



วิทยาการจัดการ วไลยอลงกรณ์ปริทัศน์

MANAGEMENT SCIENCES VALAYA ALONGKORN REVIEW

ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม 2566

Vol. 4 No. 2 May – August 2023



วารสารวิทยาการจัดการ
วไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (ThaiJO)

ISSN 2985-1076 (ONLINE)



คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

Faculty of Management Sciences • Valaya Alongkorn Rajabhat University



วารสารวิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ MANAGEMENT SCIENCES VALAYA ALONGKORN REVIEW

ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 (เดือนพฤษภาคม – สิงหาคม 2566)

วัตถุประสงค์

หน่วยงาน

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์
จังหวัดปทุมธานี

กำหนดการเผยแพร่

ปีละ 3 ฉบับ วารสารราย 4 เดือน

(มกราคม – เมษายน)

(พฤษภาคม – สิงหาคม)

(กันยายน – ธันวาคม)

วารสารวิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (Management Sciences Valaya Alongkorn Review) เป็นวารสารวิชาการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อเผยแพร่บทความวิจัย และบทความวิชาการทางด้านบริหารธุรกิจ การบัญชี การท่องเที่ยวและโรงแรม ธุรกิจบริการ และนิเทศศาสตร์ ของคณาจารย์ นักศึกษา นักวิชาการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และผู้สนใจทั่วไปทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

2. เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการวิจัย และพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ทางวิชาการ

นโยบายการตีพิมพ์บทความ

1. บทความที่นำเสนอเพื่อขอตีพิมพ์ต้องเป็นบทความวิจัยหรือบทความวิชาการที่มีเนื้อหาทางด้านบริหารธุรกิจ การบัญชี การท่องเที่ยวและโรงแรม ธุรกิจบริการ และนิเทศศาสตร์ ของคณาจารย์ นักศึกษา นักวิชาการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และผู้สนใจทั่วไปทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

2. บทความที่ตีพิมพ์ต้องเขียนตามรูปแบบที่วารสารกำหนดเท่านั้น

3. บทความที่ส่งมาเพื่อรับการพิจารณาตีพิมพ์ต้องเป็นบทความที่ยังไม่เคยเผยแพร่ในวารสารใดมาก่อน หรือไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาจากวารสารอื่น หากมีเนื้อหาข้อมูลวิจัยบางส่วนเคยตีพิมพ์ในรายงานการประชุมวิชาการจะต้องมีส่วนที่เพิ่มเติม หรือขยายจากส่วนที่เคยลงตีพิมพ์ และมีคุณค่าทางวิชาการที่เด่นชัด ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่ามีการจัดพิมพ์ซ้ำซ้อนถือเป็นความรับผิดชอบของผู้นิพนธ์แต่เพียงผู้เดียว

4. บทความ ข้อความ ภาพประกอบ และตารางประกอบที่ลงพิมพ์ในวารสารเป็นความคิดเห็นส่วนตัวของผู้นิพนธ์ ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้นิพนธ์แต่เพียงผู้เดียว กองบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องเห็นตามและไม่มีส่วนรับผิดชอบใด ๆ

5. บทความที่ตีพิมพ์เผยแพร่ทุกบทความต้องผ่านการพิจารณาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) ที่มีความเชี่ยวชาญในศาสตร์นั้น จำนวน 3 ท่านต่อหนึ่งบทความ ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิไม่ทราบชื่อผู้นิพนธ์ และผู้นิพนธ์ไม่ทราบชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ (Double-blinded Review)

วารสารวิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์
Management Sciences Valaya Alongkorn Review
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

คณะที่ปรึกษา

- | | | |
|--------------------------------|----------|------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ | คชสิทธิ์ | อธิการบดี |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตนา | สีดี | คณบดีคณะวิทยาการจัดการ |

บรรณาธิการ

- | | | |
|---------------------------------------|---------|--|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์พงษ์ | ชินพงษ์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ |
|---------------------------------------|---------|--|

กองบรรณาธิการภายนอก

- | | | |
|-----------------------------------|--------------|-------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี | อิสัยกุล | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ | อินตะชน | มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.เสรี | วงษ์มณฑา | มหาวิทยาลัยพะเยา |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ | พรหมสุวรรณ | มหาวิทยาลัยกรุงเทพ |
| 5. รองศาสตราจารย์ ดร.กนกกานต์ | แก้วนุช | สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐกานต์ | พฤกษ์สรนันท์ | มหาวิทยาลัยบูรพา |

กองบรรณาธิการภายใน

- | | | |
|--------------------------------|---------------|--|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจษฎา | ความคั่นเคย | มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ |
| 2. อาจารย์กิตตินันท์ | มากปรางค์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ |
| 3. อาจารย์ถิรนนท์ | ทิวราตรีวิทย์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ |

ฝ่ายจัดทำวารสาร

- | | |
|----------------------------|-----------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลียา | ยางงาม |
| 2. นางสาวเพชรกมล | เพชรสุนทร |
| 3. นางสาวณัฐวรรณ | อันอุระ |

ติดต่อกองบรรณาธิการวารสาร

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
เลขที่ 1 หมู่ที่ 20 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ 13180
โทรศัพท์ 0-2529-3847 , 0-2909-1571-2 โทรสาร 0-2529-3847
<https://so03.tci-thaijo.org/index.php/MSVAR/index>
E-mail : fmsjournal@vru.ac.th

บทบรรณาธิการ

วารสารวิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (Management Sciences Valaya Alongkorn Review) เป็นวารสารวิชาการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ มุ่งหวังที่จะเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่บทความวิชาการ และบทความวิจัยทางด้านบริหารธุรกิจ การบัญชี การท่องเที่ยวและโรงแรม ธุรกิจบริการ และนิเทศศาสตร์ ของคณาจารย์ นักศึกษา นักวิชาการ และผู้สนใจทั่วไปทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยได้จัดทำเป็นวารสารราย 4 เดือน (ปีละ 3 ฉบับ) ซึ่งวารสารวิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ ได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานจากฐานข้อมูลศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI)

สำหรับวารสารฉบับนี้เป็นปีที่ 4 ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม - สิงหาคม พ.ศ. 2566 มีบทความที่น่าสนใจ จำนวน 8 บทความ ซึ่งเป็นบทความวิจัยทั้ง 8 บทความ โดยทุกบทความได้ผ่านการกลั่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญตามศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน เรียบร้อยแล้ว

กองบรรณาธิการขอขอบคุณผู้เขียนทุกท่านที่ส่งบทความมาเพื่อให้พิจารณาตีพิมพ์และขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกที่กรุณาเป็นผู้ประเมินบทความอย่างมีคุณภาพให้กับวารสาร และขอเชิญชวนคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นิสิตและนักศึกษา เสนอบทความเพื่อเข้ารับการพิจารณากลั่นกรองตีพิมพ์เผยแพร่ อันจะนำไปสู่การใช้ประโยชน์ต่อไป

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า วารสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการสำหรับคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์พงษ์ ชินพงษ์
บรรณาธิการ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ
ประจำปี 4 ฉบับที่ 2 (เดือนพฤษภาคม – สิงหาคม 2566)

รองศาสตราจารย์ ดร.กัสม่า กาซ็อน	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
รองศาสตราจารย์ ดร.จันทนา วัฒนกาญจนะ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
รองศาสตราจารย์ ดร.ชัชณะ เตชคณา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
รองศาสตราจารย์ ดร.ปจรรย์ ผลประเสริฐ	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
รองศาสตราจารย์ ดร.พนารัตน์ ปานมณี	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
รองศาสตราจารย์ ดร.รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
รองศาสตราจารย์ ดร.วิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ	นักวิชาการอิสระ
รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
รองศาสตราจารย์ ดร.สถาพร โอภาสานนท์	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลวดี ลิ้มอุสันโน	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนิดา ยาระณะ	มหาวิทยาลัยนเรศวร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ศักดิ์ เสวตเลข	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรดา จงกลรัตนภรณ์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประวัฒน์ เบญญาศรีสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ภัค บานชื่น	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิรญา ชื่นวงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพชรรัตน์ วิริยะสืบพงศ์	มหาวิทยาลัยบูรพา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีรวิทย์ เลิศไทยตระกูล	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณีย์ ศิริสุนทรไพบูลย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
อาจารย์ ดร.สุวัฒน์ จรรยาพูน	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
อาจารย์ ดร.อภิวิทย์ อันตรเสน	มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สารบัญ

หน้า

บรรณาธิการ

สารบัญ

บทความวิจัย

การประยุกต์ใช้เทคนิค AHP – TOPSIS เพื่อเลือกที่ตั้งเหมาะสมในการจัดตั้งศูนย์จำหน่ายและกระจายสินค้าโอท็อป ตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้ามหานครสายสีแดง

อุไร นัยพรม และปริญ วีรพงษ์..... 1

สภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาในกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

อลงกรณ์ รัตตะเวทิน..... 18

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๑ (ภาคใต้)

ปฐมพงษ์ รัตนกร และสอาด บรรเจิดฤทธิ์..... 37

ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชีในประเทศไทย

จตุรภัทร วงศ์ศิริสถาพร..... 51

อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชีของบุคลากรของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๑

กานต์พิชชา บุญมี ชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล อรุณี ยศบุตร และกุลชญา แวนแก้ว..... 76

ประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ สภาพคล่องทางการเงินและความสามารถในการชำระหนี้สินที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรและผลตอบแทนจากเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร

ดารินทร์ แซ่จ้ง และดารณี เอื้อชนะจิต..... 92

ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค ๑

รัตติยา เปื้องประยูร และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธุ์..... 107

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการส่งออกของธุรกิจหมอนและที่นอนยางพาราในจังหวัดพัทลุง

สุภาวดี สายสนิท และรัฐยา พรหมหิตาทร..... 121

ภาคผนวก

แบบฟอร์มขอส่งบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ลงวารสาร

การเตรียมต้นฉบับเพื่อตีพิมพ์ลงวารสาร

รูปแบบการเขียนบทความวิชาการ

รูปแบบการเขียนบทความวิจัย

การประยุกต์ใช้เทคนิค AHP – TOPSIS เพื่อเลือกที่ตั้งที่เหมาะสม
ในการจัดตั้งศูนย์จำหน่ายและกระจายสินค้าโอท็อป ตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง

APPLICATION OF THE AHP-TOPSIS TECHNIQUE TO SELECT APPROPRIATE LOCATIONS
FOR ESTABLISHING OTOP SALES AND DISTRIBUTION CENTERS
ALONG THE RED LINE SUBURBAN ELECTRIC TRAIN ROUTE

อุไร นัยพรหม¹ และปริญ วีระพงษ์²
Urai Naiprom¹ and Prin Weerapong²

^{1,2}คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

^{1,2}Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

E-mail ¹1163705010309@mail.rmutt.ac.th ²Prin_W@rmutt.ac.th

Received May 11,2023
Revised August 05,2023
Accepted August 15,2023

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมในการจัดตั้งศูนย์จำหน่ายและกระจายสินค้าโอท็อป ตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง โดยใช้กระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น AHP และเทคนิคการตัดสินใจแบบหลายเกณฑ์ TOPSIS มาจัดลำดับความเหมาะสมของแต่ละทำเลจำนวน 13 สถานี โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ ผู้บริหารและนักวิชาการ จำนวน 34 คน และผู้โดยสารรถไฟฟ้าสายสีแดงและผู้ประกอบการโอท็อป รวม 400 คน

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีระดับความสำคัญต่อการเลือกทำเลที่ตั้งสูงสุด ได้แก่ ปริมาณผู้โดยสาร คิดเป็นร้อยละ 33 รองลงมา คือ ความสะดวกในการเข้าถึงสถานี คิดเป็นร้อยละ 19 ค่าเช่า คิดเป็นร้อยละ 17 การขนส่ง คิดเป็นร้อยละ 10 แหล่งผลิตสินค้า คิดเป็นร้อยละ 8 ขนาดพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 5 แรงงานและทัศนคติคิดเป็นร้อยละ 3 มูลค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ สำหรับผลการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการตัดสินใจแบบหลายเกณฑ์ TOPSIS พบว่า ทำเลที่เหมาะสมในการจัดตั้งเป็นศูนย์จำหน่ายและกระจายสินค้า เรียงลำดับตามความเหมาะสมจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ สถานีหลักหก สถานีรังสิต สถานีบางบำหรุ สถานีบางซื่อ สถานีตลิ่งชัน สถานีทุ่งสองห้อง สถานีการเคหะ สถานีหลักสี่ สถานีดอนเมือง สถานีบางเขน สถานีวัดเสมียนนารี สถานีจตุจักร และสถานีกลางบางซื่อ

คำสำคัญ

กระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น เทคนิคการตัดสินใจแบบหลายเกณฑ์ เส้นทางรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง ศูนย์จำหน่ายและกระจายสินค้าโอท็อป

ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze appropriate locations for establishing OTOP sales and distribution centers along the red line suburban electric train route. The Analytical Hierarchy Process (AHP) and the Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS) were used to rank the suitability of each location for a total of 13 stations. The sample group used in the study consisted of 2 groups: 34 administrators and academics, and 400 people sampled from passengers of the Red Line suburban electric train and OTOP operators.

The research results showed that factors affecting location selection with the greatest weight of importance was passenger volume (33%) followed by the ease of access to the station (19%), rental expense (17%), transportation (10%), production site (8%), the area size (5%), labor and attitude (3% each), and the costs of land and building (2%), respectively. From the analysis using multi-criteria decision-making technique, TOPSIS, it was found that the suitable locations for establishing OTOP sales and distribution centers sorted from the most appropriate to the least appropriate were: Lak Hok Station, Rangsit Station, Bang Bamru Station, Bang Son Station, Taling Chan Station, Thung Song Hong Station, Kan Kheha Station, Lak Si Station, Don Mueang Station, Bang Khen Station, Wat Samian Nari Station, Chatuchak Station and Bang Sue Central Station.

Keywords

Analytical Hierarchy Process, Multi-criteria decision-making technique, Red line suburban electric train route, OTOP sales and distribution center

ความสำคัญของปัญหา

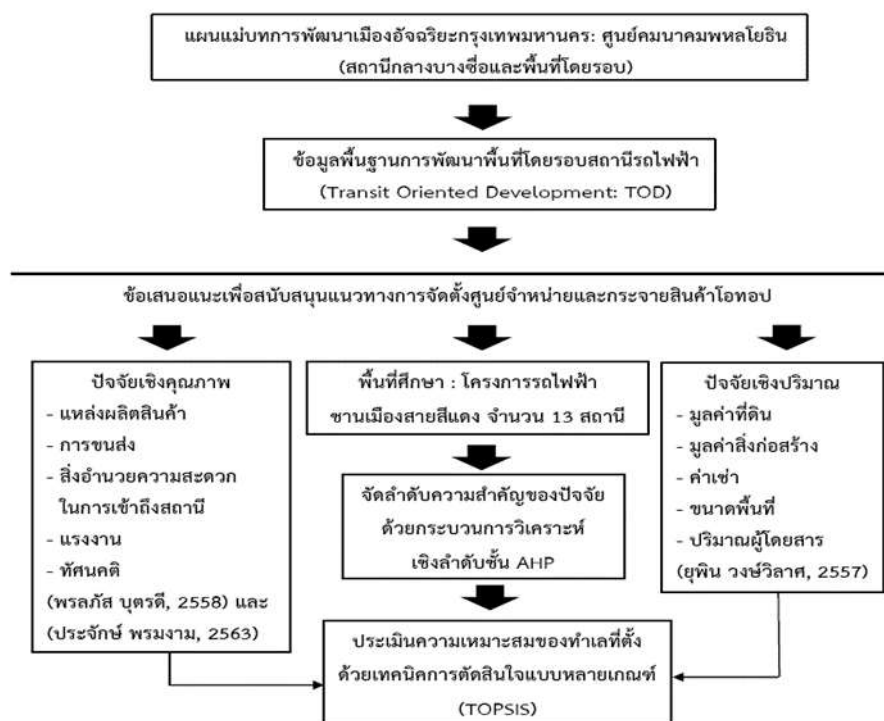
สินค้าโอท็อป OTOP นับเป็นสินค้าที่มีความสำคัญและมีมูลค่าทางเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก จากอัตราการเติบโตของยอดขายสินค้าในปี พ.ศ. 2561 มีวงเงินสูงถึง 190,854 ล้านบาท (กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย, 2561: ออนไลน์) แต่เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 ในช่วงปลายปี 2562 - 2564 ทำให้เศรษฐกิจต้องหยุดชะงักเนื่องจากมาตรการล็อกดาวน์ทางเศรษฐกิจทำให้ยอดขายสินค้าโอท็อปลดลง ดังนั้น ภาครัฐและผู้ประกอบการจึงต้องเร่งปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ โดยส่งเสริมให้เกิดการขายสินค้าแบบออนไลน์เพิ่มขึ้น (ประชาชาติธุรกิจ, 2563: ออนไลน์) นอกจากปัญหายอดขายสินค้าลดลงแล้วยังมีอีกหนึ่งปัญหาสำคัญ คือ ปัญหาการขาดช่องทางการจำหน่ายสินค้ามีสูงถึงร้อยละ 57 ผลการวิจัยของมหาวิทยาลัยมหิดล (Posttoday, 2562: ออนไลน์) นำมาสู่ปัญหาของงานวิจัยนี้ คือ การประยุกต์ใช้เทคนิค AHP-TOPSIS เพื่อหาทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมในการจัดตั้งศูนย์จำหน่ายและกระจายสินค้าโอท็อปตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงขึ้น นอกจากนั้นยังมีข้อมูลจากแผนแม่บทการพัฒนาเมืองกับระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่ง ฉบับเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2564 ที่กล่าวว่า แนวโน้มการพัฒนาเมืองทั่วโลกจะหันมา

ให้ความสำคัญกับการวางแผนการพัฒนาเมืองควบคู่กับการพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งที่เน้นระบบราง เพื่อกำหนดทิศทางและควบคุมการเติบโตของเมืองอย่างชาญฉลาด (Smart Growth) มุ่งสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและส่งเสริมการเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชนระบบรางมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกตำแหน่งที่ตั้งของศูนย์จำหน่ายและกระจายสินค้าโอท็อปตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง
- 2) เพื่อประยุกต์ใช้กระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (AHP) และเทคนิคการตัดสินใจเลือกแบบหลายเกณฑ์ (TOPSIS) เพื่อเลือกที่ตั้งที่เหมาะสมในการจัดตั้งศูนย์จำหน่ายและกระจายสินค้าโอท็อปตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

นิยามศัพท์

- 1) แนวคิดการพัฒนาพื้นที่ (Transit Oriented Development: TOD) คือ การพัฒนาพื้นที่โดยรอบสถานีรถไฟฟ้าเป็นหนึ่งในแนวคิดในการพัฒนาเมืองและชุมชนเมืองควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่ง โดยเน้นการพัฒนาพื้นที่รอบสถานีขนส่งสาธารณะที่เป็นศูนย์กลางเชื่อมต่อการเดินทาง กำหนดรูปแบบการใช้ที่ดินให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อสร้างชุมชนรอบสถานีให้เป็น

ชุมชนคุณภาพน่าอยู่อาศัย น่าใช้ชีวิต น่าลงทุนทำธุรกิจ เพื่อส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมการเดินทาง ทั้งเข้า-ออกพื้นที่ด้วยระบบขนส่งสาธารณะ และส่งเสริมการเดินทางในพื้นที่ด้วยการเดินทางโดยไม่ใช้เครื่องยนต์ (สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร, 2566: ออนไลน์)

2) ศูนย์จำหน่ายหรือศูนย์กระจายสินค้า (Distribution Center) คือ คลังสินค้า (Warehouse) ทำหน้าที่เป็นหน่วยเชื่อมโยงระหว่างผู้ผลิต (Manufacturer) กับผู้ขายปลีก (Retailer) เป็นผู้ให้บริการทางด้านโลจิสติกส์ (Logistics Provider) ในด้านการจัดเก็บสินค้าและการจัดการขนส่งสินค้าสำเร็จรูปให้กับลูกค้า (พนารัตน์ เหล่าพงศ์เจริญ, 2559)

3) กระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (Analytic Hierarchy Process : AHP) เป็นกระบวนการตัดสินใจที่มีเหตุผลใช้กับปัญหาที่ประกอบไปด้วยหลายปัจจัย สามารถวิเคราะห์ปัญหาเพื่อการตัดสินใจ ทั้งปัจจัยเชิงคุณภาพและปัจจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีจับคู่เปรียบเทียบทีละคู่เพื่อลำดับความสำคัญ และให้นำหนักกับทางเลือกที่เป็นคำตอบของปัญหา (ศราวุธ ไชยธรรตน์ และสุนาริน จันทะ, 2555)

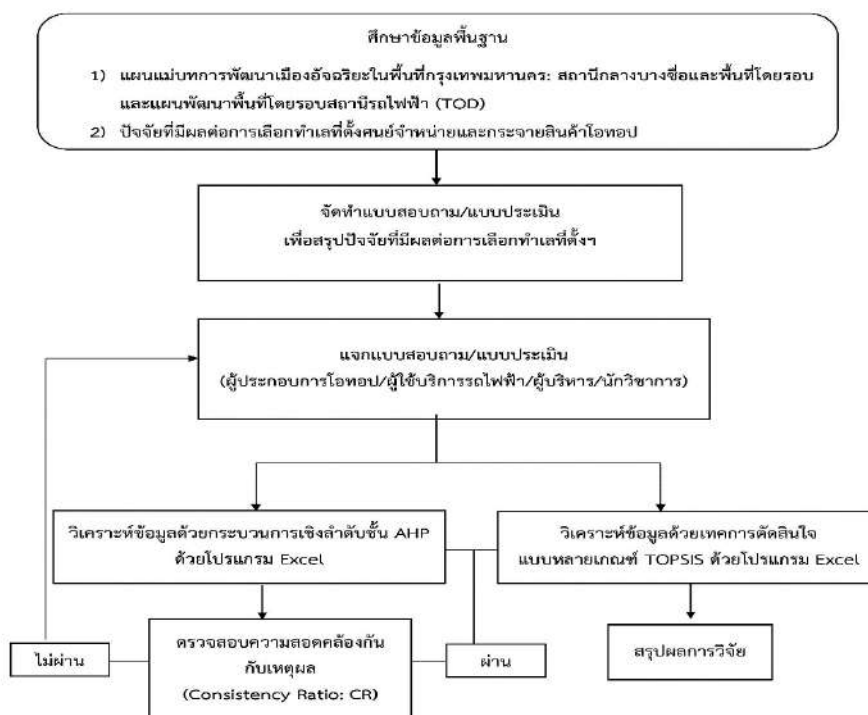
4) แนวคิดการตัดสินใจแบบหลายเกณฑ์ TOPSIS (Fuzzy Technique for Order Preference by Similarity to an Ideal Solution) คือ เทคนิคการวิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจเลือกแบบหลายเกณฑ์ ด้วยวิธีการพิจารณาความห่างของอุดมคติเชิงบวกและเชิงลบที่ใช้ในการตัดสินใจ ร่วมกับการใช้เหตุผลแบบประมาณการเพื่อช่วยในการตัดสินใจเลือกจากเกณฑ์ที่ใช้ความคิดเห็นในการให้ความสำคัญและการประเมินด้วยภาษา (ธีรยุทธ มุเล็ง, 2561)

การทบทวนวรรณกรรม

สำหรับงานวิจัยนี้ เพื่อให้ได้ทำเลที่เหมาะสมในการจัดตั้งเป็นศูนย์จำหน่ายและกระจายสินค้าโอท็อปตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากรายงานผลการศึกษา บทสรุปผู้บริหาร สรุปผลการประชุมจากหน่วยงานราชการ หนังสือ ข่าว สื่อออนไลน์ เว็บไซต์ แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศและต่างประเทศ แผนแม่บทการพัฒนาเมืองอัจฉริยะกรุงเทพมหานคร: สถานีกลางบางซื่อและพื้นที่โดยรอบ และข้อมูลพื้นฐานการพัฒนาพื้นที่โดยรอบสถานีรถไฟฟ้า : แผนแม่บทการพัฒนาเมืองกับระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคม ซึ่งแผนนี้ได้มีการสำรวจสถานีรถไฟฟ้าที่มีศักยภาพตามแนวคิดการพัฒนาพื้นที่(Transit Oriented Development: TOD) จำนวน 177 สถานีทั่วประเทศ โดยมีสถานีของโครงการรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง จำนวน 2 สถานี คือ สถานีหลักหก และสถานีรังสิต และข้อมูลจากรายงานการประชุมการพิจารณาแนวทางการจัดจำหน่ายสินค้า OTOP บริเวณสถานีรถไฟฟ้าตามนโยบายรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ครั้งที่ 1/2564 เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2564 พบว่า กระทรวงคมนาคมได้มีแนวคิดที่จะจัดตั้งศูนย์จำหน่ายและกระจายสินค้าโอท็อป โดยจะใช้ “สถานีกลางบางซื่อ” เป็นพื้นที่นำร่องในการก่อสร้าง (กรมการขนส่งทางราง, 2564) เนื่องจากเห็นว่าเป็นพื้นที่จุดศูนย์กลางในการเชื่อมต่อการเดินทาง (Multimodal Transport Center) และมีแผนพัฒนาพื้นที่ตามแนวคิด TOD ให้กลายเป็น “ศูนย์กลางธุรกิจการค้าแห่งใหม่ระดับอาเซียน” ในอนาคต (พุทธรนต์ รตจัน, 2559) นอกจากนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการหาทำเลที่ตั้งเพื่อให้ได้ปัจจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยทั้งปัจจัยเชิงปริมาณและปัจจัยเชิงคุณภาพมาวิเคราะห์เพื่อหาทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม เช่น งานวิจัยของ (ยุพิน วงษ์วิลาศ, 2557) ได้ศึกษาวิเคราะห์การเลือกที่ตั้งศูนย์กระจายสินค้า กรณีศึกษา : ธุรกิจบริการจัดส่งและกระจายสินค้า

อุปโภคบริโภค โดยใช้ปัจจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าที่ดิน ค่าก่อสร้าง แรงงาน การขนส่ง และระยะทาง ในการเคลื่อนย้ายมาทำการศึกษาวิเคราะห์ ส่วนงานวิจัยที่ใช้ปัจจัยเชิงคุณภาพมาทำการศึกษา เช่น แหล่งผลิตสินค้า แรงงาน การขนส่ง และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น งานวิจัยของ (พริดา วิภูญโญ, 2562) ที่ศึกษา เรื่อง การวิเคราะห์หาทำเลที่ตั้งศูนย์กระจายผลไม้มอบส่งผ่าน กรณีศึกษา : พื้นที่การค้าผลไม้ ระหว่างอำเภอหาดใหญ่ และอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ส่วนปัจจัยด้านทัศนคติ พบจากงานวิจัยของ (พนารัตน์ เหล่าพงศ์เจริญ, 2559) สำหรับงานวิจัยในต่างประเทศ เช่น งานวิจัยของ (Sharma, Phanden, & Baser, 2012) ได้นำปัจจัยมูลค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ค่าเช่า แหล่งผลิตสินค้า แรงงาน และทัศนคติ มาวิเคราะห์เพื่อหาทำเลที่ตั้งด้วยวิธีการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัย และงานวิจัยของ (Ramadhan, Syah, Indradewata, & Fajarwati, 2020) ใช้ปัจจัยมูลค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง แหล่งผลิตสินค้า แรงงาน และความสะดวกในการเข้าถึง มาวิเคราะห์เพื่อหาทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมของ โรงงานแปรรูปขยะทางการแพทย์ในประเทศอินโดนีเซีย นอกจากนั้น ผู้วิจัยยังพบว่า วิธีการหาทำเล ที่ตั้งยังมีอีกหลายวิธีแต่วิธีที่ได้รับความนิยมมากที่สุดมี 3 วิธี คือ (1) วิธีประเมินระดับปัจจัย (Location Rating Factor) เป็นวิธีหาความเหมาะสมของทำเลที่ตั้งเพียงแห่งเดียวจากหลายทางเลือก ด้วยการให้น้ำหนักคะแนนจากปัจจัยสำคัญทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เช่น ค่าเช่า ค่าก่อสร้าง ความสะดวกในการคมนาคมขนส่ง ทัศนคติของชุมชน มาจัดลำดับความสำคัญแล้วคัดเลือกทางเลือก ที่ให้คะแนนสูงสุดเป็นทำเลที่เหมาะสม (2) วิธีการหาระยะทางร่วมกับค่าขนส่ง (Lode-Distance Technique) เป็นวิธีประเมินความเหมาะสมในการเลือกทำเลที่ตั้งจากหลายทำเลแล้วคัดเลือกทำเล ที่เหมาะสม โดยพิจารณาจากทำเลที่มีต้นทุนรวมในการขนส่งต่ำที่สุด และ (3) วิธีวิเคราะห์จุดศูนย์กลาง แรงโน้มถ่วง (Center of Gravity) เป็นวิธีในการหาตำแหน่งที่ให้ต้นทุนหรือระยะเวลาโดยรวมต่ำที่สุด กรณีมีจุดปลายทางหลายจุด ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมในการหาศูนย์กระจายสินค้าที่มีเป้าหมายให้ต้นทุน ในการกระจายสินค้านั้นมีค่าน้อยที่สุด และเพื่อให้การตัดสินใจสุดท้ายได้ทำเลที่เหมาะสมในการจัดตั้ง ศูนย์จำหน่ายและกระจายสินค้า สำหรับงานวิจัยนี้ ได้นำกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (Analytic Hierarchy Process : AHP) มาวิเคราะห์เพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยเนื่องจากวิธีนี้เป็น กระบวนการที่มีเหตุผลสามารถใช้กับปัญหาที่มีหลายปัจจัยทั้งปัจจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ จากนั้นจึงนำเทคนิคการตัดสินใจเลือกแบบหลายเกณฑ์ TOPSIS (Fuzzy Technique for Order Preference by Similarity to an Ideal Solution) มาทำการตัดสินใจเลือกทำเลที่เหมาะสมเมื่อได้ ลำดับของทางเลือกที่เหมาะสมแล้ว จึงนำเทคนิคการหาระยะทางร่วมกับค่าขนส่ง (Load-Distance Technique) มาวิเคราะห์อีกครั้งเพื่อให้ได้ทางเลือกของสถานที่ที่มีต้นทุนรวมต่ำที่สุด

วิธีดำเนินการวิจัย



ภาพที่ 2 แสดงขั้นตอนวิธีดำเนินการวิจัย

ตามภาพที่ 2 ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลพื้นฐานตามแผนแม่บทการพัฒนาเมืองอังกอร์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร: สถานีกลางบางซื่อและพื้นที่โดยรอบ และแผนพัฒนาพื้นที่โดยรอบสถานีรถไฟฟ้าเพื่อดูว่ามีสถานีใดบ้างตามเส้นทางโครงการรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงที่จะได้รับการพัฒนาให้เป็นพื้นที่ศักยภาพตามแผนแม่บทการพัฒนาเมืองอังกอร์ฯ ในอนาคต ภายหลังจากได้ปัจจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณที่สอดคล้องกับงานวิจัยแล้ว จึงจัดทำแบบประเมินและแบบสอบถามโดยแบบประเมินกำหนดให้ผู้บริหาร/นักวิชาการ จากหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้คะแนน โดยใช้กระบวนการเชิงลำดับชั้น AHP มาวิเคราะห์เพื่อหาระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนแบบสอบถามดำเนินการโดยแจกให้กับผู้โดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงและผู้ประกอบการโอท็อปเพื่อให้ได้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดตั้งศูนย์จำหน่ายและกระจายสินค้าโอท็อป จากนั้นจึงนำเทคนิคการตัดสินใจแบบหลายเกณฑ์ TOPSIS มาทำการวิเคราะห์เพื่อจัดลำดับทางเลือกแต่ละสถานีเป็นขั้นตอนสุดท้าย และนำเทคนิคการหาค่ารวมกับค่าขนส่งมาวิเคราะห์เพื่อหาทางเลือกของสถานีที่ให้ต้นทุนรวมต่ำที่สุด สรุปวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (Analytical Hierarchy Process, AHP) ถูกคิดค้นโดย Dr. Thomas L.Saaty ในปี ค.ศ. 1970 ซึ่งเป็นเทคนิคที่ใช้ง่ายทั้งในลักษณะเป็นรายบุคคลหรือหมู่คณะมีผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือและแม่นยำเหมาะสมสำหรับใช้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในกระบวนการตัดสินใจไม่ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญพิเศษมาช่วยควบคุมหรือชี้แนะและเป็นกระบวนการที่ให้ผลการสำรวจน่าเชื่อถือกว่าวิธีอื่น ๆ (วิฑูรย์ ตันศิริคงคล, 2542) มีขั้นตอนดำเนินการที่สำคัญ คือ (1) การกำหนดเป้าหมาย (Goal) (2) กำหนดเกณฑ์ (Criteria) และ (3) การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Pairwise) ซึ่งมี 3 ขั้นตอนย่อย คือ

1.1 สร้างเมตริกซ์การให้คะแนนโดยการเปรียบเทียบรายคู่ 9 ปัจจัย

1.2 คำนวณผลรวมของค่าน้ำหนักที่ได้จากการเปรียบเทียบข้อมูลทุกคู่ปรับให้เป็นค่ามาตรฐานโดยนำตัวเลขในตารางหารด้วยผลรวมของแถวแนวนิ่งแล้วหาค่าเฉลี่ยผลรวมในแถวแนวนอนจะได้ค่าถ่วงน้ำหนักของปัจจัยแต่ละคู่

1.3 คำนวณอัตราส่วนความสอดคล้องกันของเหตุผล (Consistency Ratio: CR) โดยอัตราความไม่สอดคล้อง CR (Inconsistency Ratio) มีค่าไม่เกิน 0.1 (Saaty, 1980) จึงจะถือว่าการเปรียบเทียบรายคู่นั้นสมเหตุสมผล งานวิจัยนี้จะใช้กระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น AHP เพื่อหาระดับความสำคัญของปัจจัย โดยจะแสดงขั้นตอนวิธีการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายคู่และการตรวจสอบความสอดคล้องกันของเหตุผล แสดงวิธีการคำนวณตามตัวอย่าง ตารางที่ 1 – 2

ตารางที่ 1 ตัวอย่างการเปรียบเทียบรายคู่ (Pairwise)

Criteria	มูลค่าที่ดิน และ สิ่งก่อสร้าง	ค่าเช่า	แหล่ง ผลิต สินค้า	ขนส่ง	แรงงาน	ทัศนคติ	ความ สะดวกใน การเข้าถึง สถานี	ปริมาณ ผู้โดยสาร	ขนาด พื้นที่
มูลค่าที่ดินและ สิ่งก่อสร้าง	1.00	0.13	0.13	0.14	0.33	0.50	0.11	0.11	0.20
ค่าเช่า	8.00	1.00	3.00	2.00	6.00	7.00	0.50	1.00	3.00
แหล่งผลิตสินค้า	8.00	0.33	1.00	1.00	2.00	5.00	0.33	0.13	2.00
ขนส่ง	7.00	0.50	1.00	1.00	3.00	5.00	0.33	0.17	2.00
แรงงาน	3.00	0.17	0.50	0.33	1.00	1.00	0.17	0.13	0.50
ทัศนคติ	2.00	0.14	0.20	0.20	1.00	1.00	0.14	0.13	0.50
ความสะดวกใน การเข้าถึงสถานี	9.00	1.00	3.00	3.00	6.00	7.00	1.00	0.33	7.00
ปริมาณผู้โดยสาร	9.00	1.00	8.00	6.00	8.00	8.00	3.00	1.00	8.00
ขนาดพื้นที่	5.00	0.33	0.50	0.50	2.00	2.00	0.14	0.13	1.00
รวม	52.00	4.60	17.33	14.18	29.33	36.50	5.73	3.11	24.20

ตารางที่ 2 ตัวอย่างแสดงผลรวมของค่าน้ำหนักจากการเปรียบเทียบรายคู่

vector	มูลค่าที่ดิน และ สิ่งก่อสร้าง	ค่าเช่า	แหล่ง ผลิต สินค้า	ขนส่ง	แรงงาน	ทัศนคติ	ความ สะดวก ในการ เข้าถึง สถานี	ปริมาณ ผู้โดยสาร	ขนาด พื้นที่	Eigen vector (Rating)	Sum product	Imax.
มูลค่าที่ดิน												
และ	0.017	0.179	0.082	0.089	0.033	0.027	0.194	0.327	0.051	1.000	0.1550	9
สิ่งก่อสร้าง												
ค่าเช่า	0.017	0.179	0.082	0.089	0.033	0.027	0.194	0.327	0.051	1.000	1.7053	10
แหล่งผลิต	0.017	0.179	0.082	0.089	0.033	0.027	0.194	0.327	0.051	1.000	0.7757	9
สินค้า	0.017	0.179	0.082	0.089	0.033	0.027	0.194	0.327	0.051	1.000	0.8354	9
ขนส่ง	0.017	0.179	0.082	0.089	0.033	0.027	0.194	0.327	0.051	1.000	0.3104	9
แรงงาน	0.017	0.179	0.082	0.089	0.033	0.027	0.194	0.327	0.051	1.000	0.2480	9
ทัศนคติ	0.017	0.179	0.082	0.089	0.033	0.027	0.194	0.327	0.051	1.000	1.8959	10
ความ												
สะดวกใน	0.017	0.179	0.082	0.089	0.033	0.027	0.194	0.327	0.051	1.000	3.3254	10
การเข้าถึง												
สถานี												
ปริมาณ	0.017	0.179	0.082	0.089	0.033	0.027	0.194	0.327	0.051	1.000	0.4701	9
ผู้โดยสาร												
ขนาดพื้นที่	0.017	0.179	0.082	0.089	0.033	0.027	0.194	0.327	0.051	1.000		
											Imax.	9

วิธีการตรวจสอบความสอดคล้องกันของเหตุผล (Consistency Ratio: CR) ตามสูตร $C.R. = C.I./R.I.$ มีขั้นตอน ดังนี้

$$1) \text{ หาค่า } C.I. \text{ ตามสมการ } C.I. = \frac{(\lambda_{\max} - n)}{(n - 1)}$$

แทนค่าในสูตรเพื่อหาค่า $\lambda_{\max}$ โดยการหาผลรวมของค่าเฉลี่ยในแถวแนวนอนของตารางเมตริกซ์ จะได้ตัวเลขในช่อง Eigenvector Rating คำนวณหาค่าตัวเลขในช่อง $\lambda_{\max}$ โดยนำคะแนนเปรียบเทียบเกณฑ์จากผู้ประเมินในเวกเตอร์ [A] มาคูณด้วยค่าเฉลี่ยผลรวมแนวนอนด้วยการคูณแบบเมตริกซ์ (แถวคูณหลัก) ของตัวเลขในเวกเตอร์ [B] จะได้ตัวเลขในเวกเตอร์ [C] แล้วนำตัวเลขในเวกเตอร์ [C] หารด้วยตัวเลขของเวกเตอร์ [B] จะได้ตัวเลขในเวกเตอร์ [D] ดังภาพ เสร็จแล้วหาค่าเฉลี่ยของตัวเลขในเวกเตอร์ [D] = $\lambda_{\max}$

[A]	[B]	[C]	[D]
1.00 0.13 0.13 0.14 0.33 0.50 0.11 0.11 0.20	0.017	0.1550	9
8.00 1.00 3.00 2.00 6.00 7.00 0.50 1.00 3.00	0.179	1.7053	10
8.00 0.33 1.00 1.00 2.00 5.00 0.33 0.13 2.00	0.082	0.7757	9
7.00 0.50 1.00 1.00 3.00 5.00 0.33 0.17 2.00	0.089	0.8354	9
3.00 0.17 0.50 0.33 1.00 1.00 0.17 0.13 0.50	0.033	0.3104	9
2.00 0.14 0.20 0.20 1.00 1.00 0.14 0.13 0.50	0.027	0.2480	9
9.00 1.00 3.00 3.00 6.00 7.00 1.00 0.33 7.00	0.194	1.8959	10
9.00 1.00 8.00 6.00 8.00 8.00 3.00 1.00 8.00	0.327	3.3254	10
5.00 0.33 0.50 0.50 2.00 2.00 0.14 0.13 1.00	0.051	0.4701	9

$$\text{การหาค่าเฉลี่ยตัวเลขในเวกเตอร์ D} = \frac{9+10+9+9+9+9+10+10+9}{9}$$

$$\lambda_{\max} = 9.460959$$

$$\text{หาค่า C.I. จากสูตร เมื่อ } n = 9$$

$$\begin{aligned} \text{C.I.} &= \frac{(\lambda_{\max} - n)}{(n - 1)} \\ &= \frac{(9.460959 - 9)}{(9 - 1)} \\ &= 0.05762 \end{aligned}$$

$$2) \text{ หาค่า C.R. จากสูตร} = \frac{\text{C.I.}}{\text{R.I.}}$$

$$\text{แทนค่าในสูตร} = \frac{0.05762}{1.45}$$

$$\text{C.R.} = 0.03974$$

สรุปว่า คะแนนของผู้ประเมินมีความสอดคล้องกับเหตุผลเพราะค่า C.R. < 0.1

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการตัดสินใจแบบหลายเกณฑ์ (TOPSIS)

เทคนิคการตัดสินใจแบบหลายเกณฑ์ (TOPSIS) ได้รับการพัฒนาโดย Kwang sun Yoon และ Hwang Ching-Lai ใน ค.ศ. 1980 เป็นเทคนิคที่นิยมใช้มากที่สุดของแนวคิดอุดมคติ (Idea point methods) โดยกำหนดเป้าหมายในอุดมคติไว้แล้วเลือกทางเลือกที่มีค่าใกล้เคียงค่าอุดมคติเชิงบวก (Positive Idea Solution, PIS) มากที่สุดและไกลจากอุดมคติเชิงลบ (Negative Idea Solution; NIS) มากที่สุดมีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

1) สร้างเมตริกซ์การตัดสินใจ คำนวณหาคะแนนเชิงตัวเลขเพื่อความเป็นมาตรฐานและเป็นรูปแบบเดียวกัน ตามสูตร ดังนี้

$$r_{ij} = \frac{x_{ij}}{\sqrt{\sum x_{ij}^2}}$$

2) ปรับค่าตัวเลขในตารางเมตริกซ์ให้เป็นค่ามาตรฐานตามสูตร

$$V_{ij} = W_{ij} R_{ij}$$

3) ระบุวิธีการที่เป็นเชิงบวกและเชิงลบโดยการคำนวณหาค่า A^- และ A^* ของค่าคะแนนเชิงตัวเลขที่ผ่านการพิจารณาค่าน้ำหนักแล้ว จากสูตร

$$\begin{aligned} A^* &= \{v1^*, v2^*, v3^*, \dots, vj^*, \dots, vn^*\} \\ &= \{(\max_i v_{ij} \mid j \in J_1), \{(\min_i v_{ij} \mid j \in J_2), [i = 1, 2, 3 \dots m]\}\} \\ A^- &= \{v1^-, v2^-, v3^-, \dots, vj^-, \dots, vn^-\} \\ &= \{(\max_i v_{ij} \mid j \in J_1), \{(\min_i v_{ij} \mid j \in J_2), [i = 1, 2, 3 \dots m]\}\} \end{aligned}$$

โดยที่ A^* คือ ค่าคะแนนเชิงตัวเลขที่ผ่านการพิจารณาค่าน้ำหนักแล้วที่มีค่ามากที่สุดของแต่ละหลักเกณฑ์

A^- คือ ค่าคะแนนเชิงตัวเลขที่ผ่านการพิจารณาค่าน้ำหนักแล้วที่มีค่าน้อยที่สุดของแต่ละหลักเกณฑ์

J_1 คือ กลุ่มของหลักเกณฑ์ที่ค่าเพิ่มขึ้นแล้วส่งผลต่อการตัดสินใจทางเลือก เช่น หลักเกณฑ์ด้านผลตอบแทน

J_2 คือ กลุ่ม กลุ่มของหลักเกณฑ์ที่ค่าเพิ่มขึ้นแล้วส่งผลต่อการตัดสินใจทางเลือก

4) คำนวณหาระยะห่างของค่าคะแนนเชิงตัวเลขของแต่ละหลักเกณฑ์แต่ละทางเลือกเมื่อเทียบกับค่าที่หาได้จากขั้นตอนที่ 3 โดยแยกคำนวณในส่วนของคะแนนเชิงบวก (A^*) และ (A^-) ตามสูตร

$$\begin{aligned} S^* &= \sqrt{\sum (V_{Aj} - A_j^*)^2} \\ S^- &= \sqrt{\sum (V_{Aj} - A_j^-)^2} \end{aligned}$$

โดยที่ S^* คือ ระยะห่างของคะแนนเชิงตัวเลขของแต่ละหลักเกณฑ์แต่ละทางเลือกเมื่อเทียบกับคะแนนเชิงบวก (A^*)

S^- คือ ระยะห่างของค่าคะแนนเชิงตัวเลขของแต่ละหลักเกณฑ์แต่ละทางเลือกเมื่อเทียบกับคะแนนเชิงลบ (A^-)

5) คำนวณหาความสอดคล้องกันเพื่อให้เป็นค่าเชิงบวก จากสมการ

$$C_i^* = S_i^- / (S_i^* + S_i^-), i = 1, 2, 3 \dots n$$

โดยที่ C^* คือ ค่าที่ได้รับการปรับให้เป็นค่าเชิงบวกมีค่าเท่ากับ $0 \leq C_i^* \leq 1$

C_i^* เท่ากับ 0 เมื่อ $A_i = A^-$ และเมื่อ C_i^* เท่ากับ 1 เมื่อ $A_i = A^*$

6) จัดลำดับจากค่าคะแนน C^* โดยเลือกทางเลือกที่มีค่าคะแนน C^* มากที่สุดจะได้รับการจัดให้เป็นลำดับที่ 1 (K.Paul Yoon and Ching-Lai HWAN)

3. การวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการหาระยะทางร่วมกับค่าขนส่ง โดยใช้สูตร

$$LD = \sum_{i=1}^n l_i d_i$$

โดยที่ l_i = อัตราค่าขนส่ง จำนวนเที่ยวหรือจำนวนหน่วยสินค้า

d_i = ระยะทางของแต่ละท่าเล

สรุป สถานีที่มีค่าขนส่งรวมต่ำสุด คือ สถานีรังสิต

1) วิธีหาระยะทางร่วมกับค่าขนส่งสถานีหลักหก

ลำดับ	จังหวัด	ระยะทาง (KM)		อัตราค่าขนส่ง บาท/กิโลเมตร	ยอดขาย (ล้านบาท)	LD = ระยะทาง* อัตราค่าขนส่ง* ยอดขาย
		สถานีหลักหก กม.	อัตราค่าขนส่ง ต่อระยะทาง			
1	ลำปาง	575.00	7080	46.70	884	23,743,533.17
2	เชียงใหม่	671.00	7080	63.59	13,043	556,545,670.86
3	นครราชสีมา	231.00	4050	13.18	4,636	14,108,756.70
4	หนองคาย (สถานีนาหวา)	591.00	7080	49.33	858	25,024,374.89
5	ปทุมธานี (สถานีรังสิต)	11.6	1500	0.09	1,139	1,184.82
6	กาญจนบุรี	175	2850	10.75	2,298	4,322,194.90
7	นครศรีธรรมราช	805	8055	80.45	2,380	154,149,757.41
8	ชุมทางหาดใหญ่	969	9030	103.98	2,901	292,347,020.29
	จังหวัดสงขลา					
9	ชลบุรี	106	1500	7.49	2,338	1,856,365.18
10	สระแก้ว	190	2850	12.67	3,825	9,205,668.47
		4324.60		388.23	34,303	57,591,382,683

2) วิธีหาระยะทางร่วมกับค่าขนส่งสถานีรังสิต

ลำดับ	จังหวัด	ระยะทาง (KM)		อัตราค่าขนส่ง บาท/กิโลเมตร	ยอดขาย (ล้านบาท)	LD = ระยะทาง* อัตราค่าขนส่ง* ยอดขาย
		สถานีรังสิต กม.	อัตราค่าขนส่ง ต่อระยะทาง			
1	ลำปาง	571.00	7080	46.05	884	23,251,455.04
2	เชียงใหม่	667.00	7080	62.84	13,043	546,651,759.31
3	นครราชสีมา	226.00	4050	12.61	4,636	13,212,290.75
4	หนองคาย (สถานีนาหวา)	587.00	7080	48.67	858	24,519,696.97
5	ปทุมธานี (สถานีรังสิต)	0	1500	0.00	-	-
6	กาญจนบุรี	170	2850	10.14	2,298	3,962,205.21
7	นครศรีธรรมราช	803	8055	80.05	2,380	153,003,667.27
8	ชุมทางหาดใหญ่	974	9030	105.06	2,901	296,895,907.50
	จังหวัดสงขลา					
9	ชลบุรี	110	1500	8.07	2,338	2,074,549.84
10	สระแก้ว	185	2850	12.01	3,825	8,497,862.75
		4293.00		385.49	33,164	54,883,747,966

