



วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ปีที่ 10 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2564)

ISSN : 2286-6809 (Print)
2651-1819 (Online)

บทความวิจัย

มุมมองของพนักงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก
ด้านความพร้อมของบริษัทในการเข้าสู่ยุคอุตสาหกรรม 4.0

▶ ธีรชาติ คงสมัย จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงศ์

รูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถาบันการอาชีวศึกษา
เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

▶ ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์ พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ รุ่งทิวา ชูทอง อาศิรา ราชเวียง

การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ ทักษะคิดและการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์
ของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้
จังหวัดชลบุรี

▶ รัชณี ชอบศิลป์ จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงศ์

การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่มีผลต่อการสร้าง
ภาพลักษณ์ของบริษัทในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง :
บทบาทของตัวแปรการเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

▶ น้ำผึ้ง ไชยทัต สมบัติ อารังสินถาวร อาริรัตน์ ลีพิหะพันธ์

การศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสำนักงาน
ศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

▶ ณัฐกัญญ์ สืบศรี ชนิดา ยาระณะ

อิทธิพลทางเศรษฐกิจต่อดัชนีราคาตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
กรณีศึกษาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์

▶ พงศธร จันทรประทัก วันวิสาข์ ขุนไชย วิวัฒน์วงศ์ บุญหนุน ปภาวิน พชรโชติสุธี

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับทักษะทางการเงิน:กรณีศึกษาเกษตรกรในอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

▶ กานต์พิชชา กองคนขวา ปริญญาษ คำถาเครือ นววิษ ชูยิ้ม อภิวัฒน์ ทูลมาก
เทพณรงค์ สีนรา เจษฎา สาระ

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ตโฟน

▶ วรัญญ์ กิจเจริญธนารักษ์ ปวีณา คำพุกกะ

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 มีคุณค่าต่อการพัฒนาองค์ความรู้วิชาการในสาขาวิชาต่างๆ

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 https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jms_ubu/index

อีเมล jmsubu@gmail.com

การส่งต้นฉบับ

ผู้สนใจสามารถส่งต้นฉบับเพื่อรับการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยปฏิบัติดังนี้

1. โปรดส่งต้นฉบับบทความ และแบบเสนอต้นฉบับทางเว็บไซต์ ThaiJo (https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jms_ubu/index)

2. ผู้เขียนควรตรวจสอบต้นฉบับ และรายการอ้างอิงในเบื้องต้นให้ถูกต้องตามคำแนะนำสำหรับผู้เขียน

- บทความที่จะลงตีพิมพ์ในวารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ทุกเรื่องต้องผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อยบทความละ 2 ท่าน ในรูปแบบ Double-Blind และจะต้องเป็นบทความที่ไม่เคยได้รับการตีพิมพ์ เผยแพร่ หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารอื่น ๆ การละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้ส่งบทความโดยตรง
- ข้อคิดเห็นใดๆ ที่ตีพิมพ์ในวารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ฉบับนี้เป็นของผู้เขียน กองบรรณาธิการวารสารไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย
- กองบรรณาธิการวารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ไม่สงวนสิทธิ์ ในการคัดลอก แต่ให้อ้างอิงแสดงที่มา

กองบรรณาธิการ วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ปีที่ 10 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2564

ISSN : 2286-6809 (Print)

: 2651-1819 (Online)

ที่ปรึกษาบรรณาธิการ

คณบดีคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

บรรณาธิการ

ดร.กนกกานต์ เทวาพิทักษ์ คุณค์

กองบรรณาธิการจากหน่วยงานภายนอก

ศาสตราจารย์ ดร.อภิชัย	พันธเสน	สถาบันการจัดการเพื่อชนบทและสังคม
ศาสตราจารย์ (เกียรติคุณ) ดร.อารี	วิบูลย์พงศ์	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์	โรจนกิจอำนวย	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.จำเนียร	จวงตระกูล	บริษัท ศูนย์กฎหมายธุรกิจอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี	เจริญวานิช	คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์	พรหมสุวรรณ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
รองศาสตราจารย์ ดร.กรไชย	พรลภัสรชกร	คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครพนม
รองศาสตราจารย์ ดร.ดุณี	วัฒน์ศิริเวช	สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
รองศาสตราจารย์ ดร.ลำปาง	แมนมาตย์	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รองศาสตราจารย์ ดร.กิ่งพร	ทองใบ	สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ มันทนา	สามารถ	นักวิชาการอิสระ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา	อิสระวราภินิช	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ	ไตรภพสกุล	คณะกรรมการสร้างเจ้าของธุรกิจและการบริหาร กิจการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอมอร	ใจเก่งกิจ	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพิพัฒน์	จุฑา	คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา

กองบรรณาธิการมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

รองศาสตราจารย์ ดร.รุ่งรัศมี	บุญดาว	คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุทัย	อันพิมพ์	คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ดร.ธรรมวิมล	สุขเสริม	คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ดร.นรา	หัตถสิน	คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ดร.ธวรินทร์	เครือโสม	คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ฝ่ายจัดการวารสาร

นางอลิสา	เลชะวัฒนะ	คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
นายอนุชิต	สิงห์คำ	คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
นายธนวัฒน์	อินทะวงศ์	คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

บทบรรณาธิการ

วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีฉบับนี้ เป็นฉบับที่ 1 ของปีที่ 10 (มกราคม-มิถุนายน 2564) ของวารสารฯ ประกอบด้วยบทความวิจัยทั้งสิ้น 8 เรื่อง โดยบทความกลุ่มแรกศึกษามุมมองและระดับการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างในประเด็นต่างๆ อาทิเช่น บทความเรื่อง “การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ ทศนคติและการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดชลบุรี” โดย รัชณี ชอบศิลป์และจุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์ และ บทความเรื่อง “มุมมองของพนักงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกด้านความพร้อมของบริษัทในการเข้าสู่ยุคอุตสาหกรรม 4.0” โดย วีรชาติ คงสมัยและจุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์ ซึ่งบทความทั้งสองชิ้นนี้จะทำให้เข้าใจถึงมุมมองของผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องทำงานร่วมกับเทคโนโลยีต่างๆ ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปใช้เพื่อการวางแผนการทำงานสำหรับพนักงานที่จะต้องทำงานร่วมกับหุ่นยนต์และเทคโนโลยีเพื่อทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีบทความเรื่อง “การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่มีผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ของบริษัทในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง : บทบาทของตัวแปรการเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน” โดย น้ำผึ้ง ไชยทัต สมบัติ อารังสินถาวรและอารีรัตน์ ลีพะพะพันธุ์ ผลการศึกษาทำให้เข้าใจถึงความแตกต่างของกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทที่ส่งผลถึงความสามารถในการสร้างภาพลักษณ์ที่แตกต่างกัน เนื่องจากการรับรู้ของกิจกรรมที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาดังกล่าวสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์การทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสร้างภาพลักษณ์แก่บริษัทได้

บทความอีกกลุ่มหนึ่งนั้นจะมุ่งเน้นการศึกษาไปที่ประเด็นทางการเงิน ซึ่งมีความหลากหลาย ได้แก่ บทความเรื่อง “อิทธิพลทางเศรษฐกิจต่อดัชนีราคาตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กรณีศึกษาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์” โดย พงศธร จันทรประทัก วันวิสาข์ ชุนไชย วิวัฒน์วงศ์ บุญหนุน และปภาวีน พชรโชติสุธี ซึ่งพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อดัชนีหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ ประกอบด้วย อัตราการแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (EXR) ดัชนีความเชื่อมั่นทางธุรกิจ (BSI) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ และราคาน้ำมันดิบ (OIL) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับดัชนีราคาหลักทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในด้านของการปฏิบัติงานด้านการเงินนั้น วารสารฯ มีบทความเรื่อง “การศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ” โดย ณัฐกัญญ์ สืบศรีและชนิดา ยาระณะ ซึ่งเป็นงานศึกษาที่จะสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานทางการเงินและบัญชีในหน่วยงานที่มีลักษณะคล้ายกันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีบทความเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อระดับทักษะทางการเงิน: กรณีศึกษาเกษตรกรในอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา” โดย กานต์พิชชา กองคนขวา ปริยานุช คำถาเครือ นววิช ชูยิ้ม อภิวัฒน์ ทูลมาก เทพณรงค์ สินธา และเจษฎา สาระ ผลการศึกษาทำให้เกิดความเข้าใจถึงระดับของทักษะทางการเงินของเกษตรกรในกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลดังกล่าวสามารถนำไปใช้ในการวางแผนในการเพิ่มระดับทักษะทางการเงินให้แก่กลุ่มเกษตรกรได้ บทความอีกฉบับหนึ่งทางการเงิน ได้แก่ “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน” โดย วรรณัญ กิจเจริญนารักษ์ และ ปวีณา คำพุกกะ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยดังกล่าวได้แก่ การรับรู้การใช้งานง่าย การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง และการรับรู้

ผลลัพธ์ มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน ผลการศึกษานี้ อนาคตสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงแอปพลิเคชันเพื่อให้เกิดการยอมรับการใช้บริการ แอปพลิเคชันทางการเงินได้

นอกจากประเด็นดังกล่าวแล้ว วารสารฯ ยังมีบทความเรื่อง "รูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถาบันการอาชีวศึกษาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย" โดย ณัฐพัชร์ วรพงศ์พัชร์ พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ รุ่งทิวา ชูทอง และอาศิรา ราชเวียง โดยพบว่ารูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถาบันการอาชีวศึกษามีความเหมาะสมโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 6 ด้าน ได้แก่ การยึดองค์การเป็นศูนย์กลาง การปรองดอง การไกล่เกลี่ย การยอมให้ การหลีกเลี่ยงและการแข่งขัน

กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าบทความต่างๆ ในวารสารฯ จะมีประโยชน์กับนักศึกษา นักวิชาการ รวมทั้งประชาชนทั่วไปที่มีความสนใจเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ

ดร.กนกกานต์ เทวาพิทักษ์ คุณค์

บรรณาธิการ

สารบัญ	หน้า
บทความวิจัย	
มุมมองของพนักงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกด้าน ความพร้อมของบริษัทในการเข้าสู่ยุคอุตสาหกรรม 4.0	1
● อธิชาติ คงสมัย จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์	
รูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถาบันการอาชีวศึกษา เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย	23
● ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์ พงษ์ศักดิ์ ผกา มาศ รุ่งทิวา ชูทอง อาศิรา ราชเวียง	
การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ ทศนคติและการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ ของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดชลบุรี	36
● รัชณี ขอบศิลป์ จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์	
การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่มีผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ ของบริษัทในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง : บทบาทของตัวแปรการ เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน	51
● น้ำผึ้ง ไชยทัต สมบัติ อารังสินถาวร อารีรัตน์ ลีพะพันธ์	
การศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	75
● ณัฐกัญญา ลีศรี ชินดา ยาระณะ	
อิทธิพลทางเศรษฐกิจต่อดัชนีราคาตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กรณีศึกษาหลักทรัพย์ หมวดขนส่งและโลจิสติกส์	98
● พงศธร จันทรประทัก วันวิสาข์ ชุนไชย วิวัฒน์วงศ์ บุญหนุน ปภาวิน พชรโชติสุธี	
ปัจจัยที่มีผลต่อระดับทักษะทางการเงิน: กรณีศึกษาเกษตรกรในอำเภอดอกคำใต้ จังหวัด พะเยา	111
● กานต์พิชชา กองคนขวา ปริญญา คำถาเครือ นววิช ชูยิ้ม อภิวัฒน์ พูลมาก	
เทพณรงค์ สินรา เจษฎา สาระ	
ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน	129
● วรัญญ์ กิจเจริญนารักษ์ ปวีณา คำพุกกะ	



มุมมองของพนักงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เขตเศรษฐกิจพิเศษ ภาคตะวันออกด้านความพร้อมของบริษัทในการเข้าสู่ยุคอุตสาหกรรม 4.0

The Perspective of Employees in Electronics Industry of the Area of Eastern Economic Corridor (EEC) through Business Company Preparation under Industry 4.0 Manufacturing Era

ธีรชาติ คงสมัย^{1*} จุฑามาต ทวีไพบูลย์วงษ์¹

Teerachat Kongsamai^{1*} Jutamard Thaweepaiboonwong¹

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

¹Faculty of Management Sciences, Kasetsart University, Sriracha Campus

E-mail: teerachat.kongsamai@gmail.com

Received : 3 กุมภาพันธ์ 2563

Revised : 15 เมษายน 2563

Accepted : 17 เมษายน 2563

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับผลกระทบต่อธุรกิจและความเร่งด่วนในการพัฒนาสู่ความเป็นอุตสาหกรรม 4.0 ของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะตามมุมมองของพนักงาน และ 2) วิเคราะห์องค์ประกอบในการเข้าสู่อุตสาหกรรม 4.0 ของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พนักงานในบริษัทขนาดใหญ่ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกจำนวน 230 คน เก็บตัวอย่างโดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบโควต้า นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ทั้งสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบ ผลการศึกษาพบว่า การใช้ระบบเชื่อมต่อที่ครบวงจรแบบดิจิทัลมีระดับผลกระทบและความเร่งด่วนมากที่สุดในการพัฒนาสู่ความเป็นอุตสาหกรรม 4.0 ผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่าสามารถจัดกลุ่มองค์ประกอบที่เป็นอุตสาหกรรม 4.0 ของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้จำนวน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การตรวจสอบและการควบคุมไร้สายแบบอัตโนมัติที่มีการเชื่อมโยงของเซ็นเซอร์ของข้อมูลภายในบริษัทที่ครบวงจร 2) ความสม่ำเสมอในการเพิ่มพูนความรู้ของคน เครื่องจักร และการวิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผลบนระบบคลาวด์ 3) การบำรุงรักษาแบบคาดการณ์ล่วงหน้า 4) ระบบอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ และ 5) การออกแบบการผลิตและการควบคุมแบบดิจิทัล



คำสำคัญ : เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก, อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์, ยุคอุตสาหกรรม 4.0

Abstract

The objectives of this research study were to: 1) study employees perspective toward the business impact and urgency of Industry 4.0 development of smart electronics industry, and 2) analyze the needed factors of the organization to entry Industry 4.0 in electronics industry locating in the Eastern Economic Corridor. The sample used in this study was 230 employees working in large companies in electronics industry in the area of Eastern Economic Corridor. Data was collected using quota sampling. The data from the questionnaire was analyzed by both descriptive statistics and inferential statistics. The statistics used for data analysis were frequency distribution, percentage, arithmetic mean, standard deviation and factor analysis. The results revealed that the full integrated digital system had the highest level of impact and urgency for Industry 4.0 development. From the factor analysis, Industry 4.0 of smart electronics industry consisted of 5 components factors which were 1) full inspection and data sensor automatic wireless control, 2) augmented reality training, big data analytics and cloud computing, 3) predictive maintenance, 4) smart electronic systems, and 5) production design and digital control.

Keywords: Area of Eastern Economic Corridor, Electronics Industry, Industry 4.0 Manufacturing Era

บทนำ

โลกแห่งการแข่งขันเพื่อความเป็นมหาอำนาจทางอุตสาหกรรม การปรับตัวเข้าสู่ยุคอุตสาหกรรมแห่งอนาคต เป็นปัจจัยผลักดันสูงสุดให้แต่ละประเทศต้องการก้าวเข้าสู่ความเป็นผู้นำ เพื่อการเป็นมหาอำนาจ และเพื่อให้ได้มาซึ่งความ มั่งคั่งสูงสุด การปฏิวัติอุตสาหกรรมในแต่ละครั้ง จะเปรียบเสมือนเป็นตัวชี้วัดในการพัฒนาประเทศ โดยประเทศที่ปฏิวัติ อุตสาหกรรมได้ก่อนจะเป็นผู้นำด้านอุตสาหกรรมและสามารถยกระดับอุตสาหกรรมของประเทศนั้นให้จัดอยู่ในกลุ่ม ประเทศที่พัฒนา

สำหรับการปฏิวัติอุตสาหกรรมในปัจจุบันนับเป็นครั้งที่ 4 ที่เรียกว่าเป็น Industry 4.0 เป็นยุคการนำเทคโนโลยี ดิจิทัลและอินเทอร์เน็ต มาใช้ในการเชื่อมโยงข้อมูลในกระบวนการผลิตสินค้า ตั้งแต่ ค.ศ. 2011 สามารถเชื่อมความต้องการ ของผู้บริโภคแต่ละรายเข้ากับกระบวนการผลิตสินค้าได้โดยตรง สามารถผลิตสินค้าหลากหลายรูปแบบแตกต่างกัน (ตาม ความต้องการของลูกค้า) เป็นจำนวนมาก โดยใช้กระบวนการผลิตที่ประหยัดเวลาและมีประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ครบวงจร ซึ่งตัวที่ผลักดันได้ชัดเจนที่สุดให้เกิด 4.0 ขึ้นมาคือ เทคโนโลยีดิจิทัลและอินเทอร์เน็ต (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ



และสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2558) อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบความเป็นอุตสาหกรรม 4.0 จะมีความแตกต่างกันตามการมุ่งเน้นในระดับประเทศและลักษณะเฉพาะของแต่ละอุตสาหกรรม

ภาคอุตสาหกรรมถือเป็นหนึ่งในเครื่องยนต์ขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศไทย อุตสาหกรรมมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมาก โดยในปี 2560 ภาคอุตสาหกรรมมีสัดส่วนผลิตภัณฑ์ภายในประเทศ (GDP) คิดเป็นร้อยละ 4.18 ของ GDP ของประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561) และก่อให้เกิดการจ้างงานคิดเป็นร้อยละ 23.89 ของการจ้างงานทั้งประเทศ (กระทรวงแรงงาน, 2560)

การที่รัฐบาลไทยได้ประกาศนโยบาย “ประเทศไทย 4.0” เพื่อขนานรับการเปลี่ยนแปลงทางอุตสาหกรรมสู่ Industry 4.0 จะมีส่วนช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นในกระบวนการผลิต เพิ่มความสามารถในการผลิตสินค้าจำนวนมาก ปรับปรุงความเร็วและคุณภาพในการผลิต และท้ายสุดคือการปรับปรุงประสิทธิภาพในการผลิต ผู้ประกอบการทั้งหลายจำเป็นต้องลงทุนในด้านเครื่องมือ เทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูล รวมไปถึงการบูรณาการของการผลิต (สำนักวิชาการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559) เพื่อกำหนดระดับภาคการผลิตเพื่อเข้าสู่ Industry 4.0 ให้สอดคล้องกับที่ภาครัฐได้ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งประเทศไทยมีความจำเป็นที่จะต้องก้าวไปสู่ Industry 4.0 (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติและสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2558) ดังจะเห็นได้จาก ยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไทย 4.0 ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) ที่ออกโดยกระทรวงอุตสาหกรรม เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการขับเคลื่อนการพัฒนาภาคอุตสาหกรรมไทย ซึ่งเป็นเครื่องยนต์สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ในระยะ 20 ปีข้างหน้า ตามกรอบการพัฒนาประเทศไทย 4.0

โครงการเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor, EEC) เป็นแผนยุทธศาสตร์ภายใต้ไทยแลนด์ 4.0 และยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไทย 4.0 ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) ด้วยการพัฒนาเชิงพื้นที่ที่ต่อยอดความสำเร็จมาจากโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออกหรือ Eastern Seaboard โดยมีเป้าหมายหลักในการเติมเต็มภาพรวมในการส่งเสริมการลงทุนซึ่งจะเป็นการยกระดับอุตสาหกรรมของประเทศ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันและทำให้เศรษฐกิจของไทยเติบโตได้ในระยะยาว โดยในระยะแรกจะเป็นการยกระดับพื้นที่ในเขต 3 จังหวัดคือ ชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา ให้เป็นพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกเพื่อรองรับการขับเคลื่อน เศรษฐกิจอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

สำหรับอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นเสาหลักสำคัญในภาคการส่งออกของประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2562 มีมูลค่าถึงร้อยละ 24 ของรายได้การส่งออกของประเทศ นอกจากนี้ประเทศไทยยังเป็นผู้ผลิตสำคัญระดับโลกในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์และวงจรรวม (Integrated Circuits) อีกด้วย ซึ่งการผลิตผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ถูกขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี เครื่องรับรู้ (Sensors) และวงจรรวม (Integrated Circuits) ที่มีขนาดเล็กลงและมีความซับซ้อนมากขึ้น จึงทำให้มีการส่งเสริมอุตสาหกรรมย่อยที่ผลิตอุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีระดับสูงมากขึ้น ได้แก่ ยกระดับอุตสาหกรรมการผลิตวงจรรวมที่มีความซับซ้อนขึ้น ผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในยานยนต์ และอุปกรณ์ที่ใช้กับผลิตภัณฑ์ที่ใช้เทคโนโลยีสูง เช่น อุปกรณ์โทรคมนาคม การออกแบบและผลิตระบบที่อยู่อาศัยอัจฉริยะ และเครื่องใช้ไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Appliances) ซึ่งเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ (Internet of Things) การออกแบบผลิตอุปกรณ์ระบบอิเล็กทรอนิกส์ประเภทสวมใส่ เช่น สายรัดข้อมือตรวจจับการเคลื่อนไหวของร่างกายผู้ใช้งาน (Fitbits) การออกแบบทางอิเล็กทรอนิกส์ การออกแบบวงจรรวมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดเล็ก (Microelectronics) การออกแบบระบบฝังตัว (Embedded



Systems) และรวมถึงการผลิตสารหรือแผ่นไมโครอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก, 2562)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงานในระดับหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ถึงระดับผลกระทบและความเร่งด่วนในการพัฒนาสู่ความเป็นอุตสาหกรรม 4.0 รวมทั้งวิเคราะห์องค์ประกอบความเป็นอุตสาหกรรม 4.0 สำหรับอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของไทยซึ่งเป็นเสาหลักในภาคการส่งออกของประเทศไทย เพื่อให้ข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์ในการยกระดับอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันและทำให้เศรษฐกิจของไทยเติบโตได้ในระยะยาว

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของอุตสาหกรรม 4.0

อุตสาหกรรม 4.0 (Industry 4.0) หมายถึง การบูรณาการเทคโนโลยี และองค์ความรู้สาขาต่างๆ ต่อยอดให้กับอุตสาหกรรม โดยนำการผลิตเชื่อมต่อทางเครือข่ายในรูปแบบ Internet of Things (IoT) ทุกหน่วยการผลิต ตั้งแต่วัตถุดิบ เครื่องจักร เครื่องมืออุปกรณ์ ระบบอัตโนมัติ และหุ่นยนต์ เพื่อให้หน่วยต่างๆ สามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันอย่างอิสระในการจัดการกระบวนการผลิตทั้งหมด เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งการพัฒนาไปถึง 4.0 จะต้องพัฒนาเครื่องจักรให้สามารถสื่อสารกันเองได้ ส่งข้อมูลกันเองได้ การใช้แรงงานลดลง ใช้อุปกรณ์เครื่องจักรที่มีความแม่นยำมากขึ้น วัสดุที่นำมาใช้ในการผลิต มีคุณสมบัติพิเศษมากขึ้น ประสิทธิภาพสูงขึ้น แล้วยังใช้ปริมาณที่น้อยลง (เจน นำชัยศิริ, 2558) อุตสาหกรรม 4.0 จึงเป็นการพัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการทั้งหมดภายในองค์กร (Hermann, Pentek and Otto, 2016)

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบในการเข้าสู่อุตสาหกรรม 4.0

เนื่องจากประเทศต่างๆ ได้มีประเด็นการกำหนดแผนพัฒนาประเทศที่แตกต่างกันออกไปในการเข้าสู่อุตสาหกรรม 4.0 (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.), 2560) ดังเช่น การผลิตอัจฉริยะ (Smart Manufacturing) ของประเทศสหรัฐอเมริกา โรงงานแห่งอนาคต (Factories of the Future) ของสหภาพยุโรป การริเริ่มห่วงโซ่คุณค่าอุตสาหกรรม (Industrial Value Chain Initiatives) ของประเทศญี่ปุ่น นวัตกรรมการผลิตครั้งที่ 3 (Manufacturing Innovation 3.0) ของประเทศเกาหลีใต้ ผลิตภาพ 4.0 (Productivities 4.0) ของประเทศไต้หวัน และอุตสาหกรรม 4.0 (Industry 4.0) ของประเทศเยอรมัน ทำให้แนวคิดประเด็นพิจารณาในการเข้าสู่อุตสาหกรรม 4.0 มีความแตกต่างกันไป

Schumacher, Erol, and Sihni. (2016) ได้กำหนดประเด็นของ Industry 4.0 ไว้ 9 ประเด็น เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในปัจจุบันเกี่ยวกับ Industry 4.0 ในการตัดสินใจวางกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ดังนี้

1. กลยุทธ์ (Strategy) คือการกำหนดแผนงานต่างๆ การตระหนักถึงทรัพยากรที่มีอยู่ของบริษัทและแผนการปรับตัวของรูปแบบในธุรกิจ



2.ภาวะผู้นำ (Leadership) คือความเต็มใจของผู้นำ ความสามารถในการบริหารจัดการและการประสานงาน

3.ลูกค้า (Customers) คือการใช้ประโยชน์จากข้อมูลลูกค้า การทำให้การขายหรือการบริการมีลักษณะเป็นดิจิทัลและความสามารถของสื่อดิจิทัลของลูกค้า

4.ผลิตภัณฑ์ (Product) คือความเป็นตัวของผลิตภัณฑ์ การทำให้ผลิตภัณฑ์มีลักษณะเป็นดิจิทัลและการรวมผลิตภัณฑ์เข้ากับระบบอื่น

5. กระบวนการ (Operations) คือการกระจายอำนาจของกระบวนการ การสร้างแบบจำลอง การจำลองและการทำงานร่วมกันระหว่างแผนก

6. วัฒนธรรม (Culture) คือการแบ่งปันความรู้วัฒนธรรม การมีส่วนร่วมในบริษัทและประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์ในบริษัท

7. ตัวบุคคล (People) คือความสามารถด้านระบบคอมพิวเตอร์ของพนักงานและการเปิดกว้างของพนักงานกับเทคโนโลยีใหม่

8. การกำกับดูแล (Governance) คือความเหมาะสมของมาตรฐานเทคโนโลยีและความคุ้มครองทางปัญญา

9. เทคโนโลยี (Technology) คือการมีระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและการใช้ประโยชน์จากมือถือ
The Boston consulting group (2016) ได้ทบทวนไว้ว่า อุตสาหกรรม 4.0 สามารถระบุได้ 8 หัวข้อ ที่อยู่บนพื้นฐานการใช้งานของเทคโนโลยีอุตสาหกรรม 4.0 ใช้เพื่อสอบถาม บริษัท เกี่ยวกับสถานะของบริษัท ได้แก่

1. โลจิสติกส์ดิจิทัล ห่วงโซ่อุปทานและคลังสินค้า (Digital Factory Logistics, Supply Chain and Warehousing)

2. การบำรุงรักษาที่คาดการณ์ (Predictive Maintenance)

3. ประสิทธิภาพของอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Performance Boards)

4. การจัดการประสิทธิภาพมือถือและเรียลไทม์ (Mobile and Real-Time Performance Management)

5. พื้นที่อัจฉริยะ ที่มีการควบคุมการผลิตและการออกแบบโรงงานดิจิทัล (Smart Shop-Floor, Production Control, and Digital Factory Design)

6. ความเสมือนในการฝึกอบรม (Augmented Reality for Training)

7. หุ่นยนต์อัตโนมัติและระบบช่วยเหลือ (Autonomous Robots and Assistance Systems)

8. สื่อธุรกิจเพื่อสังคม (Social Business Media)

McKinsey Digital (2016) ได้ทบทวนไว้ว่า อุตสาหกรรม 4.0 ที่ได้รับการจัดลำดับความสำคัญโดยผู้ผลิตในประเทศเยอรมนีและสหรัฐอเมริกา ประกอบด้วยแอปพลิเคชันที่สำคัญ 5 อันดับ ได้แก่

1. การเพิ่มประสิทธิภาพห่วงโซ่อุปทานแบบเรียลไทม์ (Real-Time Supply Chain Optimization)

2. การจัดการคุณภาพดิจิทัล (Digital Quality Management)

3. การตรวจสอบและควบคุมระยะไกล (Remote Monitoring and Control)



4. การจัดการประสิทธิภาพดิจิทัล (Digital Performance Management)
5. การบำรุงรักษาแบบคาดการณ์ล่วงหน้า (Predictive Maintenance)

Antonsson (2017) ได้กำหนดกรอบของอุตสาหกรรม 4.0 ไว้ 12 หัวข้อ ได้แก่

1. ระบบช่วยเหลืออัจฉริยะ สามารถนำไปใช้ในฟังก์ชันต่าง ๆ เช่น เพื่อให้ผู้ประกอบการมีขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานช่างเทคนิคพร้อม คำแนะนำในการบริการและบำรุงรักษาหรือเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับผู้ตรวจสอบในการตัดสินใจบกพร่องด้านคุณภาพ
2. การบำรุงรักษาแบบคาดการณ์ล่วงหน้า การคาดการณ์รายละเอียดก่อนที่จะเกิดขึ้น
3. ผลิตภัณฑ์อัจฉริยะ ตระหนักถึงการกระจายอำนาจและการควบคุมการผลิต ชิ้นส่วนและผลิตภัณฑ์ จะดำเนินการตามข้อกำหนดกระบวนการของตัวเองและข้อกำหนดจะถูกสื่อสารโดยตรงไปยังเครื่องจักรผู้ปฏิบัติงานและวัตถุอื่น ๆ
4. การเพิ่มการผลิต เป็นการปรับใช้สำหรับการสร้างต้นแบบในการพัฒนาผลิตภัณฑ์
5. การผลิตจากการควบคุมไร้สาย การเพิ่มความยืดหยุ่นในการผลิตเป็นหนึ่งในเป้าหมายที่กล่าวถึงบ่อยครั้งใน อุตสาหกรรม 4.0 ส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ที่เพิ่มขึ้นและสถานะตลาดที่เปลี่ยนแปลงต้องมีการผลิตที่คล่องตัว
6. หุ่นยนต์ที่ทำงานร่วมกัน หุ่นยนต์ที่ทำงานร่วมกันสามารถโต้ตอบกับมนุษย์ได้ การทำงานร่วมกันระหว่างมนุษย์กับหุ่นยนต์นำเสนอศักยภาพที่ยอดเยียมเนื่องจากงานการเพิ่มมูลค่าที่ต่ำสามารถเป็นไปโดยอัตโนมัติ
7. การจัดการวัสดุด้วยตนเอง หมายถึงโลจิสติกส์ภายในและอัตโนมัติ ซึ่งเป็นวิธีในการทำให้กระบวนการผลิตเป็นไปโดยอัตโนมัติ
8. ความโปร่งใสของวัสดุทั้งหมด เทคโนโลยีเซ็นเซอร์ช่วยให้สามารถระบุวัสดุทั้งหมด รวมถึงวัสดุที่จัดเก็บด้านข้างหรือวัสดุบนผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน มีเทคโนโลยีที่หลากหลายเช่นบาร์โค้ด รหัส QR หรือแท็ก RFID
9. การจัดการประสิทธิภาพแบบเรียลไทม์ การรวบรวมและประมวลผลแบบเรียลไทม์ จะต้องเห็นภาพสำหรับผู้ประกอบการในร้านค้าหรือการควบคุมการผลิต
10. ความเป็นจริงเสมือนและการจำลอง ใช้สำหรับแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อจำลองการไหลของวัสดุ
11. เครื่องปรับให้เหมาะสมด้วยตนเอง ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่และเครื่องปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้วยตนเอง
12. ซัพพลายเออร์รวม ซัพพลายเออร์จะต้องบูรณาการเพื่อให้เกิดการบูรณาการในแนวนอนและระบบที่แตกต่างกันจะต้องสื่อสารซึ่งกันและกัน



ตารางที่ 1 องค์ประกอบอุตสาหกรรม 4.0 จากการทบทวนวรรณกรรม

หัวข้อ	Haddara and Elragal (2015)	Stock and Seliger (2016)	The Boston consulting group (2016)	McKinsey Digital (2016)	Berger (2016)	Antonsson (2017)	Moeuf, Pellerin, Lamouri, and Tamayo-Giraldo. (2017)	Schumacher et al. (2016)	Selected
1. การใช้ระบบเชื่อมต่อที่สร้างห่วงโซ่คุณค่าแบบดิจิทัลและ ครบวงจร โลจิสติกส์ดิจิทัล ห่วงโซ่อุปทานและคลังสินค้า	x		x	x	x	x		x	x
2. การบำรุงรักษาแบบคาดการณ์ล่วงหน้า			x	x		x			x
3. ประสิทธิภาพของอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ การจัดการ ประสิทธิภาพดิจิทัล ระบบอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ		x	x	x	x	x	x	x	x
4. การตรวจสอบควบคุมและผลิตรยะไกล การสื่อสารไร้สาย การตรวจสอบและควบคุมระยะไกล			x	x	x	x		x	x
5. การจำลองและการสร้างแบบจำลองในการควบคุมการผลิต และการออกแบบโรงงาน การจัดการวัสดุด้วยตนเอง		x	x		x	x	x	x	x
6. ความสม่ำเสมอในการฝึกอบรมของคนและเครื่องจักร		x	x		x		x	x	x
7. สังคมออนไลน์					x				
8. อุปกรณ์ที่สามารถปรับให้เหมาะสมด้วยตนเอง มีความ เหมาะสมของมาตรฐานเทคโนโลยี						x		x	
9. หุ่นยนต์อัตโนมัติหรือระบบสายพานอัตโนมัติ รวมถึงหุ่นยนต์ ที่ทำงานร่วมกัน มีความยืดหยุ่นสูง		x	x			x	x	x	x
10. สื่อธุรกิจเพื่อสังคม			x						
11. การสร้างภาพ					x		x		
12. ความปลอดภัยทางไซเบอร์					x				
13. การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่บนระบบคลาวด์					x		x		x
14. ระบบที่สมบูรณ์					x				



หัวข้อเรื่อง	Haddara and Elragal (2015)	Stock and Seliger (2016)	The Boston consulting group (2016)	McKinsey Digital (2016)	Berger (2016)	Antonsson (2017)	Moeuf, Pellerin, Lamouri, and Tamayo-Giraldo. (2017)	Schumacher et al. (2016)	Selected
15. ผลิตภัณฑ์อัจฉริยะ						x		x	
16. ความโปร่งใสของข้อมูลทั้งหมด ความเหมาะสมของมาตรฐานเทคโนโลยี						x		x	
17. ซัพพลายเออร์รวม						x			
18. การเพิ่มการผลิต						x			
19. ความจริงเสมือน การใช้วิธีการใหม่ในการเข้าถึงข้อมูล โดยเทคโนโลยี Augmented (AR) และ Virtual Reality (VR) ในกระบวนการผลิต					x		x		
20. ระบบ Cyber-physical (CPS)							x		

จากองค์ประกอบอุตสาหกรรม 4.0 ที่มีผู้ศึกษาไว้ดังตารางที่ 1 สามารถสรุปองค์ประกอบอุตสาหกรรม 4.0 ที่ใช้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยเลือกจากหัวข้อที่มีการกล่าวซ้ำกันมากกว่า 3 กลุ่มศึกษาทั้ง 8 กลุ่ม ได้ดังนี้

1. การใช้ระบบเชื่อมต่อที่ครบวงจรแบบดิจิทัล (Fully Digital and Integrated)
2. การบำรุงรักษาแบบคาดการณ์ล่วงหน้า (Predictive Maintenance, PDM)
3. ระบบอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ (Smart Electronic Systems)
4. การตรวจสอบและการควบคุมไร้สาย (Remote Monitoring and Controlling)
5. การออกแบบการผลิตและการควบคุมแบบดิจิทัล (Smart Shop-Floor, Production Control, and Digital Factory Design)
6. ความสม่ำเสมอในการเพิ่มพูนความรู้ของคนและเครื่องจักร (Augmented Reality for Training)
7. หุ่นยนต์อัตโนมัติและระบบช่วยเหลือ (Autonomous Robots and Assistance Systems)
8. การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลบนระบบคลาวด์ (Big Data Analytics and Cloud Computing)

โดยหัวข้อที่ 8 มีการกล่าวถึง 2 กลุ่ม แต่ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของการวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลบนระบบคลาวด์ที่ควรพิจารณา จึงได้ทำการเลือกเพื่อมาทำการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้



งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม 4.0

การวิจัยของ Schumacher et al. (2016) ในเรื่อง "A Maturity Model for Assessing Industry 4.0 Readiness and Maturity of Manufacturing Enterprises." งานวิจัยนี้กล่าวว่า Industry 4.0 มีความซับซ้อนในด้านความสามารถขององค์กรและเทคโนโลยี เพื่อพัฒนารูปแบบการประเมินภาวะอุตสาหกรรมของภาคอุตสาหกรรม 4.0 โดยกำหนดประเด็น 9 ประเด็น ทำการสัมภาษณ์กับผู้ปฏิบัติงานและนักวิจัย เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในปัจจุบันเกี่ยวกับอุตสาหกรรม 4.0 และการตัดสินใจเกี่ยวกับกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ การศึกษาพบว่ามีระดับของกลยุทธ์ (Strategy) เท่ากับ 2.7 ระดับของภาวะผู้นำ (Leadership) เท่ากับ 3.1 ระดับของผลิตภัณฑ์ (Product) เท่ากับ 5.0 ระดับของลูกค้า (Customers) เท่ากับ 3.0 ระดับของกระบวนการ (Operations) เท่ากับ 3.2 ระดับของวัฒนธรรม (Culture) เท่ากับ 3.4 ระดับของตัวบุคคล (People) เท่ากับ 4.0 ระดับของการกำกับดูแล (Governance) เท่ากับ 3.7 และระดับของเทคโนโลยี (Technology) เท่ากับ 2.6

Hecklaua, Galeitzkea, Flachsa, and Kohlb (2016) ได้วิจัยเรื่อง "Holistic Approach for Human Resource Management in Industry 4.0" งานวิจัยนี้กล่าวว่า เมื่อเข้าสู่อุตสาหกรรม 4.0 กระบวนการผลิตที่มีเทคโนโลยีและความซับซ้อนมากขึ้น จำเป็นต้องมีกลยุทธ์ในการประเมินศักยภาพ ทรัพยากรบุคคล กลยุทธ์ในการพัฒนาด้านคุณสมบัติในการคัดเลือกพนักงาน การฝึกอบรมและการศึกษาเพิ่มทักษะให้กับพนักงาน โดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกโดยทั่วไป (PESTLE Analysis) จากการสำรวจกลุ่มแรงงานที่มีความน่าเชื่อถือคือ ผลวิจัยพบว่า ควรให้ความสำคัญกับช่องว่างด้านความสามารถในการคัดเลือกพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

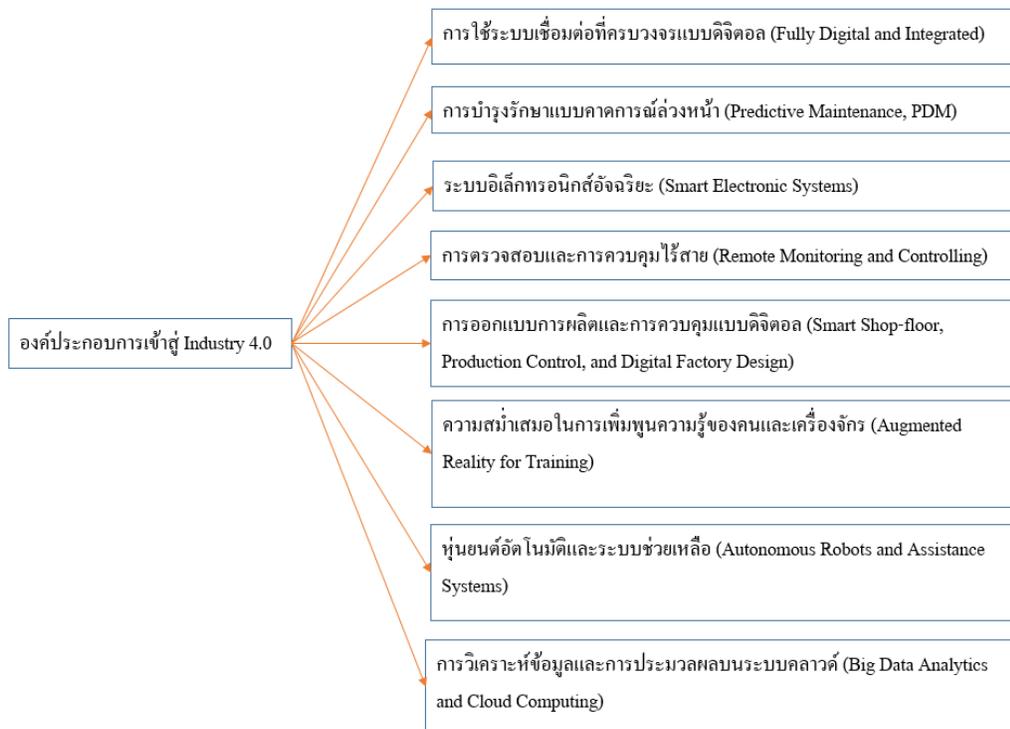
Antonsson (2017) ได้ทำการสัมภาษณ์บริษัท 12 แห่งในสวีเดนเกี่ยวกับ อุตสาหกรรม 4.0 พบว่าร้อยละ 64 ของบริษัทให้ความสำคัญของการใช้อุตสาหกรรม 4.0 ค่อนข้างต่ำ และร้อยละ 36 ให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรม 4.0 ในระดับสูง บริษัทหลายแห่งให้ความสำคัญในระดับมากกับการแก้ปัญหาด้านเทคนิคที่เฉพาะเจาะจง อย่างไรก็ตามผู้ให้สัมภาษณ์หลายคน ให้ความเห็นว่าโดยส่วนตัวให้ความสำคัญกับหัวข้อนี้มาก แต่เมื่อพิจารณาในระดับบริษัทยังคงให้ความสำคัญในระดับต่ำ เนื่องจากต้องมีการลงทุนที่สูงขณะที่ผลที่จะได้รับจากการลงทุนในอุตสาหกรรม 4.0 ไม่เกิดขึ้นชัดเจนในทันที และได้ทำการประเมินความสำคัญและการมีอยู่ของอุตสาหกรรม 4.0 โดยระดับความสำคัญอยู่ในช่วง 0-4 โดย 4 หมายถึงการให้ความสำคัญสูงสุดและเป็น 0 เมื่อหมายถึงการให้ความสำคัญต่ำสุด ใน 12 หัวข้อ ได้แก่ 1. ระบบช่วยเหลืออัจฉริยะ 2. การบำรุงรักษาแบบคาดการณ์ล่วงหน้า 3. ผลิตภัณฑ์อัจฉริยะ 4. การเพิ่มการผลิต 5. การผลิตจากการควบคุมไร้สาย 6. หุ่นยนต์ที่ทำงานร่วมกัน 7. การจัดการวัสดุด้วยตนเอง 8. ความโปร่งใสของวัสดุทั้งหมด 9. การจัดการประสิทธิภาพแบบเรียลไทม์ 10. ความเป็นจริงเสมือนและการจำลอง 11. เครื่องปรับให้เหมาะสมด้วยตนเอง และ 12. ซัพพลายเออร์รวม ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดเชื่อว่า อุตสาหกรรม 4.0 จะมีผลกระทบเชิงบวกต่ออุตสาหกรรม บริษัทบางแห่งเชื่อว่าแนวคิดของ อุตสาหกรรม 4.0 จะช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น บริษัทบางแห่งเชื่อว่าผลกระทบจะยิ่งใหญ่ขึ้นและรูปแบบธุรกิจใหม่ทั้งหมดจะเกิดขึ้น บริษัทหนึ่งเชื่อว่าการปรับปรุงการดำเนินงานตามอุตสาหกรรม 4.0 จะช่วยเพิ่มความน่าดึงดูดให้กับลูกค้า โดยการกำหนดเป้าหมายกระบวนการที่ยืดหยุ่นมากขึ้นและสามารถตอบสนองวงจรชีวิตที่สั้นลงของวันนี้



สำหรับการวิจัยเชิงสำรวจในอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศนิวซีแลนด์ของ Hamzeh, Zhong, and Xu. (2018) ในประเด็นความท้าทายเกี่ยวกับอุตสาหกรรม 4.0 พบว่า อุปสรรคที่สำคัญที่สุดในการดำเนินงานของอุตสาหกรรม 4.0 ในบริษัทผู้ผลิตคือ การรักษาเงินทุน (66%) ความท้าทายอื่น ๆ ในธุรกิจและไม่มีแผนสำหรับอุตสาหกรรม 4.0 (41%) การขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะด้านอุตสาหกรรม 4.0 ก็เป็นอีกปัญหาหนึ่ง (38%) การไม่สามารถเข้าถึงอุปกรณ์ที่เหมาะสมและซอฟต์แวร์ที่จำเป็นในนิวซีแลนด์ (17%) และท้ายสุดอุปสรรคอื่น ๆ ในสายอุตสาหกรรม 4.0 เช่นความยากลำบากในการโน้มน้าวใจกรรมการผู้บริหารระดับสูงเกี่ยวกับความเป็นไปได้และคุณค่าของแนวคิด (21%)

ทั้งนี้ งานวิจัยเกี่ยวกับอุตสาหกรรม 4.0 มีจำนวนน้อย และไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาถึงองค์ประกอบในการเข้าสู่อุตสาหกรรมของอิเล็กทรอนิกส์ของไทยโดยเฉพาะ จึงเป็นที่มาของการศึกษาเพื่อประเมินผลกระทบและความเร่งด่วนในการพัฒนาสู่ความเป็นอุตสาหกรรม 4.0 รวมทั้งวิเคราะห์องค์ประกอบความเป็นอุตสาหกรรม 4.0 สำหรับอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของไทย โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจในครั้งนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้วิธีทำแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล รายละเอียดประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบเครื่องมือ และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานซึ่งรวมถึงหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะขนาดใหญ่ (Large Enterprise) ที่มีทุนจดทะเบียนเกิน 200 ล้านบาทหรือจำนวนพนักงานเกิน 200 คนตามที่กระทรวงอุตสาหกรรมกำหนด (กฎกระทรวงกำหนดจำนวนการจ้างงานและมูลค่าสินทรัพย์ถาวรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมพ.ศ. 2545, 2545) ในเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) ซึ่งเป็นพื้นที่ยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนยกระดับการพัฒนาประเทศไทยตามนโยบายประเทศไทย 4.0 มีพื้นที่เป้าหมาย 3 จังหวัด คือ ฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยอง (ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2562) เนื่องจากมีความพร้อมด้านการลงทุนและการพัฒนาที่สูง โดยมีจำนวนผู้ประกอบการทั้งสิ้น 49 บริษัท จำนวนแรงงาน 42,446 คน (สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์, 2562)

กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดตัวอย่างในการเก็บข้อมูลเท่ากับ 320 คน หรือเป็นจำนวน 10 เท่าของข้อคำถามที่เป็นตัวบ่งชี้สำหรับวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจซึ่งในการวิจัยนี้ที่กำหนดไว้เบื้องต้น 32 ข้อ ทั้งนี้ เป็นขนาดตัวอย่างที่มีความเหมาะสมในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจเนื่องจากมากกว่าจำนวนตัวแปรอย่างน้อย 5-10 เท่า (ธีระดา ภิฎญญา, 2561) ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยเลือกเก็บข้อมูลจากพนักงานของบริษัทที่มีทุนจดทะเบียนสูงสุด 6 อันดับแรกของอุตสาหกรรม และกำหนดสัดส่วนตัวอย่างในแต่ละบริษัทตามสัดส่วนพนักงานในแต่ละบริษัท แล้วเลือกหน่วยตัวอย่างแบบบังเอิญ ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงเดือน มิถุนายน 2562 – มกราคม 2563 โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเองส่วนหนึ่งและฝากบริษัทดำเนินการส่วนหนึ่ง จากการรวบรวมและติดตามได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์นำมาวิเคราะห์ได้ทั้งสิ้น 230 คน คิดเป็นร้อยละ 71.88 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งสิ้น อย่างไรก็ตามขนาดตัวอย่างที่เก็บได้คิดเป็น 7 เท่าของข้อคำถามที่เป็นตัวบ่งชี้เบื้องต้น จึงถือว่าซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมในการนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงเดือน มิถุนายน 2562 – มกราคม 2563 ประกอบด้วยหัวหน้างานจำนวน 104 คนคิดเป็นร้อยละ 45.22 และพนักงานระดับปฏิบัติงานจำนวน 126 คนคิดเป็นร้อยละ 54.78

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Questionnaire) โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาที่สำเร็จการศึกษา ระยะเวลาการทำงานในบริษัท ประเภทของกิจการและส่วนงานที่รับผิดชอบ



ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับขององค์ประกอบ Industry 4.0 ขององค์การใน 8 ประเด็นที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตั้งแต่ระดับ 1 น้อยที่สุด ถึงระดับ 5 มากที่สุด และให้มีช่อง “ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ” เพิ่มเติมในกรณีผู้ตอบไม่ทราบข้อมูลในประเด็นนั้นๆ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ถึงระดับผลกระทบและความเร่งด่วนในการพัฒนาสู่ความเป็นอุตสาหกรรม 4.0 ใน 8 ประเด็นที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตั้งแต่ระดับ 1 น้อย ถึงระดับ 4 มากที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเข้าสู่ Industry 4.0 เป็นคำถามปลายเปิด

การทดสอบเครื่องมือ

ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พบว่าค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) มีค่าในช่วง 0.67-1.00 และทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษารวม 30 ชุด ทำการวิเคราะห์ค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha) พบว่ามีค่าระหว่าง 0.77-0.98 ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือที่มีความเหมาะสม (รายละเอียดดังตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบเครื่องมือ

	จำนวนข้อ คำถาม	ค่า IOC	ค่า Cronbach's Alpha
การใช้ระบบเชื่อมต่อที่ครบวงจรแบบดิจิทัล	4	0.67-1.00	0.89
การบำรุงรักษาแบบคาดการณ์ล่วงหน้า	4	0.67-1.00	0.98
ระบบอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ	5	0.67-1.00	0.93
การตรวจสอบและการควบคุมไร้สาย	3	0.67-1.00	0.98
การออกแบบการผลิตและการควบคุมแบบดิจิทัล	4	0.67-1.00	0.90
ความสม่ำเสมอในการเพิ่มพูนความรู้ของคนและเครื่องจักร	4	0.67-1.00	0.92
หุ่นยนต์อัตโนมัติและระบบช่วยเหลือ	4	0.67-1.00	0.97
การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลบนระบบคลาวด์	4	0.67-1.00	0.83

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ สำหรับการประเมินความคิดเห็นของพนักงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ถึงระดับผลกระทบและความเร่งด่วนในการพัฒนาสู่



ความเป็นอุตสาหกรรม 4.0 ให้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการประเมินระดับผลกระทบมีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้ 3.25-4.00 หมายถึง ส่งผลกระทบระดับมากที่สุด (Extensive/Wide Spread) เนื่องจากการพัฒนาในประเด็นดังกล่าว มีผลกระทบอย่างกว้างขวางต่ออุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ส่งผลกระทบต่อทั้งบริษัท 2.50-3.24 หมายถึง ส่งผลกระทบระดับมาก (Significant/Large) 1.75-2.49 หมายถึง ส่งผลกระทบระดับปานกลาง (Moderate/Limited) และ 1.00-1.74 หมายถึง ส่งผลกระทบระดับเล็กน้อย (Minor/Localized) ส่วนการประเมินระดับความเร่งด่วน มีเกณฑ์การประเมินดังนี้ 3.25-4.00 หมายถึง มีความเร่งด่วนมากที่สุด (Critical) 2.50-3.24 หมายถึง มีความเร่งด่วนมาก (High) 1.75-2.49 หมายถึง มีความเร่งด่วนปานกลาง (Medium) และ 1.00-1.741 หมายถึง มีความเร่งด่วนน้อย (Low)

วิเคราะห์องค์ประกอบความเป็นอุตสาหกรรม 4.0 สำหรับอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของไทย ใช้การวิเคราะห์ องค์ประกอบ เชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis หรือ EFA)

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.86 เป็นผู้มีอายุ 36-40 ปีคิดเป็นร้อยละ 36.95 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.95 สาขาที่สำเร็จการศึกษามากที่สุดคือ วิศวกรรม คิดเป็นร้อยละ 68.26 มีระยะเวลาการทำงานในบริษัทมากที่สุดคือ 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 84.78 ส่วนงานที่รับผิดชอบมากที่สุดคือส่วนการผลิต คิดเป็นร้อยละ 87.78 และตำแหน่งงานที่รับผิดชอบมากที่สุดคือส่วนปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 54.78

ระดับผลกระทบและความเร่งด่วนในการพัฒนาสู่ Industry 4.0

การประเมินระดับผลกระทบและความเร่งด่วนในการพัฒนาสู่ Industry 4.0 ตามความคิดเห็นของพนักงาน แสดงดังตารางที่ 3 โดยจากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบประเมินประเด็นที่ก่อให้เกิดผลกระทบมากที่สุดสามอันดับแรก ซึ่งหมายถึงประเด็นดังกล่าวมีผลกระทบอย่างกว้างขวางต่ออุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ส่งผลกระทบต่อทั้งบริษัท หรือ ส่งผลกระทบต่อแผนก หรือ Business Unit ของบริษัท ได้แก่ การใช้ระบบเชื่อมต่อที่ครบวงจรแบบดิจิทัล ความสม่ำเสมอในการเพิ่มพูนความรู้ของคนและเครื่องจักร และการตรวจสอบและการควบคุมไร้สาย (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.61, 3.56 และ 3.45 ตามลำดับ) สำหรับประเด็นที่มีความเร่งด่วนมากที่สุดสามอันดับแรก ซึ่งหมายถึงหากไม่มีการพัฒนาในประเด็นดังกล่าว จะทำให้บริษัทไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ หรือจะทำให้ฟังก์ชันการทำงานหลักไม่สามารถทำงานได้อีกต่อไป ได้แก่ การใช้ระบบเชื่อมต่อที่ครบวงจรแบบดิจิทัล ระบบอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ ความสม่ำเสมอในการเพิ่มพูนความรู้ของคนและเครื่องจักร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49, 3.44 และ 3.32 ตามลำดับ)



