



Ubon Ratchathani
Business
School

JMS-UBU

วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ปีที่ 8 ฉบับที่ 16 กรกฎาคม-ธันวาคม 2562 ISSN : 2286-6809 (Print)
2651-1819 (Online)

บทความวิจัย

อิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุน
จากองค์การที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์
เขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง
อริพัชร กอบรัตนสวัสดิ์ จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงศ์

ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมกับต้นทุนเงินทุนของบริษัท
จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

โสธรญา เนื่องกุ่มพร ปิติมา ดิศกุลเนติวิทย์

พฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี

คณิตตา นัยนามาศ นรา หัตถสิน

อิทธิพลของนวัตกรรมการบัญชีและความได้เปรียบเชิงธุรกิจที่มีต่อการตัดสินใจลงทุนของ
นักลงทุนในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
นิภาภัทร แสนอุบล

คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงาน
และลูกค้าธุรกิจโรงแรมในจังหวัดนครราชสีมา

ปราณี สกุลลิขเรศสีมา สุกานดา กลิ่นขจร อัจฉรวรรณ ท้าวดอน

อิทธิพลทางสังคม การรับรู้ และทัศนคติการใช้งานบาร์โค้ดที่มีต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี
บาร์โค้ดในอุตสาหกรรมชิ้นส่วน ยานยนต์นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง
นัยนัปร พุ่มเกษียร

ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

นพพล แก้วคำไสย์ อุทัย อันพิมพ์ สิริรัตน์ ชอบขาย

พฤติกรรมออมและผลกระทบของระบบบำนาญภาคบังคับต่อเงินออมภาคสมัครใจ
กรณีศึกษา การใช้ข้อมูลตัวอย่างซ้ำ ปี พ.ศ. 2548 – 2555

สยาม สระแก้ว แพรวไพลิน จันทรโพธิ์ศรี

วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Journal of Management Science, Ubon Ratchathani University (JMS-UBU)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและผลงานวิจัยของอาจารย์ นักวิชาการ นักศึกษา และผู้สนใจ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ครอบคลุมเนื้อหาวิชาการทางศาสตร์บริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ บัญชี ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ การเงิน และการธนาคาร
2. เพื่อส่งเสริม เผยแพร่การศึกษา ค้นคว้าวิจัยที่มีประโยชน์ มีคุณค่าต่อการพัฒนาองค์ความรู้วิชาการ ในสาขาวิชาต่างๆ

กำหนดออกตีพิมพ์เผยแพร่

ปีละ 2 ครั้ง

ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มิถุนายน

ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม

เจ้าของ

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

สำนักงานกองบรรณาธิการ

งานวิจัยและบริการวิชาการ คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

85 หมู่ 4 ตำบลเมืองศรีไค อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี 34190

โทรศัพท์ 045-353819, 045-353804

โทรสาร 045-353805

เว็บไซต์ http://www.bus.ubu.ac.th/show_cat.aspx?dcid=32

อีเมล jmsubu@gmail.com

การส่งต้นฉบับ

ผู้สนใจสามารถส่งต้นฉบับเพื่อรับการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยปฏิบัติตามนี้

1. ส่งต้นฉบับบทความ และ แบบเสนอต้นฉบับ ทางเว็บไซต์ ThaiJo (https://www.tci-thaijo.org/index.php/jms_ubu/index)
 2. ควรตรวจสอบต้นฉบับ และรายการอ้างอิงในเบื้องต้นให้ถูกต้องตามคำแนะนำสำหรับผู้เขียน
- บทความทุกเรื่องต้องผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อยบทความละ 2 ท่าน
 - ข้อคิดเห็นใดๆ ที่ตีพิมพ์ในวารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ฉบับนี้เป็นของผู้เขียน กองบรรณาธิการวารสารไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย
 - กองบรรณาธิการวารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ไม่สงวนสิทธิ์ในการคัดลอก แต่ให้อ้างอิงแสดงที่มา

กองบรรณาธิการ วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ปีที่ 8 ฉบับที่ 16 กรกฎาคม-ธันวาคม 2562

ISSN : 2286-6809 (Print)

: 2651-1819 (Online)

ที่ปรึกษาบรรณาธิการ

คณบดีคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี เกยวิจิตร

กองบรรณาธิการจากหน่วยงานภายนอก

ศาสตราจารย์ ดร.อภิชัย พันธเสน	สถาบันการจัดการเพื่อชนบทและสังคม
ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.อารี วิบูลย์พงศ์	คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.ศุภจิต มโนพิโมกษ์	College of Asia Pacific Studies Ritsumeikan Asia Pacific University, Japan
ศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.จำเนียร จวงตระกูล	Far East University, Korea
รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี เจริญวานิช	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
รองศาสตราจารย์ ดร.ปพฤษ์ อุตสาหะวานิชกิจ	คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
รองศาสตราจารย์ ดร.ดรุณี วัฒนศิริเวช	สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
ดร.ภูษิต วงศ์หล่อสายชล	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

กองบรรณาธิการมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

รองศาสตราจารย์ ดร.รุ่งรัศมี บุญดาว	คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ดร.นรา หัตถสิน	คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ผศ.ดร.ปวีณา คำพุทะ	คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ดร.ธวัชมิตร เครือโสม	คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ผศ.ใจแก้ว แกมเงิน	คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ดร.สิริรัตน์ ขอบขาย	คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
นายดุสิต จักรศิลป์	คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ฝ่ายจัดการวารสาร

นางอลิสา เลขะวัฒนะ
นายอนุชิต สิงห์คำ
นายธนวัฒน์ อินทวงค์

บทบรรณาธิการ

วารสารบริหารศาสตร์ ปีที่ 8 ฉบับที่ 16 ประจำเดือน กรกฎาคม – ธันวาคม 2562 วารสารฉบับนี้มีความหลากหลายของบทความและถือว่ามีคุณภาพเป็นปัจจุบันของบทความ เนื่องด้วยงานวิจัยอยู่ในกระแสความสนใจของผู้คนในยุคนี้โดยมีบทความวิจัยรวม 8 เรื่อง

บทความวิจัยแรก มุ่งเน้นศึกษาบริบทและสิ่งแวดล้อมในการทำงานเพื่อส่งเสริมบรรยากาศการทำงานให้ดีขึ้นและส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน และลดอัตราการตั้งใจลาออกจากงานของอุตสาหกรรมยานยนต์ เพราะเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องการแรงงานที่มีทักษะฝีมือในการทำงานสูง หากอัตราการลาออกสูงจะส่งผลกระทบต่อผลผลิตของอุตสาหกรรม งานวิจัย “อิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์เขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง” จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาเรื่องนี้และนำผลการวิจัยกลับไปแก้ไขการประกอบการและจัดหาสิ่งสนับสนุนเพื่อจะรักษาบุคลากรไว้ได้ดี

ปัจจุบันตลาดหลักทรัพย์ให้ความสำคัญกับเกณฑ์การรับผิดชอบต่อสังคมสูงมาก หากบริษัทที่เข้าตลาดหลักทรัพย์สามารถดำเนินกิจกรรมที่สื่อสารให้สาธารณชนได้รับทราบถึงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรได้ อาจส่งผลให้ผลประกอบการเป็นไปในทิศทางบวกได้เช่นกัน แต่การดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการรับผิดชอบต่อสังคมก็มีต้นทุนอยู่พอสมควร ดังนั้นบทความ “ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมกับต้นทุนเงินทุนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” จึงสนใจศึกษาด้านต้นทุนการดำเนินการกิจกรรมต่างๆ เพื่อเปรียบเทียบต้นทุนของกิจการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

สถานะเศรษฐกิจของไทยในภาวะปัจจุบันนับว่าเป็นภาวะผันผวนอย่างยิ่ง พนักงานราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ปฏิบัติงานและมีรายได้จากงานประจำเพียงแหล่งเดียวจึงนับว่ามีความเสี่ยงอย่างสูง หากไม่สามารถจัดการพฤติกรรมการใช้เงินของตนเองได้อย่างมีหลักเกณฑ์ จะทำให้มีความเสี่ยงต่อการมีเงินเหลือเก็บเพื่อสำรองไว้ใช้ในวัยเกษียณราชการแล้ว ดังนั้นงานวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี” จึงนับว่ามีประโยชน์อย่างสูงเพื่อจักได้นำผลจากงานวิจัยไปปรับใช้กับพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในหน่วยงานที่ทำการศึกษาวิจัยและหน่วยงานอื่นๆ ได้อย่างดี

บทความวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของนวัตกรรมการบัญชีและความได้เปรียบเชิงธุรกิจที่มีต่อการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุนในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” มุ่งศึกษาการใช้ข้อมูลทางบัญชีเพื่อการตัดสินใจลงทุนในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ นับว่ามีความสำคัญและประโยชน์ต่อนักลงทุนเพื่อจักใช้เป็นข้อมูลตัดสินใจลดความเสี่ยงในการลงทุนของตนเองได้ดี อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นแนวทางให้กับบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ได้ใช้แนวทางนี้ในการปรับปรุงการนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องและชี้ชวนนักลงทุนได้โดยง่าย

ปัจจุบันการบริหารจัดการโรงแรมนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งเนื่องด้วยการแข่งขันในการให้บริการสูงอย่างยิ่งในสภาวะปัจจุบันการรับรู้ในด้านคุณภาพมีความสำคัญต่อผู้บริโภค ที่จะเลือกใช้บริการโรงแรมแต่ละแห่งให้เกิดความคุ้มค่าต่อเงินที่จ่ายไปของผู้ใช้บริการ ดังนั้นในมุมมองของผู้ให้บริการจึงต้องกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่จะสามารถมั่นใจได้ว่าจะสามารถสร้างความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการได้ดีและไม่เกิดต้นทุนที่สูงจนเกินไป บทความวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้าธุรกิจโรงแรมในจังหวัดนครราชสีมา” จึงมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาคุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการที่ดี เพื่อนำมาพัฒนางานบริการในสถานประกอบการของตนให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ

เราไม่อาจปฏิเสธได้ว่าปัจจุบันเทคโนโลยีสามารถช่วยให้กิจการดำเนินงานได้ง่ายขึ้น อีกทั้งช่วยลดความผิดพลาดและค่าใช้จ่ายในการทำงานได้สูง งานวิจัยเรื่อง “อิทธิพลทางสังคม การรับรู้ และทัศนคติการใช้งานบาร์โค้ดที่มีต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง” มุ่งศึกษาการรับรู้ถึงประโยชน์และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด สำหรับผู้ประกอบการ SMEs ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด

ปัจจุบันสภาวะการทำงานและขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา ทั้งภาครัฐและเอกชนเกิดความคลางแคลงใจว่าจะมีความมั่นคงหรือไม่อย่างไร เนื่องจากสภาวะของจำนวนผู้เข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาลดลงอย่างมากอันมีสาเหตุจากอัตราการเกิดของเด็กน้อยลง ส่งผลให้สถาบันการศึกษาต่างๆ ต้องจัดการค่าใช้จ่ายต่างๆ ให้เกิดความสมดุลต่อรายได้ของตนเอง สาเหตุนี้อาจส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากรในสถาบัน งานวิจัยเรื่อง “ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” มุ่งศึกษาความคิดเห็นลักษณะดังกล่าวของบุคลากรคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งเป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐที่จะต้องหารายได้เลี้ยงหน่วยงานเองโดยไม่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาลว่ามีความคิดเห็นต่อสภาวะนี้อย่างไร

งานวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมกรอมและผลกระทบของระบบบำนาญภาคบังคับต่อเงินออมภาคสมัครใจกรณีศึกษา การใช้ข้อมูลตัวอย่างซ้ำ ปี พ.ศ. 2548 – 2555” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยการใช้ข้อมูลที่มีการจัดเก็บไว้เพื่อนำมาวิเคราะห์แนวโน้มของการออม และนำไปใช้ในการพยากรณ์พฤติกรรมกรอมของผู้ได้รับบำนาญทั้งภาคบังคับและภาคสมัครใจ นับว่าเป็นงานวิจัยที่มีประโยชน์ในเชิงนโยบายของสถาบันการเงิน และหน่วยงานภาครัฐต่างๆ อย่างดี

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าบทความวิจัยทั้ง 8 เรื่องในวารสารบริหารศาสตร์ ปีที่ 8 ฉบับที่ 16 ประจำเดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2562 จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านอย่างยิ่ง

ผศ. ดร. สุมาลี เสงยวิจิตร

บรรณาธิการ

บทความวิจัย

- อิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์เขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง 1
- อธิพัชร กอบรัตนสวัสดิ์ จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์
- ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมกับต้นทุนเงินทุนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 18
- ไสรญา เนื่องกุ่มพร ปิติมา ดิศกุลเนติวิทย์
- พฤติกรรมกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี 32
- คณิตตา นัยนามาศ นรา หัตถสิน
- อิทธิพลของนวัตกรรมการบัญชีและความได้เปรียบเชิงธุรกิจที่มีต่อการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุนในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 52
- นิภาภัทร แสนอุบล
- คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้าธุรกิจโรงแรมในจังหวัดนครราชสีมา 71
- ปราณี สกุลลิขเรศสีมา สุกานดา กลิ่นขจร อัจฉรวรรณ ท้าวดอน
- อิทธิพลทางสังคม การรับรู้ และทัศนคติการใช้งานบาร์โค้ดที่มีต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดในอุตสาหกรรมชิ้นส่วน ยานยนต์นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง 86
- นัยน์พร ชุมเกษียร
- ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 100
- นพพล แก้วคำไสย์ อุทัย อันพิมพ์ สิริวัฒน์ ขอบขาย
- พฤติกรรมกรอหมและผลกระทบของระบบบำบัดน้ำภาคบังคับต่อเงินออมภาคสมัครใจกรณีศึกษา การใช้ข้อมูลตัวอย่างซ้ำ ปี พ.ศ. 2548 – 2555 118
- สยาม สระแก้ว แพรวไพลิน จันทรโพธิ์ศรี



**อิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้
การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานในบริษัท
กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์เขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง**

**Influences of Work Environment, Interpersonal Relation and Perceived
Organizational Support on Intention to Quit of Employees in Automotive Industry
at Amata City Rayong Industrial Estate**

อิทธิพัทธ์ กอบรัตนสวัสดิ์*

Athiphat Kobratanasawat

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

Faculty of Management Sciences, Kasetsart University, Sriracha Campus

Email: athiphat_pmg@hotmail.com

จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงศ์

Jutamard Thaweepaiboonwong

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

Faculty of Management Sciences, Kasetsart University, Sriracha Campus

Email: fmsjtt@src.ku.ac.th

Received : 4 กุมภาพันธ์ 2562

Revised : 17 มีนาคม 2562

Accepted : 21 มีนาคม 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อประเมินระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์เขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง 2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน 3. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความสัมพันธระหว่างบุคคลที่มีต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน 4. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างได้แก่พนักงานในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์เขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง จำนวน 400 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ



ผลการศึกษาพบว่า พนักงานพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานในระดับมาก ส่วนความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานอยู่ในระดับน้อย สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ สภาพแวดล้อมด้านความปลอดภัยในการทำงาน ความเข้มของแสงสว่าง อุณหภูมิในที่ทำงาน การถ่ายเทของอากาศ กลิ่น และสารเคมี ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานและความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทั้งในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้และความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในการทำงาน การสนับสนุนด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

คำสำคัญ : สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล, การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, ความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน

Abstract

The objective of this research were: 1. To assess the level of work environment, interpersonal relation, perceived organizational support and intention to quit of employees working in Automotive Industry at Amata City Rayong Industrial Estate. 2. To analyze the influence of work environment on the intention to quit of the employees. 3. To analyze the influence of interpersonal relation on the intention to quit of the employees. 4. To analyze the influence of perceived organizational support on the intention to quit of the employees. Questionnaires were used as the research tool. The sample was 400 employees working in the automotive industry, Amata City Rayong Industrial Estate. The stratified sampling was used to collect data. The statistics used for analyzing the data were percentage, mean, standard deviation and multiple regressions.

The results of research revealed that: Employees are satisfied with work environment, interpersonal relationships and perceived organizational support at a high level. The intention to quit of employee is at a low level. Work environment have negative influence with the intention to quit of employees at level of statistically significant 0.05, including work safety environment, light intensity, work temperature, transfer of air, smell and chemicals. Interpersonal relationships both relationships with colleagues and relationships with supervisors have negative influence with the intention to quit of employees at level of statistical significance 0.05. Perceived organizational support in compensation and welfare, knowledge and work progression, work stability, emotional support and work performance have negative influence with the intention to quit of employees at level of statistical significance 0.05



Keywords : Work Environment, Interpersonal Relation, Perceived Organizational Support, Intention to Quit

บทนำ

ปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจในประเทศนั้นมีความเข้มข้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้องค์การส่วนใหญ่ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาขับเคลื่อนธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายมากขึ้น ถึงแม้เทคโนโลยีจะมีความสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ แต่ทรัพยากรมนุษย์ยังจำเป็นที่จะต้องนำมาใช้และควบคุมเทคโนโลยีเหล่านั้นอยู่ เนื่องจากความรู้ความสามารถของพนักงานเป็นส่วนสำคัญในการแข่งขันทางธุรกิจของแต่ละองค์กรให้ดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งสำคัญของแต่ละองค์กร ความท้าทายที่มากที่สุดที่องค์กรต้องเผชิญอยู่ในปัจจุบันจึงไม่ใช่เพียงแค่การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพเท่านั้น องค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถไว้กับองค์กร (Bidisha & Mukulesh, 2013)

การรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร จะทำให้ดำเนินการทางธุรกิจเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง (Bidisha & Mukulesh, 2013) อย่างไรก็ตาม การที่พนักงานมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน แต่ความเป็นไปได้ในการเปลี่ยนแปลงงานมีน้อย ทำให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรอย่างไม่เต็มใจ ย่อมส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาต่างๆ เช่น การขาดงานหรือการมาสายบ่อยครั้ง ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน และการทำงานที่ด้อยประสิทธิภาพ จนถึงการเสื่อมถอยลงของสุขภาพร่างกายและจิตใจ (Karatepe & Uludag, 2008) อีกทั้ง การที่พนักงานในองค์กรส่วนหนึ่งลาออกไปทำงานยังองค์กรอื่น ยังมีผลในการทำลายขวัญกำลังใจของพนักงานที่ยังทำงานอยู่ในองค์กร และเริ่มคิดถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงาน คิดถึงโอกาสทางเลือกในการไปทำงานในองค์กรอื่น จะเห็นได้ว่า การลาออกของพนักงานส่วนหนึ่งจึงเปรียบเสมือนการบอกแนวทางหรือกระตุ้นให้พนักงานที่ยังทำงานอยู่คิดถึงทางเลือกออกจากงาน และหากองค์กรมีอัตราการลาออกของพนักงานที่สูง จะทำให้องค์การเสียภาพลักษณ์ และบุคคลภายนอกจะรับรู้ถึงการขาดความมั่นคงในการทำงานในองค์กร (Yang, 2010) นอกจากนี้ การลาออกของพนักงานเป็นผลให้องค์การสูญเสียงบประมาณและเวลาที่ได้ลงทุนไปกับพนักงานไป รวมทั้งอาจประสบปัญหาในประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่ลดลงจนกว่าจะได้พนักงานใหม่มาทดแทน และมีต้นทุนในการสรรหาพนักงานใหม่และลงทุนในการฝึกอบรมพนักงานใหม่เพื่อมาแทนพนักงานที่ได้ออกไป

จากข้อมูลโดยสำนักงานแรงงานจังหวัดระยองในปี พ.ศ. 2558 พบว่า สำหรับในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนมีจำนวนลูกจ้างเข้าทำงานจำนวน 10,821 คน คิดเป็นร้อยละ 22.98 ของลูกจ้างที่เข้าทำงานทั้งหมดในจังหวัดระยอง เป็นการเข้างานในตำแหน่งใหม่ 3,605 คน เป็นการเข้าทำงานแทนคนเก่าที่ลาออก 7,216 คน ส่วนจำนวนลูกจ้างที่ลาออกจำนวนทั้งสิ้น 4,514 คน โดยการลาออกในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนนี้มีจำนวนสูงที่สุดในจังหวัดระยอง คิดเป็นร้อยละ 20.84 ของลูกจ้างที่ลาออกจากงานของจังหวัดระยอง (สำนักงานแรงงานจังหวัดระยอง, 2558)

ดังนั้น หากองค์กรสามารถรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและมีบทบาทสำคัญให้คงอยู่กับองค์กรได้ย่อมส่งผลให้องค์การดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องและมีศักยภาพในการแข่งขัน ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรไม่สามารถรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและมีบทบาทสำคัญให้คงอยู่ในองค์กรได้ อาจส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของการแข่งขันทางธุรกิจและประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรได้เช่นกัน จากข้อมูลข้างต้นทำให้



ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง เพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขปัญหาดังกล่าว ปัจจัยที่ทำให้เกิดการสูญเสียพนักงาน หากวิจัยให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่จะนำข้อมูลที่ได้ไปปรับใช้เพื่อพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร และความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์เขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน
3. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน
4. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ความตั้งใจลาออก

การตั้งใจลาออกเป็นความต้องการที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงาน โดยยังไม่ได้ลาออกจริง หากเมื่อมีความรู้สึกเช่นนี้แล้ว ก็อาจส่งผลให้เกิดการลาออกจากองค์กรจริงได้ในอนาคต (Ferris, Rossen & Barhum, 1996) ซึ่งอาจทำให้เกิดการลาออกเพื่อไปทำงานที่แห่งอื่น หรือเปลี่ยนอาชีพในอนาคตอันใกล้ (ปกรณ ลิ้มโยธิน, 2555) โดยความตั้งใจลาออกมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรม 3 ลักษณะ ได้แก่ พฤติกรรมการลาออกโดยตรง พนักงานจะตัดสินใจลาออกทันที พฤติกรรมการค้นหาทางเลือก พนักงานจะพยายามหาทางเลือกอื่นมารองรับตอนที่ลาออกไปจากองค์กรเดิม และพฤติกรรมด้านอื่นๆ เช่น การขาดงาน ลาป่วย มาสาย

สภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวพนักงาน เช่น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน เครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ ความสว่าง แสง เสียง เป็นต้น ซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในการทำงานได้สำเร็จและมีคุณภาพสูง (วิชิต เพชรกลัด, 2553) สำหรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ได้แก่ เสียง สี แสง อุณหภูมิ และสภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น สถานที่บริการต่างๆ โรงอาหาร ห้องน้ำหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน (พงศ์ หรดาล, 2540) รวมถึง ความปลอดภัยในการทำงาน การวางผังของสถานที่ทำงาน ความเข้มของแสงสว่าง ความดังของเสียง อุณหภูมิในที่ทำงาน การถ่ายเทของอากาศ กลิ่น สารเคมี

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านใดก็ตามจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานและผลผลิตขององค์กรทั้งสิ้น ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญในการประเมินและปรับปรุงด้านสภาวะแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ เช่น วัดคุณภาพการทำงาน วัดความเปลี่ยนแปลงทางกายภาพ และวัดการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อ



สภาพแวดล้อมในการทำงาน เนื่องจากส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมและสุขภาพของพนักงาน (สืบศิริ รุ่งเรืองบุญศิริ, 2556)

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่มีต่อบุคคลอื่น ซึ่งแสดงออกในลักษณะร่วมมือกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ให้เกียรติกัน ยอมรับซึ่งกันและกัน เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน ซึ่งอาจเป็นลักษณะระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือบุคคลกับกลุ่มบุคคลหรือสังคม จนสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้

การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การอาจจำแนกออกเป็น การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา การสร้างสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และการสร้างสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน (สมพร สุทัศน์, 2541) ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยจะศึกษาเพียง 2 ระดับ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นกลุ่มพนักงานสายปฏิบัติงาน ซึ่งยังไม่มีตำแหน่งบริหารระดับสูง

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ หมายถึง ความเชื่อหรือความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์การว่า องค์การรับรู้และตระหนักถึงคุณค่าความสำคัญในการทุ่มเททำงานของพนักงาน รับรู้ว่าการมีความห่วงใยและความผูกพันต่อพนักงาน โดยที่องค์การให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ ผ่านนโยบายหรือตัวแทนขององค์การ เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีในการทำงาน องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ แบ่งได้เป็น 5 ด้าน ดังนี้ (เปรมจิตร์ คล้ายเพชร, 2548)

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินเดือน นโยบายและสวัสดิการในด้านต่างๆ ที่ได้รับจากองค์การ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานในองค์การและครอบครัว
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ที่องค์การให้โอกาสแก่พนักงานในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสายงาน การจัดให้มีการศึกษาอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะความสามารถต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์แก่การทำงาน และความก้าวหน้าในสายอาชีพ
3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ที่องค์การให้โอกาสและจะยังคงจ้างพนักงานให้ทำงานต่อไป ไม่ปลดออกหรือเลิกจ้าง
4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาารมณ์ หมายถึง การรับรู้ที่องค์การได้ให้การยอมรับให้ค่าความสำคัญและเห็นคุณค่า ยกย่องให้เกียรติพนักงาน เมื่อเขาทำงานจนประสบความสำเร็จ และให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการทำงานในองค์การ ตลอดจนเข้าใจ เห็นใจเมื่อพนักงานตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด
5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ที่ฝ่ายบริหารและผู้บังคับบัญชาให้การส่งเสริมสนับสนุน สนองงาน ให้ความไว้วางใจและให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อมีปัญหา เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การ เช่น



เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกสบาย และสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี น่าพึงพอใจและปลอดภัย

ผลงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการตั้งใจลาออก

สืบศิริ รุ่งเรืองบุญศิริ (2556) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานและการรับรู้พฤติกรรมกรรมการนำของหัวหน้างานที่ส่งผลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความสนใจและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปส่งผลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.347 และปัจจัยทั้ง 2 สามารถอธิบายการตั้งใจลาออกของพนักงานได้ร้อยละ 12.1

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับการตั้งใจลาออก

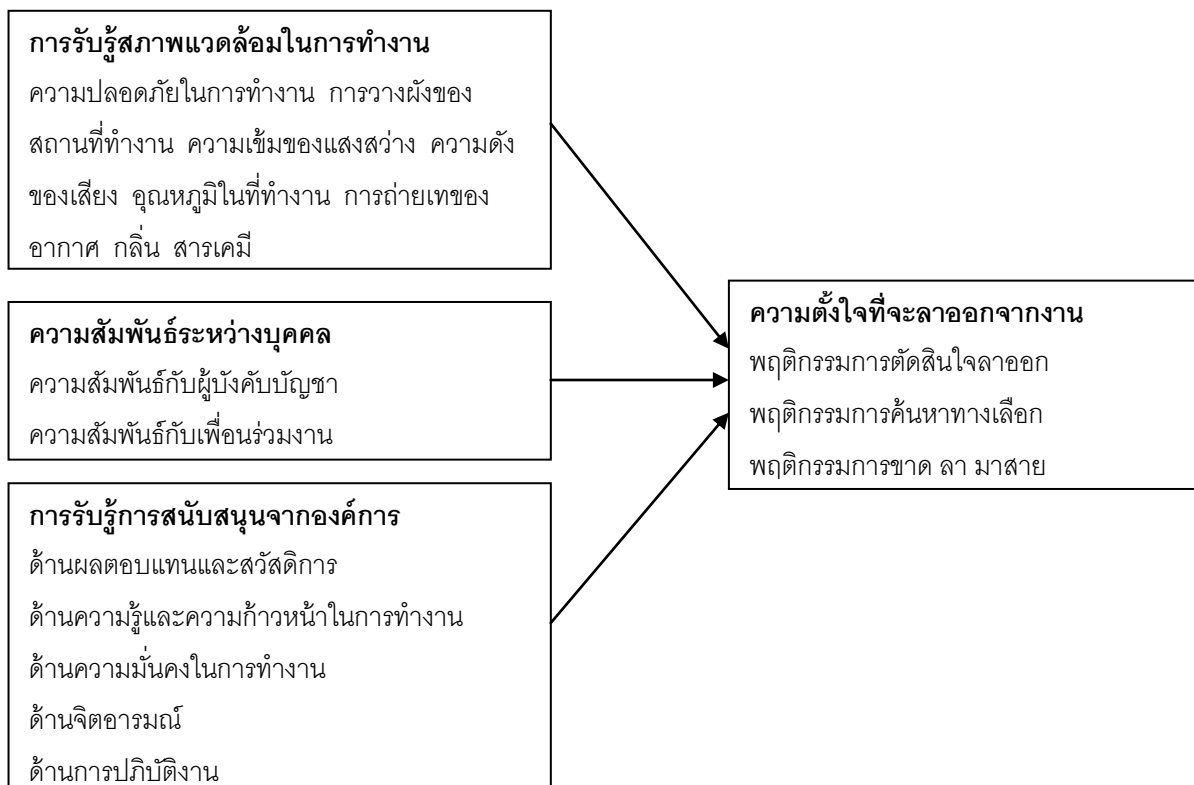
ธวัชชัย บุญเพิ่มราศรี (2552) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีผลต่อการตั้งใจลาออกจากงานของบุคลากร กรณีศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พบว่า บุคลากรที่มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแตกต่างกันมีการตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่า บุคลากรที่มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลระดับต่ำ จะมีความตั้งใจลาออกจากงานสูงกว่าบุคลากรที่มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลระดับปานกลางระดับสูง และบุคลากรที่มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลระดับปานกลาง จะมีความตั้งใจลาออกจากงานสูงกว่าบุคลากรที่มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลระดับสูง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการตั้งใจลาออก

ธนา จินดาโชติพันธ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของแรงจูงใจในกิจกรรมและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความตั้งใจลาออกโดยมีความผูกพันกับองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่าน โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น (Structural Equation Modeling หรือ SEM) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงทางบวกต่อความผูกพันกับองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงว่าหากพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูง ก็จะมีผลผูกพันกับองค์การสูง



กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรเป้าหมายได้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการ วิศวกร เจ้าหน้าที่ หัวหน้างานและผู้จัดการที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการผลิตโดยตรง ที่ปฏิบัติงานในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์เขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง เก็บตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด การสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยแบ่งประชากรออกตามลำดับที่ของการประกอบและผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้จังหวัดระยองเป็น 4 กลุ่มเท่าๆกัน ในส่วนของแบบสอบถามความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความคิดเห็นด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความคิดเห็นด้านความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน เป็นแบบมาตรวัด Likert's Scale

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แบ่งคะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้ คะแนน 4.21 - 5.00 ระดับมากที่สุด 3.41 - 4.20 ระดับมาก 2.61 - 3.40 ระดับปานกลาง 1.81 - 2.60 ระดับน้อย และ 1.00 - 1.80 ระดับน้อยที่สุด ส่วนการวิเคราะห์อิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงาน



ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก ใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

ก่อนนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาใช้ ได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ศึกษา จำนวน 40 ชุด และนำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach พบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละด้านมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตรงตามเกณฑ์ที่ยอมรับคือมีค่ามากกว่า 0.700 หลังจากนั้นจึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2561 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแยกตามรายด้าน

ตัวแปร	จำนวนข้อคำถาม	ค่า Cronbach Alpha
การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน		
ความปลอดภัยในการทำงาน	5	.851
การวางผังของสถานที่ทำงาน	5	.883
ความเข้มของแสงสว่าง	3	.766
ความดังของเสียง	4	.859
อุณหภูมิในที่ทำงาน	4	.904
การถ่ายเทของอากาศ	4	.917
กลิ่น	4	.938
สารเคมี	4	.905
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล		
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	6	.805
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	5	.823
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร		
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	5	.877
ด้านความรู้และความก้าวหน้าในการทำงาน	5	.774
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	5	.868
ด้านจิตอาารมณ์	5	.876
ด้านการปฏิบัติงาน	5	.915
ความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน		
พฤติกรรมการตัดสินใจลาออก	5	.892
พฤติกรรมการค้นหาทางเลือก	5	.880
พฤติกรรมการขาด ลา มาสาย	5	.908



ผลการศึกษา

ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ชายคิดเป็นร้อยละ 54.5 อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 67.75 สถานภาพส่วนใหญ่โสดคิดเป็นร้อยละ 64 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 56.8 ระยะเวลาในการทำงานส่วนใหญ่ไม่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 15,000 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานในบริษัท กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์เซตนิกมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง โดยรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ซึ่งหมายถึงอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านพบว่าเรียงลำดับตามความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้ ความเข้มของแสงสว่าง อุณหภูมิในที่ทำงาน ความดังของเสียง การวางผังของสถานที่ทำงาน การถ่ายเทของอากาศ สารเคมี กลิ่น และความปลอดภัยในการทำงาน (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมและแยกตามรายด้าน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	n = 400		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ความปลอดภัยในการทำงาน	3.29	0.796	ระดับปานกลาง
การวางผังของสถานที่ทำงาน	3.55	0.838	ระดับมาก
ความเข้มของแสงสว่าง	3.67	0.776	ระดับมาก
ความดังของเสียง	3.58	0.938	ระดับมาก
อุณหภูมิในที่ทำงาน	3.60	0.710	ระดับมาก
การถ่ายเทของอากาศ	3.51	0.684	ระดับมาก
กลิ่น	3.35	0.743	ระดับปานกลาง
สารเคมี	3.42	0.776	ระดับมาก
สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม	3.49	1.095	ระดับมาก

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 3)



ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลของระดับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมและแยกตามรายด้าน

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	n = 400		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.39	0.754	ระดับปานกลาง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.47	0.830	ระดับมาก
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม	3.42	0.987	ระดับมาก

ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้แก่ การสนับสนุนด้านจิตอาารมณ์ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และลำดับสุดท้ายได้แก่ด้านความรู้ในงานและความก้าวหน้าในการทำงาน (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมและแยกตามรายด้าน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	n = 400		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.62	0.786	ระดับมาก
ด้านความรู้ในงานและความก้าวหน้าในการทำงาน	3.54	0.783	ระดับมาก
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.71	0.82	ระดับมาก
ด้านจิตอาารมณ์	3.74	0.839	ระดับมาก
ด้านการปฏิบัติงาน	3.66	0.798	ระดับมาก
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม	3.65	0.998	ระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการวัดระดับความคิดเห็นด้านความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน โดยรวมพบว่าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 อยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านพบว่า พฤติกรรมการขาด ลา มาสาย ด้านพฤติกรรมการตัดสินใจลาออก และ ด้านพฤติกรรมการค้นหาเลือก อยู่ในระดับน้อยทุกด้าน (ดังตารางที่ 5)



ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลของความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานโดยรวมและแยกตามรายด้าน

ความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน	n = 400		แปลผล
	$\bar{X}$	SD	
ด้านพฤติกรรมการตัดสินใจลาออก	2.43	0.934	เห็นด้วยน้อย
ด้านพฤติกรรมการค้นหาทางเลือก	2.42	0.984	เห็นด้วยน้อย
ด้านพฤติกรรมการขาด ลา มาสาย	2.50	0.966	เห็นด้วยน้อย
ความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานโดยรวม	2.45	1.136	เห็นด้วยน้อย

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุของสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานแสดงดังตารางที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) เท่ากับ 0.757 หมายความว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถอธิบายความตั้งใจลาออกได้ร้อยละ 75.70 ส่วนอีกร้อยละ 24.30 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้ศึกษา การวิเคราะห์ขนาดของอิทธิพลของสภาพแวดล้อมแต่ละด้านที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานจึงสรุปได้ว่า ด้านความปลอดภัยในการทำงาน (Beta = -0.263) ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจที่จะลาออกจากการงาน มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านอุณหภูมิในที่ทำงาน (Beta = -0.213) ลำดับถัดมาคือ ด้านการถ่ายเทของอากาศ (Beta = -0.124) ลำดับถัดมาคือ ด้านความเข้มของแสงสว่าง (Beta = -0.131) ลำดับถัดมาคือ ด้านสารเคมี (Beta = -0.121) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านกลิ่น (Beta = -0.104) โดยมีตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ 6 ตัวแปร สามารถอธิบายได้ว่า ความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานที่เพิ่มขึ้น เป็นผลมาจากความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านความเข้มของแสงสว่าง ด้านอุณหภูมิในที่ทำงาน ด้านการถ่ายเทของอากาศ ด้านกลิ่น และด้านสารเคมีที่ลดลง

ตารางที่ 6 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุของสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านต่าง ๆ ที่ ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน

ตัวแปร	b	SE _b	β	t	sig	Tolerance	VIF
ความปลอดภัยในการทำงาน (WE1)	-.310	.049	-.263	-6.369	.000*	0.364	2.745
การวางผังของสถานที่ทำงาน (WE2)	-.048	.038	-.043	-1.266	.206	0.539	1.856
ความเข้มของแสงสว่าง (WE3)	-.159	.050	-.131	-3.180	.002*	0.365	2.738
ความดังของเสียง (WE4)	-.029	.033	-.029	-.890	.374	0.579	1.726
อุณหภูมิในที่ทำงาน(WE5)	-.281	.054	-.213	-5.165	.000*	0.367	2.727
การถ่ายเทของอากาศ(WE6)	-.170	.056	-.124	-3.049	.002*	0.377	2.651
กลิ่น (WE7)	-.131	.055	-.104	-2.402	.017*	0.332	3.009
สารเคมี (WE8)	-.146	.051	-.121	-2.845	.005*	0.344	2.908



(Constant) 6.871 .136 50.394 .000*

$SE_{est} = \pm .47$; Durbin-Watson = 1.799

$R = 0.870$; $R^2 = 0.757$; $F = 152.089$; $DF = 8$; $sig = 0.000$

หมายเหตุ: * หมายถึงนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของพนักงานแสดงดังตารางที่ 7 ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) เท่ากับ 0.698 หมายความว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสามารถอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจลาออกจากการงานได้ร้อยละ 69.80 การวิเคราะห์ขนาดของอิทธิพลของความสัมพันธระหว่างบุคคลที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน พบว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกมากกว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Beta = -0.506 และ -0.394 ตามลำดับ) โดยมีตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบทั้ง 2 ตัวแปร จึงอธิบายได้ว่าความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานที่เพิ่มขึ้น เป็นผลมาจากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาที่ลดลง

ตารางที่ 7 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านต่าง ๆ ที่ ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของพนักงาน

ตัวแปร	b	SE_b	β	t	sig	Tolerance	VIF
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (PR1)	-.489	.049	-.394	-9.881	.000*	.479	2.086
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (PR2)	-.571	.045	-.506	-12.703	.000*	.479	2.086
(Constant)	6.085	.124		49.117	.000*		

$SE_{est} = \pm .47$; Durbin-Watson = 1.946

$R = 0.836$; $R^2 = 0.698$; $F = 458.986$; $DF = 2$; $sig = 0.000$

หมายเหตุ: * หมายถึงนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของพนักงานแสดงดังตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) เท่ากับ 0.874 หมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านต่างๆ สามารถอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจลาออกจากการงานได้ ร้อยละ 87.40 การวิเคราะห์ขนาดของอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน (Beta = -0.379) ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน มากที่สุด รองลงมา คือ การรับรู้การสนับสนุนด้านความมั่นคงในการทำงาน (Beta = -0.219) ด้านความรู้ในงานและความก้าวหน้าในการทำงาน (Beta = -0.221) ด้านจิตอาสามณ์ (Beta = -0.130) และ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (Beta = -0.100) โดยมีตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบทั้ง 5 ตัวแปร จึงสามารถอธิบายได้ว่าความตั้งใจที่จะลาออก ที่เพิ่มขึ้นเป็นผลมาจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาสามณ์ และ ด้านการปฏิบัติงานที่ลดลง



ตารางที่ 8 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของพนักงาน

ตัวแปร	b	SE _b	β	t	sig	Tolerance	VIF
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (PO1)	-.120	.041	-.100	-2.922	.004*	.271	3.690
ด้านความรู้และความก้าวหน้าในงาน (PO2)	-.221	.041	-.185	-5.364	.000*	.268	3.731
ด้านความมั่นคงในการทำงาน (PO3)	-.250	.047	-.219	-5.281	.000*	.186	5.372
ด้านจิตอาสามณ์ (PO4)	-.145	.045	-.130	-3.212	.001*	.195	5.122
ด้านการปฏิบัติงาน (PO5)	-.445	.041	-.379	-10.753	.000*	.257	3.895
(Constant)	6.763	.085		79.733	.000*		

SE_{est} = ±.33; Durbin-Watson = 1.758
R = 0.935; R² = 0.874; F = 547.229; DF = 5; sig = 0.000

หมายเหตุ: * หมายถึงนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของพนักงานในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์เขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุของสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้ง 8 ตัวแปร พบว่า มีตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร คือ ความปลอดภัยในการทำงาน ความเข้มของแสงสว่าง อุณหภูมิในที่ทำงาน การถ่ายเทของอากาศ กลิ่น สารเคมี มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังพบว่า มีตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร ไม่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ด้านการวางผังของสถานที่ทำงาน และความดังของเสียง เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการวางผังของสถานที่ทำงานขององค์การมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน และองค์การได้มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันเสียงดังไว้ในปริมาณที่เพียงพอ

สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความปลอดภัยในการทำงาน มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน โดยพนักงานมีความเห็นว่า บริเวณที่องค์การจัดให้ในการทำงานนั้นมีความปลอดภัยในการทำงาน อีกทั้งยังมี อุปกรณ์ที่พร้อม และการฝึกอบรมเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เมื่อพนักงานมีความมั่นใจในความปลอดภัยในการทำงาน ก็จะส่งผลให้ความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานลดลง สอดคล้องกับ งานวิจัยของ สืบศิริ รุ่งเรือง บุญศิริ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานและการรับรู้พฤติกรรมการนำของหัวหน้างานที่ส่งผลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มจังหวัดกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความปลอดภัยในการทำงาน ส่งผลต่อการความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05



จากผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของพนักงานในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์เขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุของความสัมพัธ์ระหว่างบุคคล พบว่า มีตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร ซึ่งมีผลทั้ง 2 ตัวแปร คือ 1.ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 2.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน โดยพนักงานมีความเห็นว่า ผู้บังคับบัญชามักคอยกระตุ้น หรือจูงใจให้มีความตั้งใจในการทำงานเสมอ อีกทั้งพนักงานยังได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา จึงทำให้พนักงานกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ส่งผลให้พฤติกรรม การตัดสินใจลาออกของพนักงานลดลง ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ธวัชชัย บุญเพิ่มราศรี (2552) ได้ทำการศึกษา เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีผลต่อการตั้งใจลาออกจากการงานของบุคลากร กรณีศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิตย” ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน ของพนักงานบุคลากรของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากผลการวิเคราะห์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของพนักงานในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์เขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พบว่า มีตัวแปรอิสระ 5 ตัวแปร ซึ่งมีผลทั้ง 5 ตัวแปร คือ 1.ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ 2.ด้านความรู้ในงานและความก้าวหน้าในการทำงาน 3.ด้านความมั่นคงในการทำงาน 4.ด้านจิตอาวมณ์ 5.ด้านการปฏิบัติงาน มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ 1.ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยพนักงานมีความเห็นว่า บริษัทกำหนดนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการได้อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม อีกทั้งผู้บังคับบัญชาหรือตัวแทน นายจ้างได้มีการอธิบายเกี่ยวกับนโยบายการจ่ายผลตอบแทนและสวัสดิการอย่างชัดเจน 2.ด้านความรู้ในงานและความก้าวหน้าในการทำงาน โดยพนักงานมีความเห็นว่า องค์การได้มีการจัดอบรมให้ความรู้ต่างๆ นอกเหนือจากความรู้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง อีกทั้งยังรับรู้อำนาจการกำหนดนโยบายความก้าวหน้าในสายอาชีพในแต่ละตำแหน่งงานอยู่ได้อย่างเหมาะสม 3.ด้านจิตอาวมณ์ โดยพนักงานมีความเห็นว่า พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อการทำงานในองค์การ อีกทั้งยังได้รับการยกย่องชื่นชมตามสมควร 4.ด้านการปฏิบัติงาน โดยพนักงานมีความเห็นว่า องค์การได้จัดอบรมเพื่อเรียนรู้การปฏิบัติในตำแหน่งหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้พฤติกรรม การตัดสินใจลาออกของพนักงานลดลง ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ มาลินี อ้นวิเศษ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน อุปนิสัย 8 ประการ รูปแบบการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ กับความตั้งใจที่จะลาออก ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน โดยพนักงานมีความเห็นว่า ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นตำแหน่งที่มีความมั่นคงสูง อีกทั้งยังรับรู้อำนาจการไม่มีนโยบายในการปลดพนักงานหรือเลิกจ้างงาน แม้ว่าจำเป็นต้องลดขนาดขององค์การก็ตาม จึงทำให้พนักงานมีความมั่นใจว่ามีความมั่นคงในอาชีพ หากอยู่ในองค์การแห่งนี้ ส่งผลให้พฤติกรรม การตัดสินใจลาออกของพนักงานลดลง ซึ่ง



สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ธนา จินดาโชติพันธ์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจในกิจกรรมและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อความตั้งใจลาออกโดยมีความผูกพันกับองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน ของเจ้าหน้าที่แผนกทรัพยากรบุคคลของบริษัท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ขนาดของอิทธิพลของตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน พบว่า ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านอุณหภูมิในที่ทำงาน ลำดับถัดมาคือ ด้านการถ่ายเทของอากาศ ลำดับถัดมาคือ ด้านความเข้มของแสงสว่าง ลำดับถัดมาคือ ด้านสารเคมี และลำดับสุดท้ายคือ ด้านกลิ่น มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน โดยมีตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบทั้งสิ้น 6 ตัวแปร ดังนั้น จึงสามารถอธิบายความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน ของพนักงานในบริษัทกลุ่ม อุตสาหกรรมยานยนต์เขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง ได้ว่า ความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานที่เพิ่มขึ้น เป็นผลมาจาก ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านความเข้มของแสงสว่าง ด้านอุณหภูมิในที่ทำงาน ด้านการถ่ายเทของอากาศ ด้านกลิ่น และด้านสารเคมีที่ลดลง

จากการวิเคราะห์ขนาดของอิทธิพลของตัวแปรด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของพนักงาน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยมีตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบทั้งสิ้น 2 ตัวแปร ดังนั้น จึงสามารถอธิบายความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของพนักงานในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์เขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง ได้ว่า ความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของพนักงานที่เพิ่มขึ้นเป็นผลมาจาก ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาที่ลดลง

จากการวิเคราะห์ขนาดของอิทธิพลของตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของพนักงาน พบว่า ด้านการปฏิบัติงานส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน มากที่สุด รองลงมา คือด้านความมั่นคงในการทำงาน ลำดับถัดมาคือด้านความรู้ในงานและความก้าวหน้าในการทำงาน ลำดับถัดมาคือด้านจิตอาสามณ์ และลำดับสุดท้ายคือด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยมีตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบทั้งสิ้น 5 ตัวแปร ดังนั้น จึงสามารถอธิบายความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของพนักงานในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์เขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง ได้ว่า ความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของพนักงานที่เพิ่มขึ้นเป็นผลมาจาก ด้านการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความรู้ในงานและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านจิตอาสามณ์และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการที่ลดลง

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลไม่ครอบคลุมปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานทั้งหมด ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ อาจจะทำวิจัยแบบผสมผสานเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความชัดเจนและเป็นข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น



รายการอ้างอิง

- ธนา จินดาโชตินันท์. (2556). อิทธิพลของแรงจูงใจในกิจกรรมและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อความตั้งใจลาออกโดยมีความผูกพันกับองค์การเป็นตัวส่งผ่าน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาประยุกต์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธวัชชัย บุญเพิ่มราศรี. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีผลต่อการตั้งใจลาออกจากงานของบุคคลกร: ศึกษาเฉพาะกรณีบุคคลกร สาย ค ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ปกรณ ลิมโยธิน. (2555). ตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เปรมจิตร์ คล้ายเพชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันขององค์การและความตั้งใจลาออก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาประยุกต์และองค์การ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พงศ์ หรดาล. (2540). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.พ.
- มาลีณี อ่อนวิเศษ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน อุปนิสัย 8 ประการรูปแบบการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความตั้งใจที่จะลาออก ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรสื่อ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิจิต เพชรกลัด. (2553). ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา บริษัท แพรคติก้า จำกัด. ปัญหาพิเศษปริญญาอุตสาหกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สมพร สุทัศน์ย์. (2541). มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สปีศรี รุ่งเรืองบุญศิริ. (2556). ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานและการรับรู้ต่อพฤติกรรมการนำของหัวหน้างานที่ส่งผลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มจังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารและพัฒนาอุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานแรงงานจังหวัดระยอง. (2558). การเข้าออกจากงานของลูกจ้างจำแนกตามอุตสาหกรรม. ระยอง.
- Bidisha, L.D., & Mukulesh, B. (2013). Employee retention: A review of literature. *Journal of Business and Management*, 14, 8-16.
- Ferris, G.R., Rossen, S.D., & Barhum, D.T. (1996). *Handbook of Human Resource Management*. (2nd ed.). Oxford: Blackwell Publishers.
- Karatepe, M.O., & Uludag, O. (2008). Affectivity, conflicts in the work-family interface, and hotel employee outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 27, 30-41.



Yang, J.T. (2010). Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29: 609-619.



ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมกับต้นทุนเงินทุนของ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Relationship between Corporate Social Responsibility Disclosure and Cost of Capital of Companies Listed on the Stock Exchange of Thailand

โสธรญา เนื่องกุ่มพร

Soraya Nuengkumphorn

ภาควิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Department of Accounting, Faculty of Business Administration, Chiang Mai University

ปิติมา ดิศกุลเนติวิทย์*

ภาควิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Department of Accounting, Faculty of Business Administration, Chiang Mai University

Email : pitima.d@cmu.ac.th

Received : 24 ธันวาคม 2561

Revised : 14 มีนาคม 2562

Accepted : 28 มีนาคม 2562

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมกับต้นทุนเงินทุนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 363 บริษัทในปี 2558 การศึกษาครั้งนี้ใช้กระดานทำการเพื่อเก็บข้อมูลการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมตามหลักการรายงานของ GRI 4 (Global Reporting Initiative 4) ซึ่งสอดคล้องกับที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยแนะนำให้ใช้ ผลการศึกษาพบว่า บริษัทส่วนใหญ่ร้อยละ 56.75 มีระดับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ระหว่างร้อยละ 30-39 เมื่อใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า การเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับต้นทุนเงินทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก สำหรับตัวแปรควบคุม ได้แก่ ความเสี่ยงทางการเงิน อัตราส่วนมูลค่าทางบัญชีต่อมูลค่าตลาด และประเภทอุตสาหกรรม ได้แก่ อุตสาหกรรมสินค้าอุตสาหกรรม อุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง และอุตสาหกรรมทรัพยากร มีความสัมพันธ์เชิงลบกับต้นทุนเงินทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ลงทุนและเจ้าหนี้ให้ความสำคัญต่อการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมเฉพาะอุตสาหกรรมสินค้า อุตสาหกรรม อุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง และอุตสาหกรรมทรัพยากร

คำสำคัญ: การเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคม, ต้นทุนเงินทุน



Abstract

This study aimed to investigate the relationship between corporate social responsibility disclosure and the cost of capital of companies listed on the Stock Exchange of Thailand. The final sample consisted of 365 listed companies in 2015 (2558 BE). This study used a working paper to collect social responsibility disclosures, based on the Global Reporting Initiative (GRI 4). This is consistent with the recommendation of the Stock Exchange of Thailand. The data analysis revealed that the majority of these companies (56.75%) disclosed 30 – 39 percent of their corporate social responsibility data. In addition, when using multiple regression analysis to test the hypothesis, it was found that the corporate social responsibility disclosure did not have any relationship with the weighted average cost of capital. In terms of the controlled variables leverage, the book-to-market ratio and industry type such as industrial industry, property and construction industry and resources industry had a negative relation with the weighted average cost of capital. However, the systematic risk had a positive relationship with the weighted average cost of capital. The results suggested that investors and creditors valued corporate social responsibility disclosure and only industrial industry, property and construction industry and resources industry.

Keywords: Corporate Social Responsibility Disclosure, Cost of Capital

บทนำ

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันส่งผลต่อสังคม สภาพแวดล้อม และชุมชน เนื่องจากบริษัทเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังคม หากบริษัทต้องการประสบความสำเร็จในระยะยาว ผู้บริหารจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนมีธรรมาภิบาลเป็นเครื่องมือกำกับดูแลกิจการในการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส สุจริต โดยความรับผิดชอบต่อสังคมมีเป้าหมายเพื่อสร้างความยั่งยืนให้กิจการ และทำให้ธุรกิจมีความสามารถในการแข่งขัน (สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม, 2555) ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์จึงกำหนดให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในรายงานประจำปี แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (56-1) เพื่อให้ข้อมูลดังกล่าวสื่อไปถึงผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ เช่น นักลงทุน นำไปใช้ประกอบการตัดสินใจลงทุน และเจ้าหนี้ สถาบันการเงินนำไปใช้ประกอบการพิจารณาการให้สินเชื่อ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2555)

บริษัทสามารถจัดหาเงินทุนผ่านการกู้ยืม ซึ่งต้นทุนทางการเงินคือดอกเบี้ย ส่วนการจัดหาเงินทุนจากเจ้าของโดยการระดมเงินทุน ต้นทุนทางการเงินคือต้นทุนเสียโอกาส ทั้งเจ้าหนี้และเจ้าของเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญของกิจการ โดยต้นทุนเงินทุนเป็นค่าใช้จ่ายที่ธุรกิจต้องจ่ายไปเพื่อให้ได้เงินทุนจำนวนหนึ่งเข้ามาใช้ในการลงทุนและเป็นอัตราผลตอบแทนขั้นต่ำที่ธุรกิจควรได้รับจากการลงทุน เมื่อกิจการลงทุนในโครงการที่ให้อัตราผลตอบแทนสูงกว่าต้นทุนเงินทุนจะทำให้มูลค่าของกิจการเพิ่มขึ้น (สุมาลี อุณหะนันท์, 2552) และการจัดหาเงินทุนจากแหล่งระยะยาวที่มีต้นทุนถาวรเฉลี่ยต่ำที่สุดจะส่งผลให้ราคาตลาดของหุ้นสามัญสูงเป็นการสร้างความพึงพอใจหรือความมั่งคั่งให้ผู้ถือหุ้น



สามัญ ทำให้กิจการมีความยั่งยืนและหุ้นสามัญเป็นสิ่งที่ต้องการทำให้นักลงทุนมาลงทุนมากขึ้น (พรณูภา ชวนิมิตรกุล, 2559) ในปัจจุบันผู้ลงทุนให้ความสำคัญในการเลือกลงทุนบริษัทจดทะเบียนที่มีการดำเนินกิจการด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อมภายใต้หลักธรรมาภิบาลมากขึ้น การจัดทำรายงานเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมจะทำให้ผู้ลงทุนมีข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องเกี่ยวกับกลยุทธ์และการดำเนินงานของบริษัทเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจลงทุน (สถาบันไทยพัฒนา, 2556) โดยบริษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมย่อมได้รับความน่าเชื่อถือจากการประเมินของแหล่งเงินทุน ทำให้มีโอกาสหาเงินกู้หรือทุนมาใช้ในบริษัทและมีอัตราดอกเบี้ยต่ำ (โสภณ พรโชคชัย, 2553) และความรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้ราคาหุ้นมีเสถียรภาพและมีส่วนเกินมูลค่าหุ้นในอัตราที่สูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย ซึ่งเป็นสิ่งที่นักลงทุนต้องการ การที่บริษัทสามารถเข้าถึงแหล่งทุนได้มากขึ้นช่วยให้ต้นทุนทางการเงินต่ำ (สถาบันไทยพัฒนา, 2548) เป็นเป้าหมายหนึ่งของความรับผิดชอบต่อสังคม กล่าวคือเมื่อกิจการมีความยั่งยืนและสามารถบริหารต้นทุนทางการเงินให้ต่ำจะสร้างความมั่งคั่งให้ผู้ถือหุ้น ส่งผลให้กิจการมีความยั่งยืนและประสบความสำเร็จในระยะยาว โดยการศึกษาในต่างประเทศ พบว่าบริษัทที่มีระดับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมสูงมีต้นทุนส่วนของผู้ถือหุ้นที่ต่ำ (Carmelo (2011), Zohreh & Bahman (2013), และ Shih - wei, Fengyi & Chia-ming (2014)) สำหรับการศึกษาในประเทศไทย รัชเนีย บังเมฆ, รวี ลงกาณี และมนทิพย์ ตั้งเอกจิต (2554) พบว่า ระดับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับต้นทุนเงินทุนส่วนของผู้ถือหุ้น ซึ่งแตกต่างกับ พันธ์นิตย์ เหลืองภัทรเชวง (2558) ซึ่งพบว่าบริษัทใน SET 100 ที่ได้รับการจัดอันดับเป็นหลักทรัพย์ที่มีความโดดเด่นในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของสถาบัน ไทยพัฒนา (ESG 100) มีต้นทุนเงินทุนของผู้ถือหุ้นลดลงร้อยละ 2.6 โดยการศึกษาของ รัชเนีย บังเมฆ และคณะ (2554) และพันธ์นิตย์ เหลืองภัทรเชวง (2558) ศึกษาต้นทุนเงินทุนส่วนของผู้ถือหุ้นโดยใช้แบบจำลองการตั้งราคาหลักทรัพย์(CAPM Model) ซึ่งเป็นเงินทุนในส่วนของผู้ถือหุ้น อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินธุรกิจ บริษัทมีการระดมเงินทุนทั้งจากเจ้าของและยังมีการกู้ยืมจากเจ้าหนี้ ซึ่งการวัดต้นทุนเงินทุนโดยใช้ต้นทุนเงินทุนถ่วงเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weighted Average Cost of Capital: WACC) จึงมีความเหมาะสมกว่า ดังนั้นการศึกษานี้จึงมีความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมกับต้นทุนเงินทุนเมื่อใช้ต้นทุนเงินทุนถ่วงเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weighted Average Cost of Capital: WACC) เพื่อเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ว่าการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์กับต้นทุนเงินทุน

บททวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ว่า การประกอบกิจการด้วยการดูแลใส่ใจต่อผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมีคุณธรรม ตลอดจนมีธรรมาภิบาลเป็นเครื่องมือกำกับในการดำเนินกิจการ ตระหนักถึงผลกระทบรวมถึงสร้างภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในระยะยาว นอกจากนั้น The European Commission ให้ความหมายความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจว่า เป็นแนวคิดที่บริษัทผสมผสานความห่วงใยต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไว้ในกระบวนการดำเนินธุรกิจ และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียภายใต้พื้นฐานการกระทำด้วยความสมัครใจ (สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม, 2555)

การจัดทำรายงานเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสำคัญเนื่องจากทำให้ผู้สนใจลงทุนในบริษัทได้รับข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้องเกี่ยวกับกลยุทธ์และการดำเนินงานของบริษัทที่ส่งผลต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ



นอกเหนือจากผู้ถือหุ้น เช่น พนักงาน หรือชุมชน ในปัจจุบันบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และองค์กรธุรกิจทั่วไปได้นำแนวทางการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมตามกรอบของ GRI (Global Reporting Initiative) มาใช้ ซึ่งกรอบการจัดทำรายงานนี้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม หลักการรายงานตามแนวทาง GRI ประกอบด้วย 4 หลักการสำหรับกำหนดเนื้อหารายงาน (สถาบันไทยพัฒน์, 2557) ดังนี้

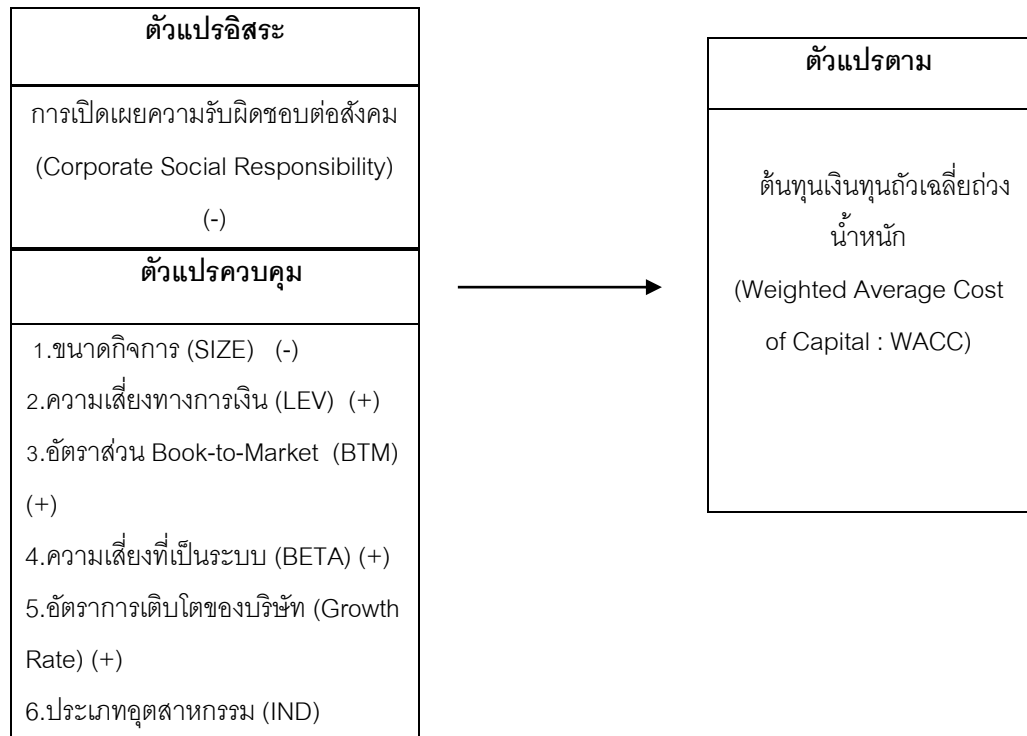
1. สาระัตถภาพ (Materiality) คือ การที่ข้อมูลในรายงานมีความครอบคลุมหัวข้อและตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง ที่สะท้อนถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและสังคมที่เกิดจากกิจการอย่างมีนัยสำคัญ
2. ความครอบคลุมและเกี่ยวข้องของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Inclusiveness) คือ การคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องและความครอบคลุมของภารกิจความรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องหลักและประเด็นสำคัญได้อย่างครบถ้วน
3. บริบทความยั่งยืน (Sustainability Context) คือ การส่งผลต่อการดำเนินงานทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้บริบทของการพัฒนาที่ยั่งยืนของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม
4. ความสมบูรณ์ (Completeness) คือ ความครอบคลุมประเด็น ตัวชี้วัดอันเป็นสาระัตถภาพของกรอบรายงาน ควรสะท้อนผลกระทบทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและสังคมที่สำคัญอย่างเพียงพอและช่วยให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรในระยะเวลาการรายงานได้

2. ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Theory) ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียระบุว่าผู้มีส่วนได้เสียเป็นกลุ่มคนหรือบุคคลใดก็ตามที่สามารถส่งผลกระทบต่อหรือได้รับผลกระทบจากกิจการ โดยทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับความเป็นธรรมและความชอบธรรม ผู้มีส่วนได้เสียอาจมีความสำคัญไม่เท่ากัน โดยผู้บริหารอาจให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสัมพันธ์ตามสัญญาที่เป็นลายลักษณ์อักษรกับบริษัท เช่น ผู้ถือหุ้น เจ้าหนี้ ลูกค้า แต่ละเลเยอร์ที่ไม่มี ความสัมพันธ์ใด ๆ เช่น ชุมชน บุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น ผู้บริหารต้องพิจารณาถึงความต้องการ ความสนใจและผลกระทบจากนโยบายและการดำเนินงานของบริษัทเพื่อให้สามารถดำรงอยู่ได้ (สุทธิศักดิ์ ไกรสรสุธาสินี, 2556)



กรอบแนวคิดและสมมติฐานงานวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง การศึกษานี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดของการวิจัย

สมมติฐานในการศึกษา การเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้นักลงทุนมีข้อมูลในการตัดสินใจลงทุนและบริษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมย่อมได้รับความน่าเชื่อถือจากการประเมินของแหล่งเงินทุนทำให้มีโอกาสหาเงินกู้ได้หรือทุนมาใช้ในกิจการ จากการศึกษาของ Zohreh & Bahman (2013) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมกับต้นทุนเงินทุนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ تهران ผลการศึกษาพบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญกับต้นทุนเงินทุน ในขณะที่ Shih et al. (2014) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมกับต้นทุนเงินทุน กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ไต้หวัน ผลการศึกษาพบว่า บริษัทที่ได้รับรางวัลความรับผิดชอบต่อสังคมมีต้นทุนเงินทุนต่ำ และ Carmelo (2011) ศึกษาผลกระทบของการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมต่อต้นทุนส่วนของผู้ถือหุ้น กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์สเปน ผลการศึกษาพบว่า บริษัทที่มีอันดับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมที่สูงมีนัยสำคัญในทิศทางตรงกันข้ามกับต้นทุนส่วนของผู้ถือหุ้นที่ต่ำ สอดคล้องกับการศึกษาของพัณนิตย เหลืองภัทรเชวง (2558) ซึ่งพบว่าบริษัทที่ได้รับการจัดอันดับเป็นหลักทรัพย์ที่มีความโดดเด่นในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของสถาบัน ไทยพัฒน์ (ESG 100) มีต้นทุนเงินทุนของผู้ถือหุ้นลดลง ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงกำหนดสมมติฐานว่า



H1: การเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับต้นทุนเงินทุน
ถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

ตัวแปรควบคุมในการศึกษา ได้แก่ (1) ขนาดกิจการ (SIZE) บริษัทขนาดใหญ่จะมีการเปิดเผยข้อมูลมากกว่าบริษัทขนาดเล็กและบริษัทขนาดใหญ่ได้รับความสนใจจากนักลงทุน การศึกษาของนพรีรา ก้อนสมบัติ (2553) พบว่าขนาดกิจการ (SIZE) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับต้นทุนเงินทุน (2) ความเสี่ยงทางการเงิน (LEV) ผู้บริหารมักมีความสำคัญต่อความมั่นคงทางการเงินและระมัดระวังไม่ให้ความเสี่ยงทางการเงินสูงไป จากงานวิจัยของ Shih et al. (2014) พบว่าความเสี่ยงทางการเงินมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับต้นทุนเงินทุน (3) อัตราส่วน Book-to-Market (BTM) มูลค่าบัญชีต่อมูลค่าตลาดเป็นอัตราส่วนที่สามารถอธิบายอัตราผลตอบแทนที่นักลงทุนต้องการได้ และนักลงทุนคาดหวังที่จะให้มูลค่าตลาดมากกว่ามูลค่าทางบัญชีเพื่อให้ผลตอบแทนนักลงทุนต้องการสูงขึ้น จากการศึกษาของ Zohreh & Bahman (2013) พบว่าอัตราส่วน Book-to-Market มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับต้นทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (4) ความเสี่ยงที่เป็นระบบ (BETA) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอกกิจการส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์ จากการศึกษาของ Ghoul, Guedhami, Kwok & Mishra (2011) พบว่า ความเสี่ยงที่เป็นระบบมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับต้นทุนส่วนของผู้ถือหุ้น (5) อัตราการเติบโตของบริษัท (Growth Rate) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อโครงสร้างเงินทุนโดยธุรกิจที่มีอัตราการเติบโตสูงจะพึ่งพาเงินทุนจากแหล่งภายนอก กานต์แก้ว กุลวานิช (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อต้นทุนเงินทุนส่วนของผู้ถือหุ้น พบว่าอัตราการเติบโตของบริษัทมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับต้นทุนเงินทุนส่วนของผู้ถือหุ้น (6) ประเภทอุตสาหกรรม (IND) ผู้มีส่วนได้เสีย เช่น เจ้าหนี้ ผู้ถือหุ้น ของบริษัทที่มีการประกอบธุรกิจซึ่งมีผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม อาจจะมีการพิจารณากลยุทธ์และนโยบายของบริษัทในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสังคมก่อนตัดสินใจลงทุน

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรในการศึกษาค้างนี้ คือ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี พ.ศ.2558 โดยไม่รวมหมวดธุรกิจกองทุนรวม ทรัสต์ บริษัทที่อยู่ระหว่างฟื้นฟูกิจการและเข้าข่ายอาจถูกเพิกถอน บริษัทที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน รวมทั้งได้ตัดข้อมูลที่มีค่าผิดปกติออกไปทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 363 บริษัท แหล่งข้อมูลเป็นแบบทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยตัวแปรอิสระ คือ การเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคม เก็บข้อมูลจากรายงานประจำปี แบบแสดงรายการข้อมูล (แบบ 56-1) รายงานความยั่งยืนสำหรับปี พ.ศ. 2558 และเว็บไซต์ของบริษัท ส่วนตัวแปรตาม คือ ต้นทุนเงินทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก และตัวแปรควบคุมต่าง ๆ เก็บรวบรวมข้อมูลจาก Bloomberg

ระดับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมและข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับตัวแปรเชิงปริมาณ ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมกับต้นทุนเงินทุนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมุติฐานที่กำหนดไว้ การวัดค่าของตัวแปรต่าง ๆ มีดังนี้



ตัวแปร	การวัดค่า
ต้นทุนเงินทุน (WACC)	ต้นทุนเงินทุนถ่วงเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weighted Average Cost of Capital : WACC)
การเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคม (DISC)	การเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคม
ขนาดกิจการ (Size)	ลอการิทึมธรรมชาติของมูลค่าสินทรัพย์รวมของกิจการ
ความเสี่ยงทางการเงิน (Leverage)	อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น
อัตราส่วนBook-to-Market	มูลค่าตามบัญชีหารด้วยมูลค่าตลาดของหลักทรัพย์ ณ วันสิ้นปีที่ 2558
ความเสี่ยงที่เป็นระบบ (Beta)	ค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างผลตอบแทนจากหลักทรัพย์กับตลาด ต่อความแปรปรวนของผลตอบแทนจากตลาด
อัตราการเติบโตของบริษัท (Growth Rate)	อัตราการเปลี่ยนแปลงของยอดขายต่ออัตราการหมุนเวียนของ สินทรัพย์
ประเภทอุตสาหกรรม (Industry)	ตัวแปรหุ่น (Dummy variable) โดยกำหนดให้บริษัทที่มีการดำเนินงานเกี่ยวข้องกับชุมชนและส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม คือ อุตสาหกรรมทรัพยากร อุตสาหกรรมสินค้าอุตสาหกรรม และ อุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง มีค่าตัวแปรเท่ากับ 1 ส่วน อุตสาหกรรมประเภทอื่น ๆ มีค่าเท่ากับ 0

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้กระดานทำการเก็บข้อมูลการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคม โดยอ้างอิงงานวิจัยของ Murcia & Santos (2012) และได้มีการเพิ่มการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมตามแนวทางการจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืนตามหลักการรายงานสากล GRI 4 (Global Reporting Initiative, 2013) ในกระดานทำการตามที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้แนะนำให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์นำไปปรับใช้ ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม รวม 34 หัวข้อ 166 รายการ หลักเกณฑ์การให้คะแนนการเปิดเผยข้อมูลและวิธีคำนวณดัชนีการเปิดเผยข้อมูล คือหากบริษัทมีการเปิดเผยประเด็นใดจะให้คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน และหากไม่มีการเปิดเผยข้อมูลจะให้คะแนนเท่ากับ 0 คะแนน และนำมาหาคะแนนรวมที่ได้รับจริง โดยจะคำนวณเป็นดัชนีของการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคม ตามแนวทางของ Camfferman & Cooke (2002) ดังนี้

$$\text{Disclosure Index} = \frac{AS}{MS} \quad 0 < \text{INDEX} \leq 1$$

โดยที่

Disclosure Index คือ ดัชนีของการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคม
AS คือ คะแนนจริงของแต่ละบริษัทที่ได้รับ (Actual Scores)



MS คือ คะแนนรวมสูงสุดที่แต่ละบริษัทควรจะได้รับ (Maximum Scores) เท่ากับรายการการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งหมด

ตัวแบบที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$$WACC_{i,t} = \beta_0 + \beta_1 DISC_{i,t} + \beta_2 SIZE_{i,t} + \beta_3 LEV_{i,t} + \beta_4 BTM_{i,t} + \beta_5 BETA_{i,t} + \beta_6 GR_{i,t} + \beta_7 IND_{i,t} + e_{i,t}$$

โดยที่

$WACC_{i,t}$	คือ ต้นทุนเงินทุนถ่วงเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของบริษัท i ในปี t
$DISC_{i,t}$	คือ การเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท i ในปี t
$SIZE_{i,t}$	คือ ขนาดของกิจการวัดจากสินทรัพย์รวมของบริษัท i ในปี t
$LEV_{i,t}$	คือ ความเสี่ยงทางการเงินของบริษัท i ในปี t
$BTM_{i,t}$	คือ อัตราส่วนBook-to-Market ของบริษัท i ในปี t
$BETA_{i,t}$	คือ ความเสี่ยงที่เป็นระบบของบริษัท i ในปี t
$GR_{i,t}$	คือ อัตราการเติบโตของบริษัท i ในปี t
$BETA_{i,t}$	คือ ความเสี่ยงที่เป็นระบบของบริษัท i ในปี t
$IND_{i,t}$	คือ ประเภทอุตสาหกรรมของบริษัท i ในปี t

ผลการศึกษา

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์จำนวน 363 บริษัทในปี 2558 พบว่า บริษัทจดทะเบียนส่วนใหญ่มีการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับร้อยละ 30-39 มีจำนวน 206 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 56.75 รองลงมาเป็นการเปิดเผยข้อมูลในระดับร้อยละ 20-29 มีจำนวน 83 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 22.87 และมีการเปิดเผยข้อมูลในระดับร้อยละ 40-49 มีจำนวน 55 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 15.15 โดยเมื่อจำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมของบริษัท พบว่า บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอาหาร ทิพย์ากร และสินค้าอุตสาหกรรม มีค่าเฉลี่ยของคะแนนการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมสูงสุด คือ 0.38 หรือ ร้อยละ 38 ของรายการทั้งหมด รองลงมาคือ อุตสาหกรรมเทคโนโลยี ในขณะที่อุตสาหกรรมธุรกิจการเงินมีค่าเฉลี่ยของคะแนนการเปิดเผยข้อมูลต่ำที่สุด อย่างไรก็ตาม บริษัทในอุตสาหกรรมทิพย์ากรมีระดับการเปิดเผยข้อมูลสูงสุด คือ ร้อยละ 57 ของรายการทั้งหมด รองลงมาคือ อุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร และอุตสาหกรรมสินค้าอุตสาหกรรม ซึ่งมีระดับการเปิดเผยข้อมูลอยู่ที่ ร้อยละ 55 ของรายการทั้งหมด โดยภาพรวมพบว่า บริษัทที่มีการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับที่ต่ำเมื่อเทียบกับรายการทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ยการเปิดเผยข้อมูล 0.35 หรือร้อยละ 35



ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาของตัวแปรเชิงปริมาณ

ตัวแปร	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
WACC	3.328	13.066	7.731	2.194
DISC	0.211	0.572	0.353	0.072
SIZE	587.254	282,844.267	16,084.671	30,736.430
LEV	0.038	5.959	1.088	1.014
BTM	0.082	1.978	0.708	0.419
BETA	-0.497	2.354	0.816	0.558
GR	-4.613	5.941	0.098	0.798

โดยที่

$WACC_{i,t}$	คือ ต้นทุนเงินทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
$DISC_{i,t}$	คือ การเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคม
$SIZE_{i,t}$	คือ ขนาดของกิจการวัดจากสินทรัพย์รวม
$LEV_{i,t}$	คือ ความเสี่ยงทางการเงิน
$BTM_{i,t}$	คือ อัตราส่วน Book-to-Market
$BETA_{i,t}$	คือ ความเสี่ยงที่เป็นระบบ
$GR_{i,t}$	คือ อัตราการเติบโต

จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาของตัวแปรตาม พบว่า ต้นทุนเงินทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (WACC) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.731 และตัวแปรอิสระ การเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคม (DISC) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.353 สำหรับตัวแปรควบคุมจำนวน 5 ตัวแปร พบว่า (1) ขนาดของกิจการ (SIZE) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 16,084.671 ล้านบาท ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 30,736.430 ล้านบาท แสดงให้เห็นว่าขนาดบริษัทมีความแตกต่างกันมาก (2) ความเสี่ยงทางการเงิน (LEV) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.088 เท่า แสดงให้เห็นว่ากิจการส่วนใหญ่มีการจัดหาเงินทุนจากการก่อหนี้ใกล้เคียงส่วนของเจ้าของ (3) อัตราส่วน Book-to-Market (BTM) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.708 แสดงว่าโดยเฉลี่ยบริษัทมีมูลค่าตลาดสูงกว่ามูลค่าบัญชี (4) ความเสี่ยงที่เป็นระบบ (BETA) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.816 แสดงว่าโดยเฉลี่ยแล้วหุ้นนั้นมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นหรือลงช้ากว่าดัชนีตลาดหลักทรัพย์ (5) อัตราการเติบโตของบริษัท (GR) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.098 แสดงว่าการเติบโตของบริษัทโดยเฉลี่ยเท่ากับ 0.103 เมื่อเทียบกับอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์



ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตัวแปร	สถิติ		
	Coefficients	t-Statistic	Prob. (t-Statistic)
Constant	7.870	12.817	0.000
DISC _{i,t}	-0.993	-0.834	0.405
LnSIZE _{i,t}	0.131	0.835	0.404
LEV _{i,t}	-0.980	-11.365	0.000***
BTM _{i,t}	-1.579	-8.317	0.000***
BETA _{i,t}	2.526	17.073	0.000***
GR _{i,t}	-0.042	-0.424	0.672
INDUS _{i,t}	-0.037	-2.189	0.029**
Adjusted R Square			0.542
Std. Error			1.4847
F-Statistic			62.187
Prob.(F-Statistic)			0.000

*** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 ** ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

$$WACC_{i,t} = \beta_0 + \beta_1 DISC_{i,t} + \beta_2 SIZE_{i,t} + \beta_3 LEV_{i,t} + \beta_4 BTM_{i,t} + \beta_5 BETA_{i,t} + \beta_6 GR_{i,t} + \beta_7 IND_{i,t} + e_{i,t}$$

โดยที่

WACC _{i,t}	คือ ต้นทุนเงินทุนถ่วงเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของบริษัท i ในปี t
DISC _{i,t}	คือ การเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท i ในปี t
LnSIZE _{i,t}	คือ ลอการิทึมของสินทรัพย์รวมของบริษัท i ในปี t
LEV _{i,t}	คือ ความเสี่ยงทางการเงินของบริษัท i ในปี t
BTM _{i,t}	คือ อัตราส่วนBook-to-Market ของบริษัท i ในปี t
BETA _{i,t}	คือ ความเสี่ยงที่เป็นระบบของบริษัท i ในปี t
GR _{i,t}	คือ อัตราการเติบโตของบริษัท i ในปี t
BETA _{i,t}	คือ ความเสี่ยงที่เป็นระบบของบริษัท i ในปี t
IND _{i,t}	คือ ประเภทอุตสาหกรรมของบริษัท i ในปี t



จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจเชิงพหุที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.542 นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์สมมติฐานพบว่า การเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับต้นทุนเงินทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ -0.993 และ Prob.(t-Statistic) เท่ากับ 0.405) ผลการทดสอบจึงไม่เป็นไปตามที่คาดไว้ เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนเงินทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักและตัวแปรควบคุม พบว่าความเสี่ยงทางการเงิน (LEV_{it}) และอัตราส่วน Book-to-Market (BTM_{it}) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับต้นทุนเงินทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักซึ่งไม่เป็นไปตามทิศทางที่คาดไว้ และความเสี่ยงที่เป็นระบบ ($BETA_{it}$) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับต้นทุนเงินทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยทิศทางเป็นไปตามที่ได้คาดไว้ และผลการศึกษายังพบว่าการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมของอุตสาหกรรมที่มีความอ่อนไหวต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น กลุ่มสินค้าอุตสาหกรรม อุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง และอุตสาหกรรมทรัพยากร มีความสัมพันธ์กับต้นทุนเงินทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก แต่สำหรับขนาดของกิจการ ($LnSIZE_{it}$) และอัตราการเติบโตของบริษัท (GR_{it}) ไม่มีความสัมพันธ์กับต้นทุนเงินทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

อภิปรายและสรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมกับต้นทุนเงินทุนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่าการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับต้นทุนเงินทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เนื่องจากบริษัทมีการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับที่ต่ำเมื่อเทียบกับรายการทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ยการเปิดเผยข้อมูลเท่ากับ 0.353 เช่นเดียวกับงานวิจัยของ วิริตมา กิ่งแก้ว (2555) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมตามความสมัครใจของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่าดัชนีการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.2694 และการศึกษาของรัชนิยา บังเมฆ,วีริ์ ลงกานี และมนทิพย์ ตั้งเอกจิต (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ของการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมและต้นทุนเงินทุนส่วนของเจ้าของ กรณีบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยพบว่าการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมมีค่าเฉลี่ย 0.16 แสดงให้เห็นว่าค่าเฉลี่ยการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นแต่ยังอยู่ในระดับที่ต่ำ เนื่องจากการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นการเปิดเผยโดยสมัครใจ ซึ่งแต่ละบริษัทได้เลือกเปิดเผยเพียงบางหัวข้อตามแนวทางที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้แนะนำไว้เท่านั้น และบริษัทส่วนใหญ่มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นจำนวนเงินและตัวเลขอื่น ๆ มากกว่า

นอกจากนี้ อาจมีปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักลงทุนและเจ้าหนี้มากกว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ เนื่องจากรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่ไม่ใช่ทางการเงิน แต่ในการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุนจะใช้ข้อมูลทางการเงินมาพิจารณาความเสี่ยง และใช้ปัจจัยอื่น เช่น เศรษฐกิจ การเมือง มาประกอบการตัดสินใจลงทุน ส่วนสถาบันทางการเงินหรือเจ้าหนี้อาจพิจารณาการให้สินเชื่อจากผลการดำเนินงานหลักทรัพย์ค้ำประกัน หรือความสามารถในการชำระหนี้มากกว่า นอกจากนี้การเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมอาจส่งผลต่อต้นทุนเงินทุนของกิจการในระยะยาว (วรชยา สุธีเศรษฐ์, 2555) แต่การศึกษานี้เก็บข้อมูลเพียงหนึ่งปีซึ่งอาจไม่สะท้อนการลดลงของต้นทุนเงินทุน นอกจากนี้กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของกิจการ เช่น พนักงาน ลูกค้า ชุมชน อาจให้ความสนใจการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมมากกว่านักลงทุน เจ้าหนี้ และสถาบันการเงิน ซึ่งผลการศึกษา



สอดคล้องกับการศึกษาของรัชเนีย บังเมฆ และคณะ (2554) พบว่าระดับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคม
ไม่มีความสัมพันธ์กับต้นทุนเงินทุนส่วนของผู้ถือหุ้น

สำหรับตัวแปรควบคุม ได้แก่ ความเสี่ยงทางการเงินมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับต้นทุนเงินทุน
ถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก กล่าวคือ กิจกรรมการผูกพันจากการก่อหนี้มากขึ้นจะทำให้ต้นทุนเงินทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
ลดลง เนื่องจากค่าใช้จ่ายทางการเงินจากการก่อหนี้ของบริษัทสามารถนำไปลดหย่อนทางภาษีได้ทำให้ต้นทุนเงินทุนถัว
เฉลี่ยถ่วงน้ำหนักลดลง นอกจากนี้อัตราส่วน Book-to-Market มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับต้นทุนเงินทุน
ถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก กล่าวคือ เมื่อกิจกรรมมีอัตราส่วน Book-to-Market มากขึ้นจะทำให้ต้นทุนเงินทุนถัวเฉลี่ยถ่วง
น้ำหนักลดลง เนื่องจากอัตราส่วน Book-to-Market มากขึ้นทำให้อัตราการเติบโตของบริษัทลดลง และส่งผลให้ต้นทุน
เงินทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักลดลง ในขณะที่ความเสี่ยงที่เป็นระบบมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับต้นทุนเงินทุนถัว
เฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก กล่าวคือหากกิจกรรมมีความเสี่ยงที่เป็นระบบมากขึ้นจะทำให้ต้นทุนเงินทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักมากขึ้น
เนื่องจากค่าเบต้ามากขึ้นทำให้นักลงทุนคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนที่มากขึ้นเพื่อชดเชยความเสี่ยงทำให้ต้นทุน
เงินทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักมากขึ้น

สำหรับประเภทอุตสาหกรรมพบว่ามีความสัมพันธ์กับต้นทุนเงินทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เมื่อบริษัทที่มีการ
ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับชุมชนและส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ได้แก่ อุตสาหกรรมทรัพยากร อุตสาหกรรมสินค้า
อุตสาหกรรม และอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้นต้นทุน
เงินทุนลดลง แสดงให้เห็นว่าผู้ลงทุนและเจ้าหนี้ให้ความสำคัญต่อการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมเฉพาะ
อุตสาหกรรมที่มีความอ่อนไหวต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นบริษัทในอุตสาหกรรมข้างต้นควรให้ความสำคัญถึงการ
เปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อลดต้นทุนการกู้ยืมและสร้างความพึงพอใจให้กับนักลงทุนมากขึ้น ส่วนขนาด
กิจการ และอัตราการเติบโตของบริษัทไม่มีความสัมพันธ์กับต้นทุนเงินทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

จากผลการศึกษาพบว่าระดับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น บริษัทจดทะเบียน
ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยควรให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น
และควรกำหนดให้บริษัทที่มีการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมให้ครบทุกหัวข้อ เนื่องจากการศึกษาที่ผ่านมาแต่
ละบริษัทมีการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมเพียงบางหัวข้อเท่านั้น นอกจากนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ควรมีการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคม
และการจัดทำรายงานความยั่งยืน หรือรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อเพิ่มคุณค่า
และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้บริษัท สำหรับข้อจำกัดของการศึกษานี้ คือศึกษาจากข้อมูลเพียง 1 ปี อาจทำให้เห็น
ภาพความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมกับต้นทุนเงินทุนของบริษัทจดทะเบียนในตลาด
หลักทรัพย์แห่งประเทศไทยไม่ชัดเจน ดังนั้นข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการขยายระยะเวลาศึกษาข้อมูล
ให้มากขึ้นเนื่องจากการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมอาจส่งผลต่อบริษัทในระยะยาว และสามารถเพิ่มรายการการ
เปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมอื่น ๆ ในการเก็บข้อมูล เช่น ผลกระทบของระดับเสี่ยงที่เกิดจากการดำเนินงานของ
บริษัท รายการชั่วโมงการช่วยเหลือชุมชน ชั่วโมงจิตอาสาของพนักงาน เป็นต้น

รายการอ้างอิง

กานต์แก้ว กุลวานิช. (2550). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อต้นทุนเงินทุนส่วนของผู้ถือหุ้น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ



- สาขาการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐิติมา กิ่งแก้ว. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมตามความสมัครใจของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นพธีรา ก้อนสมบัติ. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนเงินทุนกับการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พนิตย เหลืองภัทรเชวง. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและต้นทุนเงินทุนของผู้ถือหุ้น. การค้นคว้าการค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรณูภา ฐวนิมิตรกุล. (2559). การเงินธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการเงิน คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัชนิยา บังเมฆ, รวี ลงกานี และ มณฑิพย์ ตั้งเอกจิต. (2554). “การเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมและต้นทุนเงินทุนส่วนของเจ้าของ: กรณีตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.” ใน การประชุมผลงานวิจัยด้านการจัดการธุรกิจ ครั้งที่ 4.
- วรชยา สุทธิเชษฐ. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมกับการวางแผนภาษีของกลุ่มบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. การค้นคว้าการค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม. (2555). แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: บริษัท เมจิกเพรส จำกัด.
- สถาบันไทยพัฒน์. (2548). “ประโยชน์ของซีเอสอาร์.” สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน 2559 จาก http://www.thaicssr.com/2005/09/blog-post_112747511569655705.html
- สถาบันไทยพัฒน์. (2556). “การเปิดเผยข้อมูล CSR ในรายงานประจำปี.” สืบค้นเมื่อ 17 ตุลาคม 2559 จาก <http://www.thaicssr.com/2013/02/csr.htm>
- สถาบันไทยพัฒน์. (2557). กระบวนการรายงานเพื่อความยั่งยืน. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี: วนิดาการพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2555). “รายงานการพัฒนายั่งยืน.” สืบค้นเมื่อ 28 มิถุนายน 2560 จาก www.sec.or.th/th/Aboutus/Document/Sustain_report/2555.pdf
- สุมาลี อุณหะนันท์. (2552). การบริหารการเงิน. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุทธิศักดิ์ ไกรสรสุธาสิณี. (2556). ความรับผิดชอบต่อธุรกิจต่อสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 1. สมุทรสาคร: บริษัท แพลนพรินต์ติ้ง จำกัด.
- โสภณ พรโชคชัย. (2553). CSR ที่แท้. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ส.วิรัช การพิมพ์ (1996).
- Camfferman, K. & Cook, T. (2002). An Analysis of Disclosure in the Annual Reports of UK and Dutch Companies. *Journal of International Accounting Research*, 1, 3-31.



- Carmelo, R. (2011). The Impact of Better Corporate Social Responsibility Disclosure on the Cost of Equity Capital. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 11(19), 253-272.
- Ghoul, S. E., Guedhami, O., Kwok, C., C.Y., & Mishra, D., R. (2011). Does corporate social responsibility affect the cost of capital?, *Journal of Banking & Finance*, 35 (9), 2388-2406.
- Global Reporting Initiative. (2013). *G4 Sustainability Reporting Guidelines: Reporting Principles and Standard Disclosure*. Retrieved December 15, 2016, from <http://www.globalreporting.org/resourcelibral/GRI4-Part1-Reporting-Principles-and-Standard-Disclosures.pdf>
- Murcia, F. D., & Santos, A. D. (2012). Discretionary-Based Disclosure: Evidence from Brazillian Market. *Brazilian Administration Review*, 9(1), 88-109.
- Shih-wei, W., Fengyi, L., & Chia-ming, W. (2014). Corporate Social Responsibility and Cost of Capital: An Empirical Study of the Taiwan Stock Market. *Emerging Markets Finance & Trade*, 14(50), 107-120.
- Zohreh, H. & Bahman, S. (2013). "Relationship Between Corporate Social Responsibility and Cost of Capital in Listed Companies in Tehran Stock Exchange. *World Applied Sciences Journal*, 11(28), 1544-1554.



พฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี

Personal Financial Management Behaviors of Employees in Local Administrative Organizations in Khemarat District, Ubon Ratchathani Province

คณิตตา นัยนามาศ*

Kanitta Nainamat

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Faculty of Management Science, Ubon Ratchathani University

Email : kanitta559@gmail.com

ดร.นรา หัตถสิน

Nara Huttasin, Ph.D.

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Faculty of Management Science, Ubon Ratchathani University

Email : huttasinn@gmail.com

บทคัดย่อ

Received :	18 มีนาคม 2562
Revised :	10 พฤษภาคม 2562
Accepted :	21 พฤษภาคม 2562

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) พฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคลและ (2) ความสัมพันธ์ระหว่างด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านปัจจัยความรู้ และด้านพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 220 คน โดยรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนธันวาคม 2560 - มกราคม 2562 และใช้การวิเคราะห์สถิติด้วยร้อยละ ค่าเฉลี่ย สถิติสหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน และสถิติการทดสอบแบบไคสแควร์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเขมราฐ ส่วนใหญ่มีเป้าหมายการออมเพื่อใช้จ่ายเมื่อมีความจำเป็น/ฉุกเฉิน มีการออมในรูปแบบเงินฝากออมทรัพย์และออมไม่เกิน 5% ของรายได้ต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีหนี้สินจากการกู้ยืมเงินจากธนาคารและสามารถชำระหนี้ได้ไม่เกิน 10,001 - 15,000 บาทต่อ



เดือน อย่างไรก็ตาม ส่วนใหญ่มีการลงทุนในธุรกิจส่วนตัวแต่ยอมรับความเสี่ยงได้ในระดับต่ำและมีการบริหารความเสี่ยงโดยการเก็บออมเป็นเงินฝากธนาคารเพราะต้องการเงินไว้ใช้จ่ายในยามฉุกเฉินจำนวน 15,001 - 20,000 บาทต่อเดือนสำหรับการวางแผนเกษียณนั้น ส่วนใหญ่ต้องการเงินจำนวนประมาณ 15,001 - 20,000 บาทต่อเดือนเพื่อใช้จ่ายหลังเกษียณและคิดว่าจะนำเงินฝากธนาคารมาใช้ อนึ่ง พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ไม่ถึงเกณฑ์เสียภาษีและจะวางแผนภาษีโดยการประกันชีวิตเพื่อลดหย่อนภาษี ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์นั้นพบว่า ปัจจัยด้านความรู้และพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และเพศไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคล แต่ประเภทพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคล

คำสำคัญ : พฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคล , การบริหารการเงินส่วนบุคคล

Abstract

The objectives of this research are (1) to study personal financial management behaviors of local administrative employees in Khemarat municipality, located in Ubon Ratchathani province and (2) to investigate the relationship between their personal factors, knowledge factor, and personal financial management behaviors. Data were collected by questionnaire survey from 220 samples, and were analyzed by such statistics as percentage, mean, standard deviation, Spearman's Rank Correlation, and Chi-Square. Results are found that most of the local administrative employees in Khemarat have saving less than 5% of monthly income and their saving plan is aimed at emergency spending. They invest in private business but can bear low risks, and thus their risk management is allowing money in a bank saving account, with a demand for 15,001 – 20,000 baht a month in emergency spending cases. Most are in debt from bank loans and are able to pay back about 10,001-15,000 baht per month. Nevertheless, they expect for 15,001 – 20,000 baht of monthly income after retirement. As for the personal income tax planning, most have low income which is exempted for tax payment. However, if having high income, they plan to have life insurance as a source of a tax deduction. Furthermore, the findings confirm positive relationships between personal factors, knowledge factors, and personal financial management at a low level. Further, the knowledge factors has positive relationship with personal financial management at a moderate level. Nevertheless, gaining insight into such relationships, gender has no relationship with personal financial management but type of employment do, with the statistical significance of 0.05.