3) วิธีหาระยะทางร่วมกับค่าขนส่งสถานีบางบำหรุ

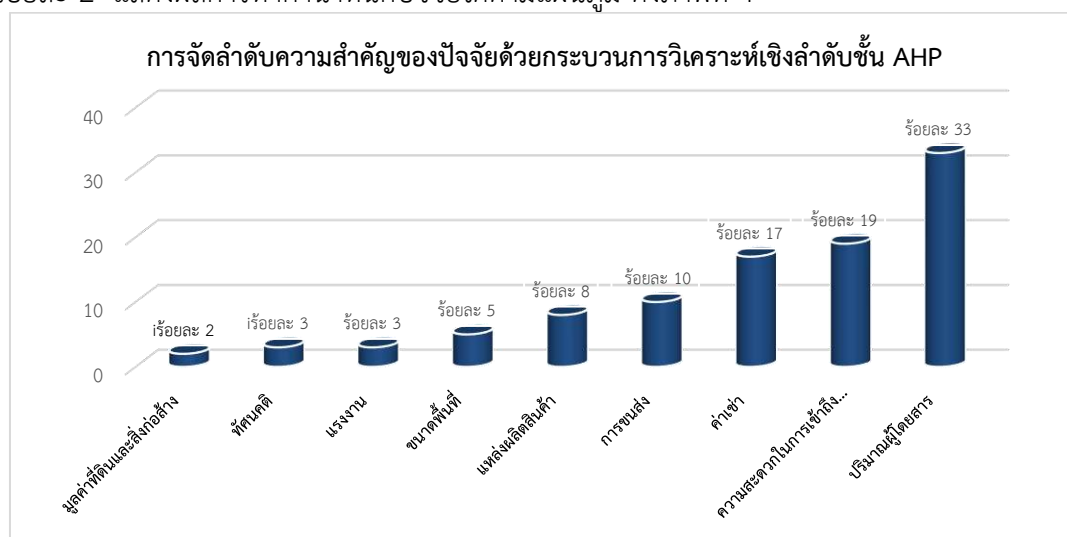
ลำดับ	จังหวัด	ระยะทาง (KM)		อัตราค่าขนส่ง บาท/กิโลเมตร	ยอดขาย (ล้านบาท)	LD = ระยะทาง* อัตราค่าขนส่ง* ยอดขาย
		สถานีบางบำหรุ กม.	อัตราค่าขนส่ง ต่อระยะทาง			
1	ลำปาง	603.00	7080	51.36	884	27,383,802.08
2	เชียงใหม่	699.00	7080	69.01	13,043	629,165,319.44
3	นครราชสีมา	253.00	4050	15.80	4,636	18,535,929.47
4	หนองคาย (สถานีนาทา)	619.00	7080	54.12	858	28,752,309.98
5	ปทุมธานี (สถานีรังสิต)	35.7	1500	0.85	1,139	34,537.00
6	กาญจนบุรี	137	2850	6.59	2,298	2,073,728.53
7	นครศรีธรรมราช	779	8055	75.34	2,380	139,690,726.98
8	ชุมทางหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	943	9030	98.48	2,901	269,440,216.49
9	ชลบุรี	98.8	1500	6.51	2,338	1,503,199.60
10	สระแก้ว	201	2850	14.18	3,825	10,898,900.80
		4368.50		392.23	34,303	58,775,299,394

หมายเหตุ : อัตราค่าขนส่งสินค้าผู้คอนเทนเนอร์ ขนาด 20 ฟุต/ 1 เมย์ว คิดตามระยะทาง, ค่าขนส่งต่อระยะทาง/1 กม. = ค่าขนส่งเหมาเที่ยว/ระยะทาง
ที่มา : ยอดขายสินค้าโอท็อป ปี 2561, กรมการขนส่งทางบก และอัตราค่าขนส่ง, การรถไฟแห่งประเทศไทย

ภาพที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการหาระยะทางร่วมกับการขนส่ง (LD) ดังตารางที่ 1 - 3

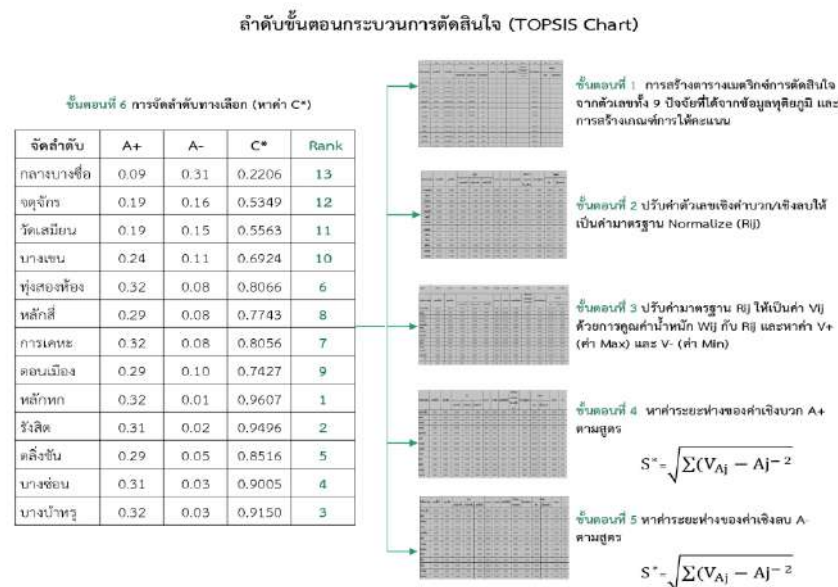
สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์เพื่อหาค่าน้ำหนักระดับความสำคัญของปัจจัยด้วยกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (Analytical Hierarchy Process, AHP) จากผู้ตอบแบบประเมิน 34 คน พบว่า ปัจจัยที่มีระดับความสำคัญสูงสุด คือ ปริมาณผู้โดยสาร คิดเป็นร้อยละ 33 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความสะดวกในการเข้าถึงสถานี คิดเป็นร้อยละ 19 ปัจจัยด้านค่าเช่า คิดเป็นร้อยละ 17 ปัจจัยด้านการขนส่ง คิดเป็นร้อยละ 10 ปัจจัยด้านแหล่งผลิตสินค้า คิดเป็นร้อยละ 8 ปัจจัยด้านขนาดพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 5 ปัจจัยด้านแรงงานและทัศนคติ คิดเป็นร้อยละ 3 และปัจจัยด้านมูลค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 2 แสดงผลการหาค่าน้ำหนักปัจจัยได้ตามแผนภูมิ ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 สรุปค่าน้ำหนักปัจจัยที่ได้จากกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (AHP)

2. ผลการวิเคราะห์เพื่อหาทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมในการจัดตั้งศูนย์จำหน่ายและกระจายสินค้าโอท็อป โดยใช้เทคนิคการตัดสินใจแบบหลายเกณฑ์ TOPSIS (Technique for Order Preference by Similarity to an Ideal Solution) พบว่า ทำเลที่เหมาะสมในการจัดตั้งเป็นศูนย์จำหน่ายและกระจายสินค้าโอท็อป เรียงลำดับความเหมาะสมจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด คือ (1) สถานีหลักหก (2) สถานีรังสิต (3) สถานีบางบำหรุ (4) สถานีบางซื่อน (5) สถานีตลิ่งชัน (6) สถานีทุ่งสองห้อง (7) สถานีการเคหะ (8) สถานีหลักสี่ และ (9) สถานีดอนเมือง (10) สถานีบางเขน (11) สถานีวัดเสมียนนารี (12) สถานีจตุจักร และ (13) สถานีกลางบางซื่อ แสดงรายละเอียดผลการจัดลำดับทางเลือกด้วยเทคนิค TOPSIS ได้ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ผลการจัดลำดับทางเลือกด้วยเทคนิคการตัดสินใจแบบหลายเกณฑ์ TOPSIS

อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้ผู้ประเมินจากผู้บริหารและนักวิชาการ จำนวน 34 คน ได้ค่าน้ำหนักระดับความสำคัญของปัจจัยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด คือ ปริมาณผู้โดยสาร สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสถานี ค่าเช่า การขนส่ง แหล่งผลิตสินค้า ขนาดพื้นที่ แรงงาน ทัศนคติ มูลค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (วรพจน์ พันธุ์คง, ธรีณี มณีศรี, ขวลิต มณีศรี, 2560) ที่ศึกษาและประเมินทางเลือกของทำเลที่ตั้งของโรงงานผลิตเชื้อเพลิงชีวมวลจากเห้้ามันสำปะหลัง ในจังหวัดพิษณุโลกใน 3 ทางเลือก คือ อำเภอชาติตระการ อำเภอวัดโบสถ์ และอำเภอวังทอง โดยใช้วิธีกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้นมาประเมินหาน้ำหนักความสำคัญของปัจจัย โดยกล่าวว่ายิ่งใช้จำนวนผู้ประเมินมากจะยิ่งทำให้ได้ค่าน้ำหนักระดับความสำคัญของปัจจัยมีความแม่นยำมากขึ้น ส่วนข้อค้นพบของงานวิจัย คือ ปัจจัยขนาดพื้นที่ มูลค่าที่ดิน การขนส่ง แรงงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสถานี และทัศนคติ ส่งผลต่อการเลือกทำเลที่ตั้งมากกว่าปริมาณผู้โดยสาร แต่เนื่องจากปริมาณผู้โดยสารมีนัยยะสำคัญต่อการพยากรณ์รายได้ในอนาคต และเส้นทางรถไฟฟ้าสายนี้ยังมีอัตราการเติบโตของปริมาณผู้โดยสารในระยะ 5 ปี อย่างต่อเนื่อง (พ.ศ. 2566 – 2571)

จากข้อมูลของ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด พบว่า จำนวนผู้โดยสารเฉลี่ย/วัน ในปี 2566 – 2567 จะมีอัตราเพิ่มขึ้น 10% ในปี 2567 – 2568 เพิ่มขึ้น 15% ในปี 2568 - 2569 เพิ่มขึ้น 15% และในปี 2569 – 2571 จะเพิ่มขึ้นอีก 20% ตามตารางที่ 3 และจากรายงานผลการศึกษาโครงการ ทบทวนและวิเคราะห์ความเหมาะสมของโครงการ จัดทำเอกสารประกวดราคาและการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการร่วมลงทุนระหว่างรัฐและเอกชน พ.ศ. 2562 ได้มีการคาดการณ์ปริมาณผู้โดยสารของโครงการรถไฟฟ้าสายสีแดงระหว่าง พ.ศ. 2569 – 2590 (ระยะ 20 ปี) แสดงอัตราการเติบโตของปริมาณผู้โดยสารในระยะ 3 ปี ดังนี้ คือ ปี 2569 มีปริมาณผู้โดยสาร 148,500 คน/วัน มีรายได้ 1,782,000 บาท/วัน ปี 2571 มีปริมาณผู้โดยสาร 167,600 คน/วัน รายได้ 2,011,300 บาท/วัน ปี 2575 มีปริมาณผู้โดยสาร 200,800 คน/วัน มีรายได้ 2,409,600 บาท/วัน ปี 2580 มีปริมาณผู้โดยสาร 236,700 คน/วัน มีรายได้ 2,840,400 บาท/วัน ปี 2590 มีปริมาณผู้โดยสาร 301,900 คน/วัน มีรายได้ 3,622,800 บาท/วัน (คิดค่าโดยสารตามอัตราแรกเข้า จำนวน 12 บาท) แสดงรายละเอียดการคาดการณ์ปริมาณผู้โดยสารและรายได้ของโครงการรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงตามตารางที่ 4 และแผนภูมิในภาพที่ 6

ตารางที่ 3 แสดงอัตราการเติบโตของปริมาณผู้โดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง

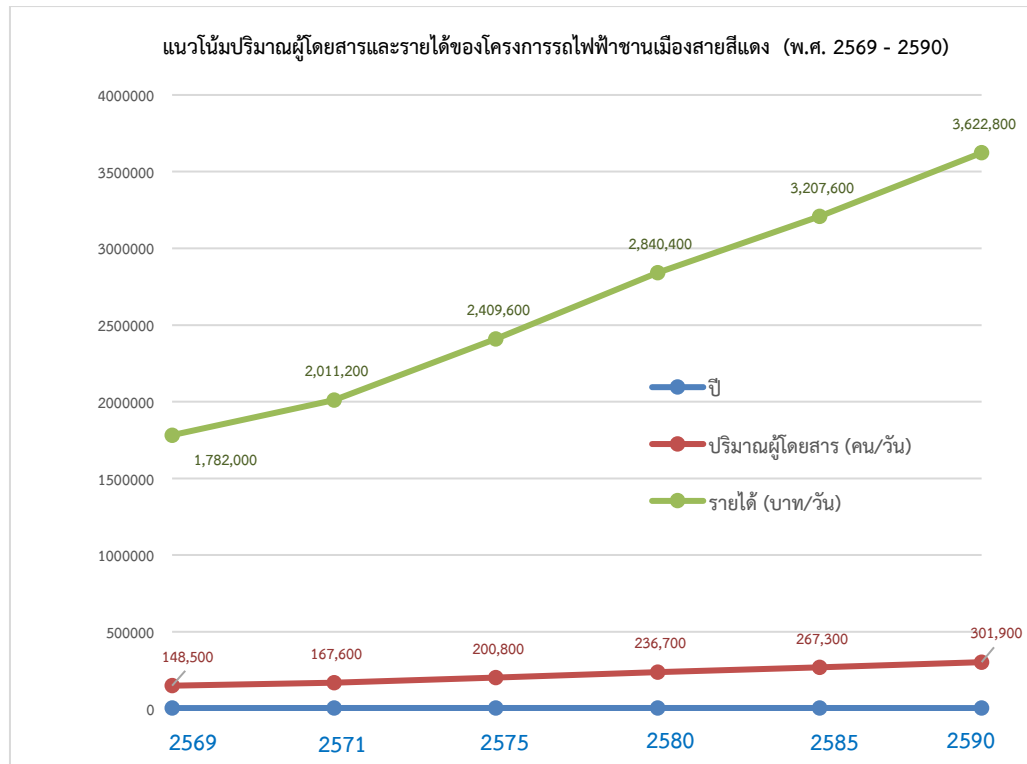
อัตราการเติบโตของผู้โดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2571)						
	2566	2567	2568	2569	2570	2571
	เป้าหมาย	เป้าหมาย	เป้าหมาย	เป้าหมาย	เป้าหมาย	เป้าหมาย
ปริมาณผู้โดยสารเฉลี่ย/วัน	17,298	19,028	21,882	25,164	30,197	36,236
ปริมาณผู้โดยสารเฉลี่ย/เดือน	-	578,762	665,577	765,413	918,496	1,102,191
ปริมาณผู้โดยสารเฉลี่ย/ปี	-	6,945,147	7,986,919	9,184,957	11,021,948	13,226,286

ที่มา : บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด

ตารางที่ 4 การคาดการณ์ปริมาณผู้โดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง ระยะ 20 ปี

การคาดการณ์ปริมาณผู้โดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง (คน/เที่ยว/วัน)						
เส้นทาง/ปี พ.ศ.	2569	2571	2575	2580	2585	2590
บางซื่อ - รังสิต	111,500	127,700	151,400	174,700	192,400	213,700
บางซื่อ - ดอกลีลาวดี	37,000	39,900	49,400	62,000	74,900	88,200
รวมปริมาณผู้โดยสาร/วัน	148,500	167,600	200,800	236,700	267,300	301,900
ประมาณการรายได้/วัน	1,782,000	2,011,200	2,409,600	2,840,400	3,207,600	3,622,800

ที่มา : การรถไฟแห่งประเทศไทย



ภาพที่ 6 กราฟแสดงอัตราการเติบโตของปริมาณผู้โดยสารและรายได้โครงการรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2569 – 2590)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

สำหรับงานวิจัยนี้ หลังจากได้ลำดับความเหมาะสมของสถานีทางเลือกแล้วเพื่อให้ได้สถานีนำร่องในการจัดตั้งเป็นศูนย์จำหน่ายและกระจายสินค้าโอท็อป จึงนำเทคนิคการหาระยะทางร่วมกับค่าขนส่ง (Load-Distance Technique) มาคำนวณ โดยใช้ 3 ลำดับแรกของสถานีที่ถูกจัดลำดับให้เป็นสถานีที่มีความเหมาะสมมากที่สุด คือ สถานีหลักหก สถานีรังสิต และสถานีบางบำหรุ ผลการคำนวณพบว่า สถานีรังสิต เป็นสถานีที่มีต้นทุนรวมต่ำที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาแนวทางการบริหารจัดการและพัฒนาพื้นที่เชิงพาณิชย์บริเวณสถานีรถไฟของต่างประเทศมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาพื้นที่ตามเส้นทางรถไฟที่มีศักยภาพในอนาคต เช่น เส้นทางรถไฟความเร็วสูง หรือเส้นทางรถไฟทางคู่ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย. (2561). รายได้ยอดจำหน่ายสินค้าโอท็อป.
จาก http://logi.cdd.go.th/otop/cdd_report/otop_r06.php.
- ธีรยุทธ มุเล้ง. (2561). การตัดสินใจเลือกที่ตั้งศูนย์กระจายสินค้าเกษตรในจังหวัดยะลาด้วยวิธี
FUZZY TOPSIS. (วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2563). โควิตหยุดขาย OTOP วูบ 2 หมื่นล้าน แรงช่วยทำตลาดออนไลน์.
จาก <https://www.prachachat.net/local-economy/news-528160>
- พนารัตน์ เหล่าพงศ์เจริญ. (2560). การหาทำเลที่ตั้งคลังสินค้าด้วยเทคนิควิธีศูนย์กลางโน้มถ่วงและ
วิธีการประเมินระดับความสำคัญของปัจจัย กรณีศึกษา : ธุรกิจนำเข้าวัตถุดิบอาหาร
(วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน วิทยาลัยโลจิสติกส์
และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ยุพิน วงษ์วิลาศ. (2557). การวิเคราะห์การเลือกที่ตั้งศูนย์กระจายสินค้า กรณีศึกษา : ธุรกิจบริการจัดส่งและ
กระจายสินค้าอุปโภคบริโภค. (วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). คณะโลจิสติกส์, สาขาการจัดการ
โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิฑูรย์ ต้นศิริคงคล. (2542). **AHP กระบวนการตัดสินใจที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในโลก**.
กรุงเทพฯ: กราฟฟิค แอนด์ ปริ้นต์ติ้ง เซ็นเตอร์. วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วรพจน์ พันธุ์ศรี, ธรีณี มณีศรี, ขวลิศ มณีศรี. (2560). การประยุกต์ใช้กระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น
สำหรับการประเมินทำเลที่ตั้งโรงงานผลิตเชื้อเพลิงชีวมวล. **วิศวกรรมลาดกระบัง**, 34(2),
37-43.
- ศราวุธ ไชยธรรตน์ และ ณัฐพัชร์ อารีรัชกุลกานต์. (2021). การประยุกต์ใช้กระบวนการวิเคราะห์
เชิงลำดับชั้นในการคัดเลือกผู้ขายอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา บริษัท เอ บี ซี. **Journal of Logistics
and Supply Chain College**, 7 (2), 5-17.
- สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร. (2566). Transit Oriented Development.
จาก <http://thailandtod.com/Whatistod.html>.
- Posttoday. (2562). 'ซีเอ็มเอ็มยู' ข่าแหละจุดอ่อนสินค้าโอท็อปไทย ต้องเข้าใจมุมมองผู้บริโภค.
จาก <https://www.posttoday.com/business/599771>
- Ramadhan, R., Syah, T.Y., Indradewata, R., & Fajarwati, D. (2021). Determination of
Factory Location PT. Kelola Lingkungan Kita Using Factor Rating. **Journal of
Multidisciplinary Academic**.
- Sharma, P. a. P., Rakesh and Baser, Vinod and Kurukshetra, Haryana, (2012). Analysis
of site selection based on factors rating. **International Journal of Emerging trends
in Engineering and Development**, 616-622.

ประวัติแนบท้ายบทความ

	Name and Surname: Urai Naiprom Highest Education: Bachelor of Business Administration, Marketing and Law, Ramkhamhaeng University University or Agency: Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi Field of Expertise: Logistics Management Address: 38 Ratchadamnoen Nok Road, Wat Sommanat Pom Prap Sattru Phai District, Bangkok 10110
	Name and Surname: Prin Weerapong Highest Education: Ph.D Logistics Management University or Agency: Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi Field of Expertise: Logistics Management Address: 39 Moo 1, Khlong Hok Subdistrict, Khlong Luang District, Pathum Thani 12110

สภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาในกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

PROBLEMS AND SOLUTIONS IN THE PRESS RELEASE WRITING PROCESS AT
RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY THANYABURI

อลงกรณ์ รัตตะเวทิน¹
Alongkorn Rattawaytin

¹ นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ กองประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

¹ Public Relations Officer, Professional Level, Public Relations division,
Rajamangala University of Technology Thanyaburi
E-mail ¹alongkorn_r@rmutt.ac.th

Received May 29,2023
Revised July 19,2023
Accepted August 25,2023

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ 2) สภาพปัญหาในกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ และ 3) แนวทางแก้ไขปัญหาในกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีผู้ให้ข้อมูลหลัก 3 กลุ่มคือ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ รวมทั้งหมด 7 คน จากการเลือกแบบเจาะจง และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคลด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

ผลการวิจัยในภาพรวมพบว่า กระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ของกองประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มี 3 ขั้นตอนหลักคือ 1) ขั้นตอนก่อนการเขียนข่าว 2) ขั้นตอนระหว่างการเขียนข่าว และ 3) ขั้นตอนหลังการเขียนข่าว ส่วนสภาพปัญหาในกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ มีทั้งหมด 7 ด้าน คือ 1) ปัญหาด้านประเด็นข่าว 2) ปัญหาด้านการวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อกำหนดเรื่องที่เขียน 3) ปัญหาด้านการเข้าถึงแหล่งข้อมูลและการรวบรวมข้อมูล 4) ปัญหาด้านการเลือกใช้ถ้อยคำและภาษา 5) ปัญหาด้านการตรวจทานความถูกต้อง 6) ปัญหาด้านการเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชน และ 7) ปัญหาด้านการประเมินผล สำหรับแนวทางแก้ไขปัญหามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สรุปได้ 2 แนวทางหลัก คือ 1) แนวทางการแก้ไขระดับปัจเจกบุคคลของนักประชาสัมพันธ์ ด้วยการพัฒนาทักษะเดิมและการเพิ่มเติมทักษะใหม่ในด้านการประชาสัมพันธ์ และ 2) แนวทางการแก้ไขปัญหาระดับองค์กร คือการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการข้อมูล เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวระหว่างหน่วยงาน องค์กร และสื่อมวลชน

คำสำคัญ

การเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ ข่าวประชาสัมพันธ์ แนวทางแก้ไขปัญหางานประชาสัมพันธ์ นักประชาสัมพันธ์

ABSTRACT

This qualitative study aimed to explore the process of writing public relations news, identify the challenges encountered in the process, and propose solutions to overcome the challenges occurred in the public relation news writing process at Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The sample of seven participants, consisting of executives, practitioners, and subject matter experts, was purposefully selected and interviewed using a semi-structured format.

The research findings revealed that the Public Relations Division of Rajamangala University of Technology Thanyaburi follows a three-stage process in writing public relations news, namely, pre-writing, writing, and post-writing. The study also identified seven primary challenges in the public relations news writing process, which include problems related to news topics, analyzing components to determine content, accessing and collecting data sources, language and wording selection, proofreading for accuracy, dissemination through mass media, and evaluating results. To address these challenges, the study suggests two approaches: personal-level solutions involving the development and acquisition of public relations skills for professionals, and organizational-level solutions involving the establishment of a data management center to facilitate the exchange of news data among organizations and media.

Keywords

Press Release Writing, Press Release, Public Relations Problem and Solution, Public Relations Practitioners

ความสำคัญของปัญหา

งานด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นงานที่มีขอบเขตครอบคลุมภารกิจและหน้าที่หลายประการ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร (สุนิสา ประวิชัย, 2559) นักประชาสัมพันธ์หรือผู้ปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ แต่ละคนย่อมมีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันไปตามโครงสร้างขององค์กรและลักษณะการดำเนินงาน เริ่มต้นตั้งแต่งานด้านการวิจัย การวางแผน การปฏิบัติตามแผนและสื่อสาร รวมถึงการประเมินผล ตามรูปแบบของการสื่อสารในกระบวนการประชาสัมพันธ์ (ณัฐา ฉางชูโต, 2557)

การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีหน่วยงานภายในที่รับผิดชอบคือ กองประชาสัมพันธ์ซึ่งมีหน้าที่หลักในการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ช่วยตอบสนองต่อนโยบายและการพัฒนามหาวิทยาลัย โดยมีการกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบครอบคลุมทั้งการประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยใช้สื่อประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน รวมถึงดำเนินการจัดการเพื่อพัฒนา ผลิตภัณฑ์สื่อประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับทุกกลุ่มเป้าหมาย (อลงกรณ์ รัตตะเวทิน, 2561)

การเขียน (Writing) เป็นส่วนหนึ่งของงานทุกส่วนในกระบวนการประชาสัมพันธ์ที่มีความสำคัญและเกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงานขององค์กรเสมอ แม้ปัจจุบันสื่อสังคมออนไลน์ได้เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ภูมิทัศน์สื่อประชาสัมพันธ์จึงมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น ตามพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสาร แต่ทว่า “การเขียน” ยังมีบทบาทและความสำคัญต่อการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์อยู่เช่นเดิม (พรรษา รอดอาตม์, 2559) และป็นงานที่นักประชาสัมพันธ์ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

การเขียนยังเป็นทักษะการสื่อสารที่สำคัญของนักประชาสัมพันธ์ เนื่องจาก การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้การเขียนในการถ่ายทอดชุดข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสารเป้าหมาย ด้วยการใช้ตัวอักษรหรือสัญลักษณ์ที่ผ่านการเรียบเรียงความคิดอย่างเป็นระบบ การสร้างสรรค์งานเขียนที่ดี มีความสมบูรณ์ในเนื้อหา และมีคุณภาพในด้านการสื่อสาร จึงไม่ใช่เรื่องง่ายสำหรับหลายคน (วัฒน ภูวทิศ, 2554 และนภวรรณ ตันติเวชกุล, 2560) แม้การเขียนจะเป็นทักษะพื้นฐานที่หลายคนคุ้นเคย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร สถาบันหรือหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นการเขียนข่าว สกู๊ปข่าว บทความ บทสัมภาษณ์ คำกล่าว การเขียนเพื่อเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชน รวมถึงการเขียนเพื่อเผยแพร่ทางสื่อออนไลน์ ทั้งเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร โดยที่ผู้เขียนจะต้องมีทักษะการเขียนที่ดี รู้และเข้าใจกระบวนการเขียนอย่างถ่องแท้ งานเขียนที่มีคุณภาพโดยส่วนใหญ่จึงไม่สามารถสำเร็จลงได้ด้วยระยะเวลาฉาบฉวย แต่จำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็นขั้นเป็นตอน ลำดับเนื้อหาเป็นอย่างดีภายใต้วัตถุประสงค์การประชาสัมพันธ์ รวมถึงใช้ระยะเวลาที่มีความเหมาะสมในการดำเนินงาน (สุนิสา ประวิชัย, 2559)

ความมุ่งหมายของการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ไม่ได้ต้องการผลลัพธ์เพียงแค่ทำให้ผู้รับสารเป้าหมายรับรู้หรือเข้าใจในข้อมูลข่าวสารที่ส่งไปเท่านั้น แต่ยังมุ่งให้เกิดความประทับใจ เลื่อมใสศรัทธา นำมาซึ่งความสนใจและเกิดการสนับสนุนในท้ายที่สุด อันจะมีผลต่อการดำเนินงานอย่างราบรื่นขององค์กรในระยะยาว (สุนิสา ประวิชัย, 2559) ดังนั้นนักประชาสัมพันธ์จะสร้างสรรค์ข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆ ขององค์กรเพื่อให้เกิดเป็นงานเขียนที่ประสบความสำเร็จในด้านการประชาสัมพันธ์ จึงจำเป็นต้องเข้าใจกระบวนการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์เป็นอย่างดี โดยเฉพาะในบริบทของสถาบันการศึกษาที่นิยมใช้วิธีการเผยแพร่ข่าวสาร (Publicity) ด้วยการส่งข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อมวลชน เพื่อนำข่าวสารดังกล่าวได้รับการคัดเลือกและนำไปเผยแพร่ในท้ายที่สุด

ในฐานะนักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ กองประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบกับการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่ายังขาดการศึกษาเชิงลึกในมิติของการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ รวมถึง

การดำเนินงานที่ผ่านมาของกองประชาสัมพันธ์ นับตั้งแต่ก่อตั้งจวบจนปัจจุบันยังไม่มีการศึกษา รวบรวมปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาของกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ จึงนำมาสู่ ความสนใจศึกษาวิจัยในหัวข้อ “สภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาในกระบวนการเขียน ข่าวประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” ซึ่งข้อค้นพบที่เกิดขึ้นจะเป็น องค์ความรู้สำคัญสำหรับการปฏิบัติงานด้านการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์สำหรับสถาบันการศึกษา ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษากระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์
- 2) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์
- 3) เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาในกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

นิยามศัพท์

กระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการเขียนเพื่อ การประชาสัมพันธ์ของกองประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งมีลำดับและ รายละเอียดที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง คือ 1) การวางแผนการเขียน หรือขั้นตอนก่อนการเขียน ข่าวประชาสัมพันธ์ 2) การเขียนหรือขั้นตอนระหว่างการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ และ 3) การประเมินผลงานเขียนหรือขั้นตอนหลังการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์

สภาพปัญหา หมายถึง ลักษณะของอุปสรรคหรือสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วทำให้มีผลกระทบต่อ การทำงานในกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ของกองประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี

แนวทางแก้ไขปัญหา หมายถึง แนวทางการปฏิบัติเพื่อรับมือหรือแก้ไขปัญห ในกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ของกองประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี

ข่าวประชาสัมพันธ์ หมายถึง ข่าวแจก (Press Release, News Release, Public Relations News) ที่นักประชาสัมพันธ์ กองประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้จัดทำขึ้นและเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชน เพื่อให้สื่อมวลชนเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ข่าวสาร ไปยังสาธารณชน

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ประมวลสาระสำคัญเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยสรุปดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์แต่ละครั้งหรือแต่ละงานที่เกิดขึ้น อาจมีเทคนิคหรือกลยุทธ์ใน การดำเนินงานแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์และบริบทแวดล้อม ล้วนแล้วมีลำดับหรือขั้นตอน การดำเนินงานที่มีลักษณะเป็นกระบวนการที่หมุนเวียนอย่างต่อเนื่อง (On-going Process)

4 ขั้นตอนคือ (รุ่งรัตน์ ชัยสำเริง, 2557 ; ญัฐา ฉางชูโต, 2557 ; สุนิสา ประวิชัย, 2559 ; ญัฐชุตา วิจิตรจามรี, 2559 และพนม คลีฉายา, 2561) ขั้นตอนที่ 1 การวิจัย (Research) เป็นขั้นตอนแรกเริ่มในการดำเนินงาน ซึ่งอาจจะเป็นการวิจัยแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการกับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้สามารถศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน ข้อมูลทางการตลาด ข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ค้นหาข้อเท็จจริง ความเห็นและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย จากนั้นจึงระบุสิ่งที่องค์กรต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนที่ 2 การวางแผน (Planning) การวางแผนเปรียบเสมือนหัวใจของการดำเนินงาน เนื่องจากการประชาสัมพันธ์เป็นงานที่ละเอียดอ่อน ต้องมีการประสานงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย การวางแผนล่วงหน้าจึงเป็นสิ่งจำเป็น ในการวางแผนประกอบด้วย การตั้งเป้าหมายของแผนที่สัมพันธ์กับภารกิจองค์กร , การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน, การกำหนดวัตถุประสงค์ของแผน, กำหนดกลุ่มเป้าหมาย, กำหนดประเด็นหลักในการสื่อสารประชาสัมพันธ์, กำหนดเครื่องมือประชาสัมพันธ์, สื่อและกิจกรรมที่ใช้, ช่วงเวลา รวมถึงงบประมาณและการประเมินผล ขั้นตอนที่ 3 การปฏิบัติตามแผนและการสื่อสาร (Action & Communication) เป็นขั้นตอนการสื่อสารตามแผนประชาสัมพันธ์ที่วางไว้ และขั้นตอนที่ 4 การประเมินผล (Evaluation) เป็นการวัดผลการดำเนินงานว่าบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่

แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการเขียนข่าวเพื่อประชาสัมพันธ์

การเขียนข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์มีเทคนิคสำคัญและเป็นเทคนิคที่นิยมใช้ปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ คือ Management by Objectives (MBO) ซึ่งเป็นกระบวนการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์มี 3 ขั้นตอนหลักคือ (พรธรา รอดอาตม์, 2559 และสุนิสา ประวิชัย, 2559) 1) กระบวนการวางแผน ประกอบด้วย การกำหนดประเด็นที่จะเขียน, การค้นหาหัวข้อหรือข้อมูลที่จะเขียน, การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย, การกำหนดวัตถุประสงค์และเกณฑ์การวัดผล และการเลือกใช้สื่อที่มีความเหมาะสมต่อการประชาสัมพันธ์ 2) กระบวนการเขียน หลังจากวางแผนการเขียนแล้ว จะต้องกำหนดกลยุทธ์ของเนื้อหาการเขียน รูปแบบหรือโครงสร้างเนื้อหา ให้สอดคล้องความต้องการของการประชาสัมพันธ์และเป้าหมายขององค์กร และ 3) กระบวนการประเมินผล ประกอบด้วย การทดสอบเนื้อหา ก่อนการเผยแพร่ และการประเมินผลระหว่างการเผยแพร่และหลังจากเผยแพร่ไปแล้ว

วิธีการดำเนินงานวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย งานวิจัยนี้มีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย คือ 1) กลุ่มผู้บริหาร กองประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2) กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน นักประชาสัมพันธ์ กองประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และ 3) กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการประชาสัมพันธ์

การคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก งานวิจัยนี้ได้พิจารณาเลือกผู้ให้ข้อมูลด้วยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ กลุ่มแรกคือ ผู้ให้ข้อมูลหลักในพื้นที่เป้าหมายในการวิจัย ซึ่งพื้นที่เป้าหมายในการวิจัยคือ กองประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีบุคลากรรวมทั้งหมด 13 คน

แบ่งเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายข่าว 3 คน ฝ่ายบริหารงานทั่วไป 4 คน และฝ่ายผลิตและเผยแพร่ 6 คน โดยคัดเลือกแบบเจาะจงได้ทั้งหมดจำนวน 2 กลุ่มคือ **กลุ่มผู้บริหาร** จำนวน 2 คน คือผู้อำนวยการกองประชาสัมพันธ์ และหัวหน้าฝ่ายข่าว **กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน** จำนวน 3 คน คือบุคลากรฝ่ายข่าว บุคลากรฝ่ายผลิตและเผยแพร่ (ช่างภาพ) และบุคลากรฝ่ายผลิตและเผยแพร่ (ผู้ประสานงานข่าว) กลุ่มที่สอง คือ **กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ**ด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักนอกพื้นที่เป้าหมายในการวิจัย จำนวน 2 คนคือ นักวิชาการ (อาจารย์ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ) และนักวิชาชีพ (หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย) อันจะทำให้งานวิจัยนี้ มีมิติแห่งความหลากหลายและมีความลุ่มลึกที่จะเกิดประโยชน์ต่องานด้านข่าวของกองประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้งนี้ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญจะตอบในประเด็นแนวทางแก้ไขปัญหาในกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเท่านั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยมีแนวคำถามการสัมภาษณ์เป็นแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) และเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะถามตอบด้วยรูปแบบเผชิญหน้า (Face-to-face Interview) เป็นรายบุคคล

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยเริ่มจาก 1) นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้น พร้อมด้วยโครงร่างการวิจัยไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย และให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการวิจัย/การประชาสัมพันธ์/การสื่อสาร อีก 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และตรวจสอบความถูกต้องด้านการใช้ภาษา 2) นำแบบสัมภาษณ์ที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองสัมภาษณ์ (Try Out) กับบุคลากรของกองประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่นอกเหนือจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 1 ท่าน เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของคำถาม แล้วจึงปรับแก้เพื่อความสมบูรณ์ก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ผู้วิจัยใช้การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ตามแนวทางของ วัลนิกา ฉลากบาง (2560) และบุญมี พันธุ์ไทย (2565) คือการตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Credibility) หรือความเที่ยง (Reliability) ด้วยการตรวจสอบข้อมูลโดยการสะท้อนข้อมูลกลับไปยังผู้ให้ข้อมูลหลัก (Member Checking) เพื่อทวนซ้ำในคำตอบที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละราย และหลังสัมภาษณ์จะนำข้อมูลที่ได้รับไปให้ผู้ให้ข้อมูลหลักได้ตรวจสอบซ้ำอีกครั้งหนึ่ง อีกทั้งตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูลหลักในกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างกันในตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกมีแนวคำถามการสัมภาษณ์ที่เหมือนกันทั้งหมด

การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้เป็นข้อมูลจากการวิจัยภาคสนาม ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์ ผู้จัดบันทึกรายละเอียดข้อมูลของการสัมภาษณ์ ร่วมกับการใช้เครื่องบันทึกเสียงมาเป็นอุปกรณ์ภาคสนามร่วมด้วย เพื่อเก็บรายละเอียดและป้องกันความคาดเคลื่อนในขณะจัดบันทึก ซึ่งทุกครั้งจะขออนุญาตบันทึกเสียงก่อนเริ่มต้นสัมภาษณ์

การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลของ ชาย โพธิ์สิตา (2554) โดยหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูล

ดังกล่าวมาถอดเทปและมีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยเริ่มจาก 1) อ่าน คัดกรอง รวมถึงเปรียบเทียบข้อมูล จัดระเบียบข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย 2) จำแนกชนิดของข้อมูลและแยกแยะหมวดหมู่ข้อมูล ตามวัตถุประสงค์การวิจัย สรุปประเด็นหลักและเขียนอธิบายร้อยเรียงข้อมูล และบอกรายละเอียด ของสิ่งที่ศึกษา 3) การแสดงข้อมูล โดยใช้การบรรยายและการพรรณนา เพื่อให้เกิดความชัดเจนและ ความเข้าใจ รวมถึงเสียงปัญหาด้านอคติของผู้วิจัยเอง 4) การสรุปและอภิปรายผล หาข้อค้นพบที่เป็น สำคัญ รวมถึงตรวจสอบยืนยันผลที่ได้กับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 กระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนบุรี ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการเขียนข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์ เป็นขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านการเขียนข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลัก คือ 1) การวางแผนการเขียน หรือขั้นตอนก่อนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วยขั้นตอนการกำหนดประเด็นหรือเรื่อง ที่จะเขียน การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย การกำหนดวัตถุประสงค์ของการเขียน และการกำหนดกลยุทธ์ การเขียนและเลือกสื่อที่จะใช้เผยแพร่ 2) การเขียนหรือขั้นตอนระหว่างการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย การเข้าถึงแหล่งข้อมูลและการรวบรวมข้อมูล การกำหนดรูปแบบการเขียนและ โครงสร้าง การเขียนเนื้อหารายละเอียด และการตรวจทานความถูกต้อง 3) การประเมินผลงานเขียน หรือขั้นตอนหลังการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย การเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชน และ การประเมินผลงานเขียน ดังภาพที่ 1

ส่วนที่ 2 สภาพปัญหาในกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลรัตนบุรี ผลการวิจัยพบปัญหาทั้งหมด 7 ด้าน ทั้งในช่วงก่อนการเขียนข่าว ระหว่างการเขียนข่าว และหลังจากการเขียนข่าว ดังนี้

ปัญหาในช่วงก่อนการเขียนข่าว พบปัญหาทั้งหมด 2 ด้าน คือ 1) ปัญหาด้านประเด็นข่าว เป็นปัญหาเกี่ยวกับการเข้าถึงประเด็นข่าว หรือการหาประเด็นข่าวจากสถานการณ์ ความเคลื่อนไหว ที่เกิดขึ้นหรือเกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนบุรี จากการมีส่วนร่วมของ นักประชาสัมพันธ์หรือผู้เขียนข่าว หรือสร้างประเด็นจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นของมหาวิทยาลัย ภายใต้ต้องประกอบข่าวและคุณค่าข่าวเพื่อมาเขียนให้เกิดขึ้นข่าว ซึ่งปัญหาด้านนี้ส่งผลต่อ การคิดประเด็นข่าวหรือเรื่อง และยังมีผลต่อการกำหนดเรื่องและขอบเขตของข่าว และเป็นปัญหา มากที่สุดในกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ 2) ปัญหาด้านการวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อกำหนดเรื่องที่เขียน โดยก่อนที่จะเขียนข่าวไม่ได้มีการวิเคราะห์องค์ประกอบอย่างชัดเจน ทั้ง การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย การกำหนดวัตถุประสงค์ของการเขียน รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์ การเขียนและเลือกสื่อที่จะใช้เผยแพร่ และมีการลดขั้นตอนรวมถึงละเอียดในส่วนนี้ไป ด้วยสาเหตุ ที่ข่าวประชาสัมพันธ์มีโครงสร้างและรูปแบบการเขียนข่าวเพื่อเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชนที่คล้ายคลึงกัน

ปัญหาในระหว่างการเขียนข่าว พบปัญหาทั้งหมด 3 ด้าน คือ 1) ปัญหาด้านการเข้าถึง แหล่งข้อมูลและการรวบรวมข้อมูล เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยมากที่สุดในการทำงานของ นักประชาสัมพันธ์ โดยพบว่ามีข้อมูลเกี่ยวกับสารที่ต้องสื่อไม่เพียงพอ ทั้งข้อมูลรายละเอียดเนื้อหา ที่เป็นข้อความ (Text) ข้อมูลที่เป็นรูปภาพ (Photo) อันจะเป็นหลักฐาน เอกสารอ้างอิงและ

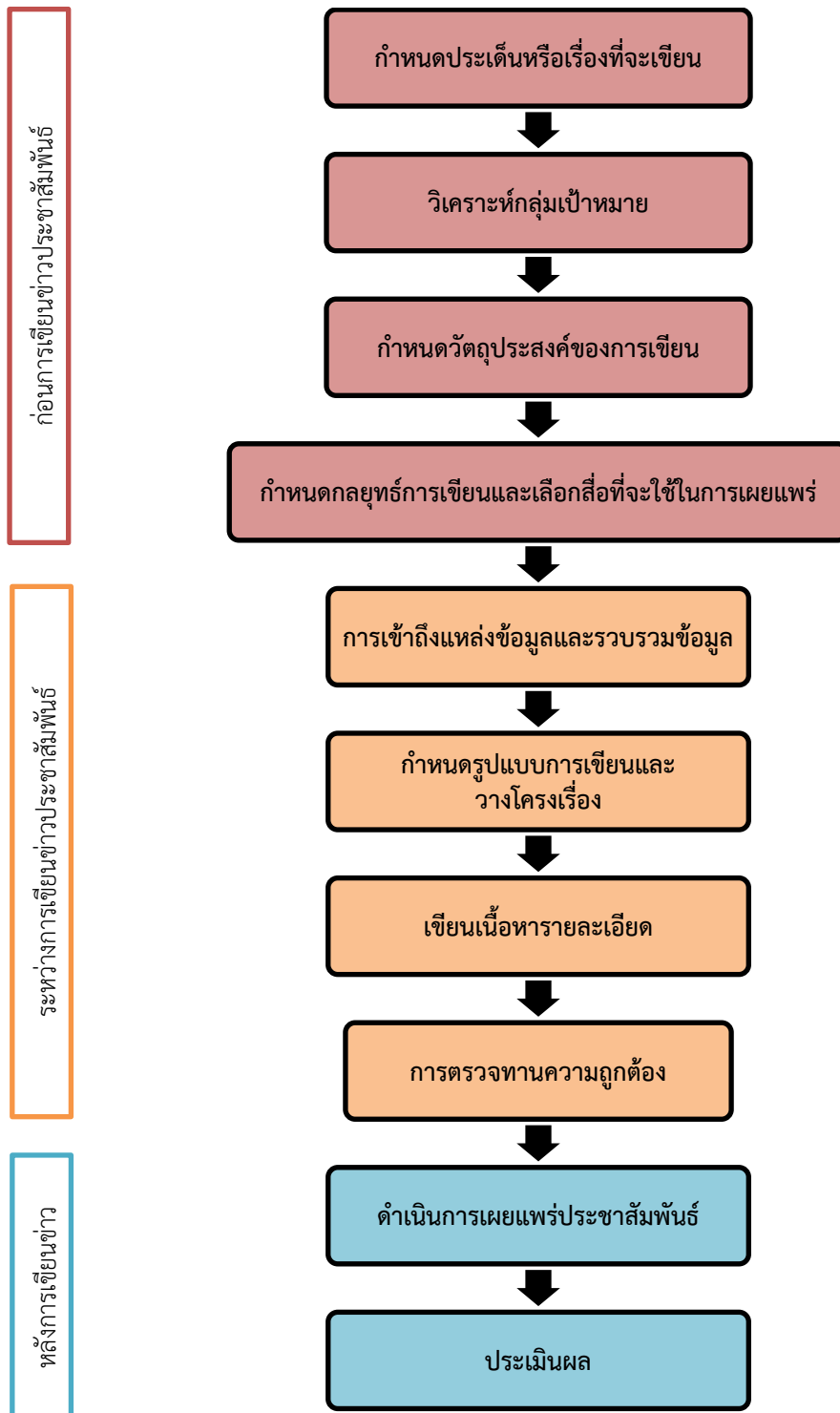
เป็นแหล่งข้อมูลข่าว เพื่อใช้เป็นเหตุผลสนับสนุนประเด็นข่าวที่นำเสนอได้อย่างเพียงพอ ซึ่งเข้าถึงและติดตามข้อมูลกระทำไต่ถาม ใช้เวลานานในการประสานขอข้อมูล เพื่อนำมาขยายหรือเสริมเรื่องราวในข่าว ให้น่าสนใจและมีน้ำหนักที่น่าเชื่อถือ 2) ปัญหาด้านการเลือกใช้ถ้อยคำและภาษา เป็นปัญหาเกี่ยวกับความยากในการเลือกใช้ถ้อยคำและภาษาในข่าวที่เขียน กล่าวคือ ข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งข่าวมีความยากและซับซ้อนเกินไป อาจเป็นได้ทั้งคำศัพท์วิชาการ ศัพท์เทคนิค ศัพท์เฉพาะกลุ่ม คำย่อ คำสุภาพ รวมถึงคำราชาศัพท์ หากไม่มีการเลือกใช้ถ้อยคำและภาษาที่ดี ถูกต้องและเหมาะสม อาจส่งผลต่อการรับรู้และการแปลความหมายสารของผู้รับได้ โดยเฉพาะในการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลงานวิจัยและนวัตกรรม และปัญหาสุดท้ายคือ 3) ปัญหาด้านการตรวจทานความถูกต้อง เป็นปัญหาเกี่ยวกับการตรวจคุณภาพ ความสมบูรณ์และความถูกต้องของข่าว ก่อนเผยแพร่ กล่าวคือหลังจากที่นักประชาสัมพันธ์ผู้เขียนข่าวได้เขียนข่าวเสร็จแล้ว จำเป็นต้องมีการตรวจทานความถูกต้องของข่าว เพื่อตรวจแก้ไข ปรับปรุงต้นฉบับข่าว รวมถึงภาพข่าวให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ ก่อนนำเผยแพร่ทางสื่อมวลชนต่อไป แต่ยังไม่มีความพึงพอใจ (Proofreader) ที่ทำหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับการตรวจสอบ ตรวจทานความสมบูรณ์ของเนื้อหา โครงสร้างการเขียนข่าว ข้อเท็จจริงในข่าว และรูปภาพประกอบข่าว มีเพียงแค่หัวหน้าฝ่ายข่าวที่ดูแลความถูกต้องในส่วน of คำผิดเท่านั้น

ปัญหาหลังจากการเขียนข่าว พบปัญหาทั้งหมด 2 ด้าน คือ 1) ปัญหาด้านการเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชน กล่าวคือ จำนวนข่าวประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยได้รับการเผยแพร่จากสื่อมวลชนมีปริมาณลดลงอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุผลการดำเนินงานด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์ ทั้งการขาดกลยุทธ์ในการส่งข่าวผ่านสื่อมวลชน ฐานข้อมูลสื่อมวลชนที่มีอยู่เดิมไม่เป็นปัจจุบัน รวมถึงไม่มีแผนบริหารความสัมพันธ์กับสื่อมวลชน ขณะเดียวกันการเผยแพร่ข่าวอาจยังไม่เหมาะสมและสอดคล้องกับการนำเสนอของสื่อในปัจจุบัน และปัญหาสุดท้ายคือ 2) ปัญหาด้านการประเมินผล เป็นปัญหาในขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเขียนข่าว ที่เป็นการติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลในกระบวนการทำงานด้านข่าวประชาสัมพันธ์ โดยพบว่าหลังจากส่งข่าวไปยังสื่อมวลชน มีการประเมินผลในเบื้องต้นด้วยการตรวจตัดข่าวและนำเสนอภายในมหาวิทยาลัยเท่านั้น ไม่ได้มีการกำกับติดตาม (Monitoring) อย่างจริงจัง และไม่ได้ประเมินผลเชิงลึก

ส่วนที่ 3 แนวทางแก้ไขปัญหาในกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยยึดตามปัญหาในกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ ผู้วิจัยค้นพบแนวทางแก้ไขปัญหในช่วงก่อนการเขียนข่าว ระหว่างการเขียนข่าว และหลังจากการเขียนข่าว

