



วารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Journal of Industrial Business Administration

Faculty of Business Administration, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

ISSN 2697-3715 (Print)

ISSN 2697-3723 (Online)

ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2565

Vol. 4 No. 2 July – December 2022

บทความวิจัย

- ✧ การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในเขตพื้นที่
โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก 1
จิราพร ชุมศิริบุญ, ชลธิดา รังคะวงษ์, ชลิต อรอ่อน, นันทพงศ์ แจ่มแจ้ง, พิมลดา สัมพันธ์ และ
สิทธิวัฒน์ ดนัยดุขฎิกล
- ✧ การศึกษาทักษะทางวิชาชีพบัญชีในการเป็นนักบัญชียุคดิจิทัล : กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรี
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตาก 20
อโนทัย พลภาณุมาศ
- ✧ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง 32
สุวรรณี รูปหล่อ
- ✧ แรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร (TA) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลล้านนา ตาก 46
ยุพรัตน์ จันทร์แก้ว และ ยุพรัตน์ อัมพิทักษ์
- ✧ ลักษณะการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อแนวทางการจัดการความรู้และความสามารถด้านดิจิทัล 56
ยุดากร ศรีชุมพล, พรรณราย ละตา และ อนุชา ถาพยอม

บทความวิชาการ

- ✧ แนวโน้มพฤติกรรมผู้บริโภคกับนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีในอนาคต 80
กฤษณะ หล้าคงคา
- ✧ การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลในภาคธุรกิจอุตสาหกรรม 89
ฉัตรชัย พ่วงสุวรรณ์ และ ธนสร กิริมย์

วารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

เจ้าของ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ที่ปรึกษา ศาสตราจารย์ ดร.ธีรภูมิ	บุญยโสภณ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ	เชียงใหม่	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

หัวหน้ากองบรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.สุนีย์	วรรณโกมล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
--------------------------	----------	--

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.ธำนิษฐ์	ศิลป์จารุ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ศาสตราจารย์ ดร.เสาวณิต	สุขภารังสี	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ศาสตราจารย์ ดร.มานพ	ชุนิล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ศาสตราจารย์ ดร.สุทธิดี	พงศ์ธนาพานิช	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ศาสตราจารย์ ดร.ปรัชญนันท์	นิลสุข	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย	ภคภาสน์วิวัฒน์	นักวิชาการอิสระ
รองศาสตราจารย์ ดร.เสรี	วงษ์มณฑา	นักวิชาการอิสระ
รองศาสตราจารย์ ดร.มนวิภา	ผดุงสิทธิ์	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.วันชัย	ปานจันทร์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ดร.กล้าหาญ	ณ นาน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ฝ่ายประสานงานและจัดการ

รองศาสตราจารย์ ดร.พรรณราย	ละตา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุชา	ถาพยอม	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
นางสาวซัชชญา	ยิ้มแฉล้ม	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
นางสาวโกลรัตน์	จุลจาริตต์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสนับสนุนให้มีการเขียนผลงานทางวิชาการ
2. เพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ นักวิชาการ และนักศึกษา ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
3. เพื่อเป็นสื่อกลางทางการศึกษา การค้นคว้า และเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการ

การส่งบทความ

1. ส่งทางเว็บไซต์ของวารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม <https://tci-thaijo.org/index.php/iba>
2. ส่งไฟล์บทความทาง E-mail: iba.sunee@fba.kmutnb.ac.th ด้วยไฟล์ Microsoft Word Document และ PDF
3. ส่งต้นฉบับทางไปรษณีย์มาที่กองบรรณาธิการ ที่อยู่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง เลขที่ 19 หมู่ 11 ต.หนองละลอก อ.บ้านค่าย จ.ระยอง 21120

กำหนดออกวารสาร ปีละ 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน และฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม

พิมพ์ที่ โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โทร. 02 555 2000 ต่อ 1437
E-mail: textbook_kmutnb@hotmail.com

การเผยแพร่ จัดส่งให้หน่วยงานห้องสมุด งานบริการวิชาการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั่วประเทศ
พร้อมทั้งสามารถค้นหาได้ในเว็บไซต์ <https://tci-thaijo.org/index.php/iba>

บทความที่ลงพิมพ์เป็นข้อคิดเห็นของผู้เขียนเท่านั้น ผู้เขียนจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อผลทางกฎหมายใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากบทความนั้น



บทบรรณาธิการ

วารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม เป็นวารสารวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ฉบับนี้เป็นฉบับที่ 2 ปีที่ 4 เดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2565 โดยในฉบับนี้ได้นำเสนอบทความวิจัยที่น่าสนใจรวมทั้งสิ้น 5 เรื่อง และบทความวิชาการจำนวน 2 เรื่อง บทความที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารได้ผ่านการตรวจสอบและประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องเฉพาะศาสตร์สาขา ซึ่งถือเป็นมาตรฐานทางวิชาการที่ทางกองบรรณาธิการให้ความสำคัญอย่างมาก อันจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจใช้ในการศึกษาค้นคว้า อ้างอิง รวมถึงนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลในการสร้างสรรค์และพัฒนาสังคมในด้านต่าง ๆ ต่อไป

วารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรมมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรและนักศึกษาของคณะบริหารธุรกิจมีวารสารเพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและวิจัยสู่สาธารณชนผู้สนใจทั่วไป ซึ่งสะท้อนถึงความก้าวหน้าทางวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ นอกจากนี้ยังเป็นสื่อกลางในการแสดงความคิดเห็นเชิงวิชาการของคณาจารย์ นักวิชาการ นิสิต/นักศึกษาภายนอกสถาบัน รวมถึงการสร้างเครือข่ายการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและผลงานวิจัยในรูปของสื่อสิ่งพิมพ์ระหว่างคณะบริหารธุรกิจกับสถาบันการศึกษาอื่นทั้งภาครัฐและเอกชน เนื้อหาและขอบเขตในวารสารประกอบด้วย การบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม การบริหารวิศวกรรมเชิงอุตสาหกรรม ภาวะผู้นำ การจัดการโลจิสติกส์ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ การบัญชี การเงินการธนาคาร การตลาด การบริหารเชิงกลยุทธ์ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารการปฏิบัติการ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การเป็นผู้ประกอบการ การบริหารธุรกิจอุตสาหกรรมบริการ เศรษฐศาสตร์ และเนื้อหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

วารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรมอยู่ในระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กลางของประเทศไทย Thai Journals Online (ThaiJO) และได้ดำเนินการตามข้อกำหนดของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย Thai-Journal Citation Index Centre (TCI) โดยพิจารณาบทความและเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ (Peer Review) พิจารณาตรวจสอบแก้ไขบทความเพื่อให้มีคุณภาพและมีมาตรฐานก่อนตีพิมพ์ในวารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

ทางคณะผู้จัดทำวารสารฯ ขอกราบขอบพระคุณที่ปรึกษาวารสารฯ กองบรรณาธิการ ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความที่สละเวลาและใช้ความรู้ความสามารถในการทำให้คุณภาพของวารสารฯ เป็นที่น่าเชื่อถือและมีคุณค่าเป็นประโยชน์ต่อวงการวิชาการ และขอขอบคุณนักวิชาการทุกท่านที่ส่งบทความที่มีคุณค่าทางวิชาการเข้าร่วมส่งผลให้วารสารฯ สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ทางคณะผู้จัดทำวารสารฯ พร้อมที่จะรับฟังข้อเสนอแนะจากทุกภาคส่วนเพื่อทำให้วารสารนี้มีการพัฒนามากยิ่งขึ้น และเป็นที่ยอมรับในระดับสากลต่อไป

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนีย์ วรรณโณมล)

หัวหน้ากองบรรณาธิการ

การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

จิราพร ชุมหิรัญ^{1*} ชลธิดา รังคะวงษ์² ชลิต อรอ่อน³ นันทพงศ์ แจ่มแจ้ง⁴
พิมลดา สัมพันธ์⁵ และ สิทธิวัฒน์ ดนัยดุขภูมิกุล⁶

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ และ 2) เปรียบเทียบความแตกต่างของความฉลาดทางอารมณ์จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน และลักษณะงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก จำนวน 100 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการรับรู้ตนเอง ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการจัดการความเครียด ด้านการตัดสินใจ และด้านการแสดงออก ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และลักษณะงาน พบว่า โดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ตนเอง การแสดงออก มนุษยสัมพันธ์ การจัดการความเครียด การตัดสินใจ อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

¹ บริษัท แอร์ อินเทอร์เน็ตชั่นแนล เทอร์มอล ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

^{2,3,6} บริษัท โชวา เดนโกะ แมททีเรียล ออโตโมทีฟ โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด

⁴ บริษัท พีทีที ดิจิตอล โซลูชั่น จำกัด

⁵ จางจินคลินิก การประกอบโรคศิลปะสาขากายภาพบำบัดแผนจีน

^{*} ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 080-9366457 อีเมล: Jiraporn.chu01@gmail.com DOI: 10.14456/jiba.2022.8



A Study of Emotional Quotient of Personnel in Electrical and Electronic Industry in Eastern Economic Corridor (EEC)

Jiraporn Chumhiran^{1*} Chontida Rungkawoung² Chalit Oraon³ Nanthapong Jamjang⁴
Pimolda Samphant⁵ and Sittiwat Danaidutsadeekul⁶

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the emotional quotients of the personnel and 2) to compare the difference in the emotional quotients of the personnel by gender, age, working experience, monthly income, and job characteristics. The quantitative data were obtained from 100 employees, who are personnel in the electrical and electronic industry in Eastern Economic Corridor. This research is survey research collected data through questionnaires. The statistics used in the data analysis were percentage, mean, standard deviation. Mean difference analysis by t-test and One-Way ANOVA with statistical significance at 0.05 level.

The results showed that the overall level of opinion about emotional quotients was at a high level. When classifying each dimension, respondents had emotional quotients by self-perception, interpersonal, stress management, decision making and self-expression, respectively. The results of comparison of the differences in mean opinion levels regarding emotional quotients classified by gender, age, working experience and job characteristics no statistically significant difference at the 0.05 level. As for the comparison results of the difference in average level of opinion about emotional quotients classified by monthly income was a statistically significant difference at the 0.05 level.

Key words: Emotional Quotients, Self-Perception, Self-Expression, Interpersonal, Stress Management, Decision Making, Electrical and Electronic Industry

¹ Air International Thermal Systems (Thailand) Co., Ltd.

^{2,3,6} Showa Denko Materials Automotive Products (Thailand) Co., Ltd.

⁴ PTT Digital Solutions Co., Ltd.

⁵ Jang-Jin Traditional Chinese Medicine Clinic

* Corresponding Author, Tel. 080-9366457 E-mail: Jiraporn.chu01@gmail.com DOI: 10.14456/jiba.2022.8

1. บทนำ

ในการทำงานหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องเจอกับความเครียดและความกดดันจากสิ่งต่าง ๆ รอบตัว ดังนั้น บุคลากรควรมีทักษะในการจัดการกับอารมณ์ ซึ่งกลายเป็นคุณสมบัติสำคัญในการทำงานในยุคปัจจุบัน เพราะจะช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างเป็นมืออาชีพ จัดการอารมณ์ของตนเอง และรับรู้อารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น เพราะการแสดงออกทางอารมณ์นั้นมีผลต่อผู้อื่นที่ต้องทำงานร่วมกัน ซึ่งจะทำให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข EQ จึงมีความสำคัญกับการทำงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นตัวช่วยที่จะทำให้สามารถรับมือและเผชิญหน้ากับปัญหาได้ดียิ่งขึ้น แม้ว่าจะไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ภายนอกได้ แต่จะสามารถควบคุมตนเองได้ นอกจากนี้ยังช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการเป็นผู้นำหรือบุคลากรที่ดีขององค์กร

สภาวะการณ์ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยีที่รวดเร็ว และทั้งการปรับตัวในการดำเนินชีวิตภายใต้วิถีใหม่ ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการสุขภาพจิต การจัดการอารมณ์ที่มีภาวะความเครียดเพิ่มมากขึ้น จากรายงานแนวโน้มความฉลาดทางอารมณ์ในระดับโลก ในปี 2021 ที่จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความฉลาดทางอารมณ์ของคนทั่วโลกโดย Six Seconds พบว่าตั้งแต่ปี 2011 -2017 ความฉลาดทางอารมณ์ของคนทั่วโลกลดลงเกือบ 5% และในปี 2018 คะแนนก็เริ่มติดตัวขึ้น และลดลงในปี 2020 ซึ่งเป็นเพราะโรคระบาดและวิกฤตเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้นพร้อมกัน จะเห็นได้ว่าคะแนนลดลง 2% ในเวลาเพียงปีเดียว เป็นแนวโน้มที่คาดคะเนได้ว่าอาจจะลดลงอย่างต่อเนื่องจากสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม อันเป็นผลกระทบจากโรคระบาดและภาวะสงครามระหว่างรัสเซียและยูเครน [1]

ในส่วนของประชาชนชาวไทย โดยเฉพาะกลุ่มคนวัยทำงานส่วนใหญ่ต้องเผชิญกับความเครียดจากงานที่ทำและบทบาทความสำคัญในสังคม ซึ่งรายงานจากกรมสุขภาพจิต[2] จากการเก็บสถิติเกี่ยวกับผลกระทบด้านจิตใจของประชาชนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ด้วยระบบ Mental Health Check In ตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2564 เป็นต้นมา พบว่าประชาชนในประเทศไทยมีความเสี่ยงสุขภาพจิตสูงขึ้นโดยมีตัวเลขสูงสุดที่เดือนสิงหาคม คือ มีภาวะเครียดสูง 45.5% เสี่ยงซึมเศร้า 51.5% เสี่ยงฆ่าตัวตาย 30.6 % และมีภาวะหมดไฟ 17.6% ซึ่งในจำนวนนี้มีคนวัยทำงานรวมอยู่ด้วยเกินกว่า 90% ของทั้งหมด และจากรายงานความเสี่ยงสุขภาพจิตของประชาชนในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับ Mega We Care [3] ระบุว่า โรคเครียดเรื้อรังเป็นหนึ่งในปัญหาสุขภาพของคนไทยที่เคยมีการเก็บสถิติเมื่อปี 2563 โดย Cigna Insurance [4] บริษัทประกันภัยด้านสุขภาพชื่อดังระดับโลกพบว่าคนไทยเสียค่าใช้จ่ายกับการดูแลสุขภาพให้รอดพ้นจากโรคนี้สูงถึง 21,500 ล้านบาท และประเทศไทยติดอันดับประเทศที่มีความเครียดสูงในอันดับที่ 5 ของโลกจากทั้งหมด 23 ประเทศที่มีการเก็บสถิติ

ผลการสำรวจสุขภาพจิต หรือความสุขของคนไทยในปี 2563 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม[5] ได้รายงานสรุปผลการสำรวจเมื่อพิจารณาคะแนนสุขภาพจิตเป็นรายภาค พบว่า ผู้ที่อาศัยอยู่ในภาคเหนือมีคะแนนสุขภาพจิตสูงสุด คือ 34.36 คะแนน รองลงมา คือ ภาคใต้ 34.18 คะแนน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 33.88 คะแนน ภาคกลาง 33.53 คะแนน ส่วนเขตกรุงเทพฯ และ 3 จังหวัด (นนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ) มีคะแนนสุขภาพจิตต่ำกว่าภาคอื่น ๆ คือ 32.06 คะแนน ซึ่งคะแนนเต็มของข้อคำถามสุขภาพจิตชุดนี้ คือ 45 คะแนน และจากข้อมูลการ

สำรวจสุขภาพจิตหรือความสุขของประชากรดังที่กล่าวมานี้ พบว่า ประชากรในเขตภาคกลาง ในที่นี้รวมถึงสามจังหวัดภาคตะวันออกที่เป็นเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ หรือโครงการระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) (ชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา) มีระดับความสุขน้อยรองจาก กรุงเทพฯ และปริมณฑล

อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ เป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทในการสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยโดยตลอด เนื่องด้วยประเทศไทยเป็นผู้นำในการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์สำหรับอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า รถยนต์ อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความซับซ้อน นอกจากนี้ ยังเป็นอุตสาหกรรมพื้นฐานในการต่อยอดไปสู่อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ (Smart Electronics) ซึ่งถือเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมเป้าหมายของพื้นที่ EEC ที่มุ่งเน้นขับเคลื่อนภาคอุตสาหกรรมการผลิตของไทยให้สามารถเติบโตสอดคล้องไปกับความต้องการของตลาดในโลกยุคดิจิทัล ซึ่งจะทำให้มีความต้องการใช้เทคโนโลยีขั้นสูงรวมทั้งอุปกรณ์และเครื่องมืออัจฉริยะต่าง ๆ เพิ่มขึ้นตามไปด้วย นับเป็นอีกหนึ่งกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและความเจริญก้าวหน้าให้กับประเทศชาติ โดยรายได้ของอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ของไทยส่วนใหญ่มาจากการส่งออกสินค้าไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก โดยปี 2564 สินค้าไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์มีมูลค่าการส่งออก 69,172.88 ล้านบาทหรือร้อยละ 16.28 5 และจากข้อมูลการจ้างงานไทยของโครงการที่ได้รับอนุมัติปี 2564 พบว่า อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ยังเป็นแหล่งรายได้ของคนในประเทศ เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่มีการจ้างงานแรงงานในประเทศมากที่สุดอีกด้วย [6]

การพัฒนาศักยภาพในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้สามารถรองรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในสถานะต่าง ๆ โดยการพัฒนาศักยภาพนั้นไม่เพียงแต่พัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความรู้ ทักษะ และความชำนาญในการทำงานเท่านั้น การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการอารมณ์ หรือ EQ ก็มีส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพของงานและศักยภาพในการแข่งขันทางการค้า

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมุ่งที่จะศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานในองค์กรอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในเขตพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรที่ทำงานในองค์กร และแนวทางในการบริหารจัดการอารมณ์ เมื่อต้องเผชิญกับความเครียดจากการทำงาน หรือจากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทั้งเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง รวมถึงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยผู้วิจัยคาดหวังว่าผลที่ได้จากการวิจัยจะมีประโยชน์และเป็นแนวทางในการวางแผนรับมือเมื่อพนักงานต้องเผชิญกับความเครียด ได้เรียนรู้และมีแนวทางเพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตัวเอง มีความเข้าใจแนวทางของการเพิ่มระดับความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อลดระดับความเครียดจากปัญหาในการทำงาน และลดปัญหาสุขภาพจิตลง ซึ่งจะทำให้บุคลากรได้ใช้ศักยภาพที่มีอยู่ได้อย่างเต็มที่และเต็มกำลัง นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงวิถีปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลที่ดีขึ้น จึงทำให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น รวมถึงการให้การสนับสนุนในการส่งเสริมเกี่ยวกับความสุขของพนักงานในสถานที่ทำงาน



2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน และลักษณะงาน

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก นำผลไปใช้ในการกำหนดนโยบาย การจัดประชาสัมพันธ์จัดอบรมให้ความรู้ เพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันแก่องค์กร

3.2 เพื่อเป็นฐานข้อมูลให้ภาครัฐนำไปใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบาย เพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ

3.3 เพื่อเป็นประโยชน์แก่สถาบันการศึกษาที่มีหลักสูตรการเรียนการสอนรายวิชาการบริหารธุรกิจ สามารถนำผลไปใช้ในการกำหนดแนวทางการดำเนินธุรกิจ การสร้างการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรกับองค์กร

4. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

4.1 ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

4.1.1 Bar-On (2001) ความฉลาดทางอารมณ์เป็นชุดของความสามารถ สมรรถนะที่หลากหลายและมีความเกี่ยวข้องกับอารมณ์ บุคคล

และทักษะ ทางสังคมที่ช่วยในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เข้ามาในชีวิตประจำวัน [7]

4.1.2 Cooper and Sawaf (1997) ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจ และประยุกต์ใช้พลังการรู้จักอารมณ์ของตนเองเป็นรากฐานในการสร้างความสัมพันธ์ และโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น [8]

4.1.3 Goleman (1998) ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้ของผู้อื่น ทำให้สามารถบริหารหรือจัดการอารมณ์ของตนเองมีแรงจูงใจตัวเอง และมีความสามารถทางด้านทักษะ ในการสร้างความสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น [9]

4.1.4 Mayer and Salovey (1990) ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นความสามารถในการเข้าใจอารมณ์ของตนเองและการแสดงอารมณ์ของผู้อื่น สามารถใช้อารมณ์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการคิด การจำและช่วยให้เกิดมุมมองการแก้ปัญหาในทางที่สร้างสรรค์ สามารถแยกแยะวิเคราะห์อารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสมกับงานหรือสถานการณ์ในขณะนั้น และสามารถที่จะจัดการกับอารมณ์ของผู้อื่นโดยการให้กำลังใจเมื่อเขาท้อแท้ [10]

4.1.5 Mayer, Caruso and Salovey (1999) ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นความสามารถในการเข้าใจความหมายและความเกี่ยวข้องกัน ทางอารมณ์ ซึ่งเป็นเหตุผลที่นำไปสู่การแก้ไขปัญหาโดยอาศัยพื้นฐานทางอารมณ์นั้น ความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วยความสามารถในการรับรู้อารมณ์การซึมซับอารมณ์ ที่สัมพันธ์กับความรู้สึกการเข้าใจในลักษณะของอารมณ์และการจัดการกับอารมณ์ [11]

4.1.6 Multi-Health Systems (2011) ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นชุดของทักษะทางด้านอารมณ์ และสังคมที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้และการ แสดงออกของตนเองการพัฒนาและรักษาความสัมพันธ์ทาง

สังคม การจัดการกับปัญหา และใช้ความรู้ทางอารมณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ [12]

4.1.7 Stein, Book and Kanoy (2013) ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นความสามารถในการประเมินความแข็งแกร่งของตนเองการทำทนายข้อจำกัดของตนเองและความเชื่อในการเอาชนะตนเอง นอกจากนั้นยังได้รวมไปถึงความเป็นจริง การแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพและการควบคุมตนเองไม่ให้หุนหันพลันแล่นที่อาจจะก่อให้เกิดปัญหากับตนเอง [13]

4.2 ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรต่อองค์กร

ความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญทั้งต่อตนเอง ต่อผู้อื่น ต่อสังคม หรือต่อองค์กร มีผู้กล่าวถึงความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ ดังนี้

4.2.1 วีระวัฒน์ (2542) กล่าวว่าผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดี จะเป็นผู้ที่รู้จักใช้ความคิดต่ออารมณ์ของตนเองและผู้อื่นให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้อื่นเป็นสุขและตนเองก็เป็นสุขด้วย [14]

4.2.2 เทอดศักดิ์ (2547) กล่าวว่าประโยชน์ของความสามารถทางอารมณ์ จะทำให้เด็กเรียนหนังสือได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อการเรียน รักการศึกษาค้นคว้าความรู้ สามารถปรับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม จึงมีความสุขและสมควรตามอัตรา เมื่อเด็กเติบโตขึ้นเขาจะรู้ถึงเป้าหมายชีวิตตนเอง รู้จักปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ รู้ว่าตนต้องการอะไร เปรียบเทียบกับศักยภาพของตนเอง แล้วเลือกเรียน เลือกทำงานได้อย่างเหมาะสม การทำงานให้ประสบความสำเร็จ ต้องอาศัยบุคลิกที่อ่อนน้อม เน้นการร่วมมือกันทำงาน หากเกิดความขัดแย้งหรือปัญหาขึ้นก็ต้องพูดคุยปรับความเข้าใจ ทักษะอุปนิสัยอย่างนี้พบได้ในผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ [15]

4.2.3 วีระวัฒน์ (2551) ได้อธิบายเกี่ยวกับความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีส่วนอยู่ในเบื้องหลังความสุขความสามารถในการปรับตัวและความสำเร็จต่าง ๆ ในชีวิตของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นการศึกษา ความสำเร็จในการทำงาน การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผู้อื่น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีจะเป็นผู้ที่รู้จักใช้ความคิดเกี่ยวกับอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่นให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างดี ทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างราบรื่น การนำหลักการของความฉลาดทางอารมณ์ไปใช้ในชีวิตประจำวัน และในการปฏิบัติจะมีประโยชน์อย่างยิ่งกับทุกคน [16]

4.3 แนวคิดทฤษฎีของโมเดลการวัดความฉลาดทางอารมณ์

4.3.1 Mayer and Salovey (1990) ได้สรุปองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ดังนี้ [10]

- 4.3.1.1 การรู้จักอารมณ์ตนเอง
- 4.3.1.2 การจัดการกับอารมณ์ตนเอง
- 4.3.1.3 การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง
- 4.3.1.4 การหยั่งรู้อารมณ์ผู้อื่น
- 4.3.1.5 การรักษาความสัมพันธ์ที่ดี

ต่อกัน

4.3.2 Bar-On (1988) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ดังนี้ [17]

- 4.3.2.1 ความสามารถภายในตนเอง
- 4.3.2.2 ทักษะด้านความเก่งคน
- 4.3.2.3 กลยุทธ์ในการบริหารความ

เครียด

- 4.3.2.4 แรงจูงใจและภาวะอารมณ์

4.3.3 Cooper and Sawaf (1997) ได้เสนอโมเดลของความฉลาดทางอารมณ์ดังนี้ [8]

- 4.3.3.1 ความรอบรู้ทางอารมณ์
- 4.3.3.2 ความเหมาะสมทางอารมณ์



- 4.3.3.3 ความลึกซึ้งทางอารมณ์
- 4.3.3.4 ความกลมเกลียวทางอารมณ์
- 4.3.4 Goleman (1998) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ดังนี้ [9]
 - 4.3.4.1 การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง
 - 4.3.4.2 การจัดการอารมณ์ของตนเอง
 - 4.3.4.3 การจูงใจตนเอง
 - 4.3.4.4 การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น
 - 4.3.4.5 การมีทักษะทางสังคม
- 4.3.5 กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2548) ได้พัฒนาแนวคิดเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ที่ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 3 ประการ คือ ดี เก่ง และสุข [18]
 - 4.3.6 Bar-On ได้ทำงานร่วมกับทีมวิจัยที่ Multi-Health Systems กำหนดโครงสร้างโมเดลความฉลาดทางอารมณ์ขึ้นมาใหม่โดยได้กำหนดองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์เป็น 5 องค์ประกอบ มี 15 องค์ประกอบย่อย และ 1 ตัวชี้วัดเพิ่มเติมดังนี้ [19]
 - 4.3.6.1 การรับรู้ตนเอง
 - 4.3.6.2 การแสดงออก
 - 4.3.6.3 มนุษยสัมพันธ์
 - 4.3.6.4 การตัดสินใจ
 - 4.3.6.5 การจัดการความเครียด

จากแนวคิดทฤษฎีที่ทางผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าได้เลือกใช้แนวคิดทฤษฎีของโมเดลความฉลาดทางอารมณ์ของ Bar-On ที่ปรับปรุงใหม่ (Bar-On EQ-i 2.0) ที่ได้ทำงานร่วมกับทีมวิจัยที่ Multi-Health Systems ที่กำหนดโครงสร้างโมเดลความฉลาดทางอารมณ์ขึ้นมาใหม่โดยได้กำหนดองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์เป็น 5 องค์ประกอบ คือ 1) การรับรู้ตนเอง 2) การแสดงออก 3) มนุษยสัมพันธ์ 4) การตัดสินใจ 5) การจัดการความเครียด ใช้เป็นตัวแปรตามในการวิจัย เนื่องจากโครงสร้างของโมเดล

มีความสอดคล้องกับยุคสมัยปัจจุบัน จึงเป็นเนื้อหาที่น่าสนใจในการนำมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปรับปรุงภายใต้สภาวะการทำงานในองค์กรยุคปัจจุบัน

5. ระเบียบวิธีวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก จำนวนทั้งสิ้น 191,502 คน [20]

5.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร จากสมการ
$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$
 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ 399 ราย แต่ด้วยระยะเวลาที่มีอย่างจำกัด จึงทำให้ผู้วิจัยสุ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 100 ราย และใช้การสุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) [21] โดยใช้เกณฑ์ด้านระยะเวลาที่มีจำกัดและบุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ เขตพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก จำแนกออกเป็นจังหวัดระยอง จังหวัดชลบุรี และจังหวัดฉะเชิงเทรา ข้อจำกัดของการวิจัยในครั้งนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 100 ตัวอย่าง เนื่องจากการจัดทำวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาจำกัด คือ เดือนกันยายน ถึง ตุลาคม พ.ศ. 2565

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย และการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating-Scale) มีข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ มีเกณฑ์การกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended) จำนวน 1 ข้อ

5.3 คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนก โดยการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) จะคำนวณหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปรากฏผลได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.48-0.83 ในส่วนของแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาปรากฏผลได้ค่า 0.93 และค่า Corrected item total correlation ปรากฏผลได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.225-0.740 โดยการวิเคราะห์ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

5.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการ 3 ขั้นตอน

5.4.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีทั้งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยขอความร่วมมือจากบุคลากร

สายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ในการตอบแบบสอบถาม นอกจากนี้ยังมีการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากหน่วยงานต่าง ๆ งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

5.4.2 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม และทำการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มต่าง ๆ ที่ติดต่อประสานงานกันอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

5.4.3 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

5.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงในโปรแกรม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามลำดับ 4 ขั้นตอน ดังนี้

5.5.1 การคำนวณหาข้อมูลสถานะภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้วิธีหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นร้อยละ (Percentage)

5.5.2 การคำนวณหาข้อมูลของความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 5 องค์ประกอบ จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

5.5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยใช้สถิติอ้างอิงแบบมีพารามิเตอร์เป็น



ลักษณะข้อมูลการแจกแจงแบบที (t-test) และ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ผลการวิจัย

6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของบุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้า

และอิเล็กทรอนิกส์ เขตพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 30-40 ปี มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี รายได้ต่อเดือน 20,000 – 40,000 บาท ลักษณะงานฝ่ายปฏิบัติการ แสดงในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	48	48.00
	หญิง	52	52.00
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	29	29.00
	30 - 40 ปี	54	54.00
	มากกว่า 40 ปี	17	17.00
ประสบการณ์ทำงาน	ต่ำกว่า 5 ปี	32	32.00
	5 -10 ปี	30	30.00
	มากกว่า 10 ปี	38	38.00
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 20,000 บาท	17	17.00
	20,000 - 40,000 บาท	44	44.00
	มากกว่า 40,000 บาท	39	39.00
ลักษณะงาน	ฝ่ายบริหาร	26	26.00
	ฝ่ายสนับสนุน	20	20.00
	ฝ่ายปฏิบัติการ	54	54.00

6.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ เขตพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ โดยภาพรวม แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ตนเอง การแสดงออก มนุษยสัมพันธ์ การตัดสินใจ และการจัดการความเครียด รวมทั้งวิเคราะห์เป็นรายข้อจำนวน 25 ข้อ แสดงในตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
ความฉลาดทางอารมณ์โดยภาพรวม	3.99	0.45	มาก
ด้านการรับรู้ตนเอง	4.11	0.55	มาก
1. การรับรู้และเข้าใจความรู้สึกตนเอง	4.16	0.63	มาก
2. รู้จักจุดแข็งและข้อจำกัดของตนเอง	4.07	0.64	มาก
3. รู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง	4.09	0.70	มาก
4. ตระหนักว่าอารมณ์ตนส่งผลกระทบต่ออย่างไร	4.06	0.62	มาก
5. ความเชื่อมั่นในคุณค่าของตนเอง	4.15	0.74	มาก
ด้านการแสดงออก	3.87	0.52	มาก
6. แสดงความรู้สึกต่อคนอื่นอย่างเปิดเผย	3.80	0.74	มาก
7. แสดงความคิดเห็นตรงไปตรงมา	3.74	0.69	มาก
8. แสดงออกได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ	4.03	0.70	มาก
9. แสดงความคิดเห็นในการทำงานร่วมกับผู้อื่น	3.81	0.69	มาก
10. ยึดมั่นในหลักการและสิ่งที่ถูกต้องเสมอ	3.96	0.65	มาก
ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.05	0.49	มาก
11. ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มที่	4.25	0.56	มาก
12. มีส่วนช่วยลดสถานการณ์ความขัดแย้งในองค์กร	4.02	0.68	มาก
13. รู้สึกเห็นใจและคอยปลอบใจผู้อื่นเมื่อมีความทุกข์	4.02	0.68	มาก
14. เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน	3.98	0.62	มาก
15. เมื่อจะทำอะไรสักอย่างนึกถึงคนอื่นก่อนเสมอ	4.00	0.59	มาก
ด้านการตัดสินใจ	3.95	0.49	มาก
16. มองสิ่งต่าง ๆ ตามความเป็นจริงไม่คล้อยตามความรู้สึกตน	3.92	0.65	มาก
17. หาข้อมูลก่อนแสดงความคิดเห็นเสมอ	3.94	0.63	มาก
18. ระบุปัญหาและวางแผนแก้ไขได้เหมาะสม	3.94	0.63	มาก
19. ระวังอารมณ์ตนเองได้ดีต่อสถานการณ์ต่าง ๆ	3.93	0.61	มาก
20. คำนึงถึงผลกระทบที่จะตามมา ก่อนตัดสินใจทุกครั้ง	4.03	0.61	มาก



ตารางที่ 2 (ต่อ)

ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ เขตพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
ด้านการจัดการความเครียด	3.99	0.56	มาก
21. พอใจกับชีวิตและยอมรับข้อบกพร่องตนเองได้	3.94	0.66	มาก
22. รับมือกับปัญหาความไม่สบายใจและเชื่อมั่นในทางออกเสมอ	4.05	0.66	มาก
23. สามารถปรับเปลี่ยนความเครียดให้กลายเป็นเรื่องผ่อนคลาย	3.83	0.65	มาก
24. สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จภายใต้ความกดดัน	4.06	0.69	มาก
25. มีแนวทางในการเผชิญกับความล้มเหลวและผิดหวัง	4.07	0.66	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ตนเอง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ด้านมนุษยสัมพันธ์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ด้านการจัดการความเครียด มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ด้านการตัดสินใจ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และด้านการแสดงออก มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ตามลำดับสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.74-4.25

6.3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทาง

อารมณ์ของบุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก จำแนกตามสภาพส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ รายได้ต่อเดือนประสบการณ์ทำงาน และลักษณะงาน

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามสภาพส่วนบุคคลด้าน เพศ ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วย Independent-Samples t-test และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามสภาพส่วนบุคคลด้านอายุ ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน และลักษณะงาน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ตารางที่ 3 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ด้านเพศ

ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก	t-Value	P-Value
ภาพรวมของความฉลาดทางอารมณ์	1.53	0.13
ด้านการรับรู้ตนเอง	0.77	0.44
ด้านการแสดงออก	2.18	0.03*
ด้านมนุษยสัมพันธ์	1.92	0.06
ด้านการตัดสินใจ	1.02	0.31
ด้านการจัดการความเครียด	0.81	0.42

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ด้านเพศ พบว่า ระดับความคิดเห็นความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่าด้านการแสดงออก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการรับรู้ตนเอง ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการตัดสินใจ และด้านการจัดการความเครียด ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิกาญจน์ (2561) [22] ที่พบว่า

นิสิตแพทย์ชั้นปีที่ 6 มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ชายและเพศหญิงโดยภาพรวม มีความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ระดับความคิดเห็นของเพศชายและเพศหญิง ที่ไม่มีความแตกต่างกัน เนื่องด้วยในปัจจุบันองค์กรทางด้านอุตสาหกรรมได้ให้ความสำคัญต่อบุคลากรทั้งเพศชายและเพศหญิงอย่างเท่าเทียมกัน และมีวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญต่อความเสมอภาคและหลากหลายทางเพศมากขึ้น ความเสมอภาคช่วยสร้างสังคมที่ยุติธรรม ช่วยให้ทุกคนได้รับโอกาสที่เท่าเทียมกัน แม้ว่าจะมีมุมมองและความคิดที่แตกต่าง แต่สามารถยอมรับความคิดเห็นและช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งในหมู่บุคคลกลายเป็นความร่วมมือ และสร้างโอกาสในการพัฒนาองค์กรมากขึ้น ส่งผลให้บุคลากรทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกันในภาพรวม



ตารางที่ 4 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ด้านอายุ

ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก	F-Value	P-Value
ภาพรวมของความฉลาดทางอารมณ์	0.64	0.53
ด้านการรับรู้ตนเอง	1.41	0.25
ด้านการแสดงออก	1.14	0.32
ด้านมนุษยสัมพันธ์	0.10	0.91
ด้านการตัดสินใจ	0.25	0.78
ด้านการจัดการความเครียด	1.00	0.37

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า ระดับความคิดเห็นความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ โดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่าทั้ง 5 ด้าน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์ประภา (2558) [23] ที่ศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของผู้ปฏิบัติงานโดยภาพรวม มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า บุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรมล้วนผ่านช่วงวัยที่ต้องเตรียมความพร้อมทั้งด้านสติปัญญาและอารมณ์ให้เติบโตเป็นผู้ใหญ่วัยทำงานที่มีคุณภาพ ดังนั้นพนักงานในองค์กรทั้งอายุน้อยและอายุมาก จึงมีความฉลาดทางอารมณ์อันทำให้เกิดการพัฒนาตนเองเพื่อให้อาจปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรไม่แตกต่างกัน จึงทำให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์ทำงาน

ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก	F-Value	P-Value
ภาพรวมของความฉลาดทางอารมณ์	1.60	0.21
ด้านการรับรู้ตนเอง	1.91	0.15
ด้านการแสดงออก	0.79	0.46
ด้านมนุษยสัมพันธ์	0.44	0.65
ด้านการตัดสินใจ	0.41	0.67
ด้านการจัดการความเครียด	3.57	0.03*

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์ทำงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นความฉลาดทางอารมณ์โดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่าด้านการจัดการความเครียด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการรับรู้ตนเอง ด้านการแสดงออก ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการตัดสินใจ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวิทย์ (2560) [24] ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษา นครพนม เขต 2 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์โดยภาพรวม เมื่อจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานหรือประสบการณ์ทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า แม้ว่าประสบการณ์ทำงานในอุตสาหกรรมจะมีความสำคัญในลักษณะมีความเชี่ยวชาญในงาน แต่เนื่องด้วยการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานของอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ก็มักจะมีปัญหาใหม่ ๆ เกิดขึ้นมาให้พนักงานได้เรียนรู้และแก้ไขอยู่เสมอ ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากหรือน้อยก็ต้องเรียนรู้ที่จะแก้ไขปัญหา และทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุผลสำเร็จ ส่งผลให้พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกันในภาพรวม



ตารางที่ 6 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน

ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก	F-Value	P-Value
ภาพรวมของความฉลาดทางอารมณ์	4.24	0.02*
ด้านการรับรู้ตนเอง	5.10	0.01*
ด้านการแสดงออก	2.73	0.07
ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.81	0.03*
ด้านการตัดสินใจ	2.45	0.09
ด้านการจัดการความเครียด	2.63	0.08

จากตารางที่ 6 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ระดับความคิดเห็นความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน โดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ตนเอง และด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการแสดงออก ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการตัดสินใจ และด้านการจัดการความเครียด ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทยุตม์ (2563) [25] ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทาง

อารมณ์ กับพฤติกรรมการลงทุนของเทรดเดอร์รายย่อยในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า เทรดเดอร์ที่มีรายได้ต่างกันมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ปัจจุบันค่าครองชีพในประเทศไทยอยู่ในระดับที่สูง รายได้ต่อเดือนถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินชีวิตของพนักงาน พนักงานจึงความคาดหวังเรื่องรายได้ที่ตนพึงพอใจ และส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ในการทำงาน ดังนั้นการประเมินรายได้ของพนักงานให้เหมาะสมกับงานที่ทำ เมื่อพนักงานทำผลงานได้ดีควรมีการตอบแทนอาจจะตอบแทนเป็นโบนัสรายปีหรือการเพิ่มเงินเดือน จะทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างผลงานเพิ่มขึ้น ไม่หยุดอยู่กับที่ พร้อมจะใช้ความรู้ความสามารถที่มีทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 7 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ด้านลักษณะงาน

ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก	F-Value	P-Value
ภาพรวมของความฉลาดทางอารมณ์	0.12	0.88
ด้านการรับรู้ตนเอง	0.01	0.99
ด้านการแสดงออก	0.26	0.78
ด้านมนุษยสัมพันธ์	0.11	0.90
ด้านการตัดสินใจ	0.03	0.97
ด้านการจัดการความเครียด	0.95	0.39

จากตารางที่ 7 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ด้านลักษณะงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นความฉลาดทางอารมณ์จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวิทย์ (2560) [24] ที่ศึกษาปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครพนม เขต 2 พบว่า ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์นั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับสถานภาพส่วนบุคคลในด้านลักษณะการทำงาน ทั้งฝ่ายบริหาร ฝ่ายสนับสนุน และฝ่ายปฏิบัติการ เนื่องจากบุคลากรในองค์กรจะได้รับการฝึกอบรมและปลูกฝังแนวคิดพื้นฐานให้ทำงานโดยมีเป้าหมายร่วมกัน คือทำงาน

อย่างมีประสิทธิภาพ ตระหนักเรื่องคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า โดยมีพื้นฐานด้านการบริหารจัดการอารมณ์ร่วมด้วย สามารถแสดงความคิดเห็นออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อให้การทำงานร่วมกันประสบผล สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร แม้ว่าจะอยู่ภายใต้สภาวะการณ์ที่มีการแข่งขันทางธุรกิจสูง ดังนั้นสถานภาพส่วนบุคคลด้านลักษณะงานจึงไม่ได้ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ในการทำงานสายงาน อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

6.4 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ เขตพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

7. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

งานวิจัย เรื่อง การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร และเปรียบเทียบความ



แตกต่างของความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน รายได้ ต่อเดือน และลักษณะงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก จำนวน 100 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านที่สูงที่สุด ได้แก่ ด้านการรับรู้ตนเอง รองลงมาได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการจัดการความเครียด ด้านการตัดสินใจ และด้านการแสดงออก ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และลักษณะงานพบว่า โดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับความฉลาดทางอารมณ์ มีแนวนโยบายส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นการสร้างเสริมความสุขของคนในองค์กร (Happy Work Place) หรือผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน โดยเฉพาะด้านการรับรู้

ตนเอง เพราะเป็นส่วนที่สำคัญอันดับแรกในการที่บุคลากรจะสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเอง ซึ่งจะเป็นการถ่ายทอดสื่อสารผ่านอารมณ์และพฤติกรรมการแสดงออกต่อผู้อื่นในสังคมและเพื่อที่จะสามารถดำเนินชีวิตประจำวันและปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป การศึกษาในอนาคตควรทำการศึกษาโดยใช้เครื่องมือที่หลากหลายแตกต่างจากปัจจุบัน จะนำมาซึ่งข้อมูลที่เป็นเชิงลึกมากขึ้น ตัวอย่างเช่น การสัมภาษณ์ หรือการทดลอง โดยกำหนดสถานการณ์จำลองขึ้น ภายใต้ปัจจัยควบคุมที่กำหนด เพื่อดูการตอบสนองของกลุ่มตัวอย่าง ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบและแนวทางการจัดการความฉลาดทางอารมณ์เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุและแนวทางการจัดการเพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร ควรศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ ในองค์ประกอบอื่นหรือแนวคิดของนักวิชาการท่านอื่น เพื่อเพิ่มมุมมองในด้านต่าง ๆ ให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น และเนื่องจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้ในครั้งนี้ มีจำนวนน้อยกว่าที่คำนวณได้ทำให้ผลลัพธ์ที่ได้ มีความคลาดเคลื่อนที่สูงขึ้น การศึกษาในอนาคตควรวางแผนในการเก็บกลุ่มตัวอย่างให้เพียงพอ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่สมบูรณ์ รวมทั้งควรศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ ในองค์ประกอบอื่น หรือแนวคิดของนักวิชาการท่านอื่น เพื่อเพิ่มมุมมองในด้านต่าง ๆ ให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น และในอนาคตควรใช้สถิติอื่น ๆ เพิ่มเติม และแนะนำให้ทำการศึกษาโดยใช้ผลของการศึกษานี้ไปทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะแตกต่างจากปัจจุบัน



เอกสารอ้างอิง

- [1] Six Seconds. (2021). [online]. *State of Heart Trend in Emotional Intelligence 2021*. [cited 14 Aug. 2022]. Available from : URL : <https://www.6seconds.org/emotional-intelligence/research/>
- [2] กรมสุขภาพจิต. (2564). [ออนไลน์]. *เปิดผลวัดใจคนไทยช่วงโควิด-19 พบ 4 เรื่องใหญ่*. [สืบค้นวันที่ 14 สิงหาคม 2565]. จาก <https://dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=31154>
- [3] Mega We care. (2564). [ออนไลน์]. *เทรนด์สุขภาพประจำเดือน สิงหาคม 2564*. [สืบค้นวันที่ 14 สิงหาคม 2565] จาก <https://www.megawecare.co.th/content/5673>
- [4] Cigna. (2019). [online]. *Impact of Stress on Healthcare Systems*. [cited 14 Aug. 2022] Available from : <https://www.cignaglobal.com/blog/thought-leadership/impact-of-stress-on-healthcare-systems>
- [5] สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). *สรุปผลที่สำคัญ การสำรวจสุขภาพจิต (ความสุข) ของคนไทยในประเทศไทย พ.ศ. 2563*. บางกอกบลิ๊ก.
- [6] สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์. (2565). [ออนไลน์]. *ศักยภาพการแข่งขันในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างไทยกับเวียดนาม*. [สืบค้นวันที่ 14 สิงหาคม 2565]. จาก <https://eiui.thaieei.com/box/Research /97/ศักยภาพการแข่งขันไทย%20เวียดนาม-ตัด.pdf>
- [7] Bar-On, R. (2001). Emotional intelligence and self-actualization. Emotional intelligence in everyday life. *a scientific inquiry*. 82-97.
- [8] Cooper, R. K. and Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional Intelligence in Business*. London: Orion Business Books.
- [9] Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. London: Bloomsbury.
- [10] Mayer, J. D. and Salovey, P. (1990). Emotional intelligence. *Sage*. 9, 185-211.
- [11] Mayer, J. D., Caruso, D. R. and Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*. 27(4), 267-298.
- [12] Multi-Health Systems Inc. (2011). [online]. *The EQ-I 2.0 Model*. [cited] 28 Aug. 2022]. Available from : <https://mhs.com/info/taproductresourcecenter-0/>
- [13] Stein, S. J., Book, H. E. and Kanoy, K. (2013). *The student EQ edge: Emotional intelligence and your academic and personal success* : Jossey-Bass.
- [14] วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2542). *เชาวน์อารมณ์ (EQ) : ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เน็ท.
- [15] เทอดศักดิ์ เดชคง. (2547). *ความฉลาดทางอารมณ์*. พิมพ์ครั้งที่ 17. กรุงเทพฯ : มติชน.
- [16] วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2551). *เชาวน์อารมณ์ (Emotional Quotien -EQ) : ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [17] Bar-On, R. (1988). *The development of a concept of psychological well-being*. Doctoral dissertation, Rhodes University, South Africa.



- [18] กรมสุขภาพจิต. (2548). อีคิว : ความฉลาดทางอารมณ์. นนทบุรี: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต.
- [19] Multi-Health Systems (2011) *The Emotional Quotient Inventory 2.0: User's handbook*. Toronto, ON: Multi-Health Systems.
- [20] สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์. (2565). [ออนไลน์]. จำนวนผู้ประกอบการและจำนวนแรงงาน. [สืบค้นวันที่ 14 สิงหาคม 2565]. จาก [http://www.thaieei.com/eiu/TableauPage.aspx? MenuID=35](http://www.thaieei.com/eiu/TableauPage.aspx?MenuID=35)
- [21] ธาณินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ : บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- [22] รุจิกาญจน์ เหลี่ยมเจริญ. (2561). *ความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตแพทย์ชั้นปีที่ 6 มหาวิทยาลัยนเรศวร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาสุภาพศึกษา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- [23] ทิพประภา พิศาลกิตติคุณ. (2558). *ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยศิลปากร.
- [24] อรวรีย์ โคตรเคน. (2560). *ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครพนม เขต 2*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- [25] พิทยุต์ม์ บุญอำนาจเดช. (2563). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับอคติในการลงทุน ของเทรดเดอร์รายย่อยในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. การศึกษาค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การบัญชีและการบริหารเงิน) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



การศึกษาทักษะทางวิชาชีพบัญชีในการเป็นนักบัญชียุคดิจิทัล : กรณีศึกษานักศึกษา
ระดับปริญญาตรีสาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตาก

อโนทัย พลภาณุมาศ^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาทักษะทางวิชาชีพบัญชีในการเป็นนักบัญชียุคดิจิทัลของนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตาก และ 2) ศึกษาความแตกต่างระหว่างนักศึกษาที่มีประสบการณ์ฝึกงานกับนักศึกษาที่ไม่มีประสบการณ์ฝึกงานในการเป็นนักบัญชียุคดิจิทัลของนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตาก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาการบัญชีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตาก จำนวน 284 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนาคือการแจกแจงความถี่ และการทดสอบค่าสถิติแบบ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประสบการณ์ในการฝึกงานที่แตกต่างกันมีความต้องการทักษะทางวิชาชีพบัญชีในการเป็นนักบัญชียุคดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: นักบัญชียุคดิจิทัล ทักษะทางวิชาชีพบัญชี

¹ อาจารย์ประจำสาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก

*ผู้รับผิดชอบประสานงาน โทรศัพท์ 086-411-6762 อีเมล: Anothaipol@gmail.com DOI: 10.14456/jiba.2022.9



The Study of Accounting Professional Skill Towards Digital Accountant: A Case Study of Accounting Students of Faculty of Business Administration and Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Lanna Tak

Anothai Polpanumas^{1*}

Abstract

This research aimed to 1) study professional accounting skills in becoming an accountant in the digital age of undergraduate students in accounting, the Faculty of Business Administration and Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Lanna Tak and 2) study the differences between students with internship experience and students without internship experience in the digital era of accounting undergraduate students, the Faculty of Business Administration and Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Lanna Tak. Examinees were accounting undergraduate students, the Faculty of Business Administration and Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Lanna Tak. There were 284 students, The instruments were questionnaires for data collection. Data analysis was conducted by using the descriptive statistics, and the hypothesis was conducted by Independent Sample t-test.

The hypothesis testing revealed that different internship experiences had different requirements for professional accounting skills in being an accountant in the digital age at a statistical significance level of 0.05.

Keywords: Digital Era of Accounting, Professional Accounting Skills

¹ Lecturer, Accountancy, Faculty of Business Administration and Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Lanna Tak

* Corresponding Author, Tel. 086-411-6762 E-mail: Anothaipol@gmail.com DOI: 10.14456/jiba.2022.9

1. บทนำ

ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่อย่างรวดเร็ว การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้งานในหลายอุตสาหกรรม เพื่อแก้ปัญหาความซับซ้อนในการทำงานกระบวนการผลิตและการตัดสินใจทางธุรกิจต้องการการตัดสินใจที่รวดเร็ว ถูกต้อง และทันต่อเวลา ดังนั้นโปรแกรมสำหรับการวางแผนบริหารธุรกิจขององค์กร (ERP) ก็ได้เกิดขึ้นเพื่อประโยชน์ในการจัดทำข้อมูลในการวางแผน การขายสินค้า ระบบต้นทุนการผลิต และระบบควบคุมสินค้าคงเหลือ ถูกเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน โดยในยุคปัจจุบัน มีผู้พัฒนาทั้งในประเทศและต่างประเทศเริ่มนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ให้การจัดทำบัญชีง่ายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาโปรแกรมให้ใช้ระบบ Cloud ที่สามารถทำให้นักบัญชีทำงานจากที่ไหนก็ได้ [1]

การพัฒนาเครื่องมือทางเทคโนโลยีเหล่านี้ส่งผลกระทบจากการลงบัญชีด้วยมือถูกปรับเปลี่ยนเป็นการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีจัดเก็บข้อมูลทางบัญชี และส่งข้อมูลทางบัญชีถึงกันโดยผ่านระบบเครือข่ายระหว่างกัน สิ่งเหล่านี้ เรียกว่า “การบัญชีดิจิทัล (Digital accountant)” โดยมีการพัฒนาติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันด้วยระบบที่เรียกว่า Electronic Data Interchange : EDI มีการโอนเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Fund Transfer : EFT) ทั้ง EDI และ EFT กล่าวได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแลกเปลี่ยนข้อมูลทางการเงินระหว่างผู้ค้าในแต่ละประเภทธุรกิจ [2] นักบัญชีในยุคดิจิทัล จึงจำเป็นต้องมีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี เทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมใหม่ ๆ มีจรรยาบรรณในวิชาชีพบัญชี และต้องเปลี่ยนบทบาทจากการเป็นเพียงผู้สนับสนุนข้อมูลทางบัญชีมาเป็นผู้นำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูล อีกทั้งยังช่วยในด้าน

การวางแผน และเป็นที่ปรึกษาเพื่อช่วยในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ อันจะนำมาซึ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน [3]มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตาก เป็นมหาวิทยาลัยในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ มีบทบาทและหน้าที่สำคัญในการผลิตบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านวิชาการ เพื่อเป็นการเตรียมตัวนักศึกษาให้เข้าสู่สายงานอาชีพต่าง ๆ โดยเปิดกว้างทางการศึกษาและการจัดการศึกษาในหลากหลายคณะ หลายสาขา และหลายหลักสูตร โดยในสาขาการบัญชี ซึ่งคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ได้พยายามจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีความรู้ความสามารถ และพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน เพื่อนำไปประกอบอาชีพทางสายงานบัญชีในอนาคต

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวของนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตาก ในการเป็นนักบัญชียุคดิจิทัล ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวในการเป็นนักบัญชียุคดิจิทัล ซึ่งผลดังกล่าวเพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมพัฒนานักศึกษาให้มีความรู้ความสามารถที่ดีขึ้นและมีคุณลักษณะที่เหมาะสมในงานด้านการบัญชี สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อประกอบอาชีพของนักศึกษา ตลอดจนสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาตนเองให้มีคุณสมบัติในยุคดิจิทัลต่อไป

2. วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี



ปัจจุบันสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ [4] ได้กำหนดคุณสมบัติสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีให้ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการศึกษาสากล (International Education Standards : IES) ที่ออกโดยสหพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศ (IFAC) ทั้ง 8 ฉบับ โดยมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศฉบับนี้ได้มีการปรับปรุง อธิบายหลักการที่ใช้ในการกำหนดและสื่อสารข้อกำหนดทางการศึกษาสำหรับการเข้าสู่หลักสูตรวิชาชีพทางการบัญชีโดยข้อกำหนดในการเข้าสู่วิชาชีพได้กล่าวไว้ในมาตรฐานการศึกษาฉบับที่ 2-6

จากมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีฉบับที่ 1-8 (IES 1-8) ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับ IES 2 และ IES 3 ซึ่งเน้นเนื้อหาเกี่ยวกับด้านความรู้ทางวิชาชีพและทักษะทางวิชาชีพ มาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบการศึกษา เนื่องจากเป็นฉบับที่สภาวิชาชีพบัญชีฯ ใช้ผลบังคับ [5]

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติของนักบัญชี

[6] นักบัญชียุคดิจิทัลต้องมีการปรับตัวให้ทันยุค ประกอบด้วย 1) Cloud based Accounting Software การพัฒนาของโปรแกรมบัญชีปรับเปลี่ยนจากเดสก์ท็อปเป็นระบบคลาวด์ หรือโปรแกรมบัญชีออนไลน์ ช่วยให้ผู้ใช้งานได้จากฝ่ายต่าง ๆ นักบัญชีและผู้บริหารสามารถบันทึกและเข้าถึงข้อมูลได้จากทุกแหล่งข้อมูลทันทีผ่านอุปกรณ์หลากหลาย ทำให้ทุกฝ่ายใช้ข้อมูลบนฐานข้อมูลเดียวกัน 2) Mobile accounting ความสะดวกและความชำนาญการใช้ Application ต่าง ๆ ผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile application) ข้อมูลเหล่านั้นจะเชื่อมโยงผ่านระบบคลาวด์ไปประมวลผลในระบบบัญชีของธุรกิจ 3) Artificial Intelligence (AI) การพัฒนาของโปรแกรมบัญชีระดับสากล เช่น QuickBooks, Xero, Sage และซอฟต์แวร์อื่น ๆ ได้พัฒนา

ปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาช่วยในการลงรหัสบัญชี และ 4) Optical Character Recognition (OCR) ในวงการซอฟต์แวร์บัญชีเริ่มนำเทคโนโลยี OCR มาใช้ โดยมีหลาย Application เช่น Hubdoc Receipt Bank, Entryless เป็นต้น

[7] เทคโนโลยีก้าวไปข้างหน้าอย่างไม่มีหยุด ดังนั้นอาชีพนักบัญชีเป็นอาชีพหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อ นักบัญชีต้องเรียนรู้เพิ่มเติมปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะเรื่องของเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งจะช่วยให้การเปลี่ยนแปลงการทำงานแบบเดิม ๆ เพิ่มความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และ การใช้สังคมออนไลน์จะช่วยเพิ่มความร่วมมือและสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วน นอกจากนั้นยังมีความท้าทายใหม่ คือ สกุลเงินดิจิทัลที่ให้นักบัญชีต้องเจอ จากที่กล่าวไปข้างต้นทำให้นักบัญชีต้องคอยติดตามข่าวสารรอบตัว ไม่ว่าจะเป็นด้านการเงิน เทคโนโลยี การวางระบบ และโปรแกรมที่ช่วยสนับสนุนการบริหารและการจัดการต่าง ๆ ถึงเวลาที่ต้องมีการปรับตัว เพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่ตนเอง และองค์กรให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้

[8] คุณลักษณะอันพึงประสงค์ ที่มีความสำคัญมากที่สุดของนักบัญชียุคดิจิทัล ได้แก่ ด้านภาษาการ (ปานกลาง) ด้านเทคโนโลยีช่วยพัฒนาอุตสาหกรรมยุคดิจิทัล (พื้นฐาน) ด้านกลยุทธ์ธุรกิจและการจัดการ (ปานกลาง) ด้านเทคโนโลยีช่วยสนับสนุนและส่งเสริมอุตสาหกรรม 4.0 (พื้นฐาน) ด้านการสอบบัญชีและการให้ความเชื่อมั่น (ปานกลาง) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ปานกลาง) ด้านเศรษฐศาสตร์ (พื้นฐาน) ด้านการเงินและการบริหารการ (ปานกลาง) ด้านการบัญชีการเงินและการรายงานทางการเงิน (ปานกลาง) ด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและองค์กร (ปานกลาง) ด้านการบัญชีบริหาร (ปานกลาง) ด้านกฎหมายและข้อบังคับทางธุรกิจ (ปานกลาง) และด้านการกำกับ

ดูแลการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน (ปานกลาง)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับเศรษฐกิจดิจิทัล

[9] สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2558) Digital Literacy กล่าวว่าทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ทักษะดังกล่าวครอบคลุมความสามารถ 4 มิติ ได้แก่ 1.การใช้ (Use) 2.เข้าใจ (Understand) 3.การสร้าง (Create) และ 4.เข้าถึง (Access) เทคโนโลยีดิจิทัล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 9 ด้าน ได้แก่ 1.การใช้งานคอมพิวเตอร์ 2.การใช้งานคอมพิวเตอร์ 3.การใช้งานเพื่อความมั่นคงปลอดภัย 4.การใช้โปรแกรมประมวลคำ 5.การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ 6.การใช้โปรแกรมการนำเสนอ 7. การใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล 8.การทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ และ 9.การใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

[10] ได้วิจัยพบว่า สมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของนักบัญชีในยุคไทยแลนด์ 4.0 ในด้านความรู้ความสามารถ ด้านจรรยาบรรณทางวิชาชีพบัญชี ด้านการคิดวิเคราะห์และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

[11] ได้วิจัยพบว่า สมรรถนะของนักวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัลเพื่อพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชี ได้แก่ ทักษะในการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลการเงิน และบัญชี ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรมใหม่

ทางการบัญชี การเข้าใจเครื่องมือดิจิทัลในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางบัญชี ทักษะความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพบัญชี จรรยาบรรณและทัศนคติ ประสพการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความประหยัด การบรรลุเป้าหมาย การประสบความสำเร็จในวิชาชีพบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ยังพบว่า โปรแกรมบัญชีและโปรแกรมทางธุรกิจ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความประหยัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยังพบว่า ทักษะการค้นหาข้อมูลทางบัญชีและภาษีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความประหยัด และการบรรลุเป้าหมายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยังพบว่า สมรรถนะของนักวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัล 2 ด้าน คือ ทักษะความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพบัญชีส่งผลกระทบต่อคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความถูกต้อง ความรวดเร็ว และการประสบความสำเร็จในวิชาชีพบัญชี จรรยาบรรณ และทัศนคติ ส่งผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความประหยัดและการบรรลุเป้าหมาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

[12] ได้วิจัยพบว่า ความเป็นมืออาชีพของนักบัญชียุคดิจิทัลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน นอกจากนี้ องค์ประกอบของความเป็นมืออาชีพของนักบัญชียุคดิจิทัลมี 4 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน ทักษะคุณลักษณะเฉพาะของนักบัญชี และจรรยาบรรณของนักบัญชี ผลการวิจัยกิจการทางหุ้นส่วนจำกัดสามารถนำมากำหนดแนวทางในการ



พัฒนาและส่งเสริมเพื่อให้ นักบัญชี สามารถปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลได้อย่างมืออาชีพ

[13] ได้วิจัยพบว่า 1) ทักษะวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัล ด้านความรู้และความสามารถทางการบัญชี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม 2) ทักษะวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัล ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ และด้านผลสัมฤทธิ์ในงาน 3) ทักษะวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัล ด้านบุคลิกภาพและการสื่อสาร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงาน โดยรวม 4) ทักษะวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัล ด้านการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า 5) ทักษะวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัล ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านกระบวนการปฏิบัติงานที่ดี และด้านผลสัมฤทธิ์ในงาน โดยสรุปทักษะวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัลมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานของผู้บริหารฝ่ายบัญชีบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดังนั้นผู้บริหารฝ่ายบัญชีบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จึงควรให้ความสำคัญกับทักษะวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัล โดยใช้ข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพบัญชี ด้วยการเข้าร่วมการอบรมและสัมมนา พัฒนาความรู้

ความสามารถ และความชำนาญในวิชาชีพ เพื่อปรับตัวให้พร้อมทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบันนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานต่อไป

[14] ได้วิจัยพบว่า นักบัญชีให้ความสำคัญกับทักษะการปรับตัวในยุคดิจิทัลอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยให้ความสำคัญกับทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอันดับแรก รองลงมาคือทักษะด้านการเป็นคู่มือผู้บริหาร ทักษะด้านการเรียนรู้เชิงพลวัต และทักษะด้านการบริหารจัดการอารมณ์และความคิดและพบว่าทักษะการปรับตัวทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับสมรรถนะของนักบัญชีในยุคดิจิทัลโดยทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์สูงสุด ($\beta = 0.454, p < 0.01$) รองลงมาคือทักษะการเป็นคู่มือผู้บริหาร ($\beta = 0.398, p < 0.01$) ทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัต ($\beta = 0.356, p < 0.01$) และทักษะการบริหารจัดการอารมณ์และความคิด ($\beta = 0.290, p < 0.01$) ตามลำดับ ผลการศึกษานี้สามารถใช้เป็นข้อมูลสำคัญสำหรับการปรับปรุงหลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะบัญชี ขององค กรวิชาชีพ และสถาบันการศึกษาได้ในปัจจุบันและอนาคต

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลในระดับปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) กรณีศึกษาการศึกษาทักษะทางวิชาชีพบัญชีในการเป็นนักบัญชียุคดิจิทัล : กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตาก โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาการบัญชีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตาก ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา พ.ศ.2565 จำนวน 284 คน [15] ทั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ประชากรทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100 คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาการบัญชีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตาก ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา พ.ศ.2565 จำนวน 284 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามทางอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ชั้นปี	หลักสูตร	จำนวน	หลักสูตร	จำนวน
ปีที่ 1	ปกติ	28	เทียบโอน	38
ปีที่ 2	ปกติ	35	เทียบโอน	53
ปีที่ 3	ปกติ	44	เทียบโอน	42
ปีที่ 4	ปกติ	44		
รวม		151		133

(ที่มา: กองการศึกษาตาก, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตาก)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้น พร้อมแบบประเมินไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ทางด้านที่จะทำการศึกษาพิจารณาแบบสอบถามจำนวน 3 ท่าน เพื่อเป็นการทดสอบความเที่ยงตรง ครอบคลุมเนื้อหา และความถูกต้องในสำนวนภาษา การคำนวณหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ได้ค่า 0.977

3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณค่าสถิติในงานวิจัย [16] ดังนี้

3.3.1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentages) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.3.2. สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยทดสอบค่า (Independent Sample t-Test)

4. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

4.1 สรุปผลการวิจัย

จากตารางที่ 2 พบว่า โดยรวมทักษะทางวิชาชีพบัญชีในการเป็นนักบัญชีคิดจิตใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตาก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.988 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.649) เมื่อแยกเป็นรายด้าน มีด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.163 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.629) ด้านการเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.059 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.678) ด้านความรู้ทางวิชาชีพบัญชี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.982 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.704) และด้านภาษาอังกฤษและภาษาอื่น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.751 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.909) ตามลำดับ



ตารางที่ 2 วิเคราะห์เกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพบัญชีในการเป็นนักบัญชียุคดิจิทัลในภาพรวม

ทักษะทางวิชาชีพบัญชีในการเป็นนักบัญชียุคดิจิทัล	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการแปลผล	ลำดับความสำคัญ
ด้านความรู้ทางวิชาชีพบัญชี	3.982	0.704	มาก	3
ด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชี	4.163	0.629	มาก	1
ด้านภาษาอังกฤษและภาษาอื่น	3.751	0.909	มาก	4
ด้านการเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	4.059	0.678	มาก	2
โดยรวม	3.988	0.649	มาก	

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับประสบการณ์ในการฝึกงานต่อความต้องการทักษะทางวิชาชีพบัญชีในการเป็นนักบัญชียุคดิจิทัล

ทักษะทางวิชาชีพบัญชี	เคยฝึกงาน N = 159		ไม่เคยฝึกงาน N = 125		t	Sig.
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
ด้านความรู้ทางวิชาชีพบัญชี	4.102	0.686	3.829	0.698	3.298	0.001*
ด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชี	4.251	0.609	4.051	0.639	2.687	0.008*
ด้านภาษาอังกฤษและภาษาอื่น	3.892	0.876	3.572	0.922	2.982	0.003*
ด้านการเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	4.153	0.629	3.938	0.720	2.686	0.008*
โดยรวม	4.099	0.619	3.847	0.661	3.303	0.001*

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิเคราะห์ t-test พบว่าประสบการณ์ในการฝึกงานที่แตกต่างกัน มีความต้องการทักษะทางวิชาชีพบัญชีในการเป็นนักบัญชียุคดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตากที่เคยฝึกงานต้องการทักษะทางวิชาชีพที่แตกต่างจากนักศึกษาที่ไม่เคยฝึกงาน เมื่อพิจารณารายคุณสมบัติ

พบว่า ทักษะทางวิชาชีพบัญชีในการเป็นนักบัญชียุคดิจิทัล ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 คุณสมบัติ คือ ด้านความรู้ทางวิชาชีพบัญชี ด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชี ด้านภาษาอังกฤษและภาษาอื่น และด้านการเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง การศึกษาทักษะทางวิชาชีพบัญชีในการเป็นนักบัญชียุคดิจิทัล : กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาการบัญชี

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตาก พบว่า

ด้านที่ 1 ด้านความรู้ทางวิชาชีพบัญชี และด้านที่ 2 ด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชี ทักษะทางวิชาชีพอยู่ในระดับมาก แสดงว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตาก เห็นถึงการพัฒนาความรู้ด้านวิชาชีพอย่างต่อเนื่องและศึกษาความรู้รอบตัวเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจในการเป็นนักบัญชียุคดิจิทัล อีกทั้งสามารถสื่อสารให้เข้าใจร่วมกันทุกฝ่าย และนำเสนอรายงานให้แก่ผู้บริหาร และสามารถวิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยใช้เหตุผล ทฤษฎี ตลอดจนดำรงไว้ซึ่งจรรยาบรรณในวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับ [13] ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัลกับความสำเร็จในการทำงานของผู้บริหารฝ่ายบัญชีบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ทักษะวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัล ด้านความรู้และความสามารถทางการบัญชี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงาน โดยรวม 2) ทักษะวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัล ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ และด้านผลสัมฤทธิ์ในงาน 3) ทักษะวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัล ด้านบุคลิกภาพและการสื่อสาร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม 4) ทักษะวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัล ด้านการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า และ [17] ได้ศึกษาปัจจัยของนักบัญชียุคดิจิทัลที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

ราชการในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า นักบัญชีในหน่วยงานราชการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยของนักบัญชียุคดิจิทัล ด้านความรู้ทางวิชาชีพบัญชี ด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชี ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัญชี และด้านการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาอยู่ในระดับที่มาก และ [10] ได้วิจัย พบว่า สมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของนักบัญชีในยุคไทยแลนด์ 4.0 ในด้านความรู้ความสามารถ ด้านจรรยาบรรณทางวิชาชีพบัญชี ด้านการคิดวิเคราะห์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านที่ 3 ด้านภาษาอังกฤษและภาษาอื่นโดยรวม ทักษะทางวิชาชีพอยู่ในระดับมาก แสดงว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตากเห็นถึงความจำเป็นในการเป็นนักบัญชียุคดิจิทัลที่มีบทบาทสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ความรู้ความเข้าใจในข้อมูลทางบัญชี อีกทั้งเพื่อนำเสนอข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร ดังนั้นการเป็นนักบัญชียุคดิจิทัลจึงต้องการพัฒนาทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับ [17] ศึกษาปัจจัยของนักบัญชียุคดิจิทัลที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า นักบัญชียุคดิจิทัลที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการในประเทศไทยปัจจัยทางด้านภาษาอังกฤษสำหรับนักบัญชีมีความสำคัญมาก

ด้านที่ 4 ด้านการเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทักษะทางวิชาชีพอยู่ในระดับมาก แสดงว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตากเห็นถึงความสำคัญการเป็นนักบัญชีในยุคดิจิทัลที่จะต้องมีความรู้ด้าน



เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับ [14] ได้วิจัยพบว่า นักบัญชีให้ความสำคัญกับทักษะการปรับตัวในยุคดิจิทัลอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยให้ความสำคัญกับทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอันดับแรก และ [12] ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นมืออาชีพของนักบัญชียุคดิจิทัลและประสิทธิภาพการดำเนินงานของกิจการห้างหุ้นส่วนจำกัดในจังหวัดยะลา ผลการศึกษาพบว่านักบัญชีในยุคดิจิทัลจะต้องมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ [18] ได้ระบุว่า นักบัญชียุคดิจิทัลต้องให้ความใส่ใจ และตระหนักถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการพัฒนาระบบงาน ซึ่งนักบัญชีต้องเพิ่มความรู้ความสามารถในเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนั้นในยุคดิจิทัล นักบัญชีต้องมีการบูรณาการความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งทางด้านการบัญชีและความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยในงานบัญชีด้านต่างๆ

สรุปทักษะทางวิชาชีพบัญชีในการเป็นนักบัญชียุคดิจิทัลส่งผลต่อนักศึกษาต้องมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทักษะ ที่นำไปใช้ในการประกอบวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีการเรียนรู้ตลอดชีพเพื่อการพัฒนาให้ตนเองมีศักยภาพทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา และการเตรียมความพร้อมในการเรียนการสอนการบัญชีเพื่อสามารถผลิตบัณฑิตให้มีคุณสมบัติในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า การเตรียมความพร้อมแก่นักศึกษา สามารถแบ่งได้ดังนี้ 1.ด้านความรู้ 2.ด้านทักษะ และ 3.คุณสมบัติส่วนตัว

5. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะ

5.1.1 ผลการวิจัยสามารถนำไปพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้มีความทันสมัยและ

สอดคล้องกับความต้องการในการเป็นนักบัญชียุคดิจิทัล

5.1.2 ผลการวิจัยสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนานักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาและอยู่ทำงานในสายงานวิชาชีพบัญชีในด้านความรู้ทางวิชาชีพ ทักษะทางวิชาชีพ ทักษะด้านภาษา และด้านการเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้สอดคล้องกับการเป็นนักบัญชียุคดิจิทัล

5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.2.1. ควรมีการศึกษารองคูปกรกอบด้านอื่นเพิ่มเติมนอกเหนือจากองคูปกรกอบที่ศึกษาแล้วอาจจะศึกษาข้อมูลในเชิงคุณภาพเพิ่มเติม

5.2.2. ควรทำการวิจัยในมหาวิทยาลัยอื่นเพิ่มเติม เพื่อเปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ ที่ทำการวิจัยแคมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาคาก

เอกสารอ้างอิง

- [1] ราจิต ไชยรัตน์. (2563). *บทบาทนักบัญชีในโลกอนาคตจากนักบัญชี สู่ นักบัญชีนวัตกรรม*. [ออนไลน์]. [สืบค้น วันที่ 10 กรกฎาคม 2565] จาก: www.tf.ac.or.th/Article/Detail/126212
- [2] กุสุมา คำพิทักษ์ และ นิตยา บุญทวี. (2563). ผลกระทบของระบบบัญชีดิจิทัลต่อนักบัญชีในองค์การธุรกิจ. *RMUTT Global Business and Economics Review*. 15(2), 60–72.
- [3] กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2562). *ก้าวทันมิติใหม่การบัญชียุคดิจิทัล กรมพัฒนาฯ เร่งเสริมแกร่งผู้ประกอบการธุรกิจสำนักงานบัญชีรับการเปลี่ยนแปลง*. [ออนไลน์]. [สืบค้น วันที่ 23 กรกฎาคม 2565]. Available: www.dbd.go.th/news_view.php?nid=469414025



- [4] สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2564). ข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี ว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี. [ออนไลน์]. [สืบค้นวันที่ 20 กรกฎาคม 2565]. จาก: <https://www.tfac.or.th/Article/Detail/154565>
- [5] สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2560). มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี. [ออนไลน์]. [สืบค้นวันที่ 20 กรกฎาคม 2565]. จาก: <https://www.tfac.or.th/Article/Detail/66980>
- [6] ศิริรัฐ โชติเวชการ. (2561). การพัฒนาของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ที่น่าจับตามอง. [ออนไลน์]. [สืบค้นวันที่ 23 กรกฎาคม 2565]. จาก: <http://www.tfac.or.th/upload/9414/UOdEHmxhcQ.pdf>
- [7] Advanced Research. (2561). อาชีพที่ส่งผลกระทบเมื่อเทคโนโลยีก้าวไป. [ออนไลน์]. [สืบค้นวันที่ 23 กรกฎาคม 2565]. จาก: <http://www.ar.co.th/.pdf>
- [8] สุดธิดา การด. (2562). คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัลของสถานประกอบการในจังหวัดเลย. สารนิพนธ์. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- [9] สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2558). *Digital Literacy คืออะไร*. [ออนไลน์]. [สืบค้นวันที่ 23 กรกฎาคม 2565]. จาก: www.ocsc.go.th/DLProject/mean-dlp
- [10] วริยา ปานปรง. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่มีต่อคุณลักษณะของนักบัญชีในยุคไทยแลนด์ 4.0. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. ในการประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 2 “Graduate School Conference 2018”. 9 มีนาคม 2561 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- [11] อริยา สรศักดิ์ดา. (2562). สมรรถนะของนักวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัลเพื่อพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชี. สารนิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- [12] เพ็ญภา เกื้อเกตุ, ภูริชาติ พรหมเต็ม, วิโรจน์ ไพบุลย์เวชสวัสดิ์ (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นมืออาชีพของนักบัญชียุคดิจิทัลและประสิทธิภาพการดำเนินงานของกิจการทางหุ้นส่วนจำกัดในจังหวัดยะลา. *Journal of Accountancy and Management*, 12(1), 153-166.
- [13] จารุวรรณ แซ่เต๋อ. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัลกับความสำเร็จในการทำงานของผู้บริหารฝ่ายบัญชีบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- [14] ประสุตา นาคี, ธุพร โคนพันธ์, กมลลักษณ์ มาตราข, ทศนัย นาทัน, ตวัน ทศนบรรลือ, ปานชีวา กุสิสูงเนิน, ... & ศุภ กัญญา ภูทองกิ่ง. (2021). สมรรถนะของนักบัญชีในยุคดิจิทัล: ทักษะการปรับตัวใน โลกที่เปลี่ยนแปลง. *วารสารศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 8(2), 19-32.
- [15] กองการศึกษาตาก. (2565). ระบบทะเบียนกลาง. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตาก. [ออนไลน์]. [สืบค้นวันที่ 23 กรกฎาคม 2565]. จาก: <https://tak.rmutl.ac.th/page/EducationTAK>
- [16] ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: วีอินเตอร์พรีนทร์.



- [17] กมลภู สันตะจักร์, และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาลิ
นิธิ. (2562). ปัจจัย ของนักบัญชียุคดิจิทัลที่มี
ผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
ราชการในประเทศไทย. *Hatyai Academic
Journal*, 17(1), 17-31.
- [18] อุเทน เลาน้ำทา. (2562). ความสามารถด้าน
ดิจิทัลเทคโนโลยีของนักบัญชี. *วารสารเอกสาร
ภาษีอากร*, 38(454), 12-13.

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง

สุวรรณี รูปหล่อ^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง และ 2) เปรียบเทียบความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำนวน 583,242 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ราย การสุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มแบบหลายขั้นตอน และสุ่มแบบอย่างง่าย เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 200 คน และเพศหญิง จำนวน 200 คน อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 36–45 ปี มีสถานภาพโสด ระดับพนักงานปฏิบัติการ รายได้อยู่ที่ 20,000–40,000 บาท มีชั่วโมงการทำงานน้อยกว่า หรือเท่ากับ 48 ชั่วโมง ส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว และไม่ได้ออกกำลังกายเลย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ และด้านชั่วโมงการทำงาน พบว่า โดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า ความคิดเห็นโดยภาพรวม มีความแตกต่างกัน ส่วนผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านสถานภาพ พบว่า โดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความเครียด พนักงาน นิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง

¹ อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 086-890-9492 อีเมล: suwannee.r@fba.kmutnb.ac.th DOI: 10.14456/jiba.2022.10



Factors Affecting Stress of Employees in Rayong Industrial Estate

Suwannee Rooplor^{1*}

Abstract

The purposes of this research were: 1) to study employee stress in the industrial estates in Rayong Province, and 2) to compare employee stress in the industrial estates in Rayong Province. The subjects were classified by personal status. The population used in the study were 583,242 employees with the sample size of 400 respondents working in the industrial estates in Rayong Province. Multi-stage sampling and simple random sampling were implemented.

