



JMS-UBU

วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2564) ISSN : 2286-6809 (Print)
2651-1819 (Online)

บทความวิจัย

การลดความสูญเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นด้วยการวางแผนตามกระบวนการผลิต กรณีศึกษาธุรกิจร้านกาแฟสดในจังหวัดขอนแก่น

► กนกพลอย ธาตุเพชร ปณิทร เรืองเชิงชุม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อเตรียมพร้อมสู่วัยเกษียณของพนักงานเทศบาลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

► สมคิด ยาเคน

การพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

► ธินทัต โกศลวิตร เคียงขวัญ อักษรวงศ์ วิชดา ลีวนานนท์ชัย

คุณภาพการบริการและส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการสถานบริการฟิตเนสในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

► ชัยวัฒน์ กลมปล้อง วุฒิชชาติ สุนทรสมัย

การลดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเปล่าจากความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน กรณีศึกษาสถานบริหารวิจัยคลินิกในจังหวัดขอนแก่น

► ชนิศา หอมหวล ปณิทร เรืองเชิงชุม

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

► ทวนธง ครุฑจ้อน ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ อภิรดี จิโรภาส

การลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินของผู้สูงอายุยุคดิจิทัล

► มนต์หนา คงแก้ว นัฒพลพิชัย ดุลยวาทีต ธันยาภรณ์ ดำจุติ

บทความวิชาการ

ตัวแปรที่ส่งผลต่ออัตราส่วนการขนส่งของสายการบินต้นทุนต่ำไทยแอร์เอเชีย

► สุภาวดี ขุนทองจันทร์ ทักษิณี ขุนทองจันทร์

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

งานวิจัยและบริหารวิชาการ คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

85 หมู่ 4 ตำบลเมืองศรีไค อำเภอกวารินชำราบ 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 (ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม 2564 เป็นต้นไป บทความที่จะลงตีพิมพ์ในวารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ทุกเรื่องต้องผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง บทความละ 3 ท่าน ในรูปแบบ Double-Blind) และจะต้องเป็นบทความที่ไม่เคยได้รับการตีพิมพ์ เผยแพร่ หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารอื่นๆ การละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้ส่งบทความโดยตรง

- ข้อคิดเห็นใดๆ ที่ตีพิมพ์ในวารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ฉบับนี้เป็นของผู้เขียน กองบรรณาธิการวารสารไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย
- กองบรรณาธิการวารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ไม่สงวนสิทธิ์ ในการคัดลอก แต่ให้อ้างอิง แสดงที่มา

กองบรรณาธิการ วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2564

ISSN : 2286-6809 (Print)

: 2651-1819 (Online)

ที่ปรึกษาบรรณาธิการ

คณบดีคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

บรรณาธิการ

ดร.กนกกานต์ เทวาทัทษ์ 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	พรลภัสกร	คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
		มหาวิทยาลัยนครพนม
รองศาสตราจารย์ ดร.ดุริณี	วัฒน์ศิริเวช	สำนักวิชาวิทยาศาสตร์
		มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
รองศาสตราจารย์ ดร.ลำปาง	แมนมาตย์	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
		มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร	ทองใบ	สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
		มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์มันทนา	สามารถ	นักวิชาการอิสระ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา	อิสระวราภินิ	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
		มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ	ไตรภพสกุล	คณะกรรมการเจ้าของธุรกิจและการบริหาร
		กิจการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

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

กองบรรณาธิการมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

รองศาสตราจารย์ ดร.รุ่งรศมี	บุญดาว	คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุทัย	อันพิมพ์	คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ดร.ธรรมวิมล	สุขเสริม	คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ดร.นรา	หัตถสิน	คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ดร.ธามินทร์	เครือโสม	คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ฝ่ายจัดการวารสาร

นางอลิสา	เลขาวัฒนะ	คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
นายอนุชิต	สิงห์คำ	คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
นายธนวัฒน์	อินทะวงศ์	คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

บทบรรณาธิการ

วารสารบริหารศาสตรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีฉบับนี้ เป็นฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2564) ของปีที่ 10 ของวารสารฯ โดยวารสารฉบับนี้ประกอบด้วยบทความวิจัยทั้งสิ้น 7 เรื่อง และบทความวิชาการ 1 เรื่อง โดยบทความวิจัยประกอบด้วยบทความทางด้านการจัดการองค์กร 2 บทความ บทความทางด้านการเงิน 3 บทความ และบทความทางด้านการตลาดและการศึกษาความพึงพอใจ 2 บทความ

ในส่วนของบทความทางด้านการจัดการองค์กรนั้น เป็นการวิเคราะห์เรื่องการลดความสูญเสียเปล่าในกระบวนการทำงาน โดยเป็นบทความวิจัยเรื่อง “การลดความสูญเสียเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นด้วยการวางแผนตามกระบวนการผลิต กรณีศึกษาธุรกิจร้านกาแฟสดในจังหวัดขอนแก่น” โดย กนกพลอย ธาตุเพชร และ ปณัฏพร เรืองเชิงชุม และ “การลดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียเปล่าจากความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน กรณีศึกษาสถานบริหารวิจัยคลินิกในจังหวัดขอนแก่น” โดย ชนิศา หอมหวล และ ปณัฏพร เรืองเชิงชุม บทความวิจัยทั้งสองชิ้นนี้มีประโยชน์ในการเป็นแนวทางในการลดความสูญเสียเปล่าและเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน สำหรับธุรกิจร้านกาแฟและกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน รวมทั้งธุรกิจและงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

ส่วนของบทความทางด้านการเงินในฉบับนี้นั้น เน้นในด้านการเตรียมความพร้อมทางการเงินส่วนบุคคลในการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ โดยเป็นบทความเกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินและการลงทุนผลิตภัณฑ์ทางการเงินของผู้สูงอายุ ได้แก่ บทความเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อเตรียมพร้อมสู่วัยเกษียณของพนักงานเทศบาลแม่กา อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา” โดย สมคิด ยาเคน และ “การลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินของผู้สูงอายุยุคดิจิทัล” โดย มนต์หนา คงแก้ว นัฒพลพิชัย ดุลยวาที และ ธันยาภรณ์ ดาจุติ บทความสองบทความนี้จะช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจถึงแนวทางในการที่จะส่งเสริมให้บุคคลวางแผนทางการเงินก่อนที่จะเข้าสู่วัยเกษียณ บทความทางการเงินอีกบทความหนึ่งนั้น เป็นบทความเรื่อง “การพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” โดย ธินทัต โกศลวิตร เคียงขวัญ อักษรวงศ์ และวิชดา ลีวนานนท์ชัย โดยบทความนี้อธิบายว่าหากเพิ่มตัวแปรอัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์รวมและอัตราส่วนกระแสเงินสดจากการดำเนินงานต่อหนี้สินรวมในแบบจำลอง Altman's EM-score model จะทำให้ประสิทธิภาพการพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยดีขึ้น ผลการศึกษานี้จะทำให้ผู้อ่านสามารถมีแนวทางในการใช้แบบจำลอง Altman's EM-score Model ในการพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนบทความวิจัยทางด้านการตลาดนั้น เป็นบทความที่ศึกษา “คุณภาพการบริการและส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการสถานบริการฟิตเนส ในอำเภอมะนัง จังหวัดยะลา” โดย ชัยวัฒน์ กลมปล้อง และวุฒิชชาติ สุนทรสมัย ซึ่งเป็นบทความที่มีประโยชน์สำหรับเจ้าของสถานบริการฟิตเนสและธุรกิจอื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายกันในการที่จะปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า นอกจากงานทางด้านการตลาดแล้ว วารสารฯ ฉบับนี้ยังมีบทความเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563” โดยทวนธง ครุฑจ้อน ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ และอภิรดี จิโรภาส ซึ่งผลการศึกษามีประโยชน์ในการให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตต่อไป

ส่วนบทความทางวิชาการนั้น เป็นการศึกษา “ตัวแปรที่ส่งผลต่ออัตราส่วนการขนส่งของสายการบินต้นทุนต่ำไทยแอร์เอเชีย” โดย สุภาวดี ขุนทองจันทร์ และทักษิณี ขุนทองจันทร์ ผลการศึกษาค้นพบว่าจำนวนผู้โดยสารของ

สายการบินแอร์เอเชียมีผลต่ออัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นสายการบินต้นทุนต่ำจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการบริการ ภาพลักษณ์การดำเนินงานและมาตรฐานความปลอดภัยซึ่งจะทำให้เกิดความไว้วางใจในการเลือกใช้บริการของสายการบิน อันจะส่งผลต่อจำนวนผู้โดยสารที่มาใช้บริการ

กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าบทความต่างๆ ในวารสารฯ จะมีประโยชน์กับนักศึกษา นักวิชาการ รวมทั้งประชาชนทั่วไปที่มีความสนใจเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ

ดร.กนกกานต์ เทวาพิทักษ์ คุณค์

บรรณาธิการ

บทความวิจัย

- การลดความสูญเสียเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นด้วยการวางแผนตามกระบวนการผลิต กรณีศึกษาธุรกิจร้านกาแฟสดในจังหวัดขอนแก่น 1
- กนกพลอย ธาตุเพชร ปณัฑพร เรืองเชิงชุม
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อเตรียมพร้อมส่วยเกษียณของพนักงานเทศบาลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 25
- สมคิด ยาเคน
การพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 41
- ชินทัต โกศลวิตร เคียงขวัญ อักษรวงศ์ วิชดา ลีวนานนท์ชัย
คุณภาพการบริการและส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้เข้าใช้บริการสถานบริการพิตเนสในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 57
- ชัยวัฒน์ กลมปล้อง วุฒิชชาติ สุนทรสมัย
การลดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียเปล่าจากความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน กรณีศึกษาสถานบริหารวิจัยคลินิกในจังหวัดขอนแก่น 78
- ชนิศา หอมหวล ปณัฑพร เรืองเชิงชุม
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 94
- ทวนธง ครุฑจ๋อน ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ อภิรดี จิโรภาส
การลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินของผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 118
- มนต์ทนา คงแก้ว นิตพลพิชัย ดุลยวาทีต ธัญยาภรณ์ ดำจุติ

บทความวิชาการ

- ตัวแปรที่ส่งผลต่ออัตราส่วนการขนส่งของสายการบินต้นทุนต่ำไทยแอร์เอเชีย 141
- สุภาวดี ขุนทองจันทร์ ทักษิณี ขุนทองจันทร์



การลดความสูญเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นด้วยการวางแผนตาม กระบวนการผลิต กรณีศึกษาธุรกิจร้านกาแฟสดในจังหวัดขอนแก่น

An Elimination of Non-Value Added Movement by Organizing Production Process Layout : A Case Study of Fresh Coffee Shop Business in Khon Kaen Province

กนกพลอย ธาตุเพชร¹ ปณัฏพร เรืองเชิงชุม^{1*}

Kanokploy Thatphet¹ Panutporn Ruangchoengchum^{1*}

¹วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

¹College of Graduate Study in Management, Khon Kaen university

Email: kkkkk_th@kkumail.com

Received : 20 กรกฎาคม 2563

Revised : 10 กันยายน 2563

Accepted : 22 กันยายน 2563

บทคัดย่อ

การลดความสูญเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นช่วยให้สามารถลดระยะทางและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสูญเปล่ารวมถึงวิเคราะห์สาเหตุ เพื่อเสนอแนวทางการลดความสูญเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นด้วยการวางแผนผังตามกระบวนการผลิต ตามหลักกระบวนการคิดแบบ Agile Manifesto ด้วยการนำกระบวนการคิดแบบสลินในเรื่องของการลดความสูญเปล่าเข้ามาใช้ โดยรวบรวมข้อมูลด้วยการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการสนทนากลุ่มแบบกลุ่มขนาดเล็กร่วมกับการวิเคราะห์ด้วยแผนผังงานบริการ แผนภูมิกระบวนการไหล ค้นหาจำนวนรอบที่เหมาะสม การวิเคราะห์คุณค่ากิจกรรม รวมถึงผังการดำเนินการและแผนภูมิต้นไม้ร่วมกับ 5 Whys ผลการวิจัยพบว่าความสูญเปล่าเกิดจากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการผลิต ซึ่งเกิดจากสาเหตุการจัดวางผังตามกระบวนการผลิตที่ไม่เหมาะสม ผู้วิจัยจึงเสนอแนวทางการลดความสูญเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นด้วยการวางแผนผังตามกระบวนการผลิต พบว่าสามารถลดระยะทางจาก 23.2 เมตร เป็น 12.06 เมตร ทำให้ลดระยะเวลาลงจาก 3.01 เป็น 2.15 นาทีต่อแก้วจากการวิจัยนี้พบว่าผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญต่อการลดความสูญเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นด้วยการวางแผนผังตามกระบวนการผลิต ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการตอบสนองการให้บริการอย่างรวดเร็วของธุรกิจร้านกาแฟสดต่อไป

คำสำคัญ: ความสูญเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น, การวางแผนผังตามกระบวนการผลิต, ธุรกิจร้านกาแฟสด



Abstract

An elimination of non-value added movement helps to reduce the distance and the duration time of operations. The objectives of this research are to study non-value added movement including analyzing such causes and suggest ways to eliminating non-value added movement by organizing production process layout based on the Agile Manifesto thinking process by applied a Lean thinking process in terms of wastes elimination. Data collection is conducted by Participant observation, Mini focus group discussion, and analysis of service blueprint, as well as the flow process chart. Calculate the suitable time of each moving round, Activity value analysis, including an Operations chart, tree diagrams with 5 Whys analysis. The research includes the waste that occurs in the activity concerning the movement of various instruments in the production process. Such waste results from the unsuitable production process layout design. The researcher suggested the ways to eliminating non-value added movement by organizing production process layout, it was found that the distance of movement was reduced from 23.2 meters to 12.06 meters and the processing time also reduced from 3.01 minutes to 2.15 minutes. It was also found that the entrepreneur should focus on eliminating non-value added movement by organizing production process layout which will be beneficial to the faster production process of the fresh coffee shop business.

Keywords: An Elimination of Non-Value Added Movement, Organizing Production Process Layout, Fresh Coffee Shop Business

บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจร้านกาแฟสดมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยพบว่าจากปี 2561 ถึง ปี 2562 มีจำนวนการจัดตั้งธุรกิจร้านกาแฟสดเพิ่มขึ้นจาก 2,376 ราย เป็น 2,531 ราย หรือคิดเป็นอัตราที่เพิ่มขึ้นสูงถึงร้อยละ 6.5 โดยในปี 2562 พบว่าธุรกิจเครื่องดื่มโดยเฉพาะธุรกิจร้านกาแฟสด มีมูลค่าทางการตลาดสูงถึง 400,000 ล้านบาท เนื่องจากพฤติกรรมการบริโภคกาแฟสดของผู้บริโภคเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 5 ถึง 6 ต่อปี (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2561) ส่งผลให้เห็นว่าธุรกิจร้านกาแฟสดมีแนวโน้มการเติบโตสูงอย่างต่อเนื่องถึงร้อยละ 10 ต่อปี จึงเป็นโอกาสให้ผู้ประกอบการรายใหม่เข้ามาแข่งขันในตลาดอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงขึ้น ผู้ประกอบการจึงต้องตอบสนองการให้บริการลูกค้าที่รวดเร็วกว่าคู่แข่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562)

ร้านแล็บบารี่เป็นหนึ่งในธุรกิจร้านกาแฟสดที่ผลิตเครื่องดื่มทั้งกาแฟสดและเครื่องดื่มอื่นๆซึ่งให้บริการลูกค้าในจังหวัดขอนแก่น อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการกลับได้เผชิญปัญหาการจัดวางผังที่ไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ระยะทางในการเคลื่อนที่หรือเคลื่อนย้ายที่ทำให้สูญเสียเวลา โดยเฉพาะในกระบวนการผลิตกาแฟสดมากถึง 23.2 เมตรต่อแก้ว ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ระยะเวลาที่ทำให้เกิดการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นมากถึง 3.01 นาทีต่อแก้ว ซึ่งไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดให้น้อยกว่า 2 นาทีต่อแก้ว (ฝ่ายบริหารห้างหุ้นส่วนจำกัดโดมอนด์กรุ๊ป999, 2563)



จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ส่วนใหญ่ได้ศึกษาการจัดวางผังที่ไม่เหมาะสม ตั้งแต่ประเด็นการจัดวางผังเพื่อแก้ปัญหาเส้นทางการทำงานถูกกีดขวาง (Wang, 2011) การเพิ่มผลผลิตภาพของธุรกิจด้วยการจัดวางผังใหม่ (Kitriastika, Tanaya, & Indrayadi, 2013) การลดความซับซ้อนของการจัดวางเครื่องจักรให้มีพื้นที่มากขึ้น (Carlo, Arleo, Borgia, & Tucci, 2013)) และการวางผังกับการไหลของวัตถุดิบ (Sobrinho, Holubek, Kostal, & Ruzarovsky, 2014) แต่ส่วนน้อยยังไม่ได้ศึกษาถึงการลดความสูญเสียที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น ร่วมกับการออกแบบผังตามกระบวนการผลิตโดยเฉพาะกาแฟสด ทั้งที่แนวคิดการลดความสูญเสียที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นสามารถนำมาปรับปรุงการวางผังในกระบวนการผลิต ทำให้สามารถลดระยะทางในการเคลื่อนที่หรือเคลื่อนย้ายที่ทำให้สูญเสียเวลาในการผลิต รวมถึงลดระยะเวลาที่ทำให้เกิดการเคลื่อนไหวของผู้ปฏิบัติงานให้น้อยที่สุด

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงการลดความสูญเสียที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นด้วยการออกแบบผังตามกระบวนการผลิต โดยศึกษาจากธุรกิจร้านกาแฟสดแล็บบารี่ในจังหวัดขอนแก่น ผลจากการวิจัยนี้ ทำให้ผู้ประกอบการสามารถออกแบบผังตามกระบวนการผลิตได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ยังทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถลดระยะทางและลดระยะเวลาซึ่งเป็นความสูญเสียที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นลงได้ ส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด จึงคาดว่าจะสามารถนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจร้านกาแฟสดอื่นๆ ได้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสูญเสียที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นในกระบวนการผลิต
2. เพื่อวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความสูญเสียจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นตามกระบวนการผลิต
3. เพื่อเสนอแนวทางการลดความสูญเสียที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นด้วยการออกแบบผังตามกระบวนการผลิต

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ความสูญเสียที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น

Goel and Kleiner (2015) ได้กล่าวถึงการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นว่าเป็นแนวคิดทางกายศาสตร์ (Ergonomic) ซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานที่มีการเอี้ยวตัว การก้ม การเอียง รวมถึงเคลื่อนย้ายหรือปฏิบัติงานโดยใช้มือเพียงข้างเดียว จึงส่งผลต่อการเคลื่อนไหวหรือร่างกายของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้กระทบต่อผลผลิตขององค์กรในระยะยาว โดย Andrea (2012) ได้อธิบายว่าความสูญเสียเปล่า (Waste) เป็นกิจกรรมไม่เพิ่มคุณค่า (Non-Value Added Activities) โดยความสูญเสียที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น (Waste from motion) จะเป็นไปตามหลักเศรษฐศาสตร์การเคลื่อนไหวที่สัมพันธ์กับโครงร่างของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น หากสามารถลดความสูญเสียที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นด้วยการจัดวางผังตามกระบวนการผลิตให้เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน โดยให้เกิดการเคลื่อนไหวที่น้อยที่สุดจะสามารถช่วยลดระยะทางและลดระยะเวลา ทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจึงสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยการวิจัยนี้จะวิเคราะห์ความสูญเสียที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นด้วยการวิเคราะห์คุณค่ากิจกรรม (Activity value analysis) ตามที่ Patel, Ranpuria, Shah and Fournier (2013): Sabet, Adams and Yazdani (2016) ได้แบ่งเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) กิจกรรมไม่เพิ่มคุณค่า (Non value added activities: NVA) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ทำแล้วไม่ก่อให้เกิดคุณค่าในการปฏิบัติงาน ควรกำจัดออกไปจาก



กิจกรรม เช่น ระยะเวลารอคอยหรือความล่าช้า (Waiting or Delay time) หรือระยะเวลาการเคลื่อนย้าย (transfer time) เป็นต้น 2) กิจกรรมไม่เพิ่มคุณค่าแต่มีความจำเป็นต้องทำ (Non Value Added but Necessary Activities: NNVA) เป็นกิจกรรมที่กระทำแล้วไม่ก่อให้เกิดมูลค่าในการปฏิบัติงานแต่จำเป็นต้องทำ เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบหรือขั้นตอนการปฏิบัติ และ 3) กิจกรรมเพิ่มคุณค่า (Value added activity: VA) เป็นกิจกรรมที่ส่งผลให้สินค้าหรือการบริการมีมูลค่าเพิ่มขึ้นหรือสอดคล้องกับความจำเป็นที่องค์กรจะได้ผลผลิต (Output) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

การคำนวณหาจำนวนครั้งที่เหมาะสมในการจับเวลาด้วยตาราง Maytag

รัชตวรรณ กาญจนปัญญาคม (2562) ได้กล่าวถึง การคำนวณหาจำนวนครั้งที่เหมาะสมในการจับเวลาด้วยตาราง Maytag ว่าเป็นการศึกษาเวลาด้วยการจับเวลากิจกรรมนั้น โดยการจับเวลาเพียงครั้งเดียวย่อมไม่มีความน่าเชื่อถือมากพอ จึงจำเป็นต้องคำนวณหาจำนวนครั้งที่เหมาะสมในการจับเวลาด้วยตาราง Maytag (ตารางที่ 1) หากระยะเวลาของกิจกรรมมีมากกว่า 2 นาที จะใช้การจับเวลาเบื้องต้น 5 ครั้ง และหาระยะเวลาของกิจกรรมน้อยกว่า 2 นาที จะใช้การจับเวลาเบื้องต้น 10 ครั้ง จากนั้นจึงหาค่าพิสัย (Range) ของเวลาหรือค่า R จากสูตร $R = \text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}$ โดยหาค่าเฉลี่ยของเวลาที่จับได้ ($\bar{X}$) จากสูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n 1^{xi}}{N}$$

จากนั้นจึงนำค่าพิสัยหรือค่า R มาหารค่าเฉลี่ย($\bar{X}$) หรือ $R/\bar{X}$ และนำมาเปิดตารางของ Maytag เพื่อหาจำนวนครั้งในการจับเวลาที่เหมาะสมที่มีค่าความเชื่อมั่นของข้อมูลร้อยละ 95 และค่าความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ ± 5 ต่อไป โดยการวิจัยนี้จะนำการศึกษาเวลามาวิเคราะห์ร่วมกับแผนภูมิกระบวนการไหลและผังการดำเนินการเพื่อวิเคราะห์ความสูญเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นต่อไป



ตารางที่ 1 ตารางของ Maytag

$R/\bar{X}$	Data from sample of		$R/\bar{X}$	Data from sample of		$R/\bar{X}$	Data from sample of		$R/\bar{X}$	Data from sample of		$R/\bar{X}$	Data from sample of	
	5	10		5	10		5	10		5	10		5	10
.10	3	2	.28	23	13	.46	63	36	.64	121	69	.82	199	113
.12	4	2	.30	27	15	.48	68	39	.66	129	74	.84	209	119
.14	6	3	.32	30	17	.50	74	42	.68	137	78	.86	218	125
.16	8	4	.34	34	20	.52	80	46	.70	145	83	.88	229	131
.18	10	6	.36	38	22	.54	86	49	.72	153	88	.90	239	138
.20	12	7	.38	43	24	.56	93	53	.74	162	93	.92	250	143
.22	14	8	.40	47	27	.58	100	57	.76	171	98	.94	261	149
.24	17	10	.42	52	30	.60	107	61	.78	180	103	.96	273	156
.26	20	11	.44	57	33	.62	114	65	.80	190	108	.98	284	162
												1.0	269	169

ที่มา: รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม (2552)

แผนภูมิกระบวนการไหล

Heizer, Render and Munson (2017) ได้กล่าวถึงแผนภูมิกระบวนการไหล (Flow process chart) ว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้เพื่อแสดงการไหลของข้อมูล โดยการนำเอากิจกรรมหลักของกระบวนการมาแสดงความสัมพันธ์ของแต่ละกิจกรรม เพื่อให้เห็นว่ากิจกรรมใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง หรือเกิดกิจกรรมใดขึ้นบ้างในกระบวนการ โดยกิจกรรมเหล่านี้จะถูกแสดงอยู่ในรูปแผนภูมิกระบวนการการไหลของงานที่กำหนดการใช้สัญลักษณ์แทนกิจกรรมต่างๆ ตั้งแต่สัญลักษณ์วงกลม $\bigcirc$ หมายถึง การดำเนินการ สัญลักษณ์ลูกศร $\longrightarrow$ หมายถึงการเคลื่อนย้าย สัญลักษณ์สี่เหลี่ยม $\square$ หมายถึง การตรวจสอบสัญลักษณ์ครึ่งวงกลม $\bigcirc$ หมายถึง ความล่าช้า และสัญลักษณ์สามเหลี่ยมคว่ำ ∇ หมายถึง การจัดเก็บ โดยสัญลักษณ์เหล่านี้จะนำมาใช้แทนลงในตารางเทียบกับกิจกรรมที่เกิดขึ้นว่ากิจกรรมนั้นมีลักษณะเป็นแบบใด ซึ่งแต่ละกิจกรรมจะใช้สัญลักษณ์ตามลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ทำให้ทราบถึงลำดับของกิจกรรมในกระบวนการได้อย่างถูกต้อง โดยการวิจัยนี้จะนำแผนภูมิกระบวนการไหลร่วมกับการวิเคราะห์คุณค่ากิจกรรม (VA,NVA,NNVA) การศึกษาระยะเวลาที่เกิดขึ้น ระยะเวลาที่ได้จากการจับเวลาและการคำนวณหาจำนวนครั้งที่เหมาะสมในการจับเวลาด้วยตาราง Maytag เพื่อวิเคราะห์ความสูญเสียที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นต่อไป

ผังการดำเนินการและแผนผังงานบริการ

Heizer et al. (2017) กล่าวถึงผังการดำเนินการ (Operations chart) ว่าเป็นผังที่แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานของมือซ้ายและมือขวา โดยมีการบันทึกขั้นตอนการผลิตว่ามี



กิจกรรมใดบ้าง จึงมีการใช้สัญลักษณ์เช่นเดียวกับแผนภูมิกระบวนการไหล โดยศึกษากระบวนการทำงานของมือซ้าย และมือขวาเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เห็นภาพรวมของกระบวนการทั้งหมด Heizer et al. (2017) ได้กล่าวถึงแผนผังงานบริการ (Service blueprint) ว่าเป็นแผนผังงานบริการที่ใช้เทคนิคในการวิเคราะห์กระบวนการที่มุ่งเน้นความสำคัญในเรื่องปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการในธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวกับการบริการ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ระดับได้แก่ ระดับแรกเกี่ยวข้องกับส่วนของลูกค้า ระดับที่สองเกี่ยวข้องกับส่วนที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับลูกค้า ระดับที่สามเกี่ยวข้องกับส่วนการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจึงไม่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับลูกค้า ขณะที่ในแต่ละระดับนั้นจะมีวิธีการจัดการแตกต่างกันไป แผนผังงานบริการนี้จึงแสดงให้เห็นประเด็นที่อาจเกิดความบกพร่องของงานที่ชัดเจนและช่วยให้เข้าใจการเชื่อมโยงการบริการระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการอีกด้วยการวิจัยนี้จะนำแผนผังงานบริการ แผนผังการดำเนินการและแผนภูมิกระบวนการไหลร่วมกับแผนภูมิต้นไม้และการวิเคราะห์ด้วย 5 Whys เพื่อศึกษาหาสาเหตุของความสูญเสียที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นต่อไป

แผนภูมิต้นไม้ร่วมกับการวิเคราะห์ด้วย 5 Whys

Murugaiah, Benjamin, Marathamuthu and Muthaiyah (2010) กล่าวถึงแผนภูมิต้นไม้ (Tree diagram) ว่าเป็นการวิเคราะห์หาปัญหาที่แท้จริง ซึ่งอาจมาจากสาเหตุที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลาที่ยาวนาน โดยอาศัยการวิเคราะห์หาสาเหตุด้วย 5 Whys ซึ่งเป็นเครื่องมือที่นำมาใช้เพื่อแก้ไขรากเหง้าของปัญหาที่แท้จริง ทำให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาได้ในเชิงลึกจนเจอสาเหตุที่แท้จริงได้ เช่นเดียวกับ Dinulescu (2016) ได้กล่าวถึงแผนภูมิต้นไม้ว่าใช้สำหรับจำแนกประเภทของรายละเอียดให้เล็กลงไปเรื่อยๆ จนถึงสาเหตุรากเหง้า โดยการวิจัยนี้จะนำแผนภูมิต้นไม้ร่วมกับการวิเคราะห์ด้วย 5 Whys เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของความสูญเสียที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นในกระบวนการผลิตกาแฟสดและหาแนวทางการลดความสูญเสียที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นด้วยการวางแผนตามกระบวนการผลิตต่อไป

หลักการ Agile Manifesto และลีน

Stellman and Greene (2013) กล่าวว่า Agile Manifesto คือกระบวนการคิดแบบหนึ่งที่มีมุ่งเน้นการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ลีนเป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญของกระบวนการคิดแบบ Agile และความสูญเสีย (waste) ก็เป็นหนึ่งในกระบวนการคิดแบบลีนเช่นกัน

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้นำเอาความสูญเสียซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการคิดแบบลีนและ Agile เข้ามาใช้เพื่อให้เกิดการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่เร็วขึ้น

ระเบียบวิธีวิจัย

การเก็บและรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ผู้วิจัยได้ทำการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participation observation) โดยสังเกตการปฏิบัติงานตั้งแต่กิจกรรมแรกจนถึงกิจกรรมสุดท้ายในกระบวนการผลิตกาแฟสดร่วมกับการสังเกตการ



เคลื่อนไหวของมือซ้ายและมือขวาของผู้ปฏิบัติงาน โดยศึกษาการเคลื่อนไหวจากกล้องวงจรปิดแบบออนไลน์ (Online) เพื่อให้เห็นพฤติกรรมการเคลื่อนไหวและลักษณะการปฏิบัติงานจริง รวมถึงจับเวลาด้วยการใช้นาฬิกาจับเวลา (Stop watch) ในแต่ละกิจกรรม โดยใช้หลักการจับเวลาหน่วยเป็นนาที่ และจับโดยตรงแบบวิธีการจับซ้ำ (Repetitive timing) โดยเปิดตาราง Maytag ตามที่รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม (2562) ได้อ้างถึง เพื่อคำนวณหาจำนวนครั้งที่เหมาะสม (n) ซึ่งระยะเวลาของกิจกรรมในกระบวนการผลิตกาแฟสดสั้นกว่า 2 นาที ผู้วิจัยจึงจับเวลาเบื้องต้น 10 ครั้งแล้วหาค่าเฉลี่ย และกำหนดระดับความเชื่อมั่นของข้อมูลที่ร้อยละ 95 โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ ± 5 เมื่อคำนวณตามวิธีดังกล่าวจึงได้ค่า $R/\bar{X} = 0.2$ ดังนั้น เมื่อเทียบกับตารางของ Maytag (ตารางที่ 1) จึงควรจับเวลาโดยมีจำนวนครั้งที่นำเชื่อถือและเหมาะสมเท่ากับ 7 รอบ นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังเก็บข้อมูลด้วยการใช้ตลับเมตร โดยวัดระยะทางในการเคลื่อนย้ายหรือการเคลื่อนที่ของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงเก็บข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่มแบบกลุ่มขนาดเล็ก (Mini focus group) โดยมีผู้เข้าร่วมสนทนาที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตกาแฟสดจำนวน 5 คน ซึ่งผู้วิจัยตั้งคำถามแบบทำไม (การวิเคราะห์ด้วย 5 Whys) เพื่อค้นหาสาเหตุของความสูญเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นในกระบวนการผลิตกาแฟสด

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ผู้วิจัยได้เก็บและรวบรวมข้อมูลจากแนวคิดและทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตกาแฟสดร่วมกับการบันทึกผลการตรวจสอบมาตรฐานการผลิตกาแฟสดประจำปี 2562 และ 2563 ของธุรกิจร้านกาแฟสดแล็บบารี่ จังหวัดขอนแก่น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content analysis) ที่ได้จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการสนทนากลุ่ม ร่วมกับแผนผังงานบริการเพื่อวิเคราะห์ภาพรวมทั้งหมดของกิจกรรมหลักในกระบวนการผลิตกาแฟสด แผนภูมิกระบวนการไหลเพื่อวิเคราะห์ระยะทางและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของแต่ละกิจกรรม รวมถึงวิเคราะห์คุณค่ากิจกรรม ตั้งแต่กิจกรรมเพิ่มคุณค่า (VA) ซึ่งพิจารณาจากกิจกรรมที่ปฏิบัติแล้วก่อให้เกิดมูลค่าหรือเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน ขณะที่กิจกรรมไม่เพิ่มคุณค่าแต่มีความจำเป็นต้องทำ (NNVA) พิจารณาจากกิจกรรมที่ปฏิบัติแล้วไม่ก่อให้เกิดมูลค่าในการปฏิบัติงานแต่จำเป็นต้องทำ เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบหรือขั้นตอนการปฏิบัติในกระบวนการผลิตกาแฟสด ส่วนกิจกรรมไม่เพิ่มคุณค่า (NVA) พิจารณาจากกิจกรรมที่ปฏิบัติแล้วไม่ก่อให้เกิดมูลค่าในการปฏิบัติงานสามารถที่จะเลือกไม่ปฏิบัติหรือกำจัดออก โดยที่ไม่มีผลกระทบกับคุณภาพในกระบวนการผลิต นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังวิเคราะห์ข้อมูลด้วยผังการดำเนินการเพื่อวิเคราะห์การทำงานของมือซ้ายและมือขวาของผู้ปฏิบัติงานว่าปฏิบัติอย่างไร และสัมพันธ์กันอย่างไร รวมถึงวิเคราะห์ด้วยแผนภูมิต้นไม้ร่วมกับ 5 Whys เพื่อศึกษาสาเหตุของความสูญเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นในกระบวนการผลิต ตลอดจนวิเคราะห์ด้วยตัวแบบแสดงความสัมพันธ์ของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ถูกใช้ในกระบวนการผลิต โดยวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมออกแบบสเก็ตช์อัพ โปร (Sketch up Pro) เวอร์ชัน 2020 เพื่อให้เห็นภาพสามมิติที่ชัดเจนและสามารถกำหนดระยะการวางขนาดแผนผังที่แม่นยำ ทำให้แผนผังทั้งก่อนและหลังปรับปรุงที่มีความใกล้เคียงกับความจริงมากที่สุด เพื่อเสนอแนวทางการลดความสูญเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นด้วยการออกแบบผังตามกระบวนการผลิตต่อไป



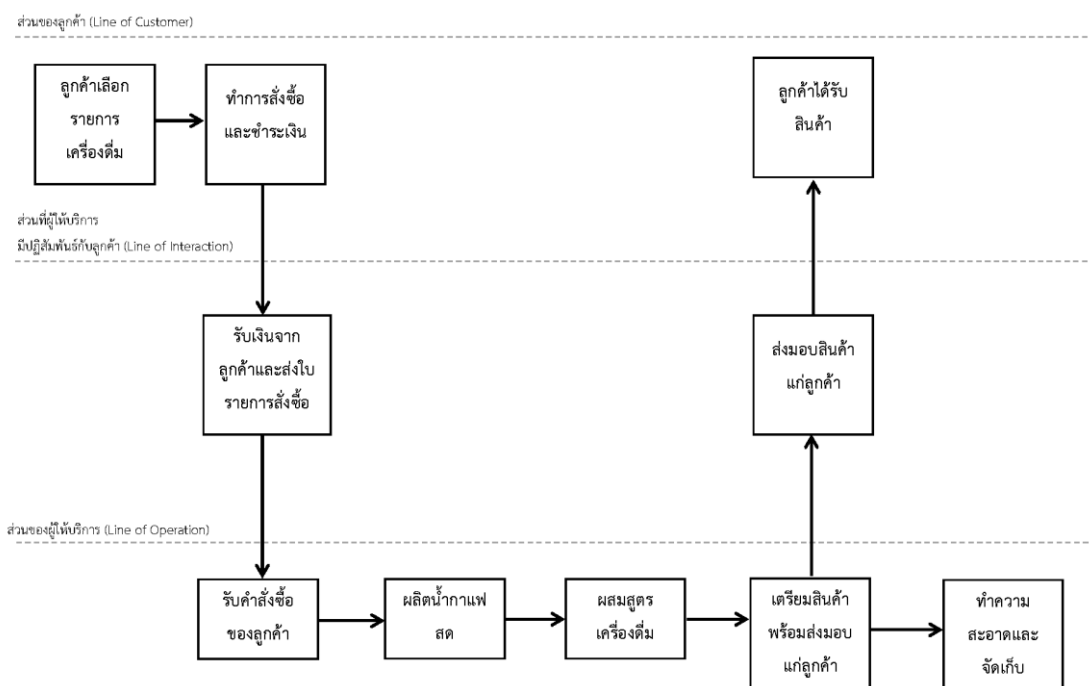
การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยใช้วิธีการตรวจสอบจากแหล่งบุคคล ผ่านการสนทนากลุ่มแบบกลุ่มขนาดเล็กและการสังเกตแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ในส่วนของข้อมูลกิจกรรมและการดำเนินงานมือซ้ายและมือขวาผู้วิจัยได้ใช้การตรวจสอบความน่าเชื่อถือด้วยวิธีการ ตรวจสอบแบบสามเส้าด้านข้อมูลโดยเก็บจากแหล่งเวลาที่ต่างกันโดยทำการเก็บข้อมูลในเดือนเมษายน พฤษภาคม และเดือนมิถุนายน ซึ่งการเก็บข้อมูลจากแหล่งเวลาคนละเวลานั้นให้ข้อมูลที่มีความสอดคล้องกัน

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาความสูญเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นในกระบวนการผลิต

เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมของกิจกรรมหลักในกระบวนการผลิตกาแฟสดด้วยแผนผังงานบริการ พบว่า ประกอบด้วยกิจกรรมหลักทั้งหมด 5 กิจกรรม ได้แก่กิจกรรมรับคำสั่งซื้อของลูกค้า กิจกรรมผลิตกาแฟสด กิจกรรมผสม สัตว์เครื่องดื่ม กิจกรรมเตรียมสินค้าพร้อมส่งมอบแก่ลูกค้าและกิจกรรมทำความสะอาดและจัดเก็บ (ตามภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 ภาพรวมของกิจกรรมหลักในกระบวนการผลิตกาแฟสด

จากภาพที่ 1 ข้างต้น เมื่อนำมาวิเคราะห์การไหลของกิจกรรมย่อยในกระบวนการผลิตกาแฟสด พบว่า กิจกรรมหลักที่ 1 ประกอบด้วยกิจกรรมย่อยทั้งหมด 2 กิจกรรม ส่วนกิจกรรมหลักที่ 2 ประกอบด้วยกิจกรรมย่อยทั้งหมด 17 กิจกรรม กิจกรรมหลักที่ 3 ประกอบด้วยกิจกรรมย่อยทั้งหมด 2 กิจกรรม กิจกรรมหลักที่ 4 ประกอบด้วยกิจกรรมย่อยทั้งหมด 6 กิจกรรมและกิจกรรมหลักที่ 5 ประกอบด้วยกิจกรรมย่อยทั้งหมด 6 กิจกรรม (ตารางที่ 2)



ตารางที่ 2 การไหลของกิจกรรมย่อยในกระบวนการผลิตกาแฟสดด้วยวิเคราะห์คุณค่ากิจกรรม VA, NNVA และ NVA
(ก่อนปรับปรุง)

ลำดับที่	กิจกรรมในกระบวนการผลิตกาแฟสด	คุณค่ากิจกรรม	สัญลักษณ์	เวลา (นาที)	ระยะทาง (เมตร)
รับคำสั่งซื้อของลูกค้า					
1	รับใบรายการจากจุดวางรายการคำสั่งซื้อ	NNVA	○⇒■D▽	0:02	
2	เดินกลับมาหน้าเครื่องชงกาแฟ	NVA	○⇒□D▽	0:04	0.9
ผลิตน้ำกาแฟสด				0:00	
1	ถอดด้ามชงออกจากหัวกรู๊ป	VA	●⇒□D▽	0:02	
2	เช็ดบักเก็ตด้วยผ้าสะอาด	VA	●⇒□D▽	0:05	
3	บดกาแฟใส่บักเก็ต	VA	●⇒□D▽	0:08	
4	เทมปีกาแฟ	VA	●⇒□D▽	0:08	
5	กดปุ่มพัดจ์น้ำล้างหัวกรู๊ป	VA	●⇒□D▽	0:01	
6	ขัดด้ามชงเข้ากับหัวกรู๊ป	VA	●⇒□D▽	0:02	
7	กดปุ่มคำสั่งปริมาณน้ำกาแฟ	VA	●⇒□D▽	0:01	
8	หยิบถ้วยตวง	VA	●⇒□D▽	0:02	
9	นำถ้วยตวงมารองน้ำกาแฟ	NVA	●⇒□D▽	0:03	0.2
10	รอน้ำกาแฟไหลลงมาจนได้ปริมาณ	NNVA	○⇒□D▽	0:21	
11	ย้ายถ้วยตวงจากหน้าเครื่องชงกาแฟไปยังโต๊ะชง	NVA	○⇒□■D▽	0:05	1.5
12	เดินกลับมาหน้าเครื่องชงกาแฟ	NVA	○⇒□D▽	0:05	1.5
13	ถอดด้ามชงที่มีกากกาแฟออกจากหัวกรู๊ป	VA	○⇒□D▽	0:02	
14	เคาะด้ามชงกับถังทิ้งกากกาแฟ	VA	●⇒□D▽	0:03	
15	กดปุ่มพัดจ์น้ำล้างบักเก็ต	VA	●⇒□D▽	0:04	
16	เช็ดบักเก็ตด้วยผ้าสะอาด	VA	●⇒□D▽	0:05	
17	ขัดด้ามชงเข้ากับหัวกรู๊ป	VA	●⇒□D▽	0:02	
ผสมสูตรเครื่องดื่ม				0:00	
1	เดินกลับมาที่โต๊ะชงเครื่องดื่ม	NVA	●⇒□D▽	0:06	1.5
2	ผสมเครื่องดื่มตามสูตร	VA	○⇒□D▽	0:15	
เตรียมสินค้าพร้อมส่งมอบแก่ลูกค้า				0:00	
1	เดินไปหยิบแก้วใสสำหรับใส่เครื่องดื่ม	NVA	●⇒□D▽	0:05	0.8



ลำดับที่	กิจกรรมในกระบวนการผลิตกาแฟสด	คุณค่ากิจกรรม	สัญลักษณ์	เวลา (นาที)	ระยะทาง (เมตร)
2	ตักน้ำแข็งใส่แก้ว	VA	○ → □ ▢ ▽	0:05	
3	เดินมาเทเครื่องดื่มที่ชงไว้แล้วใส่แก้ว	NVA	● → □ ▢ ▽	0:07	0.8
4	เดินกลับไปเติมน้ำแข็ง	NVA	○ → □ ▢ ▽	0:06	0.8
5	ปิดฝาแก้วเครื่องดื่ม	VA	● → □ ▢ ▽	0:03	
6	หยิบแก้วเครื่องดื่มเดินมาวางตรงจุดส่งเครื่องดื่ม	NVA	○ → □ ▢ ▽	0:06	1.8
ทำความสะอาดและจัดเก็บ				0:00	
1	เดินไปหยิบแก้วตวงและอุปกรณ์ที่ชงแล้ว	NVA	○ → □ ▢ ▽	0:06	1.9
2	หยิบแก้วตวงและอุปกรณ์ที่ชงแล้ว	VA	● → □ ▢ ▽	0:03	
3	เดินไปยังอ่างล้างจาน	NVA	○ → □ ▢ ▽	0:07	2.8
4	ล้างแก้วตวงและอุปกรณ์ชง	VA	● → □ ▢ ▽	0:10	
5	นำแก้วตวงที่ล้างแล้วไปเก็บบนชั้นบริเวณเครื่องชง	NVA	○ → □ ▢ ▽	0:10	5.9
6	นำอุปกรณ์ที่ล้างแล้วไปเก็บที่โต๊ะชง	NVA	○ → □ ▢ ▽	0:07	2.8
รวม				3:01	23.2

อย่างไรก็ตาม จากตารางที่ 2 พบว่าเมื่อวิเคราะห์คุณค่ากิจกรรมด้วยการจำแนกเป็น VA, NNVA และ NVA พบว่า กิจกรรม NVA มีทั้งหมด 13 กิจกรรม หรือคิดเป็นร้อยละ 39.4 ขณะที่กิจกรรม NNVA มีทั้งหมด 2 กิจกรรม หรือคิดเป็นร้อยละ 6.1 โดยกิจกรรมที่เป็น NVA ส่วนใหญ่เป็นความสูญเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นในกิจกรรมที่มีสัญลักษณ์ ➡

นอกจากนี้ เมื่อนำกิจกรรมย่อยในกระบวนการผลิตทั้งหมดมาวิเคราะห์ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้วยการคำนวณหาจำนวนครั้งที่เหมาะสมในการจับเวลาด้วยตาราง Maytag แล้วนั้น พบว่ากิจกรรมที่เป็น NVA ส่วนใหญ่เสียเวลาในการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นรวมแล้วถึง 1.17 นาทีต่อแก้ว ซึ่งเป็นความสูญเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นในกระบวนการผลิตกาแฟสด

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น เมื่อนำมาวิเคราะห์ระยะทางในการเคลื่อนที่ที่ทำให้สูญเสียเวลาในกระบวนการผลิตกาแฟสดพบว่าเกิดระยะทางในการเคลื่อนที่มากถึง 23.2 เมตร ส่งผลให้สูญเสียเวลาในกระบวนการผลิตกาแฟสดมากถึง 3.01 นาที