Keywords: personal financial management behavior, personal financial management

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารการเงินเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับทุกคนโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุ เพราะเงินเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องใช้ เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ ใช้ชำระหนี้ และอื่นๆ ตามความต้องการ (รัชนิกร วงศ์จันทร์, 2555: 3) ซึ่งบุคคลแต่ละคนย่อมมีวัตถุประสงค์ในการใช้เงินที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ไม่ว่าบุคคลจะต้องการเงินไปเพื่อวัตถุประสงค์ใดก็ตาม การบริหารการเงินให้มีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินชีวิตเพื่อนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีตามความปรารถนาของแต่ละบุคคล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด เนื่องจากมีหน้าที่ให้บริการสาธารณะ ด้านต่าง ๆ เช่น ให้บริการสาธารณูปโภคพื้นฐาน ให้บริการรับแจ้งเกิดแจ้งตาย ขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ เป็นต้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชากรในท้องถิ่นซึ่งถือได้ว่าเป็นกลุ่มคนที่มีโอกาสทางสังคมน้อยกว่าประชากรในอาศัยอยู่ในเขตการปกครองส่วนภูมิภาคและส่วนกลาง ซึ่งการบริการที่ดีนั้นจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในพื้นที่เป็นกลไกสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน

อำเภอเขมราฐเป็นอำเภอหนึ่งในจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งมีประชากรเป็นกลุ่มคนที่มีโอกาสทางสังคมน้อยเพราะนอกจากจะมีรายได้เฉลี่ยน้อยที่สุดของจังหวัดแล้ว (สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุบลราชธานี, 2561) ยังมีพื้นที่อยู่อาศัยที่ห่างไกลจากตัวจังหวัดอุบลราชธานีด้วย ดังนั้นประชากรในพื้นที่อำเภอเขมราฐจึงควรได้รับการบริการที่ดีจากภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการสาธารณะจากอปท.เขมราฐซึ่งถูกขับเคลื่อนโดยพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นกำลังสำคัญ อนึ่ง การที่บุคลากรของอปท.จะปฏิบัติหน้าที่ได้ดีและมีคุณภาพนั้นย่อมตั้งอยู่บนพื้นฐานของการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งนี้คุณภาพชีวิตที่ดีตั้งอยู่บนการบริหารรายได้และค่าใช้จ่ายของบุคคลได้อย่างเหมาะสม

ด้วยเหตุดังกล่าวการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี จึงเกิดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคล และความสัมพันธระหว่างด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านปัจจัยความรู้ และด้านพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคลของพนักงานอปท.เขมราฐ ทั้งนี้ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของอปท.ในการใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ สำหรับบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มีการบริการที่ดีแก่ประชาชน และเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในอปท.เขมราฐในการใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการบริหารการเงินของแต่ละบุคคลเพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในอนาคตต่อไป



2. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการเงินส่วนบุคคล

2.1.1 ความหมายของการบริหารการเงินส่วนบุคคล

สุขใจ น้ำผุด และอนุชนาฏ เจริญจิตรกรรม (2551: 3) ได้กล่าวว่า การบริหารการเงินส่วนบุคคล หมายถึง การจัดการทรัพยากรทางการเงินที่บุคคลมีอยู่หรือได้มาให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่วางไว้อย่างดีที่สุด Richard J. Stillman (1985 อ้างถึงใน จันทรเพ็ญ บุญฉาย, 2552: 7) ได้กล่าวว่า การบริหารการเงินส่วนบุคคล หมายถึง การจัดระเบียบการเงินของบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ รู้จักใช้เงินอย่างชาญฉลาดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และ Louis E. Boone, David L. Kurtz, Douglas Heath (2000 อ้างถึงใน จันทรเพ็ญ บุญฉาย, 2552: 7) ได้กล่าวเกี่ยวกับการจัดการการเงินส่วนบุคคลว่าเป็นการการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเงินของบุคคลเพื่อให้มีสภาพคล่องทางการเงินที่ดีในอนาคต ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการบริหารการเงินส่วนบุคคล หมายถึง การกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการจัดการทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.1.2 การบริหารการเงินในแต่ละช่วงชีวิตของบุคคล

Richard J. Stillman (1988; อ้างอิงจาก พงษ์ศักดิ์ สกุลทักษิณ, 2550) ได้แบ่งลักษณะการเงินในแต่ละช่วงชีวิต ออกเป็น 5 ระยะ ดังนี้ (1) ระยะเริ่มตั้งครอบครัว (2) ระยะขยายครอบครัว ช่วงนี้เริ่มต้นจากเริ่มมีบุตร จนถึงระยะบุตรเข้าใกล้วัยรุ่น ระยะนี้ครอบครัวต้องมีภาระค่าใช้จ่ายสูง ความสามารถในการหารายได้ของครอบครัวในช่วงนี้ก็จะสูงด้วย (3) ระยะแยกย้ายครอบครัว (4) ระยะช่วงกลางของครอบครัว (5) ระยะเมื่อเข้าสู่วัยชรา และ พายัพ ขาวเหลือง (2548: 5) ได้แบ่งการบริหารการเงินของบุคคลแต่ละช่วงอายุ ออกเป็น 3 ช่วง ดังนี้ ช่วงที่ 1 อายุตั้งแต่ 1 - 20 ปี คือ วัยศึกษา ช่วงที่ 2 อายุตั้งแต่ 20 - 60 ปี คือ วัยทำงาน ช่วงที่ 3 อายุ 60 ปีขึ้นไป คือ วัยเกษียณ

สำหรับวัยชราหรือวัยเกษียณนั้น Richard J. Stillman (1988; อ้างอิงจาก พงษ์ศักดิ์ สกุลทักษิณ, 2550) และ พายัพ ขาวเหลือง (2548: 5) ได้กล่าวว่า เมื่อถึงวัยนี้รายได้จะลดลงเนื่องจากต้องเกษียณจากการทำงาน ภาระค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่คือ ค่ารักษาพยาบาลจากปัญหาสุขภาพที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งหากได้มีการวางแผนทางการเงินมาเป็นอย่างดีตั้งแต่เริ่มต้นแล้ว เมื่อถึงวัยนี้ก็จะไม่ประสบปัญหาทางการเงินแต่อย่างใด

2.1.3 ประเภทของการบริหารการเงินส่วนบุคคล

1. การออม คือ เป็นการแบ่งรายได้ส่วนหนึ่งเก็บสะสมไว้สำหรับวัตถุประสงค์ต่าง ๆ การออมส่วนใหญ่มักอยู่ในรูปแบบที่มีความเสี่ยงต่อการสูญเสียเงินต้นต่ำ และได้รับผลตอบแทนไม่สูงนักเมื่อเทียบกับการลงทุน เช่น การฝากออมทรัพย์ การฝากประจำ และโดยทั่วไปควรออมเงินประมาณ 1 ใน 4 ของรายได้แต่ละเดือน ซึ่งอัตราส่วนนี้สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ขึ้นอยู่กับรายได้ปัจจุบันและแผนทางการเงินที่วางไว้ (ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560)



2. การลงทุน คือ การกักเงินไว้จำนวนหนึ่งในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อก่อให้เกิดกระแสเงินสดรับในอนาคตซึ่งจะชดเชยให้แก่ผู้กักเงิน เช่น การลงทุนในธุรกิจส่วนตัว หุ่นประเภทต่าง ๆ อสังหาริมทรัพย์ และกองทุนต่าง ๆ เป็นต้น โดยกระแสเงินสดรับนั้นควรคุ้มกับอัตราเงินเฟ้อและคุ้มกับความไม่แน่นอนที่จะเกิดกับกระแสเงินสดรับในอนาคต (จิรัตน์ สังข์แก้ว, 2543 อ้างถึงใน ศิริสุข อินละคร, 2556: 122) ผู้ลงทุนที่มีอายุน้อยหรืออายุระหว่าง 25 – 40 ปี มักจะมีความกล้าเสี่ยงและสนใจลงทุนในหลักทรัพย์ที่ก่อให้เกิดความเพิ่มพูนแก่เงินลงทุน ในขณะที่ผู้ลงทุนซึ่งมีอายุระหว่าง 40 – 50 ปี อาจสนใจลงทุนในหลักทรัพย์ที่ให้รายได้ประจำหรือรายได้ที่สม่ำเสมอ (เฉลิมขวัญ คุรุบุญยงค์, 2557)

3. การบริหารหนี้ คือ ภาระผูกพันที่ผู้กู้หรือผู้รับเครดิตต้องชำระทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยให้แก่ผู้ให้กู้หรือผู้กู้ให้เครดิตในเวลาที่ยกตกลงกันไว้ หากไม่มีความจำเป็นบุคคลไม่ควรจะก่อหนี้ เพราะหากเป็นหนี้แล้วไม่สามารถบริหารให้มีรายได้เพียงพอที่จะชำระคืนหนี้ดังกล่าวได้ (รัชนิกร วงศ์จันทร์, 2555: 172)

4. การบริหารความเสี่ยง เนื่องจากในชีวิตประจำวันของบุคคลนั้นย่อมมีโอกาสที่จะเผชิญกับความเสี่ยงภัยอยู่ตลอดเวลา เช่น ความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ จากอัคคีภัย หรือนายจ้างให้ออกจากงาน เป็นต้น ดังนั้น บุคคลควรมีการจัดการกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยการวางแผนทำประกันชีวิตเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงนั้น (รัชนิกร วงศ์จันทร์, 2555: 312)

5. การวางแผนเกษียณอายุ คือ การวางแผนทางการเงินสำหรับในช่วงชีวิตหลังเกษียณอายุ ภายใต้พื้นฐานที่เป็นไปได้ เพื่อกำหนดกลยุทธ์และแนวทางที่จะทำให้แผนการดำเนินชีวิตในช่วงหลังเกษียณอายุนั้นบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งแหล่งเงินที่จะสามารถนำมาใช้จ่ายหลังเกษียณได้นั้นส่วนใหญ่มาจาก เงินฝากธนาคาร กรมธรรม์ประกันชีวิต เป็นต้น (ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2553: 5)

6. การวางแผนภาษี คือ การวางแผนทางการเงินในอนาคต เพื่อลดภาษีที่ต้องจ่าย โดยที่ไม่ผิดกฎหมายและจริยธรรม ซึ่งสามารถทำได้โดยการนำรายการลดหย่อนภาษี เช่น ประกันชีวิต เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย กองทุน LTF กองทุน RTF และเงินบริจาค เป็นต้น มาใช้ในการลดภาษีที่ต้องจ่ายได้ ควรมีการศึกษากฎหมายระเบียบข้อบังคับ ติดตามการแก้ไขเปลี่ยนแปลงของประมวลรัษฎากร โดยปฏิบัติให้อยู่ในกรอบของกฎหมาย เมื่อบุคคลเสียภาษีน้อย ก็มีเงินใช้จ่ายลงทุนมากขึ้น (ดาวิณี ตันทวีเศรษฐ, 2543: 140)

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาจากงานวิจัยของ สมนึก เอจิระพงษ์พันธ์ และปรรณ แก้วเอียน (2558) กมลพร แก้วเอียน (2556) มนต์หนา คงแก้ว ชฎามาศ แก้วสุกใส และนัฒพลพิชัย ดุลยวาทิต (2557) พิษณุ รัตนปริคณณ์ (2557) และยุทธนา พงศกร (2552) พบว่า การบริหารการเงินส่วนบุคคล ประกอบด้วย ด้านการออม ด้านการลงทุน ด้านการบริหารหนี้ ด้านการบริหารความเสี่ยง ด้านการวางแผนเกษียณ และด้านการวางแผนภาษี



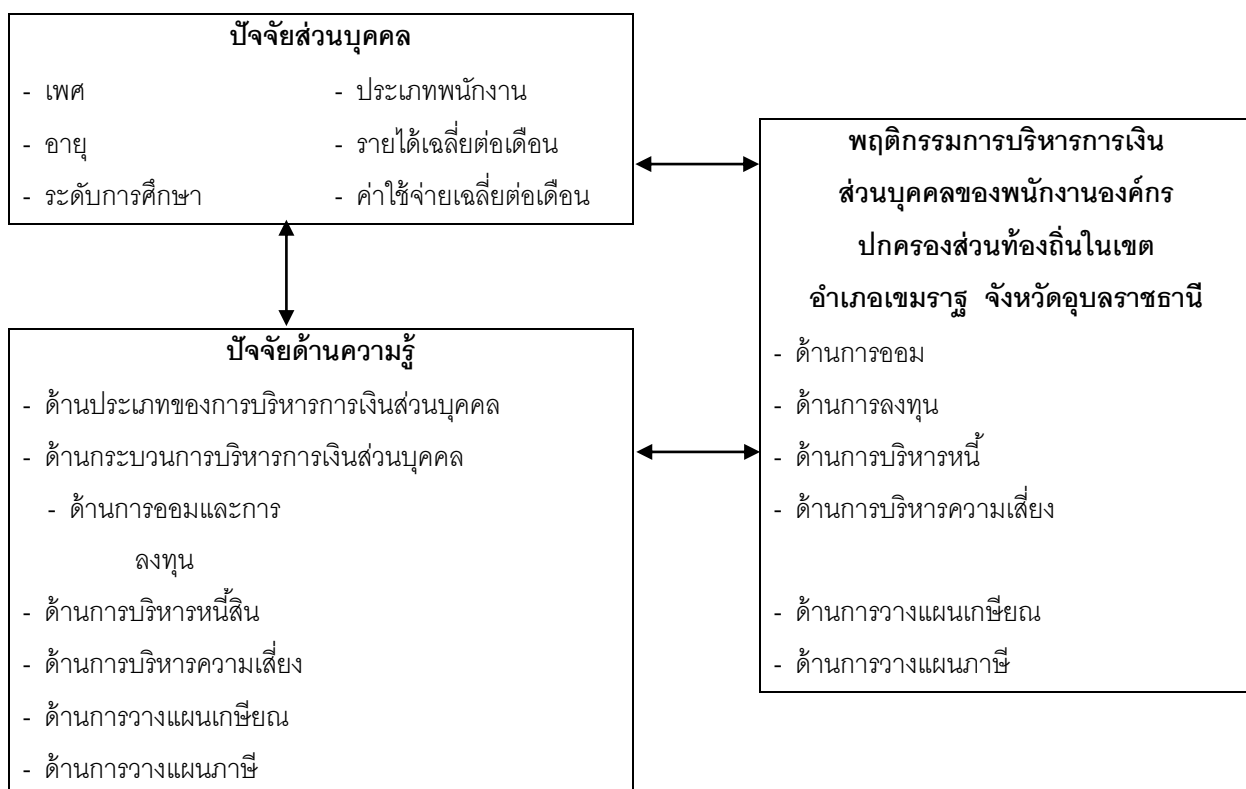
2.2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้

บุคคลจะสามารถบริหารการเงินของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมต้องมีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการเงิน ทั้งนี้ Bloom et al. (1956 อ้างอิงจาก อักษร สวัสดิ์, 2542: 26 - 28) ได้แบ่งระดับความรู้ออกเป็น 6 ระดับ คือ (1) ความรู้ (Knowledge) (2) ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (Comprehension) (3) การนำไปปรับใช้ (Application) (4) การวิเคราะห์ (Analysis) (5) การสังเคราะห์ (Synthesis) (6) การประเมินผล (Evaluation) ผู้วิจัยได้ศึกษาจากงานวิจัยของ ยุทธนา พงศกร (2552) มุกดา โคหวกุล (2559) สมนึก เอจิระพงษ์พันธ์ และปรรณ แก้วเอียน (2558) กมลพร แก้วเอียน (2556) มนต์นา คงแก้ว ชฎามาศ แก้วสุกใส และนิตพลพิชัย ดุลยวาทีต (2557) และจันทร์เพ็ญ บุญฉาย (2552) พบว่า บุคคลที่มีระดับความรู้ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการบริหารการเงินของแต่ละบุคคล

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า การบริหารการเงินส่วนบุคคล แบ่งได้เป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการออม ด้านการลงทุน ด้านการบริหารหนี้ ด้านการบริหารความเสี่ยง ด้านการวางแผนเกษียณ และด้านการวางแผนภาษี ทั้งนี้การบริหารการเงินของแต่ละบุคคลนั้นจะมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทพนักงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน และขึ้นอยู่กับความรู้ ประกอบด้วย ด้านประเภทการบริหารการเงินส่วนบุคคล ด้านกระบวนการบริหารการเงินส่วนบุคคล ด้านการออมและการลงทุน ด้านการบริหารหนี้ ด้านการบริหารความเสี่ยง ด้านการวางแผนเกษียณ และด้านการวางแผนภาษี อ้างอิงจากงานวิจัยของ ยุทธนา พงศกร (2552) มุกดา โคหวกุล (2559) สมนึก เอจิระพงษ์พันธ์ และปรรณ แก้วเอียน (2558) กมลพร แก้วเอียน (2556) มนต์นา คงแก้ว ชฎามาศ แก้วสุกใส และนิตพลพิชัย ดุลยวาทีต (2557) พิษณุ รัตนปริคณณ์ (2557) และจันทร์เพ็ญ บุญฉาย (2552) ซึ่งสามารถสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังแสดงในภาพที่ 1



2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ใช้การคำนวณตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (1967; อ้างอิงจาก ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553: 46) จากประชากรที่เป็นพนักงานอปท.ในเขตอำเภอเขมราฐ จำนวนทั้งสิ้น 490 คน (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอเขมราฐ, ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2560) ได้จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 220 ตัวอย่าง และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นโดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามด้วยตนเองระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2561 – เดือนมกราคม พ.ศ. 2562 ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงจากดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์



(Index of Item Objective Congruence) โดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่านและมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Reliability) ตาม Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.790

แบบสอบถามที่ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นเป็นแบบสำรวจรายการ (Check Lists) มีเนื้อหา 3 ส่วน คือ

1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทพนักงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน และใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

2) ปัจจัยด้านความรู้ และใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลระดับความเข้าใจ 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2550: 69) ดังนี้ มีความรู้ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 1.00-1.80) มีความรู้ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย = 1.81-2.60) มีความรู้ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.61-3.40) มีความรู้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.41-4.20) มีความรู้ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.21-5.00)

3) พฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคล ได้แก่ การออม การลงทุน การบริหารหนี้สิน การบริหารความเสี่ยง การวางแผนเกษียณ และการวางแผนภาษี และใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสามโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน (Spearman Rank Correlation) และสถิติการทดสอบแบบไคสแควร์ (Chi – Square Test) โดยใช้เกณฑ์ของ Hinkle, William , & Stephen (1998: 118) แปลผลความสัมพันธ์ดังนี้ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก ($r = 0.0-0.3$) มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = 0.3-0.5$) มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = 0.5-0.7$) มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ($r = 0.7-0.9$) มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก ($r = 0.9-1.0$)

4. ผลการศึกษาและการอภิปรายผล

4.1 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานอปท.ในอำเภอเขมราฐ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 52.30) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 61.40) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 54.50) ส่วนใหญ่เป็นพนักงานจ้าง (ร้อยละ 59.10) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท (ร้อยละ 85.50) และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท (ร้อยละ 82.30) ทั้งนี้ด้านความรู้พบว่า โดยรวมพนักงานมีความรู้ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานอปท.มีความรู้ระดับมากที่สุดในด้านการบริหารหนี้สินและด้านประเภทของการบริหารการเงินส่วนบุคคล มีความรู้ระดับมากในด้านการออมและการลงทุน ด้านการวางแผนเกษียณ ด้านกระบวนการบริหารการเงินส่วนบุคคล ด้านการบริหารความเสี่ยง และด้านการวางแผนภาษีอากร (ดังปรากฏในตารางที่ 1)



ตารางที่ 1 ความถี่และร้อยละ ปัจจัยด้านความรู้

ปัจจัยด้านความรู้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
1. ด้านประเภทของการวางแผนการบริหารการเงินส่วนบุคคล	4.23	0.72	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการในการบริหารการเงินส่วนบุคคล	4.02	0.71	มาก
3. ด้านการออมและการลงทุน	4.09	0.71	มาก
4. ด้านการบริหารหนี้สิน	4.24	0.71	มากที่สุด
5. ด้านการบริหารความเสี่ยง	3.9	0.37	มาก
6. ด้านการวางแผนเกษียณ	4.08	0.71	มาก
7. ด้านการวางแผนภาษี	3.44	0.73	มาก
รวม	4.00	0.54	มาก

สำหรับพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคลใน 6 ด้านนั้นพบว่า พนักงานอปท.มีพฤติกรรม (ตารางที่ 2) ดังนี้

1. ด้านการออม พบว่า ส่วนใหญ่มีเป้าหมายการออมเพื่อใช้จ่ายเมื่อมีความจำเป็น / ชุกเงิน มีรูปแบบการออมเป็นเงินฝากออมทรัพย์ และมีอัตราการออมไม่เกิน 5% ของรายได้ต่อเดือน
2. ด้านการลงทุน พบว่า ส่วนใหญ่มีการลงทุนในธุรกิจส่วนตัว และมีอัตราความเสี่ยงที่ยอมรับได้อยู่ในระดับต่ำ
3. ด้านการบริหารหนี้ พบว่า ส่วนใหญ่มีหนี้สินจากการกู้ยืมเงินจากธนาคาร และมีความสามารถในการชำระหนี้จำนวน 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน
4. ด้านการบริหารความเสี่ยง พบว่า ส่วนใหญ่มีการบริหารความเสี่ยงโดยการเก็บออมเป็นเงินฝากธนาคาร และต้องการเงินไว้ใช้จ่ายในยามฉุกเฉินจำนวน 15,001 – 20,000 บาทต่อเดือน
5. ด้านการวางแผนเกษียณ พบว่า ส่วนใหญ่คาดว่าจะนำเงินฝากธนาคารมาใช้จ่ายหลังเกษียณ และต้องการจำนวนเงิน 15,001 – 20,000 บาทต่อเดือนเพื่อใช้จ่ายหลังเกษียณ
6. ด้านการวางแผนภาษี พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่ถึงเกณฑ์เสียภาษีและในอนาคตคาดว่าจะเลือกการประกันชีวิตในการลดหย่อนภาษี



ตารางที่ 2 ความถี่และร้อยละ ด้านพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคล

1. ด้านการออม	จำนวน	ร้อยละ	2. ด้านการลงทุน	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เป้าหมายในการออม			2.1 รูปแบบการลงทุน		
การศึกษา	18	8.20	กองทุนต่าง ๆ	7	3.18
ซื้อบ้าน / ซื้อรถ	12	5.50	การลงทุนในธุรกิจส่วนตัว	165	75.46
ลงทุนทำธุรกิจส่วนตัว	54	24.50	หุ้น	47	21.36
ความจำเป็น / ถูกเงิน	116	52.70	รวม	220	100.00
ใช้หลังเกษียณ	20	9.10			
รวม	220	100.00			
1. ด้านการออม	จำนวน	ร้อยละ	2.2 ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้		
			ระดับต่ำ	142	64.50
1.2 รูปแบบในการออม			ระดับปานกลาง	78	35.50
เงินฝากออมทรัพย์	199	90.50	รวม	220	100.00
เงินฝากประจำ	21	9.50	4. ด้านการบริหารความเสี่ยง		
รวม	220	100.00	4.1 รูปแบบการบริหารความเสี่ยง		
1.3 อัตราการออมต่อเดือน			เก็บออมเป็นเงินฝากธนาคาร	151	68.60
ไม่เกิน 5% ของรายได้	220	100.00	การทำประกันชีวิต	69	31.40
รวม	220	100.00	รวม	220	100.00
3. ด้านการบริหารหนี้			4.2 จำนวนเงินที่จะเอาไว้อัยามฉุกเฉิน		
3.1 ประเภทหนี้สิน			ไม่เกิน 15,000 บาท	18	8.20
การศึกษา	18	8.20	15,001 – 20,000 บาท	135	61.40
การกู้ยืมจากธนาคาร	119	54.10	20,001 – 25,000 บาท	52	23.60
การกู้ยืมจากกลุ่มออมทรัพย์	11	5.00	25,001 – 30,000 บาท	10	4.50
การลงทุนในอาชีพ	30	13.60	30,001 – 35,000 บาท	3	1.40
ไม่มีหนี้สิน	42	19.10	ตั้งแต่ 35,001 บาทขึ้นไป	2	0.90
รวม	220	100	รวม	220	100.00



3.2 จำนวนเงินที่สามารถชำระหนี้สินได้ต่อเดือน			5. ด้านการวางแผนเกษียณ	จำนวน	ร้อยละ
			5.1 แหล่งเงินที่จะนำมาใช้จ่ายหลังเกษียณ		
ไม่เกิน 5,000 บาท	45	20.50	เงินบำนาญ / บำนาญ	46	20.90
5,001 – 10,000 บาท	58	26.40	เงินฝากธนาคาร	125	56.80
10,001 – 15,000 บาท	63	28.60	กรมธรรม์ประกันชีวิต	49	22.33
15,001 – 20,000 บาท	37	16.80	รวม	220	100.00
20,001 – 25,000 บาท	9	4.10	5.2 จำนวนเงินที่จะเอาไว้อำนาจหลังเกษียณต่อเดือน		
ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป	8	3.60	ไม่เกิน 15,000 บาท	22	10.00
รวม	220	100.00	15,001 – 20,000 บาท	96	43.60
6. ด้านการวางแผนภาษี			20,001 – 25,000 บาท	76	34.50
6.1 ฐานภาษี			25,001 – 30,000 บาท	15	6.80
รายได้ไม่ถึงเกณฑ์เสียภาษี	204	92.70	30,001 – 35,000 บาท	10	4.50
รายได้ถึงเกณฑ์เสียภาษี	16	7.30	ตั้งแต่ 35,001 บาทขึ้นไป	1	0.50
รวม	220	100.00	รวม	220	100.00
6.2 รายการที่นำมาลดหย่อนภาษี					
ประกันชีวิต	106	48.20			
เงินกู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัย	24	10.90			
เงินบริจาค	10	4.50			
ไม่มี	80	36.40			
รวม	220	100.00			

การทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความรู้ และพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคล พบว่า

1. ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านความรู้ (ตารางที่ 3) พบว่า
 - 1.1 อายุมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมากกับปัจจัยด้านความรู้ทุกด้าน
 - 1.2 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมากกับความรู้ด้านการบริหารหนี้สิน นอกนั้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
 - 1.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความรู้ด้านการออมและการลงทุน นอกนั้นรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ



- 1.4 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับความรู้ในทุกด้าน
2. ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคล (ตารางที่ 3) พบว่า
 - 2.1 อายุไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคลด้านจำนวนเงินที่จะนำมาใช้จ่ายต่อเดือนหลังเกษียณ นอกนั้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก
 - 2.2 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมากกับพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคลด้านจำนวนเงินที่เก็บไว้ใช้จ่ายต่อเดือนในยามฉุกเฉิน นอกนั้นระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
 - 2.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคลด้านระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในการลงทุน ด้านจำนวนเงินที่สามารถชำระหนี้สินได้ต่อเดือน และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับด้านจำนวนเงินที่เก็บไว้ใช้จ่ายต่อเดือนในยามฉุกเฉิน และด้านจำนวนเงินที่จะนำมาใช้จ่ายต่อเดือนหลังเกษียณ
 - 2.4 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคลด้านระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในการลงทุน ด้านจำนวนเงินที่สามารถชำระหนี้สินได้ต่อเดือน และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับด้านจำนวนเงินที่เก็บไว้ใช้จ่ายต่อเดือนในยามฉุกเฉิน และด้านจำนวนเงินที่จะนำมาใช้จ่ายต่อเดือนหลังเกษียณ
3. ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความรู้และพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคล (ตารางที่ 4) พบว่า
 - 3.1 ความรู้ด้านประเภทของการบริหารการเงินส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมากกับด้านจำนวนเงินที่เก็บไว้ใช้จ่ายต่อเดือนในยามฉุกเฉิน นอกนั้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
 - 3.2 ความรู้ด้านกระบวนการบริหารการเงินส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคลด้านระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในการลงทุน และด้านจำนวนเงินที่สามารถชำระหนี้สินได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมากกับด้านจำนวนเงินที่เก็บไว้ใช้จ่ายต่อเดือนในยามฉุกเฉิน และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับด้านจำนวนเงินที่จะนำมาใช้จ่ายต่อเดือนหลังเกษียณ
 - 3.3 ความรู้ด้านการออมและการลงทุนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคลด้านระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในการลงทุน และด้านจำนวนเงินที่สามารถชำระหนี้สินได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมากกับด้านจำนวนเงินที่เก็บไว้ใช้จ่ายต่อเดือนในยามฉุกเฉิน และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับด้านจำนวนเงินที่จะนำมาใช้จ่ายต่อเดือนหลังเกษียณ
 - 3.4 ความรู้ด้านการบริหารหนี้สินมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคลด้านจำนวนเงินที่สามารถชำระหนี้สินได้ต่อเดือน นอกนั้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ



3.5 ความรู้ด้านการบริหารความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคลด้านระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในการลงทุน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำด้านจำนวนเงินที่สามารถชำระหนี้สินได้ต่อเดือน ด้านจำนวนเงินที่จะนำมาใช้จ่ายต่อเดือนหลังเกษียณ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมากกับด้านจำนวนเงินที่เก็บไว้ใช้จ่ายต่อเดือนในยามฉุกเฉิน

3.6 ความรู้ด้านการวางแผนเกษียณมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคลด้านระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในการลงทุน ด้านจำนวนเงินที่จะนำมาใช้จ่ายต่อเดือนหลังเกษียณ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับด้านจำนวนเงินที่สามารถชำระหนี้สินได้ต่อเดือน และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมากกับด้านจำนวนเงินที่เก็บไว้ใช้จ่ายต่อเดือนในยามฉุกเฉิน

3.7 ความรู้ด้านการวางแผนภาษีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคลด้านระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในการลงทุน ด้านจำนวนเงินที่จะนำมาใช้จ่ายต่อเดือนหลังเกษียณ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับด้านจำนวนเงินที่สามารถชำระหนี้สินได้ต่อเดือน และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมากกับด้านจำนวนเงินที่เก็บไว้ใช้จ่ายต่อเดือนในยามฉุกเฉิน

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความรู้ และพฤติกรรมการบริหาร

การเงินส่วนบุคคล

ตัวแปร		ปัจจัยด้านความรู้							พฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคล			
		ด้านประเภทของการบริหารการเงิน	ด้านกระบวนการบริหารการเงิน	ด้านการออมและการลงทุน	ด้านการบริหารหนี้สิน	ด้านการบริหารความเสี่ยง	ด้านการวางแผนเกษียณ	ด้านการวางแผนภาษี	ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในการลงทุน	จำนวนเงินที่สามารถชำระหนี้สินได้ต่อเดือน	จำนวนเงินที่เก็บไว้ใช้จ่ายต่อเดือนในยามฉุกเฉิน	จำนวนเงินที่จะนำมาใช้จ่ายต่อเดือนหลังเกษียณ
ปัจจัยส่วนบุคคล	อายุ	0.19 0 ^{**}	0.21 0 ^{**}	0.18 1 ^{**}	0.23 8 ^{**}	0.16 4 [*]	0.15 8 [*]	0.14 4 [*]	0.15 9 [*]	0.25 0 ^{**}	0.22 4 ^{**}	0.09 9
	ระดับการศึกษา	0.34 6 ^{**}	0.38 0 ^{**}	0.37 3 ^{**}	0.26 2 ^{**}	0.30 7 ^{**}	0.33 5 ^{**}	0.30 3 ^{**}	0.44 3 ^{**}	0.49 1 ^{**}	0.27 4 ^{**}	0.36 9 ^{**}



ตัวแปร		ปัจจัยด้านความรู้						พฤติกรรมกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคล			
		ด้านประเภทของการบริหารการเงิน	ด้านกระบวนการบริหารการเงิน	ด้านการออมและการลงทุน	ด้านการบริหารหนี้สิน	ด้านการบริหารความเสี่ยง	ด้านการวางแผนเกษียณ	ด้านการวางแผนภาษี	ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในการลงทุน	จำนวนเงินที่สามารถชำระหนี้สินได้ต่อเดือน	จำนวนเงินที่เก็บไว้ใช้จ่ายต่อเดือนในยามฉุกเฉิน
รายได้เฉลี่ย	0.42 4 ^{**}	0.45 8 ^{**}	0.50 1 ^{**}	0.40 5 ^{**}	0.41 7 ^{**}	0.37 9 ^{**}	0.44 0 ^{**}	0.50 3 ^{**}	0.50 7 ^{**}	0.41 1 ^{**}	0.45 2 ^{**}
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย	0.44 7 ^{**}	0.45 1 ^{**}	0.48 6 ^{**}	0.41 5 ^{**}	0.40 0 ^{**}	0.39 2 ^{**}	0.44 9 ^{**}	0.50 6 ^{**}	0.53 1 ^{**}	0.37 9 ^{**}	0.43 5 ^{**}

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยด้านความรู้ และพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคล

ตัวแปร		ปัจจัยด้านความรู้						
		ความรู้ประเภทของการบริหาร	ความรู้กระบวนการ	ความรู้การออมและการ	ความรู้การบริหารหนี้สิน	ความรู้การบริหารความ	ความรู้การวางแผน	ความรู้การวางแผนภาษี
พฤติกรรม การบริหาร การเงิน ส่วนบุคคล	ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในการลงทุน	0.554 ^{**}	0.522 ^{**}	0.621 ^{**}	0.470 ^{**}	0.504 ^{**}	0.496 ^{**}	0.461 ^{**}
	จำนวนเงินที่สามารถชำระหนี้สินได้ต่อเดือน	0.601 ^{**}	0.664 ^{**}	0.619 ^{**}	0.535 ^{**}	0.490 ^{**}	0.550 ^{**}	0.564 ^{**}
	จำนวนเงินที่เก็บไว้ใช้จ่ายต่อเดือนในยามฉุกเฉิน	0.233 ^{**}	0.296 ^{**}	0.250 ^{**}	0.301 ^{**}	0.185 ^{**}	0.251 ^{**}	0.208 ^{**}
	จำนวนเงินที่จะนำมาใช้จ่ายต่อเดือนหลังเกษียณ	0.518 ^{**}	0.460 ^{**}	0.489 ^{**}	0.424 ^{**}	0.402 ^{**}	0.491 ^{**}	0.390 ^{**}



** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคล (ตารางที่ 5) พบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคลในทุกด้าน ส่วนประเภทพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคลในทุกด้าน

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคล

พฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคล	ค่าสถิติ	ปัจจัยส่วนบุคคล	
		เพศ	ประเภทพนักงาน
ด้านเป้าหมายในการออม	Sig.	0.504	0.000**
ด้านรูปแบบการออม	Sig.	0.353	0.000**
ด้านประเภทหนี้สิน	Sig.	0.173	0.050*
ด้านรูปแบบการบริหารความเสี่ยง	Sig.	0.151	0.010**
ด้านแหล่งเงินที่จะนำมาใช้จ่ายหลังเกษียณ	Sig.	0.496	0.000**
ด้านฐานภาษี	Sig.	0.219	0.000**
ด้านรายการที่จะนำมาลดหย่อนภาษี	Sig.	0.254	0.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความรู้ และพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับปัจจัยด้านความรู้ ในขณะที่เดียวกันปัจจัยส่วนบุคคลโดยรวมก็มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคล ขณะที่ปัจจัยด้านความรู้โดยรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคล และเพศไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคลของพนักงานอปท. ในเขตอำเภอเขมราฐ ประเภทพนักงานกลับมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคลของพนักงานอปท. ในเขตอำเภอเขมราฐ



4.2 อภิปรายผล

พนักงานอปท.ในเขตอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานีมีพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคล ดังนี้

1. ด้านการออม พบว่า พนักงาน อปท.ในเขตอำเภอเขมราฐ ส่วนใหญ่มีการกำหนดเป้าหมายทางการเงินที่ต้องการจะออมเพื่อใช้จ่ายในยามฉุกเฉิน ซึ่งการตั้งเป้าหมายทางการเงินนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา พงศกร (2552) ที่ศึกษาการบริหารการเงินส่วนบุคคลของข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการในเขตเทศบาลนครสงขลา และผลการศึกษาของมุกดา โควกุล (2559) ที่ศึกษาการจัดการการเงินส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการออมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งพบว่า ส่วนใหญ่นั้นบุคคลมีเป้าหมายการออมเงินเพื่อใช้จ่ายในยามฉุกเฉิน มีรูปแบบการออมเป็นเงินฝากธนาคารประเภทออมทรัพย์ โดยศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย (2560) ได้ระบุไว้ว่า การฝากเงินในบัญชีออมทรัพย์นั้นมีความคล่องตัวสูงแต่ต้องแลกกับอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าการฝากประจำ และถึงแม้ว่าพนักงานอปท.ในเขตอำเภอเขมราฐ ส่วนใหญ่มีระบุว่าตนเองมีความรู้ด้านการออมในระดับมาก แต่กลับมีอัตราการออมไม่เกิน 5% ของรายได้ ซึ่งถือได้ว่าต่ำกว่าสัดส่วนการออมที่แนะนำโดยศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย (2560) ว่าบุคคลควรออมเงินประมาณ 1 ใน 4 ของรายได้แต่ละเดือน หรือคิดเป็น 25% ของรายได้แต่ละเดือน

2. ด้านการลงทุน พบว่า ส่วนใหญ่มีการลงทุนในธุรกิจส่วนตัว ซึ่งมีความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในระดับที่ต่ำ ดังนั้นจึงมีอัตราผลตอบแทนในระดับต่ำเช่นกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา พงศกร (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่องการบริหารการเงินส่วนบุคคลของข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการในเขตเทศบาลนครสงขลา ซึ่งพบว่า การลงทุนส่วนใหญ่ลงทุนในธุรกิจโดยมีวัตถุประสงค์ในการลงทุนเพื่อรับเงินปันผลและเพื่อเก็งกำไร นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า พนักงาน อปท. ส่วนใหญ่นั้นมีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ซึ่งควรจะเป็นวัยที่มีความกล้าเสี่ยงและสนใจลงทุนในหลักทรัพย์ที่จะก่อให้เกิดผลตอบแทนทางการเงินที่สูงมากกว่าคนที่มีความอายุน้อยกว่า 40 - 50 ปี ที่สนใจลงทุนในหลักทรัพย์ที่ให้รายได้ประจำหรือรายได้ที่สม่ำเสมอหรือมีความเสี่ยงในการลงทุนต่ำ (เฉลิมขวัญ คุรุบุญวงศ์, 2557)

3. ด้านการบริหารหนี้ พบว่า ส่วนใหญ่มีหนี้สินจากการกู้ยืมเงินธนาคาร และต้องการมีเงินไว้ชำระหนี้จำนวน 10,001 - 15,000 บาทต่อเดือน ในขณะที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท อาจมีรายได้ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายและนำไปสู่การกู้ยืมเงินจากธนาคารในที่สุด ทั้งนี้รัชนิกร วงศ์จันทร์ (2555) ได้กล่าวว่าหนี้เป็นภาระผูกพันที่ผู้กู้ต้องชำระทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยให้แก่ผู้ให้กู้ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันไว้ ดังนั้นบุคคลที่จะก่อหนี้ควรมีรายได้เพียงพอที่จะชำระหนี้คืนหนี้สิน

4. ด้านการบริหารความเสี่ยง พบว่า ส่วนใหญ่มีการเก็บออมเงินเป็นเงินฝากธนาคารซึ่งเป็นเงินฝากประเภทออมทรัพย์ และต้องการมีเงินไว้ใช้จ่ายในยามฉุกเฉินจำนวน 15,001 - 20,000 บาทต่อเดือน ทั้งนี้รัชนิกร วงศ์จันทร์ (2555: 312) ได้กล่าวว่า ชีวิตประจำวันของบุคคลย่อมเผชิญกับความเสี่ยงอยู่ตลอดเวลา เช่น ความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ นายจ้างให้



ออกจางาน เป็นต้น ซึ่งจากผลการศึกษาที่กล่าวมาแล้วข้างต้นในด้านการออมพบว่าพนักงานอปท.ในเขตอำเภอเขมราชู นั้น มีอัตราการออมเพียง 5% ของรายได้ต่อเดือน ซึ่งอาจไม่เพียงพอที่จะนำมาใช้ในยามฉุกเฉินตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

5. ด้านการวางแผนเกษียณ พบว่า ส่วนใหญ่คาดว่าจะนำเงินฝากธนาคารมาใช้จ่ายในยามเกษียณ และต้องการเงินไว้ใช้จ่ายใช้จ่าย จำนวนเงิน 15,001 – 20,000 บาทต่อเดือนเพื่อใช้จ่ายหลังเกษียณ ดังที่พายัพ ขาวเหลือง (2548: 5) และ Richard J. Stillman (1988; อ้างอิงจาก พงษ์ศักดิ์ สกุลทักษิณ, 2550) ได้กล่าวว่า วัยเกษียณ คือ วัยที่มีช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไปนั้นเป็นวัยที่มีรายได้จำกัดแต่กลับมีภาระค่าใช้จ่ายที่สูงเช่น ค่ารักษาพยาบาลจากปัญหาสุขภาพ ซึ่งหากบุคคลต้องอาศัยเพียงเงินบำเหน็จบำนาญนั้นอาจไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย ดังนั้นหากบุคคลวางแผนทางการเงินไว้เป็นอย่างดีตั้งแต่เริ่มต้นแล้วย่อมจะไม่ประสบปัญหาทางการเงินในยามเกษียณ

6. ด้านการวางแผนภาษี พบว่า ส่วนใหญ่มีการวางแผนที่จะนำรายการประกันชีวิตมาใช้ในการลดหย่อนภาษีหากในอนาคตมีรายได้เพิ่มมากขึ้นจนถึงเกณฑ์ที่ต้องชำระภาษี และส่วนใหญ่มีรายได้ไม่ถึงเกณฑ์เสียภาษี ทั้งนี้ดารณี ตัณฑวิเชฐ (2543: 140) ได้กล่าวว่า การวางแผนภาษี คือ การวางแผนทางการเงินในอนาคต เพื่อลดภาษีที่ต้องจ่าย โดยที่ไม่ผิดกฎหมายและจริยธรรม ซึ่งสามารถหลีกเลี่ยงโดยการวางแผนภาษีที่ดี ควรมีการศึกษากฎหมายระเบียบข้อบังคับ ติดตามการแก้ไขเปลี่ยนแปลงของประมวลรัษฎากร โดยปฏิบัติให้อยู่ในกรอบของกฎหมาย เมื่อบุคคลเสียภาษีน้อย ก็มีเงินใช้จ่ายลงทุนมากขึ้น

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านความรู้และพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และเพศไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคล ประเภทพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคล สอดคล้องกับผลการศึกษาของมุกดา โคหวกุล (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องการจัดการการเงินส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และสมนึก เอจิระพงษ์พันธ์ และปรณ แก้วเอียน (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการเงินส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัด ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านความรู้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคล

จากผลการศึกษาที่ได้ หน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการบริหารการเงินส่วนบุคคลให้แก่บุคลากรในหน่วยงานเพื่อใช้ในการวางแผนบริหารการเงินส่วนบุคคล และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ด้านสวัสดิการพนักงานเพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ขององค์กร และสถาบันการเงินสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการกำหนดเงื่อนไขในปล่อยสินเชื่หรือเงินกู้ต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรของภาครัฐได้



5. ข้อเสนอแนะ

5.1 ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารของอปท.ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมอาชีพ เช่น การจัดฝึกอบรมการปลูกเห็ดฟาง การทำขนมไทย เป็นต้น เพื่อให้พนักงานมีรายได้เสริมนอกเหนือจากรายได้ประจำ และมีรายได้เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายและเหลือเก็บออมมากขึ้น อันจะนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดี
2. ผู้บริหารของอปท.ควรมีการส่งเสริมและจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารการเงินส่วนบุคคล เพื่อให้พนักงานขององค์กรสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ โดยเชิญวิทยากรจาก สถาบันการเงิน เช่น วิทยากรจากธนาคารมาให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารการเงินส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความรู้ในด้านการบริหารความเสี่ยง ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุ 31 - 40 ปี ในช่วงอายุนี้อยู่ถือเป็นวัยในการสร้างครอบครัว เพื่อให้ตระหนักและเห็นความสำคัญของการทำประกันชีวิต ที่เป็นสิ่งจำเป็นในการให้ความคุ้มครองต่อบุคคลและครอบครัว
3. พนักงานอปท. ในเขตอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี ควรมีการบริหารการเงินตามกระบวนการจัดการและวางแผนทางการเงิน อย่างเป็นขั้นตอน ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การกำหนดเป้าหมายทางการเงิน (2) การรวบรวมข้อมูล (3) การวิเคราะห์ข้อมูล (4) การจัดทำแผนการเงิน (5) การนำแผนการเงินไปปฏิบัติ และ (6) การทบทวนและตรวจสอบ เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ของแต่ละบุคคล ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ต่างมีการกำหนดเป้าหมายทางการเงินและมีการรวบรวมข้อมูล แต่อาจไม่มีการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินของตนเพราะจำนวนเงินที่ตั้งเป้าหมายไว้นั้นสูงกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนในปัจจุบัน และขาดการทบทวนตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนที่เหมาะสม แม้จะมีการวางแผนการเงินได้ดีเพียงใด หากไม่นำไปปฏิบัติ เป้าหมายที่กำหนดไว้ก็จะไม่บรรลุผล

5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาข้อมูลพฤติกรรมทางการเงินส่วนบุคคลในองค์กรหรือหน่วยงานอื่น (รัฐวิสาหกิจ เอกชน) เพื่อทำการศึกษเปรียบเทียบข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ เพื่อกำหนดเป็นแผนหรือนโยบายที่เกี่ยวข้องต่อไป
2. ในการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยสามารถสร้างข้อคำถามแตกต่างตามมาตรวัดของข้อมูลเพื่อนำไปสู่ความสามารถในการวิเคราะห์ด้วยสถิติประเภทอื่นได้
3. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การรับรู้ความเสี่ยง ดอกเบี้ย การลดหย่อนภาษี และกองทุนต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น



รายการอ้างอิง

- กมลพร แก้วเย็น. (2556). การจัดการเงินส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร. การค้นคว้า อิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- จันทร์เพ็ญ บุญฉาย. (2552). การจัดการการเงินส่วนบุคคล กรณีศึกษาเฉพาะกลุ่มวัยทำงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- จิรัตน์ สังข์แก้ว. (2543). การลงทุน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เฉลิมขวัญ คุรบุญยงค์. (2557). หลักการลงทุน (Principles of Investment). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2550). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. นนทบุรี: ไทยเนรมิตกิจอินเตอร์ โปรดักส์.
- ดาริณี ตันพิเชษฐ. (2543). การบริหารการเงินส่วนบุคคล. มหาวิทยาลัยรามคำแหง: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- พายุץ ขาวเหลือง. (2548). การวางแผนและบริหารการเงินส่วนบุคคล ด้วย excel. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เคทีพี.
- พิษณุ รัตนปริณัน. (2557). การบริหารการเงินส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มุกดา โคหวกุล. (2559). การจัดการการเงินส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจปริทัศน์, 2559 (12(1)), 128 – 149.
- มนต์นา คงแก้ว, ขงามาศ แก้วสุกใส และนิตพลพิชัย ดุลยาพิชิต. (2557). รายงานการวิจัยการบริหารการเงินส่วนบุคคลเพื่อสู่อิสรภาพทางการเงินของข้าราชการใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้. สงขลา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.
- ยุทธนา พงศกร. (2552). การบริหารการเงินส่วนบุคคลของข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการในเขตเทศบาลนครสงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยสงขลา.
- รัชนิกร วงศ์จันทร์. (2555). การบริหารการเงินส่วนบุคคล. กรุงเทพฯ: บริษัท บุญศิริการพิมพ์ จำกัด.
- ศิรินุช อินละคร. (2556). การเงินส่วนบุคคล. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). รู้รอบเรื่องการเงิน วางแผนการเงินอย่างชาญฉลาด. กรุงเทพมหานคร: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน. (2553). หลักสูตรวางแผนการเงิน: ชุดวิชาที่ 1 พื้นฐานการวางแผนการเงิน. กรุงเทพมหานคร: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- สุใจ น้ำผุด และอนุชนฏ เจริญจิตรกรรม. (2551). กลยุทธ์การบริหารการเงินบุคคล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



- สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ และ ประณ แก้วเอียน. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการเงินส่วนบุคคลของข้าราชการ ตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร. *วารสารการจัดการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*. 32(2), 29 - 57.
- สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุบลราชธานี. (2561). รายงานคุณภาพชีวิตคนจังหวัดอุบลราชธานี ปี พ.ศ. 2561. อุบลราชธานี: สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุบลราชธานี.
- อักษร สวัสดิ์. (2542). *ความรู้ความเข้าใจและความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ต อ น* ปลาย: กรณีศึกษาในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Hinkle, D.E, William, W. & Stephen G.J. (1998). *Applied Statistics for the Behavior Sciences*. New York: Houghton Mifflin.
- Stillman, R.J. (1988). *Guide to Personal Finance: A Lifetime Program of Money Management*. United States of America.



อิทธิพลของนวัตกรรมการบัญชีและความได้เปรียบเชิงธุรกิจที่มีต่อการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุนในบริษัท
จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Influences of Accounting Innovation and Competitive Advantage on Investors'
Decision of Listed Companies in Thailand

นิภาภัทร แสนอุบล

Nipaphat Saenubon

สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครพนม

Accounting Program, Faculty of Management Sciences and Information Technology,

Nakhonphanom University

E-mail: nipaphat_2008@hotmail.com

Received : 2 เมษายน 2562

Revised : 13 พฤษภาคม 2562

Accepted : 7 มิถุนายน 2562

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานทางบัญชี นวัตกรรมการบัญชี ความได้เปรียบเชิงธุรกิจ และการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุน 2. ทดสอบอิทธิพลของปัจจัย การมุ่งเน้นการปฏิบัติงานทางบัญชี นวัตกรรมการบัญชี และความได้เปรียบเชิงธุรกิจที่มีต่อ การตัดสินใจลงทุนของนักลงทุน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย จำนวน 256 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการ วิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านการบริหารความ เสี่ยง ด้านคุณภาพข้อมูลทางการเงิน และด้านคุณภาพข้อมูลบัญชีบริหารมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลเชิงบวกต่อ นวัตกรรมการบัญชี 2. นวัตกรรมการบัญชีมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความได้เปรียบเชิงธุรกิจ และ การตัดสินใจลงทุนของนักลงทุน 3. ความได้เปรียบเชิงธุรกิจมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจลงทุน ของนักลงทุน

คำสำคัญ : การปฏิบัติงานทางบัญชี, นวัตกรรมการบัญชี, ความได้เปรียบเชิงธุรกิจ, การตัดสินใจลงทุน

ABSTRACT

This research aimed to 1. Analyze the relationship of Accounting Practices, innovation accounting, competitive advantage and investors' decision 2. Factors effected, accounting practices, innovation accounting and competitive advantage on investors' decision. The data collection was carried out from 526 accounting manager of listed companies in Thailand. The instruments used were questionnaire. The data analysis was done by descriptive and inferential statistics. The finding of this



research found that: 1. Accounting Practices factors; risk management (Risk), data quality financial (Financial) and data quality managerial accounting had positive relationship on innovation accounting (Innovation) 2. Innovation accounting (Innovation) had positive relationship on competitive advantage (Compa) and Investors' Decision 3. Competitive advantage (Compa) had positive relationship on Investors' Decision.

