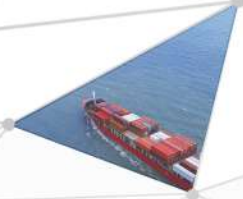
วิทยาการจัดการ
วไลยอลงกรณ์ปริทัศน์

MANAGEMENT SCIENCES VALAYA ALONGKORN REVIEW

ปีที่ 5 ฉบับที่ 3 กันยายน – ธันวาคม 2567

Vol. 5 No. 3 September – December 2024



วารสารวิทยาการจัดการ
วไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (ThaiJO)

ISSN 2985–1076 (ONLINE)

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

Faculty of Management Sciences ∘ Valaya Alongkorn Rajabhat University

MANAGEMENT SCIENCES VALAYA ALONGKORN REVIEW

ปีที่ 5 ฉบับที่ 3 (เดือนกันยายน – ธันวาคม 2567)

หน่วยงาน

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์
จังหวัดปทุมธานี

กำหนดการเผยแพร่

ปีละ 3 ฉบับ วารสารราย 4 เดือน
(มกราคม – เมษายน)
(พฤษภาคม – สิงหาคม)
(กันยายน – ธันวาคม)

วัตถุประสงค์

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.บทความที่ส่งมาเพื่อรับการพิจารณาลงตีพิมพ์ต้องเป็นบทความที่ยังไม่เคยเผยแพร่ในวารสารใดมาก่อน หรือไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาจากวารสารอื่น หากมีเนื้อหาข้อมูลวิจัยบางส่วนเคยตีพิมพ์ในรายงานการประชุมวิชาการจะต้องมีส่วนที่เพิ่มเติม หรือขยายจากส่วนที่เคยลงตีพิมพ์ และมีคุณค่าทางวิชาการที่เด่นชัด ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่ามีการจัดพิมพ์ซ้ำซ้อนถือเป็นความรับผิดชอบของผู้นิพนธ์แต่เพียงผู้เดียว

4.บทความ ข้อความ ภาพประกอบ และตารางประกอบที่ลงพิมพ์ในวารสารเป็นความคิดเห็นส่วนตัวของผู้นิพนธ์ ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้นิพนธ์เพียงผู้เดียว 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	ชิณพงษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

กองบรรณาธิการภายนอก

1. ศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์	วิไลนุช	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี	อิสิชัยกุล	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
3. รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์	อินต๊ะขัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
4. รองศาสตราจารย์ ดร.เสรี	วงษ์มณฑา	มหาวิทยาลัยพะเยา
5. รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันทน์	พรหมสุวรรณ	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
6. รองศาสตราจารย์ ดร.กนกกานต์	แก้วนุช	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
7. รองศาสตราจารย์ ดร.อรวรรณ	บุญพัฒน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐกานต์	พฤกษ์สรนันทน์	มหาวิทยาลัยบูรพา

กองบรรณาธิการภายใน

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจษฎา	ความคุ้นเคย	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
2. อาจารย์กิตินันธ์	มากปรางค์	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ฝ่ายจัดทำวารสาร

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลียา	ยางงาม
2. อาจารย์ถิรนันท์	ทิวาราตรีวิทย์
2. นางสาวเพชรกมล	เพชรสุนทร
3. นางสาวณัฐวรรณ	อ้นอุระ

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 5 ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน - ธันวาคม พ.ศ. 2567 มีบทความวิจัย 4 บทความ โดยทุกบทความได้ผ่านการกลั่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญตามศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง และไม่สังกัดเดียวกันกับผู้แต่งบทความจำนวน 3 ท่าน เรียบร้อยแล้ว

กองบรรณาธิการขอขอบคุณผู้เขียนทุกท่านที่ส่งบทความมาเพื่อให้พิจารณาตีพิมพ์และขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกที่กรุณาเป็นผู้ประเมินบทความอย่างมีคุณภาพให้กับวารสาร และขอเชิญชวนคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นิสิตและนักศึกษา เสนอบทความเพื่อเข้ารับการพิจารณากลั่นกรองตีพิมพ์เผยแพร่อันจะนำไปสู่การใช้ประโยชน์ต่อไป

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า วารสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการสำหรับคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์พงษ์ ชิณพงษ์
บรรณาธิการ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ
ประจำวารสารปีที่ 5 ฉบับที่ 3 (เดือนกันยายน – ธันวาคม 2567)

รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงศักดิ์ เศวตเลข	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ระวี โรจน์รุ่งสัตย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อิสิชัยกุล	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
รองศาสตราจารย์ ดร.วิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ	ข้าราชการบำนาญ
รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤตชน วงศ์รัตน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนภูมิ ปองเสงี่ยม	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีรวิชญ์ เลิศไทยตระกูล	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ธนภณ นิธิเชาวกุล	มหาวิทยาลัยบูรพา
อาจารย์ ดร.ปริญ วีระพงษ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
อาจารย์ ดร.ชิตพงษ์ อัยสานนท์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม

สารบัญ

หน้า

บรรณาธิการ
สารบัญ
บทความวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวมูเตลูของจังหวัดนครพนม
อภิไทย แก้วจรัส ชลิดา ช่วยสุข จิราภรณ์ พรหมเทพ และอัจฉริยา ทุมพาณิชย์..... 1

การปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการผลิตมอเตอร์เพื่อลดของเสียด้วยการประยุกต์ใช้แนวคิดลีน กรณีศึกษา : โรงงานผู้ผลิตมอเตอร์แห่งหนึ่ง
โสภากรณ์ ครองยุทธ อนุธิณี แก้วศรีงาม และธนิษฐ์นันท์ จันทร์แย้ม..... 17

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจและผลกระทบที่มีต่อองค์กร
รัญชิดา ดาวเรือง ศิริพร ห้วยแก้ว และธฤตาภา ปานบ้านเกร็ด..... 35

แรงจูงใจและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในจังหวัดนครพนม
กุสุมา สร้อยทอง ประสพสุข สร้อยทอง และเสกสรรค์ วีระสุข..... 55

ภาคผนวก

แบบฟอร์มขอส่งบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ลงวารสาร
การเตรียมต้นฉบับเพื่อตีพิมพ์ลงวารสาร
รูปแบบการเขียนบทความวิชาการ
รูปแบบการเขียนบทความวิจัย

วิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์
ปีที่ 5 ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน - ธันวาคม ปี พ.ศ. 2567

การศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวมูเตลูของจังหวัดนครพนม

THE STUDY BEHAVIOR OF THAI TOURIST TOWARD “MUTELU TOURISM” IN NAKHON PHANOM PROVINCE

อภิไทย แก้วจรัส[1] ชลิดา ช่วยสุข[2] จิราภรณ์ พรหมเทพ[3] และอัจฉริยา ทุมพาณิชย์[4]
Apithai Kaewjuras[1], Chalida Chuaysook[2], Chirabhorn Phromthep[3] and Atchariya Thumphanit[4]

[1,2,3] อาจารย์ประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ
วิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม
[4] อาจารย์ประจำสาขาวิชาการโรงแรม ภัตตาคาร และอีเว้นท์
วิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

[1,2,3] Lecturer, Tourism and Service Industry, Nakhon Phanom University
[4] Lecturer, Hotel Restaurant and Event, Nakhon Phanom University
E-mail [1]apithai@gmail.com, [2]chalida@npu.ac.th, [3]chirabhorn@npu.ac.th, [4]atchariya@npu.ac.th

Received August 01,2024
Revised October 28,2024
Accepted December 06,2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยว มูเตลูในจังหวัดนครพนม และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวมูเตลูของจังหวัดนครพนม โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาใช้ท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศรัทธาในจังหวัดนครพนม ทั้งหมด 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ Chi – Square ผลการวิจัยพบว่า 1) นักท่องเที่ยวชาวไทยที่สนใจเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาท่องเที่ยว/เยี่ยมชมสถานที่เชิงศรัทธา(มูเตลู) มีความถี่ในการเดินทาง 1 ครั้ง/เดือน โดยมีผู้ร่วมเดินทางมากับญาติหรือคนในครอบครัว ซึ่งมีผู้ร่วมเดินทาง 5 คนขึ้นไป โดยมีรถยนต์ส่วนตัว ใช้ระยะเวลาในการเดินทางมา 5 วันหรือมากกว่า มีค่าใช้จ่าย เช่น ค่าเดินทาง ที่พัก ค่าอาหาร เป็นต้น มากกว่า 10,001 บาทขึ้นไป และทราบข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์/โซเชียล เน็ตเวิร์ค และ 2) ผลการวิเคราะห์ พบว่า ในภาพรวมลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของจังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ

พฤติกรรมการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวไทย การท่องเที่ยวมูเตลู

ABSTRACT

The Objectives of this research were 1) to study the behaviors of Thai tourist toward Mutelu tourism in Nakhon Phanom province and 2) to study the correlation analysis revealed a statistically significant relationship between tourist behavior and demographic. The sample group was 400 tourists. The questionnaires were used as a study tool. The statistics used to analyze the data in this research included: (a) frequency, (b) percentage, (c) hypothesis testing by Chi-Square.

This research showed that; Tourist behavior in Mutelu tourism of Nakhon Phanom province were to travel/visit faith-based places (Mutelu). The frequency of traveling was 1 time per month, with people traveling with relatives or family members. which has 5 or more people traveling together with their own car. Traveling time was 5 days or more. Expenses such as travel, accommodation, food, etc. were more than 10,001 baht and They known information from the internet/website/social network.

The Correlation analysis revealed that a statistically significant relationship between tourist behavior and demographic with statistically significant at the 0.05 level.

Keywords

Tourist Behavior, Thai Tourist, Faith- based Tourism

ความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของแหล่งท่องเที่ยวและชุมชนเป็นอย่างมากจึงทำให้แหล่งท่องเที่ยวต่างพัฒนาพื้นที่เพื่อให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวเดินทางมาเยี่ยมชม ทั้งนี้การเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวนั้นโดยส่วนใหญ่แล้วขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวที่เป็นองค์ประกอบการท่องเที่ยวที่สำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยว ประกอบไปด้วยสิ่งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ โดยอาจเป็นรูปแบบของกิจกรรมการท่องเที่ยวนั้น ๆ ระหว่างที่อยู่ในแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงสิ่งอื่น ๆ ที่แหล่งท่องเที่ยวสามารถกระตุ้นการขายได้ เช่น ราคาของสินค้าและบริการ เทศกาลและประเพณีต่าง ๆ ลักษณะดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์กับการแสวงหาผลประโยชน์ (ศิริเพ็ญ ดาบเพชร, 2565)

ความเชื่อกับการท่องเที่ยว เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับความเชื่อของบุคคลที่เชื่อมโยงให้เกิดแรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยว ส่งเสริมการพัฒนาสภาวะด้านร่างกายและจิตใจของผู้เดินทาง ตลอดจนกิจกรรมทางศาสนาที่เกี่ยวกับความเชื่อ ความศรัทธาที่มีต่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์ในสถานที่นั้น ๆ ในบางกรณีนักท่องเที่ยวที่เยี่ยมชมสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ได้รับแรงบันดาลใจจากเหตุผลทางศาสนา โหราศาสตร์ ศาสตร์แห่งความโชคดี และการบูชาเครื่องรางของขลังเพื่อเสริมความมั่นคงในชีวิตและสมหวัง

(อธิป จันทร์สุริย์, 2564) ซึ่งการท่องเที่ยวมูเตลู มีความเกี่ยวข้องกับความเชื่อในสิ่งศักดิ์สิทธิ์และพลังเหนือธรรมชาติ เป็นรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงศาสนาที่กำลังเป็นที่นิยมที่อยู่คู่กับสังคมไทยมาช้านาน โดยมีกิจกรรม เช่น การทำบุญไหว้พระ การอธิษฐานและขอพรจากสิ่งศักดิ์สิทธิ์ การดูดวง การเสริมดวงชะตา แม้แต่ความเชื่อเรื่องสีเสื้อมงคล เลขมงคลต่าง ๆ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2567)

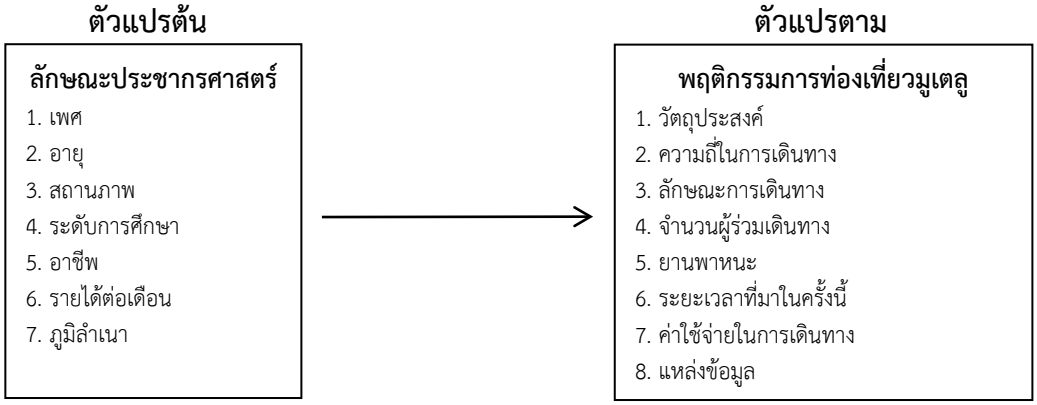
จังหวัดนครพนม มีทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวที่โดดเด่นและหลากหลาย ทั้งทางด้านธรรมชาติและวัฒนธรรม โดยเฉพาะรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงศาสนา วัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ที่มีสิ่งศักดิ์สิทธิ์คู่บ้านคู่เมือง เช่น พระธาตุพนมวรวิหาร ซึ่งเป็นพระธาตุประจำปีเกิด (ปีวอก) วัดเก่าแก่ที่สำคัญตามคติการไหว้พระธาตุประจำวันเกิด ทั้ง 8 วัด ลานพญาศรีสัตตนาคราช แลนด์มาร์คของจังหวัดนครพนม เป็นสถานที่นักท่องเที่ยวนิยมมากราบไหว้บูชาขอพร เป็นต้น จากรายงานของสถิติทางการด้านการท่องเที่ยว จังหวัดนครพนม ในปี พ.ศ. 2566 จังหวัดนครพนมมีรายได้จากการท่องเที่ยว จำนวน 3,526.49 ล้านบาท เมื่อเปรียบเทียบกับ ปี พ.ศ 2565 คิดเป็นร้อยละที่เพิ่มขึ้น 45.47 ในปี พ.ศ. 2566 มีจำนวนนักท่องเที่ยวรวม 2,204,220 คน เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2565 เพิ่มขึ้นร้อยละ 42.33 (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566) และในปี พ.ศ. 2566 มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ย 76.77 % เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2565 เพิ่มขึ้นร้อยละ 12.76 ซึ่งเป็นสถานการณ์หลังจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้สถานการณ์การท่องเที่ยวจังหวัดนครพนมเริ่มมีการพัฒนาในภาคส่วนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (สำนักงานจังหวัดนครพนม กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด, 2566) โดยมีเป้าหมายการพัฒนาจังหวัดเป็น “เมืองน่าอยู่ ประตูเศรษฐกิจสู่อนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง”

คณะผู้วิจัยดำเนินการสำรวจลงพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวเชิงศรัทธา (สายมู) ของจังหวัดนครพนม พบว่า มีกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางมากราบไหว้ สักการะขอพรสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่สำคัญของจังหวัดนครพนม โดยมีการสวดมนต์ การจัดบายศรีบูชาพญานาค การร่ายรำแก้บน เป็นต้น คณะผู้วิจัยมีประสบการณ์ในการทำงานในพื้นที่จังหวัดนครพนม ดังนั้นการวิจัยนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ทางวิชาการ องค์ความรู้ทางด้านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเชิงศรัทธา (สายมู) ประโยชน์เชิงชุมชนและสังคม ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียจากการเข้ามาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย ก่อให้ประโยชน์เชิงเศรษฐกิจ และประโยชน์เชิงนโยบายที่สอดคล้องกับประเด็นการพัฒนาจังหวัดนครพนมในด้านการพัฒนาคุณภาพทางการท่องเที่ยวและบริการ แผนงานส่งเสริมการท่องเที่ยว ประเพณี ศาสนา ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ฯลฯ ให้สอดคล้องกับการท่องเที่ยววิถีใหม่ New Normal ที่จะช่วยขับเคลื่อนจังหวัดนครพนมต่อไป (สำนักงานจังหวัดนครพนม กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด, 2566)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวมูเตลูในจังหวัดนครพนม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวมูเตลูของจังหวัดนครพนม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



นิยามศัพท์

1. พฤติกรรมการท่องเที่ยว หมายถึง การกระทำทุกอย่างของนักท่องเที่ยวไม่ว่าการกระทำนั้นนักท่องเที่ยวจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม และบุคคลอื่นจะสังเกตการณ์กระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม ก็เพื่อมุ่งสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสภาพการณ์หนึ่ง โดยพฤติกรรมภายนอกของนักท่องเที่ยวเป็นพฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตได้โดยอาศัยประสาทสัมผัส

2. นักท่องเที่ยวชาวไทย หมายถึง ผู้ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอเมือง อำเภอเรณูนคร และอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ในช่วงเวลาเดือนมกราคม กุมภาพันธ์ มีนาคม และเมษายน 2567

3. การท่องเที่ยวมูเตลู หมายถึง การเดินทางไปท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงศรัทธา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อไปขอพรสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ทำกิจกรรมเพื่อความเชื่อความศรัทธา มูเตลู เช่น การไหว้พระ ขอพรสิ่งศักดิ์สิทธิ์ การแก้บน การรำถวายสิ่งศักดิ์สิทธิ์ การบวงสรวง เป็นต้น

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว คือ การกระทำทุกอย่างของนักท่องเที่ยว ทั้งที่รู้ตัวและไม่รู้ตัวที่ตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสภาพการณ์ใด สภาพการณ์ หรือพฤติกรรมภายนอกของนักท่องเที่ยวเป็นพฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตได้ เช่น ลักษณะการเดินทาง จำนวนผู้ร่วมเดินทาง ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง ส่วนพฤติกรรมภายในของนักท่องเที่ยว ได้แก่ ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ ทัศนคติ ค่านิยม และวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมภายนอก ส่งผลต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อ บริโภคสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว (วชิราภรณ์ โลหะชาละ, 2562)

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว เป็นความรู้สึกนึกคิดของนักท่องเที่ยวที่แสดงออกมาในลักษณะต่าง ๆ ทั้งก่อนการเดินทางท่องเที่ยว ระหว่างการท่องเที่ยว และภายหลังการท่องเที่ยว ทั้งนี้อาจมีปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกในชีวิตและส่งผลต่อการแสดงออกนั้น (รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์, 2558)

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวมาปรับใช้ ซึ่งประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ 2) ความถี่ในการเดินทาง 3) ลักษณะการเดินทาง 4) จำนวนผู้ร่วมเดินทาง 5) ยานพาหนะ 6) ระยะเวลาที่มาในครั้งนี้ 7) ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และ 8) แหล่งข้อมูล

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยวมูเตลู

การท่องเที่ยวเชิงความเชื่อทางศาสนาหรือการท่องเที่ยวที่มีแรงจูงใจมาจากความศรัทธาทางศาสนาเป็นรูปแบบหนึ่งที่กำลังเติบโตในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั่วโลก นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มักเดินทางไปยังสถานที่ศักดิ์สิทธิ์เพื่อประกอบพิธีกรรมทางศาสนา แสวงหาความสงบสุขทางจิตวิญญาณ หรือเพื่อเสริมสร้างความเชื่อทางศาสนา ในประเทศไทยการท่องเที่ยวมูเตลู ซึ่งเกี่ยวข้องกับความเชื่อในสิ่งศักดิ์สิทธิ์และพลังเหนือธรรมชาติ เป็นรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงศาสนาที่กำลังเป็นที่นิยม ซึ่งการศึกษาที่ผ่านมานั้นมีการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวเชิงศาสนา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทาง และความท้าทายที่พบในการท่องเที่ยวเชิงศาสนา

อธิป จันทร์สุริย์ (2564) กล่าวว่า ความเชื่อกับการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับความเชื่อของบุคคลที่เชื่อมโยงให้เกิดแรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยว ส่งเสริมการพัฒนาสภาวะด้านร่างกายและจิตใจของผู้เดินทาง ตลอดจนกิจกรรมทางศาสนาที่เกี่ยวกับความเชื่อ ความศรัทธาที่มีต่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์ในสถานที่นั้น ๆ ในบางกรณีนักท่องเที่ยวที่เยี่ยมชมสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ได้รับแรงบันดาลใจจากเหตุผลทางศาสนา โหราศาสตร์ ศาสตร์แห่งความโชคดี และการบูชาเครื่องรางของขลังเพื่อเสริมความมั่นคงในชีวิตและสมหวัง นอกจากนี้นักท่องเที่ยวยังได้รับความรู้ด้านประวัติศาสตร์ศิลปวัฒนธรรม ท้องถิ่นเทศกาลงานประเพณีรวมถึงมรดกทางวัฒนธรรมภูมิปัญญาของชุมชน ปรากฏการณ์มูเตลูเกิดขึ้นจากบุคคลมีความเชื่อ ความศรัทธาและเดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ต่าง ๆ ในการบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์รวมถึงเครื่องรางของขลังต่าง ๆ

ความเชื่อความหมายอย่างกว้างคือความไว้วางใจ ความมั่นใจ หรือความเห็นชอบต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดและยินดีที่จะปฏิบัติความเชื่อในสังคมไทยมีพื้นฐานมาจากพระพุทธศาสนา และความเชื่อพื้นบ้าน ได้แก่ 1) ความเชื่อเกี่ยวกับธรรมชาติ 2) ความเชื่อเรื่องการเกิด การตาย 3) ความเชื่อเรื่องไสยศาสตร์ 4) ความเชื่อเรื่องพิธีกรรม 5) ความเชื่อเรื่องอาชีพ ความเชื่อด้านไสยศาสตร์คือการเชื่อถือโดยรู้สึกเกรงขามหรือกลัวในสิ่งที่เข้าใจว่าอยู่เหนือธรรมชาติหรือในสิ่งลึกลับอันไม่สามารถจะทราบด้วยเหตุผลตามหลักวิทยาศาสตร์ และสิ่งนั้นอาจจะให้ดีหรือร้ายแก่ผู้ที่เชื่อถือก็ได้ เมื่อมีความรู้สึกเช่นนั้นก็สำแดงความเชื่อหรือความรู้สึกนั้นออกมา เป็นรูปพิธีรีตอง ประกอบไปด้วยคาถาและเวทมนตร์เพื่ออำนวยประโยชน์แก่ผู้เชื่อถือในทางดี เช่น เพื่อให้เกิดความเป็นสิริมงคล และป้องกันเหตุร้าย เป็นต้น โดยการที่คนสนใจไสยศาสตร์นั้นมีเหตุ 2 ประการ คือ เพราะความกลัว เช่น กลัวผี กลัวต้นไม้ใหญ่ กลัวภัยพิบัติ กลัวความเจ็บไข้ได้ป่วย และกลัวอุบัติเหตุต่าง ๆ และเพราะความต้องการ เช่น ต้องการโชคลาภ ต้องการชัยชนะในการแข่งขันความสุขและความปลอดภัย เป็นต้น (อรไท ครุฑเวโช และคณะ, 2565)

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยวมูเตลู มาปรับใช้ในการออกแบบเครื่องมือการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวมูเตลู

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สรัญพร สุรวิชัย และ สุวารี นามวงค์ (2563) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาจุดหมายปลายทางแหล่งท่องเที่ยวเชิงจิตวิญญาณกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ทัศนคติของนักท่องเที่ยวเชิงจิตวิญญาณที่มีต่อองค์ประกอบการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงจิตวิญญาณโดยแบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ 1) สิ่งดึงดูดใจทางด้านสภาพแวดล้อมที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญ ได้แก่ ความเงียบสงบ ความเป็นธรรมชาติ การมีความเป็นส่วนตัว การมีพลังของสถานที่ อาหารกินดีอร่อย การมีสถานที่ทำกิจกรรม การอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ผู้ให้บริการและผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความจริงจังและการที่สถานที่นั้นให้ความรู้สึกเหมือนเป็นบ้านของตน

Lindeman & Svedholm (2012) ได้ศึกษาเรื่องลักษณะต่าง ๆ ของมูเตลู มีวัตถุประสงค์เพื่อหาความหมาย นิยาม คำจำกัดความของคำต่าง ๆ ที่มักนิยมใช้กับความเชื่อ “มูเตลู”ไม่ว่าจะเป็นคำว่า Paranormal Superstitious Magical และ Supernatural การศึกษาครั้งนี้ใช้ทั้งแบบสอบถาม การทดลอง ตลอดจนการสัมภาษณ์ โดยมีการกำหนดลักษณะของความเชื่อในรูปแบบต่าง ๆ แล้วให้ผู้ทดสอบให้คะแนนว่า ความเชื่อนั้น ๆ จัดอยู่ในความเชื่อของคำเฉพาะเจาะจงในภาษาต่างประเทศ ผลการศึกษาพบว่า ทุกคำมีความหมายที่ใกล้เคียงกัน ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ชัดเจน โดยทั้งหมดมีความหมายอยู่บนความเชื่อในเรื่องเหนือธรรมชาติ ที่ไม่สามารถหาคำตอบได้ตามหลักของเหตุและผลทางวิทยาศาสตร์ เป็นสิ่งที่พิสูจน์ไม่ได้ เป็นพื้นฐานในการคิดที่ผิดพลาด (False Beliefs) ของมนุษย์ ทั้งนี้การเลือกใช้คำขึ้นอยู่กับลักษณะของแต่ละบุคคลว่า บุคคลนั้นเป็นผู้ศึกษา ผู้วิจัย หรือผู้ที่มีความสนใจในด้านใด โดยขึ้นอยู่กับพฤติกรรม ประเพณี และวัฒนธรรมของบุคคลนั้น

Joo & Woosnam (2022) ได้ศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวเชิงศาสนา ซึ่งผลการศึกษาระบุว่านักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวเชิงศาสนามักจะมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งเกิดจากความเชื่อและพฤติกรรมที่ร่วมกันระหว่างการเดินทาง ความผูกพันทางอารมณ์นี้ส่งผลอย่างมากต่อความตั้งใจในการเดินทาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานที่ท่องเที่ยวที่เน้นพิธีกรรมและความเชื่อทางศาสนา การศึกษาพบว่าความเชื่อทางศาสนาแม้จะไม่ได้ส่งผลต่อความรู้สึกเป็นชุมชนโดยตรง แต่ยังคงมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจเดินทาง และปัญหาหลักอย่างหนึ่งในการท่องเที่ยวเชิงศาสนา คือ ความแออัดของสถานที่ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว Ezenagu et al. (2021) ชี้ให้เห็นว่าปัญหานี้เกิดขึ้นอย่างแพร่หลายในสถานที่ศักดิ์สิทธิ์หลายแห่ง ซึ่งมักขาดโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอในการรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่มากเกินไป ปัญหานี้นำไปสู่ปัญหาด้านความปลอดภัย การเข้าถึงพิธีกรรม และการใช้ทรัพยากรท้องถิ่นเกินขีดจำกัด แม้ว่าจะมีความท้าทายเหล่านี้ การท่องเที่ยวเชิงศาสนายังคงสร้างประโยชน์ทางเศรษฐกิจอย่างมากให้กับชุมชนท้องถิ่น

อย่างไรก็ตาม ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจของการท่องเที่ยวเชิงศาสนาเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในภูมิภาคที่มีสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ดึงดูดนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ทั้งนี้ปัญหาโครงสร้างพื้นฐานและการบริหารจัดการ เช่น ความแออัด การขาดแคลนสิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยที่ไม่เพียงพอ มักส่งผลกระทบต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว Ezenagu et al. (2022)

เสนอว่าการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการให้คำแนะนำที่ชัดเจนแก่นักท่องเที่ยวสามารถช่วยลดปัญหาเหล่านี้ได้ ซึ่งจะนำไปสู่ประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้นสำหรับนักท่องเที่ยวและการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืนสำหรับชุมชน

จากแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวมูเตลูมาใช้เป็นแนวทางในการเขียนกรอบแนวคิดการวิจัยด้านพฤติกรรมการสายมูเตลูของจังหวัดนครพนม

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศรัทธา (สายมูเตลู) จังหวัดนครพนม

กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่สนใจเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครพนม จำนวนทั้งหมด 2,204,220 คน (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566) จึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ซึ่งกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ ร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้เท่ากับ 399.98 คน ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในงานวิจัยเท่ากับ 400 คน โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกแหล่งท่องเที่ยวเชิงศรัทธาที่มีชื่อเสียงสำหรับนักท่องเที่ยวสายมูเตลู ขอพรสิ่งศักดิ์สิทธิ์ และรีวิวจากสื่อออนไลน์ ในพื้นที่ 3 อำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภอเรณูนคร และ อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม รวมจำนวนสิ้น 400 คน โดยมีเกณฑ์ในการคัดกรองนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวเชิงศรัทธา (สายมูเตลู) ของจังหวัดนครพนม เช่น ลานพญาศรีสัตตนาคราช วัดพระธาตุพนมวรวิหาร วัดพระธาตุเรณู เป็นต้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

วิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวมูเตลูของจังหวัดนครพนม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีคำตอบให้เป็นตัวเลือก ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวมูเตลูของจังหวัดนครพนม โดยมีคำตอบให้เป็นตัวเลือก

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหาความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ ความเหมาะสมของปริมาณข้อคำถาม ความชัดเจนของภาษารูปแบบของแบบสอบถาม เมื่อได้ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยจึงได้ปรับปรุงแบบตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ เมื่อแก้ไขแบบสอบถามเรียบร้อย จึงนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญทางด้านการท่องเที่ยว 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องด้านเนื้อหา โดยกำหนด

เกณฑ์ความสอดคล้อง (IOC) แล้วนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการทดสอบความเชื่อมั่นจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง ซึ่งแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น = 0.96

การเก็บข้อมูล

ในการเก็บรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวมข้อมูลขั้นปฐมภูมิ (Primary Data) โดยมีลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close - ended) โดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายปิด (Closed - ended question) ด้วยวิธีการสอบถามจากกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวสายมูเตลูในจังหวัดนครพนม ซึ่งผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 4 เดือน ตั้งแต่วันที่ 01 มกราคม 2567 ถึง วันที่ 30 เมษายน 2567

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ใช้วิธีการทางสถิติที่ใช้ข้อมูลเชิงปริมาณทางด้านประชากรศาสตร์พฤติกรรมการท่องเที่ยวด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic Analysis) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) การทดสอบสมมติฐานด้วยไคสแควร์ (Chi-Square Test) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 49.75) อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี (ร้อยละ 39.25) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 50.50) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 47.50) มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท (ร้อยละ 25.25) มีอาชีพหลักธุรกิจส่วนตัว/ผู้ประกอบการ (ร้อยละ 33.00) และภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ร้อยละ 21.75)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยวมูเตลูของจังหวัดนครพนม

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยวมูเตลูของจังหวัดนครพนม

พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. วัตถุประสงค์ในการเดินทาง (สามารถตอบได้เพียง 1 ข้อ)		
1.1 ท่องเที่ยว/เยี่ยมชมสถานที่เชิงศรัทธา (มูเตลู)	233	58.25
1.2 ขอพรสิ่งศักดิ์สิทธิ์พญานาค	85	21.25
1.3 ร่วมกิจกรรมต่างๆ/เทศกาล เช่น งานบุญ ไหลเรือไฟ	48	12.00
1.4 เยี่ยมญาติ/พบปะเพื่อน/อบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน/ติดต่อเกี่ยวกับงานบริษัทหรือหน่วยงานราชการ	34	8.50
รวม	400	100.00
2. ความถี่ในการเดินทางต่อเดือน		
2.1 1 ครั้ง/เดือน	300	75.00
2.2 2 ครั้ง/เดือน	56	14.00
2.3 3 ครั้ง/เดือนขึ้นไป	44	11.00
รวม	400	100.00
3. ผู้ร่วมเดินทางของท่าน		
3.1 เดินทางมาคนเดียว	104	26.00
3.2 เดินทางมากับญาติหรือคนในครอบครัว	156	39.00
3.3 เดินทางมากับกลุ่มเพื่อน/เพื่อนร่วมงาน/บริษัททัวร์	118	29.50
3.4 เดินทางมากับแฟนหรือคู่รัก	22	5.50
รวม	400	100.00
4. จำนวนผู้ร่วมเดินทางในครั้งนี้		
4.1 เดินทางคนเดียว	92	23.50
4.2 1 คน	68	17.00
4.3 2 คน	48	12.00
4.4 3 คน	44	11.00
4.5 4 คน	54	13.50
4.6 5 คนขึ้นไป	94	23.00
รวม	400	100.00
5. ชนิดของพาหนะที่ท่านใช้ในการเดินทางครั้งนี้		
5.1 รถยนต์ส่วนตัว	186	46.50
5.2 เครื่องบินโดยสาร	150	37.50
5.3 รถโดยสารประจำทาง	42	10.50
5.4 รถบริษัทนำเที่ยว/รถต้นสังกัด/บริษัท/องค์กร/รถจักรยานยนต์	8	5.50
รวม	400	100.00

พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. ระยะเวลาที่มาในครั้งนี้		
6.1 น้อยกว่า 1 วัน	68	17.00
6.2 1 วัน	40	10.00
6.3 2 วัน	62	15.50
6.4 3 วัน	50	12.50
6.5 4 วัน	42	10.50
6.6 5 วันหรือมากกว่า	138	34.50
รวม	400	100.00
7. การเดินทางของท่านมีค่าใช้จ่าย เช่น ค่าเดินทาง ที่พัก ค่าอาหาร เป็นต้น ประมาณเท่าใด/ครั้ง		
7.1 5,000 บาทหรือต่ำกว่า	50	17.50
7.2 5,001 - 10,000 บาท	72	18.00
7.3 มากกว่า 10,001 บาทขึ้นไป	258	64.50
รวม	400	100.00
8. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนี้จากสื่อใดเป็นหลัก (สามารถตอบได้เพียง 1 ข้อ)		
8.1 โทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	30	7.50
8.2 อินเตอร์เน็ต/เว็บไซต์/โซเชียลเน็ตเวิร์ค เช่น Facebook, Line, Twitter เป็นต้น	334	83.50
8.3 เพื่อน/ญาติ	36	9.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยวมูเตลูของจังหวัดนครพนม พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่สนใจเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาท่องเที่ยว/เยี่ยมชมสถานที่เชิงศรัทธา(มูเตลู) (ร้อยละ 58.25) มีความถี่ในการเดินทาง 1 ครั้ง/เดือน (ร้อยละ 75.00) โดยมีผู้ร่วมเดินทางมากับญาติหรือคนในครอบครัว (ร้อยละ 39.00) ซึ่งมีผู้ร่วมเดินทาง 5 คนขึ้นไป (ร้อยละ 23.00) โดยมีรถยนต์ส่วนตัว (ร้อยละ 46.50) ใช้ระยะเวลาในการเดินทางมา 5 วันหรือมากกว่า (ร้อยละ 34.50) มีค่าใช้จ่าย เช่น ค่าเดินทาง ที่พัก ค่าอาหาร เป็นต้น มากกว่า 10,001 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 64.50) และทราบข้อมูลจากอินเตอร์เน็ต/เว็บไซต์/โซเชียลเน็ตเวิร์ค เช่น Facebook, Line, Twitter เป็นต้น (ร้อยละ 83.50) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวมูเตลูของจังหวัดนครพนม

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวมูเตลูของจังหวัดนครพนม

พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวมูเตลู		ลักษณะประชากรศาสตร์						
		เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษาสูงสุด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	อาชีพ	ภูมิลำเนา
1. วัตถุประสงค์ในการเดินทาง	χ^2	5.326	8.636	15.503	2.958	21.490	15.069	18.953
	Sig.	0.503	0.471	0.017	0.814	0.044	0.238	0.216
2. ความถี่ในการเดินทางต่อเดือน	χ^2	2.974	1.756	2.852	9.557	5.828	9.195	18.493
	Sig.	0.562	0.941	0.583	0.049	0.666	0.326	0.047
3. ผู้ร่วมเดินทางของท่าน	χ^2	7.940	7.573	25.603	9.554	22.007	12.650	15.207
	Sig.	0.242	0.578	0.000	0.145	0.037*	0.395	0.437
4. จำนวนผู้ร่วมเดินทางในครั้งนี้	χ^2	13.723	13.585	17.462	9.314	28.756	20.653	24.427
	Sig.	0.186	0.557	0.065	0.503	0.093	0.418	0.495
5. ชนิดของพาหนะที่ท่านใช้ในการเดินทางครั้งนี้	χ^2	12.118	6.441	6.089	25.532	46.020	22.003	25.596
	Sig.	0.059	0.695	0.413	0.000*	0.000*	0.037	0.042*
6. ระยะเวลาที่มาในครั้งนี้	χ^2	16.201	28.293	9.936	47.671	85.716	26.620	52.179
	Sig.	0.094	0.020	0.446	0.000*	0.000*	0.157	0.001*
7. การเดินทางของท่านมีค่าใช้จ่าย เช่น ค่าเดินทาง ที่พัก ค่าอาหาร เป็นต้น ประมาณเท่าไหร่/ครั้ง	χ^2	10.785	8.930	11.327	22.132	35.831	6.895	18.565
	Sig.	0.029	0.178	0.023	0.000*	0.000*	0.548	0.046*
8. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนี้จากสื่อใดเป็นหลัก	χ^2	3.397	7.011	3.051	3.038	10.829	4.045	8.094
	Sig.	0.494	0.320	0.549	0.552	0.212	0.853	0.620
ภาพรวม		**ไม่สัมพันธ์**	**ไม่สัมพันธ์**	**ไม่สัมพันธ์**	**สัมพันธ์**	**สัมพันธ์**	**ไม่สัมพันธ์**	**สัมพันธ์**

จากตารางที่ 2 แสดงสรุปผลของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าไคสแควร์ (Chi-Square) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวมาเดินทางท่องเที่ยวมูเตลูของจังหวัดนครพนม สรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ลักษณะประชากรศาสตร์ ในด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน อาชีพ และภูมิลำเนากับพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของจังหวัดนครพนมในภาพรวมมีความสัมพันธ์กัน สามารถอธิบายเป็นรายด้าน ดังนี้

เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว ในเรื่องการเดินทางของท่านมีค่าใช้จ่าย เช่น ค่าเดินทาง ที่พัก ค่าอาหาร เป็นต้น ประมาณเท่าไหร่/ครั้ง

อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว ในเรื่องระยะเวลาที่มาในครั้งนี้

สถานภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว ในเรื่องวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ผู้ร่วมเดินทางของท่าน และการเดินทางของท่านมีค่าใช้จ่าย เช่น ค่าเดินทาง ที่พัก ค่าอาหาร เป็นต้น ประมาณเท่าไหร่/ครั้ง

การศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว ในเรื่องความถี่ในการเดินทางต่อเดือน ชนิดของพาหนะที่ท่านใช้ในการเดินทางครั้งนี้ ระยะเวลาที่มาในครั้งนี้ และการเดินทางของท่านมีค่าใช้จ่าย เช่น ค่าเดินทาง ที่พัก ค่าอาหาร เป็นต้น ประมาณเท่าไหร่/ครั้ง

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว ในเรื่องวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ผู้ร่วมเดินทางของท่าน ชนิดของพาหนะที่ท่านใช้ในการเดินทางครั้งนี้ ระยะเวลาที่มาในครั้งนี้ และการเดินทางของท่านมีค่าใช้จ่าย เช่น ค่าเดินทาง ที่พัก ค่าอาหาร เป็นต้น ประมาณเท่าไหร่/ครั้ง

อาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว ในเรื่องชนิดของพาหนะที่ท่านใช้ในการเดินทางครั้งนี้

ภูมิลำเนามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว ในเรื่องความถี่ในการเดินทางต่อเดือน ชนิดของพาหนะที่ท่านใช้ในการเดินทางครั้งนี้ ระยะเวลาที่มาในครั้งนี้ และการเดินทางของท่านมีค่าใช้จ่าย เช่น ค่าเดินทาง ที่พัก ค่าอาหาร เป็นต้น ประมาณเท่าไหร่/ครั้ง

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวมูเตลูของจังหวัดนครพนม สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีอาชีพหลักธุรกิจส่วนตัว/ผู้ประกอบการ และภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สอดคล้องกับงานวิจัยของภคมน หงส์คู (2565) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยว ย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 – 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานธุรกิจเอกชน อยู่ภาคใต้ ที่ไม่ใช่จังหวัดสงขลา และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงรัตน์ โกยกิจเจริญ (2562) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวเชิงศาสนาของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 26 - 35 ปี จบการศึกษาปริญญาตรี และประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว

2. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่สนใจเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาท่องเที่ยว/เยี่ยมชมสถานที่เชิงศรัทธา(มูเตลู) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญชนก สุวรรณพงศ์ (2564) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า มีวัตถุประสงค์เพื่อการทำบุญ สะเดาะเคราะห์ปีชง มีความถี่ในการเดินทาง 1 ครั้ง/เดือน โดยมีผู้ร่วมเดินทางมากับญาติหรือคนในครอบครัว ซึ่งมีผู้ร่วมเดินทาง 5 คนขึ้นไป โดยมีรถยนต์ส่วนตัว ใช้ระยะเวลาในการเดินทางมา 5 วันหรือมากกว่า มีค่าใช้จ่าย เช่น

ค่าเดินทาง ที่พัก ค่าอาหาร เป็นต้น มากกว่า 10,001 บาทขึ้นไป และทราบข้อมูลจากอินเตอร์เน็ต/เว็บไซต์/โซเชียลเน็ตเวิร์ค เช่น Facebook, Line, Twitter เป็นต้น ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของพิสมัย จัตุรัตน์ และชวลีย์ ณ ถลาง (2565) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในชุมชนของกรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่เดินทางมากับญาติและคนในครอบครัว และใช้พาหนะในการเดินทางมาท่องเที่ยวด้วยรถยนต์ส่วนตัว มีวัตถุประสงค์เพื่อชมโบราณสถาน และโบราณวัตถุ และส่วนใหญ่รู้จักแหล่งท่องเที่ยวในชุมชนจากสื่อเฟสบุ๊ค (Facebook)

3. ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวมูเตลูในจังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในภาพรวมทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวมูเตลูจังหวัดนครพนม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวาสนา ขวัญทองยิ้ม ชวลีย์ ณ ถลาง และเสรี วงษ์มณฑา (2566) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวพหุวัฒนธรรมในจังหวัดสงขลา พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิลำเนา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัย ดวงทิพย์ นากระโทก (2563) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจทางการท่องเที่ยวศาสนาในศาสนาสถานที่มีชื่อเสียงในการอธิษฐานขอพรเรื่องความรักในกรุงเทพมหานคร พบว่า เมื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจทางการท่องเที่ยวเชิงศาสนาที่มีชื่อเสียงในการอธิษฐานขอพรเรื่องความรักในกรุงเทพมหานคร ระหว่างเพศ และอายุ ไม่มีความแตกต่างกัน เนื่องจากศาสนสถานเดินทางเข้าถึงได้สะดวกสบาย ให้ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมเชิงศาสนาได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้งาน

นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมในการเดินทางมาท่องเที่ยว/เยี่ยมชมสถานที่เชิงศรัทธา(มูเตลู)ของจังหวัดนครพนม ขอพรสิ่งศักดิ์สิทธิ์พญานาค มีระยะเวลาในการพำนักหลายและการใช้จ่ายค่อนข้างสูง โดยมีค่าใช้จ่ายมากกว่า 10,000 บาท ต่อการเดินทาง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครพนม องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ควรมีการส่งเสริมในเรื่องของการประชาสัมพันธ์การตลาดการท่องเที่ยวมูเตลูภายในประเทศได้เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมวิถีชีวิตของนักท่องเที่ยวยุคหลังสถานการณ์โควิด 19

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวมูเตลูของจังหวัดนครพนมเฉพาะบางพื้นที่ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปต้องมีการศึกษาในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศรัทธาทั้งจังหวัดนครพนม และยังต้องทำการศึกษาในกลุ่มของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวสายมูเตลูในกลุ่มจังหวัดสนุก (สกลนคร นครพนม มุกดาหาร) ด้วยเพื่อสามารถจัดทำเส้นทางการท่องเที่ยวมูเตลูที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2566). **สถิติของนักท่องเที่ยวชาวไทย**. สืบค้น 15 สิงหาคม 2566, จาก https://secretary.mots.go.th/policy/.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2567). **ท่องเที่ยวมูเตลู ท่องเที่ยวมิตความเชื่อ เสริมเศรษฐกิจชุมชน.** สืบค้น 13 พฤษภาคม 2567, จาก https://tatacademy.com/th/publish/articles/085034.

ขวัญชนก สุวรรณพงศ์. (2564). พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวไทย. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 7(3), 113-128.

ดวงทิพย์ นากระโทก. (2563). **แรงจูงใจทางการท่องเที่ยวศาสนาในศาสนสถานที่มีชื่อเสียงในการอธิษฐานขอพรเรื่องความรักในกรุงเทพมหานคร.** (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)**.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**.**

ดวงรัตน์ โกยกิจเจริญ**.** (2562)**.** พฤติกรรมการท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวเชิงศาสนาของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต**. วารสารปัญญา**, 26**(**1**)**, 76-85.

พิสมัย จัตุรัตน์ และชวลีย์ ณ ถลาง. (2565). พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในชุมชนของกรุงเทพมหานคร. **วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี**, 16(2), 50-64.

ภคมน หงส์คู**.** (2565)**. พฤติกรรมการท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยว ย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา**. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)**.** นนทบุรี: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์**.**

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2558). **พฤติกรรมนักท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

วชิราภรณ์ โลหะชาละ. (2562). **พฤติกรรมนักท่องเที่ยว.** กรุงเทพฯ: แม็คเอ็ดดูเคชั่น.

วาสนา ขวัญทองยิ้ม ชวลีย์ ณ ถลาง และเสรี วงษ์มณฑา. (2566). พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวพหุวัฒนธรรมในจังหวัดสงขลา. **วารสารวิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์**, 4(1), 43-55.

ศิริเพ็ญ ดาบเพชร. (2565). การวิเคราะห์โมเดลประสบการณ์การท่องเที่ยวที่น่าจดจำและคุณลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำ. **วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์**, 11(5), 218-233.

สรัญพร สุรวิชัย และสุวารี นามวงศ์. (2563). การพัฒนาจุดหมายปลายทางแหล่งท่องเที่ยวเชิงจิตวิญญาณกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่. **วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี**, 14(1), 145-164.

สำนักงานจังหวัดนครพนม กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด. (2566). **แผนพัฒนาจังหวัดนครพนม (พ.ศ. 2566-2570)**. สืบค้น 15 สิงหาคม 2566, จาก https://www.2nakhonpanom.go.th/news_struct.

อธิป จันทร์สุริย์. (2564). มูเตลู : ความเชื่อกับการท่องเที่ยว. **วารสารทีทัศน์วัฒนธรรม**, 20(1), 220-240.

อรไท ครุธเวโช และคณะ. (2565). เส้นทางการท่องเที่ยวเชิงจิตวิญญาณเชื่อมโยงวิถีความเชื่อไทยในจังหวัดเชียงใหม่. **วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน,** 28(3), 1-19.

Ezenagu, N., Layefa, G. Okpoko, P. U., & Okpoko, C. C. (2022). Promoting faith-based tourism products in selected sacred spaces of southwestern Nigeria. Pharos **Journal of Theology,** 103(1), 1-23.

Ezenagu, N., Okpoko, P. U., & Okpoko, C. C. (2021). Faith-based activities and religious tourism in southwestern Nigeria: Challenging factors. IKENGA International **Journal of Institute of African Studies,** 22(3), 1-25.

Joo, D., & Woosnam, K. (2022). Traveling to feel connected: Origins and outcomes of potential faith-based tourists' emotional solidarity. **Journal of Travel & Tourism Marketing,** 39(1), 42-57.

Lindeman, M., & Svedholm, A. M. (2012). What's in a term? Paranormal, superstitious, magical and supernatural beliefs by any other name would mean the same. Review of General Psychology, 16(3), 241–255.

Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis.** 3rd Edition. New York, Harper & Row Publications.

ประวัติแนบท้ายบทความ

	Name and Surname: Apithai Kaewjarus **Highest Education:** Ph.D. Tourism and Hotel management **University or Agency:** Nakhon Phanom University **Field of Expertise:** Tourism and Hotel Management **Address:** 103 Moo 3 Tambon Khamtao Chayankool Road Muang district, Nakhon Phanom
	Name and Surname: Chalida Chuaysook **Highest Education:** M.B.A. (Tourism Management) **University or Agency:** Nakhon Phanom University **Field of Expertise:** Tourism and Hotel Management **Address:** 103 Moo 3 Tambon Khamtao Chayankool Road Muang district, Nakhon Phanom

	Name and Surname: Chirabhorn Phromthep **Highest Education:** M.B.A.(Tourism Management) **University or Agency:** Nakhon Phanom University **Field of Expertise:** Tourism Management **Address:** 103 Moo 3 Tambon Khamtao Chayankool Road Muang district, Nakhon Phanom
	Name and Surname: Atchariya Thumphanit **Highest Education:** M.A. (Hotel and Tourism Management) **University or Agency:** Nakhon Phanom University **Field of Expertise:** Sustainable Tourism, Smart Tourism **Address:** 103 Moo 3 Tambon Khamtao Chayankool Road Muang district, Nakhon Phanom

วิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์
ปีที่ 5 ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน - ธันวาคม ปี พ.ศ. 2567

การปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการผลิตมอเตอร์เพื่อลดของเสีย ด้วยการประยุกต์ใช้แนวคิดลีน กรณีศึกษา : โรงงานผู้ผลิตมอเตอร์แห่งหนึ่ง

IMPROVING THE EFFICIENCY OF THE MOTOR PRODUCTION PROCESS TO REDUCE WASTE THROUGH THE APPLICATION OF LEAN CONCEPTS: A CASE STUDY OF A MOTOR MANUFACTURING PLANT

โสภากรณ์ ครองยุทธ[1] อนุธิณี แก้วศรีงาม[2] และธนิษฐ์นันท์ จันทร์แย้ม[3]
Sopakorn Krongyut[1] Anuthini Gaewsreengam[2] Thanitnan Chanyeam[3]

[1,2] หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
[3] อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

[1,2] Bachelor's Degree of Administration Program in General Management Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage
[3] Lecturer,Bachelor's Degree of Administration Program in Logistics and Supply Chain management Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage
E-mail [1] sopakorn.kron@vru.ac.th [2]anuthini.gaew@vru.ac.th [3] thanitnan@vru.ac.th

Received August 10,2024
Revised December 12,2024
Accepted December 26,2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาในกระบวนการผลิตของแผนกประกอบมอเตอร์ในบริษัทผลิตมอเตอร์เครื่องซักผ้าและมอเตอร์เครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ซึ่งกำลังเผชิญกับปัญหาต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องในปี พ.ศ. 2566 โดยพบว่ามีปริมาณของเสียเพิ่มขึ้นอย่างผิดปกติ โดยเฉพาะในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2566 ซึ่งมีมูลค่าความเสียหายจากของเสียรวม 1,631,908.11 บาท จากการวิเคราะห์ปัญหาด้วยกราฟแท่งและพาเรโตพบว่า LINE B มีมูลค่าความเสียหายสูงสุดที่ 303,305.02 บาท โดยปัญหาหลักคือมอเตอร์เสียงดัง (A22) ซึ่งมีมูลค่าความเสียหาย 88,414.40 บาท ต่อมาได้ทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหานี้โดยใช้แผนผังก้างปลา พาเรโต้ และผลลัพธ์เชิงตัวเลข และ OEEพบว่าสาเหตุหลักเกิดจากปัญหาในเครื่องจักรและแม่พิมพ์ ซึ่งเกิดจากการขาดการบำรุงรักษาและการสึกหรอของแม่พิมพ์ ในการแก้ไขปัญหา งานวิจัยนี้ได้นำแนวคิดลีนและการบำรุงรักษาแบบทวีผลที่ทุกคนมีส่วนร่วมมาใช้ โดยกำหนดมาตรฐานการดูแลรักษาเครื่องจักร และใช้ค่าประสิทธิผลโดยรวมของเครื่องจักร (OEE) เป็นตัวชี้วัด หลังการปรับปรุงพบว่าค่าประสิทธิผลโดยรวมของเครื่องจักรเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 85.65 เป็นร้อยละ 92.18 โดยมีอัตราความพร้อมใช้งาน

เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 92.06 เป็นร้อยละ 97.70 และอัตราความเร็วหรือประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 95.85 เป็นร้อยละ 96.00 ผลจากการปรับปรุงนี้ทำให้จำนวนของเสียในรหัส A22 ลดลงจาก 223 ชิ้น เหลือ 51 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 77.13 และมูลค่าความเสียหายลดลงจาก 88,414.40 บาท เหลือ 20,220.33 บาท โดยรวมจำนวนของเสียใน LINE B ลดลงจาก 765 ชิ้น เหลือ 223 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 70.85 ส่งผลให้มูลค่าความเสียหายลดลงจาก 303,305.02 บาท เหลือ 88,414.40 บาท และทำให้มูลค่าความเสียหายรวมในกระบวนการผลิตลดลงจาก 1,631,908.11 บาท เหลือ 1,013,198.82 บาท คิดเป็นการลดลงร้อยละ 36.98

คำสำคัญ

ลีน ประสิทธิภาพการผลิต บำรุงรักษาเครื่องจักร

ABSTRACT

This study investigates production issues in the motor assembly department of a company producing motors for washing machines and air conditioners, which experienced rising production costs in 2023. The waste volume increased notably in December 2023, resulting in a total loss of 1,631,908.11 Baht. The analysis with bar and Pareto charts revealed that LINE B incurred the highest loss at 303,305.02 Baht, primarily due to noisy motors (A22), with a loss of 88,414.40 Baht. A fishbone diagram analysis, Pareto, Numerical results and OEE showed the root causes were machinery and mold issues due to insufficient maintenance and mold wear. To address these issues, Lean principles and Total Productive Maintenance (TPM) involving all employees were implemented, establishing machine maintenance standards and using Overall Equipment Effectiveness (OEE) as a performance measure. After these improvements, OEE increased from 85.65% to 92.18%, availability rose from 92.06% to 97.70%, and performance rate increased from 95.85% to 96.00%. The number of defects in code A22 decreased from 223 to 51 pieces, reducing the loss from 88,414.40 Baht to 20,220.33 Baht. Overall, LINE B defects dropped from 765 to 223 pieces, cutting waste loss from 303,305.02 Baht to 88,414.40 Baht. This reduced the total production loss from 1,631,908.11 Baht to 1,013,198.82 Baht, a 36.98% decrease.