The findings of this research revealed that 200 of the respondents were male, and the other 200 of the respondents were female. Most respondents were between 36 and 45 years of age, single, and at practitioner level with monthly income of 20,000–40,000 baht and ≤ 48 working hours. Most of them didn't have a medical condition and exercise.

The results of data analysis showed that the overall opinions on employee stress in the industrial estates in Rayong Province were at an average level.

The results of comparison of factors affecting employee stress in the industrial estates in Rayong Province classified by personal status of gender and working hours showed that the overall opinions on employee stress in the industrial estates in Rayong Province were at statistical significance level of 0.05.

The results of comparison of factors affecting employee stress in the industrial estates in Rayong Province classified by personal status of age showed that the overall opinions on employee stress were different. Whereas, the results of comparison of factors affecting employee stress in the industrial estates in Rayong Province classified by personal status of marital status showed that the overall opinions on employee stress were at statistical significance level of 0.05.

Key words: Stress, Employees, Industrial Estate, Rayong Province

¹ Lecturer, Department of Industrial Business Administration, Faculty of Business Administration, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

* Corresponding Author, Tel. 086-890-9492 อีเมล: suwannee.r@fba.kmutnb.ac.th DOI: 10.14456/jiba.2022.9 10

1. บทนำ

จากแผนพัฒนาจังหวัดระยอง พ.ศ.2561-2564 ด้านอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง เป็นจังหวัดที่ได้รับบทบาทให้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออกและถูกกำหนดแนวทางการพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางความเจริญแห่งใหม่เป็นศูนย์บริการมาตรฐานการศึกษาและวิจัยด้านเทคโนโลยีและกำหนดให้ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกเป็นประตูทางออกให้กับภาคตะวันออกเฉียงเหนือในการส่งสินค้าออกไปจำหน่ายต่างประเทศโดยไม่ต้องผ่านกรุงเทพ จากเหตุดังกล่าวทำให้จังหวัดระยองมีการพัฒนาด้านอุตสาหกรรมอย่างรวดเร็ว [1] ในขณะเดียวกันข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ จำนวนภาคแรงงานของจังหวัดระยองยังคงมีประชากรแรงงานที่อายุ 15 ปีขึ้นไป ในแต่ละไตรมาสเฉลี่ยประมาณ 550,000 ราย [2] แต่ในช่วงระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ประเทศไทยเกิดปัญหาการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมของไทย แต่ในการดำเนินธุรกิจก็ต้องปรับตัวตามสภาวะการณ์เพื่อให้ภาคอุตสาหกรรมเติบโต พนักงานทุกคนในองค์กรอยู่รอด และต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบชีวิตให้สอดคล้องกับสถานการณ์ใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้ผู้คนเป็นจำนวนมากเกิดความเครียด อันเกิดจากการที่บุคคล

นั้นไม่สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ที่ต้องเผชิญได้ ผลของความเครียดส่งผลเสียให้เกิดความเจ็บป่วยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ดังเช่นคำกล่าวที่ว่า ใจเป็นนาย กายเป็นบ่าว ซึ่งมีความหมายว่า หากจิตใจเกิดความรู้สึกเช่นใด ร่างกายก็จะมีปฏิกิริยาสอดคล้องกับความรู้สึกนั้น

ในขณะเดียวกันหากมีความเครียดเกิดขึ้น ก็จะมีผลออกมาเป็นอาการในหลายรูปแบบ เช่น หงุดหงิด เบื่อ วิตกกังวล ก้าวร้าว ซึมเศร้า ท้อแท้ ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่การทำงาน หรือแม้แต่การมีความคิดที่จะทำร้ายผู้อื่นและฆ่าตัวตาย ซึ่งจากการสำรวจสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ พบว่าปัญหาสุขภาพจิต 10 อันดับแรกจากสายด่วนปรึกษาปัญหาสุขภาพจิต ได้แก่ ภาวะอารมณ์เครียดหรือวิตกกังวล 43.32% ภาวะอารมณ์เศร้า 23.42% ปัญหาครอบครัว 9.94% ปัญหาความรัก 8.60% โรคจิตเวชที่ได้รับการวินิจฉัย 5.89 พฤติกรรมหรือความคิดอยากตาย ทำร้ายตนเอง 3.03% พฤติกรรมก้าวร้าว รุนแรงหรือทำลายสิ่งของ ทำร้ายผู้อื่น 2.57% ปัญหาการทำงาน 0.83% ปัญหาเรื่องเรียน 1.40% และปัญหาเรื่องเพศ 1.0% [3] จากปัญหาของสุขภาพจิตอันเล็กน้อยถ้าไม่ได้รับการรักษาจะส่งผลกระทบทำให้เกิดปัญหาต่อชีวิตของตนเองได้ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 อัตราฆ่าตัวตายและผู้ป่วยโรคซึมเศร้า แยกตามจังหวัด

จังหวัด	ผู้ป่วยโรคซึมเศร้า (ราย)		อัตราฆ่าตัวตายสำเร็จ : ประชากรแสนคน		
	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
ระยอง	5,752	6,527	7.59	7.21	6.43
จันทบุรี	5,294	6,076	9.20	10.04	11.82
ปราจีนบุรี	5,876	6,351	7.94	6.26	6.70
ชลบุรี	14,351	16,433	3.85	4.55	5.77
ฉะเชิงเทรา	15,226	16,430	4.51	8.05	6.69
ตราด	2,517	3,008	8.18	5.65	8.19



จากตารางที่ 1 พบว่า ผลจากการที่เกิดปัญหาสุขภาพจิต จะส่งผลให้ประชาชนเกิดเป็นโรคซึมเศร้า จะเห็นได้ว่าปี 2563 มีประชาชนเป็นโรคซึมเศร้า เพิ่มขึ้น แล้วปัญหาโรคซึมเศร้านี้จะส่งผลให้เกิดการฆ่าตัวตายตามมาในที่สุด เพราะว่าคนที่ เป็นโรคซึมเศร้าจะมีความรู้สึกเบื่อทุกอย่างในชีวิต เบื่อที่จะมีชีวิตอยู่ต่อ อาจทำให้คิดว่าตนเองผิด ไร้ค่า ไม่เผชิญปัญหาต่อ ชีวิตมีดมน ทั้ง ๆ ที่ชีวิตความจริงไม่ได้เป็นเช่นนั้น [4]

จากการที่จังหวัดระยองมีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสูงโดยเฉพาะในภาคอุตสาหกรรม ส่งผลให้มีความเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านโครงสร้าง ด้านเศรษฐกิจ และด้านการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งจาก ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ หากไม่สามารถปรับตัวได้จะทำให้เกิดความเครียดและส่งผลต่อชีวิตประจำวันและชีวิตการทำงานต่อไป บริษัท องค์กร หรือหน่วยงานจะประสบความสำเร็จหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นั้น พนักงานหรือบุคลากรเป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อความสำเร็จดังกล่าว ทั้งนี้เพราะในหลักทรัพยากรทางการจัดการนั้น ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่ามากที่สุด [5]

แต่ในขณะเดียวกันก็มีความอ่อนไหว บอบบาง และควบคุมดูแลได้ยากที่สุดเช่นกัน องค์กรหรือหน่วยงานใดที่มีพนักงานที่มีสุขภาพที่ดีทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ย่อมส่งผลให้องค์กรนั้น ๆ สามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จได้ด้วยดีทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ แต่ในทางตรงกันข้าม หากในองค์กรนั้น ๆ มีพนักงานที่ประสบปัญหาสุขภาพไม่ว่าจะเป็นทางด้านร่างกายหรือด้านจิตใจ ก็ย่อมจะทำให้ประสิทธิผลและประสิทธิภาพของงานลดต่ำลงเช่นกัน

จากเหตุผลดังที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลความเครียดของ

พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมของจังหวัดระยอง เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับองค์กรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

3. แนวคิด และทฤษฎีในการศึกษา

3.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียด หมายถึง ภาวะที่มีความกดดันต่อร่างกายและจิตใจ สิ่งกดดันอาจจะเป็นเหตุการณ์หรือสิ่งที่จะก่อให้เกิดอันตรายแก่บุคคลหรือเป็นเพียงสิ่งที่คุกคามทางด้านจิตใจ [6]

ความเครียด หมายถึง การตอบสนองของร่างกายและจิตใจ เมื่อเจอกับสภาวะบีบคั้นหรือสภาวะที่ไม่น่าพึงพอใจ ทำให้เกิดความทุกข์ ความขัดข้องใจ [7]

ความเครียด หมายถึง เมื่อใดเกิดสิ่งคุกคามความเครียดก็เกิดขึ้น ร่างกายจะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดตามสภาพที่ร่างกายรับรู้ภายในร่างกาย คือผลิตสารเคมีที่ทำให้เกิดความดันโลหิตสูง เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ เป็นต้น และจะส่งผลต่อการทำงานของผู้นั้น [8]

ความเครียด หมายถึง เป็นการรับรู้ของบุคคลว่างานได้คุกคามต่อความเชื่อมั่นในตนเองหรือความสุข และเกินขีดความสามารถของตนเอง อย่างไรก็ตามเนื่องจากความจำเป็นที่บุคคลต้องทำงานเพื่อเลี้ยงชีพ จึงไม่อาจหลีกเลี่ยงความเครียดจากการทำงานได้ [9]

จากนิยามคำว่า “ความเครียด” ของนักวิชาการท่านต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมความหมายไว้ดังนี้ “สิ่งที่บุคคลคาดหวัง หรือมีเป้าหมายไว้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แล้วปฏิบัติตนไม่ได้ตามที่ตนเองวางเป้าหมายเอาไว้ จึงเกิดเป็นอาการหรือพฤติกรรมที่แสดงออกหรืออาจจะไม่แสดงออกมาให้บุคคลอื่น ๆ ได้รับรู้ การที่บุคคลเก็บอารมณ์ความรู้สึกเครียดไว้มากจนเกินไปอาจส่งผลต่อร่างกายของตนเองและด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมไปถึงประสิทธิภาพในการทำงาน”

3.2 ทฤษฎีความเครียด

ทฤษฎีความเครียดของเซลเย่ (Selye Stress Theory) [10] บิดาแห่งทฤษฎีความเครียด กล่าวว่าความเครียดเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อภัยที่มาคุกคาม อันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างเคมีเพื่อกระตุ้นการคุกคามนั้น หรือหมายถึงผลกระทบทั่วไป (Non Specific Effect) ทั้งหมดที่เกิดแก่อินทรีย์เมื่อมีสิ่งรบกวนและสิ่งสำคัญ คือ ร่างกายจะต้องมีการปรับตัว ซึ่งการปรับตัวต่อสู่กับความเครียดของมนุษย์ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ระยะตกใจ (Stage of Alarm) มนุษย์จะโต้ตอบสิ่งที่มากระตุ้นทันที ไม่มีโอกาสได้รวบรวมจิตใจและร่างกายเข้าด้วยกัน เพื่อตอบโต้สิ่งที่มากระตุ้นนั้นระยะนี้เป็นระยะสั้น ในขณะเดียวกันการทำงานของฮอร์โมนส่วนประกอบสารเคมีระบบประสาท จะทำงานร่วมกัน เพื่อโต้ตอบสิ่งที่กระตุ้นจะสังเกตได้เมื่อมนุษย์ตกใจใหม่ ๆ จะพบว่าชีพจรเต้นเร็ว มือเท้าเย็น และรวมถึงการเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ในร่างกาย เช่น การขับถ่าย เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) ระยะนี้มนุษย์ได้มีเวลาในการคิดหาวิธี

ที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวเพื่อต่อสู้กับภาวะเครียด การปรับตัวระยะนี้มีทั้งทางร่างกายและจิตใจตลอดจนเวลาในการทบทวนที่มาของความเครียด พฤติกรรมที่แสดงออกมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งที่มากระตุ้น ชนิดของความรุนแรงและตัวบุคคล ถ้ามนุษย์ไม่สามารถเลือกวิธีการที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวให้เหมาะสมและถูกวิธีแล้ว การปรับตัวก็จะกลายเป็นโทษได้

ขั้นที่ 3 ระยะหมดกำลังใจ (Stage of Exhaustion) เมื่อความรุนแรงที่มาของความเครียดและชนิดของความรุนแรงมีหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันมนุษย์ก็ไม่สามารถจะปรับตัวได้อีกต่อไป แรงที่ใช้จะหมดไปในที่สุด อาจถึงแก่ความตายได้ ถ้ามนุษย์ใช้พลังทั้งสองในขีดความสามารถที่จำกัดแล้ว มนุษย์ย่อมไม่สามารถที่จะทนอยู่ไปได้ จำเป็นจะต้องอาศัยพลังงานจากภายนอกเพื่อชดเชยส่วนที่เสียไปและเพื่อให้ร่างกายทำงานได้

3.3 ทฤษฎีความเครียดของโจอัน ไรเออร์ (Joan Riehl) กระบวนการของความเครียด (Stress Process) เมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้นให้เกิดความเครียดจากร่างกาย ร่างกายจะเกิดความเครียดก็จะทำให้สภาพการตอบสนองหรือเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย ซึ่งเป็นผลจากความเครียด ปฏิกิริยาตอบสนองจากการปรับตัวของร่างกายต่อภาวะความเครียด และความเครียดโดยตรงในการปรับตัวนั้นอาจออกมาในทางบวกหรือลบก็ได้ ในการที่จะจัดการให้เข้าใจกับความเครียด มนุษย์อาจปรับตัวได้หลายวิธี อาจหลีกเลี่ยงหรือป้องกันการเกี่ยวข้องกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดลดลง หรือแก้ไขความเครียดนั้นมีบ่อยครั้งที่มนุษย์แสวงหาหรือต้องการเผชิญกับความเครียดเพื่อเป็นการท้าทายหรือเพื่อให้ตนเองคุ้นเคยกับความเครียดจะได้ระวังตนเอง และเสริมสร้างตนเองให้แข็งแกร่งและองอาจ



ขึ้น ในการปรับตัวของร่างกายเมื่อได้รับความเครียด จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงภายใน ร่างกายซึ่งอาจทำให้เกิดการเพิ่มหรือลดการทำงานของร่างกายได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรุนแรงการ ประสานงานของอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายและวิธี การปรับตัวของมนุษย์ [11]

3.4 ทฤษฎีความเครียดของ (Farmer, Monahan & Hekeler) [12] ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับวงจรสุขภาพ ประกอบได้ด้วย 1.สาเหตุของความเครียด 2.ผลของความเครียด 3.พฤติกรรม และ 4.สุขภาพ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ 1.สาเหตุของความเครียด (Source of Stress) มีสาเหตุได้หลายทาง ตั้งแต่บุคคล ครอบครัว เพื่อน สภาพแวดล้อมในการทำงาน บ่อยครั้งที่เกิดจากปัจจัยหลาย ๆ อย่างพร้อมกัน 2.ผลของความเครียด (Effect of Stress) จะเกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึก เช่น ความซึมเศร้า ความวิตกกังวล ความหงุดหงิด ฉุนเฉียว จะมีผลทางสรีระ เช่น ปวดศีรษะ ท้องปั่นป่วน ซึ่งผลของความเครียดนั้น เป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่มีต่อสาเหตุของความเครียดในสถานการณ์นั้น ๆ 3.พฤติกรรม (Behavior) ต่อเนื่องมาจากผลของความเครียดเป็นการกระทำสัมพันธ์กับความรู้สึก เช่น บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย (ผลของความเครียด) อันเนื่องมาจากชีวิตประจำวัน (สาเหตุของความเครียด) ก็เลยนอนมาก (พฤติกรรม) ดังนั้นผลของความเครียดจึงสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมได้ และ 4.สุขภาพ (Health) หมายถึง สุขภาพกายและสุขภาพจิตใจ อาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมทางบวก เช่น มุ่งมั่นที่จะเผชิญกับสถานการณ์ หรือเกิดพฤติกรรมทางลบ เช่น ท้อแท้ สิ้นหวัง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะมีผลต่อสุขภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเป็นพฤติกรรมทางบวกหรือทางลบ

3.5 สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ได้อธิบายถึงสาเหตุของความเครียดไว้ 8 ข้อ ดังต่อไปนี้ 1.สภาพแวดล้อมทั่วไป เช่น มลภาวะ ได้แก่ เสียงดังเกินไปจากเครื่องจักร อากาศเสียจากควันท่อไอเสีย การอยู่กันอย่างแออัด เป็นต้น 2.สภาพเศรษฐกิจที่ไม่น่าพอใจ เช่น รายได้น้อยกว่ารายจ่าย 3.สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น การสอบแข่งขันเข้าเรียน 4.เข้าทำงาน เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง 5.นิสัยในการกิน-ดื่ม ที่ส่งเสริมความเครียด 6.มีสัมพันธภาพกับคนอื่น ๆ ที่ไม่ราบรื่น มักมีข้อขัดแย้ง ทะเลาะกับคนอื่นเป็นปกติวิสัย 7.ความรู้สึกตนเองต่ำต้อยกว่าคนอื่น ต้องพยายามต่อสู้เอาชนะ และ 8.ต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น [13]

3.6 สาเหตุความเครียดของบราวน์ และมอเบิร์ก (Brown and Moberg) กล่าวถึงความเครียดเกิดจากหลายเรื่องดังนี้ 1.เรื่องการทำงานอาชีพ ถ้าพนักงานมีงานที่มากเกินไปหรือเป็นงานที่ย่งยาก กระทำได้ ลำบาก หรืองานเหล่านั้นเป็นปัญหารวมถึงเป็นอุปสรรคมาก ก็จะส่งผลให้เกิดความเครียดขึ้นได้ 2.เรื่องบทบาทหน้าที่และสัมพันธภาพในสังคม ในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบเหล่านั้น บางครั้งคนคนนั้นตั้งความคาดหวังว่าตนจะต้องได้ออย่างนั้น แต่เมื่อไม่เป็นไปอย่างที่หวังก็เกิดความเครียดขึ้นมา 3.เรื่องสภาพสิ่งแวดล้อม สถานที่ทำงานอยู่นั้นถ้าแออัด คับแคบ รวมถึงขาดอิสระ คนเรารู้สึกเครียดได้รวมถึงสภาพแวดล้อมที่มีสิ่งรบกวนทางกายภาพ เช่น ความร้อน เสียงดัง การมีฝุ่นรบกวน ปัญหาเหล่านี้ก็ก่อให้เกิดความเครียดได้ และ 4.เรื่องอุปนิสัยส่วนบุคคล เป็นเรื่องเกี่ยวกับชีวิตส่วนตัวของแต่ละคน จะต้องปรับตัวไปตามการดำเนินชีวิต แต่ถ้ามีอุปนิสัยที่ปรับตัวยาก รวมถึงมีนิสัยที่ก่อให้เกิดความ

ขัดแย้ง ก็จะทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย เช่น การมีนิสัยใจร้อน การที่ไถ่ถอนงาน เป็นต้น [14]

3.7 ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดของลาซารัส และฟอล์คแมน (Lazarus and Folkman) กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดไว้ 2 ประการ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้ ประการที่ 1 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน สิ่งแวดล้อมทางสังคม และเหตุการณ์ในชีวิต โดยเฉพาะทางด้านสุขภาพ ครอบครัว เศรษฐกิจและสภาพการดำรงชีวิต เหตุการณ์ต่าง ๆ ในสังคม ตลอดจนสัมพันธภาพกับผู้อื่น และประการที่ 2 ปัจจัยด้านองค์ประกอบของบุคคล ประกอบด้วยบุคลิกภาพ และลักษณะประจำตัว, อารมณ์ และประสบการณ์ในอดีต [15]

3.8 แนวคิดปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดตามแนวคิด คาลิโม, เอลเบทาวี และคูเปอร์ (Kalimo, El-Betawi and Cooper) ได้กล่าวว่า ปัจจัยในการทำงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานนั้นมีรายละเอียด ดังนี้ ปัจจัยที่ 1 ปัจจัยภายในลักษณะงาน (Factor Intrinsic to the Job) ได้แก่ ความเหมาะสมของบุคคล ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อม ความพึงพอใจในงาน อุปกรณ์และฝึกอบรม การโยกย้ายงาน ปริมาณงาน ความเสี่ยงอันตรายทางกายภาพ และความภาคภูมิใจในการทำงาน, ปัจจัยที่ 2 บทบาทในองค์กร (Role in the Organization) เช่น ความคลุมเครือในบทบาทของตนเอง ความเครียดเกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของตนเองชัดเจน ไม่ทราบว่าต้องทำอะไร ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ขอบเขตขององค์กร ความรับผิดชอบต่อประชาชน, ปัจจัยที่ 3 ความก้าวหน้าในงาน (Career Development) ไม่มีความมั่นใจในความก้าวหน้าของงานที่ทำ ขาดความพอใจในค่าจ้าง ความไม่เหมาะสมในหน่วยงาน

ไม่ดีจะมีปัญหาเรื่องบทบาท และเกิดความเครียดทางจิตใจอันส่งผลให้ความพอใจต่ำ, ปัจจัยที่ 4 สัมพันธภาพในหน่วยงาน (Relationship/Social Support) การที่มีแรงสนับสนุนจากสังคมและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะช่วยลดความเครียดได้ ถ้าสัมพันธภาพในหน่วยงานไม่ดีจะมีปัญหาเรื่องบทบาท และเกิดความเครียดทางจิตใจอันส่งผลให้ความพอใจต่ำ และปัจจัยที่ 5 โครงสร้างองค์กร และบรรยากาศทั่วไป (Organization Structure and Climate) เช่น นโยบาย กฎระเบียบของหน่วยงาน การถูกจำกัดพฤติกรรมในเรื่องการตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน [16]

4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ได้แก่ พนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำนวน 583,242 คน [17] การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคาดเคลื่อน ± 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ราย [18] และการสุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) โดยเริ่มจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) และสุ่มแบบอย่างง่าย

4.2 ขอบเขตของการวิจัยด้านตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ 1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง และ 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม โดยการศึกษาข้อมูล ทบทวนบทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จัดทำแบบสอบถามฉบับร่าง และประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง



0.60–1.00 หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามไป Try out และนำมาคำนวณหาค่าอำนาจจำแนก ได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.361-0.744 และค่าความเชื่อมั่น 0.940 แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (Check-List) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง (Rating Scale) ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น (Open-Ended)

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลโดยการขอเข้าไปสัมภาษณ์จากแบบสอบถามแบบตัวต่อตัว หรือให้ส่งแบบสอบถามกลับทางไปรษณีย์/สื่ออิเล็กทรอนิกส์

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ หาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแบบปลายเปิด (Open Ended) ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา แล้วสรุปออกมาเป็นค่าความถี่

4.5.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคม

อุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ และด้านชั่วโมงการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย t-test ส่วนด้านอายุ และด้านสถานภาพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) กรณีพบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้งโดยใช้ Scheffe Analysis

5. ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 200 คน และเพศหญิง จำนวน 200 คน อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 36–45 ปี มีสถานภาพโสด ระดับพนักงานปฏิบัติการ รายได้ อยู่ที่ 20,000–40,000 บาท มีชั่วโมงการทำงานน้อยกว่า หรือเท่ากับ 48 ชั่วโมง ส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว และไม่ได้ออกกำลังกายเลย

5.1 ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง สามารถนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด โดยภาพรวมและรายด้าน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง โดยภาพรวมและรายด้าน

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
โดยภาพรวม	2.86	.66	ปานกลาง
ด้านลักษณะงาน	3.09	.67	ปานกลาง
ด้านบทบาทและหน้าที่	2.81	.91	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.52	.77	ปานกลาง
ด้านครอบครัว	3.03	.88	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง โดยภาพรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง อยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ด้านบทบาทและหน้าที่ มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง อยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 ด้าน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง อยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 และด้านครอบครัว มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง อยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.03

5.2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ ปรากฏผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ และด้านชั่วโมงการทำงาน

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง	เพศ		ชั่วโมงการทำงาน	
	t-Value	P-Value	t-Value	P-Value
โดยภาพรวม	.58	.56	-.92	.36
ด้านลักษณะงาน	.02	.98	-2.33	.02*
ด้านบทบาทและหน้าที่	-.51	.61	.87	.38
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	.29	.78	.86	.39
ด้านครอบครัว	2.00	.05*	-2.76	.01*
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05				

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง โดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อ

เปรียบเทียบเป็นรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านครอบครัว ส่วนการเปรียบเทียบด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคม



อุตสาหกรรมจังหวัดระยอง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านชั่วโมงการทำงาน พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง โดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และด้านครอบครัว ส่วนการเปรียบเทียบด้านบทบาทและหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ ปรากฏผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ และด้านสถานภาพ

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง	อายุ		สถานภาพ	
	F-Value	P-Value	F-Value	P-Value
โดยภาพรวม	2.56	.05*	0.72	.49
ด้านลักษณะงาน	3.61	.01*	0.82	.44
ด้านบทบาทและหน้าที่	1.27	.28	1.27	.28
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.62	.60	0.00	1.00
ด้านครอบครัว	3.40	.02*	1.14	.32

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง โดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง มีความแตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และด้านครอบครัว ส่วนการเปรียบเทียบเป็นรายด้านบทบาทและหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านสถานภาพ พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน

ในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง โดยภาพรวม มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน ในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. อภิปรายผลการวิจัย

6.1 จากผลการวิจัย พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.86$) ประกอบด้วยด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านครอบครัว สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพร อร์นันทน์ และลลิตา [19] ที่พบว่า ภาพรวมของปัจจัยความเครียดของผู้ปฏิบัติงาน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.57$) ประกอบด้วยด้านลักษณะงาน ด้านโครงสร้างสำนักงาน ด้านสัมพันธ์ภาพกับบุคคล ด้านก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ในขณะที่งานวิจัยของ เอมวิกา และศิวฤทธิ์. [20] ปัจจัยด้านการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับความเครียดปานกลาง ($\bar{X}=3.10$) ประกอบด้วยด้านลักษณะงาน ระดับความเครียดปานกลาง ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ระดับความเครียดน้อย ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านผู้บังคับบัญชา ระดับความเครียดมากที่สุด และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ระดับความเครียดน้อยที่สุด ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการขึ้นชื่อว่าทำงาน ไม่ว่าจะประกอบอาชีพอะไร หรือ

ตำแหน่งอะไร ทุกคนก็จะพบกับความเครียด ความเครียดเกิดจากหลาย ๆ ปัจจัยขึ้นอยู่กับพนักงานแต่ละคน ดังนั้นความเครียดในการทำงานมีวิธีที่จะลดความเครียดในที่ทำงานโดยการจัดการกับความเครียด

6.2 จากผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง ด้านเพศ พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง โดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์, ศิริวรรณ และลีนจง [21] กล่าวว่าปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน กล่าวคือทั้งเพศหญิงและเพศชายมีภาวะเครียดจากการทำงานได้เท่าเทียมกัน

6.3 จากผลการวิจัย พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูล เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง โดยภาพรวม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ไม่พบรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจริญ และคณะ [22] เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการจราจร จำแนกตามอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันจะมีปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการจราจรทั้งปัจจัยภายในองค์กร และปัจจัย



สิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการทำงานในภาคอุตสาหกรรม หรือรับราชการ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มอายุช่วงใด เป็นพนักงานใหม่หรือทำงานจนมีประสบการณ์ หรือบรรจุข้าราชการใหม่ หรือระดับขั้นยศที่สูงขึ้น ก็จะมีผลความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน คนที่บรรจุงานหรือบรรจุราชการใหม่ก็ต้องเครียดกับการปฏิบัติงาน แล้วถ้ายังมีประสบการณ์ทำงานมากก็ต้องรับผิดชอบในส่วนผู้นำมากขึ้นเช่นกัน

6.4 จากผลการวิจัย ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าการที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง ($\bar{X}$ = 3.96) สอดคล้องกับงานวิจัยของฐาปณี [23] พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงาน พิจารณารายข้อ ได้แก่ พนักงานในบริษัทต้องมีความรับผิดชอบในการทำงานสูง มีค่าเฉลี่ย = 3.71 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานในองค์กรต้องทราบบทบาทหน้าที่ของตน พนักงานทุกคนต้องรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ทำ เมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ในขณะเดียวกันงานที่มีความรับผิดชอบในการทำงานสูงนั้นนับว่าเป็นงานที่สำคัญต่อองค์กรเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัย อนรรดี และรสิตา [24] ด้านความสำเร็จในงาน โดยการทำงานให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาและสามารถทำงานให้เสร็จลุล่วงในระยะเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 3.96 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การทำงานที่มีระยะเวลาย่างานที่กำหนดที่อาจไม่สอดคล้องกับความยากของงาน หรือความถนัดของพนักงาน อาจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดงานได้

7. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้งาน

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตพื้นที่

นิคมอุตสาหกรรมของจังหวัดระยอง สามารถนำผลการวิจัยมาปรับใช้ในด้านต่าง ๆ เพื่อช่วยลดความเครียดของพนักงาน ดังนี้

7.1 ด้านบริษัท องค์กร หรืออุตสาหกรรม

7.1.1 ควรสนับสนุนและเปิดโอกาสพนักงานได้เข้าร่วมการอบรม สัมมนาทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้เกิดความรู้ ทักษะ เพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อรองรับกับงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง

7.1.2 ควรจัดกิจกรรมที่ทำให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมรูปแบบไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างความสามัคคีกันภายในองค์กรและสร้างเครือข่ายที่ข้ามสายงาน เพื่อให้เกิดความช่วยเหลือกันในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

7.1.3 ควรมีสวัสดิการที่ครอบคลุมไปถึงครอบครัวของพนักงาน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน

7.2 ด้านผู้บริหารระดับสูง/ระดับผู้จัดการ

7.2.1 ควรให้ความสำคัญกับพนักงาน รับฟังข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งปัญหาเรื่องงานที่ทำและปัญหาส่วนตัวของพนักงาน เพื่อให้ลดช่องว่างระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องลงได้

7.2.2 ต้องมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายในงานที่ชัดเจน โดยต้องแจ้งพนักงานทุกคนในทีมงานได้รับทราบเป้าหมายเดียวกัน ดำเนินการตามแผนการเดียวกัน เพื่อช่วยลดความเครียดในแผนกใดแผนกหนึ่งที่เป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร

7.3 ด้านพนักงาน

7.3.1 พนักงานแนะนำให้จัดสรรเวลา แบ่งเวลางานและเวลาครอบครัวให้เกิดความสมดุลชีวิตกับการทำงาน Work Life Balance

7.3.2 พนักงานลองค้นหาตัวเองว่ามีความถนัดในด้านใดบ้าง ที่จะทำใหสร้างรายได้เพิ่มขึ้น

จากเดิม ในยุคที่ต้องทำงานที่บ้าน work from home เช่น ค่าขายออนไลน์ เป็นต้น

7.4. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

7.4.1 ควรนำไปศึกษากับสถานประกอบการประเภทอื่น ๆ ที่มีความหลากหลาย เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยความเครียดของพนักงานแล้วองค์กรนำข้อมูลไปเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรด้วยการจัดการความเครียดให้กับพนักงานขององค์กร

7.4.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดอื่น ๆ และจงเจาะประเภทอุตสาหกรรมเป็นเฉพาะกลุ่ม

7.4.3 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรม โดยใช้ทฤษฎีหรือตัวแปรด้านอื่นเพื่อให้ได้แนวทางการจัดการความเครียดของพนักงานและเกิดองค์ความรู้ใหม่ขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] แผนพัฒนาจังหวัดระยอง พ.ศ.2561-2564. (2564). [ออนไลน์]. แผนพัฒนาจังหวัด. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2564. จาก <http://jigsawinnovation.com/project/rayongweb/departement/detail/65>
- [2] สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). [ออนไลน์]. ด้านสังคม สาขาแรงงาน ตารางสถิติระดับจังหวัด. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2564. จาก <http://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/สำรวจ/ด้านสังคม.aspx>
- [3] กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2563). รายงานประจำปีกรมสุขภาพจิต ประจำปีงบประมาณ 2563. กรุงเทพมหานคร: บริษัทละม่อม จำกัด.
- [4] พนม เกตุมาน. (2558). [ออนไลน์]. การช่วยกันป้องกันการฆ่าตัวตาย. สืบค้นวันที่ 9 ธันวาคม 2564. จาก <https://www.si.mahidol.ac.th/th/healthdetail.asp?aid=516>
- [5] ศักดิ์ระเกียรติ วรรณนะปริญญา. (2563). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [6] สุนทกาญจน์ พลพิษพิทักษ์. (2562). การฝึกฝนคลายกล้ามเนื้อร่วมกับการฝึกสมาธิเพื่อลดความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ. วารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม. 1(2), 59-68.
- [7] วาดฝัน ม่วงอ่ำ. (2563). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการจัดการความเครียดของทหารเรือกองทัพเรือ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [8] Selye, H. (1983). *Selye's guide to stress research*. New York: Van Northland Reinhold.
- [9] Wheeler, H., and Riding, R. (1994). Occupational stress in general nurses and midwives. *British Journal of Nursing*. 3(10), 527-534.
- [10] Selye, Hans. (1974). *Stress in the Health and Disease*. Massachusetts: Butterworth.
- [11] Riehl, Joan. (1980). *Conceptual Models for Nursing Practice*. Michigan: Appleton-CenturyCrofts.
- [12] Farmer, Richard E., Lynn Hunt Monahan and Reinhold W. Hekeler. (1984). *Stress Management in Human Services (SAGE Human Services Guides)*. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications.



- [13] คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. (2564). [ออนไลน์]. *ความเครียด*. สืบค้นวันที่ 15 ธันวาคม 2564. จาก <https://www.rama.mahidol.ac.th/ramamental/generalknowledge/general/05142014-1901>
- [14] Brown, W., & Moberg, D. (1980). *Organization theory and management: A macro approach*. New York: Wiley & Sons.
- [15] Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing Company.
- [16] Kalimo, R. El-Betawi, M.A., and Cooper, C.L. (1987). *Psychosocial factors at work and their relation to health*. Geneva: World Health Organization.
- [17] สำนักงานแรงงานจังหวัดระยอง. (2564). [ออนไลน์]. *จำนวนพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง*. สืบค้นวันที่ 9 ธันวาคม 2564. จาก <https://rayong.mol.go.th/wp-content/uploads/sites/47/2021/05/สถานการณ์ด้านแรงงานจังหวัดระยอง-ไตรมาส-1-ปี-2564.pdf>
- [18] Silpcharu, T. (2020). *Statistical data analysis and research by SPSS and AMOS*. Bangkok, SR Printing Mass Product.
- [19] สุภาพร จันทะเกี, อรอนันท์ กลั่นทปูระ และ ลลิตา นิพิฐประศาสน์ สุนทรวิภาต. (2564). ปัจจัยด้านการทำงานกับผลที่มีต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*. 23(2), 13-24.
- [20] เอมวิกา พนรัตน์ และศิวฤทธิ์ สุนทรเสณี. (2564). ระดับความเครียดในองค์กรที่มีผลกับการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงาน จ. ก.ส.จังหวัดกาญจนบุรี. *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ*. ครั้งที่ 16. 1572-1583.
- [21] สุดารัตน์ สุตาบุตร, ศิริวรรณ กวงเพ็ง และ ลินจง โพชาวี. (2560). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาวะความเครียดของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. *วารสารช่อพะยอม*. 28(2), 48-56.
- [22] เจริญ ศรีศัลลักษณ์, สมศักดิ์ อัครศรีวรรณนันท, วรพนธ์ คงศิวัชพิสิฐ, ทศนันท์ อาสาสุข และ เวราวัณ ทับพลี. (2564). ความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร. *Journal of Roi Kaensarn Academi*. 6(5), 155-167.
- [23] ฐาปนี วังกานนท์. (2556). *ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- [24] อนรรดี ฤทัยธรรม และรลิตา สังข์บุญนา. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชัมมิท แพลมดบัง โอโต บอดี้ เวิร์ค จำกัด. *วารสารรัชต์ภาคย์*. 14 (32), 170-180.

แรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร (TA) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก

ยุพรัตน์ จันทรแก้ว^{1*} และ ยุพรัตน์ อิมพิทักษ์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร (TA) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตาก คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์สาขาการบัญชีชั้น ปีสุดท้าย จำนวน 97 ราย เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ความตรงของเนื้อหา มีค่าอยู่ระหว่าง 0.50-1 สถิติที่ใช้คือสถิติเชิงพรรณนาและสถิติวิเคราะห์แบบ (Independent Samples t-test) ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุน้อยกว่า 23 ปี ส่วนใหญ่มีผลการเรียนอยู่ระดับ 3.01-3.50 และเลือกเรียนแผนการเรียนเทียบโอนพร้อมทั้งมีประสบการณ์ฝึกงานทางวิชาชีพ นักศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับแรงจูงใจด้านสิ่งจูงใจและการสนับสนุนมากกว่าด้านหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไข ผลการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มนักศึกษาแผนการเรียน 4 ปี กับกลุ่มนักศึกษาแผนการเรียนเทียบโอนพบว่า กลุ่มนักศึกษาแผนการเรียนเทียบโอนมีแรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร (TA) มากกว่ากลุ่มนักศึกษาแผนการเรียน 4 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: แรงจูงใจ ผู้สอบบัญชีภาษีอากร นักศึกษา แผนการเรียนเทียบโอน แผนการเรียน 4 ปี

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก

*ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 087-207-5733 E-mail: yuparat2550@rmutl.ac.th DOI: 10.14456/jiba.2022.11



Motivation for Taking the Tax Auditor (TA) Test of Student of Rajamangala University of Technology Lanna Tak

Yuparat Chunkeaw^{1*} and Yopharat Impitak²

Abstract

The purpose of this research was to study the motivation for taking the tax auditor test (TA) of Rajamangala University of Technology Lanna Tak students, Faculty of Business Administration and Liberal Arts in Accounting at the last year of 97 students. Data were collected using a 5-level assessment scale questionnaire. The content validity was between 0.50-1. The statistics were descriptive and analytical statistics (Independent Samples t-test). The results showed that most of the students were female and had age less than 23 years. Most of them had grades of 3.01-3.50 and selected to study with a transfer study plan with experienced professional internship. Most of the students prioritized the incentives and supporting rather than the method criteria and conditions. The results of the comparison between the group of four-year study plan students and the group of students with the transfer study plan found that the group of students in the transfer study plan had more incentives to take the tax auditor (TA) test than the four-year study plan students with a statistical significance at the 0.05 level.