Keywords: Accounting Practices, Innovation Accounting, Competitive advantage, Investors' Decision

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันองค์กรธุรกิจทุกภาคส่วนก็ล้วนแล้วแต่ต้องการนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อที่จะสร้างรายได้เปรียบเชิงธุรกิจในอนาคต กลไกในการสร้างนวัตกรรมใหม่ให้ประสบความสำเร็จในองค์กรนั้น สิ่งสำคัญที่สุดคือ การมีข้อมูลที่มีคุณภาพเพื่อใช้ให้เกิดประโยชน์ จะต้องมีการเชื่อมโยงผู้ประกอบการ และองค์ความรู้ต่างๆ ภายในและภายนอกองค์กรเข้าด้วยกัน กำหนดเป้าหมายและกระตุ้นให้แต่ละส่วนเกิดความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงาน เพื่อเป้าหมายเดียวกัน และในกระแสนของการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วขึ้น การสร้างนวัตกรรมความรู้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่ง นวัตกรรม (Innovation) คือ การทำและสร้างสิ่งใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้น ตลอดถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิด การผลิตหรือสร้างสรรค์ด้านกระบวนการต่าง ๆ ด้วยวิธีการใหม่ ๆ ความก้าวหน้าด้านนวัตกรรม นับวันยิ่งเข้ามามีบทบาทในช่องทางการดำเนินงาน และนี่ถือเป็นอีกหนึ่งความน่ายินดีอย่างยิ่งของการดำเนินงาน (Bock, 2015; Marcus, 2015) โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่มีระบบการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ดังนั้น หากบริษัทใดที่มีจุดแตกต่างหรือนวัตกรรมสิ่งใหม่ ๆ ย่อมส่งผลทำให้เป็นทางเลือกต่อการตัดสินใจของนักลงทุน เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ นำมาสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขันเชิงธุรกิจ สอดคล้องกับแนวคิดของ Byrd & Turner (2001) ที่กล่าวว่า ความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจอาจจะเป็นได้ในหลายมิติ เช่น การมีนวัตกรรมสิ่งใหม่ ๆ เช่นเดียวกันกับ Dorf & Byers ที่กล่าวว่า ธุรกิจที่จะสามารถสร้างรายได้เปรียบในเชิงการแข่งขันได้ ควรที่จะมีลักษณะเป็นองค์การนวัตกรรมหรือมีความสามารถในการนวัตกรรม (Dorf & Byers, 2008) อย่างไรก็ตามนวัตกรรมจะต้องเน้นในเรื่องของการทำสิ่งใหม่ที่ต้องใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์เป็นฐาน ดังนั้น การสร้างความรู้และการจัดการความรู้เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนานวัตกรรมขององค์กร จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจาก จะทำให้องค์กรสามารถที่จะสร้างรายได้เปรียบในเชิงการแข่งขันที่ยั่งยืนได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “นวัตกรรมทางบัญชี” (Accounting Innovation)

นวัตกรรมทางบัญชี (Accounting Innovation) เป็นการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาในด้านประสิทธิภาพของนวัตกรรมในเทคโนโลยีการบัญชี ถือเป็นความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งประโยชน์ของนวัตกรรมทางบัญชี (Accounting Innovation) ในปัจจุบันได้เข้ามามีบทบาทสำคัญ และน่าติดตามอย่างใกล้ชิด เพราะสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับใช้งานกับการประกอบธุรกิจ เพื่อเสริมสภาพความคล่องตัวในการทำงาน และยังสามารถตอบโจทย์ในเรื่องการวางแผน การจัดการทางการเงินและทางการเงิน นวัตกรรมทางบัญชีขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่อการเรียนรู้ถึงสถานการณ์ (Rahab, 2012; Rummasint, Srisuwannapa, & Rojniruttikul, 2014) นำมาสังเคราะห์หาคะทัดรัดเป็นนวัตกรรมองค์ความรู้ทางบัญชี (Accounting Knowledge



Innovation) จากองค์ความรู้ทางบัญชีที่มีอยู่เดิมมา ประสมประสานจนก่อให้เกิด “นวัตกรรมทางบัญชี” (Accounting Innovation) แต่การสร้างนวัตกรรมทางบัญชีจะเกิดขึ้นได้นั้นจะต้องอาศัยจากการสร้างกระบวนการทางบัญชี (Accounting Process) ที่สามารถจับต้องได้และนำมาใช้ก่อให้เกิดเป็นรูปธรรม (Concrete) ดังนั้น คำว่า กระบวนการทางบัญชีที่นำมาสู่นวัตกรรมทางบัญชี ประกอบด้วยปัจจัยการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานทางบัญชี คือ 1) **ด้านคุณภาพการรายงานทางการเงิน** การรายงานทางการเงินที่ครบถ้วน รวดเร็ว ทันต่อการตัดสินใจของผู้ใช้งบการเงิน (Wright, 2016) จะทำให้องค์กรสามารถที่จะประเมินความจริง (Suryanto, 2016) หรือสถานการณ์จริงที่องค์กรกำลังประสบ (Williams, 2016) และสามารถนำข้อมูลดังกล่าว มาสนับสนุนการตัดสินใจทำให้สามารถเปลี่ยนแปลงวิธีการหรือกลยุทธ์ในการทำงานเพื่อแก้ไขให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กร (Kardan et al., 2016, Spence & Seargeant, 2015) สิ่งเหล่านี้จะทำให้ธุรกิจสามารถสร้างความได้เปรียบเชิงธุรกิจ 2) **ด้านคุณภาพข้อมูลบัญชีบริหาร** เป็นกระบวนการทางบัญชีที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้สำหรับฝ่ายบริหารภายในกิจการเพื่อการวางแผนให้สามารถดำเนินงานและควบคุมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกิจการ อันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากรของกิจการ นอกจากนี้ ข้อมูลการบัญชีบริหาร (Management Accounting) ยังเป็นข้อมูลที่มีคุณภาพที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเวลา มีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจทั้งตัวเลขและมีใช่ตัวเลข เพื่อการคาดการณ์ในอนาคตและช่วยในการวิเคราะห์สถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การคำนวณต้นทุน, การจัดทำงบประมาณ เป็นต้น (Marius et. al., 2012) ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมที่ท้าทายใหม่ ๆ ขององค์กรในการใช้ข้อมูลเพื่อกำหนดแนวทางในการบริหารองค์กรให้เกิดมูลค่าเพิ่มมากยิ่งขึ้น 3) **ด้านระบบสารสนเทศทางบัญชี** (Sari & Zenita, 2014) มีข้อเสนอว่าการนำข้อมูลทางการเงินมารวบรวมเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จะเป็นสิ่งใหญ่ที่ทำให้ผู้บริหารสามารถกำหนดทิศทางและการวางแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การสร้างความสามารถเชิงการแข่งขันเชิงธุรกิจในยุคที่หลาย ๆ องค์กรมุ่งเน้นด้านการผลิต นวัตกรรมใหม่ ๆ ทั้งกระบวนการ ความคิด เป็นต้น 4) **ด้านการบริหารความเสี่ยง** ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้การดำเนินธุรกิจไม่ประสบความสำเร็จ ผลกระทบความเสี่ยงจะนำไปสู่ระบบการตัดสินใจของนักลงทุน ซึ่ง (Cupic, 2015) เสนอว่า ปัจจัยที่เป็นความเสี่ยงที่อาจทำให้การบริหารองค์กรเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันไม่เป็นไปตามที่คาดหวังทั้งในด้านเวลา งบประมาณ และวัตถุประสงค์ ดังนั้น การบริหารความเสี่ยงที่ดีจะช่วยลดความเสี่ยงและข้อผิดพลาดที่จะนำไปสู่การไม่บรรลุผลสำเร็จและลดการสร้างความสามารถเชิงการแข่งขันขององค์กร เพิ่มโอกาสของความได้เปรียบทางการแข่งขัน ผู้บริหารควรนำสร้างนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัย แนวโน้มของธุรกิจที่จะอยู่รอดในอนาคตคือองค์กรที่นำเทคโนโลยีมาใช้เป็นกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งการรู้จักเทคโนโลยีจะทำให้รู้จักความเสี่ยงมากขึ้น เนื่องจาก องค์กรมีโอกาสเกิดความเสียหาย ซึ่งผลกระทบจะมากจะน้อยอย่างไรขึ้นอยู่กับองค์กรจะสามารถควบคุมหรือลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับการยอมรับเท่าไร 5) **ด้านคุณภาพข้อมูลทางการเงิน** งานวิจัยของ Beyer, Cohen, Lys, & Walther (2010) Guney (2014); Ghasemi et al., (2011) Unctad, (2017) พบว่า คุณภาพข้อมูลทางการเงินเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจของผู้ใช้งบการเงิน แต่ข้อมูลที่ใช้งบการเงินจะได้รับจะต้องมีความรวดเร็ว และสามารถครอบคลุมเนื้อหาในทุกด้านที่เป็นประโยชน์ต่อ การตัดสินใจทั้งเชิงตัวเลขและมีใช่ตัวเลข สิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในระดับองค์กร ทำให้องค์กรมีระบบการคิดและพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน เพื่อเสริมสภาพความคล่องตัวในการทำงานและยังสามารถตอบโจทย์ในเรื่องการวางแผนการจัดการทางการเงิน บัญชีและการรายงานทางการเงิน โดยนวัตกรรมทางบัญชี ช่วยให้องค์กรมีกระบวนการจัดทำบัญชีที่รวดเร็ว ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร มีการจัดทำรายงานเสนอต่อบุคคลภายนอกได้ดีขึ้น และสามารถตรวจสอบได้ทุกเวลา สิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ประสิทธิภาพของการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุน และความได้เปรียบเชิงธุรกิจ



ซึ่งการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุนโดยทั่วไป นักลงทุนจะพิจารณาทั้งด้านข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่ไม่ใช่ทางการเงิน ยิ่งกว่านั้นหากกิจการใดนำระบบที่เป็นนวัตกรรมหรือมีนวัตกรรมสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรต่อผลการดำเนินงานย่อมเป็นการสร้างความได้เปรียบหรือตอบสนองต่อการตัดสินใจของนักลงทุนได้มากที่สุด (Goetzmann, 1996) มีงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงให้เห็นถึงนักลงทุนให้ความสนใจที่การรับรู้ข้อมูลนอกเหนือจากข้อมูลทางการเงิน โดยข้อมูลที่ไม่ใช่การเงินต่างๆ (Nonfinancial information) มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุน ตัวอย่างเช่น ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ 1) ระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง 2) นโยบายการพัฒนาขององค์กร 3) การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Starks, 2009) 4) การจัดทำรายงานการวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็งขององค์กร (Chang & Wei, 2011; Cohen, Holder-Webb, Nath & Wood, 2011; Qureshi, Rehman & Hunjra, 2012; Shank, Hill & Stang, 2013) เป็นต้น ทั้งนี้ข้อมูลลักษณะดังกล่าวนี้เป็นส่วนสำคัญที่นักลงทุนใช้พิจารณาถึงความมั่นคงของผลตอบแทนทางการเงินที่ดีของบริษัทในระยะยาว และด้านความยั่งยืน (Sustainability) ขององค์กร แต่อย่างไรก็ดี การที่องค์กรจะเกิดความยั่งยืนองค์กรจะต้องมีการพัฒนาหรือคิดนวัตกรรมสิ่งใหม่ ๆ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กรสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขันเชิงธุรกิจ

ดังนั้น การศึกษางานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของนวัตกรรมการบัญชี และความได้เปรียบเชิงธุรกิจที่มีต่อการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุนในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หรือไม่อย่างไร ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยจะเป็นแนวทางพื้นฐานของผู้บริหารต่อการเข้าใจในมิติต่าง ๆ ของปัจจัยการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานทางบัญชี โดยบ้างที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมทางบัญชี ความได้เปรียบเชิงธุรกิจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การตัดสินใจลงทุนของนักลงทุน ตลอดจนสามารถนำแนวคิดไปใช้ในการพัฒนานวัตกรรม และกำหนดกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานทางบัญชี นวัตกรรมการบัญชี ความได้เปรียบเชิงธุรกิจที่มีต่อการตัดสินใจลงทุน
2. ทดสอบอิทธิพลของปัจจัยการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานทางบัญชี นวัตกรรมการบัญชี และความได้เปรียบเชิงธุรกิจที่มีต่อการตัดสินใจลงทุน

2. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานทางบัญชี

การปฏิบัติงานทางบัญชี (Accounting Practice) เป็นการปฏิบัติให้มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (ไศรยา บุตรอินทร์ และคณะ, 2557) ซึ่งการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วย การทำงานต้องเชื่อถือได้ งานสำเร็จทันเวลาและผลงานได้มาตรฐาน ดังนั้น การปฏิบัติงานทางบัญชีที่ดีจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายในองค์กรโดยเฉพาะผู้บริหารจะต้องมีการควบคุมดูแล เพื่อให้การปฏิบัติงานทางบัญชีมีประสิทธิภาพทันต่อเวลา มีความถูกต้องในการรายงานผล และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการปฏิบัติงานทางบัญชีที่ดีได้นั้น ควรเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ นำมาสังเคราะห์ตกผลึกเป็นนวัตกรรมองค์ความรู้ทางบัญชี (Accounting Knowledge Innovation) จากองค์ความรู้ทางบัญชีที่มีอยู่เดิมมาประสมประสานจน



ก่อให้เกิด “นวัตกรรมทางบัญชี” (Accounting Innovation) แต่การสร้างนวัตกรรมทางบัญชีจะเกิดขึ้นได้นั้นจะต้องอาศัยจากการสร้างกระบวนการทางบัญชี (Accounting Process) ที่สามารถจับต้องได้และนำมาใช้ก่อให้เกิดเป็นรูปธรรม (Concrete) ดังนั้น คำว่า กระบวนการทางบัญชีที่นำมาสู่นวัตกรรมทางบัญชี ประกอบด้วยปัจจัยการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานทางบัญชี

1) **ด้านการรายงานทางการเงิน** งานทางด้านบัญชีมีผลสำคัญต่อความเป็นไปของกิจการ หรือผลการดำเนินงานของธุรกิจ (Business Performance) เนื่องจากประสิทธิภาพการรายงานทางการเงินที่ถูกต้องและเหมาะสมรวดเร็ว ทันต่อการตัดสินใจ และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลได้อย่างสมบูรณ์ (Wright, 2016) จะทำให้องค์กรที่สามารถที่จะประเมินความจริง (Suryanto, 2016) หรือสถานการณ์จริงที่องค์กร (Williams, 2016) กำลังประสบ และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาสนับสนุนการตัดสินใจทำให้สามารถเปลี่ยนแปลงวิธีการหรือกลยุทธ์ในการทำงานเพื่อแก้ไขให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กร (Kardan et al., 2016) นอกจากนี้ ประสิทธิภาพการรายงานทางการเงิน ยังเป็นสิ่งที่ตอบสนองต่อความต้องการของนักลงทุนได้ดี นักลงทุนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถวิเคราะห์ผลประกอบการทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ (Spence & Seargeant, 2015) สิ่งเหล่านี้จะทำให้ธุรกิจสามารถสร้างความได้เปรียบเชิงธุรกิจมากกว่าธุรกิจอื่น ๆ

2) **ด้านคุณภาพข้อมูลบัญชีบริหาร** การบัญชีบริหาร เป็นกระบวนการทางบัญชีที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้สำหรับฝ่ายบริหารภายในกิจการ ซึ่งเป็นกระบวนการในการกำหนด การวัดค่า การรวบรวม การวิเคราะห์ การจัดเตรียม การคำนวณการแสดงในรูปกราฟหรือแผนภูมิ และการสื่อสารข้อมูลที่จะช่วยฝ่ายบริหารในการวางแผนให้สามารถดำเนินงานและควบคุมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกิจการ อันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากรของกิจการ นอกจากนี้ ข้อมูลการบัญชีบริหาร (Management Accounting) ยังเป็นข้อมูลที่มี คุณภาพที่มีความถูกต้อง ครบถ้วนทันต่อเวลา มีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อการคาดการณ์ในอนาคตและช่วยในการวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการภายในองค์กรสำหรับผู้ประกอบการ, การคำนวณต้นทุนของผลิตภัณฑ์, การจัดทำงบประมาณ, และเป็นข้อมูลสำหรับการตั้งราคาตลอดจนการผลิตสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที (Marius et. al., 2012) ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมที่ท้าทายใหม่ ๆ ของผู้บริหารในการใช้ข้อมูลเพื่อกำหนดแนวทางในการบริหารองค์กรให้เกิดมูลค่าเพิ่ม

3) **ด้านระบบสารสนเทศทางบัญชี** มาใช้ช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลทางการเงินที่มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้ เชื่อถือได้ ทันสมัย มีคุณภาพ เรียกมาใช้งานได้อย่างทันที และเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญให้ผู้บริการนำไปใช้ในการตัดสินใจในการลงทุน ซึ่ง Sajady, Dastgir & Nejad (2012) ได้เสนอว่า สารสนเทศทางบัญชีที่มีคุณภาพช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพทันต่อสถานการณ์ โดยความรู้ความเข้าใจให้ผู้บริหารทราบถึงความต้องการสารสนเทศทางบัญชี ทั้งยังสามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Sari & Zenita, 2014) หากผู้บริหารไม่มีความรู้เชิงระบบสารสนเทศทางบัญชี คือความเข้าใจการบูรณาการองค์ความรู้เชิงการบัญชีด้านอื่น ๆ เชื่อมโยงกับแนวคิดสารสนเทศ ข้อมูลนั้นก็ไม่มีมีความสำคัญต่อการตัดสินใจของนักลงทุน การศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคสมัยใหม่จะพบว่า มีบทบาทเข้ามาเชื่อมโยง (Kiron et al., 2013) กับการทำงานที่ต้องมีระบบเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน จึงเป็นเครื่องมือที่จะช่วยยกระดับการทำรายงานทางการเงินที่ที่เหมาะสม และ นำไปสู่การสร้างประสิทธิภาพการรายงานทางการเงิน

4) **ด้านการบริหารความเสี่ยง** วิฤติเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นกับเศรษฐกิจของประเทศไทย ปัญหาส่วนหนึ่งมาจากความผิดพลาดในการวางแผนทางการเงินและการบริหารความเสี่ยงที่ขาดประสิทธิภาพการบริหารการเงินส่วน



บุคคล (personal finance) เป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยจัดสรรระเบียบการเงินของบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพจากเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดเพื่อรับมือกับความเสียหายทางการเงินที่เกิดขึ้นในอนาคต (Cupic, 2015) โดยมีการวางแผนการใช้เงินออมเงิน และการลงทุนที่สมดุลกับรายได้และการใช้จ่าย (Khowleung, 2005) ความเสี่ยงทางการเงิน หมายถึง ความเสี่ยงจากการจัดหาเงินทุนที่ได้มาจากการก่อหนี้ซึ่งเป็นผลต่อภาระการจ่ายดอกเบี้ยและเงินต้นเมื่อครบกำหนด แบ่งความเสี่ยงเป็นด้านตลาด ด้านความไม่สอดคล้องระหว่างสินทรัพย์และหนี้สิน ด้านสภาพคล่อง และด้านเครดิต (Aurora & Bacovia, 2009)

5) **ด้านคุณภาพข้อมูลทางการเงิน** งานวิจัยในอดีตเกี่ยวกับความมีคุณค่าของข้อมูลทางการเงินและบัญชีพบว่า กำไรสุทธิทางบัญชีมีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ โดยสังเกตจากพฤติกรรมการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ในช่วงที่มีการประกาศกำไรสุทธิของกิจการ ซึ่งงานวิจัยได้พบหลักฐานที่สอดคล้องกันว่าการประกาศกำไรสุทธิให้ข่าวที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของนักลงทุน (Ball, & Brown, 1968; Beaver 1968) จากงานวิจัยอดีตดังกล่าวจึงเป็นที่ยอมรับกันว่าข้อมูลการบัญชีและการเงินมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจของผู้ใช้การเงิน นอกจากนี้ งานวิจัยในช่วงหลังก็ได้ศึกษากับความสามารถของข้อมูลที่มีต่อราคาหลักทรัพย์ เช่น มูลค่าตามบัญชี กำไรต่อหุ้น สินทรัพย์ที่มีตัวตน สินทรัพย์ไม่มีตัวตน และกระแสเงินสด เป็นต้น จึงนำมาสู่การกำหนดสมมติฐานการวิจัยที่ 1

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานทางบัญชีมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อนวัตกรรมการบัญชี

นวัตกรรมทางบัญชี

การพัฒนานวัตกรรมซึ่งเกิดจากการนำความรู้ ทักษะ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์กับความสามารถทางด้านการบริหารจัดการจะทำให้องค์กรสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เมื่อองค์กรมีการมุ่งเน้นแนวทางการสร้างนวัตกรรมส่งผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงานธุรกิจขององค์กร (Rahab, 2012) Rummasint, et al. (2014) ได้ศึกษาองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมของบริษัท พบว่า นวัตกรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานขององค์กร (Bhattacharya, 2014) ซึ่งประโยชน์ของนวัตกรรมการบัญชี (Accounting Innovation) สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับใช้งานกับการประกอบธุรกิจ เพื่อเสริมสภาพความคล่องตัวในการทำงาน และยังสามารถตอบโจทย์ในเรื่องการวางแผน การจัดการทางบัญชีและทางการเงิน นวัตกรรมทางบัญชีขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่อการเรียนรู้ถึงสถานการณ์ (Rahab, 2012; Rummasint, et al., 2014; Chamsuk, Fongsuwan, & Takala, 2017) นำมาสังเคราะห์ตกผลึกเป็นนวัตกรรมองค์ความรู้ทางบัญชี (Accounting Knowledge Innovation) จากองค์ความรู้ทางบัญชีที่มีอยู่เดิมมา ประสมประสานจนก่อให้เกิด “นวัตกรรมทางบัญชี” (Accounting Innovation) แต่การสร้างนวัตกรรมทางบัญชีจะเกิดขึ้นได้นั้นจะต้องอาศัยจากการสร้างกระบวนการทางบัญชี (Accounting Process) ที่สามารถจับต้องได้และนำมาใช้ก่อให้เกิดเป็นรูปธรรม (Concrete) ประกอบด้วยปัจจัยการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานทางบัญชี คือ 1) ด้านคุณภาพการรายงานทางการเงิน 2) ด้านคุณภาพข้อมูลบัญชีบริหาร 3) ด้านระบบสารสนเทศทางบัญชี 4) ด้านการบริหารความเสี่ยง 5) ด้านคุณภาพข้อมูลทางการเงิน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะเป็นพื้นฐานของนักลงทุนในการประกอบการตัดสินใจลงทุน ซึ่งการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุน โดยทั่วไปแล้วนักลงทุนนั้นจะขึ้นกับการพิจารณาและความเข้าใจของแหล่งข้อมูลที่นักลงทุนให้ความสนใจนั้น ก็เป็นปัจจัยที่ผู้บริหารจำเป็นต้องคำนึงทั้งปัจจัยด้านการเงินและมีใช่ด้านการเงิน เนื่องจากข้อมูลเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึง



ความสามารถในการประกอบธุรกิจ ตลอดจนความได้เปรียบทางการแข่งขันกับธุรกิจอื่น ๆ แต่ในปัจจุบันธุรกิจจะเพียงอาศัยจากแหล่งข้อมูลจากฐานทางการเงินและมีใช้ทางการเงินก็ยังไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุนเท่าไรนัก ผู้บริหารในยุคใหม่ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องบูรณาการองค์ความรู้ต่าง ๆ เข้ากันเป็นหนึ่งองค์ความรู้เพื่อให้ นักลงทุนได้เชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินการ เป็นสิ่งสำคัญต่อระบบการตัดสินใจลงทุน ทั้งนี้ ข้อมูลลักษณะดังกล่าวนี้ เป็นส่วนสำคัญที่นักลงทุนใช้พิจารณาถึงความมั่นคงของผลตอบแทนทางการเงินที่ดีของบริษัทในระยะยาว จึงนำมาสู่การกำหนดสมมติฐานการวิจัยที่ 2

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 นวัตกรรมการบัญชีมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุน

นอกจากนี้แล้ว การที่องค์กรมุ่งเน้นในการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ยังเป็นสิ่งที่หนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเกิดความแตกต่างหรือเหนือจากองค์กรอื่น ๆ นำไปสู่ความได้เปรียบเชิงธุรกิจ ซึ่ง Drucker (1985) กล่าวว่า การสร้างกระบวนการใหม่ สิ่งใหม่ การปรับปรุงความสามารถ ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และ Rogers (2003) กล่าวว่า นวัตกรรมเป็นการยอมรับ และการใช้แนวความคิดใหม่กับองค์กร Cheng et. al. (2014) และ Wawmayura et al. (2017) ได้ระบุตัวชี้วัดความสามารถด้านนวัตกรรม Kucukoglu & Pinar (2015) ระบุว่าผลของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมกระบวนการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทที่มีประสิทธิภาพและความ ได้เปรียบในการแข่งขัน สอดคล้องกับ Zhining et. al. (2012) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแบ่งปันความรู้ นวัตกรรมและผลการดำเนินงานขององค์กร การวิจัยและการพัฒนา การแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานขององค์กร และมีอิทธิพลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมซึ่งจะก่อให้เกิดการประสิทธิภาพในองค์กร ในปัจจุบันองค์กรธุรกิจทุกภาคส่วนก็ล้วนแล้วแต่ต้องการนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อที่จะสร้างความได้เปรียบเชิงธุรกิจในอนาคต กลไกในการสร้างนวัตกรรมใหม่ให้ประสบความสำเร็จในองค์กรนั้น สิ่งสำคัญที่สุดคือ การมีข้อมูลที่มีคุณภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์ จะต้องมีการเชื่อมโยงผู้ปฏิบัติงาน และองค์ความรู้ต่าง ๆ ภายในและภายนอกองค์กรเข้าด้วยกัน กำหนดเป้าหมายและกระตุ้นให้แต่ละส่วนเกิดความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงาน เพื่อเป้าหมายเดียวกัน และในกระแสของการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนี้ การสร้างนวัตกรรมความรู้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างความได้เปรียบเชิงธุรกิจ สอดคล้องกับแนวคิดของ Byrd & Turner (2001) ที่กล่าวว่า ความได้เปรียบในเชิงธุรกิจอาจจะเป็นได้ในหลายมิติ เช่น การมีนวัตกรรมสิ่งใหม่ ๆ เช่นเดียวกันกับ Dorf และ Byers ที่กล่าวว่า ธุรกิจที่จะสามารถสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันได้ ควรที่จะมีลักษณะเป็นองค์กรนวัตกรรมหรือมีความสามารถในการเชิงนวัตกรรม (Dorf & Byers, 2008) อย่างไรก็ตามนวัตกรรมจะต้องเน้นในเรื่องของการทำสิ่งใหม่ที่ต้องใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์เป็นฐาน ดังนั้น การสร้างความรู้และการจัดการความรู้เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนานวัตกรรมขององค์กร จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ อย่างมาก เนื่องจาก จะทำให้องค์กรสามารถที่จะสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันที่ยั่งยืนได้ (Bolvar-Ramos, Garcia-Morales, & Garcia-Sanchez, 2012; Alipour & Karimi, 2011) จึงนำมาสู่การกำหนดสมมติฐานการวิจัยที่ 3 และ 4

สมมติฐานงานวิจัยที่ 3 นวัตกรรมการบัญชีมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อความได้เปรียบเชิงธุรกิจ

สมมติฐานงานวิจัยที่ 4 ความได้เปรียบเชิงธุรกิจมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุน

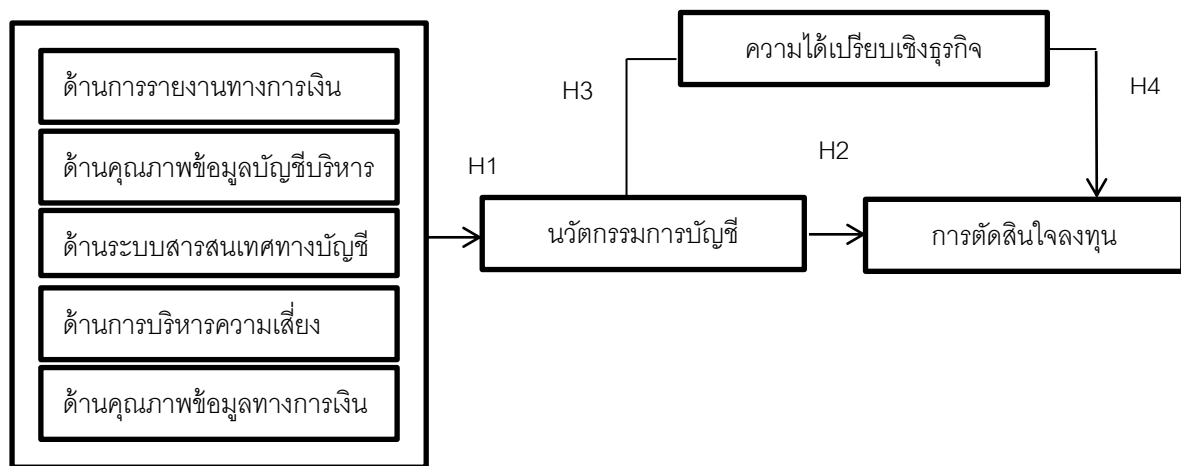


ดังนั้น จะแสดงให้เห็นได้ว่านวัตกรรมทางบัญชีเป็นเครื่องมือที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการเพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงธุรกิจ โดยนวัตกรรมเป็นสิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นจากการผสมผสานความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานทางบัญชี มาพัฒนาให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ซึ่งอาจอยู่ในรูปของกระบวนการดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้นสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนการตัดสินใจของนักลงทุน จึงนำมาสู่การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ปรากฏตามภาพที่ 1

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นจึงนำมาสู่การกำหนดกรอบแนวคิดและสมมติฐานในการวิจัย ปรากฏตามภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ปัจจัยการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานทางบัญชี



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ผู้บริหารฝ่ายบัญชีบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 547 ข้อมูล ณ วันที่ 28 มีนาคม 2562 (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2562) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม จำนวน 547 ชุด เป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วนทั้งหมดจำนวน 256 ชุด เป็นอัตราตอบกลับที่ตอบสมบูรณ์คิดเป็นร้อยละ 46.80 ของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 สอดคล้องกับ Aaker, Kumar & Day (2001) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ รวมระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 62 วัน



3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

3.2.1 ปัจจัยการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานทางบัญชี เป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมการบัญชี ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการรายงานทางการเงิน จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการเปิดเผยรายงานทางการเงินทั้งที่เป็นตัวเลขและมีใช่ตัวเลข 2) ด้านคุณภาพข้อมูลบัญชีบริหาร จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับข้อมูลการวางแผน การจัดทำ การควบคุมต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการบัญชีบริหาร 3) ด้านระบบสารสนเทศทางบัญชี จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบัญชีมาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร 4) ด้านระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับแนวทางของการวางระบบการควบคุมภายในที่ดีขององค์กร รวมถึงการระบุ การวิเคราะห์ การประเมินความเสี่ยงกับปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจนำมาสู่การดำเนินงานที่ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด 5) ด้านคุณภาพข้อมูลทางการเงิน จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการได้มา ซึ่งของหลักฐานเอกสาร หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำรายงานทางการเงินเพื่อนำเสนอต่อบุคคลภายในและภายนอก และ นวัตกรรมการบัญชี จำนวน 10 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการคิด การพัฒนา การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ จากการประสมประสานความรู้ต่าง ๆ เช่น 1) ด้านการรายงานทางการเงิน 2) ด้านคุณภาพข้อมูลบัญชีบริหาร 3) ด้านระบบสารสนเทศทางบัญชี 4) ด้านระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง 5) ด้านคุณภาพข้อมูลทางการเงิน รวบรวมเป็นนวัตกรรมการบัญชี และ ความได้เปรียบเชิงธุรกิจ จำนวน 10 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความสามารถ ศักยภาพของการดำเนินองค์กรในการคิด การพัฒนา ให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจ ที่สร้างความได้เปรียบเชิงธุรกิจมากกว่าองค์กรอื่น ๆ ต่อการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุน และการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุน จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักลงทุนในการลงทุนในตลาดทุน

3.3 การสร้างและทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ถูกสร้างขึ้นเป็นลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของ Likert (1932) และเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน พบว่า ข้อคำถาม 45 ข้อคำถาม มีความเที่ยงตรงของเนื้อหาครอบคลุมในแต่ละด้าน ซึ่งผลการวัดค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60 ถึง 1.00 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.5 สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

นำแบบสอบถาม จำนวน 45 ข้อ ไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้บริหารฝ่ายบัญชีบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 30 คน โดยส่งแบบสอบถามไปจำนวน 100 ฉบับ เมื่อครบกำหนดได้รับแบบสอบถามตอบกลับ จำนวน 47 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 47 ฉบับ สอดคล้องกับ Aaker, Kumar & Day (2001) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ ผู้วิจัยจึงหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค Item – Total Correlation พบว่า ข้อคำถามจำนวน 45 ข้อ มีค่าอยู่ระหว่าง .401 ถึง .735 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .956 ตามที่ Nunnally & Bernstein (1994) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกรายข้อข้อคำถามควรเกินกว่า 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้ ซึ่งสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป



3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามให้กับประชากร จำนวน 547 ฉบับ เมื่อครบกำหนดตามระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 256 ฉบับ ซึ่งมีอัตราผลการตอบกลับร้อยละ 46.80 สอดคล้องกับ Aaker, Kumar & Day (2001) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้

4. ผลการวิเคราะห์

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	VIF
1	1.000	.000**	.000**	.000**	.000**	.000**	.000**	.000**	1.693
2	.546**	1.000	.000**	.000**	.000**	.000**	.000**	.000**	2.084
3	.572**	.671**	1.000	.000**	.000**	.000**	.000**	.000**	2.568
4	.470**	.575**	.670**	1.000	.000**	.000**	.000**	.000**	2.580
5	.435**	.472**	.571**	.686**	1.000	.000**	.000**	.000**	3.616
6	.472**	.536**	.600**	.689**	.835**	1.000	.000**	.000**	3.896
7	.362**	.310**	.296**	.332**	.372**	.414**	1.000	.000**	2.242
8	.329**	.344**	.337**	.373**	.376**	.410**	.725**	1.000	2.227

** Correlation is significant at the .001 level (2-tailed)

1 แทน ด้านคุณภาพการรายงานทางการเงิน 2 แทน ด้านคุณภาพข้อมูลบัญชีบริหาร 3 แทน ด้านระบบสารสนเทศทางบัญชี 4 แทน ด้านการบริหารความเสี่ยง 5 แทน ด้านคุณภาพข้อมูลทางการเงิน 6 แทน นวัตกรรมบัญชี 7 แทน ความได้เปรียบเชิงธุรกิจ 8 แทน การตัดสินใจลงทุน

จากตารางที่ 1 พบว่า ตัวแปรแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบด้วยค่า VIFs ของแต่ละตัวแปร มีค่าตั้งแต่ 1.693 ถึง 3.896 ซึ่งมีความน้อยกว่า 10 แสดงว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละด้านไม่ถึงขั้นก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006)



ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุของตัวแปรปัจจัยการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานทางบัญชี ที่มีต่อนวัตกรรม
การบัญชี

Variables	Innovation Accounting		t	p-value
	B	Std. Error		
Constants	0.249	0.172	1.446	0.149
ด้านคุณภาพการรายงานทางการเงิน (Report) (1)	0.054	0.047	1.149	0.252
ด้านคุณภาพข้อมูลบัญชีบริหาร (Cost) (2)	0.105	0.052	2.004	0.046*
ด้านระบบสารสนเทศทางบัญชี (ITT) (3)	0.058	0.060	.967	0.334
ด้านการบริหารความเสี่ยง (Risk) (4)	0.153	0.059	2.603	0.010**
ด้านคุณภาพข้อมูลทางการเงิน (Financial) (5)	0.580	0.041	14.217	0.000**
F = 140.548 p = 0.000 Adj R ² = .732				

** Correlation is significant at the .001 level (2-tailed)

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านคุณภาพข้อมูลบัญชีบริหาร ด้านการบริหารความเสี่ยง และ ด้านคุณภาพข้อมูลทางการเงิน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อนวัตกรรมการบัญชี เนื่องจาก ข้อมูลงบการเงินจะมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงินตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ก็ต่อเมื่อบการเงินนั้นมีลักษณะเชิงคุณภาพตามที่มาตรฐานการรายงานทางการเงินหรือกรอบแนวคิดการรายงานทางการเงินกำหนดไว้ ตลอดจนความสามารถในการจัดหาข้อมูลมาใช้ประกอบการตัดสินใจต่าง ๆ เช่นการกำหนดนโยบายทางการเงินบัญชีบริหาร การกำหนดต้นทุน กำหนดกลยุทธ์ในการบริหาร เป็นต้น นอกจากนี้ คุณภาพของข้อมูลทางการเงินยังเป็นส่วนช่วยให้องค์กรสามารถนำไปเป็นพื้นฐานในการกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นหรือส่งผลทำให้องค์กรไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด ดังนั้น ข้อมูลทางการเงินที่มีคุณภาพจึงเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจของฝ่ายบริหารในการพัฒนากลยุทธ์ต่าง ๆ ให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ แก่องค์กรได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับ Hoglund & sundvik, 2016; Houcine, 2017 พบว่า การที่บริษัทมีการจัดทำหรือหาข้อมูลรายงานการเงินที่มีคุณภาพ จะทำให้ผู้บริหารสามารถตอบสนองต่อผู้ใช้งบการเงิน ดังนั้น ข้อมูลที่ดีจึงสามารถนำมาวิเคราะห์ทางเลือกที่ดีที่สุดและแก้ไขปัญหา วิเคราะห์และพยากรณ์ต่าง ๆ

ตารางที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับการตัดสินใจลงทุน (Investors' Decision)

Variables	Investors' Decision		t	p-value
	B	Std. Error		
Constants	2.495	0.214	11.640	0.000
นวัตกรรมการบัญชี (Innovation)	0.404	0.056	7.159	0.000**
F = 51.251 p = 0.000 Adj R ² = .165				

** Correlation is significant at the .001 level (2-tailed)



จากตารางที่ 3 พบว่า นวัตกรรมการบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจลงทุน เนื่องจาก ปัจจุบันรับรู้กันดีว่านวัตกรรม (Innovation) ได้เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมาก และมีแนวโน้มที่จะขยายเพิ่มมากยิ่งขึ้นในอนาคต เพราะนอกจากนวัตกรรมจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับผู้ประกอบการในการแสวงหาผลประโยชน์และโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เพื่อสร้างธุรกิจที่แตกต่างจากคู่แข่ง แต่การสร้างนวัตกรรมจำเป็นต้องอาศัยจากการผสมผสานจากความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่เดิมพัฒนาให้เป็นองค์ความรู้เชิงนวัตกรรม และการนำไปปฏิบัติได้จริง สอดคล้องกับ Bhattacharya, (2014) การพัฒนาองค์กรส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทำให้เกิดการดำเนินงานนวัตกรรมและนวัตกรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานขององค์กรที่สร้างมูลค่าเพิ่มแก่องค์กรและนักลงทุน และ Cheng et. al. (2014) และ Chamsuk, Fongsuwan, & Takala (2017) ได้ระบุตัวชี้วัดความสามารถด้านนวัตกรรมไว้ คือ 1) นวัตกรรมกระบวนการ คือ ความสามารถขององค์กรในการพัฒนา หรือปรับปรุงกระบวนการคิดอย่างสร้างสรรค์นวัตกรรมกระบวนการอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ตารางที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับความได้เปรียบเชิงธุรกิจ (Competitive Advantage)

Variables	Competitive Advantage		t	p-value
	B	Std. Error		
Constants	2.449	0.223	10.992	0.000
นวัตกรรมการบัญชี (Innovation)	0.426	0.059	7.256	0.000**
F = 52.655 p = 0.000 Adj R ² = .168				

** Correlation is significant at the .001 level (2-tailed)

จากตารางที่ 4 พบว่า นวัตกรรมการบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความได้เปรียบเชิงธุรกิจ เนื่องจากองค์กรมากมายประสบความสำเร็จและอยู่รอดได้เพราะการสร้างนวัตกรรมที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กร การที่องค์กรสามารถรวบรวมความรู้ ทักษะต่าง ๆ ที่มีอยู่เดิมพัฒนาเป็นทักษะใหม่ ๆ ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ย่อมนำมาสู่องค์กรชั้นนำในด้านนวัตกรรมและความได้เปรียบเชิงธุรกิจ สอดคล้องกับ Cheng et. al. (2014) และ Chamsuk, Fongsuwan, W., & Takala, J. (2017) ได้ระบุตัวชี้วัดความสามารถด้านนวัตกรรมไว้ คือ 1) นวัตกรรมกระบวนการ คือ ความสามารถขององค์กรในการพัฒนา หรือปรับปรุงกระบวนการคิดอย่างสร้างสรรค์นวัตกรรมกระบวนการอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า 2) นวัตกรรมองค์กร คือ การที่องค์กรมุ่งเน้นในการพัฒนาความสามารถในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและความไม่แน่นอน ด้วยการบูรณาการและการบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ Kucukoglu & Pinar (2015) ระบุว่าผลของนวัตกรรมกระบวนการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างความสามารถในการแข่งขัน และ Rahman & Ramli, (2014) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าความได้เปรียบทางการแข่งขันจะเกิดขึ้นได้ถ้าธุรกิจมีแนวปฏิบัติจากการสร้างมูลค่าของธุรกิจจากกลยุทธ์ที่สร้างจากนวัตกรรม กล่าวได้ว่าองค์กรหรือธุรกิจต้องมีกลยุทธ์ที่เหนือกว่าคู่แข่งจากข้อมูลหรือทรัพยากรภายในขององค์กรที่อยู่มานานทำให้เกิดประโยชน์



ตารางที่ 5 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับการตัดสินใจลงทุน

Variables	Investors' Decision		t	p-value
	B	Std. Error		
Constants	1.190	0.170	6.980	0.000
ความได้เปรียบเชิงธุรกิจ (Compa)	0.696	0.041	16.792	0.000**
F = 281.978 p = 0.000 Adj R ² = .524				

** Correlation is significant at the .001 level (2-tailed)

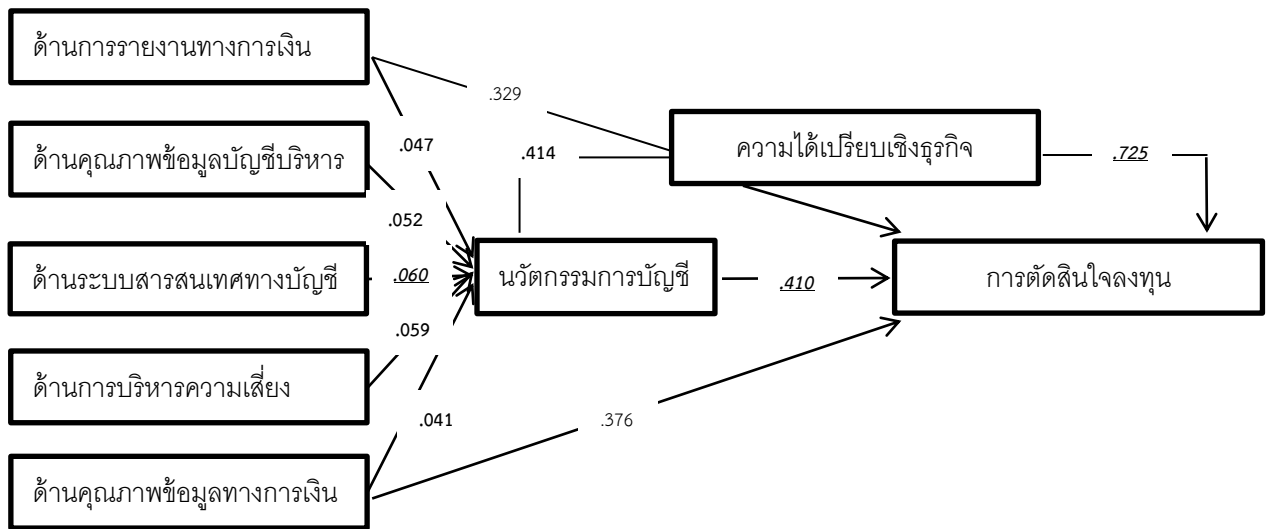
จากตารางที่ 5 ความได้เปรียบเชิงธุรกิจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจลงทุน เนื่องจาก การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) เป็นกระบวนการที่จะนำไปสู่การเป็นผู้นำในด้านต่าง ๆ หรือการได้กำไรที่มากกว่าคู่แข่งรายอื่นทำได้ตามปกติ การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันมีเป้าหมายที่จะทำให้ธุรกิจสามารถได้กำไรได้อย่างยั่งยืนและเหนือกว่าคู่แข่ง จึงเป็นภารกิจสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจในระยะยาว เพราะเมื่อธุรกิจสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเหนือคู่แข่งได้ก็หมายความว่าธุรกิจสามารถดำเนินกิจการได้ดีกว่าคู่แข่ง และสามารถระดมนักลงทุนได้มากกว่าคู่แข่ง สอดคล้องกับ Bhattacharya, (2014) การพัฒนาองค์กรส่งผลกระทบต่อตรงต่อการดำเนินงานทำให้เกิดการดำเนินงานนวัตกรรมและนวัตกรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานขององค์กรที่สร้างมูลค่าเพิ่มแก่องค์กรและนักลงทุน และ Alipour & Karimi, (2011) พบว่านวัตกรรมการถ่ายทอดความรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร รวมถึงการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม มีคุณภาพส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า ทำให้เพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงานอย่างยั่งยืน

เมื่อพิจารณาขนาดอิทธิพลของเส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลจำแนกตามตัวแปร ดังนี้

1. นวัตกรรมทางบัญชี ได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากด้านระบบสารสนเทศทางบัญชี โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของเท่ากับ .060 ($p < .001$)
2. การตัดสินใจลงทุนของนักลงทุน ได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากด้านคุณภาพข้อมูลทางการเงิน โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของเท่ากับ .376 ($p < .001$) รองลงมาด้านการรายงานทางการเงิน โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของเท่ากับ .329 ($p < .001$)
3. การตัดสินใจลงทุนของนักลงทุน ได้รับอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผ่านตัวแปรความได้เปรียบทางการแข่งขัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลเท่ากับ .725 ($p < .001$)



ปัจจัยการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานทางบัญชี



ภาพที่ 2 แสดงขนาดอิทธิพลของเส้นทาง

จากภาพที่ 2 พบว่า นวัตกรรมทางบัญชี ได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากด้านระบบสารสนเทศทางบัญชีสูงสุด เนื่องจาก ธุรกิจเปลี่ยนไปความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศก็เปลี่ยนตามการติดต่อสื่อสารสามารถทำได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึงกันส่งผลให้เกิดการแข่งขันมากขึ้น ผู้บริหารองค์กรจึงตระหนักถึงความสำคัญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ระบบสารสนเทศทางบัญชี” ที่จะช่วยสนับสนุนการรายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานของธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของนักลงทุน อีกทั้งยังเป็นศักยภาพในการพัฒนา นวัตกรรมทางบัญชี สอดคล้องกับ Sari & Zenita, (2014) ได้เสนอว่า สารสนเทศทางบัญชีที่มีคุณภาพจะเกิดขึ้นจากผู้พัฒนาระบบสามารถเชื่อมโยงความรู้ในหลาย ๆ มิติประกอบเข้าด้วยกันที่จะช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพทันต่อสถานการณ์ทั้งข้อมูลในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และ Kiron et al., (2013) พบว่า การทำงานในปัจจุบันจะต้องอาศัยเครื่องมือหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบเทคโนโลยีทางบัญชีเข้ามาสนับสนุนช่วยยกระดับการจัดทำรายงานทางการเงินที่เหมาะสม และนำไปสู่การสร้างประสิทธิภาพการรายงานทางการเงิน ทำให้ผู้ใช้งบการเงินได้รับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อการเปลี่ยนในปัจจุบัน

5. บทสรุปผลการวิจัย

จากการทดสอบอิทธิพลของนวัตกรรมทางบัญชีและความได้เปรียบเชิงธุรกิจที่มีต่อการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุนในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานทางบัญชี นวัตกรรมทางบัญชี ความได้เปรียบเชิงธุรกิจที่มีต่อการตัดสินใจลงทุน



ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานทางบัญชีทั้ง 5 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับนวัตกรรมทางบัญชี ซึ่งตัวแปรที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านคุณภาพข้อมูลทางการเงิน (Pearson Correlation .835**) 2) นวัตกรรมทางบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจลงทุน (Pearson Correlation .410**) 3) นวัตกรรมทางบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความได้เปรียบเชิงธุรกิจ (Pearson Correlation .414**) 4) ความได้เปรียบเชิงธุรกิจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจลงทุน (Pearson Correlation .725**) จากการทดสอบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ถึง 4

วัตถุประสงค์ที่ 2 ทดสอบอิทธิพลของปัจจัยการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานทางบัญชี นวัตกรรมทางบัญชี และความได้เปรียบเชิงธุรกิจที่มีต่อการตัดสินใจลงทุน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านคุณภาพข้อมูลบัญชีบริหาร ด้านการบริหารความเสี่ยง และ ด้านคุณภาพข้อมูลทางการเงิน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อนวัตกรรมทางบัญชี 2) นวัตกรรมทางบัญชีมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจลงทุน 3) นวัตกรรมทางบัญชีมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความได้เปรียบเชิงธุรกิจ 4) ความได้เปรียบเชิงธุรกิจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจลงทุน จากการทดสอบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ถึง 4

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุน ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. นวัตกรรมทางบัญชีได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากด้านระบบสารสนเทศทางบัญชี (.060)
2. การตัดสินใจลงทุนได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากด้านนวัตกรรมทางบัญชี (.410)
3. การตัดสินใจลงทุนได้รับอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผ่านตัวแปรความได้เปรียบเชิงธุรกิจ (.725)

ดังนั้น ผู้บริหารฝ่ายบัญชี จึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานทางบัญชี โดยเฉพาะด้านคุณภาพ ข้อมูลบัญชีบริหาร ด้านการบริหารความเสี่ยง และด้านคุณภาพข้อมูลทางการเงิน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะนำไปสู่ ความคิดของการเชื่อมโยงศาสตร์ให้เป็นสหวิทยาการเพื่อนำมาใช้อย่างสร้างสรรค์ นับเป็นมิติหนึ่งในการสร้างนวัตกรรมให้กับองค์กร จะทำให้การดำเนินงานขององค์กรมีความได้เปรียบเชิงธุรกิจจากองค์กรอื่น ๆ ย่อมเป็นความได้เปรียบของการได้มาซึ่งการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุนในตลาดทุน

6. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

6.1 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

การศึกษางานวิจัยครั้งต่อไป ควรนำผลลัพธ์ที่ได้จากครั้งนี้ไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการขยายขอบเขตของการศึกษาให้เชิงลึกมากยิ่งขึ้น เช่น การเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์ หรือ ควรมีการวิเคราะห์แยกกลุ่มประเภทของอุตสาหกรรม หรือ มีการทดสอบกับกลุ่มอื่นที่มีบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

6.2 ประโยชน์เชิงการบัญชีและการนำผลการวิจัยไปใช้



ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารระดับสูง โดยเฉพาะผู้บริหารฝ่ายบัญชี ในการพิจารณาส่งเสริมพัฒนาทั้งในด้านทรัพยากรบุคคล เช่น การพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่องสู่การพัฒนาเชิงนวัตกรรม ให้เป็นบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ ทักษะที่ทันสมัยต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดความรู้ต่าง ๆ ที่สามารถบูรณาการเชื่อมโยงเป็นหนึ่งศาสตร์ในยุคของนวัตกรรม อีกทั้งผลลัพธ์ของการวิจัยยังเป็นแนวทางหรือนโยบายในการพัฒนาด้านโครงสร้าง ทิศทางของการกำหนดนโยบาย เพื่อให้องค์กรสามารถสร้างความได้เปรียบเชิงธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การมุ่งเน้นการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านคุณภาพข้อมูลบัญชีบริหาร ด้านการบริหารความเสี่ยง และ ด้านคุณภาพข้อมูลทางการเงิน ซึ่งผลการทดสอบพบว่ามียอดพิพาทเชิงบวกต่อนวัตกรรมการบัญชี และ นวัตกรรมการบัญชีที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความได้เปรียบเชิงธุรกิจและการตัดสินใจลงทุน

7. ข้อจำกัดของการวิจัย

การศึกษานี้ผู้วิจัยพบอุปสรรคที่เป็นข้อจำกัดของการวิจัย คือ อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ไม่ถึงร้อยละ 50 ของแบบสอบถามที่จัดส่ง เนื่องจาก ช่วงระยะเวลาที่ผู้วิจัยดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามไปยังประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารฝ่ายบัญชี เป็นช่วงที่ผู้บริหารฝ่ายบัญชี หลาย ๆ บริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีการจัดทำรายงานหรือสรุปผลการดำเนินงานในรอบระยะเวลาการดำเนินงานในปี 2561 ดังนั้น จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้วิจัยได้อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามเพียง 256 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 46.80 ของแบบสอบถามที่จัดส่งไปทั้งหมด

รายการอ้างอิง

- ไศรยา บุตรอินทร์, วราพร เปรมพาณิชย์กุล, และชจิต ก้อนทอง. (2557). ผลกระทบของการเรียนรู้มาตรฐาน การบัญชีที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชีของผู้ทำบัญชีในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 4, 33, 118- 129
- Aaker, D. A., Kumar, V. & Day, G. S. (2001). *Marketing Research*. New York: John Wiley and Sons.
- Alipour F., & Karimi, R. (2011). Mediation Role of Innovation and Knowledge Transfer in the Relationship between Learning organization and Organizational Performance. *International Journal of Business and Social Science*. 2, 19, 7-12.
- Aurora, C. & Bacovia, G. (2009). Basic Principles of Hedge Accounting. *Journal of Munich Personal RePEc Archive*, 3, 1-14.
- Ball, R., & Brown, P. (1968). An Empirical Evaluation of Accounting Income Numbers. *Journal of accounting Research*, 6, 2, 159-178.
- Bhattacharya, B. (2014). Supply Chain Management in Indian Automotive Industry : Complexities , Challenges and way ahead. *International Journal of Managing Value and Supply Chains (IJMVSC)*. 5, 2.