เมื่อวิเคราะห์การเคลื่อนไหวด้วยผังการดำเนินการของมือซ้ายและมือขวาของผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการผลิตกาแฟสด โดยเปรียบเทียบผลของการวัดระยะการใช้มือในการปฏิบัติงานระหว่างมือขวาและมือซ้ายพบว่าอัตราการใช้มือขวา ในผู้ที่ถนัดขวาจะมากกว่าอัตราการใช้มือซ้าย โดยต่างกัน 6.95 เมตรต่อการผลิตเครื่องดื่มเย็นประเภทกาแฟสด 1 แก้ว จากอัตราการผลิต เครื่องดื่มเย็นประเภทกาแฟสดมีจำนวนประมาณ 100 แก้วต่อ 1 วัน จะเท่ากับว่า



อัตราการใช้มือขวามือซ้ายต่างกัน 695 เมตรต่อวัน ส่งผลทำให้เกิดความไม่สมดุลในการทำงานมือทั้งสองข้างและความ
สูญเสียที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นในกระบวนการผลิตกาแฟสด (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ผังการดำเนินการของมือซ้ายและมือขวาของผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการผลิตกาแฟสด (ก่อนปรับปรุง)

ความหมาย	สัญลักษณ์	เสนอ มือซ้าย	มือขวา
การดำเนินการ	○	3	16
การเคลื่อนย้าย	⇒	4	2
การตรวจสอบ	□	0	0
ความล่าช้า	D	15	4
การจัดเก็บ	▽	0	0

กิจกรรม ลำดับที่	มือซ้าย	ระยะทาง เมตร	สัญลักษณ์	สัญลักษณ์	ระยะทาง เมตร	มือขวา
รับคำสั่งซื้อของลูกค้า						
1	ไม่มีการใช้งาน	0	○⇒□D▽	○⇒□D▽	0.7	เอื้อมหยิบใบ รายการสั่งซื้อ
ผลิตน้ำกาแฟสด						
1	ไม่มีการใช้งาน	0	○⇒□D▽	●⇒□D▽	0.5	ถอดด้ามชงจากหัว กรู๊ป
2	ย้ายด้ามชงมาจับแทน มือขวา	0.1	○⇒□D▽	●⇒□D▽	0.3	หยิบผ้ามา เช็ดบัคเก็ต
3	ถือด้ามชงมารองผง กาแฟ	0.2	●⇒□D▽	●⇒□D▽	0.4	ปิดกาแฟใส่บัคเก็ต
4	ถือด้ามชง	0	○⇒□D▽	●⇒□D▽	0.35	เทมปีกาแฟ
5	ถือด้ามชง	0	○⇒□D▽	●⇒□D▽	0.3	กดปุ่มพัดจ้น้ำล้าง หัวกรู๊ป
6	ไม่มีการใช้งาน	0	○⇒□D▽	○⇒□D▽	0.1	ย้ายด้ามชงมาจับ แทนมือซ้ายแล้วอัด ด้ามชงเข้ากับหัว กรู๊ป
7	ไม่มีการใช้งาน	0	○⇒□D▽	●⇒□D▽	0.35	กดปุ่มคำสั่ง ปริมาณน้ำกาแฟ



กิจกรรมลำดับที่	มือซ้าย	ระยะทาง เมตร	สัญลักษณ์	สัญลักษณ์	ระยะทาง เมตร	มือขวา
8	ไม่มีการใช้งาน	0	○⇒□■▽	●⇒□□▽	1	เอื้อมหยิบถ้วยตวง
9	ไม่มีการใช้งาน	0	○⇒□■▽	●⇒□□▽	1	ย้ายถ้วยตวงมารอง น้ำกาแฟ
10	หยิบถ้วยตวงไปวางที่ โต๊ะชง	0.3	○⇒□□▽	○⇒□■▽	0	ไม่มีการใช้งาน
11	ไม่มีการใช้งาน	0	○⇒□■▽	●⇒□□▽	0.5	ถอดด้ามชงจากหัว กรู๊ป
12	ไม่มีการใช้งาน	0	○⇒□■▽	●⇒□□▽	0.4	เคาะด้ามชงกับถัง ทิ้งกากกาแฟ
13	กดปุ่มพัดน้ำ ล้างบดกาแฟ	0.35	●⇒□□▽	○⇒□■▽	0	ถือด้ามชง
14	ย้ายด้ามชงมาจับแทน มือขวา	0.1	○⇒□□▽	●⇒□□▽	0.3	หยิบผ้ามา เช็ดบดกาแฟ
15	ไม่มีการใช้งาน	0	○⇒□■▽	●⇒□□▽	0.1	ย้ายด้ามชงมาจับ แทนมือซ้ายแล้วอัด ด้ามชงเข้ากับหัว กรู๊ป
ผสมสูตรเครื่องดื่ม						
1	จับแก้วตวงและอุปกรณ์	0	○⇒□■▽	●⇒□□▽	0.4	หยิบวัตถุดิบและคน เครื่องดื่ม
เตรียมสินค้าพร้อมส่งมอบแก่ลูกค้า						
1	ไม่มีการใช้งาน	0	○⇒□■▽	●⇒□□▽	0.3	หยิบแก้วใสสำหรับ ใส่เครื่องดื่ม
2	จับแก้วใส	0	○⇒□■▽	●⇒□□▽	0.4	เติมน้ำแข็งมาใส่ใน แก้วใส
3	จับแก้วใสที่มีน้ำแข็ง	0	○⇒□■▽	●⇒□□▽	0.5	หยิบแก้วตวงที่มี เครื่องดื่มมาเทใส่ แก้วใส
4	จับแก้วใสที่มีเครื่องดื่ม	0	○⇒□■▽	●⇒□□▽	0.4	เติมน้ำแข็งมาใส่ใน แก้วใสแล้วปิดฝา แก้ว

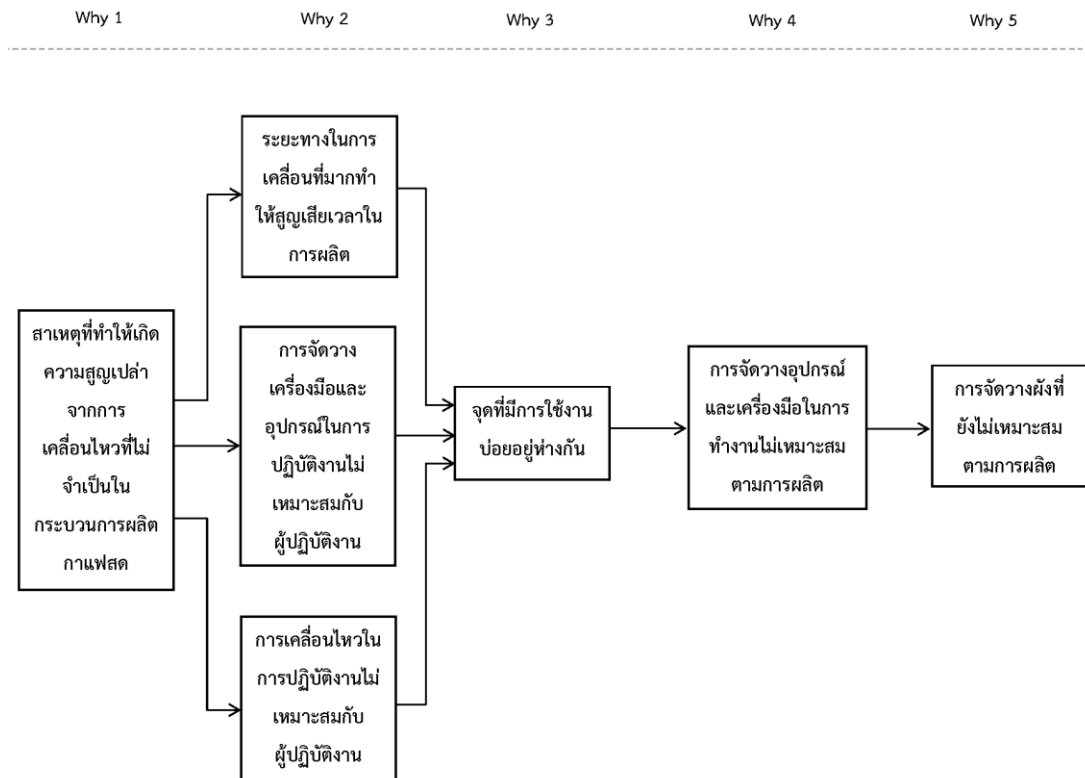


กิจกรรม ลำดับที่	มือซ้าย	ระยะทาง เมตร	สัญลักษณ์	สัญลักษณ์	ระยะทาง เมตร	มือขวา
5	ย้ายแก้วเครื่องดื่ม มาวางตรงจุดส่ง เครื่องดื่ม	0.3	○ → □ ▽	○ → □ ▽	0	ไม่มีการใช้งาน
ทำความสะอาดและจัดเก็บ						
1	หยิบแก้วตวงและ อุปกรณ์ที่ซิงแล้ว	0.3	● → □ ▽	● → □ ▽	0.3	หยิบแก้วตวงและ อุปกรณ์ที่ซิงแล้ว
2	ล้างแก้วตวงและ อุปกรณ์ซิง	0.4	● → □ ▽	● → □ ▽	0.4	ล้างแก้วตวงและ อุปกรณ์ซิง
3	ถือแก้วตวงที่ล้างแล้ว	0.5	○ → □ ▽	○ → □ ▽	0.5	ถือแก้วตวงที่ล้าง แล้ว
4	ถืออุปกรณ์ที่ล้างแล้ว	0.5	○ → □ ▽	○ → □ ▽	0.5	ถืออุปกรณ์ที่ล้าง แล้ว
รวม		3.05			10	

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น เมื่อนำมาศึกษาความสูญเสียเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นในกระบวนการผลิตกาแฟสด พบว่าเมื่อพิจารณาจากกิจกรรมที่เป็นความสูญเสียเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นหรือกิจกรรมไม่เพิ่มคุณค่า ซึ่งแสดงด้วยสัญลักษณ์  ในตารางที่ 2 และ 3 จึงนำมาแสดงเป็นไดอะแกรมการไหลเพื่อให้เห็นทิศทางการเคลื่อนไหวของพนักงานและแสดงความเชื่อมโยงของการใช้อุปกรณ์กับมือขวาและมือซ้าย

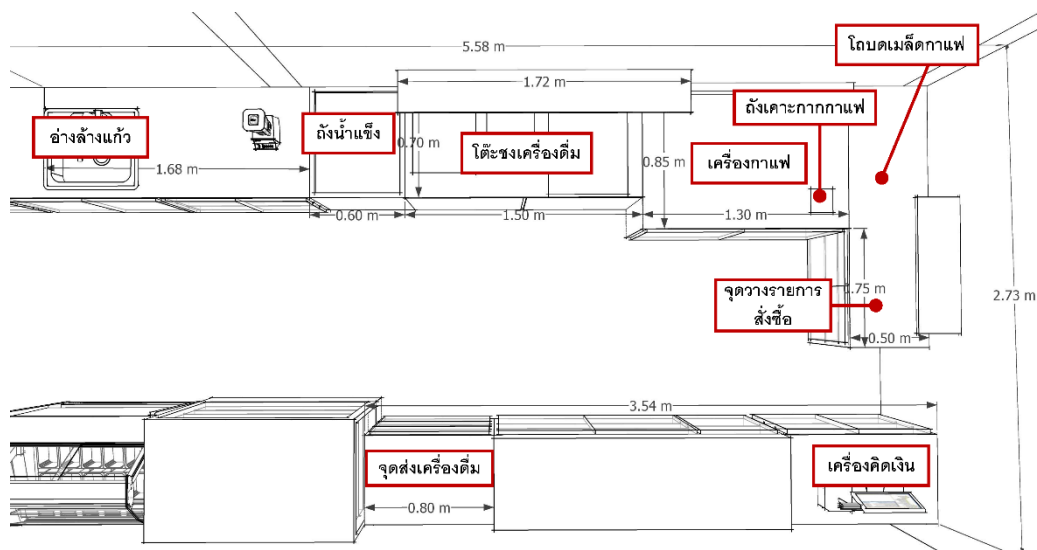
ผลการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความสูญเสียเปล่าจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นตามกระบวนการผลิต

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยจึงทำการสนทนากลุ่มและตั้งคำถามแบบการวิเคราะห์ด้วย 5 Whys ร่วมกับแผนผังต้นไม้ นำมาวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความสูญเสียเปล่าจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นในกระบวนการผลิตกาแฟสด (ภาพที่ 2) พบสาเหตุ 3 สาเหตุ ได้แก่ 1) ระยะทางในการเคลื่อนที่มากทำให้สูญเสียเวลาในการผลิต 2) การจัดวางเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน (ภาพที่ 3) และ 3) การเคลื่อนไหวในการปฏิบัติงานไม่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน (ภาพที่ 4)

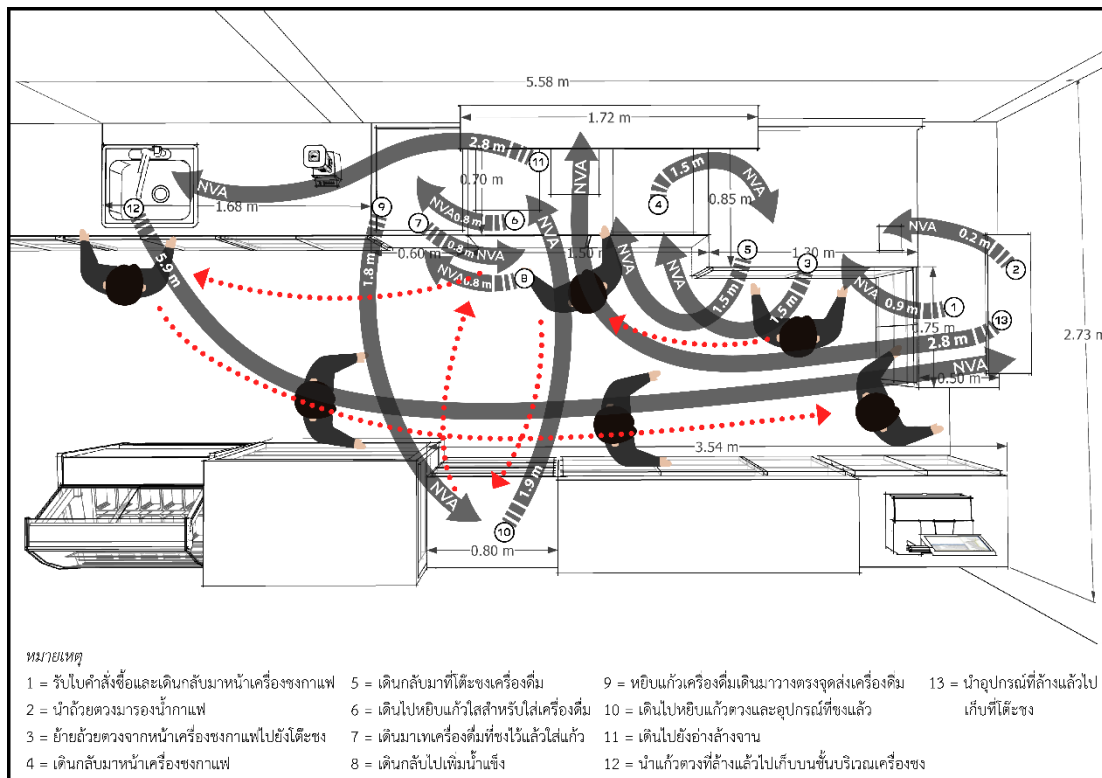


ภาพที่ 2 การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความสับสนจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นในกระบวนการผลิตกาแฟสดด้วย

แผนผังต้นไม้และการวิเคราะห์ด้วย 5 Whys



ภาพที่ 3 ระยะทางในการเคลื่อนที่และตำแหน่งอุปกรณ์ในกระบวนการผลิตกาแฟสด (ก่อนปรับปรุง)



ภาพที่ 4 ความสูญเสียเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นในกระบวนการผลิตกาแฟสด (ก่อนปรับปรุง)

ผลการเสนอแนวทางการลดความสูญเสียเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นด้วยการวางผังตามกระบวนการผลิต

ผลจากการวิเคราะห์สาเหตุข้างต้น ผู้วิจัยจึงนำมาเสนอแนวทางการลดความสูญเสียเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นด้วยการออกแบบผังตามกระบวนการผลิต ดังนี้

แนวทางที่ 1 การออกแบบผังด้วยการลดระยะทางในการเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น

ผลจากสาเหตุระยะทางในการเคลื่อนย้ายมากเกินไปจนมีความจำเป็นผู้วิจัยจึงเสนอการจัดวางผังตามกระบวนการผลิตที่เหมาะสมเพื่อลดความสูญเสียเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น โดยเสนอให้ออกแบบผังด้วยการลดระยะทางในการเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น ซึ่งวิเคราะห์จากคุณค่ากิจกรรม VA, NNVA และ NVA จากการไหลของกิจกรรมในกระบวนการผลิตกาแฟสด พบว่าสามารถลดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสูญเสียเปล่า (NVA) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น ส่งผลทำให้สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้จาก 3.01 นาที เป็น 2.15 นาที และสามารถลดระยะทางได้จาก 23.2 เมตร เป็น 12.06 เมตร (ตามตารางที่ 4)



ตารางที่ 4 การไหลของกิจกรรมย่อยในกระบวนการผลิตกาแฟสดด้วยวิเคราะห์คุณค่ากิจกรรม VA, NNVA และ NVA (หลังปรับปรุง)

ลำดับที่	กิจกรรมในกระบวนการผลิตกาแฟสด	คุณค่ากิจกรรม	สัญลักษณ์	เวลา (นาท)	ระยะทาง (เมตร)
รับคำสั่งซื้อของลูกค้า					
1	รับใบรายการจากจุดวางรายการคำสั่งซื้อ	NNVA	○ ➡ ■ D ▽	0.02	0.96
2	เดินกลับมาหน้าเครื่องชงกาแฟ	NVA	○ ➡ □ D ▽	0.01	
ผลิตน้ำกาแฟสด					
1	ถอดด้ามชงออกจากหัวกรู๊ป	VA	● ➡ □ D ▽	0.02	0.2
2	เช็ดบักเก็ตด้วยผ้าสะอาด	VA	● ➡ □ D ▽	0.05	
3	ปิดกาแฟใส่บักเก็ต	VA	● ➡ □ D ▽	0.08	
4	แทมปีกาแฟ	VA	● ➡ □ D ▽	0.08	
5	กดปุ่มพัคจ์น้ำล้างหัวกรู๊ป	VA	● ➡ □ D ▽	0.01	
6	ขัดด้ามชงเข้ากับหัวกรู๊ป	VA	● ➡ □ D ▽	0.02	
7	กดปุ่มคำสั่งปริมาณน้ำกาแฟ	VA	● ➡ □ D ▽	0.01	
8	หยิบถ้วยตวง	VA	● ➡ □ D ▽	0.02	
9	นำถ้วยตวงมารองน้ำกาแฟ	NVA	○ ➡ □ D ▽	0.01	
10	รอน้ำกาแฟไหลลงมาจนได้ปริมาณ	NNVA	○ ➡ □ ■ D ▽	0.21	
11	ย้ายถ้วยตวงจากหน้าเครื่องชงกาแฟไปยังโต๊ะชง	NVA	○ ➡ □ D ▽	0.02	
12	เดินกลับมาหน้าเครื่องชงกาแฟ	NVA	○ ➡ □ D ▽	0.02	
13	ถอดด้ามชงที่มีกากกาแฟออกจากหัวกรู๊ป	VA	● ➡ □ D ▽	0.02	
14	เคาะด้ามชงกับถังทิ้งกากกาแฟ	VA	● ➡ □ D ▽	0.03	
15	กดปุ่มพัคจ์น้ำล้างบักเก็ต	VA	● ➡ □ D ▽	0.04	
16	เช็ดบักเก็ตด้วยผ้าสะอาด	VA	● ➡ □ D ▽	0.05	
17	ขัดด้ามชงเข้ากับหัวกรู๊ป	VA	● ➡ □ D ▽	0.02	
ผสมสูตรเครื่องดื่ม					
1	เดินกลับมาที่โต๊ะชงเครื่องดื่ม	NVA	○ ➡ □ D ▽	0.02	1.1
2	ผสมเครื่องดื่มตามสูตร	VA	● ➡ □ D ▽	0.15	
เตรียมสินค้าพร้อมส่งมอบแก่ลูกค้า					
1	เดินไปหยิบแก้วใสสำหรับใส่เครื่องดื่ม	NVA	○ ➡ □ D ▽	0.03	0.8
2	ตักน้ำแข็งใส่แก้ว	VA	● ➡ □ D ▽	0.05	
3	เดินมาเทเครื่องดื่มที่ชงไว้แล้วใส่แก้ว	NVA	○ ➡ □ D ▽	0.05	

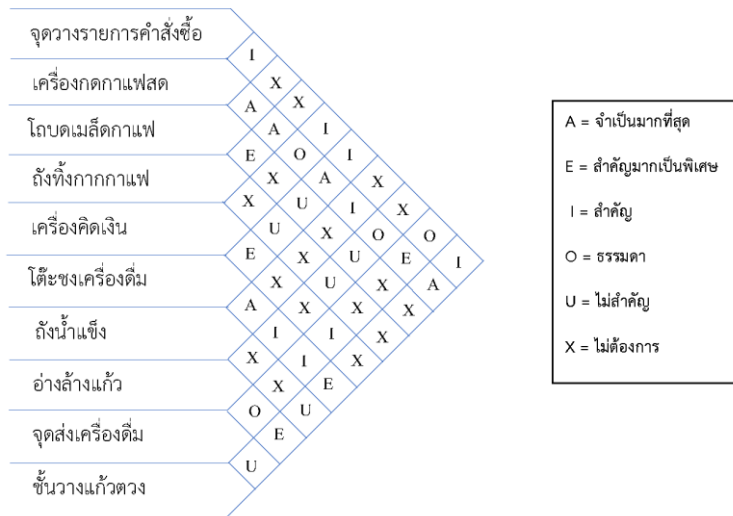


ลำดับที่	กิจกรรมในกระบวนการผลิตกาแฟสด	คุณค่ากิจกรรม	สัญลักษณ์	เวลา (นาทีก)	ระยะทาง (เมตร)
4	เดินกลับไปเพิ่มน้ำแข็ง	NVA	○ → □ ▢ ▽	0.03	0.8
5	ปิดฝาแก้วเครื่องดื่ม	VA	● → □ ▢ ▽	0.03	
6	หยิบแก้วเครื่องดื่มเดินมาวางตรงจุดส่งเครื่องดื่ม	NVA	○ → □ ▢ ▽	0.02	1.5
ทำความสะอาดและจัดเก็บ					
1	เดินไปหยิบแก้วตวงและอุปกรณ์ที่ซิงแล้ว	NVA	○ → □ ▢ ▽	0.03	1.5
2	หยิบแก้วตวงและอุปกรณ์ที่ซิงแล้ว	VA	● → □ ▢ ▽	0.03	
3	เดินไปยังอ่างล้างจาน	NVA	○ → □ ▢ ▽	0.01	1
4	ล้างแก้วตวงและอุปกรณ์ซิง	VA	● → □ ▢ ▽	0.1	
5	นำแก้วตวงที่ล้างแล้วไปเก็บบนชั้นบริเวณเครื่องซิง	NVA	○ → □ ▢ ▽	0	0.2
6	นำอุปกรณ์ที่ล้างแล้วไปเก็บที่โต๊ะซิง	NVA	○ → □ ▢ ▽	0.01	1
รวม				2.15	12.06

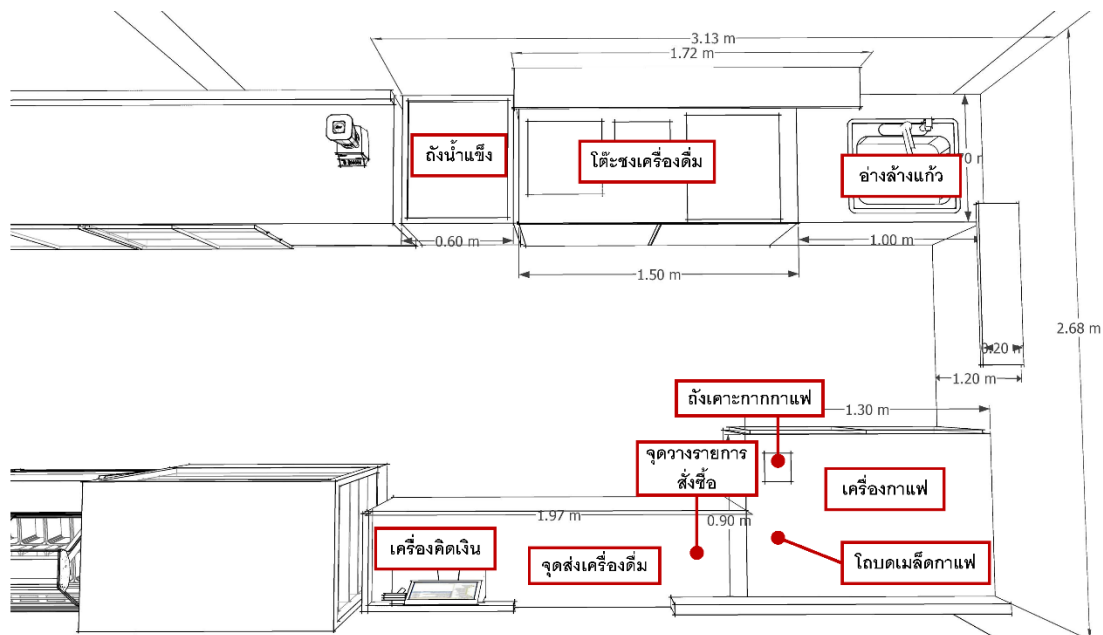
หมายเหตุ * เวลาดังกล่าวเป็นการคาดการณ์โดยอ้างอิงจากระบวนการผลิตเดิมเทียบกับระยะทางใหม่ที่สั้นลง

แนวทางที่ 2 การออกแบบผังด้วยการจัดวางเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามระยะทางในการเคลื่อนที่ที่จำเป็น

ผลจากสาเหตุของการจัดวางเครื่องมือและอุปกรณ์มีระยะทางในการเคลื่อนที่มากเกินไปจนความจำเป็นผู้วิจัยจึงเสนอการจัดวางผังตามกระบวนการผลิตที่เหมาะสมเพื่อลดความสูญเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวกที่ไม่จำเป็นโดยเสนอให้ออกแบบผังด้วยการจัดวางเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามระยะทางในการเคลื่อนที่ที่จำเป็น ซึ่งพิจารณาจากตัวแบบแสดงความสัมพันธ์ของการจัดวางเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิตกาแฟสด (ภาพที่ 5) พบว่าสามารถจัดวางเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามระยะทางในการเคลื่อนที่ ส่งผลทำให้สามารถลดระยะทางในการเคลื่อนที่ที่ไม่จำเป็นได้ต่อไป (ภาพที่ 6)



ภาพที่ 5 การวางแผนเพื่อจัดวางเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามระยะทางในการเคลื่อนที่ในกระบวนการผลิตกาแฟสด



ภาพที่ 6 การออกแบบผังด้วยการจัดวางเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามระยะทางในการเคลื่อนที่ที่จำเป็น (หลังปรับปรุง)

แนวทางที่ 3 การออกแบบผังด้วยการปรับสมดุลในการปฏิบัติงานระหว่างมือซ้ายและมือขวาเพื่อลดการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น

ผลจากสาเหตุของอัตราการใช้มือขวามากกว่ามือซ้าย ส่งผลให้เกิดความไม่สมดุลในการใช้งานระหว่างมือซ้ายและมือขวา (ตามตารางที่ 3 ข้างต้น) ผู้วิจัยจึงเสนอการออกแบบผังด้วยการปรับสมดุลในการปฏิบัติงาน



ระหว่างมือซ้ายและมือขวาเพื่อการลดการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น (ตามตารางที่ 5) โดยวิเคราะห์ตามทิศทางการเคลื่อนไหวระหว่างมือซ้ายและมือขวาเพื่อลดระยะทางในการเคลื่อนไหวที่ทำให้สูญเสียเวลาในกระบวนการผลิตกาแฟสด พบว่าเมื่อออกแบบผังให้มีทิศทางการหมุนตัวของผู้ปฏิบัติงานจะทำให้การใช้งานของมือซ้ายเพิ่มมากขึ้น ส่งผลทำให้สามารถลดการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นของการใช้งานมือขวา ทำให้สามารถลดระยะทางในการเคลื่อนย้ายได้จาก 10 เมตร เป็น 8 เมตร ขณะที่ความต่างของอัตราการใช้มือซ้ายและมือขวาลดระยะทางลงจาก 6.95 เมตร เหลือเพียง 3.85 เมตรต่อการผลิตกาแฟสด 1 แก้ว ดังนั้น จึงทำให้สามารถปรับสมดุลในการปฏิบัติงานระหว่างมือซ้ายและมือขวา ส่งผลทำให้สามารถลดความสูญเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นได้ต่อไป (ภาพที่ 7)

ตารางที่ 5 ผังการดำเนินการของมือซ้ายและมือขวาของผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการผลิตกาแฟสด (หลังปรับปรุง)

ความหมาย		สัญลักษณ์	เซนอ		
				มือซ้าย	มือขวา
การดำเนินการ		○		6	16
การเคลื่อนย้าย		➡		5	2
การตรวจสอบ		□		0	0
ความล่าช้า		D		16	8
การจัดเก็บ		▽		0	0

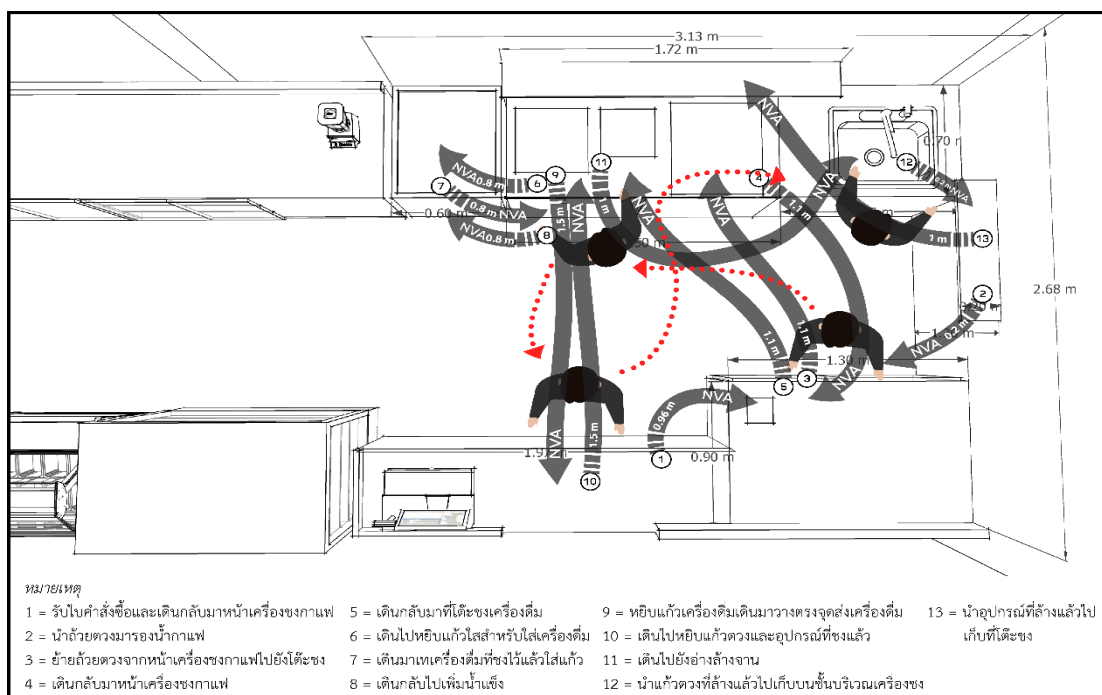
กิจกรรมลำดับที่	มือซ้าย	ระยะทางเมตร	สัญลักษณ์	สัญลักษณ์	ระยะทางเมตร	มือขวา
รับคำสั่งซื้อของลูกค้า						
1	ไม่มีการใช้งาน	0	○➡□D▽○➡□D▽	0.7		เชื่อมหยิบใบรายการสั่งซื้อ
ผลิตน้ำกาแฟสด						
1	ไม่มีการใช้งาน	0	○➡□D▽●➡□D▽	0.5		ถอดด้ามชงจากหัวกรู๊ป
2	ย้ายด้ามชงมาจับแทนมือขวา	0.1	○➡□D▽●➡□D▽	0.3		หยิบผ้ามาเช็ดบัคเก็ต
3	ถือด้ามชงมารองผงกาแฟ	0.2	●➡□D▽●➡□D▽	0.4		ปิดกาแฟใส่บัคเก็ต
4	ถือด้ามชง	0	○➡□D▽●➡□D▽	0.35		เทมปีกาแฟ
5	ถือด้ามชง	0	○➡□D▽●➡□D▽	0.3		กดปุ่มพัดจันน้ำล้างหัวกรู๊ป
6	ย้ายด้ามชงมาจับแทน	0.1	●➡□D▽○➡□D▽	0		ไม่มีการใช้งาน



กิจกรรมลำดับที่	มือซ้าย	ระยะทาง เมตร	สัญลักษณ์	สัญลักษณ์	ระยะทาง เมตร	มือขวา
	มือซ้ายแล้วอัดด้ามขงเข้ากับหัวกรุป					
7	ไม่มีการใช้งาน	0	○⇨□■▽●⇨□□▽	0.35	กดปุ่มคำสั่งปริมาณน้ำกาแฟ	
8	เอื้อมหยิบถ้วยตวง	0.5	○➡□□▽○⇨□■▽	0	ไม่มีการใช้งาน	
9	ย้ายถ้วยตวงมารองน้ำกาแฟ	0.5	○➡□□▽○⇨□■▽	0	ไม่มีการใช้งาน	
10	ไม่มีการใช้งาน	0	○⇨□■▽○➡□□▽	0.3	หยิบถ้วยตวงไปวางที่โต๊ะขง	
11	ไม่มีการใช้งาน	0	○⇨□■▽●⇨□□▽	0.5	ถอดด้ามขงจากหัวกรุป	
12	ไม่มีการใช้งาน	0	○⇨□■▽●⇨□□▽	0.4	เคาะด้ามขงกับถังทิ้งกากกาแฟ	
13	กดปุ่มพัดจันน้ำล้างบักเก็ต	0.35	●⇨□□▽○⇨□■▽	0	ถือด้ามขง	
14	ย้ายด้ามขงมาจับแทนมือขวา	0.1	○➡□□▽●⇨□□▽	0.3	หยิบผ้ามาเช็ดบักเก็ต	
15	ไม่มีการใช้งาน	0	○⇨□■▽●⇨□□▽	0.1	ย้ายด้ามขงมาจับแทนมือซ้ายแล้วอัดด้ามขงเข้ากับหัวกรุป	
ผสมสูตรเครื่องดื่ม						
1	จับแก้วตวงและอุปกรณ์	0	○⇨□■▽●⇨□□▽	0.4	หยิบวัตถุดิบและคนเครื่องดื่ม	
เตรียมสินค้าพร้อมส่งมอบแก่ลูกค้า						
1	หยิบแก้วใสสำหรับใส่เครื่องดื่ม	0.3	●⇨□□▽○⇨□■▽	0	ไม่มีการใช้งาน	
2	จับแก้วใส	0	○⇨□■▽●⇨□□▽	0.4	ตักน้ำแข็งมาใส่ในแก้วใส	
3	จับแก้วใสที่มีน้ำแข็ง	0	○⇨□■▽●⇨□□▽	0.5	หยิบแก้วตวงที่มีเครื่องดื่มมาเทใส่แก้วใส	
4	จับแก้วใสที่มีเครื่องดื่ม	0	○⇨□■▽●⇨□□▽	0.4	ตักน้ำแข็งมาใส่ในแก้วใส	



กิจกรรมลำดับที่	มือซ้าย	ระยะทาง เมตร	สัญลักษณ์	สัญลักษณ์	ระยะทาง เมตร	มือขวา
5	ย้ายแก้วเครื่องดื่มเดินมาวางตรงจุดส่งเครื่องดื่ม	0.3	○→□D▽○→□D▽	○→□D▽○→□D▽	0	แล้วปิดฝาแก้ว ไม่มีการใช้งาน
ทำความสะอาดและจัดเก็บ						
1	หยิบแก้วตวงและอุปกรณ์ที่ซิงแล้ว	0.3	●→□D▽●→□D▽	●→□D▽●→□D▽	0.3	หยิบแก้วตวงและ อุปกรณ์ที่ซิงแล้ว
2	ล้างแก้วตวงและอุปกรณ์ซิง	0.4	●→□D▽●→□D▽	●→□D▽●→□D▽	0.4	ล้างแก้วตวงและ อุปกรณ์ซิง
3	ถือแก้วตวงที่ล้างแล้ว	0.5	○→□D▽○→□D▽	○→□D▽○→□D▽	0.5	ถือแก้วตวงที่ล้างแล้ว
4	ถืออุปกรณ์ที่ล้างแล้ว	0.5	○→□D▽○→□D▽	○→□D▽○→□D▽	0.5	ถืออุปกรณ์ที่ล้างแล้ว
รวม		4.15			8	



ภาพที่ 7 การออกแบบผังด้วยการปรับสมดุลในการปฏิบัติงานระหว่างมือซ้ายและมือขวาเพื่อลดการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น (หลังปรับปรุง)



อภิปรายผล

จากการวิจัยพบว่า การวางแผนตามกระบวนการผลิตสามารถลดความสูญเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นได้ โดยสามารถลดระยะทางในการเคลื่อนที่ที่ทำให้สูญเสียเวลาในการผลิต สอดคล้องกับ Putri and Dona (2019) ที่ได้ยืนยันว่าการจัดวางผังสามารถช่วยลดความสูญเปล่าจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นในกระบวนการผลิต โดยต้องปรับผังเพื่อให้ลดระยะทางในการเคลื่อนที่ให้สั้นลง เช่นเดียวกับ Kovács (2019) ที่ได้อ้างว่าการปรับปรุงผังทำให้สามารถลดระยะทางในกระบวนการผลิตได้ ส่งผลทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ ขณะที่ Åberg (2019) ได้ยืนยันว่าการออกแบบและปรับปรุงผังตามกระบวนการผลิตใหม่สามารถลดความสูญเปล่าที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้ ในส่วนของ Sundin, Björkman, Eklund, Eklund and Engkvist (2011) มีการยืนยันว่าการนำเอากลดความสูญเปล่าซึ่งเป็นหนึ่งในกระบวนการคิดแบบลีนเข้ามาใช้เพื่อลดการสูญเปล่าที่ไม่จำเป็นในกระบวนการทำงานของศูนย์รีไซเคิลนั้นส่งผลให้เกิดการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการได้รวดเร็วขึ้นและยังสามารถรับบริการได้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้เสนอแนวทางการลดความสูญเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น โดยเสนอให้วางแผนตามกระบวนการผลิตเพื่อจัดวางเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามระยะทางในการเคลื่อนที่ในกระบวนการผลิตโดยนำตัวแบบแสดงความสัมพันธ์มาช่วยวิเคราะห์ในการออกแบบผัง เพื่อให้ได้ความชัดเจนและความแม่นยำในการตัดสินใจวางแผน สอดคล้องกับ Nittaya Ngampak and Busaba Phruksaphanrat (2010) ที่ได้นำตัวแบบแสดงความสัมพันธ์มาช่วยวิเคราะห์ผังการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงสุภัทพงษ์ สนธูทา และปณัฏพร เรืองเชิงชุม, (2563) ที่ได้กล่าวถึง การลดความสูญเปล่า นั้น มีความสำคัญอย่างมากในภาคธุรกิจ ช่วยให้ลดระยะเวลาที่สูญเปล่าในการทำงานและยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพทำให้ธุรกิจมีผลกำไรเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

ผลจากการศึกษาความสูญเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นในกระบวนการผลิต พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีการเคลื่อนไหวร่างกายในกระบวนการผลิตเป็นระยะทางที่มากกว่าที่ควรจะเป็น ส่งผลให้เกิดการผลิตที่ล่าช้ากว่ามาตรฐาน และผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพจากความเหนื่อยล้าจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น เมื่อทำการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความสูญเปล่าจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นในกระบวนการผลิตพบว่า เกิดการสูญเปล่าขึ้นเนื่องจากการวางแผนตามกระบวนการผลิตและจัดวางอุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสม ผู้วิจัยจึงเสนอแนวทางการลดความสูญเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นด้วยการวางแผนตามกระบวนการผลิต ตั้งแต่แนวทางการวางแผนเพื่อจัดวางเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามระยะทางในการเคลื่อนที่ในกระบวนการผลิตกาแฟสด แนวทางการวางแผนเพื่อลดระยะทางในการเคลื่อนที่ที่ทำให้สูญเสียเวลาในกระบวนการผลิต และการออกแบบผังด้วยการปรับสมดุลในการปฏิบัติงานระหว่างมือซ้ายและมือขวาเพื่อลดการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น คาดการณ์ได้ว่าสามารถลดระยะทางได้จาก 23.2 เมตร เป็น 12.06 เมตร ส่งผลทำให้สามารถลดระยะเวลาได้จาก 3.01 นาที เป็น 2.15 นาทีเมื่อพิจารณาจากข้อมูลสถิติภูมิ ปริมาณการขายกาแฟสดอยู่ที่ประมาณ 100 แก้วต่อวันดังนั้นจะเท่ากับลดระยะทางลงไป 1,114 เมตรต่อวัน และลดระยะเวลาการผลิตที่ไม่จำเป็นลงได้ถึง 76.40 นาทีต่อวัน หากคำนวณจาก



การผลิตแก้วละ 2.15 นาทีจะส่งผลให้ ผลิตเพิ่มได้มากขึ้นจากเดิมประมาณ 35 แก้วต่อวันคิดจากราคาเครื่องเดิมแก้วละ 60 บาทนับเป็นมูลค่าต่อวันประมาณ 2,100 บาท และรายเดือนจะมีรายได้มากขึ้นถึง 63,000 บาท นอกจากจะช่วยให้การผลิตเร็วขึ้นแล้วระยะทางที่สั้นลงยังทำให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นทำให้ลดอัตราค่าจ้างคนที่สิ้นเปลืองลงได้อีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้บริหารควรคำนึงถึงกระบวนการการผลิตและความสัมพันธ์ของตำแหน่งอุปกรณ์ที่จะใช้งานก่อนทำการติดตั้งจัดวางอุปกรณ์ต่างๆ นอกจากนี้ผู้บริหารควรมีการตรวจสอบความเหมาะสมของการจัดวางอุปกรณ์และเครื่องมือในการผลิตว่าอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ง่ายต่อการใช้งานอยู่เสมอ
2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาการเคลื่อนไหว (Motion study) เพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้เกิดการเคลื่อนไหวน้อยที่สุดและเหมาะสมตามหลักการยศาสตร์ ซึ่งเป็นศาสตร์ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคนกับงาน นอกจากนี้ควรศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานด้วยหลักการมองเห็น (Visual Workplace) เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและช่วยควบคุมการทำงานจัดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน

รายการอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). *ธุรกิจผลิตกาแฟ บทวิเคราะห์ธุรกิจ ประจำเดือน มกราคม 2562*. สืบค้นเมื่อ 22 พฤษภาคม 2563. จาก https://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2562/T26/T26_201901.pdf
- ฝ่ายบริหารห้างหุ้นส่วนจำกัดโดมอนด์กรุ๊ป999. (2563). *บันทึกการตรวจสอบมาตรฐานสาขาร้านค้ากาแฟสดของห้างหุ้นส่วนจำกัดโดมอนด์กรุ๊ป999 ประจำปี พ.ศ. 2562 ถึง พ.ศ. 2563*
- รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม. (2552). *การศึกษางานอุตสาหกรรม* (พิมพ์ครั้งที่1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท็อป.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2561). *ธุรกิจร้านค้ากาแฟบริหารอย่างไรให้รุ่ง*. สืบค้นเมื่อ 22 พฤษภาคม พ.ศ.2563. จาก <https://kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEAnalysis/Documents/Coffee-Shop-Management.pdf>
- สุภัทรพงษ์ สนอุทา และปณิทัพร เรืองเชิงชุม . (2563). *การลดความสูญเสียที่เกิดจากความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงินด้วยการประยุกต์ใช้แนวคิดห่วงโซ่อุปทาน 4.0*. *วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 9(1), 38-54.
- Åberg, H. (2019). *Layout Redesign and Automation for a Lean Packing Process in a Distribution Center*. (Master's thesis). Lund University, M.Sc. in industrial Engineering and management, Department of Industrial Management and Logistics,
- Andrea, C. (2012). *Lean organization: from the tools of the Toyota Production System to lean office*. Springer Science & Business Media: Springer-verlag italia.



- Carlo, F. D., Arleo, M. A., Borgia, O., & Tucci, M. (2013). Layout design for a low capacity manufacturing line: a case study. *International Journal of Engineering Business Management*, 5(special issue), 1-10.
- Dinulescu, R. (2016). Analyzing the Romanian Healthcare Bureaucracy Using a Tree Diagram. *Ovidius University Annals, Economic Sciences Series*, 16(1), 158-162.
- Goel, P. & Kleiner, B. (2015). Achieving Excellence in Lean Manufacturing. *Franklin Business & Law Journal*, 2015(1), 110-118.
- Heizer, J., Render, B. & Munson, C. (2017). *Principles of Operations management: Sustainability and Supply Chain Management*, 10th ed. New York: Pearson.
- Kitriastika, V., Tanaya, P. I., & Indrayadi, Y. (2013). A Redesign Layout to Increase Productivity of a Company. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 12(1), 83-95.
- Kovács, G. (2019). Layout design for efficiency improvement and cost reduction. *Bulletin of the Polish Academy of Sciences Technical Sciences*, 67(3), 547-555.
- Murugaiah, U., Benjamin, S. J., Marathamuthu, M. S., & Muthaiyah, S. (2010). Scrap loss reduction using the 5 whys analysis. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 27(5), 527-540.
- Nittaya Ngampak & Busaba Phruksaphanrat (2010). Cellular manufacturing layout design and selection: A case study of electronic manufacturing service plant. In *World Congress on Engineering 2012. July 4-6, 2012*. London, UK. (Vol. 2189, pp. 1182-1187). International Association of Engineers.
- Patel, D., Ranpuria, H., Shah, J. & Fournier, J. (2013). *The Book of Value Stream Maps I*. Mason: The Evsm Group.
- Putri, N.T., & Dona, L.S. (2019). Application of lean manufacturing concept for redesigning facilities layout in Indonesian home-food industry: A case study. *The TQM Journal*, 31(5), 815-830.
- Sabet, E., Adams, E., & Yazdani, B. (2016). Quality management in heavy duty manufacturing industry: TQM vs. Six Sigma. *Total Quality Management & Business Excellence*, 27(1-2), 215-225.
- Sobrinho, D. R. D., Holubek, R., Kostal, P., & Ruzarovsky R. (2014). Layout redesign and material flow analysis Fat a flexible assembly cell supported by the use of simulation. *Applied Mechanics and Materials*. (Vol. 693, pp. 22-29).
- Stellman, A. & Greene, J. (2013), *Learning Agile: Understanding Scrum, XP, Lean, and Kanban*, 1st ed. California: O'Reilly Media, Inc.
- Sundin, E., Björkman, M., Eklund, M., Eklund, J., & Engkvist, I. L. (2011). Improving the layout of recycling centres by use of lean production principles. *Waste Management*, 31(6), 1121-1132.
- Wang, L. (2011). Combining facility layout redesign and dynamic routing for job-shop assembly operations. In *IEEE International Symposium on Assembly and Manufacturing (ISAM)*, (pp. 1-6). Tampere, Finland.



ปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อเตรียมพร้อมสู่วัยเกษียณ ของพนักงานเทศบาลแม่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

Factors Affecting Personal Financial Planning to Prepare for Retirement of Maeka Municipality Employees, Muang District, Phayao Province

สมคิด ยาเคน

Somkid Yakean

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

School of Management and Information Sciences, University of Phayao

E-mail : audyken@gmail.com

Received : 10 มิถุนายน 2563

Revised : 15 กันยายน 2563

Accepted : 26 ตุลาคม 2563

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล และเพื่อทราบถึงการวางแผนการเงินส่วนบุคคลเพื่อเตรียมพร้อมสู่วัยเกษียณของพนักงานเทศบาลตำบลแม่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด และใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยพหุคูณในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอัตราผลตอบแทน ปัจจัยด้านทัศนคติในการวางแผนทางการเงิน และปัจจัยด้านการยอมรับความเสี่ยงมีผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อเตรียมพร้อมสู่วัยเกษียณระดับมาก ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านความรู้เรื่องเครื่องมือทางการเงินมีผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลระดับปานกลาง และผลการทดสอบสมมติฐานนั้นพบว่า ปัจจัยด้านความรู้เรื่องเครื่องมือทางการเงินไม่มีผลต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมความพร้อมในวัยเกษียณที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 โดยพนักงานส่วนใหญ่เข้าใจว่าการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเป็นสิ่งที่จำเป็น และมีบางคนไม่มีการออมเงินและการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล เนื่องจากรายได้ไม่เพียงพอ และไม่มีความรู้ในการเครื่องมือทางการเงินที่จะช่วยในการวางแผนทางการเงิน แต่ทุกคนเห็นถึงความสำคัญการวางแผนทางการเงินนั้นจะช่วยให้มีเงินสำรองใช้จ่ายยามฉุกเฉิน และทำให้มั่นใจว่าชีวิตหลังเกษียณจะมีเงินเพียงพอที่จะใช้จ่าย ดังนั้นเทศบาลควรจัดให้มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินให้พนักงาน และประชาชนทั่วไป

คำสำคัญ : การวางแผนทางการเงิน, การเตรียมพร้อมวัยเกษียณ, การเงินส่วนบุคคล, เทศบาลตำบลแม่อำเภอเมือง



Abstract

This study aims to investigate the factors affecting personal financial planning and to explore the personal financial planning on retirement preparation of Maeka Municipality employees, Phayao Province. Data was collected from all populations. Descriptive statistics including frequency, mean, standard deviation, and multiple regressions were used for data analysis.

The results of the study showed that the rate of return, the attitude to financial planning, and the risk acceptance factors affected personal financial planning of retirement preparation at a high level. The economics and the financial instrument knowledge factors affected personal financial planning of retirement preparation at a moderate level. The results from hypothesis testing revealed that the financial instrument knowledge factor does not influence personal financial planning of retirement preparation at the significant level of 0.05. Whilst most of the employees acknowledged that personal financial planning is necessary for retirement preparation, some of them could not properly plan their personal finance or saved money due to insufficient income and lack of knowledge of financial instruments for the financial preparation for retirement. However, they realized that personal financial planning would help them to have sufficient money to cope with the expenditures and emergency situation in retirement. Therefore, the municipality office should train all staff about personal financial planning.

Keywords: Financial Planning, Retirement Preparation, Personal Finance, Maeka District, Municipality

ความสำคัญและปัญหาการวิจัย

ปี 2560 จำนวนประชากรผู้สูงอายุของประเทศไทยมีจำนวน 10,225,322 คน เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 4.14 จากปี 2559 ที่มีจำนวนประชากรผู้สูงอายุจำนวน 9,802,080 คน โดยจำนวนประชากรผู้สูงอายุคิดเป็นร้อยละ 15.44 ของประชากรคนไทยทั้งหมดจำนวน 66,188,503 คน (ระบบสถิติทางทะเบียน, 2561) ซึ่งถือว่าประเทศไทยก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุเรียบร้อยแล้ว ในขณะเดียวกันรัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทำการศึกษาและวางแผนให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุเพื่อเป็นการตอบแทนผู้สูงอายุที่ได้ทำประโยชน์ให้กับสังคม และประเทศชาติตลอดช่วงชีวิตที่ผ่านมา และรัฐบาลได้จัดตั้งกองทุนการออมแห่งชาติที่เปิดดำเนินการในวันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2558 ขึ้นมาเพื่อช่วยในการวางแผนทางการเงินไว้ใช้จ่ายในวัยเกษียณ แต่มีประชาชนจำนวน 530,664 คน ที่เข้าร่วมกองทุนการออมแห่งชาติซึ่งถือเป็นจำนวนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชากรของประเทศไทยที่มีอยู่จำนวน 66,188,503 คน (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2561; กองทุนการออมแห่งชาติ, 2561) นอกจากนั้นการเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุที่มากขึ้นนั้นยังส่งต่อรัฐบาลที่จะต้องเผชิญงบประมาณสำหรับการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุให้เป็นอย่างทั่วถึง ซึ่งอาจทำให้ผู้สูงอายุแต่ละรายอาจได้รับความช่วยเหลือน้อยลง และอาจไม่เพียงพอต่อความจำเป็นที่แท้จริงในการดำรงชีวิต จนส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตโดยรวมของคนในสังคมที่จะไม่ได้รับสวัสดิการภาครัฐที่เพียงพอ และการเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุยังมีผลกระทบด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านการบริหารประเทศ เนื่องจากประชากรในวัยแรงงานของประเทศลดลง และการลงทุนที่ลดลงเนื่องจาก



ภาครัฐต้องนำเงินงบประมาณการพัฒนาประเทศส่วนหนึ่งมาดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งถ้าประชาชนไม่มีการวางแผนทางการเงิน เพื่อเตรียมความพร้อมในวัยเกษียณก็จะส่งผลต่อการดำเนินชีวิตหลังวัยเกษียณจากการที่รัฐบาลไม่สามารถจัดสรรสวัสดิการ และให้ความช่วยเหลือที่เพียงพอ

เทศบาลตำบลแม่กา เป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา และเป็นหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบพื้นที่ของมหาวิทยาลัยพะเยา โดยเป็นพื้นที่ที่มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างมาก เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนนิสิต และการเจริญเติบโตของมหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งในหน่วยงานของเทศบาลแม่กา มีพนักงานอยู่สองประเภทหลัก คือพนักงานที่เป็นข้าราชการ และพนักงานจ้าง โดยแต่ละกลุ่มได้รับสวัสดิการที่ต่างกัน โดยพนักงานที่เป็นราชการเมื่อเกษียณอายุราชการจะมีสวัสดิการที่ประกอบด้วยเงินอุดหนุนเงินเจือจางจากภาครัฐ แต่เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายที่มีการเพิ่มขึ้นทุกปีกับเงินบำนาญรายเดือนที่ได้รับอาจทำให้ข้าราชการมีรายได้หลังเกษียณไม่เพียงพอต่อการดำเนินชีวิตหลังเกษียณ ในขณะที่พนักงานจ้างเมื่อเกษียณจะไม่มีสวัสดิการใด ๆ นอกจากนั้น ในปัจจุบันอัตราผลตอบแทนในการฝากเงินประเภทออมทรัพย์ให้ผลตอบแทนอยู่ที่ร้อยละ 0.05 ถึงร้อยละ 2.25 ในขณะที่อัตราเงินเฟ้ออยู่ที่ร้อยละ 1.10 ซึ่งถือว่าอัตราเงินเฟ้อมากกว่าอัตราผลตอบแทนที่ได้รับจากการฝากเงินกับสถาบันการเงิน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562) และจากรายงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2562) ที่สรุปว่าค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพต่อค่าใช้จ่ายครัวเรือน นั้นมีการเพิ่มขึ้นทุกปี โดยปี 2556 มีค่าใช้จ่ายอยู่ 331,703 บาท ในขณะที่ปี 2561 มีค่าใช้จ่ายอยู่ที่ 388,976 บาท ซึ่งเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 17.27 ซึ่งถ้าพนักงานของเทศบาลขาดการวางแผนทางการเงินที่ดี จะทำให้มีผลกระทบในอนาคตในเรื่องค่าใช้จ่ายและรายได้ โดยแนวโน้มในอนาคตค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิตที่มีการเพิ่มขึ้นทุกปี และอายุที่ยืนยาวขึ้นจะมีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตในอนาคต ซึ่งหากพนักงานเทศบาลทั้งสองประเภทยังขาดการวางแผนทางการเงินในปัจจุบันที่ดีแล้ว อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในวัยหลังเกษียณอายุได้

จากเหตุผลข้างต้นจะเห็นได้ว่า การเตรียมความพร้อมผู้วัยเกษียณนั้นมีความสำคัญมาก หากพนักงานละเลยการวางแผนทางการเงินอาจส่งผลให้เป็นภาระกับลูกหลาน และภาระของประเทศชาติในอนาคต ดังนั้นการวางแผนทางการเงินที่เหมาะสมกับตนเองในวันนี้จะเป็นการสร้างหลักประกันและความมั่นคงของชีวิตในวัยเกษียณในอนาคตได้ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมผู้วัยเกษียณเป็นสิ่งที่น่าสนใจศึกษาและช่วยแก้ไขปัญหาของสังคมได้ จึงสนใจที่ทำการศึกษาระดับปริญญาโทที่ส่งผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อเตรียมความพร้อมผู้วัยเกษียณของพนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อเตรียมความพร้อมผู้วัยเกษียณของพนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
2. เพื่อทราบถึงการวางแผนการเงินส่วนบุคคลเพื่อเตรียมความพร้อมผู้วัยเกษียณของพนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้



สถาบันกองทุนเพื่อพัฒนาตลาดทุน (2553) กล่าวว่า การวางแผนเพื่อวัยเกษียณ นั้นเป็นการสร้างหลักค้ำครองด้านรายได้ หรือหลักประกันด้านรายได้หลังจากที่ไม่ได้ทำงาน เพื่อให้สามารถยังชีพอยู่ต่อไปได้ในมาตรฐานที่เหมาะสม และยังกล่าวว่าวัตถุประสงค์ในการวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับเกษียณนั้น ประกอบด้วยการรักษามาตรฐานความเป็นอยู่ การวางแผนทางการเงินและประมาณการล่วงหน้า การมีรายได้ที่เพียงพอ การวางแผนทางการเงิน และการมีรายได้ในวัยเกษียณ โดยปัจจัยที่มีผลต่อการวางแผนทางการเงินที่กล่าวโดยญาดา วัลยานนท์ และศินันท์ สุวรรณหงษ์ (2556) ว่าความต้องการผลตอบแทนจากการออมหรือการลงทุนมากหรือน้อยเป็นตัวกำหนดรูปแบบ และวงเงินในการตัดสินใจออมหรือลงทุนของบุคคลที่ถือว่เป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งในการวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมการเกษียณอายุ และยังกล่าวว่าความสามารถในการยอมรับความเสี่ยงหรือการลงทุนหรือการวางแผนกระจายการออมและการลงทุน เป็นตัวกำหนดรูปแบบและวงเงินในการออมและการลงทุนที่เป็นปัจจัยสำคัญในการวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมการเกษียณอายุด้วยเช่นกัน และรัชนิกร วงศ์จันทร์ (2555) กล่าวว่าในการวางแผนการเงินส่วนบุคคลเพื่อใช้จ่ายในตอนเกษียณจะต้องคำนึงถึงปัจจัยทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ที่ประกอบด้วยเรื่องเงินเฟ้อ การใช้จ่ายของผู้บริโภค และการศึกษาของ Masran and Hassan (2017) ที่สรุปว่าการศึกษาทางการเงินและภาษีเงินได้มีอิทธิพลต่อการวางแผนเกษียณอายุ ในขณะที่อัตราเงินเฟ้อไม่ส่งผลกระทบต่อ การวางแผนเกษียณอายุของพนักงาน Gen-Y ในภาคเอกชนของคนในประเทศมาเลเซีย นอกจากนี้การศึกษาของ Todd and Schuyler (2017) ที่สรุปว่า การประหยัดค่าใช้จ่ายที่ไม่คาดคิดจากการวางแผนเกษียณ การปรับปรุงความรู้ทางการเงิน และการกำหนดเป้าหมายการเกษียณอายุที่ชัดเจนเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องพิจารณาในระหว่าง การวางแผนการเกษียณอายุ และตำแหน่งงานมีส่วนในการวางแผนและการดำเนินกิจกรรมการวางแผนเกษียณอายุ ในด้านทัศนคติเกี่ยวกับการวางแผนทางการเงิน ศีจุทา ปอนน้อย (2555) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง พฤติกรรมทางด้านจิตใจ ทำที่ และความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดที่จะทำให้แต่ละคนจะต้องทำการวางแผนทางการเงินเพื่อจะใช้หลังจากเกษียณ และสถาบันกองทุนเพื่อพัฒนาตลาดทุน (2553) และธนาคารแห่งประเทศไทย (2560) กล่าวว่า เครื่องมือทางการเงิน เป็นหนังสือสำคัญซึ่งเป็นเอกสารแสดงสิทธิต่าง ๆ เช่น สิทธิในการเป็นเจ้าของ สิทธิในการเป็นเจ้านั้น สิทธิที่จะซื้อหรือขายหลักทรัพย์ ซึ่งเครื่องมือทางการเงินสำหรับการวางแผนทางการเงินเพื่อวัยเกษียณประกอบด้วย 1) เงินฝากออมทรัพย์ 2) เงินฝากประจำ 3) ตราสารหนี้ 4) ตราสารทุน 5) กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) 6) สลากธนาคารออมสิน 7) สลากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) และ 8) กองทุนรวม ซึ่งในการวางแผนทางการเงินเราจะต้องเข้าใจลักษณะ ประเภท และความเสี่ยงของเครื่องมือทางการเงินซึ่งจะช่วยให้เราวางแผนการเงินที่ถูกต้อง

การศึกษาของ Lee, Arumugam, and Arfin (2019) ที่สรุปว่า ปัจจัยด้านสังคมประชากรศาสตร์ ปัจจัยความรู้ทางการเงิน ปัจจัยด้านทัศนคติทางการเงิน และปัจจัยด้านน้กวางแผนทางการเงินส่งผลกระทบต่อ การวางแผนทางการเงิน นอกจากนี้การศึกษาของศุทธิ กิตติมหาชัย (2560) สรุปว่า การวางแผนการใช้ชีวิต การวางแผนเรื่องการเงิน และการพัฒนาการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีมีผลต่อการเตรียมความพร้อมการเกษียณอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในส่วนเรื่องรูปแบบการออมที่ถือว่เป็นการสร้างรายได้ในอนาคตที่ศึกษาโดยพัฒน์ ทองพึ้ง (2556) ที่สรุปว่า รูปแบบการออมเพื่อการวางแผนเกษียณที่สำคัญคือ เงินบำเหน็จบำนาญเลี้ยงชีพข้าราชการ (กบข.) การลงทุนในเงินฝากธนาคาร การลงทุนในหุ้น และลงทุนในสหกรณ์ โดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางการเงิน เศรษฐกิจ การเมือง การตลาด และการลงทุนเป็นประจำ



และปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนทางการเงินเมื่อยามเกษียณอายุนั้นประกอบด้วย รายได้ที่ได้ประจำ สถานภาพของครอบครัว ตำแหน่งหน้าที่การงาน เงินบำเหน็จบำนาญเลี้ยงชีพข้าราชการ และอาชุนาน และชนินษฐา ต้นสถาวีรัฐ และธฤตพน อุสวัสดิ (2560) สรุปว่า ปัจจัยด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านช่องทางการวางแผนทางการเงิน ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความรู้การวางแผนการเงิน ด้านช่องทางในการจัดทำแผนทางการเงินส่วนบุคคล ด้านภาวะเศรษฐกิจ ด้านวัตถุประสงค์การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล และด้านรูปแบบการวางแผนทางการเงินมีอิทธิพลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล และจากการศึกษาของธีรพัฒน์ มีอำพล (2557) พบว่าความรู้ทางการเงินส่งผลต่อการจัดสรรเงินออมและการควบคุมค่าใช้จ่าย ในขณะที่การจัดสรรเงินออมเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนการเงินเพื่อการเกษียณอายุมากที่สุดรองลงมาคือ ปัจจัยด้านการควบคุมค่าใช้จ่าย และปัจจัยด้านความรู้ทางการเงิน นอกจากนี้มีการศึกษาของรัฐชัย ศีลาเจริญ, พรอนงค์ นุชวาทะกุล, อนิรุต พิณฐกุลลาศัย, รุ่งเกียรติ รัตนบานชื่น, ณรงค์ฤทธิ์ อัสวเรืองพิภพ, และสุนทรี เหล่าพัดจัน (2559) ที่สรุปว่า การให้ความรู้ทางการเงินที่ได้ออกแบบไว้สามารถยกระดับความรู้ และปรับเปลี่ยนทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนเพื่อการเกษียณอายุได้ นอกจากนี้ยังพบว่ากรอบมณัั้นสามารถช่วยให้ผู้บมสามารถเลือกแผนการลงทุนได้ และสามารถเพิ่มประสิทธิผลการวางแผนทางการเงินแบบสมดุลตามอายุ และพรรณภา วิไลศรีธัมพร (2552) ที่สรุปว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการออมคือทัศนคติในการออมของบุคคล อัตราผลตอบแทน ความสะดวกในการออม การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการเกี่ยวกับการออม ความมั่นคงของสถาบันการเงิน และภาวะเงินเฟ้อ นอกจากนี้ปัจจัยที่ทำให้การออมเพิ่มขึ้นคือ รายได้เพิ่มขึ้น ในขณะที่ปัจจัยที่ทำให้การออมลดลงคือ ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น

จากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านอัตราผลตอบแทน ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านทัศนคติในการวางแผนทางการเงิน ปัจจัยด้านการยอมรับความเสี่ยง ปัจจัยด้านความรู้เรื่องเครื่องมือทางการเงิน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการวางแผนการเงินส่วนบุคคลเพื่อเตรียมความพร้อมในวัยเกษียณ

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านอัตราผลตอบแทนมีผลต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมความพร้อมในวัยเกษียณ
2. ปัจจัยด้านทัศนคติในการวางแผนทางการเงินมีผลต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมความพร้อมในวัยเกษียณ
3. ปัจจัยด้านการยอมรับความเสี่ยงมีผลต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมความพร้อมในวัยเกษียณ
4. ปัจจัยด้านความรู้เรื่องเครื่องมือทางการเงินมีผลต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมความพร้อมในวัยเกษียณ

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมดจำนวน 106 คน ที่เป็นพนักงานของเทศบาลตำบลแม่กา (เทศบาลตำบลแม่กา, 2561) ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลที่ประกอบด้วย ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อเตรียมพร้อมผู้วัยเกษียณ ข้อมูลเกี่ยวกับการวางแผนทางการเงิน และข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยแบบสอบถามดังกล่าว



ได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญ และหน่วยจริยธรรมการทำวิจัยในมนุษย์มหาวิทยาลัยพะเยา และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากการวิเคราะห์ครอนบาร์ค (Cronbach) มีค่าเท่ากับ 0.914

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย ประกอบด้วย สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเพื่อการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 106 ชุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงร้อยละ 57.50 (61 คน) และเป็นเพศชายร้อยละ 42.50 (45 คน) ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 30-39 ปี (38 คน) คิดเป็นร้อยละ 35.80 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 40-49 ปี (37 คน) คิดเป็นร้อยละ 34.90 ช่วงอายุ 20-29 ปี (22 คน) คิดเป็นร้อยละ 20.80 และช่วงอายุ 50-60 ปี (9 คน) คิดเป็นร้อยละ 8.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส (50 คน) คิดเป็นร้อยละ 47.20 รองลงมา คือ สถานภาพโสด (42 คน) คิดเป็นร้อยละ 39.60 สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย (10 คน) คิดเป็นร้อยละ 9.40 และสถานภาพแยกกันอยู่ (4 คน) คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรี (56 คน) คิดเป็นร้อยละ 52.80 รองลงมา คือ มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท (18 คน) คิดเป็นร้อยละ 17.00 มีวุฒิการศึกษาระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง (15 คน) คิดเป็นร้อยละ 14.20 มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (9 คน) คิดเป็นร้อยละ 8.50 และมีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (8 คน) คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

ข้อมูลด้านรายรับ รายจ่าย การออม และการวางแผนทางการเงิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท (40 คน) คิดเป็นร้อยละ 37.70 รองลงมา คือ มีระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท (23 คน) คิดเป็นร้อยละ 21.70 มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท (14 คน) คิดเป็นร้อยละ 13.20 มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001-30,000 บาท (13 คน) คิดเป็นร้อยละ 12.30 มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท (9 คน) คิดเป็นร้อยละ 8.50 และมีระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท (7 คน) คิดเป็นร้อยละ 6.60 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท (32 คน) คิดเป็นร้อยละ 30.20 รองลงมา คือ มีระดับรายจ่ายต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท (26 คน) คิดเป็นร้อยละ 24.50 มีระดับรายจ่ายต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท (25 คน) คิดเป็นร้อยละ 23.60 มีระดับรายจ่ายต่อเดือนระหว่าง 25,001-30,000 บาท (10 คน) คิดเป็นร้อยละ 9.40 มีระดับรายจ่ายต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท (7 คน) คิดเป็นร้อยละ 6.60 และมีระดับรายจ่ายต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท (6 คน) คิดเป็นร้อยละ 5.70 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการออมเงิน (61 คน) คิดเป็นร้อยละ 57.50 และไม่มีการออมเงิน (45 คน) คิดเป็นร้อยละ 42.50 ส่วนใหญ่มีการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล (71 คน) คิดเป็นร้อยละ 66.90 และไม่มีการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล (35 คน) คิดเป็นร้อยละ 33.10 และส่วนใหญ่มีรูปแบบการวางแผนทางการเงินด้วยการฝากเงินแบบออมทรัพย์ (70 คน) คิดเป็นร้อยละ 66.00 รองลงมา คือ มีรูปแบบการวางแผนทางการเงินด้วยลงทุนในหุ้นของสหกรณ์ออมทรัพย์/การเล่นแชร์/ซื้อสังหาริมทรัพย์/ประกัน/กองทุนหมู่บ้าน/ห่วย (29 คน) คิดเป็นร้อยละ 27.40 มีรูปแบบการวางแผนทางการเงินด้วยสลากกินแบ่งออมสิน และสลากกส. (อย่างละ 12 คน) คิดเป็นร้อยละ 11.30 มีรูปแบบการวางแผนทางการเงินด้วยการลงทุนในหุ้น (3 คน) คิดเป็นร้อยละ 2.80 มีรูปแบบการวางแผนทางการเงินด้วยการลงทุนในกองทุน



กบข. และการฝากเงินแบบประจำ (อย่างละ 2 คน) คิดเป็นร้อยละ 1.90 และมีรูปแบบการวางแผนทางการเงินด้วยการลงทุนในพันธบัตรรัฐบาล (1 คน) คิดเป็นร้อยละ 0.90 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการวางแผนทางการเงินที่ประกอบด้วยปัจจัยด้านอัตราผลตอบแทน ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านทัศนคติในการวางแผนทางการเงิน ปัจจัยด้านการยอมรับความเสี่ยง และปัจจัยด้านความรู้เรื่องเครื่องมือทางการเงิน แสดงผลดังตารางที่ 1 ข้างล่างนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการวางแผนทางการเงิน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	SD.	การแปลผล
ปัจจัยด้านอัตราผลตอบแทน			
อัตราดอกเบี้ย	3.71	3.97	มาก
อัตราการจ่ายเงินปันผล	3.54	3.06	มาก
ระยะเวลาของการได้รับผลตอบแทน	3.32	0.96	ปานกลาง
สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เช่น การลดหย่อนภาษี สิทธิในการถูกรางวัล และสิทธิในการเป็นเจ้าของกิจการ	3.57	4.11	มาก
เฉลี่ย	3.53	3.03	มาก
ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ			
รายได้ที่ได้รับ	3.38	1.02	ปานกลาง
ค่าใช้จ่ายในครัวเรือน	3.64	0.97	มาก
อัตราเงินเฟ้อ	3.22	0.84	ปานกลาง
อัตราภาษีเงินได้	3.08	0.82	ปานกลาง
ความผันผวนทางเศรษฐกิจ	3.35	0.88	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.33	0.91	ปานกลาง
ปัจจัยด้านทัศนคติในการวางแผนทางการเงิน			
ท่านคิดว่าการวางแผนทางการเงินเป็นการเพิ่มความมั่นคงในอนาคต	3.75	0.86	มาก
ท่านคิดว่าการวางแผนทางการเงินเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต	3.75	0.95	มาก
ท่านคิดว่าการวางแผนทางการเงินเป็นการเตรียมความพร้อมสู่วัยเกษียณ	3.72	0.87	มาก
ท่านคิดว่าการวางแผนทางการเงินสามารถทำให้บรรลุเป้าหมายทางการเงินได้	3.72	0.89	มาก
เฉลี่ย	3.74	0.89	มาก
ปัจจัยด้านการยอมรับความเสี่ยง			
การลงทุนที่มีความเสี่ยงสูงผู้ลงทุนยอมคาดหวังอัตราผลตอบแทนที่สูงด้วยเช่นกัน	3.63	0.91	มาก
ท่านมักจะลงทุนในเครื่องมือทางการเงินที่ปราศจากความเสี่ยง	3.42	0.97	มาก



รายการ	ค่าเฉลี่ย	SD.	การแปลผล
ท่านจะเลือกลงทุนในเครื่องมือทางการเงินมีปัจจัยพื้นฐานที่ดี	3.54	0.91	มาก
หากท่านไม่มั่นใจในการลงทุนในเครื่องมือทางการเงินโดยตรงท่านจะให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านช่วยดูแลการลงทุน	3.30	0.89	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.47	0.92	มาก
ปัจจัยด้านความรู้ทางเครื่องมือทางการเงิน			
เงินฝากแบบออมทรัพย์ช่วยให้ท่านวางแผนการเงินได้ง่ายขึ้น	3.53	0.90	มาก
เงินฝากแบบประจำช่วยให้ท่านวางแผนการเงินได้ง่ายขึ้น	3.28	0.94	ปานกลาง
พันธบัตรรัฐบาล หรือหุ้นกู้ช่วยให้ท่านวางแผนการเงินได้ง่ายขึ้น	3.05	0.97	ปานกลาง
หุ้นช่วยให้ท่านวางแผนการเงินได้ง่ายขึ้น	2.80	1.06	ปานกลาง
กองทุน กบข. ช่วยให้ท่านวางแผนการเงินได้ง่ายขึ้น	3.00	1.00	ปานกลาง
กองทุนระยะยาว (LTF & RMF) ช่วยให้ท่านวางแผนการเงินได้ง่ายขึ้น	2.92	0.91	ปานกลาง
สลากธนาคราออมสินช่วยให้ท่านวางแผนการเงินได้ง่ายขึ้น	3.14	0.97	ปานกลาง
สลาก ธกส. ช่วยให้ท่านวางแผนการเงินได้ง่ายขึ้น	3.53	0.90	มาก
เฉลี่ย	3.16	0.96	ปานกลาง

แหล่งที่มา : การวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 1 แสดงผลปัจจัยที่มีผลต่อการวางแผนทางการเงิน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติในการวางแผนทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.74) ปัจจัยด้านอัตราผลตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยด้านการยอมรับความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 3.47) และปัจจัยที่มีผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านความรู้เรื่องเครื่องมือทางการเงิน ค่าเฉลี่ย 3.33 และ 3.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของเหตุผลในการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล

รายการ	ค่าเฉลี่ย	SD.	การแปลผล
การวางแผนทางการเงินช่วยให้มีเงินสำรองใช้จ่ายยามฉุกเฉิน	3.80	0.83	มาก
การวางแผนทางการเงินช่วยให้มีความมั่นคงในชีวิต	3.75	0.83	มาก
การวางแผนทางการเงินช่วยให้มั่นใจชีวิตหลังเกษียณว่าจะมีเงินเพียงพอที่จะใช้จ่าย	3.71	0.86	มาก
สามารถวางแผนทางการเงินได้ด้วยตนเอง	3.85	3.00	มาก
ต้องการคำแนะนำในการวางแผนทางการเงิน	3.42	0.93	มาก
เฉลี่ย	3.71	1.29	มาก

แหล่งที่มา : การวิเคราะห์ข้อมูล



ตารางที่ 2 แสดงเหตุผลในการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล พบว่า เหตุผลในการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) เมื่อพิจารณารายละเอียดย่อย พบว่า เหตุผลต่าง ๆ ในการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเหตุผลสามารถวางแผนทางการเงินได้ด้วยตนเองมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3.85) รองลงมา คือ การวางแผนทางการเงินช่วยให้มีเงินสำรองใช้จ่ายยามฉุกเฉิน (3.80) การวางแผนทางการเงินช่วยให้มีความมั่นคงในชีวิต (3.75) การวางแผนทางการเงินช่วยให้มั่นใจชีวิตหลังเกษียณว่าจะมีเงินเพียงพอที่จะใช้จ่าย (3.71) และต้องการคนแนะนำในการวางแผนทางการเงิน (3.42) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านอัตราผลตอบแทนมีผลต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมความพร้อมในวัยเกษียณ แสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปค่าสถิติในการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ค่าคงที่/ตัวแปร	b	SE _b	β	t	Sig	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.25	0.17		7.19	0.00		
อัตราดอกเบี้ย	-0.01	0.01	-0.04	-0.04	0.65	0.98	1.02
อัตราการจ่ายเงินปันผล	0.03	0.02	0.18	1.78	0.08	0.96	1.04
ระยะเวลาของการได้รับผลตอบแทน	-0.02	0.05	-0.04	-0.37	0.71	0.90	1.11
สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ	0.02	0.01	0.14	1.40	0.16	0.95	1.06

R = 0.23; R Square = 0.05; Adjusted R Square = 0.01; SE_{est} = ±0.49; Sign 0.25; F = 1.37; Durbin-Watson 1.75

แหล่งที่มา : การวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านอัตราผลตอบแทนมีผลต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมความพร้อมในวัยเกษียณ พบว่า ปัจจัยด้านอัตราผลตอบแทนไม่มีผลต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมความพร้อมในวัยเกษียณของพนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.23 สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยด้านอัตราผลตอบแทนไม่มีผลต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมความพร้อมในวัยเกษียณของพนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ได้ร้อยละ 5.00 ตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่ใช้ในการทดสอบไม่มีความสัมพันธ์ในตัวเองซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.75 และสามารถเขียนสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y = 1.25 - 0.01 \text{ อัตราดอกเบี้ย} + 0.03 \text{ อัตราการจ่ายเงินปันผล} - 0.02 \text{ ระยะเวลาของการได้รับผลตอบแทน} + 0.02 \text{ สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ}$$



และผลการทดสอบการเป็นอิสระต่อกันและไม่มีความสัมพันธ์กันของตัวแปรว่าแต่ละตัว โดยการใช้ค่าสถิติ Tolerance และ Variance Inflation Factor (VIF) ในการทดสอบ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านทัศนคติในการวางแผนทางการเงินมีผลต่อการวางแผนทางการเงิน เพื่อเตรียมความพร้อมในวัยเกษียณ แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปค่าสถิติในการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ค่าคงที่/ตัวแปร	b	SE _b	β	t	Sig	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.56	0.23		6.77	0.00		
การวางแผนทางการเงินเป็นการเพิ่มความมั่งคั่งในอนาคตให้กับตัวเอง	-0.04	0.11	-0.07	-0.39	0.70	0.29	2.48
การวางแผนทางการเงินเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต	-0.05	0.10	-0.09	-0.47	0.64	0.26	3.82
การวางแผนทางการเงินเป็นการเตรียมความพร้อมสู่วัยเกษียณ	-0.01	0.11	-0.02	-0.05	0.96	0.25	4.06
การวางแผนทางการเงินสามารถทำให้บรรลุเป้าหมายทางการเงินได้	0.03	0.10	0.05	0.31	0.76	0.31	3.19

R = 0.12; R Square=0.02; Adjusted R Square= -0.02; SE_{est}=±0.49; Sign 0.82; F=0.39; Durbin-Watson 1.75;

แหล่งที่มา : การวิเคราะห์ข้อมูล

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติในการวางแผนทางการเงินไม่มีผลต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมความพร้อมในวัยเกษียณของพนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.12 สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยด้านทัศนคติในการวางแผนทางการเงินไม่มีผลต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมความพร้อมในวัยเกษียณของพนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ได้ร้อยละ 2.00 และตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่ใช้ในการทดสอบไม่มีความสัมพันธ์ในตัวเองซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.75 และสามารถเขียนสมการถดถอยได้ดังนี้

$Y = 1.56 - 0.04$ เพิ่มความมั่งคั่งในอนาคตให้กับตัวเอง $- 0.05$ การเตรียมความพร้อมสำหรับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต $- 0.01$ เตรียมความพร้อมสู่วัยเกษียณ $+ 0.03$ บรรลุเป้าหมายทางการเงิน

และผลการทดสอบการเป็นอิสระต่อกันและไม่มีความสัมพันธ์กันของตัวแปรว่าแต่ละตัว โดยการใช้ค่าสถิติ Tolerance และ Variance Inflation Factor (VIF) ในการทดสอบ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการยอมรับความเสี่ยงมีผลต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมความพร้อมในวัยเกษียณ แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 5



ตารางที่ 5 สรุปค่าสถิติในการทดสอบสมมติฐานที่ 3

ค่าคงที่/ตัวแปร	b	SE _b	β	t	sig	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.17	0.23		5.10	0.00		
การลงทุนที่มีความเสี่ยงสูงผู้ลงทุน ยอมคาดหวังอัตราผลตอบแทนที่สูง ด้วยเช่นกัน	0.04	0.07	0.07	0.50	0.62	0.54	1.86
มักจะลงทุนในเครื่องมือทางการเงิน ที่ปราศจากความเสี่ยง	0.09	0.07	0.17	1.21	0.23	0.49	2.06
จะเลือกลงทุนในเครื่องมือทาง การเงินมีปัจจัยพื้นฐานที่ดี	-0.07	0.08	- 0.13	-0.86	0.39	0.44	2.30
หากท่านไม่มั่นใจในการลงทุนใน เครื่องมือทางการเงินโดยตรงท่านจะ ให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านช่วยดูแล การลงทุน	-0.01	0.07	- 0.02	-0.14	0.89	0.60	1.67

R = 0.15; R Square = 0.02; Adjusted R Square = -0.02; SE_{ees} = ±0.49; Sign 0.68; F = 0.58; Durbin-Watson 1.83;

แหล่งที่มา : การวิเคราะห์ข้อมูล

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการยอมรับความเสี่ยงไม่มีผลต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมความพร้อมในวัยเกษียณของพนักงานเทศบาลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.15 สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยด้านการยอมรับความเสี่ยงไม่มีผลต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมความพร้อมในวัยเกษียณของพนักงานเทศบาลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ได้ร้อยละ 2.00 และตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่ใช้ในการทดสอบไม่มีความสัมพันธ์ในตัวเอง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.83 และสามารถเขียนสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y = 1.17 + 0.04 \text{ ผลตอบแทนที่สูงด้วยเช่นกัน} + 0.09 \text{ เครื่องมือทางการเงินที่ปราศจากความเสี่ยง} - 0.07 \text{ เครื่องมือทางการเงินมีปัจจัยพื้นฐานที่ดี} - 0.01 \text{ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านช่วยดูแลการลงทุน}$$

และผลการทดสอบการเป็นอิสระต่อกันและไม่มีความสัมพันธ์กันของตัวแปรแต่ละตัว โดยใช้ค่าสถิติ Tolerance และ Variance Inflation Factor (VIF) ในการทดสอบ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านความรู้เรื่องเครื่องมือทางการเงินมีผลต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมความพร้อมในวัยเกษียณ แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 6



ตารางที่ 6 สรุปค่าสถิติในการทดสอบสมมติฐานที่ 4

ค่าคงที่/ตัวแปร	b	SE _b	β	t	sig	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.45	0.22		6.63	0.00		
เงินฝากแบบออมทรัพย์ช่วยให้ท่านวางแผนการเงินได้ง่ายขึ้น	-0.02	0.07	-0.03	-0.23	0.82	0.54	1.84
เงินฝากแบบประจำช่วยให้ท่านวางแผนการเงินได้ง่ายขึ้น	-0.09	0.09	-0.17	-0.98	0.33	0.30	3.39
พันธบัตรรัฐบาล หรือหุ้นกู้ ช่วยให้ท่านวางแผนการเงินได้ง่ายขึ้น	0.17	0.09	0.34	1.94	0.06	0.32	3.10
หุ้นช่วยให้ท่านวางแผนการเงินได้ง่ายขึ้น	-0.04	0.07	-0.08	-0.54	0.59	0.41	2.45
กองทุน กบข. ช่วยให้ท่านวางแผนการเงินได้ง่ายขึ้น	0.13	0.10	0.28	1.31	0.16	0.25	4.03
กองทุนระยะยาว (LTF & RMF) ช่วยให้ท่านวางแผนการเงินได้ง่ายขึ้น	-0.17	0.10	-0.31	-1.60	0.11	0.26	3.88
สลากออมสินช่วยให้ท่านวางแผนการเงินได้ง่ายขึ้น	0.13	0.11	0.26	1.20	0.23	0.21	4.85
สลาก ธกส. ช่วยให้ท่านวางแผนการเงินได้ง่ายขึ้น	-0.15	0.10	-0.32	-1.52	0.13	0.22	4.54

R=0.26; R Square=0.07; Adjusted R Square= -0.01; SE_{est} = ±0.49; Sign 0.57; F = 0.84; Durbin-Watson 1.72;

แหล่งที่มา : การวิเคราะห์ข้อมูล

จากตารางที่ 6 สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความรู้เรื่องเครื่องมือทางการเงินไม่มีผลต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมความพร้อมในวัยเกษียณของพนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.26 สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยด้านความรู้เรื่องเครื่องมือทางการเงินไม่มีผลต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมความพร้อมในวัยเกษียณของพนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ได้ร้อยละ 7.00 และตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่ใช้ในการทดสอบไม่มีความสัมพันธ์ในตัวเองซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.72 และสามารถเขียนสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y = 1.45 - 0.02 \text{ เงินฝากแบบออมทรัพย์} - 0.09 \text{ เงินฝากแบบประจำ} + 0.17 \text{ พันธบัตรรัฐบาล} - 0.04 \text{ หุ้น} + 0.13 \text{ กองทุน กบข.} - 0.17 \text{ กองทุนระยะยาว} + 0.13 \text{ สลากธนาคารออมสิน} - 0.15 \text{ สลาก ธกส.}$$

และผลการทดสอบการเป็นอิสระต่อกันและไม่มีความสัมพันธ์กันของตัวแปรว่าแต่ละตัว โดยการใช้ค่าสถิติ Tolerance และ Variance Inflation Factor (VIF) ในการทดสอบ



สรุปผล และอภิปรายผลของการวิจัย

ข้อมูลพื้นฐานของ ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 30-39 ปี มีสถานภาพสมรส มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท มีระดับรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท มีการออมเงิน จำนวน 61 คนและไม่มีการออมเงิน จำนวน 45 คน ส่วนใหญ่มีการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล โดยมีรูปแบบการวางแผนทางการเงินด้วยการฝากเงินแบบออมทรัพย์ จำนวน 70 คนตามด้วยมีรูปแบบการวางแผนทางการเงินด้วยการลงทุนในหุ้นของสหกรณ์ออมทรัพย์/การเล่นแชร์/ซื้ออสังหาริมทรัพย์/ประกันชีวิต/กองทุนหมู่บ้าน/หอย จำนวน 29 คน และมีเพียงจำนวน 1 คนที่มีรูปแบบการวางแผนทางการเงินด้วยการลงทุนในพันธบัตรรัฐบาล

ปัจจัยด้านอัตราผลตอบแทน ปัจจัยด้านทัศนคติในการวางแผนทางการเงิน และปัจจัยด้านการยอมรับความเสี่ยง มีผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อเตรียมพร้อมสู่วัยเกษียณระดับมาก

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านความรู้เรื่องเครื่องมือทางการเงินมีผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อเตรียมพร้อมสู่วัยเกษียณระดับปานกลาง

เหตุผลในการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเป็นสิ่งที่ต้องมีการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อเตรียมพร้อมสู่วัยเกษียณระดับมาก โดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องสามารถวางแผนทางการเงินได้ด้วยตนเอง เป็นเหตุผลที่จะต้องมีการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อเตรียมพร้อมสู่วัยเกษียณ

ปัจจัยด้านอัตราผลตอบแทนไม่มีผลต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมความพร้อมในวัยเกษียณเนื่องจากพนักงานบางคนไม่มีรายได้ที่เพียงพอที่จะทำการวางแผนทางการเงิน ไม่มีความรู้ด้านเครื่องมือทางการเงินจนทำให้พนักงานส่วนใหญ่ทำการวางแผนทางการเงินด้วยการลงทุนหรือฝากเงินประเภทออมทรัพย์ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของญาดา วัลยานนท์ และศินันท์ สุวรรณหงษ์ (2556) ที่กล่าวว่า ความต้องการผลตอบแทนจากการออมหรือการลงทุนมากหรือน้อยเป็นตัวกำหนดรูปแบบ และวงเงินในการตัดสินใจออมหรือลงทุนของบุคคล จึงเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งในการวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมการเกษียณอายุ

ปัจจัยด้านทัศนคติในการวางแผนทางการเงินไม่มีผลต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมความพร้อมในวัยเกษียณ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของพรรณภา วิไลศรีอัมพร (2552) ที่สรุปว่า ทัศนคติในการออมของบุคคล อัตราผลตอบแทน ความสะดวกในการออม การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และบริการเกี่ยวกับการออม ความมั่นคงของสถาบันการเงิน และภาวะเงินเฟ้อมีผลต่อการออม และการศึกษาของ Lee et al. (2019) ที่สรุปว่าปัจจัยด้านทัศนคติทางการเงิน และปัจจัยด้านนักวางแผนทางการเงินส่งผลกระทบต่อวางแผนทางการเงินเนื่องจากพนักงานยังขาดความรู้ในด้านการเงิน และมีทัศนคติที่ว่าวางแผนทางการเงินเป็นสิ่งที่ไม่มีความจำเป็น ซึ่งนำไปสู่การกระทำที่พนักงานไม่มีการออมเงิน มีการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลด้วยการฝากเงินแบบออมทรัพย์ และมีการรูปแบบการวางแผนทางการเงินด้วยการลงทุนในหุ้นของสหกรณ์ออมทรัพย์/การเล่นแชร์/ซื้ออสังหาริมทรัพย์/ประกันชีวิต/กองทุนหมู่บ้าน/หอย และส่วนน้อยมีการลงทุนในพันธบัตรรัฐบาล ซึ่งแสดงถึงการมีทัศนคติในการวางแผนทางการเงินที่ไม่ดี



ปัจจัยด้านความรู้เรื่องเครื่องมือทางการเงินไม่มีผลต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมความพร้อมในวัยเกษียณ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของรัชชัย ศีลาเจริญ และคณะ (2559) ที่สรุปว่า การให้ความรู้ทางการเงินที่ได้ออกแบบไว้สามารถยกระดับความรู้ และปรับเปลี่ยนทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนเพื่อการเกษียณอายุได้ และการศึกษาของพัฒน์ ทองพึ้ง (2556) ที่สรุปว่ารูปแบบการออมที่สำคัญคือ เงินบำนาญบำนาญเลี้ยงชีพข้าราชการ (กบข.) การลงทุนในเงินฝากธนาคาร การลงทุนหุ้น สหกรณ์ และปัจจัยรูปแบบการวางแผนทางการเงินเพื่อวัยเกษียณคือ การลงทุนกองทุนรวม และพันธบัตรรัฐบาล และต้องการมีความรู้ด้านการวางแผนทางการเงินเพื่อเกษียณอย่างเพียงพอ ซึ่งของพนักงานเทศบาลตำบลแม่กา ยังไม่มีความรู้เรื่องเครื่องมือทางการเงินมากนัก ทำให้ต้องทำการวางแผนทางการเงินด้วยการฝากออมเงินประเภทออมทรัพย์ และเล่นแชร์ ตลอดจนการไม่มีความรู้ทางการเงินทำให้มีการบริหารรายรับและรายได้ไม่ดี และยังไม่สอดคล้องกับการศึกษาของธีรพัฒน์ มีอำพล (2557) ที่สรุปว่าการจัดสรรเงินออมเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนการเงินเพื่อการเกษียณอายุมากที่สุดรองลงมาคือ ปัจจัยด้านการควบคุมค่าใช้จ่าย และปัจจัยด้านความรู้ทางการเงิน

การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อเตรียมพร้อมผู้วัยเกษียณของพนักงานเทศบาลตำบลแม่กา นั้นพบว่าพนักงานบางส่วนไม่มีการออมเงิน และไม่มีการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล เนื่องจากรายได้ไม่เพียงพอ โดยส่วนใหญ่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท นอกจากนั้นไม่มีความรู้ในการเครื่องมือทางการเงินที่จะช่วยในการวางแผนทางการเงิน เนื่องจากส่วนใหญ่พนักงานจะมีรูปแบบการวางแผนทางการเงินด้วยการฝากเงินแบบออมทรัพย์ ตามด้วยมีรูปแบบการวางแผนทางการเงินด้วยลงทุนในหุ้นของสหกรณ์ออมทรัพย์/การเล่นแชร์/ซื้ออสังหาริมทรัพย์/ประกันชีวิต/กองทุนหมู่บ้าน/ห่วย ที่เป็นการวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมพร้อมผู้วัยเกษียณที่ไม่ใช่การกระจายความเสี่ยงที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชนิษฐา ต้นสถาวิรัฐ และธฤตพน อุสวัสดิ (2560) ที่สรุปว่าปัจจัยด้านสภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านช่องทางวางแผนทางการเงิน ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความรู้การวางแผนการเงิน ด้านช่องทางในการจัดทำแผนทางการเงินส่วนบุคคล ด้านภาวะเศรษฐกิจ ด้านวัตถุประสงค์การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล และด้านรูปแบบการวางแผนทางการเงินมีอิทธิพลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล และการศึกษาของ Masran and Hassan (2017) ที่สรุปว่า การศึกษาทางการเงินและภาษีเงินได้มีอิทธิพลต่อการวางแผนเกษียณอายุของพนักงาน Gen-Y ในภาคเอกชนของคนในประเทศมาเลเซีย ตลอดจนสอดคล้องกับการศึกษาของ Todd and Schuyler (2017) ที่สรุปว่า การประหยัดค่าใช้จ่ายที่ไม่คาดคิดจากการวางแผนเกษียณ การปรับปรุงความรู้ทางการเงิน และการกำหนดเป้าหมายการเกษียณอายุที่ชัดเจนเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องพิจารณาในระหว่างวางแผนการเกษียณอายุ และการศึกษาของของศรุติ กิตติมหาชัย (2560) สรุปว่าการวางแผนการใช้ชีวิต การวางแผนเรื่องการเงิน และการพัฒนาการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีมีผลต่อการเตรียมความพร้อมการเกษียณอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพนักงานส่วนใหญ่คำนึงผลตอบแทนจากการวางแผนทางการเงินที่เป็นอัตราดอกเบี้ยเท่านั้น อย่างไรก็ตามแต่ทุกคนเห็นถึงความสำคัญการวางแผนทางการเงิน เพราะจะช่วยให้มีเงินสำรองใช้จ่ายยามฉุกเฉิน ช่วยให้มีความมั่นคงในชีวิต และช่วยให้มั่นใจว่าชีวิตหลังเกษียณจะมีเงินเพียงพอที่จะใช้จ่าย และในความคิดของพนักงานมองว่าตัวเองสามารถวางแผนทางการเงินได้ด้วยตัวเอง โดยไม่จำเป็นต้องมีคนแนะนำ ซึ่งไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงที่พนักงานมีการวางแผนทางการเงินจำนวนน้อย และลงทุนในเครื่องมือทางการเงินหลักที่เป็นเงินฝากเท่านั้น ดังนั้นเทศบาลควรจัดให้มีการอบรมความรู้



เกี่ยวกับการวางแผนทางการเงิน และเครื่องมือทางการเงินที่จะช่วยให้พนักงานบรรลุเป้าหมายการวางแผนทางการเงิน สำหรับการเกษียณ โดยเป็นการให้ความรู้เกี่ยวกับลงทุนในหุ้น และกองทุนรวมเพิ่มขึ้นให้พนักงาน และบุคคลทั่วไป

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

พนักงานเทศบาลยังไม่มีความรู้ความเข้าใจการวางแผนทางการเงิน และเครื่องมือทางการเงินที่จะช่วยในการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลมากนัก ดังนั้นควรอบรมความรู้เกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินและเครื่องมือทางการเงินให้กับพนักงานทุกคนเพื่อที่จะได้เข้าใจ และเห็นความสำคัญการวางแผนทางการเงินสำหรับการเกษียณ และพนักงานยังมีรายได้ไม่เพียงพอ ควรส่งเสริมให้มีการหารายได้เพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาถึงความรู้ด้านการเงิน เนื่องจากเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องมีเพื่อจะช่วยให้มีการวางแผนทางการเงินที่ดี

เอกสารอ้างอิง

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2561). ข้อมูลสถิติจำนวนผู้สูงอายุประเทศไทย ปี2559. สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2561. จาก http://www.dop.go.th/download/knowledge/knowledge_th_20170707092742_1.pdf
- กองทุนการออมแห่งชาติ. (2561). รายงานสมาชิกกองทุน. สืบค้นเมื่อ 7 กุมภาพันธ์ 2561. จาก <http://www.nsf.or.th/index.php>
- ชนิษฐา ต้นสถาวิรัฐ และธฤตพน อุสวัสดิ. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลของพนักงานเครือข่ายบริษัทหน้าเขียน ในเขตกรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2561. จาก http://www.utccmbaonline.com/ijbr/doc/Id638-20-04-2017_07:13:04.pdf
- ญาดา วัลยานนท์ และศนินันท์ สุวรรณหงษ์. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการวางแผนการเงินเพื่อเตรียมการเกษียณอายุของข้าราชการและลูกจ้าง สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร. (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยศิลปากร, คณะวิทยาการจัดการ.
- เทศบาลตำบลแม่กา. (2561). รายงานอัตราค่าจ้าง. สืบค้นวันที่ 20 มิถุนายน 2561. จาก <http://www.maekalocal.com/index.php#>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). บัญชีเงินฝาก. สืบค้นเมื่อ 7 มีนาคม 2561. จาก <https://www.1213.or.th/th/serviceunderbot/savings/Pages/savingsbook.aspx>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). อัตราดอกเบี้ย และอัตราเงินเฟ้อ. สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2562. จาก https://www.bot.or.th/thai/statistics/_layouts/application/interest_rate/in_rate.aspx
- ธีรพัฒน์ มีอาพล. (2557). ความรู้ทางการเงินและพฤติกรรมการออมที่ส่งผลต่อการวางแผนการเงินเพื่อการเกษียณอายุกรณีศึกษากลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.