Keywords: Motivation, Tax Auditor (TA), Student, Transfer Study Plan, Four-year Study Plan

¹ Assistant Professor Accounting Department, Faculty of Business Administration and Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Lanna Tak

² Assistant Professor Accounting Department, Faculty of Business Administration and Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Lanna Tak

* Corresponding Author, Tel. 087-207-5733 E-mail: yuparat2550@rmutl.ac.th DOI: 10.14456/jiba.2022.11

1. บทนำ

ตามที่กรมสรรพากรได้เปิดรับสมัครผู้เข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากรอย่างต่อเนื่องปีละ 3 ครั้ง แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่มีบทบาทในการตรวจสอบและรับรองบัญชีแก่ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลขนาดเล็กซึ่งมีหน้าที่ตรวจสอบและรับรองบัญชีให้เป็นไปตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไปและเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี ซึ่งการปฏิบัติงานตรวจสอบและรับรองบัญชีต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนด [1] ผู้สอบบัญชีภาษีอากรถือได้ว่ามีบทบาทที่สำคัญสำหรับกิจการห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลขนาดเล็กที่มีทุนจดทะเบียนชำระแล้วไม่เกิน 5 ล้านบาท รายได้และสินทรัพย์รวมในรอบระยะเวลาบัญชีไม่ถึง 30 ล้านบาท เป็นกิจการที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องจัดให้มีการเงินได้รับการตรวจสอบและแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต [2]

ดังนั้นการประกอบวิชาชีพเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากรถือว่าเป็นความสนใจสำหรับนักศึกษาสาขาการบัญชีทำให้นักศึกษามีทางเลือกในการประกอบอาชีพได้เพิ่มขึ้น ผู้สอบบัญชีภาษีอากร (TA) เป็นวิชาชีพที่มีโอกาสที่น่าสนใจของนักศึกษาและจำนวนผู้เข้ารับการทดสอบมีเพิ่มปริมาณมากขึ้นรวมถึงจำนวนกิจการที่ผู้สอบบัญชีมีสิทธิ์เซ็นรับรองงบการเงินมีปริมาณมากขึ้นรวมถึงรายได้ค่าสอบบัญชีที่เป็นปัจจัยที่จะสร้างแรงจูงใจเบื้องต้นที่สำคัญที่จะทำให้เกิดผู้สอบบัญชีภาษีอากรเพิ่มมากขึ้นและจะส่งผลต่อการเจริญเติบโตโดยรวมของประเทศ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา แรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากรของนักศึกษาสาขาการบัญชีชั้นปีที่สุดท้ายของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงแรงจูงใจในการเข้ารับการ

ทดสอบและเปรียบเทียบ แรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากรของนักศึกษาในกลุ่มแผนการเรียน 4 ปีกับกลุ่มแผนการเรียนเทียบโอนเนื่องจากกลุ่มนักศึกษาเหล่านี้เป็นนักศึกษามีที่มาจากหลากหลายจังหวัดสภาพแวดล้อม ทางครอบครัวมีความแตกต่างจากนักศึกษาในเมืองใหญ่ที่อาจยังไม่มีแรงจูงใจที่จะเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร ซึ่งการที่ได้ทราบถึงแรงจูงใจและผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจระหว่างแผนการเรียน 4 ปี กับแผนการเรียนเทียบโอนในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากรของนักศึกษาเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนและเป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรการศึกษารวมทั้งปลูกฝังทัศนคติที่มีต่อวิชาชีพให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แรงจูงใจ คือ พลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรมและยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละแต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรมหรือไม่ก็ล้มเลิกการกระทำก่อนบรรลุเป้าหมาย โดยมีผู้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้หลากหลาย ดังนี้

[3] ได้ให้ความหมายของคำว่าแรงจูงใจว่าแรงจูงใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการ (Need) แรงขับ (Drivers) ซึ่งเกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ส่วนเครื่องล่อหรือสิ่งจูงใจ (Incentives) เกิดจากการจูงใจภายนอก เช่น การให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทน เมื่อบุคคลเกิดความต้องการทำให้เกิดแรงขับ แรงขับที่เกิดขึ้นจะไปกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาด้วยการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะแสดงพฤติกรรมเพื่อสนองความต้องการ



[4] ได้ให้ความหมายของคำว่าแรงจูงใจว่า ความปรารถนาที่จะกระทำการใดๆ ที่คิดว่ามีคุณค่า ด้วยความเต็มใจของบุคคลในการที่จะอุทิศกายและใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยได้รับรางวัลเป็นผลตอบแทนการกระทำนั้นๆ เป็นสิ่งจูงใจ (Incentives) ที่จะเป็่สิ่งเร้าที่มากระตุ้นทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา เช่น รางวัล คำชมเชย ให้เกิดแรงขับ คือ แรงผลักดันที่เกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลอันเนื่องมาจากความต้องการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร

[5] ผู้สอบบัญชีภาษีอากร (Tax Auditor: TA) หมายถึง บุคคลธรรมดาที่มีคุณสมบัติและได้รับใบอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากรจากอธิบดีกรมสรรพากรให้ทำหน้าที่ตรวจสอบและรับรองบัญชีของห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลขนาดเล็กตามมาตรา 3 สัตต แห่งประมวลรัษฎากรและเสนอรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีต่ออธิบดีกรมสรรพากร พร้อมกับงบการเงินและรายการภาษีเงินได้ ทั้งนี้ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้สอบบัญชีภาษีอากรไว้ดังนี้ 1.สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางบัญชี 2.มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ 3.มีสัญชาติไทย 4.ไม่เป็นผูมีความประพฤติเสื่อมเสียหรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี 5.ไม่เคยต้องโทษจำคุกในคดีเกี่ยวกับภาษีอากร 6.ไม่เป็นบุคคลวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือน 7.ไม่เป็นผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชีที่อยู่ระหว่างถูกสั่งพักหรือถูกเพิกถอนใบอนุญาต 8.ต้องผ่านการทดสอบความรู้ที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนด และผู้สอบบัญชีภาษีอากรต้องยื่นคำขอเข้ารับการทดสอบตามแบบที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนดและผู้เข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากรจะต้องได้คะแนนแต่ละวิชาไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 จะถือว่าสอบผ่านในรายวิชานั้น ผู้เข้ารับการทดสอบเป็น

ผู้สอบบัญชีภาษีอากรสามารถสะสมผลการทดสอบของแต่ละวิชาที่สอบผ่านได้ไม่เกิน 3 ปี นับแต่วันที่ประกาศรายชื่อผู้สอบผ่านการทดสอบในแต่ละวิชา โดยมีขอบเขตเนื้อหาที่สอบดังนี้ 1.วิชาการบัญชี 2.วิชาการสอบบัญชี 3.วิชาความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากรและประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งจูงใจและการสนับสนุน

[6] ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับรางวัลตอบแทน พบว่าบุคคลจะเลือกรับรู้ความคาดหวังรางวัลที่คาดว่าจะได้รับ บุคคลจะเลือกทำงานในระดับที่ผลงานออกมาได้รับผลประโยชน์มากที่สุด บุคคลจะทำงานหนักถ้าเขาคาดหวังว่าความพยายามของเขาจะนำไปสู่รางวัลที่เขาต้องการ โดยมีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้ 1.ความคาดหวัง (Expected) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการทำงานกับผลงานที่เกิดขึ้น คือ การที่บุคคลประเมินความเป็นไปได้ว่าถ้ามีความพยายามเพิ่มมากขึ้นหรือทำงานหนักขึ้นจะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น 2.สิ่งที่เป็นเครื่องมือ (Instrumentality) คือ การรับรู้และหวังผลงานที่เกิดขึ้นจากการมีความพยายามเพิ่มขึ้นจะนำไปสู่รางวัลตอบแทนที่ต้องการ 3. ความชอบพอ (Valence) เป็นความต้องการภายในตัวบุคคล คือ คุณค่าของรางวัลหรือความชอบพอในรางวัล ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 3 ประการนี้ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการจูงใจโดยต้องสัมพันธ์ต่อเนื่องกันเป็นกระบวนการ คือ การจูงใจในการเข้ารับการทดสอบนั้นเพิ่มขึ้นจากการที่บุคคลมีความคาดหวังในการทดสอบของตนนั้นคือรู้ว่าความสามารถของตนจะนำไปสู่ผลงานที่ดีและรับรู้ว่าจะได้รับรางวัลตอบแทนสำหรับผลงานที่ดีขึ้นหรือรับรู้ว่าจะได้รับรางวัลนั้นแล้วจะชอบพอรางวัลนั้นด้วยเมื่อบุคคลประกอบด้วย 3 องค์ประกอบนี้แล้วจะก่อให้เกิด

แรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบซึ่งจะไปกระตุ้นความพยายามให้สูงขึ้นอีก การจูงใจในการทดสอบเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุดของเขาจะนำไปสู่รางวัลที่เขาต้องการในด้านรายรับหรือตำแหน่งที่สูงขึ้นและระดับผลผลิตของบุคคลใดจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับแรงผลักดัน 3 ประการ คือ 1. เป้าหมายของบุคคลนั้น 2.ความเข้าใจหรือการรับรู้ในความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตและการประสบความสำเร็จในการเข้ารับการทดสอบ และ 3.การรับรู้ความสามารถของเขาว่าจะมีอิทธิพลมากน้อยเพียงใดต่อความสามารถในการเข้าทดสอบ

[7] ศึกษาปัจจัยครอบครัวที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการออกกำลังกายและการบริโภคอาหารในผู้สูงอายุภาวะน้ำหนักเกินอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม พบว่าครอบครัวเป็นระบบเปิดและมีความสัมพันธ์กับระบบภายนอกดังนั้นพฤติกรรมของสมาชิกคนหนึ่งย่อมมีอิทธิพลต่อสมาชิกคนอื่นๆ ในครอบครัวเพราะครอบครัวเป็นระบบที่ประกอบด้วยระบบย่อยๆ คือ ระบบแห่งบุคคลระบบย่อยของสามีภรรยาพ่อแม่พี่น้องซึ่งเกิดจากการรวมตัวของบุคคลเข้าด้วยกันเกิดเป็นระบบใหม่ที่มีลักษณะแตกต่างไปจากลักษณะของแต่ละบุคคล

[8] กล่าวว่า ผู้ที่จบการศึกษาใหม่จะมองว่าการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตไม่มีแรงกดดันและเวลาที่ตายตัว ตัวอย่างเช่น การสอบในมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถเลื่อนออกไปได้และการตัดสินใจในการเลือกอาชีพอาจขึ้นอยู่กับครอบครัวอีกด้วย

[9] กล่าวว่า ในช่วงผู้ใหญ่ตอนต้นมีแนวโน้มที่จะได้รับอิทธิพลจากกลุ่มสังคมในการตัดสินใจ โดยเฉพาะกลุ่มเพื่อนในการตัดสินใจทำงานในสายงานอาชีพรวมไปถึงอิทธิพลจากเพื่อนในการกระตุ้นให้เข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

[10] ศึกษาแรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร (TA) ของนักบัญชีในกรุงเทพฯ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักบัญชีในกรุงเทพมหานครที่มี เพศอายุ เกรดเฉลี่ย ระดับการศึกษา จำนวนครั้งการเข้าทดสอบ ต่างกันทำให้แรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากรต่างกัน ส่วนด้านหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการเข้าทดสอบและปัจจัยด้านการสนับสนุนในการทดสอบความรู้ลักษณะข้อสอบจำนวนวิชาและเกณฑ์ขั้นต่ำในการผ่านการทดสอบและด้านความต้องการของมนุษย์มีผลต่อแรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากรของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร

[11] ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (CPA) ของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านประสบการณ์ทำงาน และด้านจำนวนครั้งที่เข้ารับการทดสอบ ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ในขณะที่ปัจจัยด้านเพศ ด้านเกรดเฉลี่ย และด้านระดับการศึกษา ไม่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

[12] ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย พบว่าปัจจัยด้านการพัฒนา ทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง ด้านทักษะทางวิชาชีพและด้านหลักพื้นฐานของจรรยาบรรณวิชาชีพ ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าผู้สอบบัญชีที่มีการพัฒนาทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่องทำให้การปฏิบัติงานตรวจสอบมีคุณภาพถูกต้องเชื่อถือได้ตามมาตรฐานการสอบบัญชีมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการ

เปลี่ยนแปลงในมาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานรายงานทางการเงินต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและการมีทักษะทางวิชาชีพต่างๆ รวมทั้งผู้สอบบัญชีภาษีอากรควรปฏิบัติตามหลักการพื้นฐานของจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้สอบบัญชีจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้นและนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการบัญชี ชั้นปีที่สุดท้าย คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ลงทะเบียนเรียนและกำลังสำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2565 จำนวน 120 คน [13] เลือกตัวอย่างแบบง่าย ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 97 คน ประกอบด้วย กลุ่มนักศึกษาแผนการเรียนเทียบโอน 53 คน และกลุ่มนักศึกษาแผนการเรียน 4 ปี 44 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เพื่อวัดแรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร 2 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร และด้านสิ่งจูงใจและการสนับสนุนเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร [10] การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบ สอบถามแบบ Likert Scale 5 ระดับ โดยนำแบบ สอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงถือว่าใช้ได้ [14] ซึ่งแบบสอบถาม

ทุกข้อคำถามอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและทดสอบค่าความเชื่อมั่นกับนักศึกษาการบัญชีกลุ่มอื่นจำนวน 30 คน ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทดสอบเพื่อทดสอบความสอดคล้องกันของข้อคำถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยจะต้องมีค่าไม่น้อยกว่า 0.70 [15] ผลการวิเคราะห์พบว่า ทุกข้อคำถามมีค่าระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเกินกว่า 0.70 ได้แก่ ด้านหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากรเท่ากับ 0.82 ส่วนด้านสิ่งจูงใจและการสนับสนุนเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากรเท่ากับ 0.91

3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณค่าสถิติในงานวิจัย [16] ดังนี้

3.3.1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentages) ใช้วิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ผลการเรียน แผนการเรียน ประสบการณ์ฝึกงานทางวิชาชีพ ส่วนค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับเชิงปริมาณ ได้แก่ ด้านหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร และด้านสิ่งจูงใจและการสนับสนุนเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร

3.3.2. สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มแผนการเรียน 4 ปี กับกลุ่มแผนการเรียนเทียบโอนโดยการทดสอบค่า t-test

4. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร (TA) ด้านหลักเกณฑ์วิธีการฯ

ด้านหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร (TA)	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับ การ แปลผล	ลำดับ ความ สำคัญ
ค่าธรรมเนียมในการสมัครสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากรวิชาละ 500 บาท	3.30	0.91	มาก	5
เก็บสะสมผลการสอบผ่านได้เป็นระยะเวลา 3 ปี นับจากวันที่ประกาศผล	3.63	0.96	มาก	4
การทดสอบได้กำหนดวิชาที่ทำการทดสอบจำนวน 3 วิชา	4.03	0.60	มาก	3
เกณฑ์การสอบผ่านที่กรมสรรพากรกำหนด คือ ร้อยละ 60	4.05	0.71	มาก	2
กรมสรรพากรเปิดเข้ารับการทดสอบ (TA) จำนวน 3 ครั้งต่อปี	4.10	0.70	มาก	1
โดยรวม	3.82	0.59	มาก	

4.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศหญิง 93 คน คิดเป็นร้อยละ 95.90 เป็นนักศึกษาเพศชาย 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 ด้านอายุพบว่านักศึกษามีอายุน้อยกว่า 23 ปี มากที่สุด 83 คน คิดเป็นร้อยละ 85.60 รองลงมาเป็นอายุ 23-25 ปี 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 และอายุ 26-28 ปี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ด้านผลการเรียนพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีผลการเรียนอยู่ระหว่าง 3.01-3.50 35 คน คิดเป็นร้อยละ 36.10 รองลงมา 2.51-3.00 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 ผลการเรียน 3.51-4.00 จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 และ 2.01-2.50 จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 ด้านแผนการเรียน พบว่าส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่เลือกแผนการเรียนเทียบโอนมากที่สุดจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 54.60 และรองลงมาเป็นนักศึกษาที่เลือกแผนการเรียน 4 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 45.40 ด้านประสบการณ์ฝึกงานทางวิชาชีพ พบว่าส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่เลือกฝึกงานทางวิชาชีพมากที่สุดจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 54.60 และรองลงมาเป็นนักศึกษาที่เลือกฝึกสหกิจศึกษาจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 45.40

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร(TA) 2 ด้าน โดยจำแนกตามด้านหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร(TA) และด้านสิ่งจูงใจและการสนับสนุนเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร(TA) ตามตารางที่ปรากฏดังนี้

จากตารางที่ 1 พบว่า นักศึกษามีแรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร (TA) ด้านหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร (TA) มากที่สุดคือการที่กรม สรรพากรเปิดเข้ารับการทดสอบจำนวน 3 ครั้งต่อปี ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.70) รองลงมาเป็นเกณฑ์การสอบผ่านที่กรมสรรพากรกำหนดคือร้อยละ 60 ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = 0.71) การทดสอบได้กำหนดวิชาที่ทำการทดสอบจำนวน 3 วิชา ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.60) เก็บสะสมผลการสอบผ่านได้เป็นระยะเวลา 3 ปี นับจากวันที่ประกาศผลสอบ ($\bar{x} = 3.63$, S.D. = 0.96) และน้อยที่สุด คือ ส่วนที่เป็นค่าธรรมเนียมในการสมัครสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากรวิชาละ 500 บาท ($\bar{x} = 3.30$, S.D. = 0.91) เมื่อพิจารณาแรงจูงใจโดยรวมด้าน



ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร (TA) ด้านสิ่งจูงใจและการสนับสนุน

ด้านสิ่งจูงใจและการสนับสนุนเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร (TA)	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับ การ แปลผล	ลำดับ ความ สำคัญ
อาชีพผู้สอบบัญชีภาษีอากรสามารถสร้างรายได้	4.12	0.62	มาก	4
อาชีพผู้สอบบัญชีภาษีอากรสามารถสร้างโอกาสและเห็นคุณค่าในตัวเอง	4.28	0.67	มาก	1
อาชีพผู้สอบบัญชีภาษีอากรส่งผลให้ตนประสบความสำเร็จในชีวิต	4.15	0.63	มาก	2
ครอบครัวท่านสนับสนุนให้ท่านเข้ารับการทดสอบ	4.15	0.63	มาก	2
เพื่อนๆ เป็นแรงผลักดันที่ทำให้อยากสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร	4.12	0.68	มาก	3
โดยรวม	4.17	0.58	มาก	

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานกลุ่มนักศึกษาแผนการเรียน 4 ปี กับกลุ่มนักศึกษาแผนการเรียนเทียบโอน

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

แรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบ เป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากรTA	กลุ่มนักศึกษา แผนการเรียน 4 ปี N = 44		กลุ่มนักศึกษา แผนการเรียนเทียบ โอน N = 53		ผลการทดสอบ ความแปรปรวน		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	F	P		
ด้านหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไข	3.68	0.53	3.94	0.62	0.20	0.66	2.17	0.03*
ด้านสิ่งจูงใจและการสนับสนุน	4.04	0.60	4.27	0.55	0.18	0.67	1.91	0.06*
โดยรวม	3.57	0.87	4.00	0.78	1.99	0.16	2.56	0.01*

หลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขพบว่าค่า ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.59)

จากตารางที่ 2 พบว่า นักศึกษามีแรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร (TA) ด้านสิ่งจูงใจและการสนับสนุนเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร (TA) มากที่สุดคือ อาชีพผู้สอบบัญชีภาษีอากรสามารถสร้างโอกาสและเห็นคุณค่าในตัวเอง ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.67) อาชีพผู้สอบบัญชีภาษีอากรส่งผลให้ตนประสบความสำเร็จในชีวิต ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.63) ครอบครัวท่านสนับสนุนให้ท่านเข้ารับการทดสอบ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.63) เพื่อนๆ เป็นแรงผลักดันที่ทำให้อยากสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.68) และอาชีพผู้สอบบัญชีภาษีอากรสามารถสร้างรายได้ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.62)

ตามลำดับ แต่เมื่อพิจารณาแรงจูงใจโดยรวมด้านสิ่งจูงใจและการสนับสนุนเข้ารับการทดสอบพบว่าค่า ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.58) เมื่อเปรียบเทียบกับโดยรวม นักศึกษาให้ความสนใจกับแรงจูงใจด้านสิ่งจูงใจและการสนับสนุนมากกว่าด้านหลักเกณฑ์

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิเคราะห์แบบ Independent Samples t-test พบว่ากลุ่มนักศึกษา แผนการเรียนเทียบโอนมีแรงจูงใจเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร (TA) มากที่สุดมีค่าเท่ากับ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.78) และกลุ่มนักศึกษาแผนการเรียน 4 ปีมีแรงจูงใจเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร (TA) มีค่าเท่ากับ ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.87) ผลการทดสอบความแปรปรวนของแรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร (TA) ด้าน

หลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร (TA) ได้ค่า $F = 0.18$ และค่า $p = 0.67$ ดังนั้น ความแปรปรวนของแรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร (TA) ระหว่างกลุ่มนักศึกษาแผนการเรียนเทียบโอนกับกลุ่มนักศึกษาแผนการเรียน 4 ปี มีความแตกต่างกัน จึงได้ค่าสถิติทดสอบ $t = 1.91$ ที่องศาอิสระเท่ากับ 95 และ $p = 0.06$ จึงสรุปได้ว่า กลุ่มนักศึกษาแผนการเรียนเทียบโอนมีแรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร (TA) มากกว่ากลุ่มนักศึกษาแผนการเรียน 4 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยแรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร (TA) ของนักศึกษาสาขาการบัญชี ชั้นปีสุดท้ายของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตากพบว่า นักศึกษาให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร (TA) ด้านสิ่งจูงใจและการสนับสนุน มากกว่าด้านหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ [10] ที่กล่าวว่า ด้านหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการเข้ารับการทดสอบและปัจจัยด้านการสนับสนุนในการทดสอบความรู้ลักษณะข้อสอบจำนวนวิชาและเกณฑ์ขั้นต่ำในการผ่านการทดสอบและด้านความต้องการของมนุษย์มีผลต่อแรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากรของนักบัญชีในกรุงเทพมหานครและสอดคล้องกับงานวิจัยของ [11] ที่กล่าวว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านประสบการณ์ทำงานและด้านจำนวนครั้งที่เข้ารับการทดสอบส่งผลต่อแรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

5. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะ

5.1.1. ผลการวิจัยนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนและวางแผนการเรียนในแต่ละเทอม

5.1.2. ผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรการศึกษาและสร้างทัศนคติที่มีต่อวิชาชีพให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.2.1. ควรมีการศึกษาองค์ประกอบด้านอื่นเพิ่มเติมนอกเหนือจากองค์ประกอบที่ศึกษาแล้ว อาจศึกษาข้อมูลในเชิงคุณภาพเพิ่มเติม

5.2.2. ควรทำการวิจัยในมหาวิทยาลัยอื่นเพิ่มเติมเพื่อเปรียบเทียบผลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ศึกษานักศึกษาหลักสูตรการบัญชีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก

เอกสารอ้างอิง

- [1] กรมสรรพากร. (2563). *ความรู้เกี่ยวกับผู้สอบบัญชีภาษีอากร*. [ออนไลน์]. Available: <https://www.rd.go.th> [ที่เข้าถึง 6 กรกฎาคม 2565]
- [2] กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2563). *กฎกระทรวงว่าด้วยการยกเว้นไม่ต้องจัดให้งบการเงินได้รับการตรวจสอบและแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต พ.ศ. 2544*. [ออนไลน์]. Available: <http://www.dbd.go.th> [ที่เข้าถึง 6 กรกฎาคม 2565].
- [3] จันทรานี สงวนนาม. (2553). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา*. นนทบุรี: บุคพอยท์.
- [4] สัมมา ธรณิธย์. (2553). *หลักทฤษฎีและการปฏิบัติการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: บริษัทข้าวฟ่างจำกัด.



- [5] กรมสรรพากร. (2563). *หลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร*. [ออนไลน์]. Available: <https://www.rd.go.th>. [ที่เข้าถึง 6 กรกฎาคม 2565].
- [6] Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Willey & sons. Inc.
- [7] เรียม นมรักษ์. (2558). *ปัจจัยกรอบครัวที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการออกกำลังกายและการบริโภคอาหารในผู้สูงอายุภาวะน้ำหนักเกินอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [8] Charron, K., & Lowe, D. J. (2009). Becoming a CPA: Evidence from recent graduates. *The Accounting Educators' Journal*, 19, 143–160.
- [9] Erikson, H., Erik. (1963). *Childhood and Society*. 2 nd ed. New York: Norton.
- [10] ธนนนท์ อุทัยนูน. (2564). *แรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร (TA) ของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิตสาขาการบัญชีคณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- [11] ปริญญาภัทร เล็กประยูร. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (CPA) ของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- [12] ศิริวรรณ พูลเขตกิจและคณะ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี*, 9(2), 279-292.
- [13] กองการศึกษาตาก. (2565). *ระบบทะเบียนกลางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก* [ออนไลน์]. Available: <https://tak.rmutl.ac.th/page/EducationTAK> [สืบค้นเมื่อ วันที่ 4 กรกฎาคม 2565].
- [14] ประสพชัย พสุนนท์. (2558). ความเที่ยงตรงของแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 18, 375-396.
- [15] Nunnally, J.C. and Bernstein, I.H. (1994). The Assessment of Reliability. *Psychometric Theory*, 3, 248-292.
- [16] ธาณินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: วีอินเตอร์พรีนทร์.

ลักษณะการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อแนวทางการจัดการความรู้ และความสามารถด้านดิจิทัล

ยุดากร ศรีชุมพล^{1*} พรรณราย ละตา² และ อนุชา ถาพยอม³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี 2) เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการความรู้ของสำนักงานบัญชี 3) เพื่อศึกษาความสามารถด้านดิจิทัลของสำนักงานบัญชี 4) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของแนวทางการจัดการความรู้และความสามารถด้านดิจิทัลโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามลักษณะการดำเนินงาน ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินงาน ขนาดขององค์กร รูปแบบการดำเนินงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มสำนักงานบัญชี 250 ราย ผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้บริหารและผู้ทำบัญชี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Scheffe) ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์ทำงาน 5 - 10 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 30,000 และ 30,000 - 50,000 บาท และตำแหน่งงานผู้ทำบัญชีและผู้บริหารขององค์กร ลักษณะการดำเนินงานขององค์กร พบว่า ส่วนใหญ่กิจการมีระยะเวลาในการดำเนินงาน 10 ปีขึ้นไป ทุนจดทะเบียน 1,000,000 บาท ขึ้นไป จำนวนพนักงานในองค์กร 20 คน ขึ้นไป สินทรัพย์รวม 5,000,000 บาท ขึ้นไป ประเภทสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีทั่วไป โปรแกรมบัญชีที่ใช้งานหลักในการให้บริการลูกค้า โปรแกรมบัญชี Express 2) แนวทางการจัดการความรู้โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการถ่ายโอนและการใช้ประโยชน์ความรู้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3) ความสามารถด้านดิจิทัลโดยรวมมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบัญชีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4) จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะการดำเนินงานแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการจัดการความรู้และความสามารถด้านดิจิทัลแตกต่างกัน จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในองค์กร และสินทรัพย์รวม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มกิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงาน 10 ปีขึ้นไป กลุ่มกิจการที่มีจำนวนพนักงาน 20 คน และสำนักงานบัญชีที่มีสินทรัพย์รวม 5,000,000 บาทขึ้นไป กลุ่มประเภทสำนักงานบัญชีคุณภาพ กลุ่มโปรแกรมบัญชี Express

คำสำคัญ : แนวทางการจัดการความรู้ ความสามารถด้านดิจิทัล การถ่ายโอนและการใช้ประโยชน์ความรู้

¹ พนักงานบัญชี บริษัท อีเลคโทรลักซ์โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด

² รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 086-025-9678 อีเมล: onok_o@hotmail.com DOI: 10.14456/jiba.2022.12



The Effect of Demographic Characteristics of Accounting Firms on Knowledge Management Guidelines and Digital Competence

Yudakorn Srichumphon^{1*} Pannarai Lata² and Anucha Thapayom³

Abstract

The purposes of this research were: 1) to study the demographic characteristics of the accounting firm, 2) to study the knowledge management guidelines of the accounting firm, 3) to study the digital competence of the accounting firm, and 4) to compare the mean differences of the knowledge management guidelines and digital competence classified by operating characteristics including firm age, firm size, and firm operation. The sample group used in this research was a group of 250 accounting firms. Executives and Accountants collect data using questionnaires. the statistics used percentage, mean, standard deviation, t-test, ANOVA, and Scheffe. The results showed that 1) most of the respondents were female, under 40 years of age, with a bachelor's degree. 5 - 10 years of work experience, average monthly income is less than 30,000 and 30,000 - 50,000 baht, and the position of accountant and executive the nature of the organization's operations found that most businesses have a period of 10 years or more, registered capital of 1,000,000 baht or more, number of employees in the organization 20 people or more, total assets of 5,000,000 baht or more, general accounting office accounting program that is used primarily in customer service express accounting program. 2) The significant level of knowledge management guidelines was a high level of importance and considering the ranking of the average of its dimension found that knowledge transfer and utilization has the highest average. 3) The significant level of digital competence was a high level of importance and considering the ranking of the average of its dimension found that the security of account information has the highest average. 4) The mean differences in knowledge management guidelines and digital competence classified by the demographic characteristics by the period of operation, number of employees, total assets, especially, business groups with operating periods of 10 years or more, the total employee of 20 employees or more, and total assets of 5,000,000 baht or more, the accounting practice group, and the usage software of Express.

Keywords: Knowledge Management Guidelines, Digital Competence, Transfer and Utilization

¹ Accounting officer Electrolux Professional (Thailand) Co., Ltd.

² Associate Professor Department of Accounting, Faculty of Business Administration, King Mongkut's University of Technology North Bangkok.

³ Assistant Professor Department of Accounting, Faculty of Business Administration, King Mongkut's University of Technology North Bangkok.

* Corresponding Author, Tel. 086-025-9678 E-mail: onok_o@hotmail.com DOI: 10.14456/jiba.2022.12

1. บทนำ

ปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมักส่งผลกระทบต่อองค์กรในทิศทางใดทิศทางหนึ่งเสมอ ประกอบกับการแข่งขันทางธุรกิจที่มีความรุนแรง ทำให้องค์กรในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน จำเป็นที่จะต้องปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา ในขณะเดียวกันการมองหาแนวทางหรือโอกาส เพื่อกำหนดทิศทางสำหรับการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพถือเป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญ ซึ่งปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันคือการพยายามสร้างความรู้ (Knowledge) ผ่านการเรียนรู้ (Learning) ในเรื่องราวต่าง ๆ และนำความรู้เหล่านั้น มาพัฒนาจนเกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เพื่อการดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนขององค์กรต่อไป แนวคิดการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่าเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้องค์กรอยู่รอดและสร้างความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบในการดำเนินธุรกิจ

การพัฒนาบุคลากรให้เป็นบุคลากรที่เชี่ยวชาญ (Knowledge Worker) จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะบุคลากรที่เชี่ยวชาญแสดงออกถึงความฉลาด มีทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ และการใช้ความรู้เชิงประจักษ์ในการปฏิบัติงานทำให้องค์กรมีความรู้ที่จำเป็นและสำคัญสะสมอยู่ในองค์กรมากขึ้น การจัดการความรู้ที่ดี จะต้องมีการกระบวนกรที่มีระบบในการค้นหา สร้าง รวบรวม จัดเก็บ เผยแพร่ ถ่ายทอด แบ่งปันและใช้ความรู้ องค์ประกอบที่สำคัญของการจัดการความรู้ คือ คน เทคโนโลยี และกระบวนการจัดการความรู้ โดย “คน” ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นแหล่งความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ทำงานและเป็นผู้นำเอาความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ “เทคโนโลยี” เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้คนสามารถจัดเก็บ แลกเปลี่ยนและค้นหา รวมทั้งนำความรู้ไปใช้ได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ ในส่วนของ “กระบวนการจัดการความรู้” คือการบริหารจัดการความรู้ที่ได้รับมา ถ่ายทอดให้กับผู้ที่

ต้องการใช้งานเพื่อนำไปสร้างนวัตกรรมหรือปรับปรุงการทำงาน โดยที่องค์ประกอบทั้งสามส่วนนี้จะต้องเชื่อมโยงและใช้ร่วมกันอย่างสมดุล จากความสำคัญและความเป็นมาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าแนวคิดด้านการจัดการความรู้ สามารถนำมาสร้างโอกาสในการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น ซึ่งผู้บริหารของบริษัทยังสามารถนำผลการศึกษานี้มาช่วยในเรื่องของการกำหนดทิศทางหรือแนวทางในการสร้างกลยุทธ์เพื่อผลักดันองค์กรให้ก้าวเดินไปด้วยความเข้มแข็ง และสร้างการจัดการที่เป็นระบบที่จะช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดปัญหาตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจเพื่อเป็นรากฐานในการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยิ่งยอน [1]

ในปัจจุบันพบว่า ผู้ประกอบธุรกิจที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีประสบปัญหาอย่างมากจากการที่สำนักงานบัญชีปิดงบการเงินไม่ทันทำให้ยื่นงบการเงินและแบบแสดงรายการภาษีให้ทันกำหนดเวลาทำให้ผู้ประกอบการมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นจากค่าปรับต่าง ๆ ซึ่งบางครั้งปัญหาดังกล่าวอาจเกิดจากการที่ผู้ประกอบการส่งเอกสารช้า และไม่ครบทำให้สำนักงานบัญชีต้องติดตามทวงเอกสารและมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในหลายส่วน จากข้อมูลกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวนสำนักงานบัญชีขาดทุนในปี พ.ศ.2563 มีจำนวน 1,715 ราย ซึ่งเพิ่มขึ้นจำนวน 198 ราย จากปี พ.ศ.2562 ซึ่งมีสำนักงานบัญชี 1,517 ราย ส่วนในปี พ.ศ.2561 มีสำนักงานบัญชี 1,379 ราย ปี พ.ศ.2560 มีสำนักงานบัญชี 1,199 ราย และปี พ.ศ.2559 มีสำนักงานบัญชี 1,082 ราย เมื่อพิจารณาจากภาพรวมมีแนวโน้มจำนวนสำนักงานบัญชีขาดทุนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

โครงการบ่มต้นกล้าสำนักงานบัญชีคุณภาพที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจัดขึ้นพบว่า สำนักงานบัญชีคุณภาพ แบ่งตามปีที่ได้รับหนังสือรับรองมีที่ผ่านเกณฑ์ ปี พ.ศ. 2563 จำนวน 4 แห่ง โดยมีจำนวนลดลง 7 แห่ง จากปี พ.ศ. 2562 ซึ่งมีสำนักงานบัญชีที่ผ่านการรับรองคุณภาพ 11 แห่ง ในปี พ.ศ. 2561 มีสำนักงานบัญชีที่ผ่านการรับรองคุณภาพ 6 แห่ง ปี พ.ศ. 2560 มีสำนักงานบัญชีที่ผ่านการรับรอง



คุณภาพ 12 แห่ง และปี พ.ศ.2559 มีสำนักงานบัญชีที่ผ่านการรับรองคุณภาพ 18 แห่ง เมื่อพิจารณาจากภาพรวมมีแนวโน้มสำนักงานบัญชีคุณภาพลดลงอย่างต่อเนื่อง

อันดับความสามารถด้านสมรรถนะดิจิทัลของประเทศไทย จากการรายงานล่าสุดของสถาบันการจัดการนานาชาติ ปี พ.ศ. 2563 พบว่า ผลที่ได้คือประเทศไทยมีคะแนนรวม 64.26 จาก 100 คะแนนอยู่ที่อันดับ 39 จาก 63 ประเทศ แบ่งคะแนนเป็นปัจจัยด้านความรู้ ได้อันดับที่ 43 และปัจจัยด้านความสามารถด้านดิจิทัล ได้อันดับที่ 39 เมื่อดูจากตัวเลขแล้วปัจจัยด้านความรู้และความสามารถด้านดิจิทัลมีแนวโน้มคงที่ไม่พัฒนาขึ้น

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นจึงเป็นประเด็นสำคัญในการศึกษาดังนี้ 1) สำนักงานบัญชีขาดทุนเพิ่มสูงขึ้น 2) สำนักงานบัญชีได้รับการรับรองคุณภาพลดลง 3) ปัจจัยด้านความรู้และความสามารถด้านดิจิทัลมีแนวโน้มคงที่ไม่พัฒนาขึ้น จากปัญหาดังกล่าวทำให้เป็นที่มาของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการจัดการความรู้และความสามารถด้านดิจิทัล เนื่องจากเป็นแนวทางที่สามารถนำมาเป็นตัวช่วยในการลดปัญหาส่งผลให้ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของสำนักงานบัญชีดีขึ้น และขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถอยู่รอดอย่างยั่งยืนต่อไป

2. การทบทวนวรรณกรรม

Marquardt [3] ได้ให้ความหมายไว้ว่า แนวทางการจัดการความรู้ หมายถึง องค์กรที่มีการเรียนรู้อย่างเต็มพลังของสมาชิกในองค์กรโดยการรวบรวม การจัดการและการนำความรู้มาใช้เพื่อผลสำเร็จขององค์กร โดยแปลงสภาพไปเป็นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องขององค์กร และยังมีการให้อำนาจบุคคลทั้ง ในและนอกองค์กรได้ทำการเรียนรู้งานที่ทำ รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการความรู้และการเพิ่มผลผลิต ต้นแบบเชิงระบบของการจัดการความรู้จากแหล่งความรู้ไปสู่การใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ ได้แก่ 1) ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and

Acquisition) หมายถึง วิธีการดึงความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่กระจัดกระจายมารวมไว้เพื่อจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ องค์กรอาจสร้างความรู้จากความรู้เดิมที่มีอยู่ หรือนำความรู้จากภายนอกองค์กรมาใช้ก็ได้ บรรยายภาพและวัฒนธรรมขององค์กรที่เอื้อให้บุคลากรกระตือรือร้นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อใช้ในการสร้างความรู้ใหม่ ๆ ตลอดเวลา นอกจากนี้ระบบสารสนเทศก็มีส่วนช่วยให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกันได้รวดเร็วและการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ จากภายนอกก็ทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น 2) กระบวนการจัดเก็บและการเรียกใช้ความรู้ (Knowledge Storage and Retrieval) หมายถึง การรวบรวมหรือบันทึกฐานความรู้และกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคคล โดยนำมาจัดเก็บให้เป็นระบบ เพื่อให้สามารถเข้าถึงและค้นหาได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เช่น การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการแบ่งหมวดหมู่ของงาน เป็นต้น 3) กระบวนการถ่ายโอนและการใช้ประโยชน์ความรู้ (Knowledge Transfer and Utilization) เกี่ยวข้องกับสารสนเทศความรู้ที่มีการขับเคลื่อนทางกลไกอิเล็กทรอนิกส์เพื่อกระจายถ่ายทอดไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสมทั่วทั้งองค์กร ตลอดจนวิธีการที่ความรู้ถ่ายทอดออกไประหว่างบุคคลทั้งที่เจตนาและไม่เจตนา