- Beaver, W. H. (1968). The Information Content of Annual Earnings Announcements. *Journal of Accounting Research*, 6, 67-92.
- Beyer, A., Cohen, D.A., Lys, T.Z., & Walther, B.R. (2010). The Financial Reporting Environment: Review of The Recent Literature. *Journal of Accounting and Economics*, 50, 296-343.
- Black, K. (2006). *Business Statistics For Contemporary Decision Making*. USA: John Wiley and Son.
- Bock, L. (2015). *Work rules!: Insights From Inside Google That Will Transform How You live and lead*. London: Hodder & Stoughton.
- Bolvar-Ramos, M. T., Garcia-Morales, V. C., & Garcia-Sanchez, E. (2012). Technological Distinctive Competencies and Organizational learning: Effects on Organizational Innovation to Improve firm Performance. *Journal of Engineering and Technology Management*, 29, 2012, 331-357.
- Chamsuk, W., Fongsuwan, W., & Takala, J. (2017). The Effects of R&D and Innovation Capabilities on The Thai Automotive Industry Part's Competitive Advantage: A SEM Approach. *Management and Production Engineering Review*, 8, 1, 1-8.
- Chang, R.-D., & Wei, J.-T. (2011). Effects of Governance on Investment Decisions and Perceptions of Reporting Credibility. *Asia Pacific Journal of Management*, 28, 139-155.
- Cohen, J., Holder-Webb, L., Nath, L., & Wood, D. (2011). Retail Investor's Perceptions of the Decision-Usefulness of Economic Performance, Governance, and Corporate Social Responsibility Disclosures. *Behavioral Research in Accounting*, 23, 1, 109-129.
- Cupic, M. (2015). Risk Management and Corporate Value. *Economic Horizons Journal*, 17, 3, 215-228.
- Dorf, R. C. & Byers, T. H. (2008). *Technology Ventures: From Idea to Enterprise*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Drucker, P.F. (1985). The Discipline of Innovation. *Harvard Business Review*. 68, 4, 67-72
- .Ghasemi, M., Shafeiepour, V., Aslani, M., & Barvayeh, E. (2011). The Impact of Information Technology (IT) on Modern Accounting Systems. *Social & Behavioral Sciences*, 28, 112-116
- Goetzmann, W. N. (1996). *An Introduction to Investment Theory*. Yale School of Management, Retrieved May 10, 2019, from http://viking.som.yale.edu/will/web_pages/will/finman540/classnotes/notes.html.
- Guney, A., (2014) Role of Technology in Accounting and E-accounting. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 152, 2014, 852-855.
- Hoglund, H., & Sundvik, D. (2016). Financial Reporting Quality and Outsourcing of Accounting Tasks: Evidence from Small Private Firms. *Advances in Accounting*, 35, 125-134.
- Houcine, A. (2017). The Effect of Financial Reporting Quality on Corporate Investment Efficiency: Evidence From The Tunisian Stock Market. *Research in International Business and Financial*, 42 321-337. <http://nyassembly.gov/comm/Housing/2016Annual/index.pdf>



- Kardan, B., Salehi, M., & Abdollahi, R. (2016). The Relationship Between the Outside Financing and the Quality of Financial Reporting: Evidence from Iran. *Journal of Asia Business Studies: Bingley*, 10, 1, 20-40.
- Knowleung, P. (2005). *Planning and Money Management* (1st ed.). Bangkok: KTP Comp Sulting Co.
- Kiron, D., Palmer, D., Phillips, A. N., & Berkman, R. (2013). The Executives Role in Social Business. *MIT Sloan Management Review*, 54, 4, 83-89.
- Likert, R. (1932). *A Technique for the measurement of Attitude*. Arch. Psychol.
- Marcus, M. L. (2015). Accessing vs Sourcing Knowledge: A Comparative Study of R&D Internationalization Between Emerging and Advanced Economy Firms. *Journal of International Business Studies*, 46, 1, 63-86.
- Marius, C.D., Denisa, C.M., & Florina, B.I. (2012). Managerial Accounting- A Source of Information for An Efficient Management in SME. *Social and Behavioral Sciences*, 62, 521-525.
- Kucukoglu, M.,T., & Pinar, R. I. (2015). Positive Influences of Green Innovation on Company Performance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 195, 2015, 1232-1237.
- Nunnally, J. C. & I. H. Bernstein. (1994). *Psychometric Theory*. New York.
- Qureshi, S. A., Rehman, K. u., & Hunjra, A. I. (2012). Factors Affecting Investment Decision Making of Equity Fund Managers. *Wulfenia Journal*, 19, 10, 280-291.
- Rahab. (2012). Innovativeness Model of Small and Medium Enterprises Based on Market Orientation and Learning Orientation: Testing Moderating Effect Of Business Operation Mode. *Procedia Economics and Finance*. 4, 2012, 97-109
- Rogers, E. (2003). *Diffusion of Innovation*. (5th ed.). The Free Press, New York.
- Rummasint, N., Srisuwannapa, C. & Rojniruttikul, N. (2014). *Learning Organization Factors Affecting Innovation Management in Thai Summit Automotive Co., Ltd*. Proceedings of Annual Tokyo Business Research Conference. 15 - 16 December 2014, Waseda University, Tokyo, japan, ISBN: 978-1-922069-67-2.
- Sajady, H., Dastgir, M. & Nejad, H. H. (2012). Evaluation of the Effectiveness of Accounting Information Systems. *International Journal of Information Science and Management*. 6, 2, 49-59
- Sari, R.N. & Zenita, R. (2014). *The Mediating Effects of Strategic Management Accounting Information Use on the Relationship between Information literacy and Managerial Performance*. Retrieved May 10, 2019, from <http://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2010/10177/1/404674.pdf>,
- Shank, T., Hill, R. P., & Stang, J. (2013). Do Investors Benefit From Good Corporate Governance?, Corporate Governance. *The international journal of business in society*, 13, 4, 384-396.
- Spence, J., & Seargeant, D. (2015). Implementing a Trustworthy Cost-accounting Model. *Healthcare Financial Management*, 69, 3, 84-89.



- Starks, L. T. (2009). EFA Keynote Speech: Corporate Governance and Corporate Social Responsibility: What Do Investors Care about? What Should Investors Care about?" *The Financial Review*, 44, 461-468.
- Suryanto, T. (2016). Audit Delay and Its Implication for Fraudulent Financial Reporting: A Study of Companies Listed in the Indonesian Stock Exchange. *European Research Studies Journal*. 19, 1, 18-31.
- Unctad. (2017). World Investment Report 2017. *United Nation Conference on Trade and Development. Investment And The Digital Economy*, 17, 1-235, Retrieved May 10, 2019, from http://unctad.org/en/PublicationsLibrary/wir2017_en.pdf
- Wright, K. L. T. (2016). *Financial summary*. Annual Report, 3-18, Retrieved from
- Zhining Wanga & Nianxin Wang. (2012). *Knowledge Sharing, Innovation and Firm Performance*. Expert Systems with Applications. 39(2012): 8899–8908.



คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงาน และลูกค้าธุรกิจโรงแรมในจังหวัดนครราชสีมา

Characteristics and Quality of employees through employees and customers perception in Hotel business in Nakhon Rachasima

ปราณี สกุลลิขเรศสีมา

Pranee Sakullikalatesima

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

Faculty of Business Administration Rajamangala University of Technology Isan

E-mail: tom_pranee@hotmail.com

สุกานดา กลิ่นขจร*

Sukanda Klinkhajon

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

Faculty of Business Administration Rajamangala University of Technology Isan

E-mail: ow.sukanda@gmail.com

อัษฎาวรรณ ท้าวดอน

Atcharawan Thaodon

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

Faculty of Business Administration Rajamangala University of Technology Isan

E-mail: Job_atcharawan@yahoo.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้าธุรกิจโรงแรมในจังหวัดนครราชสีมา โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยการเก็บแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจโรงแรม จำนวน 400 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมานในทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของพนักงานบริการโดยรวมในมุมมองของพนักงาน อยู่ในระดับมาก และในมุมมองของลูกค้า อยู่ในระดับมาก โดยที่ มุมมองของพนักงาน พบว่า ด้านจิตใจให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งในมุมมองของลูกค้า พบว่า ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก อีกทั้ง ระดับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้ามีคุณภาพการบริการโดยรวมในมุมมองของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด และในมุมมองของลูกค้า

Received : 17 มีนาคม 2562
Revised : 25 พฤษภาคม 2562
Accepted : 7 มิถุนายน 2562



อยู่ในระดับมาก โดยที่ มุมมองของพนักงาน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้อยู่ในระดับมากที่สุด และในมุมมองของลูกค้า พบว่า ด้านรูปธรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่าคุณลักษณะของพนักงานบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพิจารณาความสัมพันธ์ของ 2 ตัวแปร ได้ดังนี้ 1) คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .806 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ว่า คุณลักษณะของพนักงานบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงาน และ 2) คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของลูกค้ามีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .837 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ว่า คุณลักษณะของพนักงานบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของลูกค้า

คำสำคัญ : คุณลักษณะและคุณภาพของพนักงานบริการ, การรับรู้ของลูกค้า

Abstract

This research studied on the perception of hotel's employees and customers in Nakhon Rachasima toward the employees' characteristics and services quality. The researcher adopted the quantitative method using questionnaire to collect the data from those relevant in hotel business for 400 respondents. Descriptive statistics were used for data analysis such as mean, percentage, standard deviation; and Inferential statistic was used for hypothesis testing by Pearson's correlation coefficient.

The results found that the characteristic of service employees overall from employees and customers' perspectives were high level aspect, which the Hotel business staff focused in service mind approach. Whereas customer angle emphasized in responsibility aspect. With regarding service quality dimension, the staff and customers' attitude was high level, which the staffs focused in reliability aspect. Whereas the customer focused in tangibles dimension. For hypothesis result, service provider's characteristic had positive relationship on service quality, significantly. The relationship between both variables can consider as follows: 1) the characteristics of service employees and service quality as perceived by the employees had correlation coefficient value of 806. Thus, first hypothesis was accepted, which means that characteristics of service employees had the positive relationship with services quality as perceived by the employees. 2) The characteristics of service employees and services quality as perceived by customers had the coefficient value as 837. Thus, the second hypothesis was accepted that characteristics of service employees had the positive relationship with the services quality as perceived by customers.

Keywords: Characteristics and Quality of employees, Customer perception



บทนำ

ธุรกิจโรงแรมในปีที่ผ่านมา มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากนักท่องเที่ยวต่างชาตินิยมเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย และคาดว่าจะมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สายธาร อุทกนิมิตร, 2562) จำนวนโรงแรมและห้องพักที่เพิ่มสูงขึ้นในระยะที่ผ่านมา ส่งผลให้การแข่งขันรุนแรงขึ้นโดยพบว่า โรงแรมเป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีความเคลื่อนไหวอย่างผันผวน ทั้งการซื้อขาย ควบรวมกิจการ ไปจนถึงมีผู้ประกอบการจำนวน ไม่น้อยที่ไม่ประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ กระทั่งเลิกกิจการไป โดยการแข่งขันอย่างรุนแรงนี้ ส่งผลให้ผู้ประกอบการแต่ละกลุ่มปรับกลยุทธ์ในรูปแบบแตกต่างกัน (กรุงเทพธุรกิจ, 2562) การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจโรงแรม ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงถึงพนักงานระดับปฏิบัติการ ทุกคนต่างก็มีหน้าที่ต่อ “ลูกค้า” ทั้งสิ้น จะแตกต่างกันเพียงบทบาทในการอยู่ “ส่วนหน้า” หรือ “เบื้องหลัง” เท่านั้น โดย Nykamp (2001) กล่าวว่า โดยเฉพาะในศตวรรษที่ 21 นี้ เป็นยุคที่มุ่งเน้นการให้คุณค่าอันสูงสุดแก่ลูกค้า ดังเช่นประโยคเตือนใจพนักงานบริการที่เราได้ยินกันมา ได้แก่ “ลูกค้าคือพระเจ้า” “ลูกค้าคือคนสำคัญที่สุด” “ลูกค้าถูกต้องเสมอ” หรือ “ลูกค้าต้องมาก่อน” เป็นต้น ความสำเร็จขององค์กรจึงมิใช่เพียงมีสินค้าที่เป็นเลิศ นักขายที่มีความสามารถ ช่องทางการจำหน่ายที่มีอยู่หลากหลายหรือกิจกรรมและวิธีการเพื่อกระตุ้นโฆษณาประชาสัมพันธ์เท่านั้น แต่สิ่งที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าปัจจัยแห่งการทำธุรกิจดังกล่าวคือ การให้บริการที่ดีเยี่ยม ดังนั้น การบริการไม่เพียงแต่ทำให้ลูกค้า “พอใจ” เท่านั้น แต่ต้อง “ประทับใจด้วย”

ลูกค้าไม่ได้มองเพียงแต่ตัวสินค้าและราคาในการตัดสินใจซื้อสินค้าเท่านั้น แต่จะมองถึงประสบการณ์โดยรวมที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าและราคา ตลอดจนปฏิสัมพันธ์ต่างๆ กับพนักงานขายและให้บริการ หากองค์กรสามารถผลิตและพัฒนาบุคลากรที่พร้อมให้บริการอย่างอบอุ่น เป็นกันเอง สร้างบรรยากาศที่แตกต่างจากคู่แข่ง องค์กรจะได้รับความภักดีจากลูกค้าจำนวนมาก สิ่งเหล่านี้เป็นพื้นฐานที่สำคัญของการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันในทางตรงกันข้าม หากลูกค้าผู้มาใช้บริการไม่ประทับใจในการให้บริการ ลูกค้านอกจากจะไม่ซื้อสินค้าและบริการแล้ว พวกเขามีสติที่จะบอกกล่าวต่อไป ถึงประสบการณ์ที่ได้รับกับญาติ เพื่อน หรือคนอื่นๆ ที่รู้จัก มีสติที่จะฟ้องร้องต่อบริษัทหรือแม้กระทั่งให้ข่าวสารในแง่ลบกับลูกค้ารายอื่นและกับสื่อมวลชน ดังที่ Crego, Schiffirin, & Albrecht (1995) ได้ศึกษาพบว่า ลูกค้าไม่พอใจจะบอกต่อให้คนอื่นอีกหลายๆ คน ถึงปัญหาที่ได้รับ ส่วนลูกค้าที่พึงพอใจจะบอกผู้อื่นเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

นอกจากนี้ ในยุคแห่งการแข่งขันความต้องการของลูกค้าในด้านคุณภาพบริการ และคุณภาพบริการหลายโรงแรมมีระบบการจัดการคุณภาพบริการให้มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อนำความสำเร็จทางธุรกิจ คุณภาพการบริการ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการวางแผนการตลาด และเป็นองค์ประกอบของการตลาดที่ช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในปัจจุบัน กล่าวคือ ธุรกิจใดสามารถสร้างคุณภาพการบริการได้เหนือกว่าคู่แข่ง จะคงอยู่ในตลาดได้อย่างยาวนาน โดยการให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้าเป็นบรรทัดฐาน เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า นอกจากนั้น Hoffman & Bateson (2002) ได้เสริมว่า พนักงานส่วนหน้าและพนักงานส่วนหลังต้องเผชิญความกดดันรอบด้าน เนื่องจากต้องแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการทั้งองค์กร ลูกค้า และของตนเอง ดังนั้น การที่พนักงานได้ประเมินคุณลักษณะและคุณภาพการบริการด้วยตนเอง จะช่วยลดช่องว่างความขัดแย้งในตัวพนักงานเองและบทบาทที่จำเป็นต้องแสดง เพราะมาตรฐานที่ได้จะมีความชัดเจนมากขึ้น โดยที่พนักงานจะเข้าใจและยอมรับในมาตรฐานดังกล่าวนี้ ในทางตรงกันข้ามการศึกษาลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของลูกค้า



แต่เนื่องจากคุณลักษณะของพนักงานบริการบางด้านมีความหมายที่คาบเกี่ยวและซ้ำซ้อนกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทบทวนโดยการสัมภาษณ์และรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่ดีของพนักงานบริการจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญกลุ่มเดิมทั้ง 3 กลุ่มอีกครั้ง ซึ่งได้

คุณลักษณะของพนักงานบริการ 5 ด้าน ได้แก่

- มนุษย์สัมพันธ์
- ความมั่นคงทางอารมณ์
- ความรับผิดชอบ
- ความสามารถในงาน
- จิตสำนึกในการให้บริการ

นอกจากนั้น แล้ว เมื่อเปรียบเทียบกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ที่พาราซูรามาน และคณะเสนอไว้ข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่า แนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการของพาราซูรามานและคณะ (Zeithaml, Parasuraman, & Berry 1990) มีความสอดคล้องกับคุณลักษณะของพนักงานบริการในการวิจัยครั้งนี้หลาย คุณลักษณะ อันได้แก่ คุณลักษณะด้านความมีจิตสำนึกในการให้บริการ มีความสอดคล้องกับมิติด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) คุณลักษณะด้านความสามารถในงาน มีความสอดคล้องกับมิติการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ (Assurance) ของพาราซูรามานและคณะ

2. แนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ

การให้บริการที่มีคุณภาพมีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจ เพราะการที่ผู้ให้บริการสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ผลที่ตามมาคือองค์กรได้แก่ ความได้เปรียบเชิงการแข่งขันของธุรกิจ (Competitive Advantage) อันเนื่องมาจากความจงรักภักดีต่อสินค้าและบริการของลูกค้า ดังนั้น การจัดการด้านคุณภาพในการให้บริการเป็นบทบาทและหน้าที่ของพนักงานทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรงหรือพนักงานส่วนหน้า (Front line Staff) การประเมินคุณภาพการบริการจึงเป็นกระบวนการเพื่อนำมาซึ่งผลลัพธ์ว่าการให้บริการนั้นๆ สอดคล้องกับความต้องการความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) ผลลัพธ์ที่ปรากฏได้มาตรฐานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือไม่ การดำเนินการ ณ จุดบริการใดที่ควรได้รับการปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

2.1 คุณภาพการบริการ

Zeithaml et al (1990) ได้นำแบบประเมิน SERVQUAL มาวิเคราะห์ และได้พบว่ามีความคาบเกี่ยวกัน จึงได้ลดเกณฑ์ในการวัดคุณภาพในการให้บริการจาก 10 ด้านเหลือเพียง 5 ด้าน และได้กำหนดความหมายไว้ดังนี้

1) ด้านลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ (Tangibility) หมายถึงลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการ นั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น



2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

4) ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้ เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะแสดงถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถที่มีและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพนุ่มนวล มีกิริยา มารยาทที่ดี สื่อสารกับผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

2.2 ความพึงพอใจกับการบริการ

หากพิจารณาถึง ความพึงพอใจกับการบริการ องค์การส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญในมิติเฉพาะกับลูกค้า กล่าวคือ ใช้การวัดและประเมินโดยมุ่งความสำคัญไปที่ลูกค้าเป็นหลักอย่างไรก็ตาม Heskett (1988) ได้ให้นิยามของ “ความพึงพอใจ” ที่แตกต่างออกไปโดยกล่าวว่า หากวัดความพึงพอใจในการบริการไม่ควรมองเพียงมิติของผู้รับบริการเท่านั้นโดยเฉพาะกับผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นสิ่งที่ต้องตระหนักควบคู่กันไป เพราะปฏิสัมพันธ์ของ 2 มิติดังกล่าว เป็นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์กรและความพึงพอใจภายนอกองค์กรซึ่งมีความเชื่อมโยงกัน กล่าวคือ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการจะเป็นแรงจูงใจโดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงานบริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และเมื่อการบริการที่มีคุณภาพถูกส่งต่อไปยังลูกค้าแล้ว จะทำให้ลูกค้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และมีรายได้ที่ดี เมื่อกิจการมีรายได้สูงก็จะสามารถจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานได้สูงขึ้นเป็นการลดการเปลี่ยนงานของพนักงานและพนักงานสามารถตอบสนองการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

การวัดคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการตลาดบริการ เนื่องจากภาคบริการมีความเฟื่องฟูไม่ก็ปีที่ผ่านมา นักวิจัยและนักการตลาดต่างมุ่งมั่นและค้นหาคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันโดยการเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการ การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้าเป็นกลยุทธ์หลักสำหรับการดำรงอยู่อย่างต่อเนื่องและความสำเร็จขององค์กรธุรกิจ (Parasuraman et al., 1985; Zeithaml et al 1990) Nakhai & Veves (2009) กล่าวว่า หากลูกค้ามีมากขึ้น ความซับซ้อนในการวัดคุณภาพของการบริการก็จะมากกว่าของผลิตภัณฑ์ ดังนั้น การรับรู้การวัดคุณภาพการบริการ คือ การเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้า และประสิทธิภาพการบริการที่แท้จริง และ Chuang (2010) ค้นพบในภายหลังว่าคุณภาพการบริการสามารถประเมินได้โดยการค้นหาความแตกต่างระหว่างลูกค้า

จะเห็นได้ว่า คุณลักษณะของพนักงานบริการ ถือเป็นเกณฑ์หนึ่งในการใช้วัดคุณภาพการบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งเป็นเรื่องยากที่จะแยกผู้ให้บริการออกจากบริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Tenner & DeToro, (1992) ซึ่งกล่าวว่าเป็นการยากที่จะจำแนกผู้ให้บริการ (Server) ออกจากการให้บริการ (Service Delivery) ดังนั้น การประเมิน “ความพึงพอใจ” และ “คุณภาพการบริการ” จึงน่าจะสามารถวัดจาก “คุณลักษณะของผู้ให้บริการ”



ได้ด้วย ดังนั้น ผู้วิจัย จึงเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของคำว่า “คุณภาพของการบริการ (Service Quality)” กับ “คุณลักษณะของพนักงาน (Characteristics of Service Staff)” ว่าต่างก็เป็นเรื่อง ของการประเมินคุณสมบัติ คุณลักษณะของการบริการที่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) รับรู้ว่าการบริการที่ได้รับเป็นที่น่าพึงพอใจหรือไม่อย่างไร เพื่อนำมาใช้ ในปรับปรุงคุณภาพการบริการให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน และเพื่อการพัฒนาธุรกิจโรงแรมให้เติบโตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะแต่ละด้านของพนักงานและคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพนักงาน และลูกค้า
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการ

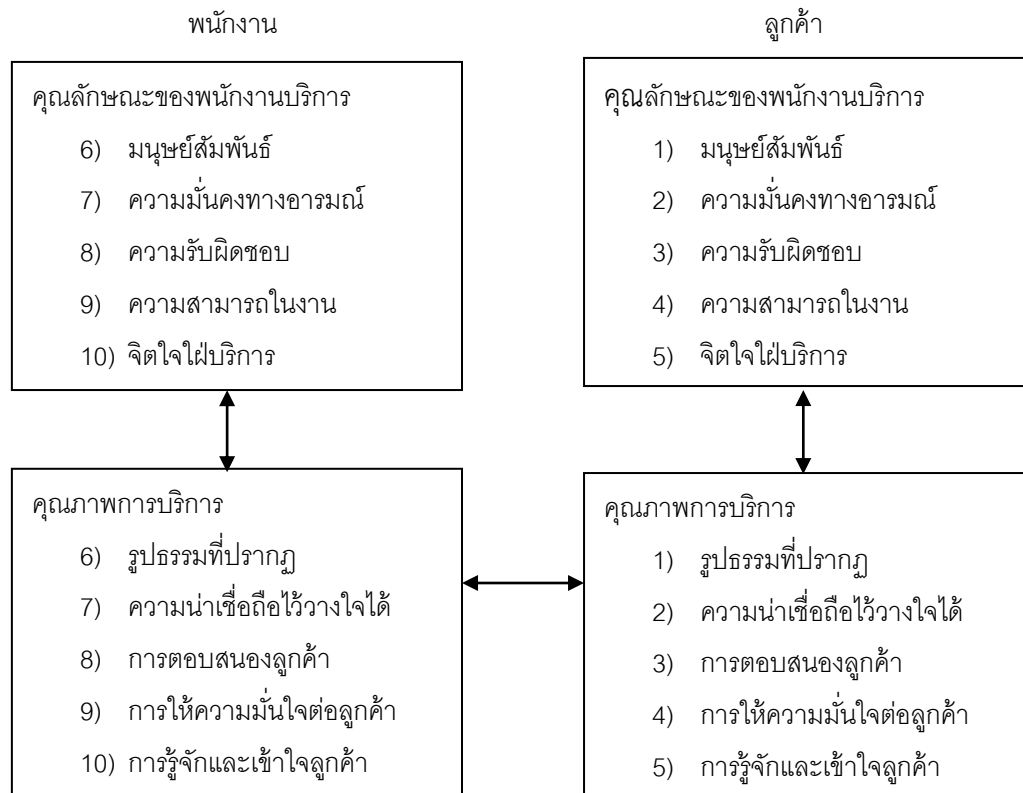
สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1: คุณลักษณะของพนักงานบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการตาม การรับรู้ ของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2: คุณลักษณะของพนักงานบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการตาม การรับรู้ของลูกค้า

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานบริการของ Brown (1989); William (1983) ซึ่งประกอบด้วย มนุษย์สัมพันธ์ ความมั่นคงทางอารมณ์ ความรับผิดชอบ ความสามารถในงาน และจิตใจใฝ่ บริการ และ คุณภาพการบริการ ของ Parasuraman et al., (1985) ประกอบด้วย รูปธรรมที่ปรากฏความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจได้ การตอบสนองของลูกค้า การให้ความมั่นใจต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าลูกค้า ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดนครราชสีมา มีจำนวนทั้งสิ้น 969 แห่ง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2562)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริการ และลูกค้า ของโรงแรมในจังหวัดนครราชสีมา โดยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณจากสูตรไม่ทราบขนาดประชากรของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549, หน้า 74) ซึ่งได้ ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 384 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง โดยแบ่งการเก็บสำหรับพนักงานบริการในโรงแรม จำนวน 200 ชุด และ สำหรับลูกค้าในโรงแรมจำนวน 200 ชุด ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนดคือไม่น้อยกว่า 384 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพ รายได้ มีลักษณะเป็นแบบกำหนดคำตอบ (Checklist)



ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณลักษณะ (Characteristics) ของพนักงานบริการ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีจากที่บททวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถในงาน และด้านจิตสำนึกในการให้บริการ มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามลิเคิร์ท (Likert) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามคุณภาพการบริการ (Service Quality) ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงจาก Zeithaml et al., (1990) แนวทางในการสร้างแบบสอบถามได้ปรับปรุงและดัดแปลงให้สอดคล้องกับการบริการของพนักงานโรงแรม ประกอบด้วย 5 ด้านคือ ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามลิเคิร์ท (Likert) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่นๆ เป็นแบบปลายเปิด (Open Ended Question)

การตรวจสอบประสิทธิภาพของเครื่องมือ พบว่า ความเที่ยงตรง (Validity) แบบสอบถาม หรือค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม กับวัตถุประสงค์ หรือเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence : IOC) อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) นอกจากนี้ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) อยู่ระหว่าง 0.75 – 0.90 ซึ่งมีค่ามากกว่าเกณฑ์ 0.70 (Nunnally, 1976) จึงสรุปได้ว่าเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีคุณภาพ สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้อย่างเหมาะสม

การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการเข้าพบผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานบริการของโรงแรม จำนวน 200 ชุด และ ลูกค้าของโรงแรม จำนวน 200 ชุด

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้หาค่าความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของพนักงานบริการ และคุณภาพการบริการ โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของโรงแรม ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.5 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27 วุฒิมัธยมศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 35.6 โดยส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50



ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของโรงแรม ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.5 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.5 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 39.5 มีรายได้ มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34

ผลการการวิเคราะห์ระดับคุณลักษณะของพนักงานบริการ พบว่า คุณลักษณะของพนักงานบริการ ในมุมมองของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.09, S.D. = 0.36) และในมุมมองของลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.70, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) มุมมองของพนักงาน พบว่า ด้านจิตใจใฝ่บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.23, S.D. = 0.50) ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.18, S.D. = 0.41) ด้านความสามารถในงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.06, S.D. = 0.46) ด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.04, S.D. = 0.43) และด้านความมั่นคงทางอารมณ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.93, S.D. = 0.48) ตามลำดับ 2) มุมมองของลูกค้า พบว่า ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.86, S.D. = 0.53) ด้านจิตใจใฝ่บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.77, S.D. = 0.67) ด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.69, S.D. = 0.61) ด้านความมั่นคงทางอารมณ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.60, S.D. = 0.62) ด้านความสามารถในงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.57, S.D. = 0.62)

การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้า พบว่า คุณภาพการบริการในมุมมองของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.26, S.D. = 0.37) และในมุมมองของลูกค้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.98, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) มุมมองของพนักงาน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.32, S.D. = 0.42) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.30, S.D. = 0.43) ด้านรูปธรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.26, S.D. = 0.44) ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.25, S.D. = 0.47) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.15, S.D. = 0.49) และ 2) มุมมองของลูกค้า พบว่า ด้านรูปธรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.15, S.D. = 0.49) ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.03, S.D. = 0.66) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.96, S.D. = 0.53) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ($\bar{X}$ = 3.89, S.D. = 0.57) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X}$ = 3.88, S.D. = 0.50) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้า

คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการ ตาม	พนักงาน		ลูกค้า	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
คุณลักษณะของพนักงานบริการ	4.09	0.36	3.70	0.52
1. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.04	0.43	3.69	0.61
2. ด้านความมั่นคงทางอารมณ์	3.93	0.48	3.60	0.62
3. ด้านความรับผิดชอบ	4.18	0.41	3.86	0.53
4. ด้านความสามารถในงาน	4.06	0.46	3.57	0.62



คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการ ตาม	พนักงาน		ลูกค้า	
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
5. ด้านจิตใจใฝ่บริการ	4.23	0.50	3.77	0.67
คุณภาพการบริการ	4.26	0.37	3.98	0.46
1. ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ	4.26	0.44	4.15	0.49
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	4.32	0.42	3.88	0.50
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4.15	0.49	3.89	0.57
4. ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า	4.25	0.47	4.03	0.66
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	4.30	0.43	3.96	0.53

ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างคุณลักษณะของพนักงานบริการกับคุณภาพการบริการพบว่า คุณลักษณะของพนักงานบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถในงาน และด้านจิตใจใฝ่บริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการโดยรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของ 2 ตัวแปร ในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้า พบว่า 1) คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .806 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ว่า คุณลักษณะของพนักงานบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงาน และ 2) คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของลูกค้ามีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .837 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ว่า คุณลักษณะของพนักงานบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของลูกค้า ดังตารางที่ 2 และตารางที่ 3

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของพนักงานบริการกับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานในโรงแรม

คุณลักษณะของ พนักงาน	ด้านมนุษย สัมพันธ์	ด้านความ มั่นคงทาง อารมณ์	ด้านความ รับผิดชอบ	ด้าน ความสามารถ ในงาน	ด้าน จิตใจใฝ่ บริการ	โดยรวม
คุณภาพการบริการ						
ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ	.393**	.406**	.485**	.580**	.539**	.614**
ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้	.433**	.463**	.705**	.538**	.734**	.733**
ด้านการตอบสนองต่อ ลูกค้า	.454**	.541**	.560**	.530**	.599**	.686**



คุณลักษณะของ พนักงาน คุณภาพการบริการ	ด้านมนุษย์ สัมพันธ์	ด้านความ มั่นคงทาง อารมณ์	ด้านความ รับผิดชอบ	ด้าน ความสามารถ ในงาน	ด้าน จิตใจใฝ่ บริการ	โดยรวม
ด้านการให้ความมั่นใจ ต่อลูกค้า	.486**	.520**	.626**	.659**	.659**	.727**
ด้านการรู้จักและเข้าใจ ลูกค้า	.398**	.376**	.511**	.460**	.567**	.590**
โดยรวม	.521**	.558**	.674**	.658**	.744**	.806**

**p < .01

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของพนักงานบริการกับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของลูกค้าในโรงแรม

คุณลักษณะของ พนักงาน คุณภาพการบริการ	ด้านมนุษย์ สัมพันธ์	ด้านความ มั่นคงทาง อารมณ์	ด้านความ รับผิดชอบ	ด้าน ความสามารถ ในงาน	ด้าน จิตใจใฝ่ บริการ	โดยรวม
ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ	.441**	.424**	.605**	.501**	.554**	.583**
ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจได้	.591**	.631**	.652**	.650**	.701**	.749**
ด้านการตอบสนองต่อ ลูกค้า	.610**	.573**	.686**	.664**	.696**	.748**
ด้านการให้ความมั่นใจ ต่อลูกค้า	.577**	.588**	.759**	.747**	.771**	.797**
ด้านการรู้จักและเข้าใจ ลูกค้า	.452**	.426**	.641**	.611**	.605**	.632**
โดยรวม	.636**	.629**	.796**	.759**	.794**	.837**

**p < .01

อภิปรายผลการวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการจากการรับรู้ของพนักงานและลูกค้า ได้แก่ ระดับภาพรวมของพนักงานและลูกค้า ซึ่งผลการศึกษายอมรับสมมติฐาน ทั้ง 2 ข้อที่ว่า คุณลักษณะของพนักงานบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ โดยรวมและตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้า



อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .806 และ .837 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tenner & DeToro (1992) ได้สรุปว่า การวัดคุณภาพการบริการสามารถประเมินจากผู้ให้บริการหรือคุณลักษณะของผู้บริการได้ อีกทั้ง Khudri & Sultana (2015) พบว่า การปฏิสัมพันธ์ส่วนบุคคลมีความน่าเชื่อถือ อีกทั้งนโยบายขององค์กรและการแก้ไขปัญหาถือเป็นปัจจัยสำคัญของคุณภาพการบริการ ซึ่งจะพบว่า ลูกค้าต้องการการปฏิสัมพันธ์ส่วนตัวและการแก้ปัญหาอย่างตั้งใจของพนักงาน นอกจากนี้ Lee et al. (2016) กล่าวว่า คุณลักษณะของพนักงานบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว และการให้ความมั่นใจต่อลูกค้าเป็นการรับรู้และความคาดหวังของลูกค้าที่มีความสำคัญยิ่งกว่าสิ่งอื่นๆ ที่สามารถส่งผลต่อคุณภาพของการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ Tsang & Qu (2000); Kang & Bradley (2002); Lee, Chen & Lin (2007); Chen and Chang (2005); Torres, Adler, Lehto, Behnke, & Miao (2013); Dedeoglu & Demirel (2015) ได้สรุปไว้ว่า การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้ากับคุณภาพการบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าและมีการประเมินการบริการของพนักงานบริการแล้วแสดงให้เห็นว่าคุณลักษณะของพนักงานบริการนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการจัดการและการตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงานเหล่านั้น แต่อย่างไรก็ตาม Dedeoglu & Demirel (2015) ได้กล่าวเพิ่มเติมอีกว่า คุณลักษณะของพนักงานที่มีความแตกต่างกันจะส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่แตกต่างกันด้วย ซึ่ง Torres et al. (2013) ได้เสนอแนะไว้ว่า ควรตรวจสอบข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้เชี่ยวชาญ และผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในองค์กร เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการบริการให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ซึ่งงานวิจัยในครั้งนี้มีความแตกต่างจากงานวิจัยของ Tsang & Qu (2000) Fan et al. (2017) ได้สรุปไว้ว่า คุณภาพของการบริการทางการแพทย์ของผู้ป่วยหลังจากที่ได้รับการบริการมีคุณภาพการบริการของแต่ละมิติเป็นลบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณภาพการบริการในเรื่องการประกันความน่าเชื่อถือ การแสดงความเห็นอกเห็นใจต่อผู้ป่วย โดยรวมแล้วสามารถสรุปได้ว่าการรับรู้การบริการของผู้ป่วยต่ำกว่าที่คาดหวัง นอกจากนี้ Callan and Kyndt (2001); Nasution (2016) สรุปไว้ว่า คุณภาพการบริการได้ระบุว่า มีความสำคัญต่อธุรกิจโรงแรม และได้รับการยอมรับว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและรักษาลูกค้า หากธุรกิจโรงแรมประสบปัญหาจากข้อร้องเรียนของลูกค้า องค์กรสามารถที่นำข้อร้องเรียนเหล่านั้นมาทำการพิจารณาว่าปัจจัยใดที่มีความสำคัญและควรนำมาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

- 1) สิ่งที่องค์กรสามารถพัฒนาและปรับปรุงคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ การฝึกฝน การวัดและประเมินผลโดยการมีมาตรฐานการวัดที่ชัดเจนโดยมี KPI (Key Performance Index) ซึ่งมีการกำหนดคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นสมรรถนะ หนึ่งในการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
- 2) ควรเพิ่มความสามารถทางด้านอารมณ์ ได้แก่ การจัดหลักสูตรการฝึกอบรมทางด้านความมั่นคงทางอารมณ์ เช่น ความฉลาดทางอารมณ์ การแก้ปัญหาโดยใช้หลักธรรมมะ หรือการจัดกิจกรรม Happy Work Place สำหรับพนักงานอย่างต่อเนื่อง
- 3) องค์กรควรมีการประเมินโดยใช้ การประเมิน 360 องศา คือ พนักงาน 1 คน ถูกประเมินทั้งจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ผู้ได้บังคับบัญชาและตนเอง เพื่อให้ทีมงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถ



สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน อีกทั้งยังมีความรับผิดชอบต่อผู้อื่นและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับเพื่อนร่วมงานและผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาคุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการที่เปิดโอกาสให้เป็นแบบ 360 องศา ซึ่งได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ลูกค้าและตัวพนักงาน ได้เป็นผู้ประเมินอย่างแท้จริงเพื่อให้ผลการวิจัยครอบคลุมและน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

2) อาจพิจารณาเพิ่มตัวแปรด้านอื่นๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร เช่น คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุงาน ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นต้น และตัวแปรที่ควรพิจารณาเพิ่มเติมที่จะส่งผลต่อการรับรู้ของลูกค้า เช่น เพศ รายได้ ลักษณะ อาชีพ สาเหตุของการมาใช้บริการของลูกค้า เป็นต้น

รายการอ้างอิง

- กัลยา วาณิชย์ปัญญา. (2549). *การวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร*. กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- กรุงเทพธุรกิจ. (2562). บทความพิเศษ เรื่อง “ธุรกิจโรงแรมแข่งขันรุนแรง คาดปี 60 รายได้ขยายตัว 3.7- 5.5 %. ค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2562 จาก <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/640668>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562). จำนวนที่พักและโรงแรม. ค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2562 จาก <https://www.hotelscombined.co.th/>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : ชมรมเด็ก.
- สายธาร อุทกนิมิต. (2562). ธุรกิจโรงแรมไทย ในยุค AEC. ค้นเมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2562 จาก <https://www.thailandplus.tv/?p=1781>.
- Brown, A. (1989). *Customer Care Management*. Oxford: Butterworth-Heinemann. p.89.
- Callan, R. J., & Kyndt, G. (2001). Business travelers' perception of service quality: a prefatory study of two European city centre hotels. *Int J Tourism Res*. 3(4):313–323.
- Chen, FY., & Chang, YH. (2005). Examining airline service quality from a process perspective. *J Air Trans Manag*. 11:79–87.
- Christian, G. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of truth In Service Competition*. Lexington. Massachusetts, pp. 27 – 37.
- Chuang, PT. (2010). Incorporating disservice analysis to enhance perceived service quality. *Industrial Management & Data Systems*, 110 (3): pp. 1-21.
- Crego, E. T., Schiffrin, P. D., & Albrecht, F. K. (1995). *Customer-Centered Reengineering*. New York : IRWIN Professional Publishing.
- Dedeoglu, B. B., & Demirer, H. (2015). Differences in service quality perceptions of stakeholders in the hotel industry. *Int J Contemp Hosp Manag*, 27(1):130–146.



- Fan, LH., Gao, L., Liu, X., Zhao, SH., Mu, HT., Li, Z., Shi, L., Wang, LL., Jia, XL., Min Ha, M., & Lou, FG. (2017). Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the WERVQUAL model. *PLoS ONE*, 12(12): e0190123.
- Heskett, J. L. (1988). "Less ons in the Service Sector. *Managing Services : Marketing, Operations and Human Resources*. Prentice Hall, p. 374.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2002). *Essentials of Services Marketing : Concepts, Strategies and Cases*. TX : Harcourt College Publishers, pp. 251 – 256.
- Kang, H., & Bradley, G. (2002). Measuring the performance of IT services: an assessment of SERVQUAL. *Int J Account Inf Syst*, 3:151–164.
- Khudri, M., & Sultana, S. (2015). Determinants of service quality and impact of service quality and consumer characteristics on channel selection. *British Food Journal*, 117(8). pp.2078-2097.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. New Jersey : Prentice – Hall International, Inc, 2003.
- Lee, YC., Chen, JK., & Lin, SB. (2007). Revised Gap analysis by decomposition of service activities: a case study of information system center. *Int J Bus Strategy*. 8(2):74–98.
- Lee, YC., Wang, YC., Chien, CH., Wu, CH., Lu, SC., Tsai, SB., & Dong, W. (2016). Applying revised gap analysis model in measuring hotel service quality. *SpringerPlus Journal* (5):1191.
- Nakhai, B., & Neves, J. S. (2009). The challenges of six sigma in improving service quality. *International Journal of Quality Reliability Management*, 26 (7). pp. 663-684.
- Nasution, H. (2016). Coaligning service quality attributes and its implication to customer value. In: Colin C, Junzhao JM (eds) *Looking forward, looking back: drawing on the past to shape the future of marketing*. Springer, pp 751–759.
- Nunnally, J. C. (1976). *Psychometric methods*. New York : McGraw-Hill Book Co.
- Nykamp, M. (2001). *The Customer Differential : The Complete Guide to Implementing Customer Relationship Management*. AMACOM. New York.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *J Mark* 49(4):41–50.
- Tenner, A., R. & DeToro, I. J. (1992). *Total Quality Management: Three Steps to Continuous Improvement*. Addison-Wesley Publishing, p. 43.
- Torres, E. N., Adler, H., Lehto, X., Behnke, C., & Miao, L. (2013). One experience and multiple reviews: the case of upscale US hotels. *Tour Rev*. 68(3):3–20.
- Tsang, N., & Qu, H. (2000). Service quality in China's hotel industry: a perspective from tourists and hotel managers. *Int J Contemp Hosp Manag*. 12:316–326.
- William, J. (1983). *Professional Service Management*. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press, New York.



อิทธิพลทางสังคม การรับรู้ และทัศนคติการใช้งานบาร์โค้ดที่มีต่อพฤติกรรมการใช้
เทคโนโลยีบาร์โค้ดในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ นิคมอุตสาหกรรม
อีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง

Social Influence Perception and Attitude of Using Barcode System Towards
Behavior of Using Barcode Technology in Automotive Industry in the Eastern
Seaboard Industrial Estate in Rayong

นัยน์พร ชุมเกษียร

Naipaporn Chumkasean

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

Kasetsart University, Sriracha Campus

Email: ploy.tocgc@gmail.com

Received : 19 มีนาคม 2562
Revised : 18 พฤษภาคม 2562
Accepted : 7 มิถุนายน 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับอิทธิพลทางสังคมของการใช้งานบาร์โค้ด ระดับการรับรู้ การใช้งานบาร์โค้ด ระดับทัศนคติการใช้งานบาร์โค้ด ระดับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วน ยานยนต์ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง 2) ศึกษาปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการ ใช้เทคโนโลยี 3) ศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้การใช้งานบาร์โค้ดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด 4) ศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติการใช้งานบาร์โค้ดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบบาร์โค้ด 5) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านอิทธิพล ทางสังคม การรับรู้ และทัศนคติการใช้งานบาร์โค้ดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด ในอุตสาหกรรม ชิ้นส่วนยานยนต์ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย พนักงานระดับ ปฏิบัติการที่ใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression)

ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานบาร์โค้ดในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพบว่าด้านการคล้อยตามกลุ่ม อ้างอิง ด้านปัจจัยทางสังคม ด้านภาพลักษณ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด ถัดมาคือการรับรู้การใช้งาน บาร์โค้ดที่มีต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และลำดับสุดท้าย ทัศนคติการใช้ งานบาร์โค้ดส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: อิทธิพลทางสังคม, การรับรู้, ทัศนคติการใช้งาน, พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด



Abstract

The objectives of this research were to: 1) To study the level of Social Influence Perception and Attitude of Using Barcode System Towards Behavior of Using Barcode Technology 2) To study Social Influence of Using Barcode System towards Behavior of Using Barcode Technology in Automotive Industry 3) To study Perception of Using Barcode System towards Behavior of Using Barcode 4) To study Attitude of Using Barcode System towards Behavior of Using Barcode Technology in Automotive Industry in The Eastern Seaboard Industrial Estate in Rayong. 5) To study Social Influence Perception and Attitude of Using Barcode System Towards Behavior of Using Barcode Technology in Automotive Industry in The Eastern Seaboard Industrial Estate in Rayong. Questionnaires were used at the research tool. The sample for research is total 400 samples. Statistics used in analyzing the data were Mean, Standard Deviation and Multiple Regressions.

The results of research found: Social Influence towards Behavior of Using Barcode Technology in Automotive Industry in The Eastern Seaboard Industrial Estate in Rayong. at level of significance 0.05 which found that subjective norms, social factors and image Towards Behavior of Using Barcode at level of significance 0.05 and attitude of Using Barcode System Towards Behavior of Using Barcode Technology at level of significance 0.05.