Keywords

Lean, Production Efficiency, Machine Maintenance

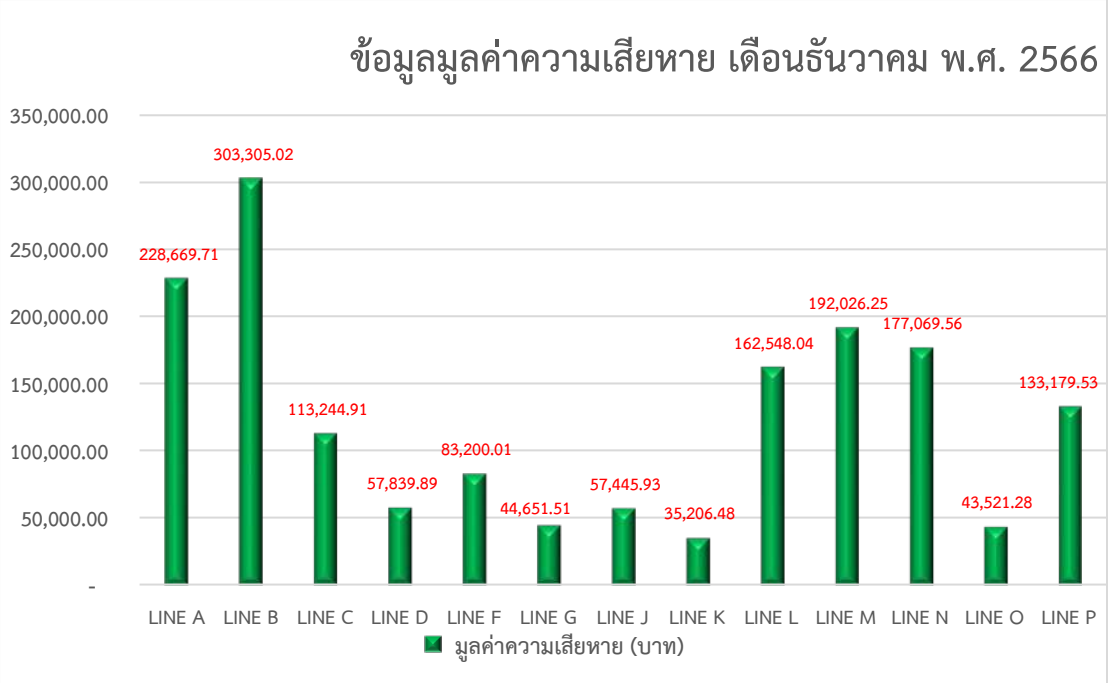
ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันอุตสาหกรรมถือเป็นสิ่งหนึ่งที่จำเป็นต่อมนุษย์อย่างยิ่ง เนื่องจากมนุษย์มีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด ไม่ว่าจะเป็นทางด้านปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และอื่น ๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต และด้วยปริมาณการเพิ่มขึ้นของประชากร

อย่างต่อเนื่อง จึงต้องพึ่งพาการผลิตแบบอุตสาหกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัด และทุก ๆ โรงงานอุตสาหกรรม จะต้องมีการใช้มอเตอร์ไฟฟ้าในการขับเคลื่อนเครื่องจักร เครื่องเป่าลม ปั๊มอุตสาหกรรม และเครื่องมือต่าง ๆ โดยคณะผู้วิจัย ได้นำบริษัทตัวอย่างที่เป็นผู้ผลิตมอเตอร์เครื่องซักผ้าและมอเตอร์เครื่องปรับอากาศ ส่งขายให้กับบริษัทผู้ผลิตเครื่องปรับอากาศยี่ห้อชั้นนำในไทยและต่างประเทศ ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการผลิตมามากกว่า 25 ปี ดังนั้นอุตสาหกรรมที่ผลิตมอเตอร์นี้จึงเป็นที่มาของการแข่งขันกันอย่างเข้มข้น และจะต้องแข่งขันกันอย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็นต้องทำการคิดค้นหรือหาวัตถุดิบ และวิธีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อที่จะลดต้นทุนของการผลิตมอเตอร์ ในปัจจุบันบริษัทผู้ผลิตมอเตอร์เครื่องซักผ้าที่กำลังกล่าวถึง กำลังประสบปัญหาว่ามีจำนวนของเสียเกิดขึ้นในกระบวนการผลิตเยอะ และมีมูลค่าที่ค่อนข้างสูง หลังจากที่เปลี่ยนรูปแบบในการผลิตด้วยการปั๊มโครงเหล็กขึ้นรูปมาเป็นแบบฉีดเซรามิคและพลาสติกขึ้นรูปแทน จากปัญหาดังกล่าว ทีมผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นปัญหาเรื่องของเสียที่เกิดขึ้นและไม่มีแนวโน้มจะลดลง จึงได้เริ่มเก็บรวบรวมข้อมูลของเสียที่เกิดขึ้นย้อนหลังที่เกิดขึ้นประจำเดือนธันวาคม พ.ศ. 2566 จึงได้เห็นข้อมูลของเสียกลุ่มปัญหาหลักที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ตามข้อมูลในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูล มูลค่าความเสียหาย เดือนธันวาคม พ.ศ. 2566

LINE	ของเสีย (ชิ้น)	รวม	ราคาดี	มูลค่าความเสียหาย (บาท)	คิดเป็นร้อยละ
LINE D	250	9,664,582.06	9,606,742.18	57,839.89	0.60
LINE F	331	14,794,268.45	4,711,068.44	83,200.01	0.56
LINE J	239	5,913,806.12	5,856,360.19	57,445.93	0.97
LINE G	185	744,594.18	699,942.67	44,651.51	6.00
LINE K	132	2,655,688.52	2,620,482.05	35,206.48	1.33
LINE L	563	18,590,240.77	8,427,692.73	162,548.04	0.87
LINE M	645	20,327,690.68	20,135,664.43	192,026.25	0.94
LINE B	**765**	**13,566,258.64**	**13,262,953.62**	**303,305.02**	**2.24**
LINE O	56	2,244,454.48	2,200,933.21	43,521.28	1.94
LINE N	276	11,106,623.70	10,929,554.15	177,069.56	1.59
LINE C	423	2,640,774.99	2,527,530.08	113,244.91	4.29
LINE P	738	3,830,625.91	3,697,446.37	133,179.53	3.48
LINE A	948	11,838,963.96	11,610,294.26	228,669.71	1.93
รวม	**5,551.00**	**117,918,572.47**	**116,286,664.36**	**1,631,908.11**	**1.38**



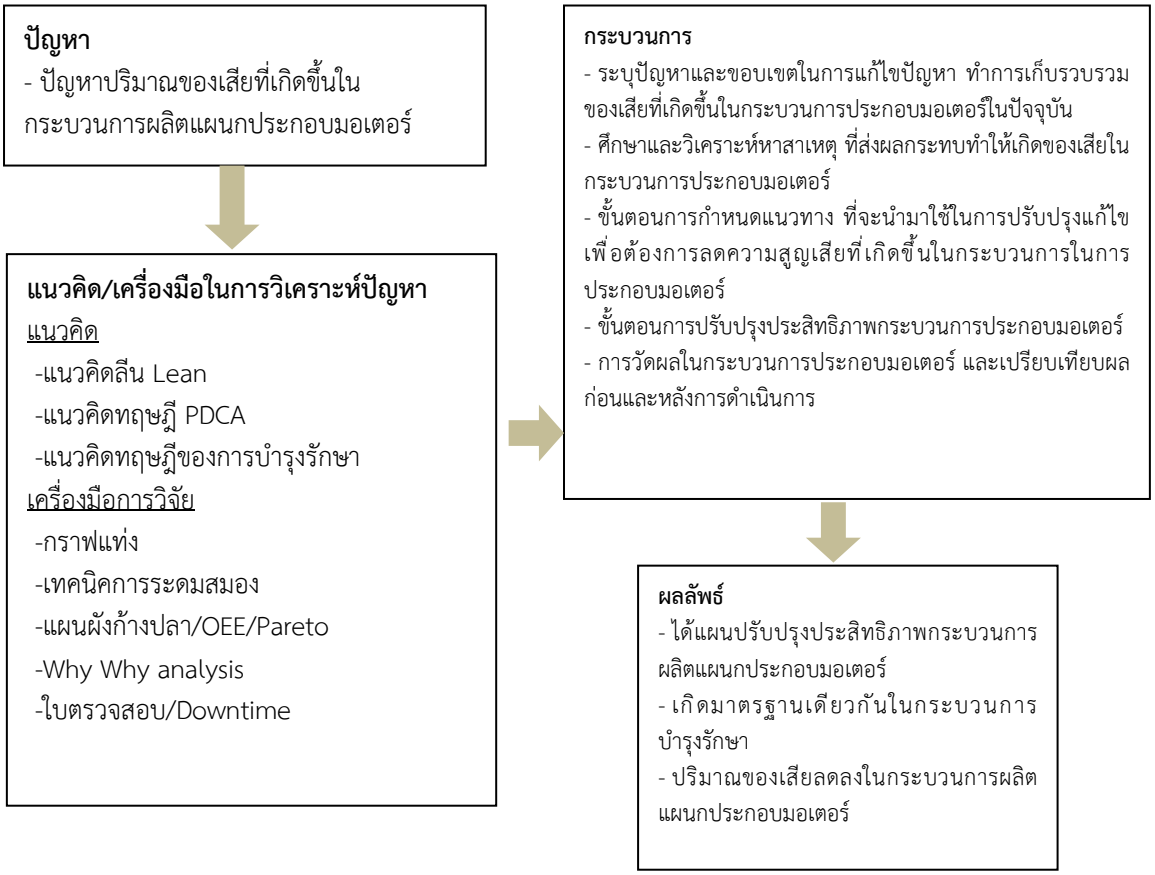
ภาพที่ 1 แสดงกราฟแผนภูมิข้อมูล มูลค่าความเสียหาย เดือนธันวาคม พ.ศ. 2566 แผนกการผลิต โรงงานผู้ผลิตมอเตอร์แห่งหนึ่ง

จากข้อมูลในตารางที่ 1 ของเสียที่เกิดขึ้นใน เดือนธันวาคม พ.ศ. 2566 จากแผนกการผลิต จะเห็นได้ว่ามียอดค่าความเสียหายจากงานเสียเป็นจำนวนทั้งสิ้นถึง 1,631,908.11 บาท ในเดือนธันวาคม จากยอดมูลค่าที่ผลิตทั้งหมด 117,918,572.47 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.38 ของยอดมูลค่าที่ผลิตออกมาทั้งหมด จากข้อมูลเบื้องต้นนี้ทางคณะผู้วิจัยได้เห็นว่า มีข้อมูลที่ LINE ผลิต LINE B มีลำดับมูลค่าความเสียหายสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งคือ 303,305.02 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.24 ดังนั้น จากข้อมูลข้างต้นคณะผู้วิจัยได้เปรียบเทียบมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นเพื่อให้สามารถแก้ปัญหาเนื่องจากเป็นสิ่งที่ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วนเพื่อลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากความเสียหายจากข้อมูลเบื้องต้น ผู้วิจัยจึงต้องศึกษาปัญหาในกระบวนการผลิตแผนกประกอบมอเตอร์ ปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการผลิตแผนกประกอบมอเตอร์ และจัดทำแผนปรับปรุงกระบวนการผลิตแผนกประกอบมอเตอร์ เพื่อลดความเสียหายและลดต้นทุนของการผลิต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาในกระบวนการผลิตแผนกประกอบมอเตอร์
2. เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการผลิตแผนกประกอบมอเตอร์และลดของเสียจากการผลิต
3. เพื่อได้แผนปรับปรุงกระบวนการผลิตแผนกประกอบมอเตอร์

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์

1. ชื่อ LINE การผลิต LINE B แทนด้วย LINE การผลิต DP100 ASSEMBLY LINE B คือ สายการผลิตมอเตอร์เครื่องซักผ้า

2. ชื่ออาการที่เสีย A22 หมายถึง เสียงดังจาก Rotor เสียดสีกับ Stator คือ เกิดจากการที่ Rotor (ตัวหมุน) ซึ่งเป็นส่วนที่หมุนของมอเตอร์ และ Stator (ตัวอยู่กับที่) ซึ่งเป็นส่วนที่อยู่กับที่ของมอเตอร์ เกิดการสัมผัสหรือเสียดสีกันโดยไม่ควร ทั้งนี้เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย เช่น ระยะห่างไม่เพียงพอ การเสื่อมสภาพของชิ้นส่วน การติดตั้งผิดพลาด และเครื่องจักรขาดการบำรุงรักษา

3. OEE หมายถึง ตัวชี้วัดประสิทธิภาพของเครื่องจักรหรือกระบวนการผลิต

4. Pareto Analysis หมายถึง เทคนิคการวิเคราะห์ที่ใช้หลัก Pareto Principle (80/20 Rule) เพื่อระบุสาเหตุสำคัญที่ส่งผลกระทบมากที่สุด โดยจัดลำดับปัญหาหรือสาเหตุจากมากไปหาน้อย

5. Preventive Maintenance หมายถึง การบำรุงรักษาเชิงป้องกันเพื่อป้องกันการเสียหายของเครื่องจักร โดยกำหนดตารางตรวจสอบและซ่อมบำรุงล่วงหน้าเพื่อลดความเสี่ยงในการหยุดชะงักของการผลิต

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ปัญหา และการแก้ปัญหาเพื่อให้สามารถลดของเสียที่เกิดขึ้นได้ มีรายละเอียดแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

1. แนวคิดแบบลีน (Lean Thinking)

แนวคิดแบบลีน (Petvirojchai, 2021) ได้อธิบายว่า ระบบลีน (LEAN) คือ การปรับการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผ่านการลดกระบวนการทำงานที่ไม่สร้างมูลค่าพร้อมความสามารถในการปรับตัวเพื่อสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) แนวคิดการบริหารและจัดการที่มุ่งเน้นการลดความสูญเปล่า (Waste) ในทุกกระบวนการ พร้อมทั้งเพิ่มคุณค่า (Value) ให้กับลูกค้าโดยใช้ทรัพยากรที่น้อยที่สุด (Womack and Jones, 2003) แนวคิดดังกล่าวเริ่มต้นในระบบอุตสาหกรรม หรือ LEAN Manufacturing มีรากฐานมากจากระบบการผลิตรถยนต์ของโตโยต้า หรือที่เรารู้จักกันในนาม Toyota Way เป็นเทคนิคที่ใช้กำจัดความสูญเปล่าของกระบวนการผลิต โดยเน้นไปที่การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก กล่าวคือเป็นการใช้ต้นทุนการผลิตให้ต่ำที่สุด และใช้เวลาการผลิตให้สั้นที่สุด เพื่อมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูงสุด ต่อมามีการพัฒนาแนวคิดลีน และนำไปใช้ในสาขาอื่นมากมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Liker (2004) ที่ได้กล่าวถึงการผลิตแบบลีน เป็นแนวคิดในการบริหารจัดการการผลิตหรือองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยเน้นการสร้างคุณค่าที่ลูกค้าต้องการและการขจัดความสูญเปล่าทั้ง 7 ประการในทุก ๆ กระบวนการผลิตไปจนถึงการลดการสูญเสียในวงจรการผลิต จากแนวคิดแบบลีนข้างต้น ผู้วิจัยได้พบว่าสามารถนำแนวคิดนี้ไปแก้ปัญหาในปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการผลิตแผนกประกอบมอเตอร์ได้

2. แนวคิดทฤษฎี PDCA

สุธาสินี โพธิจันทร์ (2558) ได้กล่าวว่า PDCA เป็นแนวคิดหนึ่ง ที่ไม่ได้ให้ความสำคัญเพียงแค่การวางแผน แต่แนวคิดนี้เน้นให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ โดยมีเป้าหมายให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แนวคิด PDCA ได้รับการพัฒนาขึ้นเป็นครั้งแรกโดย Walter Shewhart ซึ่งถือเป็นผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรม และต่อมาวงจร PDCA ได้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย มากขึ้น เมื่อปรมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพ อย่าง W.Edwards Deming ได้นำมาเผยแพร่ ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการ วงจรนี้จึงมีอีกชื่อหนึ่งว่า “Deming Cycle”

ในปัจจุบัน วงจร PDCA หรือ Deming Cycle เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะในแวดวงการทำงาน ซึ่งมักมีการนำวงจร PDCA มาประยุกต์ใช้ทั้งในกระบวนการปฏิบัติงานประจำและการปรับปรุงงาน โครงสร้างของวงจร PDCA ประกอบด้วยองค์ประกอบหลักดังนี้

1) Plan คือ การวางแผน

2) DO คือ การปฏิบัติตามแผน

3) Check คือ การตรวจสอบ

4) Act คือ การปรับปรุงการดำเนินการอย่างเหมาะสม หรือ การจัดทำมาตรฐานใหม่ ซึ่งถือเป็นพื้นฐานของการยกระดับคุณภาพ

3. แนวคิดทฤษฎีของการบำรุงรักษา

อภิชาติ นาควิมล (2560) กล่าวว่า การบำรุงรักษา คือ งานที่ต้องปฏิบัติเพื่อรักษาสภาพหรือยกสภาพของเครื่องจักรและ อุปกรณ์ให้ได้มาตรฐานที่กำหนดหรืออีกนัยหนึ่งเป้าหมายของการบำรุงรักษาหมายถึงวิธีในการดูแลเครื่องจักรอุปกรณ์และโรงงานให้มีประสิทธิภาพในการทำงานดังต่อไปนี้

1. เครื่องจักรสามารถเดินเครื่องได้เมื่อต้องการทำทำการผลิต
2. เครื่องจักรต้องไม่ชำรุดขณะที่ทำการผลิตอยู่
3. เครื่องจักรต้องสามารถทำการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพ ในระดับที่ต้องการ
4. การหยุดเครื่องจักรเพื่อซ่อมแซมต้องไม่ขัดกับแผนการผลิต
5. เวลาหยุดเครื่องจักร (Downtime) ต้องให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ปัญหา

1. เครื่องมือคุณภาพ 7 ชนิด (7 QC Tools) เป็นกลุ่มเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารคุณภาพเพื่อวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในกระบวนการผลิต ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารมองเห็นปัญหาและสาเหตุได้ชัดเจนขึ้น ส่งผลให้สามารถปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Ishikawa, 1985)

2. Why Why Analysis คือเทคนิคการวิเคราะห์หาสาเหตุรากของปัญหา (Root Cause Analysis) โดยใช้การตั้งคำถาม “ทำไม” ซ้ำ ๆ หลายครั้ง มักจะใช้ 5 ระดับเพื่อเจาะลึกหาสาเหตุหลักที่แท้จริง เทคนิคนี้ช่วยให้มองเห็นสาเหตุของปัญหาที่ซับซ้อนมากขึ้น ไม่เพียงแต่แก้ปัญหาที่ผิวเผิน แต่สามารถแก้ไขได้ที่ต้นตอ ซึ่งจะช่วยป้องกันไม่ให้ปัญหาเกิดซ้ำ (Ohno, 1988)

3. เทคนิคการระดมสมอง (Brainstorming) คือกระบวนการคิดเชิงกลุ่มที่ใช้ในการรวบรวมความคิดหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ผ่านการเสนอไอเดียอย่างอิสระและสร้างสรรค์ในกลุ่มผู้เข้าร่วม โดยไม่มีการวิจารณ์หรือปฏิเสธความคิดใดในขั้นแรก เพื่อส่งเสริมให้เกิดความคิดใหม่ ๆ ที่หลากหลายและแปลกใหม่ (Osborn, 1953) เทคนิคนี้มุ่งเน้นการสร้างบรรยากาศที่ผู้เข้าร่วมสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ และมักใช้ในกระบวนการคิดเชิงสร้างสรรค์และการแก้ปัญหาในองค์กร

ขณะเดียวกันได้มีการค้นคว้าผลงานวิจัยที่ใกล้เคียงกับงานวิจัย คือ สมชาย เปรียงพรม, ศุภกร เจริญประสิทธิ์ และธนกฤต บูชาพันธ์ (2565) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการลดของเสียในกระบวนการผลิตมอเตอร์ด้วยการออกแบบอุปกรณ์จับยึดชิ้นงาน กรณีศึกษา สายการประกอบมอเตอร์ เพื่อให้เกิดความสามารถในการผลิตสูงสุด งานวิจัยนี้ได้นำหลักการของการบำรุงรักษาแบบทวีผลที่ทุกคนมีส่วนร่วมและโปรแกรมซ่อมบำรุงมาประยุกต์เพื่อวิเคราะห์ลักษณะของความเสียหายและใช้ประเมินความเสี่ยงสำหรับแผนซ่อมบำรุง กำหนดมาตรฐานวิธีการดูแลรักษาที่เหมาะสมกับเครื่องจักร โดยใช้ประสิทธิผลโดยรวมของเครื่องจักรเป็นค่าผลวัดผลความสำเร็จของงานวิจัยหลังจากดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

ขั้นตอนการปรับปรุงประสิทธิภาพในกระบวนการ ประกอบมอเตอร์ด้วยแนวคิดลีน สามารถจำแนกออกได้เป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

1.1 ขั้นตอนการระบุปัญหา และขอบเขตในการแก้ไขปัญหา ทำการเก็บรวบรวมของเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการประกอบมอเตอร์ในปัจจุบัน

1.2 ขั้นตอนการศึกษาและวิเคราะห์หาสาเหตุ ที่ส่งผลกระทบทำให้เกิดของเสียในกระบวนการประกอบมอเตอร์ด้วยการใช้เครื่องมือแผนผังก้างปลา OEE ทำไมทำไม พาเรโต้ เพื่อให้เข้าใจถึงปัญหาที่แท้จริง

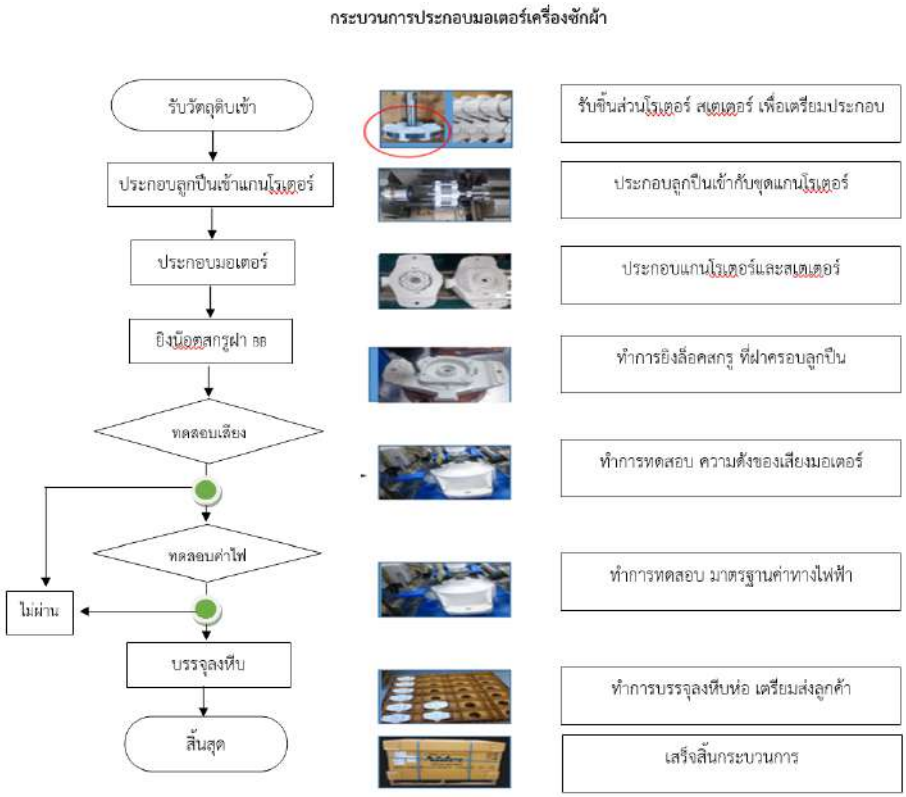
1.3 ขั้นตอนการกำหนดแนวทาง ที่จะนำมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อต้องการลดความสูญเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการในการประกอบมอเตอร์

1.4 ขั้นตอนการปรับปรุงกระบวนการ ประกอบมอเตอร์

1.5 ขั้นตอนการวัดผลประสิทธิภาพในกระบวนการประกอบมอเตอร์ และเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการดำเนินการ

2. สำรวจสภาพปัจจุบัน

ขั้นตอนการศึกษากระบวนการ ผลิตมอเตอร์จำแนกออกเป็นหลายขั้นตอน ทำการศึกษาขั้นตอนการทำงานการผลิต หรือ การประกอบชิ้นส่วนของมอเตอร์ โดยขั้นตอนการผลิต เริ่มจากจัดเตรียมชิ้นส่วนต่าง ๆ เช่น แกนโรเตอร์ สเตเตอร์โมล ลูกปืน โดยสามารถแสดงขั้นตอนการประกอบมอเตอร์ได้ตามภาพที่ 2

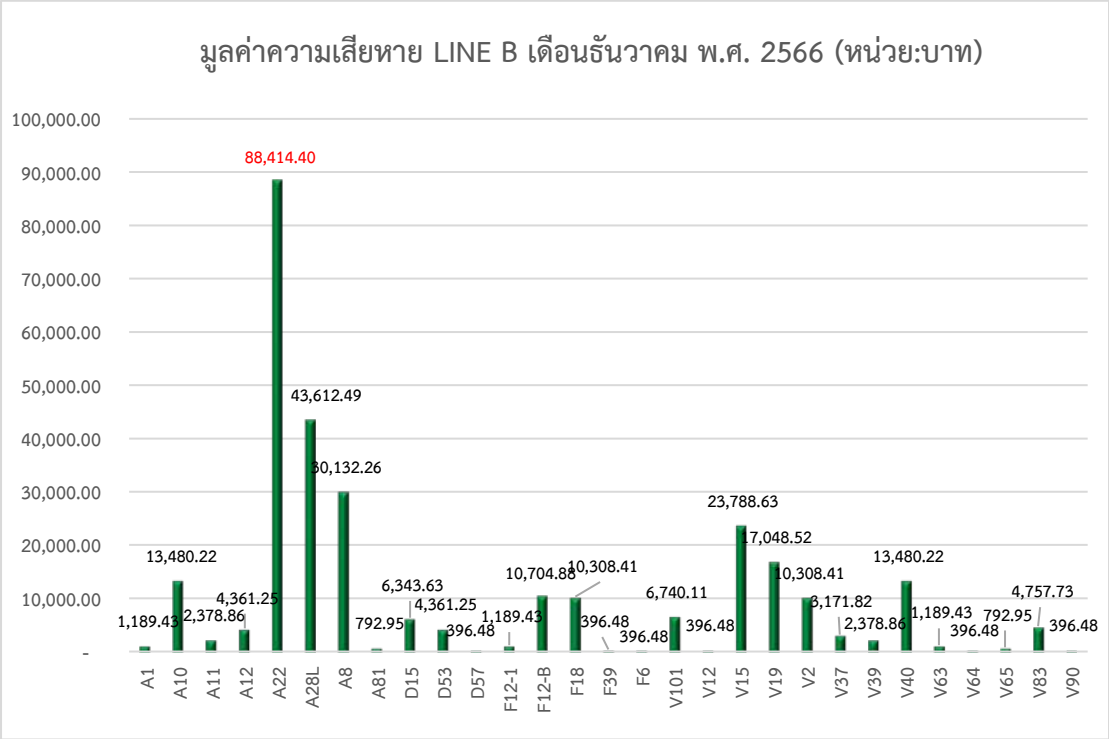


ภาพที่ 3 แสดงขั้นตอนการประกอบมอเตอร์

จากภาพที่ 3 คือการแสดงขั้นตอนการประกอบมอเตอร์ เมื่อผู้วิจัยได้ใช้ Flow Chart ในการวิเคราะห์กระบวนการดังกล่าวพบว่า ขั้นตอนการรับเข้าวัตถุดิบ คือการรับชิ้นส่วนโรเตอร์ สเตเตอร์ เพื่อเตรียมประกอบนั้นมีปัญหาเกิดขึ้น

ผลการวิจัย

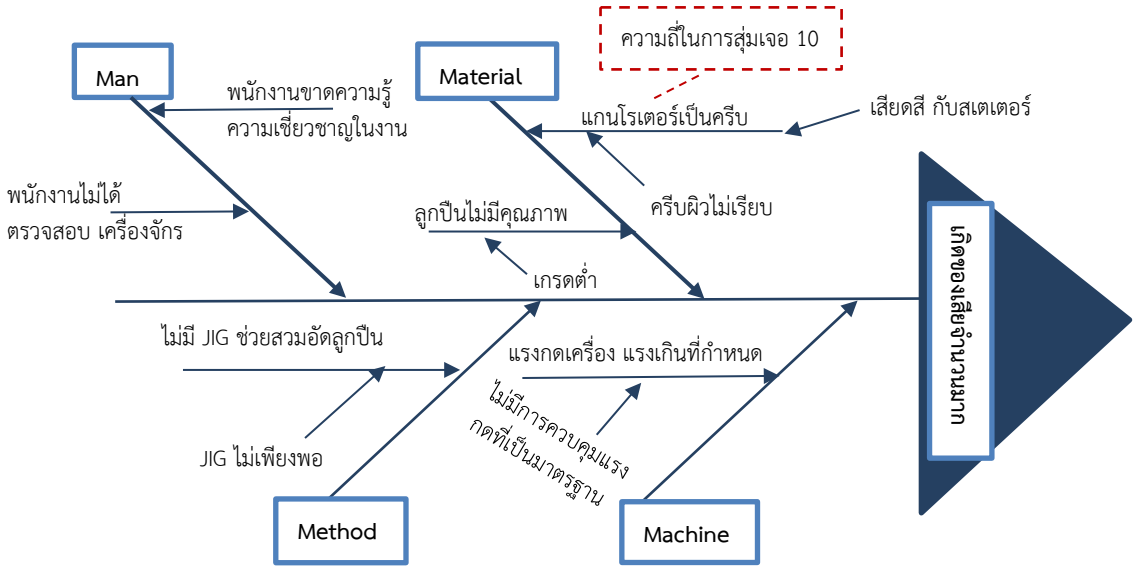
1. การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นกระบวนการในขั้นตอนการวิจัยอันดับแรกก่อนการดำเนินงาน โดยทีมผู้วิจัยได้เริ่มทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต แผนกประกอบมอเตอร์ของบริษัทตัวอย่าง โดยทีมผู้วิจัยได้เริ่มสืบค้นข้อมูลของเสียย้อนหลังที่เป็นมอเตอร์ตั้งแต่เดือน มกราคม-ธันวาคม พ.ศ. 2566 เก็บรวบรวมข้อมูลเดือนธันวาคมเป็นกลุ่มเป้าหมายเพื่อหาอาการงานเสีย ว่าอาการเสียใด ที่มีมูลค่าความเสียหายมากที่สุด และลายการผลิตใด ที่มีจำนวนของเสียเกิดขึ้นมากที่สุด เพื่อนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์อย่างละเอียดต่อไป