ตารางที่ 3 การประเมินระดับผลกระทบและความเร่งด่วนในการพัฒนาองค์ประกอบ Industry 4.0 ขององค์การตามความคิดเห็นของพนักงาน

ประเด็นการประเมินผลกระทบและความเร่งด่วนในการพัฒนา	ผลกระทบ (Impact)		ความเร่งด่วน (Urgently)	
	ระดับ	อันดับผลกระทบ	ระดับ	อันดับความเร่งด่วน
1 การใช้ระบบเชื่อมต่อที่ครบวงจรแบบดิจิทัล	3.61	1	3.49	1
2 การบำรุงรักษาแบบคาดการณ์ล่วงหน้า	3.36	5	2.95	8
3 ระบบอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ	3.44	4	3.44	2
4 การตรวจสอบและการควบคุมไร้สาย	3.45	3	2.96	7
5 การออกแบบการผลิตและการควบคุมแบบดิจิทัล	3.44	4	3.13	5
6 ความสม่ำเสมอในการเพิ่มพูนความรู้ของคนและเครื่องจักร	3.56	2	3.32	3
7 หุ่นยนต์อัตโนมัติและระบบช่วยเหลือ	3.13	7	3.16	4
8 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลบนระบบคลาวด์	3.33	6	3.05	6

องค์ประกอบความเป็นอุตสาหกรรม 4.0 สำหรับอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

องค์ประกอบความเป็นอุตสาหกรรม 4.0 สำหรับอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของเมตริกซ์สหสัมพันธ์ พบว่าค่าสถิติของไคเซอร์-ไมเยอร์-โอลกิน (KMO) มีค่าเท่ากับ 0.79 ค่าสถิติของบาร์ทเลตต์ (Bartlett's Test of Sphericity) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4) แสดงให้เห็นว่าเมตริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กัน ตัวแปรจึงมีความเหมาะสมในการนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556)

ตารางที่ 4 ค่าสถิติตรวจสอบความเหมาะสมในการวิเคราะห์องค์ประกอบ

Kaiser-Meyer-Olkin	Bartlett's Test of Sphericity		
Measure of Sampling Adequacy	Approx. Chi-Square	df	Sig
0.79	6417.90	231	0.000

ผลการหมุนแกนองค์ประกอบแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) สามารถจัดกลุ่มองค์ประกอบได้จำนวน 5 องค์ประกอบ มีพิสัยของค่าไอเกนระหว่าง 1.03 -10.27 มีค่าความแปรปรวนสะสมร้อยละ 82.80 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์การกำหนดองค์ประกอบที่ต้องมีค่าไอเกน (Eigenvalue) มากกว่า 1 มีค่าร้อยละความแปรปรวนสะสมขององค์ประกอบที่สกัดได้มากกว่าร้อยละ 60 (ยูทท ไทยวรรณ, 2556) โดยองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบที่ได้ ประกอบด้วย



องค์ประกอบที่ 1. มีตัวแปรทั้งหมด 7 ตัว แสดงดังตารางที่ 5 มีค่าไอเกนเท่ากับ 10.27 มีพิสัยของค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.46 – 1.00 อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 46.68 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ได้ว่า การตรวจสอบและการควบคุมไร้สายแบบอัตโนมัติที่มีการเชื่อมโยงของเซ็นเซอร์ของข้อมูลภายในบริษัทที่ครบวงจร (Fully Automated Remote Monitoring and Controlling)

ตารางที่ 5 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละของความแปรปรวนสะสมขององค์ประกอบที่ 1 การตรวจสอบและการควบคุมไร้สายแบบอัตโนมัติที่มีการเชื่อมโยงของเซ็นเซอร์ของข้อมูลภายในบริษัทที่ครบวงจร

ตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ
การพัฒนาการตรวจสอบควบคุมข้อมูลในหน่วยงานจากภายนอกสำนักงาน	1.007
ความสามารถในการแก้ไขข้อมูลของหน่วยงานจากภายนอกสำนักงาน	0.994
การพัฒนาการเชื่อมต่อเข้าคอมพิวเตอร์ที่ทำงานจากภายนอกสำนักงาน	0.981
ระดับการเชื่อมโยงของเซ็นเซอร์ของข้อมูลภายในบริษัทที่ครบวงจร	0.754
การนำระบบช่วยเหลือที่เป็นอัตโนมัติมาใช้ในการทำงาน	0.651
ความสามารถเชื่อมต่อข้อมูลถึงกันของเครื่องจักรเครื่องมือของบริษัทภายใต้ระบบอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ	0.576
การนำระบบหุ่นยนต์หรือระบบสายพานช่วยเหลือการทำงาน	0.467
ค่าไอเกน	10.27
ค่าร้อยละของความแปรปรวน	46.68
ค่าร้อยละความแปรปรวนสะสม	46.68

องค์ประกอบที่ 2 มีตัวแปรทั้งหมด 5 ตัว แสดงดังตารางที่ 6 มีค่าไอเกนเท่ากับ 3.73 มีพิสัยของค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.80 – 0.98 อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 16.96 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ได้ว่า "ความสม่ำเสมอในการเพิ่มพูนความรู้ของคน เครื่องจักร และการวิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผลบนระบบคลาวด์ (Augmented Reality for Training and Big Data Analytics and Cloud Computing)"



ตารางที่ 6 คำนวณน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละของความแปรปรวนสะสมขององค์ประกอบที่ 2 ความสม่ำเสมอในการเพิ่มพูนความรู้ของคน เครื่องจักร และการวิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผลบนระบบคลาวด์

ตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ
การกำหนดแผนการฝึกอบรมประจำปีที่ชัดเจน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร	0.98
การฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	0.961
การมีระบบในการป้องกันข้อมูลบนระบบคลาวด์	0.869
การจัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ของบริษัทที่มากกว่าข้อมูลทั่วไป	0.835
ระดับการรับรู้ของเซ็นเซอร์ในระบบ ถึงข้อมูลเกี่ยวกับการจัดซื้อวัตถุดิบ การผลิต การขนส่ง การตลาด	0.805
การขาย และการบริการ โดยสามารถ ป้อน ตรวจสอบ และควบคุม ข้อมูล	
ค่าไอเกน	3.73
ค่าร้อยละของความแปรปรวน	16.96
ค่าร้อยละความแปรปรวนสะสม	63.65

องค์ประกอบที่ 3 มีตัวแปรทั้งหมด 4 ตัว แสดงดังตารางที่ 7 มีค่าไอเกนเท่ากับ 2.03 มีพิสัยของค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.71 – 1.01 อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 9.26 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ได้ว่า “การบำรุงรักษาแบบคาดการณ์ล่วงหน้า (Predictive Maintenance, PDM)”

ตารางที่ 7 คำนวณน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละของความแปรปรวนสะสมขององค์ประกอบที่ 3 การบำรุงรักษาแบบคาดการณ์ล่วงหน้า

ตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ
ความสามารถในการวางแผนของแผนกดูแลและซ่อมแซมเครื่องจักรในบริษัท	1.019
การพยากรณ์โอกาสที่จะเกิดการสูญเสียของเครื่องจักร เครื่องมือ เพื่อการวางแผนการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน	0.950
ความสามารถทำนายความเสียหายของเครื่องจักร เครื่องมือในอนาคตได้	0.791
ความสามารถในการคาดคะเนอัตราการเสื่อมในอนาคตของเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ในบริษัท	0.71
ค่าไอเกน	2.03
ค่าร้อยละของความแปรปรวน	9.26



ตัวแปร	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ
ค่าร้อยละความแปรปรวนสะสม	72.91

องค์ประกอบที่ 4 ตัวแปรทั้งหมด 3 ตัว แสดงดังตารางที่ 8 มีค่าไอเกนเท่ากับ 1.14 มีพิสัยของค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.71 – 1.01 อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 5.18 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ได้ว่า “ระบบอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ (Smart Electronic Systems)”

ตารางที่ 8 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละของความแปรปรวนสะสมขององค์ประกอบที่ 4 ระบบอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ

ตัวแปร	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ
การพัฒนาการสื่อสารข้อมูลของเครื่องจักรกับคอมพิวเตอร์ภายในบริษัทผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	1.005
ความเข้มแข็งของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (ระบบที่ใช้ไม่ล่ม) ของบริษัท	0.962
ผู้เกี่ยวข้องสามารถทำการแก้ไข บั๊กข้อมูล ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัท	0.721
ค่าไอเกน	1.14
ค่าร้อยละของความแปรปรวน	5.18
ค่าร้อยละความแปรปรวนสะสม	78.09

องค์ประกอบที่ 5 ตัวแปรทั้งหมด 3 ตัว แสดงดังตารางที่ 9 มีค่าไอเกนเท่ากับ 1.03 มีพิสัยของค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.69 – 0.92 อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 4.70 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ได้ว่า “การออกแบบการผลิตและการควบคุมแบบดิจิทัล (Smart Shop-floor, Production Control, and Digital Factory Design)”

ตารางที่ 9 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละของความแปรปรวนสะสมขององค์ประกอบที่ 5 การออกแบบการผลิตและการควบคุมแบบดิจิทัล

ตัวแปร	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ
การออกแบบการผลิตได้ก่อนผลิตงานจริง	0.925
ความพร้อมของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท	0.842
การมีโปรแกรมที่ช่วยในการสร้างแบบจำลองการผลิต (Simulation Software)	0.698
ค่าไอเกน	1.03



ค่าร้อยละของความแปรปรวน	4.70
ค่าร้อยละความแปรปรวนสะสม	82.80

อภิปรายผล

จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อระดับผลกระทบในการพัฒนาสู่อุตสาหกรรม 4.0 ของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์พบว่าระดับผลกระทบด้านการใช้ระบบเชื่อมต่อที่ครบวงจรแบบดิจิทัล (Fully Digital and Integrated) มีผลกระทบมากที่สุดคือ 3.61 องค์การควรมีความตระหนักถึงระบบที่เกิดการโต้ตอบที่สมบูรณ์แบบในส่วนห่วงโซ่คุณค่า โลจิสติกส์ ห่วงโซ่อุปทานและคลังสินค้า ระหว่างอุปกรณ์กับระบบโดยรวม และด้านหุ่นยนต์อัตโนมัติและระบบช่วยเหลือ น้อยที่สุดคือ 3.13 ซึ่งจะต้องใช้การลงทุนกับการผลิตที่เกี่ยวข้องกับหุ่นยนต์อัตโนมัติหรือระบบสายพานอัตโนมัติ รวมถึง หุ่นยนต์หรือระบบสายพานที่ทำงานร่วมกันเป็นระบบ ซึ่งอุปกรณ์การผลิตจะมีการลงทุนสูงและอาจจะได้ผลตอบแทนที่ไม่คุ้มค่า สำหรับระดับความเร่งด่วนในการพัฒนาสู่อุตสาหกรรม 4.0 ของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์พบว่า การใช้ระบบเชื่อมต่อที่ครบวงจรแบบดิจิทัล (Fully Digital and Integrated) มีระดับความเร่งด่วนมากที่สุดคือ 3.49 ซึ่งสอดคล้องกับระดับผลกระทบที่มากตามด้วย องค์การต้องรีบให้ความสำคัญกับระบบที่เกิดการโต้ตอบที่สมบูรณ์แบบในส่วนห่วงโซ่คุณค่า โลจิสติกส์ ห่วงโซ่อุปทานและคลังสินค้า ระหว่างอุปกรณ์กับระบบโดยรวม และด้านการบำรุงรักษาแบบคาดการณ์ล่วงหน้า อันเป็นการบำรุงรักษาเชิงพยากรณ์ การคาดคะเนอัตราการเสื่อมของเครื่องจักร หรือคาดคะเน ทำนาย พยากรณ์ อาการชำรุดในปัจจุบันเพื่อสามารถจัดวางแผน เพื่อทำการบำรุงรักษาเครื่องจักรในอนาคต โดยใช้ข้อมูลจากกระบวนการ มาดำเนินการวางแผนการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน โดยพยากรณ์โอกาสที่จะเกิดการสูญเสีย หน้าที่การทำงานของเครื่องจักร มีค่าน้อยที่สุดคือ 2.95 ซึ่งในสถานะปัจจุบันองค์การมีการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) อยู่แล้ว ส่งผลให้ระดับความเร่งด่วนในด้านนี้น้อย องค์การสามารถรอเมื่อพร้อมต่อการลงทุนได้

การอภิปรายผลการศึกษาโดยเรียงตามองค์ประกอบที่มีค่า Eigenvalues มากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การตรวจสอบและการควบคุมไร้สายแบบอัตโนมัติที่มีการเชื่อมโยงของเซ็นเซอร์ของข้อมูล ภายในบริษัทที่ครบวงจร (Fully Automated Remote Monitoring and Controlling) ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Haddara and Elragal (2015); The Boston Consulting Group (2016); McKinsey Digital (2016); Berger (2016); Antonsson (2017) และ Schumacher et al. (2016) โดยพบว่า หัวข้อนี้เป็นหนึ่งในองค์ประกอบอุตสาหกรรม 4.0 ที่มีความสำคัญ เนื่องจากบริษัทต้องพัฒนาระบบที่เกิดการโต้ตอบที่สมบูรณ์แบบในส่วน ห่วงโซ่คุณค่า โลจิสติกส์ ห่วงโซ่อุปทานและคลังสินค้า ระหว่างอุปกรณ์กับระบบโดยรวมเพื่อให้ข้อมูลครบถ้วน สมบูรณ์

องค์ประกอบที่ 2 ความสม่ำเสมอในการเพิ่มพูนความรู้ของคน เครื่องจักร (Augmented Reality for Training) และการวิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผลบนระบบคลาวด์ (Big Data Analytics and Cloud Computing) ซึ่งสอดคล้องกันกับการวิจัยของ Berger (2016) และ Moeuf et al. (2017) โดยพบว่า ให้ทั้งสองหัวข้อนี้เป็นหนึ่งในองค์ประกอบอุตสาหกรรม 4.0 ที่มีความสำคัญเนื่องจากต้องให้บุคลากรมีส่วนร่วมต่อการฝึกอบรมและมีการเปิดโอกาสการเรียนรู้ภายในอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการจัดเก็บ จัดการ วิเคราะห์ และประมวลผลของข้อมูลขนาดใหญ่ในองค์การ



องค์ประกอบที่ 3 การบำรุงรักษาแบบคาดการณ์ล่วงหน้า (Predictive Maintenance, PDM) ซึ่งสอดคล้องกันกับการวิจัยของ The Boston Consulting Group (2016); McKinsey Digital (2016) และ Antonsson (2017) โดยพบว่า หัวข้อนี้เป็นหนึ่งในองค์ประกอบอุตสาหกรรม 4.0 ที่มีความสำคัญเนื่องจากต้องมีการบำรุงรักษาเชิงพยากรณ์ การคาดคะเน อัตราการเสื่อมของเครื่องจักร หรือคาดคะเน ทำนาย พยากรณ์อาการชำรุดในปัจจุบันเพื่อสามารถจัดวางแผน เพื่อทำการบำรุงรักษาเครื่องจักรในอนาคต โดยใช้ข้อมูลจากระบบการ มาดำเนินการวางแผนการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน โดยพยากรณ์โอกาสที่จะเกิดการสูญเสีย หน้าที่การทำงานของเครื่องจักร

องค์ประกอบที่ 4 ระบบอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ (Smart Electronic Systems) ซึ่งสอดคล้องกันกับการวิจัยของ Stock and Seliger (2016); The Boston Consulting Group (2016); McKinsey Digital (2016); Berger (2016); Antonsson (2017); Moeuf et al. (2017) และ Schumacher et al. (2016) โดยพบว่า หัวข้อนี้เป็นหนึ่งในองค์ประกอบอุตสาหกรรม 4.0 ที่มีความสำคัญเนื่องจากต้องมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถตอบสนองข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ สามารถไหลไปได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง

องค์ประกอบที่ 5 การออกแบบการผลิตและการควบคุมแบบดิจิทัล (Smart Shop-Floor, Production Control, and Digital Factory Design) ซึ่ง สอดคล้องกันกับการวิจัยของ Stock and Seliger (2016); The Boston Consulting Group (2016); McKinsey Digital (2016); Berger (2016); Antonsson (2017); Moeuf et al. (2017) และ Schumacher et al. (2016) โดยพบว่า หัวข้อนี้เป็นหนึ่งในองค์ประกอบอุตสาหกรรม 4.0 ที่มีความสำคัญเนื่องจากต้องมีการจำลองและการสร้างแบบจำลองการผลิตด้วยตนเอง เพื่อช่วยให้สามารถประเมินผลลัพธ์บางอย่างได้ รวมถึงมีการจัดการวัตถุดิบอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาระดับผลกระทบในการพัฒนาสู่อุตสาหกรรม 4.0 ของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์พบว่าระดับผลกระทบด้านการใช้ระบบเชื่อมต่อที่ครบวงจรแบบดิจิทัล (Fully Digital and Integrated) มีผลกระทบมากที่สุดคือ 3.61 องค์การควรมีความตระหนักถึงระบบที่เกิดการโต้ตอบที่สมบูรณ์แบบใน ส่วน ห่วงโซ่คุณค่า โลจิสติกส์ ห่วงโซ่อุปทานและคลังสินค้า ระหว่างอุปกรณ์กับระบบโดยรอบ รัฐต้องมีการส่งเสริม ให้ความรู้กับระบบที่สามารถโต้ตอบที่สมบูรณ์ และด้านหุ่นยนต์อัตโนมัติและระบบช่วยเหลืออื่นน้อยที่สุดคือ 3.13 ซึ่งจะต้องใช้การลงทุนกับการผลิตที่เกี่ยวข้องกับหุ่นยนต์อัตโนมัติหรือระบบสายพานอัตโนมัติ รวมถึงหุ่นยนต์หรือระบบสายพานที่ทำงานร่วมกันเป็นระบบ ซึ่งอุปกรณ์การผลิตจะมีการลงทุนสูงและอาจจะได้ผลตอบแทนที่ไม่คุ้มค่างบกับเงินลงทุน รัฐควรส่งเสริม พัฒนา ความรู้ด้านหุ่นยนต์อัตโนมัติไม่ว่าจะเป็นด้านเงินลงทุนหรือการให้สิทธิด้านการลงทุน การสนับสนุนด้านบุคลากร เป็นต้น



ข้อเสนอแนะเชิงการบริหารจัดการ/แก้ไขปัญหา

จากการศึกษาระดับความเร่งด่วนในการพัฒนาองค์ประกอบ Industry 4.0 ขององค์การพบว่าระดับความเร่งด่วนด้านการใช้ระบบเชื่อมต่อที่ครบวงจรแบบดิจิทัล (Fully Digital and Integrated) มีระดับความเร่งด่วนมากที่สุดคือ 3.49 ซึ่งสอดคล้องกับระดับผลกระทบที่มากตามด้วย องค์การต้องรีบให้ความสำคัญกับระบบที่เกิดการโต้ตอบที่สมบูรณ์แบบในสวน ห่วงโซ่คุณค่า โลจิสติกส์ ห่วงโซ่อุปทานและคลังสินค้า ระหว่างอุปกรณ์กับระบบโดยรอบ และด้านการบำรุงรักษาแบบคาดการณ์ล่วงหน้า อันเป็นการบำรุงรักษาเชิงพยากรณ์ การคาดคะเนอัตราการผลิตของเครื่องจักร หรือคาดคะเน ทำนาย พยากรณ์อาการชำรุดในปัจจุบันเพื่อสามารถจัดวางแผน เพื่อทำการบำรุงรักษาเครื่องจักรในอนาคต โดยใช้ข้อมูลจากระบบการ มาดำเนินการวางแผนการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน โดยพยากรณ์โอกาสที่จะเกิดการสูญเสีย หน้าที่การทำงานของเครื่องจักร มีค่าน้อยที่สุดคือ 2.95 ซึ่งในสถานะปัจจุบันขององค์การมีการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) อยู่แล้ว ส่งผลให้ระดับความเร่งด่วนในด้านนี้มัน้อย องค์การสามารถรอเมื่อพร้อมต่อการลงทุนได้

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาวิจัย โดยการนำเอาองค์ประกอบทั้ง 5 ไปศึกษาการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis, CFA) เพื่อยืนยันผลต่อไป
2. เนื่องจากการการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลไม่ครอบคลุมปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์การทั้งหมด ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพหรืออาจทำวิจัยแบบผสมผสานเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความชัดเจนและเป็นข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

รายการอ้างอิง

- กฎกระทรวงกำหนดจำนวนการจ้างงานและมูลค่าสินทรัพย์ถาวรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2545. (2545, 20 กันยายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 119 ตอนที่ 93 ก. หน้า 17-19.
- กระทรวงแรงงาน. (2560). *ดัชนีชี้วัดภาวะแรงงาน พ.ศ. 2560*. สืบค้นจาก https://www.mol.go.th/wp-content/uploads/sites/2/2019/03/rwmelmhnangsuuedachniichiiwadphaawaaerngngaan_ph.s.2560.pdf
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2556). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- เจน นำชัยศิริ. (2558). Thai Industries 2026 กับแนวทางอุตสาหกรรมในอนาคต. *Industry Focus*, 4(50), 5-7.
- ธีระดา ภิฎญ. (2561). เทคนิคการแปลผลการวิเคราะห์องค์ประกอบสำหรับงานวิจัย. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 10(ฉบับพิเศษ), 292-304.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2556). *การวิเคราะห์สถิติหลายตัวแปรสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติและสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2558). พัฒนภาคอุตสาหกรรมไทยให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงตามแนวทางการจัดการอนาคต. *Future Management*, (119), 11-18.
- สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์. (2562). จำนวนผู้ประกอบการและแรงงาน. สืบค้นจาก <http://eiu.thaieei.com/Labour.aspx>.
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก. (2562). อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ. สืบค้นจาก <https://www.eeco.or.th>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). มูลค่าและอัตราการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP: Gross Domestic Product). สืบค้นจาก https://www.nesdb.go.th/main.php?filename=qgdp_page.
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2560). อุตสาหกรรม 4.0 (Industry 4.0) แนวทางของอุตสาหกรรมแห่งอนาคต. สืบค้นจาก <https://www.nstda.or.th/th/nstda-knowledge/11529-industry-4-0>.
- สำนักวิชาการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2559). ประเทศไทย 4.0. สืบค้นจาก <http://www.parliament.go.th/library>
- Antonsson, M. (2017). *Industry 4.0 where are Swedish manufacturers in the transition towards Industry 4.0?* (Master's thesis). Chalmers University of Technology, Department of Technology Management and Economics.
- Berger, R. (2016). *Digitalisering av svensk industri*. Retrieved from <https://www.vinnova.se/contentassets/74b4b3181824438585898a378b2bc726/digitalisering-av-svensk-industri.pdf>.
- Haddara, M., & Elragal, A. (2015). The readiness of ERP systems for the factory of the future. *Procedia Computer Science*, 64(2015), 721-728.
- Hamzeh, R., Zhong, R., & Xu, X. W. (2018). A survey study on industry 4.0 for New Zealand manufacturing. *Procedia Manufacturing*, 26(2018), 49-57.
- Hecklau, F., Galeitzke, M., Flachs, S., & Kohl, H. (2016). Holistic approach for human resource management in industry 4.0. *Procedia CIRP*, 54 (2016), 1-6
- Hermann, M., Pentek, T., & Otto, B. (2016). Design principles for industrie 4.0 scenarios. In L., O'Conner (Ed.). *2016 49th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS)*, 3928-3937.
- McKinsey Digital. (2016). *Industry 4.0 after the initial hype, where manufacturers are finding value and how they can best capture it*. Retrieved from https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/business%20functions/mckinsey%20digital/our%20insights/getting%20the%20most%20out%20of%20industry%204%200/mckinsey_industry_4_0_2016.ashx.



- Moeuf, A., Pellerin, R., Lamouri, S. & Giraldo, S., T. (2017). *Industry 4.0 and the SME: a technology-focused review of the empirical literature*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/326345441_Industry_40_and_the_SME_a_technology-focused_review_of_the_empirical_literature.
- Schumacher, A., Erol, S. & Sihn, W. (2016). A maturity model for assessing Industry 4.0 readiness and maturity of manufacturing enterprises. *Procedia CIRP*, 52 (2016), 161-166
- Stock, T. & Seliger, G. (2016). Opportunities of sustainable manufacturing in industry 4.0. *Procedia CIRP*, 40(2016), 536-541.
- Lorenz, M., Küpper, D., Rübmann, M., Heidemann, A., & Bause, A. (2016). *Time to accelerate in the race toward Industry 4.0*. Retrieved from http://www.metalonia.com/w/documents/BCG-Time-to-Accelerate-in-the-Race-Toward-Industry-4.0-May-2016_tcm80-209674.pdf.



รูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถาบันการอาชีวศึกษา เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

The Creative Conflict Management Model in Vocational Education Institutions in Northeastern Region of Thailand

ณัฐพัชร์ วรพงศ์พัชร์^{1*} พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ² รุ่งทิวา ชูทอง³ อาศิรา ราชเวียง⁴

Ntapat Worapongpat^{1*} Phongsak Phakamach² Rungtiva Choothong³ Akera Ratchavieng⁴

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

¹Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

²วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

²College of Management Innovation, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

³คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

³Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

⁴คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

⁴Faculty of Industry and Technology, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

E-mail : Ntapat.W@rmutp.ac.th

Received : 1 ตุลาคม 2562

Revised : 26 เมษายน 2563

Accepted : 1 พฤษภาคม 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาองค์ประกอบของรูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถาบันการอาชีวศึกษาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2) ประเมินรูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถาบันการอาชีวศึกษาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และ 3) เสนอรูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถาบันการอาชีวศึกษาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี วิธีดำเนินการวิจัยมี 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) วิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถาบันการอาชีวศึกษา 2) การใช้เทคนิคเดลฟายกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาองค์ประกอบด้านการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถาบันการอาชีวศึกษา จำนวน 15 คน 3) การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 คน เพื่อทราบข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และ 4) ประเมินรูปแบบจากความคิดเห็นของผู้บริหารสถาบันการอาชีวศึกษาและบุคลากรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



จำนวน 525 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐาน และพิสัยระหว่างควอไทล์ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถาบันการอาชีวศึกษามีความเหมาะสม โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 6 ด้าน ได้แก่ 1) การยึดองค์กรเป็นศูนย์กลาง 2) การปรองดอง 3) การไกล่เกลี่ย 4) การยอมให้ 5) การหลีกเลี่ยง และ 6) การแข่งขัน และมีตัวชี้วัดทั้งหมด 32 ตัว

คำสำคัญ : รูปแบบ, การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์, สถาบันการอาชีวศึกษา

Abstract

The objectives of this research were to: 1) investigate the creative conflict management model in vocational education institutions; 2) assess creative conflict management model in vocational education institutions; and 2) identify the creative conflict management model in vocational education institutions. The study was conducted by a mixed methodology research approach. The research process consisted of four steps: 1) analyzing the documents and related literatures concerning the creative conflict management model in vocational education institutions; 2) using Delphi technique with group of 15 experts on the creative conflict management model in vocational education institutions; 3) sought the advices and feedbacks from seven experts by using connoisseurship technique; and 4) using the model to evaluation the opinions of 525 administrators and personnel in Northeastern region of Thailand. The analysis of the data was accomplished by computation of percentage, mean, standard deviation, median and interquartile range. The results of research showed that the form of creative conflict management in vocational education institutions is appropriate in overall and in a high level which consisted six factors: 1) organizational centralization; 2) accommodation; 3) meditation; 4) sanction; 5) avoidance; and 6) competition and 32 indicators.

Keywords: Model, Creative Conflict Management, Vocational Education Institution.

บทนำ

สถาบันการอาชีวศึกษาเป็นสถาบันเพื่อการฝึกอาชีพ ผู้บริหารย่อมเป็นตัวจักรสำคัญต่อแนวทางการปฏิรูปอาชีวศึกษา การพัฒนางานวิชาการและคุณภาพ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การเปิดโอกาสให้หารือร่วมคิดร่วมปฏิบัติงานกับผู้เรียน ส่งเสริมให้ใช้เวลาในการจัดกิจกรรมนอกหลักสูตร แสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองและการสอนอย่างเต็มศักยภาพ สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ จัดหาสื่อการเรียนรู้ที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ มีการติดตามผลอย่างเป็นระบบ จัดให้มีการรายงานผลการปฏิบัติงานของสถาบันให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษามีส่วนร่วมรับรู้



ต่อเนื่องทุกชั้นตอน (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2561) นอกจากนี้ผู้บริหารต้องกำหนดแนวทางพัฒนาสถาบันที่ควรจะเป็นในอนาคตได้อย่างเหมาะสมกับบริบทภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งนี้เพื่อรองรับโครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจแนวตะวันออก-ตะวันตก (East-West Economic Corridor : EWEC) หรือเรียกอีกอย่างว่า R9 (เส้นทางหมายเลข 9) ซึ่งเป็นเส้นทางในการขนส่งที่จะเปลี่ยนไปหลังจากที่เปิด AEC ตามแผนยุทธศาสตร์ต่างประเทศภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งต้องผลิตกำลังคนเพื่อรองรับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในภูมิภาค ดังนั้นผู้บริหารสถาบันการอาชีวศึกษาต้องเตรียมความพร้อมของบุคลากรและแรงงานไทยให้รับกับอุตสาหกรรมเทคโนโลยีขั้นสูงเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาประเทศต่อไป (พงษ์ศักดิ์ ผกาภาส, ชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง และอุษา งามมีศรี, 2561)

ปัจจุบันเป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ซึ่งเป็นพลวัตที่เกิดจากความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีดิจิทัล โดยส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตและทำให้เกิดการแข่งขันกันทั้งในระดับชาติและนานาชาติ แต่ในสถานการณ์จริงพบว่าผู้บริหารสถาบันการอาชีวศึกษาจะมีปัญหาอุปสรรคมากมายในการนำสถาบันไปสู่ความสำเร็จได้ตามเป้าหมายในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพของผู้เรียนยังคงอยู่ในระดับต่ำกว่ามาตรฐานการศึกษาของชาติหรืออาจไม่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้โดยทั่วไป ทั้งนี้จะมีสาเหตุสำคัญมาจากความขัดแย้งทั้งภายในและภายนอกสถาบันการศึกษาเพราะปัจจุบันเป็นยุคของความขัดแย้งทั้งในระดับครอบครัว ระดับชาติ จนถึงระดับนานาชาติ ซึ่งมีความสลับซับซ้อนมากขึ้นตลอดเวลา ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่มีใครปรารถนาแต่เป็นสิ่งที่ยากจะหลีกเลี่ยงได้ เพราะทุกคนก็ต้องการตัดวงจรผลประโยชน์ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินมาให้แก่ตนเองและยังคงเป็นเช่นนี้ตลอดชีวิตและเมื่อมาอยู่ร่วมกันในสถาบันการอาชีวศึกษาจึงไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงความขัดแย้งนี้ได้ ดังนั้นทุกฝ่ายจึงต้องรู้จักและทำความเข้าใจกับความขัดแย้ง การแก้ปัญหาความขัดแย้ง และแปลงสภาพความขัดแย้งให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรให้ได้ในที่สุด (Miall, Ramsbothan & Woodhouse, 2011)

การจัดการความขัดแย้งจึงเป็นภารกิจสำคัญของผู้บริหารทุกระดับในองค์กรและต้องดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยด่วนที่สุดเพื่อมิให้ปัญหามานพลาถกกลายเป็นปัญหาหลักในองค์กรที่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยง่าย (Stenner, 2005) โดยสนับสนุนให้ทุกฝ่ายให้ความร่วมมือร่วมใจกันทำงานเพื่อสร้างผลงานอันดีเด่นให้กับสถาบันการศึกษา หากได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากบุคลากรทุกคนย่อมจะเป็นเครื่องรับประกันว่างานที่ปฏิบัติจะประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี ปัจจุบันพบว่าปัญหาความขัดแย้งในสถาบันการศึกษามีมากขึ้นทั้งในด้านความถี่และความรุนแรงซึ่งส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน หากผู้บริหารไม่มีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการแก้ปัญหานี้ให้อยู่ในภาวะที่สมดุลและเอื้อต่อการบริหารจัดการทั้ง 4 ด้านของภารกิจย่อมก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบันการศึกษาได้

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องสำคัญมากในกระบวนการบริหารจัดการ เมื่อมีปัญหาก่อเกิดขึ้นในสถาบันการอาชีวศึกษาไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งที่เกี่ยวกับการบริหารโดยตรงหรือเป็นปัญหาความขัดแย้งส่วนบุคคลหรือปัญหาระหว่างกลุ่ม ผู้บริหารต้องมีหน้าที่โดยตรงในการแก้ไขปัญหาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะสร้างปัญหาในการปฏิบัติงานทั้งในเรื่องของความร่วมมือหรือการประสานงานกันของแต่ละฝ่าย และมักเป็นต้นเหตุที่ทำให้บรรยากาศในการทำงานไม่ดีรวมทั้งยังส่งผลต่ออารมณ์ส่วนบุคคลเป็นอย่างมากและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เช่น เป็นคนก้าวร้าวหรือการประณามผู้อื่น และในที่สุดจะมีผลกระทบต่อคุณภาพของผู้เรียน ผู้บริหาร



สถาบันการศึกษาจึงต้องแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าภารกิจของผู้บริหารสถาบันการอาชีวศึกษามีมากมายและยากที่จะลงดำเนินการให้สำเร็จโดยลำพัง โดยต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ และความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรทุกฝ่ายทุกระดับ ซึ่งอาจมีความขัดแย้งเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา สำหรับสาเหตุส่วนใหญ่จะมาจากข้อจำกัดของทรัพยากรทางการศึกษา ได้แก่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี และงบประมาณ การแก้ปัญหาความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ยากเพราะเป็นเรื่องที่มีปัจจัยต่าง ๆ จำนวนมากเข้ามาทำให้เกิดขึ้น มักก่อให้เกิดความสับสนและความเสียหายแก่สถาบันโดยตรง จากความไม่มีประสิทธิภาพในการบริหารงานของสถาบันการศึกษา (สุทธญาน์ ใจซื่อ และเด่น ชะเนติยัง, 2562) จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถาบันการอาชีวศึกษาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย” เพื่อสร้างองค์ความรู้และสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาผู้บริหารสถาบันการอาชีวศึกษาให้นำไปเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถาบันได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

Robbins and Judge (2013) กล่าวว่า “ความขัดแย้ง” เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลฝ่ายหนึ่งมีความพยายามที่จะตอบโต้อีกฝ่ายหนึ่งโดยการขัดขวางไม่ให้ฝ่ายตรงข้ามสามารถบรรลุเป้าหมายหรือได้รับผลประโยชน์ตามต้องการ และได้เสนอพฤติกรรมที่แสดงออกให้เหมาะสมกับสถานการณ์ความขัดแย้ง เพื่อเป็นการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในการอยู่ร่วมกันในองค์กร ดังนี้

1. การเอาชนะ (Competing) ควรจะใช้วิธีการนี้เมื่อ
 - 1.1 ต้องรีบตัดสินใจอย่างเร่งด่วน เช่น มีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้น
 - 1.2 เมื่อเป็นประเด็นสำคัญ ซึ่งเมื่อลงมือปฏิบัติแล้วอาจเป็นสิ่งที่คนไม่ชอบหรือไม่พอใจ เช่น การตัดงบประมาณ การลดค่าใช้จ่าย และการบังคับให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบการลงโทษทางวินัย
 - 1.3 เมื่อเป็นประเด็นสำคัญยิ่งต่อหน่วยงานและมีความมั่นใจว่าเราถูก
 - 1.4 เพื่อป้องกันตนเองจากการถูกเอาเปรียบอย่างไร้เหตุผล
2. การร่วมมือ (Collaborating) ควรใช้วิธีการนี้เมื่อ
 - 2.1 ต้องการหาวิธีที่ดีกว่าในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เมื่อแนวคิดทั้งสองฝ่ายมีความสำคัญมากกว่าจะประนีประนอมกันได้
 - 2.2 เมื่อเราต้องการที่จะเรียนรู้ตนเองหรือต้องการเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่น
 - 2.3 เพื่อต้องการผสมผสานความคิดเห็นที่ดีของทุกฝ่ายเข้าด้วยกัน เพื่อจะได้หาวิธีที่ดีกว่าในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
 - 2.4 เพื่อให้คนทั้งหลายมีความผูกพันต่อกัน โดยผนึกความต้องการของคนทั้งหลายให้เป็นเอกฉันท์
 - 2.5 เพื่อที่จะประสานความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกันระหว่างบุคคลเข้าด้วยกัน
3. การประนีประนอม (Compromising) ควรจะใช้วิธีการนี้เมื่อ



3.1 เป้าหมายของความขัดแย้งมีความสำคัญในระดับปานกลางและไม่คุ้มกับความพยายามหรือออกแรงเพื่อที่จะเอาชนะ

3.2 เมื่อคู่ขัดแย้งมีอำนาจหรือมีพวกพ้องมากเท่า ๆ กัน และมีเป้าหมายต่างกันอย่างชัดเจน

3.3 เพื่อให้สามารถตกลงกันได้ชั่วคราวในประเด็นที่ซับซ้อน

3.4 เพื่อให้ได้วิธีการแก้ปัญหาที่พอยอมรับกันได้ในเวลาที่ย่ำกัด

3.5 ใช้เป็นทางสายกลางในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เมื่อใช้วิธีการแข่งขันหรือการร่วมมือไม่ได้ผล

4. การหลีกเลี่ยง (Avoiding) ควรใช้วิธีการนี้เมื่อ

4.1 ประเด็นขัดแย้งเป็นเรื่องไร้สาระและมีปัญหาอย่างอื่นที่สำคัญกว่ารอการแก้ไขปัญหาย่อย

4.2 เมื่อเรารู้ว่าเราไม่มีโอกาสที่จะชนะ เช่น เมื่อเราไม่มีอำนาจพอหรือมีความคุ้นเคยกับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก หรือสิ่งทีนอกเหนืออำนาจของเรา เช่น บุคลิกภาพที่ไม่น่าคบของเพื่อนเรา งาน ความเห็นแก่ตัวของเพื่อน กฎระเบียบที่ไม่เป็นธรรมและยากแก่การปฏิบัติ

4.3 เมื่อการเผชิญหน้ากับความขัดแย้งนั้นจะก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี

4.4 เพื่อต้องการให้คนอื่นลดความโกรธลงให้อยู่ในระดับที่พอจะทำงานร่วมกันได้

4.5 เมื่อต้องการรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมและเชื่อว่าจะได้ผลดีกว่าการรีบตัดสินใจในทันทีทันใด

4.6 เมื่อใช้วิธีการอื่นอาจได้ผลดีกว่า

4.7 เมื่อความขัดแย้งนี้เป็นผลมาจากความขัดแย้งอื่น ๆ

5. การยินยอม (Accommodating) จะใช้วิธีการนี้เมื่อ

5.1 ในสถานการณ์นั้นเราเห็นว่าเราเป็นฝ่ายผิดและต้องการวิธีที่ดีกว่า หรือต้องการที่เรียนรู้จากผู้อื่น และต้องการให้คนอื่นทั้งหลายเห็นว่าเราเป็นคนมีเหตุผล

5.2 เมื่อประเด็นนั้นมีความสำคัญต่อคนอื่นมากกว่าตัวเราเอง หรือเพื่อต้องการให้คนอื่นพอใจ และเพื่อแสดงไมตรีจิตในการที่จะได้รับความร่วมมือจากคนอื่น ๆ

5.3 เพื่อต้องการสร้างความยอมรับจากสังคมในการที่จะทำการให้สะดวกในการแก้ปัญหาสำคัญ ๆ ในอนาคต

5.4 เมื่อการแข่งขันต้องดำเนินต่อไปอีกอย่างไม่รู้จักจบสิ้น และจะเป็นผลเสียต่อเราเองไม่ว่าเราจะแพ้หรือชนะก็ตาม

5.5 เมื่อต้องการประสานสามัคคี และหลีกเลี่ยงความยุ่งเหยิงและแตกแยก

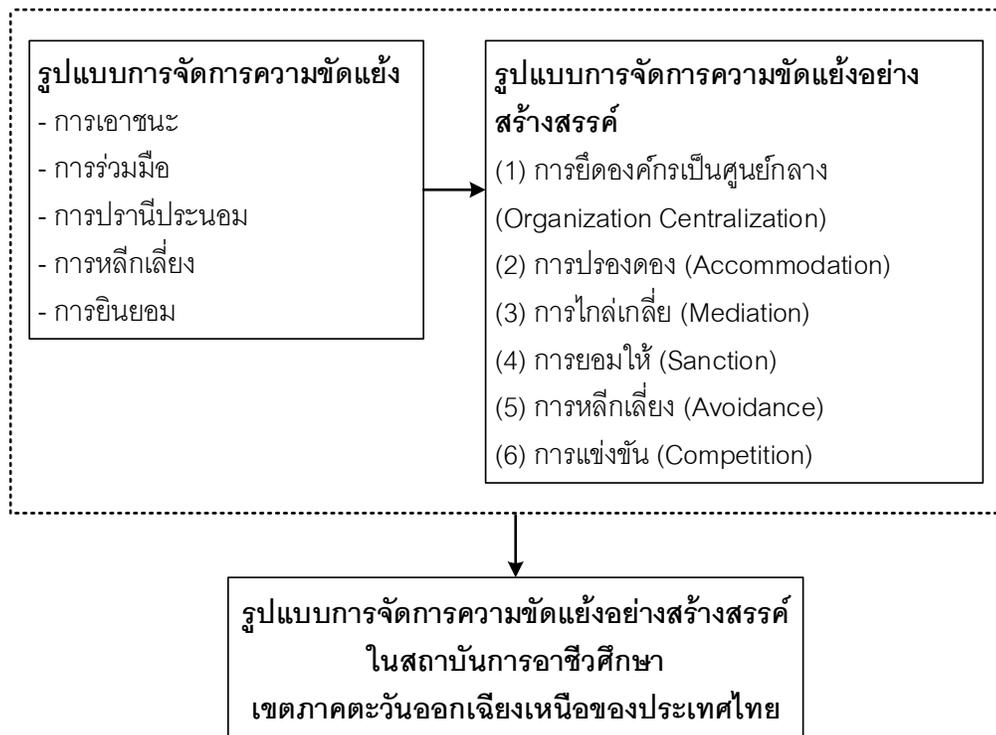
5.6 เมื่อต้องการพัฒนาบุคลากรโดยเปิดโอกาสให้เรียนรู้จากความผิดพลาดของตน

จากแนวคิดและวิธีการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ดังกล่าวมาสามารถนำมากำหนดเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ใช้ในการศึกษาวิจัยประกอบด้วย 1) การยึดองค์การเป็นศูนย์กลาง (Organizational Centralization), 2) การปรองดอง (Accommodation), 3) การไกล่เกลี่ย (Mediation), 4) การยอมให้ (Sanction), 5) การหลีกเลี่ยง (Avoidance) และ 6) การแข่งขัน (Competition) โดยองค์ประกอบทั้งหกควรสามารถที่จะวัดได้โดยการค้นหาตัวบ่งชี้ของแต่ละองค์ประกอบให้ชัดเจนเพื่อใช้ในการกำหนดรูปแบบและวิธีการในการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ต่อไป



โดยสรุปสามารถกล่าวได้ว่า ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอาจก่อให้เกิดทั้งผลดีและผลเสียต่อองค์กรในด้านที่เป็นประโยชน์ ได้แก่ เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลหรือองค์กรมีความกระตือรือร้นในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์และพัฒนาางงานของตน รู้จักตรวจสอบและประเมินตนเอง มีความเข้าใจผู้อื่น เกิดความสามัคคีภายในองค์กร ผู้บริหารมีข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจและแก้ปัญหาด้วยหลักการอย่างมีเหตุผล ทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความก้าวหน้า อย่างไรก็ตาม ความขัดแย้งที่มากเกินไปก็อาจก่อผลในด้านลบได้เช่นกัน โดยอาจส่งผลทำให้องค์กรแตกความสามัคคี ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรเป็นไปในทางลบ เกิดความหวาดระแวงไม่ไว้วางใจกัน ผู้บริหารขาดข้อมูลในการตัดสินใจ ทำให้เสียโอกาสในการแข่งขัน ดังนั้นความขัดแย้งจึงนำมาซึ่งประโยชน์และโทษดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น แต่หากองค์กรใดไม่มีความขัดแย้งเลย องค์กรนั้นก็จะเป็นองค์กรที่หยุดนิ่งอยู่กับที่ ไม่มีการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ จึงเป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะจัดการความขัดแย้งที่มีอยู่ในองค์กรให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ไม่มากเกินไปจนเป็นการขัดขวางการปฏิบัติงานหรือน้อยเกินไป จนทำให้เกิดความเฉื่อยชา เพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่ดีและพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธีระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Mixed Methodology) โดยเชิงปริมาณใช้เพื่อการศึกษาวิเคราะห์และประเมินรูปแบบการจัดการความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์ ส่วนเชิงคุณภาพใช้เพื่อศึกษาวิเคราะห์และยืนยันรูปแบบการจัดการความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์ในขั้นตอนสุดท้าย กำหนดขอบเขตในการวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) ศึกษาองค์ประกอบของรูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถาบันการอาชีวศึกษาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
- 2) ประเมินรูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถาบันการอาชีวศึกษาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
- 3) เสนอรูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถาบันการอาชีวศึกษาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1) กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญที่ใช้ในการศึกษาด้านการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถาบันการอาชีวศึกษา กำหนดให้มีอายุมากกว่า 40 ปี มีคุณวุฒิปริญญาโทขึ้นไป มีความรู้และประสบการณ์ในการจัดการความขัดแย้งในสถาบันการอาชีวศึกษาโดยตรงมากกว่า 10 ปี จำนวน 15 คน โดยใช้วิธีบอกต่อ (Snow Ball) กล่าวคือ ผู้วิจัยจะเลือกสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1 ก่อน แล้วขอคำแนะนำจากคนแรกให้บอกคนต่อไปจนได้ผู้ที่มีคุณสมบัติที่ดีที่สุดและทำจนกระทั่งได้ผู้เชี่ยวชาญครบ 15 คน
- 2) กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้บริหารสถาบันการอาชีวศึกษาและบุคลากรสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นผู้บริหาร จำนวน 15 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กำหนดเกณฑ์ของผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จจากผลงานและรางวัลที่ได้รับในอดีตทั้งในระดับชาติและนานาชาติ และบุคลากร จำนวน 510 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistate Sampling Scheme) และได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 525 คน
- 3) ผู้เชี่ยวชาญในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) เกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถาบันการอาชีวศึกษา จำนวน 7 คน โดยการเลือกแบบเจาะจงผู้ให้ข้อมูลสำคัญและมีประสบการณ์ตรงที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งในองค์กรทางการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา

กำหนดตัวแปรที่ศึกษาสำหรับรูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์จากการศึกษาเอกสารรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแนวคิดของผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการความขัดแย้งดังนี้

- (1) การยึดองค์กรเป็นศูนย์กลาง (Organization Centralization)



- (2) การปรองดอง (Accommodation)
- (3) การไกล่เกลี่ย (Mediation)
- (4) การยอมให้ (Sanction)
- (5) การหลีกเลี่ยง (Avoidance)
- (6) การแข่งขัน (Competition)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) แบบปลายปิด แบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งใช้ประเมินรูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถาบันอุดมศึกษา ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure In-depth Interview) โดยเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม-มีนาคม พ.ศ. 2562

การหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการทดสอบความเที่ยงตรง ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับกรวิจัยไปทดสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (Construct) และเชิงเนื้อหา (Content) โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญ 5 คน โดยพิจารณาเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ .5 ขึ้นไป และทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค และค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยหาค่า Item Total Correlation ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .981

การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย โดยผู้วิจัยได้แบ่งการดำเนินการตามลำดับต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็นและวิเคราะห์อย่างกว้างขวางในประเด็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถาบันการอาชีวศึกษา โดยใช้การสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการที่มีการตั้งคำถามนำและการส่งแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตอบ ซึ่งจะได้ความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญที่ตรงประเด็นในการตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามฉบับใหม่ ซึ่งเป็นคำถามปลายปิดที่พัฒนาจากการตอบความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในครั้งที่ 1 และสรุปประเด็นที่มีความถี่ซ้ำ ๆ กัน มาสร้างเป็นคำถามใหม่แบบประมาณค่า (Rating Scale Questionnaire) โดยส่งลิงค์ไปให้ผู้ตอบ

ขั้นตอนที่ 3 ส่งแบบสอบถามที่นำข้อคำถามในครั้งที่ 2 มาทำการวิเคราะห์หาค่ามัธยฐานและค่าพิสัยควอไทล์ในแต่ละข้อ แล้วเลือกข้อความของแบบสอบถามฉบับที่ 2 ที่มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.5 ลงมา สร้างเป็นแบบสอบถามฉบับใหม่โดยเพิ่มค่าพิสัยควอไทล์พร้อมกับแจ้งให้ผู้เชี่ยวชาญทราบว่าผลการตอบในครั้งที่ 2 อยู่ในตำแหน่งใด และให้ผู้เชี่ยวชาญนั้นทบทวนไปให้ผู้เชี่ยวชาญตอบในครั้งที่ 3

ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการเก็บข้อมูลในรอบที่ 3 พร้อมกับแสดงตำแหน่งค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของแต่ละข้อคำถามและแต่ละคนส่งให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นรอบสุดท้าย โดยพิจารณาความเหมือนและความแตกต่าง



ระหว่างคำตอบของตนเองและของกลุ่ม แล้วยืนยันว่าจะยืนยันคำตอบเดิมหรือเปลี่ยนแปลง หากต้องการยืนยันคำตอบเดิม ผู้เชี่ยวชาญต้องให้เหตุผลประกอบด้วย จากนั้นนำผลการวิเคราะห์มาจัดทำรูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ ในสถาบันการอาชีวศึกษาฉบับสมบูรณ์

2) การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยสร้างลิ้งค์เก็บข้อมูลแล้วนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินรูปแบบโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3) การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องโดยตรงและมีประสบการณ์กับการจัดการความขัดแย้งในองค์กรทางการศึกษา จำนวน 7 คน มาร่วมอภิปรายผลและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นปัญหาและแนวทางการพัฒนา จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) และตรวจสอบยืนยัน (Confirmation) องค์กรประกอบและตัวชี้วัดเพื่อหาข้อสรุปต่อไป

ผลการศึกษา

จากการวิจัยทำให้ได้ผลการศึกษาโดยสามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 3 ข้อ ดังต่อไปนี้

1) ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 15 คน ได้สรุปองค์ประกอบหลักของรูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถาบันการอาชีวศึกษาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยว่ามี 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) การยึดองค์กรเป็นศูนย์กลาง 2) การปรองดอง 3) การไกล่เกลี่ย 4) การยอมให้ 5) การหลีกเลี่ยง และ 6) การแข่งขัน

2) การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความขัดแย้งในสถาบันการอาชีวศึกษาทั้ง 7 คน เห็นสอดคล้องกันว่า องค์ประกอบหลักและตัวชี้วัดรูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถาบันการอาชีวศึกษาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยมีความเหมาะสม พร้อมให้ข้อเสนอแนะในการปรับรูปแบบของการใช้คำให้ชัดเจนมากขึ้น

3) การประเมินความคิดเห็นของผู้บริหารสถาบันการอาชีวศึกษาและบุคลากรทั้ง 525 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการพัฒนารูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถาบันการอาชีวศึกษาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และกำหนดองค์ประกอบและตัวชี้วัดดังต่อไปนี้

(1) การยึดองค์กรเป็นศูนย์กลาง (Organization Centralization) ประกอบด้วยตัวชี้วัด ได้แก่ 1) ยึดวิสัยทัศน์ขององค์กรเป็นสำคัญ 2) เสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร 3) การทำงานเป็นทีม 4) มีการกระจายอำนาจอย่างชัดเจน 5) ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดี และ 5) ผู้บริหารต้องมีคุณธรรมและจริยธรรม

(2) การปรองดอง (Accommodation) ประกอบด้วยตัวชี้วัด ได้แก่ 1) การเสนอแนวทางที่เน้นผลประโยชน์ร่วมกัน 2) การมิให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดกระทำในสิ่งที่กระทบต่อส่วนรวม 3) ทั้งสองฝ่ายลงนามยอมรับในข้อตกลงร่วมกัน 4) ทั้งสองฝ่ายถือสัญญาข้อตกลงคนละฉบับ และ 5) เน้นทุกฝ่ายจะต้องรับผิดชอบร่วมกันในการแสวงหาทางออกซึ่งเป็นที่ยอมรับร่วมกัน



(3) การไกล่เกลี่ย (Mediation) ประกอบด้วยตัวชี้วัด ได้แก่ 1) ผู้บริหารต้องปรับทัศนคติให้เป็นกลาง 2) ผู้บริหารต้องมองคู่กรณีด้วยความเมตตา 3) ผู้บริหารต้องชี้ให้ทั้งสองฝ่ายเห็นความสำคัญขององค์กร 4) การให้แต่ละฝ่ายพบกันครึ่งทาง และ 5) การให้แต่ละฝ่ายเสียสละบางส่วนเพื่อรักษาผลประโยชน์ส่วนรวม