- พรรณภา วิไลศรีอัมพร. (2552). พฤติกรรมการออมและปัจจัยที่มีผลต่อการออมของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดศูนย์บริการลูกค้า. (การศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิทยาการจัดการ.
- พัฒน์ ทองพึ่ง. (2556). การวางแผนการเงินส่วนบุคคลเพื่อวัยเกษียณอายุ : กรณีศึกษาเฉพาะครูโรงเรียนสังกัด กรุงเทพมหานคร (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2561. จาก <http://libdoc.dpu.ac.th/research/149795.pdf>
- รัชนิกร วงศ์จันทร์. (2555). การบริหารการเงินส่วนบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- รัฐชัย ศีลาเจริญ, พรอนงค์ บุษราตระกูล, อนิรุต พิเชฐสุธาสัย, รุ่งเกียรติ รัตนบานชื่น, ณรงค์ฤทธิ์ อัสวเรืองพิภพ, และสุนทรี เหล่าพัฒน์. (2559). ประสิทธิภาพของการให้ความรู้ต่อการตัดสินใจเลือกแผนการลงทุนสำหรับการเกษียณอายุ. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*. 38(150), 149-190.
- ระบบสถิติทางทะเบียน. (2561). จำนวนประชากรแยกอายุ. สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2561. จาก https://stat.bora.dopa.go.th/new_stat/webPage/statByYear.php
- ศุจิภา ปอน้อย. (2555). ความรู้และทัศนคติต่อการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ.
- ศุทธิ กิตติมหาชัย (2560). การศึกษาการวางแผนการใช้ชีวิต การวางแผนเรื่องการเงิน และการพัฒนาการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีที่มีผลต่อการเตรียมความพร้อมการเกษียณอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะบริหารธุรกิจ.
- สถาบันกองทุนเพื่อพัฒนาตลาดทุน. (2553). การวางแผนเพื่อวัยเกษียณ. กรุงเทพมหานคร : ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). สัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ (ค่ายา ค่ารักษา) ต่อค่าใช้จ่ายครัวเรือนทั้งหมด (GDP) ปี พ.ศ. 2536 – 2561. สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2562. จาก http://social.nesdc.go.th/SocialStat/StatBarChart_Final.aspx?reportid=1260&template=1R1C&yeartype=M&subcatid=18
- Lee, D., Arumugam, D., & Arfin, N. B. (2019). A study of factors influencing personal financial planning among young working adults in Kuala Lumpur, Malaysia. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, 7(5S), 114-119.
- Masran, M. A., & Hassan, H. H. (2017). Factors affecting retirement planning of Gen-Y workers in Klang Valley private sectors, Malaysia. *International Journal of Advanced Research and Publications (IJARP)*, 1(4), 246-260.
- Todd, J. S., & Schuyler, M. R. (2017). *Retirement planning: Important factors influencing a service member's decision to prepare for retirement*. (Master's thesis of Business Administration), Naval Postgraduate School.



การพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย

Predicting Financial Failure of Listed Companies in the Stock Exchange of Thailand

ธินัท โกศลวิตร^{*1} เคียงขวัญ อักษรวงศ์¹ วิชดา ลีวนานนท์ชัย¹

Tenatat Kosanlawit^{*1} Kiengkwan Ugsornwong¹ Wichada Lewnanonchai¹

¹คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

¹Faculty of Management Science, Ubon Ratchathani University

E-mail: tenatat@yahoo.com

Received : 10 มิถุนายน 2563

Revised : 11 กันยายน 2563

Accepted : 17 พฤศจิกายน 2563

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแม่นยำของแบบจำลอง Altman's EM-score model ในการพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และพัฒนาแบบจำลองใหม่เพื่อเพิ่มความสามารถในการพยากรณ์ ในงานวิจัยนี้นิยามความล้มเหลวทางการเงินคือการที่หลักทรัพย์ถูกขึ้นเครื่องหมาย SP หรือ NC ข้อมูลที่ใช้คือ ข้อมูลจากงบการเงินล่วงหน้า 1 ปี ของบริษัทจดทะเบียน ในปี 2542 – 2560 จำนวน 188 บริษัท เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ การวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติกและตารางไขว้เพื่อประเมินประสิทธิภาพการพยากรณ์ ผลการศึกษาพบว่า (1) ในแบบจำลอง Altman's EM score model มีการพยากรณ์ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 71.8 และการพยากรณ์ไม่ถูกต้องประเภท Type I error และประเภท Type II error คิดเป็นร้อยละ 50.0 และร้อยละ 6.4 ตามลำดับ (2) หากเพิ่มตัวแปรอัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์รวมและอัตราส่วนกระแสเงินสดจากการดำเนินงานต่อหนี้สินรวมในแบบจำลอง Altman's EM-score model จะทำให้ประสิทธิภาพการพยากรณ์ดีขึ้น โดยสามารถพยากรณ์ถูกต้องร้อยละ 83.0 และการพยากรณ์ไม่ถูกต้องเป็น Type I error และ Type II error เท่ากับร้อยละ 22.3 และ ร้อยละ 11.7 ตามลำดับ

คำสำคัญ : การพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงิน, อัตราส่วนทางการเงิน, ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย,
Altman's Z-score

Abstract

This research aims to study the accuracy of Altman's EM-score model to predict financial failure of listed companies in the Stock Exchange of Thailand and develop a new model to increase predictability.

Financial failure is defined as securities given a trading sign “SP” or “NC”. Data used are financial statements of 188 companies over the period of 1999 – 2017. Study tools are logistic regression analysis and cross tabs to illustrate efficiency of the models. Research results are: (1) accuracy rate of Altman’s EM score model is 71.8% and type I error and type II error are 50.0% and 6.4% respectively. (2) adding total liabilities to total assets ratio and operational cash flow to total debt ratio to Altman’s EM-score model increases accuracy rate to 83.0% with 22.3% of type I error and 11.7% of type II error.

Key words: Prediction of financial failure, financial ratios, Stock Exchange of Thailand, Altman’s Z-score

บทนำ

ความสำคัญและที่มา

ปัจจุบันการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีมากขึ้น โดยจำนวนนักลงทุนที่เปิดบัญชีหลักทรัพย์ ณ สิ้นปี 2562 มีจำนวน 1,804,545 ราย เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก ณ สิ้นปี 2560 และ 2561 ที่มีจำนวนนักลงทุนที่เปิดบัญชีหลักทรัพย์จำนวน 1,510,053 ราย และ 1,661,046 ราย ตามลำดับ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2563) ทั้งนี้ นักลงทุนจะใช้ข้อมูลต่างๆ เพื่อวิเคราะห์กิจการที่จะเข้าไปลงทุน ซึ่งข้อมูลจากงบการเงินถือเป็นข้อมูลสำคัญข้อมูลหนึ่งที่นักลงทุนใช้ในการพิจารณาสถานะของบริษัทจดทะเบียน Altman (1968) พบว่า ข้อมูลงบการเงินสามารถช่วยพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินของบริษัทได้ ดังนั้น การสร้างแบบจำลองโดยใช้ข้อมูลจากงบการเงินเพื่อพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินของบริษัทจึงสามารถช่วยป้องกันความผิดพลาดในการตัดสินใจของนักลงทุนได้ ในงานวิจัยของ Altman (1968) ซึ่งใช้ข้อมูลของบริษัทที่ล้มละลาย 33 บริษัท และบริษัทที่ไม่ล้มละลาย 33 บริษัท ในระหว่างปี 1945-1965 พบว่า การใช้อัตราส่วนทางการเงินจะสามารถพยากรณ์กิจการที่ล้มละลายได้ถูกต้องถึงร้อยละ 94 และพยากรณ์กิจการที่ไม่ล้มละลายได้ถูกต้องถึงร้อยละ 97 ต่อมาในปี 1998 Altman, Hartzell and Peck ได้พัฒนาแบบจำลองในลักษณะเดียวกันสำหรับประเทศเศรษฐกิจเกิดใหม่ (Emerging market) ทั้งนี้ งานวิจัยในต่างประเทศก็มีการสร้างแบบจำลองเพื่อพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินจากอัตราส่วนทางการเงินด้วยเช่นกัน เช่น งานวิจัยของ Sandin and Porporato (2007) ที่พยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินของบริษัทในประเทศอาร์เจนตินาในปี 1991-1998 จากอัตราส่วนทางการเงิน

ในประเทศไทย มีงานวิจัยที่ใช้แบบจำลอง Altman’s EM-Score Model ในการพยากรณ์ความล้มเหลวของบริษัทจดทะเบียนทั้งในภาพรวม เช่น Sasivimol Meeampol, Polwat Lerskullawat, AUSA Wongsorntham, Phanthipa Srinammuang, Vimol Rodpetch and Rungsimaporn Noonoi (2014) การพยากรณ์ความล้มเหลวของบริษัทจดทะเบียนในรายการกลุ่มอุตสาหกรรม เช่น ชยาภรณ์ มงคลเสรีชัย (2560) ซึ่งใช้แบบจำลองของ Altman’s EM-score model พยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินของบริษัทในอุตสาหกรรมยานยนต์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาแบบจำลองขึ้นมาใหม่ โดยปรับเปลี่ยนอัตราส่วนทางการเงินเพื่อเพิ่มความแม่นยำในการพยากรณ์ เช่น ปานรดา พิลาศรี และมนิกา ผดุงสิทธิ์ (2554) ได้สร้างแบบจำลองที่มีความแม่นยำในการพยากรณ์สูงสุดจากอัตราส่วนทางการเงิน 4 อัตราส่วน และมีความแม่นยำในการพยากรณ์ได้ถึงร้อยละ 97.4

จากการวิจัยที่ผ่านมาในอดีตซึ่งมีการทดสอบความแม่นยำของ Altman’s Z-score และ Altman’s EM Z-score พบว่า แบบจำลองที่สร้างขึ้นสามารถอธิบายความล้มเหลวทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาด

หลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้มากกว่าร้อยละ 80-90 โดยงานวิจัยนั้นจะอยู่บนการศึกษาที่มีระยะเวลาการศึกษาจะไม่ยาวนานมากนัก ทำให้ประชากรของบริษัทจดทะเบียนที่ประสบความล้มเหลวทางการเงินมีค่อนข้างจำกัด และจะมองความล้มเหลวทางการเงินจากการที่บริษัทถูกจัดเข้าสู่กลุ่มบริษัทที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟูแล้ว หรือบริษัทที่ถูกขึ้นเครื่องหมาย NC (Non compliance) จึงยังคงมีช่องว่างของการวิจัย (Research gap) ทั้งในส่วนของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และการพยายามหาสัญญาณเตือนล่วงหน้าก่อนที่บริษัทจะเริ่มเข้าสู่กลุ่มบริษัทที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟูกิจการ ในงานวิจัยนี้จึงต้องการที่จะศึกษาความแม่นยำในการพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นระยะเวลายาวนานขึ้น คือ ตั้งแต่ช่วงหลังวิกฤติต้มยำกุ้งจนถึงปี 2560 รวมถึงต้องการศึกษาความล้มเหลวทางการเงินตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณ คือ นอกจากการที่บริษัทถูกขึ้นเครื่องหมาย NC ซึ่งหมายถึงบริษัทเข้าข่ายอาจถูกเพิกถอนแล้ว ยังรวมถึงบริษัทที่ถูกขึ้นเครื่องหมาย SP (Suspension) จากสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับงบการเงิน ทั้งนี้ เนื่องจากในมุมมองของนักลงทุน การที่บริษัทที่ตนเข้าไปลงทุนถูกขึ้นเครื่องหมาย SP จะทำให้ไม่สามารถขายหุ้นของบริษัทดังกล่าวออกได้ในเวลาหนึ่ง และไม่ทราบว่า จะสามารถขายหุ้นของบริษัทนั้นได้อีกครั้งเมื่อใดและที่ราคาเท่าใด จึงเป็นสิ่งที่อาจทำให้นักลงทุนขาดทุนเป็นเงินจำนวนมากได้

วัตถุประสงค์

- (1) เพื่อทดสอบความแม่นยำของแบบจำลอง Altman's EM-score model ในการพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินล่วงหน้า 1 ปี ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- (2) เพื่อพัฒนาแบบจำลองใหม่ โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก (logistic regression analysis) และเปรียบเทียบความแม่นยำในการพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนล่วงหน้า 1 ปี ระหว่างแบบจำลอง Altman's EM-score model และแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมาใหม่

ขอบเขตการวิจัย

- ศึกษาเฉพาะบริษัทที่จดทะเบียนอยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ไม่อยู่ในหมวดธุรกิจการเงินระหว่างปี 2542-2560

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- (1) เพื่อให้ผู้ลงทุนสามารถนำใช้แบบจำลอง Altman's EM-score model และแบบจำลองความถดถอยโลจิสติก (logistic regression analysis) ที่สร้างขึ้น ไปประกอบการประเมินโอกาสในที่บริษัทจะประสบความล้มเหลวทางการเงิน เพื่อลดความเสี่ยงของการสูญเสียเงินจากการลงทุน
- (2) เพื่อให้ผู้บริหารบริษัท ตลอดจนผู้กำกับดูแลในตลาดทุน ใช้แบบจำลอง Altman's EM-score model รวมถึงแบบจำลองความถดถอยโลจิสติก (logistic regression analysis) ที่สร้างขึ้น ประเมินความเสี่ยงของบริษัท และหาทางป้องกันและแก้ไขปัญหา ก่อนที่จะประสบความล้มเหลวทางการเงิน

นิยามศัพท์

บริษัทที่ประสบความล้มเหลวทางการเงิน หมายถึง บริษัทจดทะเบียนที่ถูกห้ามซื้อขายหลักทรัพย์เป็นการชั่วคราว (Trading Suspension) อันเกิดจากสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับงบการเงิน และบริษัทจดทะเบียนที่เข้าข่ายถูกเพิกถอนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (Non-compliance)

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประสพความล้มเหลวทางการเงิน

ความล้มเหลวทางการเงิน (insolvency) หมายถึง สภาวะขององค์กรที่ไม่สามารถชำระภาระผูกพันคืนแก่เจ้าหนี้เมื่อครบกำหนดระยะเวลาการชำระหนี้ได้ โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) Cash-flow insolvency หมายถึง องค์กรมีสินทรัพย์มากกว่าหนี้สิน แต่ไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์เป็นเงินสดมาชำระหนี้สินได้ทันกำหนดเวลาชำระหนี้ 2) Balance-sheet insolvency หมายถึง องค์กรมีสินทรัพย์น้อยกว่าหนี้สินและมีส่วนของผูถือหุ้นติดลบ แสดงว่า องค์กรมีสินทรัพย์ไม่เพียงพอที่จะชำระหนี้สิน

การประสพความล้มเหลวทางการเงินของบริษัทอาจเกิดจากการที่บริษัทกำลังจะเข้าสู่ภาวะล้มละลาย หรือมีหนี้สินมากกว่าทรัพย์สิน ในหลายงานวิจัยในประเทศไทยเกี่ยวกับการพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงิน เช่น Sasivimol Meeampol et al. (2014); ปานรดา พิลาศรี และมนวิภา ผดุงสิทธิ์ (2554) และ ชยาภรณ์ มงคลเสรีชัย (2560) จะใช้เกณฑ์การพิจารณาเพิกถอนหลักทรัพย์จดทะเบียนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นสำคัญ โดยสาเหตุที่ทำให้บริษัทจดทะเบียนเข้าข่ายอาจถูกเพิกถอน ครอบคลุมถึงกรณี ฐานะการเงินและผลประกอบการไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด การขาดคุณสมบัติ การฝ่าฝืน หรือการละเลยไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ และบริษัทจดทะเบียนมีการชำระบัญชีเพื่อเลิกกิจการ หรือศาลสั่งพิทักษ์ทรัพย์ อย่างไรก็ตาม ในต่างประเทศยังม้งงานวิจัยที่คัดเลือกบริษัทที่ล้มเหลวจากการถูกห้ามซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ของประเทศที่ศึกษา เช่น Purves and Niblock (2018)

แบบจำลอง Altman's EM score model

การสร้างแบบจำลองจากข้อมูลในงบการเงินเริ่มตั้งแต่ปี 1966 โดย Beaver ซึ่งได้พัฒนาแบบจำลองโดยใช้อัตราส่วนทางการเงินเป็นเครื่องมือในการจำแนกระหว่างบริษัทที่ประสบปัญหาล้มละลายกับบริษัทที่ไม่ประสบปัญหาล้มละลาย โดยการสร้างแบบจำลองจากตัวแปรทีละหนึ่งตัวแปร (Univariate analysis) ต่อมา Altman (1968) ได้พัฒนาแบบจำลองขึ้นโดยใช้การวิเคราะห์จำแนกประเภทหลายตัวแปร (Multivariate discriminant analysis) ซึ่งได้ศึกษากลุ่มตัวอย่าง 66 กลุ่มตัวอย่างในประเทศสหรัฐอเมริกา และสามารถจำแนกบริษัทที่ประสบปัญหาล้มละลายกับบริษัทที่ไม่ได้ประสบปัญหาล้มละลายได้ถูกต้องถึงร้อยละ 95 โดยในแบบจำลองดังกล่าวได้ใช้อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนกำไรสะสมต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนกำไรก่อนหักดอกเบี้ยและภาษีต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนมูลค่าตลาดของหุ้นสามัญต่อหนี้สินรวม และยอดขายรวมต่อสินทรัพย์รวม ทั้งนี้ แบบจำลองของดังกล่าวได้รับการยอมรับว่าเป็นหนึ่งในแบบจำลองที่ดีที่สุดสำหรับการพยากรณ์การล้มละลายเนื่องจากได้พิจารณาหลายอัตราส่วนร่วมกัน และเป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบจำลองอื่นๆ ต่อมา

ต่อมาในปี 1998 Altman et al. ได้สร้างแบบจำลองเพื่อพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินของบริษัทในประเทศเศรษฐกิจเกิดใหม่ ดังนี้

$$Z = 3.25 + 6.56X_1 + 3.26 X_2 + 6.72X_3 + 1.05X_4$$

เมื่อ X_1 = อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม

X_2 = อัตราส่วนกำไรสะสมต่อสินทรัพย์รวม

X_3 = อัตราส่วนกำไรก่อนหักดอกเบี้ยและภาษีต่อสินทรัพย์รวม

X_4 = อัตราส่วนมูลค่าทางบัญชีของส่วนของผู้ถือหุ้นต่อหนี้สินรวม

ทั้งนี้ ค่า EM Z-score ที่ได้จากการคำนวณจะแบ่งเป็น 3 ช่วง ดังนี้



สำหรับค่า EM Z-score นั้นหากมีค่าที่ต่ำก็จะบ่งบอกว่าบริษัทมีโอกาสที่จะล้มละลายมากขึ้น หาก EM Z-score มีค่าที่สูงก็จะบ่งบอกว่าบริษัทมีโอกาสที่จะล้มละลายน้อยลง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ที่ผ่านมาได้มีการศึกษาพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในประเทศไทย

- Sasivimol Meeampol, et al. (2014) พบว่า แบบจำลองของ Altman's Z-score (Altman, 1968) และ Altman's EM-score (Altman, et al. 1998) สามารถพยากรณ์โอกาสที่บริษัทที่ถูกขึ้นเครื่องหมาย NC ในปี 2555 จำนวน 31 บริษัท จะล้มละลายได้ และแบบจำลองที่ใช้ข้อมูลทางการเงินย้อนหลัง 2 ปี จะพยากรณ์ได้แม่นยำกว่าแบบจำลองที่ใช้ข้อมูลย้อนหลังเพียง 1 ปี ขณะที่แบบจำลอง Z-score ก็พยากรณ์โอกาสในการล้มละลายได้ดีกว่าแบบจำลอง EM Z-score

- ชยาภรณ์ มงคลเสรีชัย (2560) พบว่า แบบจำลองของ EM Z-score model สามารถพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินของบริษัทในอุตสาหกรรมยานยนต์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ระหว่างปี 2552-2557 จำนวน 19 บริษัท ได้ถูกต้องร้อยละ 92.38

- ปานรดา พิลาศรี และมนิกา ผดุงสิทธิ์ (2554) พบว่า มี 4 อัตราส่วนทางการเงินที่มีผลต่อการจำแนกกลุ่มระหว่างบริษัทที่กำลังจะถูกจัดเข้าอยู่ในหมวด “บริษัทจดทะเบียนที่อยู่ระหว่างฟื้นฟูการดำเนินงาน” และบริษัทอยู่ในหมวดปกติ ได้แก่ อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงานต่อยอดขาย อัตราการหมุนของสินทรัพย์รวม และอัตราส่วนกำไรก่อนดอกเบี้ยและภาษีเงินได้ต่อหนี้สินรวม

- อรรถพงศ์ พิระเชื้อ (2561) พบว่า มี 3 อัตราส่วนที่มีความสัมพันธ์กับการอาจถูกเพิกถอนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้แก่ อัตราส่วนหนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม และอัตราส่วนกำไรก่อนดอกเบี้ยจ่ายและภาษีเงินได้ต่อสินทรัพย์รวม โดยสร้างแบบจำลองซึ่งสามารถพยากรณ์ล่วงหน้า 1 ปี 2 ปี และ 3 ปี ได้ถูกต้องร้อยละ 99.53, 98.60 และ 97.21 ตามลำดับ

สำหรับงานวิจัยเกี่ยวกับการพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินของบริษัทในต่างประเทศ ยกตัวอย่างเช่น

- Beaver(1966) ได้ศึกษาอัตราส่วนทางการเงินเป็นเครื่องมือในการพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงิน โดยใช้เทคนิควิเคราะห์จำแนกประเภท โดยใช้อัตราส่วนทั้งหมด 30 อัตราส่วน ผลการศึกษาพบว่าอัตราส่วนในกลุ่ม

อัตราส่วนกระแสเงินสด มีผลอย่างมากต่อการพยากรณ์ความล้มเหลวของธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราส่วนกระแสเงินสดต่อหนี้สินรวม และยังคงพบว่า ยิ่งบริษัทมีหนี้สินมากยิ่งมีโอกาสที่จะประสบปัญหาทางการเงินมาก

- Cultrera and Brédart (2016) ได้ศึกษาตัวบ่งชี้การล้มละลายของธุรกิจ SMEs ในเบลเยียม โดยใช้ logit model ศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 7,152 ธุรกิจ โดยเป็นกลุ่มที่ประกาศล้มละลายในช่วงปี 2002-2012 จำนวน 3,576 ธุรกิจ ผลการศึกษาพบว่า แบบจำลองที่สร้างขึ้นจากข้อมูลอัตราส่วนทางการเงินสามารถแบ่งกลุ่มธุรกิจเป็นกลุ่มที่ล้มละลายและกลุ่มที่ไม่ล้มละลายได้ถูกต้องมากกว่าร้อยละ 80 และสำหรับเฉพาะธุรกิจที่ล้มละลาย แบบจำลองสามารถพยากรณ์ได้ถูกต้องร้อยละ 83

- Salehi and Pour (2016) ได้ใช้แบบจำลองโครงข่ายประสาทเทียมเพื่อพยากรณ์การล้มละลายหรือไม่ของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในตลาดหลักทรัพย์ของอิหร่าน โดยสามารถพยากรณ์ได้ถูกต้องร้อยละ 78.5

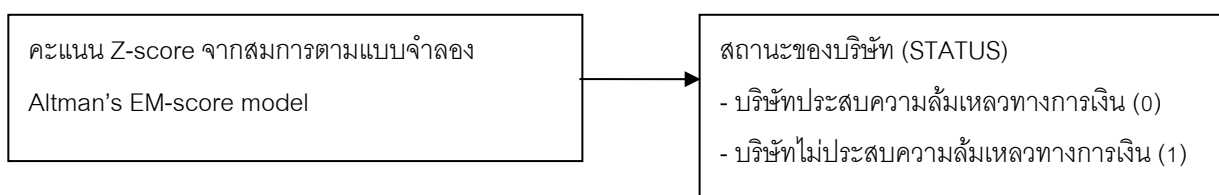
- Huang, Wang and Kochenberger (2017) ทำนายบริษัทที่ล้มเหลวในประเทศจีนโดยใช้ข้อมูลอัตราส่วนทางการเงินของบริษัท แต่ใช้เทคนิคการปรับตัวแปรด้านอัตราส่วนทางการเงินซึ่งเป็นตัวแปรแบบต่อเนื่องให้เป็นตัวแปรแบบไม่ต่อเนื่อง และพบว่าสามารถเพิ่มความสามารถในการทำนายความล้มเหลวทางการเงินได้มากขึ้น

- Purves and Niblock (2018) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทั้งข้อมูลอัตราส่วนทางการเงินและข้อมูลที่ไม่ใช่ทางการเงิน กับการประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวของบริษัทในสหรัฐอเมริกาและออสเตรเลีย พบว่า การใช้ข้อมูลอัตราส่วนทางการเงินร่วมกับข้อมูลเชิงคุณภาพสามารถทำนายการประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ดีกว่าการใช้ข้อมูลเพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่ง ความแม่นยำในการพยากรณ์ได้ถึงร้อยละ 97.4

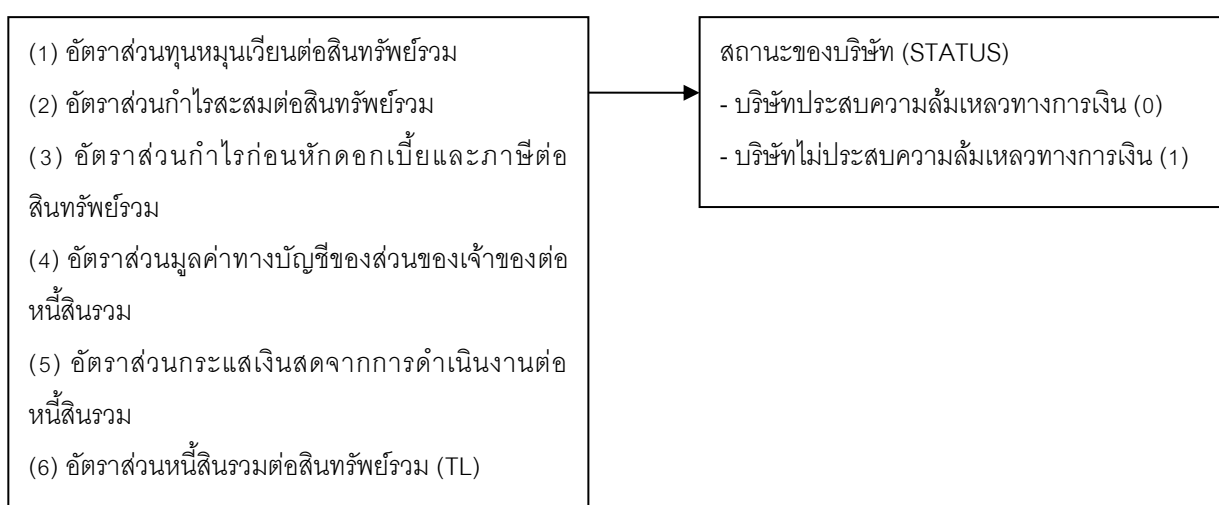
จากการวิจัยที่ผ่านมาในอดีต การสร้างแบบจำลองเกี่ยวกับการพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงิน ทั้งการใช้แบบจำลองของ Altman ในกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน และการสร้างแบบจำลองขึ้นมาใหม่โดยใช้เทคนิคที่แตกต่างไป ส่วนใหญ่จะสามารถอธิบายความล้มเหลวทางการเงินได้มากกว่าร้อยละ 80-90 อย่างไรก็ตาม สำหรับงานวิจัยที่ศึกษาข้อมูลในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ผ่านมาแล้วยังคงมีช่องว่างของการวิจัย (Research gap) อยู่ ทั้งด้านระยะเวลาและจำนวนประชากรที่ศึกษามีค่อนข้างจำกัด ประกอบกับความล้มเหลวทางการเงินจะวัดจากการที่บริษัทถูกจัดเข้าสู่กลุ่มบริษัทที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟูแล้ว หรือบริษัทที่ถูกขึ้นเครื่องหมาย NC (Non compliance) ซึ่งในงานวิจัยนี้ จะพยายามเพิ่มเติมการศึกษาความแม่นยำในการพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินในระยะเวลายาวนานขึ้น รวมถึงสร้างแบบจำลองขึ้นมาใหม่ และศึกษาความล้มเหลวทางการเงินตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณ คือ นอกจากการที่บริษัทถูกขึ้นเครื่องหมาย NC ซึ่งหมายถึงบริษัทเข้าข่ายอาจถูกเพิกถอนแล้ว ยังรวมถึงบริษัทที่ถูกขึ้นเครื่องหมาย SP (Suspension) จากสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการเงิน

กรอบแนวคิดของการวิจัย (Conceptual Framework)

(1) แบบจำลอง Altman's EM-score model



(2) แบบจำลองที่พัฒนาขึ้นใหม่โดยการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก (logistic regression analysis)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานและวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บริษัทจดทะเบียนในทุกกลุ่มอุตสาหกรรม ยกเว้น กลุ่มธุรกิจการเงิน ระหว่างปี 2542-2560 โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มบริษัทจดทะเบียนที่ประสบความสำเร็จทางการเงิน และ (2) กลุ่มบริษัทจดทะเบียนที่ไม่ประสบความสำเร็จทางการเงิน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ได้พิจารณาคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากการประยุกต์ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจับคู่ (Paired Sample Design) โดยคัดเลือกจากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ประสบความสำเร็จทางการเงิน ในระหว่างปี 2542-2560 นำมาจับคู่กับบริษัทจดทะเบียนที่มีการดำเนินงานปกติ ทั้งนี้ บริษัทที่เลือกมาจับคู่นั้น จะเลือกจากขนาดของสินทรัพย์ที่ใกล้เคียงกันที่สุดในอุตสาหกรรมเดียวกัน โดยพิจารณาจากงบการเงินก่อนที่จะประสบความสำเร็จทางการเงิน 1 ปี (N-1) เพื่อควบคุมปัจจัยทางด้านขนาด ประเภทของอุตสาหกรรม และช่วงเวลาที่ใช้ในการศึกษาของทั้ง 2 กลุ่ม วิธีการสุ่มตัวอย่างดังกล่าวได้รับการยอมรับจากงานวิจัย

ของ Altman (1968) โดยพื้นฐานข้อมูลจาก SETSMART (SET Market Analysis and Reporting Tool) และมีรายละเอียดการเลือกบริษัทดังนี้

1. เลือกบริษัทที่ถูกประกาศขึ้นเครื่องหมาย SP ด้วยสาเหตุที่เกี่ยวกับงบการเงิน ได้แก่ (1) การขึ้น SP บริษัทที่ไม่ส่งงบการเงิน (2) SP และ NP กรณีผู้สอบบัญชีไม่ให้ความเชื่อมั่นงบการเงิน (3) การขึ้น SP และ NP ผู้สอบบัญชีไม่แสดงความเห็นต่องบการเงิน (4) การขึ้น SP หลักทรัพย์ของบริษัทเนื่องจากส่งงบการเงินล่าช้า (5) การขึ้น SP กรณีผู้สอบบัญชีไม่ให้อ้างอิงต่องบการเงิน (6) การขึ้น SP กรณี ก.ล.ต. ให้แก้ไขงบการเงิน (7) การขึ้น SP กรณีไม่สามารถเผยแพร่งบการเงินและถูกประกาศขึ้นเครื่องหมาย NC ทั้งนี้ กรณีที่บริษัทถูกขึ้น SP หลายครั้ง หรือมีการขึ้นเครื่องหมายทั้ง SP และ NC ผู้วิจัยจะเลือกเฉพาะการถูกขึ้นเครื่องหมายครั้งแรกเท่านั้น เนื่องจากผู้ลงทุนอาจพิจารณาได้ว่า หากบริษัทใดเคยถูกขึ้นเครื่องหมาย SP จากสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการส่งงบการเงินหรือขึ้นเครื่องหมาย NC แล้ว ถือว่ามีความเสี่ยงสูงในการลงทุน ซึ่งผู้วิจัยจะไม่นำการขึ้นเครื่องหมาย SP หรือ NC ในครั้งต่อไปมาพิจารณาอีก

2. เลือกบริษัทคู่เทียบ จากการเปรียบเทียบสินทรัพย์ของบริษัทในอุตสาหกรรมเดียวกับอุตสาหกรรมของบริษัทในข้อ 1. โดยเลือกบริษัทที่มีมูลค่าสินทรัพย์ใกล้เคียงกับบริษัทนั้นๆ มากที่สุด และตรวจสอบว่า บริษัทคู่เทียบที่เลือกมานั้นยังไม่เคยถูกขึ้นเครื่องหมาย SP หรือ NC มาก่อน ตัวอย่างเช่น คณะผู้วิจัยได้เลือกหุ้น SKR ซึ่งอยู่ในกลุ่มบริการ/การแพทย์และถูกขึ้นเครื่องหมาย SP เนื่องจากส่งงบการเงินล่าช้า ในปี 2543 โดย ณ สิ้นปี 2542 SKR มีสินทรัพย์จำนวน 596 ล้านบาท จึงได้เลือกคู่เทียบเป็น M-CHAI ซึ่งอยู่ในกลุ่มบริการ/การแพทย์เช่นกัน และ ณ สิ้นปี 2542 มีจำนวนสินทรัพย์ใกล้เคียง SKR มากที่สุด คือ 526 ล้านบาท

3. สำหรับแต่ละบริษัท ข้อมูลงบการเงินในปีก่อนหน้าปีที่ขึ้นเครื่องหมาย 1 ปี ที่จะนำมาคำนวณอัตราส่วนทางการเงิน ได้แก่ (1) สินทรัพย์รวม (2) หนี้สินรวม (3) ส่วนของเจ้าของ (4) สินทรัพย์หมุนเวียน (5) หนี้สินหมุนเวียน (6) กำไรสะสม (7) กำไรก่อนหักดอกเบี้ยและภาษี และ (8) กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน

จากเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น บริษัทที่ถูกเลือกเพื่อใช้ในการศึกษารั้งนี้มีจำนวนรวม 188 บริษัท แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มบริษัทที่ประสบความล้มเหลวทางการเงิน จำนวน 94 บริษัท และกลุ่มบริษัทที่มีผลการดำเนินงานปกติ จำนวน 94 บริษัท บริษัทที่ถูกเลือกเพื่อใช้ในการศึกษาแยกตามกลุ่มอุตสาหกรรมได้ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนบริษัทที่ใช้ในการศึกษาแยกตามกลุ่มอุตสาหกรรม

กลุ่มอุตสาหกรรม	จำนวนบริษัทที่ประสบความล้มเหลวทางการเงิน	จำนวนบริษัทที่มีผลการดำเนินงานปกติที่ถูกคัดเลือก
Agro & Food Industry	8	8
Consumer Products	6	6
Industrials	20	20
Property & Construction	26	26
Resources	12	12
Services	16	16
Technology	6	6
รวม	94	94

ตัวแปรที่ใช้ทำการศึกษา

1. ตัวแปรตาม คือ สถานะของบริษัท ดังนี้

“0” = บริษัทจดทะเบียนประสบความล้มเหลวทางการเงิน และ

“1” = บริษัทจดทะเบียนไม่ประสบความล้มเหลวทางการเงิน

2. การกำหนดตัวแปรอิสระ ตามแบบจำลอง 2 แบบจำลอง ดังนี้

- แบบจำลอง Altman's EM-Score ประกอบด้วยตัวแปรอิสระเพื่อวิเคราะห์ตาม ประกอบด้วย 4

ตัวแปร ดังนี้

- (1) อัตราส่วนทุนหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม (NWC)
- (2) อัตราส่วนกำไรสะสมต่อสินทรัพย์รวม (RET)
- (3) อัตราส่วนกำไรก่อนหักดอกเบี้ยและภาษีต่อสินทรัพย์รวม (EBIT) และ
- (4) อัตราส่วนมูลค่าทางบัญชีของส่วนของผู้ถือหุ้นต่อหนี้สินรวม (EQ)

- การวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก (Logistic regression analysis) แบบ Binary logistic ที่สร้างขึ้นใหม่ คณะผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระเพิ่มเติมจากแบบจำลอง Altman's EM-Score (ตัวแปรที่ (1) – (4)) จำนวน 2 ตัวแปร ซึ่งได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

(5) อัตราส่วนกระแสเงินสดจากการดำเนินงานต่อหนี้สินรวม (OCF) เป็นอัตราส่วนที่ใช้วิเคราะห์ความสามารถของกิจการว่า ในสภาวะการดำเนินงานปกติของกิจการสามารถก่อให้เกิดกระแสเงินสดเพียงพอที่จะจ่ายชำระคืนหนี้ได้หรือไม่ โดยแสดงจำนวนเท่าของกระแสเงินสดที่บริษัทจะชำระหนี้ ถ้าอัตราส่วนกระแสเงินสดจากการดำเนินการต่อหนี้สินรวมสูงจะแสดงถึงความสามารถในการชำระหนี้และโอกาสที่จะประสบความล้มเหลวทางการเงินต่ำ บริษัทมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงสามารถที่จะจ่ายชำระหนี้ได้ ในทางตรงกันข้ามหากอัตราส่วนนี้ต่ำจะแสดงถึงความเสี่ยงที่จะไม่สามารถจ่ายชำระหนี้และนำไปสู่ความล้มเหลวทางการเงิน ทั้งนี้ Jooste (2007) ได้พยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินโดยใช้อัตราส่วนทางการเงิน พบว่าอัตราส่วนที่สามารถพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินได้ดีที่สุดคือ อัตราส่วนกระแสเงินสดจากการดำเนินงานต่อหนี้สินรวม และ Beaver(1966) พบว่าอัตราส่วนในกลุ่มอัตราส่วนกระแสเงินสด มีผลอย่างสำคัญต่อการพยากรณ์ความล้มเหลวของธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราส่วนกระแสเงินสดต่อหนี้สินรวม ที่สามารถจำแนกบริษัทที่มั่นคงออกจากบริษัทที่ไม่มั่นคง

(6) อัตราส่วนหนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวม (TL) เป็นอัตราส่วนที่แสดงโครงสร้างเงินทุนของกิจการ โดยบริษัทที่มีหนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวมมากจะมีความเสี่ยงด้านการเงินสูง โดยแสดงการเปรียบเทียบว่า บริษัทมีหนี้สินคิดเป็นกี่เท่าของสินทรัพย์รวม ถ้าอัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์รวมสูง แสดงว่าบริษัทมีโครงสร้างหนี้สินรวมเมื่อเปรียบเทียบกับสินทรัพย์รวมแล้วสูง จะเกิดผลเสีย เนื่องจากทำให้กิจการมีภาระในการชำระคืนหนี้สินและดอกเบี้ยมาก และมีโอกาสจะกู้ยืมหนี้สินครั้งต่อไปได้น้อย จึงมีโอกาสน้อยที่จะประสบความล้มเหลวทางการเงินได้ โดย Beaver(1966) กล่าวว่า ยิ่งมีหนี้สินมากเท่าไรยิ่งมีโอกาสที่จะประสบปัญหาทางการเงินมากขึ้น

สมมติฐาน

1. แบบจำลอง Altman's EM-score model สามารถพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินล่วงหน้า 1 ปีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้

2. แบบจำลองที่สร้างจากการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก (logistic regression analysis) สามารถพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินล่วงหน้า 1 ปี ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้

3. แบบจำลองที่สร้างจากการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก (logistic regression analysis) สามารถพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินล่วงหน้า 1 ปี ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้ดีกว่าแบบจำลอง Altman's EM-score model

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดย (1) คำนวณอัตราส่วนทางการเงิน (2) สร้างแบบจำลองและวิเคราะห์ตามแบบจำลองของ Altman's EM-Score และ (3) สร้างแบบจำลองการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก ดังนี้

1. คำนวณอัตราส่วนทางการเงินต่อไปนี้จากข้อมูลที่ได้จากงบการเงิน ทั้ง 6 อัตราส่วนตามข้อ 3.2.2

2. การวิเคราะห์ตามแบบจำลองของ Altman's EM-Score มีขั้นตอนดังนี้

(1) คำนวณคะแนน Z-score ตามสมการต่อไปนี้

$$Z = 3.25 + 6.56 \text{ NWC} + 3.26 \text{ RET} + 6.72 \text{ EBIT} + 1.05 \text{ EQ}$$

(2) ใช้จุดกึ่งกลางของชั้น Grey zone เป็นจุดแบ่งการพยากรณ์ว่าประสบความล้มเหลวทางการเงินหรือไม่ นั่นคือ หากค่าที่คำนวณได้ต่ำกว่า 1.85 จะพยากรณ์ว่าจะประสบความล้มเหลวทางการเงิน และหากค่าที่คำนวณได้เท่ากับหรือสูงกว่า 1.85 จะพยากรณ์ว่าจะไม่ประสบความล้มเหลวทางการเงิน

3. การวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก (Logistic regression analysis) แบบ Binary logistic โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