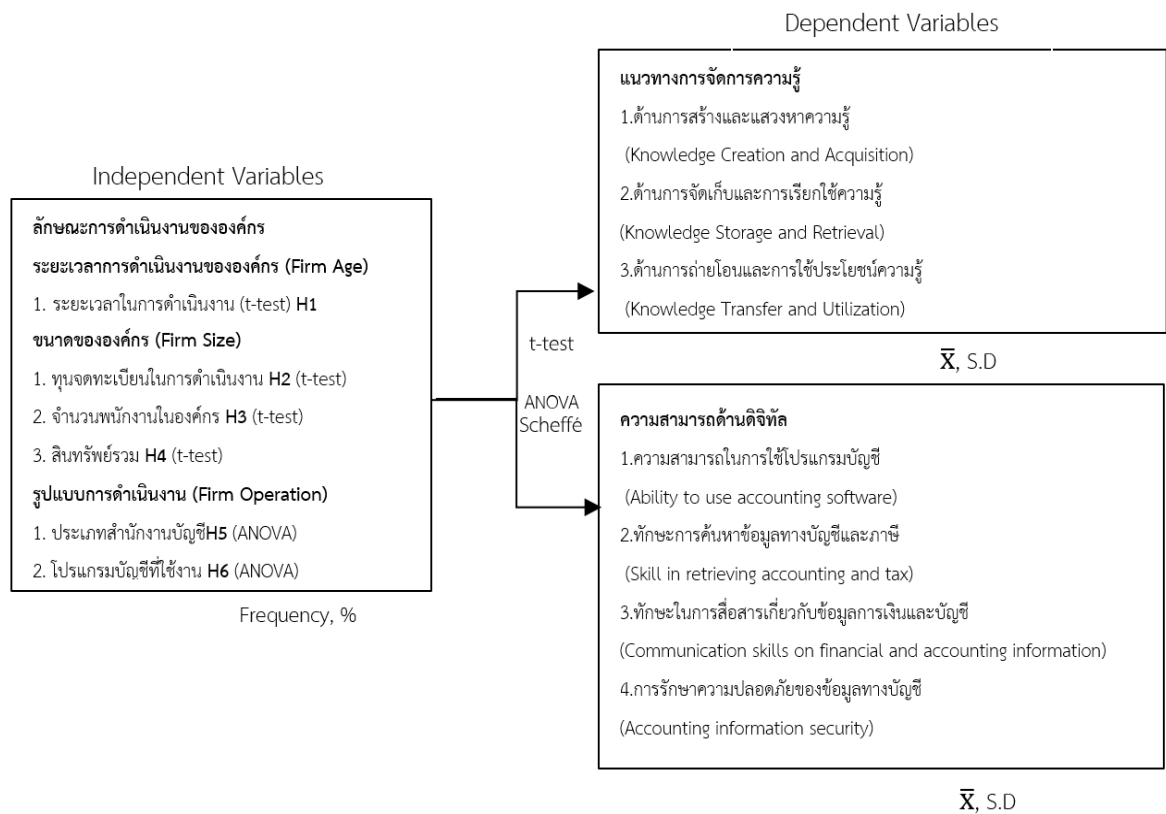
ความสามารถด้านดิจิทัล [2] เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อนักวิชาชีพบัญชี การที่นักบัญชีมีทักษะ สติปัญญา ความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในการคิดวิเคราะห์ ปฏิบัติงานด้านวิชาชีพบัญชีได้อย่างถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด และความรู้ความสามารถในด้านวิชาชีพอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมีการอบรมพัฒนาตนเองหาความรู้เพิ่มเติมในวิชาชีพบัญชีและความรู้ด้านอื่นที่เกี่ยวข้องตลอดเวลาส่งผลให้การปฏิบัติงานผลงานที่ออกมานั้นบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดและมีคุณภาพ ประกอบด้วย 1) ด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมบัญชี คือ การนำความรู้ด้านวิทยาศาสตร์มาประยุกต์พัฒนาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ กระบวนการและวิธีการ เพื่อสร้างจัดการข้อมูลทางบัญชีให้เป็นระบบและรวดเร็ว โดย

อาศัยเทคโนโลยีทางด้านโปรแกรมบัญชีนำมาวิเคราะห์หรือประมวลผล 2) ด้านทักษะการค้นหาข้อมูลทางบัญชีและภาษี คือ ความสามารถในการใช้กลยุทธ์สืบค้นหาข้อมูลเนื้อหาแหล่งข่าวสารทางการบัญชีบนโลกอินเทอร์เน็ตที่น่าเชื่อถือ และสามารถนำมาคิดวิเคราะห์ ตัดสินใจใช้ข้อมูลที่ค้นหานั้นกับการทำงานในชีวิตประจำวันได้จริง 3) ด้านทักษะในการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลการเงินและบัญชี คือ ความสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ จากการแลกเปลี่ยนความรู้ การพูดคุย การให้คำแนะนำ คำปรึกษาในการทำงาน 4) ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางบัญชี คือ การใช้ดิจิทัลอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ตามกฎระเบียบที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งจะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อตนเองผู้อื่น เคารพต่อกฎหมายและไม่ละเมิดสิทธิดิจิทัล (Digital Law) ต้องเข้าใจในสิทธิส่วนบุคคล สิทธิทางกฎหมาย รวมถึงทรัพย์สินทางปัญญา เสรีภาพในเรื่องของการแสดงความคิดเห็น

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการดำเนินงาน ขนาดองค์กรแนวทางการจัดการความรู้และความสามารถด้านดิจิทัล มีดังต่อไปนี้ จงลักษณะ (2556) พบว่า 1) การจัดการความรู้โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านการแบ่งปันความรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ด้านการสร้างและการแสวงหาความรู้ อยู่ในระดับมาก อริยา [2] พบว่า สมรรถนะของนักวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัล ประกอบไปด้วยทักษะในการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลการเงินและบัญชี ความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ทางการบัญชี การเข้าใจเครื่องมือดิจิทัลในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางบัญชี ทักษะความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพบัญชี จรรยาบรรณและทัศนคติ ประสพการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความประหยัด การบรรลุเป้าหมาย การประสบความสำเร็จในวิชาชีพบัญชี นอกจากนี้ยังพบว่าโปรแกรมบัญชีและโปรแกรมทางธุรกิจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพสำนักงานบัญชี ชลาธร [4]

พบว่า ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน พนักงานที่ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการมีแบบแผนความคิด ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมและด้านการคิดอย่างเป็นระบบแตกต่างกัน การจัดการความรู้ได้แก่ กระบวนการแสวงหาความรู้ กระบวนการสร้างความรู้ กระบวนการจัดเก็บและการเรียกใช้ กระบวนการถ่ายโอนและการใช้ประโยชน์ความรู้มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นอกจากนี้ บรรยากาศองค์กร ได้แก่ ความยืดหยุ่น ความรู้สึกรับผิดชอบ ระดับของมาตรฐานการปฏิบัติงาน ความเหมาะสมของการให้รางวัล ความชัดเจน และระดับความผูกพันต่อทีมงานมีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ความสำเร็จในการดำเนินงาน (Operational Success) เป็นขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานที่เป็นระบบ ระเบียบ โดยการวางแผนงานอย่างรอบคอบ เพื่อให้ผลปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย การที่องค์กรมีจุดมุ่งหมายให้บุคคล ร่วมกันทำงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จและบรรลุในเป้าหมายขององค์กร ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการว่ามีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและบรรลุในผลที่คาดหวังมีความสำคัญกับองค์กรและบุคคลที่อยู่ในองค์กรความสำเร็จในการดำเนินงานจะเกิดขึ้นได้นั้น บุคลากรในองค์กรต้องมีความรู้ความชำนาญในงานมีความรับผิดชอบในงาน มีความรวดเร็วแม่นยำถูกต้องในการปฏิบัติงาน และต้องมีความอดทนและมองการณ์ไกล

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ลักษณะการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี แนวทางการจัดการความรู้และความสามารถด้านดิจิทัลมีความสัมพันธ์กันงานวิจัยนี้จึงได้นำแนวคิดและทฤษฎีมาใช้ในการอธิบายกรอบแนวคิดและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการดำเนินงานขององค์กร แนวทางการจัดการความรู้และความสามารถด้านดิจิทัล ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

- 2.1 วัตถุประสงค์ในการวิจัย
- 2.1.1 เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี
- 2.1.2 เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการความรู้ของสำนักงานบัญชี
- 2.1.3 เพื่อศึกษาความสามารถด้านดิจิทัลของสำนักงานบัญชี
- 2.1.4 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของแนวทางการจัดการความรู้และความสามารถด้านดิจิทัล จำแนกตามลักษณะการดำเนินงาน ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินงาน ขนาดขององค์กร และรูปแบบการดำเนินงาน
- 2.2 สมมติฐาน
- สมมติฐานที่ 1 ระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการจัดการความรู้และความสามารถด้านดิจิทัล แตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 2 ขนาดขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการจัดการความรู้และ

ความสามารถด้านดิจิทัลแตกต่างกัน จำแนกตามทุนจดทะเบียนในการดำเนินงาน

สมมติฐานที่ 3 ขนาดขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการจัดการความรู้และความสามารถด้านดิจิทัลแตกต่างกัน จำแนกตามจำนวนพนักงานในองค์กร

สมมติฐานที่ 4 ขนาดขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการจัดการความรู้และความสามารถด้านดิจิทัลแตกต่างกัน จำแนกตามสินทรัพย์รวม

สมมติฐานที่ 5 รูปแบบการดำเนินงานแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการจัดการความรู้และความสามารถด้านดิจิทัลแตกต่างกัน จำแนกตามประเภทสำนักงานบัญชี

สมมติฐานที่ 6 รูปแบบการดำเนินงานแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการจัดการความรู้และความสามารถด้านดิจิทัลแตกต่างกัน จำแนกตามโปรแกรมบัญชีที่ใช้งาน

3. วิธีการวิจัย

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สำนักงานบัญชี จำนวนทั้งสิ้น 4,087 ราย โดยคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane [5] ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 365 ราย ผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้บริหารและผู้ทำบัญชี ภายในเวลาที่จำกัด แบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น 250 ชุด ซึ่งน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในขั้นต้น แต่อย่างไรก็ตามจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 68.49 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์และทางอีเมล (e-mail) ให้กับกลุ่มผู้บริหารและผู้ทำบัญชี จำนวน 365 ชุด และได้รับแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น 250 ชุด

3.3 การวัดค่าตัวแปร

3.3.1 แนวทางการจัดการความรู้ (Knowledge Management Guidelines) เป็นตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) ด้านการจัดเก็บและการเรียกใช้ความรู้ (Knowledge Storage and Retrieval) และด้านการถ่ายโอนและการใช้ประโยชน์ความรู้ (Knowledge Transfer and Utilization) มีข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ

3.3.2 ความสามารถด้านดิจิทัล (Digital Competence) เป็นตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมบัญชี (Ability to use accounting software) ด้านทักษะการค้นหาข้อมูลทางบัญชีและภาษี (Skill in retrieving accounting and tax) ด้านทักษะในการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลการเงินและบัญชี (Communication skills on financial and accounting information) ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางบัญชี (Accounting information security) มีข้อคำถามที่ใช้วัดค่าตัวแปรจำนวน 20 ข้อ

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากทฤษฎี และความหมายของตัว

แปรที่ปรับใหม่ รวมถึงนำมาจากงานวิจัยที่ผ่านมา โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ตอน ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ตอนที่ 3 ถึง ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้และความสามารถด้านดิจิทัล โดยเป็นข้อคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (5 points Likert's scale) เรียงลำดับ จาก 1 (ระดับความสำคัญน้อยที่สุด) ถึง 5 (ระดับความสำคัญมากที่สุด) จำนวน 40 ข้อ ส่วนตอนที่ 5 เป็นการให้ข้อเสนอแนะ

3.5 คุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ผลการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องของเนื้อหาหรือจุดประสงค์ (Index of item-Objective Congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 คน ได้ค่าระหว่าง 0.60 - 1.00 ความสอดคล้องของเนื้อหาหรือจุดประสงค์ได้ค่าเท่ากับ 0.88 และนำไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) และค่าอำนาจจำแนก (Corrected Item-Total Correlation) พบว่า แนวทางการจัดการความรู้โดยรวม มีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.94 ค่าอำนาจจำแนก (Corrected Item-Total Correlation) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.50 - 0.89 ความสามารถด้านดิจิทัลโดยรวม มีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.95 ค่าอำนาจจำแนก (Corrected Item-Total Correlation) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.47 - 0.86 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงในการวัดและประเมินผลผลความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่น ดังตารางที่ 1



ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่า IOC และค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามตอนที่ 3 ถึงตอนที่ 4

ตัวแปร	n	ข้อ	IOC	ค่าความ เชื่อมั่น (Reliability)	ค่าอำนาจจำแนก (Corrected Item-Total Correlation)	ค่าน้ำหนัก (Factor Loading)
แนวทางการจัดการความรู้ (Knowledge Management Guidelines)	30	20	0.60 - 1.00	0.94	0.50 - 0.89	0.56 - 0.90
ความสามารถด้านดิจิทัล (Digital Competence)	30	20	0.60 - 1.00	0.95	0.47 - 0.86	0.50 - 0.89

3.6 สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Scheffe) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในการทดสอบสมมติฐานทั้งหมด

4. ผลการศึกษา

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล และลักษณะการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 79.20) อายุต่ำกว่า 40 ปี (ร้อยละ 54.80) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 68.40) ประสบการณ์ทำงาน 5 - 10 ปี (ร้อยละ 40.40) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 30,000 และ 30,000 - 50,000 บาท (ร้อยละ 41.20) และตำแหน่งงานผู้ทำบัญชี (ร้อยละ 79.20) และผู้บริหารขององค์กร (ร้อยละ 11.20) กิจการมีระยะเวลาในการดำเนินงาน 10 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 54.80) ทุนจดทะเบียน 1,000,000 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 70.80) จำนวนพนักงานในองค์กร 20 คนขึ้นไป (ร้อยละ 56.80) สินทรัพย์รวม 5,000,000 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 60.00) ประเภทสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชีทั่วไป (ร้อยละ 76.00) โปรแกรมบัญชีที่ใช้งานหลักในการให้บริการลูกค้า โปรแกรมบัญชี Express (ร้อยละ 73.20)

4.1.2 แนวทางการจัดการความรู้โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการถ่ายโอนและการใช้ประโยชน์ความรู้ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และด้านการจัดเก็บและการเรียกใช้ความรู้ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

4.1.3 ความสามารถด้านดิจิทัลโดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 สำหรับผลการพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบัญชี มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมบัญชี มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ด้านทักษะการค้นหาข้อมูลทางบัญชีและภาษี มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และด้านทักษะในการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลการเงินและบัญชี มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

4.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1-6

4.2.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1
ระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกันส่งผลต่อ
แนวทางการจัดการความรู้และความสามารถด้าน
ดิจิทัลแตกต่างกัน

จากตารางที่ 2 พบว่า ระยะเวลาในการ
ดำเนินงานแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการจัดการ

ความรู้แตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มกิจการที่
มีระยะเวลาดำเนินงาน 10 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญ
เกี่ยวกับแนวทางการจัดการความรู้โดยรวมและราย
ด้าน ได้แก่ ด้านการถ่ายโอนและการใช้ประโยชน์
ความรู้ โดยเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มกิจการที่มีระยะเวลา
ดำเนินงานต่ำกว่า 10 ปี ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างแนวทางการจัดการ
ความรู้ จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน

แนวทางการจัดการความรู้	ต่ำกว่า 10 ปี		10 ปี ขึ้นไป		t-value	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
โดยรวม	4.25	0.42	4.36	0.41	-1.97	0.05*
ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	4.25	0.40	4.34	0.47	-1.63	0.10
ด้านการจัดเก็บและการเรียกใช้ความรู้	4.24	0.51	4.33	0.44	-1.46	0.15
ด้านการถ่ายโอนและการใช้ประโยชน์ความรู้	4.27	0.51	4.41	0.44	-2.37	0.02*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ระยะเวลาในการ
ดำเนินงานแตกต่างกันส่งผลต่อความสามารถด้าน
ดิจิทัลโดยรวมโดยเฉลี่ย ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่ม
กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงาน 10 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสามารถด้านดิจิทัลราย

ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะในการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูล
การเงินและบัญชี และด้านการรักษาความปลอดภัย
ของข้อมูลบัญชี โดยเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มกิจการที่มี
ระยะเวลาดำเนินงานต่ำกว่า 10 ปี
ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่าง ความสามารถด้าน
ดิจิทัลจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน

ความสามารถด้านดิจิทัล	ต่ำกว่า 10 ปี		10 ปี ขึ้นไป		t-value	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
โดยรวม	4.33	0.43	4.42	0.37	-1.81	0.07
ด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมบัญชี	4.40	0.47	4.39	0.45	0.04	0.96
ด้านทักษะการค้นหาข้อมูลทางบัญชีและภาษี	4.32	0.50	4.39	0.47	-1.13	0.26
ด้านทักษะในการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลการเงินและบัญชี	4.25	0.47	4.37	0.50	-1.98	0.05*
ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางบัญชี	4.33	0.59	4.53	0.49	-2.98	0.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



4.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ขนาดขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการจัดการความรู้และความสามารถด้านดิจิทัลแตกต่างกัน จำแนกตามทุนจดทะเบียนในการดำเนินงาน จากตารางที่ 4 พบว่า ขนาดขององค์กรแตกต่างกัน

ส่งผลต่อแนวทางการจัดการความรู้โดยรวมและรายด้าน โดยเฉลี่ย ไม่แตกต่างกัน จากตารางที่ 5 พบว่า ขนาดขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อความสามารถด้านดิจิทัล โดยรวมและรายด้าน โดยเฉลี่ย ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างแนวทางการจัดการความรู้ จำแนกตามทุนจดทะเบียนในการดำเนินงาน

แนวทางการจัดการความรู้	ต่ำกว่า 1,000,000 บาท		1,000,000 ขึ้นไป		t value	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
โดยรวม	4.30	0.53	4.31	0.36	-0.25	0.80
ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	4.26	0.53	4.32	0.40	-0.76	0.45
ด้านการจัดเก็บและการเรียกใช้ความรู้	4.32	0.63	4.28	0.39	0.47	0.64
ด้านการถ่ายโอนและการใช้ประโยชน์ความรู้	4.33	0.59	4.35	0.42	-0.25	0.81

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความสามารถด้านดิจิทัลจำแนกตามทุนจดทะเบียนในการดำเนินงาน

ความสามารถด้านดิจิทัล	ต่ำกว่า 1,000,000 บาท		1,000,000 ขึ้นไป		t value	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
โดยรวม	4.34	0.51	4.40	0.35	-0.94	0.42
ด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมบัญชี	4.34	0.56	4.42	0.41	-1.22	0.29
ด้านทักษะการค้นหาข้อมูลทางบัญชีและภาษี	4.32	0.60	4.38	0.43	-0.91	0.82
ทักษะในการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลการเงินและบัญชี	4.30	0.58	4.32	0.45	-0.21	0.85
การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางบัญชี	4.41	0.52	4.45	0.55	-0.56	0.57

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ขนาดขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการจัดการความรู้และความสามารถด้านดิจิทัลแตกต่างกัน จำแนกตามจำนวนพนักงานในองค์กร จากตารางที่ 6 พบว่า ขนาดขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนว

ทางการจัดการความรู้โดยรวม โดยเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มกิจการที่มีจำนวนพนักงาน 20 คน ขึ้นไป ให้มีความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความรู้รายด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ โดยเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มกิจการที่มีจำนวนพนักงานต่ำกว่า 20 คน

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างแนวทางการจัดการความรู้ จำแนกตามจำนวนพนักงานในองค์กร

แนวทางการจัดการความรู้	ต่ำกว่า 20 คน		20 คน ขึ้นไป		t-value	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
โดยรวม	4.26	0.45	4.35	0.38	-1.57	0.12
ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	4.23	0.46	4.36	0.42	-2.35	0.02*
ด้านการจัดเก็บและการเรียกใช้ความรู้	4.29	0.56	4.30	0.39	-0.09	0.93
ด้านการถ่ายโอนและการใช้ประโยชน์ความรู้	4.29	0.50	4.39	0.45	-1.58	0.12

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 พบว่า ขนาดขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อความสามารถด้านดิจิทัลโดยรวม โดยเฉลี่ย ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มกิจการที่มีจำนวนพนักงาน 20 คน ขึ้นไป ให้มีความสำคัญ

เกี่ยวกับความสามารถด้านดิจิทัล รายด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมบัญชี โดยเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มกิจการที่มีจำนวนพนักงานต่ำกว่า 20 คน

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความสามารถด้านดิจิทัลจำแนกตามจำนวนพนักงานในองค์กร

ความสามารถด้านดิจิทัล	ต่ำกว่า 20 คน		20 คน ขึ้นไป		t value	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
โดยรวม	4.34	0.42	4.41	0.38	-1.51	0.14
ด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมบัญชี	4.31	0.47	4.46	0.44	-2.45	0.02*
ด้านทักษะการค้นหาข้อมูลทางบัญชีและภาษี	4.34	0.52	4.37	0.46	-0.50	0.62
ทักษะในการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลการเงินและบัญชี	4.32	0.52	4.31	0.47	0.25	0.80
การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางบัญชี	4.37	0.48	4.49	0.58	-1.73	0.08

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.4 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ขนาดขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการจัดการความรู้และความสามารถด้านดิจิทัลแตกต่างกัน จำแนกตามสินทรัพย์รวม

จากตารางที่ 8 พบว่า ขนาดขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการจัดการความรู้

โดยรวม โดยเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน ส่วนสำนักงานบัญชีที่มีสินทรัพย์รวม 5,000,000 บาทขึ้นไป ให้มีความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความรู้ รายด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ โดยเฉลี่ยมากกว่าสำนักงานบัญชีที่มีสินทรัพย์รวมต่ำกว่า 5,000,000 บาท



ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างแนวทางการจัดการความรู้ จำแนกตามสินทรัพย์รวม

แนวทางการจัดการความรู้	ต่ำกว่า 5,000,000 บาท		5,000,000 บาท ขึ้นไป		t-value	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
โดยรวม	4.25	0.48	4.35	0.36	-1.66	0.10
ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	4.24	0.49	4.35	0.40	-1.97	0.05*
ด้านการจัดเก็บและการเรียกใช้ความรู้	4.26	0.60	4.32	0.36	-0.95	0.34
ด้านการถ่ายโอนและการใช้ประโยชน์ความรู้	4.29	0.53	4.38	0.43	-1.54	0.13

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 พบว่า ขนาดขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อความสามารถด้านดิจิทัล แตกต่างกัน จำแนกตามสินทรัพย์รวม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานบัญชีที่มีสินทรัพย์รวม 5,000,000 บาท ขึ้นไป มีความสำคัญกับความสามารถด้านดิจิทัลโดยรวม โดยเฉลี่ยมากกว่า สำนักงานบัญชีที่มีสินทรัพย์รวม ต่ำกว่า 5,000,000 บาท สำนักงานบัญชีที่มีสินทรัพย์รวม

5,000,000 บาท ขึ้นไป มีความสำคัญกับความสามารถด้านดิจิทัลรายด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมบัญชี ด้านทักษะการค้นหาข้อมูลทางบัญชีและภาษี และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบัญชี โดยเฉลี่ยมากกว่า สำนักงานบัญชีที่มีสินทรัพย์รวม ต่ำกว่า 5,000,000 บาท

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความสามารถด้านดิจิทัล จำแนกตามสินทรัพย์รวม

ความสามารถด้านดิจิทัล	ต่ำกว่า 5,000,000 บาท		5,000,000 บาท ขึ้นไป		t value	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
โดยรวม	4.31	0.44	4.43	0.36	-2.39	0.02*
ด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมบัญชี	4.28	0.50	4.47	0.41	-3.32	0.00*
ด้านทักษะการค้นหาข้อมูลทางบัญชีและภาษี	4.27	0.54	4.42	0.43	-2.37	0.02*
ทักษะในการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลการเงินและบัญชี	4.35	0.53	4.30	0.46	0.79	0.43
การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางบัญชี	4.35	0.52	4.50	0.55	-2.16	0.03*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.5 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 ขนาดขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการจัดการความรู้และความสามารถด้านดิจิทัลแตกต่างกัน จำแนกตามประเภทสำนักงานบัญชี

ขนาดขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการจัดการความรู้แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทสำนักงานบัญชี จากตารางที่ 10 พบว่า ประเภทสำนักงานบัญชีคุณภาพจากกรมพัฒนา

ธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความรู้โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการถ่ายโอนและการใช้ประโยชน์ความรู้ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.53) ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.41) และด้านการจัดเก็บและการเรียกใช้ความรู้ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.38) ประเภทสำนักงานบัญชีตัวแทนจากกรมสรรพากร ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความรู้โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$

= 4.33) ด้านการถ่ายโอนและการใช้ประโยชน์ความรู้ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.28) และด้านการจัดเก็บและการเรียกใช้ความรู้ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.26) ประเภทสำนักงานบัญชีทั่วไป ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความรู้โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการถ่ายโอนและการใช้ประโยชน์ความรู้ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.34) ด้านการจัดเก็บและการเรียกใช้ความรู้ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.29) และด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.28)

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความรู้ จำแนกตามประเภทสำนักงานบัญชี

แนวทางการจัดการความรู้	สำนักงานบัญชีคุณภาพ		สำนักงานบัญชีตัวแทนจากสรรพากร		สำนักงานบัญชีทั่วไป	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
โดยรวม	4.43	0.58	4.29	0.45	4.30	0.38
ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	4.41	0.66	4.33	0.48	4.28	0.39
ด้านการจัดเก็บและการเรียกใช้ความรู้	4.38	0.60	4.26	0.46	4.29	0.45
ด้านการถ่ายโอนและการใช้ประโยชน์ความรู้	4.53	0.60	4.28	0.47	4.33	0.45

จากตารางที่ 11 พบว่า สำนักงานบัญชีที่มีประเภทสำนักงานบัญชีแตกต่างกันให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความรู้โดยรวมโดยเฉลี่ย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำนักงานบัญชีที่มีประเภทสำนักงานบัญชีแตกต่างกันให้ระดับความสำคัญ

เกี่ยวกับแนวทางการจัดการความรู้ รายด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการจัดเก็บและการเรียกใช้ความรู้ ด้านการถ่ายโอนและการใช้ประโยชน์ความรู้ โดยเฉลี่ยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 11 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของแนวทางการจัดการความรู้ จำแนกตามประเภทสำนักงานบัญชี

แนวทางการจัดการความรู้	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.46	2	0.23	1.34	0.26
	ภายในกลุ่ม	42.02	247	0.17		
	รวม	42.48	249			
ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.45	2	0.23	1.17	0.31
	ภายในกลุ่ม	48.05	247	0.19		
	รวม	48.50	249			
ด้านการจัดเก็บและการเรียกใช้ความรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.24	2	0.12	0.53	0.59
	ภายในกลุ่ม	55.36	247	0.22		
	รวม	55.60	249			
ด้านการถ่ายโอนและการใช้ประโยชน์ความรู้	ระหว่างกลุ่ม	1.15	2	0.57	2.58	0.08
	ภายในกลุ่ม	54.77	247	0.22		
	รวม	55.92	249			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

องค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อความสามารถด้านดิจิทัลแตกต่างกัน จำแนกตามประเภทสำนักงานบัญชี จากตารางที่ 12 พบว่า ประเภทสำนักงานบัญชีคุณภาพจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับความสามารถด้านดิจิทัลโดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.48 สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านทักษะการค้นหาข้อมูลทางบัญชีและภาษี มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.56) ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบัญชี ($\bar{x}$ = 4.51, S.D. = 0.51) และด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมบัญชี ($\bar{x}$ = 4.51, S.D. = 0.60) มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ด้านทักษะในการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลการเงินและบัญชี มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.30) ประเภทสำนักงานบัญชีตัวแทนจากกรมสรรพากร ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับความสามารถด้านดิจิทัลโดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ การรักษาความปลอดภัย

ของข้อมูลบัญชี มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.41) ด้านทักษะการค้นหาข้อมูลทางบัญชีและภาษี มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.39) ด้านทักษะในการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลการเงินและบัญชี มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.37) และด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมบัญชี มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.35) ประเภทสำนักงานบัญชีทั่วไป ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับความสามารถด้านดิจิทัลโดยรวมมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37 สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบัญชี มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.43) ด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมบัญชี มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.39) ด้านทักษะการค้นหาข้อมูลทางบัญชีและภาษี มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.32) และด้านทักษะในการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลการเงินและบัญชี มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.31)

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความสามารถด้านดิจิทัล จำแนกตามประเภทสำนักงานบัญชี

ความสามารถด้านดิจิทัล	สำนักงานบัญชีคุณภาพ		สำนักงานบัญชีตัวแทนจากสรรพากร		สำนักงานบัญชีทั่วไป	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
โดยรวม	4.48	0.52	4.38	0.43	4.37	0.38
ด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมบัญชี	4.51	0.60	4.35	0.48	4.39	0.43
ด้านทักษะการค้นหาข้อมูลทางบัญชีและภาษี	4.56	0.59	4.39	0.49	4.32	0.46
ด้านทักษะในการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลการเงินและบัญชี	4.30	0.66	4.37	0.47	4.31	0.47
ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางบัญชี	4.51	0.51	4.41	0.41	4.43	0.57

จากตารางที่ 13 พบว่า สำนักงานบัญชีที่มีประเภทสำนักงานบัญชีแตกต่างกันให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับความสามารถด้านดิจิทัลโดยรวมโดยเฉลี่ย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำนักงานบัญชีที่มีประเภทสำนักงานบัญชีแตกต่างกันให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับความสามารถด้านดิจิทัลรายด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมบัญชี ด้านทักษะในการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลการเงินและบัญชี ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบัญชี โดยเฉลี่ยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำนักงานบัญชีที่มีประเภทสำนักงานบัญชีแตกต่างกันให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับความสามารถด้านดิจิทัล รายด้าน ได้แก่ ด้านทักษะ

การค้นหาข้อมูลทางบัญชีและภาษี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 14 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความสำคัญเกี่ยวกับความสามารถด้านดิจิทัลด้านทักษะการค้นหาข้อมูลทางบัญชีและภาษี จำแนกตามประเภทสำนักงานบัญชีเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มประเภทสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ได้แก่ กลุ่มประเภทของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ให้มีความสำคัญเกี่ยวกับความสามารถด้านดิจิทัล ด้านทักษะการค้นหาข้อมูลทางบัญชีและภาษี โดยเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มสำนักงานบัญชีทั่วไป



ตารางที่ 13 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของความสามารถด้านดิจิทัล จำแนกตามประเภทสำนักงานบัญชี

ความสามารถด้านดิจิทัล	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.34	2	0.17	1.06	0.35
	ภายในกลุ่ม	39.54	247	0.16		
	รวม	39.88	249			
ด้านทักษะการค้นหาข้อมูลทางบัญชีและภาษี	ระหว่างกลุ่ม	1.48	2	0.74	3.18	0.04*
	ภายในกลุ่ม	57.29	247	0.23		
	รวม	58.77	249			
ด้านทักษะในการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลการเงินและบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	0.10	2	0.05	0.21	0.81
	ภายในกลุ่ม	59.78	247	0.24		
	รวม	59.88	249			
ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	0.20	2	0.10	0.34	0.71
	ภายในกลุ่ม	73.35	247	0.30		
	รวม	73.55	249			
ด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	0.47	2	0.23	1.11	0.33
	ภายในกลุ่ม	51.77	247	0.21		
	รวม	52.23	249			

* มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญเกี่ยวกับความสามารถด้านดิจิทัลด้านทักษะการค้นหาข้อมูลทางบัญชีและภาษี จำแนกตามประเภทสำนักงานบัญชีเป็นรายคู่

ประเภทสำนักงานบัญชี	ค่าเฉลี่ยด้านทักษะการค้นหาข้อมูลทางบัญชีและภาษี	สำนักงานบัญชีคุณภาพ	สำนักงานบัญชีตัวแทนจากกรมสรรพากร	สำนักงานบัญชีทั่วไป
		4.56	4.39	4.32
สำนักงานบัญชีคุณภาพ	4.56	-	0.17	0.24*
สำนักงานบัญชีตัวแทนจากกรมสรรพากร	4.39		-	0.07
สำนักงานบัญชีทั่วไป	4.32			-

* มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 ขนาดขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการจัดการความรู้และความสามารถด้านดิจิทัลแตกต่างกัน จำแนกตามโปรแกรมบัญชีที่ใช้งาน ขนาดขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการจัดการความรู้แตกต่างกัน จำแนกตามโปรแกรมบัญชีที่ใช้

งาน จากตารางที่ 15 สำนักงานบัญชีที่ใช้งานโปรแกรมบัญชี Express ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความรู้โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32 สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการถ่ายโอนและการใช้ประโยชน์ความรู้ มีระดับความสำคัญ

อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.37$) ด้านการ
สร้างและแสวงหาความรู้ มีระดับความสำคัญอยู่ใน
ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.31$) และด้านการ
จัดเก็บและการเรียกใช้ความรู้ มีระดับความสำคัญอยู่
ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.30$) สำนักงาน
บัญชีที่ใช้งานโปรแกรมบัญชี Easy Acc ให้ระดับ
ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความรู้
โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมี
ค่าเฉลี่ย 4.27 สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่
ด้านการจัดเก็บและการเรียกใช้ความรู้ มีระดับ
ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} =$
4.28) ด้านการถ่ายโอนและการใช้ประโยชน์ความรู้
มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$
= 4.27) และด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ มี
ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$
= 4.26) สำนักงานบัญชีที่ใช้งานโปรแกรมบัญชี
Flow Account ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนว
ทางการจัดการความรู้โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่
ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 สำหรับการพิจารณา
เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้
มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$
= 4.40) ด้านการถ่ายโอนและการใช้ประโยชน์
ความรู้ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมี
ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.37$) และด้านการจัดเก็บและการ

เรียกใช้ความรู้ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก
 โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.35$) สำนักงานบัญชีที่ใช้งาน
โปรแกรมบัญชี Peak ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับ
แนวทางการจัดการความรู้โดยรวม มีระดับความสำคัญ
อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 สำหรับการ
พิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการจัดเก็บและการ
เรียกใช้ความรู้ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก
 โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.41$) ด้านการถ่ายโอนและ
การใช้ประโยชน์ความรู้ มีระดับความสำคัญอยู่ใน
ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.40$) และด้านการ
สร้างและแสวงหาความรู้ มีระดับความสำคัญอยู่ใน
ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.28$) สำนักงาน
บัญชีที่ใช้งานโปรแกรมบัญชี อื่นๆ ให้ระดับ
ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความรู้
โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมี
ค่าเฉลี่ย 4.11 สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่
ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ มีระดับ
ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} =$
4.19) ด้านการถ่ายโอนและการใช้ประโยชน์ความรู้
มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$
= 4.11) และด้านการจัดเก็บและการเรียกใช้ความรู้
มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$
= 4.00)

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความรู้ จำแนกตาม
โปรแกรมบัญชีที่ใช้งาน

แนวทางการจัดการความรู้	โปรแกรม บัญชี Express		โปรแกรม บัญชี Easy Acc		โปรแกรม บัญชี Flow Account		โปรแกรม บัญชี Peak		อื่นๆ	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
โดยรวม	4.32	0.41	4.27	0.44	4.38	0.37	4.35	0.29	4.11	0.58
ด้านการสร้างและแสวงหา ความรู้	4.31	0.42	4.26	0.51	4.40	0.40	4.28	0.31	4.19	0.72
ด้านการจัดเก็บและการเรียกใช้ ความรู้	4.30	0.47	4.28	0.46	4.35	0.43	4.41	0.27	4.00	0.61
ด้านการถ่ายโอนและการใช้ ประโยชน์ ความรู้	4.37	0.46	4.27	0.50	4.37	0.35	4.40	0.61	4.11	0.65



จากตารางที่ 16 พบว่า สำนักงานบัญชีที่มีโปรแกรมบัญชีที่ใช้งานแตกต่างกันให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางจัดการความรู้โดยรวมโดยเฉลี่ยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำนักงานบัญชีที่มีโปรแกรมบัญชีที่ใช้งานแตกต่างกัน ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนว

ทางการจัดการความรู้ รายด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการจัดเก็บและการเรียกใช้ความรู้ ด้านการถ่ายโอนและการใช้ประโยชน์ความรู้ โดยเฉลี่ย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 16 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของแนวทางจัดการความรู้ จำแนกตามโปรแกรมบัญชีที่ใช้งาน

แนวทางการจัดการความรู้	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.59	4	0.15	0.86	0.49
	ภายในกลุ่ม	41.89	245	0.17		
	รวม	42.48	249			
ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.34	4	0.09	0.44	0.78
	ภายในกลุ่ม	48.16	245	0.20		
	รวม	48.50	249			
ด้านการจัดเก็บและการเรียกใช้ความรู้	ระหว่างกลุ่ม	1.15	4	0.29	1.29	0.27
	ภายในกลุ่ม	54.45	245	0.22		
	รวม	55.60	249			
ด้านการถ่ายโอนและการใช้ประโยชน์ความรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.93	4	0.23	1.04	0.39
	ภายในกลุ่ม	54.99	245	0.22		
	รวม	55.92	249			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ขนาดขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อความสามารถด้านดิจิทัลแตกต่างกัน จำแนกตามโปรแกรมบัญชีที่ใช้งาน จากตารางที่ 17 โปรแกรมบัญชี Express ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับความสามารถด้านดิจิทัลโดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.41 สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางบัญชี มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.49) ด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมบัญชี ($\bar{x}$ = 4.41) ด้านทักษะการค้นหาข้อมูลทางบัญชีและภาษี ($\bar{x}$ = 4.39) และด้านทักษะในการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลการเงินและบัญชี ($\bar{x}$ = 4.32) โปรแกรมบัญชี Easy Acc ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับ

ความสามารถด้านดิจิทัลโดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ความสามารถในการใช้โปรแกรมบัญชี มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.33) ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบัญชี มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.28) ด้านทักษะในการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลการเงินและบัญชีมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.27) และด้านทักษะการค้นหาข้อมูลทางบัญชีและภาษี มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.20) โปรแกรมบัญชี Flow ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับความสามารถด้านดิจิทัลโดยรวมมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมี

ค่าเฉลี่ย 4.37 สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ความสามารถในการใช้โปรแกรมบัญชี มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.42) ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบัญชี มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.38) ด้านทักษะการค้นหาข้อมูลทางบัญชี และภาษีทักษะในการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลการเงินและบัญชี มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.35) และด้านทักษะการค้นหาข้อมูลทางบัญชีและภาษี มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.29) โปรแกรมบัญชี Peak ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับความสามารถด้านดิจิทัล โดยรวมมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.42 สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมบัญชี โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.52) ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบัญชี มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ =

4.47) ด้านทักษะการค้นหาข้อมูลทางบัญชีและภาษี มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.44) และด้านทักษะในการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลการเงินและบัญชี มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.20) โปรแกรมบัญชี อื่น ๆ ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับความสามารถด้านดิจิทัล โดยรวมมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านทักษะในการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลการเงินและบัญชี โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.41) ด้านทักษะการค้นหาข้อมูลทางบัญชีและภาษี มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.31) ด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมบัญชี มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.15) และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบัญชี มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.04)

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความสามารถด้านดิจิทัล จำแนกตามโปรแกรมบัญชีที่ใช้งาน

ความสามารถด้านดิจิทัล	โปรแกรมบัญชี Express		โปรแกรมบัญชี Easy Acc		โปรแกรมบัญชี Flow Account		โปรแกรมบัญชี Peak		อื่นๆ	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
โดยรวม	4.41	0.40	4.27	0.36	4.37	0.49	4.42	0.34	4.21	0.47
ด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมบัญชี	4.41	0.46	4.33	0.42	4.42	0.47	4.52	0.47	4.15	0.50
ด้านทักษะการค้นหาข้อมูลทางบัญชีและภาษี	4.39	0.45	4.20	0.57	4.29	0.63	4.44	0.45	4.31	0.63
ด้านทักษะในการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลการเงินและบัญชี	4.32	0.50	4.27	0.39	4.35	0.56	4.20	0.44	4.41	0.63
ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางบัญชี	4.49	0.57	4.28	0.40	4.38	0.45	4.47	0.40	4.04	0.56

จากตารางที่ 18 พบว่า สำนักงานบัญชีที่มีโปรแกรมบัญชีที่ใช้งานแตกต่างกันให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับความสามารถด้านดิจิทัล

โดยรวมโดยเฉลี่ย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำนักงานบัญชีที่มีโปรแกรมบัญชีที่ใช้งานแตกต่างกันให้ระดับความสำคัญ



เกี่ยวกับความสามารถด้านดิจิทัลรายด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมบัญชี ด้านทักษะการค้นหาข้อมูลทางบัญชีและภาษี ด้านทักษะในการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลการเงินและบัญชี โดยเฉลี่ยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำนักงานบัญชีที่มีโปรแกรมบัญชีที่ใช้งาน

แตกต่างกันให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับความสามารถด้านดิจิทัล รายด้าน ได้แก่ ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบัญชีโดยเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 19

ตารางที่ 18 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของความสามารถด้านดิจิทัล จำแนกตามโปรแกรมบัญชีที่ใช้งาน