แนวทางแก้ไขปัญหในช่วงก่อนการเขียนข่าว ประกอบด้วย 1) แนวทางแก้ไขปัญหาด้านประเด็นข่าว และ 2) แนวทางแก้ไขปัญหาด้านการวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อกำหนดเรื่องที่เขียน แนวทางแก้ไขปัญหาด้านประเด็นข่าว คือ บุคลากรของกองประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จะต้องพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร (Internal Communication) ให้ดียิ่งขึ้น โดยจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการข้อมูล (Information Center) เพื่อเป็นแหล่งแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวระหว่างหน่วยงานภายในทั้งหมด ที่เน้นความรวดเร็ว ยืดหยุ่น เข้าถึงง่าย และไม่เป็นทางการในรูปแบบ LINE Group ที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์สามารถพูดคุยสื่อสาร ให้ข้อมูล

ที่เกี่ยวกับประเด็นข่าวได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลา รวมถึงโต้ตอบระหว่างกันได้ในทันที โดยไม่ต้องรอคุยกันทีละคน ขณะเดียวกันจะต้องสร้างและพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อช่วยเสริมในการเข้าถึงประเด็นข่าว เช่น การผูกมิตรไมตรีที่ดีและต่อเนื่องกับบุคลากรภายในหรือหน่วยงานต่างๆ รวมถึงการแบ่งปันข้อมูล หรือกิจกรรมการดำเนินงานล่วงหน้าในลักษณะของปฏิทินข่าว จะช่วยให้ผู้เขียนข่าวได้ทราบถึงสถานการณ์ความเคลื่อนไหว และสามารถวางแผนการปฏิบัติงานด้านงานข่าวได้เป็นอย่างดี แนวทางแก้ไขปัญหาด้านการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเพื่อกำหนดเรื่องที่เขียนคือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ทำงานด้านงานข่าวที่พึงกระทำ เนื่องจากเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ ที่จะช่วยให้การประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล ทั้งการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดกลยุทธ์การเขียนและการเลือกสื่อ



ภาพที่ 1 กระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ที่มา: ผู้วิจัย

แนวทางแก้ไขปัญหามาระหว่างการเขียนข่าว ประกอบด้วย 1) แนวทางแก้ไขปัญหาด้านการเข้าถึงแหล่งข้อมูลและการรวบรวมข้อมูล 2) ปัญหาด้านการเลือกใช้ถ้อยคำและภาษา และ 3) แนวทางแก้ไขปัญหาด้านการตรวจทานความถูกต้อง แนวทางแก้ไขปัญหาด้านการเข้าถึง

แหล่งข้อมูลและการรวบรวมข้อมูล คือ บุคลากรผู้เขียนข่าวของกองประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ควรได้รับการพัฒนาทักษะ วิธีการหาข้อมูลข่าว และรู้จักบริหารจัดการข้อมูลข่าว โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานข่าว ที่ควรได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนา (Training & Development) วิธีการหาข้อมูลข่าวอย่างต่อเนื่อง แนวทางแก้ไขปัญหาด้านการเลือกใช้ถ้อยคำและภาษา คือ ผู้เขียนข่าวและผู้ตรวจทานข่าวประชาสัมพันธ์ ควรเข้าใจและรู้จักเลือกใช้คำและภาษา ตามที่สื่อมวลชนแต่ละสำนักได้พึงปฏิบัติ ขณะเดียวกันจะต้องยึดหลักการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ เพื่อลดความยากของคำและภาษา และทำให้ผู้อ่านเกิดความเข้าใจในข่าวได้ง่าย แนวทางแก้ไขปัญหาด้านการตรวจทานความถูกต้อง คือ ผู้เขียนข่าวประชาสัมพันธ์ จะต้องควบคุมคุณภาพงานข่าว ที่นอกจากตรวจสอบ ตรวจทานความถูกต้องด้วยตนเองแล้วตามหน้าที่ ยังมีคนตรวจทานร่วมด้วย อาจเป็นหัวหน้าฝ่ายข่าวหรือเจ้าของเรื่อง ที่เป็นแหล่งข่าวบุคคลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยผู้ตรวจทานข่าวจำเป็นต้องมีทักษะทางภาษา ภายใต้อักษรภาษาไทย หลักไวยากรณ์ และหลักกฎหมาย จริยธรรม จรรยาบรรณ เพื่อให้ข่าวมีความถูกต้องครบถ้วน ก่อนที่จะเผยแพร่ให้กับสื่อมวลชนต่อไป

แนวทางแก้ไขปัญหาลงหลังจากการเขียนข่าว ประกอบด้วย 1) แนวทางแก้ไขปัญหาด้านการเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชน และ 2) แนวทางแก้ไขปัญหาด้านการประเมินผล แนวทางแก้ไขปัญหาด้านการเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชน คือ ผู้เขียนข่าวจะต้องคำนึงโครงสร้างและหลักการเขียนข่าว เป็นสำคัญ พร้อมกับพิจารณาคุณภาพข่าวที่เกิดขึ้น ต้องสวมบทบาทเป็นทั้งนักประชาสัมพันธ์และนักข่าวไปพร้อมกัน และต้องเรียนรู้ทำความเข้าใจสื่อมวลชนในปัจจุบันเกี่ยวกับความต้องการข่าวสารบริหารจัดการด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์ ขณะเดียวกันควรเพิ่มการเผยแพร่ข่าวสารด้วยวิธีการเพิ่มปริมาณการใช้สื่อออนไลน์ให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะสื่อที่มหาวิทยาลัยเป็นเจ้าของเอง (Owned Media) รวมถึงสื่อได้มา (Earned Media) ซึ่งเป็นสื่อที่ผู้บริโภคได้กระทำขึ้น ผ่านการพูดถึง กล่าวถึง หรือสนับสนุน โดยเฉพาะในสื่อสังคมออนไลน์ และควรให้ความสำคัญกับสื่อมวลชนสัมพันธ์ต่องานประชาสัมพันธ์ ที่เจาะลงไปทีวิธีการส่งข่าวผ่านสื่อมวลชน แนวทางแก้ไขปัญหาด้านการประเมินผล คือ ฝ่ายข่าวควรให้ความสำคัญกับการประเมินผลการดำเนินงานด้านงานข่าว และควรกำหนดเป็นนโยบายหลักของฝ่ายข่าว โดยการประเมินผลสามารถประเมินได้หลายแบบ เช่น ประเมินจากสื่อ ประเมินวิธีการทำงานด้านงานข่าว หรือประเมินผู้รับสารจากข่าว จากนั้นนำผลการประเมินที่ได้มากำหนดเป็นแผนงานหรือแผนกลยุทธ์ด้านงานข่าวต่อไป และควรมีที่ปรึกษา ด้านการวัดและประเมินผลเพื่อความน่าเชื่อถือสามารถอ้างอิงได้ ขณะเดียวกันผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้บุคลากรใส่ใจกับประเมินผลการดำเนินงาน จากผลการวิจัยทั้งหมด สามารถสรุปรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปสภาพปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาในกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามลักษณะการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์

การเขียนข่าวประชาสัมพันธ์	สภาพปัญหาในกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์	แนวทางแก้ไขปัญหาในกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์
ก่อนการเขียนข่าว (Pre-Writing)	(1) ปัญหาด้านประเด็นข่าว - เข้าถึงประเด็นข่าว หรือการหาประเด็นข่าวที่ค่อนข้างยาก ส่งผลต่อการคิดประเด็นข่าวหรือเรื่องที่จะเขียน รวมถึงการกำหนดหัวข้อและขอบเขตของข่าว	พัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร จัดตั้งศูนย์บริหารจัดการข้อมูล เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวระหว่างหน่วยงานภายในในรูปแบบ LINE Group และสร้างและพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น การผูกมิตรไมตรีที่ดีและต่อเนื่องกับบุคลากรภายใน รวมถึงแบ่งปันข้อมูลในปฏิทินข่าว
	(2) ปัญหาด้านการวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อกำหนดเรื่องที่เขียน - ไม่ได้มีการวิเคราะห์องค์ประกอบอย่างชัดเจน ทั้งกลุ่มเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และสื่อ	ผู้เขียนข่าวพึงกระทำ เนื่องจากเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ ทั้งการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดกลยุทธ์การเขียนและการเลือกสื่อ
ระหว่างการเขียนข่าว (Production/Writing)	(3) ปัญหาด้านการเข้าถึงแหล่งข้อมูลและการรวบรวมข้อมูล - ข้อมูลเกี่ยวกับสารที่เชื่อมโยงกับข่าวต้องสื่อไม่เพียงพอ เข้าถึงและติดตามข้อมูลกระทำได้ยาก	ผู้เขียนข่าวควรได้รับการพัฒนาทักษะ วิจัยหาข้อมูลข่าว รู้จักบริหารจัดการข้อมูลข่าว โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานด้านงานข่าว ที่ควรได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนา วิธีการหาข้อมูลข่าวอย่างต่อเนื่อง
	(4) ปัญหาด้านการเลือกใช้ถ้อยคำและภาษา - ยากต่อการพิจารณาเลือกใช้ถ้อยคำและภาษาในข่าวที่เขียน อาจทำให้น้ำหนักข่าวไม่เพียงพอ ข่าวไม่ชัดเจน เข้าใจยาก	ผู้เขียนข่าวและผู้ตรวจทาน ควรเข้าใจและรู้จักเลือกใช้คำ และภาษาตามที่สื่อมวลชนแต่ละสำนักใช้ ยึดหลักการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ เพื่อลดความยากของคำและภาษาในข่าว
	(5) ปัญหาด้านการตรวจทานความถูกต้อง - ไม่มีนักพิสูจน์อักษรที่มาตรวจสอบรูปประโยคตามหลักไวยากรณ์ ตรวจทานความสมบูรณ์ของเนื้อหา โครงสร้างและข้อเท็จจริงในข่าว รวมถึงรูปภาพ มีเพียงแค่หัวหน้าฝ่ายข่าวที่ดูแลแค่เฉพาะคำผิด	ผู้เขียนข่าวประชาสัมพันธ์ ต้องควบคุมคุณภาพข่าว ตรวจทานความถูกต้องตามหน้าที่แล้ว ต้องมีคนตรวจทานร่วมอีกครั้ง โดยผู้ตรวจทานข่าวจะต้องมีทักษะทางภาษา หลักไวยากรณ์ หลักกฎหมาย รวมถึงจริยธรรม จรรยาบรรณทางวิชาชีพ
หลังจากการเขียนข่าว (Post-Writing)	(6) ปัญหาด้านการเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชน - จำนวนข่าวประชาสัมพันธ์ได้รับการเผยแพร่จากสื่อมวลชนลดลง ขาดกลยุทธ์ในการส่งข่าว ฐานข้อมูลสื่อมวลชนไม่เป็นปัจจุบัน และไม่มีแผนบริหารความสัมพันธ์กับสื่อมวลชน	ผู้เขียนข่าวต้องคำนึงถึงวิธีการให้ข่าวแก่สื่อมวลชน โดยเน้นที่โครงสร้าง หลักการเขียน และคุณภาพข่าว ต้องทำความเข้าใจสื่อมวลชนบริหารจัดการด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์ และเพิ่มการเผยแพร่ข่าวด้วยการใช้สื่อออนไลน์โดยเฉพาะ Owned Media รวมถึง Earned Media รวมถึงให้ความสำคัญกับสื่อมวลชนสัมพันธ์
	(7) ปัญหาด้านการประเมินผล - หลังจากรวบรวมไปยังสื่อมวลชน มีการประเมินผลเบื้องต้นด้วยวิธีการการตรวจติดตามและนำเสนอภายในมหาวิทยาลัยเท่านั้น ไม่ได้กำกับติดตามผล ประเมินผลอย่างจริงจัง เช่น ประเมินประเด็นข่าว ผลกระทบ การวิเคราะห์จำนวนชิ้นข่าวที่ได้เผยแพร่	ฝ่ายข่าวควรให้ความสำคัญกับการประเมินผล และควรกำหนดเป็นนโยบายหลักของฝ่ายข่าว จัดให้มีอาจารย์หรือผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินผล ขณะเดียวกันผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้บุคลากรใส่ใจและทุ่มเทกับประเมินผล

อภิปรายผล

1. กระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีลำดับและรายละเอียดที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง 3 ขั้นตอนหลัก คือ 1) ขั้นตอนก่อนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วยขั้นตอนการกำหนดประเด็นหรือเรื่องที่จะเขียน การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย การกำหนดวัตถุประสงค์ของการเขียน และการกำหนดกลยุทธ์การเขียนและเลือกสื่อที่จะใช้เผยแพร่ 2) ขั้นตอนระหว่างการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย การเข้าถึงแหล่งข้อมูล และการรวบรวมข้อมูล การกำหนดรูปแบบการเขียนและโครงเรื่อง การเขียนเนื้อหารายละเอียด การตรวจทานความถูกต้อง และ 3) ขั้นตอนหลังการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ คือ การเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชน และการประเมินผลงานเขียน ซึ่งทั้ง 3 ขั้นตอนดังกล่าวนี้เป็นการปฏิบัติงานด้านการเขียนข่าวของกองประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และเป็นกระบวนการสำคัญในการทำหน้าที่ของนักประชาสัมพันธ์ ฝ่ายข่าว ที่มีความเชื่อมโยงและมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันของนักประชาสัมพันธ์ด้วยกันเองในฝ่ายข่าว ผู้อำนวยการกองประชาสัมพันธ์ หัวหน้าฝ่ายข่าวกับนักประชาสัมพันธ์ผู้ปฏิบัติงาน แหล่งข่าว และสื่อมวลชน กล่าวคือ การที่นักประชาสัมพันธ์จะได้รับข้อมูลจากแหล่งข่าวเพื่อนำไปเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ย่อมต้องผ่านกระบวนการเขียน ภายใต้การทำงานของฝ่ายข่าว กองประชาสัมพันธ์ และเมื่อเขียนข่าวประชาสัมพันธ์แล้ว จะต้องประสานสื่อมวลชนเพื่อส่งข่าวให้สื่อมวลชนคัดเลือกไปเผยแพร่ต่อไป

ฉะนั้นจะเห็นได้ว่าในกระบวนการเขียนข่าว มีทั้งนักประชาสัมพันธ์ ฝ่ายข่าว บุคลากรในองค์กร และผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องในกระบวนการ และมีการสื่อสารภายในองค์กร โดยเฉพาะในฝ่ายข่าว และการสื่อสารกับสื่อมวลชนที่เป็นการสื่อสารภายนอกองค์กรเกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ นารภัทร อัญชนานันท์ (2563) ศึกษาเรื่องปัญหาและวิธีแก้ไข ปัญหาในกระบวนการเขียนข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์ พบว่าระบบการทำงานของแผนกประชาสัมพันธ์มีความจำเป็นต้องสื่อสารระหว่างกันตลอดเวลา ทั้งการสื่อสารภายในองค์กรและภายนอกองค์กร หรือถ้าจะแยกย่อยลงไปในการสื่อสารภายในองค์กรก็จะพบว่าการสื่อสารแนวตั้ง (Vertical Communication) ระหว่างหัวหน้าแผนกกับลูกน้อง และการสื่อสารแนวนอน (Horizontal Communication) ระหว่างเพื่อนร่วมงานในทีมและระหว่างแผนกซึ่งเป็นในระดับเดียวกัน

ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับกระบวนการเขียนข่าวของกองประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งพบ 3 ขั้นตอนหลัก และในแต่ละขั้นตอนหลักประกอบด้วยขั้นตอนย่อยนั้นไม่ได้มีลักษณะตายตัว เนื่องจากในขั้นตอนย่อยต่าง ๆ เป็นไปในลักษณะที่เปิดโอกาสให้นักประชาสัมพันธ์ได้พึงปฏิบัติ ซึ่งอาจเหมือนหรือต่างกันไปตามลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายและบริบทในงานข่าว จึงเกิดข้อบ่งชี้ประการหนึ่งว่ากระบวนการเขียนข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์เป็นระบบการทำงานอย่างหนึ่ง โดยในแต่ละขั้นตอน มีหน้าที่และผู้รับผิดชอบแตกต่างกันไป และเป็นกรอบการทำงานที่มีความยืดหยุ่น (Flexible) เพื่อให้ทันกับสถานการณ์ กระแสข่าวและกระแสสังคม

2. สภาพปัญหาในกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่พบทั้งหมด 7 ด้าน คือ 1) ปัญหาด้านประเด็นข่าว 2) ปัญหาด้านการวิเคราะห์

องค์ประกอบเพื่อกำหนดเรื่องที่เขียน 3) ปัญหาด้านการเข้าถึงแหล่งข้อมูลและการรวบรวมข้อมูล 4) ปัญหาด้านการเลือกใช้อัตยคำและภาษา 5) ปัญหาด้านการตรวจทานความถูกต้อง 6) ปัญหาด้านการเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชน และ 7) ปัญหาด้านการประเมินผล ซึ่งปัญหาทั้งหมดนี้เป็นการสะท้อนรายละเอียด หรือสภาพลักษณะของอุปสรรค รวมถึงสิ่งที่เกิดขึ้นแล้ว มีผลกระทบต่อการทำงานในกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ และแม้ว่าเป็นงานหลักตามภาระหน้าที่ของฝ่ายข่าว แต่ในการปฏิบัติงานด้านการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ เป็นการปฏิบัติงานร่วมกันหลายส่วนและหลายฝ่ายร่วมกัน สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ นารภัทร อัญชนานันท์ (2563) ที่กล่าวว่ากระบวนการเขียนข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์ต่างก็มีรูปแบบการทำงานที่ต้องผ่านหลายขั้นตอน และมีหลายส่วนที่เกี่ยวข้อง ทำให้การทำงานดังกล่าวอาจเกิดข้อผิดพลาด หรือมีปัญหาที่เกิดขึ้นได้หลายประการ ซึ่งข้อผิดพลาดหรือปัญหาเหล่านั้นอาจส่งผลเสียต่อตัวนักประชาสัมพันธ์เอง หรือองค์กรได้

เมื่อพิจารณาปัญหารายด้านเปรียบเทียบกับการศึกษาของ นารภัทร อัญชนานันท์ (2563) ที่ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ของบริษัท เจซีแอนด์โค พับลิครีเลชั่นส์ จำกัด ที่แม้ว่าจะมีการแบ่งกระบวนการเขียนข่าวที่คล้ายคลึงกัน ทั้งในช่วงก่อนการเขียนข่าว ระหว่างการเขียนข่าว และหลังการเขียนข่าว แต่ปัญหารายด้านของแต่ละช่วงมีทั้งความเหมือนกันรวมถึงแตกต่างกัน กล่าวคือ ปัญหาในช่วงก่อนการเขียนข่าว และในระหว่างการเขียนข่าว พบปัญหาในลักษณะเดียวกันคือ ปัญหาการหาประเด็น ปัญหาการพิจารณากลุ่มเป้าหมายที่จะสื่อสาร ปัญหาการเลือกสื่อประชาสัมพันธ์ ปัญหาข้อมูลเริ่มต้นไม่เพียงพอ ปัญหาการใช้คำและภาษา ปัญหาการคำนึงถึงความถูกต้อง เป็นต้น ขณะที่ปัญหาช่วงหลังการเขียนข่าวมีความแตกต่างกัน โดยงานวิจัยนี้พบปัญหาด้านการเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชน และปัญหาด้านการประเมินผล ส่วนของ นารภัทร อัญชนานันท์ (2563) พบปัญหาช่วงหลังจากการเขียนข่าวเพียงแค่ปัญหาการเผยแพร่ข่าวที่มีข้อมูลผิดพลาดเท่านั้น เนื่องจากมีการวัดผลข่าวประชาสัมพันธ์ที่เผยแพร่ ข่าวได้ลงตามที่ตั้งเป้าไว้ เพราะมีแผนกสื่อมวลชนสัมพันธ์และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อ จึงอาจมองได้ว่าน่าจะเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้เกิดขึ้นเพียงปัญหาเดียว ขณะที่ผลการวิจัยครั้งนี้พบปัญหามากถึง 2 ปัญหาในช่วงหลังจากการเขียนข่าว นั่นคือปัญหาด้านการเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชน โดยจำนวนข่าวประชาสัมพันธ์ได้รับการเผยแพร่จากสื่อมวลชนลดลง ขาดกลยุทธ์ในการส่งข่าว ฐานข้อมูลสื่อมวลชนไม่เป็นปัจจุบัน ไม่มีแผนบริหารความสัมพันธ์กับสื่อมวลชน และปัญหาด้านการประเมินผลที่ไม่ได้ประเมินผลอย่างจริงจังอาจเป็นสาเหตุให้เกิดความแตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัญหาด้านการตรวจทานความถูกต้องของข่าว เป็นปัญหาเร่งด่วนที่สุดที่จะต้องรีบแก้ไขในกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงระหว่างการเขียน หากความถูกต้องถูกละเลยไม่ได้รับการตรวจทานแก้ไขอย่างรอบคอบ และล่วงเลยไปจนถึงช่วงสุดท้ายของกระบวนการเขียนข่าว อาจจะทำให้ข่าวประชาสัมพันธ์ไม่ได้ และอาจก่อให้เกิดความยุ่งยากในทางปฏิบัติ โดยปัญหาการตรวจทานความถูกต้อง มีสาเหตุสำคัญจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของตัวบุคคล (Human Error) สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรของกองประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะฝ่ายข่าว ให้ความสำคัญและตระหนักถึงเรื่องความถูกต้องของข่าวประชาสัมพันธ์เป็นสำคัญ โดยความถูกต้องนี้เป็นหนึ่งในลักษณะสำคัญที่บ่งบอกถึงคุณภาพข่าว

ดังที่ บุปผา เมฆศรีทองคำ (2556) ระบุว่าการทำงานด้านข่าว ก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ เรื่องราวสถานการณ์หรือข้อเท็จจริงจะถูกรายงานหรือเผยแพร่ การพิจารณาคุณภาพข่าวเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ข่าวได้รับความน่าเชื่อถือ ซึ่งข่าวที่มีคุณภาพจะประกอบด้วยหลายคุณลักษณะ โดยเฉพาะเรื่องของความถูกต้อง (Accuracy) ที่เป็นคุณลักษณะสำคัญของงานข่าว เนื่องจากผู้อ่านหรือผู้รับสารมักใช้ข้อมูลจากข่าวเพื่อเป็นฐานหรือตัวเลือกในการตัดสินใจและวางแผนงานตามข่าว ดังนั้นข้อมูลจะต้องถูกต้อง และเป็นข้อเท็จจริงที่สามารถตรวจสอบพิสูจน์ได้

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยเห็นว่าปัญหาด้านการตรวจทานความถูกต้อง เป็นสิ่งที่ต้องพึงระมัดระวังอย่างมากในกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะนักประชาสัมพันธ์ฝ่ายข่าว หรือผู้ที่ทำหน้าที่เขียนข่าว เนื่องจากเกี่ยวข้องกับข่าวมากที่สุดตามภาระงานหลัก ควรต้องเอาใจใส่และต้องตรวจทานความถูกต้องด้วยตนเองก่อนเสมอ หากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นจากข่าวที่เขียนอาจส่งผลกระทบต่อตนเอง หน่วยงาน องค์กร หรือผู้เกี่ยวข้องอื่นได้ด้วย ขณะเดียวกันความถูกต้องของข่าว ไม่เพียงแต่เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนส่งเสริมด้านชื่อเสียง และภาพลักษณ์องค์กร แต่ยังช่วยบ่งบอกถึงความน่าเชื่อถือขององค์กรร่วมด้วย

ปัญหาในกระบวนการเขียนข่าวที่น่าสนใจอีกปัญหาหนึ่ง พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยกับนักประชาสัมพันธ์ คือปัญหาการเข้าถึงแหล่งข้อมูลและการรวบรวมข้อมูล โดยพบว่าข้อมูลที่เกี่ยวกับสารที่ต้องสื่อไม่เพียงพอ เข้าถึงแหล่งข้อมูลหรือแหล่งข่าว รวบรวมข้อมูลสามารถกระทำได้อย่างอาจอธิบายได้ว่าส่วนใหญ่ข่าวประชาสัมพันธ์มักจะเลือกใช้แหล่งข้อมูลหรือแหล่งข่าวที่มากกว่า 1 แหล่งขึ้นไป เพื่อให้ข่าวประชาสัมพันธ์ที่เขียน มีความรอบด้าน หลากหลายและครบถ้วนตามลักษณะข่าว จึงต้องใช้วิธีการต่าง ๆ ทั้งการเข้าถึง รวบรวม คัดเลือก กลั่นกรอง เรียบเรียงสำหรับเขียนเป็นข่าว โดยแหล่งข่าวดังกล่าวนี้ มีความหลากหลายและอาจเป็นได้ทั้งแหล่งข่าวประเภทบุคคล และแหล่งข่าวเอกสาร จึงเป็นปัญหาที่ทำทลายความสามารถหลายด้านของนักประชาสัมพันธ์และเกิดขึ้นบ่อยมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ สุนิสา ประวิชัย (2559) ที่ชี้ให้เห็นว่าขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล อาจต้องใช้การค้นคว้าและรวบรวมหลายวิธีร่วมกัน จากเอกสารองค์กร ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ หรือการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องหรือเป็นต้นตอของเรื่อง เพื่อการตัดสินใจที่ดีสำหรับผลิตงานข่าว

3. แนวทางแก้ไขปัญหาในกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่าแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวเป็นขั้นตอนการจัดการเพื่อรับมือหรือแก้ไขปัญหามุ่งเน้นในกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ ที่มุ่งบริหารจัดการปัญหาใน 2 ด้าน คือ

- 1) การแก้ไขปัญหาด้านบุคลากร กล่าวคือ มุ่งแก้ปัญหาที่ตัวของนักประชาสัมพันธ์ผู้ปฏิบัติงาน และ
- 2) การแก้ไขปัญหาด้านวิธีการจัดการ โดยการปรับหรือเปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน รวมถึงใช้วิธีการปฏิบัติงานในรูปแบบอื่นที่ต่างออกไปจากเดิม ภายใต้บริบทและสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทรัพยากรการบริหาร ที่ระบุว่าการบริหารจัดการทุกประเภทต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐาน 4 ประการคือ บุคลากร (Man) งบประมาณ (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) โดยนำปัจจัยดังกล่าวมาปรับใช้ให้เหมาะสม ซึ่งการบริหารจัดการทรัพยากรจะประสบความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพ มีจำนวนคนที่เพียงพอ ต้องได้รับงบประมาณสนับสนุนที่เหมาะสม ต้องมีวัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับความต้องการ ทั้งยัง

ต้องมีระบบการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ (จันทิกา สุภาพงษ์, โสริยา งามสนิท และหัสพร ทองแดง, 2561)

ผลวิจัยแนวทางแก้ไขปัญหา ถือเป็นกลวิธีหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาที่สามารถเป็นตัวเลือกสำหรับนักประชาสัมพันธ์ได้เลือกปรับใช้ตามบริบทและสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ ซึ่งสามารถจำแนกเป็น 2 แนวทางหลัก คือ 1) แนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นภายในองค์กรหรือภายในกองประชาสัมพันธ์ เช่น กระบวนการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน รวมถึงทักษะและความสามารถของนักประชาสัมพันธ์ และ 2) แนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร เช่น สื่อมวลชน

แนวทางแก้ไขปัญหา ในแต่ละช่วงกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ สะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานของนักประชาสัมพันธ์ที่เป็นบทบาทของนักปฏิบัติการ (Technicians) ด้านการสื่อสารผ่านงานเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบของข่าว ขณะเดียวกันยังต้องดำเนินงานอีกบทบาทหนึ่ง นั่นคือบทบาทของนักบริหารจัดการ (Managers) ที่จะต้องบริหารงานด้านข่าว วางแผนการเขียนข่าว หรือดำเนินการตามแผนการประชาสัมพันธ์ เพราะการเขียนที่ดีและประสบความสำเร็จ จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ ขณะเดียวกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านต่อแนวทางการแก้ไขปัญหาก็พบว่า นักประชาสัมพันธ์หรือผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะงานข่าว ควรมีทักษะและความสามารถหลายด้าน ทั้งทักษะทางภาษาและการเขียน ทักษะการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทักษะด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์ รวมถึงทักษะการวิจัยและประเมินผล ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่านักประชาสัมพันธ์ที่ต้องรับผิดชอบด้านงานข่าว ย่อมต้องมีทักษะการเขียนข่าวเป็นพิเศษที่มากกว่าทักษะด้านอื่น

ข้อค้นพบอีกส่วนหนึ่ง ผู้วิจัยพบว่าแนวทางแก้ไขปัญหที่อาจสรุปในภาพรวมได้ทั้งหมด 2 แนวทางหลัก คือ 1) แนวทางการแก้ไขในระดับปัจเจกบุคคล ในการพัฒนาทักษะเดิม (Upskill) และการเพิ่มเติมทักษะใหม่ (Reskill) ของนักประชาสัมพันธ์ หรือผู้ที่ จะปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะงานข่าว รวมถึงทักษะอื่นดังที่กล่าวมาแล้ว ให้มีคุณภาพเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับที่ สุนิสา ประวิชัย (2562) ที่ระบุว่านักประชาสัมพันธ์ควรจะต้องมีความตื่นตัวอยู่เสมอ เปิดโอกาสตัวเองสู่โลกกว้างเพื่อศึกษาทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงค่านิยมในการใช้ชีวิตของผู้คนและกลุ่มเป้าหมายในยุคดิจิทัล ใช้ความคิดอย่างสร้างสรรค์ในการจัดกิจกรรม โครงการรูปแบบใหม่ ๆ ที่จะนำมาเขียนเป็นข่าว และต้องแสวงหาช่องทางสื่อออนไลน์ใหม่ๆ ที่จะใช้ส่งข่าวประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วและชัดเจน และ 2) แนวทางการแก้ไขปัญหาระดับองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบัน ให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็ว รองรับภารกิจด้านการประชาสัมพันธ์ เช่น การจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการข้อมูล เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงาน องค์กร และสื่อมวลชน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

ในด้านการประชาสัมพันธ์มี 3 ระดับ ดังนี้

1.1 ระดับนโยบาย ผู้บริหารงานด้านการประชาสัมพันธ์ ควรนำผลการวิจัยและข้อค้นพบไปใช้ประกอบหรือกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับด้านการประชาสัมพันธ์ เช่น กลยุทธ์การพัฒนาทักษะนักประชาสัมพันธ์ กลยุทธ์ด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์ กลยุทธ์ด้านงานข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

1.2 ระดับการบริหารงาน ผู้บริหารงานด้านการประชาสัมพันธ์ สามารถใช้ผลการวิจัยประกอบการตัดสินใจในการวางแผนเชิงกลยุทธ์การทำงานด้านงานข่าวประชาสัมพันธ์ เช่น การบริหารงานในกระบวนการเขียนข่าว ทั้งในช่วงก่อนการเขียนข่าว ระหว่างการเขียนข่าว และหลังการเขียนข่าว เพื่อเป็นกรอบมาตรฐานการทำงานและกำหนดเป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านงานข่าว

1.3 ระดับการปฏิบัติ นักประชาสัมพันธ์ ผู้ปฏิบัติงานด้านงานข่าว ควรทำความเข้าใจองค์ความรู้ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะในส่วนของปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาในกระบวนการเขียนข่าว และนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการทำงาน ซึ่งช่วยลดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา และช่วยทำให้งานสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว และส่งเสริมให้งานข่าวมีความเป็นระบบ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาองค์ความรู้ในฐานะผู้ส่งสาร (Sender) ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาและวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้รับสาร (Receiver) ร่วมด้วย เนื่องจากเป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญของกระบวนการสื่อสาร

2.2 งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวนหนึ่งในช่วงเวลาหนึ่ง อาจไม่ครอบคลุมปรากฏการณ์งานข่าวครบทุกมิติ การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มากพอ เพื่อความถูกต้องและความแม่นยำที่มากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ กองทุนส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ให้ทุนสนับสนุนการวิจัย “ทุนการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2565” และรองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวิภา สิ้นสุวรรณ อาจารย์คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- จันทิกา สุภาพงษ์, โสริยา งามสนธิ และหัสพร ทองแดง. (2561). การพัฒนารูปแบบการประเมินการบริหารจัดการของสหกรณ์เคหสถาน ชุมชนริมคลองลาดพร้าว. **วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ**, 4(2), 377-393.
- ชาย โพธิ์สิตา. (2554). **ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 5)**. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ณัฏฐ์ชุตา วิจิตรจามรี. (2559). **หลักการประชาสัมพันธ์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐา ฉางชูโต. (2557). **การประชาสัมพันธ์: หลักการและวิธีปฏิบัติ**. ปทุมธานี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นภวรรณ ตันติเวชกุล. (2560). การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ หลักการและหลักปฏิบัติพื้นฐาน. นนทบุรี: 21 เซ็นจูรี.
- นารากัทร อัญชนานันท์. (2563). ปัญหาและวิธีแก้ไขปัญหาในกระบวนการเขียนข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์. (สารนิพนธ์). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นจาก https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:179456.
- บุญมี พันธุ์ไทย. (2565). การวิจัยเชิงคุณภาพ. **วารสารปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์**, 1(2), 1-10.
- บุบผา เมฆศรีทองคำ. (2556). การสื่อข่าวและการเขียนข่าว (พิมพ์ครั้งที่ 2). ปทุมธานี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประไพพิมพ์ สุธีวสินนธ์ และประสพชัย พสุนนท์. (2559). กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างสำหรับงานวิจัยเชิงคุณภาพ. **วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ**, 29(2), 31-48.
- พนม คล้ายยา. (2561). **หลัก เทคนิค และวิธีการประเมินผลการประชาสัมพันธ์**. นนทบุรี: 21 เซ็นจูรี.
- พรรษา รอดอาตม์. (2559). กลยุทธ์การเขียนในงานประชาสัมพันธ์. ปทุมธานี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รุ่งรัตน์ ชัยสำเริง. (2557). **การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 8)**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัชรพงษ์ พินิตธารัง. (2564). การบริหารการประชาสัมพันธ์ในงานตำรวจ. **วารสารศิลปศาสตร์ราชมงคลสุวรรณภูมิ**, 3(3), 359-369.
- วัลนิภา ฉลากบาง. (2560). การวิจัยแบบผสมผสาน. **วารสารนครพนม**, 7(2), 124-132.
- สุนิสา ประวิชัย. (2559). **การเขียนงานประชาสัมพันธ์ขั้นพื้นฐาน**. ปทุมธานี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุนิสา ประวิชัย. (2562). การประเมินคุณค่าข่าวประชาสัมพันธ์ เปรียบเทียบระหว่างนักประชาสัมพันธ์และผู้รับสาร. **วารสารนิเทศศาสตร์ปริทัศน์**, 23(3), 102-111.
- อลงกรณ์ รัตตะเวทิน. (2561). การวิเคราะห์เนื้อหาข่าวสารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

รัฐมนตรีในหนังสือพิมพ์รายวันภาษาไทย. (การค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต).
ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ประวัติแนบท้ายบทความ



Name and Surname: Alongkorn Rattawaytin
Highest Education: M.A. (Communication Arts),
 Bangkok University
University or Agency: Rajamangala University of
 Technology Thanyaburi
Field of Expertise: Strategic Communications,
 Public Relations
Address: 261/535 Moo 4 Rangsit, Thanyaburi,
 Pathumthani, 12110, Thailand

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เขต 1 (ภาคใต้)

FACTORS AFFECTING CONSUMERS' DECISION MAKING ON ONLINE ELECTRICITY
BILL PAYMENT IN PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY OF DISTRICT 1
(SOUTHERN)

ปฐมพงษ์ รัตนากอร์¹ และสอาด บรรเจิดฤทธิ์²
Pathompong Rattanakorn¹ and Sa-ard Banchirdrit²

¹ บัณฑิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด วิทยาเขตหัวหิน

² หัวหน้าหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด วิทยาเขตหัวหิน

¹ Master of Business Administration, Stamford International University Hua Hin Campus

² Head of Master of Business Administration, Stamford International University Hua Hin Campus

E-mail ¹pathompong.rattanakorn@gmail.com

²sa-ard.banchirdrit@stamford.edu

Received June 04,2023
Revised August 23,2023
Accepted August 25,2023

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการตัดสินใจในการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีกับการตัดสินใจในการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) วิธีดำเนินการวิจัยกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติพรรณนาประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับการตัดสินใจในการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ 2) การยอมรับเทคโนโลยีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ ด้านการรับรู้และเข้าใจประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้และเข้าใจความง่ายต่อการใช้งาน และด้านทัศนคติ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจในการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ

การตัดสินใจชำระค่าไฟฟ้าออนไลน์ การยอมรับเทคโนโลยี การถดถอยพหุคูณ

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to study level of consumers' decision making for online electricity bill payment through online system of the Provincial Electricity Authority (PEA) District 1 (southern) and 2) to study the relationship between technology acceptance and consumers' decision making for online electricity bill payment through online system of the PEA District 1 (southern). The questionnaires were conducted among 385 participants who paid the bill through online payment system in the PEA District 1 (southern). The statistics including mean, Standard Deviation, and Multiple Regression were employed in an analysis. The research results revealed that: 1) the overall consumers' decision making through the PEA District 1 (southern) online bill payment was at the highest level, and 2) technology acceptance included perceived usefulness, perceived ease of use, and attitude related to consumers' decision making through online system of the PEA District 1 (southern) was at 0.05 statistical significance level.

Keywords

Decision making through online electricity bill payment, Technology acceptance, Multiple Regression

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้คน เช่น การทำธุรกรรมทางการเงินไม่จำเป็นที่จะต้องทำธุรกรรมของธนาคาร การชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการต่าง ๆ รวมไปถึงการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น โดยจะพบว่า การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้มีการสนับสนุนจากทั้งจากภาครัฐและเอกชน เช่น กระทรวงการคลังโดยกรมบัญชีกลางได้มีการสนับสนุนการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดตามโครงการ Nation e-Payment ในการนี้ได้กำหนดให้ส่วนราชการทุกแห่งทั่วประเทศที่รับ-จ่ายเงิน ณ หน่วยงาน ให้ใช้วิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยตั้งแต่วันที่ 27 มีนาคม 2561 ประชาชนที่ติดต่อทำธุรกรรมกับส่วนราชการ เช่น การชำระค่าภาษีต่าง ๆ การชำระค่าธรรมเนียมการต่อใบขับขี่ เป็นต้น สามารถชำระค่าบริการผ่านบัตรเดบิต บัตรเครดิต บัตรอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ หรือใช้ Mobile Application ในการชำระค่าบริการได้ (บริษัทธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2561) โดยแนวโน้มการชำระเงินผ่านระบบออนไลน์จะขยายตัวเพิ่มขึ้น ข้อมูลของศูนย์วิจัยกสิกรรมมองว่า การชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคของไทยมีแนวโน้มขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ในปี พ.ศ.2566 คาดการณ์ว่าการทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Internet Banking, Mobile Banking และ e-Money จะมีสัดส่วนเป็น 95 เปอร์เซ็นต์ของปริมาณธุรกรรมทั้งหมด โดยมีปริมาณธุรกรรม 36,510 ถึง 37,970 ล้านรายการ ซึ่งเปอร์เซ็นต์การเติบโตคิดเป็น 40.0 – 45.6 จากปี พ.ศ.2565 (ศูนย์วิจัยกสิกรรมไทย, 2565) โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

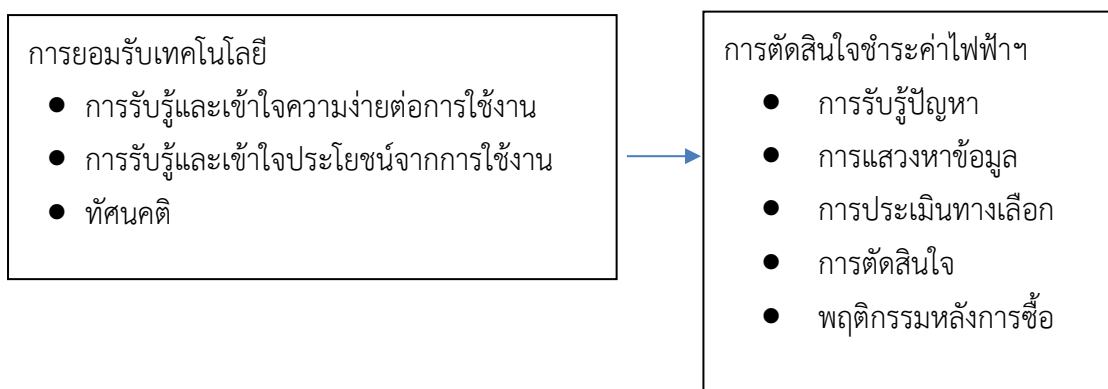
ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการชำระค่าบริการไฟฟ้าให้มีช่องทางมากขึ้นนอกเหนือจากการชำระค่าบริการไฟฟ้าด้วยเงินสด เช่น การชำระค่าบริการไฟฟ้าผ่าน Application PEA Smart plus หรือ Mobile Banking เป็นต้น (กองรายได้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2566) โดยมีการประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ออนไลน์ของทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ป้ายโฆษณา หรือช่องทาง YOUTUBE เป็นต้น เพื่อเป็นการรองรับตลาดการทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ที่เติบโตในทุกปี และให้การชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์เข้าถึงผู้ชำระค่าไฟฟ้ารายเดิมและรายใหม่มากขึ้นด้วยเหตุนี้ทำให้ต้องมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้)

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจในการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้)
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีกับการตัดสินใจในการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษานี้ได้พัฒนากลอบแนวคิดการศึกษานี้จากการบูรณาการโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีของ (Davis, 1989) และกระบวนการตัดสินใจของ (Kotler, & Keller, 2012) มาเป็นกรอบการศึกษา ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดการศึกษา

นิยามศัพท์

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน หมายถึง การที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารับรู้ถึงความง่ายในการชำระค่าไฟฟ้าผ่านทางระบบออนไลน์

การรับรู้ประโยชน์ หมายถึง การที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารับรู้ถึงประโยชน์ในการชำระค่าไฟฟ้าผ่านทางระบบออนไลน์

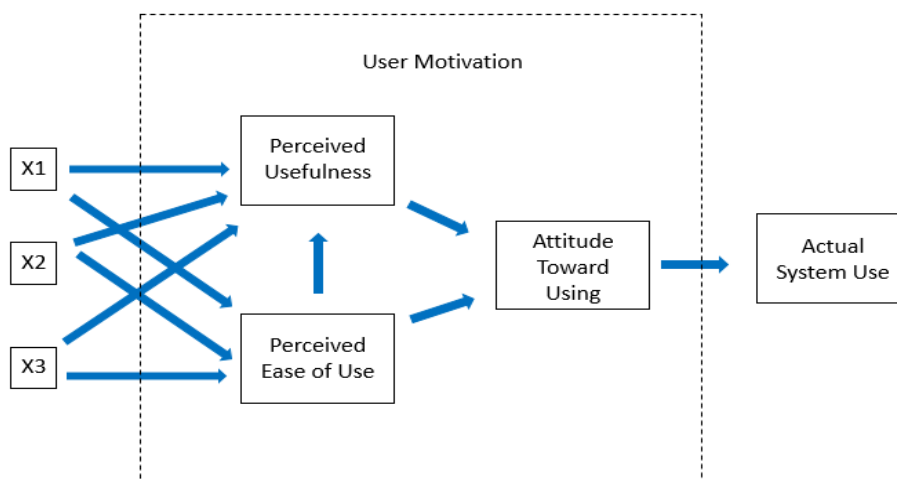
ทัศนคติ หมายถึง การที่ผู้ใช้ไฟฟ้ามีทัศนคติที่จะชำระค่าไฟฟ้าผ่านทางระบบออนไลน์

การตัดสินใจ หมายถึง การที่ผู้ใช้ไฟฟ้าเลือกที่จะชำระค่าไฟฟ้าผ่านทางระบบออนไลน์

การทบทวนวรรณกรรม

โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี

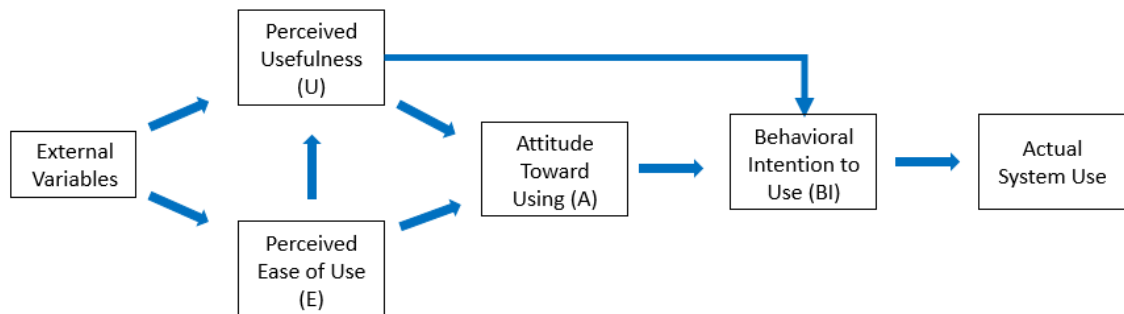
โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ถูกนำเสนอโดย Davis ในปี ค.ศ. 1986 ซึ่งเป็นการพัฒนาดัดแปลงมาจากทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (Theory of Reasoned Action : TRA) (Davis et al., 1989) โดยโมเดลเป็นไปตามภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รูปต้นแบบ Technology Acceptance Model

ที่มา: Davis, 1986 อ้างใน (Lai, 2017)

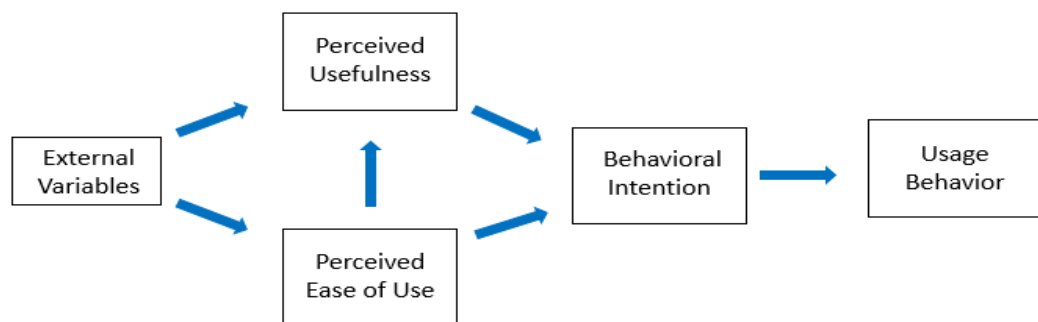
Davis (1989, อ้างใน Lai, 2017) ได้ใช้ทฤษฎี TAM ในการอธิบายเรื่อง พฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ตามภาพที่ 3 โดยมีวัตถุประสงค์คือ อธิบายปัจจัยของการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่จะสามารถอธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้ที่จะนำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ Davis (1989 อ้างใน (อรุณทัย พยัคฆพงษ์, 2560)) ได้อธิบายว่าบุคคลหนึ่งจะยอมรับเทคโนโลยีได้เกิดจาก 1) การรับรู้ประโยชน์ และ 2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เพราะทั้ง 2 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการยอมรับคอมพิวเตอร์ และมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการใช้งานคอมพิวเตอร์ และทัศนคติในการใช้เทคโนโลยีของบุคคลมีผลต่อการตั้งใจใช้งานเทคโนโลยี



ภาพที่ 3 โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)

ที่มา: Davis et al., 1989

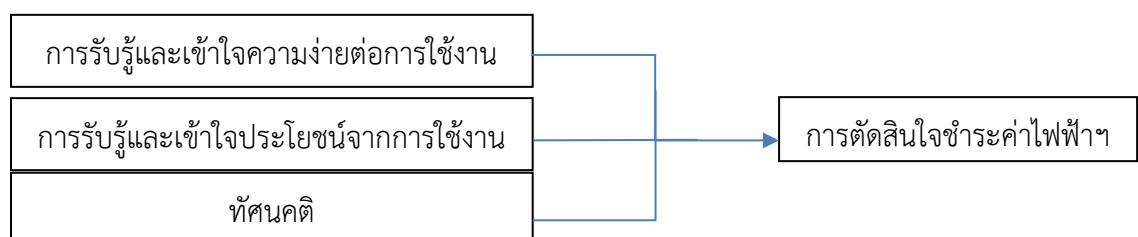
โดยโมเดลสุดท้ายของ TAM ถูกพัฒนาโดย Venkatesh and Davis (1996 อ้างใน (Lai, 2017)) ดังแสดงในภาพที่ 4



ภาพที่ 4 โมเดลสุดท้ายของ TAM

ที่มา: Venkatesh, & Davis 1996 อ้างถึงใน (Lai, 2017)

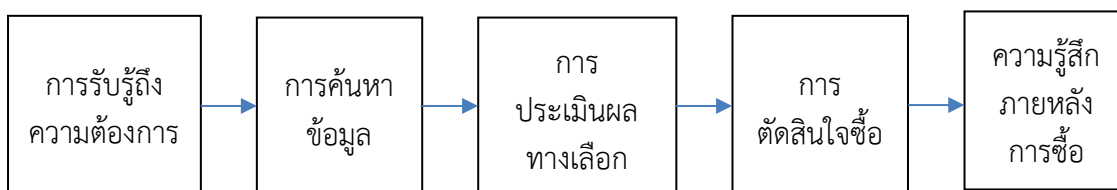
ในการศึกษาครั้งนี้ทำการวิจัยเพิ่มเติมจาก Davis (1989) โดยใช้ปัจจัยทัศนคติ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อการใช้งานมาเป็นตัวแปรในการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 5



ภาพที่ 5 โมเดลที่ทำการศึกษา

กระบวนการตัดสินใจ

กระบวนการตัดสินใจเป็นขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ โดยประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ 1) การตระหนักถึงปัญหา 2) การค้นหาข้อมูล 3) การประเมินทางเลือก 4) การตัดสินใจ และ 5) การประเมินหลังการซื้อ โดยผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องผ่านทั้ง 5 กระบวนการตามลำดับ แต่ผู้บริโภคสามารถข้ามหรือย้อนกลับมาทำขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งได้ (Kotler, & Keller, 2012)