(1) พิจารณาเลือกตัวแปรอิสระทั้ง 6 อัตราส่วนทางการเงิน และสร้างสมการ Logistic Response Function ที่เหมาะสมในรูปแบบ

$$Z = \beta_0 + \beta_1 \text{ NWC} + \beta_2 \text{ RET} + \beta_3 \text{ EBIT} + \beta_4 \text{ EQ} + \beta_5 \text{ OCF} + \beta_6 \text{ TL}$$

(2) คำนวณโอกาสในการไม่ประสบความล้มเหลวทางการเงิน (มีผลการดำเนินงานปกติ) จากการพยากรณ์ จากสูตร

$$P(\text{ไม่ล้มเหลวทางการเงิน}) = \frac{1}{1 + e^{-Z}}$$

(3) เลือกจุด cutting point คือ 0.5 ดังนั้น หากความน่าจะเป็นที่บริษัทจะไม่ล้มเหลวทางการเงินมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 จะพยากรณ์ว่า บริษัทนั้นมีผลการดำเนินงานปกติ แต่หากความน่าจะเป็นที่บริษัทจะไม่ล้มเหลวทางการเงินต่ำกว่า 0.5 จะพยากรณ์ว่า บริษัทนั้นประสบความล้มเหลวทางการเงิน

ผลการศึกษา

การคำนวณอัตราส่วนทางการเงิน

จากฐานข้อมูลในระบบ SETSMART ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล ทรัพย์สินรวม หนี้สินรวม ส่วนของเจ้าของ กำไรสะสม สินทรัพย์หมุนเวียน หนี้สินหมุนเวียน กำไรก่อนหักดอกเบี้ยและภาษี กระแสเงินสดจากการดำเนินงานของ หุ้นสามัญที่ศึกษาในปีก่อนหน้าที่จะประสบความสำเร็จล้มเหลวทางการเงิน และนำมาคำนวณอัตราส่วนทางการเงิน 6 อัตราส่วนสำหรับแต่ละบริษัท โดยสรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอัตราส่วนของบริษัทในแต่ละกลุ่มได้ ดังนี้

ตารางที่ 2 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอัตราส่วนของบริษัทในกลุ่มที่ประสบความสำเร็จล้มเหลวทางการเงินและกลุ่มที่ไม่ประสบความสำเร็จล้มเหลวทางการเงิน

อัตราส่วนทางการเงิน	บริษัทที่ประสบความสำเร็จล้มเหลวทางการเงิน		บริษัทที่ไม่ประสบความสำเร็จล้มเหลวทางการเงิน	
	Average	S.D.	Average	S.D.
อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม (NWC)	-0.17	0.52	0.18	0.32
อัตราส่วนกำไรสะสมต่อสินทรัพย์รวม (RET)	-0.81	1.64	0.07	0.54
อัตราส่วนกำไรก่อนหักดอกเบี้ยและภาษีต่อสินทรัพย์รวม (EBIT)	-0.16	0.85	0.06	0.10
อัตราส่วนมูลค่าตามบัญชีของส่วนของผู้ถือหุ้นต่อหนี้สินรวม (EQ)	1.61	5.19	6.30	17.78
อัตราส่วนกระแสเงินสดจากการดำเนินงานต่อหนี้สินรวม (OCF)	0.03	0.40	0.51	1.29
อัตราส่วนหนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวม (TL)	0.97	1.14	0.38	0.21

แบบจำลอง Altman's EM-Score Model

(1) สรุปผลการคำนวณ Altman's score และการพยากรณ์ของแบบจำลอง Altman's EM-Score

Model

ตารางที่ 3 สรุปผลการคำนวณ Altman's score ของบริษัทในกลุ่มที่ประสบความสำเร็จล้มเหลวทางการเงินและกลุ่มที่ไม่ประสบความสำเร็จล้มเหลวทางการเงิน

Altman's EM-Score	บริษัทที่ประสบความสำเร็จล้มเหลวทางการเงิน	บริษัทที่ไม่ประสบความสำเร็จล้มเหลวทางการเงิน
ต่ำกว่า 1.1	43	5
1.1-1.85	4	1
1.85-2.60	4	2
ตั้งแต่ 2.60 ขึ้นไป	43	86

ทั้งนี้ เมื่อสรุปเปรียบเทียบกับสถานะที่เกิดขึ้นจริง (Observed) กับสถานะที่ได้จากการพยากรณ์ (Predicted) และใช้ตารางไขว้เพื่อแสดงสัดส่วนและร้อยละการพยากรณ์ได้ถูกต้อง

ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพการพยากรณ์ของแบบจำลอง Altman's EM-Score

		Predicted		Total
		Failure (0)	Not failure (1)	
Observed	Failure (0)	47 (50%)	47 (50%)	94 (100%)
	Not failure (1)	6 (6.4%)	88 (93.6%)	94 (100%)
ร้อยละของการพยากรณ์ที่ถูกต้อง				71.8%
Type I error				50%
Type II error				6.4%

จากตารางจะเห็นว่า Altman's EM score model สามารถพยากรณ์ได้ถูกต้องร้อยละ 71.8 และในส่วนที่พยากรณ์ที่ผิดพลาดส่วนใหญ่จะเป็น Type I error นั่นคือ พยากรณ์ว่าบริษัทมีผลการดำเนินงานปกติ ทั้งๆ ที่บริษัทล้มเหลวทางการเงิน ซึ่งพยากรณ์ผิดพลาดถึงร้อยละ 50 ดังนั้น หากนักลงทุนใช้แบบจำลองดังกล่าวในการพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงิน อาจจะไม่สามารถคัดกรองบริษัทที่มีความเสี่ยงจากการลงทุนได้ และมีความเสี่ยงในการสูญเสียเงินจากการลงทุน

การวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก (Logistic regression analysis) แบบ Binary logistic

ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบจำลองโดยพิจารณาเลือกตัวแปรอิสระทั้งหมด 6 ตัวแปร ที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความเป็นไปได้ที่บริษัทจะประสบความล้มเหลวทางการเงิน และได้ผลลัพธ์ ดังนี้

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก (Logistic regression analysis) แบบ Binary logistic

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1a	NWC	1.284	.714	3.235	1	.072	3.610
	RET	.632	.361	3.068	1	.080	1.881
	EBIT	9.567	2.905	10.845	1	.001	14281.106
	EQ	.008	.018	.196	1	.658	1.008
	OCF	.247	.400	.383	1	.536	1.280
	TL	-1.802	.899	4.018	1	.045	.165

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
	Constant	.913	.552	2.739	1	.098	2.492

จากตารางผลการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติกแบบ Binary logistic สามารถสรุปผลได้ดังนี้

(1) อัตราส่วนที่มีผลต่อความล้มเหลวทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความน่าเชื่อถือที่ร้อยละ 95 มี 2 อัตราส่วน คือ อัตราส่วนกำไรก่อนหักดอกเบี้ยและภาษีต่อสินทรัพย์รวม และอัตราส่วนหนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวม

(2) อัตราส่วนที่มีผลเชิงบวกที่ทำให้บริษัทมีผลการดำเนินงานปกติ (ไม่ประสบความล้มเหลวทางการเงิน) ได้แก่ อัตราส่วนทุนหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนกำไรสะสมต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนกำไรก่อนหักดอกเบี้ยและภาษีต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนมูลค่าตามบัญชีของส่วนของเจ้าของต่อหนี้สินรวม และอัตราส่วนกระแสเงินสดจากการดำเนินงานต่อหนี้สินรวม ขณะที่อัตราส่วนที่ยังมีค่ามากยิ่งทำให้บริษัทมีโอกาสล้มเหลวทางการเงินมากขึ้น คือ อัตราส่วนหนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวม

(3) จากผลลัพธ์ที่ได้จากการสร้างสมการถดถอย สามารถนำมาคำนวณความน่าจะเป็นที่บริษัทจะไม่ประสบความล้มเหลวทางการเงินจากสมการจากสมการ

$$P(\text{ไม่ล้มเหลวทางการเงิน}) = \frac{1}{1 + e^{-Z}}$$

$$\text{เมื่อ } Z = 0.913 + 1.284 \text{ NWC} + 0.632 \text{ RET} + 9.567 \text{ EBIT} + .008 \text{ EQ} + 0.247 \text{ OCF} - 1.802 \text{ TL}$$

เมื่อนำจุด cutting point ที่ 0.5 มาแบ่งระหว่างการพยากรณ์ว่าบริษัทจะประสบความล้มเหลวทางการเงินหรือไม่ เปรียบเทียบกับสถานะที่เกิดขึ้นจริง สามารถสรุปความสามารถในการพยากรณ์ของแบบจำลองได้ดังนี้

ตารางที่ 6 ประสิทธิภาพการพยากรณ์ของแบบจำลองที่ได้จากการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติกแบบ Binary logistic

		Predicted		Total
		Failure	Not failure	
Observed	Failure	73 (77.7%)	21 (22.3%)	94 (100%)
	Not failure	11 (11.7%)	83 (88.3%)	94 (100%)
ร้อยละของการพยากรณ์ที่ถูกต้อง				83.0%
Type I error				22.3%
Type II error				11.7%

จากตารางข้างต้นจะพบว่า แบบจำลองสมการถดถอยโลจิสติก สามารถพยากรณ์ถูกต้องร้อยละ 83.0 และการพยากรณ์ไม่ถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 17.0 เมื่อพิจารณาการพยากรณ์ที่ไม่ถูกต้องพบว่า เป็นการพยากรณ์ว่าจะไม่ล้มเหลวทางการเงิน ทั้งๆ ที่ล้มเหลวทางการเงิน (Type I error) ร้อยละ 22.3 และเป็นการพยากรณ์ว่าจะล้มเหลวทางการเงิน ทั้งๆ ที่ไม่ล้มเหลวทางการเงิน (Type II error) ร้อยละ 11.7

ดังนั้น เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการพยากรณ์ของแบบจำลองใหม่ที่สร้างขึ้นและ Altman's EM Score model จะพบว่า แบบจำลองสมการถดถอยโลจิสติกที่สร้างขึ้นมีสัดส่วนของการทำนายที่ถูกต้องในภาพรวมดีกว่า Altman's EM Score model โดยเฉพาะ Type I error ที่ต่ำกว่า Altman's EM score model มาก นั่นคือแบบจำลองที่สร้างขึ้นใหม่สามารถช่วยนักลงทุนในการกรองบริษัทที่มีความเสี่ยงที่จะประสบความล้มเหลวทางการเงินจากการลงทุนได้ดีกว่า Altman's EM score model อย่างไรก็ตาม Type II error ของแบบจำลองที่สร้างขึ้นใหม่มีค่ามากกว่า Altman's EM-score model แสดงว่า นักลงทุนที่ใช้แบบจำลองที่สร้างขึ้นใหม่ในการกรองบริษัทที่จะลงทุนก็อาจเสียโอกาสในการลงทุนในบริษัทที่มีผลการดำเนินงานปกติมากกว่ากรณีที่นักลงทุนใช้ Altman's EM score model

สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาแบบจำลองตัวบ่งชี้ความล้มเหลวทางการเงินของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมทั้งการสร้างแบบจำลองขึ้นมาใหม่ โดยตรวจสอบความสามารถในการพยากรณ์ความล้มเหลวของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในปี 2542-2560 จำนวน 188 บริษัท พบว่า การสร้างแบบจำลองวิเคราะห์สมการถดถอยโลจิสติก (Logistic regression analysis) มีการพยากรณ์ถูกต้องกว่าร้อยละ 83.0 ซึ่งมากกว่าการใช้แบบจำลอง Altman's EM-Score Model ที่พยากรณ์ได้ถูกต้องร้อยละ 71.8 และในแบบจำลองวิเคราะห์สมการถดถอยโลจิสติกนั้น มีการพยากรณ์ไม่ถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 17.0 แบ่งเป็นการพยากรณ์ว่าจะมีผลการดำเนินงานปกติ ทั้งๆ ที่ล้มเหลวทางการเงิน (Type I error) ร้อยละ 22.3 และเป็นการพยากรณ์ว่าจะล้มเหลวทางการเงิน ทั้งๆ ที่มีผลการดำเนินงานปกติ (Type II error) ร้อยละ 11.7 แสดงว่า การเพิ่มอัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์รวม และกระแสเงินสดจากการดำเนินงานต่อหนี้สินรวม สามารถช่วยเพิ่มความสามารถในการพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินและช่วยนักลงทุนในการป้องกันความผิดพลาดในการลงทุนได้ดีขึ้น

อภิปรายผล

1. เมื่อเปรียบเทียบความแม่นยำในการพยากรณ์ในงานวิจัยนี้กับงานวิจัยอื่นๆ ที่ผ่านมาจะพบว่าแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมาทำนายความล้มเหลวทางการเงินได้น้อยกว่าแบบจำลองจากงานวิจัยอื่นๆ เช่น เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยของ พรปวิทย์ วงศ์พร้อมสุข (2559) ที่พบว่า สามารถสร้างแบบจำลองที่อธิบายความล้มเหลวทางการเงินของบริษัทในอุตสาหกรรมยานยนต์ในตลาดหลักทรัพย์ได้ถึงร้อยละ 85.08 ขณะที่อรรถพงศ์ พิระเชื้อ (2561) พบว่าตัวแบบพยากรณ์บริษัทจดทะเบียนที่อาจถูกเพิกถอนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยใช้วิธีเดียวกัน สามารถพยากรณ์ได้ถูกต้องกว่าร้อยละ 99.53 ทั้งนี้ ส่วนหนึ่งเกิดจากการนิยามความล้มเหลวทางการเงินที่แตกต่างกัน โดยงานวิจัยนี้ใช้บริษัทที่ถูกประกาศ SP หรือ NC ขณะที่งานวิจัยอื่นๆ ใช้บริษัทที่ตลาดหลักทรัพย์แห่ง

ประเทศไทยสั่งให้เป็นบริษัทที่เข้าข่ายต้องจัดทำแผนฟื้นฟูกิจการ หรือบริษัทที่เข้าข่ายถูกเพิกถอนหลักทรัพย์แล้ว แสดงให้เห็นว่า การพยากรณ์ว่าบริษัทจดทะเบียนจะถูกขึ้นเครื่องหมาย SP (บริษัทกำลังถูกระงับการซื้อขายชั่วคราว (Suspension) จากสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับงบการเงิน) หรือ NC (Non compliance) จะสามารถทำได้ยากกว่า กรณีที่เป็นบริษัทเข้าข่ายต้องจัดทำแผนฟื้นฟูกิจการหรือบริษัทที่เข้าข่ายถูกเพิกถอนหลักทรัพย์แล้ว นอกจากนี้ ระยะเวลาในการศึกษาที่นานกว่า และสัดส่วนระหว่างบริษัทที่ประสบความล้มเหลวทางการเงินและไม่ประสบความล้มเหลวทางการเงินที่นำมาพิจารณาก็อาจมีผลต่อผลการทดสอบประสิทธิภาพของแบบจำลองด้วย

2. เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระในแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นใหม่เปรียบเทียบกับแบบจำลองจากงานวิจัยอื่นๆ จะพบว่า มีความสอดคล้องกัน คือ ตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญกับความล้มเหลวทางการเงินจะเกี่ยวข้องกับ (1) ความสามารถในการทำกำไรและ (2) หนี้สินของบริษัท โดยตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญในแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นใหม่คือ อัตราส่วนกำไรก่อนหักดอกเบี้ยและภาษีต่อสินทรัพย์รวม และอัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์รวม ขณะที่ในงานวิจัยอื่นๆ ก็พบว่า ตัวแปรทั้งสองด้านนี้มีนัยสำคัญต่อการพยากรณ์ความล้มเหลวของบริษัทเช่นกัน เช่น ปานรดา พิลาศรี และมนวิภา ผดุงสิทธิ์ (2554) มีตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญ เช่น กำไรก่อนหักดอกเบี้ยและภาษีต่อหนี้สินรวม นฤมล ใจแสน (2559) มีตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญ เช่น กำไรก่อนหักดอกเบี้ยและภาษี และความสามารถในการจ่ายดอกเบี้ย และอรรถพงศ์ พิระเชื้อ (2561) เช่น กำไรก่อนหักดอกเบี้ยและภาษีต่อสินทรัพย์รวม และอัตราส่วนหนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวม ดังนั้น หากนักลงทุนจึงควรคำนึงถึงความสามารถในการทำกำไรและหนี้สินของบริษัทเป็นสำคัญเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการลงทุน

3. การนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ ผู้ลงทุนสามารถใช้แบบจำลองที่สร้างขึ้นจากการใช้ข้อมูลย้อนหลังจำนวนมากนี้ไปประกอบการพิจารณาคัดกรองบริษัทที่จะลงทุน เพื่อลดความเสี่ยงและความสูญเสียทางการเงินจากการลงทุนได้ รวมถึงผู้บริหารของบริษัทต่างๆ สามารถนำแบบจำลองที่สร้างขึ้นไปประกอบการพิจารณาเพื่อเป็นสัญญาณเตือนความเสี่ยงทางการเงินที่อาจทำให้บริษัทประสบความล้มเหลวทางการเงิน เพื่อจะสามารถป้องกันความเสี่ยงทางการเงินดังกล่าวได้

รายการอ้างอิง

- ชยาภรณ์ มงคลเสรีชัย. (2560). การวิเคราะห์ความล้มเหลวทางการเงินของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กรณีศึกษากลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 6(2), 55-67.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2563). สรุปสถิติสำคัญของตลาดหลักทรัพย์. สืบค้นเมื่อ 5 มิถุนายน 2563 สืบค้นจาก https://www.set.or.th/th/market/market_statistics.html
- นฤมล ใจแสน. (2559). *การพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม.เอ.ไอ.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- ปานรดา พิลาศรี และมนวิภา ผดุงสิทธิ์. (2554). แบบจำลองการพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงิน วิเคราะห์จำแนกประเภท. *วารสารวิชาชีพบัญชี*, 7(18), 26-42.

- พรปวีณ์ วงศ์พร้อมสุข. (2559). การพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- อรรถพงษ์ พิระเชื้อ. (2561). ตัวแบบพยากรณ์บริษัทจดทะเบียนที่อาจถูกเพิกถอนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *WMS Journal of Management Walailak University*, 7(2), 8 – 22.
- Altman, E. I. (1968). Financial ratios, discriminant analysis and the prediction of corporate bankruptcy. *The Journal of Finance*, 23(4), 589–609.
- Altman, E. I., Hartzell, J., & Peck, M. (1998). Emerging market corporate bonds : A scoring system. In R. M. Levich (Ed.), *Proceedings of a Conference held at the Stern School of Business* (pp.391-400). NewYork: New York UniversityJune.
- Beaver, W. H. (1966). Financial ratios as predictors of failure. *Journal of Accounting Research*, 4 (1), 71–111.
- Cultrera, L. & Brédart, X. (2016). Bankruptcy prediction: the case of Belgian SMEs. *Review of Accounting and Finance*, 15(1), 101-119.
- Huang, J., Wang, H., & Kochenberger, G. (2017). Distressed Chinese firm prediction with discretized data. *Management Decision*, 55(5), 786-807.
- Jooste, L. (2007). An evaluation of the usefulness of cash flow ratios to predict financial distress. *Acta Commercii*, 7(1), 1-13.
- Purves, N. & Niblock, S. J. (2018). Predictors of corporate survival in the US and Australia: An exploratory case study. *Journal of Strategy and Management*, 11(3), 351-370.
- Salehi, M., & Pour, M. D. (2016). Bankruptcy prediction of listed companies on the Tehran Stock Exchange. *International Journal of Law and Management*, 58(5), 545-561.
- Sandin, A. R., & Porporato, M. (2007). Corporate bankruptcy prediction models applied to emerging economies Evidence from Argentina in the years 1991-1998. *International Journal of Commerce and Management*, 17(4), 295-311.
- Sasivimol Meeampol, Polwat Lerskullawat, AUSA Wongsorntham, Phanthipa Srinammuang, Vimol Rodpetch & Rungsimaporn Noonoi (2014). Applying Emerging Market Z-Score Model to Predict Bankruptcy: A Case Study of Listed Companies in The Stock Exchange of Thailand (Set). *Human Capital without Borders: Knowledge and Learning for Quality of Life; Proceedings of the Management, Knowledge and Learning International Conference 2014* (pp. 1227-1237) . ToKnowPress. Retrieved from <http://www.toknowpress.net/ISBN/978-961-6914-09-3/papers/ML14-724.pdf>



คุณภาพการบริการและส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อความภักดี ของผู้ใช้บริการสถานบริการฟิตเนสในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

Service Quality and Service Marketing Mix Influencing the Loyalty of Fitness Members in Mueng District, Chon Buri Province

ชัยวัฒน์ กลมปล้อง^{*1} วุฒิชชาติ สุนทรสมัย¹

Chaiwat Klomplong^{*1} Vottichat Soonthonsmai¹

¹ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

¹ Faculty of Management and Tourism, Burapha University

E-mail: chaiwatch62@gmail.com

Received : 27 กันยายน 2563

Revised : 27 พฤศจิกายน 2563

Accepted : 30 พฤศจิกายน 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความภักดีของผู้ใช้บริการสถานบริการฟิตเนส ประกอบด้วย ระดับคุณภาพการบริการ และส่วนประสมทางการตลาดบริการ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่เข้าใช้บริการและเป็นสมาชิกของสถานบริการฟิตเนสในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเรื่องคุณภาพบริการ ในด้านความเชื่อถือ การตอบสนองและความสะดวกทางกายภาพ อยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก ด้านความเอาใจใส่อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง และด้านความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย เรื่องส่วนประสมทางการตลาดบริการ ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และความภักดี ในด้านพฤติกรรมการซื้อซ้ำ พฤติกรรมการบอกต่อ ความตั้งใจซื้อ ความอ่อนไหวต่อราคา และพฤติกรรมการร้องเรียนอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเอาใจใส่ และด้านความสะดวกทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการสถานบริการฟิตเนส และส่วนประสมทางการตลาดบริการในด้านการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ในการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านบุคคลและพนักงาน มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการสถานบริการฟิตเนส และคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการสถานบริการฟิตเนส โดยมีส่วนประสมทางการตลาดบริการเป็นตัวแปรส่งผ่าน

คำสำคัญ : คุณภาพบริการ, ส่วนประสมทางการตลาดบริการ, ความภักดี, สถานบริการฟิตเนส



Abstract

The aim of this research is to study the factors that Influence the level of loyalty of the fitness members, including the level of service quality and marketing mix. Quantitative method was used in this research. The self-administration questionnaires were completed by members of fitness centers in Mueang District, Chonburi Province. Respondents were selected using Convenience sampling.

The quantitative research found that the opinions of fitness members on service quality, including Reliability, Response and Physical convenience were at a high level, empathy was at a moderate level and confidence was at a low level. In terms of Service Marketing Mix factors, their opinions were at a high level. And Loyalty was at a high level. The hypothesis test showed that the factors of service quality from Reliability, Response, Empathy and Physical convenience influenced in loyalty of Fitness members. The factors of Service Marketing Mix from Service, Price, Distribution channel, Promotion, Person and personnel influenced in loyalty of Fitness members. And Service quality influenced in Loyalty of Fitness members with Service marketing mix factors as Mediator variable.

Keywords: Service Quality, Service Marketing Mix, Customer Loyalty, Fitness Center

บทนำ

ในอดีตการเจ็บป่วยและเสียชีวิตของคนไทยนั้นจากการติดเชื้อทางน้ำทางอากาศหรือทางอาหารเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งแตกต่างจากปัจจุบันที่การเจ็บป่วยและการเสียชีวิตของคนไทยนั้นเกิดจาก โรคเกี่ยวกับทางเดินหายใจและหลอดเลือด มะเร็ง เอดส์ อุบัติเหตุบนถนน รวมไปถึงโรคที่ไม่ติดต่อหรือโรคที่เกิดจากไลฟ์สไตล์ในการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมที่บั่นทอนสุขภาพ (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2555) เช่น โรคหัวใจ โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิต โรคไขมันสูง ซึ่งในบางโรคที่กล่าวมาสามารถป้องกัน หรือลดอาการกำเริบได้ ด้วยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิต ด้วยการรับประทานอาหาร การพักผ่อนและการออกกำลังกาย (ปราโมทย์ ประสาทกุล และ ปัทมา วาพัฒน์, 2558) จากการเปลี่ยนแปลงของการเจ็บไข้ได้ป่วยของคนไทย ทำให้ในปี 2559 สำนักงานเลขาธิการ ส่วนประชาสัมพันธ์ ของประเทศไทยได้ประกาศแนวคิดให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ หันมาออกกำลังกายร่วมกันในทุกวันพุธ เวลา 15.00 น. ถึง 16.30 น. เพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่มีความตื่นตัวในการทำงานและมีสุขภาพที่แข็งแรง ห่างไกลจากการเจ็บป่วยและการเสียชีวิต จากกระแสสังคมดังกล่าว ทำให้ประชาชนได้หันมาให้ความสนใจในเรื่องการดูแลสุขภาพของตนเองมากขึ้น โดยเห็นได้จากผลการสำรวจดัชนีเอไอเอ เฮลท์ตี้ ลิฟวิ่ง อินเด็กซ์ (เดอะ สแตนดาร์ดทิม, 2561) ที่ระบุว่าในปี 2561 คนไทยได้มีการออกกำลังกายเพิ่มขึ้นเป็น 4.2 ชั่วโมงโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ เพิ่มขึ้นจาก 3.2 ชั่วโมงโดยเฉลี่ยในปี 2559 และการเจริญเติบโตของสถานบริการฟิตเนสในประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2559 ถึง ปี 2561 และในปี 2562 (ม.ค.-พ.ค.) มีการขยายตัวของจำนวนการจัดตั้งใหม่อยู่ที่ 20.69% เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา (กรมพัฒนารูทิกการค้า, 2562) เนื่องจากในช่วงที่ผ่านมาการออกกำลังกายได้รับความนิยมมากขึ้น ตามแนวโน้มและกระแสการดูแลสุขภาพ สถานบริการฟิตเนสจึงเป็นสถาน



บริการที่ตอบใจเรื่องสุขภาพร่างกายของคนรักสุขภาพที่มีข้อจำกัดทางด้านเวลาและสถานที่ได้ดีที่สุด และเหมาะกับคนไทยที่ไม่ค่อยมีเวลาและสถานที่ในการออกกำลังกายเป็นอย่างยิ่ง อีกทั้งสถานบริการฟิตเนสยังมีเพิ่มการบริการรูปแบบใหม่ ๆ เช่น การเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ฟิตเนสขนาดเล็กที่มีผู้ฝึกสอนส่วนตัว ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่เฉพาะเจาะจงไปจนถึงศูนย์ออกกำลังกายเฉพาะด้าน ได้แก่ บันจ้ายานในร่ม โยคะ มวยไทย เพื่อการออกกำลังกาย เป็นต้น ทั้งนี้ อติชาติ มีเจริญ (2561) กล่าวว่า ฟิตเนส (Fitness) เป็นสถานที่ออกกำลังกายที่มีพื้นที่จำกัด แต่มีการรวบรวมรูปแบบการออกกำลังกายหลายรูปแบบให้ผู้ใช้บริการเลือก โดยทั่วไป ฟิตเนสจะประกอบด้วย การออกกำลังกาย 3 ส่วน คือ Cardio, Exercise และ Weight training สำหรับ Cardio คือ เครื่องเล่นที่ใช้บริการกล้ามเนื้อหัวใจ และลดไขมันสะสมในร่างกาย เช่น ลู่วิ่งไฟฟ้า เครื่องปั่นจักรยาน เครื่องสไลด์ เครื่องปั่นวงรี เป็นต้น และการ Exercise คือ การออกกำลังกายที่เน้นความสนุกสนาน นิยมกระทำพร้อมกันเป็นกลุ่ม มีเพลงเปิดขณะที่ออกกำลังกายทำให้ไม่เกิดความน่าเบื่อ โดยทั่วไปจะแบ่งเป็นคลาส โดยใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมงต่อคลาส เช่น คลาสเต้น คลาสปั่นจักรยาน คลาสชกมวย เป็นต้น Weight training คือ การออกกำลังกายที่ใช้อุปกรณ์ออกกำลังกายที่ปรับน้ำหนักได้ เช่น การยกลูกเหล็กที่มีน้ำหนัก การออกกำลังกายแบบนี้จะเน้นการเผาผลาญไขมัน และสร้างรูปร่างที่ได้สัดส่วน เกิดการสร้างและกระชับกล้ามเนื้อ โดยสถานบริการฟิตเนสจะแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ 1. ขนาดใหญ่ มีพื้นที่มากกว่า 5,000 ตารางเมตรขึ้นไป 2. ขนาดกลาง มีพื้นที่ระหว่าง 1,000-5,000 ตารางเมตร และ 3. ขนาดเล็ก มีพื้นที่น้อยกว่า 1,000 ตารางเมตร (สิทธา พงษ์พิบูลย์ และฉัตรชัย มะสุนสืบ, 2555)

การขยายตัวอย่างต่อเนื่องของธุรกิจสถานบริการ ทำให้พื้นที่ต่าง ๆ เกือบทั่วประเทศมีผู้ประกอบการลงทุนเปิดธุรกิจสถานบริการฟิตเนสเป็นอย่างมาก โดยจังหวัดที่มีปริมาณการเปิดสถานบริการฟิตเนสใหม่มากเป็น 3 อันดับแรกในปี 2562 ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต จำนวน 82 ราย จังหวัดชลบุรี จำนวน 54 ราย และจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 37 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562) ซึ่งล้วนแต่เป็นจังหวัดใหญ่ที่มีประชากรหนาแน่น มีกำลังซื้อสูง และเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวและการคมนาคมสนับสนุนการใช้บริการของกลุ่มผู้บริโภค ซึ่งจังหวัดชลบุรี ที่เป็นพื้นที่เศรษฐกิจของภาคตะวันออก โดยปัจจุบันมีสถานบริการฟิตเนสเกิดขึ้นในเขตจังหวัดชลบุรีที่จดทะเบียนในนาม บริษัท จำกัด จำนวน 67 บริษัท ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิติการจดทะเบียนคงอยู่ ของสถานบริการฟิตเนส ในจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2562

อำเภอในจังหวัดชลบุรี	สถิติการจดทะเบียนคงอยู่ สถานบริการฟิตเนส ในจังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2561 เปรียบเทียบกับพ.ศ. 2562		
	พ.ศ. 2561	พ.ศ. 2562	% การเจริญเติบโต
เกาะจันทร์	1	1	-
บางละมุง	30	34	13.3
บ้านบึง	1	1	-
พนัสนิคม	2	3	50.0
เมืองชลบุรี	9	15	66.7
ศรีราชา	8	13	62.5



อำเภอในจังหวัดชลบุรี	สถิติการจดทะเบียนคงอยู่ สถานบริการฟิตเนส ในจังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2561 เปรียบเทียบกับพ.ศ. 2562		
	พ.ศ. 2561	พ.ศ. 2562	% การเจริญเติบโต
รวม	51	67	31.4

ที่มา : กรมธุรกิจการค้า (2563)

จะเห็นว่าโดยส่วนใหญ่ร้อยละ 90 สถานบริการฟิตเนสจะกระจุกตัวในเขต อำเภอเมือง ศรีราชา และบางละมุง และเมื่อพิจารณาจากตารางที่ 1.1 พบว่า ธุรกิจสถานบริการฟิตเนสในเขตอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นสูงสุดประมาณร้อยละ 66.7 จากปีก่อนหน้า

การขยายตัวดังกล่าว ทำให้มีผู้ประกอบการในธุรกิจสถานบริการฟิตเนสเพิ่มมากขึ้น ทั้งรายใหญ่และรายย่อย ส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางการตลาดในธุรกิจสถานบริการฟิตเนสในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี สูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งการที่มีจำนวนฟิตเนสเพิ่มขึ้น อาจจะทำให้ผู้เข้าใช้บริการสถานบริการฟิตเนสมีจำนวนลดลง เนื่องจากผู้เข้าใช้บริการจะมีโอกาสในการตัดสินใจและเลือกสถานบริการฟิตเนสที่ดีที่สุดด้วยตนเองมากยิ่งขึ้น โดยผู้เข้าใช้บริการจะตัดสินใจเลือกเข้าใช้บริการสถานบริการฟิตเนส จากปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยค่านิยมส่วนบุคคล และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการเป็นต้น (จิรศักดิ์ ชาพรหมมา, 2560) ซึ่งจากการสอบถามบุคลากรที่สถานบริการฟิตเนสในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่าสถานบริการฟิตเนสที่เปิดบริการในปีที่ผ่านมา ยังมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการและสมัครเป็นสมาชิกอยู่ แต่ยังคงมีสมาชิกบางส่วนที่เปลี่ยนใจไปใช้สถานบริการฟิตเนสอื่น ๆ เนื่องจากมีสถานบริการฟิตเนสใหม่เกิดขึ้นอย่างมากมายในเขตอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี ทำให้มีทางเลือกให้กับผู้เข้าใช้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยผู้เข้าใช้บริการที่เป็นสมาชิกระยะสั้นมักจะมีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงสถานบริการฟิตเนสมากที่สุด นั่นหมายความว่า ผู้เข้าใช้บริการกลุ่มนี้มีความภักดีต่อสถานบริการฟิตเนสต่ำ เมื่อเทียบกับลูกค้ากลุ่มที่เป็นสมาชิกระยะยาว ส่งผลให้สถานบริการฟิตเนสสูญเสียกลุ่มผู้เข้าใช้บริการหรือลูกค้าบางส่วนไป ทั้งนี้เพื่อเพิ่มยอดขาย และสร้างผลกำไรให้ธุรกิจสถานบริการฟิตเนสยังคงดำเนินต่อไปได้ในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันทางการตลาดสูงขึ้น การรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ จึงเป็นอีกประเด็นที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมาก ผู้ประกอบการสถานบริการฟิตเนสจำเป็นต้องทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีกับสถานบริการฟิตเนสให้มากที่สุด และพัฒนากลยุทธ์ในธุรกิจของตนอยู่เสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้าใช้บริการทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจพึงพอใจจนกลายเป็นความภักดีต่อสถานบริการฟิตเนสในที่สุด

ผลการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา มีผู้วิจัยที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของธุรกิจบริการอย่างมาก โดยณัฐพร ดิสณีเวช (2559); หัตถญา คงปริพันธ์ (2557) พบว่า คุณภาพการบริการในด้าน ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ และความสะอาดทางกายภาพ ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าในทิศทางบวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชยพศ รื่นมล (2558) ที่พบว่าคุณภาพบริการ และส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวม ส่งผลต่อความภักดีของผู้เข้าใช้บริการคาร์แคร์ในกรุงเทพมหานครในทิศทางบวก อติชาติ มีเจริญ (2561) พบว่าส่วนประสมทางการตลาดบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการสถานบริการฟิตเนส โดยมีงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าความพึงพอใจเป็นตัวแปรต้นของความภักดีและขณะที่ความพึงพอใจมากขึ้นความภักดีของลูกค้าจะเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน (Dick & Basu, 1994) และ Themba, Razak and Sjahrudin (2019) พบว่า ส่วนประสม



ทางการตลาดบริการ คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจส่งผลทางบวกไปยังความภักดีของลูกค้า จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่า ตัวแปรคุณภาพบริการ และส่วนประสมทางการตลาดบริการเป็นปัจจัยที่ทำให้ความภักดี จึงจำเป็นต้องศึกษากลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการและส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลให้ผู้เข้าใช้บริการฟิตเนส ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี หันมาใช้บริการที่สถานบริการฟิตเนสอย่างต่อเนื่องจะกลายเป็นความภักดีในที่สุด โดยผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดคุณภาพบริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ส่วนประสมทางการตลาดบริการจากแนวคิดของ Booms and Bitner (1981) และความภักดี ใช้แนวคิดของ Jacoby and Kyner (1973) และ Zeithaml, Berry, and Parasuraman (1996) มาอธิบายถึงความสัมพันธ์นี้

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา คุณภาพการบริการและส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้เข้าใช้บริการสถานบริการฟิตเนสในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีโดยผู้วิจัยหวังว่าจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนากลยุทธ์ของธุรกิจด้านสถานบริการฟิตเนส ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในระยะยาวต่อไป

วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ และความภักดีของผู้เข้าใช้บริการสถานบริการฟิตเนสในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้เข้าใช้บริการสถานบริการฟิตเนสในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความภักดีของผู้เข้าใช้บริการสถานบริการฟิตเนสในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยมีส่วนประสมทางการตลาดบริการ เป็นตัวแปรส่งผ่าน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ประกอบการสถานบริการฟิตเนสทั้งรายเดิมและรายใหม่สามารถนำผลการศึกษาไปช่วยเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันจากกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพการบริการและส่วนประสมทางการตลาดบริการ

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

วูฒิชาติ สุนทรสมัย (2560) กล่าวว่า คุณภาพการบริการหมายถึง ทัศนคติที่ประกอบด้วย ความรู้สึกในระดับความชอบ ความรู้จักคุ้นเคยและระดับของแนวโน้มการแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนถึงความประทับใจโดยรวมที่ลูกค้าต่อบริการ ไม่ว่าจะสัมพันธ์กับสิ่งที่ดีหรือไม่ดีต่อองค์กรหรือการบริการ Parasuraman, et al., (1988) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ การเปรียบเทียบของความคาดหวัง (expectation) และการรับรู้ (Perception) ที่ลูกค้ามีต่อบริการโดยความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) หมายถึง ก่อนลูกค้าจะรับบริการพวกเขาจะมีความคาดหวังการบริการนั้น ๆ จากปัจจัยด้านต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์ดีในอดีต การสื่อสารแบบปากต่อปาก การโฆษณา และการรับรู้ของลูกค้า (Customer Perception) คือสิ่งที่ผู้บริโภครับรู้ เรียนรู้และได้รับเป็นประสบการณ์จากสินค้าและบริการ โดยทั่วไปลูกค้ามักจะเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้ากับการรับรู้ของลูกค้า และ Lewis and Bloom



(1983) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ตัวชี้วัดระดับการให้บริการของผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ โดยจะพิจารณาถึงความสอดคล้องของความคาดหวังของผู้รับบริการ ว่าเป็นไปตามความต้องการมากน้อยเพียงใด

โดยสรุป คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการส่งมอบบริการที่ดีจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้เข้าใช้บริการ ประกอบด้วย

ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถของสถานบริการฟิตเนส ที่จะให้บริการด้วยคุณภาพที่ดี มีความรอบครอบ ถูกต้อง ซื่อสัตย์ และสามารถแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหิต่าง ๆ ในเชิงปฏิบัติเมื่อเกิดปัญหา ให้กับผู้ใช้บริการได้ เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจ

การตอบสนอง หมายถึง ความสามารถของบุคลากรในสถานบริการฟิตเนส ที่ต้องมีความพร้อมในการให้บริการและมีความกระตือรือร้นในการที่จะช่วยเหลือ แนะนำและให้คำปรึกษาแก่ผู้เข้ารับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ถูกต้อง และปลอดภัยแก่ผู้เข้าใช้บริการเสมอ

ความเชื่อมั่น หมายถึง ความสามารถและประสิทธิภาพของบุคลากรในสถานบริการฟิตเนสที่แสดงถึงความสามารถในการสื่อสารกับผู้เข้าใช้บริการ การมีใบรับรองการฝึกอบรมตามสายอาชีพการออกกำลังกายมีการแต่งกายที่เหมาะสม และแสดงความมั่นใจว่า ผู้เข้าใช้บริการจะได้รับการบริการที่ดีและถูกต้องที่สุด

ความเอาใจใส่ หมายถึง ความสามารถของบุคลากรในสถานบริการฟิตเนส ในการดูแลเอาใจใส่ในการจดจำรายละเอียดส่วนบุคคลได้ เช่น ตารางการออกกำลังกาย และอุปกรณ์ที่ผู้ใช้บริการถนัดในการเล่น เป็นต้น มีการรับฟังข้อคิดเห็นของผู้เข้าใช้บริการและปรับปรุงตามข้อคิดเห็น ให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้เข้าใช้บริการ และมีการเปิดคอร์สเรียนใหม่ให้ตรงตามความต้องการของผู้เข้าใช้บริการเสมอ เช่น โยคะฟลาย เต้นซุมบ้า เป็นต้น ทำให้ผู้เข้าใช้บริการได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ก่อนเข้าใช้บริการ

ความเป็นรูปธรรม หรือความสะดวกสบายทางกายภาพ หมายถึง สิ่งที่อำนวยความสะดวกที่ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ได้อย่างชัดเจน สัมผัสจับต้องได้ ได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ การเดินทางไปยังสถานบริการฟิตเนส มีการอธิบายวิธีการใช้งานไว้ที่เครื่องเล่นอย่างชัดเจน ความปลอดภัยในการเก็บรักษาทรัพย์สิน ความสะดวกของห้องน้ำ และพื้นที่โดยรวมของสถานบริการฟิตเนสมีการตกแต่งอย่างสวยงาม ดึงดูดใจผู้เข้าใช้บริการ

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ(7P's)

ส่วนประสมทางการตลาดบริการนั้น โดยพื้นฐานจะมีอยู่ 4 ตัว ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ในการให้บริการและส่งเสริมการตลาด (McCarthy, 1960) แต่ส่วนประสมทางการตลาดบริการจะมีความแตกต่างกัน คือ ส่วนประสมทางการตลาดบริการจะมุ่งเน้นถึงพนักงาน กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ดังนั้น ส่วนประสมทางการตลาดบริการจึงประกอบด้วย 7Ps ดังนี้ (Booms & Bitner, 1981) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หรือการบริการ (Service) หมายถึง บริการถือว่าเป็นผลิตภัณฑ์อย่างหนึ่งที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่ว่าจะเป็นความสะดวก ความสบาย ความรวดเร็ว การให้คำปรึกษา หรือการรับฝากสิ่งของ เป็นต้น ด้านราคา (Price) หมายถึง มุมมองธุรกิจบริการการตั้งราคาที่มีผลอย่างมากในการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า และราคาเป็นปัจจัยสำคัญในการบอกถึงคุณภาพของการบริการที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ ในมุมมองผู้ใช้บริการการคาดหวังในคุณภาพการบริการจะต้องเหมาะสมกับราคาที่กำหนด ด้านสถานที่ในการให้บริการ (Place) หมายถึง ช่องทางที่ลูกค้าจะสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการของผู้ให้บริการได้ รวมไปถึงทำเลในการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการให้กับลูกค้าหรือผู้เข้าใช้บริการ ควร



จะต้องมีความสะดวก สบาย ปลอดภัย และเข้าถึงได้ง่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ของธุรกิจบริการจะมีความคล้ายกับธุรกิจขายสินค้า คือ การส่งเสริมการตลาดของธุรกิจบริการสามารถทำได้ทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การลดราคา การทำการตลาดทางตรงผ่านสื่อต่างๆ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร และสามารถกระตุ้นยอดขายขององค์กรให้เพิ่มสูงขึ้น ด้านพนักงาน (People) ประกอบด้วยบุคคลทั้งหมดในองค์กรที่ให้บริการนั้นมีส่วนสำคัญอย่างมาก ต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม มีความรักในงาน มีความรับผิดชอบหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสร้างความพึงพอใจ และความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) มีความสำคัญอย่างมากในธุรกิจบริการ ต้องอาศัยบุคลากรที่มีองค์ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีเครื่องมือที่ทันสมัยที่ทำให้สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้าได้ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การต้อนรับ การสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การบริการตามความต้องการ การชำระเงิน เป็นต้น และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) หมายถึง ส่วนประกอบต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการทำธุรกิจ ได้แก่ อาคารสำนักงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ เคาน์เตอร์ให้บริการ ลิฟต์บันได จอดรถ ห้องน้ำ ป้ายประชาสัมพันธ์ สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น สิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหรามากเพียงใดการบริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วย

โดยสรุป ส่วนประสมทางการตลาดบริการของสถานบริการฟิตเนส หมายถึง องค์ประกอบทางการตลาดสำคัญที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจสถานบริการฟิตเนส เป็นปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ประกอบด้วย ด้านการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานของสถานบริการฟิตเนสที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจนได้รับความพึงพอใจ ด้านราคา หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ผู้เข้าใช้บริการเสียไปเพื่อแลกกับการเข้าใช้บริการในสถานบริการฟิตเนส ด้านสถานที่ในการให้บริการ หมายถึง สถานที่ตั้งและทำเลในการให้บริการของสถานบริการฟิตเนส ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้เข้าใช้บริการ อยากมาใช้บริการในสถานบริการฟิตเนส ด้านบุคคลและพนักงาน หมายถึง บุคลากรในสถานบริการฟิตเนส ด้านลักษณะทางกายภาพ หมายถึง องค์ประกอบที่ทำให้ผู้เข้าใช้บริการในสถานบริการฟิตเนสเกิดความภาคภูมิใจ ได้แก่ ความสะอาดของสถานบริการ บรรยากาศที่ปลอดภัย มีการจัดแบ่งโซนอุปกรณ์ให้ดูน่าสนใจ และด้านกระบวนการ หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ของสถานบริการฟิตเนสที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความภาคภูมิใจ

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความภักดีของผู้บริโภค

Schiffman and Kanuk (1994) กล่าวว่า ความภักดีในตราสินค้าของผู้บริโภค เกิดจากความประทับใจ และพึงพอใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับจากบริษัทใดบริษัทหนึ่ง จนกระทั่งมีการกลับมาซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัทเดิม เมื่อผู้บริโภคเกิดความภักดีในตราผลิตภัณฑ์จะส่งผลให้เกิดการครองส่วนแบ่งทางการตลาดที่คงที่และเพิ่มขึ้น

สมบัติ อารังสินถาวร (2561) กล่าวว่า ความภักดีของผู้บริโภคนั้นไม่สามารถสร้างได้ในเวลาระยะสั้น แต่ถูกสร้างได้ด้วยกระบวนการเรียนรู้ ประสบการณ์ในการแลกเปลี่ยนหรือใช้ สินค้าหรือบริการของผู้ประกอบธุรกิจระยะหนึ่งอย่างต่อเนื่อง โดยประโยชน์ของความภักดีของผู้บริโภคนั้นมีมากมาย หมายรวมถึง การลดต้นทุนทางการตลาด ความสามารถในการขายสินค้าหรือบริการข้ามสายผลิตภัณฑ์ได้มากขึ้น การบอกต่อเรื่องดี ๆ ของบริษัทโดยลูกค้า เป็นต้น