Keywords: Social Influence, Perception, Attitude of Using, Behavior of Using Barcode Technology

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในโลกปัจจุบันอันเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันเป็นอย่างมาก (Ministry of science and technology, 2016) ธุรกิจในรูปแบบเดิมจะแข่งขันกันในเรื่องของปริมาณการผลิต แต่ปัจจุบันธุรกิจมีการแข่งขันกันมากขึ้นเพื่อรักษาส่วนแบ่งของตลาดและความอยู่รอดของธุรกิจในอนาคต ดังนั้นโรงงานอุตสาหกรรมต่างๆจึงได้มีการพัฒนานำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการที่ทันสมัย

ซึ่งในอดีตเกิดความผิดพลาดเนื่องจากการทำงานด้านคลังสินค้าในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ใช้พนักงานจำนวนมาก จำนวนเอกสารที่มีมากในกระบวนการจัดการและการตรวจสอบตามระบบมาตรฐานต่างๆ การใช้ทรัพยากรกระดาษอย่างสิ้นเปลืองและการตรวจสอบย้อนกลับที่ยุ่งยาก ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อการทำงาน สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญในการนำเทคโนโลยีบาร์โค้ดเข้ามาใช้ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์เป็นอย่างยิ่ง

เนื่องจากคลังสินค้าจำเป็นต้องมีระบบการบริหารจัดการสินค้าคงคลังที่ยอมรับกันทั่วไปเข้ามาใช้เพื่อความถูกต้อง ดังนั้นการศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้ผู้ประกอบการและพนักงานในอุตสาหกรรม



ขึ้นส่วนยานยนต์ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง เข้าใจถึงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดในโรงงานอุตสาหกรรมขึ้นส่วนยานยนต์ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลทางสังคมของการใช้งานบาร์โค้ด ระดับการรับรู้การใช้งานบาร์โค้ด ระดับทัศนคติของการใช้งานบาร์โค้ด ระดับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดในอุตสาหกรรมขึ้นส่วนยานยนต์ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยอิทธิพลทางสังคม ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด ในอุตสาหกรรมขึ้นส่วนยานยนต์ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้การใช้งานบาร์โค้ด ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด ในอุตสาหกรรมขึ้นส่วนยานยนต์ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง
4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติการใช้งานบาร์โค้ด ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด ในอุตสาหกรรมขึ้นส่วนยานยนต์ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง
5. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม การรับรู้ และทัศนคติการใช้งานบาร์โค้ดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดในอุตสาหกรรมขึ้นส่วนยานยนต์ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. พฤติกรรมการใช้งาน

พฤติกรรมการใช้งานของแต่ละบุคคลที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจในการที่จะแสดงพฤติกรรมบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมและการรับรู้ถึงการควบคุมการแสดงพฤติกรรม (Ajzen, 1991 อ้างโดย Chaweewat and Wongjaturaphat, 2013) ให้นิยามว่า “ในการแสดงพฤติกรรมใดๆ คือการรับรู้ถึงความยากและความง่ายในการแสดงพฤติกรรมนั้นๆ นอกจากนี้บุคคลมีความพยายามที่จะควบคุมปัจจัยต่างๆ ทั้งปัจจัยภายใน เช่น ความสามารถของแต่ละบุคคลและปัจจัยภายนอก ซึ่งปัจจัยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมจะถูกกำหนดโดยความเชื่อของแต่ละบุคคล” ซึ่งกล่าวได้ว่าอาจส่งเสริมหรือขัดขวางการแสดงพฤติกรรมนั้นๆ คุณภาพและข้อมูลที่ต้องการในแง่ของการใช้งาน จะมีผลอย่างมากในความพอใจของผู้ใช้ ซึ่งคุณภาพและข้อมูลที่ต้องการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการทำให้เกิดพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี

2. อิทธิพลทางสังคม

พฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่มมีความสำคัญต่อความสำเร็จของกลุ่ม ในเป้าหมายต่างๆ ที่วางไว้ โดยกลุ่มมีการพัฒนาและยึดติดกับบรรทัดฐานของกลุ่มคือ ความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมของกลุ่ม (Matsumoto, 2009) ให้นิยามว่า “ความสามารถ (Capacity) หรือกระบวนการ (Process) ในการที่จะเปลี่ยนแปลงความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมของผู้อื่นหรือกลุ่ม” กล่าวคือบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปหรือมากกว่านั้นมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน รับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มและพึ่งพาอาศัยกัน (Interdependent) โดยการปฏิบัติตามกลุ่มซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมหรือเจตคติ ที่เกิดขึ้นเพราะต้องการที่จะทำตามความเชื่อหรือมาตรฐานของผู้อื่น



3. การรับรู้

การกระทำของบุคคลได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ของบุคคลต่อสถานการณ์นั้นบุคคลที่ถูกงูใจพร้อมที่จะแสดงออกมาหรือไม่แสดงออกมานั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของบุคคลนั้นๆ ในสถานการณ์ต่างๆ การรับรู้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งกระตุ้นทางกายภาพเท่านั้น แต่อาจขึ้นอยู่กับสิ่งกระตุ้นภายนอกและเงื่อนไขของแต่ละบุคคล (Kotler, 2012 อ้างโดย Dechphapatsorn, 2016) นิยามว่า “การรับรู้ของบุคคลจะรับรู้ได้เมื่อมีสิ่งเร้าเข้ามากระตุ้นความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคล โดยการรับรู้จะเกิดผลต่อพฤติกรรมเช่นไรจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายปัจจัยด้วยกัน”

4. ทศนคติการใช้งาน

ทศนคติที่มีต่อการใช้งานถือว่าเป็นเจตนาที่เกิดขึ้นจากผลของการรับรู้ของผู้ใช้ก็จะเกิดทศนคติที่ดีต่อระบบนั้น (Ajzen and Fishbein, 1980 อ้างโดย Chaweewat and Wongjaturaphat, 2013) นิยามว่า “พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีนั้น ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน” ในมุมมองของนักวิชาการนั้นโดยรวมหมายถึงความรู้สึกนึกคิดขึ้นอยู่กับประสบการณ์แต่ละบุคคล สอดคล้องกับ (Davis, 1989) ที่นิยามว่า “การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบไปด้วย 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และทศนคติที่มีต่อการใช้งาน”

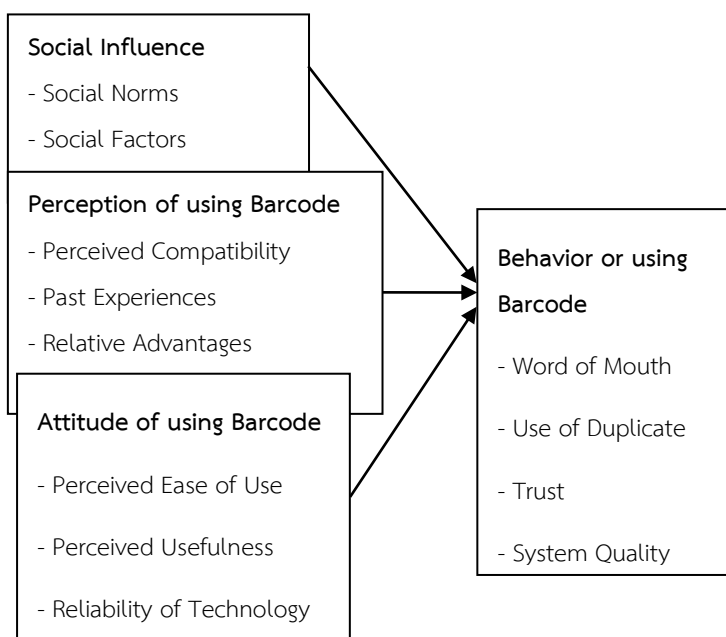
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Wongthongchai (2012) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย ผลการศึกษาพบว่า ด้านความสอดคล้อง ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Kornprasertwit (2015) ทำการศึกษาเรื่อง ทศนคติความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรมและคุณลักษณะการใช้งานของเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้เครื่องชำระค่าโทรศัพท์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่าทศนคติการใช้งานเทคโนโลยีมีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Kiatkajorn (2014) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีกระดานอัจฉริยะ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านความคาดหวัง ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความคาดหวังในการใช้งาน ด้านทศนคติที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานสามารถอธิบายได้ถึง การยอมรับเทคโนโลยีกระดานอัจฉริยะ

จากการศึกษาทฤษฎีสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการทำวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 Conceptual Framework

สมมุติฐานงานวิจัย

สมมุติฐานที่ 1 อิทธิพลทางสังคมของการใช้งานบาร์โค้ดไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้การใช้งานบาร์โค้ดไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง

สมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้งานบาร์โค้ดไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง

สมมุติฐานที่ 4 อิทธิพลทางสังคม การรับรู้ และทัศนคติการใช้งานบาร์โค้ดไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานงานวิจัยเรื่อง อิทธิพลทางสังคม การรับรู้ และทัศนคติการใช้งานบาร์โค้ดที่มีต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด การศึกษครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) โดยใช้มาตราวัด Likert's Scale กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยคือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่เคยใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด โดยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non-Probability) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติในการวิเคราะห์ได้แก่ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานและการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)



ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Jame, 2001) นิยามไว้ว่า การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนแต่ทราบว่ามีจำนวนมากและต้องการประมาณค่าสัดส่วนของประชากรสามารถหาได้จากสูตรคอแครอน (Cochran) ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร ซึ่งได้ 384 ตัวอย่าง และเพิ่มเป็น 400 ตัวอย่างเพื่อใช้ในกรณีแบบสอบถามบางชุดไม่สมบูรณ์ ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบค่าสัดส่วนของประชากรสามารถคำนวณดังนี้

$$p = 0.5 \text{ ใช้สูตร } n = Z^2 / (4e^2)$$

e แทน ระดับความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

Z แทน ค่า Standard Score ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

P แทน สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

ดังนั้นผลที่ได้จากการคำนวณคือ $n = 384.16$ หรือประมาณ 384 โดย จะทำการเก็บข้อมูลในจำนวนที่มากกว่าที่กำหนดเป็นจำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งในการสร้างแบบสอบถามมีเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ช่วงชั้น 4.51 – 5.00	เห็นด้วยกับคำถามมากที่สุด
ช่วงชั้น 3.51 – 4.50	เห็นด้วยกับคำถามมาก
ช่วงชั้น 2.51 – 3.50	เห็นด้วยกับคำถามปานกลาง
ช่วงชั้น 1.51 – 2.50	เห็นด้วยกับคำถามน้อย
ช่วงชั้น 1.00 – 1.50	เห็นด้วยกับคำถามน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้นำแบบประเมินความคิดเห็นของแบบสอบถามไปทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบและประเมินข้อคำถามแต่ละข้อของแบบประเมินให้มีความครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำแบบประเมินไปตรวจสอบความเชื่อถือได้จำนวน 30 ราย เพื่อทดสอบหาความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ผลการศึกษา

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัย ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด ทำการวิเคราะห์ทางสถิติดังนี้



ตารางที่ 1 Sum of the level Social Influence of using Barcode system

Social Influences	n = 400	
	$\bar{X}$	SD
Social Norms	3.31	0.671
Social Factors	3.84	0.899
Image	3.54	0.743
Sum of the level Social Influence	3.56	0.687

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านอิทธิพลทางสังคมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมากและเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านพบว่า ด้านปัจจัยทางสังคม ภาพลักษณ์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 2 Sum of the level Perception of using Barcode system

Perception of using Barcode	n = 400	
	$\bar{X}$	SD
Perceived Compatibility	3.51	0.775
Past Experiences	3.39	0.699
Relative Advantages	3.35	0.656
Visibility	3.34	0.795
Sum of the level Perception	3.40	0.625

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้การใช้งานบาร์โค้ดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยปานกลาง ด้านความสอดคล้องอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านประสบการณ์ในอดีต ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ด้านสามารถสังเกตเห็นได้ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 3 Sum of the level Attitude of using Barcode system

Attitude of using Barcode	n = 400	
	$\bar{X}$	SD
' Perceived Ease of Use	3.45	0.733
Perceived Usefulness	3.52	0.749
Reliability of technology	3.63	0.702



Attitude of using Barcode	n = 400	
	$\bar{X}$	SD
Sum of the level Attitude	3.53	0.645

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติการใช้งานบาร์โค้ดโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.53 อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก ด้านความเข้าใจถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี ด้านความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก ด้านความเข้าใจถึงความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4 Sum of the level Behavior of using Barcode system

Behavior of using Barcode	n = 400	
	$\bar{X}$	SD
Word of mouth	3.58	0.698
Use of duplicate technology	3.82	0.760
Trust	3.80	0.735
System quality and information quality	3.72	0.742
Sum of the level Behavior	3.73	0.657

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการใช้งานบาร์โค้ดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านพบว่า ด้านการบอกต่อ/แนะนำ ด้านการใช้งานซ้ำ ด้านความไว้วางใจ ด้านคุณภาพระบบและข้อมูลถูกต้อง อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

Table 5 Sum of the multiple regression of Social Influence towards Behavior of using Barcode technology

Social Influence	b	SE _b	β	t	sig	T	VIF
Social Norms	.39	.04	.407	9.244	0.000	.362	2.76
	9	3			*		4
Social Factors	.09	.02	.131	3.301	0.001	.445	2.24
	6	9			*		5
Image	.35	.03	.402	10.29	0.000	.460	2.17
	6	5		7	*		3
(Constant)	.78	.09		8.405	0.000		
	5	3			*		

SE_{est} = ±.35; Durbin-Watson = 1.889



$R = 0.850$; $R^2 = 0.723$; $F = 343.681$; $DF = 3$; $sig = 0.000$

จากตารางที่ 5 การวิเคราะห์ขนาดของอิทธิพลของตัวแปรอิสระด้านอิทธิพลทางสังคมที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดพบว่ามีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า อิทธิพลทางสังคมของการใช้งานบาร์โค้ดด้านต่าง ๆ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 343.681$, $df = 3$, ค่า $Sig. = 0.000$) จึงสรุปได้ว่า ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ($Beta = 0.407$) ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านภาพลักษณ์ ($Beta = 0.402$) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านปัจจัยทางสังคม ($Beta = 0.131$) มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด โดยมีตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกทั้งสิ้น 3 ตัวแปร ดังนั้น จึงสามารถอธิบายพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด ของพนักงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้ว่าพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดที่เพิ่มขึ้นเป็นผลมาจาก ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ด้านภาพลักษณ์และด้านปัจจัยทางสังคมที่เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 6 Sum of the multiple regressions to Perception towards Behavior of using Barcode technology

	b	SE _b	β	t	sig	T	VIF
Perception							
Compatibilit	.39	.04	.464	9.902	0.000	.419	2.38
y	4	0			*		6
Experiences	.18	.04	.199	4.304	0.000	.431	2.31
	7	3			*		8
Advantages	.16	.04	.159	3.717	0.000	.501	1.99
	0	3			*		4
Visibility	.06	.03	.084	1.905	0.057	.477	2.09
	9	6					7
(Constant)	.94	.11		8.366	0.000		
	9	3			*		

SEEst = $\pm .40$; Durbin-Watson = 2.035
 $R = 0.798$; $R^2 = 0.636$; $F = 172.608$; $DF = 4$; $sig = 0.000$

จากตารางที่ 6 การวิเคราะห์ขนาดของอิทธิพลของตัวแปรอิสระด้านการรับรู้ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดพบว่ามีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 นั่นหมายความว่า การรับรู้การใช้งานบาร์โค้ดด้านต่าง ๆ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ด้านความสอดคล้อง ($Beta = 0.464$) ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านประสบการณ์ในอดีต ($Beta = 0.199$) และลำดับ



สุดท้ายคือ ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Beta = 0.159) มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด โดยมีตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกทั้งสิ้น 3 ตัวแปร

ตารางที่ 7 Sum of the multiple regression of Attitude towards Behavior of using Barcode technology

	b	SE _b	β	t	sig	T	VIF
Perception							
Ease of Use	.22	.03	.253	6.228	0.000	.424	2.36
	6	6			*		0
Usefulness	.19	.03	.224	5.554	0.000	.430	2.32
	6	5			*		8
Reliability	.44	.03	.478	12.72	0.000	.493	2.02
	8	5		4	*		7
(Constant)	.63	.09		6.455	0.000		
	1	8			*		

SE_{est} = $\pm$.35; Durbin-Watson = 1.949
R = 0.851; R² = 0.724; F = 346.087; DF = 3; sig = 0.000

จากตารางที่ 7 การวิเคราะห์ขนาดของอิทธิพลของตัวแปรอิสระด้านทัศนคติการใช้งานที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด พบว่ามีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H0 หมายความว่า ทัศนคติในการใช้งานบาร์โค้ดด้านต่าง ๆ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F = 346.087, df = 3, ค่าSig. = 0.000) ด้านความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี (Beta = 0.478) ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านเข้าใจถึงความง่ายในการใช้งาน (Beta = 0.253) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านเข้าใจถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี (Beta = 0.224) มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดโดยมีตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกทั้งสิ้น 3 ตัวแปร ดังนั้นจึงสามารถอธิบายตัวแปรของพฤติกรรมได้ว่าพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดที่เพิ่มขึ้นเป็นผลมาจากความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี ด้านความเข้าใจถึงความง่ายในการใช้งานและด้านเข้าใจถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 8 Sum of the multiple regressions of Social Influence Perception and Attitude to Behavior using Barcode Technology

	b	SE _b	β	t	sig	T	VIF
Social Influence Perception and Attitude to Behavior							
Social	.38	.04	.406	8.894	0.000	.273	3.65



	b	SE _b	β	t	sig	T	VIF
Influence	8	4			*		8
Perception	.09	.04	.088	1.864	0.063	.258	3.88
	2	9					3
Attitude	.44	.04	.438	9.259	0.000	.254	3.93
	6	8			*		3
(Constant)	.45	.09		5.027	0.000		
	9	1			*		

SE_{est} = $\pm$.31; Durbin-Watson = 1.929

R = 0.880; R² = 0.775; F = 454.384; DF = 3; sig = 0.000

การวิเคราะห์ขนาดของอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดอุตสาหกรรมขึ้นส่วนยานยนต์ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดจังหวัดระยอง พบว่ามีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H₀ นั่นหมายความว่า ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม การรับรู้ และทัศนคติส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F = 454.384, df = 3, ค่าSig. = 0.000) ด้านทัศนคติ (Beta = 0.436) ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านอิทธิพลทางสังคม (Beta = 0.408) มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด โดยมีตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกทั้งสิ้น 2 ตัวแปร ดังนั้น จึงสามารถอธิบายพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมขึ้นส่วนยานยนต์ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดจังหวัดระยองได้ว่า พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดในอุตสาหกรรมขึ้นส่วนยานยนต์ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดที่เพิ่มขึ้น เป็นผลมาจากด้านทัศนคติและด้านอิทธิพลทางสังคมที่เพิ่มขึ้น

อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลทางสังคมของการใช้งานบาร์โค้ด ระดับการรับรู้การใช้งานบาร์โค้ด ระดับทัศนคติของการใช้งานบาร์โค้ด ระดับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานในอุตสาหกรรมขึ้นส่วนยานยนต์ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดมีระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมโดยรวมอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก มีผลมาจากอิทธิพลมาจากบุคคลรอบข้าง

วัตถุประสงค์ที่ 2 อิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดในอุตสาหกรรมขึ้นส่วนยานยนต์ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุของปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร คือ ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ด้านปัจจัยทางสังคม และด้านภาพลักษณ์ มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kiatkamjorn (2014) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีกระดานอัจฉริยะ ในการเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า อิทธิพลทางสังคมด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีกระดานอัจฉริยะโดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05



วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้การใช้งานบาร์โค้ดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด ปัจจัยด้านการรับรู้การใช้งานบาร์โค้ดส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุของการรับรู้การใช้งานบาร์โค้ด พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด จำนวน 3 ตัวแปร คือ ด้านความสอดคล้อง ด้านประสบการณ์ในอดีต และด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังพบว่ามี 1 ตัวแปร ที่ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด คือ ด้านสามารถสังเกตเห็นได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Whongthongchai (2012) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเนอเรชันวาย ผลการศึกษาพบว่า ด้านความสอดคล้อง ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

วัตถุประสงค์ที่ 4 ปัจจัยด้านทัศนคติของการใช้งานบาร์โค้ดมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุของทัศนคติของการใช้งานบาร์โค้ด พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด คือ ด้านเข้าใจถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านเข้าใจถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี และด้านความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Komprasertwit (2015) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทัศนคติความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรมและคุณลักษณะการใช้งานของเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้เครื่องชำระค่าโทรศัพท์อัตโนมัติของประชาชนในกรุงเทพมหานครปี 2558 ผลการศึกษาพบว่า ด้านเข้าใจถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้เครื่องชำระค่าโทรศัพท์อัตโนมัติ โดยพบว่า มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วัตถุประสงค์ที่ 5 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม การรับรู้ และทัศนคติการใช้งานบาร์โค้ดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบบาร์โค้ด โดยอิทธิพลทางสังคม การรับรู้ และทัศนคติการใช้งานบาร์โค้ดส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุของทัศนคติของการใช้งานบาร์โค้ดพบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด จำนวน 2 ตัวแปร คือ อิทธิพลทางสังคม และทัศนคติมีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังพบว่ามี 1 ตัวแปร ที่ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด คือ ด้านการรับรู้การใช้ระบบบาร์โค้ด

สรุปผลการวิจัย

เมื่อวิเคราะห์ขนาดของอิทธิพลของตัวแปรด้านอิทธิพลทางสังคม การรับรู้ และทัศนคติการใช้งานบาร์โค้ดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุของทัศนคติของการใช้งานบาร์โค้ด พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด จำนวน 2 ตัวแปร คือ อิทธิพลทางสังคม และทัศนคติมีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด และยังพบว่ามี 1 ตัวแปร ที่ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด คือ ด้านการรับรู้การใช้ระบบบาร์โค้ด สามารถสรุปได้ว่าพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด ที่เพิ่มขึ้น เป็นผลมาจากอิทธิพลทางสังคม และทัศนคติที่เพิ่มขึ้น



ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้พบว่าตัวแปรที่สามารถอธิบายอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อ พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด ได้เพียงส่วนหนึ่งเท่านั้นอาจจะมีมิติหรือตัวแปรอื่นๆที่อาจจะยังไม่ครอบคลุม ซึ่งข้อคำถามที่ใช้อย่างไรก็ดี พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดได้หมด ดังนั้นควรมีการวัดผลในด้านอื่นๆ เช่น ด้านการสนับสนุนจากองค์กร ด้านความกังวลในการใช้งาน เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยด้วยความกรุณาตลอดจนการดูแลของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัครวรรณ์ แสงวิภาค อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา และขอขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ช่วยเหลือเวลาประสานงานและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย

รายการอ้างอิง

- Chaweesuk, S. & Wongjaturaphat, S. (2013). Theory of Acceptance Model. Institute of Technology: King Mongkut's Lat krabang University. (in Thai)
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology. Business Administration: University of Michigan.
- Dechphapatsorn, N. (2016). Factors Affecting Online Purchase Decisions for Dietary Supplement in Thailand. Faculty of Commerce and Accountancy: Thammasat University. (in Thai)
- James, E. B. (2001). "Organizational Research: Determining Appropriate Sample Size in Survey Research. Information Technology", *Learning, and Performance Journal*, (19) 1.
- Kiatkamjorn, A. (2014). Factors Influencing in Acceptance Technology: A Case Study of Using Interactive Whiteboard in Faculty of Medicine Siriraj Hospital. Information Technology Management : Thammasat University. (in Thai)
- Kornprasertwit, K. (2015). Attitude Understanding Personality and Operation and use of Technology have all had an Influence in the Decision of Bangkokians whether or not to use an Automatic Telephone Payment Kiosk in 2015. Graduate School: Bangkok University. (in Thai)
- Matsumoto, D. (2009). The Cambridge Dictionary of Psychology. Human Factors Psychology: Cambridge University.
- Ministry of science and technology. (2016). Impact of Scientific Progress and Technology. [http:// www.e-manage.mju.ac.th](http://www.e-manage.mju.ac.th). 22 August. (in Thai)



Wongthongchai, J. (2012). Perception factors Affecting Acceptance of 2-dimensions Barcode of Generation-Y. Institute of Technology: Suranaree University. (in Thai)



ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

The Level of Opinion on Quality of Work Life of Management Science Faculty
Staff Ubon Ratchathani University

นพพล แก้วคำไสย์*

Noppon Kaewkamsai

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Faculty of Management Science, Ubon Ratchathani University

E-mail: Noppon.ka@outlook.com

ผศ.ดร.อุทัย อันพิมพ์

Asst. Prof. Uthai Unphim, Ph.D.

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Faculty of Management Science, Ubon Ratchathani University

E-mail: uthaiunphim@gmail.com

ดร.สิริรัตน์ ชอบขาย

Sirirat Chobkhay, Ph.D.

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Faculty of Management Science, Ubon Ratchathani University

E-mail: s.chobor@gmail.com

Received :	19 มีนาคม 2562
Revised :	18 พฤษภาคม 2562
Accepted :	7 มิถุนายน 2562

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีและ 2) เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน เงินเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมวิธี ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มประชากรมีทั้งหมด 91 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีจำนวน 89 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสนทนากลุ่มย่อย กลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำนวน 6 ท่าน

ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีโดยรวมอยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของ



บุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี คือ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) อย่างไรก็ตามจากการสนทนากลุ่มย่อยพบว่า 1) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ อาจจะไม่เท่าบุคลากรสายวิชาการ ไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งใดก็ตาม ที่สถาบันกำหนด และไม่มีสวัสดิการต่าง ๆ รองรับอนาคต จึงมีความมั่นคงน้อยกว่าสายวิชาการ 2) ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ปัญหาระยะสั้น อาทิ ฝุ่นที่เกิดจากการก่อสร้างอาคาร รวมถึงสถานที่จอดรถบางส่วน ยังไม่มีหลังคา จึงส่งผลเสียต่อสุขภาพ ปัญหาระยะยาว อาทิ แสงจากคอมพิวเตอร์ที่ปล่อยแสงสีน้ำเงิน ที่เป็นอันตรายต่อสายตา ความสะอาดของอาคารเรียน ที่ยังมีความสะอาดไม่เพียงพอและทั่วถึง แก้อั้วทำงานที่มีลักษณะที่ไม่เหมาะสมกับสรีระร่างกาย

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน, บุคลากร, คณะบริหารศาสตร์, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Abstract

The purposes of this study were to: 1) study the personal factors and the level of opinion on quality of work life of personnel at the Faculty of Management Science, Ubon Ratchathani University; and 2) to compare the life's quality of the faculty's staff according to personal factors such as gender, age, marital status, education level, job positions, salary, and working period. The research methodology was a mixed method research, which consisted of quantitative research and qualitative research. The quantitative research was conducted from questionnaires of 89 staff at the Faculty of Management Science, Ubon Ratchathani University. The qualitative research was conducted by conducting a small group discussion with 4 people, who were heads of 4 different programs and 2 supporting staff.

The result of the study showed that the level of opinion on quality of work life of staff at the Faculty of Management Science, Ubon Ratchathani University was at a high level. When considering each aspect, it was found that the social responsibility was at the highest level ($\bar{X} = 4.03$) and it was categorized in the high level. The lowest level was found in the fair and adequate compensation and regulations with the mean scores of ($\bar{X} = 3.33$ and $\bar{X} = 3.27$), respectively. These were classified in a moderate of the hypothesis testing, it was found that the personal factors affecting the quality of work life of the faculty's staff were the differences of marital status and education levels with statistical significance ($P < 0.05$). However, from the group discussion, it was found that the growth opportunity in career paths and job security of the academic supporting staff may not be equal to those of academic staff. They have no welfare to support their future life. Therefore, this result did not correspond to the results from the questionnaires that was classified at the high level. The finding also found that the staff had concerns about having safe and harmless environments for their health. Short-term problem issues that were harmful to their health were dust from construction of buildings and roofless car parking. While the long term problem issues included blue light reflection from computers that is considered to be harmful to the eyes,



the uncleanliness of some buildings, and some office chairs that does not meet ergonomic requirements. These concerns were not consistent with that of the quantitative results, which was at the high level.

Keywords : The level of opinion on quality of work life, Staff, Faculty of Management Science, Ubon Ratchathani University

บทนำ

ปัจจุบันกระแสการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานได้รับการยอมรับ และได้รับความสนใจในหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทย โดยองค์กรต่าง ๆ ในประเทศไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญ และเริ่มให้ความสนใจในการพัฒนา และส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับพนักงาน เนื่องจากเล็งเห็นความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ และการอยู่ร่วมกันในสังคม ที่ธุรกิจไม่สามารถสร้างกำไรได้จากการเร่งรีบให้แรงงานปฏิบัติงานเพียงด้านเดียว แรงงานสมควรจะต้องมีชีวิตที่นอกเหนือจากงาน ตลอดจนตระหนักถึงประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อบุคคล กลุ่มต่าง ๆ จึงมีคำถามเกิดขึ้นในใจของผู้จัดการว่า “เป้าหมายขององค์กรอาจมิได้เป็นสิ่งที่อยู่ในใจของบุคคล” (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, 2551)

นอกจากนี้ (ศิริลักษณ์ ศิริแก้ว, 2558) กล่าวว่าการทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างมาก เนื่องจากการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ คาดกันว่ามนุษย์ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่งน้อยอยู่ในสถานที่ทำงาน และเชื่อกันว่าในอนาคตมนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นอีก มนุษย์ให้ความสำคัญกับการทำงานเพราะการทำงานเป็นแหล่งที่มาของรายได้ การทำงานเป็นสิ่งที่ให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าแก่ชีวิต เพราะเป็นโอกาสที่ทำให้เกิดการพบปะสังสรรค์ระหว่างบุคคล กับบุคคลอื่นกับสถานที่ กับเรื่องราวต่าง ๆ กับความคิดเห็นที่หลากหลาย เปิดโอกาสให้ได้แสดงออกถึงเขาว์ปัญญาความรู้ความสามารถ นำมาซึ่งเกียรติภูมิและความพึงพอใจในชีวิตอีกด้วย เมื่อการทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์มากขึ้น การให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงานจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะมนุษย์เป็นกลไกอย่างหนึ่งของปัจจัยที่ผันแปรได้ และเป็นหัวใจในการเพิ่มประสิทธิภาพของงาน เมื่อมนุษย์ทำงานอย่างมีความสุข ก็จะส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานนำไปสู่การที่องค์กรได้รับผลประโยชน์จากผลสำเร็จของความตั้งใจทำงานเหล่านั้นด้วยเช่นกัน

คณะบริหารศาสตร์ ได้จัดตั้งเมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2541 เป็นหน่วยงานภายในที่มีการบริหารงานขึ้นตรงต่อสำนักงานอธิการบดี ในการนี้มหาวิทยาลัย ได้แต่งตั้งคณะทำงานโครงการจัดตั้ง คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยมีภารกิจและหน้าที่ดำเนินงานด้านการจัดการเรียนการสอนในวิชาชีพศึกษาทั่วไป และผลิตบัณฑิตสาขาทางด้านบริหารธุรกิจการบัญชี การเงินการธนาคาร รวมทั้งงานวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ปัจจุบันมีทั้งหมด 7 สาขา ประกอบด้วย สาขาวิชาการบัญชี สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด สาขาวิชาการจัดการการโรงแรม สาขาวิชาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ และสาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ทั้งนี้บุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self – Assessment Report) และรายงานประจำปี (Annual Report) ขึ้นทุก ๆ ปีเพื่อรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ผลการประเมินคุณภาพภายในจะสะท้อนผลการดำเนินงานรวมทั้งจุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนา เพื่อเป็นโอกาสให้คณะฯ



นำไปปรับปรุงคุณภาพการจัดการศึกษาในอนาคต รวมทั้งเป็นการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการประเมินตนเอง องค์ประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต (งานประกันคุณภาพฯ คณะบริหารศาสตร์, 2559) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการประเมินตนเอง องค์ประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต

ตัวบ่งชี้	คะแนนเชิงเกณฑ์มาตรฐาน
1.1 ผลการบริหารจัดการหลักสูตรโดยรวม	2.80
1.2 อาจารย์ประจำคณะที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก	3.44
1.3 อาจารย์ประจำคณะที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ	0.97
1.4 จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	0
1.5 การบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี	5
1.6 กิจกรรมนักศึกษาระดับปริญญาตรี	5
คะแนนเฉลี่ยตัวบ่งชี้ สกอ.	2.87

ที่มา : (คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2559)

จากตารางที่ 1.1 จะเห็นได้ว่า คะแนนเฉลี่ยโดยรวมจัดอยู่ในระดับคุณภาพพอใช้ (คะแนน 2.87) ซึ่งจุดอ่อนที่ควรปรับปรุงมีอยู่ 2 ด้าน คือ 1) อาจารย์ประจำคณะที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการได้ 0.97 และ 2) จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ประจำได้ 0 คะแนน ซึ่งสาเหตุเกิดจาก จำนวนอาจารย์ประจำมีน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนนักศึกษา ผลกระทบคือ ทำให้อาจารย์มีภาระงานในการดูแลนักศึกษามากเกินไป ซึ่งสัดส่วนระหว่างอาจารย์กับนักศึกษาเกือบ 2 เท่าของค่ามาตรฐาน คือ 1:43 คน (เกณฑ์มาตรฐานคือ 1:25) ที่อาจารย์จะต้องไปดูแลนักศึกษา เมื่อศึกษามากเกินไป งานที่มอบหมายให้นักศึกษา แล้วต้องนำมาตรวจและประเมินผลจึงมีมากตามไปด้วย ส่งผลให้ทำงานเกินเวลา เพราะงานที่ได้รับมอบหมายยังไม่เสร็จ ต้องทำงานต่อจนเกินเวลาเลิกงาน ส่งผลให้กลับบ้านช้า เวลาที่มีให้กับครอบครัวจึงลดน้อยลง ความสุขจึงลดลง เป็นต้น อีกทั้งมีเวลาไปทำผลงานทางวิชาการน้อยลง ซึ่งต้องใช้ระยะเวลา ส่งผลให้การขอตำแหน่งทางวิชาการยังมีน้อย ซึ่งข้อมูลที่ได้มานั้นก็ส่งผลให้อาจารย์เพิ่มภาระในการทำงานด้วย

นอกจากนี้ (วิริญญา ชูราช และสุภาวดี ขุนทองจันทร์, 2553) ได้รายงานความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 10 ด้านของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความพึงพอใจมากที่สุด และด้านความรู้สึกในความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด สาเหตุคือ ด้านความรู้สึกในความรับผิดชอบ เพราะผู้บริหารมอบหมายงานที่ปฏิบัติในปริมาณที่เหมาะสม และให้ปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เพราะ ในองค์กรมีบุคลากรที่มีวิทยุฒิ และคุณวุฒิที่แตกต่างกันเข้ามาปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น แต่ละหน่วยงานแต่ละฝ่ายต่างก็มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งของตน แต่ในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานนั้น บุคลากรที่มีอายุและประสบการณ์มากกว่ามักเป็นที่ยอมรับของผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน ในขณะที่บุคลากรที่มีคุณวุฒิ วิทยุฒิ และประสบการณ์ที่น้อยกว่า อาจจะมีความรู้ความสามารถด้อยกว่าผู้ที่มีอายุงานมากกว่า จึงส่งผลให้ความสุขในการทำงานลดลง ประกอบกับ (นรา หัตถสิน และวิริญญา ชูราช, 2560) ได้รายงานว่าปัจจัยจูงใจในการตีพิมพ์ผลงานวิชาการของอาจารย์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 115 คน



ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2557 - พฤษภาคม 2558 จากผลการวิจัยพบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจในลำดับที่ต่ำที่สุดในปัจจัยด้านสภาวะการทำงาน (Work conditions) และปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารองค์กร (Policy and administration) โดยปัจจัยด้านสภาวะการทำงานได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน (เยอะกว่าค่าปกติถึง 2 เท่า) สภาพแวดล้อมบริเวณห้องทำงาน สัดส่วนปริมาณงานกับจำนวนอาจารย์ และจำนวนเครื่องมือและอุปกรณ์ทดลองต่าง ๆ ที่ล้วนไม่มีความเหมาะสมสำหรับการผลิตผลงานทางวิชาการ ส่วนปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารองค์กรได้แก่ การประสานงาน สื่อสารภายในมหาวิทยาลัย และความมั่นใจด้านทิศทางของนโยบายการบริหารงานของมหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน เงินเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน

ระเบียบวิธีวิจัย

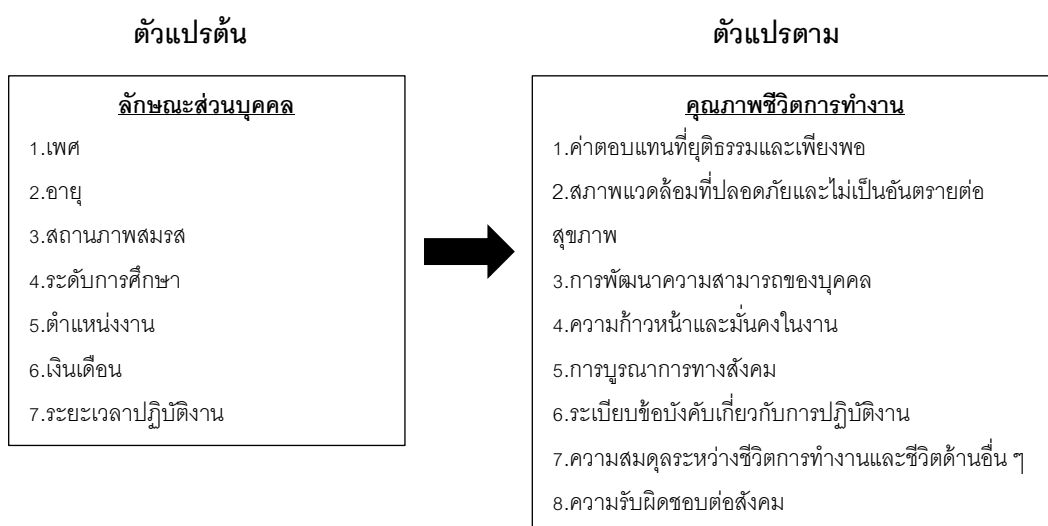
วิธีการวิจัยแบบผสมวิธี ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม ประชากรมีจำนวนทั้งหมด 91 คน กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 89 คน โดยใช้วิธีการกำหนดขนาดตามตารางของ (Krejcie & Morgan, 1970) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) โดยมีระยะห่างของการเลือก (Skip Interval = 2) จากนั้นจับสลากเพื่อให้ได้หมายเลขเริ่มต้นที่หมายเลข 5 เนื้อหาในแบบสอบถามนั้นประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนแรกคือปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน เงินเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน โดยเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ส่วนที่สองคือคำถามความคิดเห็นของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งประกอบด้วยคำตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน การบูรณาการทางสังคม ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่น ๆ และความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ปรับปรุงข้อความคำถามมาจากงานวิจัยของ (ณัฐกุลดา รัตนคช, 2557) จำนวน 8 ด้าน และ (ทัศนีย์ ขาดไทย, 2559) จำนวน 8 ด้าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean), ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation), การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-Test t-test), และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) หรือ F-test และเมื่อพบว่ามีนัยสำคัญ หรือผลการทดสอบมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน ต้องทำการเปรียบเทียบพหุคูณ ทดสอบค่าความแตกต่างเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการเปรียบเทียบเชิงซ้อนแบบ Fisher's LSD (Least – Significant Difference) และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสนทนากลุ่มย่อย เกณฑ์ในการเลือกผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มคือประธานของหลักสูตรปริญญาตรีทั้ง 6 หลักสูตร ประธานหลักสูตรปริญญาโท 1 หลักสูตร และหัวหน้าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการทั้ง 6 หน่วย หลังจากนั้นเมื่อถึงวันจริง พบว่ากลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่สะดวกเข้าร่วมการสนทนากลุ่มย่อย คือ ประธานหลักสูตร 4 หลักสูตร และบุคลากร 2 ท่าน



แบบบันทึกข้อมูลการสนทนากลุ่มย่อย ประกอบด้วยคำถาม 8 ด้านประกอบด้วยคำตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน การบูรณาการทางสังคม ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตด้านอื่น ๆ และความรับผิดชอบต่อสังคม หลังจากได้ข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา(Content Analysis) โดยมี 3 ขั้นตอนคือ 1) จำแนกประเภทข้อมูล โดยพิจารณาเปรียบเทียบความเหมือนความต่างเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาตีความ 2) ตีความข้อมูล โดยทำการแปลความหมายจากข้อมูลให้มีการสื่อความหมายที่ชัดเจน 3) สร้างข้อสรุปเชิงอุปนัย จากข้อมูลที่ได้จากการตีความ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้ทำวิจัยพัฒนากลอบแนวคิดมาจากข้อค้นพบของ Walton (1975); พรภิมล ปานดี (2557); ศิริพรรณ ทองคำ (2557); ชนนาถ รอดอยู่ (2558); บริรักษ์ เชาวน์กบินทร์ (2558); โชติกา นามบุญเรือง (2559); ณัฐกุลดา รัตนศข (2559); ทศนีย์ ชาติไทย (2559); Mirkamalia & Thani (2011); Srivastava & Kanpur (2014); Jahanbani, Mohammadi, Noruzi & Bahrami (2018) ได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านแตกต่างกัน ซึ่งมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, $SD = 0.51$) ดังตารางที่ 2



ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในภาพรวม

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1.ความรับผิดชอบต่อสังคม	4.03	0.54	มาก
2.การบูรณาการทางสังคม	3.71	0.67	มาก
3.ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่น ๆ	3.69	0.64	มาก
4.การพัฒนาความสามารถของบุคคล	3.62	0.63	มาก
5.ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.55	0.63	มาก
6.สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	3.54	0.78	มาก
7.ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	3.33	0.76	ปานกลาง
8.ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	3.27	0.77	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.59	0.51	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า บุคลากรคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, SD = 0.54) รองลงมาคือด้านการบูรณาการทางสังคม ($\bar{X} = 3.71$, SD = 0.67) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่น ๆ ($\bar{X} = 3.69$, SD = 0.64) และด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ($\bar{X} = 3.62$, SD = 0.63) นอกจากนั้นยังพบว่าด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.33$, SD = 0.76) และด้านระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.27$, SD = 0.77) เป็นด้านที่บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาทั้ง 2 ด้านนี้ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

เพศ และระดับคุณภาพชีวิต พบว่าเพศที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	SD	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	33	3.64	0.45	0.783	0.436
หญิง	56	3.56	0.55		



จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตจำแนกตามเพศ พบว่าค่า $P\text{-value} = 0.436$ ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P>0.05$)

อายุ และระดับคุณภาพชีวิต พบว่าอายุที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P>0.05$) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	n	$\bar{x}$	SD	F	Sig.
อายุ 25-29 ปี	6	3.64	0.33	1.775	0.104
อายุ 30-34 ปี	6	3.73	0.38		
อายุ 35-39 ปี	22	3.61	0.63		
อายุ 40-44 ปี	30	3.58	0.44		
อายุ 45-49 ปี	17	3.54	0.41		
อายุ 50-54 ปี	3	4.08	0.78		
อายุ 55-60 ปี	4	2.92	0.63		
อายุ 61 ปีขึ้นไป	1	4.23	0		
รวม	89	3.59	0.51		

จากตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตจำแนกตามอายุ พบว่าค่า $P\text{-value} = 0.104$ ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ระหว่างอายุไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P>0.05$)

สถานภาพสมรส และระดับคุณภาพชีวิต พบว่าสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P<0.05$) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	n	$\bar{x}$	SD	F	Sig.
โสด	42	3.44	0.51	4.558	.005
สมรส	42	3.70	0.43		



สถานภาพสมรส	n	$\bar{x}$	SD	F	Sig.
แยกกันอยู่	2	4.53	0.39		
หย่าร้าง	3	3.52	0.87		
รวม	89	3.59	0.51		

จากตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ค่า P-value = 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ระหว่างสถานภาพสมรสแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

สถานภาพสมรส พบว่าสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลต่างของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีระหว่าง สถานภาพสมรส ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

สถานภาพสมรส	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม				
	$\bar{x}$	ไสด	สมรส	แยกกันอยู่	หย่าร้าง
ไสด	3.44	-	-.25952*	-1.08601*	-.07768
สมรส	3.70		-	-.82649*	.18185
แยกกันอยู่	4.53			-	1.00833*
หย่าร้าง	3.52				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 ผลต่างของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ระหว่าง สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Fisher's Least Significant Different (LSD) ผลที่ได้จากการทดสอบ พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) มีจำนวน 4 คู่ คือ

- 1) ระหว่างกลุ่มที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ กับกลุ่มที่มีสถานภาพไสด พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ ($\bar{x} = 4.53$) จะมีค่าเฉลี่ยในคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับที่มากกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพไสด ($\bar{x} = 3.44$)
- 2) ระหว่างกลุ่มที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ กับกลุ่มที่มีสถานภาพสมรส พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ ($\bar{x} = 4.53$) จะมีค่าเฉลี่ยในคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับที่มากกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส ($\bar{x} = 3.70$)
- 3) ระหว่างกลุ่มที่มีสถานภาพสมรส กับ กลุ่มที่มีสถานภาพไสด พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพสมรส ($\bar{x} = 3.70$) จะมีค่าเฉลี่ยในคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับที่มากกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพไสด ($\bar{x} = 3.44$)



4) ระหว่างกลุ่มที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ กับ กลุ่มที่มีสถานภาพหย่าร้าง พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ ($\bar{x} = 4.53$) จะมีค่าเฉลี่ยในคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับที่มากกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพหย่าร้าง ($\bar{x} = 3.52$)

การศึกษา และระดับคุณภาพชีวิต พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	SD	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	3.14	0.87	3.599	.017*
ปริญญาตรี	11	3.68	0.49		
ปริญญาโท	54	3.69	0.46		
ปริญญาเอก	22	3.33	0.54		
รวม	89	3.59	0.51		

จากตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่า P-value = 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ระหว่างระดับการศึกษา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

ระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ผลต่างของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีระหว่าง ระดับการศึกษา ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ระดับการศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม				
	$\bar{x}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.14	-	-0.5466	-0.5553	-0.1881
ปริญญาตรี	3.68		-	-0.0087	0.3585
ปริญญาโท	3.69			-	.36726*
ปริญญาเอก	3.33				-



*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 ผลต่างของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ระหว่าง ระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Fisher's Least Significant Different (LSD) ผลที่ได้จากการทดสอบ พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) มีจำนวน 1 คู่ คือ

1) ระหว่างกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท กับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก พบว่า บุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ($\bar{x} = 3.69$) จะมีค่าเฉลี่ยในคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับที่มากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก ($\bar{x} = 3.33$)

ตำแหน่งงาน และระดับคุณภาพชีวิต พบว่าตำแหน่งงานที่ต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$) ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	n	$\bar{x}$	SD	t	Sig. (2-tailed)
สายงานวิชาการ	64	3.59	0.51	.074	.941
สายงานสนับสนุนวิชาการ	25	3.58	0.52		

จากตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ค่า P-value = 0.941 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ระหว่างตำแหน่งงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ระยะเวลาปฏิบัติงาน และระดับคุณภาพชีวิต พบว่าระยะเวลาปฏิบัติงานที่ต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$) ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน



ระยะเวลาปฏิบัติงาน	n	$\bar{x}$	SD	F	Sig.
ต่ำกว่า 5 ปี	11	3.67	0.43	.350	.844
5 – 10 ปี	21	3.66	0.31		
11 – 15 ปี	34	3.54	0.68		
16 – 20 ปี	17	3.53	0.37		
21 ปีขึ้นไป	6	3.65	0.58		
รวม	89	3.59	0.51		

จากตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่า ค่า $P\text{-value} = 0.844$ ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ระหว่างระยะเวลาปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

เงินเดือน และระดับคุณภาพชีวิต พบว่าเงินเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$) ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามเงินเดือน

เงินเดือน	n	$\bar{x}$	SD	F	Sig.
ต่ำกว่า 15,000 บาท	2	3.10	0.81	1.204	0.313
15,001 – 30,000 บาท	26	3.62	0.46		
30,001 – 45,000 บาท	47	3.54	0.50		
มากกว่า 45,000 บาท	14	3.74	0.61		
รวม	89	3.59	0.51		

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตจำแนกตามเงินเดือน พบว่า ค่า $P\text{-value} = 0.313$ ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ระหว่างเงินเดือน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group discussion) ของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลุ่มลึก มีรายละเอียดที่ชัดเจนมากขึ้น อันจะนำไปสู่การอธิบายประกอบข้อมูลเชิงปริมาณได้อย่างสอดคล้องกันมากยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยเลือกใช้เทคนิควิธีการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) เป็นวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีบุคลากร 6 ท่าน ประกอบด้วยประธานหลักสูตร 4 ท่าน และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ 2 ท่าน ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้



1) ความคิดเห็นต่อค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอของคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการสนทนากลุ่มย่อย พบว่า บุคลากรทั้งสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ ได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อเศรษฐกิจยุคปัจจุบันแล้ว ความเป็นธรรม มีความเสมอภาคในการจ่ายค่าตอบแทนให้กับบุคลากรภายในองค์กร จ่ายค่าตอบแทนตามความสามารถของบุคลากร วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน เป็นต้น และยังขาดอีกหนึ่งปัจจัยที่เป็นหนึ่งในส่วนสำคัญของค่าตอบแทนที่ยุติธรรม คือ สวัสดิการ เช่น สิ่งที่จะได้รับหลังการเกษียณ ค่ารักษาพยาบาล ค่าประกันภัยเกี่ยวกับชีวิต หรือค่าล่วงเวลา เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถจูงใจให้บุคคลทำงานในองค์กรมากขึ้น

2) ความคิดเห็นต่อด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพในคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการสนทนากลุ่มย่อย พบว่า ปัญหาระยะสั้น อาทิ ฝุ่นที่เกิดจากการก่อสร้างอาคาร ซึ่งเมื่อฝุ่นละอองลอยเข้าไปสู่ระบบทางเดินหายใจ จะเสี่ยงเป็นโรคที่เกี่ยวกับทางเดินหายใจมากขึ้น และต้นไม้บริเวณ รอบ ๆ อาคาร สถานที่ ยังมีปริมาณไม่มาก เป็นแหล่งผลิตอากาศ หรือออกซิเจน ที่จำเป็นต่อการหายใจของมนุษย์ รวมถึงสถานที่จอดรถบางส่วน โดยเฉพาะบริเวณหน้าอาคารสำนักงาน ยังไม่มีหลังคาบังแดด ซึ่งการจอดรถกลางแจ้งนั้น หากว่าของเหลวภายในรถเกิดการระเหย จะทำให้สารเคมีจำพวกโพลีเมอร์ระเหิดขึ้นมา ซึ่งอาจจะทำให้มีความเสี่ยงที่จะเป็นโรคมะเร็งได้ และระบบทางเดินหายใจได้ เป็นต้น ปัญหาระยะยาว แสงจากคอมพิวเตอร์ที่ต้องใช้ในการทำงานในชีวิตประจำวัน ที่ปล่อยแสงเหล่านี้ออกมาเรียกว่าแสงสีน้ำเงิน หากใช้งานติดต่อกันนาน ๆ จะส่งผลกระทบต่อดวงตา ปัญหาต่อมาคือเรื่องความสะดวกของอาคารเรียน ที่มักจะมีปัญหาไม่สะอาดเท่าที่ต้องการ ปัญหาต่อมาคือ เก้าอี้ทำงาน ควรมีลักษณะที่เหมาะสมกับการทำงาน

3) ความคิดเห็นต่อการพัฒนาความสามารถของบุคคลในคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการสนทนากลุ่มย่อย ในภาพรวม พบว่า บุคลากรสายวิชาการ ได้แสดงความคิดเห็นว่า คณะบริหารศาสตร์มีทุนการศึกษาให้บุคลากรสายวิชาการอยู่สม่ำเสมอ แต่สิ่งที่ผู้บริหารระดับสูงควรที่จะคิดทบทวนใหม่ คือ จำนวนเงินของทุนการศึกษาที่ไม่สอดคล้องตามยุคสมัยปัจจุบัน และอีกสิ่งที่ผู้บริหารระดับสูงควรคิดทบทวน คือ การปรับขึ้นเงินเดือนหลังเรียนจบ ตามวุฒิการศึกษา หากเรียนจบมาแล้วเงินเดือนยังได้รับเท่าเดิม อาจจะส่งผลให้บุคลากรนั้น ไม่มีแรงจูงใจในการที่จะไปศึกษาต่อ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ได้แสดงความคิดเห็นว่า สิ่งที่เป็นปัญหาสำหรับบุคลากรทั้งสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ คือ ผู้ที่ได้รับทุนการศึกษานั้น บางส่วนจะเรียนไม่จบภายในระยะเวลาที่ทางคณะบริหารศาสตร์กำหนดไว้ และสิ่งที่ปัญหาตามมา คือ คณะบริหารศาสตร์ ยังต้องจ่ายเงินเดือนให้กับผู้ที่ได้รับทุนการศึกษาตามปกติ นอกจากนี้ทางคณะบริหารศาสตร์ก็ต้องหาบุคลากรคนอื่น ที่สามารถมาทำงานแทนบุคลากรที่ได้รับทุนศึกษาอีกด้วย และเรื่องทุนการศึกษาสำหรับสายสนับสนุนวิชาการนั้น เรียนเพื่อส่งเสริมความรู้ ความสามารถของตนเอง ไม่ได้เรียนเพื่อปรับฐานเงินเดือนตามวุฒิการศึกษาแต่อย่างใด

4) ความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ในภาพรวมของคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการสนทนากลุ่มย่อย พบว่า หากเป็นบุคลากรสายวิชาการ มีโอกาสที่จะก้าวหน้า และได้รับตำแหน่งงานที่สูงขึ้นได้ตลอดเวลา สามารถขอตำแหน่งทางวิชาการได้ เช่น ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หรือตำแหน่งอื่นที่สถาบันกำหนด เป็นต้น ซึ่งความรับผิดชอบก็ต้องมากขึ้นตามตำแหน่ง หน้าที่ที่สูงขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคลากรสายวิชาการแต่ละท่านด้วย ว่าต้องการหรือไม่ ส่วนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ความก้าวหน้าและความมั่นคงอาจจะไม่เท่าบุคลากรสายวิชาการ ไม่ว่าจะเป็นระดับชำนาญงาน ระดับชำนาญการ หรือระดับชำนาญการพิเศษ หรือตำแหน่งอื่น ๆ ที่สถาบันกำหนด และไม่มีสวัสดิการต่าง ๆ รองรับในอนาคต จึงมีความมั่นคงน้อยกว่า



5) ความคิดเห็นต่อการบูรณาการทางสังคมของคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการสนทนากลุ่มย่อย พบว่า บุคลากร คณะบริหารศาสตร์ อยู่ร่วมกัน โดยมีสังคมแบบปัจเจกนิยม (Individualism) คือ บุคคลแต่ละคน มีความสำคัญเท่า ๆ กันอย่างเสมอภาค มีอิสระทางความคิดเห็น และมีสัมพันธภาพแบบอิสระ (Relationship) เป็นความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล อันจะทำให้เกิดความนับถือ และความร่วมมือซึ่งกันและกัน รวมถึงเรื่องของผลงาน ซึ่งวัดกันที่ประสิทธิภาพ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ส่วนบุคคล

6) ความคิดเห็นต่อระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการสนทนากลุ่มย่อย พบว่า บุคลากรสายวิชาการ ได้ให้ความคิดเห็นว่า สิ่งที่เป็นปัญหาใหญ่ คือ เรื่องเอกสารที่ต้องใช้ในการเบิกจ่าย ซึ่งบุคลากรสายวิชาการมักไม่เข้าใจระเบียบ วิธีการ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากมีจำนวนมาก ที่จะต้องตรวจสอบความถูกต้องของตัวเงินเป็นหลัก บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ได้ให้ความคิดเห็นว่า เรื่องระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเรื่องเอกสารการเบิกจ่าย บุคลากรไม่ทราบว่าจะค่าใช้จ่ายประเภท กระทั่งการคลังกำหนดว่าไม่ถือเป็นค่าใช้จ่าย ค้างเบิกข้ามปีงบประมาณ

7) ความคิดเห็นต่อความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นของคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการสนทนากลุ่มย่อย พบว่า การกำหนดเวลาเริ่มต้นการทำงาน และเวลาสิ้นสุดของการทำงานแต่ละวัน เป็นไปตามระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนดคือ ได้ไม่เกินเวลาทำงานวันละ 8 ชั่วโมง และเวลาในการทำงานค่อนข้างมีความยืดหยุ่นอย่างมาก (Flexibility) คือ การเลิกงานอาจจะแตกต่างกันไปบ้างขึ้นอยู่กับประเภทของงานแต่ละบุคคล มีข้อดี และบุคลากรบางท่านที่เกิดความไม่สมดุลในชีวิตการทำงาน การที่ต้องรับงานนอก เพื่อต้องการรายได้ที่มากขึ้น หมายความว่า งานหลักมีรายได้ไม่เพียงพอกับภาระ ค่าใช้จ่ายในปัจจุบัน ทำให้เกิดการพักผ่อนไม่เพียงพอ ไม่มีเวลาให้กับครอบครัว หรือเวลาอื่นนอกเหนือจากการทำงานจึงเกิดความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่น ๆ