(4) การยอมให้ (Sanction) ประกอบด้วยตัวชี้วัด ได้แก่ 1) การยอมปฏิบัติตาม 2) ผู้บริหารนิ่งสงบไม่กล่าวถึงอีก 3) การช่วยเหลืออย่างฉันทมิตร 4) ผู้บริหารยอมปฏิบัติตามเพื่อความสามัคคีในองค์กร 5) การยอมให้ทุกฝ่ายได้แสดงเหตุผลทุกมิติ และ 6) ผู้บริหารเน้นที่จะเจรจาในสิ่งที่ทุกฝ่ายเห็นพ้องกันมากกว่าที่จะเจรจาในเรื่องที่ทุกฝ่ายมีความเห็นแตกต่างกัน

(5) การหลีกเลี่ยง (Avoidance) ประกอบด้วยตัวชี้วัด ได้แก่ 1) การเพิกเฉยทั้งความต้องการของตนเองและของผู้อื่น 2) การปลีกตัวออกห่างอยู่เหนือความขัดแย้ง 3) การถอนตัวออกจากสถานการณ์ที่ขัดแย้ง 4) การเก็บมติดความขัดแย้งเข้าลิ้นชักไว้ก่อน และ 5) การปล่อยให้เวลาผ่านไปแล้วความขัดแย้งจะลดลงเอง

(6) การแข่งขัน (Competition) ประกอบด้วยตัวชี้วัด ได้แก่ 1) บังคับให้คู่กรณียอมรับความคิดเห็นของผู้บริหาร 2) ยินทรานให้ใช้วิธีการแก้ปัญหาตามที่ผู้บริหารเสนอ 3) ไม่รับฟังความคิดเห็นหรือคำโต้แย้งจากบุคคลอื่น 4) ใช้อำนาจหน้าที่บังคับให้ปฏิบัติตาม และ 5) ใช้วิธีชักจูงให้ผู้อื่นเชื่อว่าการใช้วิธีของผู้บริหารเป็นสิ่งที่ถูกต้อง

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถาบันการอาชีวศึกษาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย” มีผลสรุปที่ควรนำมาอภิปรายผลในประเด็นต่อไปนี้

1) จากข้อสรุปของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 15 คน ที่พบว่ารูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถาบันการอาชีวศึกษาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยมี 6 องค์ประกอบ 32 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) การยึดองค์กรเป็นศูนย์กลาง 2) การปรองดอง 3) การไกล่เกลี่ย 4) การยอมให้ 5) การหลีกเลี่ยง และ 6) การแข่งขัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวิระวัฒน์ พัฒนกุลชัย (2554) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนากลยุทธ์การบริหารความขัดแย้งในนโยบายกระจายอำนาจการจัดการศึกษาให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า 1) นโยบายกระจายอำนาจการจัดการศึกษาให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีที่มาจากกระแสแนวคิดการบริหารจัดการองค์การภาครัฐและเอกชนในระดับโลก และจากข้อบัญญัติของกฎหมายสำคัญ จำนวน 8 ฉบับ เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และ กฎหมายที่เกี่ยวข้องหลัก ได้แก่ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พระราชบัญญัติกำหนด แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 2) การวิเคราะห์ความขัดแย้งพบว่าเป็นความขัดแย้งเชิงโครงสร้าง ซึ่งเป็นความขัดแย้งที่เกิดจากกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอำนาจของหน่วยงาน เป็นความขัดแย้งระหว่างรัฐบาลกับครูและองค์กรครูในเรื่องผลกระทบของการกระจายอำนาจที่มีต่อระบบการบริหารการศึกษาและต่อบุคคล การบริหารความขัดแย้งของรัฐบาลพบว่าใช้วิธีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเป็นส่วนใหญ่ และใช้วิธีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย และ 3) กลยุทธ์การบริหารความขัดแย้งในนโยบายกระจายอำนาจการจัดการศึกษาให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วยกลยุทธ์หลัก 4 กลยุทธ์ และ



กลยุทธ์รอง 11 กลยุทธ์ กลยุทธ์หลัก ได้แก่ 1) กลยุทธ์สร้างความเข้าใจระหว่างอำนาจทางประชาธิปไตยและอำนาจทางวิชาชีพ 2) กลยุทธ์เสริมสร้างขีดความสามารถ 3) กลยุทธ์คงและเพิ่มสิทธิประโยชน์ และ 4) กลยุทธ์แก้ไขกฎหมาย

2) จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญพบว่า ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 7 คน เห็นสอดคล้องกันว่าองค์ประกอบหลักและตัวชี้วัดรูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถาบันการอาชีวศึกษาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยมีความเหมาะสม โดยพบว่าการที่ผู้บริหารจะมีความสามารถในการจัดการข้อพิพาทได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นผู้บริหารควรมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ 1) ความเป็นมิตรและเป็นที่ยอมรับ มีความสามารถที่จะให้ความอบอุ่นและความห่วงใยอย่างจริงจังต่อกลุ่มต่าง ๆ เป็นคนที่น่าคบปะพุดจาด้วย และเป็นคนที่คนอื่นสามารถที่จะเปิดเผยตัวของเขาเอง โดยไม่ต้องกลัวการปฏิเสธหรือการที่จะถูกพิพากษาหรือตัดสิน 2) มีความเคารพต่อความคิดเห็นหรือทัศนคติหรือความจำเป็นและคุณค่าของคนแต่ละบุคคล 3) มีความชำนาญในการที่จะพิจารณาวิเคราะห์ถึงสาเหตุอยู่เบื้องหลังความขัดแย้ง มีความชำนาญที่จะรวมกับคู่กรณีเพื่อค้นหาปัญหาและมีความชำนาญที่จะช่วยกระบวนการกลุ่มให้เกิดการสื่อสารระหว่างคู่กรณีเพื่อเขาจะได้แก้ปัญหาร่วมกันโดยวิธีทางที่สร้างสรรค์ 4) มีความรู้สึกร่วมเพื่อที่จะเข้าใจความรู้สึกและชะตากรรมของคู่กรณีทั้งหลาย และมีความยืดหยุ่น สามารถที่จะปรับให้เป็นที่ไปตามความจำเป็นของกระบวนการและกรณีพิพาทโดยเฉพาะเขาสามารถที่จะคาดเดาในปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นและก็ปรับวิธีการที่จะเข้าหาปัญหาเหล่านี้ของเขาได้ 5) มีความอดทนไม่รีบร้อนที่จะให้คู่กรณีตกลงกันหรือไม่บีบบังคับให้เขาไปสู่อุบัติของปัญหา ก่อนที่เขาจะมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะตกลง 6) มีความใจกว้างที่จะดูถึงทางเลือกในการหาข้อตกลงตามกฎหมายเพื่อที่จะหาทางออกที่สร้างสรรค์และปฏิบัติได้ เพื่อที่จะนำไปสู่ข้อตกลงและพร้อมที่จะยอมรับนำเสนองานออกที่เหมาะสม 7) มีความน่าเชื่อถือ มีวิถีปฏิบัติที่ยึดมั่นในหลักคุณธรรมที่ทำให้เกิดความนับถือและไว้วางใจจากคู่พิพาท มีความยุติธรรมและความเป็นกลางต่อคู่กรณีทั้งหมด มีความเชื่อมั่นในตัวเอง และมีความเป็นตัวของตัวเอง พร้อมด้วยความสามารถที่จะสัมพันธ์กับคนทุกอายุ กับนักวิชาการ และทุกระดับที่อยู่ในชุมชน และ 8) มีอารมณ์ขัน ที่สามารถจะลดความตึงเครียดและนำปัญหาไปสู่มุมมองที่มีความนับถือและความเห็นอกเห็นใจ มีไหวพริบดี และสามารถที่จะพูดถึงประเด็นที่อาจจะก่อให้เกิดความหวั่นไหว และสามารถถามคู่กรณีต่าง ๆ ด้วยคำถามที่ลงลึกโดยไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกกำลังขู่ด้วยกิริยาที่สุภาพ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งฤดี สุวรรณโคตร (2555) ที่ได้เสนอแนวทางป้องกันความขัดแย้งในสังคมไทยไว้ดังต่อไปนี้ 1) เสนอให้สร้างหลักสูตรการเรียนการสอนเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งในสถาบันการศึกษา และจัดตั้งศูนย์สันติวิธีในมหาวิทยาลัย 2) ผู้บริหารต้องพัฒนาทักษะการฟังและการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจมนุษย์อย่างลึกซึ้ง รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลแก่ประชาชนเพื่อสร้างความเข้าใจและการรับที่ตรงกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจะยอมรับกันมากขึ้น และ 3) การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างมีความต่อเนื่องโดยเฉพาะตั้งแต่เริ่มคิดโครงการหรือเริ่มก่อร่างนโยบายสาธารณะ

3) จากการประเมินระดับความสำคัญของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาและบุคลากรทั้ง 525 คน พบว่าผู้บริหารสถาบันการอาชีวศึกษาและบุคลากรเห็นความสำคัญของรูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถาบันการอาชีวศึกษาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยสอดคล้องกับ Bradford, Stringfellow and Weitz (2004) ที่พบว่าพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาควรมีการประนีประนอม รองลงมาคือด้านความร่วมมือ ด้านการเอาชนะ ด้านการยอมให้ และด้านการหลีกเลี่ยง โดยสอดคล้องกับ Morris (2004) ที่พบว่าการคลี่คลายปัญหาความขัดแย้งระหว่างฝ่ายต่าง ๆ จะมีลักษณะเป็น



กระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ความจริงหรือความรู้ที่ครบถ้วนรอบด้าน การเห็นข้อมูลที่จะสะท้อนสภาพความเป็นจริงที่รอบด้านและความรู้ที่ครบถ้วนเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยในการคลี่คลายปัญหาความขัดแย้งและกลไกจัดการคุณค่าและเป้าหมายร่วม การทำงานของทีมประสานได้เข้าไปจัดการกับระบบคุณค่าที่ทำให้ทุกฝ่ายเห็นเป้าหมายร่วมกัน มุ่งหวังความเป็นอยู่ที่ผาสุกของประชาชนด้วยเจตนาดีเหมือนกัน ทำให้ท่าทีและการเปิดใจรับฟังข้อมูลความเห็น คำวิจารณ์ ข้อถกเถียงระหว่างกันและกัน เป็นไปอย่างสร้างสรรค์มากขึ้น รวมทั้งการมีเวทีแลกเปลี่ยนถกเถียงที่สร้างสรรค์เกิดขึ้นในรูปของเวทีพิจารณาข้อเสนอโครงการและเวทีรายงานความก้าวหน้าถือว่าการเปิดพื้นที่ทางสังคมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายเข้ามาทำงานบนข้อมูลค้นพบจากงานวิจัย และมีการแลกเปลี่ยนถกเถียงหรือระหว่างคนที่มิมีมุมมองหลากหลายบนข้อมูลที่มีเวทีเช่นนี้เป็นเครื่องมือสำคัญที่นำไปสู่การสร้างข้อสรุปต่อความจริงที่ครบถ้วนรอบด้าน จนในที่สุดก็สามารถคลี่คลายปัญหาความเดือดร้อนและความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรได้เป็นลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ผู้บริหารควรมีทักษะความรู้ในการจัดการกับความขัดแย้ง เนื่องจากความสำเร็จในการจัดการกับความขัดแย้งจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ผู้บริหารจำเป็นต้องเรียนรู้หรือฝึกฝนทักษะในการจัดการกับความขัดแย้งเพื่อช่วยให้การจัดการกับความขัดแย้งมีประสิทธิภาพต่อองค์กร โดยมีทักษะที่จำเป็น ได้แก่ ทักษะการพูด การฟัง และการประเมิณการสร้างข้อขัดแย้งให้เป็นไปในทางสร้างสรรค์ ทักษะการสื่อความหมาย ความยืดหยุ่น และความสามารถในการเผชิญหน้ากับคู่กรณี เป็นต้น

2) จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อรูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถาบันการอาชีวศึกษาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารสถาบันการอาชีวศึกษาควรให้ความสำคัญกับการมอบหมายปฏิบัติงาน การกำกับติดตามและแก้ไขปัญหามา รวมถึงการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้ตระหนักถึงบทบาทการปฏิบัติงานของตนเองให้เกิดผลดีต่อสถาบันและลดความขัดแย้งในสถาบันให้ได้ในที่สุด

3) ผู้บริหารสถาบันการอาชีวศึกษาทุกแห่งควรสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน เช่น การจัดกิจกรรมระหว่างสาขา การแข่งกีฬาประจำปี การจัดงานเลี้ยงพบปะสังสรรค์ การจัดกิจกรรมทัศนศึกษาและการศึกษาดูงาน ทั้งนี้ก็เพื่อใช้เป็นกลยุทธ์ในการลดปัญหาความขัดแย้งและสร้างบรรยากาศที่สร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานร่วมกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อการจัดการความขัดแย้งในสถาบันการอาชีวศึกษาเพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมจัดการความขัดแย้งในสถาบันการอาชีวศึกษาต่อไป

2) ควรศึกษาวิจัยเพื่อเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติตามรูปแบบการจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพในสถาบันการอาชีวศึกษาที่ประสบความสำเร็จเพื่อนำจุดเด่นนั้นไปพัฒนาและเป็นต้นแบบให้กับสถาบันการศึกษาอื่นต่อไป



3) ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการความขัดแย้งในสถาบันการอาชีวศึกษาเชิงลึกเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาการศึกษาในระดับอาชีวศึกษาในประเทศไทยให้มีคุณภาพต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครและรัตนโกสินทร์ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

รายการอ้างอิง

- พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ, ชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง และอุษา งามมีศรี. (2561). คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้สอนยุคเศรษฐกิจดิจิทัลในโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดอุดรธานี. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 8*. กุเก็ท: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตภูเก็ต.
- รุ่งฤดี สุวรรณโคตร. (2555). *ตัวชี้วัดการจัดการความขัดแย้งสำหรับการบริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, บัณฑิตวิทยาลัย.
- วีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย. (2554). *การพัฒนากลยุทธ์การบริหารความขัดแย้งในนโยบายกระจายอำนาจการจัดการศึกษาให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะครุศาสตร์.
- สุทธญาณ ใจซื่อ และเด่น ชะเนติยัง. (2562). รูปแบบการบริหารความขัดแย้งตามแนวความคิดใหม่ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. *วารสารวิจัยทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร*, 14(1), 171-181.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2561). *มาตรฐานการอาชีวศึกษา*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- Bradford, K. D., Stringfellow, A., & Weitz, B. A. (2004). Managing conflict to improve the effectiveness of retail networks. *Journal of Retailing*, 80(3), 181-195.
- Miall, H., Ramsbothan, O., & Woodhouse, T. (2011). *Contemporary Conflict Resolution*. Cambridge: Polity Press.
- Morris, C. (2004). *Managing conflict in health care settings: principles, practices & policies*. Bangkok, Thailand. Prepared for a workshop at King Prajadhipok's Institute.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*. 15th ed. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Stenner, K. (2005). *Conflict Avoidance and Political Participation*. Cambridge: Cambridge University Press.



การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ ทักษะคติและการยอมรับในการทำงานร่วมกับ
หุ่นยนต์ของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง
ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดชลบุรี

Perceived ease-of-use, Perceived usefulness, Attitude and Acceptance of Working
with Robot of Employees in an Automobile Spare Parts Manufacturer
in Amata City Industrial Estate, Chon Buri Province

รัชณี ชอบศิลป์^{1*} จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงศ์¹

Ratchanee Chopsin^{1*} Jutamard Thaweepaiboonwong¹

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

¹Faculty of Management Sciences, Kasetsart University, Sriracha Campus

E-mail : ratchanee.chop@ku.th

Received : 3 กุมภาพันธ์ 2563

Revised : 12 พฤษภาคม 2563

Accepted : 13 พฤษภาคม 2563

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความง่ายในการใช้งานหุ่นยนต์ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานหุ่นยนต์ ทักษะคติในการใช้งานหุ่นยนต์ และการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ของพนักงาน ตลอดจนวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งต่อการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดชลบุรี ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ดังกล่าวจำนวน 242 คน ด้วยการเก็บตัวอย่างตามความสะดวก สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis)

ผลการวิจัยพบว่าระดับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานหุ่นยนต์และทักษะคติในการใช้งานหุ่นยนต์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และ 3.54 ตามลำดับ ระดับการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานหุ่นยนต์ของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และ 3.19 ตามลำดับ ในส่วนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโมเดลเส้นทางปัจจัยที่ส่งต่อการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ของพนักงานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่าสถิติที่ได้ คือ CMIN=3.27, CMIN/DF=3.27, GFI=.99, AGFI=.93, CFI=.99, RMSEA=.09

คำสำคัญ : การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน, การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน, ทักษะคติในการใช้งาน, การยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์



Abstract

The objectives of this survey research were study the level of perceived ease-of-use in robots, perceived usefulness towards robot usage, attitude toward using robots, and acceptance of working with robots. This research also analyzed the factors that affect the employees acceptance of working with robots in automotive parts manufacturer in the area of Amata City Industrial Estate, Chon Buri Province. Questionnaires were used for collecting data from 242 employees working in such manufacturer by using convenience random sampling technique. The statistics for analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and path analysis.

The results revealed that the level of perceived usefulness towards robot usage and attitude toward using robots were at a high level. The mean values were 3.90 and 3.54, respectively. The level of acceptance of working with robots and perceived ease-of-use of robots of employees were at a medium level. The mean values were 3.46 and 3.19, respectively. In the analysis of causal relationships, the path model of the factor that affects the employees acceptance of working with the robots was consistent with the empirical data, with the obtained statistic as CMIN. = 3.27, CMIN / DF = 3.27, GFI = .99, AGFI = .93, CFI = .99, RMSEA = .09

Keywords : Perceived ease-of-use, Perceived usefulness, Attitude toward using, Acceptance of working with robots

บทนำ

โลกของอุตสาหกรรมในปัจจุบันมีการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น เทคโนโลยีจึงถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กรโดยการนำระบบอัตโนมัติ (Automation System) เข้ามาปรับปรุงกระบวนการผลิตหรือการบริหารงานในด้านต่างๆ รวมทั้งการใช้หุ่นยนต์อุตสาหกรรม (Industrial Robotics) ในอุตสาหกรรมที่มีการใช้แรงงานจำนวนมาก (Kernaghan, 2014) ซึ่งจากรายงานของสหพันธ์หุ่นยนต์นานาชาติ (International Federation of Robotics: IFR) ได้คาดการณ์อัตราการเติบโตของยอดขายหุ่นยนต์อุตสาหกรรมในระหว่างปี พ.ศ. 2562-2564 ทั่วโลกมีอัตราเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 14% ต่อปี หรือประมาณ 630,000 ตัว (International Federation of Robotics, 2018)

ประเทศไทยได้มีการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ยุคของการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี เห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติของฉบับที่ 12 (พ.ศ.2562-2564) ที่พยายามผลักดันให้อุตสาหกรรมการผลิตของไทยให้เข้าสู่ยุคอุตสาหกรรม 4.0 คาดหวังให้โรงงานเป็นโรงงานการผลิตแบบ Smart Factory ที่มีกระบวนการผลิตที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพด้วยการใช้ระบบไซเบอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์ครบวงจร โดยจะมุ่งเน้นที่ 3 จังหวัดนำร่องได้แก่ ชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา ให้เป็นแหล่งสะสมการลงทุนและเทคโนโลยีภายใน 5 ปี และธุรกิจไทยต้องมี



ทุนรวมถึงเทคโนโลยีให้เพียงพอในการสร้างประเทศไทยในอนาคตต่อไปภายใน 10 ปี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559)

การเข้ามาของหุ่นยนต์อุตสาหกรรมในภาคการผลิตจะส่งผลกระทบต่อการทำงาน เนื่องจากแรงงานบางส่วนถูกทดแทนด้วยการใช้หุ่นยนต์อุตสาหกรรมซึ่งทำให้การผลิตมีต้นทุนที่ลดลง โดยอุตสาหกรรมในประเทศไทยมีแนวโน้มการใช้หุ่นยนต์ในทิศทางที่เพิ่มสูงขึ้นเป็นผลให้แรงงานกว่า 6 แสนคน หรือคิดเป็น 15% ของจำนวนแรงงานทั้งหมดในภาคการผลิตของไทยจะถูกทดแทนการทำงานด้วยหุ่นยนต์ภายในปี 2573 ซึ่งกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตที่แรงงานมีโอกาสถูกแทนที่คืออุตสาหกรรมที่ใช้แรงงานจำนวนมาก อาทิ อุตสาหกรรมยานยนต์ อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และอุตสาหกรรมเครื่องตีพิมพ์ (พงษ์ธนาภิกข โภกิมภกซ์, 2561) อย่างไรก็ตาม ถึงแม้มีการนำหุ่นยนต์อุตสาหกรรมเข้ามาทดแทนแรงงานมนุษย์ในกระบวนการผลิตเป็นจำนวนมาก งานบางประเภทที่ต้องอาศัยทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ เช่น งานด้านการออกแบบ ด้านการวางแผน ยังคงต้องอาศัยทักษะทางความคิดที่มาจากมนุษย์ เนื่องจากหุ่นยนต์ไม่สามารถตอบสนองทักษะในส่วนนี้ได้ (Biman, 2001) จึงต้องมีการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานหุ่นยนต์ควบคู่กันไป จากการศึกษาของ Graetz and Michaels (2015) พบว่าเมื่อนำหุ่นยนต์เข้ามาใช้ในการผลิตจะทำให้ค่าเฉลี่ยความสามารถในการปฏิบัติงานของแรงงานมนุษย์เพิ่มขึ้นจากเดิม 0.37% และทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นจากเดิมได้ถึง 13.60% จึงเป็นประโยชน์ต่อองค์การในการใช้งานหุ่นยนต์ร่วมกับแรงงานมนุษย์

แต่ทั้งนี้การใช้ประโยชน์จากนำหุ่นยนต์มาใช้ร่วมกับแรงงาน ยังขึ้นอยู่กับการยอมรับการใช้งานหุ่นยนต์ของแรงงานเช่นเดียวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับหลายปัจจัยเช่น การรับรู้ความง่ายในการนำมาใช้ การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน รวมทั้งทัศนคติในการใช้งาน Davis, Bagozzi, and Warshaw (1989) ซึ่งมีความแตกต่างกันตามบริบทของอุตสาหกรรมและผู้ใช้งาน ดังนั้น การศึกษาถึงระดับการรับรู้ความง่ายและประโยชน์จากการใช้งานหุ่นยนต์ ทัศนคติในการใช้งานหุ่นยนต์ รวมทั้งระดับการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ของพนักงานในอุตสาหกรรม และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ของพนักงาน จะเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารเพื่อประกอบการตัดสินใจวางแผนในการนำหุ่นยนต์มาใช้งานในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารองค์การให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนเป็นข้อมูลสำหรับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในการพิจารณาการจัดการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานในแนวทางที่เสริมสร้างการยอมรับการนำหุ่นยนต์มาใช้ในในการทำงานเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นและสร้างความได้เปรียบทางด้านต้นทุนการผลิต

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความง่ายในการใช้งานหุ่นยนต์ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานหุ่นยนต์ ทัศนคติในการใช้งานหุ่นยนต์ และการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ของพนักงาน
2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้ความง่ายในการใช้งานหุ่นยนต์ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานหุ่นยนต์ ทัศนคติในการใช้งานหุ่นยนต์ที่ส่งผลต่อการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ของพนักงาน

ขอบเขตการศึกษา

เป็นการศึกษาในเชิงพฤติกรรมมนุษย์เพื่ออธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ตามแนวคิดของ Davis et al., (1989) ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use : PEOU) การรับรู้ประโยชน์



ในการใช้งาน (Perceived Usefulness : PU) ทศนคติในการใช้งาน (Attitude toward Using : AU) และการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance) จากความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งาน (Behavioral Intention to Use : BI) ของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดชลบุรี จำนวนทั้งสิ้น 242 คน

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวทางการศึกษาเรื่อง การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ ทศนคติและการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดชลบุรี ได้นำเอาแนวความคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ที่เป็นการศึกษาของ Davis et al. (1989) ซึ่งเป็นแนวคิดทฤษฎีที่เกิดจากการนำเอาทฤษฎี TRA ของ Fishbein and Ajzen, (1975) ซึ่งเป็นรูปแบบทฤษฎีหนึ่งที่ศึกษาทางด้านจิตวิทยาสังคมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม ซึ่งแสดงว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นเกิดจากการคิดและความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นไว้ก่อนแล้ว ประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ทศนคติที่มีต่อพฤติกรรมและบรรทัดฐานของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกับพฤติกรรม ซึ่งปัจจัยดังกล่าวถูกนำมาปรับใช้ในการสร้างแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีการใช้ระบบสารสนเทศในงานวิจัยของ Davis et al. (1989) ที่ทำการศึกษปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการยอมรับหรือการปฏิเสธการใช้คอมพิวเตอร์ โดยการนำเอาหลักการและแนวความคิดทฤษฎี TRA มากำหนดเป็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความเชื่อส่วนบุคคลและทศนคติส่วนบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ จากการศึกษาที่มีความเชื่อมั่นว่าปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วย ปัจจัยดังนี้

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use : PEOU) หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลที่มีเป้าหมายในการคาดหวังการใช้งานจากระบบที่ไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายาม หรือต้องทุ่มเทร่างกายในการใช้งานหรือขั้นตอนในการใช้งานต้องไม่มีความซับซ้อนหรือยุ่งยาก

การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness : PU) หมายถึง ความคาดหวังส่วนบุคคลในการใช้เทคโนโลยีนั้น จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดความสูญเสียที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การภายใต้การทำงานเดิมในบริบทขององค์การ

ทศนคติในการใช้งาน (Attitude toward Using : AU) หมายถึง ความคิด ความเชื่อ การยอมรับหรือไม่ยอมรับที่มีต่อการใช้งานในสิ่งนั้นที่จะส่งผลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล หากบุคคลมีทศนคติหรือความเชื่อต่อสิ่งนั้นในทิศทางที่เป็นบวกย่อมส่งผลให้บุคคลนั้นแสดงออกทางพฤติกรรมในทิศทางเดียวกัน

ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งาน (Behavioral Intention to Use : BI) หมายถึง สิ่งทีบุคคลนั้นคาดเดาหรือคาดคะเนเหตุการณ์และจะแสดงออกมาให้เห็นผ่านพฤติกรรม หรือการกระทำซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากทศนคติที่มีต่อสิ่งนั้น ในท้ายที่สุดแล้วความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีจะส่งอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีนั้น

การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Actual System Use : USE) หมายถึง พฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีจริง



งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากความสำคัญกับการคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยี ซึ่งทำให้เกิดการทำงานร่วมกับเทคโนโลยี รวมทั้งการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ จึงมีการวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีในมุมมองและบริบทที่แตกต่างกันออกไป โดยใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis et al. (1989); Fishbein and Ajzen, (1975); Ajzen and Fishbein, (1980) ในการศึกษา เช่น การศึกษาของ ธัญทิพย์ คล่องตา (2557) ซึ่งศึกษาในบริบทของการใช้เทคโนโลยีในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา และการศึกษาของ วนิตา ตะนุรักษ์, นรพล จินันท์เดช และ ประยงค์ มีใจซื่อ (2560) ซึ่งศึกษาในบริบทของการใช้เทคโนโลยีในการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมการค้าส่งและค้าปลีกไทย สำหรับการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีเฉพาะด้านได้แก่ การศึกษาของ นพเดช อยู่พร้อม (2558) ซึ่งศึกษาถึงการยอมรับเทคโนโลยีระบบ eDLTV ของบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งการศึกษาของ Rosly and Khalid (2018) ที่ศึกษาถึงการยอมรับการใช้งานระบบ e-Daftar ซึ่งเป็นระบบการจัดการข้อมูลการฝึกอบรม และการศึกษาของ Chin and Lin (2016) ถึงยอมรับเทคโนโลยีระบบการจัดการพลังงานภายในอาคาร ส่วนการศึกษาถึงการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ เช่น การศึกษาของ ธนวรรณ สำนวนกลาง (2559) ถึงการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ M-Banking

สำหรับการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีในการทำงานของ ธัญทิพย์ คล่องตา (2557) ในกลุ่มข้าราชการครูระดับมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามแนวคิดของ Davis et al. (1989) พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายมีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.49 ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยด้านเจตคติที่มีต่อการใช้งานและด้านความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 และ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.75 และ 0.26 ตามลำดับ และปัจจัยด้านเจตคติมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์ทางตรงเท่ากับ 0.49 สำหรับการศึกษาของ วนิตา ตะนุรักษ์ และคณะ (2560) ในกลุ่มพนักงานอุตสาหกรรมการค้าส่งและค้าปลีกไทย พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.901 และมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อทัศนคติในการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์ 0.380 สามารถอธิบายได้ว่า หากพนักงานมีการรับรู้เทคโนโลยีสารสนเทศมีการใช้งานที่ง่ายและพนักงานสามารถรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานได้จะส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยีตามไปด้วย เป็นผลทำให้ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยด้านทัศนคติความตั้งใจใช้งานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์รวมเท่ากับ 0.465 สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์เป็นปัจจัยกำหนดให้พนักงานรับรู้เทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้นั้น ช่วยให้ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นเพิ่มขึ้นส่งผลด้านบวกต่อปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้เทคโนโลยีที่ได้ส่งผลต่อไปยังพฤติกรรมความตั้งใจใช้งานเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.816

การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีเฉพาะด้าน ได้แก่ การศึกษาของ นพเดช อยู่พร้อม (2558) ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบ eDLTV ซึ่งเป็นสื่อการเรียนการสอนประเภทหนึ่งในรูปแบบ e-Learning ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.516 อธิบายได้ว่า หากบุคลากรมีประสบการณ์ในด้านการใช้งานระบบ e-Learning มาก่อนแล้ว จะส่งผลทำให้การใช้งานระบบ eDLTV นั้นทำได้ง่ายขึ้นเป็นผลให้บุคลากรสามารถรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานจะช่วยส่งเสริมให้การสอนของบุคลากรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ มีระดับความ

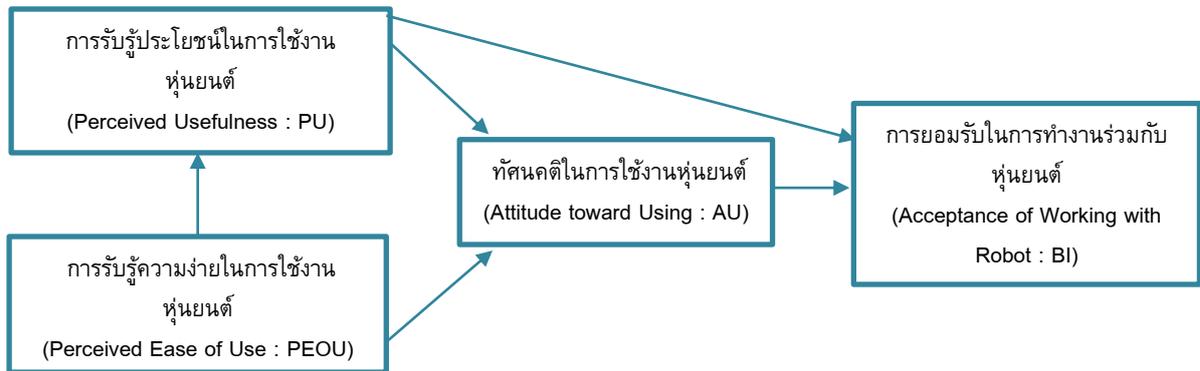


คิดเห็นอยู่ในระดับมากและมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.922 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 อธิบายได้ว่า หากบุคลากรเกิดความพึงพอใจในระบบ eDLTV แล้วและเล็งเห็นว่าระบบนั้นมีความสำคัญต่อการสอนที่สามารถช่วยให้บุคลากรมีความพร้อมในการสอนเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้บุคลากรนั้นเกิดความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ eDLTV ในอนาคตต่อไปโดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนการศึกษาของ Rosly and Khalid (2018) ถึงการยอมรับการใช้งานระบบ e-Daftar ซึ่งเป็นระบบการจัดการข้อมูลการฝึกอบรมที่จัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรการอบรมในประเทศมาเลเซีย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์และมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ e-Daftar อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จากการทดสอบสมการถดถอยเชิงเส้นพบว่า หากการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะส่งผลให้การรับรู้ประโยชน์เพิ่มขึ้น 0.11 หน่วย ขณะที่ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางตรงต่อทัศนคติในการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อทัศนคติในการใช้งาน

นอกจากนี้ การศึกษาของ Chin and Lin (2016) ถึงการยอมรับเทคโนโลยีระบบการจัดการพลังงานภายในอาคาร (Building Energy Management Systems : BEMS) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ครอบคลุมการกำกับดูแลควบคุมการตรวจสอบดูแลภายในอาคาร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่าย มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.342 แต่พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายไม่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติในการใช้งานระบบการจัดการ BEMS และยังพบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ไม่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติในการใช้งานระบบการจัดการ BEMS ในขณะที่ปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้งานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานงานระบบการจัดการ BEMS อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.450 สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยการรับรู้ความง่ายและปัจจัยการรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อทัศนคติการใช้งานระบบการจัดการ BEMS แต่ระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบการจัดการ BEMS และรูปแบบพฤติกรรมมุมมองการบริหารจัดการเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีระบบการจัดการ BEMS เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สำหรับการศึกษาของ ธนวรรณ สำนวนกลาง (2559) เป็นการศึกษาของการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ M-Banking ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายมีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($R^2 = .844$) อธิบายได้ว่า หากระบบมีการใช้งานที่ง่าย ส่งผลให้ผู้ให้บริการให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ M-Banking มากยิ่งขึ้นตามไปด้วยและมีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับการใช้งาน M-Banking อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($R^2 = .69$) อธิบายได้ว่า ผู้ใช้บริการจะยอมรับการใช้งานการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ M-Banking นั้นเกิดจากการที่ผู้ให้บริการได้เล็งเห็นประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานสามารถตอบสนองการให้บริการได้ดีขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา : ประยุกต์จาก Davis et al. (1989)

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษานี้ได้แก่พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดชลบุรี มีประชากรทั้งสิ้น 1,284 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ เดือนมกราคม บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในเขตนิคมอมตะซิตี้ จังหวัดชลบุรี, 2562) ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยการเก็บตัวอย่างตามความสะดวก โดยผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามเป็น QR Code ให้แก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 642 คนคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 50 ของจำนวนประชากรทั้งสิ้น ได้รับผลการตอบแบบสอบถามจำนวน 242 คน ซึ่งจำนวนตัวอย่างที่ได้รับเกินกว่าขนาดตัวอย่างตามหลักการที่ยอมรับทั่วไปในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างคือประมาณ 200 (Kline, 2005) ทั้งนี้คิดเป็นร้อยละ 37.69 ของแบบสอบถามที่แจกทั้งหมด โดยแบบสอบถามที่ได้กลับมามีความสมบูรณ์ครบถ้วนทุกฉบับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามแก่พนักงานกลุ่มตัวอย่างโดยการแจก QR Code บริเวณหน้าทางเข้าโรงงาน ซึ่งมีการกำหนดระยะเวลาในการเก็บข้อมูลรวมไปถึงระยะเวลาในการตอบกลับตั้งแต่ 15 พฤศจิกายน-31 มกราคม 2563
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการศึกษาตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาจากแหล่งข้อมูลที่เป็นเอกสาร ตำราทางวิชาการ หนังสือ วารสาร อินเทอร์เน็ต รวมถึงผลงานวิจัยหรือบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้



ส่วนที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ โดยการใช้คำถามในการสอบถามในลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดลักษณะของข้อคำถามจะเป็นคำตอบหลาย ๆ ตัวเลือกประกอบด้วย 7 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งานหุ่นยนต์ของพนักงาน ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงดัดแปลงจากแนวความคิดของ Davis (1989) นำมาสร้างเป็นคำถาม 13 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานหุ่นยนต์ของพนักงาน ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงดัดแปลงจากแนวความคิดของ Davis (1989) นำมาสร้างเป็นคำถาม 14 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติในการใช้งานหุ่นยนต์ของพนักงาน ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงดัดแปลงจากแบบสอบถามงานวิจัยของ รัญทิพย์ คล่องตา (2557); กรรณิการ์ คงทอง (2561); กัลยาณี สุขวาณิชศิลป์ (2553); รุ่งทิวา เงินปัน (2560); Mwiya et al. (2017); Chiou (2011) นำมาสร้างเป็นคำถาม 9 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ของพนักงาน ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงดัดแปลงมาจากแบบสอบถามงานวิจัยของ รัญทิพย์ คล่องตา (2557); กรรณิการ์ คงทอง (2561); กัลยาณี สุขวาณิชศิลป์ (2553); รุ่งทิวา เงินปัน (2560); Mwiya et al. (2017); Chiou (2011) นำมาสร้างคำถาม 10 ข้อ

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 5 ใช้คำถามในการสอบถามในลักษณะที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ สามารถอธิบายค่าของระดับการให้คะแนนคือ เห็นด้วยมากที่สุด=5 คะแนน เห็นด้วยมาก=4 คะแนน เห็นด้วยปานกลาง=3 คะแนน เห็นด้วยน้อย=2 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด=1 คะแนน

การทดสอบเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษาได้ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านทำการประเมินความสอดคล้องระหว่างคำถามและวัตถุประสงค์ในการศึกษา ผลการประเมินพบว่าข้อคำถามในแต่ละข้อมีค่าความเที่ยงตรงระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดคือมากกว่า 0.50 ขึ้นไป (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2560) สามารถอธิบายได้ว่า ข้อคำถามแต่ละข้อที่จะนำมาใช้ในการวัดผลการวิจัยมีความสอดคล้องระหว่างคำถามและวัตถุประสงค์ในการศึกษา และมีความเที่ยงตรงของข้อมูลสามารถนำมาเป็นข้อคำถามที่ใช้ในการวัดผลการวิจัยได้

หลังจากนั้น ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทดลองใช้แบบสอบถามได้แก่พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์อื่นๆ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้จังหวัดชลบุรี ผลการทดสอบได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นแสดงดังตารางที่ 1 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงให้เห็นว่าคำถามที่นำมาใช้มีความสอดคล้องกัน สามารถที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาได้ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546)

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
การรับรู้ความง่ายในการใช้งานหุ่นยนต์	13 ข้อ	.754
การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานหุ่นยนต์	14 ข้อ	.943



ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
ทัศนคติในการใช้งานหุ่นยนต์	9 ข้อ	.864
การยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์	10 ข้อ	.867

การวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้อธิบายข้อมูลโดยทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ ด้วยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยในการศึกษาระดับการรับรู้ความง่ายและประโยชน์ในการใช้งานหุ่นยนต์ ทัศนคติในการใช้งานหุ่นยนต์ และการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ของพนักงาน ทัศนคติค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีความหมาย ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00=อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50=อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50=อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50=อยู่ในระดับน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00-1.50=อยู่ในระดับน้อยที่สุด (Best & Kahn, 1993)
2. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งานหุ่นยนต์ที่ส่งผลต่อการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ของพนักงานใช้การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis)

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ ทัศนคติและการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 167 คน คิดเป็น 69% มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุดจำนวน 108 คน คิดเป็น 44.63% ผู้ตอบมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 119 คน คิดเป็น 49.17% รองลงมาคือมีการศึกษาระดับปริญญาตรี 114 คน คิดเป็น 47.11% และระดับสูงกว่าปริญญาตรี 9 คน คิดเป็น 3.72% เกือบครึ่งหนึ่งมีอายุงาน 7 ปีขึ้นไป 112 คน คิดเป็น 46.28% โดยผู้ตอบทำงานในฝ่ายผลิต 88 คนคิดเป็น 36.36% นอกจากนั้น ทำงานในฝ่ายวิศวกรรม คิดเป็น 13.22% ฝ่ายซ่อมบำรุง คิดเป็น 11.16% และฝ่ายอื่นๆ ได้แก่ ฝ่ายคุณภาพ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายขายและการตลาด ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายจัดซื้อ

2. การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความง่ายในการใช้งานหุ่นยนต์ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานหุ่นยนต์ ทัศนคติในการใช้งานหุ่นยนต์และการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ของพนักงาน

ระดับการรับรู้ความง่ายในการใช้งานหุ่นยนต์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 (S.D.=.47) ซึ่งหมายถึง พนักงานรู้สึกว่าการใช้งานหุ่นยนต์นั้นเป็นเรื่องไม่ยุ่งยาก เข้าใจได้ง่าย สามารถที่จะช่วยทำในสิ่งที่พนักงานต้องการในระดับปานกลางและหากเกิดข้อผิดพลาดในการใช้งานจะสามารถแก้ไขได้ ระดับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานหุ่นยนต์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 (S.D.=.65) ซึ่งหมายถึงพนักงานมองเห็นประโยชน์จากการใช้งานหุ่นยนต์จะทำให้ประหยัดเวลาในการทำงาน ทำให้งานที่มีคุณภาพดีขึ้น ทำให้มีผลงานเป็นไปตามเป้าหมายมากขึ้นกว่าเดิม และช่วยลดเวลากับ



กระบวนการทำงานที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ได้ในระดับมาก ระดับทัศนคติในการใช้งานหุ่นยนต์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 (S.D.=.63) หมายถึง พนักงานเห็นว่าการใช้งานหุ่นยนต์ทำให้สามารถทำงานได้หลากหลายยิ่งขึ้น และการใช้งานหุ่นยนต์ถือเป็นสิ่งจำเป็นในระดับมาก โดยทำให้การทำงานน่าสนใจมากขึ้น สำหรับระดับการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 (S.D. = .60) ซึ่งหมายถึง พนักงานมีความตั้งใจใช้งานหุ่นยนต์เป็นเครื่องมือหลักในการทำงาน จะไม่พยายามหลีกเลี่ยงการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ และตั้งใจจะใช้งานหุ่นยนต์เป็นประจำในการทำงานในระดับปานกลาง

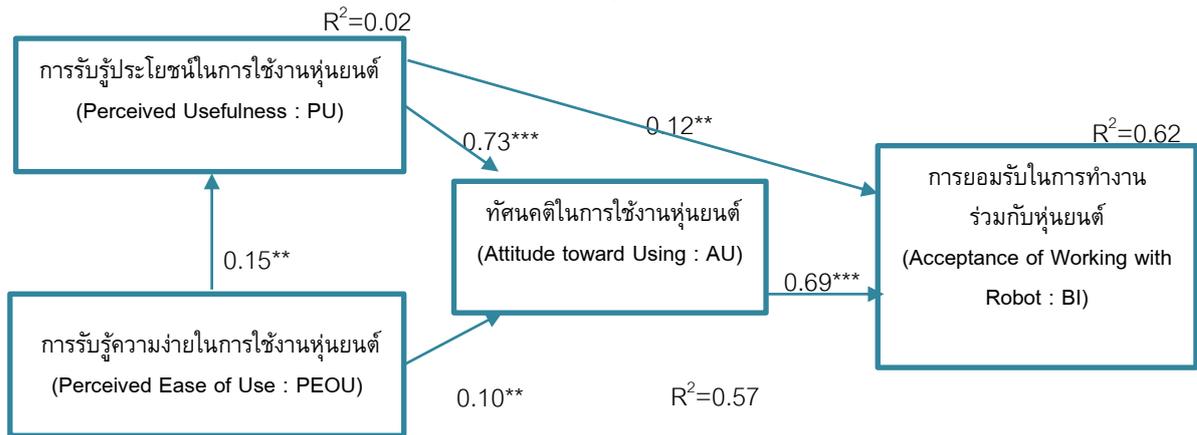
3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ของพนักงาน

ก่อนทำการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบข้อมูลพบว่าตัวแปรมีความเบ้ (Skewness) ระหว่าง -0.34 ถึง 0.24 ค่าความโด่ง (Kurtosis) ระหว่าง -0.35 ถึง 0.78 ซึ่งถือได้ว่าตัวแปรทั้งหมดมีการแจกแจงปกติเนื่องจากมีค่าสัมบูรณ์ของความเบ้ไม่เกิน 3 และความโด่งไม่เกิน 8 (Kline, 2005) เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุกคู่ พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.15-0.78 ซึ่งไม่เกิน 0.80 แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปรสังเกตไม่สูงเกินไป (กรีซ แรงสูงเนิน, 2554)

ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งเห็นได้จากดัชนีทดสอบความเหมาะสมของโมเดล (Model Fit) ดังตารางที่ 2 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ โดยค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางที่ได้จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดลตามสมมติฐานแสดงได้ดังภาพที่ 2

ตารางที่ 2 เกณฑ์และผลการตรวจสอบความสอดคล้องโมเดลสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าสถิติ	เกณฑ์	แหล่งที่มา	ค่าที่ได้	ผลการตรวจสอบ
CMIN/DF	≤ 5.00	(กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556)	3.27	ผ่านเกณฑ์
GFI	≥ 0.90	(กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556)	0.99	ผ่านเกณฑ์
AGFI	≥ 0.90	(กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556)	0.93	ผ่านเกณฑ์
CFI	≥ 0.90	(กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556)	0.99	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	≤ 0.1	(Browne, & Cudeck, 1993)	0.09	ผ่านเกณฑ์



หมายเหตุ ***<.01, **p<.05

ภาพที่ 2 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ของพนักงาน ค่าอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ของพนักงาน สามารถแสดงอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยส่งผลต่อการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ของพนักงาน

ปัจจัย	PU			AU			BI		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
PEOU	0.15**	-	0.15**	0.10**	0.11**	0.21**	-	0.17**	0.17**
PU	-	-	-	0.73***	-	0.73***	0.12**	0.50**	0.62**
AU	-	-	-	-	-	-	0.69***	-	0.69***
R ²	0.02			0.57			0.62		

หมายเหตุ: DE=อิทธิพลทางตรง (Direct Effect); IE=อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect); TE=อิทธิพลรวม
***<.01, **p<.05

ผลจากการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุจากภาพที่ 2 และตารางที่ 3 สามารถสรุปได้ดังนี้

การรับรู้ความง่ายในการใช้งานหุ่นยนต์ (PEOU) มีอิทธิพลทางตรงในทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานหุ่นยนต์ของพนักงาน (PU) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (DE=0.15, p<.05) ทั้งนี้ ความแปรปรวนของการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานหุ่นยนต์ของพนักงาน (PU) ได้รับการอธิบายจากการรับรู้ความง่ายในการใช้งานหุ่นยนต์ (PEOU) ร้อยละ 0.02 (R²=0.02)

การรับรู้ความง่ายในการใช้งานหุ่นยนต์ (PEOU) มีอิทธิพลทางตรงในทางบวกต่อทัศนคติในการใช้หุ่นยนต์ (AU) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (DE=0.10, p<.05) และมีอิทธิพลทางอ้อมในทางบวกต่อทัศนคติในการใช้หุ่นยนต์ของพนักงาน (AU) ผ่านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานหุ่นยนต์ (PEOU) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (IE=0.11, p<.05) สำหรับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานหุ่นยนต์ (PU) อิทธิพลทางตรงในทางบวกต่อทัศนคติในการใช้หุ่นยนต์ของพนักงาน (AU) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (DE=0.73, p<.01) ทั้งนี้ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานหุ่นยนต์



(PEOU) และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานหุ่นยนต์ของพนักงาน (PU) สามารถอธิบายความแปรปรวนของทัศนคติในการใช้หุ่นยนต์ของพนักงาน (AU) ได้ร้อยละ 0.57 ($R^2=0.57$)

การรับรู้ความง่ายในการใช้งานหุ่นยนต์ (PEOU) มีอิทธิพลทางอ้อมในทางบวกต่อการยอมรับในรับการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ของพนักงาน (BI) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($IE=0.17, p<.05$) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานหุ่นยนต์ของพนักงาน (PU) มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมทางทางบวกต่อการยอมรับในรับการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ของพนักงาน (BI) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($DE=0.12, p<.05$ และ $IE=0.50, p<.05$) และทัศนคติในการใช้หุ่นยนต์ของพนักงาน (AU) มีอิทธิพลทางตรงในทางบวกต่อการยอมรับในรับการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ของพนักงาน (BI) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($DE=0.69, p<.01$) ทั้งนี้ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานหุ่นยนต์ (PU) การรับรู้ความง่ายในการใช้งานหุ่นยนต์ (PEOU) และทัศนคติในการใช้หุ่นยนต์ (AU) สามารถอธิบายความแปรปรวนของยอมรับในรับการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ของพนักงาน (BI) ได้ร้อยละ 0.62 ($R^2=0.62$)

อภิปรายผล

การยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ของพนักงาน ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายปัจจัย ซึ่งปัจจัยทั้งหมดได้ร่วมกันส่งผลต่อการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย อธิบายได้ดังนี้

1. การรับรู้ความง่ายในการใช้งานหุ่นยนต์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานหุ่นยนต์ของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า หากพนักงานมีการรับรู้ว่าการใช้งานหุ่นยนต์ไม่มีความซับซ้อนยุ่งยากจะส่งผลให้พนักงานรับรู้ว่าการใช้งานหุ่นยนต์มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวรรณ สำนักกลาง (2559); รัญทิพย์ คล่องตา (2557); วนิดา ตะนุรักษ์ และคณะ (2560) พบว่า หากระบบมีการใช้งานที่ง่าย ส่งผลให้ผู้ให้บริการให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมากขึ้นตามไปด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพเดช อยู่พร้อม (2558) หากบุคลากรมีประสบการณ์ในด้านการใช้งานระบบ e-Learning มาก่อนแล้ว จะส่งผลทำให้การใช้ทำได้ง่าย ทำให้บุคลากรสามารถรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานจะช่วยส่งเสริมให้การสอนของบุคลากรมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผลการวิจัยของ Rosly and Khalid (2018) พบว่า หากการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานเพิ่มขึ้นเช่นกัน

2. การรับรู้ความง่ายในการใช้งานหุ่นยนต์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อทัศนคติในการใช้งานหุ่นยนต์ของพนักงานและมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานหุ่นยนต์ สามารถอธิบายได้ว่า หากพนักงานมีการรับรู้ว่าการใช้งานหุ่นยนต์ไม่ยุ่งยาก สามารถเรียนรู้ได้ง่ายจะส่งผลต่อทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานหุ่นยนต์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา ตะนุรักษ์ และคณะ (2560) พบว่า หากพนักงานรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีการใช้งานที่ง่ายและรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน จะส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยีตามไปด้วย และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Rosly and Khalid (2018) พบว่า หากพนักงานมีการรับรู้ความง่ายที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงก็จะส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติในการใช้งานระบบ e-Daftar ที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงไปในทิศทางเดียวกันด้วย แต่ทั้งนี้ผลจากการวิจัยไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Chin and Lin (2016) ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่าย ไม่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติในการใช้งานระบบการจัดการ BEMS แต่อย่างใด



3. การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานหุ่นยนต์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อทัศนคติในการใช้หุ่นยนต์ของพนักงาน สามารถอธิบายได้ว่า หากพนักงานรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานหุ่นยนต์ ว่าสามารถตอบสนองการปฏิบัติงานของตนให้เป็นไปตามที่ต้องการได้ จะส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติในทางบวกต่อการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา ตะนุรักษ์ และคณะ (2560) พบว่า การที่พนักงานรับรู้เทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้นั้น ช่วยให้ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นเพิ่มขึ้น ส่งผลด้านบวกต่อทัศนคติในการใช้เทคโนโลยี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rosly and Khalid (2018) พบว่า หากการรับรู้ประโยชน์เพิ่มขึ้น จะส่งผลในทางบวกต่อทัศนคติในการใช้งานเช่นกัน แต่ทั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Chin and Lin (2016) ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติในการใช้งานระบบการจัดการ BEMS

4. การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานหุ่นยนต์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ของพนักงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านทัศนคติในการใช้งานหุ่นยนต์ สามารถอธิบายได้ว่า หากพนักงานมีการรับรู้ประโยชน์และเล็งเห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานหุ่นยนต์จะส่งผลต่อการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์มากขึ้นไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวรรณ สำนวนกลาง (2559) พบว่า ผู้ใช้บริการจะยอมรับการใช้งานการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ M-Banking มากขึ้น จากการที่ผู้ใช้บริการได้เล็งเห็นประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานที่สามารถตอบสนองการใช้บริการได้ดีขึ้นและสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพเดช อยู่พร้อม (2558) ซึ่งพบว่า หากบุคลากรเกิดความพึงพอใจในระบบ eDLTV และเล็งเห็นว่าระบบมีความสำคัญต่อการสอนที่สามารถช่วยให้บุคลากรมีความพร้อมในการสอนเพิ่มขึ้น จะส่งผลเกิดความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ eDLTV ในอนาคตต่อไป

5. ทัศนคติในการใช้หุ่นยนต์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ของพนักงาน สามารถอธิบายได้ว่า ทัศนคติในทางบวกต่อการใช้งานหุ่นยนต์จะส่งผลให้พนักงานเกิดการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์มากขึ้นตามไปด้วย ในทางกลับกันหากพนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดี ไม่เล็งเห็นประโยชน์ จะส่งผลให้การยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญทิพย์ คล่องตา (2557) พบว่า หากครูมีเจตคติที่ดีต่อการใช้งานเทคโนโลยีจะส่งผลให้ความตั้งใจยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีเป็นไปในทิศทางที่ดีด้วยเช่นกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chin and Lin (2016) พบว่า ระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบการจัดการ BEMS และรูปแบบพฤติกรรมมุมมองการบริหารจัดการส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบการจัดการ BEMS ในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาพนักงานมีระดับความคิดเห็นของการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์อยู่ในระดับปานกลาง และจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อบุคคลด้านทัศนคติในการใช้งานหุ่นยนต์ ซึ่งส่งผลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญต่อการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ของพนักงาน ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงควรสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการใช้งานหุ่นยนต์ในกระบวนการผลิตผ่านการอบรมถึงวิธีการใช้งานและความจำเป็นต่อการนำหุ่นยนต์มาใช้ การมีคู่มือการใช้งานที่เข้าใจได้ง่าย เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ในการใช้งานหุ่นยนต์ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อหุ่นยนต์ อันนำไปสู่การยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์เพิ่มขึ้น



ข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ศึกษากลุ่มตัวอย่างเพียงบริษัทเดียวเท่านั้น เพื่อเป็นการยืนยันโมเดลสมมติฐาน อาจทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดชลบุรี ให้ครอบคลุมทั้งนิคมอุตสาหกรรม เพื่อให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือและมีอิทธิต่อการยอมรับในการทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ของพนักงานในอุตสาหกรรมได้

รายการอ้างอิง

- กรรณิการ์ คงทอง. (2561). *ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์และเจเนอเรชั่นเอ็กซ์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, คณะบริหารธุรกิจ.
- กรีฑา แรงสูงเนิน. (2554). *การวิเคราะห์ปัจจัยด้วย SPSS และ AMOS เพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น .
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2556). *การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ด้วย AMOS*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดตา.
- กัลยาณี สุขวานิชย์ศิลป์. (2553). *ทัศนคติต่อการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) บริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, วิทยาลัยนวัตกรรมการบริหารธุรกิจเทคโนโลยี.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2560). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: อมรรการพิมพ์.
- ธนวรรณ สำนวนกลาง. (2559). *การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ M-Banking*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, วิทยาลัยนวัตกรรมการบริหารธุรกิจเทคโนโลยี.
- ธัญทิพย์ คล่องตา. (2557). *การพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีของครูโรงเรียนมัธยม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, สาขาวิชาการวัดและเทคโนโลยีทางวิทยาการปัญญา.
- นพเดช อยู่พร้อม. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบ eDLTV ของบุคลากรทางการศึกษาในจังหวัดจันทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร, สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ.
- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในเขตนิคมอมตะซิตี้ จังหวัดชลบุรี. (2562). สืบค้นเมื่อ มกราคม 2562.
- พงษ์นภา กิจโมกข์. (2561). *หุ่นยนต์ทดแทนแรงงานไทยอย่างไร. วารสารของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 60(3), 24-25*.
- รุ่งทิวา เงินปัน. (2560). *การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน:กรณีศึกษาระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะรัฐศาสตร์.
- วนิดา ตะนุรักษ์, นรพล จินนัทเดช, และประยงค์ มีใจเชื้อ. (2560). *อิทธิพลของทัศนคติต่อการใช้งานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีของพนักงานอุตสาหกรรมการค้าส่งและค้าปลีกไทย. Journal of the Association of Researchers, 22(1), 41-53*.



- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2546). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: เพื่อองฟ้าพริ้นติ้ง จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560-2564*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Englewood-Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Best, J. W., & Kahn, J. V. (1993). *Research in Education* (7th Ed.) NewDelhi: Prentice Hall.
- Biman, D. (2001). *Physics: An Introduction*. (Other edition). New York: Addison Wesley.
- Browne, M. W., & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. In: K. Bollen, J. Long, (Eds.), *Testing Structural Equation Models*. Sage: Newbury Park,CA.
- Chin, J., & Lin, S. C. (2016). A behavioral model of managerial perspectives regarding technology acceptance in building energy. *Sustainability*, 8(641), 1-13.
- Chiou, Y. F. (2011). *Perceived usefulness, perceive ease of use, computer attitude, and using experience of web 2.0 applications as predictors of intent to use web 2.0 by pre-service teachers for teaching*, (Unpublished doctoral dissertation). Ohio University. Patton College of Education and Human Services.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading MA: Addison-Wesley.
- Graetz, G. & Michaels G. (2015). Robots at Work. *CEP Discussion Paper No 1335*. London: Centre for Economic Performance.
- International Federation of Robotics. (2018). *Executive Summary World Robotics 2018 Industrial Robots*. Retrieved August, 2019, from <https://ifr.org/>.
- Kernaghan, K. (2014). *The Responsible Public Servant (2nd ed.)*. Canada: Institute of Public Administration of Canada.
- Kline, R. B. (2005). Methodology in the Social Sciences. *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. New York: Guilford Press.
- Mwiya, B., Chikumbi, F., Shikaputo, C., Kabala, E., Kaulung'ombe, B., & Siachinji, B. (2017). Examining factors influencing E-banking adoption: Evidence from bank customers in Zambia. *American Journal of Industrial and Business Management*, 7, 741-759.
- Rosly, R. M., & Khalid, F. (2018). Evaluation of the "e-Daftar" system using the technology acceptance model (TAM). *Creative Education*, 9, 675-686.



การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่มีผลต่อการสร้าง
ภาพลักษณ์ของบริษัทในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง :
บทบาทของตัวแปรการเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

The Perception of Corporate Social and Environmental Responsibility Towards
Corporate Image in an Industrial Estate in Rayong: The role of Solidarity Norm

น้ำผึ้ง ไชยทัต^{1*} สมบัติ อ่างงลินถาวร¹ อารีรัตน์ ลีพะพันธ์¹

Nampueng Chaithat^{1*} Sombat Thamrongsinthaworn¹ Areerat Leelhaphunt¹

¹ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

¹ Faculty of Management and Tourism, Burapha University

E-mail: nampueng227@hotmail.com

Received : 10 มีนาคม 2563

Revised : 18 มิถุนายน 2563

Accepted : 19 มิถุนายน 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง 2) เพื่อศึกษาระดับของภาพลักษณ์ขององค์กรในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง และ 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลของบรรทัดฐานทางสังคมเชิงสัมพันธ์ด้านความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน (Solidarity Norm) ในฐานะตัวแปรกำกับที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรและภาพลักษณ์ขององค์กรในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ผลการวิจัย หลังจากการวิเคราะห์เนื้อหาขององค์ประกอบ การดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรแล้ว ทำให้ได้กลุ่มตัวแปรต้นด้านการรับรู้เกิดขึ้นใหม่ 3 กลุ่มตัวแปร ได้แก่ (1) การรับรู้การดำเนินกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้านผู้บริโภค (2) การรับรู้การดำเนินกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้านการพัฒนาชุมชน และ (3) การรับรู้การดำเนินกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลทำให้กรอบแนวคิดเริ่มต้นในการวิจัยและสมมติฐานเริ่มต้นถูกปรับเปลี่ยนไป ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าการรับรู้การดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้ง 3 ด้านข้างต้น มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับภาพลักษณ์ขององค์กรในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง สอดคล้องตามสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลของการวิจัย ยังพบอีกว่า เมื่อองค์กรมีระดับของ



บรรทัดฐานทางสังคมเชิงสัมพันธ์ด้านความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันที่เข้มแข็งขึ้น จะส่งผลให้การรับรู้การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นไปในทิศทางบวกเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในทางตรงกันข้าม ระดับของบรรทัดฐานทางสังคมเชิงสัมพันธ์ด้านความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันที่เข้มแข็งขึ้นขององค์กร ไม่สามารถส่งผลให้การรับรู้การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาชุมชนให้เพิ่มขึ้นได้

คำสำคัญ: ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรด้านผู้บริโภค, ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรการพัฒนาชุมชน, ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรภาพลักษณ์ของบริษัท, บรรทัดฐานด้านความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

Abstract

The objectives of the study were: 1) to investigate the level of perceptual factors in corporate social responsibility that are able to increase the corporate image; 2) to investigate the level of corporate image; 3) to investigate the influence of corporate social responsibility affecting the corporate image; and 4) to investigate the influence of solidarity norm as the moderating role affecting the relationship between corporate social responsibility and corporate image, for any corporation which is located in an industrial estate in Rayong. After conducting factor loading for all initial independent variables of corporate social responsibility's perceptual factors, it was found that there were only three independent variables: (1) perception of activity in corporate social responsibility for consumer; (2) perception of activity in corporate social responsibility for community development; and (3) perception of activity in corporate social responsibility for social and environment. Thus, the above findings resulted in the transformation of current conceptual model and hypothesis. After conducting the ordinary least square regression test, it was found that the variables of perception of activity in corporate social responsibility for consumer, community development, and social and environment, have significantly positive relationship with the corporate image at 95% confidence of interval. In addition, it was also found that when a corporate has a strong solidarity norm, the perception of activity in corporate social responsibility for consumer and social and environment would strengthen the corporate image for any cooperation in an industrial estate in Rayong, which is statistically significant at 95% confidence of interval. On the other hand, a stronger solidarity norm has no effect on the relationship between the perception of activity in corporate social responsibility for community development and the corporate image for any cooperation in Rayong's industrial estate.



Keywords: Social and Environmental Responsibility of the Consumer, Community Development, Company Image, The Norms of Solidarity

บทนำ

หากกล่าวถึงแหล่งการลงทุนด้านอุตสาหกรรมปิโตรเลียมในประเทศไทย ประชาชนทั่วไปจะกล่าวถึง “นิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง” เป็นแห่งแรก เนื่องจากว่าเป็นโครงการขนาดใหญ่พื้นที่กว้างขวางและยังมีความพร้อมทั้งด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มากมาย นิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 มีเนื้อที่เริ่มแรก 7,092 ไร่ จากนั้นในปี พ.ศ. 2531 นิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยองได้รับการพัฒนาจัดตั้งขึ้นตามนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก โดยรัฐบาลได้มอบให้นิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ ปัจจุบันนี้นิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยองได้เป็นฐานการผลิตที่สำคัญของประเทศสำหรับอุตสาหกรรมประเภทปิโตรเคมีคอล เกล็ดและโลหะและโรงกลั่นน้ำมัน ซึ่งมีบริษัทเอกชนขนาดใหญ่หลายรายเป็นเจ้าของ และได้ร่วมกันขยายพื้นที่เพิ่มจาก 7,092 ไร่ เป็น 20,000 ไร่ โดยการขยายพื้นที่ดังกล่าวนี้ ส่งผลให้การรวมกลุ่มของอุตสาหกรรมต่างๆ เพิ่มประสิทธิภาพ ประหยัดต้นทุนการผลิตและขนส่ง ซึ่งการพัฒนาภาคอุตสาหกรรมในพื้นที่อย่างรวดเร็ว และมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิตของชุมชนในพื้นที่เนื่องมาจากพื้นที่ตั้งของโรงงานอยู่ใกล้กับชุมชน จึงทำให้ประสบกับปัญหาการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและชีวนามัย เช่น ผลกระทบด้านคุณภาพอากาศ ปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ การขาดแคลนทรัพยากรน้ำ เหตุการณ์ก๊าซรั่วไหล สารเคมีตกค้างตามแม่น้ำ ลำคลอง ปัญหาต่างๆ เหล่านี้ส่งผลให้เกิดการเรียกร้องจากประชาชนให้มีการดำเนินการ แก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ และการมีส่วนร่วมในการรับรู้ของประชาชนจากการพัฒนาอุตสาหกรรมในพื้นที่ (การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2554) แม้ว่าจะมีหน่วยงานราชการมาควบคุม ดูแล แต่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนั้นก็ไม่สามารถปฏิเสธความรับผิดชอบในพื้นที่ดังกล่าวได้ ซึ่งทางอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ในนิคมอุตสาหกรรมจะมีระบบความปลอดภัยและการดูแลสิ่งแวดล้อมอยู่ในขั้นมาตรฐานสากลแต่เมื่อเวลาที่เกิดปัญหาพิชแพร่กระจายขึ้น ไม่สามารถเจาะจงได้ว่า สาเหตุมาจากสถานประกอบการใดในนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง แต่ประชาชนที่อาศัยในชุมชนจะมองเป็นภาพรวมของกลุ่มอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยองที่ทำให้เกิดขึ้น (จรัสพงศ์ คลังกรณ์, 2561)

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า แม้จะมีปัญหาสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง แต่ภาพลักษณ์ของบริษัทยังคงถูกมองว่ามีภาพลักษณ์ที่ดีอยู่เสมอมา และจากการทบทวนวิจัยที่ผ่านมา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการมองภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท นั่นคือ ปัจจัยทางความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่อยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรม ได้แก่ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ความรับผิดชอบด้านพัฒนาชุมชน ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และความรับผิดชอบต่อสังคมในมุมกว้าง (พัคตรีศุภางค์ ศรีสวัสดิ์, 2554)



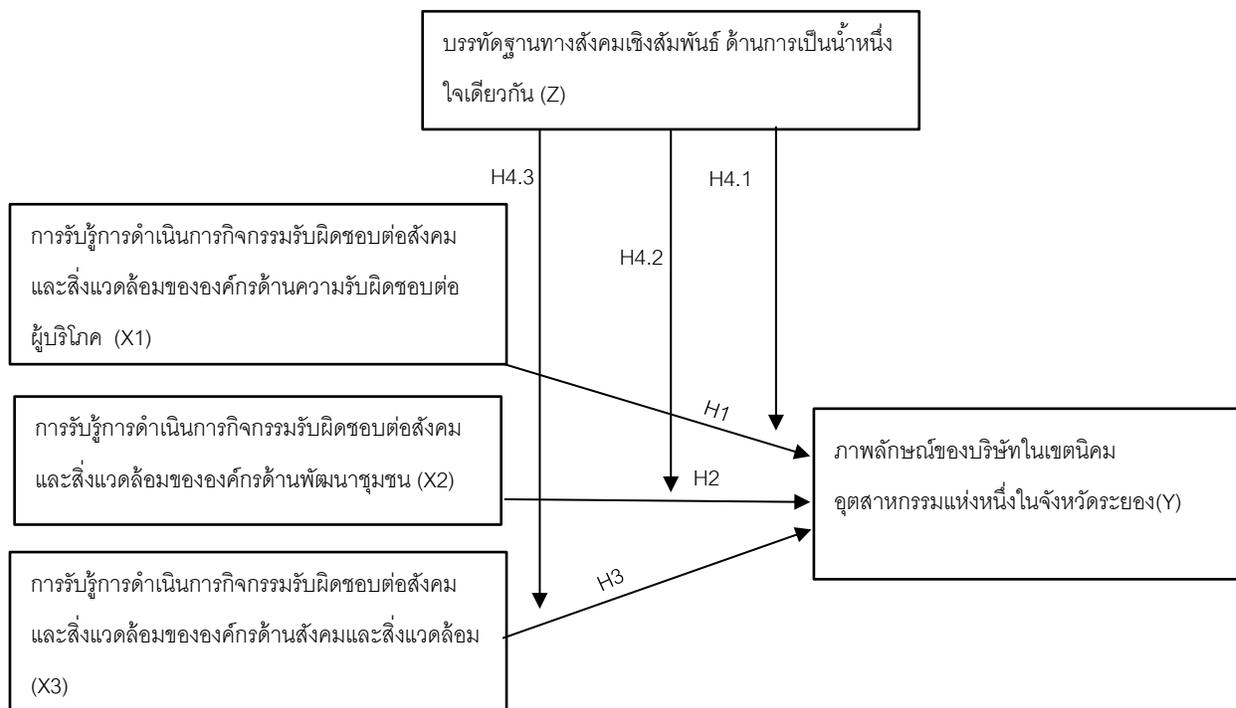
อย่างไรก็ตาม แม้ว่างานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ความรับผิดชอบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรนั้น แต่การที่ประชาชนในชุมชนในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยองจะมองภาพลักษณ์ที่ดีและเข้มแข็งเพิ่มขึ้นนั้น อาจจะต้องมีปัจจัยอื่นๆ ที่เข้ามาส่งเสริมให้ภาพลักษณ์ขององค์กรนั้นดีมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า บรรทัดฐานทางสังคมเชิงสัมพันธ์ (Relational norm) ด้านความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย (Heide & John, 1992) ดังนั้น ปัจจัยด้านบรรทัดฐานทางสังคมเชิงสัมพันธ์ จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ประชาชนในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง มีความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นกับบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง และส่งผลถึงภาพลักษณ์มุมมองของประชาชนได้ดียิ่งขึ้นไปอีก ดังนั้น เพื่ออธิบายอิทธิพลของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร ไปยังภาพลักษณ์ขององค์กรสำหรับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร และชุมชนในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง การศึกษาทั้งทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรและทฤษฎีบรรทัดฐานทางสังคมเชิงสัมพันธ์ในด้านความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน จะเป็นการอธิบายความสัมพันธ์ขององค์กรได้ดี ดังนั้น จากหลักฐานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอวัตถุประสงค์งานวิจัย ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง
2. เพื่อศึกษาระดับของภาพลักษณ์ขององค์กรในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของบรรทัดฐานทางสังคมเชิงสัมพันธ์ด้านความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในฐานะตัวแปรกำกับที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรและภาพลักษณ์ขององค์กรในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากกรอบแนวคิดสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ประกอบไปด้วย 3 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้การดำเนินการกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค 2) การรับรู้การดำเนินการกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้านพัฒนาชุมชน 3) การรับรู้การดำเนินการกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และตัวแปรกำกับคือ บรรทัดฐานทางสังคมเชิงสัมพันธ์ด้านการเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

H1: การดำเนินการกิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภครวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับภาพลักษณ์ของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งจังหวัดระยอง

H2: การดำเนินการกิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร ด้านพัฒนาชุมชนมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับภาพลักษณ์ของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งจังหวัดระยอง

H3: การดำเนินการกิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับภาพลักษณ์ของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งจังหวัดระยอง

H4.1: อิทธิพลของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภครวมส่งผลให้ภาพลักษณ์ของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งจังหวัดระยองเป็นไปในทางบวก เมื่อองค์กรมีระดับของบรรทัดฐานทางสังคมเชิงสัมพันธ์ ด้านความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันที่เข้มแข็งขึ้น

H4.2: อิทธิพลของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร องค์กร ด้านพัฒนาชุมชนส่งผลให้ภาพลักษณ์ของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งจังหวัดระยองเป็นไปในทางบวก เมื่อองค์กรมีระดับของบรรทัดฐานทางสังคมเชิงสัมพันธ์ ด้านความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันที่เข้มแข็งขึ้น



H4.3: อิทธิพลของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยองเป็นไปในทางบวก เมื่อองค์กรมีระดับของบรรทัดทางสังคมเชิงสัมพันธ์ ด้านความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันที่เข้มแข็งขึ้น

บททวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร

ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR: Corporate Social Responsibility) เป็นแนวคิดทางธุรกิจ ที่เปรียบเสมือนวัฒนธรรมทางความคิดเพื่อสังคม โดยทำความเข้าใจ สร้างรูปแบบ กลไกของปัญหาและผลกระทบในการดำเนินธุรกิจ เพื่อไปประยุกต์ใช้ทำแผนแก้ไข ป้องกันเพื่อให้เกิดประสิทธิผลอย่างสูงสุดแก่องค์กร ชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคน (ปวีณา สนิทขาว, 2556)

ศิริชัย สาครรัตนกุล (2553) ได้ให้ความหมายความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจต่อสังคม (CSR) ไว้ว่า เป็นความมุ่งมั่นหรือพันธะสัญญาที่ธุรกิจมีอยู่อย่างต่อเนื่องในการที่จะประพฤติปฏิบัติ อย่างมีจริยธรรม และมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงานตลอดจนครอบครัวของเขาเหล่านั้น ตลอดจนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและสังคมในวงกว้าง

สรุปได้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) หมายถึง การดำเนินธุรกิจภายใต้หลักจริยธรรมและการกำกับดูแลกิจการที่ดีควบคู่ไปกับการใส่ใจรักษาสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร โดยการดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กรที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งในระดับใกล้และไกล โดยไม่ไปเบียดเบียนฝ่ายใดทั้งสิ้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์

Kotler (2000) อธิบายถึง ภาพลักษณ์ (Image) ว่าเป็นความเชื่อ ความคิด ทัศนคติและความประทับใจที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และส่งผลต่อความผูกพันอย่างมาก จนทำให้เกิดเป็นภาพลักษณ์ของสิ่งนั้น ๆ

Gray and Balmer (1998, อ้างถึงใน ศุภกลิน วนาเกษมสันต์, 2552) ให้ความหมายของภาพลักษณ์องค์กรว่าเป็นภาพในใจของบุคคลที่มีต่อองค์กรในขณะนั้น ขณะที่ชื่อเสียงขององค์กรเกิดจากผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอในอดีตมาเป็นเวลานาน พร้อม ๆ ไปด้วยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพรวมไปถึงภาพลักษณ์องค์กรสามารถเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วจากกลยุทธ์การสื่อสารเพียงอย่างเดียวได้

Gregory and Wiechmann (1991) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ดังนี้

1. รับรู้ความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อกำหนดภาพลักษณ์ขององค์กร หน่วยงาน



2. ต้องกำหนดทิศทางให้ชัดเจนถึงเป้าหมายในการสร้างภาพลักษณ์องค์กร ผู้บริหารจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในการกำหนดแนวทาง
3. รู้จักตนเองว่าองค์กรหรือหน่วยงานมีภาพลักษณ์เป็นอย่างไรและภาพลักษณ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นคืออะไร
4. จุดเน้นต้องรู้ว่าหน่วยงานกำลังทำอะไรอยู่ คือการเข้าใจงาน บทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน
5. การสร้างสรรค์งานโดยใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้ตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด
6. ความคงเส้นคงวา ความสม่ำเสมอในการสร้างภาพลักษณ์
7. การประชาสัมพันธ์ในสิ่งที่ได้กระทำจริงหรือการปรับความเข้าใจเกี่ยวกับข่าวลือให้ถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ

สรุป ภาพลักษณ์คือมุมมองของประชาชน ที่เกิดเป็นความรู้สึกนึกคิดที่เกิดจากการสัมผัสหรือรับรู้ต่อองค์กร สถาบัน หน่วยงาน บริษัท กลุ่ม ชุมชนต่างๆ อาจเป็นความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจนำเสนอให้สาธารณชนรับรู้ ภาพที่ปรากฏในมุมมองของผู้รับรู้หากเป็นภาพลักษณ์ที่ดี จะทำให้ประชาชนหรือบุคคล เกิดความประทับใจน่าเชื่อถือ แต่หากเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดี จะทำให้ไม่เกิดความประทับใจ ไม่น่าเชื่อถือต่อองค์กร หรือหน่วยงานนั้น ๆ นอกจากความหมายของภาพลักษณ์แล้ว ภาพลักษณ์สามารถจำแนกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้หลายประเภท

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่มนุษย์ใช้ประสาทสัมผัสต่างๆ เช่น ตา หู จมูก ปาก ลิ้น ผิวหนัง ในการใช้การแปลความหมายของสิ่งเร้า ได้แก่ แสง กลิ่น เสียง ความหนาวร้อน ให้มีความหมายเชื่อมโยงและเกิดเป็นภาพตามความรู้สึกหรือตามความเข้าใจของตนเอง (วุฒิชชาติ สุนทรสมัย, 2560)

ภูติณัฐ สุภาพร (2558) กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการที่มนุษย์ได้รับสิ่งกระตุ้นจากภายนอก โดยผ่านสมองจากประสบการณ์เดิม ความรู้ ให้มีการแปลความ ส่งสัญญาณและตีความด้วยความรู้สึก ความเข้าใจ

จากความหมายของการรับรู้สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการแปลความหมายของสมองของคนเรานี้มีสิ่งเร้ามากระทบจากการสัมผัสของร่างกาย ซึ่งจะแสดงออกเป็นพฤติกรรม หรือทัศนคติ ทั้งนี้ต้องอาศัยประสบการณ์เดิม หรือการเรียนรู้ หรือความคิดในการตีความนั้น ๆ

แนวคิดและทฤษฎีบรรทัดฐานทางสังคมเชิงสัมพันธ์ (Relational Norm)

บรรทัดฐานทางสังคมเชิงความสัมพันธ์ คือ ความผูกพันของปัจเจกบุคคลในสังคม ที่ต่างฝ่ายต่างก็มีต่อกันและกันนั้นเปรียบเสมือนเป็นแรงยึดเหนี่ยวระหว่างปัจเจกบุคคลในสังคมหรือการนำปัจเจกบุคคลรวมเข้าด้วยกันเป็นสังคม เพราะสมาชิกในสังคมแต่ละคนมีตำแหน่งทางโครงสร้างทางสังคม รวมถึงมีการเรียนรู้วัฒนธรรมร่วมกัน ซึ่งทั้งตัวโครงสร้างทางสังคมและวัฒนธรรมเป็นสิ่งผูกมัดสมาชิกในสังคมไว้ด้วยกัน การกระทำของสมาชิกในสังคมจึงไม่ใช่การกระทำในฐานะปัจเจกบุคคล แต่เป็นการกระทำในฐานะสมาชิกของกลุ่มทางสังคม (Landecker, 1951 อ้างถึงใน อภิชาติ สุขแสง, 2555)



แนวความคิดความเป็นหนึ่งเดียวกัน

วินัย พงศ์ศรีเพียร (2548) กล่าวว่า ความเป็นหนึ่งเดียวกัน ความสมานฉันท์ หมายถึง ความกลมเกลียว ความสามัคคี ความร่วมมือ ความเห็นพร้อมกัน ทำให้เกิดความเข้าใจ ได้เรียนรู้ ซึ่งกันและกัน และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

กรรณา แดงสุวรรณ (2553) มองว่า ความเป็นหนึ่งเดียวกัน เป็นความเห็นพ้องต้องกันในด้านความคิดเห็น ความสามัคคี การให้อภัยกัน การไว้ใจกัน

สรุปได้ว่า ความเป็นหนึ่งเดียวกัน หมายถึงการสร้างแรงดึงดูด โดยใช้ ประเพณี ความเชื่อ ศีลธรรม และสำนึกร่วมของคนในสังคม เพื่อให้เกิดความรู้สึกร่วมกัน เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน เกิดความร่วมมือกัน ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันและนำไปสู่ความสมานฉันท์ซึ่งชุมชนและองค์กรจะให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วม มีความเห็นพ้องไปในทิศทางเดียวกัน เข้าใจกัน เชื่อใจกัน เอื้ออาทร เกื้อกูลต่อกัน มีความตระหนักในหน้าที่ทั้งของส่วนตนและส่วนรวม และทำให้สังคมมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันไม่แตกสลาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณษา กาญจนมุสิก (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพฯ โดยมีตัวแปรอิสระ คือ กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม และตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเรื่องการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ผู้บริโภคส่วนมากคิดว่า ผลลัพธ์ที่ดีควรให้ความสนใจในการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม คือ ผลลัพธ์ที่ดีด้านสินค้าอุปโภคบริโภค ส่วนการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ การทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กร ด้านการประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคขององค์กร ด้านการร่วมพัฒนาชุมชนและสังคมขององค์กร และด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมขององค์กร โดยที่การทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการร่วมพัฒนาชุมชนและสังคมของ องค์กร ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคขององค์กร และด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กร ตามลำดับ ส่วนการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรมขององค์กร ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ปวีณา สินขาว (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของ บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด จังหวัดปทุมธานี โดยมีตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตัวแปรตาม คือ ภาพลักษณ์องค์กรของบริษัท ไทยน้ำทิพย์ มีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อศึกษาในเรื่องของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ต่อภาพลักษณ์ของบริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด 2. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์องค์กรของบริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด ผลการศึกษา พบว่าจากการทดสอบทางสถิติในความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่



ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้บริโภค ด้านชุมชนและสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม กับตัวแปรตามคือภาพลักษณ์องค์กรของ บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูงกับภาพลักษณ์องค์กรของบริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด ทั้งนี้เนื่องมาจากด้านผู้บริโภค สินค้าของบริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด เป็นสินค้าที่มีคุณภาพ มีความคุ้มค่าในราคาที่เหมาะสม ใช้วัตถุดิบที่ดีในการผลิตสินค้า มีศูนย์บริการเพื่อผู้บริโภค ด้านชุมชนและสังคม บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด เป็นองค์กรที่สนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน จึงได้รับการยอมรับจากสังคมไทยในการมีความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน ด้านสิ่งแวดล้อม บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด สร้างจิตสำนึกในชุมชนรักษาสิ่งแวดล้อม มีการใช้ระบบบำบัดน้ำเสียที่มีคุณภาพในการผลิตสินค้าและยังจัดทำโครงการฟื้นฟูน้ำชีให้สะอาดก่อนปล่อยน้ำสู่แหล่งน้ำธรรมชาติ เป็นต้น

จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องครั้งนี้ทำให้ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรนั้นประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัยด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และปัจจัยด้านความภักดีของผู้บริโภค เป็นต้น ซึ่งปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อให้เกิดภาพลักษณ์ขององค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นหนึ่งในหัวข้อหลักที่ผู้วิจัยจะศึกษาปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง อีกทั้งผลงานวิจัยในข้างต้นที่ผู้วิจัยได้ศึกษายังสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาต่อยอดความรู้ สร้างกรอบแนวคิดและแบบสอบถาม รวมถึงช่วยในการวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาของงานวิจัยในครั้งนี้

วิธีการดำเนินการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาทำวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่บริเวณรอบนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยองที่มีอายุตั้งแต่ 18 – 60 ปี ข้อมูลทางสถิติสำนักงานทะเบียนราษฎรมีจำนวนทั้งสิ้น 60,251 คน (สำนักงานทะเบียนเทศบาลเมืองมาบตาพุด, 2557) ใช้การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่นกำหนดที่ร้อยละ 95 และให้มีความคลาดเคลื่อนที่ \pm ร้อยละ 5 โดยใช้ตารางสำเร็จรูปจำนวนประชากร และจำนวนกลุ่ม ตัวอย่างของ Yamane (1973) จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling)

ขั้นที่ 1 การแบ่งสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามขนาดของชุมชนในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ซึ่งเป็นการแบ่งสอบถามจำนวน 400 ชุด ตามสัดส่วนที่เท่ากัน ของจำนวนประชากรตามพื้นที่เขตปกครอง จำนวน 38 ชุมชน



ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างในแต่ละชุมชนที่แบ่งสัดส่วนตามขนาดของชุมชนในขั้นตอนที่ 1 เพื่อเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่างตามกลุ่มที่ตัวอย่างที่กำหนดไว้ ทางผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บตัวอย่างโดยใช้วิธีเก็บตัวอย่างตามสะดวก

วิธีดำเนินการวิจัย

มีวิธีการเก็บจริงด้วยเอกสารแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ตามพื้นที่ที่ได้กำหนดไว้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2547) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา สถิติเชิงอนุมาน และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และใช้เทคนิค Factor loading เพื่อวัดน้ำหนักของตัวแปรต้นและตัวแปรตามเพื่อหาโครงสร้างที่แท้จริงของการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริษัทในเขตอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ในบทบาทของตัวแปรการเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) (Cronbach's alpha) ของกลุ่มตัวแปรใหม่ทั้งหมด 5 ตัวแปร

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวแปร

ตัวแปร	Cronbach's alpha
1.ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค (X1)	0.679
2.ด้านพัฒนาชุมชน (X2)	0.847
3.ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (X3)	0.863
4.ด้านบรรทัดฐานทางสังคมเชิงสัมพันธ์ด้านความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของบริษัทและชุมชน (Z)	0.871
5.ภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Y)	0.815
N = 400	

ผลการวิจัย

1) ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และค่าความเที่ยงตรง (Validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม โดยผ่านการคัดเลือกข้อคำถามพิจารณาน้ำหนักองค์ประกอบตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ค่า ของตัวชี้วัดแต่ละตัวในองค์ประกอบต้องมีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไป (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) ซึ่งผลการวิเคราะห์องค์ประกอบทั้งหมด พบว่ามีทั้งหมด 27 ข้อ และการแสดงผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Cronbach's alpha) ของกลุ่มตัวแปรใหม่ทั้งหมด 5 ตัวแปร ที่บ่งชี้ว่าตัวแปรทั้งหมดข้างต้นนั้นมีความเชื่อมั่นเกินที่ยอมรับได้ โดยอยู่ในระดับ



ที่ 0.6-0.7 และ 0.8 หรือสูงกว่านั้นจะอยู่ในระดับที่ดีมาก แต่ไม่ควรสูงถึงระดับ 0.95 (Hulin, Netemeyer & Cudeck, 2001) จึงสามารถนำตัวแปรไปทำการทดสอบสมมติฐานในขั้นตอนต่อไปได้

2) ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	214	53.50
หญิง	186	46.50
รวม	400	100.00
อายุ		
18-25 ปี	64	16.00
26-33 ปี	171	42.75
34-41 ปี	97	24.25
42-49 ปี	47	11.75
50-60 ปี	21	5.25
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	89	22.25
ปริญญาตรี	264	66.00
สูงกว่าปริญญาตรี	47	11.75
รวม	400	100.00
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	32	8.00
พนักงานบริษัท	302	75.50
ธุรกิจส่วนตัว	52	13.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	14	3.50
รวม	400	100.00



3) ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยกว่า 0.70 มีจำนวน 9 ค่า คือ X1 X2 X3 และ Z แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับปกติ จึงไม่ก่อให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปรพยากรณ์ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ดังนั้นสามารถใช้ตัวแปรอิสระเหล่านี้ ในการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุในขั้นตอนต่อไปได้ (Davis, 1971)

4) ผลการทดสอบสมการถดถอยเชิงพหุ

การตรวจสอบความเป็นอิสระกันของค่าคลาดเคลื่อนสามารถใช้การทดสอบเชิงสถิติที่เรียกว่า การทดสอบ Durbin-Watson (Durbin-Watson test) เป็นเครื่องมือในการทดสอบ โดย หากค่า Durbin-Watson มีค่าเข้าใกล้ 2 กล่าวคือ มีค่าอยู่ในช่วง 1.5 - 2.5 และค่า VIF ของทุกตัวแปรอิสระ มีค่าต่ำกว่า 5 และค่า tolerance ของตัวแปรทุกตัวมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรเป็นอิสระจากกัน ซึ่งเป็นค่ามาตรฐานที่บ่งชี้ว่า ตัวแปรอิสระนั้น ไม่มีการสร้างปัญหาของความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปรพยากรณ์ ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไปในสมการถดถอย (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2547)

ทั้งนี้ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวและการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ ผู้วิจัยจะแสดงผลการวิเคราะห์ระหว่างของตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร และตัวแปรตามทั้ง 1 ตัวแปร ดังตารางที่ 3 ถึง 6

ตารางที่ 3 การแสดงผลของสมการถดถอยเชิงพหุ ในการศึกษาภาพลักษณ์ของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง

ตัวแปร	B	β	t	Sig.	Collinearity Statistics	
					Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (a)	1.303		7.917	.000*		
X1	0.105	0.131	3.354	.001*	0.893	1.12
X2	0.191	0.235	4.704	.000*	0.55	1.82
X3	0.397	0.454	9.004	.000*	0.538	1.86
R = .690		$R^2 = .476$		Adjust $R^2 = .476$		Durbin-Watson = 1.693
F = 115.834		Sig = .000*				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ พบว่า มีตัวแปรอิสระ คือ คือ X1, X2, X3 มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ Y โดยสามารถสร้างสมการถดถอยในการศึกษาสมมติฐานข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 3 ได้ดังนี้

$$Y = 0.120(X1) + 0.243(X2) + 0.312(X3)$$



ตารางที่ 4 การแสดงผลของสมการถดถอยเชิงพหุ ในการศึกษาการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้านผู้บริโภคที่ส่งผลกระทบต่อสภาพลักษณะของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง โดยมีบรรทัดฐานทางสังคมเชิงสัมพันธ์ด้านความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันเป็นตัวแปรกำกับ

ตัวแปร	B	β	t	Sig.	Collinearity Statistics	
					Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (a)	4.182		187.577	.000*		
Z	.180	.235	5.021	.000*	.977	1.024
X1	-.088	-.130	-2.319	.021*	.679	1.472
X1xZ	.143	.382	6.808	.000*	.682	1.467
R = .421		R ² = .177		Adjust R ² = .171		
F = 27.448		Sig = .000*				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ พบว่า มีตัวแปรอิสระ คือ ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค(X1) x ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน (Z) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ Y โดยสามารถสร้างสมการถดถอยในการศึกษาสมมติฐานข้อที่ 4.1 ได้ดังนี้

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 Z + b_3 XZ + e$$

ตารางที่ 5 การแสดงผลของสมการถดถอยเชิงพหุ ในการศึกษาการรับรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมด้านพัฒนาชุมชนที่ส่งผลกระทบต่อสภาพลักษณะของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งใน จังหวัดระยอง โดยมีบรรทัดฐานทางสังคมเชิงสัมพันธ์ด้านความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันเป็นตัวแปรกำกับ

ตัวแปร	B	β	t	Sig.	Collinearity Statistics	
					Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (a)	4.196		212.940	.000*		
Z	.137	.179	4.302	.000*	.960	1.041
X2	.214	.573	11.520	.000*	.674	1.483
X2 x Z	-.034	-.050	-1.003	.317	.670	1.492



ตัวแปร	B	β	t	Sig.	Collinearity Statistics	
					Tolerance	VIF
R = .601		R ² = .361		Adjust R ² = .356		
F = 72.256		Sig = .000*				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ พบว่า มีตัวแปรอิสระ คือ ความรับผิดชอบด้านพัฒนาชุมชน (X2) x ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน (Z) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ Y โดยสามารถสร้างสมการถดถอยในการศึกษาสมมติฐานข้อที่ 4.2 ได้ดังนี้

$$Y = a + bX + Ze$$

ตารางที่ 6 การแสดงผลของสมการถดถอยเชิงพหุ ในการศึกษาการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมสิ่งแวดล้อม ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งใน จังหวัดระยอง โดยมีบรรทัดฐานทางสังคมเชิงสัมพันธ์ด้านความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันเป็นตัวแปรกำกับ

ตัวแปร	B	β	t	Sig.	Collinearity Statistics	
					Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (a)	4.191		232.191	.000*		
Z	.144	.188	4.948	.000*	.976	1.025
X3	9.649	.000	.003	.998	.718	1.393
X3 x Z	.235	.629	14.229	.000*	.722	1.385
R = .601		R ² = .361		Adjust R ² = .356		
F = 72.256		Sig = .000*				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ พบว่า มีตัวแปรอิสระ คือ (ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค(X3) x ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน (Z) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ Y โดยสามารถสร้างสมการถดถอยได้ในการศึกษาสมมติฐานข้อที่ 4.3 ดังนี้



$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

เมื่อ X_1 หมายถึง การดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

X_2 หมายถึง การดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร ด้านพัฒนาชุมชน

X_3 หมายถึง การดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

Z หมายถึง บรรทัดฐานทางสังคมเชิงสัมพันธ์ด้านความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

Y หมายถึง ภาพลักษณ์ขององค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

XZ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค \times ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

e หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อน

5) สรุปผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การดำเนินการกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง พบว่า ประชากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ต่อกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X}) = 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมเป็นด้านที่ประชากรที่อาศัยอยู่โดยรอบนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ต่อกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X}) = 4.34 รองลงมาคือด้านพัฒนาสังคม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X}) = 4.34 และด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X}) = 3.91

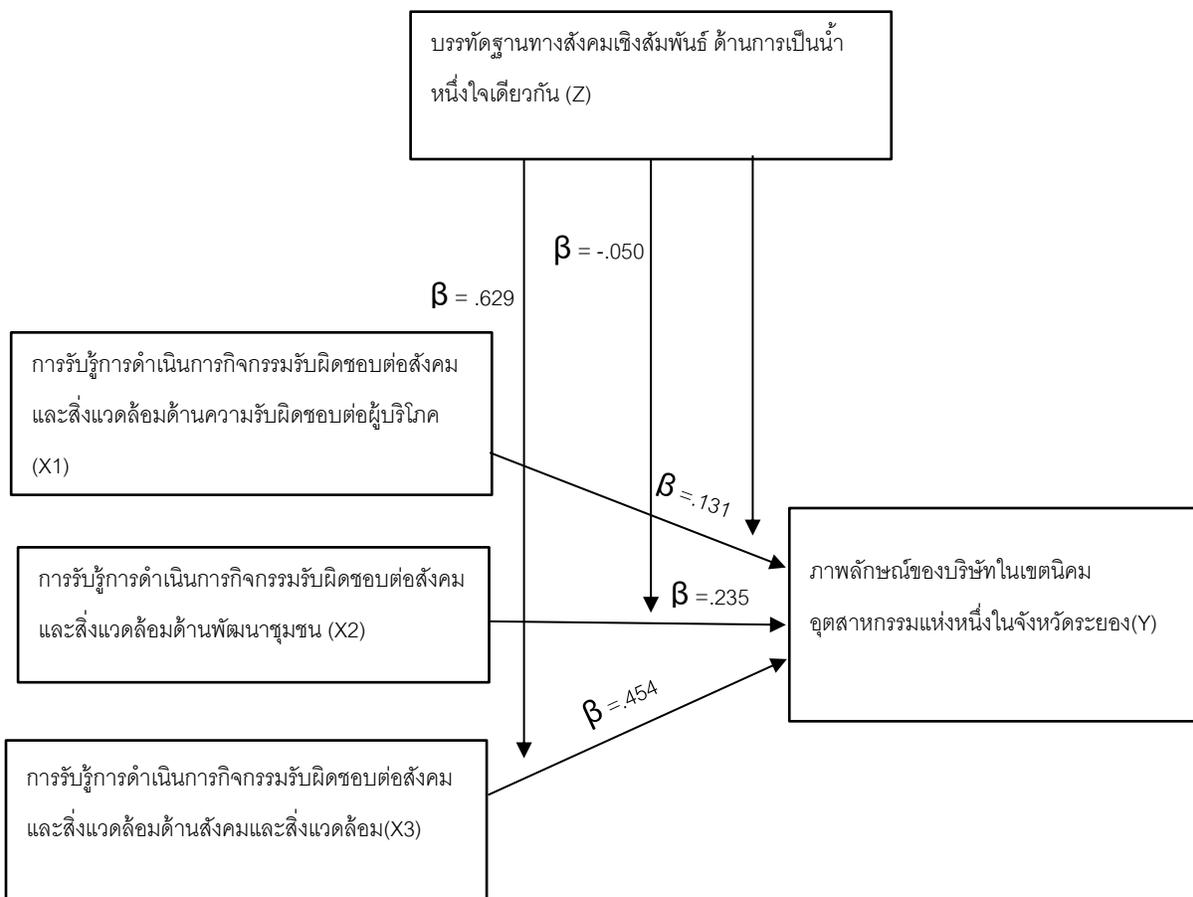
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง พบว่าประชากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X}) = 4.26 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบริษัทในเขตอุตสาหกรรมแห่งนี้ เป็นบริษัทที่มีความมั่นคง เป็นประเด็นที่ประชากรที่อาศัยอยู่โดยรอบนิคมอุตสาหกรรมแห่งในด้านภาพลักษณ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X}) = 4.34 รองลงมาคือ บริษัทในเขตอุตสาหกรรมแห่งนี้ มีความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X}) = 4.32 และ คิดว่าบริษัทมีบุคลากรมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X}) = 4.18



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรทัดฐานทางสังคมเชิงสัมพันธ์ ด้านความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของบริษัทและชุมชน ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง จากการศึกษาพบว่าประชากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรทัดฐานทางสังคมเชิงสัมพันธ์ ด้านความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของบริษัทและชุมชน ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X}) = 4.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การสร้างความตระหนักเพื่อให้เกิดความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของชุมชนและบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งนี้เป็นประเด็นที่ประชากรที่อาศัยโดยรอบนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับบรรทัดฐานทางสังคมเชิงสัมพันธ์ ด้านความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของบริษัทและชุมชนในเขตอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยองมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X}) = 4.14 รองลงมาคือ การสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างชุมชนและบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X}) = 4.11 และการมีเป้าหมายร่วมกันระหว่างชุมชนและบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X}) = 3.99

6) สรุปผลสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ พบว่า มีตัวแปรอิสระ คือ X_1, X_2, X_3 มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ Y ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อตัวแปรอิสระ X_1, X_2, X_3 มีความสัมพันธ์ร่วมกับตัวแปรกำกับ คือ Z ทำให้ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าตัวแปร $X_1(Z), X_3(Z)$ มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม Y ยกเว้นตัวแปร $X_2(Z)$ ที่ไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม Y



ภาพที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง : บทบาทของตัวแปรการเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน สามารถอภิปรายผลตามสมมติฐานในการวิจัยหลังจัดกลุ่มตัวแปรใหม่ และอ้างอิง จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 การดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับภาพลักษณ์ของบริษัทในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคเป็นบุคคลที่ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ หรือให้การสนับสนุนการดำเนินการของกิจการหรือธุรกิจ หากได้รับ



การเอาใจใส่ที่ยุติธรรม สร้างความรับรู้ และมีทัศนคติที่ดีระหว่างภาคธุรกิจและตัวผู้บริโภคเอง ซึ่งในการดำเนินกิจกรรมใดๆ ของบริษัทที่อยู่ในพื้นที่เขตอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในระยงนั้นสร้างความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคให้รับรู้ รับทราบ ถึงผลกระทบทั้งด้านที่ดีและเสีย รวมถึงแนวทางการแก้ไข การป้องกัน การชดเชยในกรณีต่างๆ ก็จะสร้างความเชื่อมั่นในภาพลักษณ์แก่บริษัทในทางที่ดีได้ เช่น การประชาสัมพันธ์การดำเนินกิจกรรมของบริษัท การเปิดให้มีการแสดงความคิดเห็น หรือช่องทางกรรับข้อร้องเรียนของผู้บริโภค เป็นต้น สอดคล้องกับวิจัยของปวีณา สินขาว (2556) ได้ศึกษาเรื่อง “ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของบริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด จังหวัดปทุมธานี” พบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านผู้บริโภค สินค้าของบริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด เป็นสินค้าที่มีคุณภาพ มีความคุ้มค่า ในราคาที่เหมาะสม ใช้วัตถุดิบที่ดีในการผลิตสินค้า มีศูนย์บริการเพื่อผู้บริโภค ได้พัฒนาสินค้าใหม่ ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจ ให้กับผู้บริโภคเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับในปัจจุบันผู้บริโภคต่างหันมาให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากบริษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างจริงจัง ดังนั้นจึงมีผลต่อการตัดสินใจซื้อและผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาผู้บริโภค (โชติรัตน์ ศรีสุข, 2554)

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้านพัฒนาชุมชนมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับภาพลักษณ์ของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งจังหวัดระยอง ซึ่งในการพัฒนาชุมชนในบทบาทของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท คือ การรวมกลุ่มหรือจัดตั้งองค์กรของคนในชุมชน เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้คนในชุมชนเป็นสมาชิก มีบทบาทและส่วนร่วมในกิจกรรมของกิจการ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อส่วนรวมด้วยการส่งเสริมหรือสร้างสรรคผู้นำและอาสาสมัคร เพื่อเปิดโอกาสให้คนในชุมชนเป็นผู้นำในการพัฒนาชุมชนร่วมกับเจ้าของกิจการหรือบริษัท (คณะกรรมการกลุ่มความร่วมมือทางวิชาการเพื่อพัฒนามาตรฐานการเรียนการสอนและการวิจัยด้านบริหารธุรกิจแห่งประเทศไทย, 2555) สอดคล้องกับดวงพร ัญญากุลวงค์ (2561) พบว่า การดำเนินธุรกิจใดๆโดยแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วยการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของชุมชนและพัฒนาชุมชน จะนำไปสู่การสร้างความร่วมมือและความเข้าใจกันและกันระหว่างบริษัทกับชุมชน ทำให้บริษัทสามารถดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจได้อย่างราบรื่น และการให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ พนักงาน ผู้ถือหุ้น ชุมชน เป็นต้น จะสร้างให้เกิดความเข้าใจ ความไว้วางใจ และการมีส่วนร่วม อันจะส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรต่อไป (सानิตย์ หนูนิล, วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์และจันทนา แสนสุข, 2559)

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับภาพลักษณ์ของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง โดยปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม และสังคมเป็นสิ่งที่องค์กรหรือบริษัทได้เล็งเห็นถึงความสำคัญเป็นอย่างมาก ดังนั้นปัจจุบันจะเห็นได้ว่าหลายหน่วยงานจะมีโครงการ หรือกิจกรรมใดๆ มาช่วยเหลือ ป้องกันอยู่ตลอด ซึ่งเป็นผลดีสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี นำมาซึ่งความเชื่อมั่นในตราสินค้าด้วย สอดคล้องกับวิจัยของ วรณชากาญจนมุสิก (2554) พบว่า การทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมขององค์กรส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับ วิภาดา วีระสัมฤทธิ์ (2553) พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ในด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม มีผลต่อความจงรักภักดีลูกค้า



บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และยังสอดคล้องกับพัคตรีศูภางค์ ศรีสวัสดิ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) กับภาพลักษณ์ของเครือซีเมนต์ไทย(SCG)ในมุมมองผู้บริโภคเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า บริษัทเครือซีเมนต์ไทยเป็นองค์กรที่สร้างสินค้าที่มีนวัตกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และมีการส่งเสริมกิจกรรมในการช่วยเหลือสังคมโดยการสร้างมูลนิธิ และการปลูกจิตสำนึกในการสร้างสรรค์ผ่านสื่อต่างๆ ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรมีความมั่นคงและแข็งแกร่ง

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ผู้วิจัยได้แบ่งเป็นสมมติฐาน 3 ข้อย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 อิทธิพลของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคที่ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยองเป็นไปในทางบวก เมื่อองค์กรมีระดับของบรรทัดฐานทางสังคมเชิงสัมพันธ์ด้านความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันที่เข้มแข็งขึ้น ซึ่งบรรทัดฐานทางสังคมนั้น คือแนวทางในการปฏิบัติของกลุ่มบุคคล เป็นบริบทในการระลึกรู้ถึงซึ่งหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อ โดยในที่นี้คือบริบทของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (วันทยา เฉลิมพลวรรณคดี, 2562) ซึ่งผู้บริโภคเป็นส่วนหนึ่งของการที่จะช่วยปกป้อง ดูแล รักษาสังคมและสิ่งแวดล้อมไม่ให้เกิดโทรมด้วยความสามัคคี และความพร้อมเพียงใจ สอดคล้องกับแนวคิดของสมบัติ อารังสินถาวร (2560) กล่าวว่า บรรทัดฐานทางสังคมของความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้บริโภค เป็นความคาดหวังร่วมกันในสังคมในอุตสาหกรรมซึ่งแนะนำผู้บริโภคให้ทำพฤติกรรมที่เหมาะสม

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 อิทธิพลของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้านพัฒนาชุมชนไม่ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง เมื่อองค์กรมีระดับของบรรทัดฐานทางสังคมเชิงสัมพันธ์ด้านความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันที่เข้มแข็งขึ้น ดังนั้นจึงทำให้ไม่สอดคล้องกับข้อสมมติฐาน เนื่องจากมีหลายปัจจัยที่อาจจะทำให้เกิดความล้มเหลวในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ในด้านของการพัฒนาชุมชน เช่น การสื่อสารที่ไม่ตรงกัน วิธีการที่แตกต่างกัน ช่วงเวลาในการรับรู้หรือการแสดงออกซึ่งความตั้งใจของกลุ่มผู้ประกอบการในการจัดการปัญหา การป้องกัน การรับมือต่างๆ เครื่องมือในการสื่อสาร การตีความหมายจนเกิดเป็นการรับรู้ (สิโรต รุ่งดอนทราย, 2552) อาจจะทำให้ประชาชนในชุมชนไม่เข้าใจเจตนารมณ์บางประการ รวมไปถึงทัศนคติ ประสพการณ์ที่ผ่านมาที่ไม่เชื่อมั่นในองค์กร อาจจะส่งผลให้ชุมชนเกิดความไม่ร่วมมือ จนทำให้ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร สอดคล้องกับ โพธิวัฒน์ เผ่าพงศ์ช่วง, ธีรวุฒิ บุญยโสภณ, และวิเชียร เกตุสิงห์ (2557) พบว่า ปัญหาความไม่ไว้วางใจกัน การสื่อสารระหว่างโรงงานกับชุมชนยังไม่มี ผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงยังไม่สามารถเข้าถึงโรงงานในการเสนอโครงการแก้ไขปัญหาค่าและความต้องการที่แท้จริงได้ และสนับสนุนวิจัยของ ปรีดา เจษฎาวรรณกุล (2550) พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชน คือ การให้ความรู้ การสื่อสาร ด้านการร่วมลงทุน การปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุต่าง ๆ รวมถึงมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของชุมชนในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาชุมชน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 อิทธิพลของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมส่งผลให้ภาพลักษณ์ของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยองเป็นไปในทางบวก เมื่อองค์กรมีระดับของบรรทัดฐานทางสังคมเชิงสัมพันธ์ด้านความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันที่เข้มแข็งขึ้น ปัจจุบันมีหลายหน่วยงานเข้า



มาร่วมแก้ปัญหา บรรเทา และป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในสังคมและสิ่งแวดล้อมจำนวนมาก ผ่านการสื่อสารในโครงการหรือกิจกรรมใดๆ โดยทั้งนี้ทุกภาคส่วนจะร่วมมือกับทางสังคม หรือผู้บริโภคเอง ทำให้การดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมนั้นบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ สนับสนุนแนวคิดของดลชัย บุญยะรัตเวช (2559) ที่กล่าวว่า นอกจากการส่งมอบสิ่งที่ดีของตราสินค้า (Brand) ผ่านคุณภาพของสินค้าแล้ว การตอบสนองความต้องการในส่วนที่ยิ่งใหญ่กว่าสิ่งที่ผู้บริโภคได้รับพื้นฐานภายใต้ตราสินค้า (Brand) ผ่านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเป็นกลยุทธ์ที่เข้าถึงคุณค่าในอุดมการณ์ของผู้บริโภค และสอดคล้องกับงานวิจัยของวรทัษ ราวินิจ (2549) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลของการใช้แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมในการสร้างภาพลักษณ์ของ บริษัท เครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด” พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของเครือเจริญโภคภัณฑ์อยู่ในระดับต่ำ แต่รับรู้ภาพลักษณ์ของบริษัทในเกณฑ์ดี โดยเฉพาะรับรู้กิจกรรมและโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทได้มาก เนื่องจากประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมดังกล่าว ซึ่งการรับรู้ภาพลักษณ์มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงการจัดการและการนำไปประยุกต์ใช้

1) กิจกรรมที่ต้องการให้ผู้บริโภค ชุมชน และสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทนั้น ต้องเป็นกิจกรรมที่เกิดประโยชน์หรือสร้างรายได้ให้กับคนในชุมชน ดังนั้นในการวางแผนกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ ต้องคำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ของชุมชนเป็นหลัก เพื่อตั้งให้ประชาชนมีส่วนร่วม อันจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

2) องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนควรให้ความสำคัญกับการกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในทุกด้าน ว่าจะเป็นด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคเป็นบุคคลที่ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ให้การสนับสนุนการดำเนินการของกิจการหรือธุรกิจ หากได้รับการเอาใจใส่ที่ยุติธรรม สร้างความรับรู้ และมีทัศนคติที่ดีกับภาคธุรกิจหรือกิจการนั้นๆ ด้านการพัฒนาชุมชนในบทบาทของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ควรมีการรวมกลุ่มหรือจัดตั้งองค์กรของคนในชุมชน เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้คนในชุมชนเป็นสมาชิก มีบทบาทและส่วนร่วมในกิจกรรมของกิจการ เพื่อเปิดโอกาสให้คนในชุมชนเป็นผู้นำในการพัฒนาชุมชนร่วมกับเจ้าของกิจการหรือบริษัท และการแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม และสังคมเป็นสิ่งที่องค์กรหรือบริษัทได้เล็งเห็นถึงความสำคัญเป็นอย่างมาก ดังนั้นหน่วยงานต่างๆควรมีการนำเสนอโครงการ หรือกิจกรรมใดๆ มาช่วยเหลือ ป้องกันอยู่ตลอด ซึ่งเป็นผลดีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี อันจะนำมาซึ่งความเชื่อมั่นในตราสินค้า ความจงรักภักดีของลูกค้าบริษัท องค์กรต่างๆอีกด้วย

3) การดำเนินการกิจกรรมในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัท ควรมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มบุคคล ชุมชน ให้มีส่วนร่วมและได้รับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่บริษัทหรือองค์กรมีความตั้งใจที่จะสร้างให้กับชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแนวคิดของปัจจัยด้านบรรทัดฐานทางสังคมเชิงสัมพันธ์ในด้านความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันนั้น เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่จะทำให้ประชาชนที่อาศัยในเขตนิคมอุตสาหกรรม



มีความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นและส่งผลถึงภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทในมุมมองของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้น เพื่อเพิ่มศักยภาพในการจัดการบริหารงานและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร ผู้วิจัยจึงนำเสนอแนวคิดบรรทัดฐานทางสังคมเชิงสัมพันธ์ ด้านความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพื่อเป็นการพัฒนาธุรกิจของทุกภาคส่วนได้อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

1) การขยายกรอบแนวความคิด ทฤษฎี แนวความคิดใหม่ ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริษัท เช่น ภาวะการเป็นผู้นำ ผลกระทบจากโรงงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ความตระหนักถึงคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ ความรับผิดชอบต่อผลกระทบต่อผลกระทบบ้านจากจากการดำเนินธุรกิจ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อสร้างสรรคิให้งานวิจัยนี้มีประโยชน์ต่อแนวทางในการประยุกต์ บรูณาการให้เหมาะสมต่อการปรับใช้ในภาคส่วนต่างๆ

2) ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ มีการสัมภาษณ์ในเชิงลึกกับกลุ่มย่อยของผู้บริโภคถึงความคิดเห็น เพื่อสกัดหาปัจจัยที่จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่มีของบริษัทที่ดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่ใช้ในการกำหนดตัวแปรอิสระในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อทราบข้อคิดเห็นจริง ความหลากหลายของตัวแปร และมุมมองของผู้บริโภค ทำให้วิจัยมีความน่าสนใจและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

3) การนำแนวคิด ทฤษฎีไปปรับใช้ในงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ความรับผิดชอบต่อสังคม หรือการเพิ่มกรณีศึกษา ในความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ในการประยุกต์ใช้ในการทำการวิจัยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายบางกลุ่ม เพื่อนำไปขยายผลวิจัยในครั้งต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรุณา แดงสุวรรณ. (2553). คณะพยาบาลศาสตร์ : การปรับตัวต่อสถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้และการหลอมรวมเป็นมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. *วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์*, 1(1), 11-26.