Caruana (2002) กล่าวว่า ความภักดี หมายถึง ทศนคติ หรือพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการด้วยความเต็มใจ แม้ว่าในสถานการณ์ตอนนั้นอาจจะมีตัวเลือกให้มากมาย แต่ผู้ให้บริการก็ยังตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการรายเก่าเพียงรายเดียวเท่านั้น ซึ่งผลที่เกิดความภักดีนั้น เป็นสิ่งที่ไม่ให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปใช้บริการของผู้ให้บริการรายอื่น

การวัดความภักดี

Jacoby and Kyner (1973) กล่าวว่าความภักดีต่อการบริการนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมทศนคติและความรู้ ซึ่งปัจจัยที่จะใช้วัดความภักดี สามารถแบ่งได้ดังนี้

1. พฤติกรรมการซื้อซ้ำ (Repeat purchase behavior) หมายถึง การที่ถูกค่าแสดงออกถึงความผูกพันที่มีต่อผู้ให้บริการ

2. คำบอกเล่า (Words of mouth) หมายถึง การวัดผลที่ดีปละมีประสิทธิภาพของความภักดี โดยการบอกเล่านั้นจะรวมไปถึงการแนะนำไปยังผู้อื่น ๆ ต่อ ซึ่งคนที่มีความภักดีมักจะมอบผลในทางบวกกลับสู่ผู้ให้บริการเช่นกัน

3. ช่วงเวลาที่ผู้บริโภคเลือกใช้บริการ (Period of usage) หมายถึง การวัดความถี่ในการเข้ารับบริการ ว่ามีความต่อเนื่องหรือไม่ ซึ่งความถี่ในการเข้าใช้บริการสามารถสะท้อนสถานการณ์การของผู้บริโภคว่าจะเป็นความภักดีในระยะยาวหรือไม่

4. ความไม่หวั่นไหวต่อราคาเปลี่ยนแปลง (Price tolerance) หมายถึง การที่ราคาของสินค้าหรือบริการสูงขึ้นแต่ผู้บริโภคที่มีความภักดีก็ยังเลือกใช้บริการของเราอยู่ ทำให้ได้เห็นว่าราคาไม่ได้ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้บริโภค

5. ความตั้งใจซื้อซ้ำ (Repeat purchase intention) หมายถึง การเลือกซื้อสินค้าหรือบริการเดิมอยู่เป็นประจำ

6. ความชอบมากกว่า (Preference) หมายถึง การที่ผู้บริโภคมีความภักดีที่แท้จริงจะแสดงความรู้สึกชอบมากกว่าออกมาให้เห็นได้อย่างชัดเจน

7. การลดตัวเลือก (Choice reduction behavior) หมายถึง การที่ผู้บริโภคมีความภักดีจะทำการหาข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการตัดสินใจที่น้อยลงและง่ายขึ้น

8. การเป็นอันดับแรกในใจ (First-in-mind) หมายถึง การที่สินค้าหรือบริการนั้นจะเป็นตัวเลือกแรกเสมอที่ผู้บริโภคคำนึงถึง หากผู้บริโภคมีความภักดีในสินค้าหรือบริการดังกล่าว

นอกจากนี้ Zeithaml et al., (1996) ได้สรุปปัจจัยที่ใช้วัดความภักดีต่อการบริการ โดยใช้เกณฑ์จากพฤติกรรมความตั้งใจของผู้บริโภค (Customer behavioral intentions) ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (Bloemer, Ruyter & Wetzels, 1999)

1. พฤติกรรมการบอกต่อ (Words-of-mouth communications) หมายถึง การพูดถึงสิ่งเกี่ยวกับผู้ให้บริการ เป็นการแนะนำและกระตุ้นให้ผู้อื่นเกิดความสนใจในสินค้าและบริการดังกล่าว จนมาใช้บริการนั้นในที่สุด

2. ความตั้งใจซื้อ (Purchase intention) หมายถึง การเลือกซื้อสินค้าหรือการบริการนั้น ๆ เป็นตัวเลือกแรก



3. ความอ่อนไหวต่อราคา (Price sensitivity) หมายถึง การที่ผู้บริโภคไม่มีปัญหาในการที่ผู้ให้บริการขึ้นราคาสินค้าหรือบริการ และผู้บริโภคยอมจ่ายมากกว่าที่อื่น หากการบริการนั้นสามารถตอบสนอง ความพึงพอใจได้

4. พฤติกรรมการร้องเรียน (Complaining behavior) หมายถึง การร้องเรียนเมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับสินค้าและบริการนั้น โดยอาจจะร้องเรียนกับผู้ให้บริการ บอกต่อคนอื่น หรือส่งเรื่องไปยังสื่อต่าง ๆ ส่วนนี้เป็นการวัดถึง การตอบสนองต่อปัญหาของผู้บริโภค

กล่าวโดยสรุป การแสดงออกของลูกค้าถึงความรู้สึกที่ดีต่อตราสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง เกิดเป็นความประทับใจ และความพึงพอใจ กลายเป็นความผูกพันและการยึดมั่นต่อตราสินค้า จนมีการซื้อซ้ำ แบ่งปันประสบการณ์ที่ดี การนำพาคู่คนอื่นมาใช้บริการ และความรู้สึกเป็นกันเอง ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความภักดีในตราสินค้า ในที่สุดโดยความภักดีของลูกค้าจะมีความสำคัญกับธุรกิจสถานบริการฟิตเนสในการสร้างความมั่นคงของธุรกิจในระยะยาว ผู้ประกอบการหรือนักการตลาดควรมุ่งเน้นกลยุทธ์ที่มีเป้าหมายไปยังกลุ่มเป้าหมายที่มีความภักดีต่อตราสินค้าหรือบริการ ด้วยการรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภค โดยการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะสรุปความหมายของ ความภักดี หมายถึง พฤติกรรม หรือทัศนคติในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการของผู้ใช้บริการจากบริษัทใดบริษัทหนึ่งด้วยความเต็มใจ แม้ว่าในสถานการณ์นั้นอาจจะมีตัวเลือกมากมายให้ตัดสินใจ แต่ผู้บริกรยังเลือกที่จะซื้อสินค้าหรือใช้บริการที่บริษัทเดิม โดยผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดความภักดีของ Zeithaml et al., (1996) ประกอบด้วย พฤติกรรมการบอกต่อ ความตั้งใจซื้อ ความอ่อนไหวต่อราคา และพฤติกรรมร้องเรียน แต่ยังไม่ครอบคลุมถึงเรื่องการกลับมาซื้อซ้ำ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวคิดของ Jacoby and Kyner (1973) ในเรื่องพฤติกรรมการซื้อซ้ำ เข้ามาในกรอบแนวคิดเพื่อให้ได้แปรความภักดีของผู้เข้าใช้บริการฟิตเนสมีความสมบูรณ์มากขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

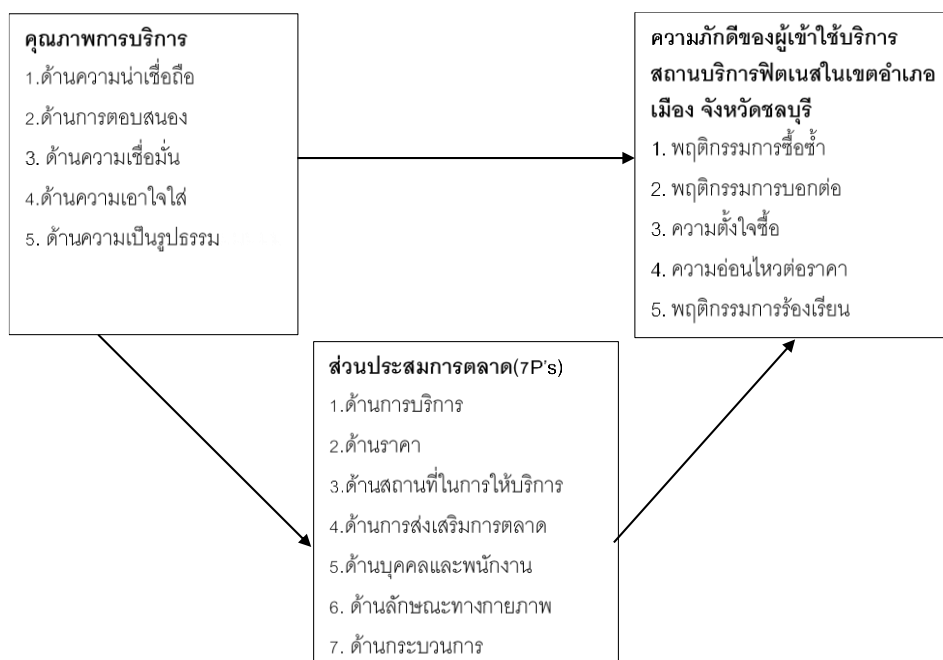
H1: คุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ ด้านความสะอาดทางกายภาพ มีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีของผู้เข้าใช้บริการสถานบริการฟิตเนสในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

H2: ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ในการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลและพนักงาน ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ มีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีของผู้เข้าใช้บริการสถานบริการฟิตเนสในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

H3: คุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีของผู้เข้าใช้บริการสถานบริการฟิตเนสในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยมีส่วนประสมการตลาด เป็นตัวแปรส่งผ่าน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการและส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้เข้าใช้บริการสถานบริการฟิตเนสในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ที่มีแนวความคิดคุณภาพบริการมาจาก แนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) ส่วนประสมทางการตลาดบริการ จากแนวคิดของ Booms and Bitner (1981) และความภักดี ใช้แนวคิด Jacoby and Kyner (1973) และ Zeithaml, et al. (1996) โดยกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่เข้าใช้บริการและเป็นสมาชิกของสถานบริการฟิตเนสในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ทั้งนี้ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยตามกรณีที่ไม่ทราบประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรของ Cochran (1977) ได้กลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 385 คน อย่างไรก็ตามเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงได้ทำการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 15 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน โดยผู้วิจัยทำการสุ่มแบบสอบถามตามความสะดวก (Convenience sampling)

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการของสถานบริการฟิตเนสในเขตอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ ความสะดวกทางกายภาพ ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านส่วนประสมการตลาดบริการของสถานบริการฟิตเนสในเขตอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย การบริการ ราคา สถานที่ในการให้บริการ การส่งเสริมการตลาด บุคคลและพนักงาน ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการ ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความภักดีของผู้เข้าใช้บริการที่มีต่อสถานบริการฟิตเนสในเขตอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรีประกอบด้วยด้านการแบ่งปันประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าให้บุคคลอื่นด้านการนำพาคู่คนอื่นเข้ามาซื้อสินค้าและบริการด้านความรู้สึกเป็นกันเอง และด้านตราสินค้า



ซึ่งทั้ง 3 ส่วน เป็นแบบสอบถามตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดย 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด และ 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด ตามลำดับ และใช้เกณฑ์การแปลผลของตัวแปรจากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น โดย 1.00-1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.81-2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย 2.61-3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก และ 4.20-5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด (วุฒิชชาติ สุนทรสมัย, 2555) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC: Index of item Objective Congruence) จำนวน 5 ท่าน และทำการคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (Hair, Black, Babin & Anderson, 2010) และตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วย ด้วยค่าสถิติ Cronbach's alpha และทำการคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเกิน 0.7 (Cronbach, 1951) จากนั้นผู้วิจัยและทีมงานนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปเก็บข้อมูลจริงด้วยเอกสารแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด โดยทำการเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างวันที่ 1 มีนาคม – 15 เมษายน 2563 และทำการคัดกรองแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ โดยทำการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบสมมติฐานเบื้องต้นของตัวแบบถดถอย การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ และการวิเคราะห์หิอทธิพลตัวแปรกำกับและตัวแปรส่งผ่าน

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานบริการฟิตเนส ในด้านคุณภาพการบริการ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ และความภักดี

ตารางที่ 2 ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นโดยรวมของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ตัวแปร	n = 400		ระดับความคิดเห็น
	$\bar{x}$	SD	
คุณภาพการบริการ	3.46	.591	เห็นด้วยมาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.01	.701	เห็นด้วยมาก
ด้านการตอบสนอง	3.89	.770	เห็นด้วยมาก
ด้านความเชื่อมั่น	2.53	1.10	เห็นด้วยน้อย
ด้านความเอาใจใส่	3.28	.911	เห็นด้วยปานกลาง
ด้านความสะอาดทางกายภาพ	3.61	.863	เห็นด้วยมาก
ส่วนประสมการตลาด	3.84	.469	เห็นด้วยมาก
ด้านการบริการ	3.94	.739	เห็นด้วยมาก
ด้านราคา	4.00	.710	เห็นด้วยมาก
ด้านสถานที่ในการให้บริการ	3.82	.801	เห็นด้วยมาก



ตัวแปร	n = 400		ระดับความคิดเห็น
	$\bar{x}$	SD	
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.09	.682	เห็นด้วยมาก
ด้านบุคคลและพนักงาน	3.45	.924	เห็นด้วยมาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.81	.897	เห็นด้วยมาก
ด้านกระบวนการ	3.80	.773	เห็นด้วยมาก
ความภักดีของผู้ใช้บริการ	3.79	.561	เห็นด้วยมาก
ด้านพฤติกรรมการซื้อซ้ำ	3.80	.710	เห็นด้วยมาก
ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ	3.81	.705	เห็นด้วยมาก
ด้านความตั้งใจซื้อ	3.67	.750	เห็นด้วยมาก
ด้านความอ่อนไหวต่อราคา	3.44	.827	เห็นด้วยมาก
ด้านพฤติกรรมการร้องเรียน	1.78	.689	เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ใช้บริการฟิตเนสในจังหวัดชลบุรี มีระดับความคิดเห็นในเรื่องคุณภาพบริการโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .591) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .701) ด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .770) ด้านความสะดวกทางกายภาพ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .863) ด้านความเอาใจใส่ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .911) และ ด้านความเชื่อมั่น อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.10)
2. ผู้ใช้บริการฟิตเนสในจังหวัดชลบุรี มีระดับความคิดเห็นในเรื่องส่วนประสมการตลาดโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .469) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .682) ด้านราคา อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .710) ด้านบริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .739) ด้านสถานที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .801) ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .897) ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .773) และด้านบุคคลและพนักงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .924)
3. ผู้ใช้บริการฟิตเนสในจังหวัดชลบุรี มีระดับความคิดเห็นในเรื่องความภักดีโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .561) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .705) ด้านพฤติกรรมการซื้อซ้ำ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .710) ด้านความตั้งใจซื้อ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .750) ด้านความอ่อนไหวต่อราคา อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .827) ด้านพฤติกรรมการร้องเรียน อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .689)



ผลการวิเคราะห์สมการถดถอย

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ ด้านความสะดวกทางกายภาพ และส่วนประสมทางการตลาดประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ในการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลและพนักงาน ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ และตัวแปรตาม คือ ความภักดีของผู้ใช้บริการสถานบริการฟิตเนส

ทั้งนี้ผู้วิจัยทำการทดสอบข้อสมมติฐานเบื้องต้นของสมการถดถอย เพื่อให้มั่นใจว่าสมการถดถอยที่คำนวณได้เป็นสมการที่เหมาะสม โดยการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Cronbach's alpha) ค่าความโด่ง (Kurtosis) ค่าความเบ้ (Skewness) การตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) โดยพิจารณาค่าองค์ประกอบการขยายความแปรปรวน (Variance Inflation Factor: VIF) และค่า Tolerance ผลการตรวจสอบนำเสนอต่อไปนี้

ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's alpha) มีค่าตั้งแต่ 0.729 ถึง 0.924 ซึ่งถือว่ามีความเชื่อมั่นเป็นอย่างดีเนื่องจากมีค่าเกิน 0.70 ขึ้นไป ส่วนค่าความเบ้และความโด่งพบว่า มีค่าความเบ้ตั้งแต่ -0.919 ถึง -0.099 และมีค่าความโด่งตั้งแต่ -0.817 ถึง 1.533 ซึ่งถือว่ามีการแจกแจงเป็นปกติเนื่องจากมีค่าความเบ้และค่าความโด่งอยู่ระหว่าง -3 ถึง 3 จึงถือว่าอยู่ในเกณฑ์ของการแจกแจงเป็นปกติ นอกจากนี้ยังพบว่ามีค่า Tolerance ตั้งแต่ 0.468 ถึง 0.965 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 และมีค่า VIF ตั้งแต่ 1.036 ถึง 2.137 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 จึงสรุปได้ว่าตัวแปรที่จะนำไปทดสอบในสมการถดถอยนั้นไม่พบปัญหาความสัมพันธ์กันเองภายใน (Multicollinearity)

จากการทดสอบข้อสมมติฐานเบื้องต้น ผู้วิจัยจะทำการทดสอบความแปรปรวนและและการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ โดยจะแสดงผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรในการศึกษา คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการสถานบริการฟิตเนส

ตัวแปร	B	β	t	Sig.	Cronbach's alpha	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (a)	1.184		9.197	0.000*	0.891	-	-
1.ด้านความน่าเชื่อถือ	0.279	0.279	8.243	0.000*	0.793	0.682	1.467
2.ด้านการตอบสนอง	0.195	0.267	5.953	0.000*	0.868	0.605	1.654
3. ด้านความเชื่อมั่น	0.023	0.046	1.179	0.239	0.911	0.814	1.229
4.ด้านความเอาใจใส่	0.125	0.203	5.027	0.000*	0.862	0.747	1.339
5. ด้านความเป็นรูปธรรม	0.072	0.110	2.668	0.008*	0.874	0.713	1.402
R = 0.721 R ² = 0.520 F = 85.472 P-value = 0.000**							

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 2 พบว่า ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการสามารถร่วมกันทำนายความภักดีต่อการใช้บริการโดยมีอำนาจการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 52.0 ($F=85.472$, $p=0.000$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสะอาดทางกายภาพ ความเอาใจใส่ การตอบสนองและความน่าเชื่อถือ สามารถทำนายความภักดีของผู้ใช้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลระหว่าง 0.072 ถึง 0.279 ในทิศทางบวก ตามลำดับ ในขณะที่ความเชื่อมั่น สัมประสิทธิ์อิทธิพลไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ โดยสามารถแสดงในรูปสมการได้ดังนี้

$$\text{ความภักดี} = 1.184 + 0.072(\text{ด้านความเป็นรูปธรรม}) + 0.125(\text{ความเอาใจใส่}) + 0.195(\text{การตอบสนอง}) + 0.279(\text{ความน่าเชื่อถือ})$$

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรในการศึกษา ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้เข้าใช้บริการสถานบริการปิคนิค

ตัวแปร	B	β	t	Sig.	Cronbach's alpha	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (a)	0.726		4.591	.000*	0.887	-	-
ด้านการบริการ	0.137	0.181	4.213	.000*	0.879	0.565	1.771
ด้านราคา	0.240	0.304	6.973	.000*	0.812	0.546	1.832
ด้านช่องทางจัดจำหน่าย	0.207	0.295	7.594	.000*	0.879	0.687	1.456
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.092	0.112	2.703	.007*	0.729	0.603	1.658
ด้านบุคคลและพนักงาน	0.080	0.132	2.883	.004*	0.892	0.498	2.009
ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.031	0.049	1.042	.298	0.856	0.468	2.137
ด้านกระบวนการ	0.000	0.000	-.010	.992	0.924	0.965	1.036
R = 0.721 R ² = 0.520 F = 85.472 P-value = 0.000**							

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ตัวแปรด้านส่วนประสมการตลาดสามารถร่วมกันทำนายความภักดีต่อการใช้บริการโดยมีอำนาจการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 52.0 ($F=85.472$, $p=0.000$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคคลและพนักงาน ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการบริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ และด้านราคา สามารถทำนายความภักดีของผู้ใช้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลระหว่าง 0.080 ถึง 0.240 ในทิศทางบวก ในขณะที่ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการ สัมประสิทธิ์อิทธิพลไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ โดยสามารถแสดงในรูปสมการได้ดังนี้

$$\text{ความภักดี} = 0.726 + 0.080(\text{ด้านบุคคลและพนักงาน}) + 0.092(\text{ด้านการส่งเสริมการตลาด}) + 0.137(\text{ด้านการบริการ}) + 0.207(\text{สถานที่ในการให้บริการ}) + 0.240(\text{ด้านราคา})$$



ตารางที่ 4 อิทธิพลทางตรงและทางอ้อม ของคุณภาพบริการ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ

ตัวแปรตาม	ส่วนประสมการตลาด			ความภักดีของผู้ใช้บริการ		
ตัวแปรอิสระ	DE	IE	TE	DE	IE	TE
คุณภาพการบริการ	0.555 [.499,.611]	-	0.555 [.499,.611]	0.357 [.269,.446]	0.282 [.203,.366]	0.639 [.570,.708]
ส่วนประสมการตลาด	-	-	-	0.507 [.396,.619]	-	0.507 [.396,.619]

[Lower Confident Interval, Upper Confident Interval]

จากตารางที่ 4 พบว่า ตัวแปรคุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรส่วนประสมการตลาด และตัวแปรความภักดีต่อผู้ใช้บริการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.555 และ 0.357 ส่วนตัวแปรส่วนประสมการตลาดมีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรความภักดีของผู้ใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.507 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์โดยรวมเท่ากับ 0.639 ในขณะที่ตัวแปรคุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.282 ตามลำดับ จึงสรุปได้ว่าตัวแปรส่วนประสมทางการตลาดเป็นตัวแปรส่งผ่านชนิดบางส่วนระหว่างตัวแปรคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความภักดีต่อผู้ใช้บริการ (Baron & Kenny, 1986)

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานบริการฟิตเนสในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในด้านคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ระดับเห็นด้วยมาก ด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และด้านความภักดีโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
2. คุณภาพบริการ ในด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเอาใจใส่ และความสะอาดทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการสถานบริการฟิตเนส ยอมรับสมมติฐานที่กำหนด ในขณะที่ด้านความเชื่อมั่นไม่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการสถานบริการฟิตเนส ปฏิเสธสมมติฐาน และส่วนประสมทางการตลาดบริการในด้านบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ในการบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านบุคคลและพนักงาน มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการสถานบริการฟิตเนส ยอมรับสมมติฐานที่กำหนด ในขณะที่ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการ ไม่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการสถานบริการฟิตเนส ปฏิเสธสมมติฐาน
3. คุณภาพบริการโดยรวมมีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการสถานบริการฟิตเนส โดยมีตัวแปรส่วนประสมทางการตลาดบริการเป็นตัวแปรส่งผ่าน ยอมรับสมมติฐานที่กำหนด



อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานในงานวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการและส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการสถานบริการฟิตเนสในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี สามารถอภิปรายผลและอ้างอิงจากผลงานวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 คุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการสถานบริการฟิตเนสในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษาผู้วิจัยพบว่า คุณภาพการบริการในด้าน ความน่าเชื่อถือ ความเอาใจใส่ การตอบสนอง และด้านความสะดวกทางกายภาพ มีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการสถานบริการฟิตเนสในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะเมื่อผู้ใช้บริการสถานบริการฟิตเนสได้รับรู้ถึงคุณภาพในการบริการของสถานบริการฟิตเนสมาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง การบริการที่ชัดเจน เชื่อสัจย์ ความพร้อมและความกระตือรือร้นของบุคลากรและพนักงานภายในสถานบริการฟิตเนส มีการตอบสนองที่รวดเร็ว มีการเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้า และมีลักษณะทางการกายภาพที่สะดวก สบายมีความปลอดภัย ซึ่งอาจจะเป็นการส่งผลต่อความพึงพอใจความประทับใจในสถานบริการฟิตเนสมากขึ้น ทำให้ลูกค้ายากที่จะเปลี่ยนใจไปใช้บริการสถานบริการฟิตเนสอื่น ๆ กลายเป็นความภักดีต่อฟิตเนส ดังกล่าวในที่สุด ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐพร ดิสนิเวทย์ (2559) ที่พบว่า คุณภาพการบริการในด้าน ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ และด้านความสะดวกทางกายภาพ ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่มีต่อตราสินค้า ร้านคาเฟ่ขนมหวานในห้างสรรพสินค้าในทิศทางบวก และหัทธญา คงปริพันธ์ (2557) พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือต่อลูกค้า และด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์ กับความจงรักภักดีที่ลูกค้ามีต่อทั้งธนาคารกรุงไทยและธนาคารกรุงเทพในทิศทางบวก สำหรับด้านความเชื่อมั่น เมื่อสังเกตจากสมการถดถอยที่ได้จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่าความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการในด้านความเชื่อมั่น และความภักดีของผู้ใช้บริการ มีทิศทางบวกเหมือนกันดังที่ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ นั่นหมายความว่า คุณภาพการบริการในด้านความเชื่อมั่น อาจจะมีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีของสถานบริการฟิตเนส แต่หากจะมีความสัมพันธ์ที่ไม่มากนัก ซึ่งอาจจะเกิดจากความไม่ชัดเจนของข้อคำถาม หรือข้อมูลที่เกิดขึ้นรวบรวมได้ของผู้วิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาดบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการสถานบริการฟิตเนสในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษาผู้วิจัยพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดในด้าน บริการ ราคา สถานที่ในการให้บริการ การส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรและพนักงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการสถานบริการฟิตเนสในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เนื่องจากปัจจุบันผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดเพิ่มมากขึ้น เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการคำนึงถึงก่อนใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (McCarthy, 1960) ส่วนประสมทางการตลาดเป็นเครื่องมือที่สามารถทำให้การดำเนินธุรกิจต่าง ๆ บรรลุตามวัตถุประสงค์การตลาด ซึ่งในแต่ละธุรกิจมักนำเครื่องมือเหล่านี้เป็นการขับเคลื่อนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้



ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยผลการทดสอบสมมติฐานสอดคล้องกับงานวิจัยของ Othman, Harun, Rashid, and Ali (2019) พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วย บริการ ราคา สถานที่ ในการให้บริการ การส่งเสริมการตลาด บุคคลและพนักงาน มีอิทธิพลทางบวกไปยังความภักดีของลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐจิรา อิมวิเศษ (2558) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านสถานที่ในการ ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านราคา ส่งผลต่อความภักดีในตราสินค้าโดยรวม สอดคล้องกับ ในส่วนของ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ที่ไม่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการสถานบริการฟิตเนส เนื่องจากแม้สถานบริการฟิตเนสนี้ จะมีความพร้อมในการให้บริการ มีบรรยากาศในร้านที่ดูสะอาด มีการแบ่งโซนของ แต่ละกิจกรรมอย่างชัดเจน และมีความพร้อมในด้านกระบวนการต่าง ๆ ที่ดีอยู่แล้ว แต่อย่างไรก็ตามสถานบริการฟิตเนสอื่น ๆ ก็อาจจะมีความพร้อมในด้านดังกล่าวเทียบเท่ากันจึงทำให้ผลของการศึกษาในเรื่องส่วนประสมทางการตลาด บริการในด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ไม่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการสถานบริการฟิตเนส ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ Muala and Qurneh (2012) ที่พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ ไม่มีความสำคัญต่อความภักดีของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 คุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการสถานบริการฟิตเนสในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยมีส่วนประสมการตลาด เป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผลการศึกษาผู้วิจัยพบว่า คุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการสถานบริการฟิตเนสในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยมีส่วนประสมการตลาด เป็นตัวแปรส่งผ่าน ซึ่งคุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางตรงต่อส่วนประสมการตลาด และความภักดีต่อผู้ใช้บริการ และส่วนประสมการตลาดมีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรความภักดีของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฏฐ์ กุลิษฐ์, ภัทราพร จิตสร้างบุญ และศุภินญา ญาณสมบูรณ์ (2557); หัตถญา คงปริพันธ์ (2557); กิรติ บันดาลสิน (2558) ที่พบว่าคุณภาพบริการส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Srinita (2018) คุณภาพการบริการส่งผลต่อกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดทางการตลาดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือหากมีผู้ให้บริการมีการกลยุทธ์ในด้านคุณภาพบริการที่ดีจะส่งผลให้มีกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดที่ดีไปด้วย และจะยังส่งไปไปยังความภักดีในที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพร ดิสนิเวทย์ (2559) ที่พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ทุกด้าน ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า โดยจากงานวิจัยพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดเป็นตัวแปรส่งผ่าน ชนิดบางส่วนระหว่างคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความภักดีต่อผู้ใช้บริการ นั้นหมายความว่า อาจจะมีปัจจัยอื่น ๆ อีกที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการสถานบริการฟิตเนส สอดคล้องกับงานวิจัยของ Themba et al., (2019) ได้ศึกษาการเพิ่มขึ้นของความภักดีของลูกค้าที่ส่งผลต่อส่วนประสมการตลาดบริการ คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ และคุณภาพบริการ ส่งผลทางบวกไปยังความภักดีของลูกค้า โดยมีตัวแปรความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะทั้งเชิงการจัดการและการนำไปประยุกต์ใช้ และข้อเสนอแนะวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้



ข้อเสนอแนะเชิงการจัดการและการนำไปประยุกต์ใช้

ผลการวิจัยนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการทำธุรกิจระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภค (Business-to-Consumer) ในธุรกิจอื่น ๆ เพื่อสร้างความภักดีจากผู้บริโภคที่มีกับผู้ประกอบการ เกิดเป็นความสัมพันธ์ระยะยาวที่แข็งแกร่ง ดึงดูดให้เกิดการซื้อขายสินค้าและบริการที่ยั่งยืน ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้ประกอบการสถานบริการฟิตเนสควรจะเน้นย้ำ ให้ความสำคัญ และยกระดับในเรื่องคุณภาพการบริการในสถานบริการฟิตเนสให้เพิ่มมากขึ้น โดยควรจะมีตรวจสอบอุปกรณ์ในการออกกำลังกายให้มีคุณภาพได้มาตรฐานอยู่เสมอ และมีการเผยแพร่ให้กับผู้เข้าใช้บริการได้ทราบ มีการอบรมและรับบุคลากรให้เพียงพอต่อผู้เข้าใช้บริการ และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความพร้อมในการให้บริการ ใส่ใจในทุก ๆ ด้านของผู้เข้าใช้บริการไม่ว่าจะเรื่องเล็กหรือเรื่องใหญ่ ควรเน้นการบริการด้วยความซื่อสัตย์ ถูกต้องและรอบคอบ และผู้ประกอบการควรหากิจกรรมใหม่ ๆ เสนอให้กับผู้เข้าใช้บริการ และทำทุกอย่างให้เป็นระบบ มีคุณภาพมาตรฐาน ตอบสนองความต้องการของลูกค้าจนกลายเป็นความภักดีในที่สุด

2. ผู้ประกอบการสถานบริการฟิตเนสควรให้ความสำคัญกับการวางกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการในด้านการบริการ ราคา สถานที่ในการให้บริการ การส่งเสริมการตลาด และบุคลากรและพนักงาน เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้เข้าใช้บริการฟิตเนส หากสถานบริการฟิตเนสมีการวางกลยุทธ์เหล่านี้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ จะทำให้ผู้เข้าใช้บริการเกิดความภักดีมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้สถานบริการฟิตเนสมีผลกำไรและสามารถเปิดกิจการต่อไปในสถานะที่มีการแข่งขันสูง

ข้อเสนอแนะวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยนี้มีขอบเขตที่มุ่งศึกษากับกลุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้ที่เข้าใช้บริการและเป็นสมาชิกของสถานบริการฟิตเนส ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยขอเสนอให้ขยายผลการวิจัยไปยังจังหวัดอื่น ๆ ของประเทศ หรืออาจจะขยายผลไปยังสถานบริการอื่น ๆ ซึ่งอาจจะมีการรับรู้และรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันออกไป อาจทำให้มีผลการวิจัยที่มีความหลากหลายมากขึ้น

2. การวิจัยนี้มีตัวแปรอิสระที่ไม่สอดคล้องกับกรอบแนวคิดและทฤษฎีเดิมอยู่ 3 ตัว คือ คุณภาพการบริการ 1. ด้านความเชื่อมั่น ส่วนประสมทางการตลาดบริการ 2. ด้านลักษณะทางกายภาพและ 3. ด้านกระบวนการ จึงควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระดังกล่าวกับความภักดีของผู้เข้าใช้บริการสถานบริการฟิตเนสในพื้นที่อื่น ๆ หรือสถานบริการอื่น ๆ เพื่อที่จะทำให้ผลการวิจัยมีความชัดเจนและเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

3. การศึกษาถึงผลของความภักดีของผู้เข้าใช้บริการสถานบริการฟิตเนสที่ยั่งยืน ควรมีการขยายกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ออกไป โดยการรวบรวมตัวแปรอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้เข้าใช้บริการสถานบริการฟิตเนส เพื่อให้สามารถปรับปรุงการบริการในด้านต่าง ๆ ให้ได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

รายการอ้างอิง

กรมธุรกิจการค้า. (2563) แหล่งค้นหาข้อมูลนิติบุคคลและประเภทธุรกิจในประเทศไทย. สืบค้นจาก:

<https://datawarehouse.dbd.go.th/index>



- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). ธุรกิจฟิตเนส บทวิเคราะห์ธุรกิจประจำเดือน พฤษภาคม 2562. สืบค้นจาก:
https://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2562/T26/T26_201905.pdf
- กীরติ บันดาลสิน. (2558). การรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาสำนักราชดำเนิน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร, บัณฑิตวิทยาลัย.
- จิรศักดิ์ ช่างพรมมา. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ที่เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ของ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- ไชยพศ รื่นมล. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ ในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร, คณะวิทยาการจัดการ, สาขาวิชาการประกอบการ.
- ณัฏฐ์ กุศลศรี, ภัทราพร จิตสร้างบุญ และศุภินญา ญาณสมบุญ. (2557). คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่าที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 17(มกราคม-ธันวาคม), 83-93.
- ณัฐจิรา อิมวิเศษ. (2558). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีในตราสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าสตาร์เวลล์ในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร, คณะวิทยาการจัดการ, สาขาวิชาการประกอบการ.
- ณัฐพร ดิสนิเวทย์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดี ของลูกค้าที่มีต่อตราสินค้าร้านกาแฟขนมหวานในห้างสรรพสินค้า. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว, สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว.
- เดอะสแตนดาร์ดตีม (2561). ผลสำรวจชี้ คนไทยมีแนวโน้มใส่ใจสุขภาพมากขึ้น. สืบค้นจาก:
<https://thestandard.co/aia-sharing-a-life-charity/>
- ปราโมทย์ ประสาทกุล และปัทมา ว่าพัฒนางศ์. (2558). อัตราการเจ็บป่วยและการเสียชีวิตของคนไทย. สืบค้นจาก:
<http://peunemoloyment.blogspot.com>
- วุฒิชชาติ สุนทรสมัย. (2555). การวิจัยการตลาดและระบบสารสนเทศทางการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น.
- วุฒิชชาติ สุนทรสมัย. (2560). พฤติกรรมผู้บริโภค. คณะการจัดการและการท่องเที่ยว: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมบัติ อารังสินถาวร. (2561). การตลาดเชิงสัมพันธ์ : แนวคิดพื้นฐานสำหรับการทำวิจัย. กรุงเทพฯ: พิมพ์ทันใจ.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2555). การเจ็บป่วยและการตาย. สืบค้นจาก:
<https://www.thaihealth.or.th/Content/20342-การเจ็บป่วยและการตาย.html>
- ลิตา พงษ์พิบูลย์ และ ฉัตรชัย มะสุนสืบ. (2555). การบาดเจ็บอันเกิดจากการใช้บริการสถานประกอบการบริการด้าน การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ. วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ. 13(1), 104-118.
- หัตถา คงปริพันธุ์. (2557). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าเปรียบเทียบระหว่าง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี.



- (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาการจัดการทั่วไป.
- อติชาติ มีเจริญ. (2561). การรับรู้ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานพินิจในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. (งานนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Bloemer, J., Ruyter, K. D., & Wetzels, M. (1999). Linking perceived service quality and service loyalty: A multi-dimensional perspective. *European Journal of Marketing*, 33(11/12), 1082-1106.
- Booms, B., & Bitner, M. J. (1981). Marketing strategies and organizational structures for service firms. In J. H. Donnelly & W. R. George, (Eds.). *Marketing of Services* (pp, 47-51). Chicago: American Marketing Association.
- Caruana, A. (2002). Service loyalty : The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36(7/8), 811-828.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques*. 3rd ed. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Dick, A. S., & Basu, K. (1994). Customer loyalty: Toward an integrated conceptual framework. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(2), 99-113.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ.: Prentice-Hall.
- Jacoby, J., & Kyner, D. B. (1973). Brand loyalty vs. repeat purchasing behavior. *Journal of Marketing Research*, 10(1), 1-9.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. In L. Berry, G. Shostack & G. Upah (Eds). *Emerging Perspectives on Services Marketing*. American Marketing Association. Chicago, IL.
- McCarthy, E. J. (1960). *Basic Marketing: A Managerial Approach*. Homewood, IL: Richard D. Irwin, Inc.
- Muala, A. A., & Qurneh, M. A. (2012). Assessing the relationship between marketing mix & loyalty through tourist satisfaction in Jordan curative tourism. *American Academic & Scholarly Research Journal*, 4(2), 7-23.
- Othman, B., Harun, A., Rashid, W., & Ali, R. (2019). The impact of Umrah service quality on customer satisfaction towards Umrah travel agents in Malaysia. *Management Science Letters*, 9(11), 1763-1772.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988) SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring



- consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1994). *Consumer behavior* (5th ed.). Prentice-Hall, Englewood Cliffs.
- Srinita, S. (2018). The effect of service quality and marketing mix strategy towards local sustainable Economic Growth. *European Research Studies Journal*. 21(1), 272-284.
- Themba, O. S., Razak, N., & Sjahruddin, H. (2019). Increasing customers' loyalty. The contribution of marketing strategy, service quality and customer satisfaction. *Archives of Business Research*. 7(2), 1-15.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46



การลดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเปล่าจากความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน กรณีศึกษาสถานบริหารวิจัยคลินิกในจังหวัดขอนแก่น

An Elimination of Cost from Error and Delay Activity in Tracing Financial Document Process: A case study of the Academic Clinical Research Office, Khon Kaen Province

ชนิศา หอมหวล¹ ปณัทพร เรืองเชิงชุม^{*1}

Chanisa Hormhuan¹ Panutporn Ruangchoengchum^{*1}

¹วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

¹College of Graduate Study in Management, Khon Kaen university

E-mail: rpanut@kku.ac.th

Received : 30 กรกฎาคม 2563

Revised : 1 ตุลาคม 2563

Accepted : 5 ตุลาคม 2563

บทคัดย่อ

การลดความผิดพลาดและความล่าช้ามีความสำคัญต่อการลดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเปล่าซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นหรือไม่ก่อให้เกิดรายได้ในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน การวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอการลดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเปล่าจากความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยคำถามปลายเปิดจากผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 19 คน ร่วมกับการบันทึกความผิดพลาดและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รวมถึงค่าใช้จ่ายจากการปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแผนผังตารางเวลาและวิเคราะห์คุณค่ากิจกรรม ผลการวิจัยพบความสูญเปล่าจากความผิดพลาดเกิดจากกิจกรรมนำส่งและตรวจสอบเอกสารทางการเงิน ขณะที่ความล่าช้าเกิดจากกิจกรรมจ่ายเงินค่าเดินทางและนำส่งเอกสารทางการเงิน จึงส่งผลให้เกิดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเปล่าเพิ่มขึ้นถึง 4,305 บาทต่อเดือน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนวทางการลดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเปล่าจากความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน พบว่าสามารถลดต้นทุนได้ถึง 3,080 บาทต่อเดือน ผู้วิจัยเสนอให้ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการลดความผิดพลาดและความล่าช้า เพื่อสามารถลดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเปล่าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน ซึ่งจะนำไปสู่ประโยชน์ต่อการลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานและเกิดประสิทธิภาพในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงินได้ต่อไป

คำสำคัญ : ต้นทุนที่สูญเปล่า, ความผิดพลาด, ความล่าช้า, กระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน, สถานบริหารวิจัยคลินิก



Abstract

The reduction of error and delays associated with non-enrichment is critical to reducing and eliminating non-revenue generating activities in the process of tracing financial documents. This research aimed to propose the reduction of errors and delays in the process of tracing financial documents. Data were collected from 19 key contributors through the engagement of observation methods and in-depth interviews, as well as data recording, including the expenditure of the process. The data were analyzed by using time function mapping and activity value analysis, as well as related activities. The findings showed a waste in the errors in the process of tracing financial documents from the delivery activities and document inspection activities. Simultaneously, the result in operational delays displayed a waste in the payment of the traveling cost activities and document delivery activities, thereby affecting the wasted costs, which rose to 4,305 Baht per month. Therefore, the researcher proposed a way to reduce the cost of the waste from the errors and delays in the process of tracing financial documents, which the findings could decrease the cost to 3,080 Baht per month. The researcher suggested that executives should focus on wasted activities in the process of tracing financial documents. This would be useful for reducing any unnecessary expenses in the process of tracing financial documents effectively.