8) ความคิดเห็นต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการสนทนากลุ่มย่อย พบว่า การบำเพ็ญประโยชน์ทางสังคม อาทิ การจัดงานวิ่งมาราธอนเพื่อจัดหาทุนให้กับโรงพยาบาลศูนย์มະເຈີງ จังหวัดอุบลราชธานี การจัดกิจกรรมโรงงานที่วัดหนองป่าพง การจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมโดยไม่คิดมูลค่า การอบรมการทำธุรกิจ Startup เป็นต้น ทั้งนี้ การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพดี และการขาดจิตสำนึกด้านการประหยัดพลังงาน หรือด้านอื่น ๆ มักใช้พลังงานที่ฟุ่มเฟือย บุคลากร และนักศึกษา ควรมีจิตสำนึก ด้านการประหยัดพลังงาน และรู้จักการใช้พลังงาน วัสดุ อย่างระมัดระวัง

สรุปประเด็นจากการสนทนากลุ่มย่อย

จากการสนทนากลุ่มย่อย โดยรวมพบว่าความคิดเห็นส่วนใหญ่สอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ 5 ด้าน คือ 1) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 2) ด้านการบูรณาการทางสังคม 3) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่น ๆ 4) ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 5) ด้านข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่ามี 3 ด้านที่ไม่สอดคล้องกันกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผลที่ได้รับขัดแย้งกันกับความคิดเห็นจากการสนทนากลุ่มย่อยคือ 1) ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ในเรื่องของจำนวนเงินทุนการศึกษาที่มอบให้ ไม่สอดคล้องตามยุคสมัยปัจจุบัน 2) ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน ในเรื่องของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่มีสวัสดิการต่าง ๆ รองรับในอนาคต 3) ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ในเรื่องของปัญหาระยะสั้น เช่น เรื่องฝุ่นจากการก่อสร้างอาคาร เป็นต้น และปัญหาระยะยาว เช่น แสงสีน้ำเงิน (Blue light) ที่เป็น



อันตรายต่อดวงตามากที่สุด หากมีการใช้งานติดต่อกันนาน ๆ จะก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการเป็นโรคต่าง ๆ อาทิ ดวงตาล้า จอประสาทตาเสื่อม เป็นต้น

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีในครั้งนี้ เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ ที่ได้จากการศึกษาจริง ถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา วางแผน กำหนดนโยบาย พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร รวมถึงป้องกันปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในอนาคตของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อให้เกิดความยั่งยืนต่อไป ซึ่งด้านที่มีความขัดแย้งกันระหว่างข้อมูลเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ มี 2 ด้าน ซึ่งสามารถอภิปรายผลจากการศึกษาได้ดังนี้

1) ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ บุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะยังมีมลภาวะต่าง ๆ อยู่บ้าง แบ่งเป็นปัญหาระยะสั้น เช่น ฝุ่นละอองที่เกิดจากการก่อสร้างหรือปรับปรุงอาคาร ที่จอดรถส่วนหนึ่งยังไม่มีหลังคาบังแดด เป็นต้น ส่วนปัญหาระยะยาว เช่น แสงสีฟ้าจากคอมพิวเตอร์ ที่ส่งผลเสียต่อสายตาโดยตรงเมื่อใช้คอมพิวเตอร์เป็นเวลานาน เรื่องความสะดวกของอาคารเรียน ห้องน้ำ ลักษณะเก้าอี้ที่ยังไม่เหมาะสมตามมาตรฐานของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย ด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ (นพพล วงศ์ศรีสังข์, 2557) ที่รายงานผลว่าการจัดการสภาพแวดล้อมของการทำงานให้สะอาดถูกสุขลักษณะต่อร่างกายทั้งในด้านแสงสว่าง เสียง ตลอดจนความสะดวกต่าง ๆ ไป และมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการป้องกันการบาดเจ็บในระหว่างทำงาน หรือผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาว เป็นสิ่งที่ควรต้องทำ เพื่อรักษาชีวิตและสุขภาพของคนในองค์กร รวมทั้งยังสอดคล้องกับ (ศิริพรรณ ทองคำ, 2557) ที่รายงานผลว่า ทางโรงพยาบาลได้กำหนดนโยบาย ข้อกำหนด แนวทางในการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับทิศทางนโยบายของโรงพยาบาล และวางระบบการบริหารความเสี่ยง ส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมในการบริหารความเสี่ยงและการรายงานความเสี่ยง ในระดับปฏิบัติการ เพื่อสร้างความโปร่งใสและความเสี่ยงจากการทำงาน ส่วนในด้านการจัดฝึกอบรมเตรียมพร้อมและมาตรการในการจัดสภาพการทำงาน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุหรือวินาศภัยต่าง ๆ เป็นประจำทุกปี โดยมีโครงการซ้อมแผนอุบัติเหตุหมู่ (ICS) และโครงการอบรมทักษะการช่วยฟื้นคืนชีพสำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในด้านการตรวจสุขภาพเจ้าหน้าที่ได้รับสิทธิการตรวจสุขภาพเป็นประจำทุกปี ตลอดจนผลการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับ (ทัศนีย์ ชาติไทย, 2559) ที่รายงานผลว่า สถานที่ทำงานมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีกลิ่น ไม่มีเสียงรบกวน ในขณะปฏิบัติงาน หน่วยงานมีระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เช่น การเล่นกีฬาและการสันทนาการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ (Walton, 1975) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ทั้งต่อร่างกายและการทำงานควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียงการรบกวนทางสายตา อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ (Huse & Cumming, 1985) การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม ไม่ส่งผลเสียแก่สุขภาพ และไม่เสี่ยงต่อภัยอันตราย



2) ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน บุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก หากเป็นบุคลากรสายวิชาการ มีโอกาสที่จะก้าวหน้า และได้รับตำแหน่งงานที่สูงขึ้นได้ตลอดเวลา สามารถขอตำแหน่งทางวิชาการได้ ส่วนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ความก้าวหน้าและความมั่นคงอาจจะไม่เท่าบุคลากรสายวิชาการ จึงมีความมั่นคงน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ (นพพล วงศ์ศรีสังข์, 2557) ที่รายงานผลว่า อาจจะเป็นเพราะลักษณะงานที่ปฏิบัติความมั่นคงก้าวหน้าในอาชีพ ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน ตำแหน่งอย่างเหมาะสม มีการมอบหมายงานให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น เพื่อเตรียมพร้อมไปสู่งานในหน้าที่สูงขึ้น มีระเบียบและแนวปฏิบัติในการพิจารณาความก้าวหน้าของงานอย่างชัดเจน รวมทั้งยังสอดคล้องกับ (ทัศนีย์ ขาดีไทย, 2559) ที่กล่าวว่า บุคลากรได้รับปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ บุคลากรได้รับมอบหมายที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานเพิ่มมากขึ้น งานที่รับผิดชอบอยู่เป็นงานที่มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถ บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น นอกจากนั้นหน่วยงานมีหลักเกณฑ์การพิจารณาปรับเปลี่ยนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ (Walton, 1975) การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ ตำแหน่งงาน ให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานในการใช้ความรู้ ความสามารถใหม่ ๆ การเลื่อนตำแหน่งที่ทำ รวมทั้งควรมีการให้หลักประกันความมั่นคงในการทำงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ (Huse & Cumming, 1985) การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

การทดสอบสมมติฐาน 1) บุคลากรที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน บุคลากรที่มีสถานภาพโสด จะมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ สถานภาพสมรส สถานภาพหย่าร้าง 2) บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน บุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก จะมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรในคณะบริหารศาสตร์ ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาเอกส่วนใหญ่จะมีตำแหน่งในด้านวิชาการ จึงมีภาระงานมากกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ไม่ว่าจะเป็นงานสอน งานวิจัย งานประกันคุณภาพ ฯลฯ เป็นต้น จึงส่งผลต่อระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ลดลง สอดคล้องกับ (ชนนาถ รอดอยู่, 2558) บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน 2)

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งถือว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ และในอนาคตอันใกล้คาดกันว่าต้องใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่ำน้อยอยู่ในสถานที่ทำงาน และเชื่อกันว่าในอนาคตจำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นอีก ในปัจจุบันมนุษย์ทำงานเพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ดังนั้นสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมคือ ทำให้เกิดความสุข ความมั่นคง หากเกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน จะส่งผลดีต่อทั้งตัวบุคคลและองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน ส่งผลต่อองค์กร 3 ประการคือ 1) ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร 2) ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการทำงาน 3) ช่วยปรับปรุงศักยภาพของพนักงาน โดยเฉพาะด้านคำตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ และด้านระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ที่ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อจูงใจบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ดังนี้



1) ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ บุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผู้บริหารควรพิจารณา เรื่องสวัสดิการในระยะยาว ไม่ว่าจะเป็น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ค่ารักษาพยาบาล ค่าประกันชีวิต ที่พัก การตรวจสุขภาพประจำปี สิ่งที่จะได้รับหลังการเกษียณอายุ เพื่อให้เกิดความมั่นคงเพิ่มขึ้น เพราะค่าตอบแทนที่ ยุติธรรมและเพียงพอ ไม่ได้หมายถึงรายได้ที่เป็นตัวเงินเพียงอย่างเดียว หากเกิดขึ้นแล้วจะนำมาซึ่งขวัญและกำลังใจที่ดี ในการทำงาน

2) ด้านระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน บุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัย อุบลราชธานี ผู้บริหารควรพิจารณา คือ 1) ควรส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมเพื่อการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เรื่อง ขั้นตอนในการเบิกจ่ายที่ถูกต้องให้กับบุคลากร 2) ควรพิจารณาการปรับระเบียบ ขั้นตอนและ ข้อจำกัดในระเบียบข้อบังคับการทำงานให้น้อยลง เพื่อส่งเสริมให้เกิดความอิสระในการทำงานมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายเรื่องห้ามการยืมเงินทดรองจ่ายเกิน 2,000 บาท ซึ่งเป็นจำนวนเงินที่ค่อนข้างน้อย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น ของบุคลากรหลายคน หรือหลายสถาบัน เพื่อจะได้เห็นภาพจริง ชัดเจนขึ้น กว้างมากยิ่งขึ้น ลึกยิ่งขึ้น เช่น ทำการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของ บุคลากร ระหว่างมหาวิทยาลัยชั้นนำ 2 มหาวิทยาลัยขึ้นไป เป็นต้น รวมถึงการสัมภาษณ์รายบุคคล และการสนทนา กลุ่มด้วย (Focus Group)

รายการอ้างอิง

- งานประกันคุณภาพฯ คณะบริหารศาสตร์. (2551). รายงานการประเมินตนเองระดับคณะ ปีการศึกษา ๒๕๕๑ : งานประกันคุณภาพฯ คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ชนนาถ รอดอยู่. (2558). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โชติกา นามบุญเรือง. (2559). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกองกำกับการสืบสวน ตำรวจภูธรจังหวัดนครพนม*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐกุลดา รัตนคช. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรครูระดับประถมศึกษา ในจังหวัดหนองคาย*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
- ทัศนีย์ ชาติไทย. (2559). *รายงานการวิจัย คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- นพพล วงศ์ศรีสังข์. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นรา หัตถสิน และวิริยญา ชูราณี. (2560). *การวิเคราะห์ปัจจัยจุใจในการตีพิมพ์ผลงานวิชาการของอาจารย์: ศึกษากรณีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 8(2): 19-36.



- ปรีรักษ์ เซาร์กบินทร์. (2558). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วน จังหวัดตราด*. วิทยานิพนธ์
ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรพิมล ปานดี. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา*. ปริญญาพิเศษ
ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิริญา ชูราช และสุภาวดี ชุนทองจันทร์. (2554). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. *วารสารวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์*, 6(1): 60-
74.
- ศิริพรรณ ทองคำ. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาล วัดจันทร์เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา
อำเภอภักดีวัฒนพัฒนา จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต:
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริลักษณ์ ศิริแก้ว. (2558). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมทางหลวงชนบท กรณีศึกษากรมทางหลวงชนบท
กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Huse, E. F., & Cummings, T. G (1985). *Organization Development and Change*. Minnerrota: Weat
Publishing.
- Jahanbani, E., Mohammadi, M., Noruzi, N. N., Bahrami, F. (2018). Quality of Work Life and Job Satisfaction
Among Employees of Health Centers in Ahvaz, Iran. *Jundishapur Journal of Health Sciences*,
10(1).
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and
Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Mirkamalia, S. M., & Thani, F. N. (2011). A Study on the Quality of Work Life among faculty members of
University of Tehran and Sharif university of Technology. *Procedia Social and Behavioral
Sciences*, 29, 179-187.
- Srivastava, S., & Kanpur, R. (2014). A Study On Quality Of Work Life: Key Elements & It's Implications.
IOSR Journal of Business and Management, 16(3), 54-59.
- Walton, R. E. (1975). Criteria for Quality of Working Life. In *Louis E David and Albert BChems(eds)*, New
York Free Press.



พฤติกรรมการออมและผลกระทบของระบบบำนาญภาคบังคับต่อเงินออมภาคสมัครใจ กรณีศึกษา การใช้ข้อมูลตัวอย่างซ้ำ ปี พ.ศ. 2548 – 2555

The Saving Behavior and The Impact of Compulsory Pension System on the Voluntary Savings: Evidence from Thai Socio-Economic Panel Survey During 2005-2012

สยาม สระแก้ว*

Siam Sakaew

คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

School of Development Economics, National Institute of Development Administration

Email: nidaman@gmail.com

แพรวไพลิน จันทโพธิ์ศรี

Preawpririn Janposri

คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Maharakham Business School, Maharakham University

Email: praewpailin.j@acc.msu.ac.th

บทคัดย่อ

Received : 24 เมษายน 2562

Revised : 30 มิถุนายน 2562

Accepted : 5 กรกฎาคม 2562

การมีระบบบำนาญภาคบังคับแสดงถึงหลักประกันรายได้ของแรงงานในอนาคตซึ่งอาจมีผลต่อแรงจูงใจในการออมภาคสมัครใจที่ลดลง งานศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาแรงจูงใจในการออมเงินส่วนบุคคลของผู้ออมเงินที่อยู่ในระบบบำนาญภาคบังคับและผู้ออมเงินที่อยู่นอกระบบบำนาญภาคบังคับ โดยใช้สถานภาพการทำงานเป็นเกณฑ์การจำแนกกลุ่มผู้ออมเงิน งานศึกษานี้ใช้ข้อมูลจากโครงการสำรวจเพื่อติดตามภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน (ใช้ตัวอย่างซ้ำ) ปี 2548 – 2555 การวิเคราะห์ได้ใช้แบบจำลอง Random-Effects Tobit Regression ในการประมาณค่าหาความสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมการออมค่อนข้างสอดคล้องกับงานศึกษาในอดีต แต่ผลการศึกษาที่ค้นพบเพิ่มเติมคือ ผู้ออมเงินนอกบบบำนาญภาคบังคับมีแรงจูงใจในการออมเงินสูงกว่าผู้ออมเงินในระบบบำนาญภาคบังคับ โดยผลการศึกษาพบว่าผู้ออมเงินนอกบบบำนาญภาคบังคับจะออมเงินมากในกลุ่มนายจ้าง เมื่อพิจารณาประเด็นการเปลี่ยนแปลงสถานภาพการทำงาน (FIIF)พบว่าส่งผลให้เงินออมลดลง เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้ออมเงินที่ไม่เคยเปลี่ยนแปลงสถานภาพการทำงาน (F,I)โดยเฉพาะ ผู้ออมเงินที่ไม่เคยเปลี่ยนแปลงสถานภาพการทำงานเลยโดยอยู่นอกบบบำนาญภาคบังคับต่อเนื่องนาน 8 ปี (I) จะออมมากกว่าผู้ออมเงินที่อยู่นอกบบบำนาญภาคบังคับที่เคยเปลี่ยนแปลงสถานภาพการทำงาน นอกจากนี้หากพิจารณาเป็นรายสถานภาพการทำงานพบว่า ผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวผู้ที่ทำธุรกิจกับครอบครัวและผู้ออมเงินที่เป็นพนักงานเอกชน เป็นกลุ่มคนที่น่ากังวลว่าจะมีเงินออมไม่เพียงพอในอนาคตอัน



เนื่องมาจากความไม่แน่นอนของรายได้และสวัสดิการสังคมที่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การมีแหล่งรายได้ที่แน่นอน และการมีสวัสดิการที่มีความเท่าเทียมกันระหว่างผู้ออมที่อยู่ในระบบและนอกระบบจะช่วยส่งเสริมให้มีการออมที่เพิ่มขึ้นได้

คำสำคัญ : ระบบบำนาญภาคบังคับ, การออมส่วนบุคคล, แรงงานในระบบ, แรงงานนอกระบบ

Abstract

The compulsory pension system is one of the income securities for old age. It can encourage pension recipients to save more or discourage recipients from saving. This study aims to explore a personal saving motivation among formal workers who are under pension system and informal workers who are not. The data derived from the Household Socio-Economic Panel Survey (SES) collected by the National Statistics Office (NSO) during 2005-2012. The Random-Effects Tobit Regression was applied to estimate coefficients in the model in order to reduce bias and inconsistency. The results represent that informal workers tend to save more than formal workers. Employers show highest personal saving among others. Moreover, workers who experience in changing work status tend to save less than who never change work status. Furthermore, own account workers, unpaid family workers and private workers are considered as a risk group of less saving due to volatile earnings and unequal welfare. Therefore, the policy implication must focus on providing stable income and welfare equally among formal and informal workers

Keywords: compulsory pension system, personal saving, formal workers, informal workers,

บทนำ

ระบบบำนาญชราภาพของคนไทยมีลักษณะแตกต่างกันออกไป กล่าวคือ กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ เป็นการออมภาคสมัครใจและเป็นการออมระยะยาวเพื่อใช้ในยามเกษียณอายุสำหรับบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ ผู้ที่ทำงานในส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จะมีหลักประกันรายได้ชราภาพภายใต้ระบบบำนาญข้าราชการ กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ แล้วแต่กรณีรองรับ ส่วนผู้ที่ทำงานในสถานประกอบการเอกชน จะมีหลักประกันรายได้ชราภาพภายใต้ระบบกองทุนประกันสังคม กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนสงเคราะห์ตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน และเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แล้วแต่กรณีรองรับ ขณะที่ ผู้ที่ทำงานในภาคการผลิตที่ไม่เป็นทางการจะมีหลักประกันรายได้ชราภาพภายใต้กองทุนประกันสังคมมาตรา 40 กองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.) และเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรองรับ อย่างไรก็ตาม แม้จะปัจจุบันประเทศไทยจะมีระบบการออมเพื่อชราภาพหลายระบบที่ครอบคลุมคนไทยทั้งที่เป็นแรงงานในระบบและนอกระบบ แต่ระบบบำนาญดังกล่าวต้องเผชิญกับความท้าทายในปัจจุบันและอนาคตหลายประการ



ตั้งแต่ พ.ศ. 2543 ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และเป็นที่คาดการณ์ว่าจะก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ ใน พ.ศ. 2565 และจะกลายเป็นสังคมผู้สูงวัยระดับสุดยอด ในปี พ.ศ. 2571 (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2556) การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุมีสาเหตุที่สำคัญสองประการคือ ประการแรก เกิดจากการลดลงของอัตราการเจริญพันธุ์รวมของประชากรวัยหนุ่มสาว สาเหตุเกิดจากปัจจัยทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม กล่าวคือ สตรีที่มีการศึกษาสูงขึ้นมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานสูงขึ้น จึงมีแนวโน้มให้ความสำคัญกับการทำงานมากกว่าการแต่งงาน และมีบุตร หรือแม้กระทั่งค่าครองชีพสูงขึ้นส่งผลให้คู่แต่งงานเห็นว่าการมีบุตรอาจเป็นภาระในอนาคต ประการที่สอง คนไทยมีอายุยืนขึ้น เนื่องด้วยความก้าวหน้าของวิทยาการทางการแพทย์และระบบสาธารณสุข ดังเห็นได้จากเมื่อ 60 ก่อน (พ.ศ. 2503-2508) คนไทยมีอายุขัยเฉลี่ย 55.6 ปี (ชาย 53.7 ปี และหญิง 57.7 ปี) ปัจจุบัน (พ.ศ. 2553-2558) มีอายุขัยเฉลี่ย 69.9 ปี (ชาย 67.1 ปี และหญิง 72.8 ปี, บุญเลิศ เลียวประไพ, 2557) และคาดว่าในปี พ.ศ. 2583 ประชากรหญิงมีอายุขัยเฉลี่ยเมื่อแรกเป็น 81.9 ส่วนประชากรชายจะเพิ่มสูงเป็น 75.3 ปี (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2556)

การเป็นสังคมผู้สูงอายุดังกล่าวได้เริ่มส่งผลกระทบต่องบประมาณประจำปี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 รัฐบาลได้จัดสรรงบประมาณเป็นรายจ่ายเงินบำนาญรายการต่าง ๆ รวมกันทั้งสิ้นเป็นจำนวน 379,829 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 12.66 ของงบประมาณประจำปี (สำนักงบประมาณ, 2561) อีกทั้งยังคาดว่าจะยังส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ในอนาคต เนื่องจากผลของกำลังแรงงานที่ลดลงซึ่งจะส่งผลไปยังผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ นอกจากนี้ ระบบบำนาญที่มีอยู่ไม่มีความยั่งยืนทางการเงิน เนื่องจากระบบบำนาญหลายกองทุนเป็นแบบกำหนดผลประโยชน์ไว้ล่วงหน้า เช่น เงินเบี้ยหวัดบำนาญข้าราชการ และยังกำหนดจำนวนปีที่ส่งเงินสมทบไม่สอดคล้องกับจำนวนปีที่ได้รับเงินบำนาญ เช่น กองทุนประกันสังคมชราภาพ นอกจากนี้ หากเปรียบเทียบอายุเกษียณของประเทศไทยกับต่างประเทศจะพบว่าอายุเกษียณของประเทศไทยต่ำกว่ามาก เช่น ประเทศฟินแลนด์กำหนดอายุเกษียณที่ 68 ปี (สุภาณี จันทรมาศ และ นวพร วิริยานุพงศ์, ม.ป.ป.)

ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่มีความมั่งคั่งทางการเงิน ยังคงมีรายได้หลักจากการพึ่งพิงบุตรและการทำงาน มีผู้สูงอายุส่วนน้อยที่มีรายได้หลักจากเงินออม ดอกเบี้ย และเงินบำนาญ อีกทั้งยังมีผู้สูงอายุมากถึงหนึ่งในสามที่มีรายได้ต่ำกว่าเส้นความยากจนและยังคงมีหนี้สิน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) นอกจากนี้ จากการสำรวจเรื่องรายได้ที่เพียงพอของผู้สูงอายุ พบว่ามีผู้สูงอายุถึงร้อยละ 36.1 มีรายได้เพียงพอเป็นบางครั้งหรือมีรายได้ไม่เพียงพอ ทำให้อยู่ในภาวะเสี่ยงต่อการดำรงชีพด้วยความยากลำบาก และเมื่อพิจารณาถึงการออมของผู้สูงอายุแล้ว ผลการสำรวจพบว่าผู้สูงอายุบางส่วนมีหนี้สิน ซึ่งหนี้สินบางส่วนเป็นหนี้สินของครัวเรือน ซึ่งอาจจะนำไปสู่ข้อจำกัดในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนมากอาศัยอยู่กับสมาชิกคนอื่นในครัวเรือน

การเข้าร่วมบำนาญภาคสมัครใจของแรงงานนอกระบบยังมีอัตราต่ำ ปัจจุบันมีแรงงานนอกระบบเพียงร้อยละ 13 เท่านั้น ที่สมัครใจเข้าร่วมบำนาญภาคสมัครใจที่จัดการโดยรัฐ (สำนักงานประกันสังคม, 2562) อย่างไรก็ตาม มีจำนวนแรงงานนอกระบบบางส่วนที่เป็นสมาชิกบำนาญภาคสมัครใจที่จัดตั้งโดยเอกชนแต่ก็มีจำนวนน้อยมาก นอกจากนี้ หากพิจารณาเปรียบเทียบอัตราการเข้าร่วมกับต่างประเทศ พบว่าอัตราการเข้าร่วมของไทยต่ำกว่าประเทศอื่นๆ



ค่อนข้างมาก เช่น สิงคโปร์และอินโดนีเซียมีระดับความครอบคลุมถึงร้อยละ 86 และ 79 ของแรงงานทั้งหมดตามลำดับ (สุปาณี จันทราผาศ และ นวพร วิริยานุพงศ์,ม.ป.ป.)

เงินบำนาญที่ได้รับหลังเกษียณดำเนินไปไม่เพียงพอที่จะรักษาคุณภาพชีวิตให้ได้ดีเท่าวัยทำงาน ซึ่งรายได้ที่เพียงพอต่อการดำรงชีพหลังเกษียณของผู้สูงอายุเพื่อรักษาระดับความเป็นอยู่ให้ได้มาตรฐานควรมีอัตราทดแทนรายได้หลังเกษียณอยู่ที่ประมาณร้อยละ 50 ถึง 60 ของเงินเดือนก่อนเกษียณ ซึ่งคนที่อยู่ในกลุ่มนี้มีเพียงข้าราชการเท่านั้น ขณะที่ ผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมจะได้รับเงินบำนาญในกรณีสูงสุดเฉลี่ยเพียง 6,375 บาทต่อเดือนไปตลอดชีวิต (หากเป็นผู้ประกันตนเป็นเวลา 30 ปี และ 5 ปีสุดท้ายก่อนออกจากการเป็นสมาชิก มีเงินเดือนสูงกว่า 15,000 บาท) ซึ่งอาจพิจารณาว่าสูงกว่าค่าใช้จ่ายเหนือเส้นความยากจนในปัจจุบัน แต่อย่างไรก็ตาม หากปรับด้วยอัตราเงินเฟ้อในอนาคต เงินบำนาญอาจต่ำกว่าหรือสูงกว่าเส้นความยากจนเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ซึ่งจะทำให้ทำให้ประชาชนกลุ่มนี้มีความเสี่ยงที่จะตกอยู่เป็นคนจนในวัยชรา

ปัจจุบันผู้สูงอายุมีรายได้หลักที่สำคัญคือ ระบบการสนับสนุนภายในครอบครัว ซึ่งในอดีตครัวเรือนไทยมีลักษณะเป็นครัวเรือนขยาย ที่ประกอบไปด้วย ปู่ ย่า (ตา ยาย) พ่อ แม่ และ ลูก แต่เมื่อโครงสร้างประชากรเปลี่ยนแปลงไป ครัวเรือนไทยมีลักษณะเป็นครัวเรือนเดี่ยวมากขึ้น ซึ่งสัดส่วนครัวเรือนเดี่ยวได้เพิ่มสูงเป็นร้อยละ 50 ส่วนครัวเรือนขยายได้ลดลงเหลือเพียงร้อยละ 30 เท่านั้น (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560) ดังนั้น ระบบการสนับสนุนจุนเจือภายในครัวเรือนจึงลดบทบาทความสำคัญลงไปในอนาคต

จากความท้าทายและปัญหาของระบบบำนาญดังกล่าว ประกอบกับระบบการออมเพื่อชราภาพในปัจจุบันที่มีหลายระบบ ซึ่งดูเหมือนว่าจะเป็นแนวทางที่ช่วยสร้างหลักประกันรายได้ชราภาพให้แก่ผู้ออมเงินได้ แต่อย่างไรก็ตาม จากมุมมองของทฤษฎีการบริโภคตามวงจรชีวิต (Life Cycle Hypothesis) ได้สร้างสมมติฐานไว้ว่า “บุคคลจะตัดสินใจบริโภคและออมโดยคำนึงถึงความพอใจสูงสุด โดยขึ้นอยู่กับรายได้ตลอดช่วงชีวิต” (Feng, He, and Sato, 2011) ซึ่งพิจารณาได้ว่าการบริโภคและการออม นอกจากจะขึ้นอยู่กับรายได้ในช่วงเวลานั้น ๆ แล้วยังขึ้นอยู่กับรายได้ในอนาคตอีกด้วย ซึ่งเงินบำนาญก็มีลักษณะเป็นรายได้ในอนาคต จึงปัจจัยหนึ่งที่กำหนดการบริโภคและการออมในปัจจุบัน ดังนั้น การมีระบบบำนาญเข้ามารองรับการเกษียณอายุจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบแผนการบริโภคและการออม จึงเกิดเป็นคำถามที่น่าสนใจของงานศึกษานี้ คือ ระบบบำนาญภาคบังคับที่มีอยู่ในประเทศไทยส่งเสริมให้ผู้รับเงินบำนาญออมเงินมากขึ้นหรือไม่ หรือเป็นการบั่นทอนการออมส่วนบุคคลของผู้รับบำนาญ ขณะเดียวกัน ผู้ที่ไม่อยู่ในระบบบำนาญภาคบังคับจะมีแรงจูงใจในการออมเงินเพิ่มสูงขึ้นหรือไม่ เพื่อทดแทนการขาดหายไปของบำนาญภาคบังคับ ซึ่งสมมติฐานของงานศึกษานี้มองว่า ระบบบำนาญภาคบังคับอาจส่งผลให้ผู้ออมเงินมีแรงจูงใจในการออมเงินส่วนบุคคลลดลง (crowding out effect) ในทางตรงกันข้ามกลับเป็นแรงจูงใจให้ผู้ออมเงินนอกระบบเพิ่มการออมส่วนบุคคลมากขึ้น (crowding in effect) เพื่อให้สอดคล้องกับคำถามและสมมติฐานงานวิจัย ดังนั้น งานศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์ 3 ประการด้วยกัน คือ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการออมเงินส่วนบุคคล 2) ศึกษาผลกระทบของบำนาญที่มีต่อแรงจูงใจในการออมส่วนบุคคลของทั้งผู้ออมเงินในระบบและผู้ออมเงินนอกระบบบำนาญภาคบังคับ 3) นำเสนอข้อเสนอนี้เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายเพื่อส่งเสริมการออมต่อไป



ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องแสวงหาหลักประกันรายได้ชราภาพที่เหมาะสมจะทำให้ประชาชนมีรายได้ที่เพียงพอต่อการดำรงชีพ และสามารถแบ่งเบาภาระงบประมาณของรัฐบาลซึ่งจะต้องจัดเก็บภาษีจากประชากรวัยทำงานเพื่อนำมาสร้างหลักประกันรายได้ชราภาพเพื่อดูแลผู้สูงอายุซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น และจะส่งผลต่อเนื่องถึงการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศอีกด้วย จึงมีความจำเป็นที่จะต้องออกแบบระบบบำนาญให้มีความเหมาะสมเป็นหลักประกันรายได้ให้กับประชาชนภายในประเทศอย่างเพียงพอ

โครงสร้างของงานศึกษานี้ประกอบไปด้วย 5 ส่วน ส่วนแรกกล่าวถึง ประเด็นปัญหาของงานศึกษา ส่วนที่สอง ทบทวนงานศึกษาปัจจัยที่กำหนดการออมในระดับครัวเรือนและสมาชิกในครัวเรือน ส่วนถัดไป อธิบายถึงวิธีการศึกษา ส่วนที่สี่นำเสนอผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษา และส่วนสุดท้ายบทสรุป

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในช่วงเวลาที่ผ่านมา มีงานศึกษาจำนวนมากที่พยายามอธิบายพฤติกรรมการบริโภคและการออมในระดับครัวเรือน ทั้งในรูปแบบของหัวหน้าครัวเรือนและสมาชิกในครัวเรือน โดยใช้ทฤษฎีการบริโภคตามวงจรชีวิต ซึ่งได้อธิบายว่าครัวเรือนหรือผู้บริโภคจะตัดสินใจเพื่อแสวงหารถประโยชน์สูงสุดจากการบริโภคและการออมข้ามช่วงเวลา การตัดสินใจจะอยู่ภายใต้ข้อจำกัดของงบประมาณรายได้ตลอดช่วงชีวิต ซึ่งระดับรายได้จะเปลี่ยนแปลงในแต่ละช่วงอายุ กล่าวคือ ผู้บริโภคที่อยู่ในวัยเริ่มต้นทำงานจะยังมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการบริโภค จึงต้องกู้ยืมเงินเพื่อชดเชยรายได้ที่ไม่เพียงพอ แต่เมื่อเริ่มทำงานระดับรายได้จะเพิ่มขึ้น (เพิ่มสูงขึ้นตามผลิตภาพแรงงาน) จนกระทั่งระดับรายได้สูงกว่าการบริโภค ผู้บริโภคจึงนำรายได้ที่มากกว่ามาชำระหนี้ และจะออมเงินไว้จำนวนหนึ่งเพื่อไว้ใช้จ่ายในวัยเกษียณ ซึ่งจะมีรายได้หลักมาจากเงินออมสะสมเท่านั้น อย่างไรก็ตามมีข้อสมมุติเพิ่มเติมคือผู้บริโภคสามารถกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินเพื่อมาใช้จ่ายในการบริโภคได้ ในด้านงานศึกษาเชิงประจักษ์ได้เพิ่มปัจจัยที่ส่งผลต่อการออมมากมายสามารถสรุปได้ดังนี้

ระดับรายได้ งานศึกษาของ Pan (2016) และ Chen, Kuan, and Lin (2007) ได้ศึกษาพฤติกรรมออมของครัวเรือนประเทศจีน ผลการศึกษาพบว่ายิ่งครัวเรือนมีรายได้เพิ่มสูงขึ้นจะยิ่งส่งผลให้เงินออมเพิ่มสูงขึ้นตามรายได้ อย่างไรก็ตาม บางงานศึกษาใช้ระดับการศึกษาของหัวหน้าครัวเรือน (Feng, et al., 2011) และอายุของหัวหน้าครัวเรือน (Garbero, Amendolaggine, Gasparini and Bebczuk, 2015) เป็นตัวแทนระดับรายได้ในอนาคตผลการศึกษาทั้งสองก็พบว่าอัตราการออมจะมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นตามระดับการศึกษาและอายุของหัวหน้าครัวเรือน

ความมั่งคั่ง (Wealth) หรือสินทรัพย์ก็สามารถอธิบายพฤติกรรมออมได้เช่นกัน งานศึกษาหลายชิ้นนิยมใช้สถานะความเป็นเจ้าของหรือการครอบครองบ้านเป็นตัวแทนความมั่งคั่งของครัวเรือน อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์กับการออมยังไม่ชัดเจนเท่าใดนัก กล่าวคือ หากครัวเรือนยังไม่มีสถานะเป็นเจ้าของบ้านส่งผลให้ความสามารถในการออมเงินลดลง (Chen et al., 2007) แต่หากครัวเรือนคาดหวังว่าจะมีบ้านเป็นของตนเองในอนาคต อาจส่งผลให้ครัวเรือนเพิ่มเงินออมให้สูงขึ้นเพื่อให้มีเงินออมสะสมเพียงพอที่จะผ่อนหรือซื้อบ้านได้ในอนาคต (Creedy, Gemmell, and Scobie, 2015)

ข้อจำกัดด้านการกู้ยืมเงิน (Borrowing constraints) อาจส่งผลให้ครัวเรือนออมมากขึ้น ถึงแม้ว่าการสร้างตัวแปรที่อธิบายข้อจำกัดการกู้ยืมเงินจะเป็นเรื่องยากก็ตาม Zeldes (1989) ได้ทำการทดสอบสมมุติฐานดังกล่าวกับ



ครัวเรือนในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งได้แบ่งกลุ่มครัวเรือนออกเป็นสองกลุ่มตามอัตราส่วนสินทรัพย์ต่อรายได้ (ครัวเรือนที่มีสินทรัพย์น้อยกว่าสองเท่าของรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อปี ใช้เป็นตัวแทนครัวเรือนที่มีข้อจำกัดด้านการกู้ยืมเงิน) ซึ่งผลการศึกษาพบว่าครัวเรือนที่ประสบปัญหาข้อจำกัดการกู้ยืมเงินมีแนวโน้มที่จะลดระดับการบริโภคและเพิ่มการออมให้สูงกว่าครัวเรือนที่ไม่ประสบข้อจำกัดการกู้ยืม เช่นเดียวกับ Zhang and Wan (2004) พบว่าภายหลังการปฏิรูประบบเศรษฐกิจของประเทศจีน ชาวจีนต้องเผชิญการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างทางเศรษฐกิจ ส่งผลให้ครัวเรือนจีนบางส่วนต้องประสบกับข้อจำกัดการกู้ยืมเงิน ซึ่งผลให้ต้องลดระดับการบริโภคและเพิ่มการออมให้สูงขึ้นเพื่อป้องกันความเสี่ยงในอนาคต

การออมไว้ในยามฉุกเฉิน (Precautionary saving) อาจจะเป็นแรงจูงใจให้ครัวเรือนตัดสินใจออมเงินมากขึ้นกว่าปกติ เพื่อที่จะเป็นทรัพยากรกันชนเมื่อต้องเผชิญกับความไม่มั่นคงของรายได้ในอนาคต Lee and Sawada (2010) ได้ทำการศึกษาดังกล่าวถึงแรงจูงใจในการออมไว้ในยามฉุกเฉินของครัวเรือนชนบทในประเทศปากีสถาน ผลการศึกษาพบว่าชาวปากีสถานได้ตัดสินใจออมเงินไว้ในยามฉุกเฉิน ซึ่งพบได้เป็นส่วนใหญ่กับครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้ยืมได้ โดยจะเป็นครัวเรือนที่ยากจนที่ไม่มีหลักค้ำประกันเงินกู้ ซึ่งจะออมเงินไว้ในยามฉุกเฉินในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ผลผลิตทางการเกษตร เงินสด เครื่องประดับ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม แรงจูงใจในการออมเงินไว้ในยามฉุกเฉินของคนญี่ปุ่นแตกต่างกันออกไป Zhou (2003) พบว่าคนญี่ปุ่นจะออมไว้ในยามฉุกเฉินมีเหตุผลมาจากปัจจัยด้านความไม่มั่นคงของรายได้ในอนาคต ซึ่งผลการศึกษาพบว่าครัวเรือนญี่ปุ่นที่ประกอบอาชีพด้านการเกษตรกรรม ป่าไม้ ประมง และอาชีพอิสระหรือนายจ้างตนเอง (self-employed) จะมีสัดส่วนการออมไว้ในยามฉุกเฉินสูงกว่าครัวเรือนที่ประกอบอาชีพลูกจ้างเอกชน

เงินโอนจากรัฐบาล เช่น เงินอุดหนุน หรือเงินช่วยเหลือจากญาติมิตร/เงินช่วยเหลือจากเพื่อนที่อยู่ต่างประเทศ อาจส่งผลต่อพฤติกรรมการออมได้เช่นกัน หากได้รับเงินเป็นช่วงเวลาที่ต่อเนื่องยาวนาน Garbero et al. (2015) ได้ทำการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวกับครัวเรือนของประเทศในทวีปอเมริกาใต้ ผลการศึกษาพบว่าเงินโอนเหล่านั้นจะลดแรงจูงใจในการออม สำหรับผลของเงินโอนหรือจ่ายของรัฐบาลด้านสาธารณสุขก็เช่นกัน มีผลให้ครัวเรือนในประเทศกลุ่มองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development-OECD) ลดการออมลง (Freitas & Martins, 2014)

ตำแหน่งที่ตั้งของบ้านก็อาจจะมีผลต่อพฤติกรรมการออมได้เช่นกัน Pootrakool, Ariyapuchya, and Sodsrachai (2005) พบว่าครัวเรือนไทยในเขตเมืองมีอัตราการออมที่ต่ำกว่าครัวเรือนในเขตชนบท สาเหตุอาจเนื่องมาจากครัวเรือนในเขตเมืองมีค่าครองชีพที่สูงกว่าครัวเรือนในเขตชนบท (เมื่อมีรายได้เท่ากัน) หรือครัวเรือนในเขตชนบทมีแหล่งของรายได้ที่หลากหลายกว่าครัวเรือนในเขตเมือง อย่างไรก็ตาม ครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตเมืองของประเทศจีนจะได้รับสวัสดิการสังคมจากรัฐบาล (เช่น เงินประกันการว่างงานและเงินอุดหนุนด้านการดูแลสุขภาพ) สูงกว่าครัวเรือนในเขตชนบท ซึ่งมีสาเหตุมาจากครัวเรือนในเมืองจะทำงานในภาคการผลิตและบริการที่เป็นทางการ จึงได้รับสวัสดิการจากรัฐบาลจีน ส่งผลให้ไม่มีข้อจำกัดรายได้เพื่อการออม และทำให้ครัวเรือนในเขตเมืองมีการออมเพื่อสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Pan, 2016)

การเข้าถึงระบบการเงินหรือมีความรู้ทางการเงินก็มีผลต่อพฤติกรรมการออมเงินได้ Pootrakool et al. (2005) ได้แสดงให้เห็นว่าการเข้าถึงสถาบันการเงินจะส่งผลต่อการออม ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าครัวเรือนที่มีบัญชีเงินฝากของ ธ.ก.ส. มีแนวโน้มที่จะออมเงินสูงกว่าครัวเรือนที่ไม่มีบัญชีเงินฝาก นอกจากนี้ Lusardi (2008) พบว่าครัวเรือนที่มีความรู้ทางการเงินระดับต่ำและขาดข้อมูลข่าวสารด้านการวางแผนทางการเงินจะส่งผลให้ความสามารถในการออมลดลง



เช่นเดียวกับ Lusardi and Mitchell (2007) ได้ตั้งคำถามขึ้นว่าทำไมครัวเรือนที่เข้าใกล้วัยเกษียณยังคงมีสินทรัพย์ในระดับต่ำ ซึ่งผลการศึกษาก็พบว่าครัวเรือนเหล่านั้นยังไม่มีความรู้ที่ดีพอหรือยังไม่คุ้นเคยกับแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์ด้านการตัดสินใจออมเงินและการลงทุน

ลักษณะระดับความขึ้นชอบความเสี่ยง (Risk preference) ก็มีผลกระทบต่อการออมดังจะเห็นได้จากงานศึกษาของ Horioka (1989) ซึ่งได้ค้นพบลักษณะนิสัยของชาวญี่ปุ่นมักเป็นคนที่ไม่ขึ้นชอบความเสี่ยง สังเกตได้จากรูปแบบการออมที่มีความเสี่ยงต่ำ เช่น ออมในรูปแบบเงินฝากออมทรัพย์ ซึ่งกลุ่มคนเหล่านี้จะมีการออมที่เพิ่มขึ้นและมีแรงจูงใจออมไว้เพื่อกรณีฉุกเฉินมากเป็นพิเศษ จากการศึกษาของ Curey, Ssewamala, and Sherraden (2009) ได้แนะนำว่า สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัย 1 ใน 8 ปัจจัยที่สามารถสร้างแรงจูงใจในการออมของคนที่มีรายได้น้อยได้ กล่าวคือ หากคนสามารถเข้าถึงสถานที่หรือช่องทางในการออมได้สะดวกขึ้นทำให้การออมเป็นเรื่องที่สามารถบริหารจัดการได้ง่าย เช่น การมีช่องทางออนไลน์ หรือการเป็นสมาชิกการออมโดยอัตโนมัติ ย่อมสร้างแรงจูงใจให้คนออมเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ ระดับความศรัทธาในศาสนาย่อมมีผลต่อการออมได้เช่นกัน จากการศึกษาของ Renneboog and Spaenjers (2012) ได้ศึกษากลุ่มคนที่นับถือศาสนาคริสต์ พบว่ากลุ่มคนที่มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในศาสนาอย่างแรงกล้า มักจะมีแนวโน้มที่จะออมเงินสูงกว่ากลุ่มคนศรัทธาในศาสนาอื่น ๆ เพราะจะมีแรงจูงใจในการออมเพื่อเป็นมรดกและมีการวางแผนในระยะยาวมากกว่ากลุ่มคนที่เคร่งศาสนาอื่น ๆ ขณะที่ การเผชิญเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด หรือความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่ได้ทันตั้งตัว เช่น การตกงานกะทันหัน มักมีผลต่อแรงจูงใจในการออมเพื่อใช้ในยามฉุกเฉินได้เช่นกัน Mody, Ohnsorge, and Sandri (2012) ได้ศึกษาผลกระทบของวิกฤตเศรษฐกิจต่อการออมครัวเรือนของประเทศสมาชิกองค์การเพื่อความร่วมมือและพัฒนาทางเศรษฐกิจ ซึ่งพบว่า ในช่วงที่เกิดวิกฤตเศรษฐกิจปี ค.ศ. 2007- 2009 นั้น แนวโน้มครัวเรือนออมเพื่อใช้ในยามฉุกเฉินเพิ่มมากขึ้น

ในส่วนของการศึกษาด้านผลกระทบของระบบบำนาญภาคบังคับต่อการออมส่วนบุคคลยังคงหาบทสรุปไม่ได้ชัดเจนเท่าใดนักว่าระบบบำนาญจะช่วยส่งเสริมให้ผู้รับเงินบำนาญตัดสินใจออมมากขึ้น หรือลดแรงจูงใจในการออมเงินลง งานศึกษาของ Feldstein (1974) เป็นงานศึกษานักเบิกขึ้นสำคัญ งานศึกษานี้ได้สร้างแบบจำลองทางเศรษฐมิติด้วยการประยุกต์ โดยใช้ข้อมูลจากบัญชีประชาชาติระหว่างปี ค.ศ. 1929 ถึง 1971 ผู้เขียนได้อธิบายว่าผลประโยชน์จากเงินบำนาญจะส่งผลกระทบต่อการออมผ่าน 2 ช่องทางคือ ช่องทางผลของการทดแทนกันของสินทรัพย์ (Asset substitution effect) ซึ่งจะส่งผลให้การออมลดลง และช่องทางผลของการเกษียณอายุ (Retirement effect) ซึ่งจะส่งผลให้การออมเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากผู้รับเงินบำนาญจะตัดสินใจเลิกทำงานก่อนกำหนดทำให้มีช่วงเวลาก่อนเกษียณอายุยาวนานขึ้นสามารถสะสมความมั่งคั่งได้มากขึ้น ผลการค้นพบสรุปได้ว่าผลของการทดแทนกันของสินทรัพย์นั้นมีขนาดใหญ่กว่าผลของการเกษียณอายุจึงทำให้ผลประโยชน์จากระบบบำนาญส่งผลให้การออมส่วนบุคคลลดลง

อย่างไรก็ตาม งานศึกษาในประเทศจีนพบว่า การปฏิรูประบบบำนาญ (ลดเงินบำนาญ) จะส่งผลให้ครัวเรือนเพิ่มระดับการออมมากขึ้น ซึ่งระหว่างปี ค.ศ. 1995 ถึง 1999 เกิดการปฏิรูประบบบำนาญครั้งยิ่งใหญ่สำหรับลูกจ้างภาครัฐของสาธารณรัฐประชาชนจีน Feng et al. (2011) จึงได้ศึกษาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสิทธิประโยชน์เงินบำนาญต่อการออม งานศึกษานี้ได้ใช้ข้อมูลการสำรวจครัวเรือนปี ค.ศ. 1995 ซึ่งเป็นปีก่อนการปฏิรูประบบบำนาญ และข้อมูลปี ค.ศ. 1999 ซึ่งเป็นปีหลังการปฏิรูป งานศึกษานี้ได้คำนวณมูลค่าปัจจุบันของเงินบำนาญในอนาคตของลูกจ้างภาครัฐ



และลูกจ้างวิสาหกิจ ด้วยการใช้กฎเกณฑ์ตามเงื่อนไขการปฏิรูป ผลประมาณค่าได้ชี้ให้เห็นว่าการปฏิรูประบบบำนาญส่งผลให้ครัวเรือนออมเพิ่มสูงขึ้นประมาณร้อยละ 10 ถึงร้อยละ 16 ตามลำดับ

ระเบียบวิธีวิจัย

เนื่องจาก งานศึกษานี้มุ่งเน้นศึกษาถึงผลของระบบบำนาญภาคบังคับของประเทศไทย มีผลอย่างไรต่อเงินออมส่วนบุคคลภาคสมัครใจของผู้ที่อยู่ในระบบบำนาญภาคบังคับและผู้อยู่นอกระบบบำนาญภาคบังคับ นอกจากนี้ยังวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่กำหนดเงินออมส่วนบุคคลไปพร้อมกัน งานศึกษานี้ได้ใช้วิธีประมาณค่าความสัมพันธ์ด้วยการใช้แบบจำลองเศรษฐมิติ (Econometric Model) ทั้งนี้ ตัวแปรตามคือจำนวนเงินออมต่อเดือนจะมีค่าเริ่มต้นจากศูนย์เป็นต้นไป เนื่องจากหากผู้ออมเงินระบุไม่ได้ออมเงินข้อมูลดังกล่าวจะเป็น 0 หากระบุออมเงินโดยจำนวนเงินออมต่อเดือนจะเริ่มต้นจาก 1 บาท ดังนั้น การประมาณค่าด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Squares: OLS) จะส่งผลให้ค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้จากการประมาณการมีความเอนเอียง (Bias) และไม่คงเส้นคงวา (inconsistency) แบบจำลอง Random-Effects Tobit Regression จึงที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ประมาณการเป็นการเฉพาะ โดยแบบจำลองที่ใช้สามารถเขียนได้ดังสมการข้างล่างนี้

$$\text{Insaving_amt}_{it} = \beta_0 + \beta_i X_{it} + \beta_j Z_{it} + v_i + \varepsilon_{it}$$

โดย ตัวแปรตาม คือ เงินออมส่วนบุคคลต่อเดือน (Insaving_amt) ส่วนตัวแปรควบคุมหรือตัวแปรต้น (X_{it}) คือปัจจัยที่กำหนดเงินออมของครัวเรือนและสมาชิกในครัวเรือนซึ่งได้จากการทบทวนงานศึกษาในอดีต ดังที่ได้นำเสนอไปแล้วในหัวข้อก่อนหน้านี้ (รายละเอียดสรุปไว้ในตารางที่ 1) ส่วนตัวแปรที่สนใจศึกษา (Z_{it}) คือการเป็นหรือไม่เป็นสมาชิกระบบบำนาญภาคบังคับรูปแบบต่าง ๆ V_i คือ Unobserved time invariant effects โดยมีคุณสมบัติ i.i.d และ $N(0, \sigma_v^2)$ และ ε คือ ค่าความคลาดเคลื่อน i คือ สมาชิกครัวเรือนที่ 1, 2, 3 ถึง N และ t คือ ช่วงเวลาที่สำรวจข้อมูล พ.ศ. 2548, 2549, 2550, 2552 และ 2555 ดังนั้น ลักษณะข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์จึงเป็นลักษณะข้อมูลระยะยาว (Longitudinal data) ซึ่งมีข้อได้เปรียบกว่าการใช้ข้อมูลภาคตัดขวาง คือสามารถลดความเอนเอียง (Bias) อันเกิดจากตัวแปรที่ไม่สามารถสังเกตได้และตัวแปรที่แปรค่าตามเวลา นอกจากนี้ ยังช่วยแก้ปัญหาของ Endogeneity ซึ่งจะพบมากจากการใช้ข้อมูลภาคตัดขวาง