ความสามารถด้านดิจิทัล	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.85	4	0.21	1.33	0.26
	ภายในกลุ่ม	39.03	245	0.16		
	รวม	39.88	249			
ด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	1.02	4	0.26	1.22	0.30
	ภายในกลุ่ม	51.21	245	0.21		
	รวม	52.23	249			
ด้านทักษะการค้นหาข้อมูลทางบัญชีและภาษี	ระหว่างกลุ่ม	1.13	4	0.28	1.20	0.31
	ภายในกลุ่ม	57.64	245	0.24		
	รวม	58.77	249			
ด้านทักษะในการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลการเงินและบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	0.33	4	0.08	0.34	0.85
	ภายในกลุ่ม	59.55	245	0.24		
	รวม	59.88	249			
ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	3.14	4	0.79	2.73	0.03*
	ภายในกลุ่ม	70.41	245	0.29		
	รวม	73.55	249			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความสำคัญเกี่ยวกับความสามารถด้านดิจิทัล ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบัญชี เป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มกลุ่มโปรแกรมบัญชีที่ใช้งานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี

จำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มโปรแกรมบัญชี Express ให้มีความสำคัญเกี่ยวกับความสามารถด้านดิจิทัล ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบัญชี โดยเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มโปรแกรมอื่น ๆ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญเกี่ยวกับความสามารถด้านดิจิทัลด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบัญชี จำแนกตามโปรแกรมบัญชีที่ใช้งานเป็นรายคู่

โปรแกรมบัญชีที่ใช้งาน	ค่าเฉลี่ยด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบัญชี	โปรแกรมบัญชี Express	โปรแกรมบัญชี Easy Acc	โปรแกรมบัญชี Flow Account	โปรแกรมบัญชี Peak	อื่น ๆ
		4.49	4.28	4.38	4.47	4.04
โปรแกรมบัญชี Express	4.49	-	0.21	0.11	0.02	0.45*
โปรแกรมบัญชี Easy Acc	4.28		-	0.10	0.19	0.24
โปรแกรมบัญชี Flow Account	4.38			-	0.09	0.34
โปรแกรมบัญชี Peak	4.47				-	0.43
อื่น ๆ	4.04					-

* มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. สรุปผลงานวิจัยและอภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี 2) เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการความรู้ของสำนักงานบัญชี 3) เพื่อศึกษาความสามารถด้านดิจิทัลของสำนักงานบัญชี 4) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของแนวทางการจัดการความรู้และความสามารถด้านดิจิทัลโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามลักษณะการดำเนินงาน ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินงาน ขนาดขององค์กร รูปแบบการดำเนินงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มสำนักงานบัญชี 250 ราย ผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้บริหารและผู้ทำบัญชี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Scheffe)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์ทำงาน 5 - 10 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 30,000 และ 30,000 - 50,000 บาท และตำแหน่งงานผู้ทำบัญชีและ

ผู้บริหารขององค์กร ลักษณะการดำเนินงานขององค์กร พบว่า ส่วนใหญ่กิจการมีระยะเวลาในการดำเนินงาน 10 ปีขึ้นไป ทุนจดทะเบียน 1,000,000 บาทขึ้นไป จำนวนพนักงานในองค์กร 20 คนขึ้นไป สินทรัพย์รวม 5,000,000 บาท ขึ้นไป ประเภทสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีทั่วไป โปรแกรมบัญชีที่ใช้งานหลักในการให้บริการลูกค้า โปรแกรมบัญชี Express 2) แนวทางการจัดการความรู้โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการถ่ายโอนและการใช้ประโยชน์ความรู้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3) ความสามารถด้านดิจิทัลโดยรวมมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบัญชีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า **สนับสนุนสมมติฐานที่ 1** ระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการจัดการความรู้และความสามารถด้านดิจิทัลแตกต่างกัน จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มกิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงาน 10 ปี ขึ้นไป **ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2** พบว่า ขนาดขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการจัดการความรู้และ



ความสามารถด้านดิจิทัล ไม่แตกต่างกัน จำแนกตาม
ทุนจดทะเบียนในการดำเนินงาน **สนับสนุน
สมมติฐานที่ 3** พบว่า ขนาดขององค์กรแตกต่างกัน
ส่งผลต่อแนวทางการจัดการความรู้และ
ความสามารถด้านดิจิทัล แตกต่างกัน จำแนกตาม
จำนวนพนักงานในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่ม
กิจการที่มีจำนวนพนักงาน 20 คน ขึ้นไป **สนับสนุน
สมมติฐานที่ 4** ขนาดขององค์กรแตกต่างกันส่งผล
ต่อแนวทางการจัดการความรู้และความสามารถด้าน
ดิจิทัล แตกต่างกัน จำแนกตามสินทรัพย์รวม
โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานบัญชีที่มีสินทรัพย์รวม
5,000,000 บาทขึ้นไป **สนับสนุนสมมติฐานที่ 5**
พบว่า รูปแบบการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกัน
ส่งผลต่อแนวทางการจัดการความรู้ แตกต่างกัน
จำแนกตามประเภทสำนักงานบัญชี โดยกลุ่ม
ประเภทสำนักงานบัญชีคุณภาพให้ความสำคัญ
เกี่ยวกับแนวทางการจัดการความรู้ โดยเฉลี่ย
มากกว่า สำนักงานบัญชีตัวแทนจากสรรพากรและ
สำนักงานบัญชีทั่วไป กลุ่มประเภทสำนักงานบัญชี
คุณภาพให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสามารถด้าน
ดิจิทัล โดยเฉลี่ยมากกว่า สำนักงานบัญชีตัวแทนจาก
สรรพากรและสำนักงานบัญชีทั่วไป **สนับสนุน
สมมติฐานที่ 6** พบว่ารูปแบบการดำเนินงานของ
องค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อความสามารถด้านดิจิทัล
แตกต่างกัน จำแนกตามโปรแกรมบัญชีที่ใช้งาน
โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มโปรแกรมบัญชี Express ให้
ความสำคัญเกี่ยวกับความสามารถด้านดิจิทัล ด้าน
การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบัญชีโดยเฉลี่ย
มากกว่ากลุ่มโปรแกรมอื่น ๆ

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลาธร
[4] พบว่า การจัดการความรู้ได้แก่ กระบวนการ
แสวงหาความรู้ กระบวนการสร้างความรู้
กระบวนการจัดเก็บและการเรียกใช้ กระบวนการ
ถ่ายโอนและการใช้ประโยชน์ความรู้มีความสัมพันธ์
กับความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยผลการ
ดำเนินงาน หมายถึง ผลของการวัดหรือการ
ประเมินผลการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมมิติในการ
จัดการทั้ง 4 มุมมอง ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า
ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และ

พัฒนาสรุปได้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลผลิต
ที่ได้จากดำเนินกิจกรรมต่างๆของธุรกิจทั้งใน ด้าน
ลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และ
พัฒนา และด้านการเงินเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึง
ความสำเร็จ หรือความล้มเหลวขององค์กร

นอกจากนั้นอริยา [2] พบว่า สมรรถนะของ
นักวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัลประกอบไปด้วยทักษะใน
การสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลการเงินและบัญชี ความคิด
สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ทางการบัญชี การเข้าใจ
เครื่องมือดิจิทัลในการรักษาความปลอดภัยข้อมูล
ทางบัญชี ทักษะความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพบัญชี
จรรยาบรรณและทัศนคติ ประสบการณ์ในการ
ทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพสำนักงานบัญชี
และการประสบความสำเร็จในวิชาชีพบัญชี
นอกจากนั้น พัฒนิน (2562) พบว่า ความแตกต่าง
ของสมรรถนะในแต่ละด้าน จึงต้องมีการนำวิธีที่
เหมาะสมมาปรับใช้เพื่อพัฒนาบุคลากร โดยมี
สมรรถนะด้านดิจิทัลที่เหมาะสมในการนำมาใช้
พัฒนาบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคลด้านความรู้
คือ เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการ
ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่สมรรถนะด้านทักษะ
คือ การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
และ สุจรรยา (2557) การบริหารสมัยใหม่ ด้านการ
บริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ มีความสัมพันธ์
และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

6.1.1 กิจการควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับ
แนวทางการจัดการความรู้ในด้านการจัดเก็บและ
การเรียกใช้ความรู้มากที่สุดและความสามารถด้าน
ดิจิทัลในด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทาง
บัญชีมากที่สุด เพื่อที่จะประสบความสำเร็จในการ
ดำเนินงาน

6.1.2 ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้
กิจการควรให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้
พนักงานมีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่เกิดจากการ
ปฏิบัติงานหรือฝึกอบรม และกิจการควรมุ่งเน้นการ
กำหนดให้มีการสืบค้นและจัดเก็บข้อมูลในฐานข้อมูล

เพื่อเรียกใช้ภายในร่วมกัน เช่น อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น

6.1.3 ด้านการจัดเก็บและการเรียกใช้ความรู้ กิจกรรมควรให้ความสำคัญกับการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ มีการจัดทำฐานข้อมูลความรู้เพื่อให้ง่ายต่อการนำมาใช้งานเมื่อจำเป็นและกิจกรรมควรมุ่งเน้นการจัดทำหนังสือเวียนให้พนักงานทราบถึงองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จัดทำขึ้น

6.1.4 ด้านการถ่ายโอนและการใช้ประโยชน์ความรู้ กิจกรรมควรให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระและกิจกรรมควรมุ่งเน้นมีการสลับเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงานเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างกันและกัน

6.1.5 ด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมบัญชี กิจกรรมควรให้ความสำคัญกับการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน และ Software ให้พร้อมและเพียงพอในการให้บริการลูกค้าและกิจกรรมควรมุ่งเน้นให้พนักงานของกิจกรรมใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีได้หลากหลายโปรแกรมได้อย่างเชี่ยวชาญ

6.1.6 ด้านการค้นหาข้อมูลทางบัญชีและภาษี กิจกรรมควรให้ความสำคัญกับการเข้าถึงแหล่งข้อมูลทางบัญชีและทางภาษีเพื่อนำมาปรับใช้ให้ถูกต้องและกิจกรรมควรมุ่งเน้นการจัดทำคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติงานบัญชีและภาษีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดโดยมีการจัดเก็บทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถสืบค้นได้ง่าย

6.1.7 ด้านการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลการเงินและบัญชี กิจกรรมควรให้ความสำคัญกับการมีช่องทางการสื่อสาร และเครื่องมือในการสื่อสารที่เหมาะสมและสามารถตอบสนอง/สื่อสารกับลูกค้าได้อย่างทันทั่วถึงและกิจกรรมควรมุ่งเน้นการติดต่อประสานงานกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าสามารถช่วยการจัดทำงบการเงินได้ทันเวลากำหนดส่งงบการเงิน

6.1.8 ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางบัญชี กิจกรรมควรให้ความสำคัญกับการมีกฎให้พนักงานรักษาความลับและไม่เปิดเผยข้อมูลทางบัญชีของลูกค้าที่แต่ละคนรับผิดชอบและกิจการ

ควรมุ่งเน้นการกำหนดให้พนักงานใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานเท่านั้น

6.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

6.2.1 ศึกษาเกี่ยวกับความสามารถด้านดิจิทัล ซึ่งเป็นที่ต้องการของสำนักงานบัญชี ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี

6.2.2 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ทำให้มีข้อจำกัด สำหรับการวิเคราะห์ผลที่ได้รับ เพื่อให้การแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบคลุม และใกล้เคียงกับความจริงมากขึ้น การวิจัยในครั้งต่อไปควรใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล และใช้แบบสอบถามควบคู่ไปด้วย

เอกสารอ้างอิง

- [1] ภัสภณี สุขสงวน. (2562). *ศักยภาพและประสิทธิภาพของนักบัญชีที่มีผลต่อคุณภาพทางการเงินของบริษัท กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากรที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. ค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- [2] อริยา สรศักดิ์. (2562). *สมรรถนะของนักวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัลเพื่อพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชี*. สารนิพนธ์วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี ค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- [3] Marquardt, M. J. (1996). *Building the Learning Organization: A Systems Approach to Quantum Improvement and Global Success*: McGraw-Hill.
- [4] ชลาธร แสงถนอม. (2563). *การจัดการความรู้และบรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ฟิสิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.



- [5] Yamane, T. (1973) . *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row Publication.

แนวโน้มพฤติกรรมผู้บริโภคกับนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีในอนาคต

กฤษณะ หลักคงคา^{1*}

บทคัดย่อ

การรู้เท่าทันพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ปัจจัยทางด้านอายุ เพราะเป็นการแสดงถึงวัยวุฒิของผู้บริโภคแต่ละบุคคล และยังส่งผลต่อความคิด ประสบการณ์ ความเชื่อ ความสนใจ ทักษะ และพฤติกรรมต่าง ๆ ตามความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดกระแสการเปลี่ยนผ่านไปสู่ยุคดิจิทัล จนทำให้เกิดแนวคิดในการแบ่งกลุ่มผู้บริโภคในยุคดิจิทัลเป็น 2 กลุ่มคือ 1) ชาวดิจิทัลโดยกำเนิด (Digital Natives) และ 2) ผู้อพยพเข้าสู่โลกดิจิทัล (Digital Immigrants) ทางด้านแนวโน้มพฤติกรรมผู้บริโภคนี้มีส่วนเกี่ยวข้องกับ ลักษณะนิสัย วิถีชีวิต และการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวัน และด้วยการที่มีความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค การเชื่อมโยงด้วยเทคโนโลยีที่มี 5G เป็นตัวเชื่อมประสานทำให้เกิดสิ่งอำนวยความสะดวกสบายไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ต ปัญญาประดิษฐ์ (AI) เทคโนโลยีความเป็นจริงเสมือน (VR) และเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (AR) ล้วนจะส่งผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคทั้งสิ้น ดังนั้นในปัจจุบันไม่เพียงแต่เทคโนโลยีด้านต่างๆที่พัฒนาได้อย่างรวดเร็ว การผสมผสานทุกเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วเพิ่มมากขึ้นในอนาคต จนสามารถทำให้เกิดชุมชนโลกเสมือนจริง หรือ Metaverse ซึ่งจะเป็นนวัตกรรมที่สร้างและผสมผสานสภาพแวดล้อมของโลกจริงที่สามารถเข้าไปอยู่ในโลกเสมือนจริงได้ โดยสามารถนำวัตถุรอบตัวและสภาพแวดล้อมให้เชื่อมต่อกันเป็นหนึ่งเดียวได้อย่างลงตัว

คำสำคัญ: แนวโน้มพฤติกรรมผู้บริโภค พฤติกรรมผู้บริโภค เทคโนโลยีในอนาคต ชุมชนโลกเสมือนจริง

¹ คณะสหวิทยาการ เทคโนโลยีและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยศรีปทุม

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 0893545454 อีเมล: kritsanalakpim@gmail.com DOI: 10.14456/jiba.2022.13



Trends on Consumer Behavior and Future Technological innovations

Kritsana Lakkhongkha^{1*}

Abstract

Changing consumer behavior awareness. The most important thing is the age factor because it represents the age of the individual consumer and affects the mindset. Experience, belief, interests. Attitudes and behaviors followed the advancement of technology that led to the digital transformation, creating the idea of dividing consumers in the digital age into two groups: 1) digital natives and 2) digital immigrants. This trend of consumer behavior is also associated with character, lifestyle, and everyday activities, and with the advancement of technology playing a role in consumer behavior. Linking with technology with 5G as a harmonizer creates comfortable amenities including Internet technology, artificial intelligence (AI), virtual reality (VR) technology, and augmented reality (AR) technology all affect consumer behavior. Therefore, nowadays, not only are various technologies developed quickly. Combining all technologies with internet speeds in the future can create a virtual world community, or Metaverse, which will be an innovation that creates and integrates a real-world environment that can enter the virtual world. The objects around you and environment can be connected seamlessly.

Keywords: Consumer Behavior Trends, Consumer Behavior, Future Technology, Metaverse

¹ School of Interdisciplinary Technology and Innovation Sripatum University.

* Corresponding Author, Tel. 0893545454 E-mail: kritsanalakpim@gmail.com DOI: 10.14456/jiba.2022.13

1. บทนำ

ปัจจัยสำคัญในการดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจ คือ การรู้เท่าทันพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป ซึ่งปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีส่งต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคนั้นคือ ปัจจัยทางด้านอายุ เพราะอายุเป็นสิ่งที่แสดงถึงวัยวุฒิของบุคคล และเป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงความสามารถในการทำความเข้าใจกับเนื้อหาและข่าวสารต่าง ๆ ผ่านประสบการณ์ในชีวิตที่แตกต่างกัน อีกทั้งยังชี้ให้เห็นถึงความต่างทางอารมณ์ในกลุ่มคนที่มีวัยต่างกันอันเนื่องจากประสบการณ์ของช่วงวัยนั้น ๆ ที่ส่งผลต่อกระบวนการทางความคิดและการควบคุมอารมณ์ในแต่ละช่วงอายุของบุคคล นอกจากนี้อายุยังส่งผลกระทบต่อความคิด ประสบการณ์ ความเชื่อ ความสนใจ ทักษะ และพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้บริโภคที่จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ในแง่ของการตัดสินใจในการทำการตลาดของธุรกิจนั้นๆ ก่อปรกับการเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศก่อให้เกิดกระแสการเปลี่ยนผ่านไปสู่ยุคดิจิทัล (Digital Transformation) [1] ไม่ว่าจะเป็นวัยใด หรือช่วงวัยใดต่างก็ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพิ่มมากขึ้นในชีวิตประจำวัน ย่อมส่งผลกระทบต่อกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบัน และการเดินทางไปร้านค้าของผู้บริโภคสามารถใช้เพียงแค่ปลายนิ้วสัมผัสเท่านั้น

สำหรับการแบ่งกลุ่มผู้บริโภคในยุคดิจิทัลซึ่งเป็นยุคที่มีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันทำให้เกิดแนวคิดในการแบ่งกลุ่มผู้บริโภคในยุคดิจิทัลเป็น 2 กลุ่มคือ 1) ชาวดิจิทัลโดยกำเนิด (Digital Natives) และ 2) ผู้อพยพเข้าสู่โลกดิจิทัล (Digital Immigrants) [2] และพฤติกรรมผู้บริโภคของคนเราที่อยู่ในสังคมขณะนั้นๆ กระบวนการและกิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง ลักษณะนิสัย วิถีชีวิต

และการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไป หรือกลุ่มคนส่วนใหญ่ในสังคม การเลือก การซื้อ การใช้ การประเมินผล ในแง่ของการจับจ่ายใช้สอยดำเนินชีวิตประจำวัน ผ่านการใช้สินค้าและบริการต่างๆ เพื่อสนองความต้องการและความปรารถนาอยากได้ เพื่อให้ได้รับความพอใจผนวกกับความก้าวหน้าอย่างก้าวกระโดดของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่กำลังจะสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจในรูปแบบใหม่ เกิดจากการเชื่อมโยงกันระหว่างเทคโนโลยีโดยมี 5G เป็นตัวเชื่อมและประสานสอดคล้องเทคโนโลยีต่างๆ จะเข้ามาเป็นผู้เปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัล

2. ชาวดิจิทัลและโลกดิจิทัล

พฤติกรรมของทั้ง 2 กลุ่ม คือ ชาวดิจิทัลโดยกำเนิด หรือ Digital Natives หมายถึงคนที่เกิดในยุคดิจิทัล เป็นเจ้าของภาษาดิจิทัล ค้นคว้ากับการใช้คอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์อื่นใดที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้เพื่อทำกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิต เช่น ค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า ทำการบ้าน เล่นเกม และติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นโดยผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ และผู้อพยพสู่โลกดิจิทัล หรือ Digital Immigrants หมายถึง ผู้ที่เกิดก่อนยุคดิจิทัล [9] แต่มีความสนใจและหลงใหลในเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงหันมาเรียนรู้และพยายามปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยี และยังมีพฤติกรรมบางอย่างที่ยังไม่เปลี่ยนแปลง

ปัจจุบันชาวดิจิทัลโดยกำเนิดเริ่มเป็นที่รู้จักแพร่หลาย และมีนักวิชาการให้คำนิยามกับวัยของบุคคลที่มี การเข้าถึงคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีดิจิทัลหลากหลายชื่อ เช่น บอร์นดิจิทัล (Born Digital) ดิจิทัล ยูธ (Digital Youth) มิลเลนเนียล (Millennials) เน็ตเจเนอเรชัน (Net Generation) สกรีนเนเจอร์ (Screenagers) กูเกิ้ลเจเนอเรชัน



(Google Generation) เจเนอเรชันวาย (Generation Y) เฟิร์ส ดิจิทัล (First Digitals) เจเนอเรชันแซด (Generation Z) เจเนอเรชันไอ (Generation I) อินเทอร์เน็ต เจเนอเรชัน (Internet Generation) หรือ ไอเจเนอเรชัน (i-Generation) เป็นต้น [3]

สำหรับการแบ่งกลุ่มผู้บริโภคในยุคดิจิทัลซึ่งเป็นยุคที่มีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันทำให้เกิดแนวคิดในการแบ่งกลุ่มผู้บริโภคในยุคดิจิทัลเป็น 2 กลุ่มคือ 1) ชาวดิจิทัลโดยกำเนิด (Digital Natives) และ 2) ผู้อพยพเข้าสู่โลกดิจิทัล (Digital Immigrants) [4] โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ชาวดิจิทัลโดยกำเนิด แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ดังนี้

2.1.1 ผู้หลีกเลี่ยง (Avoiders) ถึงแม้ว่าพวกเขาจะเกิดมาในยุคดิจิทัล แต่ก็ไม่ได้มีความผูกพันกับเทคโนโลยีดิจิทัล และไม่เหมือนกับคนรุ่นเดียวกัน พวกเขาไม่ได้หลงใหลในเทคโนโลยีเฟซบุ๊ก (Facebook) การส่งข้อความ หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ต่าง ๆ สมาชิกของกลุ่มนี้ใช้โทรศัพท์มือถือ แต่ไม่มีบัญชีอีเมล เฟซบุ๊ก หรือ ทวิตเตอร์ และไม่มีอินเทอร์เน็ตที่บ้าน คนกลุ่มนี้อาจมีโทรศัพท์รุ่นเก่าและไม่ส่งข้อความใด

2.1.2 ชาวมินิมอล (Minimalists) กลุ่มนี้ตระหนักดีว่าเทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งของโลกปัจจุบัน และพวกเขาพยายามมีส่วนร่วมกับมันให้น้อยที่สุด และเมื่อเห็นว่าจำเป็นเท่านั้น เช่น พวกเขาจะใช้กูเกิ้ล (Google) เพื่อค้นหาข้อมูล และจะซื้อของออนไลน์ก็ต่อเมื่อไม่สามารถทำได้ในร้านค้าปกติทั่วไป แม้ว่ากลุ่มนี้จะมีบัญชีเฟซบุ๊ก แต่พวกเขาก็ใช้เพียงวันละครั้ง หรือทุกสองสามวัน พวกเขาจะขอเส้นทางไปบ้านเพื่อนแทนที่จะค้นหาแผนที่บนกูเกิ้ล (Google

map) หากจำเป็นจริง ๆ ถึงจะใช้ระบบ GPS แต่ถ้าเป็นไปได้คนในกลุ่มนี้ก็เลือกที่จะไม่ใช่

2.1.3 ผู้เข้าร่วมที่กระตือรือร้น (Enthusiatic Participants) กลุ่มนี้เป็นคนกลุ่มใหญ่ในกลุ่มชาวดิจิทัลโดยกำเนิด พวกเขาสนุกและประสบความสำเร็จกับเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ คนกลุ่มนี้จะโต้ตอบบนเฟซบุ๊ก ตลอดทั้งวัน ดูทีวีหรือภาพยนตร์ออนไลน์ ท่องเว็บ ฯลฯ พวกเขาจะใช้ชีวิตออนไลน์เกือบทั้งวัน เมื่อคนกลุ่มนี้ต้องการทราบเกี่ยวกับอะไรบางอย่าง เช่น การแปลภาษา การหาเส้นทาง พวกเขาจะใช้กูเกิ้ล หากต้องการเข้าถึงคนกลุ่มนี้ต้องใช้วิธีออนไลน์และการส่งข้อความ เพราะพวกเขาไม่ค่อยใช้โทรศัพท์ แต่ชอบการสื่อสารที่รวดเร็วทันใจผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ และคนกลุ่มนี้เป็นเจ้าของสมาร์ทโฟน หรือ iPad เพื่อการเข้าถึงเว็บอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งมีความสนุกในการใช้เทคโนโลยีและเพลิดเพลินไปกับการพัฒนาล่าสุด

สำหรับผู้อพยพสู่โลกดิจิทัล ก็มีการแบ่งกลุ่มเช่นเดียวกับ ชาวดิจิทัลโดยกำเนิด ผู้อพยพสู่โลกมีความหลากหลายในแง่ทัศนคติและขีดความสามารถทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล [10]

2.2 ผู้อพยพสู่โลกดิจิทัล แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ดังนี้

2.2.1 ผู้หลีกเลี่ยง (Avoiders) เป็นกลุ่มที่ชอบวิถีชีวิตแบบเดิม คือไม่ต้องการใช้เทคโนโลยี หรือถ้าจะใช้กับเทคโนโลยีขั้นต่ำ กลุ่มนี้มักมีโทรศัพท์บ้าน ไม่มีโทรศัพท์มือถือ หรือ สมาร์ทโฟน และไม่มีบัญชีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) ไม่มีเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น ทวิตเตอร์ เฟซบุ๊ก และคนกลุ่มผู้หลีกเลี่ยงนี้ไม่เห็นคุณค่าของกิจกรรมเหล่านี้มากนัก

2.2.2 ผู้ใช้งานที่ไม่เต็มใจ (Reluctant Adopters) กลุ่มนี้ตระหนักว่าเทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งของโลกปัจจุบัน และพยายามที่จะมีส่วนร่วมในการใช้เทคโนโลยี แต่ก็ยังมีความรู้สึกแปลกแยก

แบบไม่ตั้งใจ กลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่เต็มใจนี้มีความหลากหลายอย่างมาก ถึงแม้ว่ากลุ่มนี้จะมีโทรศัพท์มือถือ แต่พวกเขาก็ไม่ส่งข้อความ อาจใช้กุญแจเป็นครั้งคราว และไม่มีบัญชีเฟซบุ๊ก กลุ่มนี้จะตรวจสอบอีเมลเป็นระยะ ๆ และอาจใช้ธนาคารออนไลน์ กลุ่มนี้จะใช้เทคโนโลยีอย่างระมัดระวัง และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างไม่เต็มใจนัก

2.2.3 ผู้ใช้ที่กระตือรือร้น (Enthusiatic Adopters) เป็นกลุ่มผู้อุปถัมภ์โลกดิจิทัลที่มีศักยภาพในการติดตามชาวดิจิทัลโดยกำเนิด เนื่องจากความสะดวกในการใช้เทคโนโลยี กลุ่มนี้จะมีความสามารถและความสนใจในการใช้เทคโนโลยี อาจเป็นผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี หรือเป็นนักธุรกิจที่ยอมรับเทคโนโลยี และชื่นชอบวัฒนธรรมอินเทอร์เน็ต เป็นกลุ่มที่เห็นคุณค่าของเทคโนโลยีและพยายามใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอย่างเต็มที่ สมาชิกของกลุ่มนี้มีบัญชีเฟซบุ๊ก โดยอาจตระหนักว่าเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการโต้ตอบกับบุตรหลานหรือเพื่อนเก่าของพวกเขา โดยใช้สื่อที่เป็นที่ชื่นชอบในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล อีกทั้งพวกเขายังตรวจสอบอีเมลเป็นประจำและรู้สึกตื่นเต้นกับการพัฒนาเทคโนโลยีและอุปกรณ์ใหม่ ๆ

3. เทคโนโลยีดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค

หากกล่าวถึงพฤติกรรมผู้บริโภคต้องพิจารณาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดย Engle, Blackwe และ Miniard กล่าวคือ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาและบริโภคผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งทั้งนี้ต้องอาศัยกระบวนการตัดสินใจเข้าร่วมเพื่อให้กิจกรรมนั้นลุล่วง [14] ซึ่งพฤติกรรมของคนเราที่อยู่ในสังคมขณะนั้น ๆ กระบวนการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง ลักษณะนิสัย วิถีชีวิต และการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไป หรือกลุ่มคนส่วน

ใหญ่ในสังคม การเลือก การซื้อ การใช้ การประเมินผล ในแง่ของการจับจ่ายใช้สอย ดำเนินชีวิตประจำวัน ผ่านการใช้สินค้าและบริการต่างๆ เพื่อสนองความต้องการและความปรารถนาอยากได้ เพื่อให้ได้รับความพอใจ

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาพฤติกรรมการจับจ่ายของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก สืบเนื่องจากเทคโนโลยีที่คิดค้นได้ใหม่จะมีผลกระทบและเข้ามาแทนที่เทคโนโลยีรุ่นเก่า เช่น คอมพิวเตอร์แท็บเล็ตจะเข้ามาทดแทนคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กที่มีขนาดใหญ่ การเกิดของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและสัญญาณไวไฟ ประกอบกับการใช้แอปพลิเคชันในสมาร์ตโฟน มีผลกระทบต่อระบบการสื่อสารโทรคมนาคม โปรแกรมการดาวน์โหลดมีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมเพลงและภาพยนตร์ อัตราการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจจะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับว่ามีการคิดค้นเทคโนโลยีที่สำคัญ ๆ ได้มากน้อยเพียงใด และเทคโนโลยีเหล่านั้นได้รับการเผยแพร่เข้ามาใช้ในระดับภูมิภาคมากน้อยเพียงใด แต่ละเทคโนโลยีจะก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่อรูปแบบการดำเนินชีวิต (lifestyle) เมื่อคิดค้นเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ สิ่งเหล่านั้นก็จะเข้ามาแทนที่เทคโนโลยีเก่าซึ่งล้าสมัยไป ผู้บริโภคจะถูกบังคับให้เปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยีในที่สุด เช่น ในสมัยก่อนเพลงถูกบรรจุลงในซีดีและฟังโดยการนำมาเปิดในเครื่องเล่นซีดี แต่ในปัจจุบัน ค่ายเพลงผู้ผลิตเพลงจะจัดจำหน่ายในรูปแบบซีดีเพลงและการดาวน์โหลดจากอินเทอร์เน็ต โดยที่ลูกค้าไม่ต้องเดินทางออกจากบ้านเพื่อมาซื้อสินค้า หรือชำระเงินใด ๆ ทั้งสิ้น [5] จะเห็นได้ว่าผลกระทบจากเทคโนโลยีและนวัตกรรมเกิดขึ้นมากมายและรวดเร็ว ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในทุก ๆ ด้าน เราสามารถเชื่อมต่อกับคนบนโลกภายในไม่กี่วินาที การเข้าถึงข้อมูลของผู้บริโภคไม่จำกัด ดังนั้นด้านการตลาดจึงจำเป็นต้องปรับตัวและ



ทำความเข้าใจในเทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคด้วย

ความก้าวหน้าอย่างก้าวกระโดดของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่กำลังจะสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจในรูปแบบใหม่ เกิดจากการเชื่อมโยงกันระหว่างเทคโนโลยีโดยมี 5G เป็นตัวเชื่อมและประสานสอดคล้องเทคโนโลยีต่างๆ จะเข้ามาเป็นผู้เปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ดังนั้น ภาคธุรกิจและประชาชนต้องเตรียมปรับตัวรับมือกับเทคโนโลยีดิจิทัล ต่อไปนี้

4. อินเทอร์เน็ต 5G

ปัจจัยที่ผลักดันให้เกิดเทคโนโลยี 5G (The Fifth Generation of Mobile Communications Technology: 5G) นั้น เกิดจากหลายปัจจัย ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญเป็นปัจจัยที่เกิดจากวัฏจักรชีวิต (Life cycle) ของเทคโนโลยีการสื่อสาร ซึ่งจะมีการพัฒนาและนำออกใช้ในในระยะแรก จากนั้นก็จะมีการใช้งานเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในระยะที่สอง แล้วใช้งานแพร่หลายถึงระดับสูงสุดหรือเติบโตเต็มที่ จากนั้นก็จะเริ่มล้าสมัยมีจำนวนผู้ใช้งานลดลง โดยส่วนหนึ่งอาจเปลี่ยนไปใช้งานเทคโนโลยีอื่นที่มีคุณสมบัติดีกว่า และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้มากกว่า ซึ่งอาจคล้ายกับกรณีที่มีจำนวนผู้ใช้งานระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ 2G และ 3G ที่ลดลงเรื่อย ๆ ในขณะที่จำนวนผู้ใช้งานระบบ 4G มีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้น และคาดการณ์ว่าจะขยายตัวสูงที่สุดในช่วงปี 2020-2021 [6] นั้นหมายความว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ 5G ควรจะถูกนำออกสู่ตลาดโทรคมนาคมภายในช่วงเวลาดังกล่าว โดยเทคโนโลยี 5G ที่ถูกนำมาใช้ทดแทน 4G จะส่งผลทำให้เกิด 3 สิ่งดังต่อไปนี้ คือ

4.1 ความเร็วของอินเทอร์เน็ตจะเพิ่มขึ้น โดยความเร็ว 5G จะสูงกว่า 4G ถึง 20 เท่า ซึ่งจะทำให้ความคมชัดการเล่นวิดีโอ Streaming สูงถึงระดับ 4K

หรือ 8K และการใช้เทคโนโลยี Augmented Reality (AR) หรือ Virtual Reality (VR) ได้อย่างไม่ติดขัด

4.2 อัตราการตอบสนองต่อการสั่งการรวดเร็ว ซึ่งจะเร็วกว่า 4G ถึง 30 เท่า คุณสมบัตินี้จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนรูปแบบการดำรงชีวิตของมนุษย์ เช่น รถยนต์ไร้คนขับ การผ่าตัดจากทางไกล หรือแม้กระทั่งเกิดภาพของเมืองอัจฉริยะที่มีการใช้บริการในลักษณะรีโมทคอนโทรลอย่างเต็มรูปแบบ

4.3 รองรับอุปกรณ์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้จำนวนมาก โดยจะสามารถรองรับอุปกรณ์ Internet of Thing (IoT) ได้มากถึง 1 ล้านชิ้นต่อตารางกิโลเมตร ซึ่งมากกว่าเทคโนโลยี 4G ถึง 10 เท่าตัว ทำให้สามารถเชื่อมต่ออุปกรณ์ Smart Device รวมถึง Censer ของอุปกรณ์ IoT จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้โดยง่าย

5. อินเทอร์เน็ตประสานสรรพสิ่ง

อินเทอร์เน็ตประสานสรรพสิ่ง หรือไอโอที (Internet of Thing – IoT) หมายถึง โครงข่ายสื่อสารที่มีการเชื่อมต่ออุปกรณ์ สื่อสาร เครื่องใช้ไฟฟ้า ยานพาหนะอาคารสิ่งก่อสร้าง หรือวัตถุอื่น โดยอาศัยการฝังระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซอฟต์แวร์อุปกรณ์ เซนเซอร์และส่วนเชื่อมต่อโครงข่าย ที่จะช่วยให้อุปกรณ์และวัตถุดังกล่าวสามารถ เก็บ หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้ [7] เป็นอินเทอร์เน็ตประสานสรรพสิ่งที่สิ่งของสามารถเชื่อมต่อสิ่งของนับล้านๆ ตัว ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างต่าง ๆ อย่างสำคัญ ในการประยุกต์ใช้งาน คำว่า “Things” ใน Internet of Things นั้นสามารถมีความหมายครอบคลุมกว้างขวางตั้งแต่อุปกรณ์สื่อสารหลากหลายชนิด [8] เครื่องใช้ไฟฟ้า เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม ตู้เย็น หม้อหุงข้าวไปจนถึงระบบอากาศยาน แผงโซลาร์เซลล์ วาล์วจ่ายน้ำ และแผงวงจรขนาดเล็กที่ฝังลงในปศุสัตว์ ฯลฯ

6. ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence – AI)

ในนิยามความหมายของปัญญาประดิษฐ์ คือ เครื่องจักร (machine) ที่มีฟังก์ชันที่มีความสามารถในการทำความเข้าใจ เรียนรู้องค์ความรู้ต่าง ๆ อาทิ การรับรู้ การเรียนรู้ การให้เหตุผล และการแก้ปัญหาต่าง ๆ เครื่องจักรที่มีความสามารถเหล่านี้ก็ถือว่าเป็นปัญญาประดิษฐ์

อาจกล่าวได้ว่า AI ถือกำเนิดขึ้นเมื่อเครื่องจักรมีความสามารถที่จะเรียนรู้ ซึ่ง AI ก็ถูกแบ่งออกเป็นหลายระดับตามความสามารถหรือความฉลาด โดยจะวัดจากความสามารถในการให้เหตุผล การพูด และทัศนคติของ AI ตัวนั้น ๆ เมื่อเปรียบเทียบกับมนุษย์อย่างเรา AI ถูกจำแนกเป็น 3 ระดับตามความสามารถหรือความฉลาดดังนี้

6.1 ปัญญาประดิษฐ์เชิงแคบ (Narrow AI) หรือปัญญาประดิษฐ์แบบอ่อน (Weak AI) คือ AI ที่มีความสามารถเฉพาะทางได้ดีกว่ามนุษย์ (เป็นที่มาของคำว่า Narrow (แคบ) ก็คือ AI ที่เก่งในเรื่องแคบๆ หรือเรื่องเฉพาะทาง) อาทิ AI ที่ช่วยในการผ่าตัด (AI-assisted robotic surgery) ที่อาจจะเชี่ยวชาญเรื่องการผ่าตัดกว่าคุณหมอยุคปัจจุบัน และแน่นอนว่า AI ชนิดนี้ไม่สามารถที่จะทำอาหาร ร้องเพลง หรือทำสิ่งอื่นที่นอกเหนือจากการผ่าตัดได้นั่นเอง ซึ่งผลงานวิจัยด้าน AI ณ ปัจจุบันยังอยู่ที่ระดับนี้

6.2 ปัญญาประดิษฐ์ทั่วไป (General AI) คือ AI ที่มีความสามารถระดับเดียวกับมนุษย์ สามารถทำทุกอย่างที่มนุษย์ทำได้และได้ประสิทธิภาพที่ใกล้เคียงกับมนุษย์

6.3 ปัญญาประดิษฐ์แบบเข้ม (Strong AI) คือ AI ที่มีความสามารถเหมือนมนุษย์ในหลาย ๆ ด้าน จะเห็นได้ว่าวิทยาการของมนุษย์ปัจจุบันอยู่ที่จุดเริ่มต้นของ AI เพียงเท่านั้น

7. เทคโนโลยีความเป็นจริงเสมือน (Virtual Reality-VR)

เทคโนโลยีความเป็นจริงเสมือนเป็นเทคโนโลยีใหม่ ที่ผสานเอาโลกแห่งความเป็นจริง (Real) เข้ากับโลกเสมือน (Virtual) โดยผ่านทางอุปกรณ์ Webcam กล้องมือถือ Computer รวมกับการใช้ software ต่าง ๆ ทำให้สามารถมองเห็นภาพที่มีลักษณะเป็นวัตถุ (Object) เช่น คน สัตว์ สิ่งของ สัตว์ประหลาด ยานอวกาศ เป็นต้น แสดงผลในจอภาพกลายเป็นวัตถุ 3 มิติลอยอยู่เหนือพื้นผิวจริง และกำลังพลิกโฉมหน้าให้สื่อโฆษณาบนอินเทอร์เน็ตก้าวไปสู่ความตื่นเต้นเร้าใจแบบใหม่ของการที่มีภาพสินค้าลอยออกมานอกจอคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงโฉมหน้าสื่อยุคใหม่ พอๆ กับเมื่อครั้งเกิดอินเทอร์เน็ตขึ้นในโลกก็ว่าได้ หากเปรียบสื่อต่าง ๆ เสมือนกล่อง แล้ว AR คือการดึงออกมาสู่โลกใหม่ภายนอกกล่องที่สร้างความตื่นเต้นเร้าใจในรูปแบบ Interactive Media โดยแท้จริง

8. เทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (Augmented Reality – AR)

เทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (Augmented Reality – AR) [12] เป็นเทคโนโลยีที่นำภาพเสมือนที่เป็นรูป 3 มิติ จำลองเข้าสู่โลกจริงผ่านกล้อง และประมวลผลที่จะนำวัตถุมาทับซ้อนเป็นภาพเดียวกัน เราสามารถมองผ่านกล้องได้โดยตรง ซึ่งเมื่อได้ยินคำว่า AR ก็มักจะได้ยินร่วมกับคำว่า VR เพราะเป็นเทคโนโลยีที่คล้ายคลึงกัน ต่างกันที่ลักษณะการใช้งานของเทคโนโลยี AR คือการพยายามเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในสิ่งแวดล้อมของผู้ใช้งาน ส่วน Virtual Reality หรือ VR กลับพยายามสร้างสภาพแวดล้อมเสมือนขึ้นมาใหม่เพื่อตัดขาดผู้ใช้งานออกจากโลกความจริง โดยสิ่งแวดล้อมเสมือนนี้อาจเป็นได้ทั้งภาพและเสียง และอาจดูคล้ายหรือแตกต่างกับความเป็น



จริงอย่างสิ้นเชิง การใช้งานเทคโนโลยี VR จึงจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์เฉพาะ ซึ่งก็คือ VR Headset เพื่อเข้าถึงโลกเสมือนที่สร้างขึ้นจากคอมพิวเตอร์และเข้าถึงได้จากอุปกรณ์เสริมต่าง ๆ เช่น แว่น Oculus Rift, Play Station VR เป็นต้น เทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (Augmented Reality-AR) มีการพัฒนามาตั้งแต่ปี 2010 แล้วและมีปรับปรุงรูปแบบพัฒนาความเสถียรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจุบัน AR เริ่มเห็นได้ชัดจากงานหลายอย่าง แต่ที่ชัดเจนสุดคือเกม Pokémon Go นั่นเอง

อาจสรุปได้ว่า พฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลของชาวดิจิทัลโดยกำเนิด (Digital Natives) ส่วนใหญ่มีความเชี่ยวชาญและคุ้นเคยด้านเทคโนโลยีเนื่องจากเกิดมาพร้อมกับเทคโนโลยี ในขณะที่พฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้อพยพสู่โลกดิจิทัล (Digital Immigrants) [11] เป็นกลุ่มที่มีความหลากหลายอย่างชัดเจนในแง่ของทัศนคติและขีดความสามารถในเรื่องเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้มีการใช้งานความไม่คล่องแคล่ว ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจต้องตระหนักว่าชาวดิจิทัลโดยกำเนิดและผู้อพยพสู่โลกดิจิทัลนั้นไม่ได้ถูกสร้างขึ้นมาให้เท่าเทียมกัน การแบ่งแยกชาวดิจิทัลโดยกำเนิด กับ ผู้อพยพเข้าสู่ดิจิทัล อาจมีช่องว่างระหว่างกันถึงหนึ่งชั่วอายุคน

ดังนั้น แนวโน้มพฤติกรรมผู้บริโภค ควรคำนึงถึงช่องทางการตลาดสำหรับผู้บริโภคยุคหลังโควิด-19 ต้องผสมผสานกลยุทธ์การตลาดแบบดั้งเดิมและกลยุทธ์การตลาดออนไลน์ ควรพิจารณาช่องทางการสื่อสารทางการตลาดสำหรับผู้บริโภคทั้งสองกลุ่ม คิดกลยุทธ์เพื่อปรับให้หน้าร้านมีคุณค่าสอดคล้องกับผู้บริโภค โดยแนวทางหนึ่งที่ตอบสนองผู้บริโภคทั้งสองกลุ่มได้คือ การผสมผสานเทคโนโลยีช่องทางออนไลน์และช่องทางออฟไลน์เชื่อมโยงให้กลายเป็นเนื้อเดียวกัน แต่ทั้งหมดประสานรวมเป็นช่องทางเดียวหรือที่เรียกว่า Omni-Channel [13]

9. สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์การส่งเสริมแนวโน้มพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อส่งเสริมด้านกลยุทธ์ทางการตลาดเป็นเหตุการณ์ที่ช่วยพลิกวิกฤติให้เป็นโอกาสในเรื่องการปรับตัวเข้าสู่ยุคการเปลี่ยนผ่านไปสู่ยุคดิจิทัลอย่างจริงจัง บวกกับการผสมผสานกลยุทธ์ทางการตลาดทุกช่องทาง ในมุมมองของภาคเศรษฐกิจอาจจะมองว่าส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกและ GDP ของประเทศที่ลดลง แต่ในมุมมองของผู้บริโภคต้องคำนึงถึงที่ต้องปรับตัวสู่ยุคชีวิตวิถีใหม่ หรือ New Normal เป็นโอกาสของการเข้าสู่พฤติกรรมยุคดิจิทัล โดยต้องมีการพิจารณากลุ่มผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องโดยใช้เกณฑ์การแบ่งด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับช่วงอายุ ได้แก่ กลุ่มประชากรหลัก 2 กลุ่ม ประกอบด้วย ชาวดิจิทัลโดยกำเนิด (Digital Natives) และผู้อพยพเข้าสู่ดิจิทัล (Digital Immigrants) โดยมีพฤติกรรมและทัศนคติที่แตกต่างกันก่อให้เกิดช่องว่างระหว่างผู้บริโภคทั้ง 2 กลุ่มควรผสมผสานช่องทางการตลาดทั้งออนไลน์และออฟไลน์เพื่อการเป็นผู้นำทางการตลาด ดังนั้นการตลาดที่ผสมผสานช่องทางการตลาดทั้งสองช่องทางไว้ด้วยกัน และมีประโยชน์สำหรับธุรกิจยุคปัจจุบันเป็นอย่างมาก คือ การตลาดแบบ Omni Channel เป็นการสร้างจุดแข็ง การตอบสนองความต้องการที่รวดเร็ว และอุดช่องว่างด้วยการเพิ่มการให้บริการที่หลากหลายด้วยเครื่องมือทางการตลาดทำให้เกิดการเชื่อมโยงในทุกช่องทางแก่ผู้บริโภค การสร้างความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นจนจะทำให้การตลาดรูปแบบนี้จะกลายเป็นการตลาดที่เป็นปกติสำหรับผู้บริโภคยุคชีวิตวิถีใหม่นี้ และแนวโน้มในอนาคตหากจะมีรูปแบบการตลาดแบบใหม่ ควรจะมีการคำนึงถึงการผสมผสานการรวมเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่กล่าวข้างต้น บวกกับเทคโนโลยีใหม่มาแรงที่มีการเปิดตัวจากสังคมออนไลน์ชื่อดังอย่างเฟสบุ๊คที่มีการเปลี่ยนชื่อบริษัทเป็น Meta และจะทำให้



พฤติกรรมผู้บริโภคก้าวสู่ความเป็นชุมชนโลกเสมือนจริง (Metaverse) อย่างเต็มตัว และสิ่งที่จะต้องสนองความต้องการให้แก่ผู้บริโภคอย่างลงตัว จึงต้องติดตามการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดและเทคโนโลยีอื่นควบคู่กันไปด้วยเช่นกัน

เอกสารอ้างอิง

- [1] Generation Planning. (2020). Ways to Manage Money Through Every Age. from <https://goodmoney.in.th/generation-planning>
- [2] Zur, O. and Walker, A. (2020). *On Digital Immigrants and Digital Natives*. from <https://zurinstitute.com/digital-divide>.
- [3] Herther, N.K. (2009). *Digital Natives and Immigrants: What Brain Research Tells Us*. Online, 33(6), 15-21.
- [4] Zur, O. and Zure, A. (2011). On Digital Immigrants and Digital Natives. How the Digital Divide Affect Families, Educational Institution, and the workplace.
- [5] อัจฉรีย์ ลิ้มปมนต์. (2558). อิทธิพลของสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจกับพฤติกรรมผู้บริโภค ในเอกสารการสอนชุดวิชาการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคคนสองกลุ่มในองค์กร (หน่วยที่ 3, 3-1 – 3-43). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- [6] เทอดพงษ์ แดงสี และพิสิฐ พรพงศ์เตชาวาณิช. (2562). 5G : เทคโนโลยีการสื่อสารแห่งทศวรรษหน้า. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม*, 15(2), 162-180.
- [7] Inter Telecommunication Union. (2013). *Measuring the information society*. Geneva: ITU.
- [8] Kreuzenbeck, L. and Best, M (2013). *Chapter 4. Measuring the World's Digital Natives. in Measuring the Information Society*. Switzerland: International Telecommunication Union.
- [9] Mia Carina Friska. (2019). *Closing The Gap Between 'Digital Native' and 'Digital Immigrant'*. Retrieved September 16, 2020, from <https://medium.com/@miacrnfrska/digital-native-and-digital-immigrant-how-can-these-groups-work-together-592fff906fb1>
- [10] Chalatip Charnpitak. (2020). *Digital Native vs Digital Immigrant*. Retrieved September 18, 2021, from [http://www.culi.chula.ac.th/salc/images/ENG%20Today%20PDF/Eng.15%20\(Digital%20Native%20vs%20Digital%20Immigrant\).pdf](http://www.culi.chula.ac.th/salc/images/ENG%20Today%20PDF/Eng.15%20(Digital%20Native%20vs%20Digital%20Immigrant).pdf)
- [11] ศุภกร จุฑะพล และพัชนี เขยจรรยา. (2556). การทบทวนแนวคิด นิยม และคุณลักษณะของดิจิทัลเนทีฟและดิจิทัลอิมมิแกรนท์. *นิเทศสยามปริทัศน์*, 14(17), 7-13.
- [12] Jianghao Xiong, En-Lin Hsiang, Ziqian He Tao Zhan & Shin-Tson Wu. (2021). Augmented reality and virtual reality displays: emerging technologies and future perspectives. *Light: Science & Applications*. 10(216), 1-30.
- [13] กฤษณะ หลีกคงคา (2564). ช่องทางการตลาดสำหรับธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ในยุคโควิด-19. *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม*, 8(3), 318-336.
- [14] Engel, F.J., Blackwell, D.R., & Miniard, W.P. (1990). *Consumer Behavior*. (6th ed.). Hinsdale: The Dryden Press

การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล ในภาคธุรกิจอุตสาหกรรม

ฉัตรชัย พ่วงสุวรรณ^{1*} และ ชนสร กิรัมย์²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลที่เข้ามามีบทบาทกับระบบเศรษฐกิจของโลก ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจในรูปแบบเดิมอย่างสิ้นเชิงของภาคธุรกิจอุตสาหกรรม โดยผู้เขียนได้ทำการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สำคัญ แสดงถึงปัจจัยซึ่งเป็นตัวเร่งการดิสรับสน และพบว่าอุปสรรคด้านแรงงานเป็นหัวใจสำคัญของการรับมือเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล อีกทั้งผู้เขียนได้รวบรวมแนวทางการรับมือด้านแรงงานเพื่อให้ภาคธุรกิจอุตสาหกรรมได้นำไปประยุกต์ใช้

คำสำคัญ: การรับมือ เทคโนโลยีดิจิทัล ภาคธุรกิจอุตสาหกรรม

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
เขตพื้นที่จักรพงษ์ฉนวนรณ

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 062-536-5166 อีเมล: chatchai.p@fba.kmutnb.ac.th DOI: 10.14456/jiba.2022.14



Coping with the Technology Disruption Changes in the Industrial Business Sectors

Chatchai Pungsuwan^{1*} and Tanasorn Girus²

Abstract

This article presented as a qualitative study to discover how to cope with the technology disruption changes that play a role in the global economy and ultimately affect business operations of incumbent industrial business sectors. The authors conducted the relevant data from the secondary data, textbooks, reports, and related research. The essential empirical data represents the factors that catalyze the reversal, and the finding indicated that labor barriers were at the heart of coping with the technology disruption changes. As a result, the guidelines for dealing with labor have been compiled for the industrial business sector to apply.

Keywords: Coping, Technology Disruption Changes, Industrial Business Sectors

¹ Lecture, Program in Business Computer, Faculty of Business Administration, King Mongkut's University of Technology North Bangkok Rayong Campus

² Lecturer Department of Marketing the Faculty of Business Administration and Information Technology Rajamangala University of Technology Tawan-Ok

* Corresponding Author, Tel. 062-536-5166 E-mail: chatchai.p@fba.kmutnb.ac.th DOI: 10.14456/jiba.2022.14

1. บทนำ

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผันทางเทคโนโลยีทำให้พลิกโฉมทุก ๆ สิ่ง ทั้งความเร็ว ขอบเขต และผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน โดยปรับเปลี่ยนทั้งห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ในทุกภาคส่วนและทุกมุมโลก สอดคล้องกับรายงานของ McKinsey Global Institute ที่สรุปว่า ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีได้มาถึงจุดที่ทำให้รูปแบบการดำเนินชีวิต การประกอบธุรกิจ และเศรษฐกิจโลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรุนแรง [1] อาจกล่าวได้ว่า การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีในยุคปัจจุบันมีความรวดเร็วและรุนแรงมากกว่าที่เคยเป็น กล่าวคือ อดีตนั้นการเปลี่ยนแปลงเป็นแบบเส้นตรง (Linear) ในขณะที่ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงเป็นไปแบบก้าวกระโดดหรือเป็นเรื่องของกาเร่งขึ้นแบบยกกำลัง (Exponential) ที่เรียกว่า “Exponential World” ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Deloitte Touche Tohmatsu บริษัทที่ปรึกษาระดับโลก ได้แก่การวางแผนยุทธศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้นำเสนอรายงานแนวโน้มของอัตราการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในแต่ละช่วงเวลามีลักษณะการเปลี่ยนแปลงแบบก้าวกระโดดมากกว่าอัตราการเปลี่ยนแปลงของบุคคล ธุรกิจ และสังคมทำให้เกิดช่องว่างของอัตราการเปลี่ยนแปลง [2]

จากกระแสการปรับเปลี่ยนที่เกิดขึ้น สำหรับประเทศไทย ได้จัดทำยุทธศาสตร์ชาติระหว่างปี พ.ศ. 2561 – 2580 เพื่อรับมือกับปัญหาด้านเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วที่ส่งผลให้ภาคเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และภาคบริการ ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค รูปแบบการค้าที่เปลี่ยนแปลง รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบาย การพัฒนาของประเทศต่าง ๆ ซึ่งจากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคตด้านเทคโนโลยีดังกล่าว จะทำ

ให้ประเทศไทยเผชิญความท้าทายมากขึ้นในการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศในระยะต่อไป [3] ดังนั้นการกำหนดยุทธศาสตร์และการสร้างความพร้อมที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้น จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายศักยภาพและความสามารถของมนุษย์ที่จะสร้างนวัตกรรมทางการเรียนรู้ในลักษณะต่างๆ ให้เกิดขึ้น และสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของสังคมเพื่อนำไปสู่การพัฒนา

เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นกระบวนการที่ธุรกิจขนาดเล็กหรือธุรกิจใหม่ที่มีทรัพยากรน้อยสามารถท้าทายและสร้างความสัมพันธ์อันดีให้กับธุรกิจขนาดใหญ่ และธุรกิจเดิมที่อยู่ในอุตสาหกรรมได้ เทคโนโลยีที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงประกอบด้วย 2 ประการคือ 1) เป็นเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงทีละเล็กทีละน้อย และ 2) เป็นเทคโนโลยีที่เปรียบเสมือนพายุลูกใหม่ซึ่งในตอนแรกอาจยังไม่สมบูรณ์แต่ก็ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ขึ้น [4] โดยมีเทคโนโลยีที่สำคัญ 12 ประเภท ที่จะเข้ามามีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงโลก ได้แก่ 1) อินเทอร์เน็ตไร้สาย (Mobile Internet) เป็นเครื่องมือที่ใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในการเชื่อมต่อกับทั่วโลก เช่น Mobile banking ซึ่งเป็นการทำธุรกรรมการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น 2) เทคโนโลยีอัตโนมัติในด้านการวิเคราะห์ (Automation of Knowledge Work) เป็นการนำเทคโนโลยีหรือซอฟต์แวร์อัจฉริยะและฉลาดมาใช้ในการวินิจฉัยโรคเพื่อให้เกิดความแม่นยำ หรือมาใช้วิเคราะห์กฎหมาย 3) อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things) เป็นการฝัง Sensors ขนาดเล็กจนถึงเล็กที่สุดเพื่อส่งข้อมูลสื่อสาร ซึ่งสามารถนำไปใช้งานได้ เช่น สามารถรับรู้คุณภาพของดินได้จาก Sensors ที่โรยไว้ในดิน ทำให้ทราบว่าควรปลูกพืชประเภทใดที่ได้ผลผลิตที่ดีที่สุด 4) คลาวด์คอมพิวติง (Cloud Computing) เป็นเทคโนโลยีเก็บข้อมูลและซอฟต์แวร์รวมเพื่อใช้งาน ซึ่ง

ช่วยทำให้ธุรกิจขนาดเล็กสามารถแข่งขันกับธุรกิจขนาดใหญ่ได้โดยไม่ต้องลงทุนด้านคอมพิวเตอร์สูง 5) เทคโนโลยีหุ่นยนต์ (Advanced Robotics) เป็นการนำหุ่นยนต์มาใช้ในการผ่าตัดเพื่อให้คนไข้ได้รับผลกระทบน้อยที่สุด และการผ่าตัดแม่นยำ 6) ยานพาหนะไร้คนขับหรือกึ่งไร้คนขับ (Autonomous Robotics) เป็นเทคโนโลยีที่นำมาใช้ทดแทนทางด้านการสำรวจผลิตผลทางการเกษตรหรือป่าไม้ ตลอดจนทางการทหาร 7) เทคโนโลยีชีวภาพ (Next-Generation Genomics) เป็นเทคโนโลยีปรับปรุงพัฒนายีนส์เพื่อรักษาโรค 8) อุปกรณ์หรือระบบกักเก็บพลังงาน (Next-generation storage) เป็นการสร้าง Fuel Cells เพื่อนำไปใช้ในรถยนต์และไฮบริดจ์ 9) เทคโนโลยีการพิมพ์สามมิติ (3D Printing) เป็นการพิมพ์ระบบ 3 มิติ ช่วยลดต้นทุนการผลิตสินค้าลง โดยถูกนำมาใช้ทางด้านทันตกรรมและการแพทย์ 10) เทคโนโลยีวัสดุชาญฉลาด (Advanced Materials) เป็นการผลิตวัสดุใหม่ ๆ เช่น วัสดุที่ทำความสะอาดตัวเองกลับสู่สภาพเดิมเสมอ แข็งแรงและเบาเป็นพิเศษ เป็นต้น 11) เทคโนโลยีสำรวจและขุดเจาะน้ำมัน (Advanced Oil and Gas Exploration and Recovery) เป็นเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าในการบุกเบิกขุดค้นหาน้ำมันและก๊าซ ทำให้ได้น้ำมันและก๊าซเพิ่มมากขึ้น 12) เทคโนโลยีพลังงานทดแทน (Renewable Electricity) เทคโนโลยีผลิตไฟฟ้าจากแหล่งต่าง ๆ ที่ไม่มีวันหมด เช่น การผลิตกระแสไฟฟ้าจากแสงแดด ลม คลื่น น้ำพุร้อน เป็นต้น [5]

ดังนั้นสรุปได้ว่าเทคโนโลยีที่ปรับเปลี่ยนมีความสำคัญในการขับเคลื่อนและสร้างการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภค รูปแบบการดำเนินชีวิต ตลอดจนส่งผลกระทบต่อมูลค่าของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีอยู่ในอุตสาหกรรมเดิม หากธุรกิจใดที่ไม่สามารถปรับตัวและนำเทคโนโลยีที่ปรับเปลี่ยนมาปรับกับรูปแบบธุรกิจของตนเองเพื่อให้เกิด

รูปแบบธุรกิจขึ้นมาใหม่ได้ ธุรกิจนั้น ๆ อาจจะต้องหายสาบสูญไปในที่สุด ดังตัวอย่าง Amazon และ Netflix ที่ทำให้วงการสื่อและวงการบันเทิงตลอดจนภาคธุรกิจอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องต้อง “หยุดชะงัก” โดยการเปลี่ยนวิธีการเข้าถึงของผู้บริโภค และสร้างรายได้จากการลงโฆษณาของผู้ที่จะโฆษณา ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวนี้นักวิจัยจึงมีความสนใจศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ภาคธุรกิจอุตสาหกรรมมีแนวทางแสวงหาโอกาสความอยู่รอดท่ามกลางการเปลี่ยนผ่านสู่โลกยุคใหม่ พร้อมรับมือกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างเท่าทัน ทั้งนี้ขอบเขตของการศึกษาเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยรวบรวมข้อมูลที่เป็นข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ปัจจัยที่เป็นตัวเร่งการดิสรุปลี่ยน

ปัจจัยที่เป็นตัวเร่งการดิสรุปลี่ยนของภาคธุรกิจอุตสาหกรรมต่าง ๆ มีหลายประการที่พัฒนาจนนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผัน ทำให้การดำเนินธุรกิจเปลี่ยนรูปแบบเดิมไปอย่างสิ้นเชิง คือเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในการสร้างผลกระทบอย่างรุนแรง และก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในห่วงโซ่มูลค่า (Value Chain) เช่น อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง รถยนต์พลังงานไฟฟ้าและรถยนต์ไร้คนขับ หุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ เป็นต้น [6] โดยมีข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สำคัญแสดงถึงปัจจัยซึ่งเป็นตัวเร่งการดิสรุปลี่ยนของภาคธุรกิจอุตสาหกรรมต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 การเติบโตของผู้ใช้บริการโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคมสมัยใหม่

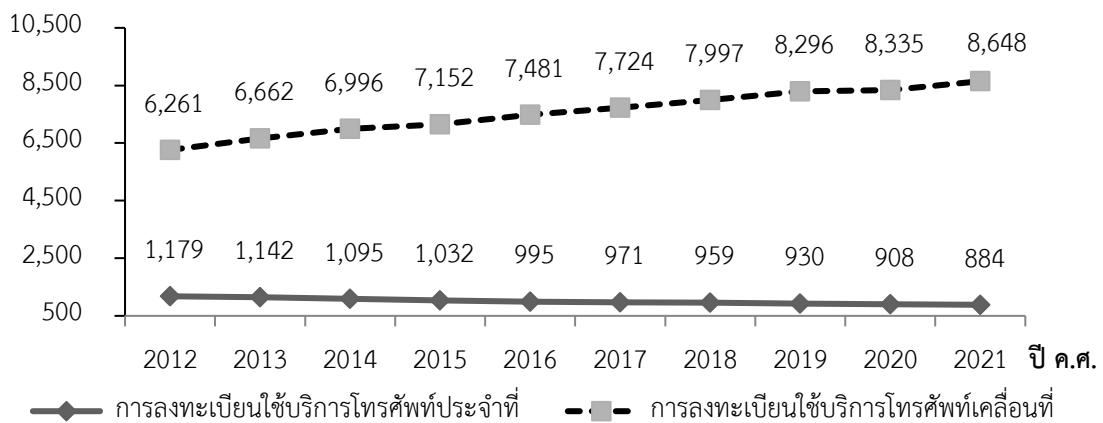
การสื่อสารเป็นตัวขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมต่าง ๆ เนื่องจากการสื่อสารทำให้เกิดช่องทางการจำหน่ายใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง S-Commerce ที่จำหน่ายสินค้าและบริการผ่าน



สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เช่น Facebook, Line, TikTok และ Instagram เป็นต้น ซึ่งเจ้าของธุรกิจไม่จำเป็นต้องมีหน้าร้านแบบเดิม หรืออาจจะไม่จำเป็นต้องมีเว็บไซต์ในโลกออนไลน์อีกต่อไป ซึ่งส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคหรือรูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างพลิกผัน ซึ่งการเพิ่มขึ้นของปริมาณผู้ใช้การสื่อสารสมัยใหม่สามารถเป็นตัวเร่งความรุนแรงของผลกระทบจากปัญหาเทคโนโลยีดิสรัปชันได้เป็นอย่างดี จากข้อมูลการลงทะเบียนใช้บริการโครงข่ายสื่อสารและโทรคมนาคมของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunication

Union : ITU) ที่แสดงจำนวนการลงทะเบียนของผู้ใช้บริการโครงข่ายสื่อสารและโทรคมนาคมทั่วโลก ระหว่างปี ค.ศ. 2012-2021 ดังภาพที่ 1 [7] พบว่าการลงทะเบียนเพื่อใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีจำนวนของเลขหมายเพิ่มขึ้นทุกปี ในขณะที่การลงทะเบียนเพื่อใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ลดลงทุกปี สะท้อนให้เห็นว่าโลกมีการเชื่อมต่อกับเทคโนโลยีสมัยใหม่โดยเฉพาะเทคโนโลยีไร้สาย โดยการเชื่อมต่อได้เข้าไปถึงระดับบุคคล และจำนวนการเชื่อมต่อเข้าใกล้จำนวนประชากรโลกเข้าทุกขณะ และปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวเร่งการดิสรัปชัน

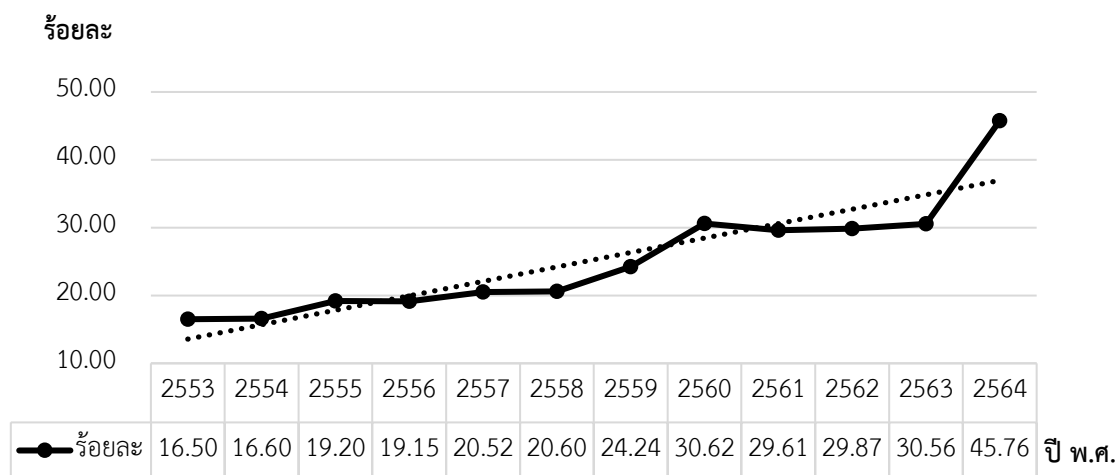
การลงทะเบียนใช้บริการ (ล้านเลขหมาย)



ภาพที่ 1 แนวโน้มจำนวนเลขหมายของการลงทะเบียนใช้บริการโครงข่ายสื่อสารและโทรคมนาคมทั่วโลก ระหว่างปี ค.ศ. 2012-2021 (International Telecommunication Union: ITU, 2022)

สำหรับประเทศไทยตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นว่าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมกำลังอยู่ในสถานการณ์ของการเผชิญกับเทคโนโลยีดิสรัปชันที่มีการพัฒนาของระบบดิจิทัลอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่สำคัญประการหนึ่งคือ การที่ภาคธุรกิจอุตสาหกรรมมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตในการดำเนินกิจการเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยจากการสำรวจการใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานประกอบการของสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระหว่าง ปี พ.ศ. 2553 – 2564 มีผลปรากฏดังภาพที่ 3 [8] แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารข้อมูลผ่านโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคมสมัยใหม่ที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 2 แนวโน้มสัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตของสถานประกอบการในการดำเนินการของไทย ระหว่าง ปี พ.ศ. 2553 – 2564 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2564)

วิวัฒนาการของเทคโนโลยีและผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง โดยในอดีตการเปลี่ยนแปลงธุรกิจโทรคมนาคมช้ามาก เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจุบันที่ใช้เวลาไม่กี่เดือนก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้แล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีของการสื่อสารผ่านโทรศัพท์บ้าน เมื่อเข้าสู่ยุค 1G โทรศัพท์เคลื่อนที่ถูกนำมาใช้แทนโทรศัพท์บ้าน เป็นยุคที่ธุรกิจโทรคมนาคมเริ่มได้รับผลกระทบ ตามมาด้วยยุค 2G ที่สื่อสารกันด้วยข้อความ ส่วนในยุค 3G มีจุดแข็งที่ความเร็ว และสามารถสื่อสารด้วยภาพได้ และถือเป็นรอยต่อสำคัญ เพราะเริ่มมีการใช้อินเทอร์เน็ต จนมาถึงยุค 4G ที่สามารถดูหนัง ฟังเพลงได้ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และล่าสุดการมาของยุค 5G ที่สามารถสื่อสารและเชื่อมต่อระหว่างเครื่องกับเครื่อง (Machine to Machine) ทั้งนี้ สมาคมจีเอสเอ็ม (GSM Association: GSMA) ตัวแทนผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วโลก ระบุว่า การใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วโลกแบ่งจำแนกตามเทคโนโลยีจะพบว่า ภายในปี ค.ศ. 2025 อัตราแนวโน้มการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วโลกในระบบ 2G เท่ากับร้อยละ 5 ระบบ 3G เท่ากับร้อยละ 16 ระบบ 4G เท่ากับ

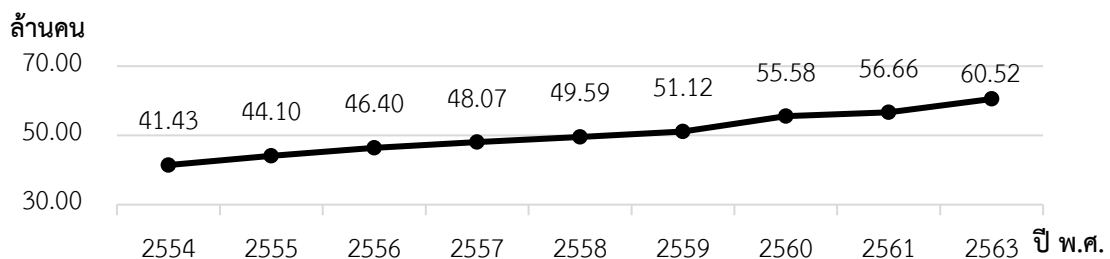
ร้อยละ 55 และ ระบบ 5G เท่ากับร้อยละ 25 ซึ่งการใช้งานในระบบ 5G มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่การใช้งานในระบบอื่นมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง [9] สะท้อนถึงข้อมูลเชิงประจักษ์เรื่องเทคโนโลยีเดิมจะถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยีใหม่ในลักษณะดิสรัปชันตลอดเวลา และทำให้อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ส่วนบุคคลมีประสิทธิภาพการคำนวณสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังสามารถเชื่อมต่อผู้คนจำนวนมากได้ในเวลาเดียวกันประกอบกับความสามารถในการส่งข้อมูลที่มีความเร็วสูงขึ้น

การก้าวกระโดดของความเร็วในการส่งข้อมูลด้วยระบบ 5G ที่จะมาถึง เป็นหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิสรัปชัน ซึ่งภาคธุรกิจอุตสาหกรรมต้องเรียนรู้และหาแผนรองรับปรับการทำงานเพราะยุคของ 5G เครื่องมือจะเรียนรู้และตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง เช่นในเรื่องการจดจำใบหน้าของคน ซึ่งส่งผลกระทบต่อหลายธุรกิจ เช่น ธนาคารเริ่มนำระบบ Facial Recognition มาใช้ตามมาด้วยบริษัทผู้ผลิตโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วย จนอาจกล่าวได้ว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นเครื่องมือหลักในการเชื่อมต่อระหว่างคนด้วยกันเอง และระหว่างคน

กับอุปกรณ์หรือเครื่องจักร และจะส่งผลกระทบต่อทุกสิ่งทุกอย่างบนอินเทอร์เน็ต ไปจนถึงไประบบเมืองอัจฉริยะด้วยการเชื่อมโยงของ Internet of Thing (IoT) รถยนต์ขับเคลื่อนด้วยตัวเอง เรียกได้ว่าเทคโนโลยีเข้ามาขับเคลื่อนคน (Technology Drives People)

และเมื่อพิจารณาถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน ของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไป ที่ใช้โทรศัพท์มือถือใน ปี พ.ศ. 2554 -

2563 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ จะเห็นว่าการเข้าถึงโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยรวมของประเทศไทยมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผลปรากฏดังภาพที่ 3 [10] ซึ่งพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป เพราะบทบาทของการเปลี่ยนแปลงของภาวะแวดล้อมทางธุรกิจด้านเทคโนโลยีอย่างรุนแรงและรวดเร็วโดยเฉพาะวิวัฒนาการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำให้ข้อมูลข่าวสารมีจำนวนมาก เข้าถึงผู้บริโภคได้ง่าย



ภาพที่ 3 แนวโน้มผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปที่ใช้โทรศัพท์มือถือ ปี พ.ศ. 2554 – 2563 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2562)

2.2 การเติบโตของการใช้งานเทคโนโลยีหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ

ผลกระทบของเทคโนโลยีที่ทำงานอัตโนมัติ ได้แก่ เทคโนโลยีหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ ถือเป็นเทคโนโลยีที่สลับซับซ้อนที่สำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อการทดแทนแรงงานของมนุษย์ ตามรายงานของ McKinsey & Company ที่ได้ทำการศึกษาไว้เมื่อปี ค.ศ. 2016 ระบุว่าในอนาคตจะมีอาชีพประมาณร้อยละ 5 ของจำนวนอาชีพทั้งหมดที่มีอยู่ มีแนวโน้มที่จะนำระบบอัตโนมัติเข้ามาใช้ในการทำงานอย่างสมบูรณ์โดยไม่ต้องใช้แรงงานมนุษย์ ขณะที่ปัจจุบันมีภาคธุรกิจอุตสาหกรรมจำนวนมากเริ่มนำระบบการทำงานแบบอัตโนมัติ หรือนำหุ่นยนต์ต่าง ๆ เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของระบบการทำงานต่าง ๆ โดยร้อยละ 60 ที่นำระบบอัตโนมัติเข้ามาใช้ในการทำงานแล้วไม่ต่ำกว่าร้อยละ 30 ของจำนวนงานที่ต้องทำทั้งหมด

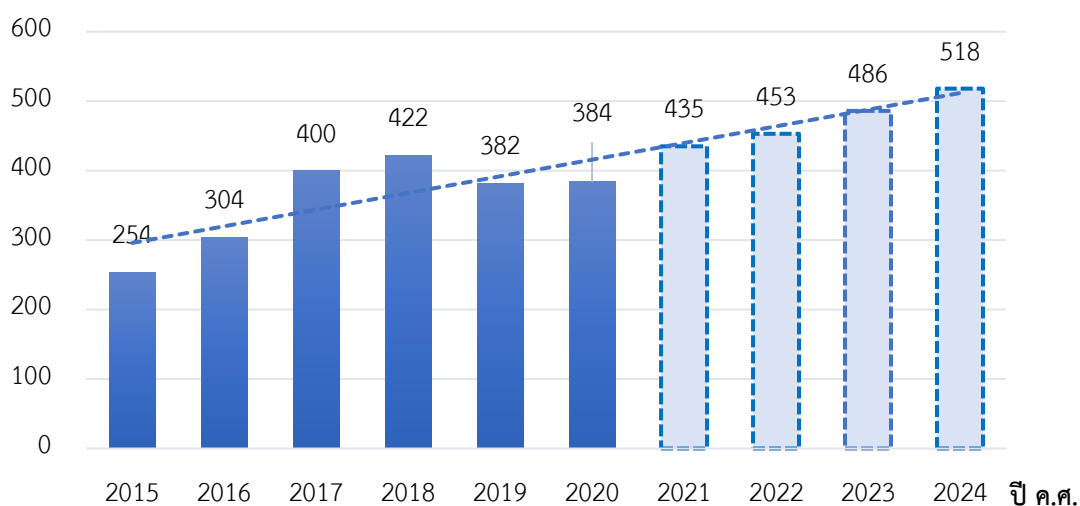
[11] และในการประชุมของ World Economic Forum ที่เมืองดาวอส ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ที่มีผู้นำ นักการเมือง และนักธุรกิจชั้นนำร้อยคน มาร่วมแสดงความคิดเห็นถึงความเป็นไปทางด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจและความมั่นคง ซึ่งมีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่งก็คือ การพูดถึงการเติบโตของเทคโนโลยีหุ่นยนต์ที่จะนำเข้ามาถูกใช้ทดแทนแรงงานในระดับกลาง/สูงมากขึ้น นับเป็นวิวัฒนาการทางด้านอุตสาหกรรมรอบที่สี่ ซึ่งเป็นทั้งโอกาสและความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น สำหรับผู้ประกอบการย่อมจะเป็นโอกาสในการนำหุ่นยนต์เข้ามาใช้งานมากขึ้น ย่อมหมายถึงโอกาสในการลดข้อผิดพลาดจากการใช้แรงงานคน และลดแรงกดดันในการเจรจาต่อรองกับแรงงานและสภาพแรงงาน สำหรับคนงานก็ย่อมได้รับผลกระทบที่จะต้องมีการปรับตัวรองรับสถานการณ์แรงงานที่จะมี

การปรับลดจำนวนคนและการเปลี่ยนแปลงการทำงานในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ [12]

จากรายงานขององค์กรหุ่นยนต์ระดับนานาชาติ International Federation of Robotics (IFR) ระบุว่า หุ่นยนต์อุตสาหกรรมได้รับความนิยมแพร่หลายและมีบทบาทในภาคอุตสาหกรรมเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจำนวนหุ่นยนต์ในภาคอุตสาหกรรมทั่วโลกจะเป็นดัชนีชี้วัดความรุนแรงของผลกระทบที่มีต่อโอกาสการจ้างงานทั้งหมด โดยจากรายงานการติดตั้งหุ่นยนต์อุตสาหกรรมปี ค.ศ. 2021 แสดงให้เห็นถึงสถิติหุ่นยนต์อุตสาหกรรมที่ทำงานในโรงงานต่าง ๆ ทั่วโลกมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าจะมีการ

แพร่ของโรคระบาดทั่วโลก (Global Pandemic) โดยในปี ค.ศ.2020 สามารถส่งออกได้จำนวน 384,000 หน่วยและทำการติดตั้งไปทั่วโลก ทิศทางของยอดขายนี้ได้รับอิทธิพลจากการพัฒนาตลาดเชิงบวกในจีนชดเชยการหดตัวของตลาดอื่น ๆ ทั้งนี้ได้มีการคาดการณ์ว่าภายในปี 2567 ตลาดของหุ่นยนต์อุตสาหกรรมจะมีการติดตั้งเพื่อใช้งาน จำนวน 518,000 หน่วยทั่วโลก สะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นการใช้เทคโนโลยีอย่างแพร่หลายและตัวเร่งดีสรัปชันของภาคธุรกิจอุตสาหกรรมต่าง ๆ ผลปรากฏดังภาพที่ 4 [13]

พันหน่วย



ภาพที่ 4 Annual Installation of Industrial Robots (World Robotics, 2021)