Keywords: Elimination of cost, Error, Delays, Document tracking processes, Academic Clinical Research

บทนำ

กระบวนการติดตามเอกสารทางการเงินมีความสำคัญต่อองค์กร โดยเฉพาะหน่วยงานวิจัยที่ต้องติดตามเอกสารทางการเงินและสรุปรายงานการเงินประจำเดือนให้แก่ภักวิจัย โดยอาศัยผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่ติดตามเอกสารทางการเงินให้ถูกต้องและทันตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อลดความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน (สุภัทรพงษ์ สนอุทา และปณัฏพร เรืองเชิงชุม, 2563) ที่อาจส่งผลกระทบต่อต้นทุนที่สูญเปล่าของผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่ก่อให้เกิดคุณค่าหรือไม่ก่อให้เกิดรายได้ในการปฏิบัติงาน (ประภาพรรณ ศรีมันตะและปณัฏพร เรืองเชิงชุม, 2562; Amariglio and Depaoli, 2020; Stapleton, Pati, Beach, and Julmanichoti, 2004)จึงจำเป็นต้องหาทางลดต้นทุนที่สูญเปล่าและขจัดกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน

สถานบริหารวิจัยคลินิก เป็นหนึ่งในหน่วยงานวิจัยที่ให้บริการติดตามเอกสารทางการเงินให้แก่ภักวิจัย โดยมีผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบัญชีและการเงินทำหน้าที่ในการบริหารจัดการเงินโครงการวิจัยของภักวิจัย อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารกลับพบว่าความผิดพลาดในการปฏิบัติงานมากถึง 27 ครั้งต่อเดือน.ขณะที่เกิดความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงินมากกว่า 192 ชั่วโมงต่อเดือน (ฝ่ายบัญชีและการเงิน สถานบริหารวิจัยคลินิก, 2563ก) ซึ่งไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด (ไม่เกิน 160 ชั่วโมงต่อเดือน) ส่งผลให้ต้องเพิ่มค่าล่วงเวลาในการปฏิบัติงาน (Over time)



ซึ่งเป็นต้นทุนที่สูญเสียไปหรือค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นหรือไม่ก่อให้เกิดคุณค่าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงินมากถึง 4,305 บาทต่อเดือน (ฝ่ายบัญชีและการเงิน สถานะบริหารวิจัยคลินิก, 2563ข)

จากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ได้ศึกษาต้นทุนที่สูญเสียไป ตั้งแต่ประเด็นการลดเวลาในการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน (ถิรนนท์ ทิวราตรีวิทย์ และวรัญญา อวีระพล, 2562) การวิเคราะห์ต้นทุนที่ไม่จำเป็นที่จ้างพนักงานเพิ่มขึ้น (มาริณี พุทธานู, บวรวิทย์ ไรจน์สุวรรณ และพัฒน์ พิธิษฐเกษม, 2561) การลดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียไปร่วมกับต้นทุนฐานกิจกรรม (เกรียงไกร วงษ์คำอูด และปณิทร เรืองเชิงชุม, 2563; Ozkan & Karaibrahimoglu, 2012; Tsai, Chen, Liu, Chen, & Shen, 2011) แต่ส่วนน้อยยังไม่ได้ศึกษาถึงการลดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียไปที่เกี่ยวข้องกับความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน ทั้งที่แนวคิดการลดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียไปสามารถนำไปสู่การค้นหาและขจัดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียไปหรือลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนจากความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน ซึ่งจะให้ผลที่ดีมีประโยชน์กว่าการศึกษาที่ผ่านมา

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงการลดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียไปจากความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน โดยศึกษาจากสถานบริหารวิจัยคลินิกในจังหวัดขอนแก่น เป็นกรณีศึกษา เพื่อสามารถลดความผิดพลาดและลดระยะเวลาในปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ส่งผลให้สามารถลดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียไปในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงินได้ต่อไป

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. ความสูญเสียไป

Kurokawa (2010) ได้กล่าวถึง ความสูญเสียไป (Waste) ว่าเป็นความสูญเสียที่แฝงอยู่ในกระบวนการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลทำให้เกิดความผิดพลาดและความล่าช้าในการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น จึงส่งผลต่อต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียไปซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นหรือไม่ก่อให้เกิดคุณค่าตามมา โดยสามารถวิเคราะห์ความสูญเสียไปด้วยการวิเคราะห์คุณค่ากิจกรรม (Value analysis) แบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า (Non-Value Added Activities: NVA) เป็นความสูญเสียไปที่เกิดจากกิจกรรมที่ไม่จำเป็น จึงควรขจัดกิจกรรมออกไปจากกระบวนการ โดยเฉพาะความผิดพลาดและความล่าช้า

2) กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่มีความจำเป็นต้องทำ (Non-Value Added but Necessary Activities: NNVA) เป็นความสูญเสียไปที่เกิดจากกิจกรรมที่ไม่จำเป็น แต่จำเป็นต้องปฏิบัติ เช่น การเดินหรือเคลื่อนย้ายในระยะทางไกลเพื่อหยิบอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จึงควรปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานใหม่

3) กิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า (Value Added Activities: VA) เป็นกิจกรรมที่มีคุณค่าในการปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับการดำเนินงานหรือปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงาน โดยอาศัยการใช้แรงงานหรือเครื่องจักรในการดำเนินงาน จึงจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจ

จากแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์คุณค่ากิจกรรมทั้ง NVA, NNVA และ VA เพื่อศึกษาความสูญเสียไปจากความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงินต่อไป



2. การวิเคราะห์กระบวนการ

Ciambrone (2008) ได้กล่าวถึงการวิเคราะห์กระบวนการว่าเกี่ยวข้องกับการพิจารณาถึงปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และปัจจัยนำออก (Output) ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ทำให้สินค้าหรือการบริการเป็นไปตามความพึงพอใจของลูกค้าภายใต้ข้อจำกัดโดยเฉพาะปัจจัยนำเข้าที่เกี่ยวข้องกับต้นทุน โดย Heizer, Render, and Munson (2016) ได้กล่าวถึงการวิเคราะห์กระบวนการว่าสามารถวิเคราะห์ด้วยแผนผังงานตามเวลา (Time-function mapping) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยวิเคราะห์การไหลของกิจกรรมในกระบวนการที่มีลักษณะคล้ายกับผังการไหลของงาน โดยกำหนดผังแสดงระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามแต่ละกิจกรรมของกระบวนการ ทำให้สามารถวิเคราะห์ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละกิจกรรมและวิเคราะห์การประสานงานระหว่างฝ่ายหรืองานที่เกิดขึ้นระหว่างกิจกรรม

จากแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์ร่วมกับความสูญเปล่า เพื่อหาทางลดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเปล่าจากความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงินต่อไป

3. ต้นทุนกิจกรรมที่สูญเปล่า

Mahal and Hossain, (2015) ได้กล่าวถึงต้นทุนกิจกรรมที่สูญเปล่าว่าเป็นต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนความสูญเปล่าที่เกี่ยวข้องกับความผิดพลาดและความล่าช้าในการปฏิบัติงาน จึงควรดำเนินการลดกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าหรือขจัดกิจกรรมที่สูญเปล่าหรือไม่ก่อให้เกิดคุณค่า เพื่อสามารถลดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเปล่า โดยอาศัยการวิเคราะห์ซึ่งเชื่อมโยงการบริหารงานที่ก่อให้เกิดคุณค่า (Value-Based Management) จากระดับองค์กรสู่ระดับการปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงาน (Cross-Functional) เพื่อทำให้ทราบถึงกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรในภาพรวม (Integrated View) ทำให้ผู้บริหารได้เข้าใจถึงภาพรวมของพฤติกรรมต้นทุน (Cost Behavior) ที่เกิดขึ้นทั้งหมดภายในองค์กรและสามารถนำไปใช้ประกอบในการตัดสินใจลดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเปล่า ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นหรือไม่ก่อให้เกิดคุณค่าได้ต่อไป

จากแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยจะนำมาหาทางลดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเปล่า โดยเฉพาะจากความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงินต่อไป

4. หลักการอไจล์ (Agile Manifesto) และ ลีน (Lean)

Stellman and Greene (2014) ได้กล่าวถึงหลักการอไจล์ ว่าเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นต่อการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วหรือการจัดการที่คล่องแคล่ว โดยให้คุณค่ากับการทำงานอย่างเชี่ยวชาญหรือการติดต่อสื่อสารให้เข้าใจร่วมกัน เพื่อสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านเอกสารต่างๆ รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานหรือการติดต่อสื่อสารในทีมหรือลูกค้าหรือผู้รับบริการในการปฏิบัติงานร่วมกันมากกว่าเน้นขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อสามารถถ่ายทอดข้อมูลสารสนเทศหรือซอฟต์แวร์ (Software) ต่างๆที่นำไปใช้งานได้จริงมากกว่าเน้นเอกสารที่ครบถ้วน

ขณะที่ Martin (2009) ได้กล่าวถึง หลักการอไจล์ว่าสามารถนำมาพัฒนาร่วมกับแนวคิดลีน เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยหลักการอไจล์สามารถนำมากำหนดเป็นกรอบความคิดในการปฏิบัติงานให้ได้อย่างคล่องแคล่วและรวดเร็ว ขณะที่แนวคิดลีนสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดความกระชับหรือลดความสูญเปล่าที่เกิดจากกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า ดังนั้น หากนำหลักการอไจล์ร่วมกับแนวคิดลีนมา



ปรับปรุงในการปฏิบัติงาน จะสามารถช่วยตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานหรือวิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ต่อไป

จากแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้ร่วมกับการวิเคราะห์ความสูญเสียเปล่าจากการปฏิบัติงาน เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการติดตามเอกสารให้มีความรวดเร็วต่อไป

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทัศนารณ จิราภักษ์, สุเทพ การุณย์สัญญากร และเกษร ขาวสีจาน. (2556) ได้ศึกษาถึงการปฏิบัติงานของนักวิชาการเงินและบัญชี โดยผลการศึกษาพบว่ากระบวนการติดตามเอกสารทางการเงินประกอบด้วยกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายหรือรวบรวมและตรวจสอบเอกสารทางการเงิน ขณะที่ อัญชลี เรืองพลับพลา, รวิวงศ์ ศรีทองรุ่ง และศิริมา ตันติธำรงวุฒิ. (2560) และ Spinel and Visser (2009) ได้ศึกษาถึงความสูญเสียเปล่าจากความผิดพลาดในกระบวนการติดตามเอกสาร โดยผลการศึกษาพบว่าความผิดพลาดส่วนใหญ่เกิดจากการประสานหรือรวบรวมและติดตามเอกสาร จึงทำให้เกิดความสูญเสียเปล่าขึ้น เช่นเดียวกับ กอบกุล สุวลักษณ์ (2560) ที่ได้ศึกษาถึงความสูญเสียเปล่าจากความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสาร โดยผลการศึกษาพบว่าความล่าช้าส่วนใหญ่เกิดในกระบวนการติดตามเอกสาร ส่งผลทำให้เกิดความสูญเสียเปล่า

ขณะที่ ณัฐนันท์ อิศสระพงศ์, รัชฎา แต่งภูเขียว, ปิยณัฐ โตอ่อน, อัมบุญ เกลี้ยงรัชต์ชัย และพรศิริ คำหล้า. (2562). และ Cugini, Caru, and Zerbini. (2007) ได้ศึกษาถึงการปฏิบัติงานล่วงเวลา ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าในการปฏิบัติงาน โดยผลการศึกษาพบว่า ความผิดพลาดจากการส่งเอกสารที่ไม่ครบถ้วน ทำให้ต้องเสียเวลานำกลับแก้ไขใหม่ จึงต้องปฏิบัติงานล่วงเวลาเพื่อแก้ไขเอกสาร ส่งผลให้เกิดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียเปล่า เช่นเดียวกับ อัมพล สุบรรณพิจิตร, ศักดิ์ชาย รักการ, อัครกร กลั่นความดี, ธนาคม สกลไทย์. (2560) และ Figge and Hahn (2005) โดยผลการศึกษาพบว่ากระบวนการประสานงานระหว่างฝ่าย ทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสาร จึงต้องปฏิบัติงานล่วงเวลา ส่งผลให้เกิดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียเปล่า

นอกจากนี้ สนั่น เกษารีย์ และระพีพันธ์ ปิตาคะโส (2555) ยังได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ โดยผลการศึกษาได้อ้างว่าการใช้เวลาในการปฏิบัติงานแบบล่วงเวลาส่งผลให้เกิดการสูญเสียเปล่าที่ไม่จำเป็น เช่นเดียวกับ Adler (2018) ที่ได้ศึกษาถึงประสิทธิภาพในการจัดการทางบัญชีและการเงิน โดยผลการศึกษาได้ยืนยันว่าค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานล่วงเวลาเป็นค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมที่ไม่มีความจำเป็นซึ่งต้องทำการควบคุม รวมถึงรัตนารณ ขี้กั้ง และอาพร จิตสุนทรชัยกุล. (2562) ศศวรรณ กลีบบรรจง และวุฒิชัย อารักษ์ไพฑูริย์ (2562) ได้ศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบงานเอกสาร ผลการศึกษาพบว่าควรหาทางลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยปรับปรุงการประสานงานระหว่างฝ่ายตั้งแต่เริ่มกิจกรรมจนถึงสิ้นสุดกิจกรรมในกระบวนการติดตามเอกสาร ขณะที่ Goldstine and Neumann (1947) ได้ศึกษาถึงการการใช้ผังการไหลในการวางแผนและการควบคุมการปฏิบัติงาน โดยผลการศึกษาพบว่ากระบวนการประสานงานและการสื่อสารระหว่างฝ่ายงานจะสามารถช่วยลดความผิดพลาดและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในกระบวนการติดตามเอกสาร ได้ถูกต้องและทันตามกำหนด สอดคล้องกับพิเชษฐ์ สิทธิโชคสกุลชัย (2553) ได้ศึกษาถึงแนวคิดการผลิตแบบลีน ที่ใช้เป็นแนวทางการพัฒนาระบบให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งเป็นการขจัดความสูญเสียเปล่าที่เกิดขึ้น โดยส่งผลให้เกิดความ

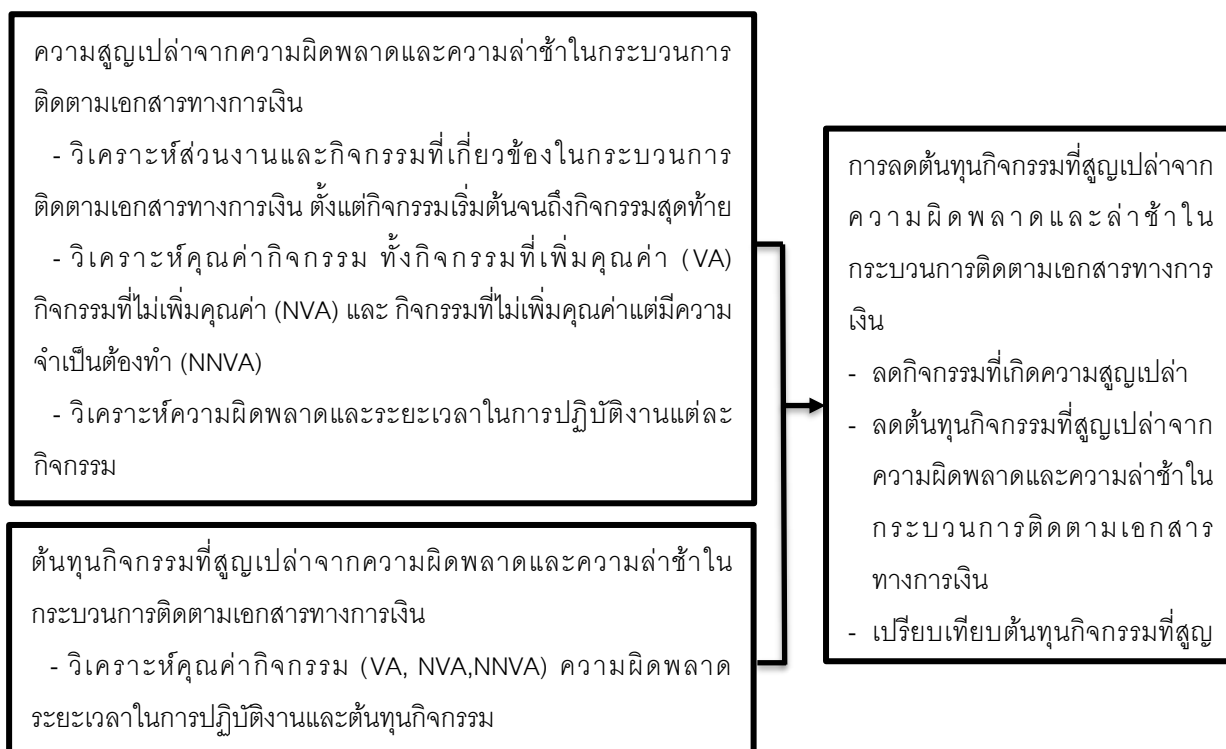


เปลี่ยนแปลงบทบาททางบัญชีโดยเฉพาะกระบวนการทางการเงินและบัญชีให้ตอบสนองต่อการใช้ข้อมูลทางบัญชีของผู้บริหารในการวางแผน ควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน

อย่างไรก็ตาม หากทำการปฏิบัติงานด้วยแนวคิดลึ้นร่วมกับแนวคิดอโใจล์ จะสามารถนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ ดังที่พีระจิตต์ เขียวเล็ก และพีรพงษ์ พุศิริ (2553) ได้นำแนวคิดลึ้นร่วมกับแนวคิดอโใจล์ มาพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันในการนำส่งข้อมูลจากการจัดทำเอกสารปรับเปลี่ยนเป็น การใช้ระบบซอฟต์แวร์ โดยมุ่งเน้นกระบวนการพัฒนาระบบให้ใช้งานได้ง่ายจริงมากกว่าการสูญเสียเวลาจากกิจกรรมงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำเอกสาร ทำให้สามารถเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถลดระยะเวลาและความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน รวมถึงสามารถกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นตามระเบียบแบบแผนตามมาตรฐานกำหนด ส่งผลให้เกิดความถูกต้อง รวดเร็วและชัดเจน ขณะที่นันทิยากร ลักษณะแก้ว และกาญจนา กาญจนสุนทร. (2559) ได้ศึกษาและวิเคราะห์หาความสูญเปล่าจากการปฏิบัติงาน เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและจัดการระบบนำส่งเอกสาร ด้วยสารสนเทศภายในองค์กร โดยการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบนำส่งเอกสาร ทำให้สามารถลดความผิดพลาดของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่และลดความสูญเปล่าจากการรอคอยเอกสาร

6. กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อระบุกรอบวิธีวิจัยให้ชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่จะวิเคราะห์ ตั้งแต่ การศึกษาความสูญเปล่ารวมถึงต้นทุนกิจกรรมที่สูญเปล่าจากความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน รวมถึงเพื่อศึกษาการลดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเปล่าจากความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน ดังรายละเอียดตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด



ระเบียบวิธีวิจัย

1. การเก็บและรวบรวมข้อมูล

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participation Observation) โดยสังเกตลักษณะกิจกรรมต่าง ๆ ในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน ตั้งแต่เริ่มต้นกิจกรรมบริการอาสาสมัครโครงการวิจัย จนถึงกิจกรรมสุดท้ายจัดทำเอกสารทางการเงิน ร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด (Opened questions) ถามผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความผิดพลาดระยะเวลาและต้นทุนที่เกิดขึ้นในแต่ละกิจกรรมจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่เกี่ยวข้องในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน โดยเลือกตัวอย่างแบบสุ่มตามวัตถุประสงค์ (Purposeful Random Sampling) รวมทั้งหมด 19 คน ประกอบด้วยตัวแทนผู้ประสานงานวิจัยจำนวน 6 คน ตัวแทนเภสัชกรและผู้ช่วยจำนวน 3 คน ตัวแทนเจ้าหน้าที่ธุรการจำนวน 3 คน ตัวแทนเจ้าหน้าที่พัสดุจำนวน 3 คน รวมถึงตัวแทนเจ้าหน้าที่บัญชีและการเงินจำนวน 4 คน ด้วยการกำหนดรหัส (Code) ผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังตารางที่ 1 เพื่อให้สะดวกต่อการสัมภาษณ์เชิงลึกและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้อัดบันทึกเสียง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแนวคิดและทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ร่วมกับข้อมูลเอกสารต่าง ๆ จากฝ่ายบัญชีและการเงิน สถานบริหารจัดการงานวิจัยคลินิกที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกความผิดพลาดและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงค่าใช้จ่ายจากการปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรมของกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน ระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนมิถุนายน 2563

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากผลการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและผลจากการบันทึกความผิดพลาดและระยะเวลาในการปฏิบัติงานร่วมกับข้อมูลจากเอกสารทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกค่าใช้จ่ายประจำวันจากการปฏิบัติงาน รวมถึงผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาวิเคราะห์ด้วยแผนผังงานตามเวลา เพื่อวิเคราะห์ส่วนงานและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน ตั้งแต่กิจกรรมเริ่มต้นซึ่งกำหนดรหัสเป็น 01 จนถึงกิจกรรมสุดท้ายซึ่งกำหนดรหัสเป็น 07 เพื่อให้สะดวกต่อการวิเคราะห์รายละเอียดของแต่ละกิจกรรมในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน ร่วมกับวิเคราะห์ความผิดพลาดและระยะเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรมและวิเคราะห์คุณค่ากิจกรรม ตั้งแต่กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า (NVA) พิจารณาจากความผิดพลาดและความล่าช้า ซึ่งส่งผลต่อค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นหรือไม่ก่อให้เกิดคุณค่าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน จึงควรขจัดกิจกรรมนั้นออกขณะที่กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่มีความจำเป็นต้องทำ (NNVA) พิจารณาจากกิจกรรมที่ไม่จำเป็น แต่จำเป็นต้องทำกิจกรรมนั้น ดังเช่นการเดินทางหรือเคลื่อนย้ายเพื่อหยิบอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จึงควรปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานใหม่ และกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า (Value Added : VA) พิจารณาจากกิจกรรมที่ก่อให้เกิดคุณค่าในการปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวกับการดำเนินงานหรือปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงาน จึงจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจ หรือดำเนินกิจกรรมให้สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานเวลาที่กำหนด



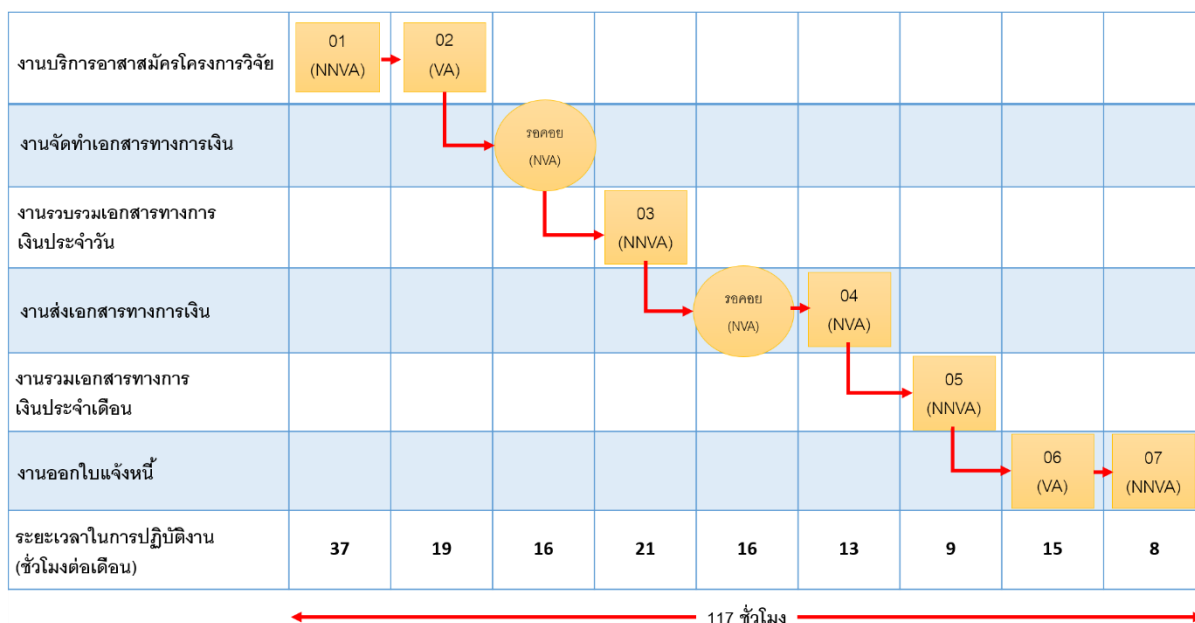
3 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยวิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological triangulation) ที่ได้จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์เชิงลึกและการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทั้งการบันทึกความผิดพลาดและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงค่าใช้จ่ายจากการปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรมของกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน เพื่อให้ข้อมูลสอดคล้องหรือครบถ้วนและน่าเชื่อถือ

ผลการศึกษา

1. ความสูญเสียจากความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน

ผลจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมร่วมกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน ประกอบด้วยส่วนงานที่เกี่ยวข้องตั้งแต่งานบริการอาสาสมัครโครงการวิจัย งานจัดทำเอกสารทางการเงิน งานรวบรวมเอกสารทางการเงินประจำวัน งานส่งเอกสารทางการเงิน งานรวมเอกสารทางการเงินประจำเดือน และงานออกใบแจ้งหนี้ เมื่อนำมาวิเคราะห์ภาพรวมของแต่ละส่วนงานที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดรหัสแต่ละกิจกรรม พบว่า ประกอบด้วย 7 กิจกรรมหลัก ตั้งแต่ กิจกรรม 01 จ่ายเงินค่าเดินทาง กิจกรรม 02 จ่ายเงินค่าบริการ กิจกรรม 03 รวบรวมและจัดทำเอกสารทางการเงินประจำวัน กิจกรรม 04 นำส่งและตรวจสอบเอกสารทางการเงิน กิจกรรม 05 รวบรวมเอกสารทางการเงินประจำเดือน กิจกรรม 06 บันทึกบัญชีทางการเงิน และกิจกรรม 07 นำส่งเอกสารทางการเงิน ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กิจกรรมที่เกิดความสูญเสียในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน (ก่อนปรับปรุง)



อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์คุณค่ากิจกรรมทั้ง NVA, NNVA และ VA พบว่าความสูญเสียจากความผิดพลาดในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงินเกิดในกิจกรรม 03 รวบรวมและจัดทำเอกสารทางการเงินประจำวัน ขณะที่ความสูญเสียจากความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงินเกิดในกิจกรรม 01 จ่ายเงินค่าเดินทาง นอกจากนี้เมื่อศึกษาความผิดพลาดและความล่าช้าจากผลการบันทึกความผิดพลาดและระยะเวลาในการปฏิบัติงานร่วมกับข้อมูลจากเอกสารทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกค่าใช้จ่ายประจำวันจากการปฏิบัติงาน พบว่ากิจกรรม 03 รวบรวมและจัดทำเอกสารทางการเงินประจำวันเกิดความผิดพลาดมากถึง 7 ครั้งต่อเดือน ขณะที่ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 ชั่วโมงต่อเดือน ในทางตรงกันข้าม กิจกรรม 01 จ่ายเงินค่าเดินทาง ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากถึง 37 ชั่วโมงต่อเดือน ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นตามระยะเวลาที่กำหนด 20 ชั่วโมงต่อเดือน ขณะที่เกิดความผิดพลาด 5 ครั้งต่อเดือน ในทางตรงกันข้ามกิจกรรม 07 นำส่งเอกสารทางการเงินกลับใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุดเพียง 8 ชั่วโมงต่อเดือน และไม่เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

2. ต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียจากความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน

ผลจากการวิเคราะห์ข้างต้น เมื่อนำมาวิเคราะห์ต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียไปในการกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน พบว่ากิจกรรม 03 รวบรวมและจัดทำเอกสารทางการเงินประจำวันซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกิดความผิดพลาดมากที่สุด เนื่องจากส่งเอกสารที่ไม่ครบถ้วน ทำให้ต้องเสียเวลากลับไปแก้ไขใหม่จึงต้องปฏิบัติงานล่วงเวลา เพื่อแก้ไขเอกสาร ขณะที่กิจกรรม 01 จ่ายเงินค่าเดินทาง ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากถึง 37 ชั่วโมง เนื่องจากขาดการประสานงานระหว่างฝ่าย ทำให้ต้องเสียเวลาในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน จึงต้องปฏิบัติงานล่วงเวลา ผลของการปฏิบัติงานล่วงเวลาจึงเป็นเหตุต้องปฏิบัติงานเกินระยะเวลาหรือล่วงเวลาซึ่งต้องจ้างผู้ช่วยปฏิบัติงานชั่วคราว จำนวน 2 คน โดยแต่ละคนปฏิบัติงาน 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์หรือ 160 ชั่วโมงต่อเดือน จึงส่งผลให้เกิต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียจากความผิดพลาดถึง 735 บาทต่อเดือน ขณะที่ส่งผลให้เกิต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียจากความล่าช้ามากถึง 1,295 บาทต่อเดือน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียไปในการกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน (ก่อนปรับปรุง)

การวิเคราะห์กิจกรรม	ความผิดพลาด (ครั้งต่อเดือน) [*]	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ชั่วโมงต่อเดือน) ^{**}	ต้นทุนกิจกรรม (บาทต่อเดือน) ^{**}
01 (NNVA)	5	37	1,295
02 (VA)	3	19	665
03 (NNVA)	7	21	735
04 (NVA)	6	13	490
05 (NNVA)	3	9	315
06 (VA)	3	15	525
07 (NNVA)	0	8	280
รวม	27	122	4,305



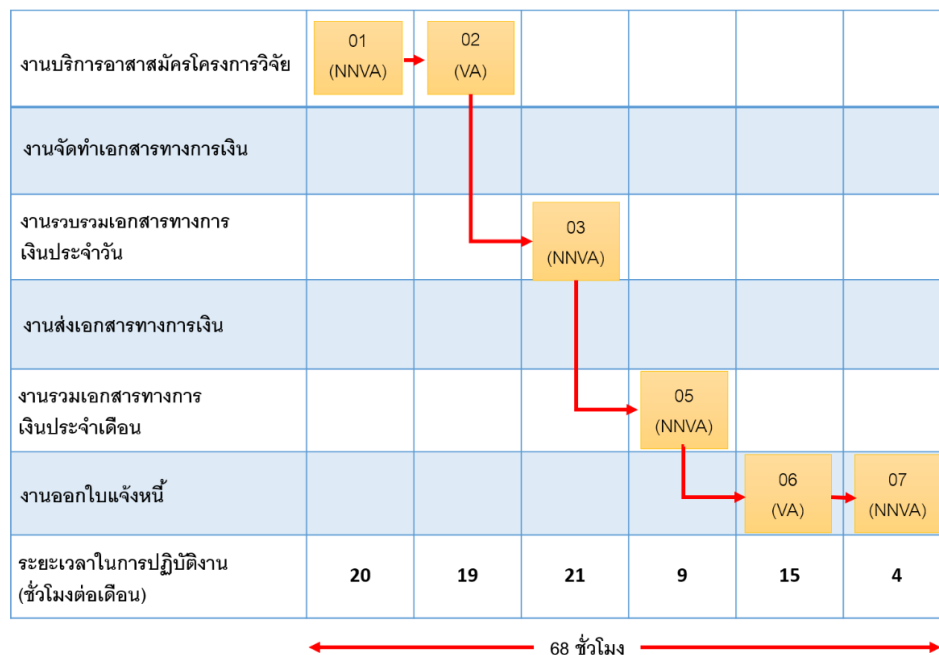
ที่มา : * ฝ่ายบัญชีและการเงิน สถานะบริหารวิจัยคลินิก (2563a)

** ฝ่ายบัญชีและการเงิน สถานะบริหารวิจัยคลินิก (2563b)

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาถึงต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียไปจากความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน พบว่าส่วนใหญ่เกิดจากการเน้นเอกสารให้ครบถ้วนมากกว่าการถ่ายทอดข้อมูลสารสนเทศ หรือนำซอฟต์แวร์มาประยุกต์ใช้ ขณะที่ผู้ปฏิบัติงานยังเน้นขั้นตอนการปฏิบัติงานมากกว่าการปฏิบัติงานร่วมกัน ทำให้ขาดการประสานงานร่วมกัน จึงส่งผลให้การรวบรวมข้อมูลหรือการบันทึกข้อมูลผิดพลาด ส่งผลทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงาน รวมถึงส่งผลต่อกระทบต่อต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียไปในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน ดังจะเห็นได้จากกิจกรรม 01 จ่ายเงินค่าเดินทางที่พบว่าต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียไปสูงถึง 1,295 บาทต่อเดือน โดยส่วนใหญ่เป็นต้นทุนที่เกิดจากค่าปฏิบัติงานที่เกินระยะเวลาหรือล่วงเวลาซึ่งต้องจ่ายให้ผู้ช่วยปฏิบัติงานชั่วคราว โดยคิดจากระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยปฏิบัติงานชั่วคราวเท่ากับ 19 ชั่วโมงต่อเดือน คูณด้วยค่าแรงรายวันเท่ากับ 35 บาทต่อวัน เป็นต้น จึงจำเป็นต้องหาทางลดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียไปจากความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงินต่อไป

3. การลดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียไปจากความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน

ผลจากการวิเคราะห์ข้างต้น ผู้วิจัยศึกษากิจกรรมในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน โดยการศึกษาความผิดพลาดในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงินด้วยการสังเกตแบบมีส่วนร่วมในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงินและการสัมภาษณ์เชิงลึกร่วมกับการบันทึกข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลความสูญเสียไปของความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารของกิจกรรมต่างๆ ด้วยแผนผังตารางเวลา เพื่อศึกษารายละเอียดของกิจกรรม โดยแสดงภาพขั้นตอนกิจกรรมตั้งแต่เริ่มต้น จนเสร็จสิ้นกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน และรวมถึงระยะเวลาที่ใช้ของแต่ละกิจกรรม เมื่อทำการลดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียไปจากความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงินด้วยการปรับปรุงกิจกรรม 01 จ่ายเงินค่าเดินทางและ กิจกรรม 07 นำส่งเอกสารทางการเงินซึ่งเป็นกิจกรรม NNVA เพื่อลดการรอคอยในการประสานงานระหว่างฝ่ายงานจัดทำเอกสารทางการเงินและงานส่งเอกสารทางการเงิน โดยปรับวิธีการโอนเงินค่าเดินทางผ่านระบบ SCB Business net และจัดส่งเอกสารด้วยวิธีการใช้งานบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน รวมถึงตัดกิจกรรม 04 นำส่งและตรวจสอบเอกสารทางการเงินซึ่งเป็นกิจกรรม NVA ซึ่งเป็นความสูญเสียที่ไม่มีค่าเป็นออกไป ส่งผลทำให้สามารถลดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียไปจากความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงินได้ ตามภาพที่ 3



ภาพที่ 3 การลดกิจกรรมที่สร้างความสูญเปล่าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน (หลังปรับปรุง)

ผลจากการลดความสูญเปล่าจากความผิดพลาดและความล่าช้าข้างต้น พบว่า สามารถลดความผิดพลาดได้จากเดิมรวมทั้งหมด 27 ครั้งต่อเดือน เป็น 21 ครั้งต่อเดือน ขณะที่สามารถลดความล่าช้าได้จากเดิม 122 ชั่วโมงต่อเดือน เป็น 88 ชั่วโมงต่อเดือน ส่งผลให้สามารถลดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเปล่าจากความผิดพลาดและความล่าช้าได้จากเดิม 4,305 บาทต่อเดือน เป็น 3,080 บาทต่อเดือน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบต้นทุนกิจกรรมที่สูญเปล่าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน (ก่อนและหลังปรับปรุง)

การวิเคราะห์กิจกรรม	ความผิดพลาดก่อนปรับปรุง (ครั้งต่อเดือน)	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานก่อนปรับปรุง (ชั่วโมงต่อเดือน)	ต้นทุนกิจกรรมก่อนปรับปรุง (บาทต่อเดือน)	ความผิดพลาดหลังปรับปรุง (ครั้งต่อเดือน)	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานหลังปรับปรุง (ชั่วโมงต่อเดือน)	ต้นทุนกิจกรรมหลังปรับปรุง (บาทต่อเดือน)	การเปลี่ยนแปลงของต้นทุนกิจกรรม (%)
01 (NNVA)	5	37	1,295	5	20	700	46
02 (VA)	3	19	665	3	19	665	0
03 (NNVA)	7	21	735	7	21	735	0
04 (NVA)	6	13	490	0	0	0	100
05 (NNVA)	3	9	315	3	9	315	0



การวิเคราะห์กิจกรรม	ความผิดพลาดก่อนปรับปรุง (ครั้งต่อเดือน)	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานก่อนปรับปรุง (ชั่วโมงต่อเดือน)	ต้นทุนกิจกรรมก่อนปรับปรุง (บาทต่อเดือน)	ความผิดพลาดหลังปรับปรุง (ครั้งต่อเดือน)	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานหลังปรับปรุง (ชั่วโมงต่อเดือน)	ต้นทุนกิจกรรมหลังปรับปรุง (บาทต่อเดือน)	การเปลี่ยนแปลงของต้นทุนกิจกรรม (%)
06 (VA)	3	15	525	3	15	525	0
07 (VA)	0	8	280	0	4	140	50
รวม	27	122	4,305	21	88	3,080	

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษากิจกรรมในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน พบว่าประกอบด้วย 7 กิจกรรมหลัก ตั้งแต่ จ่ายเงินค่าเดินทาง จ่ายเงินค่าบริการ รวบรวมและจัดทำเอกสารทางการเงินประจำวัน นำส่งและตรวจสอบเอกสารทางการเงิน รวบรวมเอกสารทางการเงินประจำเดือน บันทึกบัญชีทางการเงิน และนำส่งเอกสารทางการเงิน สอดคล้องกับ ทศนาภรณ์ จิราภักดิ์ และคณะ (2556) ที่ได้กล่าวถึงกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน ประกอบด้วยกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายหรือรวบรวมและตรวจสอบเอกสารทางการเงิน เมื่อวิเคราะห์ความสูญเสียเปล่าจากความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน พบว่าความสูญเสียเปล่าจากความผิดพลาดเกิดในกิจกรรมรวบรวมและจัดทำเอกสารทางการเงินประจำวัน สอดคล้องกับ อัญชลี เรืองพลับพลา และคณะ (2560) และ Spinelli and Visser (2008) ที่ได้ยืนยันว่าความผิดพลาดส่วนใหญ่เกิดจากการประสานหรือรวบรวมและติดตามเอกสาร ขณะที่ความสูญเสียเปล่าจากความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงินเกิดในกิจกรรมจ่ายเงินค่าเดินทางซึ่งใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาก สอดคล้องกับ กอบกุล สุวลักษณ์ (2560) ที่ได้ยืนยันว่าความล่าช้าส่วนใหญ่เกิดในกระบวนการติดตามเอกสาร

ผลของความสูญเสียเปล่าที่เกิดจากความผิดพลาดและความล่าช้า ส่งผลให้เกิต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียเปล่าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน โดยพบว่ากิจกรรมรวบรวมและจัดทำเอกสารทางการเงินประจำวัน รวมถึงกิจกรรมจ่ายเงินค่าเดินทางเป็นกิจกรรมที่เกิต้นทุนที่สูญเสียเปล่าจากที่ต้องปฏิบัติงานล่วงเวลา ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานล่วงเวลา จึงส่งผลให้เกิต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียเปล่าที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ ณัฐนันท์ อิศระพงศ์ และคณะ (2562) และ Cugini and Zerbini (2007) ที่ได้กล่าวถึงความผิดพลาดจากส่งเอกสารที่ไม่ครบถ้วน ทำให้ต้องเสียเวลากลับไปแก้ไขใหม่ จึงต้องปฏิบัติงานล่วงเวลาเพื่อแก้ไขเอกสาร ส่งผลให้เกิต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียเปล่า เช่นเดียวกับ อัมพล สุบรรณพิจิตร และคณะ (2560) และ Figge and Hahn (2005) ที่ได้กล่าวถึงการขาดการประสานงานระหว่างฝ่าย ทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสาร จึงต้องปฏิบัติงานล่วงเวลา ส่งผลให้เกิต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียเปล่า

เมื่อทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์หาทางลดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียเปล่าจากความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน พบว่าจำเป็นต้องหาทางลดต้นทุนกิจกรรมที่เกิต้นทุนสูญเสียเปล่า โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานล่วงเวลาซึ่งไม่ก่อให้เกิดคุณค่าในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ สนั่น เกชาวี และระพีพันธ์



ปีตาเคโซ (2555) ที่ได้อ้างว่าการใช้เวลาในการปฏิบัติงานแบบล่วงเวลาส่งผลให้เกิดการสูญเสียเปล่าที่ไม่จำเป็น เช่นเดียวกับ Adler (2018) ที่ได้ยืนยันว่าค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานล่วงเวลาเป็นค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมที่ไม่มีความจำเป็นซึ่งต้องควบคุม นอกจากนี้ ควรหาทางลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยปรับปรุงการประสานงานระหว่างฝ่ายตั้งแต่เริ่มกิจกรรมจนถึงสิ้นสุดกิจกรรมในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน สอดคล้องกับ รัตนภรณ์ ชีกิ่ง และอาพร จิตสุนทรชัยกุล (2562) ศศวรรณ กลีบบรรจงและวุฒิชัย อารักษ์ไพฑูริย์ (2562) และ Goldstine and Neumann (1947) ที่ได้กล่าวถึงการประสานงานและการสื่อสารระหว่างฝ่ายงานว่าสามารถช่วยลดความผิดพลาดและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในกระบวนการติดตามเอกสารได้ถูกต้องและทันตามกำหนด

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้กระบวนการติดตามเอกสารทางการเงินสามารถลดความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการปฏิบัติงานได้จริง จึงได้นำหลักการอโรโลว์ร่วมกับแนวคิดลีนมาประยุกต์ใช้ในการบริหารการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ โดยการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานจาก 7 กิจกรรม เหลือ 5 กิจกรรม ส่งผลให้สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จาก 122 ชั่วโมง เหลือเพียง 68 ชั่วโมง หรือสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่สูญเสียเปล่าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงินได้ถึง 54 ชั่วโมง ขณะที่ เมื่อนำหลักการอโรโลว์ร่วมกับแนวคิดลีนมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน ทำให้สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการไหลของข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงานของกิจกรรม 01 จ่ายค่าเดินทางด้วยวิธีการโอนเงินค่าเดินทางผ่านระบบ SCB Business net และการจัดส่งเอกสารด้วยวิธีการใช้งานบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน ส่งผลให้สามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงเพื่อลดความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารได้ สอดคล้องกับพีระจิตต์ เขียวเล็ก และพีรพงษ์ พุศิริ (2553) และ Martin (2009) ที่ได้กล่าวถึงการนำหลักการอโรโลว์ร่วมกับแนวคิดลีนมาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานด้วยการให้ความสำคัญกับการไหลของข้อมูลสารสนเทศและซอฟต์แวร์ที่นำไปใช้งานได้จริงมากกว่าการเน้นเอกสาร

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

ผลจากการศึกษาความสูญเสียเปล่าจากความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน พบว่าความสูญเสียเปล่าจากความผิดพลาดเกิดจากกิจกรรมรวบรวมและจัดทำเอกสารทางการเงินประจำวัน ขณะที่ความสูญเสียเปล่าจากความล่าช้าเกิดจากกิจกรรมจ่ายเงินค่าเดินทาง จึงเป็นเหตุให้ต้องปฏิบัติงานเกินระยะเวลาหรือล่วงเวลาซึ่งต้องจ้างผู้ปฏิบัติงานชั่วคราว จึงส่งผลต่อต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียเปล่าจากความผิดพลาดและความล่าช้าตามมา ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงหาทางลดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียเปล่าจากความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงินด้วยการ ตั้งแต่ปรับปรุงกิจกรรม 01 จ่ายเงินค่าเดินทางและกิจกรรม 07 นำส่งเอกสารทางการเงิน โดยกิจกรรม NNVA เป็นความสูญเสียเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น จึงปรับปรุงด้วยการใช้การจ่ายเงินผ่านระบบออนไลน์ ส่งผลให้กิจกรรม 07 นำส่งเอกสารทางการเงินได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น รวมถึงตัดกิจกรรม 04 นำส่งและตรวจสอบเอกสารทางการเงิน โดยกิจกรรม NVA เป็นความสูญเสียเปล่าที่เกิดจากการรอคอยที่ต้องทำการขจัดออกไป ทำให้สามารถลดความผิดพลาดได้จาก 27 ครั้งต่อเดือน เป็น 21 ครั้งต่อเดือน ขณะที่สามารถลดความล่าช้าได้จาก 122 ชั่วโมงต่อเดือน เป็น 88 ชั่วโมงต่อเดือน ส่งผลให้สามารถลดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียเปล่าจากความผิดพลาดและความล่าช้าได้จาก 4,305 บาทต่อเดือน เป็น 3,535 บาทต่อเดือน



ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการลดต้นทุนกิจกรรมที่สูญเสียไปจากความผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดต้นทุนส่วนค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นจากการปฏิบัติงานล่วงเวลาเพิ่มขึ้น ขณะที่ผู้ปฏิบัติงานควรตระหนักและให้ความสำคัญกับการลดความผิดพลาดและลดความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงิน

2. ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป ควรนำผลที่ได้จากการศึกษาไปประยุกต์ใช้ร่วมกับกระบวนการติดตามเอกสารในแผนกอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงทำการศึกษาในส่วนต้นทุนบนฐานกิจกรรมและเกณฑ์เวลา (Time-driven activity based costing) เพื่อวิเคราะห์การปันส่วนต้นทุนที่ใช้จริง ทำให้สามารถลดต้นทุนสูญเสียซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดในการทบทวนการปฏิบัติงานและใช้ในการปรับปรุงกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงินให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้ต่อไป

รายการอ้างอิง

- เกรียงไกร วงษ์คำสุด และปณัฏพร เรืองเชิงชุม. (2563). การลดความสูญเสียด้วยการประยุกต์ใช้ต้นทุนฐานกิจกรรมในกระบวนการผลิตยางแผ่นรมควัน กรณีศึกษา สถาบันเกษตรกรรมในพื้นที่ภาคใต้. *วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 9(1), 122-137.
- กอบกุล สุวลักษณ์. (2560). กระบวนการจัดการในห้องสมุด: การประยุกต์ใช้ “ลิน” เพื่อลดความสูญเสียในการจัดทำเอกสารเย็บเล่ม. *PULINET Journal*, 4(3), 190-198.
- ณัฐนันท์ อิศสระพงศ์, รัชฎา แดงภูเขียว, ปิยณัฐ โตอ่อน, อัมมัญญ์ เชลียงรัชต์ชัย และพรศิริ คำหล้า. (2562). การลดเวลาในกระบวนการผลิตด้วยแนวคิดการผลิตแบบลีน : กรณีศึกษาการผลิตยางรถยนต์. *สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี*, 8(1), 76-90.
- ถิรนันท์ ทิวราตรีวิทยและวรัญญา อวีระพล. (2562). การลดต้นทุนการดำเนินงานในกระบวนการรับผลิตภัณฑ์เข้าคลังสินค้า กรณีศึกษา โรงงานผลิตภัณฑ์บรรจุภัณฑ์ประเภทขวดแก้ว, ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6 วิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 6 ประจำปี พ.ศ.2562* (น.272-281). วิทยาลัยนครราชสีมา.
- ทัศนภรณ์ จิราวัณษ์, สุเทพ การุณย์สัญญากร และเกษร ขาวสีจาน. (2556) การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชีเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 10(50), 9-18.
- นันทิยากร ลักษณะแก้ว และกาญจนา กาญจนสุนทร. (2559). การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเอกสารและการไหลของข้อมูลในองค์กร กรณีศึกษา สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง. ใน *การประชุมสัมมนาเชิงวิชาการประจำปีด้านการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ครั้งที่ 16*. สืบค้นจาก https://engineer.utcc.ac.th/upload/Personnel/Publication/kanchana_kan/310_1516938480_37292020.pdf



- ประภาพรรณ ศรีมันตะ และปณัฏพร เรืองเชิงชุม. (2562). การลดความสูญเปล่าที่เกิดจากการรอคอยในโซ่อุปทานของกระบวนการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านเคมีคลินิก. *วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์*, 13(18), 1-14.
- ฝ่ายบัญชีและการเงิน สถานบริหารวิจัยคลินิก. (2563ก). *Standard Operation Procedures*. ขอนแก่น.
- ฝ่ายบัญชีและการเงิน สถานบริหารวิจัยคลินิก (2563ข). *งบแสดงผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ 2563*. ขอนแก่น.
- พิเชษฐ สิริโชคสกุลชัย. (2553). การผลิตแบบลีนสู่การบัญชีแบบลีน. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*, 30(2), 84-98.
- พีระจิตต์ เขียวเล็ก และพีรพงษ์ พุศิริ. (2553). สาเหตุของปัญหาในการประยุกต์ใช้แนวคิดอาจายล์ เพื่อการจัดการระบบการพัฒนาโมบายล์แอปพลิเคชัน. สืบค้นเมื่อ 22 กรกฎาคม 2563, จาก [http://www.utccmbaonline.com/ijbr/doc/\(Edit\)Id134-11-12-2015_15:16:18.pdf](http://www.utccmbaonline.com/ijbr/doc/(Edit)Id134-11-12-2015_15:16:18.pdf)
- มาริณี พุทธานุ, บวรวิทย์ ใจจันสุวรรณ และพัฒน์ พิธิษฐเกษม (2561). ปัจจัยสำคัญของการควบคุมต้นทุนฐานกิจกรรม กรณีศึกษาเกษตรกรใน ตำบลเบิด อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์. *วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์*, 4(2), 52-63.
- รัตนภรณ์ ชี้กั้ง และอาทร จิตสุนทรชัยกุล (2562). ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานระบบงานเอกสารการนำเข้าเคมีภัณฑ์ด้านการเกษตร กรณีศึกษาบริษัท นำเข้าเคมีเกษตรแห่งหนึ่ง. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย*, (2), 166-177 สืบค้นเมื่อ 22 กรกฎาคม 2563, จาก <https://grad.dpu.ac.th/upload/content/files/ปีที่%207%20ฉบับที่%202/7-2-16.pdf>
- ศศวรรณ กลีบบรรจง และวุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์. (2562). แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. *วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ*, 6(1), 207-238.
- สนั่น เกชาวี และระพีพันธ์ ปีตาเคโส. (2555). การประยุกต์ใช้แผนผังสายธารคุณค่าในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานข้าวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. *วารสารวิจัย มข.*, 17(5), 687-705.
- สุภัทพงษ์ สนอุทาและปณัฏพร เรืองเชิงชุม. (2563). การลดความสูญเปล่าที่เกิดจากความล่าช้าในกระบวนการติดตามเอกสารทางการเงินด้วยการประยุกต์ใช้แนวคิดห่วงโซ่อุปทาน 4.0. *วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 9(1), 38-54.
- อัญชลี เรืองพลัปลา, รวิวงศ์ ศรีทองรุ่งและศิริมา ตันติธำรงวุฒิ. (2560). ทักษะคตินักวิชาการเงินและบัญชีมหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการบริหารจัดการความสูญเปล่าตามแนวคิดแบบลีน. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์*, 1(1), 1-10.
- อำพล สุบรรณพิจิตร, ศักดิ์ชัย รักการ, อรรถกร กลั่นความดี และธนาคม สกุลไทย. (2560). การพัฒนากระบวนการกำกับและติดตามโครงการจ้างปรึกษาแนะนำธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. *วิศวกรรมสารเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต*, 7(1), 78-91.
- Adler, R. W. (2018). *Strategic Performance Management Accounting for Organizational Control*. New York: Routledge.