ภาพที่ 6 ขั้นตอนกระบวนการตัดสินใจ

ที่มา: Kotler & Keller, 2012

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) ที่ประกอบด้วยจังหวัดราชบุรี สมุทรสงคราม เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ชุมพร และระนอง ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรของ Cochran (1977) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จำนวนที่ใช้ต้องไม่น้อยกว่า 384 คน เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่มีความน่าเชื่อถือเพิ่มขึ้น จึงใช้จำนวนเป็น 385 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ แบบสอบถาม โดยมีคำถามคัดกรอง 2 ข้อ ดังนี้

- 1) “ท่านเคยชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์หรือไม่” ถ้าตอบว่า “ใช่” ให้ตอบแบบสอบถามข้อถัดไป แต่ถ้าตอบว่า “ไม่” จะหยุดทำแบบสอบถาม
- 2) “ท่านเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าในจังหวัดราชบุรี สมุทรสงคราม เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ชุมพร หรือระนองหรือไม่” ถ้าตอบว่า “ใช่” ให้ทำแบบสอบถาม แต่ถ้าตอบว่า “ไม่” จะหยุดทำแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามมีรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถามของงานศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะประกอบด้วย

- 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ ประกอบด้วย การรับรู้ปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ การแสวงหาข้อมูลในการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ การประเมินทางเลือกในการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ การตัดสินใจชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ และพฤติกรรมหลังการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ (ศึกษาและดัดแปลงแบบสอบถามจาก เกวรินทร์ สระบุรีนทร์ (2559) และ ชยาภรณ์ กิตติสิทธิชัย (2561))

2) แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ ประกอบด้วย ด้านการรับรู้และเข้าใจประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้และเข้าใจความง่ายต่อการใช้งานและด้านทัศนคติ (ศึกษาและดัดแปลงแบบสอบถามจาก วิชาดา ไม้เงินงาม (2563) และ ชยาภรณ์ กิตติสิทธิชัย (2561))

การทดสอบแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของชุดคำถาม โดยคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับหรือมากกว่า 0.67 ถือว่าคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งแบบสอบถามงานวิจัยนี้มีค่า IOC เท่ากับ 0.95 ถือว่าผ่านเกณฑ์มาตรฐาน และการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ทั้งนี้ค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.75 ถือว่าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามงานวิจัยนี้เท่ากับ 0.914

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามภาคสนาม และ 2) ใช้การวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ทบทวนวรรณกรรม และสอบถามผู้เชี่ยวชาญ

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 1) สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ 2) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

1) ระดับการตัดสินใจในการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการตัดสินใจชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้)

การตัดสินใจ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลค่า	ลำดับ
1. การรับรู้ปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า	4.78	0.42	มากที่สุด	3
2. การแสวงหาข้อมูลในการชำระค่าไฟฟ้า	3.95	0.92	มาก	5
3. การประเมินทางเลือกในการชำระค่าไฟฟ้า	4.83	0.36	มากที่สุด	2
4. การตัดสินใจชำระค่าไฟฟ้า	4.60	0.50	มากที่สุด	4
5. พฤติกรรมหลังการชำระค่าไฟฟ้า	4.85	0.33	มากที่สุด	1
รวม	4.60	0.38	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 แสดงระดับการตัดสินใจชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) พบว่าผู้ชำระค่าไฟฟ้า มีการตัดสินใจชำระค่าไฟฟ้าผ่าน

ระบบออนไลน์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.38) โดยค่าเฉลี่ยเรียงลำดับต่าง ๆ ตั้งแต่มากที่สุด ซึ่งลำดับแรกคือ พฤติกรรมหลังการชำระค่าไฟฟ้า ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.33) การประเมินทางเลือกในการชำระค่าไฟฟ้า ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.36) การรับรู้ปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.42) การตัดสินใจชำระค่าไฟฟ้า ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.50) และการแสวงหาข้อมูลในการชำระค่าไฟฟ้า ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.92)

2) ระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้)

การยอมรับเทคโนโลยี	$\bar{X}$	S.D.	การแปลค่า	ลำดับ
1. ด้านการรับรู้และเข้าใจประโยชน์จากการใช้งาน	4.86	0.37	มากที่สุด	1
2. ด้านการรับรู้และเข้าใจความง่ายต่อการใช้งาน	4.65	0.53	มากที่สุด	3
3. ด้านทัศนคติ	4.82	0.35	มากที่สุด	2
รวม	4.77	0.37	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 แสดงระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) พบว่าผู้ชำระค่าไฟฟ้า มีการยอมรับเทคโนโลยีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.37) โดยค่าเฉลี่ยเรียงลำดับต่าง ๆ ตั้งแต่มากที่สุด ซึ่งลำดับแรกคือ ด้านการรับรู้และเข้าใจประโยชน์จากการใช้งาน ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.37) ด้านทัศนคติ ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.35) และด้านการรับรู้และเข้าใจความง่ายต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.53)

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) ด้านการรับรู้และเข้าใจประโยชน์จากการใช้งาน

ด้านการรับรู้และเข้าใจประโยชน์จากการใช้งาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลค่า	ลำดับ
1. การชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากกว่าการชำระด้วยเงินสด	4.87	0.41	มากที่สุด	2
2. การชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์สามารถชำระเงินได้ทุกที่ทุกเวลาทันที	4.85	0.45	มากที่สุด	3
3. การชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ทำให้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	4.84	0.44	มากที่สุด	4

ด้านการรับรู้และเข้าใจประโยชน์จากการใช้งาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลค่า	ลำดับ
4. การชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ ช่วยประหยัดเวลาจากการชำระค่าไฟฟ้าแบบเงินสด	4.88	0.37	มากที่สุด	1
รวม	4.86	0.37	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) มีระดับการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้และเข้าใจประโยชน์จากการใช้งาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.37) โดยค่าเฉลี่ยเรียงลำดับต่าง ๆ ตั้งแต่มากที่สุด ซึ่งลำดับแรกคือ การชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ช่วยประหยัดเวลาจากการชำระค่าไฟฟ้าแบบเงินสด ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.37) การชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ได้รับความสะดวกรวดเร็ว มากกว่าการชำระด้วยเงินสด ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.41) การชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์สามารถ ชำระเงินได้ทุกที่ทุกเวลาทันที ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.45) และ การชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ ทำให้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.44)

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ชำระ ค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) ด้านการรับรู้และเข้าใจความง่ายต่อการใช้งาน

ด้านการรับรู้และเข้าใจความง่ายต่อการใช้งาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลค่า	ลำดับ
1. ความสามารถศึกษาการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบ ออนไลน์ได้โดยง่าย	4.50	0.76	มากที่สุด	4
2. ความสามารถชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ได้ โดยง่าย	4.76	0.50	มากที่สุด	1
3. ความสามารถเข้าถึงการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบ ออนไลน์เป็นเรื่องง่าย	4.74	0.53	มากที่สุด	2
4. ความคิดว่าการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์มี ขั้นตอนไม่ซับซ้อน ใช้งานง่าย	4.58	0.65	มากที่สุด	3
รวม	4.65	0.53	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้และเข้าใจความง่ายต่อการใช้งานภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.53) โดยค่าเฉลี่ยเรียงลำดับต่าง ๆ ตั้งแต่มากที่สุด ซึ่งลำดับแรกคือ ความสามารถชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ได้โดยง่าย ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.50) ความสามารถเข้าถึงการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์เป็นเรื่องง่าย ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.53)

ความคิดว่าการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์มีขั้นตอนไม่ซับซ้อน ใช้งานง่าย ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.65) และความสามารถศึกษาการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ได้โดยง่าย ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.76)

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) ด้านทัศนคติ

ด้านทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลค่า	ลำดับ
1. ความชื่นชอบการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์	4.81	0.49	มากที่สุด	3
2. ความคิดว่าการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ มีความน่าเชื่อถือ/แม่นยำ และปลอดภัย	4.71	0.54	มากที่สุด	4
3. ความคิดว่าการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ ตอบสนองวิถีชีวิตของคนในยุคปัจจุบัน	4.83	0.40	มากที่สุด	2
4. ความคิดว่าการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์เป็นวิธีที่ทันสมัย	4.92	0.31	มากที่สุด	1
รวม	4.82	0.35	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) มีระดับการยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.35) โดยค่าเฉลี่ยเรียงลำดับต่าง ๆ ตั้งแต่มากที่สุด ซึ่งลำดับแรกคือ ความคิดว่าการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์เป็นวิธีที่ทันสมัย ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.31) ความคิดว่าการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ตอบสนองวิถีชีวิตของคนในยุคปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.40) ความชื่นชอบการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบ ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.49) และความคิดว่าการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์มีความน่าเชื่อถือ/แม่นยำ และปลอดภัย ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.54)

3) ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีกับการตัดสินใจในการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้)

ตารางที่ 6 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีกับการตัดสินใจของผู้ชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้)

	B	Std. Error	Beta	T	p-value
ค่าคงที่	0.879	0.177		4.966	0.000*
ด้านการรับรู้และเข้าใจประโยชน์จากการใช้งาน	0.231	0.056	0.225	4.129	0.000*
ด้านการรับรู้และเข้าใจความง่ายต่อการใช้งาน	0.303	0.031	0.421	9.653	0.000*
ด้านทัศนคติ	0.248	0.057	0.228	4.373	0.000*

*Durbin Watson = 2.170, R = 0.774, R² = 0.600, F = 190.350, Sig of F = 0.000, * = 0.05*

จากตารางที่ 6 สรุปได้ว่าการยอมรับเทคโนโลยีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ด้านการรับรู้และเข้าใจประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้และเข้าใจความง่ายต่อการใช้งานและด้านทัศนคติ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจในการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า ค่าสถิติ Durbin Watson เท่ากับ 2.170 ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 1.50 – 2.50 แสดงให้เห็นว่าค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน จึงสรุปได้ว่ากลุ่มตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในการทดสอบ ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

ค่า R เท่ากับ 0.774 ซึ่งค่าดังกล่าวเข้าใกล้ 1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวแปรอิสระข้างต้นมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจของผู้ชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ฯ ซึ่งขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.774

ค่า R² = 0.600 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรอิสระข้างต้นสามารถอธิบายความสัมพันธ์กับการตัดสินใจของผู้ชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ฯ ได้ร้อยละ 60.00

ค่า F เท่ากับ 190.350 ซึ่งให้เห็นว่าการถดถอยพหุคูณมีสัดส่วนที่อธิบายการเปลี่ยนแปลงของการตัดสินใจของผู้ชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ฯ ได้มากกว่าสัดส่วนที่อธิบายไม่ได้ถึง 190.350 เท่า

ค่า Sig of F เท่ากับ 0.000 ซึ่งให้เห็นว่าการยอมรับเทคโนโลยีอย่างน้อย 1 ด้านมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจของผู้ชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ฯ

ค่า B แสดงถึงค่าคงที่และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของกลุ่มตัวแปรอิสระที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม ซึ่งค่าคงที่เท่ากับ 0.879 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยด้านการรับรู้และเข้าใจประโยชน์จากการใช้งานเท่ากับ 0.231 ด้านการรับรู้และเข้าใจความง่ายต่อการใช้งานเท่ากับ 0.303 และด้านทัศนคติเท่ากับ 0.248 ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาข้างต้น สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1) ระดับการตัดสินใจในการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของ เมธานนท์ คงมี (ม.ป.ป.) ที่ได้ทำการศึกษา การตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนของผู้ใช้บริการในจังหวัดปทุมธานี พบว่า การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนของผู้ใช้บริการในจังหวัดปทุมธานีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2) ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีกับการตัดสินใจในการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ ด้านการรับรู้และเข้าใจประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้และเข้าใจความง่ายต่อการใช้งานและด้านทัศนคติ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจในการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของ สุกัญญา เพ็งธรรม (2562) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของประชากรในเขตคลองเตยกรุงเทพมหานคร พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีกับการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของประชากรในเขตคลองเตยกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานกับการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของประชากรในเขตคลองเตยกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้งาน

1.1) หน่วยงานที่รับผิดชอบการชำระค่าบริการผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) ควรให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการชำระค่าบริการผ่านระบบออนไลน์และความสะดวกรวดเร็วในการชำระค่าบริการผ่านระบบออนไลน์

1.2) หน่วยงานที่รับผิดชอบการชำระค่าบริการผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) ควรให้ความสำคัญกับความง่ายในการใช้งานและความง่ายในการเข้าถึงการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์

1.3) หน่วยงานที่รับผิดชอบการชำระค่าบริการผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) ควรให้ความสำคัญกับวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ให้มีความทันสมัยและตอบสนองต่อวิถีชีวิตของคนในยุคปัจจุบัน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งถัดไปควรทำการศึกษาปัจจัยเพิ่มเติมของการยอมรับเทคโนโลยี เพื่อจะได้ทราบปัจจัยอื่นเพิ่มเติมและควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ในเขตจังหวัดอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลของในพื้นที่อื่นมาปรับปรุงหรือประยุกต์ใช้กับการชำระค่าบริการ

ต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์ของหน่วยงานหรือผู้ประกอบการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นเพียงกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้)

เอกสารอ้างอิง

- กองรายได้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2566). **ช่องทางชำระค่าไฟฟ้า**. สืบค้น 3 พฤษภาคม 2566, จาก <https://www.pea.co.th/>.
- เกวรินทร์ สระบุรี. (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกชำระเงินผ่านโมบายแอปพลิเคชันสตาร์บัคส์ แลนด์ (Starbucks Thailand Mobile Application)** (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นจาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5802031632_5835_4175.pdf
- ชยาภรณ์ กิตติสุขชัย. (2561). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร** (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้นจาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/3023/3/chayapom_kiti.pdf.
- บริษัทธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). (2561). **E-Payment ภาครัฐ ดีเด่น 27 มีนาคมนี้เป็นต้นไป** **หน่วยงานราชการ พร้อมก้าวสู่สังคมไร้เงินสดรับชำระผ่านบัตร และ QR CODE**. สืบค้น 1 พฤษภาคม 2566, จาก <https://krungthai.com/th/krungthai-update/news-detail/24>.
- เมธานนท์ คงมี. (ม.ป.ป.). **การตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนของผู้ใช้บริการในจังหวัดปทุมธานี** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้นจาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/sat17/6214060147.pdf>.
- วิชาดา ไหมเงินงาม. (2563). **พฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร** (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร. สืบค้นจาก <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2841/1/60601310.pdf>.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2565). **ปริมาณธุรกรรมชำระเงินออนไลน์เติบโตต่อเนื่อง ขณะที่การต่อยอดธุรกิจของผู้ให้บริการยังเป็นโจทย์สำคัญ (กระแสทรรศน์ ฉบับที่ 3378)**. สืบค้น 1 พฤษภาคม 2566, จาก <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/financial/Pages/CI3378-Online-Payment-Growth.aspx>.
- สุกัญญา เฟื่องธรรม. (2562). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของประชากรในเขตคลองเตยกรุงเทพมหานคร. วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย**, 1(1), 36-45.
- อรุณทัย พัทธมงคล. (2560). **แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีในการแข่งขันทางการตลาด. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี**, 11(25), 128-136.
- Cochran, W.G. (1977). **Sampling Techniques**. 3rd ed. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. **MIS Quarterly**, 13(3), 319-340.

- Davis, F.D., Bagozzi, R.P., and Warshaw, P.R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. **Management Science**, 35(8), 982-1003.
- Kotler, P., Keller, K.L. (2012). **MARKETING MANAGEMENT**. 14th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Lai, P.C. (2017). THE LITERATURE REVIEW OF TECHNOLOGY ADOPTION MODELS AND THEORIES FOR THE NOVELTY TECHNOLOGY. **JISTEM- Journal of Information Systems and Technology Management**, 14(1), 21-38.

ประวัติแนบท้ายบทความ

	Name and Surname: Pathompong Rattanakorn Highest Education: Master of Business Administration University or Agency: Stamford International University Hua Hin Campus Field of Expertise: Marketing Address: 25/245 Moo 6, Tonmamung, Mueang, Phetchaburi
	Name and Surname: Asst. Pro. Dr. Sa-ard Banchirdrit Highest Education: Doctor of Business Administration (DBA) University or Agency: Stamford International University Field of Expertise: Human Resource Management Address: 1458 Petchkasem Road Cha-Am District Phetchaburi 76120

ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ คุณภาพชีวิตในการ
ทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชีในประเทศไทย

THE RELATIONSHIP BETWEEN WORK PERFORMANCE SUPPORTING LIFE AND
WORKING IN NEW NORMAL, QUALITY OF WORKING LIFE AFFECTING
ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF ACCOUNTANTS IN THAILAND

จตุรภัทร วงศ์สิริสถาพร¹
Jaturapat Wongsirisathaporn¹

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำหลักสูตรการบัญชีบัณฑิต (ต่อเนื่อง) คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

¹ Assistant Professor, Bachelor Degree Program in Accounting (Continuing)
Faculty of Management Sciences, Lampang Rajabhat University
E-mail: ¹wichai_thai@lpru.ac.th

Received June 06,2023
Revised July 20,2023
Accepted August 25,2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชีในประเทศไทย และ2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชีในประเทศไทย เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ตัวอย่างในการวิจัย คือ นักบัญชี จำนวน 210 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์หาคู่ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานใหม่ 1) ด้านการปรับรูปแบบการให้บริการ 2) ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน 3) ด้านการบริหารจัดการองค์กร และ 4) ด้านพัฒนาทักษะ และสมรรถนะของนักบัญชีมีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม และคุณภาพชีวิตในการทำงาน 1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเติบโต และความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติ 3) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม 4) ด้านลักษณะงานมีส่วนร่วมและสัมพันธ์กับสังคมโดยรวม 5) ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น 6) ด้านสิทธิส่วนบุคคลมีผลกระทบเชิงบวกความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา คือ ปรับระบบการทำงานให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตใหม่ที่มีความยืดหยุ่นทั้งด้านเวลา และสถานที่ทำงาน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและสมรรถนะในการทำงานของนักบัญชี และความเต็มใจที่จะอยู่ในองค์กร

คำสำคัญ

วิถีใหม่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร นักบัญชี

ABSTRACT

The objectives of this research included 1) to examine the work performance supporting life and working in the New Normal - quality of working life that affects organizational commitment of accountants in Thailand, and 2) to explore the relationship between the work performance supporting life and working in the New Normal - quality of working life and organizational commitment of accountants in Thailand. A questionnaire was used to obtain the data. 210 accountants from the sample were chosen at random using simple random sampling. In order to evaluate the research hypothesis, descriptive statistics including percentage, mean, standard deviation, multiple correlation analysis, and multiple regression analysis were used to assess the data.

The findings revealed that the work performance supporting life and working in the New Normal as the aspects of: 1) Adjustment of Service Pattern; 2) Digital Technology Using for Work Support; 3) Organization Management; and 4) Holistic Accountants' Skills and Competency Development Having a Positive Impact on the Quality of Work Life, and as the quality of working life in five aspects: 1) Sufficient and Fair Payment; 2) Job Characteristics Promoting Working Progress; 3) Overall Work-Life Balance; 4) Overall Nature of Work as Social Relevance; 5) Collaborative Work and Relationships with Others; and 6) Rights Individuals having a positive impact on Overall Organizational Commitment. The benefit from the study is to adjust the working system to be in line with the New Normal that is flexible in terms of time, and workplace. It results in efficiency and competency in the accountants' work. The benefit obtained from the study is to adjust the working system to be in line with the New Normal that is flexible in terms of time, and workplace. It results in efficiency and competency in the accountants' work and willingness to exist in the organization.

Keywords

New Normal, Quality of Work Life, Organizational Commitment, Accountants

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และตลอดเวลา อีกทั้งมีปัจจัยที่ไม่สามารถคาดคิดเกิดขึ้น คือ การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ เช่น อุทกภัย และวาตภัย เป็นต้น ซึ่งเหตุการณ์เหล่านี้ไม่สามารถควบคุมได้ องค์การต้องปรับรูปแบบการทำงานใหม่ (New Way of Work) ลดขั้นตอนและกฎระเบียบที่ไม่จำเป็น และเน้นที่ผลลัพธ์ของงาน การปรับตัวต้องอาศัยผู้บริหารที่จะปฏิรูป (เจษฎา นกน้อย, 2565)

ธุรกิจที่สามารถปรับตัวได้ และมีความยืดหยุ่นสามารถที่จะดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง (Alao and Lukman, 2020) ถ้าธุรกิจปรับตัวช้าหรือไม่สามารถปรับตัวได้ก็ต้องเลิกกิจการไป สำหรับนักบัญชียุคใหม่ต้องพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง กล่าวคือ บทบาทในอาชีพต้องเป็นที่ปรึกษาทางธุรกิจและมีข้อมูลตัวเลขแบบเรียลไทม์ที่นำมาต้องอาศัยเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน การทำงานวิถีใหม่ของนักบัญชี คือ ต้องปรับตัวและปรับใจเข้ากับการเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ได้ (New Normal) คือ ประการแรกธุรกิจวิถีใหม่ เนื่องจากพฤติกรรมของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไป เช่น การซื้อสินค้าแบบออนไลน์นักบัญชีต้องอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน ประการที่สองเกิดการเรียนรู้และนำไปปรับปรุง เนื่องจากธุรกรรมเกิดขึ้นในรูปแบบเอกสารดิจิทัลมากขึ้นต้องอาศัยเครือข่ายที่เชื่อมโยงกัน ประการสุดท้าย การทำงานเว้นระยะห่างทางสังคม ต้องอาศัยการสื่อสารระหว่างกันผ่านแอปพลิเคชัน

เพราพิลาส ประสิทธิ์บุริรักษ์ และวรวิทย์ เลาหะเมทธิ (2565) พบว่านักบัญชีที่สามารถปรับตัวทางวิชาชีพ ด้านจัดการความเครียด ด้านการจัดการปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ด้านการจัดการสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนมีความสัมพันธ์กับความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ส่วนธัญญรัตน์ ทาประดิษฐ์ และสุภา ทองคง (2565) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์การ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ และด้านการเปลี่ยนแปลงระบบงาน (สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ความชัดเจนของงาน การนำนวัตกรรมมาใช้) มีผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี

สภาวิชาชีพบัญชีพบว่าการทำงานของนักบัญชีกับอาการออฟฟิศซินโดรม ควรปรับเปลี่ยนท่าทางอิริยาบถ ปรับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ในการทำงาน เป็นต้น (สภาวิชาชีพบัญชี, 2563) ส่วนสมทรง คันธนที และคณะ (2563) พบว่านักบัญชีส่วนใหญ่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับสูง คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคล ส่วนจิตรลดา คชารักษ์ (2564) พบว่าการปรับตัวของนักบัญชีต้องพัฒนาศักยภาพของเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น พัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ ความชำนาญด้านการบัญชี เพื่อให้การทำงานลุล่วงได้ตามเป้าหมาย นอกจากนี้ณัฏชนก กล่อมจิต (2564) พบว่าผู้บริหารที่นำการบริหารความหลากหลายมาใช้มากขึ้นกับการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้บุคลากรมีความตั้งใจที่จะลาออกลดลง เนื่องมาจากการบริหารงานหลากหลายสร้างความพึงพอใจของบุคลากร ดังนั้นการปฏิบัติงานวิถีใหม่จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน การรับรู้ถึงความสุขในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันองค์กรทั้งด้านจิตใจ และการคงอยู่ของพนักงานบัญชี

ดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชีในประเทศไทย ผลการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานตามวิถีใหม่ของหน่วยงานบัญชี หรือธุรกิจอื่นได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชีในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชีในประเทศไทย

นิยามศัพท์

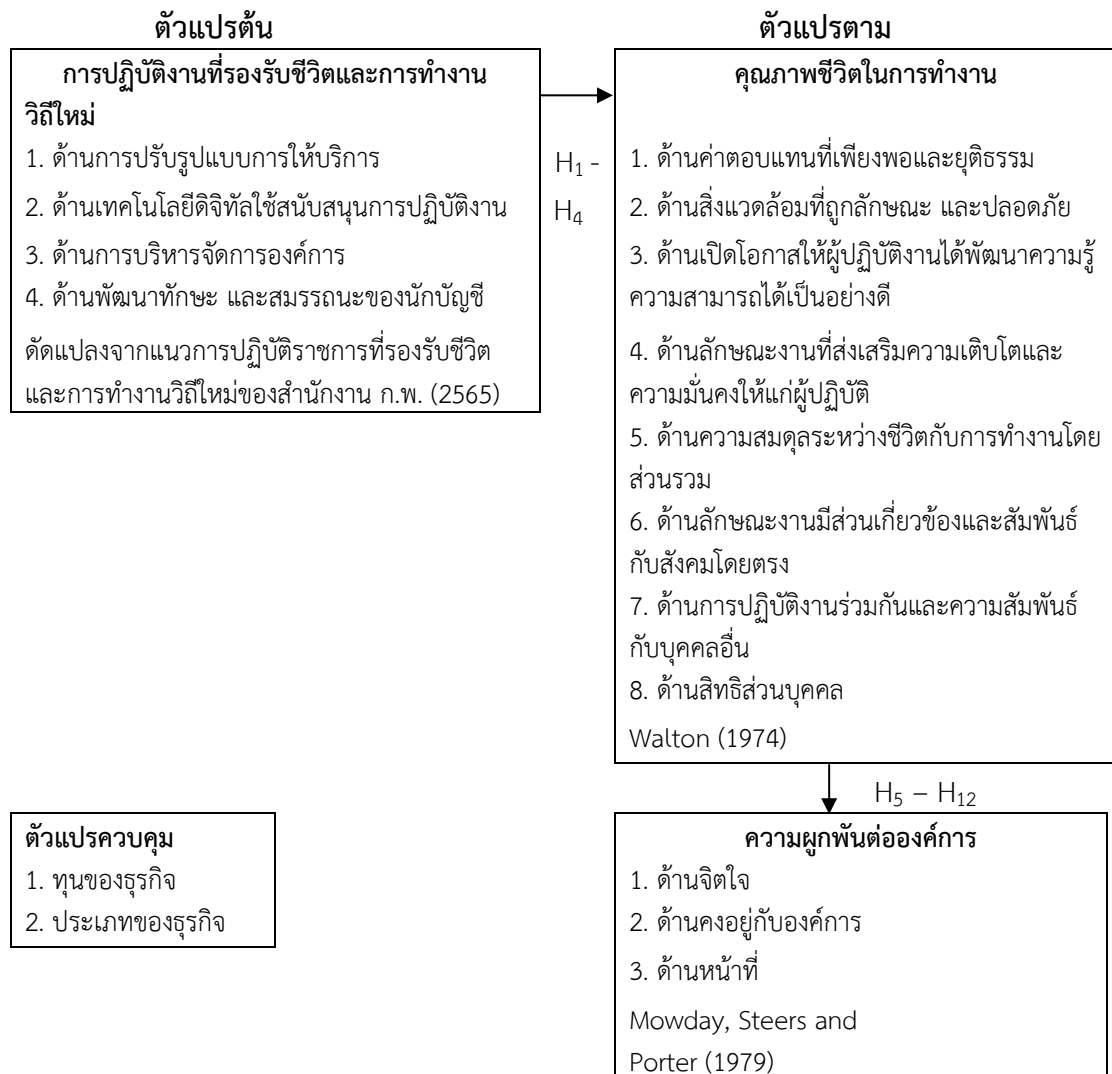
การปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ หมายถึง วิธีการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานในรูปแบบใหม่ ซึ่งแตกต่างไปจากเดิม จึงปรับตัวเองให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตใหม่

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของการรับรู้ของปัจเจกบุคคลจากผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงาน

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เกิดความศรัทธาและจงรักภักดี มีความเต็มใจที่ดำรงอยู่ในองค์กร

นักบัญชี หมายถึง ผู้รับผิดชอบในการทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี และต้องมีคุณสมบัติและเงื่อนไขของการเป็นผู้ทำบัญชีตามประกาศของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และขึ้นทะเบียนเป็นสมาชิกของสภาวิชาชีพบัญชี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎี ตามทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow, 1954) มี 5 ระดับ คือ ขั้นแรก ความต้องการทางกายภาพ เพื่อการดำรงชีวิต และอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ และอุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น ขั้นที่สอง ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการนี้เพื่อแสวงหาความคุ้มครองและความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อม ขั้นที่สาม ความต้องการความรัก เป็นสิ่งที่ต้องการการยอมรับในหมู่พวก ขั้นที่สี่ ความต้องการได้รับการยกย่อง ความต้องการนี้ให้บุคคลอื่นเห็นความสำคัญของตนเอง ขั้นตอนสุดท้าย ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ได้รับการยอมรับในผลงานของตนเองที่เป็นอยู่

ทฤษฎีแลกเปลี่ยนทางสังคมของ Cropanzano and Michell (2005) ในบริบทของการแลกเปลี่ยนทรัพยากร เป็นพันธสัญญาระหว่างองค์การกับบุคคล กล่าวคือ พนักงานที่มีพันธสัญญาทางใจสูง จะเต็มใจในการทำงานและอยู่ในองค์การได้นาน ตรงกันข้ามพนักงานที่มีพันธสัญญาทางใจน้อย การทำงานและแนวโน้มการลาออกจะเพิ่มสูงขึ้น และทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg, Mausner

and Snyderman (1959) ประกอบด้วย 1) ปังจัยจุใจ หรือปังจัยกระตุ้นการทำงาน ซึ่งเกิดขึ้นภายในบุคคลส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อความสำเร็จและได้รับการยอมรับ 2) ปังจัยที่อนามัยหรือปังจัยที่ลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปังจัยสกัดกั้นไม่ให้เกิดความพึงพอใจ เช่น ความมั่นคงในงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน เป็นต้น

การปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ ประกอบด้วย 4 ด้าน (ดัดแปลงสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2565) คือ 1) ด้านการปรับรูปแบบการให้บริการ ทำให้เกิดความคล่องตัว 2) ด้านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและการบริการได้อย่างรวดเร็ว 3) ด้านการบริหารจัดการองค์การ จัดทำแผนงาน อุปกรณ์และระบบโครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงการประเมินผลลัพธ์ของงาน 4) ด้านพัฒนาทักษะ และสมรรถนะเป็นการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน ปรับความคิด รวมถึงการทำงานที่เน้นผลสัมฤทธิ์

คุณภาพชีวิตในการทำงาน เน้นถึงความเป็นมนุษย์ องค์การที่ดีจะสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสม ทำให้พนักงานเกิดขวัญ และกำลังใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton (1974) ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ 1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย 3) ด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี 4) ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติ 5) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานโดยรวม 6) ด้านลักษณะงานมีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง 7) ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น 8) ด้านสิทธิส่วนบุคคล

ความผูกพันต่อองค์การ เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน เกิดค่านิยมและปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การของ Mowday, Steers and Porter (1979) ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านจิตใจ คือ พนักงานมีความรู้สึกรักและผูกพันกับองค์การ และมีความสุข 2) ด้านคงอยู่กับองค์การ คือ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ พนักงานอยากที่จะลาออก แม้ว่าหน่วยงานอื่นจะให้ข้อเสนอที่ดีกว่า 3) ด้านหน้าที่ คือ พนักงานรู้ว่างานเป็นสิ่งสำคัญกับชีวิต จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความทุ่มเททั้งกายและใจ

นักบัญชี ประเทศไทยวิชาชีพการสอบบัญชี และวิชาชีพการทำบัญชีเป็นวิชาชีพที่ถูกควบคุมตามพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2547) นอกจากนี้ต้องมีคุณสมบัติและเงื่อนไขของการเป็นผู้ทำบัญชี โดยหน้าที่ของผู้ทำบัญชี คือ จัดทำบัญชี เพื่อให้มีการแสดงผลการดำเนินงาน ฐานะการเงิน หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีตามความเป็นจริง และตามมาตรฐานการบัญชี มีเอกสารประกอบการลงบัญชีถูกต้องครบถ้วน

ตัวแปรควบคุม คือ 1) ทุนของธุรกิจ เนื่องจากนักบัญชีที่ทำงานในธุรกิจ ซึ่งขนาดของธุรกิจที่แตกต่างกัน เช่น ธุรกิจขนาดเล็กที่มีทุนไม่เกินห้าล้านบาท รายได้และสินทรัพย์ไม่เกินสามสิบล้านบาท ถือเป็นกิจการขนาดเล็ก กับนักบัญชีที่ทำงานในบริษัทขนาดใหญ่จะแตกต่างกัน เช่น ความสามารถในการลงทุนในเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงการจัดสวัสดิการต่าง ๆ หรือผลประโยชน์จะมีความแตกต่างกัน 2) ประเภทของธุรกิจ นักบัญชีที่ทำงาน อาจแบ่งเป็นประเภทธุรกิจผลิต ธุรกิจบริการ หรือธุรกิจค้าปลีก ซึ่งมีลักษณะงานที่ความแตกต่างกัน วิธีการปฏิบัติงานของแต่ละประเภทจึง

มีความแตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อทุนและประเภทของธุรกิจที่แตกต่างกัน การออกแบบการทำงานวิถีใหม่ จึงเป็นข้อจำกัด อันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันองค์กรได้

ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ ด้านการปรับรูปแบบการให้บริการกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม

การปรับรูปแบบการให้บริการ คือ การปรับรูปแบบและขั้นตอนวิธีการทำงาน เช่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจให้พนักงานบัญชี ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนที่ไม่จำเป็น และปรับปรุงระเบียบการปฏิบัติงานขององค์กร โดยนัชส์ณภัทร์ เจียมวิจิตร (2564) พบว่า การปรับตัวของธุรกิจ คือ การปรับกระบวนการทำงานที่ทันสมัยส่งผลต่อความอยู่รอดในยุควิถีใหม่ นอกจากนี้ Alao and Lukman (2020) ในภาวะวิกฤตภัยแล้งสำคัญที่จะดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องคือความยืดหยุ่นทางธุรกิจส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจ ส่วนปิยพงศ์ ประไพศรี และกาญจนา นันทพันธ์ (2563) พบว่า แนวทางในการพัฒนาวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัล คือ ปรับบทบาทตนเองให้ทันสมัย มีคุณภาพการบริหารงานบัญชีที่ดี โดยที่วสันต์ ครอบมี, ปุณยวีร์ ยังดีและพุฒิสรรค์ เกตุมรรค (2563) พบว่านักบัญชีต้องมีทักษะด้านการปรับตัวส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน สอดคล้องกับนิคม หมูหล้า (2565) พบว่า การปรับตัวให้เหมาะสมกับการฟื้นตัวของธุรกิจ คือ การทำงานเหลื่อมเวลา และการปรับการให้บริการ อย่างไรก็ตามคมกริช นันทะโรจวงศ์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2561) พบว่า ความยืดหยุ่นของโครงสร้างองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร นอกจากนี้ความมั่นคงในงาน การยกย่องให้เกียรติทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน

สมมติฐานที่ 1 การปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ ด้านการปรับรูปแบบการให้บริการมีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม

ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม

เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และลดระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี โดยกนกวรรณ วุฒิกนกกาญจน์ (2560) พบว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์ และโปรแกรมทางการบัญชีมาใช้ส่งผลต่อสมรรถนะของนักบัญชี นอกจากนี้วิยะดา สุวรรณเพชร (2563) พบว่าทักษะการบัญชีดิจิทัล (ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประยุกต์ใช้ระบบบัญชี ด้านบัญชีออนไลน์ และด้านสารสนเทศทางการบัญชี) ทำให้ส่งผลสำเร็จในการทำงานบัญชี สอดคล้องกับประสุตา นาดีและคณะ (2564) พบว่า ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะของนักบัญชีในยุคดิจิทัล ส่วนจิระพร เนตรนุช (2565) พบว่า นักบัญชียุคดิจิทัลได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนเทคโนโลยี คือ การนำปัญญาประดิษฐ์ มาช่วยในการทำบัญชี แต่อย่างไรก็ตามนักบัญชีต้องใช้ทักษะระดับสูงในการวิเคราะห์ให้ข้อมูลการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร เนื่องจากปัญญาประดิษฐ์ไม่สามารถทำแทนได้ และนริศรา วัฒนศัพท์ (2564) พบว่า สมรรถนะของนักบัญชี ส่งผลต่อด้านความคิดและด้านการกระทำอย่างมีเหตุผลของนักบัญชี ส่วน Leoin et al., (2021) พบว่า ปัญหาโควิดทำให้มีการเว้นระยะห่างทางสังคมทำให้นักบัญชีเกิดความเครียด ในภาวะวิกฤตนี้ นักบัญชีต้องอาศัยเทคโนโลยีอำนวยความสะดวก เช่น การประชุมออนไลน์ เป็นต้น โดยที่บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์และสุพร แก้วสะอาด (2564) พบว่า ศักยภาพการทำงานแบบใหม่ด้านความรู้ในเทคโนโลยีมีผลกระทบต่อนประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม นอกจากนี้ทางศักดิ์

แสงสว่างวัฒนะ, ณิชนันท์ ศิริไสยาสน์และโชติ บดีรัฐ (2563) พบว่าการใช้สื่อออนไลน์ในการสื่อสารระหว่างกันไม่ว่าการประชุมผ่าน Zoom Application และการทำงานร่วมกันกับทุกคนในองค์กรผ่าน Google Doc เป็นต้น เป็นการปรับตัวในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากอดีต

สมมติฐานที่ 2 การปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานมีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม

ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ ด้านการบริหารจัดการองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม

การบริหารจัดการองค์กร เพื่อกำหนดเป้าหมายของธุรกิจ มีแผนงานที่มีประสิทธิภาพ การจัดสรรเงินสำหรับจัดหาอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น ซอฟต์แวร์ และคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก เป็นต้น รวมถึงการมอบหมายงาน การติดตามประเมินผลงาน เป็นต้น โดยพัชรินทร์ ใจเย็น และคณะ (2560) พบว่าปัจจุบันนักบัญชีมีบทบาทมากขึ้น กล่าวคือ บทบาทการวางแผนกลยุทธ์ระยะยาว รวมถึงการให้คำปรึกษาภายในองค์กร นอกจากนี้วิชิต สุรดิษฐ์ (2565) พบว่า การบริหารงานองค์กรสมัยใหม่ของสำนักงานบัญชีไปสู่องค์กรดิจิทัล ต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการปรับเปลี่ยนทัศนคติ สอดคล้องกับวิชิต เอียงอ่อน และสุนันทา พรเจริญโรจน์ (2562) พบว่านักบัญชีต้องปรับความคิด การใช้เทคโนโลยีต่างๆ สร้างความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เพื่อนำเสนอข้อมูลแก่ผู้บริหารในการวางแผนกลยุทธ์ วางแผนความเสี่ยง การขยายธุรกิจ และการจัดการในด้านต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่สุพัตรา หารัณดา (2565) พบว่านักบัญชีต้องมีคุณลักษณะ คือ ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ด้านการคิดวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหา ด้านการสื่อสารงานอย่างมีประสิทธิภาพทำให้นักบัญชีทำงานบรรลุเป้าหมาย และมีความสำเร็จ

นอกจากนี้ Li, Qu & Jing (2017) พบว่า การนำคอมพิวเตอร์ในการทำงานบัญชีทำให้ลดเวลาการทำงาน และค่าใช้จ่ายลดลง การลงทุนเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น เทคโนโลยีฐานข้อมูล เทคโนโลยีเครือข่าย และคอมพิวเตอร์ ทำให้ส่งมอบงานรายงานทางการเงินได้ทันเวลา ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี ดังนั้นการจัดสรรทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรมีผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจมากขึ้น

สมมติฐานที่ 3 การปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ ด้านการบริหารจัดการองค์กรมีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม

ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ ด้านพัฒนาทักษะ และสมรรถนะของนักบัญชีกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม

การพัฒนาทักษะ และสมรรถนะของนักบัญชี คือ พัฒนาทักษะที่จำเป็นในการทำงานด้านบัญชี เช่น การพัฒนาทักษะดิจิทัล ทักษะการสื่อสาร ทักษะการปรับตัว และทักษะการบริหารจัดการข้อมูลทางการบัญชี เป็นต้น โดยกนกวรรณ วุฒิกนกกาญจน์ (2560) พบว่าผู้ทำบัญชีต้องมีทักษะในเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับประสุตา นาดี และคนอื่น ๆ (2564) พบว่า นักบัญชีต้องมีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะด้านการเป็นคู่คิดของผู้บริหาร ทักษะด้านการบริหารจัดการอารมณ์และความคิด และทักษะด้านการเรียนรู้เชิงพลวัตมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของนักบัญชี

นอกจากนี้วิยะดา สุวรรณเพชร (2563) พบว่าทักษะทางการบัญชีดิจิทัล (ด้านการใช้โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยี ด้านประยุกต์ใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ด้านธุรกรรมบัญชีออนไลน์ และ

ด้านการสื่อสารสารสนเทศทางการบัญชี) ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับวสันต์ ครอบมี, ปุณยวีร์ ยั่งดี และพุฒิสรรค์ เกตุมรรค์ (2563) พบว่าทักษะของนักบัญชี (ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ทักษะด้านการปรับตัวความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ ทักษะการเรียนรู้ต่อเนื่อง) มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้ทำบัญชี สอดคล้องกับนริศรา วัฒนศัพท์ (2564) สมรรถนะของนักบัญชี (ด้านสมรรถนะหลัก ด้านสมรรถนะประจำสายงานและด้านสมรรถนะส่วนบุคคล) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี

สมมติฐานที่ 4 การปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ ด้านการพัฒนาทักษะและสมรรถนะของนักบัญชีมีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม คือ พนักงานบัญชีได้รับค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการ และผลประโยชน์ต่าง ๆ จากการทำงานบัญชีที่เพียงพอ และเมื่อเทียบเคียงกับงานอื่นในลักษณะที่เป็นธรรม โดยเอกลักษณ์ ชุมภูชัย (2561) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน (ด้านรายได้และผลตอบแทน) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับอัจฉรา ภาณุศานต์ และอัศวรัตน์ แสงวิภาค (2565) และพรมิตร กุลกาลยีนยง, วาสนา ศรีบุญทอง และกรรณิการ์ ช่างเข้ม (2562) นอกจากนี้ Adinna, Najib and Sartono (2020) พบว่าพนักงานบัญชีที่คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร พนักงานบัญชีจะคงอยู่ และลดความตั้งใจลาออก นอกจากนี้ชุมศักดิ์ อินทรรักษ์ (2560) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานทำให้พนักงานเกิดความสุข ความรู้สึกมีคุณค่า และมีศักดิ์ศรี ส่วนคมกริช นันทะโรจวงศ์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2561) พบว่า ผลตอบแทนและสวัสดิการ และการมีความสุขในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีผลกระทบเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัยกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย คือ นักบัญชีมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม ถูกลักษณะ ทำให้รักษาพนักงานไว้ เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานและยังรักษาพนักงานบัญชีไว้ในองค์กรอีกด้วย โดยที่กิตติกร บุญส่ง (2561) พบว่า สภาพแวดล้อมองค์การส่งผลดีต่อความผูกพันของพนักงาน ยังส่งผลต่อผลงานทั้งระดับบุคคล ระดับทีมและระดับองค์การ สอดคล้องกับเอกลักษณ์ ชุมภูชัย (2561) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน (ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้มธุริน แจ่มแจ้ง (2563) พบว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงตามไปด้วย

สมมติฐานที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัยมีผลกระทบเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้และความสามารถได้เป็นอย่างดีกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้และความสามารถ หมายถึง การให้โอกาสเข้าอบรมพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชี ซึ่งตามพระราชบัญญัติทางการบัญชี พ.ศ. 2543 กำหนดให้มีการพัฒนาความรู้ทางการบัญชีอย่างน้อย จำนวน 12 ชั่วโมงต่อปีปฏิทิน โดยมีเนื้อหาทางการบัญชีไม่ต่ำกว่า 6 ชั่วโมง โดยองค์การอาจสนับสนุนเงินค่าลงทะเบียน หรือค่าใช้จ่ายในการเดินทางเข้าอบรม โดยอัจฉรา ภาณุศานต์ และอัครวรรณ์ แสงวิภาค (2565) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน (ด้านการพัฒนาพนักงาน) มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของพรมิตร กุลกาลยีนยง, วาสนา ศรบุญทอง และกรรณิการ์ แซ่เซี่ยม (2562) นอกจากนี้วิไลวรรณ รุจิตรและเทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ (2561) พบว่า การพัฒนาศักยภาพของบุคคลทำให้พนักงานเกิดความผูกพัน มีความต้องการอย่างแรงกล้าในการดำรงความเป็นสมาชิก และทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

สมมติฐานที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดีมีผลกระทบเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเติบโตและความมั่นคง คือ นักบัญชีได้รับมอบหมายงาน รวมถึงส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพนักบัญชี ทำให้นักบัญชีเกิดความท้าทาย และรู้สึกตนเองมีคุณค่า โดยพรมิตร กุลกาลยีนยง, วาสนา ศรบุญทอง และกรรณิการ์ แซ่เซี่ยม (2562) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน (ความก้าวหน้าและมั่นคง) ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของนรินทร์ทิพย์ กองทา (2562) และงานวิจัยของฉัตรภรณ์ กาทองทุ่ง และดารณี พิมพ์ช่างทอง (2562) พบว่าด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน นอกจากนี้ชุมศักดิ์ อินทรักษ์ (2560) พบว่าคุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน คือ ด้านกายภาพ ด้านจิตใจและด้านปัญญา ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว

สมมติฐานที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติมีผลกระทบเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนร่วมกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนร่วม คือ นักบัญชีสามารถแบ่งเวลาระหว่างการทำงาน ชีวิตครอบครัวและเวลาว่างของตนเองอย่างสมดุล โดยเฉลิมขวัญ เมฆสุข และประสพชัย พสุนนท์ (2560) พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน (ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน) ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับเอกลักษณ์ ชุมภูชัย (2561) ซึ่งฉัตรภรณ์ กาทองทุ่ง และดารณี พิมพ์ช่างทอง (2562) พบว่าความสมดุลชีวิตและการทำงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิต นอกจากนี้ปิยะฉัตร เกตุแก้ว (2564) พบว่าความสมดุลชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันด้านจิตใจ ด้านคงอยู่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 9 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนร่วมมีผลกระทบเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะงานมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง และสัมพันธ์กับสังคมโดยตรงกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม

ลักษณะงานมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง คือ นักบัญชีได้มีส่วนร่วมทำประโยชน์เพื่อสังคม องค์การมีกิจกรรม เช่น องค์การรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพการบัญชี และการแจกทุนการศึกษา หรือซื้อเครื่องมือแพทย์บริจาคให้โรงพยาบาล เป็นต้น โดยพรมิตร กุลกาล ยืนยง, วาสนา ศรีบุญทอง และกรรณิการ์ เช่งเข้ม (2562) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน (ด้านความร่วมมือ) ส่งผลต่อความผูกพันองค์การสอดคล้องกับงานวิจัยของเอกลักษณ์ ชุมภูชัย (2561) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (ด้านความเกี่ยวข้องเป็นประโยชน์ต่อสังคม) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ (ด้านความเชื่อมั่น ด้านเป้าหมายรวมถึงค่าความนิยม ด้านเต็มใจที่ทุ่มเทเพื่อประโยชน์ต่อองค์การ และด้านการดำรงไว้การเป็นสมาชิกในองค์การ) สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจวรรณ ศฤงคาร, กฤษดา เขียววัฒนสุขและจุฑามาศ เจริญสุข (2561) พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานสอดคล้องกับณัฐนันท์ สอดมาลัยและทศพร มะหะหมัด (2561) พบว่า การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างบุคคล กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมนำองค์การไปสู่ความสำเร็จ

สมมติฐานที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะงานมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรงมีผลกระทบเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม

การปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น คือ นักบัญชีได้รับการปฏิบัติจากเพื่อนร่วมงานที่ดี ได้รับการยอมรับจากการทำงาน และมีบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร โดยปฏิมา ภูมิกาญจน์ และเพ็ญพร ปุกหุด (2565) พบว่า บรรยากาศองค์การ และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิต่อประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น และผลการดำเนินงานขององค์การก็สูงขึ้น ดังนั้นผู้บริหารควรส่งเสริมบรรยากาศการทำงาน ให้ความเป็นกันเอง เอื้ออาทรต่อกันทำให้เกิดขวัญกำลังใจต่อพนักงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ส่วนคมกริช นันทะโรจวงศ์ (2564) พบว่าคุณภาพชีวิตที่ดีด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมเป็นหนึ่งเดียว นอกจากนี้ น้ำผึ้ง คำนวนศิลป์ และธนาวุฒิ ประกอบผล (2560) พบว่าพนักงานที่รับรู้บรรยากาศระดับมากจะเกิดความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดย Boonsiritomachai (2021) พบว่าการมีส่วนร่วมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 11 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีผลกระทบเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม

สิทธิส่วนบุคคล หมายถึง นักบัญชีต้องเคารพสิทธิตนเอง และผู้อื่น ยินยอมที่จะรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วยความเต็มใจ โดยเอกลักษณ์ ชุมภูชัย (2561) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน (ด้านสิทธิส่วนบุคคลในองค์การ) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การสอดคล้องกับศจี อินทฤทธิ์ และสร้อยณี อุเสินยาง (2565) อย่างไรก็ตามปิยะฉัตร เกตุแก้ว (2564) พบว่าด้านสิทธิส่วนบุคคลส่งผล