ภาพที่ 4 มูลค่าความเสียหาย LINE B เดือนธันวาคม พ.ศ. 2566

จากข้อมูลจากภาพที่ 1 พบว่าLINE B เป็นสายการผลิตที่มีมูลค่าความเสียหายมากที่สุดเป็นลำดับแรก เมื่อเทียบกับทุกสายการผลิต เท่ากับ 303,305.02 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.24 ส่วนอาการที่เกิดของเสียที่มีปริมาณของเสียมากที่สุดเมื่อแยกอาการออกมาเป็นรหัส คือ A22 (มอเตอร์เสียงดังจากการเสียดสี) ตามภาพที่ 4 เมื่อทำการเปรียบเทียบของเสียรหัส A22 กับอาการอื่นหลาย ๆ อาการ สรุปได้ว่า A22 มีมูลค่าความเสียหายมากสุดเท่ากับ 88,414.40 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.15 เปรียบเทียบกับอาการของเสียทั้งหมด ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการนำแผงผังก้างปลามาวิเคราะห์ตามปัญหา โดยผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 3 ปัญหาดังนี้

1.1 ปัญหาการเกิดของเสียที่เกิดจากการผลิตจำนวนมาก



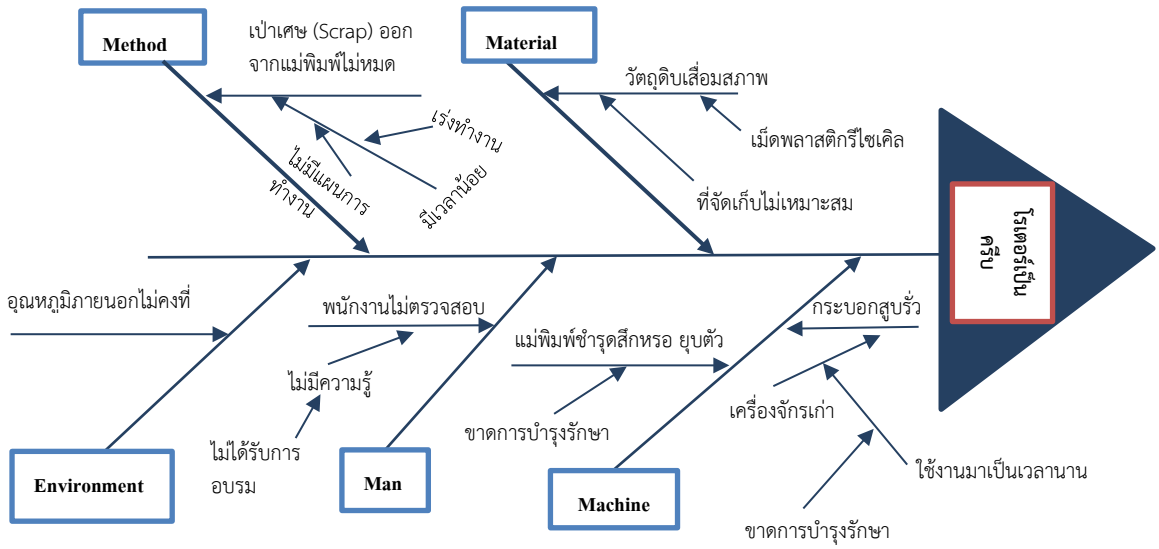
ภาพที่ 5 แผนผังก้างปลาวิเคราะห์หาสาเหตุของการเกิดของเสียจำนวนมาก

จากแผนผังก้างปลาที่กล่าวมาในข้างต้นสามารถจำแนกให้เห็นถึงสาเหตุที่ทำให้เกิด อาการมอเตอร์เสียงดังที่ทำให้เกิดของเสียจำนวนมาก โดยสามารถจำแนกเป็นหัวข้อได้ดังต่อไปนี้

1. แกนโรเตอร์เป็นครีบ (เจอมากที่สุด)
2. ลูกปืนไม่มีคุณภาพ
3. พนักงานขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญในงาน
4. พนักงานไม่ได้ตรวจสอบเครื่องจักรก่อน
5. แรงกดเครื่อง แรงเกินที่กำหนด
6. ไม่มี JIG ช่วยสวมอัดลูกปืน

สรุปได้ว่า แกนโรเตอร์เป็นครีบ แล้วไปเสียดสีกับตัวสเตเตอร์ เป็นสาเหตุให้เกิดมอเตอร์เสียงดัง ทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาอีกครั้ง ทำการระดมสมอง (Brainstorming) เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุประกอบด้วยผู้วิจัยและทีมงาน วิศวกร และผู้เชี่ยวชาญทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้นำแผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram Diagram) มาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาดังกล่าว และรวบรวมปัจจัยทั้งหมดที่อาจจะส่งผลกระทบต่อปัญหาที่ส่งผลให้เกิดครีบ

1.2 ปัญหาแกนโรเตอร์เป็นครีบ



ภาพที่ 6 แผนผังก้างปลาวิเคราะห์หาสาเหตุของแกนโรเตอร์เป็นครีบ

จากผลการระดมสมองโดยทีมงาน วิศวกร ผู้เชี่ยวชาญ เป็นเทคนิคช่วยในการบ่งชี้สาเหตุของปัญหาที่มีโอกาสเกิดขึ้น พบว่าขั้นตอนหรือสาเหตุหลัก ที่อาจส่งผลต่อปัญหาโรเตอร์เป็นครีบมีอยู่ 2 ขั้นตอน คือ 1. พนักงานไม่ตรวจสอบ 2. แม่พิมพ์ชำรุดสึกหรอ ด้วยเหตุนี้จึงเลือกปัจจัยทั้ง 2 มาทำการวิเคราะห์อีกครั้ง เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบและปรับปรุงในขั้นตอนต่อไป

1. วิเคราะห์พนักงานไม่ตรวจสอบ โดยใช้เครื่องมือ Why-Why-Analysis มาวิเคราะห์สาเหตุ

Why 1 ทำไมพนักงานไม่ตรวจสอบ เพราะพนักงานไม่มีความรู้ความเข้าใจในการตรวจสอบ

Why 2 ทำไมพนักงานไม่มีความรู้ความเข้าใจในการตรวจสอบ เพราะว่ายังไม่ได้รับการอบรม ให้พนักงานเข้าใจ ชิ้นส่วนอุปกรณ์ของเครื่องจักร

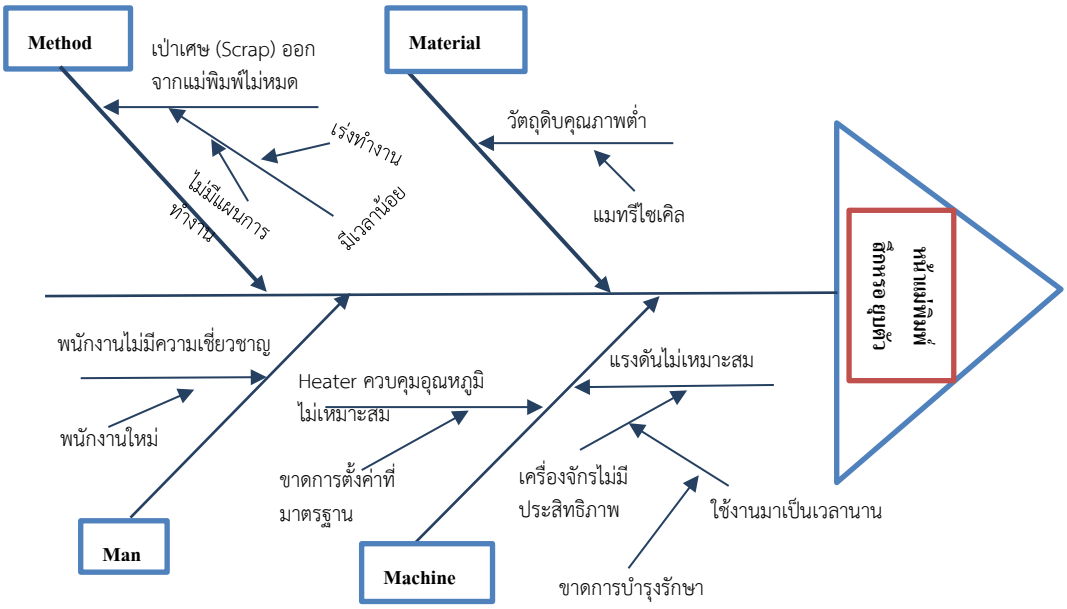
Why 3 ทำไมยังไม่ได้รับการอบรม เพราะว่าเป็นพนักงานใหม่ ยังไม่มีบันทึกผลการตรวจสอบว่าผ่านหรือไม่ผ่าน

Why 4 ทำไมไม่มีการตรวจสอบและไม่มีการบันทึก เพราะพนักงานไม่มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการผลิต

Why 5 ทำไมพนักงานใหม่ถึงไม่มีความเข้าใจในกระบวนการผลิต เพราะคู่มือการทำงานไม่ชัดเจน

2. วิเคราะห์แม่พิมพ์ชำรุดสึกหรอ ยุบตัว ได้ทำการระดมสมอง เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ ได้นำแผนผังก้างปลา มาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาดังกล่าว และรวบรวมปัจจัยทั้งหมดที่อาจจะส่งผลกระทบต่อปัญหาที่ส่งผลให้เกิดครีบ

1.3 ปัญหาหน้าแม่พิมพ์สึกหรอและยุบตัว



ภาพที่ 7 แผนผังก้างปลาวิเคราะห์หาสาเหตุของหน้าแม่พิมพ์สึกหรอและยุบตัว

จากผลการระดมสมองโดยทีมงาน วิศวกร ผู้เชี่ยวชาญ วิเคราะห์หาสาเหตุของหน้าแม่พิมพ์สึกหรอ ยุบตัว ซึ่งเป็นเทคนิคช่วยในการบ่งชี้สาเหตุของปัญหาที่มีโอกาสเกิดขึ้น พบว่าขั้นตอนหรือสาเหตุหลัก ที่อาจส่งผลต่อปัญหาหน้าแม่พิมพ์สึกหรอ ยุบตัว มีอยู่ 1 ขั้นตอน คือ ขาดการบำรุงรักษา ด้วยเหตุนี้จึงเลือกปัจจัยขาดการบำรุงรักษา มาทำการวิเคราะห์อีกครั้ง เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบและปรับปรุงในขั้นตอนต่อไป

1. วิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือ Why-Why-Analysis มาวิเคราะห์สาเหตุ ที่ทำให้หน้าแม่พิมพ์สึกหรอ ยุบตัว อีกครั้ง

Why 1 ทำไมหน้าแม่พิมพ์สึกหรอ และยุบตัว เพราะว่าแรงดันไม่เหมาะสม

Why 2 ทำไมแรงดันไม่เหมาะสม เพราะเครื่องจักรทำงานได้ไม่มีประสิทธิภาพ

Why 3 ทำไมเครื่องจักรทำงานได้ไม่มีประสิทธิภาพ เพราะไม่ผ่านการซ่อมบำรุง

Why 4 ทำไมไม่ผ่านการซ่อมบำรุง เพราะไม่มีแผนการซ่อมบำรุงแม่พิมพ์ ตามระยะเวลาที่เหมาะสม

2. การปรับปรุงและการแก้ไขปัญหา

ข้อมูลจากผลการร่วมวิเคราะห์หาสาเหตุข้างต้นก่อนหน้านี้นั้น พอสรุปได้ว่าสาเหตุที่ทำให้แกนโรเตอร์เป็นครีบ ที่เป็นต้นเหตุให้มอเตอร์เสียงดัง คือแม่พิมพ์ยุบตัว ดังนั้นการแก้ไขเบื้องต้นที่ต้องรีบแก้ไขทันที คือต้องทำเรื่องแจ้ง แผนกซ่อมบำรุงมาทำการตรวจเช็ค และทำการแก้ไขแม่พิมพ์ตรงจุดที่มีปัญหาต่อไปเพื่อลดจำนวนของเสียให้ได้ตามเป้าหมาย และต้องทำการหาแนวทางปรับปรุงและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำในขั้นตอนต่อไป

จากการประชุมทีมวิเคราะห์ปัญหาที่ก่อให้เกิดการชำรุดเสียหายของแม่พิมพ์ที่แท้จริงของเครื่องจักร พบว่าสาเหตุหลักเกิดจากการขาดวิธีการที่ชัดเจน หรือความเข้าใจในการตรวจสอบหรือ

ดูแลเครื่องจักร ดังนั้นวิธีการแก้ปัญหาเชิงป้องกันเบื้องต้นและการใช้เครื่องมือ PDCA เข้ามาในการจัดทำรูปแบบและมาตรฐาน โดยทำแผนการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) อย่างเป็นระบบก่อนปฏิบัติหน้างานจริงตามขั้นตอน ให้เป็นมาตรฐานเพื่อการปฏิบัติงานที่ชัดเจนต่อไป

2.1 จัดทำแผนการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive maintenance)

จัดทำแบบฟอร์มเอกสารควบคุมให้เป็นมาตรฐานเพื่อการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

1) แบบฟอร์มบันทึกการอบรม การตรวจเช็คเครื่องจักร ทำการอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้รู้และเข้าใจกับ แผนการบำรุงเครื่องจักร (Preventive Maintenance) ขั้นตอนและวิธีการการตรวจสอบเครื่องจักร เพื่อให้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

2) แบบฟอร์มประวัติเครื่องจักร เพื่อให้รู้ประวัติของเครื่องจักร ที่เราต้องอยากรู้และให้ง่ายต่อการวางแผนการผลิตล่วงหน้าได้ง่าย

3) แบบฟอร์มประวัติการซ่อมบำรุงเครื่องจักร เพื่อตรวจสอบย้อนหลังได้ว่าเครื่องจักรเครื่องนี้เคยมีปัญหาอะไรมาก่อนหน้านี้ หรือเป็นปัญหาเดิมซ้ำ ๆ หรือไม่ เป็นข้อมูลช่วยในการวิเคราะห์และตัดสินใจ

4) แบบฟอร์มบัญชีรายชื่อเครื่องจักร บัญชีที่จำเป็นต้องใช้ในการผลิต เช่น เครื่องจักรที่ใช้ในการผลิตตามกระบวนการผลิตที่ได้รับการส่งเสริม อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องวัด เครื่องตรวจสอบ และเครื่องใช้สำหรับโครงโรงงานสำเร็จรูป เป็นต้น

5) แบบฟอร์มใบตรวจสอบ ตรวจสอบเครื่องจักรก่อนเริ่มงาน ก่อนเริ่มงานพนักงานจะต้องทำการตรวจสอบรายการต่าง ๆ ที่ระบุว่าอยู่ในสภาพปกติหรือไม่ เพื่อป้องกันการเกิดงานเสียหรืออันตรายที่มาจากสภาพเครื่องจักรที่ไม่ปกติ

6) แบบฟอร์มตารางแผนการบำรุงรักษาเครื่องจักรประจำเดือน เป็นตารางเพื่อกำหนดแผนการบำรุงรักษาสภาพเครื่องจักรและอุปกรณ์ ที่ใช้การตรวจสอบ ซ่อมแซม หรือเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์ต่าง ๆ ตามเวลาที่มีการกำหนดเอาไว้

3. การติดตามผล

หลังจากการดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพ และได้แผนปรับปรุงกระบวนการผลิต โดยการตรวจสภาพเครื่องจักรก่อนการใช้งาน จัดตั้งระบบการบำรุงรักษาเชิงป้องกันและจัดทำมาตรฐานการบำรุงรักษาด้วยตนเองให้เป็นมาตรฐานและดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้มีผลหลังปรับปรุง ดังนี้

3.1 การติดตามผลประสิทธิผลโดยรวมเครื่องจักร

หลังจากทำแผนบำรุงเครื่องจักร (Preventive Maintenance) โดยเปรียบเทียบข้อมูล Machine downtime ของเครื่อง Injection MC. ซึ่งเป็นเครื่องที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดอาการมอเตอร์เสียงดัง (A22) จำนวนมากผิดปกติ ระหว่างเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2566 กับ กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567 ทั้งเดือน

ตารางที่ 1 รวมข้อมูล Machine Downtime เดือนธันวาคม พ.ศ. 2566 ก่อนทำแผนบำรุงเครื่องจักร

เดือนธันวาคม พ.ศ. 2566	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	total
Machine name	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	(Min)
Auto insert table MC				30	25	17		45	51	125	212	35	30		45	140	123	27	35	15	48		46	41	55	102			56	45		1348
Function reload test		45	134	33	30		40	30	121	60	123	40			30		29	90	173					167	60	58	151	50		19		1483
Function full load test					45		77	26			35	45	50	205		80	69	77	95	82		129			30		19		185		132	1381
Injection mold MC.		80	55		40		60		80		168	60		254	160		166		37	35	112		100	120	10		23		180	60		1800
Insert ball bearing MC.				30	142			190		70		120				59			200							46	82		50			989
Caulking MC.			65	89	87		44	68	76			40	51	31	44	66	65	45	98	50	88	58	67	76		76			70	55	16	1425
Magnetizing MC.				34		60	22	60		54	44	36	54		55	60	56		120	60	56		55		30		174	63	55	44	170	1362
Winding					40				40						60			65				68	82									355
Grand Total		125	254	216	409	77	243	419	368	309	582	376	185	490	394	405	508	304	758	242	304	255	350	404	185	282	449	113	596	223	318	10143
% Daily downtime	0	10	20	17	32	6	19	33	29	25	46	30	15	39	31	32	40	24	60	19	24	20	28	32	15	22	36	9	47	18	25	27

ตารางที่ 2 รวมข้อมูล Machine Downtime เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567 หลังทำแผนบำรุงเครื่องจักร

เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	total
Machine name	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	DT (min)	(Min)
Auto insert table MC					25	17		45	51	125		35	30		45	140	123	27	35	15	48		46	41	55	102			56	45		1106
Function reload test		43		33			40	30	80	60		40	100		30		29	90	60	40				167	60	58	151	50		19		1180
Function full load test			40		45	270	77	26		122	35	45	50	205		80	69	77	95	82	40	129			30		19		185		132	1853
Injection mold MC.			55		40		50					60			60		55			20		60		80				20			500
Insert ball bearing MC.																																
Caulking MC.			65	89	87		44	68	76	61	40	40	51	31	44	66	65	45	98			58	67	76		76			70	55	16	1388
Magnetizing MC.				34		60	22	60		54	44	36	54		55	60	56			60	56		55		30		174	63	55	44	170	1242
Winding									40									65				68	82									255
Grand Total		43	160	156	197	347	233	229	247	422	119	256	285	236	234	346	397	304	288	217	144	315	250	364	175	236	344	113	386	163	318	7524
% Daily downtime	0	3	13	15	27	28	18	28	16	39	9	11	23	19	19	32	32	24	23	17	11	25	20	29	14	22	27	22	22	13	25	

จากตารางที่ 1 และ 2 ข้อมูล Machine Downtime เครื่องจักรต่าง ๆ ที่ทีมผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมไว้ก่อนทำการปรับปรุงคือเดือนธันวาคม พ.ศ. 2566 และ ข้อมูลหลังจากทำการปรับปรุงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567 ซึ่งต้องการเปรียบเทียบให้เห็นผลของการปรับปรุง ซึ่งจะเจาะจงที่เครื่อง Injection mc. เพราะเป็นเครื่องที่ได้ทำการปรับปรุงนำร่อง โดยการทำแผน Preventive Maintenances ไปแล้ว ผลลัพธ์ Downtime ออกมาดังนี้

ตารางที่ 3 สรุปผลการปรับปรุงการดำเนินการวางแผนบำรุงเครื่องจักร

ก่อนทำการปรับปรุง	**หลังทำการปรับปรุง**
ข้อมูล Machine downtime ของเครื่อง Injection MC. ของเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2566 รวมนาที Machine downtime **เท่ากับ 1,800 นาที**	ข้อมูล Machine downtime ของเครื่อง Injection MC. ของเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567 รวมนาที Machine downtime **เท่ากับ 500**
หลังการปรับปรุงโดยการทำแผนบำรุงเครื่องจักร (Preventive maintenance) สามารถลด Downtime เครื่องจักรได้ เท่ากับ 1,300 นาที คิดเป็นร้อยละ 72.20	

3.2 การคำนวณหาประสิทธิผลโดยรวมของเครื่องจักร

เรื่องคุณภาพของการผลิตเป็นปัจจัยร่วมในการวัดความสามารถของเครื่องจักร โดยที่ OEE เป็นการวัดประสิทธิผลของเครื่องจักรหรือระบบการผลิต ที่แสดงค่าเวลาและผลสะท้อนจากความสูญเสีย 7 ประการ หากเราสามารถที่จะลดความสูญเสียได้มากขึ้น ก็จะทำให้ประสิทธิผลของเครื่องจักร (OEE) ดีมากขึ้นเช่นกัน

<table>
<tr><td colspan="4">เวลาทำงานประจำวัน</td></tr>
<tr><td colspan="3">เวลารับภาระงาน</td><td>เวลาหยุดตามแผน</td></tr>
<tr><td colspan="2">เวลาเดินเครื่อง</td><td>เวลาเครื่องจักรหยุด</td><td></td></tr>
<tr><td>เวลาเดินเครื่องสุทธิ</td><td>ความเร็วการผลิตลดลง</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>เวลาเดินเครื่องที่มีคุณค่า</td><td>ของเสีย</td><td></td><td></td></tr>
</table>

ภาพที่ 8 แผนภูมิแสดงเวลาประสิทธิผลโดยรวมของเครื่องจักร
ที่มา: อภิชาติ นาควิมล (2560) และสมชาย เปรียงพรม และคณะ (2565)

ประเภทของความสูญเสีย 7 ประการ สามารถที่จะแบ่งกลุ่มได้เป็น 3 กลุ่มและมีวิธีการวัดประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาของแต่ละกลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ประสิทธิภาพที่มีผลกระทบจากเวลาที่สูญเสียเนื่องจากเครื่องจักรไม่ได้ทำงานจะแสดงในรูปของอัตราการเดินเครื่อง (Availability)

กลุ่มที่ 2 ประสิทธิภาพที่มีผลกระทบจากการสูญเสียความเร็วของเครื่องจักร ที่สามารถแสดงในรูปของ สมรรถนะการเดินเครื่อง (Performance Efficiency)

กลุ่มที่ 3 ประสิทธิภาพที่มีผลกระทบจากเครื่องจักรหรือกระบวนการผลิตที่แสดงการสูญเสียของผลิตภัณฑ์ซึ่งเรียกว่าอัตราของผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ (Rate of Quality Efficiency)

3.3 ผลประสิทธิผลโดยรวมของเครื่องจักร (Overall Equipment Effectiveness, OEE)

จากสมการร้อยละ OEE = Availability x Performance Efficiency x Rate of Quality Efficiency

ประสิทธิผลโดยรวม (ร้อยละ OEE) = 0.92 x 0.95 x 0.98 = ร้อยละ 85.65 **ก่อนปรับปรุง**
ประสิทธิผลโดยรวม (ร้อยละ OEE) = 0.97 x 0.96 x 0.99 = ร้อยละ 92.18 **หลังปรับปรุง**

ซึ่งค่าร้อยละของ OEE จากการพิจารณาปัจจัยโดยรวม เห็นได้ว่าวิธีปรับเพิ่มของค่าประสิทธิผลโดยรวมของเครื่องจักร จะต้องทำโดยการกำจัดสาเหตุของความสูญเสียต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการวัดค่า OEE ของแต่ละเครื่องจักรสามารถวัดได้โดยตรงกับเครื่องนั้น ในกรณีที่วัด OEE ของกระบวนการผลิต ซึ่งมีเครื่องจักรหลายเครื่องทำการผลิตต่อเนื่องกัน ข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณใช้การรวมกันทุกเครื่องจักรในกระบวนการ ยกเว้นรอบเวลาการผลิตมาตรฐาน ให้ใช้รอบเวลาการผลิตมาตรฐานของเครื่องจักรที่ใช้เวลานานที่สุด

4. การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานทั้งก่อนและหลัง

ตารางที่ 4 ค่าประสิทธิผลโดยรวมของเครื่องจักร(ร้อยละ OEE)เปรียบเทียบก่อนและหลังการปรับปรุง

ตัวชี้วัด	ร้อยละค่าเฉลี่ยก่อนปรับปรุง	ร้อยละค่าเฉลี่ยหลังปรับปรุง	ร้อยละเปลี่ยนแปลง
OEE (ร้อยละ)	85.65	92.18	6.53
Availability	92.06	97.70	5.64
Performance	95.85	96.00	0.15
Quality Rate	98.63	99.00	0.37

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบก่อนและหลังการปรับปรุงกระบวนการผลิตแผนกมอเตอร์

เปรียบเทียบก่อนและหลังการปรับปรุง

ข้อมูลการผลิต	ธันวาคม พ.ศ. 2566		กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567		ลดลง (ชิ้น)	ลดลง (บาท)	ร้อยละเปลี่ยนแปลง
	ของเสีย (ชิ้น)	เสียหาย (บาท)	ของเสีย (ชิ้น)	เสียหาย (บาท)			
รหัส A22	223	88,414.40	51	20,220.33	172	68,194.07	**77.13**
LIINE B	765	303,305.02	223	88,414.40	542	214,890.62	**70.85**
ภาพรวม	5,551	1,631,908.11	3,498	1,013,198.82	2,053	618,709.29	**36.98**

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัญหาการเกิดของเสียในกระบวนการผลิตมอเตอร์ในแผนกประกอบ พบว่าการใช้แนวคิดลีนและการบำรุงรักษาเชิงป้องกันแบบทวีผล (TPM) เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการลดปริมาณของเสียและปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยการประยุกต์ใช้ค่าประสิทธิผลโดยรวมของเครื่องจักร (OEE) เป็นตัวชี้วัดในการประเมินความสำเร็จ การปรับปรุงเชิงปฏิบัติ เช่น การซ่อมบำรุงตามแผนที่กำหนดและการฝึกอบรมพนักงาน ช่วยลดปัญหาการสึกหรอและการเสียดสีระหว่างชิ้นส่วนของเครื่องจักร เช่น Rotor และ Stator ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาโดย Ohno (1988) ที่ระบุว่า การวิเคราะห์เชิงลึกด้วย Why-Why Analysis เป็นเครื่องมือสำคัญในการค้นหาสาเหตุหลักและป้องกันไม่ให้ปัญหาเกิดซ้ำ

หลังการปรับปรุงพบว่าค่าประสิทธิผลโดยรวมของเครื่องจักร (OEE) เพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 85.65 เป็น ร้อยละ 92.18 และปริมาณของเสียในรหัส A22 ลดลงจาก 223 ชิ้นเหลือ 51 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 77.13 ของการลดลง การใช้แนวคิดลีนร่วมกับ TPM นี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Liker (2004) ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพของระบบลีนในการขจัดความสูญเปล่าและเพิ่มคุณค่าของผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลจากการปรับปรุงยังแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการบำรุงรักษาเชิงป้องกันในการลดต้นทุนและเพิ่มความสามารถในการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพ และซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์ และไตรทิพย์ สีจัน (2566) กล่าวถึงการลดของเสียในกระบวนการผลิต กรณีศึกษาสายการผลิตโครงสร้างของรถแทรคเตอร์บริษัท CCC จำกัด โดยผลการวิจัยได้ลดปัญหาของเสียเกิดขึ้นเนื่องจากสาเหตุหลัก ๆ คือ แผ่นรองใบหินเจียรไม่เหมาะสม ไม่มีการระบุวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน พนักงานขาดความเข้าใจการใช้งาน และที่สำคัญสุดคือการใช้งานยังไม่เต็มประสิทธิภาพ และพบว่าใบหินเจียรที่ใช้งานแล้วสามารถนำมาทำการ Recycle ได้ ร้อยละ 70 ของใบหินเจียรที่ใช้งานไปแล้วทั้งหมด หลังจากนำมาปั๊มที่เครื่องตัดขอบแล้ว มีใบหินเจียรที่สามารถนำมากลับมาใช้งานเจียรได้อีกประมาณร้อยละ 60 เมื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาตามแนวทางที่นำเสนอแล้ว บริษัทสามารถลดต้นทุนในการสั่งซื้อ ใบหินเจียรถึง ร้อยละ 29.57 แสดงให้เห็นว่าแนวทางที่นำเสนอสามารถลดของเสียและลดต้นทุนในกระบวนการผลิต

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้งาน

1.1. จากงานวิจัยสามารถนำไปปรับใช้งานในการผลิตในสายการผลิตสินค้าที่มีสายการผลิต เช่นการประกอบของเครื่องยนต์ หรือเครื่องจักรที่ใช้การประกอบอย่างง่ายได้ เพื่อลดความสูญเสียของสินค้าเมื่อเป็นสินค้าสำเร็จรูป อีกทั้งยังสามารถวางแผนการซ่อมบำรุงเพื่อทำให้เครื่องจักรมีการใช้งานได้นานขึ้น

1.2. งานวิจัยในครั้งต่อไปแนะนำให้ผู้วิจัยนำกระบวนการไปต่อยอดเพื่อหาต้นทุนต่อหน่วยในการผลิตเพื่อให้สามารถลดต้นทุนการผลิตอย่างต่อเนื่องได้ รวมถึงการปฏิบัติการทำวางแผนการซ่อมบำรุงเพื่อให้สามารถคำนวณค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเครื่องจักรได้

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือจากผู้ช่วยศาสตราจารย์พวงเพชร สุขประเสริฐ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ท่านได้เสียสละเวลามาให้ความรู้ และการอบรมสั่งสอนชี้แนะแนวทางให้แก่ลูกศิษย์ และขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.ธนิษฐ์นันท์ จันทร์แย้ม ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า ให้คำปรึกษาช่วยแนะนำพร้อมชี้แนะข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อแก้ไขให้เนื้อหาของงานวิจัยการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น คณะผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

สุดท้ายนี้คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยการค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบกิจการในอุตสาหกรรมมอเตอร์ ทั้งนี้ ขอยกเอาคุณงามความดีทั้งหมดให้กับทุกท่านที่กล่าวถึงทั้งหมดข้างต้น ขอบพระคุณทุกท่านที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของงานวิจัยครั้งนี้ หากมีข้อบกพร่องไม่ว่าจะประการใด ทางคณะผู้วิจัยขอน้อมรับข้อบกพร่อง น้อมรับผิดและยินดีที่จะรับฟังคำแนะนำจากทุกท่านที่เข้ามาศึกษา เพื่อประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัยต่อไป และขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

Ishikawa, K. (1985). **What is total quality control? The Japanese way.** Prentice-Hall.