เนื่องจากข้อมูล Panel-SES ไม่มีคำถามที่ระบุถึงสถานภาพการเป็นสมาชิกบำนาญภาคบังคับ งานศึกษานี้จึงอนุมานจากสถานภาพการทำงาน กล่าวคือ พนักงานเอกชน และข้าราชการ ได้กำหนดให้เป็นกลุ่มคนที่อยู่ในระบบบำนาญภาคบังคับทั้งหมด ขณะที่ นายจ้าง ผู้ที่ทำธุรกิจส่วนตัวโดยไม่มีลูกจ้างและช่วยธุรกิจส่วนตัวในครัวเรือน กำหนดเป็นกลุ่มคนที่ไม่ได้อยู่ในระบบบำนาญภาคบังคับทั้งหมด ทั้งนี้ อาจมีพนักงานเอกชนบางส่วนไม่ได้อยู่ในระบบบำนาญภาคบังคับประกันสังคม แต่ก็คิดเป็นสัดส่วนที่น้อยมาก เช่นเดียวกับ ข้าราชการ นายจ้าง ผู้ที่ทำธุรกิจส่วนตัวโดยไม่มีลูกจ้างและช่วยธุรกิจส่วนตัวในครัวเรือนอาจเป็นแรงงานในระบบประกันสังคม แต่ก็คิดเป็นสัดส่วนที่เล็กน้อยเช่นกัน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2555)

จำนวนตัวอย่างข้อมูลที่ใช้ในการศึกษามีทั้งสิ้น 113,586 ตัวอย่าง ทั้งนี้ จำเป็นต้องตัดตัวอย่างบางส่วนออกเพื่อให้มีคุณสมบัติออมเงิน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ถูกตัดออกจะมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ (1) อายุน้อยกว่า 18 ปี หรือมากกว่า 60



ปี (2) ไม่ได้ทำงาน (3) ไม่ระบุสถานะอาชีพ และ (4) ประกอบอาชีพ 2 อย่างพร้อมกัน (ไม่สามารถจำแนกสถานภาพการเป็นสมาชิกระบบบำนาญภาคบังคับได้อย่างถูกต้อง) จึงส่งผลให้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างเหลือเพียง 43,617 ตัวอย่าง

ตารางที่ 1 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาและค่าสถิติ

สัญลักษณ์	นิยาม	เฉลี่ย	ต่ำสุด	มากที่สุด
ตัวแปรตาม				
Insaving_amt	เงินออมสมัครใจส่วนบุคคลต่อเดือน (บาทต่อเดือน อยู่ในรูป log)	3.40	0.00	3.00
ตัวแปรต้น				
age, agesqr	อายุ (ปี)	39.65	18.00	60.00
female	เพศหญิง (ตัวแปรหุ่น)	0.50	0.00	1.00
married	สถานภาพสมรส (ตัวแปรหุ่น)	0.70	0.00	1.00
school	จำนวนปีของระดับการศึกษาสูงสุด (ปี)	8.54	3.00	22.00
Bachelor	มีระดับการศึกษาเทียบเท่าหรือสูงกว่าปริญญาตรี (ตัวแปรหุ่น)	0.14	0.00	1.00
lnincome	รายได้จากการทำงาน (บาทต่อเดือน อยู่ในรูปของ log)	6.08	0.00	6.00
income_oth	ได้รับค่าเช่า/ดอกเบี้ย/เงินปันผลฯ (ตัวแปรหุ่น)	0.13	0.00	1.00
income_asst	ได้รับเงินช่วยเหลือจากบุคคลอื่น/รัฐ (ตัวแปรหุ่น)	0.15	0.00	1.00
debt	มีหนี้สินในปัจจุบัน (ตัวแปรหุ่น)	0.33	0.00	1.00
Informal_loan	กู้เงินจากกองทุนหมู่บ้าน/ญาติ/เพื่อนบ้าน/นายทุนเงินกู้ (ตัวแปรหุ่น)	0.08	0.00	1.00
OldAge	มีวัตถุประสงค์ออมเพื่อชราภาพ (ตัวแปรหุ่น)	0.16	0.00	1.00
precautionary	มีวัตถุประสงค์ออมไว้เพื่อใช้จ่ายในยามฉุกเฉิน (ตัวแปรหุ่น)	0.18	0.00	1.00
HHhead	เป็นหัวหน้าครอบครัว (ตัวแปรหุ่น)	0.32	0.00	1.00
OwnedHouse	เป็นเจ้าของหรือครอบครองที่อยู่อาศัย (ตัวแปรหุ่น)	0.78	0.00	1.00
member_elder	สัดส่วนผู้สูงอายุต่อจำนวนสมาชิกทั้งหมดในครอบครัว (ร้อยละ)	4.34	1.00	18.00
municipal	บ้านอยู่ในเขตเมือง/เทศบาล (ตัวแปรหุ่น)	0.41	0.00	1.00
bkk	บ้านอยู่ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล (ตัวแปรหุ่น)	0.25	0.00	1.00
Risk_averse	มีเงินออมในรูปแบบความเสี่ยงต่ำ เช่น ออมทรัพย์ (ตัวแปรหุ่น)	0.06	0.00	1.00
Religious	เข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาเป็นประจำ (ตัวแปรหุ่น)	0.32	0.00	1.00
BadEconomy	เคยประสบปัญหาเศรษฐกิจ (ตัวแปรหุ่น)	0.03	0.00	1.00
internet	มีคอมพิวเตอร์ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ (ตัวแปรหุ่น)	0.14	0.00	1.00
time	ปี พ.ศ.ของข้อมูล ได้แก่ 2548, 2549, 2550, 2553, 2555	n/a	2548	2555
ตัวแปรที่สนใจศึกษา				
COM	เป็นสมาชิกระบบบำนาญภาคบังคับ (ตัวแปรหุ่น)	0.49	0.00	1.00



สัญลักษณ์	นิยาม	เฉลี่ย	ต่ำสุด	มากที่สุด
PRI	มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน (ตัวแปรหุ่น)	0.39	0.00	1.00
GOV	มีอาชีพเป็นข้าราชการ (ตัวแปรหุ่น)	0.10	0.00	1.00
Employer	มีอาชีพเป็นนายจ้าง (ตัวแปรหุ่น)	0.04	0.00	1.00
OwnAccount	ประกอบธุรกิจส่วนตัวโดยไม่มีลูกจ้าง (ตัวแปรหุ่น)	0.27	0.00	1.00
UnpaidFam	ช่วยธุรกิจในครัวเรือนโดยไม่ได้รับค่าจ้าง (ตัวแปรหุ่น)	0.20	0.00	1.00
FIIF	เคยเปลี่ยนแปลงสถานภาพการทำงาน (ตัวแปรหุ่น)	0.17	0.00	1.00
FI	เปลี่ยนจากในระบบเป็นทำงานนอกระบบบำนาญ (ตัวแปรหุ่น)	0.20	0.00	1.00
IF	เปลี่ยนจากนอกระบบเป็นทำงานในระบบบำนาญ (ตัวแปรหุ่น)	0.17	0.00	1.00
F	อยู่ในระบบบำนาญต่อเนื่องตลอดระยะเวลา 8 ปี (ตัวแปรหุ่น)	0.83	0.00	1.00
I	อยู่นอกระบบบำนาญต่อเนื่องตลอดระยะเวลา 8 ปี (ตัวแปรหุ่น)	0.84	0.00	1.00

ที่มา: กำหนดและคำนวณโดยผู้วิจัยด้วยการใช้ข้อมูลจากโครงการสำรวจเพื่อติดตามภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน (ใช้ตัวอย่างซ้ำ)

ปี 2548 – 2555

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษาจากตารางที่ 2 พบว่า ทุกตัวแปรค่อนข้างมีค่าสัมประสิทธิ์เหมือนงานศึกษาในอดีต แต่มีนัยสำคัญทางสถิติที่แตกต่างกันออกไป ตัวแปรด้านคุณลักษณะส่วนตัวของผู้ออมเงิน อันประกอบไปด้วย อายุ (age) และอายุกำลังสอง (agesqr) มีค่าเป็นบวกและลบ ตามลำดับ ซึ่งบ่งบอกถึงเงินออมต่อเดือนจะเพิ่มสูงขึ้นตามอายุ แต่อัตราการเพิ่มสูงขึ้นจะลดต่ำลงเมื่ออายุมากขึ้น (เพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง) ตามศักยภาพการออมที่ลดลง นอกจากนี้ เพศหญิง (female) จะออมเงินมากกว่าเพศชาย สาเหตุอาจเนื่องมาจากลักษณะนิสัยของผู้หญิงไทยจะอดออม ไม่ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยเท่าผู้ชาย อีกทั้งเพศหญิงมีอายุยืนกว่าเพศชายจึงมีช่วงระยะเวลาเกษียณอายุยาวนานกว่า จึงจำเป็นต้องออมเงินมากกว่า ซึ่งก็สอดคล้องกับงานศึกษาของ Beckmann, Hake, and Urvová (2013) ขณะที่ ผู้ออมเงินที่มีสถานภาพสมรส (married) พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติต่อเงินออม ซึ่งจะออมเงินสูงกว่าบุคคลที่โสด หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่ ซึ่งเหมือนกับงานศึกษาของ Alessie, Angelini, and Santen (2013) สาเหตุเนื่องมาจากเกิดการประหยัดขนาดจากการใช้จ่ายสินค้าที่จำเป็นร่วมกันของสมาชิกในครอบครัว

ปัจจัยส่วนบุคคลที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่มีผลต่อเงินออมคือจำนวนปีของระดับการศึกษาสูงสุด (school) และระดับการศึกษาที่สูงกว่าหรือเทียบเท่าอุดมศึกษา (Bachelor) ก็พบว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เงินออมเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เพราะการศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ออมเงินมีงานทำและสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งช่วยยกระดับรายได้ และสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพราะความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งจะช่วยให้การวางแผนทางการเงินมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพมากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาต่ำที่ส่วนมากจะเข้าถึงแหล่งเงินทุนนอกระบบ



รายได้จากการทำงานต่อเดือน (Inincome) ยังคงเป็นปัจจัยที่กำหนดให้ออมเงินเพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้ ยังพบว่า ผู้ออมเงินที่มีรายได้จากแหล่งอื่นๆ ที่ไม่ใช่จากการทำงาน เช่น ค่าเช่าและดอกเบี้ย (income_oth) หรือเงินช่วยเหลือจากบุคคลนอกครอบครัว (income_asst) จะส่งผลให้บุคคลที่ได้รับเงินออมดังกล่าวออมเงินสูงกว่าบุคคลที่ไม่ได้รับ อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ Garbero et al. (2015) ที่ได้ทำการทดสอบสมมุติฐานดังกล่าวกับประเทศต่าง ๆ ในทวีปอเมริกาใต้ ที่พบว่าเงินโอนเหล่านั้นจะลดแรงจูงใจในการออมของครัวเรือน

หากพิจารณาถึงภาระหนี้สินในปัจจุบัน พบว่าผู้ออมเงินที่มีหนี้สิน (debt) จะออมเงินสูงกว่าคนที่ไม่มีหนี้สิน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก คนที่มีหนี้ต้องสะสมเงินออมต่อเดือนเพื่อชำระหนี้รายปี จึงทำให้ต้องออมเงินต่อเดือนสูงกว่าบุคคลที่ไม่มีหนี้ แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าคนที่กู้ยืมเงินจากแหล่งเงินกู้ยืมนอกระบบสถาบันการเงิน (informal_loan) จะออมเงินน้อยกว่าคนที่กู้ยืมเงินในระบบหรือไม่มีหนี้สิน สาเหตุที่บุคคลกู้ยืมเงินนอกระบบส่วนหนึ่งอาจเกิดจากไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้ในระบบได้ ซึ่งผลการศึกษานี้แตกต่างจากงานศึกษาของ Zeldes (1989) ที่พบว่าครัวเรือน (บุคคล) ที่ประสบปัญหาข้อจำกัดการกู้ยืมเงินมีแนวโน้มที่จะลดระดับการบริโภคและเพิ่มการออมให้สูงขึ้นกว่าปกติหรือสูงกว่าครัวเรือนที่ไม่ประสบข้อจำกัดการกู้ยืม อย่างไรก็ตาม การสร้างตัวแปรที่อธิบายข้อจำกัดการกู้ยืมเงินอาจมีความแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาถึงแรงจูงใจในการออมเงิน บุคคลที่ออมเงินเพื่อเก็บไว้ใช้จ่ายในเวลาเจ็บป่วยหรือชราภาพ (OldAge) จะออมเงินต่อเดือนสูงกว่าบุคคลที่ออมเงินเพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ หรือไม่ออม นอกจากนี้ หากพิจารณาถึงแรงจูงใจออมไว้ในยามฉุกเฉิน (precautionary) ผลการศึกษพบว่าจะออมเงินมากกว่าวัตถุประสงค์อื่น ซึ่งก็สอดคล้องกับ Sirisankan (2013) ที่ได้ศึกษาความสามารถของครัวเรือนเกษตรกรไทยในการป้องกันผลกระทบจากความไม่แน่นอนของรายได้ที่มีต่อระดับการบริโภคและการออม ซึ่งผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่าครัวเรือนเกษตรกรไทยมีพฤติกรรมการออมเพื่อป้องกันความเสี่ยงอันเกิดจากความไม่แน่นอนของรายได้ให้เห็นได้ชัดเจน

สำหรับปัจจัยด้านคุณลักษณะของครัวเรือน งานศึกษานี้พบว่าผู้ออมเงินที่มีสถานะเป็นหัวหน้าครัวเรือน (HHhead) จะออมเงินสูงกว่าผู้ออมเงินที่มีสถานะอื่นๆ นอกจากนี้ ครัวเรือนที่มีสถานะเป็นเจ้าของบ้าน (OwnedHouse) และอัตราส่วนการพึ่งพิง (member_elder) พบว่ามีไม่นัยสำคัญต่อเงินออมแต่อย่างใด แต่ยังคงพบว่าครัวเรือนที่เป็นเจ้าของบ้านจะออมเงินสูงกว่าครัวเรือนที่เช่าบ้านหรือไม่มีบ้าน เช่นเดียวกับสัดส่วนผู้สูงอายุสูงจะออมเงินน้อยลง

ปัจจัยด้านที่ตั้งพบว่า บุคคลที่อยู่ในอยู่ในเขตเทศบาล (municipal) จะออมเงินน้อยกว่าคนนอกเทศบาล ซึ่งก็สอดคล้องกับงานศึกษาของ Pootrakool et al. (2005) ที่ได้ให้เหตุผลว่าครัวเรือนในเขตเมืองจะมีค่าครองชีพที่สูงกว่าครัวเรือนในเขตชนบท (เมื่อมีรายได้เท่ากัน) หรือครัวเรือนในเขตชนบทมีแหล่งของรายได้ที่หลากหลายกว่าครัวเรือนในเขตเมือง ซึ่งแตกต่างกับงานศึกษาของ Pan (2016) ที่พบว่าครัวเรือนในเขตเมืองจะออมเงินสูงกว่าครัวเรือนในเขตชนบท เนื่องจากครัวเรือนในเมืองได้รับสวัสดิการจากรัฐบาลสูงกว่าครัวเรือนในเขตชนบท ทำให้ไม่มีข้อจำกัดรายได้เพื่อการออม และทำให้ครัวเรือนในเขตเมืองมีการออมเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งก็น่าจะสอดคล้องกับคนที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (bkk) ที่ออมเงินมากกว่าผู้ออมเงินในภูมิภาคอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับปัจจัยอื่นๆ พบว่า ผู้ออมเงินที่มีลักษณะไม่ชอบความเสี่ยง (Risk_averse) จะออมเงินมากกว่ากลุ่มอื่นๆ ส่วนระดับความศรัทธาในศาสนา (Religious) ก็พบว่ามีการเพิ่มเงินออมส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ ผู้ออมเงินที่มีความศรัทธาในศาสนาอย่างสูงมีแนวโน้มออมมากกว่ากลุ่มที่มีศรัทธาต่ำกว่า ซึ่งมาจากความเชื่อของผลของการกระทำ



ความเป็นเหตุเป็นผล (เช่น หากอยากสุกสบายในวันหน้า ก็ควรประหยัดอดออมในวันนี้) ซึ่งมักจะพบในกลุ่มผู้ที่มีความเคร่ง และศรัทธาในศาสนา ขณะที่ ผู้ออมเงินที่ได้รับผลกระทบจากความผันผวนทางเศรษฐกิจ (BadEconomy) เช่น การตกงาน อย่างกะทันหัน มักจะออมมากกว่ากลุ่มที่ไม่เคยประสบปัญหาทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ บุคคลที่มีการเข้าถึงเทคโนโลยี ซึ่ง พิจารณาจากการมีอินเทอร์เน็ตใช้ (internet) พบว่ามีส่วนช่วยในการออมอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ในปัจจุบัน ทำให้คนสามารถหาความรู้ ข้อมูลต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น รวมถึงข้อมูลทางการเงินต่าง ๆ การทำธุรกรรมออนไลน์ ซึ่งความสะดวกเหล่านี้ย่อมเป็นแรงจูงใจให้คนมีทางเลือกและวางแผนทางการเงินออมได้ง่ายขึ้น สุดท้าย ปัจจัยด้านเวลาพบว่า เงินออมจะมีแนวโน้มลดลง (time) ตามกระแสการบริโภคนิยม

ทั้งนี้ หากพิจารณาถึงปัจจัยที่สนใจศึกษา (Interested variables) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ออมเงินที่อยู่ในระบบ บำนาญภาคบังคับ (COM) จะออมเงินต่อเดือนต่ำกว่าผู้ออมเงินที่ไม่ได้อยู่ในระบบบำนาญภาคบังคับ ทั้งนี้ เงินออมของ ผู้ออมเงินในระบบบำนาญภาคบังคับที่ต่ำกว่าเกิดจากเงินออมของนายจ้าง (Employer) ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่ออมเงินสูงที่สุด เป็นสำคัญ ขณะที่ ข้าราชการ (GOV) และพนักงานเอกชน (PRI) จะออมเงินสูงกว่าผู้ออมเงินที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว (OwnAccount) และทำธุรกิจกับครอบครัว (UnpaidFam)

สาเหตุที่นายจ้าง (Employer) ออมเงินสูงเกิดจากสมัครใจออมเงินเพื่อทดแทนการขาดหายไปของระบบบำนาญ ภาคบังคับแล้ว ยังออมเงินเพื่อเป็นเงินทุนทำธุรกิจ ส่วน ข้าราชการ (GOV) แม้จะมีระบบบำนาญภาคบังคับรองรับ อันประกอบไปด้วยเงินบำนาญข้าราชการ และกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ ซึ่งเป็นหลักประกันรายได้ที่เพียงพอต่อการดำรงชีพภายหลังเกษียณ แต่ก็มีเงินออมที่สูงสาเหตุน่าจะเกิดจากการมีสวัสดิการข้าราชการอื่นๆ เป็นปัจจัยเกื้อหนุน เช่น การรักษายาบาลข้าราชการ เงินอุดหนุนการศึกษานูตร ค่าเช่าบ้าน เป็นต้น สวัสดิการสังคมเหล่านี้จะช่วยลด ค่าใช้จ่าย ในการดำรงชีพ จึงอาจกล่าวได้ว่าสวัสดิการของราชการมีส่วนช่วยให้ออมเงินได้มากกว่ากลุ่มคนอื่นๆ ซึ่ง สอดคล้องกับงานศึกษาของ Pan (2016) ขณะที่ พนักงานเอกชน (PRI) แม้จะมีบำนาญชราภาพและสวัสดิการต่าง ๆ ของ กองทุนประกันสังคมและที่ได้จากสถานที่ทำงานรองรับ แต่ก็มีการออมที่ต่ำกว่ากลุ่มอื่นๆ สาเหตุส่วนหนึ่งอาจเนื่องมาจาก สวัสดิการอื่นๆ ที่ได้รับยังอยู่ในระดับที่ต่ำเกินไป ยังไม่เพียงพอต่อการเกื้อหนุนให้พนักงานเอกชนออมเงินเพิ่มสูงขึ้นได้ สิ่ง ที่น่ากังวลคือผู้ออมเงินที่ทำช่วยธุรกิจในครัวเรือน (UnpaidFam) เป็นกลุ่มคนที่ไม่มีบำนาญภาคบังคับรองรับ อีกทั้ง ก็ไม่ได้ สมัครใจเข้าร่วมบำนาญที่จัดการโดยเอกชน ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าผู้ออมเงินกลุ่มนี้ออมเงินต่ำกว่าผู้ออมเงินกลุ่มอื่นๆ ซึ่งคาดว่าจะเป็นผู้ออมเงินที่มีความเสี่ยงที่จะมีเงินไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพหลังวัยเกษียณ

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพการทำงาน พบว่าผู้ออมเงินที่เปลี่ยนแปลงสภาพการทำงาน (FIIF) จะมีเงินออมต่ำกว่าผู้ที่ไม่เคยเปลี่ยนแปลงสภาพการทำงาน โดยเกิดจากการเปลี่ยนแปลง สถานะสภาพการทำงานจากผู้ออมเงินนอกระบบเป็นผู้ออมเงินในระบบ (IF) เหตุผลอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลง สภาพการทำงานจะส่งให้รายได้มีความไม่มั่นคง และมีต้นทุนสูงในการหางานทำใหม่ รวมทั้งขาดรายได้ประจำจากการ ทำงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการออม

นอกจากนี้ ผลการศึกษาไม่พบนัยสำคัญของผู้ออมเงินในระบบที่ไม่เคยเปลี่ยนสถานะสภาพการทำงาน (F) ต่อ เงินออม แต่พบว่า ผู้ออมเงินที่ไม่ได้อยู่ในระบบบำนาญภาคบังคับต่อเนื่อง 8 ปี (I) ซึ่งเป็นแรงงานนอกระบบตลอด ระยะเวลาที่เก็บข้อมูล จะออมเงินสูงกว่าผู้ออมเงินนอกระบบที่เคยเปลี่ยนสภาพการทำงาน สาเหตุเนื่องมาจากผู้ออมเงิน (I)



มีสถานภาพการทำงานส่วนใหญ่เป็นนายจ้าง ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีระดับรายได้สูง และมีแรงจูงใจออมเงินเพื่อใช้จ่าย
ในยามฉุกเฉินและออมเพื่อการลงทุนและรักษาภาพคล่องของธุรกิจ

ตารางที่ 2 แสดงผลกระทบของระบบบ้านาณูภาคบังคับต่อการออมภาคสมัครใจ

Variables	COM	PRI	GOV	Employer	OwnAcco unt	UnpaidFa m	FIIF	FI	IF	F	I
age	0.151 ** 7 * (0.01 75)	0.148 ** 7 * (0.01 75)	0.169 ** 1 * (0.01 76)	0.163 ** 5 * (0.01 75)	0.158 ** 3 * (0.01 76)	0.168 ** 2 * (0.01 76)	0.173 ** 9 * (0.01 76)	0.121 ** 0 * (0.04 64)	0.119 ** 0 (0.04 63)	0.083 ** 7 * (0.02 25)	0.148 ** 6 * (0.02 79)
agesqr	- ** 0.001 * 8 (0.00 02)	- ** 0.001 * 8 (0.00 02)	- ** 0.001 * 9 (0.00 02)	- ** 0.001 * 8 (0.00 02)	- ** 0.001 * 8 (0.00 02)	- ** 0.001 * 9 (0.00 02)	- ** 0.002 * 0 (0.00 02)	- ** 0.001 * 6 (0.00 06)	- ** 0.001 * 6 (0.00 06)	- ** 0.001 * 0 (0.00 03)	- ** 0.001 * 9 (0.00 03)
female	0.319 ** 9 * (0.05 66)	0.332 ** 8 * (0.05 66)	0.365 ** 6 * (0.05 70)	0.390 ** 1 * (0.05 67)	0.374 ** 1 * (0.05 68)	0.431 ** 3 * (0.05 75)	0.355 ** 4 * (0.05 68)	0.430 ** 1 * (0.14 39)	0.418 ** 3 * (0.14 37)	0.677 ** 6 * (0.07 22)	0.279 ** 9 * (0.08 58)
married	0.421 ** 2 * (0.05 97)	0.407 ** 2 * (0.05 97)	0.447 ** 8 * (0.06 00)	0.444 ** 2 * (0.05 97)	0.464 ** 8 * (0.05 99)	0.490 ** 0 * (0.06 01)	0.461 ** 3 * (0.05 99)	0.675 ** 5 * (0.15 53)	0.676 ** 5 * (0.15 51)	0.296 ** 8 * (0.07 24)	0.403 ** 1 * (0.09 55)
school	0.100 ** 7 * (0.01 75)	0.090 ** 2 * (0.01 75)	0.093 ** 5 * (0.01 76)	0.096 ** 3 * (0.01 75)	0.103 ** 5 * (0.01 76)	0.101 ** 2 * (0.01 76)	0.097 ** 3 * (0.01 76)	0.107 ** 9 * (0.04 64)	0.104 ** 9 * (0.04 63)	0.053 ** 9 * (0.02 25)	0.070 ** 2 * (0.02 79)

Variables	COM	PRI	GOV	Employer	OwnAcco unt	UnpaidFa m	FIIF	FI	IF	F	I
Bachelor	(0.00 87)	(0.00 87)	(0.00 88)	(0.00 87)	(0.00 87)	(0.00 87)	(0.00 87)	(0.02 23)	(0.02 24)	(0.01 09)	(0.01 37)
	0.891 ** 0 *	0.710 ** 8 *	0.688 ** 6 *	0.790 ** 0 *	0.830 ** 1 *	0.748 ** 8 *	0.735 ** 3 *	0.865 ** 9 *	0.886 ** 5 *	0.345 ** 8 *	0.784 ** 2 *
	(0.10 19)	(0.10 15)	(0.10 35)	(0.10 16)	(0.10 20)	(0.10 21)	(0.10 20)	(0.27 35)	(0.27 34)	(0.11 46)	(0.21 15)
	0.246 ** 7 *	0.234 ** 3 *	0.174 ** 9 *	0.183 ** 0 *	0.189 ** 2 *	0.134 ** 0 *	0.184 ** 2 *	0.154 ** 6 *	0.159 ** 2 *	1.691 ** 3 *	0.231 ** 6 *
income_oth	(0.00 85)	(0.00 79)	(0.00 73)	(0.00 71)	(0.00 72)	(0.00 87)	(0.00 72)	(0.01 86)	(0.01 86)	(0.05 32)	(0.00 98)
	1.641 ** 9 *	1.587 ** 9 *	1.619 ** 5 *	1.632 ** 4 *	1.648 ** 9 *	1.644 ** 0 *	1.634 ** 6 *	1.662 ** 3 *	1.665 ** 3 *	1.385 ** 4 *	1.648 ** 9 *
	(0.06 64)	(0.06 64)	(0.06 68)	(0.06 65)	(0.06 65)	(0.06 66)	(0.06 66)	(0.18 52)	(0.18 50)	(0.08 54)	(0.10 12)
	0.390 ** 0 *	0.401 ** 8 *	0.356 ** 8 *	0.361 ** 9 *	0.341 ** 9 *	0.312 ** 9 *	0.350 ** 9 *	0.660 ** 1 *	0.665 ** 4 *	0.402 ** 3 *	0.507 ** 9 *
debt	(0.06 72)	(0.06 72)	(0.06 74)	(0.06 73)	(0.06 73)	(0.06 75)	(0.06 73)	(0.17 83)	(0.17 82)	(0.09 38)	(0.09 53)
	1.533 ** 0 *	1.473 ** 7 *	1.530 ** 6 *	1.521 ** 9 *	1.514 ** 7 *	1.504 ** 9 *	1.536 ** 3 *	1.382 ** 4 *	1.376 ** 5 *	1.042 ** 9 *	1.695 ** 2 *
	(0.05	(0.05	(0.05	(0.05	(0.05	(0.05	(0.05	(0.15	(0.15	(0.07	(0.08

Variables	COM	PRI	GOV	Employer	OwnAcco unt	UnpaidFa m	FIIF	FI	IF	F	I
	82)	83)	86)	83)	84)	86)	84)	65)	65)	44)	95)
informal_loan	- ** 0.693 * 8 (0.09 34)	- ** 0.634 * 1 (0.09 33)	- ** 0.647 * 5 (0.09 38)	- ** 0.666 * 4 (0.09 35)	- ** 0.709 * 1 (0.09 36)	- ** 0.693 * 6 (0.09 36)	- ** 0.654 * 5 (0.09 37)	- ** 0.537 ** 3 (0.23 73)	- ** 0.526 ** 6 (0.23 73)	- ** 0.435 * 2 (0.15 34)	- ** 0.656 * 2 (0.12 10)
OldAge	7.703 ** 6 * (0.06 63)	7.678 ** 4 * (0.06 62)	7.685 ** 0 * (0.06 65)	7.699 ** 9 * (0.06 63)	7.684 ** 4 * (0.06 64)	7.677 ** 3 * (0.06 64)	7.688 ** 3 * (0.06 64)	8.637 ** 5 * (0.18 17)	8.632 ** 4 * (0.18 16)	6.867 ** 8 * (0.08 35)	8.324 ** 1 * (0.10 29)
precautionary	7.933 ** 6 * (0.06 24)	7.922 ** 2 * (0.06 23)	7.911 ** 7 * (0.06 24)	7.918 ** 4 * (0.06 23)	7.901 ** 2 * (0.06 24)	7.884 ** 1 * (0.06 24)	7.909 ** 3 * (0.06 24)	8.743 ** 1 * (0.16 68)	8.749 ** 8 * (0.16 68)	7.464 ** 1 * (0.08 02)	8.280 ** 9 * (0.09 44)
HHhead	0.556 ** 8 * (0.06 31)	0.576 ** 4 * (0.06 31)	0.606 ** 7 * (0.06 35)	0.541 ** 5 * (0.06 33)	0.507 ** 0 * (0.06 37)	0.489 ** 4 * (0.06 45)	0.617 ** 1 * (0.06 34)	0.731 ** 7 * (0.16 08)	0.716 ** 4 * (0.16 08)	0.352 ** 4 * (0.08 15)	0.696 ** 9 * (0.09 40)
OwnedHouse	0.103 1 (0.06	0.115 * 7 (0.06	0.111 * 6 (0.06	0.091 7 (0.06	0.092 2 (0.06	0.083 2 (0.06	0.120 * 9 (0.06	0.256 6 (0.16	0.253 0 (0.16	0.127 * 7 (0.07	0.031 7 (0.11

Variables	COM	PRI	GOV	Employer	OwnAcco unt	UnpaidFa m	FIIF	FI	IF	F	I
	47)	46)	50)	47)	48)	50)	49)	85)	84)	62)	07)
member_elde r	- 0.039 2 (0.17 39)	- 0.052 4 (0.17 38)	- 0.065 0 (0.17 47)	- 0.087 3 (0.17 41)	- 0.079 2 (0.17 44)	- 0.118 1 (0.17 48)	- 0.044 4 (0.17 45)	0.257 1 (0.43 35)	0.251 8 (0.43 33)	- 0.453 ** 6 (0.21 97)	0.456 * 6 (0.26 50)
municipal	- ** 0.261 * 5 (0.06 47)	- ** 0.264 * 9 (0.06 46)	- ** 0.233 * 0 (0.06 50)	- ** 0.232 * 7 (0.06 47)	- ** 0.240 * 2 (0.06 49)	- ** 0.216 * 5 (0.06 50)	- ** 0.234 * 1 (0.06 49)	- ** 0.049 1 (0.16 77)	- 0.050 6 (0.16 75)	- 0.149 * 6 (0.07 93)	- ** 0.361 * 9 (0.10 09)
bkk	0.495 ** 4 * (0.07 43)	0.623 ** 1 * (0.07 48)	0.539 ** 9 * (0.07 57)	0.479 ** 4 * (0.07 44)	0.503 ** 3 * (0.07 46)	0.495 ** 5 * (0.07 48)	0.476 ** 9 * (0.07 47)	0.797 ** 4 * (0.20 11)	0.799 ** 7 * (0.20 08)	0.057 5 (0.08 50)	0.369 ** 8 * (0.13 43)
Risk_averse	2.501 ** 6 * (0.08 61)	2.516 ** 4 * (0.08 60)	2.553 ** 7 * (0.08 63)	2.526 ** 5 * (0.08 62)	2.502 ** 1 * (0.08 62)	2.519 ** 4 * (0.08 63)	2.544 ** 7 * (0.08 63)	2.788 ** 9 * (0.23 06)	2.781 ** 9 * (0.23 05)	1.829 ** 3 * (0.11 45)	3.076 ** 9 * (0.12 58)
Religious	0.279 ** 4 * (0.08 61)	0.272 ** 8 * (0.08 60)	0.301 ** 3 * (0.08 63)	0.310 ** 1 * (0.08 62)	0.287 ** 5 * (0.08 62)	0.309 ** 5 * (0.08 63)	0.307 ** 1 * (0.08 63)	0.393 ** 7 * (0.23 06)	0.389 ** 5 * (0.23 05)	0.341 ** 1 * (0.11 45)	0.259 ** 3 * (0.12 58)

Variables	COM	PRI	GOV	Employer	OwnAcco unt	UnpaidFa m	FIIF	FI	IF	F	I
BadEconomy	(0.05 30)	(0.05 29)	(0.05 31)	(0.05 30)	(0.05 30)	(0.05 31)	(0.05 31)	(0.13 69)	(0.13 68)	(0.07 16)	(0.07 66)
	0.371 ** 0 *	0.385 ** 6 *	0.404 ** 7 *	0.388 ** 1 *	0.387 ** 4 *	0.403 ** 1 *	0.401 ** 7 *	0.135 7	0.131 2	0.115 6	0.476 ** 3 *
	(0.13 29)	(0.13 27)	(0.13 32)	(0.13 30)	(0.13 31)	(0.13 32)	(0.13 32)	(0.33 92)	(0.33 89)	(0.21 80)	(0.17 00)
	0.766 ** 9 *	0.746 ** 6 *	0.782 ** 6 *	0.762 ** 7 *	0.801 ** 8 *	0.807 ** 2 *	0.786 ** 3 *	1.010 ** 8 *	1.006 ** 4 *	0.412 ** 7 *	0.893 ** 5 *
internet	(0.07 20)	(0.07 19)	(0.07 22)	(0.07 21)	(0.07 21)	(0.07 22)	(0.07 22)	(0.19 99)	(0.19 97)	(0.08 45)	(0.12 40)
	- ** 0.071 * 8	- ** 0.067 * 9	- ** 0.066 * 2	- ** 0.063 * 6	- ** 0.070 * 0	- ** 0.064 * 4	- ** 0.067 * 0	- ** 0.052 ** 0	- ** 0.027 8	- ** 0.127 * 6	- ** 0.062 * 9
	(0.00 94)	(0.00 94)	(0.00 94)	(0.00 94)	(0.00 94)	(0.00 94)	(0.00 94)	(0.02 56)	(0.02 54)	(0.01 23)	(0.01 44)
	- ** 0.973 * 8	- ** 0.998 * 4	0.400 ** 5 *	1.378 ** 3 *	0.709 ** 3 *	- ** 0.862 * 5	- ** 0.497 * 1	0.237 2	- 0.421 ** 0	0.022 5	0.613 ** 5 *
Interested Variables	(0.06 96)	(0.06 35)	(0.09 25)	(0.11 73)	(0.05 95)	(0.09 35)	(0.07 44)	(0.16 18)	(0.16 94)	(0.09 12)	(0.10 67)
	135.7 ** 8 *	128.2 ** 1 *	124.0 ** 2 *	118.7 ** 8 *	131.6 ** 4 *	120.7 ** 0 *	125.4 ** 2 *	95.32 * 2 *	46.97	236.3 ** 6 *	117.6 ** 0 *
constant											

Variables	COM	PRI	GOV	Employer	OwnAcco unt	UnpaidFa m	FIIF	FI	IF	F	I
	(18.8 7)	(18.8 4)	(18.9 2)	(18.8 9)	(18.8 9)	(18.9 2)	(18.9 1)	(51.2 7)	(50.8 8)	(24.6 2)	(28.8 6)
Log likelihood	- 69,23 9	- 69,21 3	- 69,32 7	- 69,26 8	- 69,26 5	- 69,29 4	- 69,31 4	- 10,52 7	- 10,52 5	- 35,84 6	- 32,86 3
No of Observation	43,61 7	43,61 7	43,61 7	43,61 7	43,61 7	43,61 7	43,61 7	7,331 7	7,331 7	21,35 4	22,26 3

หมายเหตุ: ***, **, * หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99, 95 และ 90 ตามลำดับและค่าในวงเล็บคือค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน



สรุปผลการศึกษา

งานศึกษานี้มีวัตถุประสงค์หลักคือ ศึกษาผลกระทบของระบบบำนาญภาคบังคับต่อเงินออมภาคสมัครใจส่วนบุคคล โดยทำการการศึกษาพฤติกรรมและแบบแผนการออมเงินในเชิงพลวัตของผู้ออมเงินในระบบบำนาญภาคบังคับกับผู้ออมเงินที่ไม่ได้อยู่ในระบบบำนาญภาคบังคับ ควบคู่ไปกับการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการออมส่วนบุคคล ซึ่งงานศึกษานี้ใช้ข้อมูลจากการสำรวจโดยใช้กลุ่มตัวอย่างซ้ำ ซึ่งมีช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 5 ครั้ง เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 ถึง 2555 ข้อดีของข้อมูลชุดนี้คือสามารถสังเกตการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่างเดิม ซึ่งจะช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลมีถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปกำหนดนโยบายด้านการออมเงินระดับบุคคลให้มีความถูกต้องเหมาะสม และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาพบข้อค้นพบที่น่าสนใจ กล่าวคือ ผู้ออมเงินที่อยู่นอกระบบบำนาญภาคบังคับจะมีแรงจูงใจออมเงินภาคสมัครใจสูงกว่าผู้ออมเงินที่อยู่ในระบบบำนาญภาคบังคับ ซึ่งสาเหตุเกิดจากเงินออมของนายจ้างเป็นสำคัญ นายจ้างออมเงินสูงเกิดจากสมัครใจออมเงินเพื่อทดแทนการขาดหายไปของระบบบำนาญภาคบังคับและยังออมเงินเพื่อเป็นเงินทุนทำธุรกิจ ส่วนข้าราชการมีสวัสดิการเป็นตัวช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพ จึงทำให้สามารถออมเงินได้มากกว่ากลุ่มคนอื่นๆ ขณะที่ พนักงานเอกชน (PRI) แม้มีสวัสดิการจากการทำงานแต่ก็ต่ำเกินไป ไม่เพียงพอต่อการเก็หนุนให้ออมเงินเพิ่มสูงขึ้นได้ สิ่งที่น่ากังวลคือผู้ออมเงินที่ช่วยธุรกิจในครัวเรือน เป็นกลุ่มคนที่ไม่มีบำนาญภาคบังคับรองรับ ซึ่งคาดว่าจะเป็นผู้ออมเงินที่มีความเสี่ยงที่จะมีเงินไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพหลังวัยเกษียณ

นอกจากนี้ หากพิจารณาการเปลี่ยนแปลงสภาพการเป็นสมาชิกในระบบบำนาญภาคบังคับจะพบว่า จะส่งผลให้เงินออมน้อยลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของผู้ออมเงินที่ไม่ได้อยู่ในระบบบำนาญภาคบังคับเป็นผู้ออมเงินในระบบบำนาญภาคบังคับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเมื่อผู้ออมเงินเข้าสู่ระบบบำนาญภาคบังคับแล้วนั้นจะส่งผลให้ลดแรงจูงใจของผู้ออมเพราะมีการออมภาคบังคับรองรับอยู่ ขณะที่ ผู้ออมเงินที่ไม่เคยเปลี่ยนแปลงสภาพการทำงานเลย ผลการศึกษาพบว่าผู้ออมเงินที่อยู่นอกระบบบำนาญภาคบังคับต่อเนื่อง 8 ปีจะออมเงินสูงกว่าผู้ออมเงินกลุ่มอื่นๆ เนื่องจากต้องการเพิ่มหลักประกันรายได้ของตัวเองเมื่อไม่มีระบบบำนาญภาคบังคับรองรับ

ข้อค้นพบของงานศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่า ผู้ออมเงินที่เป็นพนักงานเอกชน ผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวและผู้ที่ทำธุรกิจกับครอบครัว เป็นกลุ่มผู้ออมเงินที่น่ากังวลที่จะมีเงินออมไม่เพียงพอในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ออมเงินที่อยู่นอกระบบบำนาญ ซึ่งไม่มีหลักประกันทางรายได้และไม่มีสวัสดิการสังคมรองรับ ในส่วนของพนักงานเอกชน ถึงแม้จะมีเงินออมน้อยกว่ากลุ่มคนอื่นๆ แต่ก็ยังมีสวัสดิการสังคมจากการทำนอกรับ ดังนั้น นโยบายที่สำคัญควรจะช่วยเหลือผู้ออมเงินที่มีความเสี่ยงที่จะไม่มีเงินออมหรือออมได้น้อย คือ การทำให้รายได้ของผู้ออมเงินที่อยู่นอกระบบบำนาญภาคบังคับมีความมั่นคงมากขึ้น และควรเพิ่มสวัสดิการของแรงงานในภาคเอกชนให้เท่าเทียมกับแรงงานในภาครัฐมากขึ้นเพื่อช่วยประหยัดค่าครองชีพ ลดรายจ่าย เพิ่มรายได้ เพื่อให้มีเงินเหลือเพื่อเพียงพอสำหรับการออม นอกจากนี้ ควรส่งเสริมนโยบายการขยายอายุเกษียณการทำงาน เพื่อเป็นการขยายระยะเวลาในการทำงานหารายได้และเพิ่มโอกาสการออมให้มากขึ้น และนโยบายการให้สวัสดิการสำหรับแรงงานที่อยู่นอกระบบที่มีความต้องการเปลี่ยนสภาพการทำงานมาเป็นแรงงานในระบบเพื่อเป็นแรงจูงใจให้แรงงานนอกระบบเข้าสู่ระบบการออมภาคบังคับเพิ่มมากขึ้น



รายการอ้างอิง

- บุญเลิศ เลี้ยวประไพ. (2557). *ประชากรไทย อดีต-ปัจจุบัน-อนาคต*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สำนักงานประมาณ. (2561). *งบประมาณพอสังเขป ฉบับปรับปรุง ตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2561*. กรุงเทพฯ: สำนักงานประมาณ สำนักงานนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานประกันสังคม. (2562). ข้อมูลสถิติกองทุนประกันสังคม. ค้นวันที่ 12 พฤษภาคม 2562, จาก https://www.sso.go.th/wpr/main/privilege/%E0%B8%82%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%A1%E0%B8%B9%E0%B8%A5%E0%B8%AA%E0%B8%96%E0%B8%B4%E0%B8%95%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%97%E0%B8%B8%E0%B8%99%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%81%E0%B8%B1%E0%B8%99%E0%B8%AA%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B8%A1_sub_category_list-label_1_168_736
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555). *การสำรวจแรงงานนอกระบบ พ.ศ. 2555 The Informal Employment Survey 2012*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557). *การสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2557 The 2014 Survey of The Older Persons in Thailand*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). *การสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน พ.ศ. 2560 ทัวราชอาณาจักร The 2017 Household Socio-economic Survey Whole Kingdom*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2556). *การคาดประมาณประชากรของประเทศไทย พ.ศ. 2553-2583 = Population Projections for Thailand 2010-2040*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สุปานิ จันทมาศ และ นวพร วิริยานุพงศ์. (ม.ป.ป.). *ระบบบำเหน็จบำนาญของไทย*. สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. ค้นวันที่ 12 พฤษภาคม 2562, จาก <http://www2.fpo.go.th/S-I/Source/Article/Article146.pdf>
- Alessie, R., Angelini, V., & Santen, P. V. (2013). Pension Wealth and Household Savings in Europe: Evidence from SHARELIFE. *European Economic Review*, 63, 308-328.
- Beckmann, E., Hake, M., & Urvová, J. (2013). Determinants of Households' Savings in Central, Eastern and Southeastern Europe. *Focus on European Economic Integration*, 3, 8-29.
- Garbero, N., Amendolaggine, J., Gasparini, L., & Bebczuk, R. N. (2015). *Understanding the Determinants of Household Saving: Micro Evidence for Latin America*. Inter-American Development Bank.
- Chen, C. L., Kuan, C. M., & Lin, C. C. (2007). Saving and housing of Taiwanese households: New evidence from quantile regression analyses. *Journal of Housing Economics*, 16(2), 102-126.



- Creedy, J., Gemmell, N., & Scobie, G. (2015). Pensions, savings and housing: A life-cycle framework with policy simulations. *Economic Modelling*, 46, 346-357.
- Curley, J., Ssewamala, F., & Sherraden, M. (2009). Institutions and savings in low-income households. *J. Soc. & Soc. Welfare*, 36, 9.
- Feldstein, M. (1974). Social security, induced retirement, and aggregate capital accumulation. *Journal of political economy*, 82(5), 905-926.
- Feng, J., He, L., & Sato, H. (2011). Public pension and household saving: Evidence from urban China. *Journal of Comparative Economics*, 39(4), 470-485.
- Freitas, N., E., M., & Martins, J., O. (2014). Health Pension Benefits and Longevity: How They affect household Saving?. *The Journal of the Economics of Ageing*, 3, 21-28.
- Horioka, C. Y. (1990). Why is Japan's household saving rate so high? A literature survey. *Journal of the Japanese and International Economies*, 4(1), 49-92.
- Lee, J. J., & Sawada, Y. (2010). Precautionary saving under liquidity constraints: Evidence from rural Pakistan. *Journal of Development Economics*, 91(1), 77-86.
- Lusardi, A. (2008). *Household saving behavior: The role of financial literacy, information, and financial education programs* (NBER Working Paper 13824). Cambridge, MA: National Bureau of Economic Research. Retrieved from <https://www.nber.org/papers/w13824>
- Lusardi, A., & Mitchel, O. (2007). Financial literacy and Retirement Preparedness: Evidence and Implications for Financial Education Programs. NBER Working Paper Series.
- Mody, A., Ohnsorge, F., & Sandri, D. (2012). Precautionary savings in the Great Recession. *IMF Economic Review*, 60(1), 114-138.
- Pan, Y. (2016). Understanding the rural and urban household saving rise in China. *Regional Science and Urban Economics*, 56, 46-59.
- Pootrakool, K., Ariyaprichya, K., & Sodsrichai, T. (2005). *Long-term Saving in Thailand: Are we saving enough and what are the risks?* (Discussion Paper 2005-03). Bank of Thailand. Retrieved from https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/ArticleAndResearch/SymposiumDocument/paper5_2548.pdf
- Renneboog, L., & Spaenjers, C. (2012). Religion, economic attitudes, and household finance. *Oxford Economic Papers*, 64(1), 103-127.
- Sirisankan, A. (2013). Consumption smoothing and precautionary savings in Thai agricultural households. *Thailand and The World Economy*, 31(2), 37-63.
- Zeldes, S. P. (1989). Consumption and liquidity constraints: an empirical investigation. *Journal of political economy*, 97(2), 305-346.



Zhang, Y., & Hua Wan, G. (2004). Liquidity constraint, uncertainty and household consumption in China. *Applied Economics*, 36(19), 2221-2229.

Zhou, Y. (2003). Precautionary saving and earnings uncertainty in Japan: A household-level analysis. *Journal of the Japanese and International Economies*, 17(2), 192-212.



แบบเสนอต้นฉบับ

วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ต.เมืองศรีโค อ.วารินชำราบ จ.อุบลราชธานี 34190

โทรศัพท์ 045-353819, 045-353804 โทรสาร 045-353805 E-mail: jmsubu@gmail.com

https://www.tci-thaijo.org/index.php/jms_ubu/index

1. ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย):

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ):

2. ชื่อ-สกุลผู้เขียนบทความ

1. ชื่อ-สกุล (ไทย) (ยศ/ตำแหน่งทางวิชาการ).....

ชื่อ-สกุล (อังกฤษ) (ยศ/ตำแหน่งทางวิชาการ).....

ชื่อหน่วยงาน (ไทย).....

ชื่อหน่วยงาน (อังกฤษ).....

E-mail :

2. ชื่อ-สกุล (ไทย) (ยศ/ตำแหน่งทางวิชาการ).....

ชื่อ-สกุล (อังกฤษ) (ยศ/ตำแหน่งทางวิชาการ).....

ชื่อหน่วยงาน (ไทย).....

ชื่อหน่วยงาน (อังกฤษ).....

E-mail :

3. ชื่อ-สกุลและที่อยู่ติดต่อผู้เขียนบทความหลักหรือ Corresponding Author

ชื่อ-สกุล.....ที่อยู่สำหรับจัดส่งเอกสาร.....

.....

โทรศัพท์..... E-mail.....

4. ประเภทของต้นฉบับ

☐ บทความวิจัย สาขา.....

☐ บทความวิชาการ สาขา.....

☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ทั้งนี้ บทความเป็นส่วนหนึ่งของ

☐ วิทยานิพนธ์ (ปริญญาเอก) ☐ วิทยานิพนธ์ (ปริญญาโท) ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

5. คำรับรองจากผู้เขียน

ข้าพเจ้า (และผู้ร่วมเขียน) ขอรับรองว่า ต้นฉบับที่เสนอมา ยังไม่เคยได้รับการตีพิมพ์และไม่ได้อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารหรือสิ่งตีพิมพ์อื่นใด และยอมรับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการพิจารณาต้นฉบับ โดยยินดีให้กองบรรณาธิการวารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีสิทธิ์ที่จะไม่รับพิจารณา หากไม่จัดรูปแบบตามที่กำหนด ทั้งยินยอมให้บรรณาธิการและกองบรรณาธิการ มีสิทธิ์ตรวจแก้ต้นฉบับได้ตามที่เห็นสมควร พร้อมนี้ขอมอบลิขสิทธิ์บทความที่ตีพิมพ์ให้แก่ คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ข้อคิดเห็นใดๆ ในต้นฉบับเป็นความรับผิดชอบของข้าพเจ้า (และผู้ร่วมเขียน) แต่เพียงฝ่ายเดียว

ลงชื่อ..... เจ้าของบทความ

(.....)