ต่อความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ของพนักงานส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนองค์กร
เพียรจตุรัส และอัครวรรณ์ แสงวิภาค (2565) พบว่า การตั้งใจลาออกของพนักงานจะเพิ่มขึ้นจาก
คุณภาพชีวิตการทำงานที่ลดลง

สมมติฐานที่ 12 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคลมี
อิทธิพลเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ ประชากร คือ ผู้ทำบัญชีที่จดทะเบียนกับสภาวิชาชีพบัญชี และ
ปฏิบัติงานทำบัญชีจริง จำนวน 52,134 คน ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2565 (สภาวิชาชีพบัญชี, 2565)
ผู้วิจัยได้คำนวณกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Yamane (1967) ที่ค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่ม
ตัวอย่างจำนวน 397 คน เงื่อนไขต้องเป็นพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานประจำในธุรกิจเท่านั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จากการศึกษาแนวทางการ
ปฏิบัติงานราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
พ.ศ.2565 ได้นำมาดัดแปลงให้เหมาะสมกับบริบทของธุรกิจ รวมถึงศึกษาแนวคิดทฤษฎีคุณภาพชีวิต
ในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร แบบสอบถามมี 5 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2
แนวทางการปฏิบัติงานราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ จำนวน 4 ด้าน 20 ข้อ ตอนที่ 3
คุณภาพชีวิตในการทำงาน จำนวน 8 ด้าน 40 ข้อ ตอนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 3 ด้าน
20 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ตามมาตรวัดแบบ Likert – Type – Scale มี 5 ระดับ
ดังนี้ ค่าคะแนนเท่ากับ 5 คือ มากที่สุด ค่าคะแนนเท่ากับ 4 คือ มาก ค่าคะแนนเท่ากับ 3 คือ ปาน
กลาง ค่าคะแนนเท่ากับ 2 คือ น้อย ค่าคะแนนเท่ากับ 1 คือ น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้แปล
ความหมาย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 –
3.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายความว่า
มีความพึงพอใจในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับ
น้อยที่สุด (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2553)

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จากค่าดัชนีความสอดคล้อง
ของคำถาม (The Index of Item-Objective Congruence - IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3
ท่าน มีค่าตั้งแต่ .67 - 1.00 ซึ่งมีค่าสูงกว่า .60 (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2557) และนำแบบสอบถามไป
ทดลองกับของผู้ทำบัญชีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน การทดสอบความเที่ยงตรงและความ
เชื่อมั่นของตัวแปร พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ อยู่ระหว่าง .417-.823 ค่า Item-total
Correlation อยู่ระหว่าง .493 -.771 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อยู่ระหว่าง .743 -.828 ตาม
ข้อตกลง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบไม่น้อยกว่า .4 (Nunnally & Bernstein, 1994)
ค่า Item-total Correlation ไม่น้อยกว่า .4 (Kline, 2000) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ไม่น้อย .7
(Nunnally & Bernstein, 1994) ผ่านข้อตกลงเบื้องต้น

วิธีการเก็บข้อมูล การเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างนักบัญชี จำนวน 397 คน ดังที่กล่าวมา
ข้างต้น ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยวิธีใช้ตารางเลขสุ่มได้จำนวนตามที่ต้องการ และส่ง

แบบสอบถามทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ปรากฏในฐานข้อมูลสภาวิชาชีพบัญชี ระหว่างวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2566 ถึง วันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2566 จำนวน 4 เดือน แบบสอบถามกลับคืนไม่น้อยร้อยละ 20 ถือว่ายอมรับได้ (Aaker , Kumar and Day, 2005)

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติพรรณนาวิเคราะห์ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป คือ ความถี่ และร้อยละ ตอนที่ 2 - ตอนที่ 4 เป็นแบบมาตราส่วน เพื่อหาความถี่ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการตรวจสอบการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อตอบสมมติฐาน ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ แบบปลายเปิดใช้การ วิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

ผลการเก็บข้อมูลได้แบบสอบถามกลับมา 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.90 ผ่านข้อตกลง ผลการ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สรุปดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถี ใหม่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร

(n=210 คน)			
หัวข้อในการสำรวจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่			
1. ด้านการปรับรูปแบบการให้บริการ (NN ₁)	3.72	0.61	มาก
2. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน (NN ₂)	3.73	0.57	มาก
3. ด้านการบริหารจัดการองค์กร (NN ₃)	3.69	0.66	มาก
4. ด้านพัฒนาทักษะ และสมรรถนะของนักบัญชี (NN ₄)	3.66	0.70	มาก
รวม	3.70	0.53	มาก
คุณภาพชีวิตในการทำงาน			
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (QL ₁)	3.73	0.68	มาก
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะ และปลอดภัย (QL ₂)	3.68	0.66	มาก
3. ด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ (QL ₃)	3.60	0.64	มาก
4. ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเติบโตและความมั่นคง ฯ (QL ₄)	3.52	0.64	มาก
5. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (QL ₅)	3.68	0.67	มาก
6. ด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (QL ₆)	3.65	0.63	มาก
7. ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (QL ₇)	3.69	0.67	มาก
8. ด้านสิทธิส่วนบุคคล (QL ₈)	3.71	0.69	มาก
รวม	3.66	0.57	มาก
ความผูกพันต่อองค์กร			
1. ด้านจิตใจ (OC ₁)	3.56	0.68	มาก
2. ด้านคงอยู่กับองค์กร (OC ₂)	3.54	0.69	มาก

หัวข้อในการสำรวจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านหน้าที่ (OC ₃)	3.65	0.62	มาก
รวม	3.58	0.61	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$) โดยมีด้านเทคโนโลยีดิจิทัลใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานมากที่สุด ($\bar{x} = 3.73$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านการปรับรูปแบบการให้บริการ ($\bar{x} = 3.72$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$) โดยมีค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมากที่สุด ($\bar{x} = 3.73$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านสิทธิส่วนบุคคล ($\bar{x} = 3.71$) อยู่ในระดับมากตามลำดับ สำหรับความผูกพันต่อองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58$) โดยมีด้านหน้าที่มากที่สุด ($\bar{x} = 3.65$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านจิตใจ ($\bar{x} = 3.56$) อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ดังตารางที่ 2 และตารางที่ 3

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ และคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม

ตัวแปร	NN ₁	NN ₂	NN ₃	NN ₄	TQL	VIF
$\bar{x}$	3.72	3.73	3.69	3.66	3.66	
S.D.	.606	.574	.660	.698	.571	
NN ₁	1	.770**	.785**	.707**	.688**	3.223
NN ₂		1	.775**	.761**	.733**	3.497
NN ₃			1	.732**	.732**	3.412
NN ₄				1	.721**	2.765
TQL					1	

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

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

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม

ตัวแปร	QL ₁	QL ₂	QL ₃	QL ₄	QL ₅	QL ₆	QL ₇	QL ₈	TOC	VIF
x	3.73	3.68	3.60	3.52	3.68	3.65	3.69	3.71	3.58	
S.D.	.678	.658	.636	.640	.674	.632	.674	.693	.613	
QL ₁	1	.772**	.717**	.548**	.755**	.741**	.719**	.712**	-.048	3.341
QL ₂		1	.757**	.564**	.740**	.744**	.736**	.758**	-.076	3.695
QL ₃			1	.576**	.722**	.761**	.719**	.721**	-.115	3.307
QL ₄				1	.537**	.506**	.536**	.523**	-.112	1.642
QL ₅					1	.746**	.777**	.763**	-.063	3.570
QL ₆						1	.783**	.729**	-.063	3.677
QL ₇							1	.831**	-.044	4.450
QL ₈								1	-.117	4.050
TOC									1	

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

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

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างการปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน จำนวน 5 คู่ มีค่าระหว่าง .688 ถึง .785 มีค่าน้อยกว่า 0.85 (Munro, 2005) พิจารณาค่า Variance Inflation Factors (VIFs) มีค่าระหว่าง 2.765 ถึง 3.497 มีค่าน้อยกว่า 10 ตัวแปรวิเคราะห์ที่ไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างกันสูงเกินไป (Hair et al., 2006)

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรมีจำนวน 9 คู่ มีค่าระหว่าง -.117 ถึง .831 มีค่าน้อยกว่า 0.85 (Munro, 2005) และพิจารณาค่า Variance Inflation Factors (VIFs) มีค่าระหว่าง 1.642 ถึง 4.450 มีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์ไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างกันสูงเกินไป (Hair et al., 2006)

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ดังตารางที่ 4 และตารางที่ 5

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ กับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมของนักบัญชีในประเทศไทย

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	S.E.	Beta		
Constant	.284	.104		2.725	.007
1. ด้านการปรับปรุงแบบการให้บริการ	.181	.045	.194	3.988	.000***
2. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลใช้สนับสนุน ฯ	.257	.050	.260	5.146	.000***
3. ด้านการบริหารจัดการองค์การ	.283	.043	.329	6.587	.000***
4. ด้านพัฒนาทักษะ และสมรรถนะนักบัญชี	.191	.037	.236	5.241	.000***

$R^2 = .850$, Std. Error of the Estimate = .22149, F Change = 290.781, Durbin - Watson = 1.800

*** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณการปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมของนักบัญชี พบว่า ด้านการปรับปรุงแบบการให้บริการ (Beta = .194) ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน (Beta = .260) ด้านการบริหารจัดการองค์การ (Beta = .329) ด้านพัฒนาทักษะ และสมรรถนะของนักบัญชี (Beta = .236) สามารถรวมพยากรณ์คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมของนักบัญชี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ค่า Durbin - Watson = 1.800 มีค่ามากกว่า 1.50 แสดงว่าค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2557) โดยมีสัมประสิทธิ์การถดถอยร้อยละ 85.00 ($R^2 = .850$) จึงสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 ข้อที่ 2 ข้อที่ 3 และข้อที่ 4 (Support)

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของนักบัญชีในประเทศไทย

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	S.E.	Beta		
Constant	.278	.095		2.919	.004
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.106	.038	.126	2.797	.006***
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะ ฯ	.067	.041	.077	1.627	.105
3. ด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนา ฯ	.055	.040	.061	1.368	.173
4. ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเติบโต ฯ	.081	.028	.090	2.866	.005***
5. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต ฯ	.175	.040	.205	4.414	.000***
6. ด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้อง ฯ	.114	.043	.125	2.656	.009***
7. ด้านการปฏิบัติงานร่วมกัน ฯ	.107	.044	.125	2.417	.017**
8. ด้านสิทธิส่วนบุคคล	.223	.041	.269	5.434	.000***

$R^2 = .879$, Std. Error of the Estimate = .20433, F Change = 182.044, Durbin - Watson = 1.963

*** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01, ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความผูกพันองค์กรโดยรวมของนักบัญชี พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($Beta = .126$) ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติ ($Beta = .090$) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม ($Beta = .205$) ด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ($Beta = .125$) ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ($Beta = .125$) ด้านด้านสิทธิส่วนบุคคล ($Beta = .269$) สามารถร่วมพยากรณ์คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมของนักบัญชี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05 ค่า Durbin - Watson = 1.963 มีค่ามากกว่า 1.50 แสดงว่าค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557) โดยมีสัมประสิทธิ์การถดถอยร้อยละ 87.90 ($R^2 = .879$) จึงสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 5 ข้อที่ 8 ข้อที่ 9 ข้อที่ 10 ข้อที่ 11 และข้อที่ 12 (Support)

จากผลของการศึกษาได้แบบจำลองความสัมพันธ์ จำนวน 2 แบบจำลอง ดังนี้

$$\text{Equation 1: TQL} = \alpha_{01} + .194 \text{ NN}_1 + .260 \text{ NN}_2 + .329 \text{ NN}_3 + .236 \text{ NN}_4 + \epsilon_{01}$$

$$\text{Equation 2: TOC} = \alpha_{05} + .126 \text{ QL}_1 + .090 \text{ QL}_4 + .205 \text{ QL}_5 + .125 \text{ QL}_6 + .125 \text{ QL}_7 + .269 \text{ QL}_8 + \epsilon_{02}$$

กำหนดด้วยย่อของแบบจำลอง ดังนี้

β แทน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย

ϵ แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์

TQL แทน คุณภาพการชีวิตในการทำงานโดยรวม

TOC แทน ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

อภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านเทคโนโลยีดิจิทัลใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านการปรับรูปแบบการให้บริการ อยู่ในระดับมากตามลำดับ ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านสิทธิส่วนบุคคลอยู่ในระดับมากตามลำดับ สำหรับความผูกพันต่อองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านหน้าที่มากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านจิตใจ อยู่ในระดับมากตามลำดับ

1. ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ ด้านการปรับรูปแบบการให้บริการมีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม หากองค์กรมีความยืดหยุ่นและปรับตัวได้ จะอยู่รอดในยุควิถีใหม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Alao and Lukman (2020) นอกจากนี้ นักบัญชีต้องปรับบทบาทตนเองให้ทันสมัย พร้อมจะให้บริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยพงศ์ ประไพศรี และกาญจนา นันทพันธ์ (2563) เมื่อผลงานออกมาอย่าง

มีคุณภาพ ผู้รับบริการจะชื่นชม ทำให้นักบัญชีมีความสุขในการทำงานสอดคล้องกับคัมภีร์ นันทะโรจพงษ์ และวิโรจน์ เจริญลักษณ์ (2561)

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานมีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม พบว่าศักยภาพการทำงานแบบใหม่ด้านความรู้ในเทคโนโลยีมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมทางการบัญชีมาใช้ส่งผลต่อสมรรถนะของนักบัญชีสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ วุฒิกนกกาญจน์ (2560) และบุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์และสุพร แก้วสะอาด (2564) การเว้นระยะห่างทางสังคมในช่วงที่ผ่านมา นักบัญชีต้องใช้สื่อออนไลน์สื่อสารระหว่างกันทำให้ทุกคนทำงานร่วมกันได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของทงศักดิ์ แสงสว่างวัฒนะ, ณิชนันท์ ศิริไสยาสน์ และโชติ บติรัฐ (2563)

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ ด้านการบริหารจัดการองค์การมีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม การนำคอมพิวเตอร์ในการทำงานบัญชีทำให้ลดเวลา และค่าใช้จ่ายลดลง การลงทุนเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น เทคโนโลยีฐานข้อมูล เทคโนโลยีเครือข่าย และคอมพิวเตอร์ ทำให้ส่งมอบงานรายงานทางการเงินได้ทันเวลา ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีสอดคล้องกับงานวิจัยของ Li, Qu & Jing (2017) นักบัญชีที่มีคุณลักษณะ คือ การทำงานร่วมกันเป็นทีม การคิดวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหา การสื่อสารงานอย่างมีประสิทธิภาพทำให้นักบัญชีทำงานบรรลุเป้าหมาย และมีความสำเร็จสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพัตรา หารัญดา (2565)

4. ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ ด้านพัฒนาทักษะ และสมรรถนะของนักบัญชีมีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม ทักษะทางการบัญชีดิจิทัล (ด้านการใช้โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยี ด้านประยุกต์ใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ด้านธุรกรรมบัญชีออนไลน์ และด้านการสื่อสารสารสนเทศทางการบัญชี) ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับงานวิจัยของวิยะดา สุวรรณเพชร (2563) และนักบัญชีต้องมีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะด้านการเป็นคู่คิดของผู้บริหาร ทักษะด้านการบริหารจัดการอารมณ์และความคิด และทักษะด้านการเรียนรู้เชิงพลวัตมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของนักบัญชีสอดคล้องกับงานวิจัยของประสุตา นาดี และคนอื่น ๆ (2564)

5. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีผลกระทบเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ถ้าพนักงานบัญชีมีรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การสอดคล้องกับงานวิจัยของเอกลักษณ์ ชุมภูชัย (2561), อัจฉรา ภาณุสานต์ และอัครวรรณ์ แสงวิภาค (2565) และพรมิตร กุลกาลยีนยง, วาสนา ศรบุญทอง และกรรณิการ์ แซ่เข้ม (2562) ผลคือทำให้พนักงานมีความสุขสอดคล้องกับงานวิจัยของชุมศักดิ์ อินทรักษ์ (2560) ลดความตั้งใจลาออกสอดคล้องกับงานวิจัยของ Adinna, Najib and Sartono (2020)

6. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัยไม่มีผลกระทบเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม จากแบบสอบถามที่ค่าเฉลี่ยน้อย

พบว่าองค์การยังไม่มีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ดีพอผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกลักษณ์ ชุมภูชัย (2561) และกิริติกร บุญส่ง (2561)

7. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ พัฒนาความรู้และความสามารถได้เป็นอย่างดีไม่มีผลกระทบเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวม จากแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยพบว่า พนักงานไม่มีอิสระที่จะใช้ความสามารถของตนเอง ได้อย่างเต็มที่ ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับอัจฉรา ภาณุศานต์ และอัครวรรณ์ แสงวิภาค (2565) และ พรมิตร กุลกาลยีนยง, วาสนา ศรบุญทอง และกรรณิการ์ แซ่เซี่ยม (2562)

8. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเติบโต และความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม นักบัญชีมีโอกาสก้าวหน้าและพัฒนา ความสามารถส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานสอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรภรณ์ กาทองทุ่ง และ ดารณี พิมพ์ช่างทอง (2562) และงานวิจัยของพรมิตร กุลกาลยีนยง, วาสนา ศรบุญทอง และ กรรณิการ์ แซ่เซี่ยม (2562) ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของชุมศักดิ์ อินทร รักษ์ (2560)

9. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการ ทำงานโดยส่วนรวมมีผลกระทบเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม นักบัญชีที่มี ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การสอดคล้องกับเอกลักษณ์ ชุมภูชัย (2561) และฉัตรภรณ์ กาทองทุ่ง และดารณี พิมพ์ช่างทอง (2562) ส่งผลต่อการคงอยู่ของ พนักงานสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะฉัตร เกตุแก้ว (2564)

10. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะงานมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง และสัมพันธ์กับสังคมโดยตรงมีผลกระทบเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม นักบัญชีที่ได้รับ ความร่วมมือเพื่อประโยชน์ต่อสังคมส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ ศฤงคาร, ฤชดา เขียววัฒนะสุขและจุฑามาศ เจริญสุข (2561) และณัฐนันท์ สอดมาลัย และทศพร มะหะหมัด (2561) พบว่า การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างบุคคล กิจกรรมที่เป็น ประโยชน์ต่อสังคมจะนำองค์การไปสู่ความสำเร็จ

11. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีผลกระทบเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม บรรยากาศองค์การ และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิต่อประสิทธิภาพการทำงาน และผลการดำเนินงานขององค์การก็ สูงขึ้น นอกจากนี้ความเป็นกันเอง การเอื้ออาทรต่อกันทำให้เกิดขวัญกำลังใจต่อพนักงานส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของปฎิมา ถนิมกาญจน์ และเพ็ญพร ปุกหุด (2565) คุณภาพชีวิตที่ดีด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมทำให้ ความช่วยเหลือ พฤติกรรมเป็นหนึ่งเดียวสอดคล้องกับงานวิจัยของคมกริช นันทะโรจวงศ์ (2564)

12. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคลมีผลกระทบเชิงบวก กับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ถ้าด้านสิทธิส่วนบุคคลในองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพัน ต่อองค์การ พนักงานจะคงอยู่และส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะฉัตร เกตุแก้ว (2564) อย่างไรก็ตามถ้าคุณภาพชีวิตในการทำงานลดลง การตั้งใจลาออกจะ เพิ่มขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของณรงค์ เพียรจตุรัส และอัครวรรณ์ แสงวิภาค (2565)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้งาน

1.1 การปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชีจะสำเร็จได้นั้น ผู้บริหาร หรือผู้นำต้องมียุทธศาสตร์ และคู่มือแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับใช้ในสถานการณ์ที่ปกติ และสถานการณ์ที่ไม่ปกติ

1.2 องค์กรต้องมีการปรับปรุงระเบียบการปฏิบัติงาน การลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน การจัดโครงสร้างพื้นฐานการทำงาน การพัฒนาทักษะของพนักงาน ล้วนทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เกิดความรักความผูกพันต่อองค์กร ปัญหาพนักงานการลาออกลดลง ผลงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

1.3 องค์กรจัดให้มีกลไกการมอบหมายงาน กำกับและติดตามงานที่ชัดเจน รวมถึงการทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน และการรายงานผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นที่สัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อพนักงาน เช่น บรรยากาศองค์กร วัฒนธรรมองค์กรส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานอย่างไร มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหรือไม่

2.2 การวิจัยครั้งต่อไป อาจให้การเก็บข้อมูลที่แตกต่างไปจากเดิม เช่น การวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) มีการสัมภาษณ์เชิงลึกผลที่ได้ทำให้มีรายละเอียดที่มากขึ้น ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งไว้

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ วุฒิกนกกาญจน์. (2560). ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. *วารสารสยามวิชาการ*, 18(2), 1-19.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2547). *พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547*. สืบค้นจาก <https://www.dbd.go.th>.
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2557). *การใช้SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- กิตติกร บุญส่ง. (2561). ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในกลุ่มเฟอร์นิเจอร์. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 10(ฉบับพิเศษ), 180-193.
- คมกริช นันทะโรจวงศ์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2561). อิทธิพลของบรรยากาศองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานผ่านความสุขในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมการผลิต. *WMS Journal of Management Walailak University*, 7 (1), 21 – 38.
- คมกริช นันทะโรจวงศ์. (2564). คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรของบุคลากร ในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ: การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 13 (2), 109 – 129.
- จิตรลดา คชารักษ์. (2564). การศึกษาผลกระทบต่องานของนักบัญชีไทย และการปรับตัว

- แบบนิวนอร์มอล ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19.** (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นจาก http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:184796
- จิระพร เนตรนุช. (2565). ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่มีต่อการพัฒนานักบัญชียุคดิจิทัล. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์**, 8(1), 1-18.
- เจษฎา นกน้อย. (2565). แนวทางการพัฒนาตนเองของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) เพื่อสอดคล้องกับวิถีชีวิตรูปแบบใหม่. **วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ**, 14(2), 83-106.
- ฉัตรภรณ์ กาทองทุ่ง และดารณี พิมพ์ช่างทอง. (2562). สภาพแวดล้อมการทำงานและความสมดุลชีวิตกับการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทก่อสร้าง. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี**, 11 (1), 149 – 161.
- เฉลิมขวัญ เมฆสุข และประสพชัย พสุนนท์. (2560). ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท สยามฟิตติ้งส์ จำกัด. **วารสารธุรกิจปริทัศน์**, 9 (1), 33-50.
- ชุมศักดิ์ อินทรักษ์. (2560). คุณภาพชีวิตกับความสุขในการทำงาน. **วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร**, 15(2), 6-14.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2553). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. กรุงเทพฯ ฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ณรงค์ เพียรจตุรัส และ อัครวรรณ์ แสงวิภาค. (2564). ผลกระทบระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี. **วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์**, 16 (1), 68 - 82.
- ณิชนก กลุ่มจิต. (2564). ผลกระทบของการบริหารความหลากหลายของบุคลากร ประสิทธิภาพของทีม กับความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน และเจตนาการลาออกของบุคลากรองค์การมหาชน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สืบค้นจาก <http://202.28.34.124/dspace/bitstream>
- ณัฐนันท์ สอดมาลัย และทศพร มะหะหมัด. (2561). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน โรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ. **วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ**, 28(1), 85 - 96.
- ทองศักดิ์ แสงสว่างวัฒนะ, ณิชนันท์ ศิริไสยาสน์ และโชติ บดีรัฐ. (2563). “New Normal” วิถีชีวิตใหม่และการปรับตัวของคนไทยหลังโควิด-19: การงาน การเรียน และธุรกิจ. **วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น**, 4(3), 371-386.
- ธัญญารัตน์ ทาประดิษฐ์ และสุภา ทองคง. (2565). อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรด้านการบัญชี และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร. **วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ**, 13(1), 137-152.
- นริศรา วัฒนศัพท์. (2564). สมรรถนะของนักบัญชีที่มีอิทธิพลต่อปัญญาประดิษฐ์ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัย-

- ศรีนครินทร์วิโรฒ. สืบค้นจาก <http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/>
นรินทร์ทิพย์ กองทา. (2562). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน
บริษัทสมาร์ท แทรฟิค จำกัด. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา**,
7(1), 251-273.
- นิคม หมูหล้า. (2565). การเปลี่ยนผ่านทางธุรกิจกลางและขนาดย่อมสู่รูปแบบการดำเนินกิจการวิถิ-
ใหม่หลังผ่านวิกฤตการแพร่ระบาดของโควิด-19. **วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี**,
17(4), 182-194.
- นัชศณภัทร์ เจียมวิจิตร. (2564). ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายรูปแบบกลยุทธ์การปรับตัว เพื่อความอยู่-
รอดในยุควิถีชีวิตใหม่ของผู้ประกอบการในจังหวัดนครนายก. **RMUTT Global Business
and Economics Review**, 16 (2), 104-120.
- น้ำผึ้ง คำนวนศิลป์ และธนาวุฒิ ประกอบผล. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศ
องค์กรความเครียดในการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงงาน
อุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 2 จังหวัดชลบุรี. **วารสารเศรษฐศาสตร์
อุตสาหกรรม**, 16 (1), 131 – 139.
- บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์และสุพร แก้วสะอาด. (2564). ผลกระทบของศักยภาพการทำงานแบบใหม่ที่มี
ต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
ไทยในสถานการณ์ COVID-19. **วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี**,
3(6), 17-29.
- เบญจวรรณ ศฤงคาร, กฤษดา เขียววัฒนสุข และจุฑามาศ เจริญสุข .(2561). บรรยากาศองค์กรและ
คุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน. **วารสารสห
วิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา**, 7 (1), 35 - 44.
- ประสุตา นาคี, ธวัชพร โคนพันธ์, กมลลักษณ์ มาตราข, ทศนัย นาทัน, ตะวัน ทศนบรรลือ, ปานชีวา กุลี
สูงเนิน, ศุภาพิชญ์ ตรงวัฒนาวุฒิ, บุษยมาศ เทียนกระจ่าง, พรพิมล หว่างพัฒน์ และ
ศุภกัญญา ภูทองกิ่ง. (2564). สมรรถนะของนักบัญชีในยุคดิจิทัล: ทักษะการปรับตัวในโลกที่
เปลี่ยนแปลง. **วารสารศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ**, 8(2), 19-32.
- ปฐิมา ถนิมกาญจน์ และเพ็ญพร ปุกหุด. (2565). บรรยากาศองค์การส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการ
ทำงานผ่านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมสุรนารี.
วารสารวิชาการเทคโนโลยีการจัดการ, 3(1), 83-96.
- ปิยะฉัตร เกตุแก้ว .(2564). คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันที่มีความสัมพันธ์กับผลการ
ปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมพลังงาน. **วารสารมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์**, 23 (2), 33 – 46.
- ปิยพงศ์ ประไพศรี และกาญจนา นันทพันธ์. (2563). แนวทางการพัฒนาวิชาชีพของผู้ประกอบ
วิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัล. **วารสารมหาจุฬานาครธรรม**, 7(12), 421-435.
- พรมิตร กุลกาลยีนยง, วาสนา ศรีบุญทอง และกรรณิการ์ แซ่เข้ม. (2562). คุณภาพชีวิตในการทำงาน
ที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่ทำงานในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัด-
สมุทรปราการ: กรณีศึกษาสถานประกอบการที่ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. **วารสารวิชาการ-**

- บริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย**, 8(2), 215-229.
- พัชรินทร์ ใจเย็น, กฤษฎา มณีชัย, ธัญลักษณ์ คริ่งธิ และณัฐวัชต์ บุญภาพ. (2560). นักบัญชีกับเทคโนโลยียุคปัจจุบัน. **วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก**, 3(1), 196-207.
- เพราพิลาส ประสิทธิ์บุรีรักษ์ และวรวิทย์ เลาหะเมทธิ. (2565). ผลกระทบของความสามารถในการปรับตัวทางวิชาชีพ และความเป็นมืออาชีพด้านบัญชีที่มีต่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานของผู้บริหารฝ่ายบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น**, 16(1), 97-121.
- มธุริน แจ่มแจ้ง. (2563). ความสัมพันธ์เชิงอิทธิพลระหว่างการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. **วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล**, 3(1), 42 – 61.
- วสันต์ ครองมี, ปุณยวีร์ ยังดี และพุดผิมสรค์ เกตุมรรค. (2563). ผลกระทบของทักษะนักบัญชียุคดิจิทัลที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบริการด้านบัญชี จังหวัดเชียงใหม่. **วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้**, 2(1), 76-86.
- วิยะดา สุวรรณเพชร. (2563). **ผลกระทบของทักษะทางการบัญชีดิจิทัลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีของนักบัญชี ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สืบค้นจาก <http://202.28.34.124/dspace/bitstream/>
- วิไลวรรณ รุจิตร และเทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ. (2561). การวิเคราะห์องค์ประกอบตัวแปรสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์. **วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง**, 7 (2), 126 -162.
- วิจิต สุรดิษฐ์. (2565). การบริหารงานองค์การสมัยใหม่ของสำนักงานบัญชีเพื่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรดิจิทัล. **วารสารรัชต์ภาคย์**, 16 (46), 576-593.
- วิจิต เอียงอ่อน และสุนันทา พรเจริญโรจน์. (2562). นักบัญชียุคดิจิทัล. **วารสารบัณฑิตวิทยาลัยรำไพพรรณี**, 2(2), 12-22.
- ศจี อินทฤทธิ์ และสรวิชัย อุเสินยาง. (2565). นวัตกรรมจัดการเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน. **Journal of Administrative and Management Innovation**, 10 (2), 132 – 141.
- สภาวิชาชีพบัญชี. (2563). **บัญชีกับโรคยอดฮิต “ออฟฟิศซินโดรม”** สืบค้นจาก <https://www.tfac.or.th>
-(2565). **ผู้ประกอบการวิชาชีพทำบัญชี**. สืบค้นจาก <https://www.tfac.or.th>.
- สมทรง คันธนที, ธาณิ อังคัยศ, ญาณเดช ชื่นจิตต์ และนพดล คำพิทักษ์. (2563). ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของนักบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. **วารสารสังคมศาสตร์**, 9(1), 114–122.
- สุพัตรา หารัญดา. (2565). **รายงานวิจัยคุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลที่มีต่อความสำเร็จในการ**

ปฏิบัติงานของนักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยศรี
ปทุม

- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2565). **แนวปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่.** สืบค้นจาก www.ocsc.go.th.
- อัจฉรา ภาณุศานต์ และอัครวรรณ์ แสงวิภาค. (2565). คุณภาพชีวิตในการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมัน นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 42 (1), 132-149.
- เอกลักษณ์ ชุมภูชัย. (2561). **คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานที่ทำงานอยู่ภายใต้การดูแลของบริษัท บริษัท สกิลพาวเวอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) สาขาลำพูน** (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. สืบค้นจาก <http://cmruir.cmru.ac.th/handle/>
- Aaker, D. A., Kumar, V. and Day, G. S. (2005). **Marketing research** (Pacific Rim ed.). New York, NY: John Wiley & Son.
- Adinna, A., Najib, M. and Sartono, D. B. (2020). Quality of work life, Organizational commitment and Turnover intention in Account officer of Micro Finance Company, **Sosiohumaniora – Jurnal Ilmu-ilmu Sosial dan Humaniora**, 22 (1), 17-25.
- Alao, B. B. and Lukman, O. (2020). Coronavirus pandemic and business disruption: the consideration of accounting roles in business revival. **International Journal of academic multidisciplinary research**, 4 (5), 108 – 115.
- Boonsiritomachai, B. (2021). The Moderation Effect of Work Engagement on Entrepreneurial Attitude and Organizational Commitment: Evidence from Thailand's Entry-Level Employees during the COVID-19 Pandemic. **Asia-Pacific Journal of Business Administration**, 14 (1), 50 - 71.
- Cropanzano, R. and M.S. Michell. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. **Journal of Management**, 31, 874 – 900.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. and Tatham, R. L. (2006). **Multivariate Data Analysis**. (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice – Hall.
- Herzberg, F., Mausner, B. and Snyderman, B. C. (1959). **The Motivation to work**. New York: John Wiley and Sons.
- Kline, P. (2000). **A Handbook of Psychological Testing** (2nd ed.). London: Routledge.
- Leoin,G., Lai, A., Stacchezzini, R., Steccolini, I., Brammer, S., Linnenluecke, M . and Demirag, I. (2021). Accounting, management and accountability in time of crisis: lesson from the COVID-19 pandemic. **Accounting, Auditing & Accountability Journal**, 34(6), 1305-1319.

- Li, Y., QU, L. and Jing, L. (2017). Innovation and reform of Financial Accounting under New Normal in China. **Advance in Social Science, Education and Humanities Research**, 106, 357-362.
- Maslow, A. H. (1954). **Motivation and Personality**. New York, NY: Harper & Row Publishers.
- Mowday, R. T., Steers, R. M. and Porter, L. W. (1979). The measurement of Organizational commitment. **Journal of Vocational Behavior**, 14 (2), 224-247.
- Munro, B. H. (2005). **Statistical method for healthcare research** (5th ed.). R.R. Donnelley - Crawfordsvill: United State of America.
- Nunnally, J. C. and Bernstein, I. H. (1994). **Psychometric theory** (3rd ed.). New York, NY: McGraw - Hill, Inc.
- Walton. R. E. (1974). **Improving the Quality of Work Life**. Harvard Business review. 4(7): 12 – 14.
- Yamane, Taro. (1967). **Statistics, An Introductory Analysis** (2nd ed.). New York: Harper and Row.

ประวัติแนบท้ายบทความ



Name and Surname: Asst. Prof. Dr. Jaturapat Wongsirisathaporn
Highest Education: D.B.A. (Business Administration)
University or Agency: Lampang Rajabhat University
Field of Expertise: Management and Accounting
Address: 209/18 Moi 4 Nong Hoi Subdistrict Muang District, Chiang Mai Province

อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชี
ของบุคลากรของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1

THE INFLUENCE OF JOB MOTIVATION ON FINANCIAL AND ACCOUNTING
OPERATIONS PERFORMANCE OF SCHOOL OFFICER
UNDER CHIANG MAI EDUCATION SERVICE AREA OFFICE 1

กานต์พิชา บุญมี¹ ชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล² อรุณี ยศบุตร³ และกุลชญา แวนแก้ว⁴
Kanpitcha Boonmee¹ Chaiyot Sumritsakun² Arunee Yodbutr³ and Kulchaya Waenkaeo⁴

¹ นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
^{2,3,4} อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

¹ student of Accounting, Faculty of Business Administration of Maejo University

^{2,3,4} Lecturer of Accounting, Faculty of business Administration of Maejo University

E-mail ¹kanpitcha7933@gmail.com ²chaiyot_s@mju.ac.th ³yodbutr@mju.ac.th ⁴kulchaya@mju.ac.th

Received June 21,2023
Revised August 15,2023
Accepted August 25,2023

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชีของบุคลากรของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1 และ 2) ศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชีของบุคลากรของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1 ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาจากประชากร คือข้าราชการครูหรือบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษา จำนวน 85 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านนโยบายในการบริหาร และด้านความมั่นคงในงาน ส่งผลทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชี ส่วนปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลส่งผลทางลบกับประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชี

คำสำคัญ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพทำงาน การเงินและบัญชี

ABSTRACT

The purpose of this research were to study the influence of job motivation on financial and accounting operations performance of school officers under the Chiangmai Primary Educational Service Area Office 1. The sample population were 85 teachers or finance and accounting school officers. Descriptive statistics i.e., mean, Standard Deviation, frequency, percentage and Multiple Regression analysis were also used to analyze and test the hypotheses.

. It was found that the motivational factors on advancement had a negative effect on the financial and accounting operational performance. The hygiene factors on administrative policy and employment security had a positive effect on the financial and accounting operational performance. An interpersonal relationship had a negative effect on the financial and accounting operational performance.

Keywords

Motivation factor, Performance, Financial and accounting

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญกับบุคลากร เพราะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการทำงาน มีบทบาทสำคัญต่อการผลักดันภารกิจให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ สิ่งสำคัญจะอย่างไรให้ทรัพยากรบุคคลทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีความจงรักภักดีต่อองค์กร (เกศณรินทร์ งามเลิศ, 2559) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรไม่ใช่เพียงแต่การฝึกอบรมแต่เป็นการเรียนรู้ที่จะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ และสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรโดยมีเป้าหมายเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความพอใจส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ (พชร สันทัด, 2557 อ้างใน ปทิตตา จันทวงศ์, 2559) หน่วยงานราชการแม้ว่าจะไม่ได้เป็นองค์กรที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง แต่การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ มีความจงรักภักดีอยู่ภายในองค์กร ถือเป็นเรื่องที่จำเป็น เพราะบุคคลเหล่านั้นเป็นปัจจัยที่ช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปถึงจุดหมายอย่างมีประสิทธิภาพได้ง่ายขึ้น (ณัฐวัตร เป้งวันปลูก, 2560)

แรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่ช่วยกระตุ้นให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และเพื่อให้องค์กรเกิดความน่าเชื่อถือจึงจำเป็นต้องมีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางต่างๆ เพื่อควบคุมการทำงานของบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่ตรงกับความต้องการของบุคลากรจะทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพอใจ และใช้ความรู้ความสามารถ ศักยภาพที่มีอยู่มาปฏิบัติงานทำให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น และบรรลุเป้าหมายขององค์กร (วิชญ์ กิตติพิงศ์วรการ, 2563) ในการศึกษาครั้งนี้ได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivates Factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้คนทำงาน และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ ที่จะสร้างความไม่พอใจในการทำงานให้กับพนักงาน โดยทั้งสองปัจจัยมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญต่อการสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นต่อองค์กร การที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือและเสียสละในการทำงานอย่างจริงจังของบุคคลในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้น ด้วยความสมัครใจ และมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพในที่สุด ผู้บริหารควรให้ความสนใจและนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์งาน การกำหนดแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งนำไปสู่ความสำเร็จ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ตั้งไว้ (นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558)

สถานศึกษามีฐานะเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 ในหมวดที่ 2 ว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารราชการเขตพื้นที่ การศึกษา มาตรา 35 กำหนดให้สถานศึกษาชั้นพื้นฐานมีฐานะเป็นนิติบุคคล (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546) มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและโครงสร้างกำหนดส่วนงานที่เกี่ยวข้อง จัดการศึกษาอย่างเป็นอิสระ คล่องตัว สามารถบริหารจัดการการศึกษาได้สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ กฎกระทรวง ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ. 2550 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 และมาตรา 39 วรรคสองแห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ให้กระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา 4 ด้าน ได้แก่ การบริหารวิชาการ การบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานทั่วไป ไปยังคณะกรรมการเขตพื้นที่ การศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาหรือสถานศึกษาในอำนาจหน้าที่ของตน เพื่อให้การจัดการศึกษาพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เป็นคนดีมีความสามารถ และอยู่ร่วมกับสังคมอย่างมีความสุข (กระทรวงศึกษาธิการ, 2542) การบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตาม ยุทธศาสตร์ ทำให้สถานศึกษาได้รับจัดสรรงบประมาณเป็นเงินก้อนในลักษณะของเงินอุดหนุน ที่ต้อง บริหารจัดการงบประมาณ และทรัพยากรทั้งหมดที่ได้รับให้ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษา และ สอดคล้องกับกลยุทธ์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐานได้กำหนดแนวทางการตรวจสอบให้ผู้ตรวจสอบภายในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาใช้สำหรับตรวจสอบการปฏิบัติงานด้านการเงินการบัญชีของสถานศึกษา เพื่อประเมินและ จัดลำดับผลการปฏิบัติงานตามคะแนนที่ประเมินผลได้ ถ้ามีค่าคะแนนสูงแสดงว่าสถานศึกษามีการ บริหารจัดการงบประมาณและทรัพยากรทั้งหมดสอดคล้องกับกลยุทธ์ของสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน รวมทั้งมีการปฏิบัติตามระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวปฏิบัติที่ทางราชการ กำหนด มีความถูกต้องโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ (หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1, 2564)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1 รับผิดชอบดูแลให้การสนับสนุน ส่งเสริม และให้บริการครอบคลุม 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอดอยสะเก็ด อำเภอสันกำแพง และอำเภอแม่ออน มีสถานศึกษาในสังกัดจำนวน 85 แห่ง จากผลการประเมินตามเกณฑ์ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษาจากหน่วยตรวจสอบภายใน ยังพบว่าสถานศึกษา

มีผลการประเมินอยู่ในระดับพอใช้ และระดับปรับปรุงจำนวนหลายแห่ง ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1 เล็งเห็นว่าการสร้างแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจส่งผลให้การทำงานการเงินและบัญชีมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชีของบุคลากรของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1 ผลในการศึกษาจะช่วยให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี ตลอดจนสามารถนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการทำงานการเงิน และบัญชีของบุคลากรของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชีของบุคลากรของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1

นิยามศัพท์

1. สถานศึกษา หมายถึง สถานศึกษาที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1 จำนวน 85 แห่ง
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงจูงใจจากปัจจัยต่างๆ ที่เป็นสิ่งกระตุ้นหรือเป็นแรงผลักดันจากความต้องการ เพื่อให้บุคลากรมีความเต็มใจและพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน
3. ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นสิ่งกระตุ้น หรือเป็นแรงผลักดันจากความต้องการที่ทำให้พนักงานมีความเต็มใจและพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุผล ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
4. ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและมีหน้าที่ให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในงาน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน
5. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1 ตามระเบียบที่กำหนดเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง

การทบทวนวรรณกรรม

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

Herzberg, Mausner & Snydermann (1959) กล่าวว่า การศึกษาวิธีการจูงใจในการทำงานและสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า บุคลากรจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทั้งสองประเภท ได้แก่ ปัจจัยที่ใช้จูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยที่ต้องรักษาไว้ (Hygiene Factors) ปัจจัยที่ใช้จูงใจซึ่งเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การจูงใจในการทำงานและทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) โดยใช้จูงใจหรือกระตุ้นบุคลากรให้ใช้ความพยายามและความสามารถทุ่มเทให้กับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น รัสแนที่หนุ่มประเสริฐ (2560) ได้สรุปแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามหลักการทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two-Factor Theory) ออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) ปัจจัยจูงใจ และ 2) ปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยจูงใจ (Motivates Factors) หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งกระตุ้น หรือเป็นแรงผลักดันจากความต้องการที่ทำให้พนักงานมีความเต็มใจและพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุผล มีรายละเอียดดังนี้

- 1) ด้านลักษณะงาน หมายถึง งานที่น่าสนใจ ท้าทาย ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพังเพียงผู้เดียว
- 2) ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่
- 3) ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลทำงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระจนประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีเกิดความรู้สึกภูมิใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จแห่งงานนั้น
- 4) ด้านความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสถานภาพของบุคคลในสถานที่ทำงาน เช่น การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง และการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม
- 5) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน ในรูปแบบของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการยอมรับในความสามารถ

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และมีหน้าที่ให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในงาน มีรายละเอียดดังนี้

- 1) ด้านค่าตอบแทน หมายถึง รายได้ ค่าจ้างประจำเดือนที่เป็นธรรมซึ่งบุคคลได้รับอันเป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลนั้น หากบุคคลนั้นได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรมจะส่งผลต่อการทำงานเพิ่มผลผลิต มีความพึงพอใจในงานที่ทำ และมีผลต่อความภักดีกับบริษัท
- 2) ด้านผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหาร
- 3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลต่างระดับ ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน
- 4) ด้านนโยบายในการบริหาร หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรนั้น

5) ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานรวมถึงลักษณะสภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

6) ด้านความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนในอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

Mohammed, Lina & Phillip, (2017) ได้สรุปแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ซึ่งเป็นหนึ่งในทฤษฎีที่มีการกล่าวถึงเป็นอย่างมาก ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในงาน เป็นปัจจัยกระตุ้นทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่องาน และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงื่อนไขการทำงาน และเงินเดือน เป็นปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ ดาริน ปฏิเมธีธรรม (2556) พบว่าปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg กล่าวคือ ถ้าแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจมีมากประสิทธิภาพในการทำงานก็จะมีมาก และปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

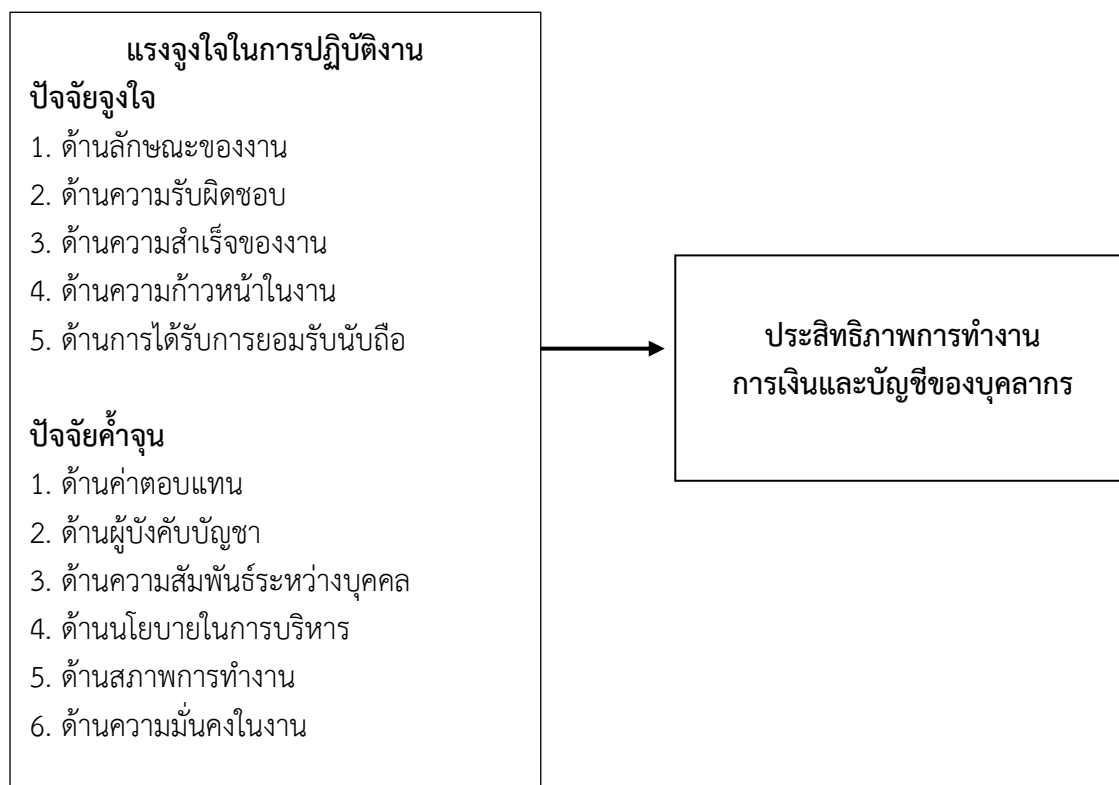
2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี

ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็วขึ้น และทันตามกำหนดเวลา นอกจากนี้ยังต้องใช้ทรัพยากรทั้งคนและอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสม คำนวณเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีการนำเทคนิคต่าง ๆ เข้ามาใช้เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงานเกิดความสะดวกรวดเร็วขึ้น เกิดการสูญเสียต่อทรัพยากรน้อยที่สุด (นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ การที่พนักงานใช้ทักษะวิชาชีพและความรู้ในการทำผลงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรม (การกระทำ) คือลักษณะพฤติกรรมสามารถกำหนดหน้าที่ในการทำงานของแต่ละคน ด้านผลลัพธ์ คือผลลัพธ์ของพฤติกรรมของบุคคล (Lai, 2018) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 กำหนดให้สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมีฐานะเป็นนิติบุคคลต้องรับผิดชอบต่อผลการดำเนินการตามนิติกรรมที่เกิดขึ้นภายในสถานศึกษาตามกฎหมาย ตลอดจนการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเงินและบัญชีของสถานศึกษาให้เป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด ปกครอง แสสนมณี (2552) กล่าวว่า งานการเงินโรงเรียนมีความสำคัญ คือเป็นเครื่องมือควบคุมการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือวัดความสามารถของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังเป็นเครื่องมือสนับสนุนการศึกษาให้ไปสู่เป้าหมายบรรลุผลสำเร็จด้วยดี

จากการทบทวนวรรณกรรมมีงานวิจัยที่ใช้ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two-Factors Theory) เป็นตัวแปรในการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่สอดคล้องกัน พิชรี พันธุ์แดงไทย (2564) ได้สรุปจากการศึกษาทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two-Factors Theory) ไว้ว่าปัจจัยที่ช่วยให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงานและองค์กรมีความก้าวหน้า จะประกอบไปด้วย 2 องค์ประกอบคือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน จะเห็นได้ว่า ทั้งสองปัจจัยมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของบุคคล และมีส่วนสำคัญที่ทำให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชี โดยนำปัจจัยจุดใจทั้งหมด 11 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจุดใจ 5 ปัจจัย และปัจจัยคำจูน 6 ปัจจัย ที่ส่งผลกับประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชีโดยนำมาเป็นตัวแปรอิสระในกรอบแนวคิดงานวิจัยและนำผลการประเมินการปฏิบัติงานด้านการเงิน การบัญชีของสถานศึกษาโดยใช้ค่าคะแนนที่สถานศึกษาได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากหน่วยตรวจสอบภายในมาเป็นตัวแปรตามในการวิจัย ซึ่งสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังภาพ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยจุดใจมีผลทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชี

- 1a : ปัจจัยจุดใจด้านลักษณะของงานมีผลทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชี
- 1b : ปัจจัยจุดใจด้านความรับผิดชอบมีผลทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชี
- 1c : ปัจจัยจุดใจด้านความสำเร็จของงานมีผลทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชี
- 1d : ปัจจัยจุดใจด้านความก้าวหน้าในงานมีผลทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชี
- 1e : ปัจจัยจุดใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีผลทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชี

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคำจูนมีผลทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชี

- 2a : ปัจจัยคำจูนด้านค่าตอบแทนมีผลทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชี
- 2b : ปัจจัยคำจูนด้านผู้บังคับบัญชามีผลทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชี

สถานศึกษาเพื่อตอบแบบสอบถามจำนวน 85 ชุด และได้รับการตอบกลับครบทั้งจำนวน 85 ชุด คิดเป็น 100% ทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป ในส่วนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีทำการรวบรวมข้อมูลคะแนนประเมินการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีของสถานศึกษาจากหน่วยตรวจสอบภายใน โดยผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1 และได้ประสานงานกับหน่วยตรวจสอบภายในเพื่อขอข้อมูลคะแนนผลการประเมินการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีของสถานศึกษา และได้รับข้อมูลครบทุกแห่ง

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้สถิติอ้างอิง ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regressions Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ตามสมการดังนี้

$$\text{Performance}_i = \beta_0 + \beta_1 \text{WORK}_i + \beta_2 \text{RES}_i + \beta_3 \text{ACHIE}_i + \beta_4 \text{APV}_i + \beta_5 \text{REC}_i + \beta_6 \text{SAL}_i + \beta_7 \text{SUP}_i + \beta_8 \text{RELA}_i + \beta_9 \text{POLI}_i + \beta_{10} \text{CON}_i + \beta_{11} \text{SECU}_i + \varepsilon_i$$

โดยกำหนดให้ :

Performance _i	แทน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี
WORK _i	แทน	ปัจจัยจุดจูงใจด้านลักษณะของงาน (Work Itself)
RESP _i	แทน	ปัจจัยจุดจูงใจด้านความรับผิดชอบ (Responsibility)
ACHIE _i	แทน	ปัจจัยจุดจูงใจด้านความสำเร็จของงาน (Achievement)
APV _i	แทน	ปัจจัยจุดจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน (Advancement)
REC _i	แทน	ปัจจัยจุดจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
SAL _i	แทน	ปัจจัยค่าจูงใจด้านค่าตอบแทน (Salary)
SUP _i	แทน	ปัจจัยค่าจูงใจด้านผู้บังคับบัญชา (Supervision-Technical)
RELA _i	แทน	ปัจจัยค่าจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations)
POLI _i	แทน	ปัจจัยค่าจูงใจด้านนโยบายในการบริหาร (Company Policy and Administration)
CON _i	แทน	ปัจจัยค่าจูงใจด้านสภาพการทำงาน (Working Conditions)
SECU _i	แทน	ปัจจัยค่าจูงใจด้านความมั่นคงในงาน (Job Security)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1 ทั้งหมดจำนวน 85 คน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 68 คน มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 28 คน มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 50 คน มีประสบการณ์ในการทำงานการเงินและบัญชีน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 27 คน มีรายได้ต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 35 คน สถานศึกษาที่ปฏิบัติงานอยู่

ในอำเภอเมือง จำนวน 31 คน และสถานศึกษาที่ปฏิบัติงานมีขนาดกลาง (จำนวนนักเรียน 121 - 600 คน) จำนวน 45 คน

จากการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชี จำแนกตามปัจจัยจูงใจพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ประกอบด้วย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน จำแนกตามปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านค่าตอบแทน ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยแสดงดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

	WORK	RESP	ACHIE	APV	REC	SAL	SUP	RELA	POLI	CON	SECU	Perfor mance
WORK	1.00											
RESP	0.67**	1.00										
ACHIE	0.71**	0.61**	1.00									
APV	0.54**	0.55**	0.67**	1.00								
REC	0.71**	0.65**	0.86**	0.67**	1.00							
SAL	0.39**	0.54**	0.35**	0.53**	0.33**	1.00						
SUP	0.51**	0.55**	0.61**	0.53**	0.58**	0.35**	1.00					
RELA	0.50**	0.40**	0.61**	0.49**	0.68**	0.25*	0.52**	1.00				
POLI	0.49**	0.42**	0.53**	0.60**	0.61**	0.35**	0.53**	0.58**	1.00			
CON	0.44**	0.38**	0.57**	0.44**	0.52**	0.26*	0.35**	0.47**	0.52**	1.00		
SECU	0.59**	0.48**	0.58**	0.57**	0.50**	0.49**	0.46**	0.43**	0.47**	0.49**	1.00	
Perfor mance	0.28**	0.24*	0.18	0.05	0.23*	0.07	0.09	-0.01	0.27*	0.14	0.24*	1.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 1 โดยรวมมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01 – 0.86 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 โดยพบว่า ด้านความสำเร็จของงาน (ACHIE) กับด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (REC) มีค่าเท่ากับ 0.86 ผู้วิจัยจึงพิจารณาที่ค่าสถิติ คือ Tolerance และค่า Variance Inflation Factor (VIF) พบว่าค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่าไม่เข้าใกล้ศูนย์ (> 0.10) และ ค่า Variance Inflation Factor ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่าน้อยกว่า 10 (ประเสริฐ ปอนถิ่น, 2559) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันเอง จึงไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ภายในตัวแปรพยากรณ์

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชีของบุคลากร

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	β		
ปัจจัยจูงใจ					
Constant	49.07	11.58		4.24	0.00
1. ด้านลักษณะของงาน (WORK)	3.20	3.59	0.15	0.89	0.38
2. ด้านความรับผิดชอบ (RESP)	3.04	3.19	0.15	0.96	0.34
3. ด้านความสำเร็จของงาน (ACHIE)	-0.68	4.89	- 0.03	- 0.14	0.89
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน (APV)	-6.83	2.89	- 0.38	- 2.36	0.02**
5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (REC)	6.91	5.24	0.32	1.32	0.19
ปัจจัยค้ำจุน					
1. ด้านค่าตอบแทน (SAL)	-1.19	1.82	- 0.09	- 0.65	0.52
2. ด้านผู้บังคับบัญชา (SUP)	-2.04	2.63	- 0.11	- 0.78	0.44
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (RELA)	-8.66	3.12	- 0.40	-2.78	0.01***
4. ด้านนโยบายในการบริหาร (POLI)	9.47	3.41	0.42	2.78	0.01***
5. ด้านสภาพการทำงาน (CON)	- 0.96	2.63	- 0.05	- 0.37	0.72
6. ด้านความมั่นคงในงาน (SECU)	4.39	2.52	0.25	1.75	0.09*
R = 0.53 R^2 = 0.28 Adjusted R^2 = 0.17 Std. Error of the Estimate = 10.96					
F Change = 2.58 Sig = 0.01					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชีของบุคลากรของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนสามารถอธิบายประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 17 (Adjusted $R^2 = 0.17$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig = 0.01)

ผลการทดสอบอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชี พบว่า ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายในการบริหาร (POLI) ด้านความมั่นคงในงาน (SECU) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชีของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.10 ($\beta_{POLI} = 0.42$, $p < 0.01$; $\beta_{SECU} = 0.25$, $p < 0.10$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2d และ สมมติฐานที่ 2f

สำหรับปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในงาน (APV) และปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (RELA) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชีของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ($\beta_{RELA} = -0.40$, $p < 0.01$; $\beta_{APV} = -0.38$, $p < 0.05$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1d และสมมติฐานที่ 2c

สำหรับปัจจัยเชิงจิตด้านลักษณะของงาน (WORK) ด้านความรับผิดชอบ (RESP) ด้านความสำเร็จของงาน (ACHIE) และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (REC) ปัจจัยด้านค่าตอบแทน (SAL) ด้านผู้บังคับบัญชา (SUP) และด้านสภาพการทำงาน (CON) ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1a สมมติฐานที่ 1b สมมติฐาน 1c สมมติฐานที่ 1e สมมติฐานที่ 2a สมมติฐานที่ 2b และสมมติฐานที่ 2e

อภิปรายผล

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงาน การเงินและบัญชีของบุคลากรของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต 1 พบว่า ปัจจัยด้านจำนวน 2 ด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน การเงินและบัญชี ได้แก่ 1) ด้านนโยบายในการบริหาร สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริประภา ภาคิธรร (2562) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร พบว่า ด้านนโยบายในการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรในระดับปานกลาง เนื่องจากผู้บริหารจะมีการกำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดเวลาการทำงานที่ชัดเจน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องมีการวางแผนระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานให้ตรงตามระยะเวลา ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามขอบเขตการทำงาน ที่ถูกกำหนดไว้ของบุคลากรแต่ละท่าน และใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง 2) ด้านความมั่นคงในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของปัทมา จันทวงศ์ (2559) ทำการศึกษาปัจจัยที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยพบว่า ปัจจัยด้านสุขอนามัย ในส่วนของด้านความมั่นคงในงาน ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน กล่าวคือลูกจ้างที่มีตำแหน่งงานที่สามารถอยู่ปฏิบัติงานได้จนสิ้นสุดระยะเวลาในการ ทำงานมีหลักประกันเรื่องค่าตอบแทนที่แน่นอนและมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน ตลอดจนรู้สึก พึงพอใจในความมีเสถียรภาพขององค์กรในปัจจุบันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งโดย ภาพรวม ด้านคุณภาพของงาน และด้านค่าใช้จ่ายในงาน และสอดคล้องกับ Lai (2018) ทำการศึกษา เรื่องการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สายวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชนประเทศมาเลเซีย พบว่า ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์เชิง บวกกับผลการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยรับรู้ถึงความมั่นคงของงานใน ระดับสูงจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยเชิงจิต จำนวน 1 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพ การทำงานการเงินและบัญชี ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับ ประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชี กล่าวคือ การที่ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในการทำงาน การที่มีโอกาสเติบโตก้าวหน้าในงาน มีโอกาสได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ในอีกด้านหนึ่งก็แสดงให้เห็น ว่างานของบุคลากรในองค์กรที่ได้รับมอบหมายก็จะมีปริมาณมากขึ้น ต้องใช้ความรู้ความสามารถและ พัฒนาการของตนเองตลอดเวลา ซึ่งอาจทำให้เป็นแรงกดดันและเกิดความเครียดในการทำงานให้สำเร็จตาม เป้าหมายจนส่งผลเชิงลบกับประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยนิสราร รอดนุช (2559) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีใน

สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านเสรีภาพในการปฏิบัติงานและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทยเป็นอันดับที่ 5 แต่เป็นการส่งผลในเชิงลบ การได้รับอิสระ ความไว้วางใจ หรือได้รับมอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น อาจจะเป็นแรงกดดันให้พนักงานเกิดความวิตกกังวลและความเครียดในการปฏิบัติงาน จนส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ และปัจจัยค่าจ้าง จำนวน 1 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพการทำงาน การทำงานการเงินและบัญชี ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชี สอดคล้องกับ ชวาล แซ่ตั้ง (2558) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสินเชื่อ กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยค่าจ้างด้านความสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลทางลบต่อประสิทธิภาพการจัดทำหนังสือกู้เงินโครงการจำนำประทอนสินค้า ด้วยปริมาณงานของพนักงานอาจไม่เท่ากัน ทำให้พนักงานที่มีปริมาณงานมากทำงานเอกสารผิดพลาด เนื่องจากต้องรีบกลับไปทำงานส่วนตัว ทำให้ไม่สามารถให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ตามกับความต้องการของอีกฝ่าย อาจก่อให้เกิดความสัมพันธ์ด้านลบ แบ่งพรรคแบ่งพวก ส่งผลเสียต่อองค์กรได้ ซึ่งองค์กรควรมีการแบ่งปริมาณงานให้กับพนักงานเท่าๆ กัน นัดประชุมพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและปัญหา เพื่อให้พนักงานมีความสามารถควบคุมดูแลลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถให้ความร่วมมือช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงานได้

สำหรับปัจจัยอื่นๆ 1) ด้านลักษณะของงาน 2) ด้านความรับผิดชอบ 3) ด้านความสำเร็จของงาน และ 4) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และ ปัจจัยอื่นๆ 1) ด้านค่าตอบแทน 2) ด้านผู้บังคับบัญชา และ 3) ด้านสภาพการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้งาน

1) สถานศึกษาไม่มีผู้ที่ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีที่มีความรู้โดยตรง งานทางด้านการเงินและบัญชีเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน เป็นการสร้างแรงกดดันในการทำงานให้กับบุคลากร ดังนั้น ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี รวมทั้งให้ความใส่ใจ ดูแลบุคลากรเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการทำงาน

2) หน่วยงานของรัฐต้องดำเนินการกิจกรรมตามนโยบายของรัฐ ดังนั้น องค์กรควรมีการกำหนดการปฏิบัติงานให้ชัดเจนโดยมุ่งเน้นความสำเร็จของงาน มีการกำหนดนโยบายบริหารจัดการในการทำงาน สามารถนำนโยบายของหน่วยงานไปปฏิบัติได้จริง และผู้บริหารมีการชี้แจงและอธิบายการเปลี่ยนแปลงนโยบายอย่างชัดเจน

3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กรหากมีมากเกินไป อาจเกิดการแทรกแซงในการทำงาน เกิดความลำบากใจในการงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพลดลง ดังนั้น ผู้บังคับบัญชามควรมีส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรตระหนักถึงการทำงานให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

ต่างๆ มีการแบ่งภารกิจงานให้รับผิดชอบโดยชัดเจน สร้างจิตสำนึกให้บุคลากรในองค์กรมีความซื่อสัตย์ สุจริต ทำงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เช่น จัดอบรมบุคลากรในเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนักถึงโทษในการทุจริต มีการพูดคุยแลกเปลี่ยน เรียนรู้ เพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนางานต่อไป

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยต่อไปในอนาคต สามารถทำการศึกษต่อยอดโดยเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น สภาพการทำงาน ปัญหาอุปสรรคในการทำงาน เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นให้ข้อมูลในเชิงลึก ทำให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงสามารถนำมาพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้น รวมถึงศึกษาสถานศึกษาของสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2563). **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542**. สืบค้นจาก <https://www.moe.go.th/พรบ-การศึกษาแห่งชาติ-พ-ศ-2542/>.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2563). **พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการการแผ่นดิน**
กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546. สืบค้นจาก <https://www.moe.go.th/พรบ-ระเบียบบริหารราชการ/>.
- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). **แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ ลูกจ้างองค์การคลังสินค้า**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชวาล แซ่ตั้ง. (2558). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสินเชื่อ กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ณัฐวัตร เป้งวันปลูก. (2560). **ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ดาริน ปฏิเมธีภรณ์. (2556). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทขนส่งทางอากาศเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี**. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิสรา รอดนุช. (2559). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปกครอง แสนมณี. (2552). **การดำเนินงานการเงินของครูผู้ปฏิบัติงานการเงินในสถานศึกษาช่วงชั้นที่ 1-3 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4 (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต)**. บุรีรัมย์: มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. สืบค้นจาก <https://dspace.bru.ac.th/xmlui/handle/123456789/1978>.

- ปัทิตตา จันทวงศ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สงขลา. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สืบค้นจาก <https://kb.psu.ac.th/psu-kb/bitstream/2016/12006/1/416975.pdf>.
- ประเสริฐ ปอนถิ่น. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของวิทยาเขตสังกัดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. **วารสารวิจัยและพัฒนาโดยองค์กรในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**. 11(3), 169-182.
- พัชร พันธ์แดงไทย. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). อุดรดิตถ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. สืบค้นจาก <http://202.29.52.112/dspace/bitstream/123456789/149/1/61553490204.pdf>.
- ภัสสนที นุ่มประเสริฐ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานการเงินและบัญชีของหน่วยงานทหารในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วิชญ์ กิตติพิงศ์วรการ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริประภา ภาคิธรธ. (2562). ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1. (2564). **แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**. สืบค้นจาก <https://www.chiangmaiarea1.go.th/2020/planprojecto10-2563/>.
- หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1. (2564). **คู่มือการตรวจสอบการเงิน การบัญชีของสถานศึกษา**. เชียงใหม่: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1.
- Cronbach, L. J. (1970). **Essentials of Psychological Testing**. New York: Harper & Row.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman B. (1959). **The Motivation to work**. New York : Wiley.
- Lai, C. Y. (2018). An Analysis on the Relationship between Job Satisfaction and Work Performance among Academic Staff in Malaysian Private Universities. **Journal of Arts & Social Sciences**. 1(2), 64-73.
- Mohammed, A., Lina, S., & Phillip, M. (2017). Herzberg's Two-Factor Theory. **Life Science Journal**. 14(5), 12-16.

ประวัติแนบท้ายบทความ

	Name and Surname: Kanpitcha Boonmee Highest Education: Bachelor of Business Administration (Accounting) University or Agency: Maejo University Field of Expertise: Accounting Address: 136/4 Moo 2, San Pu Loei, Doi Saket, Chiang Mai, 50220
	Name and Surname: Chaiyot Sumritsakun Highest Education: Ph.D. (Accounting) University or Agency: Maejo University Field of Expertise: Financial Accounting, Management Accounting, International Accounting Address: Faculty of Business Administration Maejo University, 63 Moo 4, Nongharn, Sansai, Chiang Mai 50290
	Name and Surname: Arunee Yodbutr Highest Education: Ph.D. (Accounting) University or Agency: Maejo University Field of Expertise: Financial Accounting, Management Accounting, Corporate Governance Address: Faculty of Business Administration Maejo University, 63 Moo 4, Nongharn, Sansai, Chiang Mai 50290
	Name and Surname: Kunchaya Waengkaew Highest Education: Ph.D. (Accounting) University or Agency: Maejo University Field of Expertise: Financial Accounting, Management Accounting, Accounting research Address: Faculty of Business Administration Maejo University, 63 Moo 4, Nongharn, Sansai, Chiang Mai 50290

ประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ สภาพคล่องทางการเงินและความสามารถในการชำระหนี้สิน
ที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรและผลตอบแทนจากเงินปันผลของบริษัท
จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร

THE EFFICIENCY OF ASSET MANAGEMENT FINANCIAL LIQUIDITY AND DEBT
MANAGEMENT THAT AFFECT THE PROFITABILITY AND DIVIDEND YIELD OF LISTED
COMPANIES IN THE STOCK EXCHANGE OF THAILAND IN AGRO AND FOOD
INDUSTRY

ดารินทร์ แซ่จั้ง¹ และดารณี เอื้อชนะจิต²
Darin Saejung¹ and Daranee Uachanachit²

¹หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
²อาจารย์ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

¹Master degree Faculty of Accounting, Sripatum University

²Lecturer Faculty of Accountancy, Sripatum University

Email ¹darin.saejung@gmail.com ²dara.uacha@gmail.com

Received June 29,2023
Revised August 10,2023
Accepted August 15,2023

บทคัดย่อ

การวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ สภาพคล่องทางการเงิน และความสามารถในการชำระหนี้สินที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไร และผลตอบแทนจากเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร ระหว่างปี พ.ศ.2563 – พ.ศ.2565 ระยะเวลา 3 ปี จำนวน 32 บริษัท กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 96 รายบริษัทรายปี (Firm-Years) โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ที่วัดค่าด้วยอัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวมมีผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05ต่อความสามารถในการทำกำไรที่วัดค่าด้วยอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ทั้งหมดโดยมีค่าสถิติอยู่ที่ 0.000 อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นโดยมีค่าสถิติอยู่ที่ 0.000 และอัตรากำไรขั้นต้นโดยมีค่าสถิติอยู่ที่ 0.003 สภาพคล่องทางการเงินที่วัดค่าด้วยอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนและอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็วมีผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ต่อความสามารถในการทำกำไรที่วัดค่าด้วยอัตรากำไรขั้นต้นโดยมีค่าสถิติอยู่ที่ 0.003 ทั้งสองอัตรา ความสามารถในการชำระหนี้สินที่วัดค่าด้วยอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น และความสามารถชำระดอกเบี้ย

มีผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ต่อความสามารถในการทำกำไรที่วัดค่าด้วยอัตรากำไรสุทธิโดยมีค่าสถิติอยู่ที่ 0.000 และ 0.008 ตามลำดับ

คำสำคัญ

ประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ สภาพคล่องทางการเงิน ความสามารถในการชำระหนี้สิน

ABSTRACT

The objective of this research was to examine the efficiency of asset management financial liquidity and debt management that affect the profitability and dividend yield of listed companies in the stock exchange of Thailand in agro and food industry. The data had been collected for a period of 3 years, from 2020 to 2022, total of 32 companies, 96 firm years. This research employed basic data analysis techniques were descriptive statistics, Pearson correlation, and multiple regression analysis.

The results of this research found that the efficiency of asset management measured by total asset turnover (TAT) have a positive effect on a profitability measured by return on total asset (ROA) with a statistical value of 0.000, return on equity (ROE) with a statistical value of 0.000 and gross profit margin (GMP) with a statistical value of 0.003. Financial liquidity measured by current ratio (CR) and quick ratio (QR) has a positive effect on a profitability measured by gross profit margin (GPM) with a statistical value of 0.003 for both values. Debt management measured by debt-to-equity ratio (DE) and Interest Coverage Ratio (ICR) have a positive effect on a profitability measured by net profit margin (NPM) with a statistical value of 0.000 and 0.008 statistically significant at the level of 0.05.

Keywords

The efficiency of asset management, Financial liquidity, Debt management.

ความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมเกษตรนั้นเป็นรากฐานสำคัญของการเติบโตทางเศรษฐกิจของโลกมาอย่างช้านาน ข้อมูลจากรายงานเรื่อง OECD-FAO Agricultural Outlook ระบุว่าอุตสาหกรรมเกษตรของโลกมีแนวโน้มการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากข้อมูลในอดีต ทาง OECD ประเมินว่าภาพรวมของอุตสาหกรรมเกษตรในระดับโลกนั้นจะสามารถเติบโตได้ประมาณร้อยละ 1.38 ต่อปีในช่วงปี พ.ศ. 2561 – 2569 โดยคาดว่า ณ ปี พ.ศ. 2569 จะมีปริมาณการผลิตสินค้าเกษตรกว่า 9.4 พันล้านตัน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2561)

แผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารระยะที่ 1 (พ.ศ.2562-2570) ของรัฐบาล ได้มีการตั้งวิสัยทัศน์ที่จะส่งเสริมให้ไทยเป็นศูนย์กลางการผลิตอาหารอนาคต การสร้างนักบอุตสาหกรรมอาหารพันธุ์ใหม่ (Food Warriors) ทั้งในระดับอาเซียนและระดับโลก ควบคู่ไปกับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานราก มุ่งยกระดับกลุ่มผู้ประกอบการเอสเอ็มอีและวิสาหกิจชุมชน ผลักดันการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าเกษตร (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2564)

การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินคือ การนำตัวเลขจากงบการเงินมาหาอัตราส่วนต่างๆ เพื่อให้ได้ตัวเลขที่สามารถนำมาใช้วิเคราะห์สุขภาพทางการเงินของกิจการ ซึ่งอาจจะนำไปเปรียบเทียบกับข้อมูลในอดีตของกิจการ ข้อมูลของคู่แข่ง หรือข้อมูลของทั้งอุตสาหกรรม และช่วยให้นักลงทุนเข้าใจความหมายและสามารถติดตามข่าวสารต่าง ๆ ได้โดยมีความเข้าใจมากขึ้น (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2563)

จากการสนับสนุนของภาครัฐและแรงดึงดูดจากมูลค่าตลาดของอุตสาหกรรมนี้ที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาอัตราส่วนทางการเงินด้านประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ สภาพคล่องทางการเงิน ความสามารถในการชำระหนี้สินที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรและผลตอบแทนจากเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร เพื่อเป็นแนวทางสำหรับนักลงทุนที่จะลงทุนในกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอาหารในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ สภาพคล่องทางการเงิน และความสามารถในการชำระหนี้สิน ที่ส่งผลกระทบต่อ ความสามารถในการทำกำไร และผลตอบแทนจากเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร

ขอบเขตการวิจัย

1. การศึกษาวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ สภาพคล่องทางการเงิน และความสามารถในการชำระหนี้สิน ที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรและผลตอบแทนจากเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร ได้ทำการเก็บข้อมูลจากงบการเงิน จากเว็บไซต์ www.setsmart.or.th ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2. การศึกษานี้มีกลุ่มประชากรคือ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหารที่มีรายงานทางบัญชี ตั้งแต่ พ.ศ. 2563 - พ.ศ. 2565 ทั้งหมด 67 บริษัท ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างคือ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหารที่มีข้อมูลงบการเงินเปิดเผยครบถ้วน สามารถหาค่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามของวิจัยได้ครบถ้วนทุกตัวและครอบคลุมช่วงเวลา 3 ปี มีจำนวน 32 บริษัท รวมทั้งสิ้น 96 รายบริษัทรายปี

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากงบการเงิน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร ในระหว่างปี พ.ศ. 2563 – 2565 รวมระยะเวลา 3 ปี รวม 32 บริษัท รวมทั้งสิ้น 96 รายบริษัทรายปี โดยรวบรวมข้อมูลจากฐานข้อมูล SETSMART ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เว็บไซต์ของ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย www.set.or.th

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ได้แก่อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์รวมและอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ถาวรส่งผลกระทบต่อเชิงบวกต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ทั้งหมด

สมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ได้แก่อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์รวมและอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ถาวรส่งผลกระทบต่อเชิงบวกต่ออัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น

สมมติฐานที่ 3 ประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ได้แก่อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์รวมและอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ถาวรส่งผลกระทบต่อเชิงบวกต่ออัตรากำไรสุทธิ

สมมติฐานที่ 4 ประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ได้แก่อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์รวมและอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ถาวรส่งผลกระทบต่อเชิงบวกต่ออัตรากำไรขั้นต้น

สมมติฐานที่ 5 สภาพคล่องทางการเงินได้แก่อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนและอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็วส่งผลกระทบต่อเชิงบวกต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ทั้งหมด

สมมติฐานที่ 6 สภาพคล่องทางการเงินได้แก่อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนและอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็วส่งผลกระทบต่อเชิงบวก ต่ออัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น

สมมติฐานที่ 7 สภาพคล่องทางการเงินได้แก่อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนและอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็วส่งผลกระทบต่อเชิงบวกต่ออัตรากำไรสุทธิ

สมมติฐานที่ 8 สภาพคล่องทางการเงินได้แก่อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนและอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็วส่งผลกระทบต่อเชิงบวกต่ออัตรากำไรขั้นต้น

สมมติฐานที่ 9 ความสามารถในการชำระหนี้สินได้แก่อัตราส่วนวัดหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นและอัตราส่วนความสามารถในการชำระดอกเบี้ยส่งผลกระทบต่อเชิงบวกต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ทั้งหมด

สมมติฐานที่ 10 ความสามารถในการชำระหนี้สินได้แก่อัตราส่วนวัดหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นและอัตราส่วนความสามารถในการชำระดอกเบี้ยส่งผลกระทบต่อเชิงบวกต่ออัตรากำไรสุทธิ

สมมติฐานที่ 11 ความสามารถในการชำระหนี้สินได้แก่อัตราส่วนวัดหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นและอัตราส่วนความสามารถในการชำระดอกเบี้ยส่งผลกระทบต่ออัตรากำไรขั้นต้น

สมมติฐานที่ 12 ความสามารถในการชำระหนี้สินได้แก่อัตราส่วนวัดหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นและอัตราส่วนความสามารถในการชำระดอกเบี้ยส่งผลกระทบต่ออัตรากำไรขั้นต้น

สมมติฐานที่ 13 ความสามารถในการทำกำไรส่งผลกระทบต่อเชิงบวกต่อผลตอบแทนจากเงินปันผล

นิยามศัพท์

อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (Return On Assets : ROA) หมายถึง อัตราส่วนที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการนำเงินมาลงทุนในสินทรัพย์ ว่าก่อให้เกิดผลกำไรมากน้อยเพียงใด

อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (Return On Equity : ROE) หมายถึง อัตราส่วนที่แสดงให้เห็นถึงทราบว่าส่วนของเจ้าของที่มีอยู่นั้น จะทำให้เกิดผลกำไรเป็นจำนวนเท่าใด

อัตรากำไรสุทธิ (Net Profit Margin : NPM) หมายถึง อัตราส่วนที่แสดงให้เห็นถึงผลกำไรสุทธิหลังจากหักค่าใช้จ่ายต่าง ๆ แล้วว่ามีจำนวนเท่าใด

อัตรากำไรขั้นต้น (Gross Profit Margin : GPM) หมายถึง อัตราส่วนที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านการขาย การจัดซื้อสินค้ามาเพื่อขายเป็นอย่างไร หรือการจัดเตรียมวัตถุดิบเพื่อการผลิตมีประสิทธิภาพเพียงใด

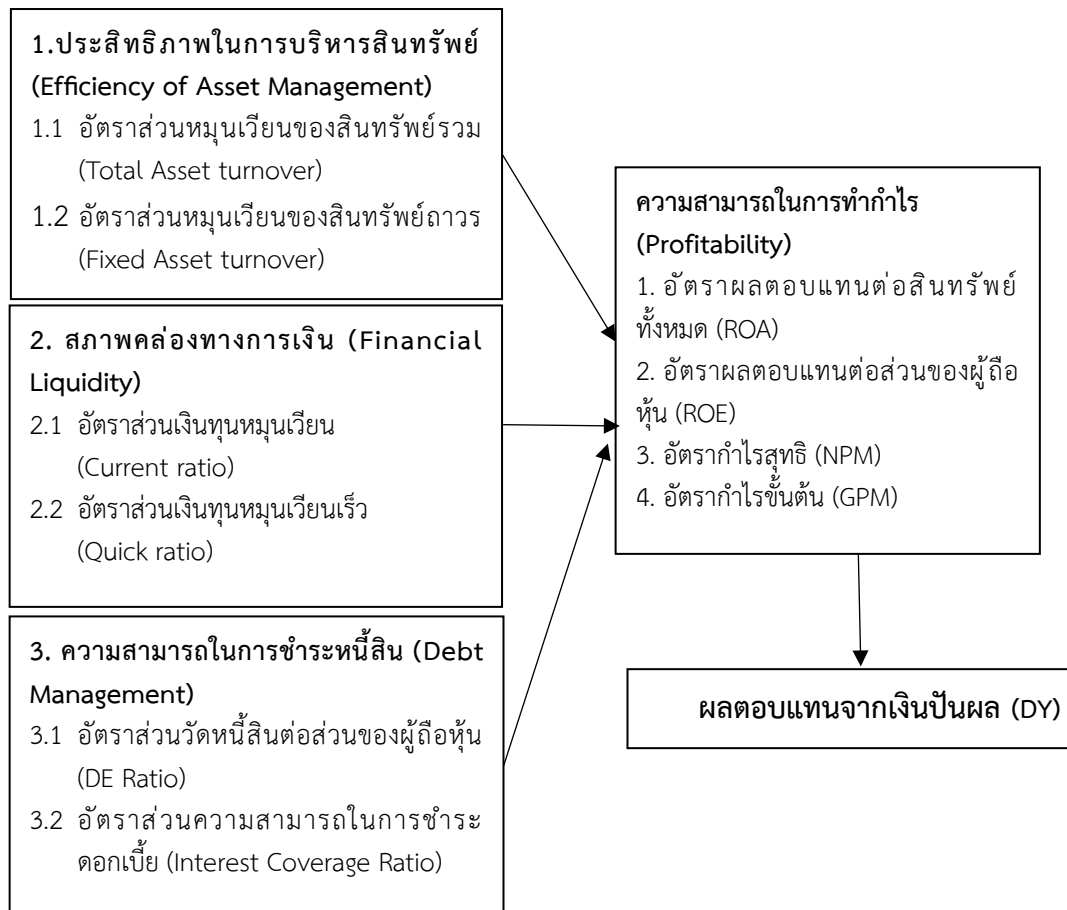
การทบทวนวรรณกรรม

โสภณ บุญถนอมวงศ์ (2558) ได้กล่าวไว้ว่าอัตราส่วนทางการเงินโดยทั่วไป ประกอบด้วย อัตราส่วนที่ใช้วัดสภาพคล่องคืออัตราเงินทุนหมุนเวียน (CR) อัตราส่วนที่ใช้วัดความสามารถในการบริหารสินทรัพย์คืออัตราหมุนของสินทรัพย์รวม (TAT) อัตราส่วนที่ใช้วัดความสามารถในการบริหารหนี้สิน (DE) อัตราส่วนที่ใช้วัดความสามารถในการหาผลตอบแทน และอัตราส่วนอื่น ๆ การเลือกใช้อัตราส่วนกลุ่มใดขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้วิเคราะห์และการนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ปิยะพร สารสุวรรณ (2562) กล่าวว่า เงินปันผลเป็นผลตอบแทนที่ผู้ถือหุ้นสามัญและหุ้นบุริมสิทธิจะได้รับโดยการจ่ายปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้น ซึ่งจะขึ้นอยู่กับมติของฝ่ายบริหารและนโยบายของกิจการซึ่งต้องคำนึงถึงผลการดำเนินงานและภาระผูกพันในการชำระหนี้และความจำเป็นในการใช้เงิน รวมทั้งแผนงานในอนาคตของกิจการ

อัตราเงินปันผลตอบแทน (Dividend Yield) เป็นอัตราส่วนที่เปรียบเทียบเงินปันผลจ่ายต่อหุ้นสามัญเทียบกับราคาตลาดของหุ้นสามัญเพื่อดูผลตอบแทนว่าหากลงทุนซื้อหุ้น ณ ระดับราคาปัจจุบัน จะมีโอกาสได้รับเงินปันผลคิดเป็นอัตราร้อยละเท่าไรของราคาค่าหุ้น (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2558)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ สภาพคล่องทางการเงินและความสามารถในการชำระหนี้สิน ที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรและผลตอบแทนจากเงินปันผลของ มีการกำหนดขอบเขตการศึกษา และเลือกกลุ่มตัวอย่างคือบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร โดยเก็บข้อมูลจากเว็บไซต์ www.setsmart.or.th ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหารที่มีรายงานทางบัญชี ตั้งแต่ พ.ศ.2563 - พ.ศ.2565 ทั้งหมด 67 บริษัท ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างคือ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหารที่มีข้อมูลงบการเงินเปิดเผยครบถ้วน สามารถหาค่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ของวิจัยได้ครบถ้วนทุกตัวและครอบคลุมช่วงเวลา 3 ปี มีจำนวน 32 บริษัท รวมทั้งสิ้น 96 รายบริษัท รายปี

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากงบการเงิน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร ในระหว่างปี พ.ศ. 2563 – 2565 รวมระยะเวลา 3 ปี รวม 32 บริษัท รวมทั้งสิ้น 96 รายบริษัทรายปี โดยรวบรวมข้อมูลจากฐานข้อมูล SETSMART ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย www.set.or.th

3. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ผลการวิเคราะห์พบว่า การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

Descriptive Statistics					
Variables	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TAT	96	0.39	3.83	1.16	0.53
FAT	96	0.92	16.01	3.49	2.89
CR	96	0.33	10.19	2.63	2.07
QR	96	0.22	6.33	1.43	1.48
DE	96	0.11	2.09	0.68	0.53
ICR	96	-63.98	6490.57	2.59	825.01
ROE	96	-12.97	40.50	14.42	9.15
ROA	96	-4.58	37.65	11.49	6.68
GPM	96	5.81	65.74	25.52	14.71
NPM	96	-16.33	23.27	8.39	6.08
DY	96	0.10	19.67	3.89	2.68

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา พบว่าอัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (TAT) มีค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.39 ค่าสูงสุดเท่ากับ 3.83 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.16 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์ถาวร (FAT) มีค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.92 ค่าสูงสุดเท่ากับ 16.01 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (CR) มีค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.33 ค่าสูงสุดเท่ากับ 10.19 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.07 อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว (QR) มีค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.22 ค่าสูงสุดเท่ากับ 6.33 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.43 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.48 อัตราส่วนวัดหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (DE) มีค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.11 ค่าสูงสุดเท่ากับ 2.09 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 อัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย (ICR) มีค่าต่ำสุดเท่ากับ -63.98 ค่าสูงสุดเท่ากับ 6490.57 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 825.01 อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) มีค่าต่ำสุดเท่ากับ -12.97 ค่าสูงสุดเท่ากับ 40.50 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 14.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.15 อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ทั้งหมด (ROA) มีค่าต่ำสุดเท่ากับ -4.58 ค่าสูงสุดเท่ากับ 37.65 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 11.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 6.68 อัตราผลตอบแทนจากกำไรขั้นต้น (GPM) มีค่าต่ำสุดเท่ากับ 5.81 ค่าสูงสุดเท่ากับ 65.74 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 25.52 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 14.71 อัตราผลตอบแทนจากกำไรสุทธิ (NPM) มีค่าต่ำสุดเท่ากับ -16.33 ค่าสูงสุดเท่ากับ 23.27 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.39 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 6.08 ผลตอบแทนจากเงินปันผล มีค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.10 ค่าสูงสุดเท่ากับ 19.67 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.68

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน เพื่อพิจารณาว่าตัวแปรที่ใช้ศึกษา มีความสัมพันธ์กันเองในระดับสูงหรือไม่ หากตัวแปรอิสระแต่ละคู่มีความสัมพันธ์กันเองสูงจะส่งผลให้เกิดปัญหา Multicollinearity ซึ่งทำให้การแปลความหมายในการวิเคราะห์การถดถอยไม่ถูกต้อง โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) จะต้องมีความอยู่ระหว่าง -1 ถึง 1 (จิรัญญา ตาวงษ์, 2563)

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Pearson Correlation)

	TAT	FAT	CR	QR	DE	ICR	ROE	ROA	GPM	NPM
TAT	1									
FAT	.629**	1								
CR	.194	.151	1							
QR	.127	-.028	.841**	1						
DE	-.069	.164	-.581	-.553**	1					
ICR	-.051	-.049	.222*	.296**	-.281**	1				
ROE	.510**	.395**	.011	-0.19	.017	.063	1			
ROA	.550**	.247*	.237*	.227*	-.290	.168	.881**	1		
GPM	-.432	-.339**	-.096	.082	-.066	.188	-.081	-.015	1	
NPM	-.143	-.153	.217*	.249*	-.440	.355**	.561**	.654**	.191	1

**Correlation is significant at the 0.01 level

*Correlation is significant at the 0.05 level

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด ประกอบด้วย อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์ถาวร อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว อัตราส่วนวัดหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น อัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ทั้งหมด อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น อัตราผลตอบแทนจากกำไรสุทธิและอัตราผลตอบแทนจากกำไรขั้นต้น เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน จึงสามารถใช้ตัวแปรทั้งหมดนี้ในการวิเคราะห์การถดถอยได้

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณเพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ สภาพคล่องทางการเงิน และความสามารถในการชำระหนี้สิน ที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรและ ผลตอบแทนจากเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม ตั้งแต่ปี พ.ศ.2563 – พ.ศ.2565 ปรากฏผลดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่าการวิเคราะห์ค่า Variance Inflation Factor (VIF) พบว่า น้อยกว่า 10 กล่าวคือ มีค่าอยู่ที่ 1.654 ซึ่งน้อยกว่า 10 นั่นคือไม่เกิด Multicollinearity สามารถทดสอบด้วยสถิติการถดถอยแบบพหุคูณได้ ประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ ซึ่งวัดค่าด้วยอัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (TAT) และอัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์ถาวร (FAT) ผลวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (TAT) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 แสดงว่ามีผลในทิศทางเชิงบวกต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ทั้งหมด (ROA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และอัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์ถาวร (FAT) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.141 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่ามีผลต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ทั้งหมด (ROA) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่าการวิเคราะห์ค่า Variance Inflation Factor (VIF) พบว่า น้อยกว่า 10 กล่าวคือ มีค่าอยู่ที่ 1.654 ซึ่งน้อยกว่า 10 นั่นคือไม่เกิด Multicollinearity สามารถทดสอบด้วยสถิติการถดถอยแบบพหุคูณได้ ประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ ซึ่งวัดค่าด้วยอัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (TAT) และอัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์ถาวร (FAT) ผลวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (TAT) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 แสดงว่ามีผลในทิศทางเชิงบวกต่ออัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์ถาวร (FAT) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.282 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่ามีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่าการวิเคราะห์ค่า Variance Inflation Factor (VIF) พบว่า น้อยกว่า 10 กล่าวคือ มีค่าอยู่ที่ 1.654 ซึ่งน้อยกว่า 10 นั่นคือไม่เกิด Multicollinearity สามารถทดสอบด้วยสถิติการถดถอยแบบพหุคูณได้ ประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ ซึ่งวัดค่าด้วย

อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (TAT) และอัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์ถาวร (FAT) ผลวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (TAT) และ อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์ถาวร (FAT) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.599 และ 0.430 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่ามีผลต่ออัตรากำไรสุทธิ (NPM) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่าการวิเคราะห์ค่า Variance Inflation Factor (VIF) พบว่า น้อยกว่า 10 กล่าวคือ มีค่าอยู่ที่ 1.654 ซึ่งน้อยกว่า 10 นั่นคือไม่เกิด Multicollinearity สามารถทดสอบด้วยสถิติการถดถอยแบบพหุคูณได้ ประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ ซึ่งวัดค่าด้วยอัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (TAT) และอัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์ถาวร (FAT) ผลวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (TAT) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 แสดงว่ามีผลในทิศทางเชิงบวกต่ออัตรากำไรขั้นต้น (GPM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์ถาวร (FAT) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.354 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่ามีผลต่ออัตรากำไรขั้นต้น (GPM) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 พบว่าการวิเคราะห์ค่า Variance Inflation Factor (VIF) พบว่า น้อยกว่า 10 กล่าวคือ มีค่าอยู่ที่ 3.423 ซึ่งน้อยกว่า 10 นั่นคือไม่เกิด Multicollinearity สามารถทดสอบด้วยสถิติการถดถอยแบบพหุคูณได้ สภาพคล่องทางการเงิน ซึ่งวัดค่าด้วยอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (CR) และอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว (QR) ผลวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (CR) และอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว (QR) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.405 และ 0.606 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่ามีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ทั้งหมด (ROA) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 พบว่าการวิเคราะห์ค่า Variance Inflation Factor (VIF) พบว่า น้อยกว่า 10 กล่าวคือ มีค่าอยู่ที่ 3.423 ซึ่งน้อยกว่า 10 นั่นคือไม่เกิด Multicollinearity สามารถทดสอบด้วยสถิติการถดถอยแบบพหุคูณได้ สภาพคล่องทางการเงิน ซึ่งวัดค่าด้วยอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (CR) และอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว (QR) ผลวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (CR) และอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว (QR) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.622 และ 0.607 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่ามีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 7 พบว่าการวิเคราะห์ค่า Variance Inflation Factor (VIF) พบว่า น้อยกว่า 10 กล่าวคือ มีค่าอยู่ที่ 3.423 ซึ่งน้อยกว่า 10 นั่นคือไม่เกิด Multicollinearity สามารถทดสอบด้วยสถิติการถดถอยแบบพหุคูณได้ สภาพคล่องทางการเงิน ซึ่งวัดค่าด้วยอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (CR) และอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว (QR) ผลวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (CR) และอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว (QR) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.899 และ 0.220 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่ามีผลต่ออัตรากำไรสุทธิ (NPM) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 8 พบว่าการวิเคราะห์ค่า Variance Inflation Factor (VIF) พบว่า น้อยกว่า 10 กล่าวคือ มีค่าอยู่ที่ 3.423 ซึ่งน้อยกว่า 10 นั่นคือไม่เกิด Multicollinearity สามารถทดสอบด้วยสถิติการถดถอยแบบพหุคูณได้ สภาพคล่องทางการเงิน ซึ่งวัดค่าด้วยอัตราส่วน

เงินทุนหมุนเวียน (CR) และอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว (QR) ผลวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (CR) และอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว (QR) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ทั้งสองค่า แสดงว่ามีผลในทิศทางเชิงบวกกับอัตรากำไรขั้นต้น (GPM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 9 พบว่าการวิเคราะห์ค่า Variance Inflation Factor (VIF) พบว่า น้อยกว่า 10 กล่าวคือ มีค่าอยู่ที่ 1.086 ซึ่งน้อยกว่า 10 นั่นคือไม่เกิด Multicollinearity สามารถทดสอบด้วยสถิติการถดถอยแบบพหุคูณได้ ความสามารถในการชำระหนี้สิน ซึ่งวัดค่าด้วยอัตราส่วนวัดหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (DE) และอัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย (ICR) ผลวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า อัตราส่วนวัดหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (DE) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 แสดงว่ามีผลในทิศทางเชิงบวกกับอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ทั้งหมด (ROA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และอัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย (ICR) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.366 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่ามีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ทั้งหมด (ROA) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 10 พบว่าการวิเคราะห์ค่า Variance Inflation Factor (VIF) พบว่า น้อยกว่า 10 กล่าวคือ มีค่าอยู่ที่ 1.086 ซึ่งน้อยกว่า 10 นั่นคือไม่เกิด Multicollinearity สามารถทดสอบด้วยสถิติการถดถอยแบบพหุคูณได้ ความสามารถในการชำระหนี้สิน ซึ่งวัดค่าด้วยอัตราส่วนวัดหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (DE) และอัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย (ICR) ผลวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า อัตราส่วนวัดหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (DE) และอัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย (ICR) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.730 และ 0.494 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่ามีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 11 พบว่าการวิเคราะห์ค่า Variance Inflation Factor (VIF) พบว่า น้อยกว่า 10 กล่าวคือ มีค่าอยู่ที่ 1.086 ซึ่งน้อยกว่า 10 นั่นคือไม่เกิด Multicollinearity สามารถทดสอบด้วยสถิติการถดถอยแบบพหุคูณได้ ความสามารถในการชำระหนี้สิน ซึ่งวัดค่าด้วยอัตราส่วนวัดหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (DE) และอัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย (ICR) ผลวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า อัตราส่วนวัดหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (DE) และอัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย (ICR) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.008 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่ามีผลในทิศทางเชิงบวกต่ออัตรากำไรสุทธิ (NPM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 12 พบว่าการวิเคราะห์ค่า Variance Inflation Factor (VIF) พบว่า น้อยกว่า 10 กล่าวคือ มีค่าอยู่ที่ 1.086 ซึ่งน้อยกว่า 10 นั่นคือไม่เกิด Multicollinearity สามารถทดสอบด้วยสถิติการถดถอยแบบพหุคูณได้ ความสามารถในการชำระหนี้สิน ซึ่งวัดค่าด้วยอัตราส่วนวัดหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (DE) และอัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย (ICR) ผลวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า อัตราส่วนวัดหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (DE) และอัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย (ICR) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.894 และ 0.086 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่ามีผลต่ออัตรากำไรขั้นต้น (GPM) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 13 พบว่าการวิเคราะห์ค่า Variance Inflation Factor (VIF) พบว่า น้อยกว่า 10 กล่าวคือ มีค่าอยู่ที่ 1.097-5.367 ซึ่งน้อยกว่า 10 นั่นคือไม่เกิด Multicollinearity สามารถทดสอบด้วยสถิติการถดถอยแบบพหุคูณได้ ความสามารถในการทำกำไร ซึ่งประกอบด้วย อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ทั้งหมด (ROA) อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) อัตรากำไรสุทธิ (NPM) และอัตรากำไรขั้นต้น (GPM) ผลวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณพบว่าทั้ง 4 ตัวแปร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.442 0.689 0.725 และ 0.07 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่ามีผลต่อผลตอบแทนจากเงินปันผล (DY) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่องประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ สภาพคล่องทางการเงินและ ความสามารถในการชำระหนี้สิน ที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไร และผลตอบแทนจากเงินปันผลของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและ อุตสาหกรรมอาหารตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 - 2565 ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิเคราะห์ตามตัวแปรที่ได้ ทำการศึกษา ดังนี้

ประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ที่วัดด้วยอัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม มีผลกระทบเชิงบวกกับความสามารถในการทำกำไรที่วัดด้วยอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ทั้งหมด และ อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น และอัตรากำไรขั้นต้น ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของสายธาร บุญปองหา (2562) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทจดทะเบียนในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรคือ ประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ ซึ่งวัดโดยการหมุนเวียนของสินทรัพย์ มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำกำไรในทิศทางเดียวกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม มีผลกระทบเชิงบวกกับอัตรากำไรขั้นต้นในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของโสภณ บุญถนอมวงศ์ (2561) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการทำกำไร และประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการทำกำไรและประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ ซึ่งรวบรวมจาก ฐานข้อมูล BOL ในปีพ.ศ. 2553-2557 ทั้งหมด 278 กิจการ ผลการศึกษาพบว่าอัตราหมุนของสินทรัพย์รวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับอัตราส่วนแสดงความสามารถในการทำกำไร 3 อัตราส่วนคือ อัตรากำไรขั้นต้น อัตรากำไรจากการดำเนินงาน และอัตรากำไรสุทธิ สภาพคล่องทางการเงินที่วัดค่าด้วยอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน และอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็วมีผลเชิงบวกกับความสามารถในการทำกำไรที่วัดค่าด้วยอัตรากำไรขั้นต้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Martha (2017) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไร ของบริษัทอสังหาริมทรัพย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ประเทศอินโดนีเซีย ใน 3 ระดับ คือ กลุ่ม ธุรกิจขนาดเล็ก กลางและใหญ่ พบว่าอัตราส่วนสภาพคล่องที่วัดค่าด้วยอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำกำไรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความสามารถในการชำระหนี้สินที่วัดค่าด้วยอัตราส่วนวัดหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น มีผลเชิงบวกกับ ความสามารถในการทำกำไรที่วัดค่าด้วยอัตรา

กำไรสุทธิอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีัญญา สิงห์วะราช (2562) ที่ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของอัตราส่วนทางการเงินด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่ม SET 100 ผลจากการวิจัยพบว่าอัตราส่วนทางการเงินที่มีอิทธิพลและมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำกำไร คือ อัตราส่วนความสามารถในการชำระหนี้

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการทำกำไร พบว่าความสามารถในการทำกำไรที่วัดด้วยอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ทั้งหมด อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น อัตรากำไรสุทธิและอัตรากำไรขั้นต้น มีผลต่อผลตอบแทนจากเงินปันผล อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลตอบแทนจากเงินปันผล มีความเกี่ยวข้องกับราคาหุ้น พุนของบริษัทเพิ่มขึ้นหรือลดลง จะส่งผลกระทบต่อราคาหุ้นโดยตรง หมายความว่าส่วนของผู้ถือหุ้นมีความเป็นไปได้ที่จะส่งผลกระทบต่อราคาหุ้น และการเปลี่ยนแปลงของราคาหุ้นส่งผลกระทบต่อผลตอบแทนจากเงินปันผลด้วยเช่นกัน แต่จากผลการวิเคราะห์ แสดงให้เห็นได้ว่า ความสามารถในการทำกำไร ไม่ส่งผลกระทบต่อราคาหุ้น จึงไม่ส่งผลกระทบต่อผลตอบแทนจากเงินปันผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

1. การศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ สภาพคล่องทางการเงิน และความสามารถในการชำระหนี้สิน ที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรและ ผลตอบแทนจากเงินปันผลของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร ทำให้ทราบถึงตัวแปรอิสระที่มีผลต่อความสามารถในการทำกำไรมากที่สุด คือ อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ถาวร ซึ่งมีผลกระทบเชิงบวกต่อ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น และอัตรากำไรขั้นต้น ซึ่งบริษัทสามารถวางนโยบายในการบริการสินทรัพย์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อกำไรในอนาคต

2. สามารถทราบถึงตัวชี้วัดต่าง ๆ ที่สามารถควบคุมและจัดการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของบริษัทได้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเพิ่มมูลค่าของกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ได้ผลงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดการตัวชี้วัดต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไร และผลตอบแทนจากเงินปันผลได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

วิจัยฉบับนี้ สามารถใช้เป็นฐานข้อมูลในการจัดทำงานวิจัยสำหรับผู้ที่มีความสนใจศึกษาวิจัย และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการศึกษาวิจัยด้านประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ สภาพคล่องทางการเงิน และความสามารถในการชำระหนี้สินที่ส่งผลกระทบต่อ ความสามารถในการทำกำไร และผลตอบแทนจากเงินปันผลของกลุ่มอุตสาหกรรมอื่นๆ และอาจศึกษาอัตราส่วนด้านอื่น ๆ เช่น อัตราส่วนการวัดมูลค่าตลาด และอัตราส่วนการวิเคราะห์งบกระแสเงินสดมาร่วมพิจารณาเพื่อประกอบการตัดสินใจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจให้มากขึ้น ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ในตลาดหุ้นต่างประเทศ เพื่อช่วยในการตัดสินใจลงทุนได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงอุตสาหกรรม. (2564). **เศรษฐกิจอุตสาหกรรม**. สืบค้น 25 มิถุนายน 2566, จาก <https://www.industry.go.th/th/industrial-economy/9980>.
- จิรัญญา ตาวงษ์. (2563). **อิทธิพลของการจัดการเงินทุนหมุนเวียนและอัตราส่วนกระแสเงินสดที่มีต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร** (ค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2558). **คู่มือ (Manual Guides)**. สืบค้น 25 มิถุนายน 2566, จาก https://media.set.or.th/set/Documents/2022/Mar/SET_Formula_Glossary.pdf.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2563). **อยากรู้ เขาอะไรในอัตราส่วนทางการเงิน**. สืบค้น 25 มิถุนายน 2566, จาก <https://www.setinvestnow.com/th/knowledge/article/169-the-usefulness-of-financial-ratio>.
- ปิยะพร สารสุวรรณ. (2562). **อัตราส่วนเงินปันผลตอบแทนกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT)** (สารนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศรัญญา สิงห์ระราช. (2562). **อิทธิพลของอัตราส่วนทางการเงินด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่ม SET 100** (วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต) กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- โสภณ บุญถนอมวงศ์. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการทำกำไรและประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์** (ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สายธาร บุญปองหา. (2562). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทจดทะเบียนในกลุ่มอุตสาหกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย**. (ค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต) กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2561). **ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม**. สืบค้น 25 มิถุนายน 2566, จาก https://www.sme.go.th/upload/mod_download/download-20191022060242.pdf.
- Martha, C. (2017). **Factors Affecting the Profitability of Indonesian Real Estate Publicly-listed Companies**. Asian Journal of Finance & Accounting

ประวัติแนบท้ายบทความ

	Name and Surname: Darin Saejung Highest Education: Master Degree in Accounting (student) University or Agency: Sripatum University Field of Expertise: Accountancy Address: 458/67 Lumphini, KlongKum BuengKum,10240
	Name and Surname: Daranee Uachanachit Highest Education: PhD Degree in Accounting University or Agency: Sripatum University Field of Expertise: Accountancy, Internal Control. Address: Faculty of Accounting Sripatum University, 2410/2 Phahonyothin Road, Bangkok 10900

ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1

TAX AUDIT OFFICERS' SKILLS AND WORKING ENVIRONMENT
AFFECTING THE WORKING EFFICIENCY OF TAX AUDIT OFFICER OF THE REVENUE
REGIONAL 1

รัตติยา เปรื่องประยูร¹ และกนกศักดิ์ สุขวัฒนสินธุ์²
Rattiya Pruangprayoon¹ and Kanoksak Sukwatanasinit²

^{1,2}หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
^{1,2}Accountancy School Of Accountancy Sripatum University
E-mail ¹rattyteesh@hotmail.co.th ²kanoksak009@gmail.com

Received July 01,2023
Revised August 08,2023
Accepted August 25,2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะการตรวจสอบภาษี ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 และเพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 จำนวน 264 คนในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ทักษะการตรวจสอบภาษี ประกอบด้วย ทักษะทางวิชาชีพ ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะการสื่อสาร และปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบไปด้วยความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน และสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในองค์กรมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1

คำสำคัญ

ทักษะ สภาพแวดล้อม ประสิทธิภาพ

ABSTRACT

This research aimed to study tax audited of skills that affect working efficiency of tax audit officer of The Revenue Regional 1 and to study working environment that effects working efficiency of 264 tax audit officers in the revenue regional 1. This quantitative research was analyzed by using questionnaire and statistics, namely, frequency, percentage, mean, Standard Deviation, Pearson Correlation and Multiple Regression analysis.