Liker, J. K. (2004). **The Toyota Way: 14 Management Principles from the World's Greatest Manufacturer**. McGraw-Hill Education.

Ohno, T. (1988). **Toyota production system: Beyond large-scale production.** CRC Press.

Osborn, A. F. (1953). **Applied imagination: Principles and procedures of creative thinking.** Charles Scribner's Sons.

Petvirojchai, S. (2021). **What is the Lean system?.** Retrieved March 15, 2024, from https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/lean-management-210621/.

Womack, J. P., & Jones, D. T. (2003). **Lean thinking: Banish waste and create wealth in your corporation**. Simon and Schuster.

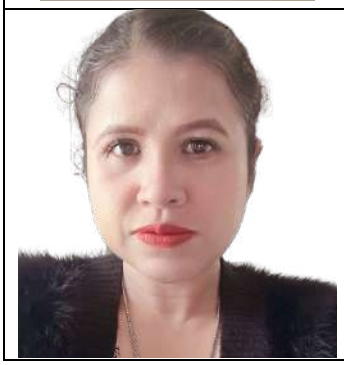
ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์ และไตรทิพย์ สีจัน. (2566). การลดของเสียในกระบวนการผลิต กรณีศึกษาสายการผลิตโครงสร้างของรถแทรคเตอร์ บริษัท CCC จำกัด**. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**, 3(2), 1-11.

สมชาย เปรียงพรม, ศุภกร เจริญประสิทธิ์ และ ธนกฤต บูชาพันธ์. (2565). การลดของเสียในกระบวนการผลิตมอเตอร์ด้วยการออกแบบอุปกรณ์จับยึดชิ้นงาน กรณีศึกษา สายการประกอบมอเตอร์. **วารสารเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**, 12(1), 15–28.

สุธาสินี โพธิจันทร์. (2558). **PDCA หัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง.** สืบค้น 17 มีนาคม 2567, จาก https://www.ftpi.or.th/2015/2125#:~:text=PDCA%20เป็นแนวคิดหนึ่ง%20ที่,ที่รู้จักอย่างแพร่หลาย%20มาก.

อภิชาติ นาควิมล. (2560). **การพัฒนาระบบการจัดการบำรุงรักษาเครื่องจักรเพื่อลดการสูญเสียและเพิ่มประสิทธิผลในสายการผลิต.** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต) ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประวัติแนบท้ายบทความ

	Name and Surname: Mr. Sopakorn Krongyut **Highest Education:** Bachelor of Business Administration **University or Agency:** Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage **Field of Expieration:** General Management **Address:** 12 Moo 12, Phatthananon Rd, T.Kaset Wisai, A. Kaset Wisai, Roi Et 45150
	Name and Surname: Miss Anuthini Gaewsreengam **Highest Education:** Bachelor of Business Administration **University or Agency:** Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage **Field of Expieration:** General Management **Address:** 139/422 Soi 6, T.Phuyom, A. Wang Noi ,Ayutthaya 13170
	**Name and Surname:** Miss Thanitnan Chanyeam **Highest Education:** Doctor of Philosophy (Logistics and Supply Chain Management) **University or Agency:** Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage **Field of Expieration:** Logistics and Supply Chain Management **Address:** 1 Moo 20 Pahonyotin Road, Klong-Nueng, Klongluang, Pathumtani, 13180

วิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์
ปีที่ 5 ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน - ธันวาคม ปี พ.ศ. 2567

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจและผลกระทบที่มีต่อองค์กร

THE FACTORS AFFECTING EMPLOYEE RESIGNATION IN THE FIELD OF BUSINESS MANAGEMENT AND THE ORGANIZATIONAL IMPACT

รัญชิดา ดาวเรือง[1] ศิริพร ห้วยแก้ว[2] และธฤตาภา ปานบ้านเกร็ด[3]
Runchida Daoruang[1] Siriporn Huaykaew[2] and Tritapa panbankrad[3]

[1]อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
[2,3]อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
[1] Lecturer, Bachelor of Business Administration Program in Management,
Faculty of Management Sciences, Kanchanaburi Rajabhat University
[2,3] Lecturer, Bachelor of Accountancy Program, Faculty of Management Sciences,
Kanchanaburi Rajabhat University
E-mail [1] runchida@kru.ac.th [2] aj.siripond@kru.ac.th [3] tidawan47@gmail.com

Received November 18,2024
Revised December 24,2024
Accepted December 26,2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจ และศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเหล่านั้นที่มีต่อผลกระทบขององค์กร ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณด้วยการใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 516 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ด้วยวิธี Multiple Indicator - Multiple Cause Model (MIMIC Model)

ผลการวิจัยพบว่า โมเดลปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจและผลกระทบที่มีต่อองค์กร มี ค่า Chi-Square/df เท่ากับ 1.657 มีระดับนัยสำคัญ (P-Value) เท่ากับ 0.157 ค่าดัชนี GFI มีค่าเท่ากับ 0.996 ค่าดัชนี NFI มีค่าเท่ากับ 0.999 ค่าดัชนี CFI มีค่าเท่ากับ 0.998 ค่าดัชนี RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.036 และค่า RMR มีค่าเท่ากับ 0.004 โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกประกอบด้วย ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน โดยค่าตอบแทนมีอิทธิพลสูงสุด ส่วนผลกระทบต่อองค์กรพบว่ามี 3 ด้านหลัก โดยเรียงตามลำดับมากไปน้อย ดังนี้ ผลกระทบต่อความมุ่งมั่น (β = 0.898) ผลกระทบทางการเงิน (β = 0.866) และผลกระทบต่อองค์ความรู้ (β = 0.466)

คำสำคัญ

การลาออกของพนักงาน การจัดการธุรกิจ ผลกระทบที่มีต่อองค์กร

ABSTRACT

This study aimed to investigate the factors influencing employee resignation in the field of business management and examine the impact of these factors on organizational impact. This research used quantitative research methodology, data collected using a questionnaire, and purposive sampling of 516 business management employees in Bangkok. The data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with a Multiple Indicator - Multiple Cause Model (MIMIC Model) approach.

The findings revealed that the model of factors affecting employee resignation and organizational impact demonstrated a good fit with empirical data (Chi-Square/df = 1.657, p-value = 0.157, GFI = 0.996, NFI = 0.999, CFI = 0.998, RMSEA = 0.036, RMR = 0.004). The key factors influencing resignation were identified as compensation, relationship with supervisors, and work environment, with compensation exhibiting the highest impact. Regarding organizational impact, three primary dimensions emerged: impact on commitment (β = 0.898), financial (β = 0.866), and organizational knowledge (β = 0.466), with the impact on commitment showing the highest influence.

Keywords

Employee Resignation, Business Management, Organizational Impact

ความสำคัญของปัญหา

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตั้งแต่ พ.ศ. 2563 ได้สร้างผลกระทบอย่างรุนแรงต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ลดลงร้อยละ 6.10 ซึ่งเป็นการหดตัวครั้งรุนแรงที่สุดนับตั้งแต่วิกฤตต้มยำกุ้งใน พ.ศ. 2540 (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564) นำไปสู่การเกิด "New Normal" ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโลกอย่างรุนแรง โดยเฉพาะด้านการจ้างงาน การลงทุน และการบริโภค (World Bank Group, 2022)

ภายใต้บริบทของความปกติใหม่ รูปแบบการทำงานได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญใน 4 ด้าน ได้แก่ การปฏิบัติงานระยะไกล การใช้ระบบอัตโนมัติและปัญญาประดิษฐ์ การขยายตัวของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และการเพิ่มขึ้นของแรงงานอิสระ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564) จากการศึกษาของ Deloitte (2023) พบว่า องค์กรที่ปรับตัวเข้าสู่การทำงานแบบผสมผสานได้ดีมีอัตราการรักษาพนักงานสูงกว่าองค์กรแบบดั้งเดิมถึงร้อยละ 25.00

แม้ McKinsey Global Institute คาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2573 แรงงานทั่วโลกกว่า 1 ใน 3 อาจถูกแทนที่ด้วยระบบอัตโนมัติ (Cooke, 2018) แต่ World Economic Forum (2023) ชี้ว่า ทักษะด้านการบริหารจัดการยังคงไม่สามารถทดแทนได้อย่างสมบูรณ์ สอดคล้องกับผลสำรวจของแมนพาวเวอร์กรุ๊ป ประเทศไทย (2565) ที่พบว่าสายงานการจัดการธุรกิจมีความต้องการสูงที่สุดในปี พ.ศ. 2565 คิดเป็นร้อยละ 27.26

อย่างไรก็ตาม ท่ามกลางความต้องการที่สูงขึ้น ธุรกิจกลับประสบปัญหาด้านการรักษาบุคลากร อันเนื่องมาจากความเครียด การขาดสมดุลชีวิต และโอกาสเติบโตที่จำกัด นอกจากนี้ Herbert (2023) ยังพบว่าร้อยละ 57.00 ของการลาออกในปี พ.ศ. 2564 เกิดจากการไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างให้เกียรติในที่ทำงาน ซึ่งอาจนำไปสู่ภาวะ การหมดไฟ (Burnout) และหมดใจ (Quiet Quitting) ได้ในที่สุด กล่าวได้ว่า การลาออกของบุคลากรเหล่านี้ จะส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานและผลประกอบการ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2566)

ด้วยเหตุนี้ เพื่อป้องกันผลกระทบจากการขาดแคลนบุคลากรที่มีศักยภาพในสายงานการจัดการธุรกิจ คณะผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานและผลกระทบที่มีต่อองค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจกับผลกระทบที่มีต่อองค์กร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจกับผลกระทบที่มีต่อองค์กร

สมมติฐานการวิจัย

H1: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจด้านค่าตอบแทน ส่งผลต่อผลกระทบที่มีต่อองค์กร

H2: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่งผลต่อผลกระทบที่มีต่อองค์กร

H3: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจ ด้านลักษณะของงาน ส่งผลต่อผลกระทบที่มีต่อองค์กร

H4: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อผลกระทบที่มีต่อองค์กร

H5: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ส่งผลต่อผลกระทบที่มีต่อองค์กร

H6: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ส่งผลต่อผลกระทบที่มีต่อองค์กร

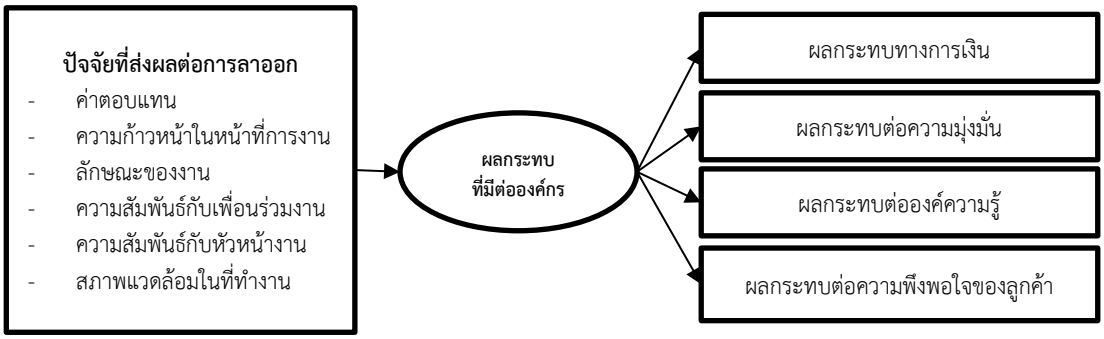
H7: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจ มีอิทธิพลต่อผลกระทบที่มีต่อองค์กรในด้านผลกระทบทางการเงิน

H8: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจ มีอิทธิพลต่อผลกระทบที่มีต่อองค์กรในด้านผลกระทบต่อความมุ่งมั่น

H9: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจ มีอิทธิพลต่อผลกระทบที่มีต่อองค์กรในด้านผลกระทบต่อองค์ความรู้

H10: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจ มีอิทธิพลต่อผลกระทบที่มีต่อองค์กรในด้านผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

นิยามศัพท์

การลาออก หมายถึง การประเมินทางความคิด ที่ผ่านการพิจารณาไตร่ตรองมาอย่างถี่ถ้วน อันนำไปสู่การตัดสินใจลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจ

พนักงานสายงานการจัดการธุรกิจ หมายถึง ผู้ที่ประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทางธุรกิจ เพื่อช่วยในการวางแผน และบริหารกลยุทธ์ของธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ในงานวิจัยฉบับนี้ จะประกอบไปด้วยฝ่ายการจัดการทั่วไป ฝ่ายการจัดการด้านทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการจัดการด้านการเงิน และฝ่ายการจัดการด้านการตลาด

ผลกระทบที่มีต่อองค์กร หมายถึง สิ่งที่องค์กรจะได้รับจากการตัดสินใจลาออกของพนักงาน ทั้งในเชิงลบและเชิงบวกต่อองค์กร

ค่าตอบแทน หมายถึง ผลประโยชน์ที่องค์กรจ่ายให้พนักงานทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน รวมถึงระบบการประเมินผลเพื่อปรับเงินเดือนที่เหมาะสมกับความสามารถและความรับผิดชอบ

ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง โอกาสในการพัฒนาศักยภาพและเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ภายใต้นโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและยุติธรรม

ลักษณะของงาน หมายถึง ความเหมาะสมของงานที่ได้รับมอบหมาย ทั้งด้านความรับผิดชอบ การใช้ทักษะที่หลากหลาย และความมีอิสระในการบริหารจัดการงาน

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งการให้คำปรึกษา ความช่วยเหลือ และการสนับสนุนซึ่งกันและกันในการทำงาน

ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หมายถึง การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานในด้านการให้คำแนะนำ การมอบหมายงาน และการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างยุติธรรม

สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน หมายถึง สภาพการทำงานที่ส่งผลต่อพนักงาน ทั้งด้านเวลาทำงาน ความกดดัน ทรัพยากร กฎระเบียบ การสื่อสาร และความปลอดภัย

ผลกระทบทางการเงิน หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นต่อค่าใช้จ่ายและงบประมาณขององค์กรในการบริหารทรัพยากรบุคคล ทั้งการสรรหา การพัฒนา และการจัดสรรสวัสดิการพนักงาน

ผลกระทบต่อความมุ่งมั่น หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นต่อความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานที่ยังปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งอาจนำไปสู่ความคิดในการลาออกหรือโอนย้ายหน่วยงาน

ผลกระทบต่อองค์ความรู้ หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการสูญเสียทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ของพนักงานที่ลาออก ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร

ผลกระทบต่อความพึงพอใจลูกค้า หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นต่อความสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงผู้ดูแลและคุณภาพการให้บริการ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการลาออกของพนักงาน

การลาออก หมายถึงการตัดสินใจออกจากสถานที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ โดยสาเหตุอาจเป็นได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ เช่น ความก้าวหน้า การย้ายถิ่นฐาน หรือความสัมพันธ์ในที่ทำงาน การลาออกเป็นกระบวนการที่ผ่านการไตร่ตรองมาแล้ว โดยระยะเวลาอาจแตกต่างกันไปตั้งแต่ไม่กี่วันถึงหลายปี

ทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานช่วยให้เข้าใจสาเหตุการลาออกได้ชัดเจนขึ้น โดยมองว่าหากปัจจัยที่ควรสร้างความพึงพอใจไม่เป็นไปตามทฤษฎี อาจนำไปสู่การลาออกได้ ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่ทำการแบ่งความต้องการเป็น 5 ขั้น ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ, ความปลอดภัย, ความต้องการทางสังคม, การยอมรับนับถือ, และความสำเร็จในชีวิต โดยความต้องการในแต่ละขั้นต้องได้รับการตอบสนองก่อนจึงจะเกิดความต้องการในขั้นที่สูงขึ้น (Maslow, 1987)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ที่แบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ คือปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง และปัจจัยค้ำจุน คือปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง แต่ช่วยป้องกันความไม่พึงพอใจ (Herzberg, 1959)

ทฤษฎี X และ Y ของ McGregor กล่าวถึงองค์ประกอบที่เข้ามาส่งผล ให้พนักงานแสดงออกถึงพฤติกรรม อันนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน (1) ทฤษฎี X คือมุมมองที่กล่าวถึงพนักงานไม่ชอบทำงาน ต้องควบคุมและบังคับ (2) ทฤษฎี Y มุมมองที่กล่าวถึงพนักงานมีแรงจูงใจในตนเอง ชอบความท้าทาย และมีความรับผิดชอบ (McGregor, 1960)

ทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Theory) คือ ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ อันนำไปสู่ความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบไปด้วยคุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ 5 ประการ ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะในการทำงาน ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในงานที่รับผิดชอบ (Autonomy) และ การได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Hackman and Oldham, 1976)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน

จากผลการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยของ (Bertrand et al., 2010; Techamahatthana, 2011; ศุภานัน พุฒตาล, 2560; ไพศาล บุญสุวรรณ, 2562; ภทร พิทักษ์สัจจวงศ์, ณัฐดนัย ตั้งกิจโสภณ และศรินทร์ ขันติวัฒนะกุล, 2564; Setiorini & Rachmarwi, 2020; ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์ และคณะ, 2566; สุดา ส่งประเสริฐ, 2566) คณะผู้วิจัยได้ทำการสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออก ที่เหมาะสมกับพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจ โดยพิจารณาจากปัจจัยที่มีการกล่าวอ้างถึงมากกว่า 5 รายการ ประกอบไปด้วย (1) ค่าตอบแทน (Compensation) (2) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Career path) (3) ลักษณะของงาน (Job characteristic) (4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationships with coworkers) (5) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with supervisor) (6) สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (Environment) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ค่าตอบแทน (Compensation) คือ สิ่งที่องค์กรจ่ายให้พนักงานทั้งในรูปแบบตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน เพื่อตอบแทนการทำงาน ส่งเสริมประสิทธิภาพ และสร้างแรงจูงใจ (Milkovich, Newman, and Gerhart, 2013) การบริหารค่าตอบแทนที่ดีควรคำนึงถึง 4 องค์ประกอบ คือ ความสอดคล้องภายในองค์กร การแข่งขันภายนอก การส่งมอบงานของพนักงาน และการจัดการงบประมาณ (ชินวุฒิ เจษฎาญานเมธา, 2563)

2. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Career path) คือ เส้นทางอาชีพที่เกิดจากการสั่งสมประสบการณ์และสร้างผลงาน องค์กรที่มีเส้นทางอาชีพชัดเจนช่วยให้พนักงานเห็นเป้าหมายและพัฒนาประสิทธิภาพ ส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงานและการคงอยู่ของพนักงาน (Obeidat, et al., 2022; Orga, 2020)

3. ลักษณะของงาน (Job characteristic) คือ การออกแบบงานเพื่อสร้างแรงจูงใจ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ ความสำคัญ ความเป็นอิสระ และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ โดยลักษณะงานที่ดีจะส่งผลต่อความพึงพอใจ ความมุ่งมั่น และลดอัตราการลาออก (Hackman & Oldham, 1976; Ramli et al., 2020)

4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationships with coworkers) คือ ผลต่อบรรยากาศการทำงานและประสิทธิภาพ และเพื่อนร่วมงานที่ดีช่วยลดความตั้งใจลาออก ในขณะที่เพื่อนร่วมงานที่ยากจะทำงานด้วยอาจส่งผลให้พนักงานตัดสินใจลาออก (Leah & Ptacek, 2021; To & Yu, 2023)

5. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with supervisor) คือ การรับรู้ของพนักงานต่อหัวหน้าเกี่ยวกับความกังวลและผลการปฏิบัติงาน หัวหน้าที่มีจริยธรรมและให้การ

สนับสนุนช่วยลดอัตราการลาออกได้ และหัวหน้างานมีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงาน (Kwak & Kim, 2022; Indra, Sudiro & Rofiq, 2023)

6. สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (Environment) คือ บรรยายกาศในที่ทำงานมีผลต่อแรงจูงใจ ประสิทธิภาพ และความจงรักภักดีของพนักงาน (Septiawan & Heryanda, 2020) สภาพแวดล้อมที่ไม่ดีอาจนำไปสู่การลาออก (Faturrahman et al., 2020)

ผลกระทบที่มีต่อองค์กรจากการลาออกของพนักงาน

การลาออกของพนักงาน อันเนื่องมาจากปัจจัยที่ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อม ถือว่าเป็นการตัดสินใจครั้งใหญ่ของพนักงาน และผ่านการพิจารณามาอย่างรอบคอบ และถี่ถ้วนดีแล้วว่า ต้องการที่จะสิ้นสุดสถานภาพกับองค์กรที่ทำอยู่ในปัจจุบันนี้ ทั้งในด้านความรับผิดชอบที่มีอยู่ การเผชิญกับสถานการณ์ในการปรับตัวอันเนื่องมาจากการเข้าทำงานในองค์กรใหม่ ทั้งในด้านสถานที่ ภาระงาน และบุคคล เป็นต้น (Landy, 1985) ดังนั้น การบริหารจัดการบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรไม่ควรมองข้าม เนื่องจากผลกระทบที่เกิดจากการลาออกของพนักงาน ไม่ได้มีผลเพียงพนักงานเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ ดังนี้ (ไทเกอร์, 2020)

เช่นเดียวกันกับผลการสำรวจสถิติอัตราการลาออกของพนักงาน (Employee Turnover Statistics) ของบริษัท Oracle NetSuite ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันทางธุรกิจผ่านอินเทอร์เน็ต ได้กล่าวถึงผลกระทบจากการลาออกของพนักงาน (The Cost of Employee Turnover) ไว้ว่า การลาออกของพนักงาน จะส่งผลให้องค์กรต้องสูญเสียต้นทุนจากการสรรหาพนักงานใหม่สูงถึง 1.5 – 2 เท่าเมื่อเทียบกับเงินเดือนพนักงานที่ต้องจ่ายออกไป (Hiliday, 2022)

ดังนั้น สามารถกล่าวได้ว่า ความเปลี่ยนแปลงในองค์กรที่เกิดขึ้นมาจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายนอก ภายในองค์กร ล้วนส่งผลกระทบต่อพนักงานทั้งสิ้น และนำไปสู่การลาออกในที่สุด จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และบทความวิชาการต่าง ๆ สามารถสรุปประเด็นของผลกระทบที่มีต่อองค์กรจากการลาออกของพนักงานได้ ดังนี้

1. ผลกระทบทางการเงิน การลาออกของพนักงานส่งผลต่อค่าใช้จ่ายขององค์กรทั้ง ในการสรรหา อบรมพนักงานใหม่เนื่องจากองค์กรยังต้องใช้เวลาถึง 6-8 เดือนในการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานใหม่ให้มีความสามารถและประสิทธิภาพการทำงานเทียบเท่ากับพนักงานเดิมที่ลาออกไป ทำให้เสียต้นทุนราวร้อยละ 30 – 40% ของเงินเดือนต่อปีของพนักงานคนนั้น และสูญเสียโอกาสในการทำกำไร และอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรโดยรวมด้วย (Cascio, 2018; Hiliday, 2022; Work Institute, 2024)

2. ผลกระทบต่อความมุ่งมั่น การลาออกส่งผลต่อขวัญกำลังใจของพนักงาน เพิ่มภาระงานและความกดดัน ทำให้ประสิทธิภาพลดลง (Mobley, 1982) และทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม กล่าวว่าความมุ่งมั่นขององค์กรส่งผลกระทบทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม (Blau, 1964) สอดคล้องกับการศึกษาของ Smet et al., (2022) ได้ยืนยันผลกระทบดังกล่าวว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการ

ลาออกและความมุ่งมั่นของพนักงานเริ่มจากผู้นำที่ขาดความใส่ใจ โดย 35% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าเป็นหนึ่งในสามเหตุผลหลักของการลาออก แม้องค์กรจะมีค่าตอบแทนที่ดี แต่หากมีผู้นำที่ไม่ให้ความสำคัญกับพนักงาน ก็ไม่สามารถรักษาพนักงานไว้ได้ รวมถึงความสัมพันธ์ในที่ทำงานที่ตึงเครียดและการขาดความรู้สึกว่าองค์กรใส่ใจ ส่งผลให้พนักงานรู้สึกไม่ผูกพันกับองค์กร เมื่อรวมกับการขาดโอกาสในการเติบโตทั้งในแง่วิชาชีพและส่วนตัว รวมถึงการทำงานที่ไม่มีความหมาย ยิ่งทำให้แรงจูงใจในการทำงานลดลง

3. ผลกระทบต่อองค์ความรู้ การสูญเสียองค์ความรู้นี้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากความรู้และประสบการณ์ของพนักงานถือเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าและไม่สามารถถ่ายทอดได้ทั้งหมดในระยะเวลาอันสั้น อีกทั้งยังต้องใช้เวลาและทรัพยากรในการพัฒนาบุคลากรใหม่ให้มีความเชี่ยวชาญทัดเทียมกับผู้ที่ลาออกไป (Phillips & Gully, 2013; Wessels, 2024; Deloitte, 2023)

4. ผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า การที่พนักงานที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญลาออกจากองค์กร สามารถส่งผลกระทบในเชิงลบต่อความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากเมื่อพนักงานเหล่านี้ลาออก ลูกค้าจะได้รับประสบการณ์การบริการที่ลดลง เนื่องจากพนักงานใหม่อาจขาดทักษะและความรู้ในการให้บริการ ซึ่งอาจนำไปสู่ปัญหาหรือข้อผิดพลาดในการให้บริการ นอกจากนี้ การที่ลูกค้าต้องเริ่มสร้างความสัมพันธ์ใหม่กับพนักงานรายใหม่ ก็อาจทำให้ลูกค้าไม่ได้รับความต่อเนื่องและการดูแลเอาใจใส่อย่างที่เคย (Eliyahu, 2020; Gautier et al., 2022)

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ผู้ที่อยู่ในวัยแรงงาน และมีงานทำของกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งหมด 5,755,751 คน (สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน, 2566) โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจาก พนักงานที่พนักงานสายงานการจัดการธุรกิจ ในองค์กรภาคเอกชนที่ประกอบธุรกิจ และมีตำแหน่งงานที่เกี่ยวกับสายงานการจัดการธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ของ Hair et al. (2010) กล่าวคือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการวิเคราะห์ โดยกำหนดให้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยประมาณ 10 คน ต่อ 1 ข้อคำถามการวิจัย ในการวิจัยในครั้งนี้ มีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 52 ตัวแปร ดังนั้นสามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้ทั้งสิ้น 520 คน และทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย จะตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน โดยค่าดัชนีความสอดคล้อง ในแต่ละข้อคำถามมีค่าเท่ากับ 0.95 มากกว่า 0.67 แสดงว่าข้อคำถามนี้สามารถนำมาใช้ในการวิจัยได้ และตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) จากกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยค่าสัมประสิทธิ์ ในภาพรวมอยู่ที่ 0.895 และมีค่า Cronbach’s Alpha ของแต่ละตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.871 - 0.949 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7

2. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ด้วยวิธี Multiple Indicator - Multiple Cause Model (MIMIC Model)