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2554). *การจัดการสิ่งแวดล้อม*. สืบค้นจาก

<https://www.ieat.go.th/eia/index.php/2013-10-27-11-09-54>

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2547). *หลักสถิติ* (พิมพ์ครั้งที่7). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

คณะกรรมการกลุ่มความร่วมมือทางวิชาการเพื่อพัฒนามาตรฐานการเรียนการสอนและการวิจัยด้านบริหารธุรกิจแห่งประเทศไทย. (2555). *แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ*. กรุงเทพฯ: บริษัท เมจิกเพรส จำกัด

จรัสพงษ์ คลังกรณ์. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม กรณีของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด. *วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา*, 12(1), 245-257



- โชติรัตน์ ศรีสุข. (2554). กลยุทธ์การสื่อสารและการรับรู้รูปแบบโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร, คณะวิทยาการจัดการ, สาขาวิชาการประกอบการ.
- ดลชัย นุณยรัตเวช. (2559). แบรินด์ที่ใช่ ขายอะไรก็มีคนซื้อ. กรุงเทพฯ: อัมรินทร์พรินติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง.
- ดวงพร ธีรญากุลวงศ์. (2561). ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทอุตสาหกรรมในจังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, สาขาวิชาการจัดการบริการสังคม.
- ปรีดา เจษฎารางกุล. (2550). การมีส่วนร่วมของกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนในเขตเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกาจังหวัดปทุมธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น.
- ปวีณา สินขาว. (2556). ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของ บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด จังหวัดปทุมธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ.
- พัทศรีศุภางค์ ศรีสวัสดิ์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) กับภาพลักษณ์ขององค์กรเครือซิเมนต์ไทย (SCG) ในมุมมองของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- โพธิ์วัฒน์ เผ่าพงศ์ช่วง, ธีรวิมล นุญยโสภณ และวิเชียร เกตุสิงห์. (2557). การพัฒนารูปแบบการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อความยั่งยืนของเขตอุตสาหกรรม. วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 24(3), 644-656.
- ภูติณัฐ สุภาพร. (2558). การรับรู้ภาพลักษณ์ด้านกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อบริษัท แสงโสม จำกัด ของผู้ที่พักอาศัยในบริเวณตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ),
- วรทัย ราวิณี. (2549). ประสิทธิภาพของการใช้แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมในการสร้างภาพลักษณ์ของบริษัท เครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์, สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์.
- วรรณชา กาญจนมุสิก. (2554). การทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, บัณฑิตวิทยาลัย.
- วันทยา เฉลิมพลวรรณคดี. (2562). ปัจจัยด้านการตลาดเพื่อสิ่งแวดล้อม แรงจูงใจระดับบุคคลและปัจจัยด้านสังคมที่ส่งผลต่อความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภค. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, สาขาวิชาการตลาด.



- วินัย พงศ์ศรีเพียร. (2548). พระพุทธศาสนาและสถาบันสงฆ์กับสังคมไทย. กรุงเทพฯ: งานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
- วิภาดา วีระสัมฤทธิ์. (2553). ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน). (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, บัณฑิตวิทยาลัย.
- วุฒิชชาติ สุนทรสมย์. (2560). พฤติกรรมผู้บริโภค. ชลบุรี: คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริชัย สาคกรรัตนกุล. (2553). ภาวะ CSR ผู้นำกระแสในยุคเริ่มต้น. *Make Money*, 12(135), 53-55
- ศุกลิน วนาเกษมสันต์. (2552). การสร้างแบบสอบถามวัดภาพลักษณ์องค์กร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สมบัติ ธำรงธัญวงศ์. (2560). ตัวแบบความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษั: ผลการปฏิสัมพันธ์ของความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้บริโภคกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทไปยังผลสัมฤทธิ์ทางการตลาดระยะยาว. *วารสารวิชาการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 12(1), 1-22.
- สถานิตย์ หนูนิล, วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และจันทนา แสนสุข. (2559). ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ : ปัจจัยเชิงสาเหตุและผลลัพธ์. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 10(2), 304-321.
- สำนักงานทะเบียนเทศบาลเมืองมาบตาพุด. (2557). ข้อมูลทางสถิติสำนักงานทะเบียนราษฎร. สืบค้นจาก <http://mtp.go.th/public/texteditor/data/index/menu/495>.
- สิโรตส รุ่งคอนทราย (2552). การรับรู้รูปแบบและผลกระทบของโครงการ CSR ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร: กรณีศึกษาโครงการไทยเบฟร่วมใจด้านภัยหนาว บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร, คณะวิทยาการจัดการ, สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป.
- อภิชาติ สุขแสง. (2555). ขั้นตอนการขับเคลื่อนความเป็นหนึ่งเดียวกัน : กรณีศึกษา ชุมชนธรรมนิศา แขวงโคกแฝด เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาสังคม.
- Davis, J. A. (1971). *Elementary Survey Analysis*. New Jersey: Inc. Englewood Cliffs,
- Gregory, J. R., & Wiechmann, J. G. (1991). *Marketing Corporate Image: The Company As Your Number One Product*. Lincolnwood: NTC Business Books.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ.: Prentice-Hall.
- Heide, J. B., & John, G. (1992). Do norms matter in marketing relationships?. *The Journal of Marketing*, 56(2), 32-44.
- Hulin, C., Netemeyer, R. G., & Cudeck, R. (2001). Can a Reliability Coefficient Be Too High? *Journal of Consumer Psychology*, 10(1), 55-58.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management* (10th ed.). New Jersey: Prentice-Hall Inc



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



การศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

A Study of Guidelines for the Development of Financial and Accounting Operations
of the Provincial Education Office under the Office of the Permanent Secretary
Ministry of Education

ณัฐกัญญ์ สืบศรี^{1*} ชนิดา ยาระณะ¹

Natthakan Suebsri^{1*} Chanida Yarana¹

¹คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร

¹Faculty of Business Economics and Communications, Naresuan University

E-mail: natthakan240927@gmail.com

Received : 25 มีนาคม 2563

Revised : 1 กรกฎาคม 2563

Accepted : 8 กรกฎาคม 2563

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของเจ้าหน้าที่ ตามลักษณะประชากรศาสตร์ (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักวิชาการเงินและบัญชีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในศึกษาธิการจังหวัด ทำการเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 70 คน และการสัมภาษณ์ จำนวน 14 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS และการถดถอยแบ่งกลุ่มข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด คือ ทำงานไม่ทัน สาเหตุเพราะภาระงานมีมาก เนื่องจากรับคนไม่เต็มกรอบอัตรากำลัง ปฏิบัติหลายหน้าที่ ขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานทำให้เกิดข้อผิดพลาด งานล่าช้าและประสิทธิภาพลดลง จากการวิเคราะห์ระดับปัญหาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของเจ้าหน้าที่ ตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประสบปัญหาการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามหลักการควบคุมภายในที่ดีว่า ควรมีการสรรหาบุคลากรให้ครบตามกรอบอัตรากำลังและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้ตรงตามมาตรฐานตำแหน่ง ให้บุคคลที่มี



ความรู้ความสามารถด้านการเงินและบัญชีโดยตรงมาปฏิบัติงานและมีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการพัฒนาการปฏิบัติงานโดยจัดอบรมให้ความรู้กับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีเพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานตามขั้นตอนที่ถูกต้องตามระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ

คำสำคัญ : การพัฒนางานการเงินและบัญชี, การควบคุมภายในภาครัฐ

Abstract

The purpose of this research is 1) to study operation problems concerning financial and accounting aspects as well as causes of problems from the officers working at the Provincial Education Office 2) to compare the levels of problems in financial and accounting aspects of staff's operation according to their demographic characteristics, and 3) to study guidelines for the development of financial and accounting aspects of operation performed at the Provincial Education Office. The data was collected by distribution of questionnaires to 70 staff who are financial and accounting officers, including staff who are assigned to perform their work concerning financial and accounting duties. In addition, semi-structured interviews were conducted with 14 participants for this research study. The data analysis was conducted by using SPSS statistical package. Moreover, the qualitative data was analyzed by coding and categorizing the interviewed data. The research result demonstrates that financial and accounting officers have confronted with a lack of manpower and this problem has caused overwhelming workloads. Furthermore, such current manpower does not fit in the organization's framework structure, and also the operational personnels' qualifications do not meet the position standards. As a result, these mentioned problems have caused the declining of work completion and the decreasing of work efficiency. The statistical analysis result regarding demographic comparison of operation problems reveals that there was no statistically significant difference at the level of 0.05. Therefore, this research study suggests that there should be a recruitment for finding qualified accounting officers to fulfill organization's work positions and perform responsibilities which should be assigned according to the position standards. Additionally, there should be some trainings concerning financial and accounting knowledge for staff as well as the delegation of duties. The trainings should be introduced and conducted in the organization in order to ensure staff's efficient operations. Finally, manual guidelines of financial and accounting operation should be provided according to the framework of operation.



Keywords : Financial and Accounting Development, Internal Control of Government

บทนำ

งานด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงานราชการต่างๆ นั้น เป็นงานที่สำคัญที่ช่วยสนับสนุนและขับเคลื่อนให้การปฏิบัติงานในด้านต่างๆ สำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ของแผนงานที่กำหนดไว้ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และมีความสัมพันธ์กับทุกๆ ส่วนของการดำเนินงานและกิจกรรมของหน่วยงานทุกหน่วยงาน โดยภารกิจหลัก คือ การควบคุมและเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่างๆ ตรวจสอบเอกสารหลักฐานในการเบิกจ่ายเงิน ดูแลและเก็บรักษาเงิน ตอบปัญหา ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แนะนำและให้คำปรึกษาแก่บุคลากรอื่นๆ เกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงิน จัดทำรายงานทางการเงินและบัญชีให้ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ ซึ่งการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีต้องปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับต่างๆ ของการเงินการคลังภาครัฐที่กระทรวงการคลังกำหนดอย่างเคร่งครัด เพื่อให้กิจกรรมทุกอย่างดำเนินการได้และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานจากหน่วยงานภายนอกและภายใน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้องตามระเบียบของทางราชการและเป็นการประเมินความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน

เนื่องจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเป็นหน่วยงานที่ได้จัดตั้งขึ้นใหม่ จำนวน 77 จังหวัด ในปี 2560 ตามคำสั่งของคณะกรรมการกฤษฎีกาเพื่อปฏิรูปการศึกษาในส่วนภูมิภาคของกระทรวงศึกษาธิการ (การปฏิรูปการศึกษาในส่วนภูมิภาคของกระทรวงศึกษาธิการ, 2560) โดยสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อปฏิบัติภารกิจของกระทรวงศึกษาธิการในระดับพื้นที่ และเนื่องจากเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นใหม่ ประกอบกับนับตั้งแต่วันที่ 5 กันยายน 2561 เป็นต้นมา ได้มีการประกาศใช้มาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐ พ.ศ. 2561 อันส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ อย่างไรก็ตาม หลังจากปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชีฉบับใหม่ ยังคงพบข้อสังเกตจากกลุ่มตรวจสอบภายใน สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ถึงปัญหาจากการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด โดยในงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบปัญหาที่เกิดขึ้น สรุปได้ 3 เรื่องหลัก ได้แก่ (1) การปฏิบัติงานตามระเบียบที่กระทรวงการคลังกำหนด (2) การปฏิบัติงานด้านการเงินและ (3) การปฏิบัติงานด้านบัญชี (ประสพ กันจ, 2562) อย่างไรก็ตามปัญหาดังกล่าวเป็นข้อสังเกตและข้อสรุปจากกลุ่มตรวจสอบภายในเท่านั้น ประกอบกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ยังไม่ได้ศึกษาถึงปัญหาจากทัศนของผู้ปฏิบัติงานโดยตรง

จากปรากฏการณ์ดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาเชิงลึกในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในปัญหาที่ยังคงปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานจริง รวมทั้งวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาโดยพิจารณาจากเหตุผลอ้างอิงเชิงทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีสถาบันแบบใหม่ (Neo Institutional Theory) ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานจากคนหมู่มาก (Motivation crowding theory) ทฤษฎีความมุ่งมั่นในตนเอง (Self-determination theory) และทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Cognitive Theory) เป็นต้น



การศึกษาในครั้งนี้ นำมาซึ่งข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในอนาคต เพื่อลดความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อหน่วยงานให้เกิดความเสียหายและสูญเสียขึ้นได้

คำถามงานวิจัย (Research Questions)

1. ปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการคืออะไรบ้าง และมีสาเหตุจากอะไรบ้าง
2. ปัญหาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ อยู่ในระดับใดและมีความแตกต่างกันหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะประชากรศาสตร์
3. แนวทางการพัฒนาด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของเจ้าหน้าที่ ตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สาขาวิชาที่เรียน ตำแหน่งและประสบการณ์ทำงาน
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. หน้าที่ ความรับผิดชอบของงานการเงินและบัญชีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดและปัญหาที่พบจากหน่วยงานตรวจสอบภายใน

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการกำหนดโครงสร้างองค์กร ให้งานบริหารการเงิน บัญชีและพัสดุ กำหนดภารกิจอยู่ในกลุ่มอำนาจการ ซึ่งมีกรอบอัตรากำลัง ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด จำนวน 2 อัตรา โดยมีกรอบหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้ (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2561)

1. การเบิกเงิน จัดทำเอกสารการจ่ายเงินงบประมาณ เงินนอกงบประมาณและเงินรับฝาก ควบคุมการเบิกจ่ายเงินให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการประจำปี เก็บรักษาเอกสารและหลักฐานต่างๆ ไว้เพื่อการตรวจสอบ ประสานงานและให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับการเบิก-จ่าย ให้ถูกต้องตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง
2. การจ่ายเงิน จ่ายเป็นเช็ค การจ่ายเงินกรณีโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้มีสิทธิ การจ่ายตรงผู้ขายและการจ่ายผ่านระบบ KTB Corporate Online



3. การยืมเงิน ตรวจสอบเอกสารหลักฐานและสัญญาเงินยืม การลงทะเบียนเงินยืมราชการ การเบิกเงินยืมราชการ ดำเนินการต่าง ๆ ในระบบ GFMS เกี่ยวกับการยืมเงินราชการ และการชำระคืนเงินยืมราชการ
4. การรับเงิน ตรวจสอบการรับเงินหรือการโอนเงินเข้าบัญชีและออกไปเสร็จรับเงิน บันทึกรับเงินในระบบ GFMS จัดทำรายงานเงินคงเหลือประจำวันและมอบเงินสดให้คณะกรรมการเก็บรักษาเงิน
5. การเก็บรักษาเงิน เก็บรักษาเงินที่จัดเก็บหรือได้รับเป็นเงินสดหรือเช็คหรือเอกสารแทนตัวเงินอื่น ไว้ในตู้นิรภัยซึ่งตั้งอยู่ในที่ปลอดภัยของส่วนราชการนั้น เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการเก็บรักษาเงินตรวจสอบและเก็บรักษาบัญชีนิรภัยคนละหนึ่งดอก
6. การนำเงินส่งคลัง นำเงินส่งคลังโดยนำฝากกระทรวงการคลังที่ธนาคาร และนำหลักฐานการนำส่งเงินบันทึกบัญชีในทะเบียนและในระบบ GFMS
7. การกักเงิน ตรวจสอบรายการก่อนหักเงิน ตรวจสอบวงเงินตามสัญญาที่ยังไม่ได้เบิกเงิน เพื่อขยายเวลาเบิกจ่ายเงินและกักเงินไว้เบิกเหลือมปี
8. การตรวจสอบการจัดทำรายงานการเงิน การบันทึกทะเบียนคุมเบิกจ่ายเงิน ตรวจสอบรายการเงินสด การจัดทำบัญชียอดเงินฝากธนาคาร รายงานฐานะเงินตราของราชการ ตรวจสอบและรายงานเงินตราของราชการ และการจัดส่งรายงานการเงินทุกสิ้นเดือน ทุกไตรมาสและทุกสิ้นปี

จากสรุปข้อตรวจพบการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ประสพ กันจู, 2562) สรุปได้ 3 เรื่องหลักดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติตามระเบียบที่กระทรวงการคลังกำหนด คือ การเบิกจ่ายเงินไม่ประทับตราว่า “จ่ายเงินแล้ว” บางรายการยังไม่มีการอนุมัติการเบิกจ่ายเงินแต่พบว่ามีเงินเบิกจ่ายให้ผู้ขอเบิกเรียบร้อยแล้ว การส่งเอกสารหลักฐานใบสำคัญเพื่อล้างเงินยืมราชการไม่สอดคล้องกับใบสำคัญรับและใบเสร็จรับเงิน ค่าใช้จ่ายในการจัดงานบางรายการไม่แนบประกาศหลักเกณฑ์การใช้จ่ายเงิน การเบิกค่าที่พักในการเดินทางไปราชการไม่แนบบใบเสร็จรับเงิน การจ่ายเงินให้กับผู้รับจ้างหรือผู้ขายบางรายการไม่หักภาษี ณ ที่จ่าย และนำส่งกรมสรรพากรตามกฎหมาย เป็นต้น
2. ด้านการเงิน ข้อตรวจพบ คือ การจัดทำรายงานด้วยมือ เช่น การจัดทำเงินคงเหลือประจำวัน การจัดทำทะเบียนคุมยังไม่ครบถ้วนถูกต้อง และไม่ได้เรียกรายงานจากระบบมาตรวจสอบและจัดเก็บเข้าแฟ้ม เมื่อได้รับโอนจัดสรรเงินงบประมาณประเภทเงินนอกงบประมาณไม่ได้นำมาบันทึกรายการเข้าในระบบ GFMS ให้ครบถ้วน การบันทึกรายการดอกเบี้ยเงินตราของราชการไม่เป็นไปตามแนวทางที่กำหนด ไม่มีการบันทึกล้างบัญชีลูกหนี้เงินยืมราชการในระบบให้เป็นปัจจุบันและ ณ สิ้นปีงบประมาณไม่ได้ปรับปรุงบัญชีตามเกณฑ์คงค้าง
3. ด้านบัญชี ข้อตรวจพบ คือ ทุกสิ้นเดือนไม่มีการจัดทำบัญชียอดเงินฝากธนาคารให้ครบถ้วนทุกบัญชี การจัดทำทะเบียนคุมเงินตราของราชการไม่ถูกต้องและไม่จัดทำรายงานฐานะเงินตราของราชการ การจัดทำและส่งรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ตรงตามภายในเวลาที่กำหนด การปฏิบัติตามเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีของส่วนราชการไม่ถูกต้อง



2. แนวปฏิบัติระบบการควบคุมภายในภาคราชการ (สำนักบัญชีและตรวจสอบภายใน, 2551)

กระทรวงการคลังได้กำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานต่างๆ ในภาคราชการขึ้น โดยประยุกต์จากระบบควบคุมภายในของ (COSO) ซึ่งเป็นระบบควบคุมภายในที่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป

การควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการที่คณะผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรกำหนดขึ้น ซึ่งเป็นการออกแบบในระดับที่สมเหตุสมผลเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการบรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องดังต่อไปนี้

1. ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน โดยมุ่งหมายให้การปฏิบัติงานเกิด ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุ้มค่า ด้วยการกำกับการใช้ทรัพยากรทุกประเภทให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุ เป้าหมายที่ผู้บริหารกำหนดไว้ และให้ปลอดจากการกระทำทุจริตของพนักงาน หรือผู้บริหาร
2. ความเชื่อถือได้ของข้อมูลและรายงานทางการเงิน รายงานที่ใช้ภายในหรือภายนอกองค์กรต่างต้องมีความเชื่อถือได้และทันเวลา มีคุณภาพเหมาะสมสำหรับการนำไปใช้
3. การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ การปฏิบัติงานให้สอดคล้องหรือเป็นไปตามบทบัญญัติ ข้อกำหนดของกฎหมาย นโยบาย ข้อบังคับ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันมิให้เกิดผลเสียหายใดๆ จากการละเว้น

3. ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง มาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐ พ.ศ. 2561

(มาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐ พ.ศ. 2561, 2561)

เมื่อวันที่ 5 กันยายน 2561 ได้มีประกาศของกรมบัญชีกลาง เรื่องมาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบาย การบัญชีภาครัฐ พ.ศ. 2561 ระบุให้หน่วยงานภาครัฐต้องมีการปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 1 เรื่อง การ นำเสนอรายงานการเงิน ซึ่งมาตรฐานการบัญชีภาครัฐฉบับนี้ให้ถือปฏิบัติกับรายงานการเงินของหน่วยงานของรัฐทุกแห่ง โดยเท่าเทียมกัน ยกเว้นรัฐวิสาหกิจ และไม่ถือเป็นการบังคับใช้กับทุนหมุนเวียน โดยมีวัตถุประสงค์กำหนดเกณฑ์การ นำเสนอรายงานการเงินที่จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อให้มั่นใจว่ารายงานการเงินดังกล่าวจะสามารถเปรียบเทียบได้ กับรายงานการเงินในงวดก่อนๆ ของหน่วยงานและรายงานการเงินของหน่วยงานอื่น มาตรฐานการบัญชีภาครัฐฉบับนี้ ครอบคลุมถึงข้อกำหนดโดยรวมของการนำเสนอรายงานการเงิน แนวปฏิบัติเกี่ยวกับโครงสร้างและข้อกำหนดขั้นต่ำสำหรับ เนื้อหาที่ต้องแสดงในรายงานการเงินภายใต้หลักการบัญชีที่สอดคล้องกับ มาตรฐานการบัญชีภาครัฐฉบับนี้ไม่ได้ครอบคลุม ถึงข้อกำหนดการรับรู้รายการ การวัดมูลค่า และการเปิดเผยข้อมูลสำหรับรายการที่มีลักษณะเฉพาะและเหตุการณ์อื่น เนื่องจากข้อกำหนดดังกล่าวได้กำหนดไว้ในมาตรฐานการบัญชีภาครัฐฉบับอื่น โดยการนำเสนอรายงานการเงินนั้นถูกต้อง ตามที่ควรและเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีภาครัฐฉบับนี้



4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานกับการนำมาตรฐานการบัญชีฉบับใหม่มาใช้ ในองค์กรภาครัฐ

4.1 ทฤษฎีสถาบันแบบใหม่ (Neo Institutional Theory) กับการปฏิบัติงานด้านบัญชีภาครัฐ

ทฤษฎีนี้อธิบายว่า สถาบันทางการเมืองจะมีส่วนในการเปลี่ยนแปลง และปฏิรูปการปฏิบัติงานภาครัฐ โครงสร้างองค์กรและกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรภาครัฐ ได้รับอิทธิพลมาจากนโยบายทางการเมือง โดยสถาบันทางการเมืองต้องการให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายให้ถูกต้อง (Institutional legitimacy) ดังนั้น จึงส่งผลโดยตรงต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติในแต่ละส่วนในหน่วยงาน การแทรกแซงโดยนโยบายทางการเมือง สร้างแรงกดดันทางอ้อมให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และได้มีการนำเอาทฤษฎีนี้มาอธิบายการปรับใช้มาตรฐานการบัญชีและหลักการบัญชีจากเดิมใช้เกณฑ์เงินสด มาเป็นเกณฑ์คงค้างในหน่วยงานภาครัฐ ตัวอย่างเช่น Araujo and Souza (2020) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงการใช้เกณฑ์เงินสดมาเป็นเกณฑ์คงค้างในหน่วยงานภาครัฐของประเทศบราซิล พบว่า ในบริบทของบราซิลมีการยอมรับการจัดการเกณฑ์เงินสด มากกว่ามาตรฐานการบัญชีภาครัฐระหว่างประเทศ หรือ IPSAS จากการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการจากผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งเป็นตัวแทนภาครัฐของบราซิลในระดับที่แตกต่างกัน กลับพบแรงกดดันของจากสถาบันการเมือง ที่บังคับให้ผู้ปฏิบัติงานต้องทำให้ถูกต้องตามกฎหมาย สอดคล้องกับ Rajib, Adhikari, Hoque and Akter (2019) ที่กล่าวว่าในทางปฏิบัติหน่วยงานภาครัฐยังเกิดปัญหาหลายประการอันเนื่องมาจากการบังคับใช้กฎหมาย เช่น มาตรฐานการบัญชีภาครัฐระหว่างประเทศ โดยในภาพรวมนั้นทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี แต่ผลลัพธ์กลับนำไปสู่การตกแต่งตัวเลขทางการบัญชี (Window dressing) ซึ่งเกิดจากการต่อต้านนโยบายรัฐของผู้ปฏิบัติงาน (Rajib et al, 2019) Araujo and Souza (2020) เสนอแนะว่า การตรวจสอบคุณภาพของงบการเงินอย่างเข้มงวด ส่งผลต่อการพัฒนาการจัดการงบประมาณตามเกณฑ์คงค้างได้ ในประเทศไทย รัชณี เจริญวาริ (2559) ได้ศึกษาอิทธิพลของแนวคิดทางการบัญชีกับผลการดำเนินงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีแนวคิดทางการบัญชีที่ให้ความสำคัญกับกฎหมายและข้อบังคับ นักบัญชีมีหน้าที่ปฏิบัติตามข้อกำหนดนั้น ซึ่งบ่งบอกถึงวิธีการปฏิบัติทางการบัญชีในด้านอำนาจและการบังคับใช้เป็นแนวทางการบัญชีที่อยู่บนหลักความระมัดระวัง ซึ่งสอดคล้องกับการจัดกลุ่มวิธีการปฏิบัติทางการบัญชีของประเทศต่างๆ โดยพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบทางการบัญชีและออกมาตรฐานการบัญชี ซึ่งจัดประเทศไทยเป็นกลุ่มประเทศที่มีการออกมาตรฐานการบัญชีโดยภาครัฐหรือโดยกฎหมาย มาตรฐานการบัญชีเป็นรูปแบบเดียวกันและมีความระมัดระวังสูงและการเปิดเผยข้อมูลมีความโปร่งใสน้อยหรือเก็บเป็นความลับสูง

4.2 ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานจากคนหมู่มาก (Motivation crowding theory) และทฤษฎีความมุ่งมั่นในตนเอง (Self-determination theory)

ทฤษฎีทั้ง 2 ทฤษฎีนี้ อธิบายว่าพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐมีผลมาจากแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) และแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) แรงจูงใจภายนอก อธิบายโดย ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานจากคนหมู่มาก (Motivation crowding theory) ซึ่งกล่าวว่าการให้รางวัลและการควบคุมโดยใช้บุคคลภายนอก หรือคนในสังคมจะเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐ การได้รับรางวัลจากคนภายนอกสถาบันของตนจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในทางตรงกันข้าม แรงจูงใจภายใน อธิบายโดยทฤษฎีความมุ่งมั่นในตนเอง (Self-determination theory) ซึ่งกล่าวว่า บุคคลแต่ละคนมีความภาคภูมิใจขั้นพื้นฐาน 3



ประการ อันได้แก่ 1) ความสามารถ (Competence) เช่น ความสามารถในการพัฒนาตนเอง และความต้องการการยอมรับจากผู้อื่น 2) ความเป็นอิสระ (Autonomy) เช่น ความเป็นอิสระในการสร้างทางเลือกให้กับตนเอง และ 3) ความสัมพันธ์ (Relatedness) เช่น ความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งในสังคม ซึ่งล้วนผลักดันให้บุคคลนั้นมีแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ (Kolk, Dirks & Bogt, 2019) ทฤษฎีทั้ง 2 ทฤษฎีนี้ได้ถูกนำมาใช้ในการศึกษาของ Kolk et al. (2019) เพื่ออธิบายพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐซึ่งอยู่ภายใต้การบริหารงานของฝ่ายบริหารที่มีการควบคุม 4 รูปแบบ คือ การควบคุมพฤติกรรมพนักงานแต่ละคน การควบคุมวัฒนธรรมองค์กร การควบคุมการสั่งการ และการควบคุมผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า การควบคุมพฤติกรรมพนักงานแต่ละคนและควบคุมวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจภายในของแต่ละบุคคล อีกทั้งพบว่าทั้งแรงจูงใจภายนอกและแรงจูงใจภายใน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (Kolk et al. 2019) ดังนั้น การสร้างวัฒนธรรมในองค์กรและการส่งเสริมพฤติกรรมที่ดีของผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นเมื่อมีเปลี่ยนแปลงในองค์กร เช่น การนำเอากฎหมายใหม่หรือมาตรฐานการบัญชีฉบับใหม่มาปรับใช้ในองค์กรภาครัฐ เช่นเดียวกัน Steccolini (2019) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบัญชี และการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งพิจารณาความเป็นไปได้ของการพัฒนาการบัญชีภาครัฐในอนาคต โดยหากมีการปฏิรูปการบัญชีในหน่วยงานภาครัฐ ปัจจัยสำคัญในการพัฒนาคือ การเริ่มพัฒนาจากกลุ่มคนที่มีวินัย มีความเป็นมืออาชีพ มีความสนใจ ควบคุมกันกันการพัฒนาสถาบันทางการศึกษาและความรู้ในการปฏิบัติงาน (Steccolini, 2019)

4.3 ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Cognitive Theory : SCT)

ทฤษฎีนี้พัฒนาขึ้นมาจาก Bandura (1986) ที่อธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง 3 องค์ประกอบ คือ 1) ปัจจัยด้านกระบวนการรับรู้ (ความรู้ ความคาดหวัง และความเชื่อ) 2) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และ 3) ปัจจัยด้านพฤติกรรมส่วนบุคคล ว่าปัจจัยทั้ง 3 นี้มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน กล่าวคือ พฤติกรรมส่วนบุคคลของมนุษย์จะถูกกำหนดขึ้นและมีอิทธิพลมาจากองค์ประกอบด้านกระบวนการรับรู้ และด้านสิ่งแวดล้อม สิ่งที่มีมนุษย์ คิด เชื่อ และรู้สึก ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมส่วนบุคคล และได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมรอบตัวเขา เช่น พฤติกรรมของเพื่อนจะส่งผลต่อพฤติกรรมของตนเอง เป็นต้น สภาพแวดล้อมทางสังคมจะเป็นสิ่งที่ครอบคลุมความรู้ ความคิด ความเชื่อและพฤติกรรมของบุคคลผ่านการสังเกตสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ในแง่ขององค์กรภาครัฐ ที่มีการนำเอามาตรฐานการบัญชีฉบับใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมดังกล่าวจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพยายามในการแสวงหาความรู้ในเรื่องมาตรฐานการบัญชีใหม่และกฎระเบียบต่างๆ ที่นำมาใช้มากขึ้น เกิดการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้น และเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในที่สุด (Ouda & Klischewski, 2019)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยก่อนหน้านี้พบว่าได้มีการศึกษาการพัฒนางานด้านการเงินและบัญชีในสถานศึกษา ตัวอย่างเช่น สุทธิดา จันทรังค (2543) และวีรพันธ์ พาวดี (2556) ซึ่งงานวิจัยทั้ง 2 งานเป็นงานวิจัยในสถานศึกษา พบประเด็นและมีการเสนอแนะในการพัฒนาการเงินและบัญชีในสถานศึกษา โดยเน้นในเรื่องการเบิกจ่ายเงิน การบันทึกบัญชีและการรายงานข้อมูลทางการเงินและบัญชี เพื่อให้การเบิกจ่ายถูกต้องเป็นไปตามระเบียบที่ราชการกำหนด และการพัฒนาในด้านต่างๆ อย่างเช่น 1) ด้านบุคลากร โดยบุคคลที่ปฏิบัติงานควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถด้านการเงินและบัญชีโดยตรง

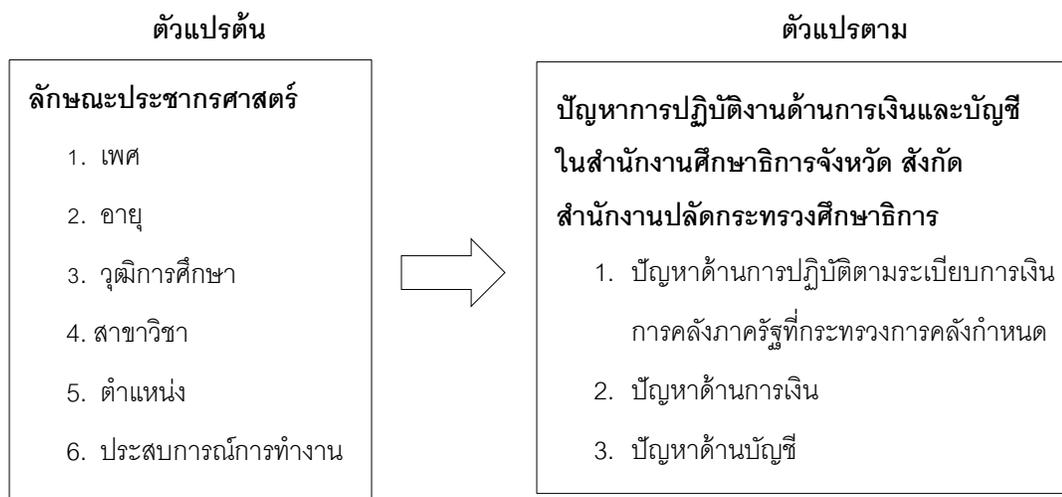


มาปฏิบัติงานและมีการอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอ 2) ด้านโครงสร้าง จัดโครงสร้างองค์กรแผนกการเงินและบัญชีในหน่วยงานให้เหมาะสมกับโครงสร้างและขนาดขององค์กร ควรมีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและนอกจากนี้เครื่องมือในการปฏิบัติงานก็ควรทันสมัยและเพียงพอเพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีคุณภาพ 3) ด้านการตรวจสอบ จัดทำแผนการควบคุมภายในทางด้านการเงินและบัญชีให้โปร่งใสตรวจสอบได้ควรมีการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานจากผู้ตรวจสอบภายในอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการจัดตั้งกรรมการเพื่อตรวจสอบการเบิก-จ่าย เพื่อให้ข้อมูลนั้นมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ตลอดจนเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

จิตติมา ขำดำ, สุพิศ ฤทธิ, และสมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ (2562) ได้ศึกษาความรู้ความสามารถของนักบัญชีและความเข้าใจมาตรฐานการจัดทำบัญชีภาครัฐที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานบัญชีของสำนักงานอัยการ พบว่า 1) ความรู้ความสามารถของนักบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพงานบัญชี เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า ด้านความรู้ ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านจรรยาบรรณ และด้านประสบการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพงานบัญชีในด้านความทันต่อเวลา ด้านความถูกต้อง ด้านความครบถ้วนและด้านความเชื่อถือได้ 2) ผู้ปฏิบัติงานมีระดับความเข้าใจมาตรฐานการจัดทำบัญชีภาครัฐ อยู่ในระดับมาก มากที่สุด เป็นร้อยละ 48.67 และมีผลทำให้ประสิทธิภาพงานบัญชีด้านความทันต่อเวลาลดด้านความครบถ้วนต่างกัน

สรวิชญ์ เปรมชื่น (2562) ศึกษาวิจัยเรื่องการส่งเสริมการบริหารจัดการภาครัฐในระบบราชการไทย ควรจะมีการพัฒนาต่อเนื่อง เน้นการพัฒนาสายการปฏิบัติงาน การกำกับดูแลให้องค์กรมีทิศทางสอดคล้องต่อหลักแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังต่อไปนี้ ควรให้มีมาตรฐานในการประเมินให้มีคุณภาพเดียวกัน เนื่องจากการประเมินผู้ตรวจประเมินชาติทิศทางเดียวกันและบางส่วนใช้ดุลพินิจส่วนตัวในการวินิจฉัยประเด็น ศึกษาวิจัยรูปแบบหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพการบริหารเพื่อสร้างทัศนคติเชิงบวกได้ตระหนักและมีความเชื่อมั่นและขับเคลื่อนให้บุคลากรทุกฝ่ายเห็นความสำคัญต่อการร่วมทีมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีการเผยแพร่หน่วยงานที่ได้รับความสำเร็จในเรื่องเกณฑ์คุณภาพเพื่อใช้เป็นกรณีศึกษาของตัวแบบที่ดีและควรระดมที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญในรายหมวดเข้าร่วมสัมมนา กับส่วนราชการ มีคณะทำงานในการศึกษาพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้เข้ากับบริบทของหน่วยงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้อย่างต่อเนื่องแท้จริง ไม่ขึ้นกับการโยกย้ายตามบุคลากรแต่เป็นวัฒนธรรมที่ดีในองค์กร

ผู้วิจัยได้นำความคิดรวบยอดจากการวิเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับสรุปข้อตรวจพบการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สรุปได้ 3 เรื่องหลัก ได้แก่ 1) การปฏิบัติงานตามระเบียบที่กระทรวงการคลังกำหนด 2) การปฏิบัติงานด้านการเงินและ 3) การปฏิบัติงานด้านบัญชี และการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

สมมติฐานการวิจัยและตัวแปรในการวิจัย

ผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดที่มี เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สาขาวิชาที่เรียน ตำแหน่งและประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีระดับปัญหาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) ในรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ นักวิชาการเงินและบัญชีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 70 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ นักวิชาการเงินและบัญชีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือ 17 จังหวัด โดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กลุ่มตัวอย่าง 14 คน ที่ผู้วิจัยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งพิจารณาจากผู้มีประสบการณ์ทำงานด้านการเงินและบัญชีที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับ



ประสบการณ์การปฏิบัติงานของตนได้ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ให้ข้อมูลต้องมีประสบการณ์ในการทำงานด้านนี้โดยเฉพาะ ตั้งแต่ 2 ปี ขึ้นไป

2. เครื่องมือในการวิจัย

2.1 แบบสอบถามแบบออนไลน์ ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยตัวแบบสอบถามนั้นพัฒนามาจากข้อสรุปที่ตรวจพบ ของกลุ่มตรวจสอบภายใน สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2561 ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่เรียน ตำแหน่งและประสบการณ์ทำงาน ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ใช้วัดระดับปัญหาแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) และส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ ปัญหาอื่นๆ แนวทางแก้ไขปัญหาและการพัฒนาการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด และได้ทำการทดสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและคำถามที่จะใช้ในการรวบรวมข้อมูล จำนวน 3 คน ได้แก่ (1) นักวิชาการเงินและบัญชี (2) หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน และ (3) ผู้บริหาร ซึ่งมีประสบการณ์ทำงานไม่น้อยกว่า 20 ปี นำมาวิเคราะห์หาค่าคุณภาพ (IOC) โดยการคำนวณจากสูตรหาดัชนีความสอดคล้องจากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญต่อแบบสอบถาม ซึ่งข้อคำถามทุกข้อมีผลค่า IOC มากกว่า 0.05 หมายความว่า คำถามนั้นตรงวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือยอมรับได้ (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์และอัจฉรา ขำนิประศาสน์, 2547)

2.2 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ผู้วิจัยกำหนดหัวข้อคำถามโดยเป็นลักษณะคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก โดยกำหนดคำถามในประเด็นที่สำคัญต่างๆ ตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เก็บรวบรวมจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และแบบสอบถามแบบออนไลน์ จากผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขและการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยการส่งแบบสอบถามออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในกลุ่มของผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารส่วนกลางที่มีประสิทธิภาพและสะดวกรวดเร็ว เมื่อกลุ่มตัวอย่างทราบก็ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีและผู้วิจัยได้ติดตามเป็นรายบุคคล พร้อมทั้งส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังต้นสังกัดสำหรับผู้ที่ยังไม่ตอบแบบสอบถามในทันที ซึ่งในที่สุดผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ครบทั้ง 70 คน

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ศึกษาข้อมูลจากสรุปข้อตรวจพบของกลุ่มตรวจสอบภายใน สำนักงานปลัดกระทรวง



ศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวความคิดในการกำหนดหัวข้อคำถามและสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งระเบียบและข้อบังคับ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานและสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม SPSS หลังจากตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้มาเปลี่ยนแปลงเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกรหัสลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ และเขียนโปรแกรมสั่งงานโดยใช้สถิติตามลำดับ ดังนี้

4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านต่างๆ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.1.3 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับปัญหาการปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยใช้สถิติในการเปรียบเทียบตัวแปรที่มี 2 กลุ่มคือ Independent-Samples t-test และวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสำหรับตัวแปรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA หรือ F-test)

4.1.4 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการสรุปเนื้อหาและนำเสนอโดยวิธีพรรณนา

4.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยได้สรุปสาระสำคัญ ทำการถอดรหัส แบ่งกลุ่มข้อมูล วิเคราะห์และประมวลผล โดยเชื่อมโยงผลกระทบต่างๆ ตามข้อเท็จจริงที่ได้จากการสัมภาษณ์และจากการศึกษาต่างๆ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันและเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกันนำไปสู่ข้อสรุปสำหรับการตอบคำถามงานวิจัย

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 92.9 มีอายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 60 มีวุฒิการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 จบสาขาวิชาการบัญชี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 68.6



1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัญหาในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ตารางที่ 1 ปัญหาในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

ปัญหาการปฏิบัติงานด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับปัญหา
1. ด้านการปฏิบัติตามระเบียบการเงินการคลังภาครัฐที่กระทรวงการคลังกำหนด			
1.1 ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการเงินการคลังภาครัฐ	2.84	0.97	ปานกลาง
1.2 การจัดทำหลักฐานทางการเงินไม่เป็นไปตามระเบียบ	2.57	1.10	ปานกลาง
1.3 การจัดทำทะเบียนคุมต่าง ๆ ไม่เป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด	2.53	1.20	ปานกลาง
1.4 การอนุมัติเบิกจ่ายเงินไม่เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ	2.10	0.98	น้อย
1.5 การปฏิบัติกรรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง ไม่เป็นไปตามระเบียบ	2.11	1.07	น้อย
รวม	2.43	0.92	น้อย
2. ด้านการเงิน			
2.1 การจัดทำหลักฐานทางการเงินไม่เป็นปัจจุบัน	2.54	1.14	ปานกลาง
2.2 ไม่มีการจัดทำรายงานเงินคงเหลือประจำวัน ทุกสิ้นวันทำการที่มีการรับและจ่ายเงิน	2.17	1.12	น้อย
2.3 การเบิกจ่ายเงินไม่ถูกต้องตามระเบียบเกี่ยวกับการจ่ายเงิน	1.96	0.88	น้อย
2.4 การส่งใช้เงินยืมไม่ตรงตามกำหนด	2.59	1.08	ปานกลาง
2.5 การทำหลักฐานการจ่ายเงินไม่ถูกต้องครบถ้วน	2.20	1.02	น้อย
2.6 ไม่มีการออกใบเสร็จรับเงินและใบรับใบสำคัญ เพื่อเป็นหลักฐานในการรับเงินและรับใบสำคัญ	1.71	0.82	น้อย
2.7 ไม่มีการจัดทำทะเบียนคุมให้ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ระเบียบกำหนด	2.06	0.99	น้อย
2.8 ไม่มีการบันทึกบัญชีในระบบ GFMS เกี่ยวกับเงินนอกงบประมาณ	2.26	1.20	น้อย
2.9 ไม่มีการบันทึกการรับ นำส่งเงินในระบบ	1.67	0.85	น้อย
รวม	2.13	0.79	น้อย
3. ด้านบัญชี			
3.1 ไม่มีการจัดทำงบเทียบยอดเงินฝากธนาคารให้ครบถ้วนทุกบัญชี	2.07	1.15	น้อย
3.2 การจัดทำทะเบียนคุมเงินท่ตรงราชการไม่ถูกต้อง	1.87	0.99	น้อย



ปัญหาการปฏิบัติงานด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับปัญหา
3.3 การจัดทำและส่งรายงาน ทุกประเภทไม่ครบถ้วนและตรงตามเวลาที่กำหนด	2.11	1.19	น้อย
3.4 การปฏิบัติตามเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีของส่วนราชการไม่ถูกต้อง	2.10	1.08	น้อย
3.5 ไม่มีกรเรียกรายงานจากระบบมาตรวจสอบและจัดเก็บ	2.01	0.99	น้อย
3.6 ไม่ได้ปรับปรุงบัญชีตามเกณฑ์คงค้าง ณ วันสิ้นปีงบประมาณ	1.86	0.91	น้อย
3.7 ไม่ได้ปิดบัญชี ณ วันสิ้นปีงบประมาณ	1.74	0.90	น้อย
รวม	1.97	0.91	น้อย

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประสบปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบการเงินการคลังภาครัฐที่กระทรวงการคลังกำหนดในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.43) สำหรับปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบการเงินการคลังภาครัฐฯ ที่พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ 1) การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการเงินการคลังภาครัฐ 2) การจัดทำหลักฐานทางการเงินไม่เป็นไปตามระเบียบ และ 3) การจัดทำทะเบียนคุมต่างๆ ไม่เป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด ปัญหาการปฏิบัติงานด้านการเงินของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าระดับปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่าปัญหาการปฏิบัติงานด้านเงินที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ 1) การจัดทำหลักฐานทางการเงินไม่เป็นปัจจุบัน และ 2) การส่งใช้เงินยืมไม่ตรงตามกำหนด สำหรับปัญหาการปฏิบัติงานด้านบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.97) โดยพบว่าปัญหาการปฏิบัติงานด้านบัญชีที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงที่สุดสามอันดับได้แก่ 1) การจัดทำและส่งรายงานทุกประเภทไม่ครบถ้วนและตรงตามเวลาที่กำหนด 2) การปฏิบัติตามเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีของส่วนราชการไม่ถูกต้อง และ 3) ไม่มีการจัดทำงบเทียบยอดเงินฝากธนาคารให้ครบถ้วนทุกบัญชี



1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับปัญหาในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ตามลักษณะประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สาขาที่เรียน ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน

ตารางที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อระดับปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 70 คน

ลักษณะประชากรศาสตร์	การแบ่งกลุ่มลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	Sig.	ความแตกต่างของระดับปัญหา	
						แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
1. เพศ	1. ชาย	5	7.14	2.28	0.16		✓
	2. หญิง	65	92.86	2.44			
2. อายุ	1. ต่ำกว่า 25 ปี	0	0	0	0.24		✓
	2. 25 – 35 ปี	9	12.86	2.51			
	3. 36 – 45 ปี	19	27.14	1.97			
	4. 45 ปี ขึ้นไป	42	60.00	2.15			
3. ระดับการศึกษา	1. ปวช.	0	0	0	0.46		✓
	2. ปวส.	0	0	0			
	3.ปริญญาตรี	34	48.57	2.08			
	4. สูงกว่าปริญญาตรี	36	51.43	2.21			
4. สาขาวิชา	1. การบัญชี	35	50.00	2.04	0.26		✓
	2. สาขาอื่น	35	50.00	2.25			
5. ตำแหน่ง	1. นักวิชาการเงินและบัญชี	42	60.00	2.04	0.22		✓
	2. นักวิชาการพัสดุ	5	7.14	2.14			
	3. นักวิชาการตรวจสอบภายใน	5	7.14	2.30			
	4. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	1	1.43	3.71			
	5. นักจัดการงานทั่วไป	11	15.71	2.25			
	6. นักบริหารทรัพยากรบุคคล	2	2.86	2.98			
	7. นักวิชาการศึกษา	2	2.86	2.55			
	8. ศึกษานิเทศก์	2	2.86	1.45			
	9. อื่น ๆ	0	0	0			



ลักษณะ ประชากรศาสตร์	การแบ่งกลุ่มลักษณะ ประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	Sig.	ความแตกต่าง ของระดับปัญหา	
						แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
6. ประสบการณ์ ทำงาน	1. น้อยกว่า 3 ปี	5	7.14	2.38	0.32		✓
	2. 2-6 ปี	8	11.43	2.58			
	3. 7-10 ปี	9	12.86	2.08			
	4. มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	48	68.57	2.06			

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สาขาที่เรียน ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบการเงินการคลังภาครัฐที่กระทรวงการคลังกำหนด ด้านการเงินและด้านบัญชีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์ ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีการเงิน นักวิชาการเงินและบัญชีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขต 17 จังหวัดภาคเหนือตอนบนและภาคเหนือตอนล่าง รวมทั้งสิ้น 14 คน ผลการสัมภาษณ์ดังนี้

1. ความเข้าใจในระเบียบการเงินการคลังภาครัฐของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี

ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีส่วนใหญ่ (ร้อยละ 78.57) กล่าวว่าตนเองมีความเข้าใจจะระเบียบการเงินการคลังภาครัฐยังไม่ดีเพียงพอ จะมีความชำนาญแต่เฉพาะในระเบียบที่ใช้เป็นประจำ ระเบียบใดที่เป็นเรื่องใหม่หรือเป็นเรื่องที่ตนยังไม่เข้าใจจะใช้การเปิดระเบียบเป็นกรณีไปหรือสอบถามจากเพื่อนร่วมงานเป็นหลัก เนื่องจากไม่มีเวลาศึกษาระเบียบ ตัวอย่างเช่น ผู้ให้การสัมภาษณ์ N02 กล่าวว่า “เข้าใจแต่ไม่ลึกซึ้ง รู้ว่ามีแต่รู้ไม่ครบ (หัวเราะ) รู้ว่ามีไอ้ไหนไอ้ไหนไหน ต้องทำไอ้ไหนไหนนะ เข้าใจได้แค่ครึ่งเดียว เพราะว่าไม่มีเวลาศึกษา ก็จำได้ รู้เฉพาะบางตัวที่ใช้บ่อยๆ ระเบียบตัวใหม่ไม่ค่อยรู้นะ เพราะว่าย่างไม่มีเวลาศึกษา” ผู้ให้สัมภาษณ์ N09 กล่าวว่า “ค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ เป็นสิ่งที่เราจะใช้บ่อยอยู่แล้ว ฉะนั้นเราจะไม่ได้เปิดดูระเบียบ เป็นสิ่งที่ใช้บ่อยอยู่แล้ว”

2. ปัญหาที่พบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามระเบียบการเงินการคลังภาครัฐ

ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีส่วนใหญ่ (ร้อยละ 92.86) กล่าวว่าระเบียบไม่ชัดเจน หรือไม่มีกรเขียนไว้ในระเบียบผู้ปฏิบัติงานต้องอาศัยตีความเองทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ไม่ถูกต้องผิดไปจากระเบียบการคลังภาครัฐที่กำหนดไว้ บางครั้งสอบถามไปยังหน่วยงานหลักก็ไม่สามารถให้คำตอบที่ชัดเจนได้และติดต่อยาก รวมทั้งไม่มีคู่มือให้ปฏิบัติตามระเบียบฯ ตลอดจนปัญหาตัวผู้เบิกที่ไม่ให้ความสำคัญในระเบียบฯ โดยมุ่งเฉพาะให้ตนได้รับเงินที่เบิกขดเซยกเท่านั้น ตัวอย่างเช่น ผู้ให้การสัมภาษณ์ N08 กล่าวว่า “พบปัญหาเหมือนกันนะคะ เพราะว่าบางครั้งเราติดปัญหาอะไร เราก็ถามไปหน่วยงานแม่ก็ติดต่อลำบาก ส่วนใหญ่เราใช้เครือข่าย ตอนที่เราอบรม



ประชุมเราก็ใช้เครือข่าย หน่วยงานแม่ติดต่อยากมาก” ผู้ให้การสัมภาษณ์ N13 กล่าวว่า “ในเรื่องของความชัดเจนของ สป. ด้วยนะ หลายๆ การสื่อสารเรื่องข้อมูล เรื่องอะไรหลายๆอย่าง บางทีเงินก็มาก่อน โบนัสมาทีหลัง บางทีก็ตามหาจากไหนก็ไม่รู้” และผู้ให้การสัมภาษณ์ N14 กล่าวว่า “บุคลากรที่ขอรับเงิน ไม่ได้สนใจว่าจะเบียบฯ สามารถจะเบิกได้หรือไม่ คือ ขอให้ได้รับเงินแค่นั้นพอ”

3. ปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีประสบปัญหาการบันทึกบัญชี การจัดทำรายงานต่างๆ ที่ไม่ทันเวลา เช่น การลืมหักรายการ การลวงรหัสบัญชีคลาดเคลื่อน บันทึกบัญชีผิด บางคนขาดความรู้จึงไม่รู้ว่าจะเริ่มต้นทำอะไรก่อนหลังตามระเบียบหรือต้องทำอะไรบ้าง บางครั้งพบว่าเงินโอนเข้าบัญชีแล้ว แต่ไม่มีความรู้ในการบันทึกบัญชี รวมทั้ง ภาระงานที่ได้รับมอบหมายมากเกินไปและจำนวนคนไม่เพียงพอกับอัตรากำลังตามกรอบโครงสร้าง ผู้ปฏิบัติงานเพียงคนเดียวจึงต้องทำหลายหน้าที่ ตัวอย่างเช่น ผู้ให้การสัมภาษณ์ N02 กล่าวว่า “ทำงานไม่ทันคะ การบันทึกบัญชีก็บันทึกบัญชีไม่ทันใครคะ เลยทำให้บันทึกไม่เป็นปัจจุบัน มันเป็นเรื่องใหญ่ อะไรที่เค้ากำหนดมา รู้ว่าต้องมีใฉ์โน้น ใฉ์นี้ ต้องทำ แต่ทำไมทัน เพราะว่าไม่มีตัวบุคคลเพียงคนเดียว และผู้ให้การสัมภาษณ์ N14 กล่าวว่า “บุคลากรที่ทำหน้าที่บัญชีการเงินมีคนเดียว ไม่มีประสบการณ์ในด้านการจัดทำรายงานทางด้านบัญชี ทำให้เกิดปัญหาในการจัดทำบัญชี และการทำงานด้านการเบิกจ่าย ก็มีกระบวนการขั้นตอนหลายขั้นตอน บางครั้งก็ทำให้งานเกิดความล่าช้า”

4. ปัญหาอื่นที่พบจากการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีมีปัญหาอื่นๆ เช่น พบว่ามีเงินงบประมาณโอนเข้าในระบบแล้ว แต่ไม่ทราบว่าจะจัดสรรมาเป็นค่าอะไรเพราะยังไม่ได้รับใบงวดจึงไม่สามารถบันทึกบัญชีได้ จำนวนบุคลากรไม่ครบตามกรอบโครงสร้าง ทำให้บางจังหวัดบุคลากรเพียงคนเดียวทำงานหลายหน้าที่ เกิดปัญหาทำงานเสร็จไม่ทันภายในเวลาที่กำหนด ทำงานไม่เป็นปัจจุบัน หรือทำไม่ครบถ้วน เพราะทำงานด้วยความเร่งรีบ หรือบางคนทำงานไม่ตรงตามมาตรฐานตำแหน่ง ตัวอย่างเช่น ผู้ให้การสัมภาษณ์ N01 กล่าวว่า “เงินเข้ามา หนึ่งสัปดาห์ยังไม่มา แล้วเราต้องลงบัญชี” และผู้ให้การสัมภาษณ์ N06 กล่าวว่า “คนน้อย ตามกรอบยังไม่ครบ การเงินขาดไปคนหนึ่ง ธรรมดาที่ไม่ครบอยู่แล้ว เพราะว่าความจริง ตามระเบียบก็ต้องมีการเงินคน เบิกจ่ายคน มันก็ไม่เลยครบตามหลักการ แต่เราก็ต้องทำไปตามนั้น” เป็นต้น

5. แนวทางแก้ไขปัญหาและความต้องการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ผู้วิจัยได้วิเคราะห์จากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถามและการตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ โดยแบ่งเป็น 2 ประเด็นดังนี้

1. แนวทางการแก้ไขปัญหา คือ สรรหาและแต่งตั้งบุคลากรที่มีคุณสมบัติตามมาตรฐานตำแหน่งให้เต็มกรอบตามโครงสร้างโดยเร็ว กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และควรมีการนิเทศติดตามให้ความรู้อย่างสม่ำเสมอเพื่อลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานและมีการแบ่งแยกหน้าที่อย่างชัดเจน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือตั้งกลุ่มเครือข่ายเพื่อช่วยเหลือกันในแต่ละภาค ผู้ให้การสัมภาษณ์ N02 กล่าวว่า “อยากได้คนที่พอเป็นงานด้านนี้บ้างขาดคน ขาดบุคลากร ก็อยากได้คนทำงาน แต่คนทำงานก็คือต้องมีพื้นฐานความรู้ของเรื่องการเงินการบัญชี เพราะว่ามันเป็นงานตำแหน่งที่เฉพาะอะ” ผู้ให้การสัมภาษณ์ N04 กล่าวว่า “อยากให้จัดอบรมมากกว่า อย่างกรณีที่มีคนมีเคสบ่อยๆ ค่าเช่าบ้านอย่างเนี่ยะ” ผู้ให้การสัมภาษณ์ N07 กล่าวว่า “มันไม่มีคนที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านแล้วคือยังไม่มีคน



กรองงานให้ มันก็เป็นปัญหา ไม่มีคนดูให้เลยอะไรอย่างนี้ มันทำมันไม่มีที่ปรึกษา คือเรื่องหลักเลยที่ผู้คนเต็มกรอบ ถามว่าเรารู้เยอะมาก รู้ทุกอย่าง แต่แบบว่าต้องทำอะไรก็ต้องดูคู่มือทุกครั้ง เพื่อความไม่ให้อันผิดพลาด มันเยอะเกินใจ มันหลายอย่าง”

2. ความต้องการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมเฉพาะเรื่องที่มีปัญหาในการทำงานเป็นประจำ จัดให้มีคู่มือในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานเพื่อลดภาระงาน ผู้ให้การสัมภาษณ์ N03 กล่าวว่า “อยากให้อบรม แยกการอบรมเป็นการเงินวันหนึ่ง บัญชีวันหนึ่ง พัสดู แล้วก็คู่มือขอให้มันชัดเจน” ผู้ให้การสัมภาษณ์ N08 กล่าวว่า “อยากให้อบรมเฉพาะเรื่อง แบบฟอร์มเอกสารด้วย ปีที่แล้วหน่วยงานแม่ ภาคอะคะ เอกการเงิน พัสดูไปอบรม จัดอบรมตรงตามอันนั้นอะคะ บางครั้งบัญชีของเรามันยับย่อย เพราะว่าบัญชีส่วนใหญ่ไม่ได้อบรมที่เป็นเรื่องเป็นราวจริงๆ” และ ผู้ให้การสัมภาษณ์ N010 กล่าวว่า “จริงๆ เค้าก็น่าจะมีคู่มืออะไรให้เราเพื่อที่จะปฏิบัติได้เป็นไปในทางแนวเดียวกัน แต่ตอนนี้คือเราทำจะตามที่เราเคยปฏิบัติมาจากเขตเลยอย่างนี้อะคะ ซึ่งอาจมันจะไม่ไปในทางเดียวกัน”

6. ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีเพื่อการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีมีข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คือ จัดให้มีการฝึกอบรมเฉพาะเรื่องแบบเข้มข้นและเหมาะสมกับเวลาอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และหากมีระเบียบออกมาใหม่ก็ควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ นอกจากนี้ควรจัดทำคู่มือแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อให้ปฏิบัติงานและการตรวจปฏิบัติงานเป็นไปในทางเดียวกัน ปรับปรุงการส่งข้อมูลข่าวสารให้รวดเร็วมากขึ้น

สรุปและอภิปรายผล

1. ข้อสรุปและอภิปรายผลเชิงปริมาณ

จากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ปัญหาในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดโดยรวมอยู่ในระดับน้อยถึงระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อระดับปัญหาในการปฏิบัติงาน ระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา สาขาที่เรียน ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความตระหนักถึงปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถตีความได้ว่าผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานที่คล้ายคลึงกัน จึงมีความตระหนักถึงปัญหาในการปฏิบัติงานเฉพาะหน้าของตนเองไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาดังกล่าวเชื่อมโยงไปสู่สาเหตุของปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี โดยอธิบายจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Cognitive Theory: SCT) ที่กล่าวว่าพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานมีผลมาจากสภาพแวดล้อมวัฒนธรรมในองค์กร และกระบวนการรับรู้ (การศึกษาค้นคว้า ความรู้ ความคิด ความเชื่อ) เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานและคนในองค์กรยังคงยึดติดกับวัฒนธรรมและวิธีการปฏิบัติงานแบบเดิม แม้ว่าจะย้ายมาปฏิบัติงานในหน่วยงานใหม่คือสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด แต่ก็ยังคงปฏิบัติงานตามความคุ้นเคยที่ตนเองนั้นปฏิบัติมา



ตลอดจากหน่วยงานเดิม ไม่มีความพยายามในการแสวงหาความรู้ในเรื่องมาตรฐานและกฎระเบียบที่ออกมาใหม่ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติมีน้อยจึงไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทำให้ปัญหาในการปฏิบัติงานที่มียังคงอยู่ แม้จะมีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา สาขาที่เรียน ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน ปัญหาในการปฏิบัติงานจึงไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามผลการวิจัยครั้งนี้แตกต่างกับการศึกษาของ รัตนานภรณ์ ศุภประเสริฐ (2555) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของงานการเงินและบัญชีของสถาบันศึกษา ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยพบว่าบุคลากร พนักงานที่มีประสบการณ์ วุฒิการศึกษาต่างกัน จะมีการนำหลักการกระบวนการปฏิบัติงานมาใช้ปฏิบัติงานต่างกัน บุคลากรส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี ซึ่งส่งผลกระทบต่อความชำนาญในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดควรมีการสร้างสภาพแวดล้อมทางสังคม กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ ความคิด ความเชื่อและพฤติกรรมของบุคคลผ่านสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรใหม่ขึ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพยายามในการแสวงหาความรู้ในเรื่องมาตรฐานการบัญชีใหม่และกฎระเบียบต่างๆ ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานในชีวิตประจำวันมากขึ้น เกิดการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้น และเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในที่สุด

2. ข้อสรุปและอภิปรายผลเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ให้การสัมภาษณ์ (ร้อยละ 78.57) จะมีความชำนาญเฉพาะในระเบียบที่ตนใช้เป็นประจำเท่านั้น และไม่มีการศึกษาหรือทำความเข้าใจระเบียบปฏิบัติใหม่อย่างถ่องแท้ แม้จะกำหนดว่าเป็นข้อบังคับที่สำคัญและจำเป็นต้องศึกษา ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานจริง เช่น การจัดทำหลักฐานทางการเงิน หรือ การจัดทำทะเบียนคุมต่างๆ ไม่เป็นปัจจุบันและไม่เป็นไปตามระเบียบที่กำหนด ซึ่งการไม่ติดตามให้ทันการเปลี่ยนแปลง การไม่ทำความเข้าใจถึงหลักการของกฎระเบียบใหม่อย่างถ่องแท้ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินนั้น จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน ความน่าเชื่อถือ และความสามารถในการเปรียบเทียบได้ของงบการเงินขององค์กร ผลการศึกษาดังกล่าวเชื่อมโยงไปสู่สาเหตุของปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี โดยอธิบายจากทฤษฎีสถาบันแบบใหม่ (Neo institutional theory) ว่าพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินภาครัฐนั้นเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับการกำหนดนโยบายภาครัฐซึ่งสั่งการจากสถาบันทางการเมือง การเน้นการปฏิบัติตามกฎระเบียบให้ถูกต้องนั้น ในภาพรวมส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรที่ดี แต่ก่อให้เกิดแรงกดดันให้ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน และในทางตรงกันข้ามการถูกบังคับให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบใหม่ อาจเกิดการต่อต้านจากผู้ปฏิบัติงานได้ (Rajib et al., 2019) ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้การสัมภาษณ์ (ร้อยละ 92.86) กล่าวถึงการ “ไม่มีเวลาศึกษา” “ไม่มีความชัดเจนในระเบียบ ต้องตีความเอง” และใช้วิธีการ “ถามเพื่อนร่วมงาน” แทนที่การศึกษากฎระเบียบข้อบังคับตามมาตรฐานการบัญชีด้วยตนเองอย่างจริงจัง นั้น เป็นตัวอย่างสะท้อนให้เห็นสาเหตุจากแรงกดดันจากนโยบาย การสั่งการของสถาบันทางการเมือง ผู้ปฏิบัติงานจึงละเลยการศึกษาเพิ่มพูนความรู้ด้วยตนเอง ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ Rajib et al. (2019) ที่พบว่าการนำเอามาตรฐานการบัญชีภาครัฐระหว่างประเทศไปปรับใช้กับหน่วยงานภาครัฐในประเทศบังกลาเทศ เกิดแรงกดดันแก่ผู้ปฏิบัติงานด้านการบัญชี เกิดการต่อต้านในระดับองค์กร ทำให้การปฏิบัติงานช้าลง (Rajib et al., 2019) นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดทราบบัญญาในการปฏิบัติงานเฉพาะหน้าของตน



และทราบว่าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดในมาตรฐานฉบับใหม่ แต่ยังคงทำให้ปัญหาเดิมเกิดขึ้นซ้ำๆ ในการปฏิบัติงานจริง สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการเปลี่ยนแปลงการทำงานที่น้อย เหตุเพราะสภาพแวดล้อมการทำงานและวัฒนธรรมการทำงานที่ยึดรูปแบบเดิมจึงส่งผลให้ไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานและไม่แสวงหาความรู้เพิ่มเติม หากองค์กรนั้นสร้างสภาพแวดล้อมให้มีการตื่นตัวในการแสวงหาความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีฉบับใหม่และกฎระเบียบต่างๆ ที่นำมาใช้มากขึ้น ก็จะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคน และสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการปฏิรูปการทำงานด้านการเงินและบัญชีได้ (Ouda & Klischewski, 2019)

เมื่อพิจารณาจากสาเหตุของปัญหาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สามารถเชื่อมโยงและอธิบายได้ด้วยทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานจากคนหมู่มาก (Motivation crowding theory) และทฤษฎีความมุ่งมั่นในตนเอง (Self-determination theory) ซึ่งกล่าวถึงแรงจูงใจในการทำงานอันเป็นผลมาจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ การให้รางวัลและการควบคุมโดยใช้บุคคลภายนอก และปัจจัยภายใน ได้แก่ การสร้างความภาคภูมิใจขึ้นพื้นฐานให้มีขึ้นในแต่ละคน การพัฒนาความสามารถ การสร้างทางเลือก ตัดสินใจในการทำงานของตนเองอย่างอิสระ และการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น จากผลการสัมภาษณ์พบการอ้างถึงข้อบกพร่องในการควบคุมภายใน เช่น การมีบุคลากรที่ปฏิบัติหลายหน้าที่และไม่มีการแบ่งแยกหน้าที่ ประกอบกับขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และเกิดความล่าช้า สะท้อนให้เห็นว่าองค์กรยังขาดการตรวจสอบการควบคุมและการวางระบบบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพ ตามทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานจากคนหมู่มาก (Motivation crowding theory) ผู้ปฏิบัติงานภาครัฐจะทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นหากมีแรงจูงใจจากการตรวจสอบหรือมีการควบคุมโดยเฉพาะจากบุคคลภายนอก ดังนั้นหากหน่วยงานสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดได้มีการพิจารณาในประเด็นนี้ อาจลดปัญหาข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานได้ อีกประการหนึ่ง จากผลการศึกษา พบว่าผู้ให้การสัมภาษณ์อ้างถึงปัญหาการขาดความรู้ในการบันทึกบัญชี ซึ่งสะท้อนถึงการขาดการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรให้ถึงพร้อมเพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ อธิบายจากทฤษฎีความมุ่งมั่นในตนเอง (Self-determination theory) ว่าองค์กรใดที่มีการพัฒนาสร้างแรงจูงใจภายในตัวบุคคล เช่น ผลักดันให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง สามารถสร้างทางเลือกในการตัดสินใจในการทำงานอย่างอิสระ และปฏิบัติงานด้วยความรู้ความสามารถจนเป็นที่ยอมรับของคนในสังคมได้ จะทำให้การปฏิรูปการปฏิบัติงานด้านการบัญชีในองค์กรภาครัฐสัมฤทธิ์ผลได้ (Steccolini, 2019) ดังนั้น หน่วยงานสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดควรพิจารณาการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ด้านการเงินและบัญชีอย่างสม่ำเสมอและจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานให้ชัดเจนและไปในทิศทางเดียวกัน สรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านการเงินและบัญชีโดยตรงมาปฏิบัติงาน มีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน การส่งข้อมูลข่าวสารให้รวดเร็วและทันเวลามากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุทธิดา จันทรัง (2543) ที่ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนางานการเงินและบัญชีของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีควรเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถทางด้านบัญชี ควรมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและแบ่งแยกหน้าที่อย่างชัดเจน มีการพัฒนา เช่น การอบรม การศึกษาดูงาน ให้บุคลากรอย่างสม่ำเสมอและจัดทำคู่มือ ระเบียบ แนวทางการปฏิบัติงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจนเพื่อบุคลากรไว้ใช้ปฏิบัติงาน เช่นกันกับการศึกษาในต่างประเทศโดย Abimbola, Ben-



Caleb, Joseph, Adekunle & Damilola (2020) ได้เสนอแนะให้มีการสนับสนุนงบประมาณในการฝึกอบรมข้าราชการให้มีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในหลักการ กฎระเบียบ และมาตรฐานการบัญชีฉบับใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของรายงานทางการเงินภาครัฐ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ให้การสัมภาษณ์ได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการว่า ควรมีการสรรหาและแต่งตั้งบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามมาตรฐานตำแหน่งและจัดหาคนให้ครบตามกรอบโครงสร้างโดยเร็ว และควรมีการติดตามแนะนำความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วีรพันธ์ พาวดี (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่พบว่ามหาวิทยาลัยควรมีการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาโครงสร้างองค์กรที่ไม่เหมาะสม แก้ไขปัญหาจำนวนผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีไม่เพียงพอ จำนวนบุคลากรที่จบการศึกษาโดยตรงด้านการเงินและบัญชี ตลอดจนพัฒนาความรู้ด้านการเงินและบัญชีอย่างต่อเนื่อง การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงินและบัญชีให้ชัดเจน และเร่งแก้ระบบการทำหลักฐานรายงานการรับ-จ่ายเงินให้ไม่เป็นปัจจุบัน ชัดปัญหาการเบิกจ่ายเงินล่าช้าไม่เป็นไปตามกำหนด เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเร่งดำเนินการสรรหาบุคคลและงบประมาณ เพื่อบรรจุแต่งตั้งบุคลากรมาปฏิบัติงานให้เต็มกรอบอัตรากำลังตามโครงสร้างขององค์กร เพื่อแก้ปัญหาเรื่องขาดอัตรากำลังคนในการปฏิบัติงานและไม่ตรงตามมาตรฐานตำแหน่ง เพื่อลดความเสี่ยงในองค์กรและให้เป็นไปตามหลักการควบคุมภายในที่ดี มีการวางคนให้ตรงกับสายงานและมีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน
2. ควรมีการสำรวจความต้องการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เพื่อเป็นแนวทางการกำหนดหลักสูตรการอบรมให้ตรงกับสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุดและตรงกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน
3. หน่วยงานต้นสังกัด คือ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ควรมีการจัดอบรมเฉพาะเรื่องแยกเนื้อหาการอบรมออกเป็นการเงิน บัญชีและพัสดุ ในเชิงลึกแบบเฉพาะเจาะจงและควรมีการจัดอบรมอย่างสม่ำเสมอให้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อให้นำมาปฏิบัติงานได้อย่างครอบคลุมและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. สำนักอำนวยการกับหน่วยตรวจสอบภายในของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ดำเนินการวางระบบการทำงานร่วมกันแล้วกำหนดให้ผู้ปฏิบัติด้านการเงินและบัญชีในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดและจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นในทิศทางเดียวกันทุกจังหวัด เช่น รูปแบบเอกสารและทะเบียนคุมต่างๆ ขั้นตอนการดำเนินงาน เอกสารที่ใช้ประกอบการเบิกจ่าย การบันทึกบัญชีในระบบ เป็นต้น



รายการอ้างอิง

- การปฏิรูปการศึกษาในส่วนภูมิภาคของกระทรวงศึกษาธิการ. (2560, 3 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 134, ตอนพิเศษ 96 ง, หน้า 14-22.
- จิตติมา ขำดำ, สุพิศ ฤทธิ และสมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์. (2562). ความรู้ความสามารถของนักบัญชีและความเข้าใจในมาตรฐานการจัดทำบัญชีภาครัฐที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานบัญชีของสำนักงานอัยการสูงสุด. *วารสารนักบริหาร*, 39(2), 52-65.
- ประสพ กันจู่. (2562). ข้อตรวจพบจากการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด พ.ศ. 2561. *เอกสารประกอบการอบรมโครงการพัฒนาบุคลากรของกระทรวงศึกษาธิการเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนการปฏิรูปการศึกษาในภูมิภาค : หลักสูตรการพัฒนาบุคลากรด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ, นครปฐม : สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา*.
- มาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐ พ.ศ. 2561. (2561, 20 กันยายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 135, ตอนพิเศษ 231 ง, หน้า 9.
- รัชณี เจริญวารี. (2559). อิทธิพลของแนวคิดทางการบัญชี (Accounting value) กับผลการดำเนินงาน : กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, สาขาวิชาการบัญชีบริหาร).
- รัตนภรณ์ ศุภประเสริฐ. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของงานการเงินและบัญชีของสถาบันศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ, วิชาเอกการบัญชี).
- ลัดดาวลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2547). *ระเบียบวิธีวิจัย*. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดีการพิมพ์.
- วีรพันธ์ พาวดี. (2556). *แนวทางพัฒนางานการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยแม่โจ้*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้, คณะบริหารธุรกิจ).
- สรวิชัย เปรมชื่น. (2562). การส่งเสริมการบริหารจัดการภาครัฐของไทย. *วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์*, 5(1), 214-228.
- สุทธิดา จันทร์คง. (2543). *แนวทางพัฒนางานการเงินและบัญชีของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, บัณฑิตวิทยาลัย).
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2561). *คู่มือปฏิบัติงานสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด*. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานบัญชีและตรวจสอบภายใน. (2551). *แนวปฏิบัติระบบการควบคุมภายในภาครัฐราชการ*. กรุงเทพฯ.
- Abimbola, A. O., Ben-Caleb, E., Joseph, M. U., Adekunle, A. E., & Damilola, E. F. (2020). International public sector accounting standards (IPSAS) adoption and implementation in Nigerian public sector. *International Journal of Financial Research*, 11(1), 434-446.



- Araújo, J. G. N., & Souza, F. G. (2020). Walking toward IPSAS adoption: a discussion about Brazilian public sector changes under the perspective of institutional theory. *CAFI*, 3(1), 103-113.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall.
- Kolk, B., Bogt, H. J., & Dirks, P. M. G. (2019). The impact of management control on employee motivation and performance in the public sector. *European Accounting Review*, 28(5), 901-928.
- Ouda, H. A. G., & Klischewski, R. (2019). Accounting and politicians: a theory of accounting information usefulness. *Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management*, 31(4), 496-517.
- Rajib, S. U., Adhikari, P., Hoque, M., & Akter, M. (2019). Institutionalisation of the cash basis international public sector accounting standard in the central government of Bangladesh. *Journal of Accounting in Emerging Economies*, 9(1), 28-50.
- Steccolini, I. (2019). Accounting and the post-new public management re-considering publicness in accounting research. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 32(1), 255-279.



อิทธิพลทางเศรษฐกิจต่อดัชนีราคาตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กรณีศึกษาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์

Economic Factors Affecting the Stock Exchange of Thailand Index: Evidence from Transportation and Logistics Sector

พงศธร จันทร์ประทัก¹ วันวิสาข์ ขุนไชย¹ วิวัฒน์วงศ์ บุญหนุน^{1*} ปภาวีน พชรโชติสุธี¹

Pongsathorn Janpratak¹ Wanwisa Khunchai¹ Wiwatwong Bunnun^{1*} Paphawin Patcharachotsuth¹

¹คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น

¹Business Administration and Information Technology Rajamangala University of Technology Isan

E-mail: wiwatwongb@gmail.com

Received : 2 มีนาคม 2563

Revised : 30 มิถุนายน 2563

Accepted : 8 กรกฎาคม 2563

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลทางเศรษฐกิจต่อดัชนีราคาตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กรณีศึกษาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ ซึ่งอิทธิพลทางเศรษฐกิจที่นำมาใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ดัชนีราคาผู้บริโภค (CPI) ดัชนีความเชื่อมั่นทางธุรกิจ (BSI) ราคาน้ำมันดิบ (OIL) อัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (EXR) โดยเป็นข้อมูลเชิงปริมาณโดยเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติอนุกรมเวลารายวัน ระหว่างเดือนมกราคม 2561 ถึงเดือนธันวาคม 2562 จำนวน 489 วัน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทางเศรษฐกิจกับตัวแปรดัชนีหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ โดยวิธีการวิเคราะห์หาคออสถิตเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อดัชนีหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ ประกอบด้วย อัตราการแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (EXR) ดัชนีความเชื่อมั่นทางธุรกิจ (BSI) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และราคาน้ำมันดิบ (OIL) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนดัชนีราคาผู้บริโภค (CPI) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ดัชนีราคาหลักทรัพย์, ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, หมวดขนส่งและโลจิสติกส์, ปัจจัยทางเศรษฐกิจ



Abstract

This study aimed to investigate the economic influence on the Stock Exchange of Thailand index in the sectors of transportation and logistics. The economic factors in this study consisted of the consumer price index (CPI), business confidence index (BSI), oil price (OIL), and exchange rate Thai Baht per US Dollar. The quantitative data of stock price index in the transportation and logistics sectors and economic factors were collected from daily time series statistics from January 2018 to December 2019 for 489 days. A Statistical package for the social sciences software (SPSS) was used to analyze and process the collected data. A multiple regression model was utilized to examine the influence and relationship of economic variables and stock price indexes in the transportation and logistics sectors.

The results of this study indicated that exchange rate of baht per US dollar (EXR), and business sentiment index (BSI) negatively affected the stock index of transportation and logistics sectors significantly. However, the oil price (OIL) showed the positive relation with the stock price index at a significant level of 0.01. The results for consumer price index (CPI) were positive but not statistically significant.

Keywords: Stock Price Index, Stock Exchange of Thailand, Transportation and Logistics Sector, Economic Factors

บทนำ

ในยุคปัจจุบันนี้การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจขึ้นอยู่กับความสามารถในการแข่งขันหลายด้าน ธุรกิจการค้ามีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการค้ายุคโลกาภิวัตน์ที่มีการสื่อสารโทรคมนาคมที่ทันสมัยทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและไร้พรมแดน จึงทำให้นักธุรกิจมีความสนใจที่จะลงทุนในตลาดหลักทรัพย์เป็นจำนวนมากไม่ว่าจะเป็นนักลงทุนสถาบันรายใหญ่และรายย่อย เพื่อที่นำเงินทุนส่วนเกินที่ตนเองมีอยู่มาต่อยอดให้เกิดผลกำไร และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด (นิธิมา ปรีชาวัน, 2559) ซึ่งการลงทุนผ่านตลาดการเงินให้ผลตอบแทนที่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับการฝากเงินกับสถาบันการเงิน อย่างไรก็ตามการลงทุนทุกประเภทมีความเสี่ยงที่จะไม่ได้ผลตอบแทนตามที่คาดหวังไว้ จึงจำเป็นต้องศึกษาข้อมูลก่อนทำการลงทุน เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการลงทุน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2557)

หมวดขนส่งและโลจิสติกส์เป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน ธุรกิจและการพัฒนาประเทศ (โอบอ คำเกษม, 2553) ส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ทั้งในด้านการค้าและการขนส่งทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังนั้นอุตสาหกรรมหมวดขนส่งและโลจิสติกส์จึงเป็นที่สนใจของนัก



ลงทุนที่จะเข้าสร้างผลตอบแทนในอนาคต จากศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2560) คาดการณ์ว่า ในปี 2561 สถานการณ์โลจิสติกส์ของประเทศไทยจะเติบโตอย่างต่อเนื่องจากภาวะทางเศรษฐกิจที่ขยายตัวขึ้น ประกอบการลงทุนภาครัฐและการส่งออกภาคเอกชนที่มีแนวโน้มขยายตัวต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลให้ภาคโลจิสติกส์ไทยขยายตัวไปในทิศทางเดียวกัน

ดัชนีตลาดหลักทรัพย์มีความอ่อนไหวต่อปัจจัยต่างๆ หลากหลายปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยพื้นฐาน (Fundamental Factors) และปัจจัยทางเศรษฐกิจ (Economic Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยปัจจัยทางเทคนิค (Technical Factors) ซึ่งได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (MLR) ราคาน้ำมันดิบ (OIL) อัตราแลกเปลี่ยนค่าเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐ (EX) อัตราการเจริญเติบโตของการค้าระหว่างประเทศ (International Trade) มีผลต่อการเคลื่อนไหวดัชนีราคาหลักทรัพย์กลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างไรก็ตามมีงานวิจัยที่ขัดแย้งของ นิธิมา ปรีชาวัน (2559) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ในกลุ่มธุรกิจบริการทางด้านบริการขนส่งและโลจิสติกส์ พบว่า อัตราแลกเปลี่ยนของราคาน้ำมันดิบ (OIL) อัตราการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน (EX) อัตราการเจริญเติบโตของการค้าระหว่างประเทศ (International Trade) และอัตราเงินเฟ้อ (Inflation Rate) ไม่มีอิทธิพลต่ออัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ในกลุ่มธุรกิจบริการทางด้านบริการขนส่งและโลจิสติกส์ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่ออัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ในกลุ่มธุรกิจบริการทางด้านบริการขนส่งและโลจิสติกส์ คืออัตราค่าเปลี่ยนแปลงของดัชนีราคาตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET Index)

ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงและการสร้างโอกาสการลงทุน ผู้วิจัยจึงศึกษาอิทธิพลทางเศรษฐกิจต่อดัชนีตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กรณีศึกษาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจลงทุนให้นักลงทุน หากนักลงทุนมีข้อมูลที่สมบูรณ์จะช่วยลดความเสี่ยง และสามารถสร้างโอกาสที่จะแสวงหาผลตอบแทนจากการลงทุนได้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรทางเศรษฐกิจต่อดัชนีตลาดหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์

2. สมมติฐานงานวิจัย

การศึกษอิทธิพลทางเศรษฐกิจต่อดัชนีตลาดหลักทรัพย์ กรณีศึกษาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ประเทศไทย สามารถกำหนดสมมติฐาน ดังนี้

H₁: ดัชนีราคาผู้บริโภคมีอิทธิพลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์

H₂: ดัชนีความเชื่อมั่นทางธุรกิจมีอิทธิพลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์

H₃: ราคาน้ำมันดิบมีอิทธิพลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์

H₄: อัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกามีอิทธิพลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์



การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์การลงทุนในหลักทรัพย์ (Financial or Securities Investment Analysis) สามารถทำการวิเคราะห์ได้ 2 วิธี (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2557) ประกอบด้วย การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน (Fundamental Analysis) และการวิเคราะห์ทางเทคนิค (Technical Analysis) การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน (Fundamental Analysis) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานเป็นแนวคิดที่วิเคราะห์หลักทรัพย์โดยใช้ปัจจัยพื้นฐาน ซึ่งเป็นแนวคิดที่มุ่งใช้ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดอัตราผลตอบแทน ความเสี่ยงจากการลงทุน และมูลค่าของหลักทรัพย์ ซึ่งปัจจัยพื้นฐานดังกล่าว ได้แก่ การวิเคราะห์เศรษฐกิจ การวิเคราะห์อุตสาหกรรมนั้น ๆ ที่สามารถส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัทหลักทรัพย์ และรวมถึงฐานะทางการเงินของผู้ถือหุ้นด้วย แนวคิดการวิเคราะห์หลักทรัพย์โดยใช้ปัจจัยพื้นฐาน (Fundamental Analysis) เป็นการวิเคราะห์การลงทุนในหลักทรัพย์โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่

1. ปัจจัยทางเศรษฐกิจ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลกระทบต่อการลงทุนในหลักทรัพย์ ปัญหาทางเศรษฐกิจอาจส่งผลกระทบต่อปัญหาอื่น ๆ และก่อให้เกิดผลกระทบทางจิตวิทยาต่อนักลงทุนได้มากที่สุด
2. ปัจจัยการเมือง เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ได้อย่างรวดเร็วและรุนแรง โดยเฉพาะการเมืองที่รัฐบาลเป็นผู้กำหนดนโยบายต่าง ๆ ที่มีผลกระทบโดยตรงต่อเศรษฐกิจ เช่น การกำหนดอัตราภาษี การส่งเสริมการลงทุน การหาตลาดต่างประเทศ เป็นต้น
3. ปัจจัยอื่น ๆ เช่น ภัยธรรมชาติ รวมทั้งความไม่สงบภายในประเทศ เป็นต้น

ในส่วนการวิเคราะห์โดยใช้ปัจจัยทางเทคนิค (Technical Analysis) เป็นวิเคราะห์โดยใช้ปัจจัยทางเทคนิคเป็นการศึกษาพฤติกรรมของราคาหุ้น หรือพฤติกรรมของตลาดในอดีตโดยใช้หลักสถิติ เพื่อนำมาใช้คาดการณ์พฤติกรรมการเคลื่อนไหวของราคาหุ้นในอนาคต และช่วยให้ผู้ลงทุนหาจังหวะการลงทุนที่เหมาะสม โดยข้อมูลหลักที่ใช้ในการวิเคราะห์ทางเทคนิค ได้แก่ ระดับราคาและปริมาณการซื้อขายหุ้น โดยมีแนวคิดการวิเคราะห์ปัจจัยทางเทคนิคจะอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ 1) ราคาเป็นผลรวมที่สะท้อนให้เราทราบถึงข่าวสารในด้านต่าง ๆ ทั้งหมดแล้ว 2) ราคาจะเคลื่อนไหวอย่างมีแนวโน้มและจะคงอยู่ในแนวโน้มนั้น ๆ ในช่วงระยะเวลาหนึ่งจนกว่าจะเกิดการเปลี่ยนแปลงแนวโน้มใหม่ และ 3) พฤติกรรมการลงทุนของผู้ลงทุน จะยังคงมีลักษณะที่คล้ายคลึงกับพฤติกรรมการลงทุนในอดีต

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ได้รับความสนใจและศึกษาอย่างแพร่หลายตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน ซึ่ง Atiq, Rafiq, and Roohullah (2010) ได้จำแนกปัจจัยหลักที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ปัจจัยพื้นฐานหรือปัจจัยภายใน (Fundamental or Internal Factors) และปัจจัยทางเทคนิคหรือปัจจัยภายนอก (Technical or External Factors) โดยปัจจัยพื้นฐานหรือปัจจัยภายในบริษัท จะแสดงถึงผลการดำเนินงานของบริษัท เช่น อัตราส่วนราคาต่อกำไร (PE) อัตราส่วนราคาต่อมูลค่าทางบัญชี (PBV) อัตรากำไรต่อหุ้น (EPS) และอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (DE) เป็นต้น ส่วนปัจจัยทางเทคนิค หรือ ปัจจัยภายนอก นิยมเรียกว่าปัจจัยทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นตัวแปรระดับมหภาค เช่น ดัชนีผู้บริโภค (CPI) ปริมาณเงินในระบบเศรษฐกิจ (MS) อัตราแลกเปลี่ยน (EXR) และผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) เป็นต้น



Astuty (2017) ได้ทำการศึกษาปัจจัยพื้นฐานและความเสี่ยงที่เป็นระบบที่มีผลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์อินโดนีเซีย ระหว่างปี 2011-2015 โดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่าอัตราส่วนราคาต่อกำไร (PE) อัตราส่วนราคาต่อมูลค่าทางบัญชี (PBV) อัตรากำไรต่อหุ้น (EPS) และความเสี่ยงที่เป็นระบบ (Beta) มีผลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่พบความสัมพันธ์ของอัตราส่วนราคาต่อมูลค่าทางบัญชี (PBV) ไม่มีผลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ รัศมี ศรีลาวงศ์ (2561) ทำการศึกษาอัตราส่วนทางการเงินกับดัชนีกลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง ซึ่งใช้อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) กำไรจากการดำเนินงานก่อนหักดอกเบี้ยจ่ายภาษีเงินได้ ค่าเสื่อมราคาและค่าใช้จ่ายล่วงหน้าตัดบัญชี (EBITDA) อัตราส่วนกำไรสุทธิ (NPM) อัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (D/E) อัตราส่วนความสามารถในการชำระหนี้ (DSCR) และอัตราส่วนราคาตลาดต่อมูลค่าหุ้นทางบัญชี (PBV) พบว่า อัตราส่วนราคาตลาดต่อมูลค่าหุ้นทางบัญชีมีอิทธิพลในทิศทางเดียวกันต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์กลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง เป็นต้น

ณัฐนนท์ เขียวขำ และธิดาทิพย์ ปานโรจน์ (2561) ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเคลื่อนไหวดัชนีราคาหลักทรัพย์กลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายเดือน ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2555 ถึง วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2559 ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเคลื่อนไหวดัชนีราคาหลักทรัพย์กลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้แก่ อัตราการเจริญเติบโตของการค้าระหว่างประเทศ (INT) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (MLR) ราคาน้ำมันดิบ (OIL) และอัตราแลกเปลี่ยนค่าเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐ (EXR) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามดัชนีราคาหลักทรัพย์ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ส่วนดัชนีราคาผู้บริโภค (CPI) และดัชนีความเชื่อมั่นทางธุรกิจ ไม่ส่งผลกระทบต่อการเคลื่อนไหวดัชนีราคาหลักทรัพย์กลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Forson and Jakkaphong Janrattanagul (2014) และ ศิวรักษ์ แสงวีระศิริ (2558) พบว่า ดัชนีราคาผู้บริโภค มีความสัมพันธ์กับการเคลื่อนไหวของดัชนีหลักทรัพย์ และ Aydemir and Demirhan (2009) และ ศรุตทา ไกควรรณกร (2558) พบว่า อัตราแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการเปลี่ยนแปลงของดัชนีหลักทรัพย์ อย่างไรก็ตามจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีงานวิจัยที่ขัดแย้งกับการศึกษาข้างต้นซึ่ง นิธิมา ปรีชาวัน (2559) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายเดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม 2545 ถึง เดือน สิงหาคม 2558 อัตราการเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน (OIL) อัตราเงินเฟ้อ (INF) อัตราการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน (EXR) อัตราการเจริญเติบโตของการค้าระหว่างประเทศ (INT) ไม่มีอิทธิพลต่ออัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ในกลุ่มธุรกิจบริการทางด้านการขนส่งและโลจิสติกส์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



ระเบียบวิธีวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาอิทธิพลทางเศรษฐกิจต่อดัชนีตลาดหลักทรัพย์ กรณีศึกษาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ ประเทศไทย ทำการทดสอบและวิเคราะห์ทางสถิติ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

2. ข้อมูล ตัวแปร และการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ข้อมูลและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาค้างนี้ใช้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ตัวแปรต้น คือ ดัชนีราคาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ (SLG) ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ดัชนีราคาผู้บริโภค (CPI), ดัชนีความเชื่อมั่นทางธุรกิจ(BSI), ราคาน้ำมันดิบ(OIL), และอัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐฯ (EXR) โดยรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม 2561 ถึง เดือนธันวาคม 2562 รวม 489 วัน จากระบบบริการข้อมูลตลาดหลักทรัพย์ (2563) (www.setsmart.com) และธนาคารแห่งประเทศไทย (2563) (www.bot.or.th) รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตัวแปรและแหล่งที่มาของข้อมูล

ข้อมูล	ชนิดของตัวแปร	ความถี่ข้อมูล	แหล่งที่มา
ดัชนีราคาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ (Transportation and Logistics Stock Index: SLG)	ตัวแปรตาม	รายวัน	www.setsmart.com
ดัชนีราคาผู้บริโภค (Consumer Price Index: CPI)	ตัวแปรอิสระ	รายวัน	www.bot.or.th
ดัชนีความเชื่อมั่นทางธุรกิจ (Business Sentiment Index: BSI)		รายวัน	www.bot.or.th
ราคาน้ำมันดิบ (OIL Price: OIL)		รายวัน	www.bot.or.th
อัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐฯอเมริกา (Exchange Rate: EXR)		รายวัน	www.bot.or.th

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) การทดสอบสถิติเชิงพรรณนา เป็นการสรุปข้อมูลของตัวแปรต่าง ๆ ทั้งนี้การทดสอบสถิติเชิงพรรณนาจะเป็นการบอกถึงข้อมูลที่เป็นค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน



มาตรฐาน ค่าที่สูงที่สุด และค่าที่ต่ำที่สุด เป็นต้น เพื่อให้มีความเข้าใจถึงภาพรวมข้อมูลมากยิ่งขึ้น (ศิวกฤษ์ แสงวีระศิริ, 2558)

2.2.2 การทดสอบปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ก่อนการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุจะต้องทำการตรวจสอบปัญหา Multicollinearity (Pindyck & Rubinfeld, 1998) ทั้งนี้ ปัญหา Multicollinearity เกิดจากการที่ตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างกันในระดับสูงโดยจะอาศัยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในการตรวจสอบปัญหาแต่ถ้าการวิเคราะห์การถดถอยค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ที่มีค่าสูงกว่า 0.8 หรือมีค่าต่ำกว่า -0.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิตินั้นหมายความว่าผลที่ได้ยังคง Unbiased แต่ก็ไม่มีประสิทธิภาพ (นิริมา ปรีชาวัน, 2559)

2.2.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างค่าความคลาดเคลื่อน (Autocorrelation) จะแสดงผลเมื่อความสัมพันธ์ของตัวแปรใด ๆ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนในแบบจำลองถดถอยจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กับค่าความคลาดเคลื่อนตัวอื่น ๆ ถ้าค่า Durbin-Watson มีค่าเข้าใกล้ 2 คือ มีค่าอยู่ในช่วง 1.5 - 2.5 จะสามารถสรุปได้ว่าค่าความคลาดเคลื่อนมีความเป็นอิสระกัน หากค่าน้อยกว่า 1.5 เข้าใกล้ 0 แสดงว่าความคลาดเคลื่อนแต่ละตัวยังมีความสัมพันธ์กันอย่างมากในเชิงบวก หากค่ามากกว่า 2.5 แสดงว่าความคลาดเคลื่อนแต่ละตัวมีความสัมพันธ์เชิงลบ และหากยิ่งเข้าใกล้ 4 แสดงว่ายิ่งมีความสัมพันธ์อย่างมากในเชิงลบ

2.2.4 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระว่าตัวแปรใดมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ซึ่งการวิเคราะห์การถดถอยเป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป กับตัวแปรตาม (Dependent Variable) แบบจำลองที่จะวิเคราะห์แสดงดังสมการที่ 1

$$SLG = \alpha + \beta_1 CPI + \beta_2 BSI + \beta_3 OIL + \beta_4 EXR + \epsilon \quad (1)$$

ผลการศึกษา

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ด้วยโปรแกรมคำนวณทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) และใช้การเลือกตัวแปรโดยวิธีเพิ่มตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน (Enter Regression) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสถิติเชิงพรรณนาของตัวแปร (Descriptive Statistics)

ปัจจัยทางเศรษฐกิจ	Mean	Std. Diviation	N
SLG	388.260	20.245	489
EXR	30.512	.928	489



ปัจจัยทางเศรษฐกิจ	Mean	Std. Diviation	N
BSI	2.461	.143	489
CPI	5.020	.288	489
OIL	67.730	6.725	489

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสถิติเชิงพรรณนา จากข้อมูลตัวอย่าง 489 ข้อมูล พบว่า ดัชนีราคาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ (SLG) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 388.260 และ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 20.245 อัตราการแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (EXR) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 30.512 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .928 ดัชนีความเชื่อมั่นทางธุรกิจ (BSI) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.461 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .143 ดัชนีราคาผู้บริโภค (CPI) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.020 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .288 และราคาน้ำมันดิบ (OIL) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 67.730 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 6.725

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)

Variable	EXR	BSI	CPI	OIL
EXR	1.000			
BSI	.347	1.000		
CPI	-.132	.734	1.000	
OIL	.497	.242	.012	1.000

ตารางที่ 4 วิเคราะห์สถิติความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาอิทธิพลทางเศรษฐกิจต่อดัชนีตลาดหลักทรัพย์ กรณีศึกษาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ประเทศไทย

Variable	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin Watson
OIL, CPI, EXR, BSI	.894 ^a	.799	.798	9.108	1.80

ตารางที่ 3 และตารางที่ 4 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของ อัตราการแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (EXR) ดัชนีความเชื่อมั่นทางธุรกิจ (BSI) ดัชนีราคาผู้บริโภค (CPI) และราคาน้ำมันดิบ มีค่าน้อยกว่า .80 แสดงว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) และการทดสอบความเป็น



อิสระกันของความคลาดเคลื่อน (Durbin Watson) เท่ากับ 1.80 พบว่าไม่เกิดปัญหาความคลาดเคลื่อน (Autocorrelations) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ถดถอยอิทธิพลทางเศรษฐกิจต่อดัชนีตลาดหลักทรัพย์ กรณีศึกษาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ประเทศไทย

Variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	989.457	19.126		51.734	.000		
EXR	-18.907	.647	-.867	-29.200	.000	.470	2.127
BSI	-21.619	5.621	-.153	-3.846	.000	.261	3.837
CPI	2.406	2.653	.034	.907	.365	.291	3.437
OIL	.249	.071	.083	3.506	.000	.747	1.339

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regressions) ของตัวแปรทางเศรษฐกิจต่อดัชนีตลาดหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) ของอิทธิพลทางเศรษฐกิจ ของอัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (EXR) เท่ากับ -18.907 ดัชนีความเชื่อมั่นทางธุรกิจ (BSI) เท่ากับ -21.619 ดัชนีราคาผู้บริโภค (CPI) เท่ากับ 2.406 ราคาน้ำมันดิบ (OIL) เท่ากับ .249 และมีค่าคงที่ เท่ากับ 989.457

ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) ของอัตราการแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (EXR) เท่ากับ -.867 ดัชนีความเชื่อมั่นทางธุรกิจ (BSI) เท่ากับ .153 ดัชนีราคาผู้บริโภค (CPI) เท่ากับ .034 ราคาน้ำมันดิบ (OIL) เท่ากับ .083 โดยค่า β ซึ่งอธิบายได้ว่า อัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (EXR) มีอิทธิพลต่อหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์มากที่สุด รองลงมาคือ ดัชนีความเชื่อมั่นทางธุรกิจ (BSI) ดัชนีราคาผู้บริโภค (CPI) และ ราคาน้ำมันดิบ (OIL) ตามลำดับ

ค่าสถิติ (T-Statistic) ของอัตราการแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (EXR) เท่ากับ -29.200 ดัชนีความเชื่อมั่นทางธุรกิจ (BSI) เท่ากับ -3.846 ดัชนีราคาผู้บริโภค (CPI) เท่ากับ .907 ราคาน้ำมันดิบ (OIL) เท่ากับ 3.506 โดยค่าความมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) ของอัตราการแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (EXR) ดัชนีความเชื่อมั่นทางธุรกิจ (BSI) ราคาน้ำมันดิบ (OIL) เท่ากับ .000 ส่วนดัชนีราคาผู้บริโภค (CPI) เท่ากับ .365

นั่นคือ อัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (EXR) ดัชนีความเชื่อมั่นทางธุรกิจ (BSI) ดัชนีราคาผู้บริโภค (CPI) ราคาน้ำมันดิบ (OIL) เป็นตัวแปรทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อดัชนีตลาดหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโล



จิสติกส์ ส่วนดัชนีราคาผู้บริโภค (CPI) ไม่มีผลต่อดัชนีตลาดหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทางเศรษฐกิจกับ SLG ได้ดังสมการที่ 2

$$\begin{aligned} \text{SLG} &= 989.457 - .867(\text{EXR}) + .153(\text{BSI}) + .083(\text{OIL}) & (2) \\ & (51.734) \quad (-29.200)^{***} \quad (-3.846)^{***} \quad (3.506)^{***} \\ R^2 &= .799 \quad \text{Adjust } R^2 = .798 \\ \text{Durbin-Watson stat} &= 1.80 \end{aligned}$$

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บ คือ ค่า t-statistic ของค่าสัมประสิทธิ์

*** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 99 หรือระดับนัยสำคัญ 0.01

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุในสมการดัชนีราคาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ พบว่า สมการถดถอยมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในแบบจำลองตามสมมุติฐาน โดยปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ ได้แก่ อัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (EXR) ดัชนีความเชื่อมั่นทางธุรกิจ (BSI) และราคาน้ำมัน (OIL) โดยราคาน้ำมันมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับดัชนีราคาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ ส่วนอัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (EXR) และความเชื่อมั่นทางธุรกิจ (BSI) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับดัชนีราคาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ และสามารถสรุปผลการทดสอบสมมุติฐานโดยยอมรับสมมุติฐาน คือ อัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (EXR) ดัชนีความเชื่อมั่นทางธุรกิจ (BSI) และราคาน้ำมัน (OIL) มีอิทธิพลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และปฏิเสธสมมุติฐานตัวแปรดัชนีผู้บริโภค (CPI) คือ ดัชนีผู้บริโภคเป็นตัวแปรทางเศรษฐกิจที่ไม่มีอิทธิพลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์กลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

อภิปรายผล

การศึกษาอิทธิพลทางเศรษฐกิจต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทางสถิติอนุกรมเวลารายวัน ประกอบด้วย ดัชนีราคาผู้บริโภค (CPI) ดัชนีความเชื่อมั่นทางธุรกิจ (BSI) ราคาน้ำมันดิบ (OIL) อัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (EXR) และดัชนีราคาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ (SLG) ระหว่างเดือนมกราคม 2561 ถึงเดือนธันวาคม 2562 จำนวน 489 วัน เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทางเศรษฐกิจกับตัวแปรดัชนีราคาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า อัตราการแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (EXR) มีอิทธิพลมากที่สุดและมีความสัมพันธ์กับดัชนีราคาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ในทิศทางตรงกันข้าม แสดงให้เห็นว่าถ้าอัตราการแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อ



ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (EXR) เพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ดัชนีราคาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ลดลงในทางตรงกันข้าม ถ้าอัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (EXR) ลดลง จะส่งผลให้ดัชนีราคาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นัฏนนท์ เขียวขำ และธิดาทิพย์ ปานโรจน์ (2561) และ Aydemir and Demirhan (2009) แต่ขัดแย้งกับผลการศึกษา นิธิมา ปรีชาวัน (2559) ที่รายงานว่าอัตราแลกเปลี่ยนไม่มีความสัมพันธ์ต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ นอกจากนี้ พบว่าดัชนีความเชื่อมั่นทางธุรกิจ (BSI) มีอิทธิพลต่อดัชนีตลาดหลักทรัพย์ หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ในทิศทางตรงกันข้าม เช่นเดียวกับความสัมพันธ์ของอัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (EXR) ดัชนีราคาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของ ศิวรักษ์ แสงวีระศิริ (2558), นัฏนนท์ เขียวขำ และธิดาทิพย์ ปานโรจน์ (2561) ส่วนราคาน้ำมันดิบ (OIL) มีอิทธิพลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อราคาน้ำมันดิบเพิ่ม จะส่งผลให้ดัชนีราคาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์เพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Forson and Jakkaphong Janrattanagul (2014) และ หนึ่งฤทัย นวลศรี และนัฏวดี เป็นน้อย (2558) แต่แตกต่างกับรายงานวิจัยของ ธนวรรณ ตรีระสทกุลย์ และสุเมธ ชูดาราทระกูล (2561) ที่พบว่าราคาน้ำมันดิบมีอิทธิพลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ในทิศทางตรงกันข้าม

ส่วนดัชนีราคาผู้บริโภค (CPI) ไม่มีอิทธิพลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ อาจเป็นผลจากข้อมูลกับช่วงเวลาของการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จุฑามาส สุขะ และวรรณวี บานชื่นวิจิตร (2561) แต่แตกต่างจากผลวิจัย สยาม ปัญญาพงศ์ชัย (2560) ที่พบว่าดัชนีราคาผู้บริโภค (CPI) มีอิทธิพลต่อดัชนีตลาดหลักทรัพย์

จากผลการศึกษาดังกล่าว ปัจจัยทางเศรษฐกิจมีอิทธิพลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ สอดคล้องและแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในอดีตที่ผ่านมา เพื่อให้เกิดประโยชน์นักลงทุนจึงควรพิจารณาโดยใช้ปัจจัยทางเทคนิคพร้อมกับปัจจัยพื้นฐานในการวิเคราะห์การลงทุนในหลักทรัพย์ อันจะช่วยในการตัดสินใจ หากปัจจัยข้างต้นมีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงในการลงทุน และความไม่แน่นอนในการได้รับผลตอบแทนในอนาคต

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาอิทธิพลทางเศรษฐกิจต่อดัชนีตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กรณีศึกษาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ สามารถสรุปและข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ สำหรับนักลงทุนที่สนใจลงทุนในหลักทรัพย์ของธุรกิจหมวดขนส่งและโลจิสติกส์ อย่างไรก็ตามการลงทุนทุกประเภทย่อมมีความเสี่ยง ดังนั้นนักลงทุนควรศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ ประกอบด้วย อัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (EXR) ดัชนีความเชื่อมั่นทางธุรกิจ (BSI) และราคาน้ำมันดิบ (OIL) อย่างใกล้ชิด เพื่อไปใช้ในการตัดสินใจลงทุน และลดความเสี่ยงในการลงทุนในหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ที่



เปลี่ยนแปลงไป และสร้างผลตอบแทนจากการลงทุนในหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ได้ หากปัจจัยข้างต้นมีการเปลี่ยนแปลง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยอิทธิพลทางเศรษฐกิจต่อดัชนีตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กรณีศึกษาหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์นั้นทำให้ทราบถึงตัวแปรในแต่ละตัวที่มีผลต่อหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์อย่างไร ในการศึกษารายครั้งต่อไปนั้นอาจจะมีตัวแปรอื่นที่นอกเหนือจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (EXR) ดัชนีความเชื่อมั่นทางธุรกิจ (BSI) ดัชนีราคาผู้บริโภค (CPI) และราคาน้ำมันดิบ (OIL) ควรศึกษาตัวแปรอิสระอื่น ๆ ทางเศรษฐกิจที่คาดว่าจะมีผลต่อหลักทรัพย์หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ เช่น ดัชนีอุตสาหกรรมดาวโจนส์ หรือผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศไทย เป็นต้น เพื่อความสามารถในการมองเห็นอิทธิพลทางเศรษฐกิจได้รอบด้าน และเพื่อผลกำไรจากการตัดสินใจลงทุน นอกจากนี้ควรใช้ข้อมูลรายปี รายเดือน และรายสัปดาห์ มาเปรียบเทียบเพื่อเป็นการยืนยันว่าผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตหรือไม่

รายการอ้างอิง

- จุฑามาส สุชะ และวรรณรพี บานชื่นวิจิตร. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อดัชนีหลักทรัพย์กลุ่มธนาคารพาณิชย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. ใน *การประชุมนำเสนองานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 13 ปีการศึกษา 2561* (น. 59-68). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ธนวรรณ ตรีระสทกุลย์ และสุเมธ ภูดารตราตระกูล. (2561). ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อดัชนีตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ*, 9(2), 12-29.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). *ดัชนีและเครื่องชี้เศรษฐกิจ*. สืบค้นเมื่อ 27 มกราคม 2563, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/Economic AndFinancial/EconomicIndices/Pages/default.aspx>
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2557). *ตลาดการเงินและการลงทุนในหลักทรัพย์* (พิมพ์ครั้งที่ 14 ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.
- นันทน์ เขียวขำ และธิดาทิพย์ ปานโรจน์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเคลื่อนไหวดัชนีราคาหลักทรัพย์กลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ.ตรัง. 2561* (น. 59-68). ตรัง: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง.
- นิธิมา ปรีชาวัน. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ในกลุ่มธุรกิจบริการทางด้านบริการขนส่งและโลจิสติกส์*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, บัณฑิตวิทยาลัย.