The results show that tax audited skills and working environment have a positive effect on the working efficiency of tax audit officer in The Revenue Regional 1 which have a statistically significant at the 0.05 level. It shows that tax auditing skills consist of professional skills, technology skills, communication skills and working environment factors including relationship with colleagues and supervisors, and job stability have a positive effect on the working efficiency of tax auditors of The Revenue Regional 1.

Keywords

Skills, Environment, Efficiency

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทั้งเรื่องสภาพแวดล้อมภายใน สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร และองค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องประกอบด้วยปัจจัยหลายอย่างซึ่งสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

กรมสรรพากร มีมาตรการเร่งดำเนินการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีเงินได้นิติบุคคล ชำระไว้เกิน ซึ่งเป็นข้อมูลงานค้าง อันเป็นการเสริมสภาพคล่องในการประกอบธุรกิจให้กับนิติบุคคล หรือผู้ประกอบการที่ขอคืนภาษี ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากการติดตามผลการดำเนินการ ปรากฏว่า สำนักงานสรรพากรภาค 1 แต่ละหน่วยงานยังดำเนินการ ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย (สำนักงานสรรพากรภาค 1 ส่วนวางแผนและประเมินผล, 2564)

เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปตามเป้าหมายของกรมสรรพากร ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อที่จะได้ดำเนินการแก้ไขให้การปฏิบัติงานคืนเงินภาษีให้เป็นไปด้วยความรวดเร็วและลดปริมาณงานค้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรภาค 1 ซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมใน การทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี ในสำนักงานสรรพากรภาค 1 โดยมีแนวคิดในการวิจัยคือ การศึกษาจำแนกทักษะ

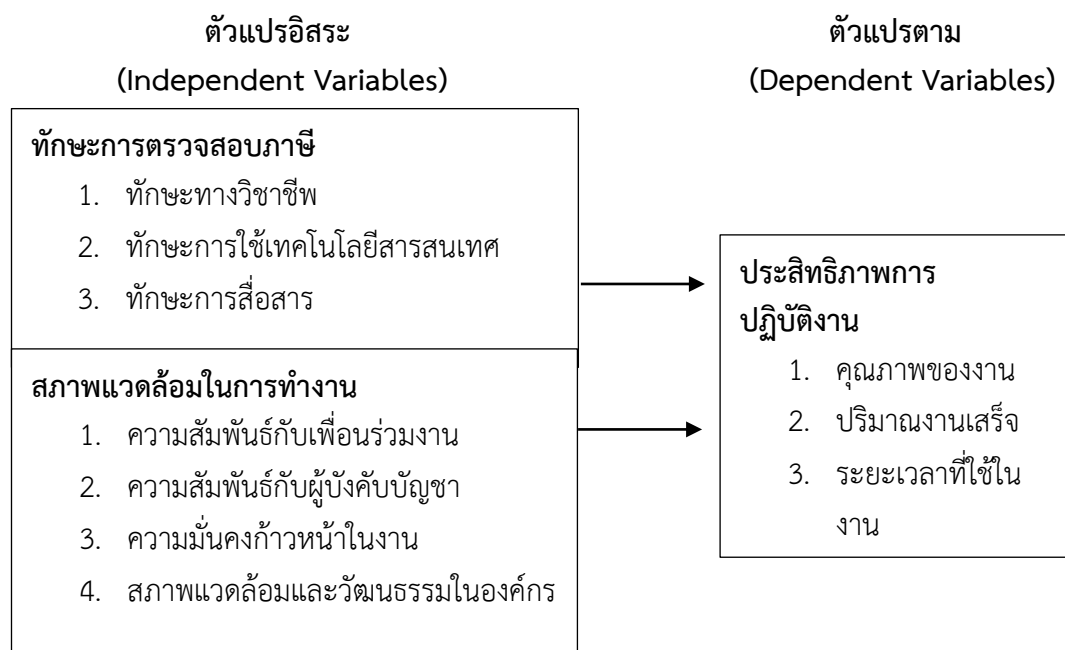
การตรวจสอบภาชีว่ามีความสัมพันธ์มากน้อยเพียงใดต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาชีในสำนักงานสรรพากรภาค 1 และศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาชีในสำนักงาน สรรพากรภาค 1 หรือไม่ โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาชีในองค์กรเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ให้การทำงานเป็นไปตามนโยบายแผนงาน และเป้าหมายขององค์กรรวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติในอนาคตต่อไป

สมมติฐานการวิจัย

1. ทักษะการตรวจสอบภาชีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของนักตรวจสอบภาชี สรรพากรภาค 1
2. ทักษะการตรวจสอบภาชีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานเสร็จของนักตรวจสอบภาชี สรรพากรภาค 1
3. ทักษะการตรวจสอบภาชีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้นางานของนักตรวจสอบภาชี สรรพากรภาค 1
4. สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของนักตรวจสอบภาชี สรรพากรภาค 1
5. สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานเสร็จของนักตรวจสอบภาชี สรรพากรภาค 1
6. สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาที่ใช้ในงานของนักตรวจสอบภาชี สรรพากรภาค 1

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยทักษะการตรวจสอบภาชีและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักตรวจสอบภาชี สรรพากรภาค 1 ได้มีการวางกรอบแนวคิดเพื่อใช้สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

นิยามศัพท์

ทักษะการตรวจสอบภาษี หมายถึง ความรู้และความสามารถทางวิชาชีพการตรวจสอบภาษี องค์ความรู้ด้านภาษี กฎหมายภาษี ระเบียบการปฏิบัติงาน ข้อกำหนดต่างๆ ประสบการณ์ทำงานที่สามารถนำมาปรับใช้เพื่อให้งานตรวจสอบมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ เพิ่มปริมาณงานที่ทำเสร็จ รวมถึงลดระยะเวลาการตรวจสอบให้น้อยลงได้

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมสังคมเป็นพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์เป็นพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ได้ต่อระหว่างบุคคลมนุษย์อยู่เป็นสังคมการกระทำของมนุษย์แต่ละคนจึงสัมพันธ์กับการกระทำของคนอื่นๆ ในสังคมการปฏิสัมพันธ์เกิดขึ้นทันทีเมื่อการกระทำของคนหนึ่งมีผลกระทบต่อผลกรรมที่อีกคนหนึ่งจะได้รับ

ประสิทธิภาพ (Performance) หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีความถูกต้องตามเวลาที่กำหนด บรรลุตามวัตถุประสงค์ของงานและใช้ประสบการณ์อย่างเต็มความสามารถส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภาษีภายใต้ขอบเขตข้อกำหนดวิธีการซึ่งองค์กรระบุไว้ให้บรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายตามตัวชี้วัดขององค์กร

การทบทวนวรรณกรรม

อังค์วรา สารลิก (2558) กล่าวถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ว่าบุคคลที่ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ถูกต้อง และผลงานที่ได้เป็นงานที่มีคุณภาพและมาตรฐาน ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระจายงานที่มีให้ตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน เพื่อให้การทำงานที่มีความประณีต ถูกต้อง ผลงานบรรลุตามเป้าหมายได้คุณภาพได้มาตรฐาน

2. ด้านปริมาณงาน หมายถึง จำนวนผลงานที่ปฏิบัติได้เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานขององค์กร และผลผลิตต้องมีความถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า

3. ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และได้ผลงานที่มีคุณภาพ ถูกต้อง เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ มีผลผลิตที่ได้มีคุณภาพเมื่อเทียบกับเวลาและค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการผลิต

ทักษะของผู้ตรวจสอบบัญชีภาษีอากรประกอบด้วย 1) ทักษะทางวิชาชีพ คือ ความสามารถเฉพาะด้าน ที่มีความจำเป็นในการทำงานเป็นเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพ 2) ทักษะการใช้สติปัญญา คือ ความสามารถในการคิด ไตร่ตรอง โดยใช้วิจารณญาณในการเลือกใช้วิธีแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่มีความเหมาะสม และความสามารถในการวิเคราะห์และการพิจารณาในการเลือกใช้ข้อมูล 3) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ คือ ความสามารถในการประสานงานได้เป็นอย่างดีและมีการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี 4) ทักษะในการติดต่อสื่อสาร คือ ความสามารถในการที่จะประสานงานได้เป็นอย่างดี ทั้งการนำเสนอแนะและการพูดเขียนที่ตรงตามประเด็นที่ตั้งไว้ และ 5) ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ความสามารถในการใช้อุปกรณ์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์บนระบบเน็ตเวิร์ก และ ความสามารถในการใช้อีเมลในการดึงข้อมูลออนไลน์ (อัมพร เทียงตระกูล, 2557)

ประสิทธิ์ชัย พิภักดี (2552) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานว่า ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล มีดังนี้

1) ตัวแปรด้านบุคคล ซึ่งหมายถึง คุณลักษณะหรือข้อเท็จจริงที่เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งลักษณะเหล่านี้จะนำมาซึ่งการกระทำบางอย่างที่เป็นลักษณะพฤติกรรม เฉพาะของตนเอง ความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลจะมีผลทำให้พฤติกรรมของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป ซึ่งตัวแปรด้านนี้ได้แก่ ความถนัดในด้านต่าง ๆ ลักษณะทางกายภาพ ลักษณะบุคลิกภาพ ความสนใจ และแรงจูงใจ อายุ เพศ การศึกษา และประสบการณ์ ดังนั้นตัวแปรต่างๆ ที่กล่าวมาจะมีผลทำให้บุคคลมีความต้องการที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

2) ตัวแปรด้านสถานการณ์คือ เงื่อนไขของสถานการณ์หรือลักษณะของสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลเหล่านี้เงื่อนไขบางอย่างอยู่ภายใต้การรับรู้ของบุคคล แต่บางอย่างก็อยู่นอกเหนือจากการรับรู้ ซึ่งตัวแปรแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

2.1) ตัวแปรทางกายภาพและงาน คือลักษณะการทำงาน รวมถึงสถานที่ทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่งตัวแปรทางกายภาพและงาน ได้แก่ รูปแบบวิธีการทำงาน สภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน สถานที่ทำงาน การจัดสถานที่ทำงานที่เหมาะสม และสภาพแวดล้อมทาง กายภาพ

2.2) ตัวแปรทางองค์กรและสังคม ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่อยู่ไกลจากสภาพการทำงานมากที่สุด และมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด แต่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของพนักงานมาก ซึ่งตัวแปรทางองค์กรและสังคมมีดังต่อไปนี้คือ ลักษณะขององค์กร ชนิดของเครื่องหล่อใจ ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมทางสังคม สรุปว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลได้แก่ ตัวแปรด้านบุคคล คือลักษณะส่วนตัวของแต่ละบุคคล เช่น

เพศ อายุ ระดับการศึกษา เป็นต้น และตัวแปรด้านสถานการณ์ ประกอบด้วย ตัวแปรทางกายภาพ และงาน และตัวแปรทางองค์กรและสังคม

สุภารักษ์ สุจารี และ พรรณทิพย์ อย่างกลั่น (2565) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของทักษะ นักตรวจสอบภาษีที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานครพบว่า ทักษะนักตรวจสอบภาษีด้านทักษะทางปัญญา ทักษะการปฏิบัติงาน และ ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุ เป้าหมาย ทักษะนักตรวจสอบภาษีด้านทักษะทางปัญญา ทักษะการปฏิบัติงาน และทักษะการสื่อสาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ฐิตาฉัตร แป้นดวงเนตร (2563) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท ซีพีเมจิ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีพีเมจิ จำกัด พบว่าปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีเมจิ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา และรายด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในงานที่ทำให้ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้าการยอมรับนับถือ และค่าตอบแทน ตามลำดับ และการทดสอบ สมมติฐานพบว่าปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีเมจิ จำกัด ตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีผลต่อตัวแปรตามคือประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีพีเมจิ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สุรีย์พร น้อยมณี (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาองค์การ บริหารส่วนตำบลคลองจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้การปฏิบัติงาน ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ให้ประสบ ความสำเร็จ คือ ปัจจัยค่าจูน ได้แก่ ด้านสภาพการแวดล้อมการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร ด้านสถานะ ของอาชีพ และด้านความมั่นคงในงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ในการหาค่าความสัมพันธ์ของข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 จำนวนรวมทั้งสิ้น 776 คน (กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร, 2565) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane โดยมีการกำหนดให้ระดับ ความเชื่อมั่นอยู่ที่ร้อยละ 95 และกำหนดให้ระดับความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ร้อยละ 5 หรือ 0.05 (Yamane, 1973) ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 264 คน

โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากร การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่อยู่ในการกำกับควบคุมสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ครอบคลุมพื้นที่ในการจัดเก็บภาษีจำนวน 9 พื้นที่ในกรุงเทพมหานคร

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับทักษะการตรวจสอบภาษี ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการ ส่วนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยทำการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) กับผู้เชี่ยวชาญ 3 คน โดยเลือกใช้คำถามที่มีคะแนนตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยวางแผนเก็บข้อมูลด้วยตนเอง จากนั้นรวบรวมส่งแบบสอบถามผ่านทางแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ ระยะเวลาในการแจกแบบสอบถามเริ่มตั้งแต่วันที่ 15 มีนาคม 2566 ถึงวันที่ 15 พฤษภาคม 2566 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 2 เดือน ส่งคำถามแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอีเมลของกรมสรรพากรทั้งหมด 776 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ได้ผลการตอบกลับ 264 คน คิดเป็นร้อยละ 34.02 ของจำนวนนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 ทั้งหมด ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

1) ดำเนินการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยพร้อมทำเป็นแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์

2) ประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลในแบบสอบถามที่ถูกต้องครบถ้วนมาบันทึกโดยใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้วนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้สถิติ ดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับข้อมูลที่ประมวลผลที่รวบรวมได้นำมา วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยวิธีการวิเคราะห์ดังนี้

2.1) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยการตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการวิเคราะห์สัมพันธพหุคุณการทดสอบค่าความทนทาน (Tolerance) ควรมีค่าเท่ากับ 0.1 และค่า VIF (Variance inflation factors) ต้องมีค่าที่วัดได้ต้องไม่เกิน 5 หรือน้อยกว่า 10 และการวิเคราะห์ผลระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment Correlation Coefficient) โดยการพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ที่น้อยกว่า 0.90 ($r < 0.90$) หากพบว่าค่าใดมีค่าเกินกว่า 0.90 แสดงว่าคู่ตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป อาจก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity

2.2) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับทักษะการตรวจสอบภาษี

ตารางที่ 1 ทักษะการตรวจสอบภาษี ของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 ภาพรวมทั้งหมด 3 ด้าน

ทักษะการตรวจสอบภาษี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ทักษะทางวิชาชีพ	3.79	0.612	มาก
2. ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.02	0.572	มากที่สุด
3. ทักษะการสื่อสาร	3.77	0.567	มาก
รวม	3.86	0.584	มาก

จากตารางที่ 1 ทักษะการตรวจสอบภาษี ทั้ง 3 ด้าน มีภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.584) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.572) รองลงมาคือทักษะทางวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.612) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือทักษะการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.584)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตารางที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน ของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 ภาพรวมทั้งหมด 4 ด้าน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.19	0.612	มากที่สุด
2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.12	0.648	มากที่สุด
3. ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน	3.98	0.559	มาก
4. สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กร	3.93	0.549	มาก
รวม	4.06	0.592	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้ง 4 ด้าน มีภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.592) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.612) รองลงมาคือความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.648) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.549)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 ภาพรวมทั้งหมด 3 ด้าน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. คุณภาพของงาน	3.95	0.500	มาก
2. ปริมาณงานเสร็จ	3.84	0.599	มาก
3. ระยะเวลาที่ใช้ในงาน	3.83	0.621	มาก
รวม	3.87	0.573	มาก

จากตารางที่ 3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้ง 3 ด้าน มีภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.573) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.500) รองลงมาคือปริมาณงานเสร็จ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.599) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือเวลาที่ใช้ในงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.621)

4. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักตรวจสอบภาษี สรรพากรภาค 1

ตารางที่ 4 ทักษะการตรวจสอบภาษีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของนักตรวจสอบภาษี สรรพากรภาค 1

ทักษะการตรวจสอบภาษี	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
(Constant)		8.838	0.000
1. ทักษะทางวิชาชีพ	0.309	4.115	0.000*
2. ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	0.088	1.306	0.193
3. ทักษะการสื่อสาร	0.369	5.121	0.000*
R = 0.707 R ² = 0.500 Adjusted R ² = 0.494 SEE = 0.356 F = 86.658 Durbin = 1.968			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ทักษะการตรวจสอบภาษีด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านทักษะการสื่อสาร ($p < 0.05$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของนักตรวจสอบภาษี สรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 5 ทักษะการตรวจสอบภาษีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานเสร็จของนักตรวจสอบภาษี สรรพากรภาค 1

ทักษะการตรวจสอบภาษี	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
(Constant)		4.950	0.000
1. ทักษะทางวิชาชีพ	0.247	3.124	0.002*
2. ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	0.063	0.882	0.379
3. ทักษะการสื่อสาร	0.410	5.406	0.000*
R = 0.668 R ² = 0.447 Adjusted R ² = 0.440 SEE = 0.448 F = 69.97 Durbin = 1.806			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ทักษะการตรวจสอบภาษีด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านทักษะการสื่อสาร ($p < 0.05$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานเสร็จของนักตรวจสอบภาษี สรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 6 ทักษะการตรวจสอบภาษีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาที่ใช้ในงานของนักตรวจสอบภาษี สรรพากรภาค 1

ทักษะการตรวจสอบภาษี	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
(Constant)		4.508	0.000
ทักษะทางวิชาชีพ	0.109	1.336	0.183
ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	0.268	2.337	0.001*
ทักษะการสื่อสาร	0.481	6.165	0.000*
R = 0.644 R ² = 0.414 Adjusted R ² = 0.408 SEE = 0.478 F = 61.30 Durbin = 1.951			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ทักษะการตรวจสอบภาษีด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทักษะการสื่อสาร ($p < 0.05$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาที่ใช้ในงานของนักตรวจสอบภาษี สรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 7 สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของนักตรวจสอบภาษี สรรพากรภาค 1

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
(Constant)		3.677	0.000
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.102	1.779	0.076
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.204	3.203	0.002*
ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน	0.420	8.160	0.000*
สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในองค์กร	0.251	5.794	0.000*
R = 0.823 R ² = 0.677 Adjusted R ² = 0.672 SEE = 0.286 F = 135.76 Durbin = 1.987			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในองค์กร ($p < 0.05$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของนักตรวจสอบภาษี สรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 8 สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน
เสร็จของนักตรวจสอบภาษี สรรพากรภาค 1

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
(Constant)		1.086	0.000
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.140	2.115	0.035*
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.015	0.204	0.838
ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน	0.594	10.023	0.000*
สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในองค์กร	0.130	2.606	0.010*
R = 0.755 R ² = 0.570 Adjusted R ² = 0.564 SEE = 0.395 F = 85.91 Durbin = 1.619			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในองค์กร ($p < 0.05$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานเสร็จของนักตรวจสอบภาษี สรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 9 สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาที่ใช้ในงานของนักตรวจสอบภาษี สรรพากรภาค 1

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
(Constant)		1.980	0.000
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.121	1.680	0.004*
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.242	2.521	0.003*
ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน	0.619	9.611	0.000*
สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในองค์กร	0.261	2.122	0.003*
R = 0.702 R ² = 0.493 Adjusted R ² = 0.485 SEE = 0.446 F = 62.84 Durbin = 1.913			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในองค์กร ($p < 0.05$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาที่ใช้ในงานของนักตรวจสอบภาษี สรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 มีผลการอภิปราย ดังนี้

1. จากการทดสอบสมมติฐานข้อ 1 - 3 พบว่า ทักษะการตรวจสอบภาษี ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านทักษะการสื่อสาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภารักษ์ สุจารี และพรณทิพย์ อย่างกลั่น (2565) ศึกษาถึงอิทธิพลของทักษะนักตรวจสอบภาษีที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของทักษะนักตรวจสอบภาษีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ทักษะนักตรวจสอบภาษีด้านทักษะทางปัญญา ทักษะการปฏิบัติงาน และทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมาย ทักษะนักตรวจสอบภาษีด้านทักษะทางปัญญา ทักษะการปฏิบัติงาน และทักษะการสื่อสารมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลงาน น่าเชื่อถือและได้มาตรฐาน และด้านความสำเร็จ ของงานที่ทันเวลา และทักษะนักตรวจสอบภาษีด้านทักษะทางวิชาชีพ ทักษะทางปัญญา ทักษะการปฏิบัติงาน และทักษะการสื่อสารมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. จากการทดสอบสมมติฐานข้อ 4 - 6 พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน และด้านสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 สอดคล้องกับฐิตาฉัตร แป้นดวงเนตร (2563) ศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีเมจิ จำกัด พบว่าด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในงานที่ทำ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้าการยอมรับนับถือ และค่าตอบแทน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีเมจิ จำกัด ตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีผลต่อตัวแปรตามคือประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในองค์กร สอดคล้องกับสุริย์พร น้อยมณี (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ให้ประสบความสำเร็จ คือ ปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ ด้านสภาพการแวดล้อมการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร ด้านสถานะของอาชีพ และด้านความมั่นคงในงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้งาน

1. ผลการวิจัยพบว่าทักษะการตรวจสอบภาษีมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนั้น ด้านผู้บริหารองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้นักตรวจสอบภาษีมีองค์ความรู้ด้านทักษะการตรวจสอบภาษี ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ผลการวิจัยพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนั้น ด้านผู้บริหารองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน และจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ใช้ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวแปรอิสระในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การศึกษาครั้งต่อไปควรพิจารณาตัวแปรอิสระอื่น ๆ หากตัวแปรดังกล่าวมีค่าสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสามารถที่จะเป็นเครื่องมือเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปประกอบการพิจารณาได้

2. การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษานักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 เป็นกลุ่มตัวอย่างการศึกษา ครั้งต่อไปควรพิจารณากลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เพื่อให้ทราบว่าสมมติฐานที่กำหนดขึ้นนี้ สามารถใช้ได้กับหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์และข้อสังเกตใหม่ที่น่าสนใจมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร. (2565). **หน้าที่ความรับผิดชอบและโครงสร้างอัตรากำลัง.** สืบค้น 26 กันยายน 2565, จาก
<http://10.26.31.7/jortor/orgreport/MySQLreport/04V2.php?pak=02>.
- ประสิทธิ์ชัย พิภักดี. (2552). **ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีดีเคอเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด** (ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ฐิตาฉัตร แป้นดวงเนตร. (2563). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีเอฟ จำกัด** (ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). **การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 4.** กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภารักษ์ สุจารี และ พรณทิพย์ อย่างกลั่น. (2565). **อิทธิพลของทักษะนักตรวจสอบภาษีที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.** 5(4), 1529-1545.

- สุรีย์พร น้อยมณี. (2558). ปัจจัยที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานสรรพากรภาค 1 ส่วนวางแผนและประเมินผล. (2564). รายงานผลการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1. สืบค้น 1 ตุลาคม 2565, จาก <http://10.32.1.7/taxcol/>.
- อังค์วรา สารลิก. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธนาคาร บริษัท เค.พี.ที. พาราวิวด จำกัด อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี (ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- อัมพร เทียงตระกูล. (2557). ความรู้ทางวิชาชีพ ทักษะทางวิชาชีพ และคุณค่าทางวิชาชีพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตภายใต้มาตรฐานสากลที่มีผลต่อการดำเนินงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของผู้ให้บริการกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มเทคโนโลยีในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis 3rd Ed.* New York, NY: Harper and Row Publications.

ประวัติแนบท้ายบทความ

	Name and Surname: Rattiya Pruangprayoon Highest Education: Master of Accountancy (Student). University or Agency: Sripatum University Field of Expertise: Accounting Address: 2410/2 Phaholyothin Rd, Jatujak, Bangkok 10900
	Name and Surname: Kanoksak Sukwatanasinit Highest Education: Doctoral Degree University or Agency: Suan Dusit University Field of Expertise: Accounting Address: 2410/2 Phaholyothin Rd, Jatujak, Bangkok 10900

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกของธุรกิจหมอนและที่นอนยางพาราในจังหวัดพัทลุง

FACTORS INFLUENCING EXPORT CAPABILITY OF PILLOW AND RUBBER MATTRESS BUSINESSES IN PHATTHALUNG PROVINCE

สุภาวดี สายสนิท¹ และรัฐยา พรหมหิตาทร²
Suphawadee Saisanit¹ and Ratthaya Phromhitathorn²

^{1,2}สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

^{1,2}Logistics and Supply Chain Management Faculty of Business Administration and Information
Technology Rajamangala University of Technology Tawan-ok
E-mail ¹suphawadee_sa@rmutto.ac.th ²ratthaya_ph@rmutto.ac.th

Received July 09,2023
Revised August 11,2023
Accepted August 25,2023

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอกและปัจจัยความสามารถในการแข่งขันที่ส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกของธุรกิจหมอนและที่นอนยางพาราในจังหวัดพัทลุง ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดกลางในจังหวัดพัทลุง จำนวน 22 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพื้นฐาน ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราในระดับมากที่สุด สำหรับปัจจัยความสามารถในการแข่งขันส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) ปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกของธุรกิจหมอนและที่นอนยางพารา ได้แก่ ปัจจัยโครงสร้างองค์กร นโยบาย กลยุทธ์และปัจจัยสถานภาพของอุปสงค์ 2) ปัจจัยภายนอก คือ ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ และ 3) ปัจจัยความสามารถในการแข่งขัน คือ ความสามารถของผลิตภัณฑ์ ธุรกิจที่มีโครงสร้างภายในที่แข็งแกร่ง สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจได้ และมีผลิตภัณฑ์ที่เป็นเอกลักษณ์จะมีโอกาสสูงในการประสบความสำเร็จในตลาดส่งออก

คำสำคัญ

ความสามารถในการส่งออก ความสามารถในการแข่งขัน หมอนยางพารา

ABSTRACT

The objective of this research is to examine the internal, external, and competitive ability factors that influence the export capability of latex mattress and rubber pillow businesses in Phatthalung Province. The study population consists of 22 small and medium-sized business owners in Phatthalung Province. A questionnaire was used as the primary data collection instrument, and data were analyzed using basic statistics (frequency, percentage, mean) and hypothesis testing. Multiple regression analysis was conducted with a statistical significance level of 0.05. The research findings reveal that internal and external factors significantly impact the export capability of latex mattress and rubber pillow businesses, with internal factors having the most prominent influence. Regarding competitive ability factors, they also significantly affect export capability. The hypothesis testing results indicate the following: 1) Internal factors influencing the export capability of the businesses include organizational structure, policies, strategies, and resource status. 2) External factors include economic factors. 3) Competitive ability factors involve product quality, a strong internal organizational structure capable of adapting to economic changes, and distinctive products. Businesses with these characteristics are more likely to succeed in the export market. This research highlights the intricate interplay of internal, external, and competitive ability factors in determining the export capability of latex mattress and rubber pillow businesses. It emphasizes the importance of strengthening internal organizational aspects, effectively responding to economic changes, and developing unique products to excel in the competitive export market.

Keywords

Export capability, Competitiveness, Latex Pillows

ความสำคัญของปัญหา

ยางพาราไทย มีจุดแข็ง คือ คุณภาพและมาตรฐาน จนเป็นที่ยอมรับระดับโลกจึงเป็นสินค้า ที่ทำรายได้เข้าประเทศสูงเป็นอันดับต้น ๆ จากรายงานสถิติการส่งออก ในปี 2564 พบว่า ไทยส่งออกยางพาราและผลิตภัณฑ์ยางรวม 20,059.3 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ขยายตัวร้อยละ 28.3 จากปี 2563 แบ่งเป็น ยางพารา มูลค่า 5,590.20 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ขยายตัวร้อยละ 58.6 ไทยเป็นผู้ส่งออกอันดับ 1 ของโลก ตลาดส่งออกสำคัญ ได้แก่ จีน มาเลเซีย สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ ขณะที่ผลิตภัณฑ์ยางส่งออกมูลค่า 14,469.06 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ขยายตัวร้อยละ 19.4 ส่งออกอันดับ 4 ของโลก ตลาดส่งออกสำคัญ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา จีน มาเลเซีย ญี่ปุ่น และเกาหลีใต้ ทำให้ไทยยังคงรักษาความสามารถในการส่งออกสินค้ายางพาราและผลิตภัณฑ์ไปยังโลก สำหรับจุดอ่อนยางพาราไทย คือ การพึ่งพาการส่งออกเป็นหลักโดยเฉพาะตลาดจีน ซึ่งปัจจุบันจีนเป็นประเทศผู้ผลิยางพารา

ด้วยทำให้ในอนาคตจะส่งผลกระทบต่อปริมาณการส่งออกยางพาราไทย ประเด็นต่อมาคือการผลิตยางพาราของไทยมีต้นทุนสูงกว่าประเทศคู่แข่ง ทำให้ในระยะยาวไทยอาจสูญเสียความสามารถในการแข่งขัน อีกทั้งผู้ประกอบการไทยยังมีการส่งออกยางพาราในลักษณะวัตถุดิบมากกว่าผลิตภัณฑ์ที่มีการสร้างมูลค่าเพิ่ม (value added) และสัดส่วนการแปรรูปยางพาราเป็นผลิตภัณฑ์ที่ยังมีน้อยเมื่อเทียบกับปริมาณยางพาราที่ไทยผลิตได้ (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2565)

ในปี 2563 และ ปี 2564 ผลิตภัณฑ์ยางพารา ได้แก่ ที่นอนและหมอนยางพาราเป็นสินค้าที่ชาวจีนทำรายการสั่งซื้อจำนวนมากผ่านแพลตฟอร์ม ทีมอลล์ โกลบอล ของอาลีบาบา นอกจากนี้ประเทศไทยมีการส่งออกที่นอนและหมอนยางพาราไปยังจีนตอนใต้ผ่าน 2 ช่องทางหลัก ได้แก่ เส้นทางบก (ทางรถ) และทางน้ำ ผ่านทางท่าเรือแหลมฉบัง และท่าเรือสงขลา ดังนั้น จึงควรส่งเสริมการนำยางพาราธรรมชาติมาต่อเติมเป็นผลิตภัณฑ์ยางพาราให้มากขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหายางพาราล้นตลาดและจะทำให้ราคายางพาราปรับตัวสูงขึ้นได้ แต่ปัจจุบันสหกรณ์และวิสาหกิจชุมชนผู้ผลิตที่นอนและหมอนยางพาราของประเทศไทย ยังมีปัญหาและอุปสรรคค่อนข้างมากเกี่ยวกับมาตรฐานการผลิตเพราะแต่ละที่มีความแตกต่างกันทั้งในด้านคุณภาพและเครื่องจักรหรือเทคโนโลยีในการผลิต รวมถึงไม่มีการกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุณภาพการผลิตที่ไม่สม่ำเสมอเนื่องจากสหกรณ์หรือวิสาหกิจชุมชนมีการใช้แรงงานในการผลิตเป็นหลัก ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการผลิตได้ (ประชาชาติธุรกิจ, 21 พ.ย. 2565) นอกจากนี้ ยังพบว่า ประเทศไทยยังไม่มี การสนับสนุนการผลิต การวิจัยและการจัดการด้านการส่งออกต่าง ๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง (กรณิศ แซ่จั้ง, 2564; ญัฐพร ปิยนันท์โรจนกุล, 2564)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราของผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดย่อมในจังหวัดพัทลุง ซึ่งธุรกิจขนาดเล็กและขนาดย่อมมักประสบปัญหาต่าง ๆ เช่น ปัญหาการผลิตที่ไม่ได้คุณภาพสากล ปริมาณการผลิตไม่พอต่อความต้องการของตลาด ต้นทุนสูง ตลอดจนปัญหาเทคนิคการผลิต การบริหารจัดการและการตลาด (สุจินดา เจียมศรีพงษ์, 2561) ทั้งนี้เป็นผู้ประกอบการที่ทำการผลิตและจำหน่ายหมอนและที่นอนยางพาราในรูปแบบต่าง ๆ ส่งออกและมีแนวโน้มส่งออก ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาธุรกิจและการส่งออกผลิตภัณฑ์หมอนและที่นอนยางพาราอย่างยั่งยืนและในขณะเดียวกันเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและการตอบสนองความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

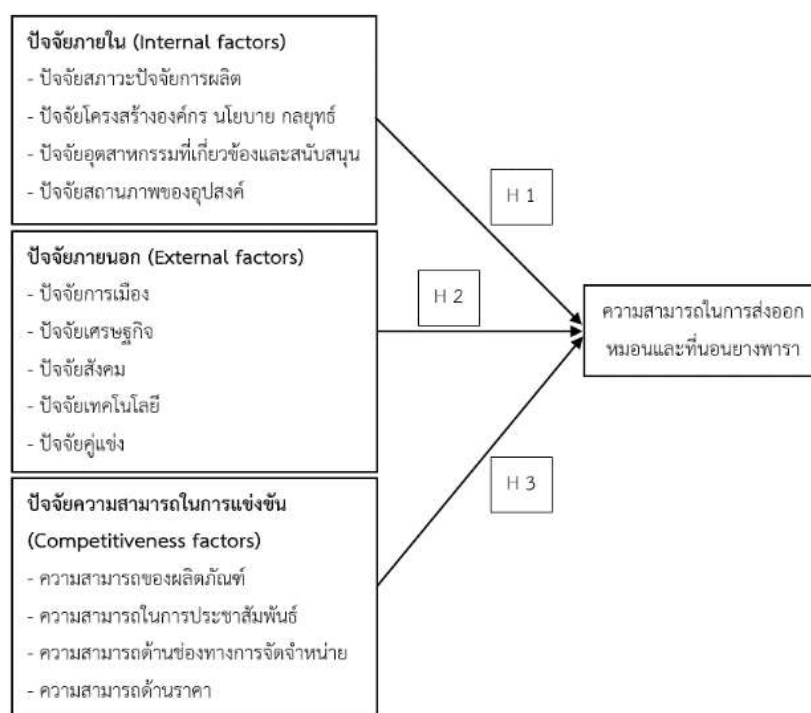
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยภายในที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราของผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดย่อมในจังหวัดพัทลุง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราของผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดย่อมในจังหวัดพัทลุง
3. เพื่อศึกษาปัจจัยความสามารถในการแข่งขันที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราของผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดย่อมในจังหวัดพัทลุง

สมมติฐานการวิจัย

1. H1: ปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราของผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดย่อมในจังหวัดพัทลุง
2. H2: ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราของผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดย่อมในจังหวัดพัทลุง
3. H3: ปัจจัยความสามารถในการแข่งขันที่ส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราของผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดย่อมในจังหวัดพัทลุง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์

1. ปัจจัยภายใน (Internal Factors) หมายถึง ปัจจัยที่กิจการสามารถกำหนดและควบคุมได้ ได้แก่
 - 1.1 ปัจจัยสถานะปัจจัยการผลิต หมายถึง สถานะของวัตถุดิบ ทรัพยากรธรรมชาติ แรงงาน ทุน โครงสร้างข้อมูลข่าวสาร นวัตกรรมและเทคโนโลยี โครงสร้างทางกายภาพ การบริหารจัดการ
 - 1.2 ปัจจัยโครงสร้างองค์กร นโยบาย กลยุทธ์ หมายถึง การกำหนดโครงสร้างองค์กร นโยบาย กลยุทธ์ที่ชัดเจน
 - 1.3 ปัจจัยอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องและสนับสนุน หมายถึง การสร้างเครือข่ายที่สนับสนุนการผลิต

- 1.4 ปัจจัยสถานภาพของอุปสงค์ หมายถึง ความต้องการสินค้าเป็นอย่างไร กลุ่มผู้บริโภค คือกลุ่มใด มีอายุ เพศ รายได้ ที่เป็นอยู่อย่างไร
2. ปัจจัยภายนอก (External Factors) หมายถึง ปัจจัยที่หน่วยธุรกิจไม่สามารถควบคุมได้ ได้แก่
 - 2.1 ปัจจัยด้านการเมือง หมายถึง ความมั่นคงและเสถียรภาพทางการเมือง
 - 2.2 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ หมายถึง สภาวะเศรษฐกิจของประเทศ อัตราการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ
 - 2.3 ปัจจัยด้านสังคม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในตัวผู้ซื้อสินค้าหรือบริการ ก่อให้เกิดวิธีการ นำเสนอและวิธีการใช้สินค้าบริการรูปแบบใหม่ ๆ
 - 2.4 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี หมายถึง การเกิดนวัตกรรมของสินค้าและบริการใหม่ การพัฒนาและการถ่ายทอดเทคโนโลยี
 - 2.5 ปัจจัยด้านคู่แข่ง หมายถึง คู่แข่งขันที่มีอยู่ในปัจจุบัน แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงของคู่แข่ง ทั้งในด้านจำนวน พฤติกรรม รูปแบบวิธีการแข่งขัน
3. ปัจจัยความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness factors) หมายถึง ความสามารถที่เหนือคู่แข่งในการส่งออกหอนและที่นอนอย่างพารา ได้แก่
 - 3.1 ความสามารถของผลิตภัณฑ์ หมายถึง จุดแข็งของตัวผลิตภัณฑ์ เช่น เอกลักษณ์ คุณภาพและการออกแบบ
 - 3.2 ความสามารถในการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การส่งเสริมการขายโดยบุคคล
 - 3.3 ความสามารถด้านช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง ช่องทางในการจำหน่ายของหน่วยธุรกิจ เช่น ช่องทางการจำหน่ายโดยตรง
 - 3.4 ความสามารถด้านราคา หมายถึง การปรับตัวของราคาที่เสนอให้ในราคาที่ต่ำ
4. ความสามารถในการส่งออก (Export Capability) หมายถึง มูลค่าการส่งออกหอนและที่นอนอย่างพาราของผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดกลางในจังหวัดพัทลุง

การทบทวนวรรณกรรม

ปัจจัยภายในกิจการ (Internal Factors) เป็นปัจจัยที่กิจการสามารถกำหนดและควบคุมได้ ได้แก่ ปัจจัยสภาวะการผลิต ปัจจัยโครงสร้างองค์กร นโยบาย กลยุทธ์ ปัจจัยอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องและสนับสนุน ปัจจัยสถานภาพของอุปสงค์ สุจินดา เจียมศรีพงษ์ (2561) ทั้งนี้ Porter (1998) ได้เสนอแนวคิดความได้เปรียบในการแข่งขันหรือความสามารถในการแข่งขัน เมื่อหน่วยธุรกิจได้เปรียบในการแข่งขันปัจจัยที่กำหนดความได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจไว้ 4 ปัจจัยภายใน ได้แก่ 1) ปัจจัยโครงสร้างของหน่วยผลิตและคู่แข่งโดยพิจารณาจากโครงสร้างของหน่วยผลิต นโยบาย และกลยุทธ์ขององค์กรที่ขับเคลื่อนและกีดกันผู้เข้ามาแข่งขันรายใหม่อย่างไร พิจารณาการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ และโครงสร้างองค์กรของหน่วยธุรกิจ 2) ปัจจัยของเงื่อนไขปัจจัยการผลิต พิจารณาจากสภาวะของวัตถุดิบ ทรัพยากรธรรมชาติ แรงงานทุน โครงสร้างข้อมูลข่าวสาร นวัตกรรมและเทคโนโลยี โครงสร้างทางกายภาพ การบริหารจัดการ 3) ปัจจัยความเชื่อมโยงของอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องและสนับสนุน โดยพิจารณาจากการสร้างเครือข่ายที่สนับสนุนการผลิต พิจารณา

อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง หรืออุตสาหกรรมที่สนับสนุนผลิตภัณฑ์ 4) ปัจจัยของเงื่อนไขอุปสงค์ โดยพิจารณาจากความต้องการสินค้าหรือสถานภาพของอุปสงค์ กลุ่มผู้บริโภคคือกลุ่มใด

ปัจจัยภายนอก (External Factors) เป็นปัจจัยที่หน่วยธุรกิจไม่สามารถควบคุมได้ แต่เป็นปัจจัยที่ส่งผลถึงความสามารถในการส่งออกด้วยเช่นกัน ได้แก่ ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยทางด้านสังคม เป็นปัจจัยที่หน่วยธุรกิจไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ (Tesfom & Lutz, 2006; Aaby & Slater, 1989; Dijik, 2002) ซึ่งหน่วยธุรกิจต้องทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกอย่างรอบคอบก่อนดำเนินธุรกิจโดยเฉพาะปัจจัยทางเทคโนโลยีมีความสำคัญกับการส่งออกระดับเทคโนโลยีและการมีเครือข่ายในต่างประเทศมีผลต่อความสามารถในการส่งออก ซึ่ง Aaby และ Slater (1989) อธิบายว่า จุดแข็งของเทคโนโลยีจะส่งผลทางบวกต่อความสามารถในการส่งออกของหน่วยธุรกิจมากและหากธุรกิจมีเครือข่ายในต่างประเทศมากจะทำให้สามารถส่งออกได้มากขึ้น ตัวชี้วัดทางด้านเทคโนโลยี เช่น เทคโนโลยีในการผลิตและแปรรูป เป็นต้น Porter (1985) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดการขับเคลื่อนธุรกิจภายใต้การแข่งขันกันในตลาดโดยให้ความสำคัญกับปัจจัยสภาวะแวดล้อมภายนอก ได้แก่ สภาพทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและการพัฒนาเทคโนโลยีของอุตสาหกรรมจะส่งผลต่อการผลิต หากผู้ประกอบการสามารถควบคุมปัจจัยสภาวะแวดล้อมภายนอกได้ถือเป็นหลักในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของหน่วยธุรกิจ โดย 1) ปัจจัยทางการเมือง คือ ปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพของรัฐและนโยบายของรัฐ 2) ปัจจัยทางเศรษฐกิจ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศหรือขององค์กรเกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ อาทิ อัตราการว่างงาน อัตราดอกเบี้ย การผันผวนของผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (GDP) อัตราการแลกเปลี่ยน เป็นต้น 3) ปัจจัยทางสังคม คือ ปัจจัยที่วิเคราะห์ถึงสภาพสังคม วัฒนธรรม ประเพณีต่าง ๆ ของคนในประเทศ ปัจจัยด้านนี้จะเป็นตัวกำหนดค่านิยม ความเชื่อและการใช้ชีวิตประจำวันที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภค 4) ปัจจัยทางเทคโนโลยี เป็นปัจจัยทางเทคโนโลยี ที่มีความสำคัญในการสร้างความได้เปรียบหรือเสียเปรียบทางการแข่งขันและนำมาใช้เพื่อสร้างกระบวนการและผลิตภัณฑ์ที่แปลกใหม่ รวมถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี และแรงกระตุ้นทางเทคโนโลยี