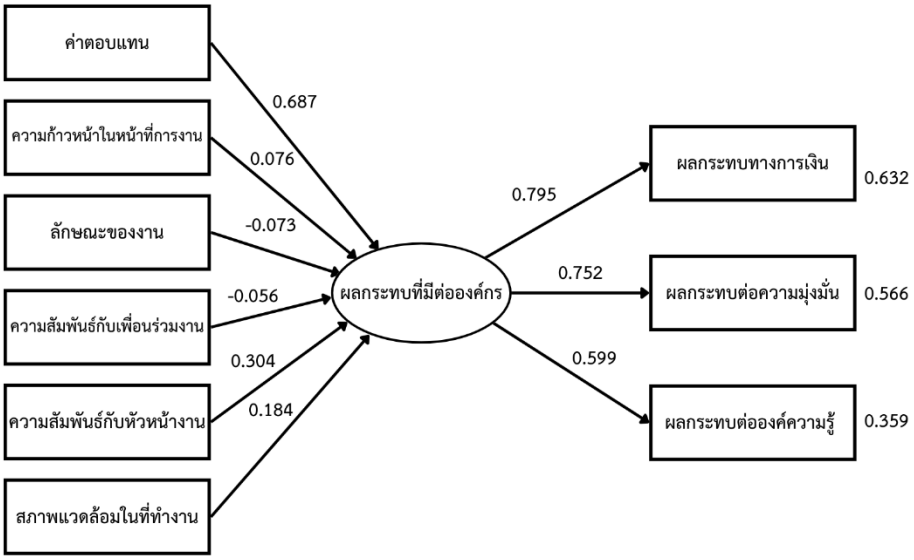
ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)

แม้ว่าผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ด้วยสถิติ Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) พบว่า การทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (p-value) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และค่า KMO เท่ากับ 0.848 ซึ่งมากกว่า 0.70 แต่ค่า MSA ของตัวแปร ผลกระทบต่อความพึงพอใจลูกค้า (Y4) มีค่าเท่ากับ 0.697 ซึ่งต่ำกว่า 0.70 ตามเกณฑ์การพิจารณา และมีค่า p-value > 0.05 ไม่ sig. (ไม่พบนัยสำคัญ) ที่ความสัมพันธ์ X4 และ Y3 จึงได้ทำการตัดตัวแปร Y4 ออกและทำการวิเคราะห์ค่า KMO ใหม่อีกครั้ง

ผลการวิเคราะห์หลังตัดตัวแปร ผลกระทบต่อความพึงพอใจลูกค้า (Y4) ออกไป พบว่า การทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (p-value) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ค่า KMO เท่ากับ 0.850 ซึ่งมากกว่า 0.70 และค่า MSA ของทุกตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง 0.791 - 0.920 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าความสัมพันธ์ของแต่ละองค์ประกอบเหมาะสมสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้

2. การทดสอบอิทธิพลของตัวแปร โมเดลการวิเคราะห์ด้วยวิธีมิมิค (MIMIC Model)

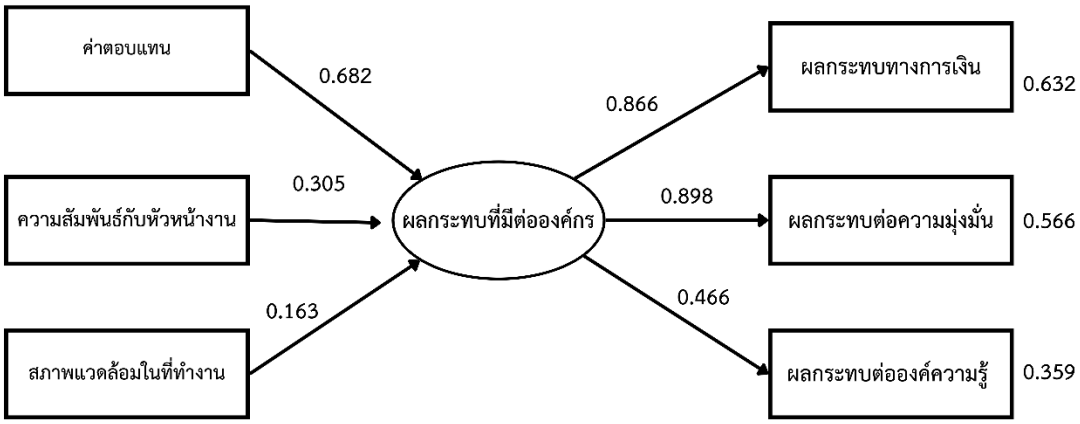


ภาพที่ 2 โมเดลปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจและผลกระทบที่มีต่อองค์กร

จากภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องโมเดลปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจและผลกระทบที่มีต่อองค์กร หลังปรับโมเดลด้วย MI (Modification Indices) ผลพบว่าค่า Chi-Square/df เท่ากับ 1.503 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ คือ ต้องมีค่าน้อย

กว่า 2 มีระดับนัยสำคัญ (P-Value) เท่ากับ 0.131 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ คือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.05 ค่าดัชนี GFI มีค่าเท่ากับ 0.994 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ คือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.95, ค่าดัชนี NFI มีค่าเท่ากับ 0.994 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ คือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.95, ค่าดัชนี CFI มีค่าเท่ากับ 0.998 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ คือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.90, ค่าดัชนี RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.031 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ คือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.08 และค่า RMR มีค่าเท่ากับ 0.003 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ คือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.08

แต่เมื่อพิจารณา ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) พบว่าความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีอิทธิพลทางบวกเล็กน้อย มีค่า β = 0.076 ลักษณะของงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลทางลบเล็กน้อย มีค่า β = -0.073 และ -0.056 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาผลกระทบที่มีต่อองค์กร พบว่าผลกระทบต่อความมุ่งมั่น มีค่า β สูงสุดที่ 0.907 รองลงมาคือผลกระทบทางการเงิน มีค่า β เท่ากับ 0.879 และผลกระทบต่อองค์ความรู้ มีค่า β เท่ากับ 0.575 ผู้วิจัยจึงได้ทำการตัดตัวแปร ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะของงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X4) ออกไป และทำการวิเคราะห์โมเดลใหม่อีกครั้ง



ภาพที่ 3 โมเดลปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจและผลกระทบที่มีต่อองค์กร หลังตัดตัวแปรที่มีอิทธิพลน้อยออกไป คือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (X2) ลักษณะของงาน (X3) และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X4)

จากภาพที่ 3 ผลการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องของโมเดลปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจและผลกระทบที่มีต่อองค์กร หลังตัดตัวแปรที่มีอิทธิพลน้อยออกได้แก่ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (X2) ลักษณะของงาน (X3) และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X4) และทำการวิเคราะห์โมเดลใหม่อีกครั้ง และปรับโมเดลด้วย MI (Modification Indices) ผลพบว่าค่า Chi-Square/df เท่ากับ 1.657 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ คือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 2 มีระดับนัยสำคัญ (P-Value) เท่ากับ 0.157 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ คือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.05 ค่าดัชนี GFI มีค่าเท่ากับ 0.996 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ คือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.95, ค่าดัชนี NFI มีค่าเท่ากับ 0.999 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ คือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.95, ค่าดัชนี CFI มีค่าเท่ากับ 0.998 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ คือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.90, ค่าดัชนี RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.036

ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ คือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.08 และค่า RMR มีค่าเท่ากับ 0.004 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ คือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.08 เช่นเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ของโมเดลปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจและผลกระทบที่มีต่อองค์กร หลังตัดตัวแปรที่มีอิทธิพลน้อยออก พบว่าค่าตอบแทน (X1) มีอิทธิพลทางบวกต่อผลกระทบที่มีต่อองค์กรสูงที่สุด มีค่า β = 0.682 รองลงมาคือความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (X5) มีค่า β = 0.305 และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (X6) มีค่า β = 0.163 ตามลำดับ ในด้านผลกระทบต่อองค์กร พบว่าผลกระทบต่อความมุ่งมั่น (Y2) มีค่า β สูงสุดที่ 0.898 รองลงมาคือผลกระทบทางการเงิน (Y1) มีค่า β เท่ากับ 0.866 และผลกระทบต่อองค์ความรู้ (Y3) มีค่า β เท่ากับ 0.466

โดยสรุป ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่าค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน โดยส่งผลกระทบต่อความมุ่งมั่น การเงิน และองค์ความรู้ขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ ผลกระทบด้านความมุ่งมั่นและการเงินมีความสัมพันธ์กับปัจจัยการลาออกสูงที่สุด

3. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ยอมรับสมมติฐาน H1: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจด้านค่าตอบแทน ส่งผลต่อผลกระทบที่มีต่อองค์กร

ปฏิเสธสมมติฐาน H2: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่งผลต่อผลกระทบที่มีต่อองค์กร เนื่องจากมีอิทธิพลน้อย

ปฏิเสธสมมติฐาน H3: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจด้านลักษณะของงาน ส่งผลต่อผลกระทบที่มีต่อองค์กร เนื่องจากมีอิทธิพลน้อย

ปฏิเสธสมมติฐาน H4: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อผลกระทบที่มีต่อองค์กร เนื่องจากมีอิทธิพลน้อย

ยอมรับสมมติฐาน H5: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ส่งผลต่อผลกระทบที่มีต่อองค์กร

ยอมรับสมมติฐาน H6: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ส่งผลต่อผลกระทบที่มีต่อองค์กร

ยอมรับสมมติฐาน H7: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจมีอิทธิพลต่อผลกระทบที่มีต่อองค์กรในด้านผลกระทบทางการเงิน

ยอมรับสมมติฐาน H8: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจมีอิทธิพลต่อผลกระทบที่มีต่อองค์กรในด้านผลกระทบต่อความมุ่งมั่น

ยอมรับสมมติฐาน H9: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจมีอิทธิพลต่อผลกระทบที่มีต่อองค์กรในด้านผลกระทบต่อองค์ความรู้

ปฏิเสธสมมติฐาน H10: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจ ไม่มีอิทธิพลต่อผลกระทบที่มีต่อองค์กรในด้านผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากในการทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity พบว่า ค่า MSA ของตัวแปร มีค่าเท่ากับ 0.697 ซึ่งต่ำกว่า 0.70 ตามเกณฑ์การพิจารณา รวมถึงในการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรพบว่า มีค่า p-value > 0.05 ไม่ sig. (ไม่พบนัยสำคัญ) จึงได้ทำการตัดตัวแปรผลกระทบต่อความพึงพอใจลูกค้าออก

อภิปรายผล

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจ

ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ค่าตอบแทนเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อการลาออก สอดคล้องกับทฤษฎีของ Maslow (1987) ที่กล่าวถึงความต้องการในขั้นที่สอง ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งรวมถึงความมั่นคงทางการเงิน และ Herzberg (1959) ที่ระบุว่าค่าตอบแทนเป็นปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factors) ที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในงาน งานวิจัยหลายชิ้นสนับสนุนแนวคิดนี้ ได้แก่ Thapa (2023) ชี้ว่าค่าตอบแทนส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างไรก็ตาม Saijo et al. (2018) พบว่าความไม่พอใจกับรายได้ส่งผลทางอ้อมต่อการลาออกผ่านความหมดไฟในการทำงาน ซึ่งอาจเกิดจากความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างและวัฒนธรรม ในบริบทสังคมไทยที่มีค่าครองชีพสูงและเศรษฐกิจผันผวน ค่าตอบแทนยิ่งมีความสำคัญ โดยเฉพาะในกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มักเปลี่ยนงานเพื่อโอกาสที่ดีกว่า องค์กรจึงควรบริหารค่าตอบแทนให้เหมาะสมและเป็นธรรมเพื่อรักษาพนักงานที่มีศักยภาพ

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานเป็นปัจจัยสำคัญอันดับสองที่ส่งผลต่อการลาออก สอดคล้องกับทฤษฎี X และ Y ของ McGregor (1960) ทฤษฎีคุณลักษณะของงานของ Hackman & Oldham (1976) และทฤษฎีความต้องการของ McClelland (1974) ที่เน้นความสำคัญของความสัมพันธ์จากหัวหน้างาน ซึ่งหากความต้องการนี้ไม่ได้รับการตอบสนอง อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจและการลาออกได้ เช่นเดียวกันกับทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงสถานการณ์ของ Hersey & Blanchard (1969) ชี้ว่าผู้นำต้องปรับรูปแบบการนำให้เหมาะสมกับผู้ตาม หากทำไม่ได้อาจนำไปสู่การลาออก งานวิจัยหลายชิ้นสนับสนุนความสำคัญของความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เช่น (Said & Muzakki, 2024; Indra, Sudiro & Rofiq, 2023; สุชานันท์ พรหมจันทร์, 2566) ที่พบว่าความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างานช่วยลดความตั้งใจลาออกได้ ในบริบทสังคมไทยที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการเคารพผู้อาวุโส ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานจึงมีความสำคัญมาก โดยเฉพาะในกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่ต้องการการยอมรับและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมากขึ้น หากหัวหน้างานไม่สามารถตอบสนองความต้องการเหล่านี้ได้ อาจนำไปสู่ความขัดแย้งและการลาออกได้

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงานเป็นปัจจัยสำคัญอันดับสามที่ส่งผลต่อการลาออก สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ที่เน้นความสำคัญของสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน งานวิจัยหลายชิ้นสนับสนุนความสำคัญของสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ Faturrahman et al., (2020) พบว่าสภาพแวดล้อมเชิงลบส่งผลต่อการลาออก และ Septiawan & Heryanda (2022) พบว่าสภาพแวดล้อมที่ดีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งอาจช่วยลดความตั้งใจลาออก อย่างไรก็ตาม ผลวิจัยแสดงว่าสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลน้อยกว่า

ค่าตอบแทนและความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน อาจเนื่องจากในสถานการณ์เศรษฐกิจผันผวน พนักงานให้ความสำคัญกับความมั่นคงทางการเงินและความก้าวหน้าในอาชีพมากกว่าสภาพแวดล้อม

2. ผลกระทบที่มีต่อองค์กรจากการลาออกของพนักงาน

ผลกระทบต่อความมุ่งมั่น การลาออกส่งผลกระทบต่อความมุ่งมั่นขององค์กรมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Mobley (1982) ชี้ว่าการลาออกลดขวัญกำลังใจของพนักงานที่เหลือ เนื่องจากภาระงานและความกดดันที่เพิ่มขึ้น และงานวิจัยของ Rattanavicharn, Intrawong & Suriyakul Na Ayudhya (2019) ที่พบว่าความมุ่งมั่นมีอิทธิพลต่อการลาออก ผลกระทบด้านความมุ่งมั่นนี้สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมของ Blau (1964) ที่อธิบายว่าการลาออกอาจทำให้พนักงานที่เหลือรู้สึกว่าองค์กรไม่สามารถรักษาพนักงานที่มีคุณค่าได้ ส่งผลให้ความผูกพันลดลง

ผลกระทบด้านการเงิน ผลการวิจัยที่พบว่าการลาออกส่งผลกระทบด้านการเงินต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับแนวคิดของ Cascio (2018) ที่ระบุว่าการลาออกของพนักงานส่งผลต่อค่าใช้จ่ายขององค์กรที่สูงขึ้น ทั้งในด้านการสรรหาพนักงานใหม่ การฝึกอบรม และการสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ ผลกระทบด้านการเงินนี้สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีทุนมนุษย์ (Human Capital Theory) ของ (Becker, 1993) ที่เสนอว่าการลงทุนในทรัพยากรมนุษย์เป็นการลงทุนที่สำคัญขององค์กร เมื่อพนักงานลาออก องค์กรไม่เพียงแต่สูญเสียทุนมนุษย์ที่ได้ลงทุนไปแล้ว แต่ยังต้องลงทุนใหม่ในการสรรหาและพัฒนาพนักงานใหม่ด้วย

ผลกระทบด้านองค์ความรู้ ผลกระทบต่อองค์ความรู้เป็นผลกระทบสำคัญอันดับสาม สอดคล้องกับ Phillips & Gully (2013) ที่ระบุว่าการลาออกทำให้องค์กรสูญเสียความรู้และประสบการณ์ที่สั่งสมมา โดยเฉพาะจากพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีการจัดการความรู้ (Knowledge Management Theory) ของ Nonaka & Nishiguchi (1995) อธิบายว่าองค์กรอาจสูญเสียความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ที่ไม่สามารถถ่ายทอดได้ง่ายเมื่อพนักงานลาออก อย่างไรก็ตาม ผลกระทบด้านองค์ความรู้มีค่าสัมประสิทธิ์น้อยกว่าด้านอื่น อาจสะท้อนว่าองค์กรปัจจุบันมีระบบจัดการความรู้ที่ดีขึ้นหรือใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บและถ่ายทอดความรู้มากขึ้น ทำให้ผลกระทบจากการลาออกในด้านนี้ลดลง

ข้อสังเกตเพิ่มเติม

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและลักษณะของงาน พบว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและลักษณะของงานมีอิทธิพลน้อยต่อการลาออกของพนักงานจนถูกตัดออกจากโมเดล ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของสุชานันท์ พรหมจันทร์ (2566) และ Obeidat et al., (2022) ที่พบว่าความก้าวหน้าในสายอาชีพเป็นปัจจัยสำคัญต่อการลาออกและการคงอยู่ของพนักงาน ความแตกต่างนี้อาจเกิดจากบริบทของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจในภาคเอกชน ประกอบกับสถานการณ์เศรษฐกิจที่ผันผวน ทำให้พนักงานให้ความสำคัญกับความมั่นคงทางการเงินและความสัมพันธ์ในที่ทำงานมากกว่า อย่างไรก็ตาม ไม่ได้หมายความว่าปัจจัยเหล่านี้ไม่สำคัญ แต่อาจเป็นปัจจัยพื้นฐานที่พนักงานคาดหวังว่าจะได้รับอยู่แล้ว

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลน้อยต่อการลาออกของพนักงานจนถูกตัดออกจากโมเดล ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ Leah & Ptacek (2021) และ To & Yu (2023) ที่พบว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ความพึงพอใจ และการลาออก ความแตกต่างนี้อาจเกิดจากลักษณะเฉพาะของงานในสายการจัดการธุรกิจที่อาจเน้นการทำงานเป็นทีมน้อยกว่า รวมถึงอิทธิพลของการทำงานแบบทางไกลที่เพิ่มขึ้นหลังการแพร่ระบาดของ COVID-19 อย่างไรก็ตาม ไม่ได้หมายความว่าปัจจัยนี้ไม่มีความสำคัญ แต่อาจมีความสำคัญน้อยกว่าปัจจัยอื่นในการตัดสินใจลาออก

ผลกระทบต่อความพึงพอใจลูกค้า พบว่า ผลกระทบต่อความพึงพอใจลูกค้าถูกตัดออกจากโมเดลเนื่องจากมีค่า MSA ต่ำกว่าเกณฑ์และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ Hayes & Wheelwright (1984) และ Eliyahu (2020) ที่พบว่าการลาออกส่งผลต่อคุณภาพบริการและความพึงพอใจลูกค้า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรมีระบบจัดการความรู้ที่ดี ลักษณะงานไม่ได้ติดต่อลูกค้าโดยตรง และมีการวางแผนรองรับการลาออกที่ดี สอดคล้องกับข้อมูลที่พบว่าผลกระทบด้านนี้มีความสัมพันธ์ต่ำกับด้านอื่น ๆ โดยการลาออกส่งผลกระทบต่อความมุ่งมั่นและการเงินมากกว่า

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ จากผลการวิจัย องค์กรควรปรับปรุงโครงสร้างค่าตอบแทนให้เหมาะสมและแข่งขันได้ พร้อมทั้งพัฒนาทักษะการบริหารและภาวะผู้นำให้กับหัวหน้างาน เน้นการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี นอกจากนี้ ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้เอื้อต่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน เช่น จัดพื้นที่ทำงานแบบยืดหยุ่นและส่งเสริมสุขภาพ พัฒนาระบบการจัดการความรู้ และจัดทำโครงการรักษาพนักงานที่มีศักยภาพสูง รวมถึง สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการพัฒนา และส่งเสริมสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน การดำเนินการเหล่านี้จะช่วยลดอัตราการลาออกและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรในระยะยาวได้

ข้อเสนอแนะเชิงทฤษฎีและการวิจัยในอนาคต

การพัฒนาทฤษฎีการลาออกที่เหมาะสมกับบริบทปัจจุบัน จากผลการวิจัยที่พบว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายงานการจัดการธุรกิจ ได้แก่ ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน องค์กรควรนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เพื่อลดอัตราการลาออกและเพิ่มความผูกพันของพนักงาน ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทน องค์กรควรปรับปรุงโครงสร้างค่าตอบแทนให้แข่งขันได้ในตลาด นำระบบค่าตอบแทนตามผลงานมาใช้ และจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นที่ตอบสนองความต้องการของพนักงานแต่ละช่วงวัย

2. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน องค์กรควรพัฒนาทักษะการบริหารและภาวะผู้นำให้หัวหน้างาน เน้นการสื่อสาร การให้ข้อมูลย้อนกลับ และจัดโปรแกรมพี่เลี้ยงเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน

3. ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน องค์กรควรจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงาน ทั้งพื้นที่ทำงานแบบยืดหยุ่น อุปกรณ์และทรัพยากรที่จำเป็น รวมถึงส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

4. การป้องกันผลกระทบต่อความมุ่งมั่น องค์กรควรพัฒนาระบบการจัดการงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม และระบบการให้กำลังใจพนักงาน

5. การป้องกันผลกระทบทางการเงิน องค์กรควรวางแผนงบประมาณด้านบุคลากร พัฒนาระบบการคัดเลือกและรักษาพนักงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อลดต้นทุนการสรรหาและพัฒนาพนักงานใหม่

6. การป้องกันผลกระทบต่อองค์ความรู้ องค์กรควรพัฒนาระบบการจัดการความรู้ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และสร้างระบบพี่เลี้ยงเพื่อถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์

การศึกษาผลกระทบของการลาออกในระยะยาว งานวิจัยนี้ศึกษาผลกระทบของการลาออกในช่วงเวลาเดียว การวิจัยในอนาคตควรเป็นการศึกษาระยะยาวเพื่อเข้าใจผลกระทบที่แท้จริงต่อองค์กร การดำเนินการตามข้อเสนอแนะจะช่วยพัฒนาองค์ความรู้ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์นำไปสู่กลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพในการรักษาพนักงานและจัดการผลกระทบจากการลาออกในระยะยาว

เอกสารอ้างอิง

แมนพาวเวอร์กรุ๊ป ประเทศไทย. (2565). **ส่องทิศทางตลาดงานปี 65 กับ 10 อันดับ "สายงาน" ที่เป็นที่ต้องการของตลาด**. สืบค้น 9 กรกฎาคม 2565, จาก https://www.manpowerthailand.com/blog/2022/01/labor-market-2022-with-top-10-job-fields-demanded-by-employer-en?source=google.com.

ไทเกอร์. (2020). **ทำไมพนักงานลาออก? ข้อเสียและวิธีแก้ปัญหาพนักงานลาออก.** สืบค้น 13 มิถุนายน 2021, จาก https://thaiwinner.com/why-employees-quit.

ไพศาล บุญสุวรรณ. (2562). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) ที่ทำงานภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่** (สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ชินวุฒิ เจษฎาญานเมธา. (2563). **การจัดการค่าตอบแทนที่ดีเพื่อดึงดูดพนักงานในองค์กร**. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์, นันทวุฒิ ทาวัน, ธิติพงศ์ ลิ้มเลิศฤทธิ์, และ ปรีญา ศรีจันทร์. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน บริษัท LLL จำกัด. **วารสารรัฐศาสตร์สาส์น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย**, 2(1), 37 - 44.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). **BOT พระสยาม Magazine: การพัฒนาแรงงานไทยในโลกยุคใหม่ (Thailand's workforce) ฉบับที่ 2 เดือนมีนาคม - เมษายน 2564** (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2566). **BOT พระสยาม Magazine: เทคโนโลยี ทิศทางโลก และความเสี่ยงในอนาคต (Next is now) ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม - มีนาคม 2566** (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.

ภทร พิทักษ์สัจจวงศ์, ณัฐดนัย ตั้งกิจโสภณ, และ ศรินทร์ ขันติวัฒนะกุล. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงานบริษัท ABC จำกัด. **วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม,** 16(1), 113 - 126.

ศุภานัน พุฒตาล. (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน. (2566). **รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล อุปสงค์และอุปทานแรงงาน กรุงเทพมหานคร 2566**. กรุงเทพฯ: กระทรวงแรงงาน.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). **รายงานภาวะเศรษฐกิจไทยไตรมาสสี่ปี 2563 และแนวโน้มปี 2563-2564**. กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สุชานันท์ พรหมจันทร์. (2566). **การศึกษาสาเหตุความตั้งใจในการลาออกของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจ** (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นจาก https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/5042/1/TP%20BM.012%202566.pdf

สุดา ส่งประเสริฐ. (2566). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัทในสายงานอาชีพ IT** (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาลัยการจัดการ.

Becker, G. S. (1993). Human Capital: **A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education (3ed.)**. London: The University of Chicago Press, Ltd.

Bertrand, F., Peters, S., Pérée, F., & Hansez, I. (2010). Factors of Dissatisfaction Encouraging Resignation and Intentions to Resign: A Comparative Analysis of Age Groups. **Le travail human**, 73(3), 213 - 237.

Blau, P. M. (1964). **Justice in Social Exchange. Sociological Inquiry**. New York: Wiley.

Cascio , W. F. (2018). **Leveraging employment relationships**. United Kingdom: Routledge.

Cooke, P. (2018). **Is the Thai workforce ready for Thailand 4.0?** Retrieved 9 June 2023, from https://www.bangkokpost.com/business/ 1467662/is-the-thaiworkforce-ready-for-thailand-.

Deloitte. (2023). **Deloitte Insights**. Retrieved 12 December 2024, from https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/human-capital-trends/2023.html#read-the-introduction.

Eliyahu, S. (2020). **The Impact Of Employee Experience On Customer Experience.** Retrieved 10 December 2024, from https://www.forbes.com/councils

/forbestechcouncil/2020/03/30/the-impact-of-employee-experience-on-customer-experience.

Faturrahman, F., Parminto, A., & Irwansyah, I. (2020). Analysis of the effect of work stress, work load and work environment turnover intention. International Journal of Economics, **Business and Accounting Research (IJEBAR)**, 4(3), 1-15.

Gautier, K., Bova, T., Chen, K., & Munasinghe, L. (2022). **Research: How Employee Experience Impacts Your Bottom Line.** Boston: Harvard Business Review.

Hackman, R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: test of a theory. **Organizational Behavior & Human Performance**, 16(2), 250–279.

Hair, J. F., Black, W., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). **Multivariate Data Analysis (8 ed.)**. United Kingdom: Annabel Ainsco.

Hayes, R. H., & Wheelwright, S. C. (1984). **Restoring our Competitive Edge: Competing Through Manufacturing**. New York: John Wiley & Sons.

Herbert, T. (2023). **Forbes Business Council.** Retrieved 9 December 2024, from https://www.forbes.com/councils/forbesbusinesscouncil/2023/03/08/improving-employee-retention-in-2023-with-a-positive-workplace-culture.

Hersey, P., & Blanchard, K. (1969). Life cycle theory of leadership. **Training and Development Journal**, 23(5), 26–34.

Herzberg, F. (1959). **The Motivation to Work**. New York: John Wiley & Sons.

Hiliday, M. (2022). **50 Employee Turnover Statistics to Know Today.** Retrieved 2 June 2023, from https://www.netsuite.com/ portal/resource/articles/human-resources/employee-turnover-statistics.shtml.

Indra, I. P., Sudiro, A., & Rofiq, A. (2023). Organizational and Supervisor Support on Turnover Intention Mediated by Affective Commitment. **Interdisciplinary Social Studies**, 2(4), 1816-1828.

Kwak, J., & Kim, H. (2022). The Differential Effects of Ethics Business Implementation, Supervisor Ethical Leadership on Organizational Trust, Supervisor Trust and the Effect on Turnover Intention. **Journal of Human Resource Management Research**, 2, 1-30.

Landy, F. J. (1985)**. Psychology of Work Behavior.** Homewood: The Dorsey Press.

Leah, O.-H. M., & Ptacek, J. K. (2021). **Coworkers: Sources of Support or Relationships Gone Sour. In: Leader-Member Exchange and Organizational Communication. New Perspectives in Organizational Communication.** Switzerland: Palgrave Macmillan Cham.

Maslow, A. H. (1987). **Motivation And Personality (3rd ed.)**. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

McClelland , D. C. (1974). Testing for competence rather than for "Intelligence". **American Psychologist**, 29(1), 59-59.

McGregor, D. (1960). **The Human Side of Enterprise**. New York: McGraw–Hill.