หมายเหตุ ปี พ.ศ. 2021-2024 เป็นการประมาณการจากการพยากรณ์แนวโน้มทางสถิติ

2.3 การเติบโตของการใช้งานเทคโนโลยีบล็อกเชน

บล็อกเชน (Blockchain) เป็นหนึ่งในเทคโนโลยีดีสรัปชันที่ส่งผลกระทบต่อทุกภาคธุรกิจอุตสาหกรรมทำให้ต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจให้มีความสอดคล้องและให้ความสำคัญกับความไว้วางใจในการแบ่งปันข้อมูลในทุกภาคส่วนด้วยการเป็นเทคโนโลยีที่อนุญาตให้ผู้ใช้งานสามารถ

ตรวจสอบ รักษา และรวบรวมเนื้อหาในแต่ละประเภทธุรกรรม มุ่งเน้นการกระจายอำนาจวิธีจัดการการตรวจสอบความถูกต้องและป้องกันการแก้ไข ดังนั้นข้อมูลไม่สามารถเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขโดยไม่ได้รับการอนุมัติ และการปรับปรุงของประเภทรายการธุรกรรมได้รับรองความปลอดภัยในขณะที่ทำธุรกรรมอีกด้วย อาจกล่าวได้ว่า คุณลักษณะเด่นที่

สำคัญของบล็อกเชน (Blockchain) 2 ประการ ได้แก่
1) ความน่าเชื่อถือของเครือข่ายที่มีความปลอดภัย
โดยหลักการพื้นฐานการทำงานจะหลีกเลี่ยงการ
พึ่งพาบุคคลที่สามเพื่อความปลอดภัยของธุรกรรม
และทรัพย์สินทั้งหมด และ 2) ระบบกระจายศูนย์ที่
ปลอดภัยไม่เก็บข้อมูลไว้ที่เดียว มีปลอดภัยจากการ
แก้ไขข้อมูล ปัญหาของระบบ และที่สำคัญคือไม่มีคน
ใดคนหนึ่งเป็นเจ้าของหรือมีอำนาจเบ็ดเสร็จเพียงคน
เดียว [14]

จากรายงานของ Statista ระบุว่าขนาดของ
ตลาดเทคโนโลยีบล็อกเชนทั่วโลกมีมูลค่าตลาด ในปี
ค.ศ.2018 เท่ากับ 1.2 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ และ
ประมาณการมูลค่าตลาด ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2019-2523
เท่ากับ 2.2, 3.0, 7.0, 12.7 และ 23.3 พันล้าน
ดอลลาร์สหรัฐ ตามลำดับ [15] ซึ่งสอดคล้องกับ
รายงานของ Ameriresearch ระบุว่ามูลค่าตลาดของ
เทคโนโลยีบล็อกเชนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องทุก
ปีเช่นเดียวกัน [16] ทั้งนี้แนวโน้มของการนำ
เทคโนโลยีบล็อกเชนมาใช้มีดังต่อไปนี้ [17] [18]

2.3.1 การอำนวยความสะดวกในการควบคุม
และจำหน่ายวัคซีน ทำให้การติดตามการส่งมอบ
วัคซีนอย่างมีประสิทธิภาพจากผู้ผลิตไปยังผู้ป่วย
โดยตรง ระบบจะรับรองเอกสารของบันทึกการขนส่ง
ตลอดจนการเปลี่ยนสถานที่ ขจัดปัญหาในทุกขั้นตอน
และรับประกันความถูกต้องตลอดห่วงโซ่

2.3.2 การตระหนักถึงการใช้เทคโนโลยีบล็อก
เชน เพื่อรองรับการเกิดขึ้นของบิตคอยน์ ซึ่งเป็นสกุล
เงินอิเล็กทรอนิกส์ประเภทหนึ่งซึ่งใช้เทคโนโลยีบล็อก
เชน จนอาจต้องมีการตั้ง คริปโทเคอร์เรนซีแห่งชาติ
เพื่อขจัดความสงสัยและบริหารจัดการเกี่ยวกับการ
ใช้คริปโทเคอร์เรนซีให้มีประสิทธิภาพ และเริ่มมี
ภูมิภาคใดภูมิภาคหนึ่งของโลกยอมรับสกุลเงินที่ใช้
เทคโนโลยีบล็อกเชน อย่างสมบูรณ์

2.3.3 การนำ Non-Fungible Token: NFT
ซึ่งเป็นสินทรัพย์ดิจิทัลประเภทหนึ่งที่สามารถเปลี่ยน
เช่น งานศิลปะ, เพลง, วิดีโอ และเกม เป็นต้น ให้อยู่
ในรูปแบบของ "เหรียญ" ในเครือข่ายบล็อกเชนที่ทำ
ให้ผลงานลิขสิทธิ์ต่าง ๆ สามารถแลกเปลี่ยนหรือซื้อ
ขายได้แบบดิจิทัล ผู้ใช้จะมีโอกาสแสดงสิทธิ์ในการ
เป็นเจ้าของสินทรัพย์ดิจิทัลนั้น นอกจากนี้ยังสามารถ
ช่วยเรื่องการติดตามข้อมูลเกี่ยวกับเจ้าของเดิมของ
อสังหาริมทรัพย์ ที่ดิน และยานพาหนะ นับได้ว่าเป็น
การเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานช่วยลดเวลาในการ
ตรวจสอบ

2.3.4 การใช้บล็อกเชนเพื่อบรรลุเป้าหมาย
ทางสังคมและการเมือง สามารถช่วยลดจำนวนกรณี
การโจรกรรมข้อมูลประจำตัว ตลอดจนการจัดการ
ห่วงโซ่อุปทานและช่วยสร้างความโปร่งใสในกิจกรรม
ต่าง ๆ ที่นำเทคโนโลยีบล็อกเชนไปใช้

2.3.5 การใช้บล็อกเชนในภาคการค้าปลีก
ต่างๆ สำหรับการจัดการซัพพลายเชนและ
ความสามารถด้านสินค้าคงคลัง องค์กรขนาดใหญ่
รวมถึง IBM และ Walmart ได้ลงนามในความร่วมมือ
เพื่อสร้างโซลูชันที่ใช้บล็อกเชน เทคโนโลยีติดตาม
ผลิตภัณฑ์อาหารได้ก่ายนอกจากนี้ยังช่วยธุรกิจบาง
ประเภทในการทำให้การชำระเงินของบริษัทขนส่ง
และผู้ค้าปลีกง่ายขึ้น รวมทั้งการติดตามกิจกรรมการ
จัดส่งทั้งหมดจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.6 การนำเทคโนโลยีบล็อกเชนมาใช้ในการ
กระบวนการทำงานของบริษัทฯ ใหญ่ เช่น
Microsoft และ Amazon เป็นต้น นอกจากนี้ยังมี
การออกแบบเพื่อรองรับการทำงานกับภาคธุรกิจ
อุตสาหกรรมต่างๆ สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์
โดยไม่ต้องลงทุนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเอง

2.3.7 การนำเทคโนโลยีบล็อกเชนมาช่วยลด
ขั้นตอนในการดำเนินการธุรกรรมทางการเงิน ทำให้
การทำธุรกรรมการเงินสามารถทำสำเร็จได้อย่าง

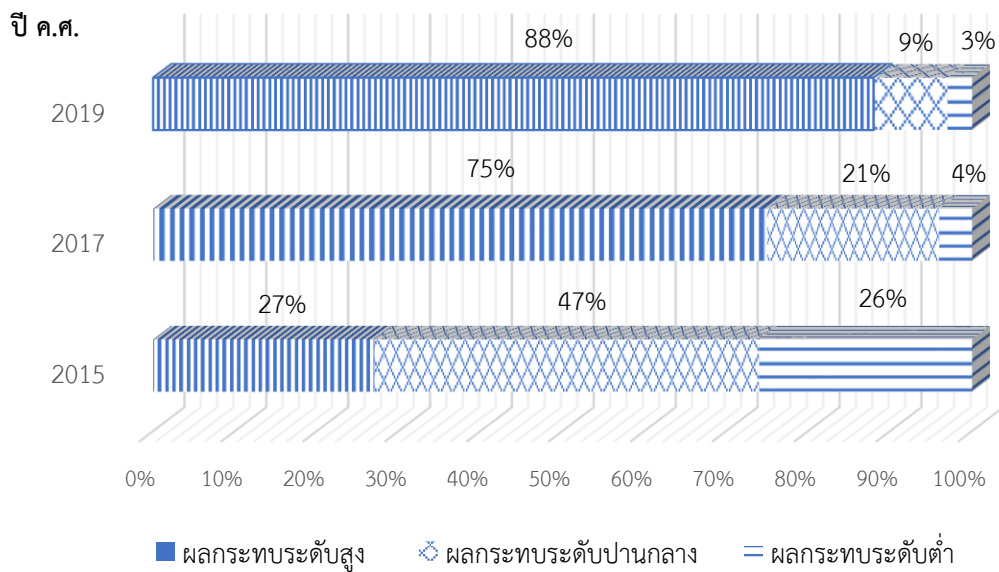
รวดเร็ว กระบวนการในการพิจารณาการให้สินเชื่อปกติแล้วใช้ระยะเวลาสั้นราว 20 วัน จะมีโอกาสลดลงเหลือเพียง 1 วันเท่านั้น หรือในกรณีการโอนเงินระหว่างประเทศ ซึ่งปกติแล้วการโอนเงินข้ามประเทศใช้เวลาประมาณ 1-4 วัน และมีค่าธรรมเนียมสูง แต่ปัจจุบันมีสกุลเงินดิจิทัล เช่น Ripple ช่วยกำจัดตัวกลางที่เกี่ยวข้องกับการโอนเงินข้ามประเทศทำให้ระยะเวลาในการโอนเงินลดลงเหลือเพียง 5-10 นาที นอกจากจะรวดเร็วแล้ว ค่าธรรมเนียมในการโอนจะถูกลงอีกด้วย

2.3.8 การนำเทคโนโลยีบล็อกเชนมาใช้ในการภาคธุรกิจอุตสาหกรรมยานยนต์ ซึ่งบริษัทรถยนต์ชั้นนำ เช่น โตโยต้าเล็งเห็นความสำคัญของรถยนต์ไร้คนขับ โดยสถาบันวิจัยโตโยต้าได้ร่วมมือกับ MIT Media LAB ในการนำเทคโนโลยีบล็อกเชนมาพัฒนาปรับใช้กับอุตสาหกรรมรถยนต์ โดยบล็อกเชนจะเก็บข้อมูลที่ได้จากผู้ผลิตรถยนต์และผู้ใช้งานรถยนต์กว่าพันล้านข้อมูลมาวิเคราะห์และปรับปรุงความปลอดภัยของเทคโนโลยีไร้คนขับให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งนอกจากช่วยเรื่องประสิทธิภาพแล้ว เทคโนโลยีบล็อกเชนยังช่วยลดระยะเวลาในการพัฒนาเทคโนโลยีไร้คนขับอีกด้วย นอกจากนี้สถาบันวิจัยโตโยต้าร่วมมือกับบริษัทสตาร์ทอัพหลายราย เช่น BigchainDB ในการนำเทคโนโลยีบล็อกเชน

มาพัฒนาความสามารถของรถยนต์ไร้คนขับ (Driverless Car) เป็นต้น

3. ผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลต่อภาคธุรกิจอุตสาหกรรม

3.1 จากผลสำรวจของสถาบันที่มีชื่อเสียงพบว่า การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลไม่ได้เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมใดอุตสาหกรรมหนึ่ง แต่เกิดในทุกอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจอุตสาหกรรมได้รับผลกระทบจึงมีหลากหลายอุตสาหกรรม จากการจัดลำดับของสถาบันการจัดการนานาชาติ (International Institute for Management Development: IMD) พบว่า ภาคธุรกิจอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาเทคโนโลยีดิจิทัล 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) สื่อ (Media) 2) เทคโนโลยี (Technology) 3) สื่อสารโทรคมนาคม (Telecom) 4) ค้าปลีก (Retail) และ 5) บริการทางการเงิน (Consumer Financial Services) ตามลำดับ นอกจากนี้ได้นำเสนอรายงานการวิจัยเกี่ยวกับประเด็นปัญหาความรุนแรงของผลกระทบจากการถูกดิสรัปชันโดยสำรวจจากผู้นำองค์กรมากกว่า 1,200 คน พบว่าอัตราความรุนแรงของผลกระทบจากเทคโนโลยีดิจิทัลต่อภาคธุรกิจอุตสาหกรรมมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี ค.ศ. 2019 ภาคธุรกิจอุตสาหกรรมได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงร้อยละ 88 ผลปรากฏดังภาพที่ 5 [19]



ภาพที่ 5 อัตราแนวโน้มระดับความรุนแรงของผลกระทบจากเทคโนโลยีดิจิทัล
(International Institute for Management Development, 2019)

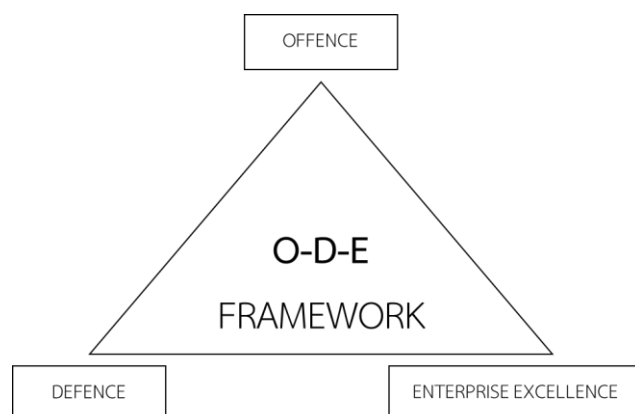
3.2 การที่ภาคธุรกิจอุตสาหกรรมสามารถลดผลกระทบจากปัญหาเทคโนโลยีดิจิทัลได้ โดยต้องปรับกลยุทธ์การรับมือและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งได้ทำการศึกษาถึงกลยุทธ์ของกองทุนรัฐบาลสิงคโปร์ หรือ Government of Singapore Investment Corporation: GIC ได้เสนอ Framework เกี่ยวกับการลงทุนในภาวะที่เกิดเทคโนโลยีดิจิทัล เรียกว่า “ODE to Technology” Framework ของ GIC โดย Framework ดังกล่าวได้อธิบายถึงการลงทุนและการตอบสนองขององค์กรผลสะท้อนของเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่ง O-D-E Framework จะประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

การรุก (Offence) การป้องกัน (Defence) และความเป็นเลิศขององค์กร (Enterprise Excellence) ผลปรากฏดังภาพที่ 6 [20]

การรุก (Offence) คือ หาประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลด้วยการลงทุนในธุรกิจที่มีโอกาสหรือเป็นผู้ชนะ

การป้องกัน (Defence) คือ ป้องกันการลงทุนในปัจจุบันจากการเผชิญกับเทคโนโลยีดิจิทัล

ความเป็นเลิศขององค์กร (Enterprise Excellence) คือ ยกระดับการใช้เทคโนโลยีเพื่อผลประโยชน์ทั้งจากการลงทุนในธุรกิจและกระบวนการในองค์กร

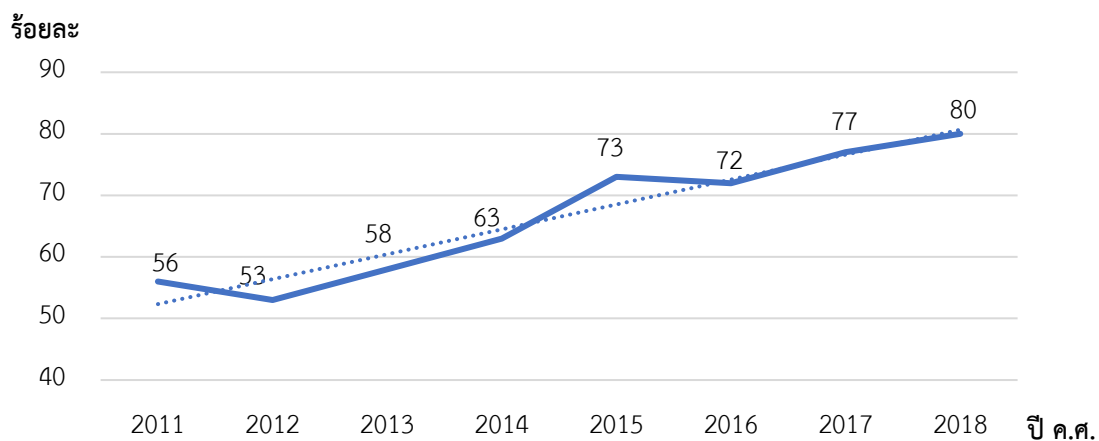


ภาพที่ 6 ODE Framework (Government of Singapore Investment Corporation, 2017)

4. แนวทางการรับมือต่อเทคโนโลยีที่ปรับเปลี่ยนต่อภาคธุรกิจอุตสาหกรรม

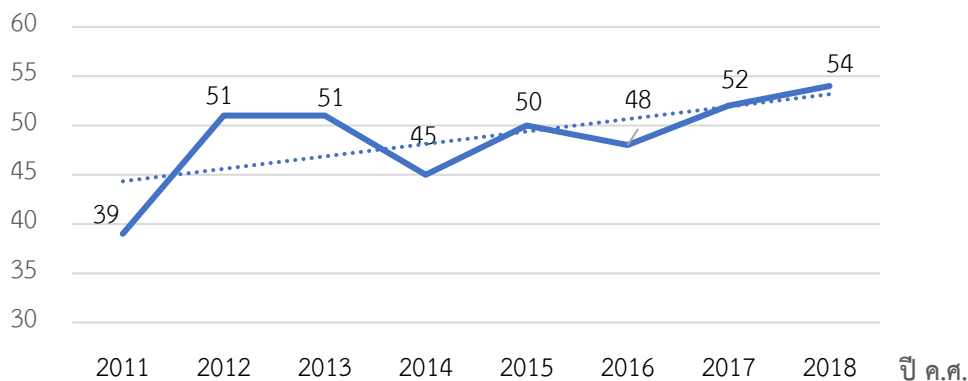
จากการสำรวจผู้นำสูงสุดขององค์กรของบริษัท PricewaterhouseCoopers ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาชั้นนำของโลก พบว่า ผู้นำสูงสุดขององค์กรมีความกังวลเกี่ยวกับทักษะหลักของแรงงานที่ตรงกับความต้องการขององค์กร ซึ่งมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่าง

ต่อเนื่อง ทั้งนี้ความต้องการจัดหาแรงงานด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกัน เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กรในด้านนวัตกรรม ดิจิทัล และเทคโนโลยีและขีดความสามารถทางการแข่งขันผลปรากฏดังภาพที่ 7 และภาพที่ 8 [21]



ภาพที่ 7 แนวโน้มความกังวลเกี่ยวกับความพร้อมใช้งานของทักษะหลักที่แรงงานมี (PricewaterhouseCoopers, 21st CEO Survey: Talent, 2018)

ร้อยละ



ภาพที่ 8 อัตราแนวโน้มความต้องการจัดหาแรงงานด้านนวัตกรรมดิจิทัล และเทคโนโลยี
(PricewaterhouseCoopers, 21st CEO Survey: Talent (2018))

สำหรับประเทศไทย ได้มีการศึกษาแนวทางการพัฒนาแรงงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลขั้นสูง ดังต่อไปนี้

4.1 สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ได้ทำรายงานเรื่อง ภาพรวมสังคมไทยไตรมาสสี่และภาพรวม ปี พ.ศ. 2563 พบว่า แรงงานไทยยังคงต้องพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับการทำงานในอนาคต โดย WEF Digital skill report 2020 ระบุว่าแรงงานไทยมีทักษะด้านดิจิทัลเพียงร้อยละ 54.9 โดยอยู่ในอันดับที่ 89 จาก 140 ประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับอันดับความสามารถในการแข่งขันทางดิจิทัล (IMD world digital skill) ของ International Institute for Management Development (IMD) ซึ่งประเมินจากปัจจัยหลัก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยี และด้านความพร้อมรองรับอนาคต โดยในปี พ.ศ. 2020 ประเทศไทยมีคะแนนรวม 64.265 จาก 100 คะแนน และอยู่อันดับที่ 39 จาก 63 ประเทศ โดยด้านความพร้อมรองรับอนาคตเป็นด้านที่เป็นจุดอ่อนที่สุดมีคะแนนเพียง 49.936 อยู่อันดับที่ 45 ซึ่งปัจจัยย่อยที่เป็นจุดอ่อนที่สำคัญคือ การฝึกอบรมและการศึกษา (อันดับ 55) และทัศนคติในการปรับตัวในการทำงาน

ในอนาคตได้ (อันดับ 53) สำหรับแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลจากตัวอย่างของต่างประเทศสามารถจำแนกได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ [22]

4.1.1 การพัฒนาทักษะของแรงงาน ประกอบด้วย การขยายการเข้าถึงและผู้ใช้งาน ICT การมีนโยบายตลาดแรงงานเชิงรุกที่การดำเนินการต้องเชื่อมโยงกับทักษะที่มีความต้องการของตลาด และการส่งเสริมการพัฒนาทักษะแรงงานด้านดิจิทัล

4.1.2 การยกระดับการศึกษาด้าน ICT โดยต้องดำเนินการตั้งแต่การวางแผนโดยเชื่อมโยงการศึกษาด้าน ICT กับแผนอื่นรวมทั้งหลักสูตร การสนับสนุน และดึงดูดเอกชนเข้ามามีส่วนร่วม พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT ให้ครอบคลุมซึ่งรวมถึงการพัฒนาครูให้มีทักษะ การกำหนดมาตรฐานด้านการเรียนรู้ ICT และทำให้การเรียนรู้ ICT เป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิต การมีอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และการติดตามประเมินผลการใช้ ICT ในการศึกษาซึ่งประเทศไทยอาจนำมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาแรงงานของไทยให้มีขีดความสามารถในการรองรับการทำงานในอนาคตและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในที่สุด

4.2 พิริยะ และปงปอนด์ ระบุว่า ทุนมนุษย์กับผลิตภาพแรงงานในภาคอุตสาหกรรมไทย มีวัตถุประสงค์สำคัญของการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน คือ เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ จะต้องมีการเตรียมพนักงานเพื่อรองรับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ทำให้ภาคธุรกิจอุตสาหกรรมต่าง ๆ ทำการจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานเพื่อเตรียมรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าวที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หรือการฝึกอบรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศก็จะเป็นการเตรียมความพร้อมให้แก่ลูกจ้างเมื่อบริษัทจะมีการลงทุนในด้านเทคโนโลยีมากขึ้นในอนาคต บริษัทต่างๆ จะมีวิธีการที่ใช้ในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานที่แตกต่างกันออกไป เช่น การอบรม การสอนงานโดยใช้ระบบพี่เลี้ยงและการส่งเสริมให้คิดนอกกรอบ เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานคิดค้น พัฒนาปรับปรุงแนวทางการทำงาน และยอมรับความผิดพลาดของพนักงาน [23]

4.3 Don Tapscott [24] ได้สรุปแนวทางการเรียนรู้แนวใหม่เพื่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงในยุคของเศรษฐกิจดิจิทัลซึ่งเป็นระบบเศรษฐกิจที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้จากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลขั้น โดยมียุทธศาสตร์ดังต่อไปนี้

4.3.1 การทำงานและการเรียนรู้จะเป็นเรื่องเดียวกันและเพิ่มขึ้นตลอดเวลา

4.3.2 การเรียนรู้กำลังกลายเป็นความท้าทายตลอดชีวิต

4.3.3 การเรียนรู้จะขยับห่างจากโรงเรียนและมหาวิทยาลัยอย่างเป็นทางการ

4.3.4 สถาบันการศึกษาต้องทำงานอย่างหนักเพื่อพัฒนาตนเองให้มีความเกี่ยวข้องกับระบบเศรษฐกิจดิจิทัล

4.3.5 องค์กรต้องมีจิตสำนึกขององค์กรแห่งการเรียนรู้

4.3.6 สื่อกลางสมัยใหม่จะทำให้เกิดโครงสร้างข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างการเรียนรู้และการทำงานในระบบเศรษฐกิจดิจิทัล

4.4 Best [25] ได้นำเสนอแนวคิดการรับมือจากปัญหาเทคโนโลยีเพื่อไม่ให้องค์กรเป็นอัมพาตหรือหยุดชะงักจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ได้แก่

4.4.1 ด้านกระบวนการ ต้องมีระบบและขั้นตอนการทำงานที่สอดคล้องกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเพื่อไม่ให้เกิดอุปสรรคหรือหยุดชะงัก

4.4.2 ด้านเทคโนโลยี ต้องเลือกเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับกระบวนการทางธุรกิจขององค์กร

4.4.3 ด้านความปลอดภัย ต้องเตรียมการสำหรับการละเมิดความปลอดภัยที่ทำให้องค์กรและลูกค้ามีความเสี่ยง และยังนำไปสู่ความรับผิดชอบกฎหมายรวมทั้งชื่อเสียงที่เสียหาย

4.4.4 ด้านบุคลากร ต้องจัดคนที่เหมาะสมกับตำแหน่ง

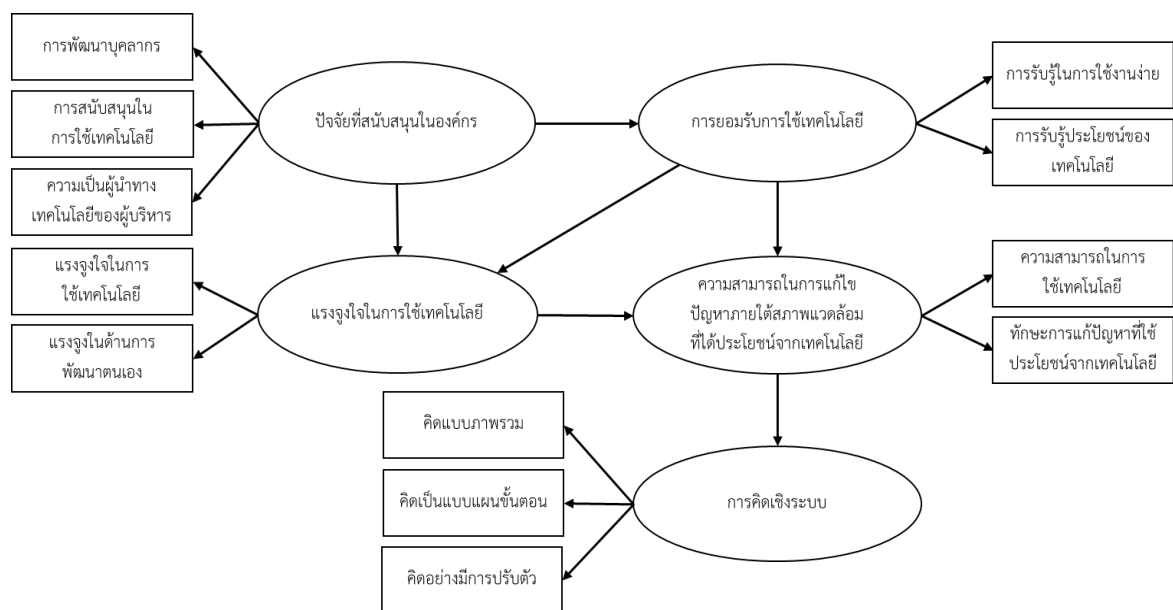
4.4.5 ด้านวัฒนธรรม ต้องมีการสื่อสารที่ดีและสร้างความไว้วางใจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ 2 ประการที่ช่วยลดอาการอัมพาตของวัฒนธรรม (Cultural Paralysis) ที่ทำให้องค์กรไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงตามที่ต้องการ

4.4.6 ด้านกลยุทธ์ ต้องการการกำกับดูแลการวางแผนและการปฏิบัติ ถือว่าเป็นหัวใจของกลยุทธ์ที่จะทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปข้างหน้า

4.5 สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุเพื่อพัฒนาสมรรถนะกำลังคนรองรับโลกในศตวรรษที่ 21 ของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างและพัฒนาให้ผู้เรียนมีทักษะการเรียนรู้ และเตรียมการพัฒนากำลังให้มีความพร้อมเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมโลก โดยได้ทำการศึกษาและ

พัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินสมรรถนะผู้ใหญ่ที่เทียบเคียงกับกรอบการประเมินผลทางการศึกษาระดับนานาชาติด้านสมรรถนะผู้ใหญ่ (Programme for the International Assessment of Adult Competencies: PIAAC) กำหนดสมรรถนะพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับแรงงานในทุกสาขาอาชีพไว้ 3 ด้าน คือ การรู้หนังสือ (Literacy) และความสามารถในการอ่าน (Reading Component Skills) ความสามารถ

ในการคิดคำนวณ (Numeracy) และความสามารถในการแก้ปัญหาภายใต้สภาพแวดล้อมที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี (Problem Solving in Technology-Rich Environments) ซึ่งหนึ่งในปัจจัยเชิงสาเหตุที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนากำลังด้านดิจิทัล คือ แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความสามารถในการแก้ปัญหาภายใต้สภาพแวดล้อมที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ผลปรากฏดังภาพที่ 9 [26]



ภาพที่ 9 แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความสามารถในการแก้ปัญหาภายใต้สภาพแวดล้อมที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2559)

5. บทสรุป

จากการที่ได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างพลิกผันส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจอุตสาหกรรมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งมีปัจจัยที่เป็นตัวเร่งหลายประการ เช่น การเติบโตของผู้ใช้บริการ โครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคมสมัยใหม่ การเติบโตของการทำงานเทคโนโลยีหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ การเติบโตของการใช้งานเทคโนโลยีบล็อกเชน เป็นต้น และเมื่อพิจารณาถึงแนวทางการรับมือต่อเทคโนโลยี

ดิสรูปชั้นต่อภาคธุรกิจอุตสาหกรรมจะพบว่า การเตรียมความพร้อมของแรงงานที่มีศักยภาพเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องที่จำเป็น ทำให้ภาคธุรกิจอุตสาหกรรมต้องแสวงหาแนวทางการพัฒนาแรงงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ดิสรูปชั้น เพื่อการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับภัยคุกคามและแสวงหาโอกาสเพื่อสร้างความอยู่รอดให้กับองค์กร ทั้งนี้ควรได้มีการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่และเป็นประโยชน์อย่างสูงสุดต่อภาคธุรกิจอุตสาหกรรม โดยใช้การวิจัยแบบ



ผสมผสาน (Mixed-Methodology Research) ประกอบไปด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยเทคนิคการสำรวจ (Survey Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยเทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อพัฒนาเป็นแบบจำลองสมการโครงสร้างการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลระดับชั้นในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] M. G. Institute. (2013). *Disruptive technologies: Advances that will Transform Life, Business, and the Global Economy*. [Online]. Available: <https://mckinsey.com/~media/McKinsey/Business%20Functions/McKinsey%20Digital/>. [Accessed 12 May 2022].
- [2] Deloitte. (2017). *Deloitte Global Human Capital Trends: Rewriting the Rules for The Digital Age*. [Online]. Available: <https://documents.deloitte.com/insights/HCTrends2017>. [Accessed 10 May 2022].
- [3] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). *ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580*. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก : http://www.nesdb.go.th/download/document/SAC/NS_PlanOct2018.pdf. [สืบค้น 20 เมษายน 2565].
- [4] S. Kesharwani. (2021). *Disruptive Technology Relocate a Well-established Product and Engender Benchmark in Industry*, *Global Journal of Enterprise Information System*, 13(1), 1-6.
- [5] Technology HQ. (2021). *12 Disruptive Technologies that will Change the World*. [Online]. Available: <https://technologyhq.org/guide-12-disruptive-technology-examples>. [Accessed 1 Jun 2022].
- [6] สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2561). *โครงการศึกษาการพัฒนากำลังคนด้านดิจิทัล (Digital Manpower) เพื่อรองรับอุตสาหกรรมเป้าหมาย (S-Curve) และ การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: ECC)*, กรุงเทพมหานคร: สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล.
- [7] I. T. U. (ITU). (2022). *Download time series of ICT data for the world, by geographic regions and by level of development, for the following indicators*. [Online]. Available: https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/ITU_regional_global_Key_ICT_indicator_aggregates_rev1_Jan_2022.xlsx. [Accessed 12 May 2022].
- [8] สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2565). *จำนวนและร้อยละของสถานประกอบการ จำแนกตามการใช้อินเทอร์เน็ตในการดำเนินกิจการ พ.ศ. 2553 – 2564*. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก : <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/16.aspx>. [สืบค้น 2 พฤษภาคม 2565].
- [9] G. A. (GSMA). (2022). *The Mobile Economy 2022*. [Online]. Available: <https://gsma.com/mobileeconomy/wp-content/uploads/2022/02/280222-The-Mobile-Economy-2022.pdf>. [Accessed 12 May 2022].



- [10] สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2565). จำนวนประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไป จำแนกตามการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ภาค และจังหวัด พ.ศ. 2554 - 2563. [ออนไลน์]. จาก: <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/16.aspx> [สืบค้น 2 พฤษภาคม 2565].
- [11] Brandbuffet. (2561). 4 ทักษะเพื่อรอดจาก AI Disruption เมื่อ 85% ของงานในอนาคตจะเป็นอาชีพใหม่ที่ยังไม่มีในตอนนี้. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก : <https://brandbuffet.in.th/2018/12/cbs-study-leadership-skill-for-the-future> [สืบค้น 5 พฤษภาคม 2565].
- [12] อารณ ชีวะเกรียงไกร. (2559). เทคโนโลยีที่เปลี่ยนโลก. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก : <https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/636900>. [สืบค้น 5 พฤษภาคม 2565].
- [13] I. F. O. R. (IFR). (2018). *World Robotics - Industrial Robot Report 2021*. [Online]. Available: <https://ifr.org/ifr-press-releases/news/robot-sales-rise-again> [Accessed 12 May 2022].
- [14] A. J. A. K. A. A. Omar Ali. (2021). A Comparative Study: Blockchain Technology Utilization Benefits, Challenges and Functionalities, *IEEE Access*, 9, 112730-12749.
- [15] Statista. (2022). *Size of the Blockchain Technology Market Worldwide from 2018 to 2023*. [Online]. Available: <https://statista.com/statistics/647231/worldwide-blockchain-technology-market-size/#:~:text=Forecasts%20suggest%20that%20global%20blockchain,dollars%20in%20size%20by%202025>. [Accessed 12 May 2022].
- [16] Ameri Research. (2017). *Blockchain Market Outlook to 2024*. [Online]. Available: <https://www.ameriresearch.com/product/blockchain-market-size/> [Accessed 12 May 2022].
- [17] เพียร์พาวเวอร์. (2561). *Blockchain จะเข้ามาเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมอะไรบ้าง*. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก : <https://peerpower.co.th/blog/investor/blockchain-tech-2021/> [สืบค้น 12 มกราคม 2565].
- [18] Techfunnel. (2022). *8 Blockchain Trends for 2022*. [Online]. Available: <https://techfunnel.com/fintech/blockchain-trends-for-2022/>. [Accessed 8 May 2022].
- [19] I. I. f. M. Development. (2019). *Digital Vortex*. [Online]. Available: <https://imd.org/research-knowledge/reports/digitalvortex/> [Accessed 8 May 2022].
- [20] G. O. S. I. Corporation. (2017). *GIC's ODE to Technology Framework*. [Online]. Available: <https://www.gic.com.sg/about-gic/technology/>. [Accessed 8 May 2022].
- [21] PricewaterhouseCoopers. (2018). *21st CEO Survey the Talent Challenge: Rebalancing Skills for the Digital Age*. [Online]. Available: <https://pwc.com/gx/en/ceo-survey/2018/deep-dives/pwc-ceo-survey-talent.pdf>. [Accessed 10 May 2022].
- [22] สภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). *สภาพัฒน์เผยแพร่รายงานภาวะสังคมไทยไตรมาส 4 และภาพรวม ปี 2563*. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก : https://nesdc.go.th/ewt_dl.php?nid=11296 [สืบค้น 12 มกราคม 2565].



- [23] พิริยะ ผลพิรุฬห์ และปัปพอนต์ รักอำนาจกิจ. (2557). *ทุนมนุษย์กับผลิตภาพแรงงานในภาคอุตสาหกรรมไทย*. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก : <http://knowledgefarm.in.th/wp-content/uploads/2016/11/human-capital-thai-industry-2.pdf>. [สืบค้น 23 มกราคม 2565].
- [24] D. Tapscott. (2014). *The Digital Economy Anniversary Edition: Rethinking Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence*, 2 ed., New York: McGraw-Hill Education.
- [25] J. Best. (2018). *Breaking Digital Gridlock: Improve your Bank's Digital Future by Making Technology Changes Now*, Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons.
- [26] สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2559). *การศึกษาเพื่อทบทวนความต้องการกำลังคนเพื่อใช้วางแผนการผลิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ*, พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.



นโยบายการพิมพ์

วารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม จัดทำโดยคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อเป็นสื่อในการเผยแพร่ผลงานวิจัย ความรู้และวิทยาการทางด้านบริหารธุรกิจโดยมีเนื้อหาและขอบเขตประกอบด้วย การบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม การบริหารวิศวกรรมเชิงอุตสาหกรรม ภาวะผู้นำ การจัดการโลจิสติกส์ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ การบัญชี การเงินการธนาคาร การตลาด การบริหารเชิงกลยุทธ์ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารการปฏิบัติการ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การเป็นผู้ประกอบการ การบริหารธุรกิจอุตสาหกรรมบริการ เศรษฐศาสตร์ และเนื้อหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง วารสารเปิดรับบทความจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย รวมถึงภายนอกประเทศแบบเต็มรูปแบบ (Full Paper) รวมถึงบทความวิชาการ (Review Articles) บทความที่เสนออาจเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ วารสารจัดพิมพ์ปีละ 2 ฉบับ ออกเผยแพร่ในเดือนมิถุนายน และเดือนธันวาคมของทุกปี ผู้สนใจสามารถส่งต้นฉบับได้ที่กองบรรณาธิการวารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม โดยบทความดังกล่าวจะต้องไม่เคยเผยแพร่ในวารสารอื่นใดมาก่อนและเป็นข้อคิดเห็นของผู้ส่งบทความเท่านั้น

เกณฑ์การพิจารณาบทความ

บทความจะต้องได้รับการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชานั้นอย่างน้อย 3 คน ซึ่งกองบรรณาธิการมีหลักเกณฑ์การพิจารณาบทความ ดังนี้

1. ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้พิจารณาเนื้อหาสาระและคุณภาพทางวิชาการ (Peer Review)
2. กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาตัดสินสิทธิ์การลงพิมพ์ ในกรณีที่บทความไม่ถูกต้องตามแบบฟอร์มหรือรูปแบบที่กำหนด รวมทั้งไม่แก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ
3. ลิขสิทธิ์บทความของผู้เขียนและสงวนสิทธิ์ตามกฎหมาย การลงพิมพ์ซ้ำจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้เขียนเป็นลายลักษณ์อักษร

การส่งต้นฉบับ

ส่งต้นฉบับ (ไฟล์ Word และ PDF) พร้อมแนบแบบนำส่งบทความ และตรวจสอบความถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนดเพื่อลงพิมพ์ในวารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม ได้ 3 ช่องทางดังนี้

1. ส่งต้นฉบับทางเว็บไซต์ของวารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

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



2. ส่งต้นฉบับทาง E-mail: iba.sunee@fba.kmutnb.ac.th

3. ส่งต้นฉบับทางไปรษณีย์มาที่กองบรรณาธิการ ที่อยู่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง เลขที่ 19 หมู่ 11 ต.หนองละลอก อ.บ้านค่าย จ.ระยอง 21120

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ฝ่ายประสานงานและจัดการ โทร 038 627-000 ต่อ 5504, e-mail: iba.sunee@fba.kmutnb.ac.th

Journal of Industrial Business Administration

Faculty of Business Administration, King Mongkut's University of Technology North Bangkok



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