แนวคิดทฤษฎีความสามารถในการแข่งขัน Mooney (2007) ให้ความหมายของความได้เปรียบในการแข่งขัน คือ ความสามารถที่เหนือคู่แข่ง เช่น การดำเนินการที่เหนือกว่าคู่แข่ง การบริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง การบริหารงานที่มีต้นทุนที่ต่ำกว่าคู่แข่ง การสร้างคุณค่าให้เกิดกับลูกค้าได้เป็นความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ Analoui (2007) ที่กล่าวว่า องค์กรหรือหน่วยธุรกิจจะได้เปรียบทางการแข่งขัน ต้องเกิดจากการสร้างคุณค่าให้กับตัวสินค้าและบริการและหน่วยธุรกิจต้องมีความสามารถเลือกตลาดได้อย่างเหมาะสมสามารถเปลี่ยนแปลงเป้าหมายและบูรณาการในการจัดการทรัพยากรและสร้างผู้เชี่ยวชาญเพื่อสร้างคุณค่าที่เหนือกว่าคู่แข่งได้เป็นจุดเริ่มของการมององค์กรแบบมุมมองเชิงฐานทรัพยากร โดยพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งภายในองค์กรกับพิจารณาโอกาสและอุปสรรคที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงจากสภาวะแวดล้อมภายนอกองค์กร Porter (1998) ได้เสนอแนวคิดที่ว่า การดำเนินธุรกิจต้องสร้างความได้เปรียบด้านการแข่งขันให้เกิดขึ้นกับหน่วยธุรกิจ ซึ่งการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันนี้มีความสำคัญมากกว่าความได้เปรียบจากต้นทุนการผลิตสินค้าจากการที่มีปัจจัยการผลิตที่อุดมสมบูรณ์ในประเทศ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกในธุรกิจหมอนและที่นอนยางพาราของผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดกลางในจังหวัดพัทลุง โดยพิจารณาจากปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ปัจจัยภายนอก และปัจจัยความสามารถในการแข่งขัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เลือกกลุ่มผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดกลางในจังหวัดพัทลุงทั้งหมด 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน จำนวน 12 คน กลุ่มสหกรณ์ จำนวน 5 คน และบริษัท จำนวน 5 คน ที่ทำการผลิตและจำหน่ายหมอนและที่นอนยางพาราส่งออกและมีแนวโน้มส่งออก ในการสุ่มตัวอย่าง โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งหมดรวม 22 คน

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถามที่พัฒนามาจากการศึกษาข้อมูลจากงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศที่มีความเกี่ยวข้องกับกรอบแนวคิดของงานวิจัยพร้อมทั้งหาแนวคำถามตรงกับตัวแปรในแต่ละด้านและนำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยใช้ดัชนีชี้วัดความสอดคล้อง (Index of Item-objective Congruence: IOC) ประเมินแบบสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.6 ซึ่งมากกว่า 0.50 ตามเกณฑ์การตัดสินค่า IOC แสดงว่า คำถามตรงตามเนื้อหาหรือตามวัตถุประสงค์ (Humbenza, 2016 อ้างใน (พรเพ็ญ ทิพยนาและคณะ, 2566) ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นแบบสอบถามในลักษณะการตรวจสอบรายการ (Check-List)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพารา ประกอบด้วย 3 ปัจจัยคือ

- 1) ปัจจัยภายใน มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ปัจจัยสภาวะการผลิต ปัจจัยโครงสร้างองค์กร นโยบาย กลยุทธ์ ปัจจัยอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องและสนับสนุน ปัจจัยสถานภาพของอุปสงค์
- 2) ปัจจัยภายนอก มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ปัจจัยทางด้านการเมือง ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยทางด้านสังคม ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ปัจจัยทางด้านคู่แข่ง
- 3) ปัจจัยความสามารถในการแข่งขัน ความสามารถของผลิตภัณฑ์ ความสามารถในการประชาสัมพันธ์ ความสามารถด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ความสามารถด้านราคา

โดยเป็นแบบสอบถามในลักษณะการตรวจสอบรายการ (Check-List) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีเกณฑ์ในการประเมิน 5 ระดับ

สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ 1) การวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดกลางที่ทำการผลิตและจำหน่ายหมอนและที่นอนยางพาราส่งออกและมีแนวโน้มส่งออกในจังหวัดพัทลุง จำนวน 22 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 72.73 อายุ 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.46 ระดับการศึกษามัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 54.55 รายได้ 35,001 – 45,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการส่งออก 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.64 และมีมูลค่าการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราประมาณ 1,000,000 บาท และ 2,000,000 บาท ซึ่งมีมูลค่าการส่งออก ทั้งสองมีสัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 40.91

2. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพารา

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการส่งออกของธุรกิจหมอนและที่นอนยางพาราในจังหวัดพัทลุงอยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ปัจจัยความสามารถในการแข่งขันส่งผลกระทบต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราอยู่ในระดับมาก โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยภายในที่มีผลต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพารา

ปัจจัยภายใน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ปัจจัยสภาวะปัจจัยการผลิต	4.42	0.43	มากที่สุด
2. ปัจจัยโครงสร้างองค์กร นโยบาย กลยุทธ์	4.39	0.35	มากที่สุด
3. ปัจจัยอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องและสนับสนุน	4.26	0.44	มากที่สุด
4. ปัจจัยสถานภาพของอุปสงค์	4.50	0.41	มากที่สุด
รวม	4.39	0.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.1 พบว่า ปัจจัยภายในส่งผลกระทบต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, $SD = 0.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ทุกปัจจัยส่งผลกระทบต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยสถานภาพของอุปสงค์ ($\bar{X} = 4.50$, $SD = 0.41$) รองลงมาคือ ปัจจัยสภาวะปัจจัยการผลิต ($\bar{X} = 4.42$, $SD = 0.43$) ปัจจัยโครงสร้างองค์กร นโยบาย กลยุทธ์ ($\bar{X} = 4.39$, $SD = 0.35$) ปัจจัยอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องและสนับสนุน ($\bar{X} = 4.26$, $SD = 0.44$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.2 ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพารา

ปัจจัยภายนอก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ปัจจัยทางด้านการเมือง	4.48	0.39	มากที่สุด
2. ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ	4.41	0.40	มากที่สุด
3. ปัจจัยทางด้านสังคม	3.95	0.53	มาก
4. ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี	4.14	0.52	มาก
5. ปัจจัยทางด้านคู่แข่ง	4.61	0.44	มากที่สุด
รวม	4.32	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.2 พบว่า ปัจจัยภายนอกส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, $SD = 0.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ปัจจัยทางด้านคู่แข่ง ($\bar{X} = 4.61$, $SD = 0.44$) ปัจจัยทางด้านการเมือง ($\bar{X} = 4.48$, $SD = 0.39$) ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ($\bar{X} = 4.41$, $SD = 0.40$) ส่วนปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.52$) และปัจจัยทางด้านสังคม ($\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.53$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.3 ปัจจัยความสามารถในการแข่งขันที่มีผลต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพารา

ปัจจัยความสามารถในการแข่งขัน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ความสามารถของผลิตภัณฑ์	4.17	0.38	มาก
2. ความสามารถในการประชาสัมพันธ์	3.64	0.88	มาก
3. ความสามารถด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.30	0.48	มากที่สุด
4. ความสามารถด้านราคา	4.55	0.51	มากที่สุด
รวม	4.16	0.34	มาก

จากตารางที่ 2.3 พบว่า ปัจจัยความสามารถในการแข่งขันส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราในระดับมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ความสามารถด้านราคา ($\bar{X} = 4.55$, $SD = 0.51$) และความสามารถด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 4.30$, $SD = 0.48$) ส่วนปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ความสามารถของผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.17$, $SD = 0.38$) และความสามารถในการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.64$, $SD = 0.88$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเพื่อศึกษาปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก และปัจจัยความสามารถในการแข่งขันที่ส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพารา

ตารางที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพารา

ปัจจัยภายใน	Unstanderized Coefficients		T	Sig.	VIF
	B	Std. Error			
ค่าคงที่ (Constant)	-6418012.712	1330617.752	-4.823	0.000*	
1. ปัจจัยสภาวะปัจจัยการผลิต	-73492.222	176509.076	-0.416	0.682	1.142
2. ปัจจัยโครงสร้างองค์กร นโยบาย กลยุทธ์	817229.721	247536.489	3.301	0.004*	1.528
3. ปัจจัยอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องและสนับสนุน	-148689.977	165200.017	-0.900	0.381	1.044
4. ปัจจัยสถานภาพของอุปสงค์	1235185.781	199881.561	6.180	0.000*	1.343
$R^2 = 0.851$, Adjusted $R^2 = 0.816$					
$F = 24.228$, Sig of $F = 0.000$					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเพื่อศึกษาปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพารา พบว่า ค่า VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 1.044 - 1.343 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 5 แสดงว่าไม่เกิดปัญหา Multicollinearity คือ ปัญหาที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันสูง ดังนั้นตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถนำไปใช้ทดสอบสมมติฐานได้ และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยโครงสร้างองค์กร นโยบาย กลยุทธ์ และปัจจัยสถานภาพของอุปสงค์เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า ปัจจัยโครงสร้างองค์กร นโยบาย กลยุทธ์ มีค่า B เท่ากับ 817229.721 และปัจจัยสถานภาพของอุปสงค์ มีค่า B เท่ากับ 1235185.781 ดังนั้น แสดงว่าปัจจัยโครงสร้างองค์กร นโยบาย กลยุทธ์และปัจจัยสถานภาพของอุปสงค์ส่งผลเชิงบวกต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพารา

ตารางที่ 3.2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพารา

ปัจจัยภายนอก	Unstanderized Coefficients		T	Sig.	VIF
	B	Std. Error			
ค่าคงที่ (Constant)	-7835968.008	1714948.211	-4.569	0.000	
1. ปัจจัยทางด้านการเมือง	193068.603	250978.070	0.769	0.453	1.524
2. ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ	1640852.968	262610.182	6.248	0.000	1.709
3. ปัจจัยทางด้านสังคม	-25971.479	181868.884	-0.143	0.888	1.471
4. ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี	54961.407	218051.188	0.252	0.804	1.986
5. ปัจจัยทางด้านคู่แข่ง	300190.458	205021.539	1.464	0.163	1.245
$R^2 = 0.819$, Adjusted $R^2 = 0.763$					
$F = 14.522$, Sig of $F = 0.000$					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3.2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเพื่อศึกษาปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพารา พบว่า ค่า VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 1.245- 1.986 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 5 แสดงว่าไม่เกิดปัญหา Multicollinearity คือ ปัญหาที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันสูง ดังนั้นตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถนำไปใช้ทดสอบสมมติฐานได้ และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ มีค่า B เท่ากับ 1640852.968 ดังนั้นแสดงว่าปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจส่งผลเชิงบวกต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพารา

ตารางที่ 3.3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยความสามารถในการแข่งขันที่ส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพารา

ปัจจัยความสามารถในการแข่งขัน	Unstanderized Coefficients		T	Sig.	VIF
	B	Std. Error			
ค่าคงที่ (Constant)	-3266106.264	1659311.950	-1.968	0.066	
1. ความสามารถของผลิตภัณฑ์	1519212.280	306307.901	4.960	0.000*	1.037
2. ความสามารถในการประชาสัมพันธ์	-162608.679	141632.417	-1.148	0.267	1.168
3. ความสามารถด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	-317557.036	289500.236	-1.097	0.288	1.464
4. ความสามารถด้านราคา	146110.464	272840.039	.536	0.599	1.469
$R^2 = 0.604$, Adjusted $R^2 = 0.511$					
$F = 6.479$, Sig of $F = 0.002$					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3.3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเพื่อศึกษาปัจจัยความสามารถในการแข่งขันที่ส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพารา พบว่า ค่า VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 1.245- 1.986 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 5 แสดงว่าไม่เกิดปัญหา Multicollinearity คือ ปัญหาที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันสูง ดังนั้นตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถนำไปใช้ทดสอบสมมติฐานได้ และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยความสามารถในการแข่งขันที่ส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความสามารถของผลิตภัณฑ์ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า ความสามารถของผลิตภัณฑ์ มีค่า B เท่ากับ 1519212.280 ดังนั้นแสดงว่า ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจส่งผลเชิงบวกต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพารา

อภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยโครงสร้างองค์กร นโยบาย กลยุทธ์และปัจจัยสถานภาพของอุปสงค์ โดยปัจจัยโครงสร้างองค์กร นโยบาย กลยุทธ์ และปัจจัยสถานภาพของอุปสงค์ส่งผลเชิงบวกต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพารา หมายความว่า หากผู้ประกอบการมีนโยบายส่งเสริมการส่งออก มีการวางแผนการตลาดเพื่อเพิ่มมูลค่าการส่งออกในตลาดต่างประเทศและมีประสบการณ์และความรู้ด้านการส่งออกขององค์กรจะส่งผลให้ความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกับปัจจัยสถานภาพของอุปสงค์ที่พบว่า หากตลาดหมอนและที่นอนยางพาราภายในประเทศมีการ

ขยายตัวสูงและอัตราความต้องการผลิตภัณฑ์หมอนและที่นอนยางพาราของผู้บริโภคจากประเทศจีนเพิ่มขึ้นจะทำให้ความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราของผู้ประกอบการเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากประเทศจีนเป็นประเทศคู่ค้ารายใหญ่ของประเทศไทย ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยากร พรพิริวิชญ์ และคณะ (2565) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการส่งออกยางพาราทางถนนผ่านชายแดน จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการส่งออกยางพาราทางถนนผ่านชายแดน จังหวัดสงขลา มีทั้งหมด 8 ปัจจัยด้วยกัน ได้แก่ ปัจจัยด้านการผลิต ปัจจัยด้านสภาวะอุปสงค์ ปัจจัย กลยุทธ์ โครงสร้างองค์กรและการแข่งขัน ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านการเมือง ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และปัจจัยด้านระบบขนส่ง และพบว่า ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ โดยปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจส่งผลเชิงบวกต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราซึ่งเมื่อพิจารณาในข้อคำถามแสดงให้เห็นว่าหากราคายางในประเทศตกต่ำจะทำให้ความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราเพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อราคายางตกต่ำ เกษตรกรจะนิยมแปรรูปยางเป็นผลิตภัณฑ์ เช่น การแปรรูปเป็นหมอนและที่นอนเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับราคายางที่ตกต่ำจึงทำให้มีปริมาณหมอนและที่นอนยางพาราเพื่อสุขภาพเพิ่มขึ้นและสามารถส่งออกได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่า ภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศที่ดีจะเพิ่มความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราเพิ่มขึ้น เนื่องจากปัจจัยทางเศรษฐกิจคือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศหรือขององค์กรนับเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญต่อธุรกิจ (Rothaermel, 2017; Sammut- Sammut-Bonnici & Galea, 2015) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยากร พรพิริวิชญ์ และคณะ (2565) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านเศรษฐกิจส่งผลกระทบต่อการส่งออกยางพาราทางถนนผ่านชายแดน จังหวัดสงขลา

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยความสามารถในการแข่งขันที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความสามารถของผลิตภัณฑ์ โดยปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจส่งผลเชิงบวกต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพารา หมายความว่า หากหมอนและที่นอนยางพารามีดีไซน์รูปแบบของผลิตภัณฑ์ที่เน้นในเรื่องสุขภาพ เช่น มีความนุ่มและความยืดหยุ่นสูง สามารถรองรับและปรับสภาพตามสรีระ มีระบายอากาศช่วยระบายความร้อน ไม่สะสมความร้อน ป้องกันตัวไรฝุ่น และเชื้อโรค เป็นต้น จะส่งผลให้ความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจินดา เจียมศรีพงษ์ (2561) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการส่งออกของธุรกิจสมุนไพรในจังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อธุรกิจส่งออกผลิตภัณฑ์สมุนไพรในพิษณุโลก คือ ความสามารถในการแข่งขันในด้านความสามารถด้านผลิตภัณฑ์

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้งาน

1.1 จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยภายใน ได้แก่ ปัจจัยโครงสร้างองค์กร นโยบาย กลยุทธ์ และปัจจัยสถานภาพของอุปสงค์ส่งผลเชิงบวกต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพารา ดังนั้น กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศควรส่งเสริมสนับสนุน

ให้ผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดย่อมในจังหวัดพัทลุงได้รับการอบรม ศึกษางานเกี่ยวกับความรู้ด้านการส่งออก ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนการตลาดเพื่อเพิ่มมูลค่าการส่งออกในตลาดต่างประเทศ และศึกษาหาข้อมูลพฤติกรรมผู้บริโภคในประเทศคู่ค้าที่มีความสนใจหมอนและที่นอนยางพารา ในหลากหลายประเทศ เพื่อขยายตลาดหมอนและที่นอนยางพาราเพิ่มขึ้น ตลอดจนความรู้ด้านการจัดการหรือการบริหารที่เป็นระบบ

1.2 จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจส่งผลเชิงบวกต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราของผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดย่อมในจังหวัดพัทลุง ดังนั้น ผู้ประกอบการควรติดตามข่าวสารด้านเศรษฐกิจทั้งภายในและภายนอกประเทศเป็นประจำเพื่อประเมินการกำลัการผลิตและการส่งออก เช่น นโยบาย มาตรการของรัฐบาล ภายใต้อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เพื่อประเมินความคุ้มค่าในการผลิตและการส่งออก

1.3 จากการศึกษา พบว่า ความสามารถในการแข่งขัน ได้แก่ ความสามารถของผลิตภัณฑ์ ส่งผลเชิงบวกต่อความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราของผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดย่อมในจังหวัดพัทลุง ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับกระบวนการผลิตหมอนและที่นอนยางพาราให้มีคุณภาพ มีดีไซน์รูปแบบของผลิตภัณฑ์ที่เน้นในเรื่องสุขภาพ มีเอกลักษณ์ เช่น มีความนุ่มและความยืดหยุ่นสูง สามารถรองรับและปรับสภาพตามสรีระ มีระบายอากาศช่วยระบายความร้อน ไม่สะสมความร้อน ป้องกันตัวไรฝุ่น และเชื้อโรค เป็นต้น จะสามารถดึงดูดความสนใจผู้บริโภคและส่งผลให้มีความสามารถในการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราเพิ่มขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดย่อมในจังหวัดพัทลุงเท่านั้นในการศึกษารังต่อไปควรศึกษากับกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการในจังหวัดอื่นที่มีการส่งออกหมอนและที่นอนยางพาราเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและสามารถนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบความแตกต่างเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์การตลาด

2.2 ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อการส่งออกหมอนและที่นอนยางพารา เช่น ปัจจัยด้านพฤติกรรม ราคาส่งออกของประเทศคู่แข่งขัน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2565). **ยางพาราและผลิตภัณฑ์**. สืบค้นจาก

<https://api.dtn.go.th/files/v3/6243c722ef4140df62517ab1>.

กรณิศ แซ่จู้. (2564). ศักยภาพทางการค้าและโอกาสทางการตลาดการส่งออกผลิตภัณฑ์หมอนและที่นอนยางพาราไทยในตลาดประเทศเวียดนาม (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

ณัฐพร ปิยนันท์โรจนกุล. (2564). ศักยภาพทางการค้าและโอกาสทางการตลาดการส่งออกผลิตภัณฑ์หมอนและที่นอนยางพาราไทยในตลาดประเทศญี่ปุ่น. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

ปิยากร พรพิริวิชญ์ และคณะ. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการส่งออกยางพาราทางถนนผ่านชายแดน จังหวัดสงขลา. **วารสารบริหารธุรกิจและภาษา**. 10(1), 38-52.

- พรเพ็ญ ทิพยนา และคณะ. (2566). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ขับขี่รถยนต์ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. **วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ**. 15(2). 143-157.
- สุจินดา เจียมศรีพงษ์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกของธุรกิจสมุนไพรในจังหวัดพิษณุโลก. **วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร**. 12(2), 161-175.
- Aaby, N.E., & Slater, S.F. (1989), Management influences on export per performance: A review of the empirical literature 1978- 1988. **International Marketing Review**, 6(4), 7-26.
- Analoui, F. (2007). **Strategic Human Resource Management**. London: Thomson Learning.
- Dijk, M.V. (2002). **The determinants of performance in developing countries: The case of Indonesian Manufacturing**. Eindhoven: Eindhoven Centre for Innovation Studies.
- Lutz, C. H. M., & Tesfom, G. (2006). A classification of export marketing problems of small and medium- sized manufacturing firms in developing countries. **International Journal of Emerging Markets**, 1(3), 262 - 281.
- Mooney, A. (2007). The core competence, distinctive competence, and competitive advantage: What is the difference? *Journal of Education for Business*. 82(2), 110-115.
- Porter, Michael, E. (1998). **Competitive strategy: techniques for analyzing industries and competitors**. New York: Free Press.
- Rothaermel, F. T. (2017). **Strategic management**. New York, NY: McGraw-Hill Education.
- Summut-Bonnici, T., & Galea, D. (2015). **PEST Analysis**. In **Wiley Encyclopedia of Management**. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, New York.

ประวัติแนบท้ายบทความ

	Name and Surname: Suphawadee Saisanit Highest Education: Master of Science (MSc) in Logistics & Supply Management University or Agency: Rajamangala University of Technology Tawan-ok Field of Expertise: Logistics and Supply Chain Management Address: 58 Vibhavadi Rangsit Road, Ratchadapisek, Dindaeng, Bangkok, 10400
	Name and Surname: Ratthaya Phromhitathorn Highest Education: Master of Science (M.S) Program in Technology Logistics University or Agency: Rajamangala University of Technology Tawan-ok Field of Expertise: Business Administration, Logistics and Supply Chain Management Address: 58 Vibhavadi Rangsit Road, Ratchadapisek, Dindaeng, Bangkok, 10400

ภาคผนวก



แบบฟอร์มขอส่งบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ลง

วารสารวิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ ปริทัศน์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอส่งบทความตีพิมพ์ลงในวารสารวิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ ปริทัศน์

ข้าพเจ้า(ผู้ส่งบทความ) ชื่อ.....นามสกุล.....

ชื่อ-นามสกุล (ภาษาอังกฤษ).....

ตำแหน่ง ☐ อาจารย์ ☐ นักศึกษา

หลักสูตร.....สาขา.....

มหาวิทยาลัย.....

ชื่อเรื่องบทความภาษาไทย

ชื่อบทความภาษาอังกฤษ

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ เลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์..... E-mail.....

มีความประสงค์ขอส่ง

☐

บทความวิชาการ

☐

บทความวิจัย

เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ลงในวารสารวิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ ปริทัศน์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ซึ่งบทความดังกล่าวนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่ายังไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ลงในวารสารใดมาก่อน และไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่น ในระหว่างการรอตีพิมพ์ หากข้าพเจ้าขอเพิกถอนบทความ ข้าพเจ้ายินยอมรับผิดชอบค่าใช้จ่ายใดๆ อันอาจเกิดขึ้น

ในการนี้ข้าพเจ้าได้ดำเนินการจัดพิมพ์ ตามรูปแบบการเขียนบทความวิจัยที่ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ กำหนดไว้ทุกประการ และได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงได้จัดส่งเนื้อหาบทความ จำนวน 1 ฉบับ ให้แก่กองบรรณาธิการวารสาร เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงนาม.....ผู้ส่งบทความ

(.....)

การเตรียมต้นฉบับเพื่อตีพิมพ์ลงในวารสารวิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์

ผลงานทางวิชาการที่ได้รับพิจารณา ได้แก่ บทความทางวิชาการ และบทความวิจัย ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ การตีพิมพ์ต้นฉบับใช้แบบอักษร (Font) ชนิด TH SarabunPSK ขนาด 16 และ 14 ตามที่กำหนดในแบบฟอร์ม พิมพ์หน้าเดียวขนาด A4 ความยาวไม่เกิน 15 หน้า ต้นฉบับประกอบไปด้วยหัวข้อต่อไปนี้

บทความวิจัย

1. ชื่อบทความวิจัย (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
2. ชื่อผู้เขียน พร้อมข้อมูลภูมิการศึกษา และสถานที่ทำงาน (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
ทั้งนี้ วารสารสงวนสิทธิ์ในการปรับเปลี่ยนชื่อและจำนวนผู้เขียน ภายหลังส่งบทความเข้าระบบแล้ว
3. บทคัดย่อ (ภาษาไทย จำนวนไม่เกิน 250 คำ และภาษาอังกฤษจำนวนไม่เกิน 250 คำ)
4. คำสำคัญ (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
5. ความสำคัญของปัญหา
6. วัตถุประสงค์การวิจัย
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย
8. นิยามศัพท์
9. การทบทวนวรรณกรรม
10. วิธีการดำเนินงานวิจัย
11. ผลการวิจัย
12. อภิปรายผล
13. ข้อเสนอแนะ
14. กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี)
15. เอกสารอ้างอิง
16. ประวัติแนบท้ายบทความ (ภาษาอังกฤษ)

บทความวิชาการ

1. ชื่อเรื่อง/บทความ (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
2. ชื่อ/ที่อยู่ผู้เขียน (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ) ทั้งนี้ วารสารสงวนสิทธิ์ในการปรับเปลี่ยนชื่อและจำนวนผู้เขียน ภายหลังส่งบทความเข้าระบบแล้ว
3. บทคัดย่อ (ภาษาไทย จำนวนไม่เกิน 250 คำ และภาษาอังกฤษจำนวนไม่เกิน 250 คำ)
4. คำสำคัญ (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
5. บทนำ
6. เนื้อหา
7. สรุป
8. เอกสารอ้างอิง
9. ประวัติแนบท้ายบทความ (ภาษาอังกฤษ)

หมายเหตุ :

การกำหนดรูปแบบบทความวิจัย สำหรับตีพิมพ์ ให้ผู้ส่งปฏิบัติ ดังนี้

1. ตั้งระยะขอบบน 3.81 เซนติเมตร (1.5 นิ้ว) ตั้งระยะขอบล่าง 2.54 เซนติเมตร (1 นิ้ว)
2. ตั้งระยะขอบด้านซ้าย 3.81 เซนติเมตร (1.5 นิ้ว) ตั้งระยะขอบด้านขวา 2.54 เซนติเมตร (1 นิ้ว)
3. แบบอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และ 14 (ตามที่กำหนดในแบบฟอร์ม)

รูปแบบและขนาดตัวอักษร

ตารางที่ 1 การกำหนดรูปแบบและขนาดตัวอักษร

ส่วนประกอบบทความ	บทความภาษาไทยและภาษาอังกฤษ Font = TH SarabunPSK	
	ขนาดตัวอักษร	ลักษณะตัวอักษร
ชื่อเรื่องภาษาไทย	16 [CT]	ตัวหนา
ชื่อเรื่องภาษาอังกฤษ	16 [CT]	ตัวหนา/ ตัวพิมพ์ใหญ่
ชื่อผู้พิมพ์ และผู้พิมพ์ร่วม	14 [CT]	ตัวปกติ
สถานศึกษาหรือสถานที่ทำงาน	14 [CT]	ตัวปกติ
บทคัดย่อ และ ABSTRACT	16 [CT]	ตัวหนา
เนื้อหาในบทคัดย่อ และ ABSTRACT	16 [LRJ]	ตัวปกติ
หัวข้อสำคัญ	16 [LJ]	ตัวหนา
เนื้อหาภายในหัวข้อ	16 [LRJ]	ตัวปกติ
หัวข้อหลักต่างๆ เช่น ความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์การวิจัย และวิธีการดำเนินการวิจัย	16 [LJ]	ตัวหนา
เนื้อหาภายในหัวข้อ	16 [LRJ]	ตัวปกติ

หมายเหตุ : CT = Centre Text (กึ่งกลาง), LJ = Left Justified (ชิดซ้าย)

LRJ = Left & Right Justified (กระจายแบบไทย)

หมายเหตุ

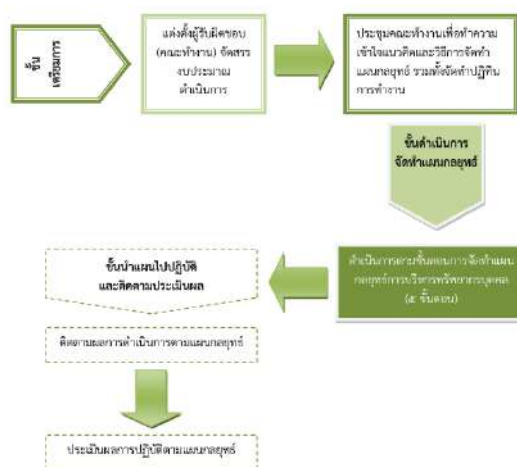
1. คำสำคัญคือ คำที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลของบทความวิจัยหรือบทความวิชาการ
2. วิธีการดำเนินการวิจัย ได้แก่ ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
3. เอกสารอ้างอิง ให้เขียนเฉพาะที่กล่าวถึงในบทความที่ส่งเท่านั้น
4. จำนวนหน้าของเนื้อหาของบทความที่ส่งไม่เกิน 15 หน้า
5. หมายเลข ^{1),2),3)} ถ้าเป็นอาจารย์ในหลักสูตรที่นักศึกษาเรียนอยู่ไม่ต้องใส่หมายเลขและอาจารย์อยู่ในหลักสูตรเดียวกันให้ใช้ตัวเลขเดียวกัน ส่วนถ้าอาจารย์ไม่ได้อยู่ในหลักสูตรเดียวกันให้ใช้ตัวเลขต่างกัน

การจัดรูปภาพ ตาราง และการเขียนสมการ

1. การจัดรูปภาพต้องพิมพ์รูปภาพให้อยู่กึ่งกลางหน้ากระดาษ ได้รูปภาพให้บอกชื่อของรูปภาพและบอกแหล่งที่มาของรูปภาพด้วย

รูปภาพควรมีรายละเอียดเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เว้นบรรทัดเหนือรูปภาพ 1 บรรทัดได้คำบรรยายรูปภาพ 1 บรรทัด ชื่อภาพให้จัดวางไว้ชิดริมซ้าย โดยวางไว้ใต้ภาพ ภาษาไทยใช้คำว่า **ภาพที่** ภาษาอังกฤษใช้คำว่า **Figure** ตามด้วยหมายเลขภาพ ห่างจากคำว่าภาพที่ 1 ตัวอักษร ใช้ลักษณะตัวเลขเป็นตัวหนา และเว้น 1 ตัวอักษร ตามด้วยชื่อภาพควรระบุที่มาของภาพ (ถ้ามี) โดยระบุคำว่า ที่มา ให้ตรงกับคำว่าภาพที่ ด้วยรูปแบบอักษรปกติ ตามด้วยเครื่องหมาย (:) แล้วเว้น 1 ตัวอักษรตามด้วยแหล่งอ้างอิง

ตัวอย่างรูปแบบภาพ



ภาพที่ 1 ขั้นตอนการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลของ สลค.

ที่มา: สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 1 มีนาคม 2557

2. การจัดรูปแบบตาราง ตารางทุกตารางจะต้องมีหลายเลขและคำบรรยายกำกับเหนือตารางให้เว้นบรรทัดเหนือชื่อตาราง 1 บรรทัด และเว้นใต้ตาราง/หมายเหตุตาราง หรือ ที่มา 1 บรรทัด ชื่อตารางภาษาไทยใช้คำว่า **ตารางที่** ภาษาอังกฤษใช้คำว่า **Table** ตามด้วยหมายเลขตารางห่างจากคำว่าตารางที่ 1 ตัวอักษร ใช้ลักษณะตัวเลขเป็นตัวหนา และเว้น 1 ตัวอักษร ตามด้วยชื่อตารางโดยจัดรูปแบบชิดริมซ้าย

ตัวอย่างรูปแบบตาราง

ตารางที่ 1 ผลการสำรวจคุณลักษณะบัณฑิตด้านคุณธรรม จริยธรรม

หัวข้อในการสำรวจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.1 ความมีระเบียบวินัย	4.09	0.73	มาก
1.2 ความซื่อสัตย์สุจริต	4.06	0.64	มาก
1.3 ความรับผิดชอบ	3.92	0.77	มาก
1.4 ความเสียสละ ความมีน้ำใจ จิตอาสา	4.07	0.73	มาก
1.5 ความตรงต่อเวลา	4.31	0.64	มาก
1.6 มีจรรยาบรรณวิชาชีพ	4.60	.56	มากที่สุด
รวม	4.11	.70	มาก

3. ตัวอย่างการจัดรูปแบบสมการ

- ต้องพิมพ์ให้อยู่กึ่งกลางหน้ากระดาษ

ตัวอย่าง รูปแบบสมการ

$$X^2 + 3x + 11 = 0$$

การอ้างอิงในเนื้อหาและเอกสารอ้างอิง

การอ้างอิงในเนื้อหาความทุกการอ้างอิงที่ปรากฏในเนื้อหาจะต้องมีในส่วนเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ และห้ามใส่เอกสารอ้างอิงโดยปราศจากการอ้างอิง โดยมีรายละเอียดการอ้างอิงดังนี้

1. การอ้างอิงในเนื้อหา

1.1 กรณีการอ้างอิงเอกสารภาษาต่างประเทศ ให้ใช้ชื่อสกุลตามด้วยปีที่ตีพิมพ์ ในเอกสาร เช่น (Dessler, 2003) กรณีมีผู้นิพนธ์ 2 คน (Byars, & Rue, 2004) กรณีมีผู้นิพนธ์ 3 คน (Mathis, Gordon & Jackson, 2003) กรณีมีผู้นิพนธ์มากกว่า 3 คน (Noe et al., 2008)

1.2 กรณีการอ้างอิงเอกสารภาษาไทยให้ใส่ชื่อและนามสกุลของผู้นิพนธ์ ตามด้วย ปี พ.ศ. เช่น (ชูศักดิ์ เจนประโคน, 2552) กรณีมีผู้นิพนธ์ 2 คน (จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงศ์ และสุวรรณา เทพจิต, 2550) กรณีมีผู้นิพนธ์ 3 คน (ประทุม ชัยสุข, สงวน จารุจิต และสิริ สุขอนันต์, 2559) กรณีมีผู้นิพนธ์มากกว่า 3 คน (มุกดา ศรียงค์ และคณะ, 2556)

1.3 การอ้างอิงเอกสารมากกว่าหนึ่งรายการในวงเล็บเดียวกัน ให้เรียงลำดับตามตัวอักษร โดยคั่นด้วยเครื่องหมายอัฒภาค “;” ไม่ต้องเว้นหน้าเครื่องหมายนี้ แต่ให้เว้น 1 ตัวอักษรหลังเครื่องหมาย เช่น (ประทุม ชัยสุข, 2557; สงวน จารุจิต, 2559)

1.4 การอ้างอิง กรณีที่มีเอกสารมากกว่าหนึ่งชื่อเรื่อง โดยผู้แต่งคนเดียวกันและพิมพ์ในปีเดียวกันควรกำหนดอักษร ก ข ค... กำกับไว้ที่ปี พ.ศ. ด้วย สำหรับเอกสารภาษาไทย เช่น (ชูศักดิ์ เจนประโคน, 2552ก) หรือ (ชูศักดิ์ เจนประโคน, 2552ข) และอักษร a, b, c, สำหรับภาษาต่างประเทศ เช่น (Dessler, 2003a) หรือ (Dessler, 2003b)

1.5 การอ้างอิงเอกสารที่ผู้แต่งเป็นสถาบัน ในการอ้างอิงทุกครั้งให้ระบุชื่อเต็มของสถาบัน เช่น (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2560)

1.6 การอ้างอิงที่ไม่ปรากฏนามผู้แต่งให้ใช้คำว่า นิรนาม สำหรับเอกสารภาษาไทย และคำว่า Anonymous สำหรับเอกสารภาษาต่างประเทศแทนชื่อผู้แต่ง เช่น (นิรนาม, 2559) หรือ (Anonymous, 2010)

1.7 การอ้างอิงสองทอด ในกรณีที่ไม่สามารถสืบค้นจากเอกสารต้นฉบับ ต้องสืบค้นจากเอกสารที่ผู้อื่นได้อ้างอิงไว้ (Secondary Source) เขียนโดย การอ้างอิงโดยระบุชื่อผู้แต่งต้นฉบับ (Original) ที่ผู้อื่นนำมาอ้างอิงต่อในกรณีหนังสือของ (สิริ สุขอนันต์, 2559) ให้ระบุชื่อผู้แต่งและปีที่พิมพ์ ตามด้วย “อ้างใน” สำหรับเอกสารภาษาไทยหรือคำว่า “cited in” สำหรับภาษาต่างประเทศ แล้วระบุชื่อผู้ที่นำผลงานนั้นมาอ้างอิง เช่น (Dessler, 2010 อ้างใน (สิริ สุขอนันต์, 2559)

1.8 การอ้างอิงเอกสารที่ไม่ปรากฏปีที่ตีพิมพ์ ในตำแหน่งที่ต้องระบุปีที่พิมพ์ ให้ระบุ ม.ป.ป. สำหรับเอกสารภาษาไทย เช่น (กรมป่าไม้, ม.ป.ป.) และ n.d. สำหรับเอกสารต่างประเทศ เช่น (Mathis, n.d.)

2. เอกสารอ้างอิง

2.1 หนังสือ

มุกดา ศรียงค์ และคณะ. (2556). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Maslow, A. H. (1954). **Motivation and Personality**. New York, NY: Harper & Row Publishers.

2.2 บทความจากวารสาร

วโรตม แก้วโกมินทวงษ์. (2557). สมรรถนะของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่จำเป็นต่อยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. **วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**, 6(2), 103-115.

Mowday, R. T., Steers, R. M. and Porter, L. W. (1979). The measurement of Organizational commitment. **Journal of Vocational Behavior**, 14(2), 224-247.

2.3 รายงานการวิจัย

พิมพ์ลักษณ์ อยู่วัฒนา. (2557). **แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสาย สนับสนุน
เครือข่ายบริการสาธารณสุข จังหวัดสมุทรสงคราม** (รายงานผลการวิจัย). สมุทรสงคราม:
สำนักงานสาธารณสุขสมุทรสงคราม.

Siriluck Usaha. (2000). **Effectiveness; Effectiveness of Suranaree University's
English placement test** (Research Reports). Nakhon Ratchasima:
Suranaree University of Technology.

2.4 วิทยานิพนธ์

2.4.1 วิทยานิพนธ์แบบรูปเล่ม

ผู้แต่ง./ (ปีพิมพ์)./ชื่อเรื่อง/(วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต หรือ Doctoral dissertation
หรือ วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต หรือ master's thesis)./สถานที่พิมพ์:/ชื่อสถาบัน.
วันชนะ จุบรรจง. (2560). ระบบสนับสนุนการประมาณการสัมผัสแคดเมียมผ่านการบริโภค
อาหาร (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

2.4.2 วิทยานิพนธ์ฐานข้อมูลออนไลน์

ผู้แต่ง./ (ปีพิมพ์)./ชื่อเรื่อง/(วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต หรือ Doctoral dissertation
หรือ วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต หรือ master's thesis)./สถานที่พิมพ์:/ชื่อสถาบัน.
สืบค้นจาก หรือ Retrieved from <http://www.xxxxxxxx>.

พรทิพย์ ว่องไวพิทยา. (2551). **การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจใน
การมอบหมายและติดตามความก้าวหน้าของงาน กรณีศึกษาคณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). พิษณุโลก:
มหาวิทยาลัยนเรศวร. สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc/>.

2.5 เอกสารประกอบการสัมมนา

วรัญญา แก้วสุวรรณ. (2560). **ทิศทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ประชาคมอาเซียน**. เอกสารประกอบการบรรยายเรื่อง การยกระดับแรงงานไทยสู่ประชาคมอาเซียน โรงแรมบางกอกอินเตอร์: กรุงเทพฯ.

2.6 สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์

ผู้แต่ง./ (ปีพิมพ์)./ **ชื่อบทความ**./ สืบค้น หรือ Retrieved/วัน เดือน ปี,/จาก หรือ from/http://www.xxxxxxxxxx.

กองวิจัยตลาดแรงงาน. (2560). **สถิติผู้สำเร็จการศึกษา**. สืบค้น 16 มิถุนายน 2562, จาก <http://lmi.doe.go.th/images/file/book/book12.2.pdf>.

Evan, B. (2018). **The Good Book of Colors: The Essential Guide for Business**. Retrieved 29 April 2020, from <https://www.designmantic.com/blog/infographics/good-book-of-colors/>.

2.7 การประชุมทางวิชาการ

ผู้แต่ง./ (ปี)./ **ชื่อบทความ**./ ใน/ ชื่องานประชุม./ (หน้า)./ สถานที่พิมพ์:/ หน่วยงานที่จัด.

ดร.ณิ รุจกรกานต์. (2555). **ประเด็นปัญหาการจัดการศึกษาพยาบาลเพื่อคุณภาพและการเข้าถึงบริการสุขภาพ**. ในการประชุมพยาบาลแห่งชาติครั้งที่ 14: เรื่อง คุณภาพและการเข้าถึงบริการสุขภาพ: ภารกิจของพยาบาล. (105-112). กรุงเทพฯ: สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทยฯ.

Muelbauer, J. (2007). **Housing, credit, and consumer expenditure**. In *Housing and consumer behavior*. (1-10). Kansas City, WY: Federal Reserve Bank of Kansas City.

ประวัติแนบท้ายบทความ (กรอกเป็นภาษาอังกฤษ)

รูปภาพผู้เขียน	Name and Surname: Highest Education: University or Agency: Field of Expertise: Address:
----------------	---

[ชื่อ ภาษาไทย]

[ชื่อเรื่อง ภาษาอังกฤษ (ตัวพิมพ์ใหญ่)]

ชื่อ – สกุลผู้นิพนธ์¹ ชื่อ-สกุลผู้นิพนธ์ร่วม² และชื่อ-สกุลผู้นิพนธ์ร่วม³ [ภาษาไทย]

ชื่อ – สกุลผู้นิพนธ์¹,ชื่อ-สกุลผู้นิพนธ์ร่วม²,และชื่อ-สกุลผู้นิพนธ์ร่วม³ [ภาษาอังกฤษ]

1	หลักสูตร.....	สาขาวิชา.....	ชื่อสถาบัน.....	} ภาษาไทย
2	หลักสูตร.....	สาขาวิชา.....	ชื่อสถาบัน.....	
3	หลักสูตร.....	สาขาวิชา.....	ชื่อสถาบัน.....	
1	หลักสูตร.....	สาขาวิชา.....	ชื่อสถาบัน.....	} ภาษาอังกฤษ
2	หลักสูตร.....	สาขาวิชา.....	ชื่อสถาบัน.....	
3	หลักสูตร.....	สาขาวิชา.....	ชื่อสถาบัน.....	

E-mail ¹..... ²..... ³

บทคัดย่อ

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

คำสำคัญ

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

ABSTRACT

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

Keywords

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

บทนำ

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

เนื้อหา

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

สรุป

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

เอกสารอ้างอิง

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

ประวัติแนบท้ายบทความ

รูปภาพผู้เขียน	Name and Surname: Highest Education: University or Agency: Field of Expertise: Address:
----------------	---

[ชื่อ ภาษาไทย]

[ชื่อเรื่อง ภาษาอังกฤษ (ตัวพิมพ์ใหญ่)]

ชื่อ – สกุลผู้นิพนธ์¹ ชื่อ-สกุลผู้นิพนธ์ร่วม² และชื่อ-สกุลผู้นิพนธ์ร่วม³ [ภาษาไทย]

ชื่อ – สกุลผู้นิพนธ์¹,ชื่อ-สกุลผู้นิพนธ์ร่วม²,และชื่อ-สกุลผู้นิพนธ์ร่วม³ [ภาษาอังกฤษ]

1	หลักสูตร.....สาขาวิชา.....	ชื่อสถาบัน.....	} ภาษาไทย
2	หลักสูตร.....สาขาวิชา.....	ชื่อสถาบัน.....	
3	หลักสูตร.....สาขาวิชา.....	ชื่อสถาบัน.....	

1	หลักสูตร.....สาขาวิชา.....	ชื่อสถาบัน.....	} ภาษาอังกฤษ
2	หลักสูตร.....สาขาวิชา.....	ชื่อสถาบัน.....	
3	หลักสูตร.....สาขาวิชา.....	ชื่อสถาบัน.....	

E-mail ¹..... ²..... ³.....

บทคัดย่อ

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

คำสำคัญ

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

ABSTRACT

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

Keywords

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

ความสำคัญของปัญหา

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

วัตถุประสงค์การวิจัย

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

กรอบแนวคิดในการวิจัย

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

นิยามศัพท์

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

การทบทวนวรรณกรรม

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

วิธีดำเนินการวิจัย

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

ผลการวิจัย

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

อภิปรายผล

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

ข้อเสนอแนะ

- 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้งาน
[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]
- 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป
[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี)

เอกสารอ้างอิง

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

.....
[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

.....
[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

ประวัติแนบท้ายบทความ

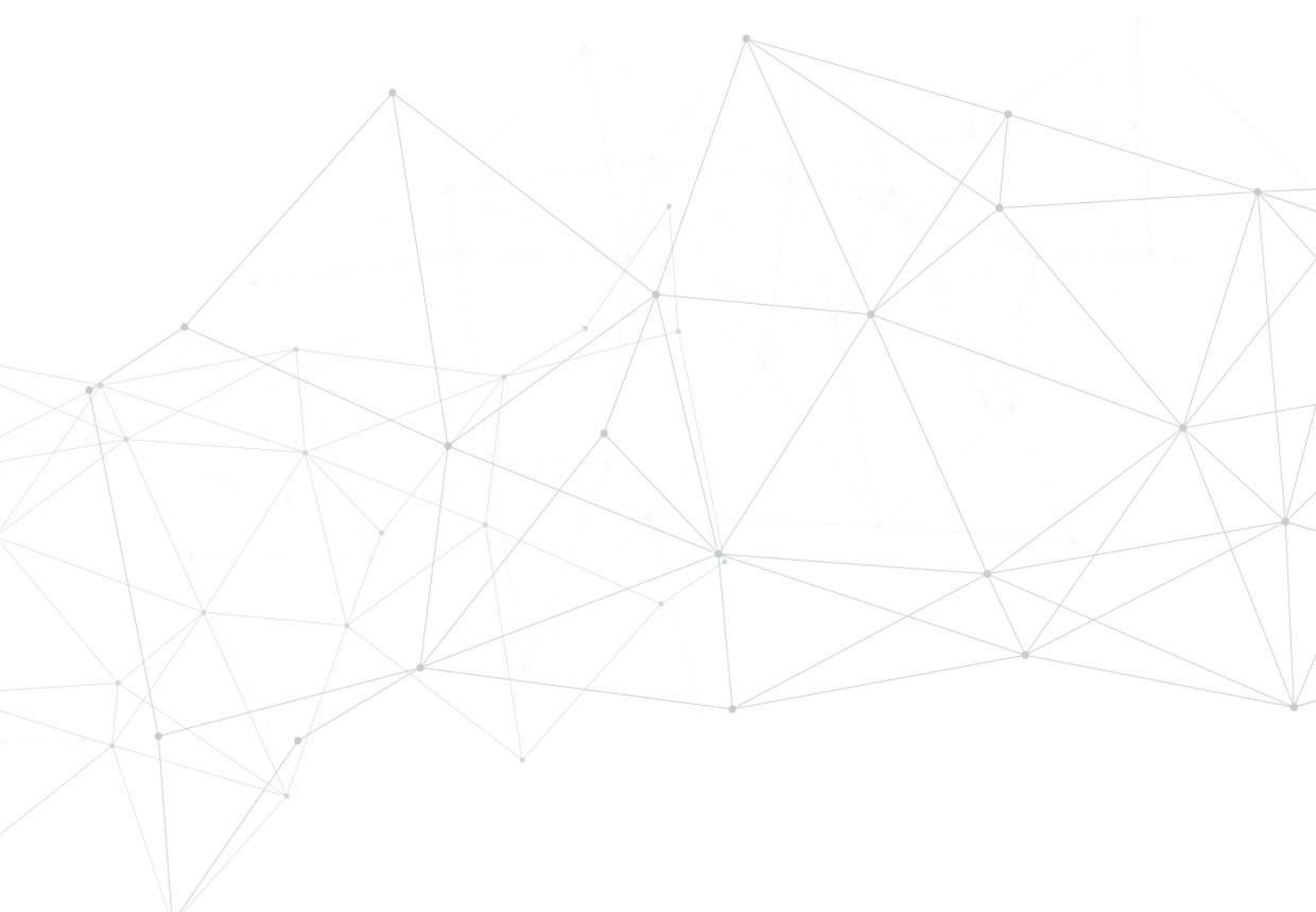
รูปภาพผู้เขียน	Name and Surname: Highest Education: University or Agency: Field of Expertise: Address:
----------------	---



คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

Faculty of Management Sciences • Valaya Alongkorn Rajabhat University



วารสารวิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

กองบรรณาธิการวารสารวิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์

เลขที่ 1 หมู่ 20 ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 13180

โทรศัพท์ 025-293847 โทรสาร 025-293847

<https://so03.tci-thaijo.org/index.php/MSVAR/index>

E-mail: fmsjournal@vru.ac.th