- รัศมี ศรีลาวงศ์. (2561). การศึกษาอัตราส่วนทางการเงินที่มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ กรณีศึกษากลุ่มอุตสาหกรรม
อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต).
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, คณะบริหารธุรกิจ.
- ระบบบริการข้อมูลตลาดหลักทรัพย์. (2563). ข้อมูลเปรียบเทียบอุตสาหกรรม. สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม 2563, จาก
https://www.setsmart.com/ism/stockComparisonTrading.html?locale=th_TH
- ศรุตตา โภควรรณกร. (2558). ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลกระทบต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
และดัชนีกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจบริการ. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิวลักษณ์ แสงวีระศิริ. (2558). ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์รายกลุ่มอุตสาหกรรมในตลาด
หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2560). บทวิเคราะห์เศรษฐกิจ. สืบค้น 11 พฤศจิกายน 2562. จาก
<https://kasikornresearch.com/TH/analysis/k-econ/economy/Pages/index.aspx?c=355>
- สยาม ปัญญาพงศ์ชัย. (2560). ความสัมพันธ์ของวัฏจักรธุรกิจระหว่างปัจจัยทางเศรษฐกิจมหภาคกับราคาตัวแทนกลุ่ม
อุตสาหกรรมของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ.
- หนึ่งฤทัย นวลศรี และณัฐวดี แป้นน้อย. (2558). ปัจจัยกำหนดราคาหลักทรัพย์ SET 50 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
ใน การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับการระดับชาติ ครั้งที่ 6. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- โอปอ คำเกษม. (2553). ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อผลประกอบการของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์
ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (การศึกษาระดับปริญญาโท). มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ, บัณฑิตวิทยาลัย.
- Astuty, P. (2017). The influence of fundamental factors and systematic risk to stock prices on companies listed
in the Indonesian stock exchange. *European Research Studies Journal*, 20(4A), 230–240.
- Atiq, M., Rafiq, M., & Roohullah. (2010). Factors affecting stock prices: A case study of Karachi stock
exchange. *Business & Economic Review*. 2(1). 7-12.
- Aydemir, O., & Demirhan, E. (2009). The relationship between stock prices and exchange rates: Evidence from
Turkey. *International Research Journal of Finance and Economics*, 1(23), 207-215.
- Forson, A. J., & Jakkaphong Janrattanagul. (2014). Selected macroeconomic variables and stock market
movements: Empirical evidence from Thailand. *Contemporary Economics*, 8(2), 157–174.
- Pindyck, R. S., & Rubinfeld, D. L. (1998) *Econometric Models and Economic Forecasts*. 4th Edition, Boston:
Irwin-McGraw- Hill.



ปัจจัยที่มีผลต่อระดับทักษะทางการเงิน: กรณีศึกษาเกษตรกรในอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

Factors Influencing Financial Literacy Levels: A Case Study of Farmers in Dokkhamtai, Phayao

กานต์พิชชา กองคนขวา^{1*} ปริญานุช คำถาเครือ¹ นววิช ชูยิ้ม¹ อภิวัดณ์ ทูลมาก¹ เทพนรงค์ สินรา¹ เจษฎา สาระ¹

Guntpishcha Gongkhonkwa^{1*}, Priyanut Khumthakhuea¹ Navavit Chooyim¹ Apiwat Toolmak¹

Thepnarong Sinra¹ Jadsda Sara¹

¹คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

¹School of Management and Information Sciences, University of Phayao

E-mail: plalih@hotmail.com

Received : 9 เมษายน 2563

Revised : 5 กรกฎาคม 2563

Accepted : 10 กรกฎาคม 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับทักษะทางการเงิน และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับทักษะทางการเงินของเกษตรกรในอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ซึ่งเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม โดยจะแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานด้านประชากร ตอนที่ 2 ข้อมูลทางการเงิน และตอนที่ 3 ข้อมูลทักษะทางการเงิน ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ด้านคือ ด้านความรู้ทางการเงิน ด้านพฤติกรรมทางการเงิน และด้านทัศนคติทางการเงิน ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยมีจำนวนเท่ากับ 369 คน โดยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ สถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว สถิติความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลสรุปจากการวิจัยพบว่า คะแนนทักษะทางการเงินที่ได้จากผลรวมของความรู้ทางการเงิน พฤติกรรมทางการเงิน และทัศนคติทางการเงิน อยู่ในระดับสูง โดยสิ่งที่น่าสนใจคือกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบคำถามผิดใน 4 ข้อคำถาม ได้แก่ มูลค่าของเงินตามกาลเวลา การคำนวณดอกเบี้ยแบบทบต้น เงินเฟ้อ และการกระจายความเสี่ยง นอกจากนี้ยังพบอีกว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติการชีวิตอยู่แค่วันนี้ไม่วางแผนเพื่ออนาคต สำหรับผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ



พบว่า ระดับการศึกษา จำนวนที่ดินทำกิน จำนวนรายได้ และจำนวนรายจ่าย มีผลต่อระดับทักษะทางการเงินของเกษตรกร ในอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

คำสำคัญ : ทักษะทางการเงิน, ความรู้ทางการเงิน, พฤติกรรมทางการเงิน,ทัศนคติทางการเงิน, เกษตรกร

Abstract

The purposes of this research were to evaluate financial literacy levels, and investigate factors affecting the financial literacy level, among farmers in Dokkhamtai, Phayao. The researchers used a questionnaire as a research instrument. The questionnaire had of three parts; 1) demographic information, 2) financial information, and 3) financial literacy, which consists of three components; financial knowledge, financial behaviors, and financial attitudes. The sample size is 369 respondents, which were gathered through accident sampling. Statistical methods were tested through independent sample t-test, one-way ANOVA, and multiple regression analysis.

In summary, the results showed that the overall financial literacy score, obtained by combining the survey results of knowledge, behavior and attitudes, is high. Interestingly, most respondents could not answer questions about the time-value of money, compound rate of return, inflation, and diversification. We also found most respondents have no financial planning for the future. Lastly, a multiple regression analysis, that showed tht four factors affected the financial literacy level of respondents; education level, area of farmland, income, and expenses.

Keywords: Financial Literacy, Financial Knowledge, Financial Behavior, Financial Attitude, Farmers

บทนำ

ทักษะทางการเงินถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลและครัวเรือน (Lopus, Amidjono, & Grimes, 2019) ซึ่งในอดีตที่ผ่านมารัฐบาลมีความพยายามส่งเสริมให้ประชาชนมีการจัดทำบัญชีครัวเรือน เพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการทางการเงินอย่างรอบคอบและมีความระมัดระวังด้านการใช้จ่าย (รัฐนันท์ พงศ์วิทธิธร และนิศรา จันทร์เจริญสุข, 2556) อีกทั้งยังนำไปสู่การมีเงินเหลือสำหรับการออมหรือลงทุน เพื่อนำไปใช้ในกรณีฉุกเฉินและวัยหลังเกษียณ ซึ่งก่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงินทั้งในปัจจุบันและในอนาคต อย่างไรก็ตามหากประชาชนมีทักษะทางการเงินที่



ไม่เข้มแข็ง ก็อาจจะนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ ได้แก่ ปัญหาหนี้ครัวเรือน ปัญหาทางการเงินเมื่อก้าวเข้าสู่วัยเกษียณ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559)

ตารางที่ 1 สถิติข้อมูลทางการเงินภาคครัวเรือนของจังหวัดพะเยา

สถิติ	2552	2554	2556	2558	2560
รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน (1)	13,188.95	14,456.80	15,491.10	17,673.10	14,593.62
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครัวเรือน (2)	10,399.00	12,348.10	11,245.10	13,782.70	12,293.42
หนี้สินเฉลี่ยต่อครัวเรือน (3)	102,774.00	104,637.50	80,662.60	148,001.40	150,059.13
จำนวนเงินเหลือ (1) - (2)	2,789.95	2,108.70	4,246.00	3,890.40	2,300.20
ค่าใช้จ่ายต่อรายได้ (%)	78.85%	85.41%	72.59%	77.99%	84.24%

ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2562)

จากตารางที่ 1 จะเห็นว่าถึงแม้ภาคครัวเรือนในจังหวัดพะเยาจะมีรายได้ที่เพิ่มสูงขึ้นเรื่อยมา แต่เมื่อพิจารณาพร้อมกับค่าใช้จ่ายของครัวเรือนก็จะพบว่า ภาคครัวเรือนมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัวกับรายได้ที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งเมื่อเทียบสัดส่วนระหว่างค่าใช้จ่ายและรายได้ก็ยิ่งจะเห็นอย่างชัดเจนว่าแต่ละครัวเรือนมีค่าใช้จ่ายมากกว่า 70% ของรายได้ และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นหนึ่งในหลาย ๆ ปัจจัยที่ทำให้ครัวเรือนมีเงินเหลือเพื่อนำไปชำระหนี้ลดลง ซึ่งจะเห็นได้จากปริมาณหนี้สินครัวเรือนมีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 จนถึงปัจจุบัน

จากสถิติทางการเงินของภาคครัวเรือนในจังหวัดพะเยาข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับทักษะทางการเงินและปัจจัยที่มีผลต่อทักษะทางการเงินของเกษตรกรในอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา สืบเนื่องจากในวันที่ 24 ตุลาคม 2562 รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้เปิดเผยถึงแผนการขับเคลื่อนการผลิตและตลาดสินค้าเกษตร “พะเยาโมเดล” และได้ลงนามในข้อตกลงการซื้อขายข้าวหอมมะลิระหว่างสหกรณ์การเกษตรในพื้นที่จังหวัดพะเยา (จรัลพิสิษฐ์ จ่างพันธุ์, 2562) อีกทั้งเนื่องจากอำเภอดอกคำใต้เป็นอำเภอที่มีจำนวนเกษตรกรอาศัยอยู่มากที่สุด จึงเป็นเหตุผลที่คณะผู้วิจัยเลือกทำการศึกษาในพื้นที่ดังกล่าว โดยการวิจัยในครั้งนี้จะมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับทักษะทางการเงิน และศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับทักษะทางการเงิน ของเกษตรกรในอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อตัวเกษตรกรด้วยการนำไปใช้สำหรับการบริหารจัดการและวางแผนทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ



แนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทักษะทางการเงิน (Financial Literacy) ถือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อการแก้ไขปัญหาทางการเงินของบุคคล ครัวเรือน และประเทศชาติ ซึ่งทักษะทางการเงินจะเป็นการนำความรู้ทางการเงินไปใช้ในกิจกรรมทางการเงินและการตัดสินใจทางการเงิน โดยจะส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมทางการเงินและความเป็นอยู่ทางการเงิน (Huston, 2010) ทั้งนี้องค์ประกอบของทักษะทางการเงินจะแบ่งออกเป็น 3 ด้าน (The Organization for Economic Co-operation and Development, 2009) คือ ด้านความรู้ทางการเงิน ด้านพฤติกรรมทางการเงิน และด้านทัศนคติทางการเงิน (Potrich, Vieira, & Mendes-Da-Silva, 2016) โดยที่ 1) ความรู้ทางการเงิน หมายถึง ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการเงิน 2) พฤติกรรมทางการเงิน หมายถึง พฤติกรรม การตัดสินใจทางการเงินของบุคคล ได้แก่ การออม การกู้ยืม และการจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย เป็นต้น และ 3) ทัศนคติทางการเงิน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดทางการเงินของบุคคล ซึ่งเรียนรู้ได้จากประสบการณ์ในอดีต (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550) และเป็นสิ่งที่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรม (เสรี วงษ์มณฑา, 2542) ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ทักษะทางการเงินคือ ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการเงิน การวางแผนทางการเงิน และการจัดการความเสี่ยงทางการเงิน โดยใช้แรงจูงใจและความเชื่อมั่นที่จะใช้ความรู้ให้มีประโยชน์และมีประสิทธิผลในหลากหลายบริบททางการเงิน

อนึ่งการนำความรู้ทางการเงินไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการจัดการทางการเงิน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดจำเป็นต้องมีการวางแผนเป้าหมายและวิสัยทัศน์ ตลอดจนวางแผนทางการเงินอย่างมีวินัยไปตลอดชีวิต (เสาวนีย์ สุวรรณรงค์, 2557) โดยการวางแผนทางการเงิน (Financial Planning) จะเกี่ยวข้องกับการจัดการทางการเงินที่เกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและในอนาคตภายใต้เงื่อนไขข้อจำกัด (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2553) ซึ่งมีความจำเป็นอย่างมากในการประยุกต์ใช้ความรู้ทางการเงิน เช่น การคำนวณเงินต้น การคำนวณดอกเบี้ย การคิดดอกเบี้ยทบต้น การคิดลด และมูลค่าของเงินตามเวลา เป็นต้น อีกทั้งยังต้องมีการพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของมูลค่าของเงินตามเวลา เช่น ความเสี่ยง เงินเฟ้อ โอกาสในการลงทุน และอรรถประโยชน์ เป็นต้น (รัชนีกร วงศ์จันทร์, 2558) โดยการวางแผนการเงินจะเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นตลอดช่วงชีวิตเพื่อช่วยให้เกิดความมั่นคงในชีวิตนั่นเอง

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทักษะทางการเงินในอดีต คณะผู้วิจัยได้ทำการแยกสรุปผลการวิจัยจากงานวิจัยในอดีตออกเป็น 2 ประเด็นดังนี้

1) ระดับทักษะทางการเงิน

โดยผลการวิจัยของ Halilovic, Zaimovic, Berilo, and Zaimovic (2019) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทักษะทางการเงินอยู่ในระดับต่ำ โดยเฉพาะในส่วนของความรู้และความเข้าใจทางการเงิน ได้แก่ การคำนวณอัตราผลตอบแทนทบต้น และการกระจายความเสี่ยง ในส่วนของผลการวิจัยของ นิคานาถ มั่งศิริ และธิดารัตน์ ตันนิรัตน์ (2561) ก็พบว่า



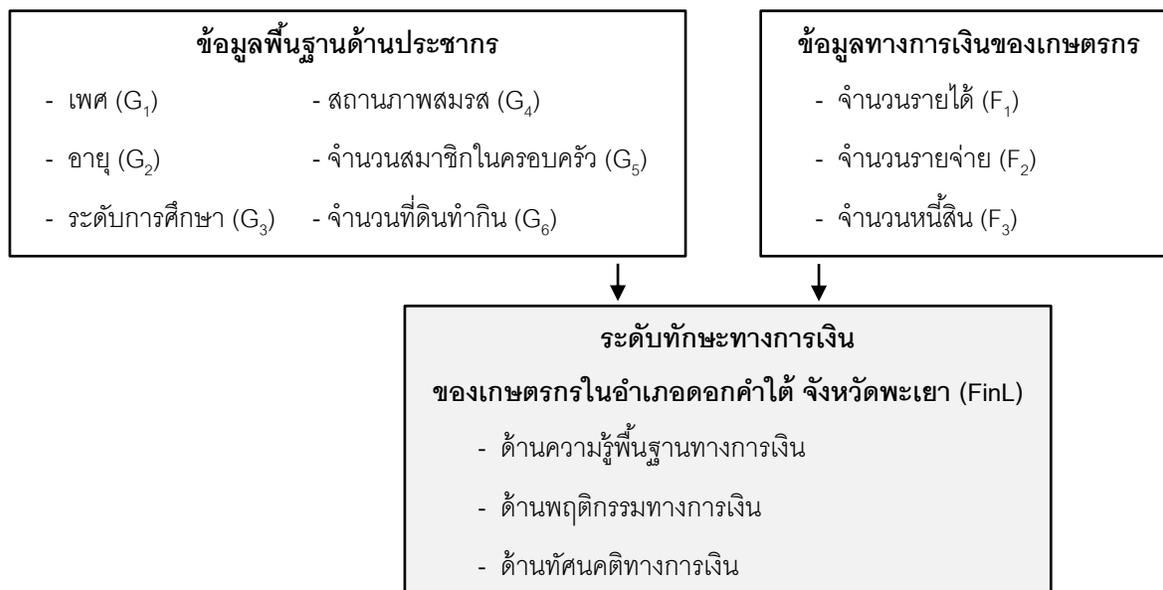
ในด้าน 1) ความรู้ทางการเงิน กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจเรื่องการชำระหนี้/ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในระดับมาก รองลงมาคือ ความเข้าใจเรื่องการรักษาสภาพคล่องในชีวิตประจำวัน ความรู้ในการบริหารจัดการค่าใช้จ่าย ความรู้การบริหารจัดการหนี้ และความรู้เรื่องมูลค่าเงินตามเวลาน้อยที่สุด 2) พฤติกรรมทางการเงิน กลุ่มตัวอย่างมีการกำหนดเป้าหมายการออมมากที่สุด รองลงมาคือ การออมสม่ำเสมอเป็นประจำทุกเดือน การฝากเงินในรูปแบบออมทรัพย์และประจำ และซื้อประกันน้อยที่สุด และ 3) ทักษะคิดทางการเงิน กลุ่มตัวอย่างมีการใช้จ่ายฟุ่มเฟือยมากที่สุด รองลงมาคือ หากมีหนี้จะมีวินัยในการชำระหนี้ ไม่ก่อหนี้โดยไม่จำเป็น และมีทัศนคติออมก่อนใช้เสมอ อีกทั้งผลการวิจัยของ ธนาคารแห่งประเทศไทย (2559) ก็พบว่า จุดอ่อนของคนไทยคือ 1) ด้านความรู้ทางการเงินเป็นเรื่องของการคำนวณดอกเบี้ยเงินฝากทบต้น การกระจายความเสี่ยง การลงทุน การคำนวณดอกเบี้ยเงินเชื่อ ความเสี่ยงและผลตอบแทน และนิยามเงินเฟ้อ 2) ด้านพฤติกรรมทางการเงินคนไทยมีจุดอ่อนในเรื่อง การไม่ตั้งเป้าหมายระยะยาว ขาดการดูแลบริหารเงิน ไม่ชำระค่าใช้จ่ายตรงตามเวลา และขาดการไตร่ตรองก่อนเลือกซื้อ 3) ด้านทัศนคติคนไทยมีจุดอ่อนเรื่อง การมีความสุขในการใช้เงินมากกว่าการออมเพื่ออนาคต

2) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับทักษะทางการเงิน

โดยผลการวิจัยของ Lopus et al., (2019) จะพบว่าปัจจัยที่มีนัยสำคัญต่อทักษะทางการเงินคือ การศึกษาและประสบการณ์การทำงาน ซึ่งคล้ายคลึงกับผลการวิจัยของ รัฐชัย ศีลาเจริญ และคณะ (2559) ที่พบว่าความรู้เรื่องทางการเงินมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา โดยที่ผู้มีระดับการศึกษาสูงจะมีแนวโน้มที่จะมีความรู้เรื่องทางการเงิน และการให้ความรู้ทางการเงินสามารถยกระดับทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนเพื่อการเกษียณอายุและการตัดสินใจลงทุน และผลการวิจัยของ วิกรานต์ เผือกมงคล (2560) ก็พบว่าปัจจัยที่ทำให้ระดับคะแนนทักษะทางการเงินแตกต่างกันคือ การศึกษา รายได้ รายจ่าย ที่อยู่อาศัย และการได้รับข้อมูลทางการเงิน แต่ที่คืนทำการเกษตร และหนี้สิน ไม่มีผลต่อระดับคะแนนทักษะทางการเงิน อีกทั้งผลการวิจัยของ วิไล เอื้อปิยฉัตร (2560) ก็พบว่าปัจจัยที่มีส่วนในการกำหนดความรู้ทางการเงินคือ อายุ สถานภาพการสมรส กลุ่มคณะวิชา ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ ทั้งนี้สำหรับผลการวิจัยของ Halilovic et al., (2019) พบว่าปัจจัยที่มีนัยสำคัญต่อระดับทักษะทางการเงินคือ เพศ และอายุ และผลการวิจัยของ Skagerlund, Lind, Stromback, Tinghog, & Vastfjall (2018) ก็พบว่า อายุ เพศ รายได้ และการศึกษา มีนัยความสัมพันธ์ต่อทักษะทางการเงิน อย่างไรก็ตามผลการวิจัยของ Titko, Ciemleja, & Lace (2015) กลับพบว่า เพศชาย เพศหญิง และระดับการศึกษาไม่มีนัยสำคัญต่อทักษะทางการเงิน

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

สำหรับกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการพัฒนามาจากผลการวิจัยที่ได้ค้นพบในอดีตของ Halilovic et al., (2019); Lopus et al., (2019); นิสานาน มังศิริ และธิดารัตน์ ตันนวิรัตน์ (2561); Skagerlund et al., (2018); วิกรานต์ เผือกมงคล (2560); วิไล เอื้อปิยฉัตร (2560); ธนาคารแห่งประเทศไทย (2559); รัฐชัย ศีลาเจริญ และคณะ (2559); Titko et al., (2015); Huston (2010)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

- 1) เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว และจำนวนที่ดินทำกิน มีผลกระทบต่อระดับทักษะทางการเงินของเกษตรกรในอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
- 2) จำนวนรายได้ จำนวนรายจ่าย และจำนวนหนี้สิน มีผลกระทบต่อระดับทักษะทางการเงินของเกษตรกรในอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้คือ เกษตรกรในอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยาทั้ง 12 ตำบล ได้แก่ คือ เวียง ดอนศรีชุม บ้านป็น สันโค้ง ดงสุวรรณ บุญเกิด ป่าซาง หนองหล่ม บ้านถ้ำ ดอกคำใต้ ห้วยลาน และสว่างอารมณ์ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 9,117 คน โดยเป็นข้อมูลที่สืบค้นเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2562 (สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร, 2562)

สำหรับจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง คณะผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Krejcie and Morgan (1970) กรณีทราบกลุ่มประชากรชัดเจน (ความเชื่อมั่น 95%) ซึ่งทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 369 คน ทั้งนี้คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบบังเอิญ โดยเกษตรกรที่อาศัยอยู่ในทุกตำบลของอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จะมีโอกาสถูกเลือกเพื่อให้ข้อมูลการวิจัย



2. เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่คณะผู้วิจัยเลือกใช้คือ แบบสอบถามปลายปิด ซึ่งได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามจะประกอบไปด้วย 3 ตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1: ข้อมูลพื้นฐานด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว และจำนวนที่ดินทำกิน

ตอนที่ 2: ข้อมูลทางการเงิน ได้แก่ จำนวนรายได้ จำนวนรายจ่าย และจำนวนหนี้สิน

ตอนที่ 3: ข้อมูลทักษะทางการเงิน จำนวน 18 ข้อ ประกอบไปด้วย ความรู้พื้นฐานทางการเงิน 8 ข้อ พฤติกรรมทางการเงิน 7 ข้อ และทัศนคติทางการเงิน 3 ข้อ โดยคำถามส่วนนี้คณะผู้วิจัยได้ทำการดัดแปลงมาจากชุดคำถามมาตรฐานของธนาคารแห่งประเทศไทย (2559)

โดยภายหลังจากการสร้างแบบสอบถามเสร็จสิ้นแล้ว คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองแจกให้กับตัวแทนที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 30 คน แล้วจึงนำไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดย Cronbach's Alpha Coefficient มีค่าเท่ากับ 0.830 ซึ่งมากกว่า 0.750 แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556)

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
- 2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว สถิติความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ
- 3) การวัดระดับด้านทักษะทางการเงินทั้ง 3 ด้าน คณะผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์ในการวัดระดับทักษะทางการเงิน ด้วยการพิจารณาคะแนนสูง – ต่ำ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถาม และเกณฑ์การวัดระดับทักษะทางการเงิน

ทักษะทางการเงิน	คำตอบ	คะแนน	จำนวนคะแนน	ระดับทักษะทางการเงิน		
				ระดับสูง	ระดับปานกลาง	ระดับต่ำ
1. ความรู้พื้นฐานทางการเงิน	ตอบถูก	1	8	8 - 6	5 - 3	2 - 0
	ตอบผิด	0				
2. พฤติกรรมทางการเงิน	เห็นด้วยอย่างมาก / เห็นด้วย	1	7	7 - 5	4 - 3	2 - 0
	เฉย ๆ / ไม่เห็นด้วย /	0				



ทักษะทางการเงิน	คำตอบ	คะแนน	จำนวน คะแนน	ระดับทักษะทางการเงิน		
				ระดับสูง	ระดับปานกลาง	ระดับต่ำ
	ไม่เห็นด้วยอย่างมาก					
3. ทศนคติทางการเงิน	เห็นด้วยอย่างมาก / เห็นด้วย / เฉย ๆ	0	3	3	2	1 - 0
	ไม่เห็นด้วย / ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	1				
คะแนนรวม			18	18 - 13	12 - 6	5 - 0

4. ผลการวิเคราะห์

1. ข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลทางการเงินของเกษตรกร

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย 52.85% และเป็นเพศหญิง 47.15% โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี (42.82%) รองลงมาคือ อายุมากกว่า 60 ปี (26.29%) อายุระหว่าง 41-50 ปี (21.41%) อายุระหว่าง 31-40 ปี (8.40%) อายุระหว่าง 21-30 ปี (0.81%) และอายุต่ำกว่า 20 ปี (0.27%) ในส่วนของระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบประถมศึกษา (70.73%) รองลงมาคือ จบมัธยมศึกษา (18.16%) ไม่ได้เรียนหนังสือ (5.15%) จบอนุปริญญาหรือเทียบเท่า (4.61%) จบปริญญาตรี (1.36%) และไม่พบเกษตรกรที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยข้อมูลด้านสถานภาพพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส (78.86%) รองลงมาคือ โสด (9.76%) เป็นหม้าย (7.86%) หย่าร้าง (2.98%) และแยกกันอยู่ (0.54%) ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวจำนวน 3 คน (33.60%) รองลงมาคือ จำนวน 4 คน (26.02%) จำนวนมากกว่า 4 คน (23.31%) จำนวน 2 คน (13.28%) และจำนวน 1 คน (3.79%) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีที่ดินทำกินจำนวน 1-5 ไร่ (37.94%) รองลงมาคือ จำนวน 6-10 ไร่ (33.88%) จำนวน 11-15 ไร่ (20.33%) และจำนวนมากกว่า 15 ไร่ (7.86%)

สำหรับข้อมูลทางการเงินพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท (32.25%) รองลงมาคือ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท (25.47%) มีรายได้ 10,001-15,000 บาท (22.49%) มีรายได้ 15,001-20,000 บาท (8.13%) มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท (7.32%) และมีรายได้ 20,001-25,000 บาท (4.34%) สำหรับส่วนของรายจ่าย พบว่าส่วนใหญ่มีรายจ่ายต่ำกว่า 5,000 บาท (51.49%) รองลงมาคือ มีรายจ่าย 5,000-10,000 บาท (36.86%) มีรายจ่าย 10,001-15,000 บาท (8.13%) มีรายจ่ายมากกว่า 25,000 บาท (1.36%) และมีรายจ่าย 15,001-20,000 บาท และ 20,001-25,000 บาท (1.08%) อย่างไรก็ตามในส่วนของหนี้สินพบว่าส่วนใหญ่ไม่มีหนี้สิน และมีหนี้สิน 10,001-100,000 บาท (31.71%) รองลงมาคือ มีหนี้สินต่ำกว่า 10,000 บาท (22.22%) มีหนี้สิน 100,001-300,000 บาท (7.32%) มีหนี้สิน 300,001-500,000 บาท (5.15%) และมีหนี้สินมากกว่า 500,000 บาท (1.90%)



2. ทักษะทางการเงินของเกษตรกร

ตารางที่ 3 ผลการตอบคำถามทักษะทางการเงิน: ด้านความรู้พื้นฐานทางการเงิน

ข้อคำถาม	ตอบ ถูก	ตอบ ผิด	ข้อคำถาม	ตอบ ถูก	ตอบ ผิด
1) การหาร	79.40	20.60	5) คำนวณดอกเบี้ยแบบทบต้น	24.66	75.34
2) มูลค่าของเงินตามกาลเวลา	47.43	52.57	6) ความเสี่ยงและผลตอบแทน	58.27	41.73
3) คำนวณดอกเบี้ยการกู้ยืม	76.69	23.31	7) เงินเฟ้อ	49.32	50.68
4) คำนวณเงินต้นและดอกเบี้ยเงินฝาก	75.34	24.66	8) การกระจายความเสี่ยง	33.88	66.12

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทักษะทางการเงิน ด้านความรู้พื้นฐานทางการเงิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สามารถตอบคำถามถูกใน 4 ข้อคำถาม ได้แก่ การหาร (79.40%) การคำนวณดอกเบี้ยการกู้ยืม (76.69%) การคำนวณเงินต้นและดอกเบี้ยเงินฝาก (75.34%) ความเสี่ยงและผลตอบแทน (58.27%) อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคำตอบคำถามผิดใน 4 ข้อคำถาม ได้แก่ มูลค่าของเงินตามกาลเวลา (52.57%) การคำนวณดอกเบี้ยแบบทบต้น (75.34) เงินเฟ้อ (50.68%) และการกระจายความเสี่ยง (66.12%)

ตารางที่ 4 ผลการตอบคำถามทักษะทางการเงิน: ด้านพฤติกรรมทางการเงิน

ข้อคำถาม	ตอบ: เห็นด้วยอย่างมาก / เห็นด้วย	ตอบ: เฉย ๆ / ไม่เห็นด้วย / ไม่เห็นด้วยอย่างมาก
1. การไตร่ตรองก่อนตัดสินใจซื้อ	95.93	4.07
2. ความสม่ำเสมอของการออม	96.75	3.25
3. การเปรียบเทียบราคาก่อนตัดสินใจซื้อ	94.58	5.42
4. ความตรงต่อเวลาในการชำระค่าใช้จ่าย	96.21	3.79
5. การทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย	91.06	8.94
6. การไม่กู้เงินเมื่อเงินไม่พอใช้	90.24	9.76
7. ความสม่ำเสมอในการวางแผนทางการเงิน	95.66	4.34

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทักษะทางการเงิน ด้านพฤติกรรมทางการเงิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมทางการเงินที่ดี เนื่องจากคำตอบที่เลือกส่วนใหญ่คือ เห็นด้วยอย่างมาก / เห็นด้วย โดยหากทำการเรียงลำดับ



ข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกตอบในระดับเห็นด้วยอย่างมาก และเห็นด้วย คือ ความสม่ำเสมอของการออม (96.75%) ความตรงต่อเวลาในการชำระค่าใช้จ่าย (96.21%) การไตร่ตรองก่อนตัดสินใจซื้อ (95.93%) ความสม่ำเสมอในการวางแผนทางการเงิน (95.66%) การเปรียบเทียบราคาก่อนตัดสินใจซื้อ (94.58%) การทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย (91.06%) และการไม่กู้เงินเมื่อเงินไม่พอใช้ (90.24%)

ตารางที่ 5 ผลการตอบคำถามทักษะทางการเงิน: ด้านทัศนคติทางการเงิน

ข้อคำถาม	ตอบ: เห็นด้วยอย่างมาก / เห็นด้วย / เฉย ๆ	ตอบ: ไม่เห็นด้วย / ไม่เห็นด้วยอย่างมาก
1. มีชีวิตอยู่แค่วันนี้ ไม่วางแผนเพื่ออนาคต	66.67	33.33
2. มีความสุขในการใช้เงินมากกว่าออมเงิน	49.59	50.41
3. มีเงินต้องรีบใช้	47.97	52.03

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทักษะทางการเงิน ด้านทัศนคติทางการเงิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติทางการเงินในระดับที่ดี เนื่องจากคำตอบที่เลือกส่วนใหญ่คือ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างมาก ในข้อคำถาม การมีเงินต้องรีบใช้ (52.03%) และการมีความสุขในการใช้เงินมากกว่าออมเงิน (50.41%) อย่างไรก็ตามในข้อคำถาม การมีชีวิตอยู่แค่วันนี้ ไม่วางแผนเพื่ออนาคต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กลับเลือกตอบ เห็นด้วยอย่างมาก / เห็นด้วย / เฉย ๆ (66.67%) ซึ่งแสดงให้เห็นทัศนคติทางการเงินที่ไม่ดี

ตารางที่ 6 ผลการประเมินระดับทักษะทางการเงินทั้ง 3 ด้าน

ทักษะทางการเงิน	ช่วงคะแนน	จำนวนคน	ร้อยละ	ระดับทักษะทางการเงิน
1. ด้านความรู้พื้นฐานทางการเงิน	6 - 8	122	33.06	ระดับสูง
	3 - 5	190	51.49	ระดับปานกลาง
	0 - 2	57	15.45	ระดับต่ำ
2. ด้านพฤติกรรมทางการเงิน	5 - 7	352	95.39	ระดับสูง
	3 - 4	14	3.79	ระดับปานกลาง
	0 - 2	3	0.81	ระดับต่ำ
3. ด้านทัศนคติทางการเงิน	3	99	26.83	ระดับสูง
	2	80	21.68	ระดับปานกลาง
	0 - 1	190	51.49	ระดับต่ำ



ทักษะทางการเงิน	ช่วงคะแนน	จำนวนคน	ร้อยละ	ระดับทักษะทางการเงิน
คะแนนรวมทักษะทางการเงิน	13 - 18	198	53.66	ระดับสูง
	6 - 12	171	46.34	ระดับปานกลาง
	0 - 5	0	0.00	ระดับต่ำ

ผลการประเมินระดับทักษะทางการเงินทั้ง 3 ด้าน พบว่า ด้านความรู้พื้นฐานทางการเงิน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้พื้นฐานทางการเงินในระดับปานกลาง (51.49%) รองลงมาคือ มีความรู้พื้นฐานทางการเงินในระดับสูง (33.06%) และมีความรู้พื้นฐานทางการเงินในระดับต่ำ (15.45%) สำหรับด้านพฤติกรรมทางการเงิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมทางการเงินอยู่ในระดับสูง (95.39%) รองลงมาคือ มีพฤติกรรมทางการเงินในระดับปานกลาง (3.79%) และมีพฤติกรรมทางการเงินในระดับต่ำ (0.81%) และในส่วนของด้านทัศนคติทางการเงิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติทางการเงินในระดับต่ำ (51.49%) รองลงมาคือ มีทัศนคติทางการเงินในระดับสูง (26.83%) และมีทัศนคติทางการเงินในระดับปานกลาง (21.68%) นอกจากนี้ผลการประเมินคะแนนรวมของทักษะทางการเงิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทักษะทางการเงินอยู่ในระดับสูง (53.66%) และมีทักษะทางการเงินอยู่ในระดับปานกลาง (46.34%) นอกจากนี้ยังไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่มีทักษะทางการเงินอยู่ในระดับต่ำ (0.00%)

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

เนื่องจากตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีลักษณะของข้อมูลที่แตกต่างกัน ดังนั้นในส่วนของ เพศ และสถานภาพสมรส คณะผู้วิจัยจะทำการหาความสัมพันธ์ต่อระดับทักษะทางการเงินด้วยการทดสอบ Independent sample t-test และ One-way ANOVA และในส่วนของตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว จำนวนที่ดินทำกิน จำนวนรายได้ จำนวนรายจ่าย และจำนวนหนี้สิน คณะผู้วิจัยจะทำการหาความสัมพันธ์ต่อระดับทักษะทางการเงินด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ โดยตัวแปรที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณต้องทำการทดสอบความเป็นอิสระต่อกันของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ด้วยค่าสถิติ Tolerance และ Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งผลการทดสอบพบว่าค่า Tolerance มีค่ามากกว่า 0.5 ทุกตัวแปร และค่า VIF ก็มีค่าน้อยกว่า 10 ทุกตัวแปรเช่นกัน ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงสามารถนำไปใช้สำหรับการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณได้

3.1 การทดสอบผลกระทบของเพศต่อระดับทักษะทางการเงิน

ตารางที่ 7 ผลกระทบของเพศต่อระดับทักษะทางการเงิน

เพศ	Mean	SD	F	t	df	Sig. (2-tailed)
ชาย	12.400	2.358	.326	-.100	367	.920



เพศ	Mean	SD	F	t	df	Sig. (2-tailed)
หญิง	12.425	2.488				

หมายเหตุ * คือมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ผลการทดสอบพบว่า มีค่าสถิติ F เท่ากับ 0.326 t-test เท่ากับ -0.100 df เท่ากับ 367 และ Sig เท่ากับ 0.920 (Sig > 0.05) ซึ่งแสดงว่า เพศ ไม่มีผลต่อระดับทักษะทางการเงิน

3.2 การทดสอบผลกระทบของสถานภาพสมรสต่อระดับทักษะทางการเงิน

ตารางที่ 8 ผลกระทบของสถานภาพสมรสต่อระดับทักษะทางการเงิน

แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	28.738	7.185		
ภายในกลุ่ม	364	2120.649	5.826	1.233	.296
รวม	368	2149.387			

หมายเหตุ * คือมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ผลการทดสอบพบว่า มีค่าสถิติ F เท่ากับ 1.233 และ Sig เท่ากับ 0.296 (Sig > 0.05) ซึ่งแสดงว่า สถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อระดับทักษะทางการเงิน

3.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลพื้นฐานด้านประชากรต่อระดับทักษะทางการเงิน

$$\text{FinL} = \alpha + \beta_1 G_2 + \beta_2 G_3 + \beta_3 G_5 + \beta_4 G_6$$

โดยที่: FinL คือ ระดับทักษะทางการเงิน α คือ ค่าคงที่ β_x คือ ค่าความชัน G_2 คือ อายุ G_3 คือ ระดับการศึกษา G_5 คือ จำนวนสมาชิกในครอบครัว G_6 คือ จำนวนที่ดินทำกิน

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลพื้นฐานด้านประชากรต่อระดับทักษะทางการเงิน

ข้อมูลพื้นฐานด้านประชากร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Constant	9.463	1.082		8.745	.000



ข้อมูลพื้นฐานด้านประชากร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
อายุ : G ₂	.154	.146	.061	1.055	.292
ระดับการศึกษา : G ₃	.557	.205	.158	2.719	.007*
จำนวนสมาชิกในครอบครัว : G ₅	.021	.114	.010	.187	.852
จำนวนที่ดินทำกิน : G ₆	.437	.135	.172	3.237	.001*
Durbin-Watson = 1.842, SEE = 2.35894, R = 0.058, R ² = 0.047, Sig = 0.000					

หมายเหตุ * คือมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ผลการวิเคราะห์พบว่า ข้อมูลพื้นฐานด้านประชากรที่มีผลต่อระดับทักษะทางการเงินของเกษตรกร (Sig < 0.05) คือ ระดับการศึกษา (0.007) และจำนวนที่ดินทำกิน (0.001) แต่สำหรับข้อมูลพื้นฐานด้านประชากรที่ไม่มีผลต่อระดับทักษะทางการเงินของเกษตรกร (Sig > 0.05) คือ อายุ (0.292) และจำนวนสมาชิกในครอบครัว (0.852) โดยเมื่อนำมาเขียนให้อยู่ในรูปของสมการถดถอยจะเป็นดังนี้

$$\text{FinL} = 9.463 + 0.557 (G_3) + 0.437 (G_6)$$

จากสมการถดถอยข้างต้น จะเห็นว่าข้อมูลพื้นฐานด้านประชากรที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของระดับทักษะทางการเงินของเกษตรกรมากที่สุดคือ ระดับการศึกษา (0.557) รองลงมาคือ จำนวนที่ดินทำกิน (0.437) โดยทั้ง 2 ตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความผันแปรของระดับทักษะทางการเงินของเกษตรกรได้ 4.7% ส่วนที่เหลือเป็นปัจจัยอื่นที่ไม่ได้ทำการศึกษา

3.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลทางการเงินต่อระดับทักษะทางการเงิน

$$\text{FinL} = \alpha + K_1F_1 + K_2F_2 + K_3F_3$$

โดยที่: FinL คือ ระดับทักษะทางการเงิน α คือ ค่าคงที่ K_x คือ ค่าความชัน F_1 คือ จำนวนรายได้ F_2 คือ จำนวนรายจ่าย F_3 คือ จำนวนหนี้สิน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลทางการเงินต่อระดับทักษะทางการเงิน

ข้อมูลทางการเงิน	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Constant	11.116	.335		33.186	.000



ข้อมูลทางการเงิน	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
จำนวนรายได้ : F_1	.207	.097	.123	2.139	.033*
จำนวนรายจ่าย : F_2	.298	.145	.114	2.053	.041*
จำนวนหนี้สิน : F_3	.113	.105	.058	1.077	.282
Durbin-Watson = 1.707, SEE = 2.3660, $R^2 = 0.049$, Adjusted $R^2 = 0.042$, $F = 6.322$, Sig = 0.000					

หมายเหตุ * คือมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ผลการวิเคราะห์พบว่า ข้อมูลทางการเงินที่มีผลต่อระดับทักษะทางการเงินของเกษตรกร (Sig < 0.05) คือ จำนวนรายได้ (0.033) และจำนวนรายจ่าย (0.041) อย่างไรก็ตามข้อมูลทางการเงินที่ไม่มีผลต่อระดับทักษะทางการเงินของเกษตรกร (Sig > 0.05) คือ จำนวนหนี้สิน (0.282) โดยเมื่อนำมาเขียนให้อยู่ในรูปของสมการถดถอยจะได้ดังนี้

$$\text{FinL} = 11.116 + 0.207 (F_1) + 0.298 (F_2)$$

จากสมการถดถอยข้างต้น จะเห็นว่าข้อมูลทางการเงินที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของระดับทักษะทางการเงินของเกษตรกรมากที่สุดคือ จำนวนรายจ่าย (0.298) รองลงมาคือ จำนวนรายได้ (0.207) โดยทั้ง 2 ตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความผันแปรของระดับทักษะทางการเงินของเกษตรกรได้ 4.2% ส่วนที่เหลือเป็นปัจจัยอื่นที่ไม่ได้ทำการศึกษา

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับทักษะทางการเงินของเกษตรกรในอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ในแต่ละข้อได้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1: ประเมินระดับทักษะทางการเงินของเกษตรกร

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า เกษตรกรส่วนใหญ่มีทักษะทางการเงินอยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตามเนื่องจากทักษะทางการเงินมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความรู้พื้นฐานทางการเงิน พฤติกรรมทางการเงิน และทัศนคติทางการเงิน ซึ่งเมื่อทำการพิจารณาผลการวิจัยในแต่ละองค์ประกอบจะมีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านความรู้พื้นฐานทางการเงิน จะเห็นว่าเกษตรกรส่วนใหญ่มีความรู้พื้นฐานทางการเงินอยู่ในระดับปานกลาง โดยเป็นที่น่าสังเกตว่าข้อคำถามที่เกษตรกรส่วนใหญ่ตอบถูก ได้แก่ การหาร การคำนวณดอกเบี้ยการกู้ยืม การคำนวณเงินต้นและดอกเบี้ยเงินฝาก ความเสี่ยงและผลตอบแทน แต่สำหรับข้อคำถามที่ตอบผิดคือ มูลค่าของเงินตามเวลา การคำนวณดอกเบี้ยทบต้น เงินเฟ้อ และการกระจายความเสี่ยง



2) ด้านพฤติกรรมทางการเงิน จะเห็นว่าเกษตรกรส่วนใหญ่มีพฤติกรรมทางการเงินอยู่ในระดับสูง โดยเกษตรกรมีพฤติกรรมทางการเงินที่ดีในทุกข้อคำถาม ได้แก่ การได้ร่ตรงก่อนตัดสินใจซื้อ ความสม่ำเสมอของการออม เปรียบเทียบราคาก่อนตัดสินใจซื้อ ตรงต่อเวลาในการชำระค่าใช้จ่าย ทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย จัดการทางการเงินเมื่อเงินไม่พอใช้ และความสม่ำเสมอในการวางแผนทางการเงิน

3) ด้านทัศนคติทางการเงิน จะเห็นว่าเกษตรกรส่วนใหญ่มีทัศนคติทางการเงินในระดับต่ำ โดยสิ่งที่น่าสนใจคือ เกษตรกรส่วนใหญ่มีทัศนคติ “เห็นด้วยอย่างมาก” ในข้อคำถาม “การมีชีวิตอยู่แค่วันนี้ไม่มีวางแผนเพื่ออนาคต”

2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 2: ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับทักษะทางการเงินของเกษตรกร

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า 1) ข้อมูลพื้นฐานของเกษตรกรที่มีผลต่อระดับทักษะทางการเงิน คือ ระดับการศึกษา และจำนวนที่ดินทำกิน ในส่วนของ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และจำนวนสมาชิกในครอบครัว จะไม่มีผลต่อระดับทักษะทางการเงิน 2) ข้อมูลทางการเงินของเกษตรกรที่มีผลต่อระดับทักษะทางการเงิน คือ จำนวนรายได้ และจำนวนรายจ่าย แต่สำหรับจำนวนหนี้สินจะไม่มีผลต่อระดับทักษะทางการเงิน

อภิปรายผล

1. ประเด็นที่ 1 ผลการประเมินระดับทักษะทางการเงินของเกษตรกร

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทักษะทางการเงินอยู่ในระดับสูง โดยเมื่อทำการพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบของทักษะทางการเงิน จะพบว่า ด้านความรู้พื้นฐานทางการเงินอยู่ในระดับปานกลาง ด้านพฤติกรรมทางการเงินอยู่ในระดับสูง และด้านทัศนคติทางการเงินอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้เป็นที่น่าสังเกตว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ทางการเงินในระดับต่ำในเรื่องของ มูลค่าของเงินตามกาลเวลา การคำนวณดอกเบี้ยแบบทบต้น เงินเฟ้อ และการกระจายความเสี่ยง ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Halilovic et al., (2019) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้และความเข้าใจทางการเงินในระดับต่ำในส่วนของ การคำนวณอัตราผลตอบแทนทบต้น และการกระจายความเสี่ยง และได้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิสานาถ มั่งศิริ และธิดารัตน์ ตันนรินทร์ (2561) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้เรื่องมูลค่าเงินตามเวลาน้อยที่สุด และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธนากรแห่งประเทศไทย (2559) ที่พบว่าคนไทยมีจุดอ่อนในเรื่อง การคำนวณดอกเบี้ยเงินฝากทบต้น การกระจายความเสี่ยงการลงทุน การคำนวณดอกเบี้ยเงินเชื่อ ความเสี่ยงและผลตอบแทน และนิยามเงินเฟ้อ

นอกจากนี้ผลการวิจัยในครั้งนี้ยังพบอีกว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติทางการเงินเกี่ยวกับการมีชีวิตอยู่แค่วันนี้ไม่วางแผนเพื่ออนาคต ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนากรแห่งประเทศไทย (2559) ที่พบว่าคนไทยมีจุดอ่อนด้านทัศนคติในเรื่อง การมีความสุขในการใช้เงินมากกว่าการออมเพื่ออนาคต และคล้ายคลึงกับผลการวิจัยของ นิสานาถ มั่งศิริ และธิดารัตน์ ตันนรินทร์ (2561) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้จ่ายฟุ่มเฟือยมากที่สุด



2. ประเด็นที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับทักษะทางการเงินของเกษตรกร

จากผลการวิจัย จะพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อระดับทักษะทางการเงินของกลุ่มตัวอย่างคือ ระดับการศึกษา จำนวนที่ดินทำกิน จำนวนรายได้ และจำนวนรายจ่าย ทั้งนี้ผลการวิจัยดังกล่าวจะมีความสอดคล้อง/ ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยในอดีตดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) **ระดับการศึกษา:** ผลการวิจัยสอดคล้องกับ Lopus et al., (2019); Skagerlund et al., (2018); วิกรานต์ เผือกมงคล (2560); วิไล เอื้อปิยฉัตร (2560) ที่พบว่าระดับการศึกษาทำให้มีคะแนนทักษะทางการเงินแตกต่างกัน หรือกล่าวอีกอย่างคือ ผู้มีระดับการศึกษาสูงจะมีแนวโน้มที่จะมีความรู้เรื่องทางการเงิน รัฐชัย ศีลาเจริญ และคณะ (2559) แต่ผลการศึกษาได้แตกต่างจาก Titko et al., (2015) ที่พบว่าระดับการศึกษาไม่มีนัยสำคัญต่อทักษะทางการเงิน

2) **จำนวนที่ดินทำกิน:** ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับ วิกรานต์ เผือกมงคล (2560) ที่พบว่าที่ดินทำการเกษตรไม่มีผลต่อคะแนนระดับทักษะทางการเงิน ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาไม่เหมือนกัน ซึ่งการวิจัยนี้ได้ศึกษาเฉพาะกลุ่มเกษตรกร และพบว่าระดับทักษะทางการเงินมีความสัมพันธ์กับจำนวนที่ดินทำกิน ซึ่งจะมีความเกี่ยวข้องในเรื่องการบริหารจัดการพื้นที่ทำกินเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3) **จำนวนรายได้:** ผลการวิจัยสอดคล้องกับ Skagerlund et al., (2018) และ วิกรานต์ เผือกมงคล (2560) ที่พบว่ารายได้มีความสัมพันธ์ต่อทักษะทางการเงิน

4) **จำนวนรายจ่าย:** ผลการวิจัยสอดคล้องกับ วิกรานต์ เผือกมงคล (2560) ที่พบว่ารายจ่ายทำให้ระดับคะแนนทักษะทางการเงินแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยจะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับ มูลค่าของเงินตามเวลา การคำนวณดอกเบี้ยทบต้น เงินเพื่อ และการกระจายความเสี่ยง อีกทั้งยังมีทัศนคติที่ว่า มีชีวิตอยู่แค่วันนี้ไม่มีการวางแผนเพื่ออนาคต ซึ่งจะส่งผลต่อการบริหารและวางแผนทางการเงิน และอาจจะนำไปสู่ปัญหาทางการเงินด้านต่าง ๆ ดังนั้นหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือใกล้เคียงกับกลุ่มเกษตรกร เช่น สำนักงานเกษตรอำเภอ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สถานศึกษา ระดับอุดมศึกษาในพื้นที่ จำเป็นต้องร่วมมือกันเพื่อดำเนินการให้ความรู้ด้วยการจัดอบรมหรือสัมมนาเพื่อให้กลุ่มเกษตรกรมีทักษะทางการเงินในระดับที่สูงขึ้น และเรียนรู้วิธีการบริหารหรือวางแผนทางการเงินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2556). การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ด้วย AMOS. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.