Milkovich, G., Newman, J., & Gerhart, B. (2013). **Compensation (11 ed.)**. New York: McGraw-Hill Education.

Mobley, W. H. (1982). **Employee turnover: Causes, consequences, and control**. Boston: Addison-Wesley.

Mobley, W. H. (1982). Some Unanswered Questions in Turnover and Withdrawal Research. **The Academy of Management Review**, 7(1), 111-116.

Nonaka, I., & Nishiguchi, T. (1995). **The Knowledge Creating Company**. New York: Oxford University Press.

Obeidat, A. M., Al-Omari, K., Aljawarneh, N. M., & Alkhlouf, I. I. (2022). The effect of career path planning on organisational performance. **International Journal of Business Innovation and Research**, 508-525.

Orga, J. I. (2020). Effect of career management on organisational performance (a study of university of nigeria teaching hospital, enugu). **International Journal of Management, Social Sciences, Peace and Conflict Studies (IJMSSPCS)**, 217-229.

Phillips, J. M., & Gully, S. M. (2013). **Organizational Behavior: Tools for Success (2 ed.)**. Boston: Cengage Learning.

Ramli, Y., Soelton, M., Paijan, & Khotimah, N. (2020). **The Effect of Job Characteristics towards the Organizational Commitment of the Employees.** International Journal of Emerging Trends in Social Sciences, 8(1), 1-9.

Rattanavicharn, S., Intrawong, W., & Suriyakul Na Ayudhya, P. (2019). **Influence of organizational commitment on resignation of employees**. The 2019 International Academic Research Conference in Vienna (pp. 351-356). Vienna, Austria: ICBTS Conference Center.

Said, J. N., & Muzakki, M. (2024). Unveiling Workplace Dynamics: The Impact of Supervisor Support on Job Satisfaction and Turnover Intention. **Telaah Bisnis**, 25(1), 63-77.

Saijo, Y., Yoshioka, E., Hanley, S. J., Kitaoka, K., & Yoshida, T. (2018). Job Stress Factors Affect Workplace Resignation and Burnout among Japanese Rural Physicians. **Tohoku Journal of Experimental Medicine**, 245(3), 167-177.

Setiorini, A., & Rachmarwi, W. (2020). Factors Affecting Job Satisfaction and Its Effect on Employee Resignation in the Mulia Health and Dental Care. **International Journal of Business Studies**, 4(3), 135 - 145.

Smet, A. D., Dowling, B., Hancock, B., & Schaninger, B. (2022). **The Great Attrition is making hiring harder. Are you searching the right talent pools?** New York: McKinsey & Company.

Septiawan, I., & Heryanda, K. K. (2020). Effect of Work Environment and Work Discipline on Employee Performance. **Journal Manajemen dan Bisnis**, 2(2), 174-184.

Techamahatthana, P. (2011). **Factors Affecting the Resignation of Customer Service Employees: A Case Study of AAA Co., Ltd** (Bachelor of Business Administration Program in Human Resource). Bangkok: University of the Thai Chamber of Commerce.

Thapa, R. (2023). The Impact of Compensation towards Employees' Performance: Employees' Motivation as the Mediating Role. **The Spectrum**, 1(1), 79-95.

To, W. M., & Yu, B. T. (2023). Impact of difficult coworkers on employees' turnover intention: the mediating roles of perceived organizational support and affective commitment. **Asia-Pacific Journal of Business Administration**, 16(4), 797-815.

Wessels, G. (2024). **The Impact of Employee Turnover on Knowledge Loss: Strategies for Knowledge Management and Retention**. Retrieved 10 December 2024, from https://www.linkedin.com/pulse/impact-employee-turnover-knowledge-loss-strategies-gunter-4kdpe/.

Work Institute. (2024). **2024 Retention Report: Decoding the Emerging Workforce to Accelerate Retention, Engagement, and Profits**. Franklin, TN: Work Institute.

World Economic Forum. (2023). **The Future of Jobs Report 2023**. Geneva: World Economic Forum.

ประวัติแนบท้ายบทความ

	Name and Surname: Runchida Daoruang **Highest Education:** M.B.A. (Entrepreneurship Management) **University of Agency:** King Mongkut's University of Technology Thonburi **Field of Expertise:** Management, Business Administration, Marketing **Address:** 70 Moo 4, Nong Bua Subdistrict, Mueang Kanchanaburi District 71190
	Name and Surname: Siripond Huaykaew **Highest Education:** M.B.A. (Accounting) **University of Agency:** University of the Thai Chamber of Commerce **Field of Expertise:** Finance, Accounting Business Administration **Address:** 70 Moo 4, Nong Bua Subdistrict, Mueang Kanchanaburi District 71190
	Name and Surname: Tritapa panbankrad **Highest Education:** D.B.A. (Business Administration) **University of Agency:** Western University **Field of Expertise:** Finance, Accounting Business Administration **Address:** 70 Moo 4, Nong Bua Subdistrict, Mueang Kanchanaburi District 71190

วิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์
ปีที่ 5 ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน - ธันวาคม ปี พ.ศ. 2567

แรงจูงใจและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในจังหวัดนครพนม

MOTIVATION AND ORGANIZATIONAL CULTURE AFFECTING JOB PERFORMANCE OF CONVENIENCE STORE EMPLOYEES IN NAKHON PHANOM PROVINCE

กุสุมา สร้อยทอง[1] ประสพสุข สร้อยทอง[2] เสกสรรค์ วีระสุข[3]
Kusuma Soythong[1] Prasubsuk Soythong[2] and Seksan Werasuk[3]

[1] อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยนครพนม
[2] อาจารย์ประจำหลักสูตรอุตสาหกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาไฟฟ้าเครื่องกลการผลิต มหาวิทยาลัยนครพนม
[3]อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการค้าปลีก มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
[1] Lecturer Bachelor of Business Administration, Modern Trade Business Management,
Nakhon Phanom University
[2] Lecturer Bachelor of Industrial Technology , Manufacturing Mechanical Electrics
Nakhon Phanom University
[3]Lecturer Bachelor of Business Administration, Retail Business,
Nakhon Si Thammarat Rajabhat University
E-mail [1]hongthong-tuk@npu.ac.th [2] prasubsuk@npu.ac.th [3]seksan_wer@nstru.ac.th

Received November 19,2024
Revised December 25,2024
Accepted December 26,2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในจังหวัดนครพนมตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในจังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน จำนวน 278 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ พบว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อมีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในนครพนมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเพศและอายุงานไม่แตกต่างกัน แรงจูงใจด้านแรงจูงใจภายนอกและด้านเป้าหมายและความต้องการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในนครพนมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 4.2 และวัฒนธรรมองค์กรด้านความห่างเหินทางอำนาจ ด้านความเป็นชายหรือหญิงและด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 20.4

คำสำคัญ

แรงจูงใจ วัฒนธรรมองค์กร ประสิทธิภาพการทำงาน ร้านสะดวกซื้อ

ABSTRACT

This study aims to study the level of job performance, compare the job performance of convenience store employees in Nakhon Phanom Province based on personal factors and analyze the relationship between motivation and organizational culture affecting the job performance of convenience store employees in Nakhon Phanom Province. The research sample consisted of 278 employees selected using random sampling. The research instrument was a questionnaire, and the statistical methods used included mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance (ANOVA), and multiple linear regression analysis. The findings revealed that differences in educational levels among employees significantly impacted their job performance at a statistical significance level of 0.05, whereas gender and tenure showed no significant differences. Regarding motivation, external motivation and goal-oriented and need-based motivation significantly affected job performance at a statistical significance level of 0.05, with a predictive power of 4.2%. In terms of organizational culture, power distance, masculinity vs. femininity, and uncertainty avoidance significantly influenced job performance at a statistical significance level of 0.01, with a predictive power of 20.4%.

Keywords

Motivation, Organizational Culture, Job Performance, Convenience Store

ความสำคัญของปัญหา

องค์กรที่มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพื่อความก้าวหน้าทางธุรกิจต้องอาศัยปัจจัยที่หลากหลายโดยเฉพาะแรงจูงใจและวัฒนธรรมองค์กรจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยตรง หากองค์กรสามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ วัฒนธรรมองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานได้จะเป็นผลดีต่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานช่วยให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะแรงจูงใจภายใน เช่น ความพึงพอใจในงาน และแรงจูงใจภายนอก เช่น ผลตอบแทนทางการเงิน (Herzberg, 1959) ดังนั้นการมีแรงจูงใจที่ดีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน (Kim, & Park, 2023) และวัฒนธรรมองค์กรซึ่งเป็นค่านิยมที่พนักงานยึดถือร่วมกัน หากองค์กรมีวัฒนธรรมที่แข็งแกร่งสามารถช่วยสร้างบรรยากาศที่สนับสนุนพนักงานให้มีแรงจูงใจและทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ (Liu, Zhang, & Wang, 2022) การพัฒนาประสิทธิภาพพนักงานช่วยเสริมความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ (Chou, & Huang, 2021) โดยแรงจูงใจที่สูงจะส่งผลให้พนักงานมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงานส่งผลให้ผลลัพธ์ของงานดีขึ้น (Wang, & Liu, 2021) นอกจากนี้

วัฒนธรรมองค์กรจะกำหนดพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยวัฒนธรรมที่เข้มแข็งและสนับสนุนการทำงานจะสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Fernandez, & Moldogaziev, 2019)

การวิจัยหลายฉบับยืนยันความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ, วัฒนธรรมองค์กร และประสิทธิภาพการทำงาน (Jain, & Singh, 2023; O'Reilly, & Chatman, 2020; Wang, & Liu, 2021) แต่ยังขาดการศึกษาในประเด็นปัจจัยย่อยของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจและประสิทธิภาพการทำงานในบริบทเฉพาะของแต่ละองค์กร (Schneider, Ehrhart & Macey, 2023) อุตสาหกรรมค้าปลีกและร้านสะดวกซื้อมีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจโลกและเป็นส่วนสำคัญของการจ้างงานในระดับท้องถิ่นและเมืองขนาดเล็ก (Tavitiyaman, & Zhang, 2020) ที่ธุรกิจต้องตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาในด้านความสะดวกสบาย ความหลากหลายของสินค้า และคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญต่อการรักษาตำแหน่งทางการตลาด (The American Customer Satisfaction Index, 2024) หากธุรกิจดังกล่าวสามารถสร้างแรงจูงใจและวัฒนธรรมองค์กรที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะนำไปสู่องค์กรที่มีความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนได้ ดังนั้นการวิจัยนี้จึงมุ่งสำรวจความสัมพันธ์เหล่านี้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในจังหวัดนครพนมที่มีอัตราการเติบโตสูงและกำลังเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างเห็นได้ชัดโดยได้รับการสนับสนุนจากการลงทุนเชิงกลยุทธ์ เช่น การลงทุนของกลุ่มเซ็นทรัลในโครงการโรบินสัน ไลฟ์สไตล์ซึ่งจะเปิดในปี 2568 เป็นต้น พร้อมทั้งการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จะยกระดับการเชื่อมต่อด้านการค้าและการท่องเที่ยว การเปลี่ยนแปลงนี้จะช่วยส่งเสริมมูลค่าอุตสาหกรรมค้าปลีกในพื้นที่ขณะที่การท่องเที่ยวและการค้าข้ามพรมแดนยังเติบโตอย่างต่อเนื่องในฐานะเขตเศรษฐกิจพิเศษและศูนย์กลางการค้าต่อเชื่อมโยงประเทศไทย ลาว และประเทศในเขตแม่น้ำโขงอีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในนครพนมตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในนครพนม
3. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในนครพนม

สมมติฐานการวิจัย

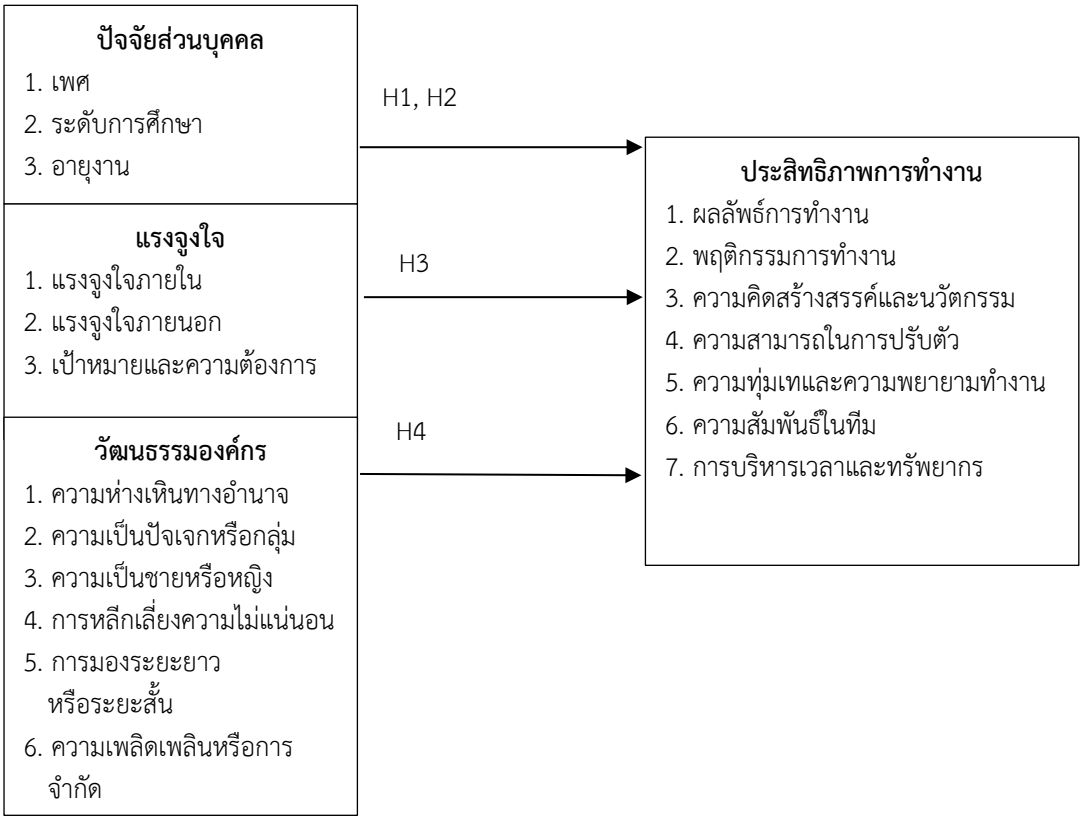
H1: พนักงานร้านสะดวกซื้อมีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับสูง

H2: พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

H3: แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ

H4: วัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์

แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการทางจิตวิทยาที่กระตุ้นให้บุคคลทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือความต้องการ ได้แก่ ด้านแรงจูงใจภายใน ด้านแรงจูงใจภายนอก และด้านเป้าหมายและความต้องการ

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง คุณค่าร่วมกัน ความเชื่อ มาตรฐาน และบรรทัดฐานที่เป็นแนวทางในการดำเนินงานและพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร ได้แก่ ด้านความห่างเหินทางอำนาจ ด้านความเป็นปัจเจกหรือกลุ่ม ด้านความเป็นชายหรือหญิง ด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ด้านการมองระยะยาวหรือระยะสั้น และด้านความเพลิดเพลินหรือการจำกัด

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ระดับที่บุคคลหรือองค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ด้านผลลัพธ์การทำงาน ด้านพฤติกรรมการทำงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ด้านความสามารถในการปรับตัว ด้านความทุ่มเทและความพยายามทำงานอย่างต่อเนื่อง ด้านความสัมพันธ์ในทีม และด้านการบริหารเวลาและทรัพยากร

การทบทวนวรรณกรรม

ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ระดับที่บุคคลหรือองค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ (Kim, & Lee, 2021) ซึ่งการประเมินประสิทธิภาพการทำงานสามารถแบ่งออกเป็นหลายองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้ 1. ผลลัพธ์การทำงาน 2. พฤติกรรมการทำงาน 3. ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม 4. ความสามารถในการปรับตัว 5. ความทุ่มเทและความพยายามทำงาน 6. ความสัมพันธ์ในทีม 7. การบริหารเวลาและทรัพยากร

แรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยสามารถมองในเชิงโครงสร้างที่แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่ ด้านแรงจูงใจภายใน ด้านแรงจูงใจภายนอก และด้านเป้าหมายและความต้องการ ทั้งหมดนี้เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่กระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมหรือดำเนินกิจกรรมใดๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือความต้องการส่วนตัวและองค์กร (Ryan & Deci, 2020) 1. แรงจูงใจภายในเป็นพลังที่ขับเคลื่อนจากความพึงพอใจภายใน เช่น ความสนุกสนาน ความท้าทาย หรือความภาคภูมิใจในความสำเร็จของตนเอง บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในสูงมักทำงานด้วยความกระตือรือร้นและมีความสุขในกระบวนการทำงานมากกว่าผลลัพธ์เพียงอย่างเดียว (Deci & Ryan, 2020) 2. แรงจูงใจภายนอกเกิดจากสิ่งกระตุ้นภายนอก เช่น เงินเดือน สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่ง หรือรางวัลจากองค์กร สิ่งเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มความพยายามของบุคคลเพื่อบรรลุผลสำเร็จในงาน แต่หากขาดแรงจูงใจภายใน อาจนำไปสู่ความพึงพอใจที่ไม่ยั่งยืน (Hsu & Hsieh, 2021) 3. การมีเป้าหมายและความต้องการ เช่น การได้รับการยอมรับจากผู้อื่นหรือความสำเร็จส่วนตัว สามารถเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้ เป้าหมายที่ชัดเจนยังช่วยกำหนดแนวทางการทำงานและสร้างแรงกระตุ้นในระยะยาว (Locke & Latham, 2019)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความผูกพันของพนักงานในธุรกิจบริการ พบว่า แรงจูงใจทั้งภายในและภายนอกส่งผลโดยตรงต่อความผูกพันกับองค์กร ซึ่งความผูกพันนี้นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดี เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจในงาน (Chai & Choi, 2021) การเข้าใจความแตกต่างของแรงจูงใจในบริบทต่างๆ เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ตอบสนองความต้องการของพนักงานในองค์กร (Ariely & Wertenbroch, 2020) ดังนั้น การพัฒนาแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอก รวมถึงการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและส่งเสริมความสำเร็จอย่างยั่งยืนในองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยครอบคลุมคุณค่าร่วมกัน ความเชื่อ มาตรฐาน และบรรทัดฐานที่กำหนดพฤติกรรมและแนวทางในการดำเนินงานของพนักงาน (Hofstede, Hofstede, & Minkov, 2022) การสร้างวัฒนธรรมที่แข็งแกร่งและเหมาะสมสามารถส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความสามัคคีในองค์กรได้เป็นอย่างดี Hofstede, Hofstede, & Minkov (2022) สรุปวัฒนธรรมองค์กรออกเป็น 6 มิติหลักที่มีผลต่อการทำงานในองค์กร ดังนี้ 1. ความห่างเหินทางอำนาจ องค์กรที่มีความห่างเหินทางอำนาจต่ำส่งเสริมการสื่อสารและการมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น 2. ความเป็นปัจเจกหรือกลุ่ม วัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม ช่วยสร้างความร่วมมือและความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร 3. ความเป็นชายหรือหญิง

องค์กรที่สนับสนุนคุณค่าที่สมดุลระหว่างความสำเร็จและความสัมพันธ์ จะช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมความสุขและประสิทธิภาพของพนักงาน 4. การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน การสร้างความชัดเจนในเป้าหมายและกระบวนการทำงาน ช่วยลดความกังวลของพนักงานและเพิ่มความมั่นใจในการทำงาน 5. การมองระยะยาวหรือระยะสั้น องค์กรที่มีวิสัยทัศน์ระยะยาวจะช่วยให้พนักงานมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองและสร้างผลลัพธ์ที่ยั่งยืน 6. ความเพลิดเพลินหรือการจำกัด การสนับสนุนให้พนักงานมีสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ช่วยเพิ่มความพึงพอใจและแรงจูงใจ

การศึกษาของ Hofstede, Hofstede, & Minkov (2022) พบว่าองค์กรที่ส่งเสริมวัฒนธรรมการร่วมมือและการสนับสนุนพนักงานจะมีประสิทธิภาพการทำงานสูงกว่าองค์กรที่มีโครงสร้างเคร่งครัดและเป็นทางการ นอกจากนี้ Liu, Zhang, & Wang (2022) ยังระบุว่าในภาคบริการความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงาน การศึกษาล่าสุดของ Zhang & Li (2024) ชี้ให้เห็นว่าการวัดวัฒนธรรมองค์กรด้วยกรอบวิเคราะห์ของ Hofstede สามารถช่วยทำนายประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างแม่นยำ โดยเฉพาะในองค์กรที่กำลังเผชิญกับการขยายตัวหรือการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กรที่ยืดหยุ่นและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงมีบทบาทสำคัญในการรักษาประสิทธิภาพการทำงานในระยะยาว

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในงานวิจัยนี้คือพนักงานร้านสะดวกซื้อในจังหวัดนครพนมซึ่งเป็นประชากรที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ใช้สูตร W.G.Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 385 คน การวิจัยครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 278 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มแบบง่าย จากร้านสะดวกซื้อที่ถูกเลือกเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากร

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วนซึ่งประเมินด้วยมาตราส่วน Likert 5 จุด (1 = ไม่เห็นด้วยเลย, 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ประกอบด้วย แรงจูงใจ 15 ข้อ, วัฒนธรรมองค์กร 23 ข้อ และประสิทธิภาพการทำงาน 21 ข้อ และคำถามปัจจัยส่วนบุคคล ทำการทดสอบค่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) เพื่อประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของ แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้ออยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 จากนั้นทดสอบความเชื่อถือได้และความถูกต้องของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองเก็บข้อมูลกับพนักงานร้านสะดวกซื้อในจังหวัดสกลนคร–ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นจำนวน 30 ชุด ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α-Coefficient) โดยภาพรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.967 ซึ่งค่ามากกว่า 0.80 (Bryman, 1996) แสดงถึงความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่วัดตัวแปรได้ในระดับที่ดี

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากพนักงานร้านสะดวกซื้อในร้านที่ถูกเลือก โดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง รวบรวมแบบสอบถามที่ตอบกลับและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลหลังจากได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาด้วยตัวเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการทำงาน ความแตกต่างของเพศ ระดับการศึกษา และอายุงานต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้วยสถิติ ทดสอบค่าที One sample t-test และ Independent sample t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และหาความสัมพันธ์ของตัวแปรแรงจูงใจ วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple linear regression analysis)

ผลการวิจัย

การแจกแจงข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานพบว่าไม่ปกติ จึงแบ่งกลุ่มตามค่ามัธยฐาน โดยกลุ่มที่มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำมีคะแนนต่ำกว่า 4.2875 และกลุ่มที่มีประสิทธิภาพการทำงานสูงมีคะแนนสูงกว่า 4.2875

H1: พนักงานร้านสะดวกซื้อมีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับสูง

H_0: ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานต่ำกว่าระดับสูง

H_1: ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานมีค่าระดับสูง

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบ One t-test ของประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	P
ระดับประสิทธิภาพสูง 4.2875	4.20	0.584	0.019

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อมีประสิทธิภาพการทำงานโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เท่ากับ 4.20 จึงยอมรับสมมติฐาน H_1: ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานมีค่าระดับสูง

H2: พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

เปรียบเทียบปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีเพศต่างกัน

H_0: พนักงานร้านสะดวกซื้อที่เพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1: พนักงานร้านสะดวกซื้อที่เพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการทำงาน	เพศ				T	P
	ชาย (67)		หญิง (211)			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ผลลัพธ์การทำงาน	4.16	.589	4.28	.537	-1.55	.121
2. พฤติกรรมการทำงาน	4.25	.693	4.52	.667	.675	.500
3. ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม	4.23	.788	4.17	.814	.546	.586
4. ความสามารถในการปรับตัว	4.37	.715	4.16	.785	1.41	.158
5. ความทุ่มเทและความพยายามทำงาน	4.19	.913	4.05	.909	1.10	.272
6. ความสัมพันธ์ในทีม	4.10	1.015	3.91	.119	1.24	.213
7. การบริหารเวลาและทรัพยากร	4.54	.553	4.44	.741	1.03	.303
ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม	**4.27**	**.562**	**4.18**	**.591**	**1.021**	**.308**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test พบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลมีเพศต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันในทุกด้าน นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน H2 คือ พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่เพศแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันโดยสามารถจำแนกผลของปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ผลลัพธ์การทำงานมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .121 พฤติกรรมการทำงานมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .500 ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .586 ความสามารถในการปรับตัวมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .158 ความทุ่มเทและความพยายามทำงานมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .272 ความทุ่มเทและความพยายามทำงานมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .272 ความสัมพันธ์ในทีมมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .213 การบริหารเวลาและทรัพยากรมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .303 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่เพศแตกต่างกันมีผลลัพธ์การทำงานไม่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน มีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน มีความสามารถในการปรับตัวไม่แตกต่างกัน มีความทุ่มเทและความพยายามทำงานไม่แตกต่างกัน ความสัมพันธ์ในทีมไม่แตกต่างกัน และ มีการบริหารเวลาและทรัพยากรไม่แตกต่างกัน

เปรียบเทียบปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานตามระดับการศึกษา

H_0: พนักงานร้านสะดวกซื้อที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1: พนักงานร้านสะดวกซื้อที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	S.D.	T	P
1. ผลลัพธ์การทำงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.19	0.555	-1.145	0.253
	ปริญญาตรี	4.28	0.550		
2. พฤติกรรมการทำงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.29	0.713	1.446	0.149
	ปริญญาตรี	4.16	0.710		
3. ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.29	0.782	1.387	0.167
	ปริญญาตรี	4.14	0.816		
4. ความสามารถในการปรับตัว	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.45	0.672	2.889	0.004*
	ปริญญาตรี	4.18	0.726		
5. ความทุ่มเทและความพยายามทำงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	0.421	1.021	2.557	0.011*
	ปริญญาตรี	3.85	1.113		
6. ความสัมพันธ์ในทีม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.62	0.606	2.518	0.012*
	ปริญญาตรี	4.39	0.731		
7. การบริหารเวลาและทรัพยากร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.28	0.731	2.381	0.018*
	ปริญญาตรี	4.28	0.852		
ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม	**ต่ำกว่าปริญญาตรี**	**4.33**	**0.925**	**2.527**	**0.012**
	ปริญญาตรี	**4.14**	**0.551**		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในด้านความสามารถในการปรับตัว ด้านความทุ่มเทและความพยายามทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในทีมและด้านการบริหารเวลาและทรัพยากร นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H2 คือ พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน โดยสามารถจำแนกผลของปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. ผลลัพธ์การทำงานมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.253 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลลัพธ์การทำงานไม่แตกต่างกัน

2. พฤติกรรมการทำงานมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.149 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่ที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

3. ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.167 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน

4. ความสามารถในการปรับตัวมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความสามารถในการปรับตัวแตกต่างกัน

5. ความทุ่มเทและความพยายามทำงานมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความทุ่มเทและความพยายามทำงานแตกต่างกัน

6. ความสัมพันธ์ในทีมมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความสัมพันธ์ในทีมแตกต่างกัน

7. การบริหารเวลาและทรัพยากรมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการบริหารเวลาและทรัพยากรแตกต่างกัน

เปรียบเทียบปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามอายุงาน

H_0: พนักงานร้านสะดวกซื้อที่อายุงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1: พนักงานร้านสะดวกซื้อที่อายุงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามอายุงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	อายุงาน	$\bar{x}$	S.D.	F	P
1. ผลลัพธ์การทำงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	4.28	.662	.491	.689
	1-3 ปี	4.26	.529		
	4-6 ปี	4.17	.545		
	6 ปีขึ้นไป	4.41	.687		
2. พฤติกรรมการทำงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	4.14	.678	.268	.848
	1-3 ปี	4.20	.727		
	4-6 ปี	4.28	.685		
	6 ปีขึ้นไป	4.16	.838		
3. ความคิดสร้างสรรค์และ	ต่ำกว่า 1 ปี	4.25	.846	.143	.934
นวัตกรรม	1-3 ปี	4.17	.800		
	4-6 ปี	4.21	.822		
	6 ปีขึ้นไป	4.08	.876		
4. ความสามารถในการปรับตัว	ต่ำกว่า 1 ปี	4.28	.991	.186	.906
	1-3 ปี	4.25	.901		
	4-6 ปี	4.34	.918		
	6 ปีขึ้นไป	4.25	.787		
5. ความทุ่มเทและความพยายาม	ต่ำกว่า 1 ปี	3.88	.678	.089	.966
ทำงาน	1-3 ปี	3.96	.727		
	4-6 ปี	4.06	.685		
	6 ปีขึ้นไป	3.75	.838		
6. ความสัมพันธ์ในทีม	ต่ำกว่า 1 ปี	4.42	.807	.246	.864
	1-3 ปี	4.44	.710		
	4-6 ปี	4.57	.567		
	6 ปีขึ้นไป	4.50	.638		
7. การบริหารเวลาและทรัพยากร	ต่ำกว่า 1 ปี	4.42	.807	.454	.715
	1-3 ปี	4.44	.710		
	4-6 ปี	4.57	.567		
	6 ปีขึ้นไป	4.50	.638		
ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม	**ต่ำกว่า 1 ปี**	**4.18**	**.620**	**.126**	**.945**
	1-3 ปี	**4.20**	**.585**		
	4-6 ปี	**4.25**	**.560**		
	6 ปีขึ้นไป	**4.15**	**.639**		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามอายุงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One - Way ANOVA หรือ F-test) พบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลมีอายุงานต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันในทุกด้าน มีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .945 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ

ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีอายุงานแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยสามารถจำแนกผลของปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. ผลลัพธ์การทำงานมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.689 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่ระดับอายุงานแตกต่างกันมีผลลัพธ์การทำงานไม่แตกต่างกัน

2. พฤติกรรมการทำงานมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.848 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่อายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

3. ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.934 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่อายุงานแตกต่างกันมีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน

4. ความสามารถในการปรับตัวมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.906 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่อายุงานแตกต่างกันมีความสามารถในการปรับตัวไม่แตกต่างกัน

5. ความทุ่มเทและความพยายามทำงานมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .966 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่อายุงานแตกต่างกันมีความทุ่มเทและความพยายามทำงานไม่แตกต่างกัน

6. ความสัมพันธ์ในทีมมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .864 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่อายุงานแตกต่างกันมีความสัมพันธ์ในทีมไม่แตกต่างกัน

7. การบริหารเวลาและทรัพยากรมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .715 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่อายุงานแตกต่างกันมีการบริหารเวลาและทรัพยากรไม่แตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ

H3: แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ

H_0: แรงจูงใจไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (ค่า β ของแรงจูงใจ = 0)

H_1: แรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (ค่า β ของแรงจูงใจ ≠ 0)

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบแบบจำลองถดถอยเชิงเส้นระหว่างแรงจูงใจและประสิทธิภาพการทำงาน

	โมเดล	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		β	Std. Error	B	t	Sig.
1	ค่าคงที่	-.016	.025		-0.651	.515
	แรงจูงใจ	0.208	.060	0.206	3.495	0.00*
	ด้านแรงจูงใจภายใน	.028	.092	.029	.310	.757
	ด้านแรงจูงใจภายนอก	.341	.115	.397	2.956	.003*
	ด้านเป้าหมายและความต้องการ	-.187	.080	-.234	-2.346	.020*
R=0.206, R Square=0.042, Adjusted R Square= 0.039, F Change = 12.218, Sig.= .001						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple linear regression analysis) พบว่าแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานศูนย์ (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจด้านแรงจูงใจภายนอกและด้านเป้าหมายและความต้องการของพนักงานร้านสะดวกซื้อส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยเมื่อแรงจูงใจเพิ่มขึ้น 1.00 หน่วยประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น 0.208 หน่วย โดยส่วนเป้าหมายและความต้องการส่งผลลบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ขณะที่แรงจูงใจภายในไม่มีผล

โดยสามารถจำแนกผลของปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานเป็นรายด้าน ได้ดังนี้ แรงจูงใจภายในไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (B = 0.028, p = 0.757) ขณะที่แรงจูงใจภายนอกส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน (B = 0.341, p = 0.003) และเป้าหมายและความต้องการส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการทำงาน (B = -0.187, p = 0.020) ระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าโมเดลมีความสำคัญในทางสถิติ โดยแรงจูงใจภายนอกและเป้าหมายและความต้องการสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการทำนายได้ร้อยละ 4.2 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

ประสิทธิภาพการทำงาน = -0.016 + 0.341 (แรงจูงใจภาพนอก) – 0.187 (เป้าหมายและความต้องการ)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ

H4: วัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ

H_0: วัฒนธรรมองค์กรไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (ค่า β ของแรงจูงใจ = 0)

H_1: วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (ค่า β ของแรงจูงใจ ≠ 0)

Management Sciences Valaya Alongkorn Review
Vol. 5 No. 3 (September – December 2024)

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบ Linear regression ระหว่างปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรและประสิทธิภาพการทำงาน

	โมเดล	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		β	Std. Error	B	t	Sig.
1	ค่าคงที่	-.953	.808		-1.179	.240
	ความห่างเหินทางอำนาจ	.470	.085	.318	5.555	.000*
	ความเป็นปัจเจกหรือกลุ่ม	.033	.058	.032	.564	.573
	ความเป็นชายหรือหญิง	.721	.181	.220	3.993	.000*
	การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน	.119	.045	.147	2.646	.009*
	การมองระยะยาวหรือระยะสั้น	-.013	.048	-.016	-.277	.782
	ความเพลิดเพลินหรือการจำกัด	-.045	.044	-.059	-1.005	.316
R=0.451, R Square=0.204, Adjusted R Square= 0.186, F Change = 11.556, Sig.= .000						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์วัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple linear regression analysis) พบว่าวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานศูนย์ (H_1) หมายความว่า วัฒนธรรมองค์กรด้านความห่างเหินทางอำนาจ ด้านความเป็นชายเป็นหญิง ด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนของพนักงานร้านสะดวกซื้อส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ส่วนด้านความเป็นปัจเจกหรือกลุ่ม ด้านการมองระยะยาวหรือระยะสั้น และด้านความเพลิดเพลินหรือการจำกัดไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

โดยสามารถจำแนกผลของปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรเป็นรายด้าน ได้ดังนี้ ความห่างเหินอำนาจส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน (B = 0.470, p = 0.000) ขณะที่ความเป็นปัจเจกหรือกลุ่มไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (B = 0.033, p = 0.573) ความเป็นชายหรือหญิงส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน (B = 0.721, p = 0.000) การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน (B = 0.119, p = 0.009) การมองระยะยาวหรือระยะสั้นไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (B = -0.013, p = 0.782) และการเพลิดเพลินหรือการจำกัดไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (B = 0.045, p = 0.316) ระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าโมเดลมีความสำคัญในทางสถิติ โดยความห่างเหินอำนาจ ความเป็นชายหรือหญิง และการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน สามารถอธิบายประสิทธิภาพในการทำนายได้ร้อยละ 20.4 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

ประสิทธิภาพการทำงาน = -0.953 + 0.470 (ความห่างเหินอำนาจ) +0.721 (ความเป็นชายหรือหญิง)+ 0.119 (การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน)

ตารางที่ 7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐาน 1 พนักงานร้านสะดวกซื้อมีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับสูง	ยอมรับสมมุติฐาน
สมมติฐาน 2 พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐาน 3 แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐาน 4 ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ	ยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผล

แรงจูงใจและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในจังหวัดนครพนมซึ่งผู้วิจัยสามารถนำผลการวิจัยมาสรุปสมมติฐานได้ดังนี้

ผลวิจัยปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 ชี้ให้เห็นว่าพนักงานร้านสะดวกซื้อมีประสิทธิภาพสูงตามที่คาดหวัง โดยประสิทธิภาพที่สูงดังกล่าวอาจมาจากหลายปัจจัย เช่น ความพร้อมในการทำงาน ทักษะที่ได้รับการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง และการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งช่วยส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Smith, Brown, & Clarke, (2020) ที่ระบุว่าแรงจูงใจจากองค์กร เช่น การให้รางวัลหรือการสนับสนุนจากผู้บริหาร มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมค้าปลีก และอีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee, Chang, & Wong, (2021) ซึ่งเน้นว่าการอบรมพนักงานและระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพในร้านสะดวกซื้อสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างยั่งยืน

ผลการวิจัยเกี่ยวกับสมมติฐานที่ 2 พบว่าพนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพการทำงานสูงกว่าผู้ที่จบการศึกษาปริญญาตรี ขณะที่เพศและอายุงานไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wang & Zhang (2021) ที่ระบุว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าในอุตสาหกรรมบริการมักมีความกระตือรือร้นและยืดหยุ่นมากกว่าส่งผลให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ในขณะที่งานวิจัยของ Lee & Patel (2020) และ Chen, Zhao & Wu (2023) พบว่าเพศและอายุงานไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในงานบริการและร้านค้าปลีก ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการพิจารณาปัจจัยที่นอกเหนือจากระดับการศึกษาในการประเมินและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยเฉพาะในบริบทของร้านสะดวกซื้อที่ความสามารถในการปรับตัวและความตั้งใจในงานมีบทบาทสำคัญมากกว่าใบปริญญา ผลลัพธ์นี้สามารถนำไปใช้ในการออกแบบกระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงานให้สอดคล้องกับลักษณะงาน รวมถึงการพัฒนานโยบายการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นการเพิ่มความ

กระตือรือร้นและความยืดหยุ่นของพนักงานทุกระดับการศึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมขององค์กร

ผลวิจัยเกี่ยวกับสมมติฐานที่ 3 พบว่าแรงจูงใจภายนอกส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ขณะที่แรงจูงใจจากเป้าหมายและความต้องการส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการทำงานและแรงจูงใจภายในไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Dörnyei et al., (2020) ระบุว่าแรงจูงใจภายนอก เช่น การให้รางวัลหรือการยอมรับส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Deci, & Ryan (2021) พบว่าแรงจูงใจจากเป้าหมายอาจทำให้เกิดความเครียดและประสิทธิภาพลดลง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Van den Broeck, Vansteenkiste, & De Witte, (2022) ไม่พบผลกระทบจากแรงจูงใจภายในต่อประสิทธิภาพการทำงาน ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าแรงจูงใจภายนอก เช่น การให้รางวัลหรือการยอมรับจากผู้บริหาร มีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นให้พนักงานร้านสะดวกซื้อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน อย่างไรก็ตาม แรงจูงใจจากเป้าหมายและความต้องการที่มากเกินไปอาจสร้างความกดดันจนส่งผลเสียต่อการทำงาน ในขณะที่แรงจูงใจภายใน ซึ่งมักถูกมองว่าเป็นปัจจัยสำคัญในงานบางประเภท กลับไม่มีผลในบริบทนี้ ซึ่งอาจเนื่องมาจากลักษณะงานที่เน้นการปฏิบัติซ้ำและความต้องการแรงจูงใจจากภายนอกมากกว่า องค์กรสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการออกแบบระบบแรงจูงใจที่เหมาะสมสำหรับพนักงาน เช่น การเพิ่มโปรแกรมการให้รางวัลหรือการยอมรับสำหรับผลงานที่ดี และหลีกเลี่ยงการตั้งเป้าหมายที่เกินความเหมาะสมซึ่งอาจสร้างความเครียด นอกจากนี้ การฝึกอบรมผู้บริหารให้เข้าใจถึงความสำคัญของแรงจูงใจภายนอกจะช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการทีมที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของงานร้านสะดวกซื้อ

ผลวิจัยเกี่ยวกับสมมติฐานที่ 4 พบว่า ความห่างเหินทางอำนาจ ความเป็นชายหรือหญิง และการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hofstede, & Minkov (2020) ที่พบว่าความห่างเหินทางอำนาจสูงทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบและตัดสินใจดีขึ้นในองค์กรที่มีระเบียบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gupta, Kumar, & Singh, (2021) พบว่า สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมบทบาทเพศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chung, & Zhang (2022) ที่พบว่าการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนในองค์กรที่มีขั้นตอนชัดเจนสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในงาน ผลการวิจัยนี้สะท้อนถึงบทบาทของวัฒนธรรมองค์กรในร้านสะดวกซื้อ โดยความห่างเหินทางอำนาจที่เหมาะสมช่วยเสริมสร้างความชัดเจนในการตัดสินใจและความรับผิดชอบของพนักงาน ขณะที่การยอมรับบทบาทเพศในที่ทำงานสามารถเพิ่มความร่วมมือและประสิทธิภาพในทีม และการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนผ่านขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนช่วยลดความเครียดและข้อผิดพลาดของพนักงาน การทำความเข้าใจความเชื่อมโยงนี้สามารถช่วยให้องค์กรปรับปรุงแนวทางการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มผลลัพธ์ของพนักงาน องค์กรสามารถใช้ผลการวิจัยนี้ในการออกแบบโครงสร้างการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร เช่น การกำหนดลำดับขั้นที่ชัดเจนในความรับผิดชอบ การส่งเสริมความเสมอภาคและความเคารพในบทบาทเพศ รวมถึงการสร้างขั้นตอนการทำงานที่มีความโปร่งใสและเข้าใจง่าย นอกจากนี้ การฝึกอบรมพนักงานให้มีความคุ้นเคยกับกฎระเบียบและขั้นตอนต่าง ๆ จะช่วยลดความไม่แน่นอนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้งาน

พนักงานมีประสิทธิภาพสูง ดังนั้นผู้บริหารร้านสะดวกซื้อควรรักษามาตรฐานโดยการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน

1. มีระบบแรงจูงใจ เช่น โบนัสสำหรับการทำงานยอดเยี่ยม ระบบคะแนนสะสม หรือการมอบรางวัลพนักงานดีเด่น ซึ่งจะช่วยกระตุ้นการทำงานของพนักงาน

2. ส่งเสริมความเท่าเทียมในที่ทำงานและหลีกเลี่ยงการเลือกปฏิบัติตามเพศหรือระยะเวลาการทำงาน เช่น การกำหนดเกณฑ์เลื่อนตำแหน่งหรือมอบหมายหน้าที่สำคัญโดยยึดตามความสามารถแทน

3. คัดเลือกพนักงานโดยเน้นที่ทัศนคติ ความยืดหยุ่น และความสามารถในการปรับตัวมากกว่าการเน้นระดับวุฒิการศึกษา

4. จัดโครงสร้างการทำงานที่ชัดเจน เช่น การกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการตัดสินใจในลำดับขั้น เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจ และ พัฒนาขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย พร้อมให้คำแนะนำที่ชัดเจนเพื่อลดข้อผิดพลาดและความเครียดของพนักงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำกัดเพียงพนักงานร้านสะดวกซื้อในจังหวัดนครพนมจำนวน 278 คน ซึ่งอาจมีข้อจำกัดในการสะท้อนภาพรวมของอุตสาหกรรมร้านสะดวกซื้อในภูมิภาคอื่น ๆ หรือในระดับประเทศ ดังนั้น ควรพิจารณาขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังพื้นที่ต่าง ๆ หรือเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมและมีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

Ariely, D., & Wertenbroch, K. (2020). Self-control in the marketplace: The role of motivation in consumer behavior. **Journal of Consumer Research,** 47(4), 494-511.

Bryman, A. (1996). **Quantitative data analysis with SPSS for Windows: A guide for social scientists.** Routledge.

Chai, C., & Choi, S. (2021). Intrinsic and extrinsic motivation as predictors of employee commitment in service industries. **Journal of Service Research**, 24(1), 99-112.

Chen, Y., Zhao, L., & Wu, M. (2023). The impact of gender and tenure on employee performance in retail businesses. **International Journal of Retail and Distribution Management,** 51(4), 512-528.

Chou, C., & Huang, Y. (2021). Sustainable business development and employee performance: The role of motivation. **Business Strategy and the Environment**, 30(5), 312-327.

Chung, Y., & Zhang, Q. (2022). Uncertainty avoidance and its impact on organizational

performance: The role of clear procedures in enhancing work efficiency. **Journal of Organizational Behavior**, 43(7), 1223-1238. https://doi.org/10.1002/job.2596.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2020). The significance of intrinsic motivation in human behavior. In M. P. Zanna (Ed.), **Advances in experimental social psychology**, 27, 1-60. Academic Press.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2021). The psychology of motivation in the workplace: A critical review. **Psychological Bulletin,** 147(3), 249-271.

Dörnyei, Z., Csizér, K., & Magid, M. (2020). The role of external motivation in enhancing workplace performance: Rewards and recognition in focus. **Journal of Applied Psychology**, 105(4), 365-380. https://doi.org/10.1037/apl0000456.

Fernandez, S., & Moldogaziev, T. (2019). The role of organizational culture in employee performance: A comparative study of public and private organizations. **Public Administration Review,** 79(6), 827-840.

Gupta, N., Kumar, M., & Singh, R. (2021). Gender roles and performance: The role of organizational culture in shaping employee behavior. **Journal of Management Development**, 40(6), 45-59.

Herzberg, F. (1959). **The Motivation to Work.** John Wiley & Sons.

Hofstede, G., & Minkov, M. (2020). Cultural dimensions and their influence on organizational performance. **Journal of Cross-Cultural Psychology**, 51(1), 123-139.

Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2022). **Cultures and organizations: Software of the mind (3rd ed.)**. McGraw-Hill.

Hsu, C., & Hsieh, S. (2021). External motivation and employee performance: The role of rewards and recognition. **International Journal of Human Resource Management**, 32(5), 880-900.

Jain, P., & Singh, R. (2023). Exploring sub-factors of organizational culture: A study on employee motivation and performance. **International Journal of Management Reviews**, 24(3), 209-224.

Kim, H., & Park, S. (2019). The effects of job fatigue on employee performance in the retail sector. **Journal of Retail Management**, 34(2), 45-60.

Kim, S., & Lee, J. (2021). Workplace performance and its impact on organizational goals: A multidimensional approach. **Journal of Business Research**, 78, 245-255.

Kim, Y., & Park, H. (2023). Impact of motivation on employee performance: The role

of work engagement and job satisfaction. **Journal of Organizational Behavior**, 44(2), 123-136.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30(3), 607–610. https://doi.org/10.1177/001316447003000308.

Lee, S., & Patel, A. (2020). Gender, tenure, and work performance in the retail sector: A comparative analysis. **Journal of Retailing**, 59(2), 243-255.

Lee, S., Chang, H., & Wong, K. (2021). Employee training and its impact on productivity in convenience stores. Asia-Pacific **Journal of Business Research**, 42(1), 89-103.

Liu, W., Zhang, X., & Wang, H. (2022). The role of organizational culture in enhancing employee satisfaction and performance in service industries. **Journal of Service Management**, 33(1), 98-112.

Locke, E. A., & Latham, G. P. (2019). Goal setting theory: A motivational framework for organizational behavior. **Research in Organizational Behavior**, 39, 47-68.

O'Reilly, C. A., & Chatman, J. A. (2020). Organizational culture and employee motivation: Bridging the gap in a changing economy. **Academy of Management Perspectives**, 34(2), 101-115.

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2020). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. **American Psychologist**, 55(1), 68-78.

Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2023). The role of organizational culture in achieving sustainable business success: Insights and future directions. **Journal of Applied Psychology**, 108(4), 545-558.

Smith, J., Brown, L., & Miller, P. (2023). The role of employee participation and organizational culture in enhancing job performance. **Journal of Organizational Behavior**, 44(1), 63-75.

Tavitiyaman, P., & Zhang, J. J. (2020). The impact of organizational culture on employee performance: Evidence from the retail industry. **International Journal of Retail & Distribution Management**, 48(3).

The American Customer Satisfaction Index. (2024). **Convenience stores study: Final report.** Retrieved from https://theacsi.org/wp-content/uploads/2024/09/24oct_convenience-stores-STUDY_FINAL-REVISED-2.pdf.

Van den Broeck, A., Vansteenkiste, M., & De Witte, H. (2022). The impact of intrinsic

motivation on work performance: A meta-analysis. **Journal of Vocational Behavior**, 127, 103-115.

Wang, Y., & Liu, F. (2021). The relationship between motivation and employee performance: A systematic review. **International Journal of Human Resource Management**, 32(1), 45-67.

Wang, Y., & Zhang, L. (2021). Educational attainment and employee performance: The role of enthusiasm and adaptability in the service industry. **Service Industries Journal**, 41(5), 399-417. https://doi.org/10.1080/02642069.2021.1881234.

Zhang, Z., & Li, J. (2024). Predicting employee performance based on Hofstede's cultural dimensions: Evidence from growing businesses. **Journal of Business Research**, 156.

motivation on work performance: A meta-analysis. **Journal of Vocational Behavior**, 127, 103-115.

Wang, Y., & Liu, F. (2021). The relationship between motivation and employee performance: A systematic review. **International Journal of Human Resource Management**, 32(1), 45-67.

Wang, Y., & Zhang, L. (2021). Educational attainment and employee performance: The role of enthusiasm and adaptability in the service industry. **Service Industries Journal**, 41(5), 399-417. https://doi.org/10.1080/02642069.2021.1881234.

Zhang, Z., & Li, J. (2024). Predicting employee performance based on Hofstede's cultural dimensions: Evidence from growing businesses. **Journal of Business Research**, 156.

ประวัติแนบท้ายบทความ

<table>
<tr>
<td> </td>
<td>Name and Surname: Kusuma Soythong
Highest Education: Doctor of Philosophy (Business Administration and Digital Innovation)
University or Agency: Nakhon Phanom University
Field of Expertise: Business Management
Address: 564 M. 11 That Phanom Subdistrict, That Phanom District, Nakhon Phanom Province 48110</td>
</tr>
<tr>
<td> </td>
<td>Name and Surname: Prasubsuk Soythong
Highest Education: Master of Education
University or Agency: Nakhon Phanom University
Field of Expertise: Electrical engineer
Address: 564 M. 11 That Phanom Subdistrict, That Phanom District, Nakhon Phanom Province 48110</td>
</tr>
<tr>
<td> </td>
<td>Name and Surname: Seksan Werasuk
Highest Education: Doctor of Philosophy (Business Administration and Digital Innovation)
University or Agency: Nakhon Si Thammarat Rajabhat University
Field of Expertise: Marketing and Business Management
Address: 1 M 4 Thangew Subdistrict, Mueang District, Nakhon Si Thammarat Province 80280</td>
</tr>
</table>

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 ซึ่งบทความดังกล่าวนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่ายังไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ลงในวารสารใดมาก่อน และไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่น ในระหว่างการรอตีพิมพ์ หากข้าพเจ้าขอเพิกถอนบทความ ข้าพเจ้ายินยอมรับผิดชอบค่าใช้จ่ายใดๆ อันอาจเกิดขึ้น

ในการนี้ข้าพเจ้าได้ดำเนินการจัดพิมพ์ ตามรูปแบบการเขียนบทความวิจัยที่คณะวิทยาการจัดการ 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 พร้อมข้อมูลวุฒิการศึกษา 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 (1.5นิ้ว) ตั้งระยะขอบล่าง 2.54 เซนติเมตร (1นิ้ว)
2. ตั้งระยะขอบด้านซ้าย 3.81 เซนติเมตร (1.5นิ้ว) ตั้งระยะขอบด้านขวา 2.54 เซนติเมตร (1นิ้ว)
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**
ชื่อผู้นิพนธ์ และผู้นิพนธ์ร่วม	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

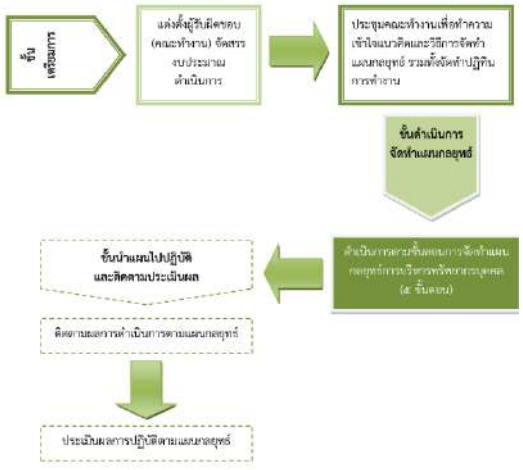
5. หมายเลข [1),2),3)] ถ้าเป็นอาจารย์ในหลักสูตรที่นักศึกษาเรียนอยู่ไม่ต้องใส่หมายเลขและอาจารย์อยู่ในหลักสูตรเดียวกันให้ใช้ตัวเลขเดียวกัน ส่วนถ้าอาจารย์ไม่ได้อยู่ในหลักสูตรเดียวกันให้ใช้ตัวเลขต่างกัน

การจัดรูปภาพ ตาราง และการเขียนสมการ

1. การจัดรูปภาพต้องพิมพ์รูปภาพให้อยู่กึ่งกลางหน้ากระดาษ ใต้รูปภาพให้บอกชื่อของรูปภาพและบอกแหล่งที่มาของรูปภาพด้วย

รูปภาพควรจะมีรายละเอียดเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เว้นบรรทัดเหนือรูปภาพ 1 บรรทัดใต้คำบรรยายรูปภาพ 1 บรรทัด ชื่อภาพให้จัดวางไว้ชิดริมซ้าย โดยวางไว้ใต้ภาพ ภาษาไทยใช้คำว่า **ภาพที่** ภาษาอังกฤษใช้คำว่า **Figure** ตามด้วยหมายเลขภาพ ห่างจากคำว่าภาพที่ 1 ตัวอักษร ใช้ลักษณะตัวเลขเป็นตัวหนา และเว้น 1 ตัวอักษร ตามด้วยชื่อภาพควรระบุที่มาของภาพ (ถ้ามี) โดยระบุคำว่าที่มา 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

การอ้างอิงในเนื้อความทุกการอ้างอิงที่ปรากฏในเนื้อหาจะต้องมีในส่วนเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ 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 ทวีไพบูลย์วงษ์ และสุวรรธนา เทพจิต, 2550) กรณีมีผู้นิพนธ์ 3 คน (ประทุม ชัยสุก, สงวน จารุจิต และสิริ สุขอนันต์, 2559) กรณีมีผู้นิพนธ์มากกว่า 3 คน (มุกดา ศรียงค์ และคณะ, 2556)

1.3 การอ้างอิงเอกสารมากกว่าหนึ่งรายการในวงเล็บเดียวกัน ให้เรียงลำดับตามตัวอักษร โดยคั่นด้วยเครื่องหมายอัฒภาค “;” ไม่ต้องเว้นหน้าเครื่องหมายนี้ แต่ให้เว้น 1 ตัวอักษรหลังเครื่องหมาย เช่น (ประทุม ชัยสุก, 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” สำหรับภาษาไทยต่างประเทศ แล้วระบุชื่อผู้ที่นำผลงานนั้นมาอ้างอิง เช่น (Dessler, 2010 อ้างใน (สิริ สุขอนันต์, 2559)

1.8 การอ้างอิงเอกสารที่ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์ 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

วโรดม 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 สนับสนุนเครือข่ายบริการสาธารณสุข 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/(ปริญญานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต หรือ Doctoral dissertation หรือ วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต หรือ master's thesis)./**สถานที่พิมพ์:/ชื่อสถาบัน.

วันชนะ จูบรรจง. (2560). **ระบบสนับสนุนการประมาณการสัมผัสแคดเมียมผ่านการบริโภคอาหาร** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

2.4.2 วิทยานิพนธ์ฐานข้อมูลออนไลน์

ผู้แต่ง./(ปีพิมพ์)./**ชื่อเรื่อง**/(ปริญญานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต หรือ Doctoral dissertation หรือ วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต หรือ master's thesis)./สถานที่พิมพ์:/ชื่อสถาบัน. สืบค้นจาก หรือ Retrieved from http://www.xxxxxxxxx.

พรทิพย์ ว่องไวพิทยา. (2551). **การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจในการมอบหมายและติดตามความก้าวหน้าของงาน กรณีศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย 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.

ดรุณี 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:**

วิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์
ปีที่ ฉบับที่ เดือน ปี

[ชื่อ ภาษาไทย]

[ชื่อเรื่อง ภาษาอังกฤษ (ตัวพิมพ์ใหญ่)]

ชื่อ – สกุลผู้นิพนธ์[1] ชื่อ-สกุลผู้นิพนธ์ร่วม[2] และชื่อ-สกุลผู้นิพนธ์ร่วม[3] [ภาษาไทย]
ชื่อ – สกุลผู้นิพนธ์[1],ชื่อ-สกุลผู้นิพนธ์ร่วม[2],และชื่อ-สกุลผู้นิพนธ์ร่วม[3] [ภาษาอังกฤษ]

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

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

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:**

[ชื่อ ภาษาไทย]

[ชื่อเรื่อง ภาษาอังกฤษ (ตัวพิมพ์ใหญ่)]

ชื่อ – สกุลผู้นิพนธ์[1] ชื่อ-สกุลผู้นิพนธ์ร่วม[2] และชื่อ-สกุลผู้นิพนธ์ร่วม[3] [ภาษาไทย]
ชื่อ – สกุลผู้นิพนธ์[1],ชื่อ-สกุลผู้นิพนธ์ร่วม[2],และชื่อ-สกุลผู้นิพนธ์ร่วม[3] [ภาษาอังกฤษ]

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

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

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:**

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