- จรัลพิสิษฐ์ จ่างพันธ์. (2562, 24 ตุลาคม). เพาะไม้มัดลนำร่องขายข้าวหอมมะลิ 18,000 บาทต่อต้น. [ฉบับอิเล็กทรอนิกส์]. *คมชัดลึก*. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2562, จาก <https://www.komchadluek.net/news/regional/395054>
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2553). *พื้นฐานการวางแผนการเงิน*. กรุงเทพฯ: บริษัท บุญศิริการพิมพ์ จำกัด.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). *รายงานผลการสำรวจทักษะทางการเงินของไทย ปี 2559*. สืบค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2562, จาก <https://www.1213.or.th/th/aboutfcc/knownfcc/Documents/ThaiFLsurvey59.pdf>
- นิศานาด มั่งศิริ และธิดารัตน์ ตันนรินทร์. (2561). การส่งเสริมการวางแผนการเงินส่วนบุคคลของประชาชน ในจังหวัดนครนายก. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี*, 7, 101-120.
- รัชนิกร วงศ์จันทร์. (2558). *การบริหารการเงินส่วนบุคคล*. กรุงเทพฯ: บริษัท บุญศิริการพิมพ์ จำกัด.
- รัฐชัย ศีลาเจริญ, พรอนงค์ บุษราตระกูล, อนิรุต พิเสฏฐศาสตร์, รุ่งเกียรติ รัตนบานชื่น, ณรงค์ฤทธิ์ อัครเรืองพิภพ, และสุนทรี เหล่าพัดจัน. (2559). ประสิทธิภาพของการให้ความรู้ต่อการตัดสินใจเลือกแผนการลงทุนสำหรับการเกษียณอายุ. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 38(150), 149-190.
- รัฐนันท์ พงศ์วิริทธิ์ธร และนิศรา จันทร์เจริญสุข. (2556). การจัดทำบัญชีครัวเรือนแบบมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น*, 7(1), 23-36.
- วิกรานต์ เผือกมงคล. (2560). ความรู้ทางการเงินของประชาชนจังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 12(3), 311-323.
- วิไล เอื้อปิยฉัตร. (2560). ความรู้ทางการเงิน: ตัวกำหนดและผลกระทบที่มีต่อพฤติกรรมการออม. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 25(47), 67-93.
- เสวี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: วิสิทธิพัฒนา.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). *สถิติข้อมูลทางการเงินภาคครัวเรือนของจังหวัดพะเยา*. สืบค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2562, จาก <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/08.aspx>
- สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร. (2562). *จำนวนเกษตรกรในอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา*. สืบค้น 8 ธันวาคม 2562, จาก http://www.ndoae.doe.go.th/alc.php?item=oh463g&fbclid=IwAR1EWUUVGmoaSoMx7BgH4mE3KlaSLq_8sfzXssYH7CS0nBP987i4cOCooSQ
- เสาวนีย์ สุวรรณรงค์. (2557). *ความรู้แห่งยุคสมัย*. สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2562, จาก <http://capital.sec.or.th/webedu/upload/file-21052014155831654.pdf>
- ศิริวรรณ เสวีรัตน์. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- Halilovic, S., Zaimovic, A., Berilo, A. A., & Zaimovic, T. (2019). Financial literacy assessment in Bosnia and Herzegovina. *Procedia Computer Science*, 158, 863-843.
- Huston, S. J. (2010). Measuring financial literacy. *The Journal of Consumer Affairs*, 44(2), 296-316.



- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Lopus, J. S., Amidjono, D. S., & Grimes, P. W. (2019). Improving financial literacy of the poor and vulnerable in Indonesia: An empirical analysis. *International Review of Economics Education*, 32, 1-14.
- Potrich, A. C. G., Vieira, K. M., & Mendes-Da-Silva, W. (2016). Development of a financial literacy model for university students. *Management Research Review*, 39(3), 356-376.
- Skagerlund, K., Lind, T., Stromback, C., Tinghog, G., & Vastfjall, D. (2018). Financial literacy and the role of numeracy-how individuals' attitude and affinity with numbers influence financial literacy. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, 74, 18-25.
- The Organization for Economic Co-operation and Development. (2009). *Framework for the development of financial literacy baseline surveys*. Retrieved December 15, 2019, from <http://www.oecd.org/finance/financial-education/45153314.pdf>
- Titko, J., Ciemeja, G., & Lace, N. (2015). Financial literacy of Latvian citizens: Preliminary survey results. *Procedia–Social and Behavioral Sciences*, 213, 12-17.



ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน

Factors affecting the Financial Application Adoption through Smartphones

วรัญญู กิจเจริญนารักษ์^{1*} ปวีณา คำพุกกะ¹

Warunyu Kitjaroentanarux^{1*}, Paweena Khampukka¹

¹คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

E-mail : gwarunyu@gmail.com

Received : 2 กรกฎาคม 2563

Revised : 17 สิงหาคม 2563

Accepted : 19 สิงหาคม 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนระหว่างผู้เคยใช้กับผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่เคยใช้และผู้ที่ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนในประเทศไทยจำนวน อย่างละ 215 คน รวมเป็น 430 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นครอนบาคแอลฟา 0.870-0.900 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา สถิติการเปรียบเทียบ Man-Whitney U Test สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ ผลวิจัยพบว่า (1) กลุ่มเคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน มีค่ามัธยฐานของการยอมรับแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน มากกว่ากลุ่มผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 (2) การรับรู้การใช้งานง่าย การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง และการรับรู้ผลลัพธ์ มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน ได้ร้อยละ 51.8

คำสำคัญ : การรับรู้, การยอมรับ, แอปพลิเคชันทางการเงิน

Abstract

The purposes of this study were: 1) to compare the financial application adoption through smartphones between the groups of users and non-users and 2) to explore factors influencing the adoption of financial applications on smartphones. The sample are 215 users and 215 non-users of financial applications on smartphones in Thailand, total number is 430. A collection data tool was questionnaires with the reliability



of 0.870-0.900. The data was analyzed by frequency, percentage, means, standard deviations, Man-Whitney U Test, Pearson's correlation, and multiple linear regression. The results revealed that (1) a mean of the financial application adoption is higher than a non-user group with a statistical significance level of 0.001 and (2) perceived ease-of-use, perceived usefulness, perceived risk, and perceived benefit significantly affected the financial application adoption through Smartphone with the statistical level of 0.001. The results could explain the financial application adoption through Smartphone change for 51.8 %.

Keywords : Perception, Adoption, Financial Application

บทนำ

การพัฒนาและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารและอินเทอร์เน็ต ทำให้โลกในปัจจุบันเปรียบเสมือนโลกที่ไร้พรมแดน ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารต่อกันได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนของโลก อีกทั้งอินเทอร์เน็ตยังทำให้เกิดสังคมออนไลน์ขนาดใหญ่ ที่เรียกว่า เครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งเปรียบเสมือนสังคมของโลกมนุษย์จริง ที่ผู้คนสามารถพูดคุย แลกเปลี่ยน รับฟัง ข้อเสนอแนะ คำติชม บอกเล่าเรื่องราวสิ่งที่ได้พบมา ผ่านทางโลกออนไลน์ สิ่งเหล่านี้ทำให้สมาร์ทโฟนในยุคปัจจุบันมีความหลากหลายเพื่อให้คนหลายๆ ระดับ สามารถเข้าถึงสมาร์ทโฟนได้ง่ายขึ้น กลายเป็นความสามารถพื้นฐานที่โทรศัพท์ทั่วไปต้องมี โทรศัพท์ที่กำลังเป็นที่นิยมกันมากในปัจจุบันเรียกว่า สมาร์ทโฟน ซึ่งมีความสามารถในการใช้งานที่หลากหลายรูปแบบ ทั้งโทรเข้า-ออก รวมสื่อบันเทิง เพลง วิดีโอ และการสามารถท่องโลกอินเทอร์เน็ตได้เสมือนคอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก และผู้คนในสังคมล้วนใช้จ่าย ทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนมากขึ้นเรื่อยๆ บนโลกออนไลน์ จึงเกิดเป็นกระแสสังคมไร้เงินสดขึ้นมา จำนวนการใช้เงินสดจึงถูกเปลี่ยนแปลงไปในรูปแบบอื่น เป็นทางเลือกที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้ได้มากขึ้น (ฤทธิชัย เจริญผ่อง, 2556)

บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ หรือ Mobile Banking เป็นวิวัฒนาการต่อยอดการบริการ เมื่อการพัฒนาไปยังอินเทอร์เน็ต และสมาร์ทโฟนเป็นที่นิยมมากยิ่งขึ้นเรื่อยๆ โดยมีช่องทางที่สามารถเข้าไปทำธุรกรรมได้ ซึ่งเป็นลักษณะการให้บริการที่คล้ายกับบริการทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) มาเป็นการบริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ โดยที่ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองทางสมาร์ทโฟนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่การทำธุรกรรมทางการเงินทางโทรศัพท์มือถือ ที่ลูกค้าสามารถทำได้ โดยการบริการผ่านสมาร์ทโฟน สามารถทำได้หลากหลาย ตั้งแต่สอบถามยอดคงเหลือในบัญชีบริการโอนเงินระหว่างบัญชีบริการโอนเงินไป ยังบัญชีบุคคลอื่นที่เป็นบัญชีธนาคารเดียวกัน บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย บริการอายัดเช็คและสมุดฝาก บริการด้านบัตรเครดิต ด้านเงินกู้ และ บริการทั่วไป (ภัทรา มหามงคล, 2554)

ในปี พ.ศ. 2561 ธนาคารพาณิชย์ประกาศปรับค่าธรรมเนียมบนช่องทางดิจิทัลเพื่อหวังดึงดูดและชิงลูกค้าในยุคดิจิทัล โดยมุ่งพัฒนาให้มีความสำคัญต่อแอปพลิเคชัน Mobile Banking ให้สอดรับการใช้สมาร์ทโฟนที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รองรับการบริการทางการเงินได้ครบทุกด้านและมุ่งตอบสนองต่อความต้องการผู้บริโภคในยุคไร้เงินสดมากยิ่งขึ้น โดยสิ่งที่ธนาคารจะได้กลับมาคือข้อมูลการโอนเงินของการทำธุรกรรม แอปพลิเคชัน มือถือ และอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และสร้างความได้เปรียบ ด้วยการให้ผู้บริโภคได้ใช้งานฟรี



ค่าธรรมเนียมในทุกรายการ ตั้งแต่การโอนเงินข้ามเขต ข้ามธนาคาร จ่ายบิลสินค้า และบริการ เดิมเงินโทรศัพท์มือถือ
ไม่จำกัดจำนวนครั้ง ถือเป็นก้าวที่สำคัญในวงการทางการเงิน ที่รายได้จากค่าธรรมเนียมของธนาคาร จะมีแนวโน้ม
ลดลงเรื่อย ๆ ต่อไปในอนาคต สอดคล้องกับการมาของ ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligent : AI) ที่จะเข้ามา
บทบาทในการผลักดันบริการใหม่ๆ มากยิ่งขึ้น และยังช่วยลดค่าใช้จ่ายได้มากขึ้น ลดต้นทุนการจัดการเงินสด ทำให้
ค่าใช้จ่ายด้านอื่น ๆ ลดตามลงมา เช่น โอกาสในการลดจำนวนเครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติหรือตู้เอทีเอ็ม (Automatic
Teller Machine: ATM) ลดจำนวนสาขาของธนาคารให้กลายเป็นกึ่งอัตโนมัติ

นอกเหนือจากบริการของตู้เอทีเอ็ม (ATM) จะเปลี่ยนวิถีชีวิตของคนให้การเบิกถอนเงินเป็นเรื่องง่ายแล้ว
การมาถึงยุคของ Mobile Banking Application ก็ทำให้วิถีชีวิตของคนเปลี่ยนไป สมาร์ทโฟนกลายเป็น
ธนาคารบนมือถือให้กับผู้ใช้งานแอปพลิเคชันทุกคน โดยแอปพลิเคชันของธนาคารบนสมาร์ทโฟนมีฟังก์ชันสำคัญคือ
การโอนเงิน หรือจ่ายเงินโดยไม่ต้องพึ่งตู้เอทีเอ็ม หรือไปธนาคารอีกต่อไป ปัจจุบันโทรศัพท์สมาร์ทโฟนถูก
นำมาเป็นอุปกรณ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคในทุก ๆ ด้าน ตั้งแต่การใช้ติดต่อสื่อสาร ส่งข้อความ
เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เล่นเกมส์ การเชื่อมต่อกับสังคมออนไลน์ จึงทำให้เกิดกิจกรรมการซื้อขายบนโทรศัพท์สมาร์ทโฟน
(Mobile-Commerce) ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ด้วยการทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์สมาร์ทโฟนด้วยการใช้บริการแอป
พลิเคชันทางการเงิน ซึ่งเป็นยุคของการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนเติบโตที่เติบโตมาก
ขึ้นอย่างก้าวกระโดด จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ
การใช้งานแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน

1. วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีจุดประสงค์ ดังนี้

- 1) เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนระหว่างผู้เคยใช้
กับผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การรับรู้เป็นพื้นฐานการเรียนรู้ที่สำคัญของบุคคลเพราะการตอบสนองพฤติกรรมใด ๆ จะขึ้นอยู่กับ
การรับรู้จากสภาพแวดล้อมของตน และความสามารถในการแปลความหมายของสภาพนั้น ๆ ดังนั้น การเรียนรู้ที่มี
ประสิทธิภาพจึงขึ้นอยู่กับ ปัจจัยการรับรู้และสิ่งเร้าที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยการรับรู้ประกอบด้วยประสาทสัมผัสและ
ปัจจัยทางจิต คือ ความรู้เดิม ความต้องการ และเจตคติ เป็นต้น การรับรู้จะประกอบด้วยกระบวนการสามด้าน คือ 1)
การรับสัมผัส 2) การแปลความหมาย และ 3) อารมณ์ (Bandura, O'Leary, Taylor, Gauthier, & Gossard, 1986)

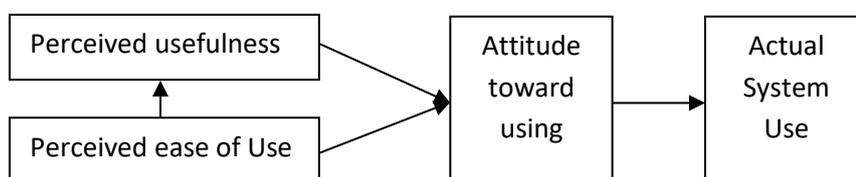
การรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายจากสิ่งเร้าต่าง ๆ โดยอาศัยจากประสบการณ์ ทักษะ ความเชื่อ
และความเข้าใจ ต่อการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันทางการเงินบนสมาร์ทโฟน

เนื่องจากการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถ เกิดขึ้นได้ในบริบทที่แตกต่างกัน ดังนั้น การ
พิจารณานาทฤษฎีต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้ศึกษาจึงควรเลือกใช้ทฤษฎีเป็นกรอบอ้างอิงให้เหมาะสมกับบริบทเป้าหมาย



เพื่อสามารถพยากรณ์หรือ ให้คำอธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีหลักการ ซึ่งจะทำให้ ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขออธิบายทฤษฎี TAM ดังนี้

ทฤษฎี TAM คือแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) (สิงหะฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2555) เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับและมีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี ใช้ศึกษาในบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ โดยไม่นำบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม เข้ามาใช้เป็นปัจจัยในการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริง โดยหลักการของ TAM จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived usefulness) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived ease of Use) และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward using) แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) สอดคล้องกับสถานการณ์การเติบโตของแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน โดยผู้วิจัยได้ให้ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยีในวิจัยครั้งนี้คือ การใช้งานแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนเป็นประจำ สามารถแนะนำหรือสนับสนุนให้ผู้อื่นใช้งาน และพึงพอใจที่จะใช้ซ้ำในอนาคต โดยผู้วิจัยได้สรุปรายงานงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีด้านธุรกรรมทางการเงินที่น่าสนใจทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ได้ดังนี้

งานวิจัยของ Proença and Rodrigues (2011) ทำการเปรียบเทียบบริการเทคโนโลยีของธนาคารด้วยตนเอง (ATM, Internet Banking และ Mobile Banking) ระหว่างกลุ่มที่เคยใช้กับไม่เคยใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มที่ทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองมีความแตกต่างกับผู้ใช้บริการผ่านสาขา เนื่องจากกลุ่มที่ทำธุรกรรมด้วยตนเองจะเสียค่าธรรมเนียมธุรกรรมถูกกว่า และมีนิสัยชอบร้องเรียนการให้บริการมากกว่ากลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการเทคโนโลยีของธนาคารด้วยตนเอง ในขณะที่งานวิจัยของ Chanchai Phonthanukitithaworn, Sellitto & Fong (2016) ที่ทำการเปรียบเทียบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์ของลูกค้า 2 กลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า ความสอดคล้องรูปแบบการดำเนินชีวิตกับการชำระเงินผ่านโทรศัพท์ (Compatibility) บรรทัดฐานส่วนบุคคล (Subjective norms) การรับรู้ความน่าเชื่อถือ (Perceived trust) และการรับรู้ค่าใช้จ่าย (Perceived cost) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการการชำระเงินทางโทรศัพท์ของลูกค้าปัจจุบันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถอธิบายอิทธิพลได้ร้อยละ 64 ส่วนลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์ พบว่า การรับรู้การใช้งานง่าย (Perceived ease of use) ความสอดคล้องรูปแบบการดำเนินชีวิตกับการชำระเงินผ่านโทรศัพท์ (Compatibility) บรรทัดฐานส่วนบุคคล (Subjective norms) และ



การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้บริการชำระเงินทางโทรศัพท์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถอธิบายอิทธิพลได้ร้อยละ 55 และยังพบว่ากลุ่มผู้ชำระเงินผ่านโทรศัพท์ที่มีบรรทัดฐานส่วนบุคคล (Subjective norms) และการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และการรับรู้ค่าใช้จ่าย (Perceived cost) มากกว่ากลุ่มยังไม่เคยใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากข้อค้นพบดังกล่าวข้างต้น เป็นเหตุให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาการเปรียบเทียบการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนระหว่างผู้เคยใช้กับผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน

ผู้วิจัยได้ทำการสรุปรายงานผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการทางการเงิน โดยศึกษาตัวแปรการรับรู้ใดๆที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปงานวิจัยที่ตัวแปรมีผลต่อการยอมรับการใช้บริการทางการเงิน

ลำดับ	ชื่อ-สกุลผู้วิจัย (พ.ศ หรือ ค.ศ.)	การรับรู้ (Perception)			
		การใช้งานง่าย (Ease of use)	ประโยชน์ (Usefulness)	ความเสี่ยง (Risk)	ผลลัพธ์ / ค่าใช้จ่าย (Benefit / cost)
1.	จิณดา แก้วแทน (2557)			✓ (+)	
2.	Maduku (2014)	✓ (+)	✓ (+)		
3.	El-Gohary (2012)	✓ (+)			
4.	Lule, Omwansa, and Mwololo (2012)	✓ (+)			
5.	Lee (2009)		✓ (+)	✓ (-)	✓ (+)
6.	Chanchai Phonthanukitithaworn, et al. (2016)	✓ (+)		✓ (+)	✓ (-)
7.	Zhou (2011)		✓ (+)		✓ (-)
8.	Oliveira, Thomas, Baptista and Campos (2016)			✓ (+)	
9.	Nair and Fasal (2017)		✓ (+)		
10.	Yi and Hwang (2003)	✓ (+)	✓ (+)		
	รวม	5	5	4	3

จากตารางที่ 1 พบว่า การรับรู้การใช้งานง่าย มีงานวิจัยของ Maduku (2014), El-Gohary (2012), Lule et al.(2012), Chanchai Phonthanukitithaworn et al. (2016) และ Yi and Hwang (2003) มีอิทธิพลทางบวกกับการยอมรับการใช้บริการทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการรับรู้ถึงประโยชน์ มีงานวิจัยของ Maduku (2014); Lee (2009); Zhou (2011); Nair and Fasal (2017) และ Yi and Hwang (2003) มีอิทธิพลทางบวกกับการยอมรับการใช้บริการทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่การรับรู้ความเสี่ยงจากงานวิจัยทั้ง 4 เรื่องของ จิณดา แก้วแทน (2557) Lee (2009) Chanchai Phonthanukitithaworn et al. (2016) และ Oliveira et al. (2016) มีอิทธิพลทั้ง



ทางบวกและทางลบต่อการยอมรับการใช้บริการทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้การรับรู้ผลลัพธ์ จากงานวิจัยของ Lee (2009); Chanchai Phonthanakitithaworn et al. (2016) และ Zhou (2011) ทั้ง 3 เรื่อง มีอิทธิพลทั้งทางบวกและทางลบต่อการยอมรับการใช้บริการทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ทั้งหมด 10 เรื่อง ผู้วิจัยจึงได้นิยามศัพท์ของตัวแปรและพัฒนารอบแนวความคิดได้ดังนี้

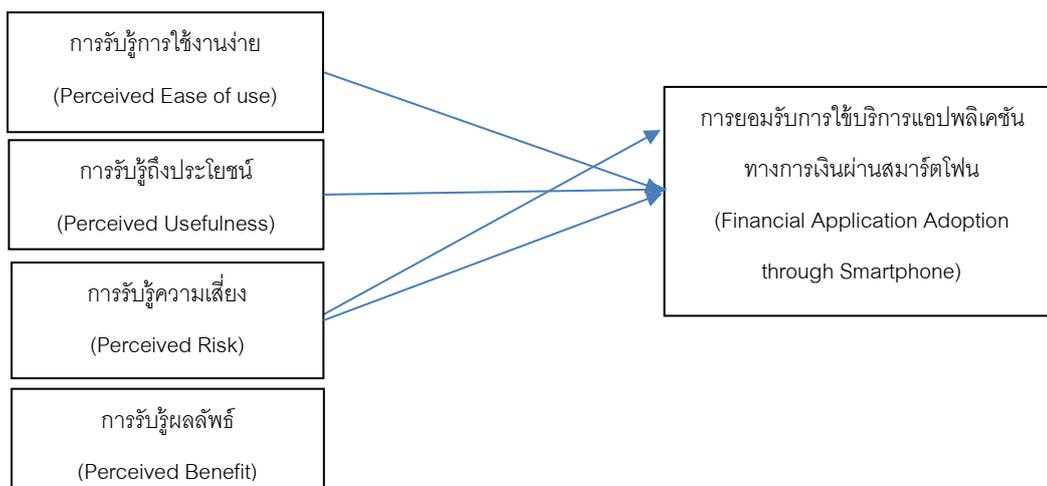
การรับรู้การใช้งานง่าย หมายถึง ผู้ใช้สามารถใช้งานแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยง่าย และ แอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนมีความง่ายต่อการทำธุรกรรมอย่างชัดเจน ครบถ้วน รวมทั้งผู้ใช้สามารถเรียนรู้การใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน

การรับรู้ถึงประโยชน์ หมายถึง ทำให้ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ง่ายขึ้น ทำให้ผู้โอนและผู้รับสามารถตรวจสอบและได้รับข้อมูลที่เร็วยิ่งขึ้น

การรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง ทศนคติที่มีผลเชิงลบโดยสัมพันธ์กับความเชื่อมั่น ของการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน

การรับรู้ผลลัพธ์ หมายถึง การเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายหรือสิ่งที่เสียไปกับผลที่ได้จากการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน

การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การใช้งานแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนเป็นประจำ สามารถแนะนำหรือสนับสนุนให้ผู้อื่นใช้งาน และพึงพอใจที่จะใช้ซ้ำในอนาคต



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนทั้งหมด และ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนจำนวน 430 คน จากข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันที่มียอดดาวน์โหลดมากที่สุด 4 อันดับ ดังนี้ K-Plus, SCB Easy, Krung Thai Next และ Krungsri Mobile Application พบว่ามีผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2562 จำนวน 29 ล้านคน (P.B., 2019) เมื่อพบว่าจำนวนประชากรเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้มี



ขนาดใหญ่มาก ผู้วิจัยจึงใช้ตารางสำเร็จรูปตามสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% ตามตารางได้ค่าขนาดตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวนไม่น้อยกว่า 400 คน

โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมจำนวนตัวอย่างจริงได้จำนวนทั้งสิ้น 430 คนซึ่งเกินกว่า 400 คน ตามข้างต้น โดยแบ่งเป็นผู้ที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน อย่างละ 215 คน งานวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลแบบสอบถามทางออนไลน์โดยใช้ Google form ผ่านเว็บไซต์ www.pantip.com และบนโซเชียลเน็ตเวิร์กที่กำลังได้รับความนิยม เช่น Facebook และ Line โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2561 – กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงข้อคำถามมาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ส่วน ได้แก่

1) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นคำถามแบบสำรวจรายการ (Check List) และใช้คำถามปลายปิด โดยเนื้อหาครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การเคยใช้บริการแอปพลิเคชัน

2) ข้อมูลการใช้บริการแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน

3) การรับรู้การใช้งานง่าย การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง และการรับรู้ผลลัพธ์ โดยแต่ละข้อมีลักษณะการตอบเป็นแบบประเมินค่าลิเคอร์ท (Likert's Rating Scale) โดยกำหนดค่าคะแนนของระดับเกณฑ์การวัดความคิดเห็น 5 ระดับ

4) การยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน เป็นแบบประเมินค่าลิเคอร์ท (Likert's Rating Scale) โดยกำหนดค่าคะแนนของระดับเกณฑ์การวัดความคิดเห็น 5 ระดับ โดยกำหนดค่าเกณฑ์ระดับ ดังนี้ 5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง 2 หมายถึง น้อย และ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

เมื่อได้แบบสอบถามเบื้องต้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามนี้ทำเป็น Google form เพื่อ Pre-test หรือการทดสอบก่อนนำไปใช้จริง (Try out) เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค Try Out จำนวน 30 ชุด และตรวจสอบความถูกต้องด้านโครงสร้างเนื้อหาภาษา และความเข้าใจในคำถามแต่ละข้อ แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคของกลุ่มทดสอบและกลุ่มตัวอย่างจริง

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค	
	กลุ่มทดสอบ 30 คน	กลุ่มตัวอย่าง 430 คน
การรับรู้การใช้งานง่าย	0.869	0.896
การรับรู้ถึงประโยชน์	0.874	0.870
การรับรู้ความเสี่ยง	0.912	0.894
การรับรู้ผลลัพธ์	0.862	0.900
การยอมรับแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน	0.787	0.899

จากตารางที่ 2 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคของกลุ่มทดสอบ จำนวน 30 คน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.787 – 0.912 และ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคของกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 430 คน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.870-



0.900 ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคมากกว่า 0.70 ทุกตัวแปร แสดงว่าตัวแปรทุกตัวมีความตรงเชิงเนื้อหาถือว่าใช้ได้ (ปวีณา คำพุกกะ, 2557)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ได้แก่ สถิติการเปรียบเทียบ Man-Whitney U Test สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และสถิติวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Linear Regression Analysis: MRA)

ผลการวิจัย

ในงานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ คือ 1) เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนระหว่างผู้เคยใช้กับผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้สมาร์ทโฟนทั้งหมด 430 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 53 มีอายุอยู่ในช่วง 21-38 ปีสูงสุด ร้อยละ 51.4 รองลงมาคือ อายุ 39-52 ปี ร้อยละ 22.3 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีวุฒิปริญญาตรีร้อยละ 32.3 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ร้อยละ 24.9 โดยส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 36.5 รองลงมาเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 24.9 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สูงสุด 10,000-30,000 บาท ร้อยละ 54.4 รองลงมาคือ ไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 23.0 กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้สมาร์ทโฟน พบว่ารู้จักแอปพลิเคชัน ร้อยละ 85.8 แอปพลิเคชันที่ใช้ประจำ ได้แก่ Line , Facebook, Instragram, Youtube และ Twitter ตามลำดับ แอปพลิเคชันทางการเงินที่ใช้เป็นประจำ ได้แก่ K-Plus, SCB easy, TrueWallet, KTB NetBank, Krungsri, Bualuang mBanking และ Rabbit line play ตามลำดับ โดยมีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนสูงสุดอยู่ที่ 1-3 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 29.3 รองลงมาคือ 4-6 ครั้งต่อเดือนร้อยละ 11.6 และรู้จักการใช้แอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน สูงสุด เป็นเวลา 1-2 ปี ร้อยละ 29.8 รองลงมา คือ 3-4 ปี ร้อยละ 8.6 แสดงรายละเอียดตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	202	47.0
หญิง	228	53.0
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 21 ปี	85	19.8
อายุ 21-38 ปี	221	51.4
อายุ 39-53 ปี	96	22.3
อายุ 54-72 ปี	23	5.3
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ 72 ปีขึ้นไป	5	1.2
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ



ต่ำกว่า ม.ปลาย	76	17.7
ม.ปลาย / ปวช.	107	24.9
ปวส. / อนุปริญญา	77	17.9
ปริญญาตรี	139	32.3
สูงกว่าปริญญาตรี	31	7.2
อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	157	36.5
พนักงานบริษัทเอกชน	107	24.9
ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	71	16.5
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	52	12.1
อาชีพอิสระอื่น ๆ	43	10.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	99	23.0
10,001 - 30,000 บาท	234	54.4
30,001 - 50,000 บาท	77	17.9
50,001 - 70,000 บาท	15	3.5
70,001 บาทขึ้นไป	5	1.2
รวม	430	100
การรู้จักแอปพลิเคชัน	จำนวน	ร้อยละ
รู้จัก	369	85.8
ไม่รู้จัก	61	14.2

แอปพลิเคชันที่ใช้เป็นประจำ	จำนวน	ร้อยละ
Facebook	331	77.0
Line	352	81.9
Instagram	233	54.2
Twitter	133	31.0
Youtube	182	42.4
อื่น ๆ	5	-
การใช้บริการแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้	215	50.0
ไม่เคยใช้	215	50.0
แอปพลิเคชันการเงินที่ใช้เป็นประจำของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้	จำนวน	ร้อยละ



K-Plus	116	54.6
SCB easy	107	50.1
TrueWallet	47	21.9
KTB NetBank	37	17.3
Krungsri	25	11.8
Bualuang mBanking	23	10.7
Rabbit line play	17	8.0
อื่นๆ	9	4.4
ความถี่ในการใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	16	3.7
1-3 ครั้งต่อเดือน	126	29.3
4-6 ครั้งต่อเดือน	50	11.6
7-9 ครั้งต่อเดือน	12	2.8
มากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน	11	2.6
ระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชันทางการเงินกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้ของ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	33	7.7
1-2 ปี	128	29.8
3-4 ปี	37	8.6
มากกว่า 4 ปี	17	4.0
รวม	215	50.0

การวิเคราะห์ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับการใช้งานบริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนระหว่างผู้เคยใช้กับผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน

จากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ใช้และไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนอย่างละ 215 คน โดยพบว่ามีความมัธยฐานและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มเคย เป็น 3.6062 และ 0.7740 และกลุ่มไม่เคย เป็น 3.0958 และ 1.0806 ทั้งนี้เมื่อทำการตรวจสอบการแจกแจงปกติของการยอมรับแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน ของกลุ่มผู้เคยใช้บริการและกลุ่มผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน พบว่า มีค่า Kolmogorov-Smirnov Test เท่ากับ 0.118 และ 0.106 ตามลำดับ โดยทั้งสองกลุ่มมีค่า Sig เท่ากับ $0.000 < 0.01$ แสดงว่าการยอมรับแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนของกลุ่มผู้เคยใช้บริการและกลุ่มผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน มีการแจกแจงแบบไม่ปกติ แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การตรวจสอบการแจกแจงปกติของการยอมรับแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนของกลุ่มที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน



ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน ทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน	กลุ่ม ตัวอย่าง	ค่า มัธยฐาน	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	Kolmogorov-Smirnov Test
เคย	215	3.6062	0.7740	K-S = 0.118**, df = 215, Sig. = 0.000
ไม่เคย	215	3.0958	1.0806	K-S = 0.106**, df = 215, Sig. = 0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เนื่องจากการทดสอบการเปรียบเทียบการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนระหว่างผู้เคยใช้กับผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน พบว่าข้อมูลมีการแจกแจงไม่ปกติ จึงใช้สถิตินอนพาราเมตริก คือ Mann-Whitney U Test เมื่อทำการเปรียบเทียบค่ามัธยฐานการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนระหว่างผู้ที่เคยใช้กับผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน พบว่ามีค่าเท่ากับ -4.966 และมีค่า p-value เท่ากับ $0.000 < 0.01$ หมายความว่า ผู้ที่เคยใช้กับผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน มีการยอมรับแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่ากลุ่มเคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน มีค่ามัธยฐานของการยอมรับแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนเท่ากับ 245.13 ซึ่งมากกว่าค่ามัธยฐานของกลุ่มผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนที่มีค่าอยู่ที่ 185.87 แสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนระหว่างผู้เคยใช้กับผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน โดยใช้สถิติ Mann-Whitney U Test

ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันทาง การเงินผ่านสมาร์ทโฟน	กลุ่มตัวอย่าง	ค่ามัธยฐาน	Mann-Whitney U Test (Z)	p-value / Sig
เคย	215	245.13	-4.966*	0.0000
ไม่เคย	215	185.87		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis : MRA)

ก่อนการวิเคราะห์ MRA ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบการเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระมากกว่า 2 ตัวแปร และการเกิด Autocorrelation คือการมีความสัมพันธ์ภายในตัวเองของตัวแปรอิสระ โดยพิจารณาจากค่า 1) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) 2) ค่า Tolerance 3) ค่า VIF และ 4) ค่า Durbin-Watson โดยพบว่า 1) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.421-0.796 ซึ่งไม่เกินกว่า 0.80 แสดงว่าตัวแปรอิสระในแต่ละคู่มีความสัมพันธ์กันเองในขั้นไม่รุนแรง 2) ค่า Tolerance มีค่าอยู่ระหว่าง 0.301-0.653 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.19 แสดงว่าตัวแปรอิสระในแต่ละคู่มีความสัมพันธ์กันเองในขั้นไม่รุนแรง 3) ค่า VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 1.532-3.327 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 5.30 แสดงว่าตัวแปรอิสระในแต่ละคู่มีความสัมพันธ์กันเองในขั้นไม่รุนแรง และ 4) ค่า Durbin-Watson ใช้วัดความสัมพันธ์ภายในตัวเองของตัวแปรอิสระ หากเกิด Autocorrelation จะมีค่า Durbin-Watson น้อยกว่า 1.5 และ



มากกว่า 2.5 ในวิจัยครั้งนี้ได้ค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.544 ซึ่งมากกว่า 1.5 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์ภายในตัวเองของตัวแปรอิสระ แสดงดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การตรวจสอบการเกิด Multicollinearity และการเกิด Autocorrelation ก่อนการวิเคราะห์ MRA

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation)				Tolerance	VIF	Durbin-Watson
	PE	PU	PR	PB			
การรับรู้การใช้งานง่าย (PE)	1.000	0.697*	0.421*	0.633*	0.497	2.010	1.544
การรับรู้ถึงประโยชน์ (PU)		1.000	0.526*	0.796*	0.301	3.327	
การรับรู้ความเสี่ยง (PR)			1.000	0.578*	0.653	1.532	
การรับรู้ผลลัพธ์ (PB)				1.000	0.323	3.101	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 การตรวจสอบการเกิด Multicollinearity และการเกิด Autocorrelation ของตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว ได้แก่ การรับรู้การใช้งานง่าย (PE) การรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) การรับรู้ความเสี่ยง (PR) และการรับรู้ผลลัพธ์ (PB) ผ่านเงื่อนไขของการทดสอบก่อนการใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

เมื่อทำการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน พบว่า การรับรู้การใช้งานง่าย การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง และการรับรู้ผลลัพธ์ มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ มีค่า $F = 114.005$ มีค่า Sig of $F = 0.000$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าการรับรู้การใช้งานง่าย การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้ผลลัพธ์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่า R^2 เท่ากับ 0.518 และ ค่า R^2 ปรับแล้ว เท่ากับ 0.513 แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวข้างต้นนี้ มีอำนาจในการอธิบายการผันแปรของการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนได้ถึงร้อยละ 51.3

เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุรายตัว พบว่า การรับรู้การใช้งานง่าย (PE) และการรับรู้ผลลัพธ์ (PB) มีค่าอิทธิพลที่มีการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้วยขนาดเท่ากับ 0.422 และ 0.291 ตามลำดับ และ การรับรู้ความเสี่ยง (PR) มีค่าอิทธิพลที่มีการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้วยขนาดเท่ากับ 0.099 ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ของกลุ่มตัวอย่างผู้เคยใช้และผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน



การยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน	b	SE	Beta	t-Test	p-value
ค่าคงที่	0.199	0.163		1.217	0.224
การรับรู้การใช้งานง่าย (PE)	0.426	0.048	0.422	8.834**	0.000
การรับรู้ถึงประโยชน์ (PU)	0.021	0.071	0.018	0.297	0.767
การรับรู้ความเสี่ยง (PR)	0.110	0.046	0.099	2.380*	0.018
การรับรู้ผลลัพธ์ (PB)	0.330	0.067	0.291	4.899**	0.000
R = 0.719, R ² = 0.518, Adjust R ² = 0.513, F = 114.005, Sig of F = 0.000					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การอภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้เคยใช้กับผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน มีการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่ากลุ่มเคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน มีค่ามัธยฐานของการยอมรับแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนมากกว่ากลุ่มผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Proença and Rodrigues (2011) ที่ทำการเปรียบเทียบบริการเทคโนโลยีของธนาคารด้วยตนเอง (ATM, Internet Banking และ Mobile Banking) ระหว่างกลุ่มที่เคยใช้กับไม่เคยใช้ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มที่ทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองมีความแตกต่างกับผู้ใช้บริการผ่านสาขา เนื่องจากกลุ่มที่ทำธุรกรรมด้วยตนเองจะเสียค่าธรรมเนียมถูกกว่า และมีนิสัยชอบร้องเรียนการบริการมากกว่า เนื่องจากในงานวิจัยครั้งนี้กลุ่มผู้เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน มีความตั้งใจที่จะใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนมากขึ้นเท่าที่จะมีโอกาสทำได้ และจะแนะนำสนับสนุนให้ผู้อื่นหรือผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการหันมาใช้บริการร่วมด้วยเช่นกัน

2. จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การใช้งานง่าย การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้ผลลัพธ์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่า F = 114.005 และค่า Sig of F = 0.000 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุดคือ การรับรู้การใช้งานง่าย มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.422 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lule et al. (2012) ที่พบว่า ผลการศึกษาปัจจัยการรับรู้การใช้งานง่าย มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้ Mobile Banking มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.199 (p < 0.01) สอดคล้องกับงานวิจัยของ El-Gohary (2012) ที่พบว่าความตั้งใจยอมรับการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการทัวร์ขนาดเล็กในอียิปต์ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ใช้งานง่าย ค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.192 (p < 0.05) และ Maduku (2014) ที่พบว่า การรับรู้การใช้งานง่ายมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.166 (p < 0.05) Chanchai Phonthanukitithaworn et al. (2016) ได้ทำการศึกษาวัยรุ่นผู้เคยใช้กับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านสมาร์ทโฟน พบว่าการรับรู้การใช้งานง่ายของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ มีค่าอิทธิพลต่อการยอมรับการจ่ายเงินทางโทรศัพท์ เท่ากับ 0.237 (p < 0.05) อีกทั้ง Yi and Hwang (2003) ยังพบว่า การยอมรับการใช้งานของ Web-based information system โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้งาน 109 ตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยการรับรู้การใช้งานง่าย มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.22 (p < 0.05)



โดยผลการวิจัยครั้งนี้ ยังสอดคล้องกับทฤษฎี TAM ที่กล่าวว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived usefulness) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived ease of Use) ที่มีต่อทัศนคติการใช้งาน (Attitude toward using) และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Actual System Use) (สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2555) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีความคิดเห็นว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันเป็นเรื่องง่าย บุคคลใดก็สามารถทำได้ ไม่ยุ่งยาก การเรียนรู้การใช้บริการใหม่ของแอปพลิเคชันที่เพิ่มขึ้น เป็นเรื่องง่าย หากมีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบ่อย ๆ จะยิ่งช่วยให้มีทักษะการใช้งานที่ดีขึ้น

3. จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การใช้งานง่าย การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้ผลลัพธ์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่า $F = 114.005$ และค่า Sig of $F = 0.000$ ตัวแปรที่มีอิทธิพลรองลงมา คือ การรับรู้ผลลัพธ์ มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.291 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee (2009) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน Internet Banking ด้วยโมเดล TAM ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและการรับรู้ผลลัพธ์ โดยพบว่า การรับรู้ผลลัพธ์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งาน Internet Banking มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.32 ($p < 0.05$) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhou (2011) ที่ศึกษาความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเริ่มต้นการใช้งานการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ผลลัพธ์มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน มีค่าอิทธิพลด้านลบเท่ากับ -0.26 ($p < 0.05$) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบข้อมูลในการทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น การแจ้งเตือนยอดเงินในบัญชี การใช้งานแอปพลิเคชันมีความคุ้มค่าในด้านการเงินและเวลา และมีผลิตภัณฑ์หรือบริการในแอปพลิเคชันที่มากขึ้นกว่าการไม่ใช้แอปพลิเคชัน

4. จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การใช้งานง่าย การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้ผลลัพธ์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่า $F = 114.005$ และค่า Sig of $F = 0.000$ ตัวแปรที่มีอิทธิพลลำดับที่สาม คือ การรับรู้ความเสี่ยง มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.099 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิญาดา แก้วแทน (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการคล้อยตาม ความเชื่อมั่น และการรับรู้ความเสี่ยง โดยกลุ่มตัวอย่างคือผู้บริโภคที่ใช้สมาร์ทโฟนในกรุงเทพฯ และปทุมธานี ผลสรุปจากงานวิจัยพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อการยอมรับ มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.177 ($p < 0.05$) Lee (2009) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน Internet Banking ด้วยโมเดล TAM ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและการรับรู้ผลลัพธ์ โดยพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินและการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย มีอิทธิพลด้านลบต่อยอมรับการใช้งาน Internet Banking มีค่าอิทธิพลเท่ากับ -0.26 ($p < 0.05$) และ -0.35 ($p < 0.05$) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ Oliveira et al. (2016) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยของลูกค้ายที่เกี่ยวกับการนำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนมาใช้ โดยใช้วิธีการศึกษาตามแบบ UTAUT2 พบว่า การรับรู้ความปลอดภัยของเทคโนโลยี มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.185 ($p < 0.05$) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันมีความเสี่ยงในเรื่องของการเก็บข้อมูลส่วนตัวที่สำคัญเช่น บัตรเครดิต วันเดือนปีเกิด เป็นต้น



ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การใช้งานง่ายมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนสูงสุด มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.422 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงเห็นควรให้ผู้ประกอบการทางด้านการเงินหรือกลุ่มธนาคาร (Bank) ปรับเปลี่ยนบางบริการที่ยังมีความยุ่งยากซับซ้อนให้มีความง่ายมากขึ้น เช่น การยืนยันตัวตนซ้ำ ในกรณี เปิดบัญชีซื้อขายกองทุน หรือขอสินเชื่อ
2. จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ผลลัพธ์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน เป็นอันดับสอง มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.291 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงเห็นควรให้หน่วยงานของรัฐบาล เช่น กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย ส่งเสริม กระตุ้นให้ประชาชนกลุ่มที่ยังไม่เคยใช้บริการรับรู้ถึงผลลัพธ์หรือประสิทธิภาพของการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงิน เช่น การประหยัดค่าธรรมเนียมการโอน การประหยัดเวลา การประหยัดค่าเดินทาง พร้อมทั้งสามารถนำข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) ในการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้จ่ายของประชาชน เพื่อส่งเสริมนโยบายทางเศรษฐกิจของภาครัฐในอนาคต
3. จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน เป็นอันดับสาม มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.099 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงเห็นควรให้ธนาคาร (Bank) และผู้ให้บริการด้านการเงิน (Non-bank) สื่อสารให้ความรู้ด้านระบบความปลอดภัย เพื่อให้ผู้ใช้และยังไม่เคยใช้บริการเกิดความมั่นใจของระบบความปลอดภัยในสมาร์ทโฟน และความปลอดภัยของแอปพลิเคชันทางการเงิน เช่น การเพิ่มการเข้ารหัสด้วยลายนิ้วมือ สแกนใบหน้า เป็นต้น กรณีหากเกิดปัญหาหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการใช้งานแอปพลิเคชันอย่างชัดเจน เพื่อให้ลูกค้าไม่กังวลในการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน ผู้ประกอบการทางด้านการเงินควรแสดงความรับผิดชอบต่อความเสียหายของลูกค้าอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังเห็นควรให้ผู้ให้บริการลดความเสี่ยง ด้วยการเพิ่มระบบการยืนยันตัวตนผ่านสมาร์ทโฟน เช่น ลายนิ้วมือ สแกนม่านตา เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ในงานวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 38 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มวัยทำงานและวัยเรียน และเนื่องจากโครงสร้างประชากรของประเทศไทย มีผู้สูงวัยมากขึ้น ดังนั้นในงานวิจัยครั้งต่อไปเสนอให้มีการเก็บข้อมูลกับทุกกลุ่มช่วงอายุ โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อหาสินค้าและบริการผ่านแอปพลิเคชันที่เหมาะสมกับแต่ละช่วงวัย
2. ในงานวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยเสนอแนะให้มีการศึกษาตัวแปรการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) เนื่องจากในงานวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัยรุ่นและวัยทำงานที่เกิดมาพร้อมเทคโนโลยี จึงทำให้ไม่รับรู้ถึงประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น หรือแตกต่างจากการทำธุรกรรมแบบเดิม อีกทั้งข้อคำถามตัวแปรการรับรู้ถึงประโยชน์ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามมาจากงานวิจัยของต่างประเทศ (Maduku, 2014) ซึ่งอาจจะเป็นข้อคำถาม ที่ไม่เหมาะสมกับคนไทย ดังนั้นจึงเห็นควรให้การวิจัยครั้งต่อไป พัฒนาข้อคำถามที่เหมาะสมกับคนไทยอย่างแท้จริง
3. ในงานวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยเสนอแนะให้มีการศึกษาค้นคว้าตัวแปรที่น่าจะมีผลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน เช่น อิทธิพลทางสังคม สภาพแวดล้อมสนับสนุน ความพึงพอใจ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจกลุ่มธนาคาร (Bank) และผู้ให้บริการด้านการเงิน (Non-bank)



เอกสารอ้างอิง

- จิตญาติ แก้วแทน. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน: กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ.
- ปวีณา คำพุกกะ. (2557). สถิติธุรกิจ. อุบลราชธานี : พิมพ์ลักษณะ.
- ภัทรา มหามงคล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร. (การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฤทธิชัย เจริญอ่อน. (2556). พัฒนาการโทรศัพท์มือถือก่อนจะเป็นสมาร์ทโฟน ในรูปแบบ Infographic. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2562, จาก <http://y34.wikidot.com/it-report01-050>
- สิงหะ ฉวีสุข และ สุรนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. *KMITL Information Technology Journal*. 1(1), สืบค้นเมื่อ 21 ธันวาคม 2562 จาก http://www.it.kmitl.ac.th/~journal/index.php/main_journal/article/view/2
- Bandura, A., O'Leary, A., Taylor, C. B., Gauthier, J., & Gossard, D. (1987). Perceived self-efficacy and pain control: Opioid and nonopioid mechanisms. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53(3), 563-571.
- Chanchai Phonthanakitithaworn, Sellitto C., Fong, W. L. (2016). A comparative study of current and potential users of mobile payment services. *SAGE Open Journals*, 6(4), 1-14.
- El-Gohary, H., (2012). Factors affecting e-marketing adoption and implementation in tourism firms : An empirical investigation of Egyptian small tourism organisations. *Tourism Management*, 33(5), 1256-1269.
- Lee, M.C. (2009). Factors influencing the adoption of internet banking: An integration of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit. *Electronic Commerce Research and Applications*, 8(3), 130-141.
- Lule. I., Omwansa, T., & Mwololo, T. (2012). Application of technology acceptance model (TAM) in M-banking adoption in Kenya. *International Journal of Computing and ICT Research*, 6(1), 31-43.
- Maduku, D. K. (2014). Behavioral intention towards mobile banking usage by South African retail banking clients. *Investment Management and Financial Innovations*, 11(3), 37-51.
- Nair, R. S., & Fasal, S. (2017). Mobile banking and its adopting challenges. *International Journal of Computer Applications*, 160(4), 24-30.
- Oliveira, T. Thomas, M., Baptista, G. & Campos, F. (2016). Mobile payment: Understanding the determinants of customer adoption and intention to recommend the technology. *Computers in Human Behavior*, 61, 404-414.



- P.B. (2019, September 12) คนไทยขึ้นแท่นแชมป์โลก สัดส่วนผู้ใช้บริการ Mobile Banking สูงสุด 74% ของผู้ใช้
อินเทอร์เน็ตทั่วประเทศ, *Droidsans*. สืบค้นจาก <https://droidsans.com/thailand-mobile-banking-2019-to-cashless-society>
- Proença J. F., & Rodrigues M. A. (2011). A comparison of users and non-users of banking self-service
technology in Portugal. *Journal of Service Theory and Practice*, 21(2), 192-210.
- Yamane, T. (1973). *Statistics. An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.
- Yi, M. Y., & Hwang, Y. (2003). Predicting the use of web-based information systems : Self-efficacy, enjoyment,
learning goal orientation, and the technology acceptance model. *International Journal of Human-
Computer Studies*, 59(4), 431-449.
- Zhou, T. (2011). The effect of initial trust on user adoption of mobile payment. *Information Development*, 27(4),
290-300.



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 (โปรดระบุชื่อผู้เขียนให้ครบทุกท่าน)

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

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

ชื่อหน่วยงาน (ไทย).....

ชื่อหน่วยงาน (อังกฤษ).....

ตำแหน่ง:(ไทย).....

ตำแหน่ง:(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 ต้นฉบับที่เสนอมานี้ยังไม่เคยได้รับการตีพิมพ์และไม่ได้อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารหรือสิ่งตีพิมพ์อื่นใด และยอมรับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการพิจารณาต้นฉบับ โดยยินดีให้กองบรรณาธิการวารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีสิทธิ์ที่จะไม่รับพิจารณา หากไม่จัดรูปแบบตามที่กำหนด ทั้งยินยอมให้บรรณาธิการและกองบรรณาธิการ มีสิทธิ์ตรวจแก้ต้นฉบับได้ตามที่เห็นสมควร พร้อมนี้ขอมอบลิขสิทธิ์บทความที่ตีพิมพ์ให้แก่ คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ขอคิดเห็นใดๆ ในต้นฉบับเป็นความรับผิดชอบของข้าพเจ้า (และผู้ร่วมเขียน) แต่เพียงฝ่ายเดียว

ลงชื่อ..... เจ้าของบทความ

(.....)

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

เปิดรับสมัครเข้าศึกษาต่อปริญญาโท



หลักสูตร

UBU MBA

ติดต่อ 045-353841

045-353804

E-mail mba.ubu@gmail.com

หรือ www.facebook.com/MBA5UBU