- Amariglio, A., & Depaoli, D. (2020). Waste management in an Italian hospital's operating theatres: An observational study. *American Journal of Infection Control*, 49(2), 184-187.
- Ciambrone, D. (2008). *Effective Transition from Design to Production*. New York: Boca Raton.
- Cugini, A., Caru, A., & Zerbin, F. (2007). The cost of customer satisfaction: A framework for strategic cost management in service industries. *European Accounting Review*, 16(3), 499-530.
- Figge, F., & Hahn, T. (2005). The cost of sustainability capital and the creation of sustainable value by companies. *Journal of Industrial Ecology*, 9(4), 47-58.
- Goldstine, H. H., & Neumann, J. V. (1947). Flow chart of planning and coding of problems for an electronic computing instrument. *Wikimedia Commons*. Retrieved August 12, 2020, from https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Flow_chart_of_Planning_Planning_and_coding_of_problems_for_an_electronic_computing_instrument,_1947.jpg.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2016). *Principle of Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (10th ed.). New York: Pearson.
- Kurokawa, Y., (2010). *M&A for Value Creation in Japan* (6th ed.). Singapore: World Scientific.
- Mahal, I., & Hossain, M. A. (2015). Activity-based costing (ABC). An effective tool for better management. *Research Journal of Finance and Accounting*, 6(4), 66-73.
- Martin, J. W. (2009). *Measuring and Improving Performance: Information Technology Applications in Lean Systems*. CRC Press.
- Ozkan, S., & Karaibrahimoglu, Y. Z. (2012). Activity-based costing approach in the measurement of cost of quality in SMEs: a case study. *Total Quality Management & Business Excellence*, 24(3-4), 420-431.
- Spinelli, R., & Visser, R. J. M. (2009). Analyzing and estimating delays in wood chipping operations. *Biomass and Bioenergy*, 33(3), 429-433.
- Stapleton, D., Pati, S., Beach, E., & Julmanichoti, P. (2004). Activity-based costing for logistics and marketing. *Business Process Management Journal*, 10(5), 584-597.
- Stellman, A. & Greene, J. (2014). *Learning Agile: Understanding Scrum, XP, Lean, and Kanban* (1st ed.). California: O'Reilly Media, Inc.
- Tsai, W. H., Chen, H. C., Liu, J. Y., Chen, S. P., & Shen, Y. S. (2011). Using activity-based costing to evaluate capital investments for green manufacturing systems. *International Journal of Production Research*, 49(24), 7275-7292.



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

A Survey of Recipients' Satisfaction Towards the Public Service of the Phuket Provincial Administrative Organization for the Budget Year 2020

ทวนธง ครูชาจ้อน^{*1} ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ¹ อภิรดี จิโรภาส¹

Thuanthong Krutchon^{*1} Chonlada Sangmanee Sirisatidkid¹ Apiradee Jiropas¹

¹ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

¹ Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University

E-mail: thuanthong@tsu.ac.th

Received : 6 พฤศจิกายน 2563

Revised : 8 มกราคม 2564

Accepted : 25 มกราคม 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตและเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้รับบริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต จำนวน 1,267 คน และผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 20 คน โดยใช้แบบสอบถามและแนวคำถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพื้นฐานและการสร้างข้อสรุป

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในภาพรวมระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทงานบริการเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจ่ายเงินมากที่สุด รองลงมาคือ งานสวนสุขภาพเขาโต๊ะแซะ งานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ และงานคลินิกหน้าเล ตามลำดับ สำหรับรายด้านบริการเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่สำคัญ คือ ควรประชาสัมพันธ์และสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการในการให้บริการงานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ผ่านช่องทางออนไลน์ ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาหรือปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการงานคลินิกหน้าเล ควรมีการจัดบริเวณหรือพื้นที่สำหรับให้ผู้มาติดต่อรับบริการงานการจ่ายเงิน และควรแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสัตว์ที่อาจจะก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้มาใช้บริการในพื้นที่ให้บริการของบริเวณสวนสุขภาพเขาโต๊ะแซะ



คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การบริการสาธารณะ, องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต

Abstract

The purpose of this research is to study the satisfaction of service recipients towards the public service of Phuket Provincial Administrative Organization which aims at adopting the result of the study as a guideline in order to improve the of the public service's performance of the Phuket Provincial Administrative Organization by using a mixed method research. There were 1,267 public service recipients of the Phuket Provincial Administrative Organization selected for this study and there were 20 key informants. The research tools were questionnaires and questions for data collection. Therefore, data analysis adopted descriptive statistics and analytic induction.

The results of the study showed that the service recipients were satisfied with the public services provided by the Phuket Provincial Administrative Organization at the highest level. The type of the service which has the highest level and so on in term of service satisfaction is the service of payments department, the service of Khao Toh-Sae health park, the service of the mobile library and the service of Nar Lae clinic were respectively. Moreover, this research also focused on each service providers and found out that the service recipients are satisfied at a highest level in the service provider itself or its officer, the service channel, the service facilities and the service process were satisfied respectively.

The primary policy recommendations for developing and improving public service performance of the Phuket Provincial Administrative Organization is the Phuket PAO has to promote and make understanding for the service recipients of the mobile library service through online channels. Moreover, it should take action on landscape design and adjustment surrounding Nar Lae clinic service area. Furthermore, the Phuket PAO should provide more comfortable waiting zone for their service recipients who are waiting for their payment services. Lastly the Phuket Provincial Administrative Organization should also take a serious action on stray animal issues that may cause harm to their service recipients of Khao Toh-Sae Health Park.

Keyword : Satisfaction, Public Service, Phuket Provincial Administrative Organization

บทนำ

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มาตรา 45 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542



มาตรา 17 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในฐานะที่เป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งหนึ่งในประเทศที่อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติดังกล่าว จึงตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติราชการการบริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดและร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับการเล็งเห็นถึงความจำเป็นของการวิจัยและความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในเชิงนโยบายเพื่อการวางแผนพัฒนาการให้บริการสาธารณะและเพิ่มประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ ซึ่งถือเป็นภารกิจหลักที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตจำเป็นต้องสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรในองค์การเนื่องจากขวัญและกำลังใจของบุคลากรส่งผลให้การปฏิบัติราชการและการบริหารจัดการขององค์กรเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง (องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต, 2562) แม้ว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตจะมีผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากก็ตาม (ทวนธง ครูทจ๋อน, ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิต กิจ, อรสา อนันต์ และอภิรดี จิโรภาส, 2563) แต่ด้วยหลักเกณฑ์ของคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่กำหนดความสอดคล้องระหว่างผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการกับการสร้างขวัญและกำลังใจในรูปของเงินรางวัลประจำปี กล่าวคือ หากองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับข้าราชการและลูกจ้างไม่สูงกว่าร้อยละ 40 ผ่านการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในปีงบประมาณที่ผ่านมาของปีที่ขอรับการประเมินทุกด้าน ๆ ละไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และมีงบประมาณรายจ่ายเพื่อการพัฒนาไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของงบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องดำเนินการตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเป็นระยะเวลา 12 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคมของปีงบประมาณเป็นต้นไป และให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดร่วมมือกับสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะทั้งปีงบประมาณในแต่ละปี จึงจะเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงมีการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อแสดงให้เห็นถึงผลสัมฤทธิ์ของความมุ่งมั่นตั้งใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในการปฏิบัติราชการ การบริการประชาชน และการมีส่วนร่วมกับภาคีเครือข่ายในการพัฒนาท้องถิ่นจังหวัดภูเก็ตอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ภายใต้การสนับสนุนงบประมาณจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ทั้งนี้การวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยหลัก คือ

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต



การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กรอบการศึกษาวิจัยครั้งนี้เกี่ยวข้องกับข้อบกพร่องของวรรณกรรมหลักคือ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการจากการให้บริการสาธารณะขององค์กร ซึ่งสุธรรม ฆนาบศักดิ์ (2560) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการต้องเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ นับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ซึ่งองค์การควรดำเนินกิจกรรมหลักดังนี้ (ภณิดา ชัยปัญญา, 2541) (1) การตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (2) การกำหนดเป้าหมายทิศทางการให้บริการให้ชัดเจน และ (3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ Badran, Mohamed, Al Ghais, Hamdy (2020) ได้เสนอแนวคิดการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะควรคำนึงถึงประเด็นสำคัญคือ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก การก่อสร้างและบำรุงรักษาโครงข่ายถนน กระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการ ความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และกฎระเบียบของการให้บริการ

ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาความรู้สึกของผู้รับบริการที่ได้รับประสบการณ์จากการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตเพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพงานบริการและสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ โดยเน้นในเรื่องขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ คือ กิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งที่เป็นประโยชน์ อันเกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เพื่อให้ผู้ที่มารับบริการเกิดความพึงพอใจหรือเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ภายใต้หลักการของการให้บริการที่ สุนันทา ทวีผล (2550) ได้นำเสนอไว้ประกอบด้วย 1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ 2. หลักความสม่ำเสมอ 3. หลักความเสมอภาค 4. หลักความประหยัด และ 5. หลักความสะดวก สำหรับการให้บริการภาครัฐต้องคำนึงถึงการให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิถีคิด และวิถีทำงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีเป้าหมายให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม



สามารถตรวจสอบได้ สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ของรัฐในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด (ชนะดา วีระพันธ์, 2555)

ดังนั้น การศึกษาการให้บริการในครั้งนี้จึงเป็นการศึกษากิจกรรมที่เป็นประโยชน์และเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีกับผู้รับบริการ ที่อยู่บนพื้นฐานของการให้บริการประชาชนที่ดี โดยกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีที่นำมาศึกษาประกอบด้วย รถห้องสมุดเคลื่อนที่ คลินิกหน้าเล การจ่ายเงิน และสวนสุขภาพเขาไต่ชะเข้

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมหรือการบริการที่รัฐดำเนินการจัดทำขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเป็นการให้บริการที่มีความเสมอภาค เท่าเทียม เพียงพอ ต่อเนื่อง ตรงเวลา และยุติธรรม สำหรับหน่วยบริการสาธารณะที่สำคัญสำหรับราชการส่วนท้องถิ่นคือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งถูกกำหนดให้มีภารกิจหน้าที่และความรับผิดชอบหลักคือ การจัดบริการสาธารณะตามภารกิจหน้าที่และภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนจากภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องตระหนักถึงการนำเอาแนวคิดการบริหารและการพัฒนามาบูรณาการเข้ากับการดำเนินงานบริหารท้องถิ่นจึงจะเป็นการพัฒนาท้องถิ่นและชุมชนที่ยั่งยืนใน 5 มิติการพัฒนา คือ มิติการพัฒนาเศรษฐกิจ มิติการพัฒนาสังคม มิติการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มิติการพัฒนาศิลปวัฒนธรรม และมิติการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ทวนธง ครุฑจ้อน, 2561)

ดังนั้น การศึกษาการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้จึงเป็นการศึกษากิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีดำเนินการจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในมิติการพัฒนาเศรษฐกิจ มิติการพัฒนาศิลปวัฒนธรรม และมิติการพัฒนาสังคมเป็นสำคัญภายใต้ความรับผิดชอบของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม กองสาธารณสุข กองคลัง และกองการช่างและกีฬา

4. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบงานบริการสาธารณะครอบคลุมพื้นที่ทั้งจังหวัดอุบลราชธานี มีวิสัยทัศน์การพัฒนา คือ “องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล บริการประทับใจ เพื่อนำไปสู่เมืองน่าอยู่ คู่คุณธรรม” และมีพันธกิจ ประกอบด้วย (องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี, 2562ข)

1. ส่งเสริมสาธารณสุขในชุมชน ให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี มีพลานามัยที่สมบูรณ์
2. พัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดยการอนุรักษ์วิถีชีวิตชุมชน วัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น
3. พัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพมาตรฐาน และมีความเท่าเทียมกันในจังหวัด
4. พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น ให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต มีคุณธรรมและมีความสุข
5. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ได้มาตรฐาน และเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน



6. ดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้คงความสมดุลทางชีวภาพ ภายใต้ความร่วมมือของประชาชนในท้องถิ่น

7. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความทันสมัยครอบคลุมทั้งจังหวัด

8. พัฒนาด้านการเมืองและการบริหารตามหลักบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

สำหรับงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่มีแนวปฏิบัติโดดเด่นในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อนำมาศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วยงานบริการ จำนวน 4 ประเภทงานบริการ ดังต่อไปนี้ (องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต, 2562) 1. งานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม (งานด้านการศึกษา) 2. งานคลินิกหน้าเล ของกองสาธารณสุข (งานด้านสาธารณสุข) 3. งานการจ่ายเงิน ของกองคลัง (งานด้านอื่น ๆ) และ 4. งานสวนสุขภาพเขาโต๊ะแซะ ของกองการท่องเที่ยวและกีฬา (งานด้านอื่น ๆ)

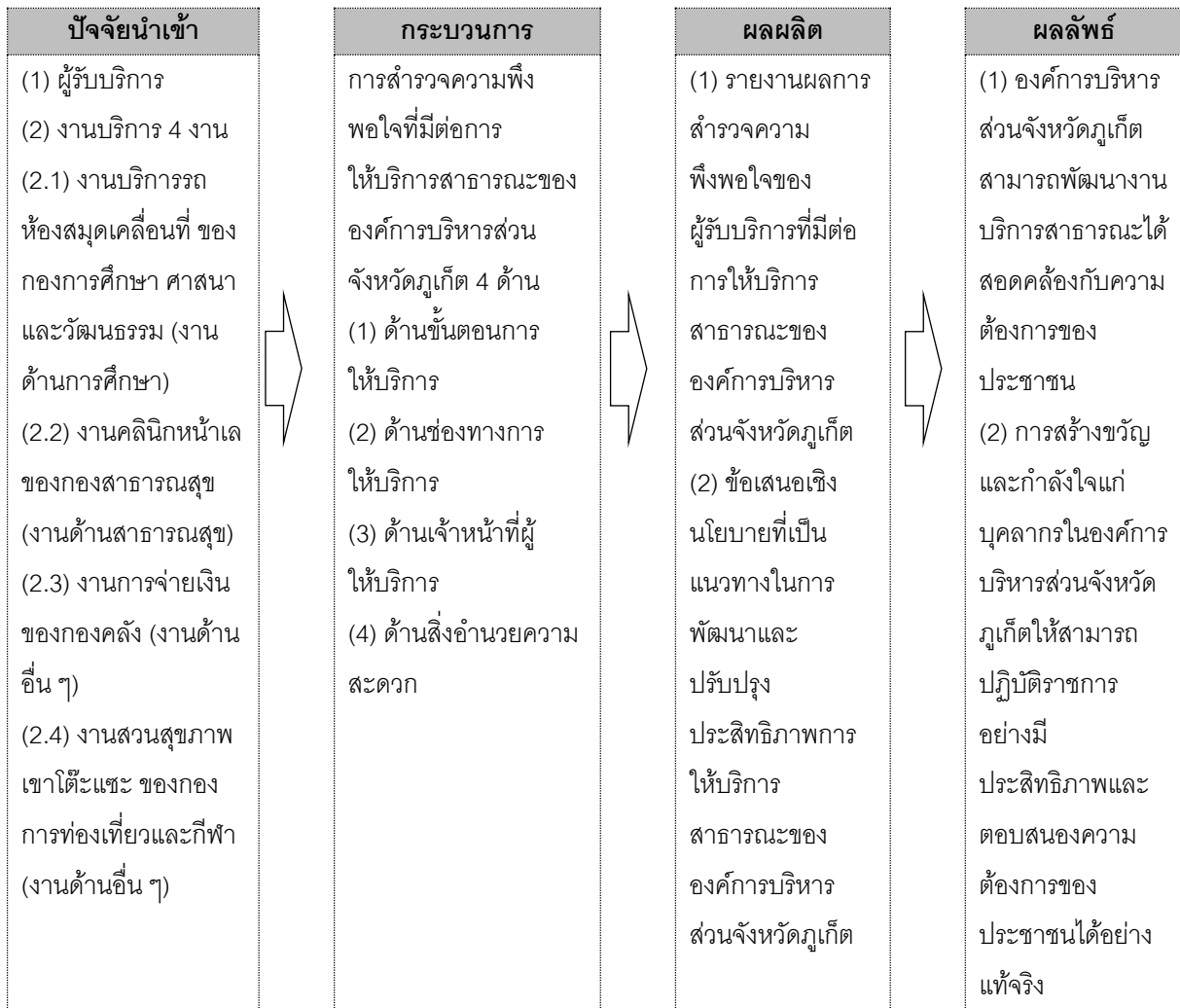
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมีดังนี้ สุธรรม ขนาคักดี (2560) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($M = 4.49$) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($M = 4.60$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($M = 4.47$) ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($M = 4.44$) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกันและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (2561) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ 2561 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ใน 4 งานบริการ และเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุง ศักยภาพให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน จังหวัดภูเก็ต ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการ ด้านการศึกษา ได้แก่ ห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ประจำปีอำเภอกะทู้ คิดเป็นร้อยละ 87.60 รองลงมาคืองานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานโครงการ อบจ. สัตตบรรณ คิดเป็นร้อยละ 83.00 และงานด้านอื่นๆ ได้แก่ สนามฟุตบอลแบบมีหลังคาโรงเรียนวัดเทพกระษัตรี คิดเป็นร้อยละ 82.60 ในขณะที่ Engdaw (2020) ได้ศึกษาผลกระทบของคุณภาพการให้บริการสาธารณะที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการบริหารเมืองบาเฮอร์ ดาร์ (Bahir Dar): กรณีของเมืองยอยจินบอท 20 (Ginbot20) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลกระทบของการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพต่อความพึงพอใจของลูกค้าในเมืองยอยจินบอท 20 ผล



การศึกษาพบว่า การรับรู้ของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นแตกต่างกัน ซึ่งการตอบสนอง การจับต้องได้ การรับประกัน และความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างไรก็ตามการเอาใจใส่มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยทั่วไปความเป็นไปได้ที่ผู้รับบริการจะพึงพอใจเมื่อมีการให้บริการที่มีคุณภาพเท่ากับ 0.84 (ร้อยละ 84.0) นอกจากนี้ Badran et al. (2020) ได้ศึกษาการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ: หลักฐานจากองค์การภาครัฐในประเทศคูเวต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพของบริการสาธารณะของกระทรวงกิจการสาธารณะของประเทศคูเวต และกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพการบริการที่สำคัญที่สุดจากความพึงพอใจของประชาชน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการพัฒนาและการบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานคิดเป็นร้อยละ 69 การพัฒนาและการบำรุงรักษาโครงข่ายถนน ร้อยละ 76 ความสุภาพและมารยาทการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 63 การอธิบายกฎและข้อบังคับแก่ประชาชน ร้อยละ 60 และกระบวนการหรือขั้นตอนที่ง่ายต่อการบริการ ร้อยละ 62 นอกจากนี้การวิเคราะห์เส้นทางการพบว่า กฎและระเบียบของรัฐบาลมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุดในบรรดาตัวบ่งชี้คุณภาพต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 45 ในขณะที่ความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่มีผลร้อยละ 38 ผลกระทบโครงสร้างพื้นฐานมีผลร้อยละ 20 การพัฒนาถนนมีผลร้อยละ 9 และประชาชนมีผลกระทบเชิงลบ (ร้อยละ -12) ต่อความพึงพอใจโดยรวม

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องข้างต้น คณะผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต โดยอธิบายเชิงระบบความสัมพันธ์ได้ดังนี้ (Mabry & Attridge, 1990)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสานทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพลักษณะดำเนินงานพร้อมกัน (concurrent embedded design) ที่มุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เกี่ยวกับ 4 ประเภทงานบริการ คือ (1) งานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม (งานด้านการศึกษา) (2) งานคลินิกหน้าเล ของกองสาธารณสุข (งานด้านสาธารณสุข) (3) งานการจ่ายเงิน ของกองคลัง (งานด้านอื่น ๆ) และ (4) งานสวนสุขภาพเขาไต่ชะ ของกองการท่องเที่ยวและกีฬา (งานด้านอื่น ๆ) โดยประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี 4 ด้าน ได้แก่ (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อ



ช่องทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งวิธีดำเนินการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต จำนวน 4 งานบริการ โดยอ้างอิงจากตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อน 0.05 ดังนี้

1.1 กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชนในจังหวัดภูเก็ตที่มีชื่อในระบบทะเบียนราษฎร จำนวนทั้งสิ้น 410,211 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดภูเก็ต, 2562) เมื่อนำมากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอ้างอิงจากตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ พบว่า ประชากรในการศึกษามากกว่า 100,000 คน ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน จำนวน 2 ประเภทงานบริการ ได้แก่ (1) งานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และ (2) งานสวนสุขภาพเขาโต๊ะแซะ ของกองการท่องเที่ยวและกีฬา

1.2 กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการงานคลินิกหน้าเล ของกองสาธารณสุข ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่หมู่ที่ 4 ชุมชนแหลมตุ๊กแก ตำบลรัชฎา อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ที่เป็นโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (NCDs) จำนวน 110 คน เมื่อนำมากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอ้างอิงจากตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ พบว่า ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 86 คน

1.3 กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการงานการจ่ายเงิน ของกองคลัง โดยอ้างอิงจากสถิติการจ่ายเงิน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 7,514 รายการ เมื่อนำมากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอ้างอิงจากตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ พบว่า ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 381 คน

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

งานบริการสาธารณะ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1) งานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	410,211	400
2) งานสวนสุขภาพเขาโต๊ะแซะ ของกองการท่องเที่ยวและกีฬา	410,211	400
3) งานคลินิกหน้าเล ของกองสาธารณสุข	110	86
4) งานการจ่ายเงิน ของกองคลัง	7,514	381
รวม	828,046	1,267

2. ผู้ให้ข้อมูลหลัก เป็นประชาชนที่เข้ารับบริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต จาก 4 ประเภทงานบริการ โดยกำหนดจำนวนแบบเจาะจงประเภทงานบริการละ 5 คน รวมจำนวน 20 คน และทำการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยเทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบก๊อสนิมะ ซึ่งผู้รับบริการที่เป็นบุคคลเริ่มต้นจะถูกพิจารณาและอ้างอิงจากการศึกษาเอกสารสำคัญ และข้อมูลส่วนบุคคลทั้งหมดถือเป็นความลับไม่สามารถเปิดเผยเชิงสาธารณะได้



3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็นดังนี้ (1) เครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบตรวจสอบรายการ ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดระดับ 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert Scale) (Bryman, 2004) และตอนที่ 3 เป็นแบบปลายเปิด ส่วนการทดสอบเครื่องมือได้หาความเที่ยงตรงโดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิและค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือและหาความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543) 4 ประเภทงานบริการ ดังนี้ งานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่เท่ากับ 0.980 งานคลินิกหน้าเลเท่ากับ 0.935 งานการจ่ายเงิน เท่ากับ 0.986 และงานสวนสุขภาพเขาโต๊ะแซะเท่ากับ 0.960 นำแบบสอบถาม (2) เครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นแนวคำถามที่มีลักษณะเป็นเค้าโครงและเป็นแนวคำถามคร่าว ๆ ที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน ประกอบด้วย นักวิชาการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 4 คน และอาจารย์ด้านการปกครองท้องถิ่น รัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 3 คน

4. การรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลสำคัญ 2 แหล่ง ได้แก่ (1) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (documentary research) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ ตำรา เอกสารทางวิชาการ สิ่งพิมพ์ วารสาร งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ และ (2) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม (field survey) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 1,267 ชุด และข้อคำถามเพื่อการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลหลัก 20 คน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับสถิติที่ใช้ในการอธิบายและวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ (1) การวิเคราะห์ทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ และ (2) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสร้างข้อสรุปที่เป็นการวิเคราะห์แบบอุปนัย (analytic induction) โดยหลังจากคณะผู้วิจัยเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้วนำข้อมูลมาแยกตามหมวดหมู่เพื่อการวิเคราะห์ ตลอดจนนำข้อมูลที่ได้จากการสังเกตสภาพแวดล้อมมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อความสมบูรณ์ของการวิจัย

ผลการศึกษา

สำหรับงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่มีแนวปฏิบัติโดดเด่นในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ประกอบด้วยงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 ประเภทงานบริการ ซึ่งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ดังตารางที่ 2 และ ตารางที่ 3



ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามข้อมูลทั่วไปและประเภทงานบริการ

ข้อมูลทั่วไป	ประเภทงานบริการ									
	รถห้องสมุดเคลื่อนที่ (n = 400)		คลินิกหน้า เล (n = 86)		การ จ่ายเงิน (n = 381)		สวน สุขภาพ เขาโตะแซะ (n = 400)		ภาพรวม (n = 1,267)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	ว	น	ว	น	ว	น	ว	น	ว	น
เพศ										
ชาย	186	46.5	34	39.5	185	48.6	191	47.8	596	47.0
หญิง	214	53.5	52	60.5	196	51.4	209	52.2	671	53.0
อายุ										
น้อยกว่า 21 ปี	307	76.7	7	8.2	0	0.0	34	8.4	348	27.5
21 - 39 ปี	50	12.5	3	3.5	134	35.2	95	23.8	282	22.3
40 - 59 ปี	35	8.8	53	61.6	245	64.3	183	45.8	516	40.7
60 ปีขึ้นไป	8	2.0	23	26.7	2	0.5	88	22.0	121	9.5
ระดับการศึกษา										
ประถมศึกษา/ต่ำกว่า	65	16.3	78	90.7	2	0.5	95	23.7	240	18.9
มัธยมศึกษาตอนต้น	149	37.2	8	9.3	4	1.0	65	16.3	226	17.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	112	28.0	0	0.0	16	4.2	123	30.7	251	19.9
อนุปริญญา/เทียบเท่า	19	4.7	0	0.0	78	20.5	35	8.7	132	10.4
ปริญญาตรี	50	12.5	0	0.0	207	54.3	73	18.3	330	26.0
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.3	0	0.0	74	19.5	9	2.3	88	6.9
อาชีพ										
นักเรียน/นักศึกษา	316	79.0	6	7.0	0	0.0	42	10.5	364	28.7
เกษตรกร	2	0.5	0	0.0	0	0.0	11	2.7	13	1.0
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	23	5.8	1	1.2	158	41.5	35	8.8	217	17.1
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	11	2.7	16	18.6	0	0.0	75	18.7	102	8.1
รับจ้าง	28	7.0	22	25.6	72	18.9	141	35.3	263	20.8
ธุรกิจส่วนตัว	18	4.5	15	17.4	147	38.6	71	17.7	251	19.8
อื่นๆ	2	0.5	26	30.2	4	1.0	25	6.3	57	4.5



ข้อมูลทั่วไป	ประเภทงานบริการ									
	รถห้องสมุดเคลื่อนที่		คลินิกหน้าเล		การจ่ายเงิน		สวนสุขภาพเขาไต้แซะ		ภาพรวม	
	(n = 400)		(n = 86)		(n = 381)		(n = 400)		(n = 1,267)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้										
ไม่มีรายได้	269	67.2	28	32.6	0	0.0	61	15.3	358	28.3
ต่ำกว่า 15,001 บาท	96	24.0	58	67.4	54	14.2	191	47.7	399	31.5
15,001 - 30,000 บาท	28	7.0	0	0.0	244	64.0	119	29.7	391	30.8
30,001 - 60,000 บาท	5	1.3	0	0.0	73	19.2	25	6.3	103	8.1
มากกว่า 60,000 บาท	2	0.5	0	0.0	10	2.6	4	1.0	16	1.3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีในด้านต่าง ๆ ในภาพรวม

ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ	ประเภทงานบริการ									
	รถห้องสมุดเคลื่อนที่		คลินิกหน้าเล		การจ่ายเงิน		สวนสุขภาพเขาไต้แซะ		ภาพรวม	
	(n = 400)		(n = 86)		(n = 381)		(n = 400)		(n = 1,267)	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.49	0.65	4.41	0.56	4.63	0.46	4.58	0.68	4.56	0.61
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.52	0.64	4.47	0.54	4.70	0.41	4.56	0.74	4.58	0.62
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.60	4.66	0.45	4.70	0.42	4.63	0.63	4.64	0.55
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	0.67	4.51	0.52	4.62	0.45	4.60	0.68	4.57	0.61
รวม	4.52	0.61	4.51	0.48	4.66	0.34	4.59	0.65	4.59	0.55

หมายเหตุ M (Mean) หมายถึง ค่าเฉลี่ย; S.D. (Standard Deviation) หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 2 และตารางที่ 3 สามารถอธิบายรายละเอียดในแต่ละประเภทงานบริการ ดังนี้

1. งานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม (งานด้านการศึกษา)

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม พบว่าผู้รับบริการจำนวน 400 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย สัดส่วน 1:1.15 โดยมีเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 53.5 และเพศ



ชายคิดเป็นร้อยละ 46.5 ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 76.7 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 21-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.5 และมีอายุระหว่าง 40-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ และมีอายุ 60 ปีขึ้นไปน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.0 สำหรับระดับการศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 28.0 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 16.3 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.5 และระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 4.7 และระดับสูงกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.3 ส่วนการประกอบอาชีพส่วนใหญ่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 79.0 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 7.0 อาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 5.8 อาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 4.5 และอาชีพแม่บ้านหรือพ่อบ้าน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ ส่วนอาชีพเกษตรกรรมและอื่น ๆ อาทิ ว่างงานน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.5 เท่ากัน นอกจากนี้ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่มีรายได้ คิดเป็นร้อยละ 67.2 รองลงมา คือ รายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.0 รายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.0 และรายได้ระหว่าง 30,001-60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ และรายได้มากกว่า 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.5

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่อยู่ในระดับมากที่สุด ($M = 4.52$, $S.D. = 0.61$) และเมื่อพิจารณารายด้านและรายประเด็นสามารถอธิบายผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.58$, $S.D. = 0.60$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.60$, $S.D. = 0.66$) ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและประเด็นเจ้าหน้าที่คำแนะนำการให้บริการได้อย่างดีมีค่าน้อยที่สุด ($M = 4.56$, $S.D. = 0.69$ และ $S.D. = 0.67$) เท่ากัน

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($M = 4.52$, $S.D. = 0.64$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.57$, $S.D. = 0.68$) ส่วนประเด็นการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จที่จุดเดียว (one stop service) มีค่าน้อยที่สุด ($M = 4.43$, $S.D. = 0.80$)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($M = 4.50$, $S.D. = 0.67$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นการเดินทางเข้าถึงสถานที่บริการมีความสะดวกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.53$, $S.D. = 0.71$) ส่วนประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานเพียงพอ เช่น ห้องน้ำและแสงสว่าง และประเด็นสถานที่มีเพียงพอต่อการให้บริการมีค่าน้อยที่สุด ($M = 4.49$, $S.D. = 0.75$ และ $S.D. = 0.74$) เท่ากัน

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าน้อยที่สุด ($M = 4.49$, $S.D. = 0.49$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.54$, $S.D. = 0.63$) ส่วนประเด็นการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เช่น เอกสารและแผ่นพับและประเด็นการจัดให้มีฝ่ายประชาสัมพันธ์หรือฝ่ายติดต่อสอบถามข้อมูลไว้คอยบริการผู้รับบริการมีค่าน้อยที่สุด ($M = 4.47$, $S.D. = 0.74$ และ $S.D. = 0.77$) เท่ากัน



นอกจากนี้ผู้รับบริการได้สะท้อนให้เห็นถึงประโยชน์ของการจัดให้มีรถห้องสมุดเคลื่อนที่ภายใต้การ จัดบริการด้านต่าง ๆ ที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและคอยให้ ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี และรถห้องสมุดเคลื่อนที่ถือเป็นช่องทางการให้บริการอีกรูปแบบที่ทำให้ ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้และถือว่าการตอบใจของการเรียนรู้ตลอดชีวิตได้อย่างแท้จริง

2. งานคลินิกหน้าเล ของกองสาธารณสุข (งานด้านสาธารณสุข)

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานคลินิกหน้าเล ของกองสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการจำนวน 86 คน เป็น เพศหญิงมากกว่าเพศชาย สัดส่วน 1:1.53 โดยมีเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 60.5 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 39.5 ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 40 - 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.6 รองลงมา คือ มีอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.7 มีอายุน้อยกว่า 21 ปี คิด เป็นร้อยละ 8.2 ตามลำดับ และมีอายุระหว่าง 21-39 ปีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.5 สำหรับระดับการศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จ การศึกษาระดับระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 90.7 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 9.3 ส่วนการประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น อาชีพการประมง คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 25.6 อาชีพแม่บ้านหรือพ่อบ้าน คิดเป็นร้อยละ 18.6 อาชีพประกอบธุรกิจ ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 17.4 และเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ ส่วนอาชีพข้าราชการหรือ รัฐวิสาหกิจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.2 และไม่มีผู้ประกอบอาชีพเกษตรกร นอกจากนี้ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 67.4 รองลงมา คือ ไม่มีรายได้ คิดเป็นร้อยละ 32.6

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานคลินิกหน้าเล ของกองสาธารณสุข พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานคลินิกหน้าเลอยู่ในระดับมากที่สุด ($M = 4.51$, $S.D. = 0.48$) และเมื่อ พิจารณารายด้านและรายประเด็นสามารถอธิบายผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.66$, $S.D. = 0.45$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.73$, $S.D. = 0.47$) ส่วนประเด็น เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดีมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.57$, $S.D. = 0.64$)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($M = 4.51$, $S.D. = 0.52$) สำหรับราย ประเด็น พบว่า ประเด็นป้ายประชาสัมพันธ์หรือแนะนำการให้บริการต่าง ๆ สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมี ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.55$, $S.D. = 0.63$) ส่วนประเด็นสถานที่มีความสะอาดและปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.45$, $S.D. = 0.61$)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($M = 4.47$, $S.D. = 0.54$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นการ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.53$, $S.D. = 0.65$) ส่วนประเด็นความหลากหลาย ของช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.42$, $S.D. = 0.64$)

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.41$, $S.D. = 0.56$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.55$, $S.D. = 0.63$) ส่วนประเด็นการ



ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เช่น เอกสารและแผ่นพับมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.31$, $S.D. = 0.69$)

นอกจากนี้ผู้รับบริการได้สะท้อนให้เห็นถึงการบริการงานสาธารณสุขแบบเคลื่อนที่มายังชุมชนถือเป็นการทำงานเชิงรุกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีในการส่งเสริมและรักษาสุขภาพของประชาชน โดยเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการล้วนเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ และบริการด้วยความรวดเร็วและสุภาพ รวมถึงมีการเตรียมความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือทางการแพทย์ แต่ควรปรับปรุงพื้นที่ให้มีความสะอาดมากขึ้นรวมถึงห้องน้ำสาธารณะ

3. งานการจ่ายเงิน ของกองคลัง (งานด้านอื่น ๆ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานการจ่ายเงิน ของกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการจำนวน 381 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย สัดส่วน 1:1.06 โดยมีเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.4 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.6 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 21-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.2 และมีอายุ 60 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.5 สำหรับระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 20.5 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 19.5 ตามลำดับ ส่วนระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าประถมศึกษา น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.5 ส่วนการประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมา คือ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 38.6 อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 18.9 ตามลำดับ ส่วนประกอบอาชีพอื่น ๆ อาทิ อาชีพงานอิสระ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.0 นอกจากนี้ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง 30,001-60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.2 และต่ำกว่า 15,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.2 ตามลำดับ ส่วนมีรายได้มากกว่า 60,000 บาท น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.6

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานการจ่ายเงิน ของกองคลัง พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานการจ่ายเงินอยู่ในระดับมากที่สุด ($M = 4.66$, $S.D. = 0.34$) และเมื่อพิจารณารายด้านและรายประเด็นสามารถอธิบายผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.70$, $S.D. = 0.41$, $S.D. = 0.42$) เท่ากัน สำหรับรายประเด็นของด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประเด็นการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จที่จุดเดียว (one stop service) และการยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญโดยอยู่บนฐานของความถูกต้องมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.74$, $S.D. = 0.49$ และ $S.D. = 0.47$) เท่ากัน ส่วนความหลากหลายของช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ($M = 4.57$, $S.D. = 0.56$) สำหรับรายประเด็นของด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและประเด็นเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการให้บริการได้อย่างดีมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.72$, $S.D. = 0.46$ และ $S.D. = 0.47$) ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและประเด็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.68$, $S.D. = 0.48$ และ $S.D. = 0.48$) เท่ากัน



ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($M = 4.63$, $S.D. = 0.54$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่คอยให้บริการและให้คำแนะนำสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการและประเด็นการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.70$, $S.D. = 0.49$ และ $S.D. = 0.49$) เท่ากัน ส่วนประเด็นการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เช่น เอกสารและแผ่นพับ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.57$, $S.D. = 0.55$)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.62$, $S.D. = 0.45$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นการเดินทางเข้าถึงสถานที่บริการมีความสะดวกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.72$, $S.D. = 0.49$) ส่วนสถานที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.47$, $S.D. = 0.55$)

นอกจากนี้ผู้รับบริการได้สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่จ่ายเงินเต็มไปด้วยความสุภาพอ่อนน้อมทั้งกริยาวาจาและบุคลิกภาพ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ตลอดจนการพัฒนาช่องทางการให้บริการของงาน การจ่ายเงิน ได้สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนเป็นอย่างมาก ซึ่งถือว่าการปรับตัวให้เข้ากับวิถีชีวิตตามความปกติใหม่ แต่ควรปรับปรุงเรื่องสถานที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

4. งานสวนสุขภาพเขาไต่ชะ ของกองการท่องเที่ยวและกีฬา (งานด้านอื่น ๆ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานสวนสุขภาพเขาไต่ชะ ของกองการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่า ผู้รับบริการจำนวน 400 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย สัดส่วน 1:1.09 โดยมีเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.2 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.8 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมา คือ ระหว่าง 21-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.8 และมีอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.0 ตามลำดับ และมีอายุน้อยกว่า 21 ปี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.4 สำหรับระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 30.7 รองลงมา คือ ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 23.7 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 18.3 ตามลำดับ ส่วนระดับสูงกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.3 ส่วนการประกอบอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมา คือ อาชีพแม่บ้านหรือพ่อบ้าน คิดเป็นร้อยละ 18.7 อาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 17.7 ส่วนอาชีพเกษตรกรน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.7 นอกจากนี้ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.7 ไม่มีรายได้ คิดเป็นร้อยละ 15.3 และรายได้ระหว่าง 30,001-60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ ส่วนรายได้มากกว่า 60,000 บาท น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.0

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสวนสุขภาพเขาไต่ชะ ของกองการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานสวนสุขภาพเขาไต่ชะอยู่ในระดับมากที่สุด ($M = 4.59$, $S.D. = 0.65$) และเมื่อพิจารณารายด้านและรายประเด็นสามารถอธิบายผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.63$, $S.D. = 0.63$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดีมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.66$, $S.D. = 0.63$) ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.61$, $S.D. = 0.69$)



ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($M = 4.60$, $S.D. = 0.68$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นสถานที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.64$, $S.D. = 0.71$) ส่วนประเด็นป้ายประชาสัมพันธ์หรือแนะนำการให้บริการต่าง ๆ สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.57$, $S.D. = 0.77$)

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($M = 4.58$, $S.D. = 0.68$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นขั้นตอนการรับบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.63$, $S.D. = 0.65$) ส่วนประเด็นการจัดให้มีฝ่ายประชาสัมพันธ์หรือฝ่ายติดต่อสอบถามข้อมูลไว้คอยบริการผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.53$, $S.D. = 0.80$)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.56$, $S.D. = 0.74$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นการยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญโดยอยู่บนฐานของความถูกต้องมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.60$, $S.D. = 0.73$) ส่วนประเด็นความหลากหลายของช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.54$, $S.D. = 0.82$)

นอกจากนี้ผู้รับบริการได้สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการของงานสุขภาพเขาได้ะชะเป็นการให้บริการที่ตอบสนองต่อชีวิตคนเมืองในด้านการสร้างเสริมสุขภาพที่ดี โดยพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทั้งด้านกริยามารยาท บุคลิกภาพ และการให้คำแนะนำการให้บริการ แต่ปัญหาเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่เกิดจากสุนัขจรจัดเป็นปัญหาที่ควรเร่งดำเนินการแก้ไขให้เร็วที่สุด

5. การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในภาพรวม

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต พบว่า ผู้รับบริการจำนวน 1,267 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย สัดส่วน 1:1.13 โดยมีเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.0 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.0 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมา คือ มีอายุน้อยกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.5 มีอายุระหว่าง 21-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.3 ตามลำดับ และมีอายุ 60 ปีขึ้นไปน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.5 สำหรับระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 19.9 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.9 ตามลำดับ ส่วนระดับสูงกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.9 ส่วนการประกอบอาชีพส่วนใหญ่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 20.8 อาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 19.8 อาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 17.1 และอาชีพแม่บ้านหรือพ่อบ้าน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ตามลำดับ ส่วนอาชีพเกษตรกรน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.0 นอกจากนี้ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.8 ไม่มีรายได้ คิดเป็นร้อยละ 28.3 และรายได้ระหว่าง 30,001-60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.1 ตามลำดับ และรายได้มากกว่า 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.3

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด ($M = 4.59$, $S.D. = 0.55$) และเมื่อพิจารณารายด้านและรายประเด็นสามารถอธิบายผลการวิจัยตามลำดับดังนี้



ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.64$, $S.D. = 0.55$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.65$, $S.D. = 0.61$) ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.62$, $S.D. = 0.63$)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($M = 4.58$, $S.D. = 0.62$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นการยืดหยุ่นของค่าบริการเป็นสำคัญโดยอยู่บนฐานของความถูกต้องมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.61$, $S.D. = 0.67$) ส่วนประเด็นความหลากหลายของช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.55$, $S.D. = 0.70$)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($M = 4.57$, $S.D. = 0.61$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นการเดินทางเข้าถึงสถานที่บริการมีความสะดวกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.60$, $S.D. = 0.66$) ส่วนประเด็นสถานที่มีเพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.54$, $S.D. = 0.68$)

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.56$, $S.D. = 0.61$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.61$, $S.D. = 0.67$) ส่วนการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เช่น เอกสารและแผ่นพับ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.5$, $S.D. = 0.70$)

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตรั้ง 4 ประเภทงานบริการ ได้แก่ (1) งานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม (2) งานคลินิกหน้าเล ของกองสาธารณสุข (3) งานการจ่ายเงินของกองคลัง และ (4) งานสวนสุขภาพเขาไต่ชะ ของกองการท่องเที่ยวและกีฬา ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า งานการจ่ายเงิน ของกองคลัง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.66$, $S.D. = 0.34$) รองลงมา คือ งานสวนสุขภาพเขาไต่ชะ ของกองการท่องเที่ยวและกีฬา ($M = 4.59$, $S.D. = 0.65$) และงานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ($M = 4.52$, $S.D. = 0.61$) ตามลำดับ ส่วนงานคลินิกหน้าเล ของกองสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.51$, $S.D. = 0.48$)

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ประเภทงานบริการ ได้แก่ (1) งานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม (2) งานคลินิกหน้าเล ของกองสาธารณสุข (3) งานการจ่ายเงิน ของกองคลัง และ (4) งานสวนสุขภาพเขาไต่ชะ ของกองการท่องเที่ยวและกีฬา เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งเหตุผลสำคัญที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ประเภทงานบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต เป็นการให้บริการที่เป็นประโยชน์ มีความสม่ำเสมอ สะดวก และตอบสนองต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้รับบริการส่วนใหญ่ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวมี



ความสอดคล้องกับงานวิจัยหลายเล่มที่ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาทิ สุนันทา ทวีผล (2550) ที่กล่าวถึง หลักการของการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพื่อให้การให้บริการบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งมี 5 หลักการ ได้แก่ (1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ (2) หลักความสม่ำเสมอ (3) หลักความเสมอภาค (4) หลักความประหยัด และ (5) หลักความสะดวก ผลการวิจัยของกรวรรณ สังขกร, สุรีย์ บุญญานพวงศ์, ศิริศักดิ์ มีเมธ, กาญจนา จีรัตน์ และเพ็ญพิชชา สุรินทร์ (2555) ที่ชี้ให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามโครงการสำรวจคุณภาพความพึงพอใจงานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรมและด้านคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนและวิธีการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก ผลการศึกษาของชนะดา วีระพันธ์ (2555) ที่อธิบายว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดตามลำดับเป็นดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และผลการวิจัยของอมรรัตน์ บุญญา (2557) ที่สรุปว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจรายด้านตามลำดับดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานศึกษาของวิจิตร วิชัยสาร, สมาน งามสนิท, พรภัทร์ หวังดี และอรทิณี ทวยนาค (2558) ที่พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ และผลการศึกษาของสุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ที่พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560) ที่นำเสนอว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการและด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.20

ส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ประเภทงานบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.72 และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทงานบริการ พบว่า งานการจ่ายเงินของกองคลัง มีค่าร้อยละมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.23 รองลงมา คือ งาน



สวนสุขภาพเขาโตะและของกองการท่องเที่ยวและกีฬา คิดเป็นร้อยละ 91.89 และงานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ของการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 90.45 ตามลำดับ ส่วนงานคลินิกหน้าเลขของกองสาธารณสุข มีค่าร้อยละน้อยที่สุด ร้อยละ 90.21 ซึ่งจากผลการศึกษาก็เห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ประเภทงานบริการ เนื่องจากประเภทงานบริการดังกล่าวข้างต้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการที่เต็มไปด้วยความสุภาพอ่อนน้อมปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริการเป็นอย่างดีด้วยความรวดเร็ว ตลอดจนมีช่องทางที่หลากหลายในการให้บริการกับประชาชนซึ่งถือว่าการปรับตัวให้เข้ากับวิถีชีวิตตามความปกติใหม่ รวมถึงเป็นประเภทงานบริการที่มีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตในบริบทสังคมปัจจุบันทั้งสังคมแห่งการเรียนรู้และสังคมสุขภาวะ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะด้านต่าง ๆ โดยพิจารณาจากประเภทงานบริการหรือหน่วยงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาในปี 2559 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2559) ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานโยธา การให้บริการเครื่องจักรกลเป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ งานด้านอื่น ๆ สนามฟุตบอลแบบมีหลังคาโรงเรียนวัดเทพกระษัตรี งานด้านสาธารณสุข หน่วยบริการสุขภาพเคลื่อนที่โรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และงานด้านการศึกษา ห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ศูนย์รวมใจออสเตเรีย-อุบลราชธานี ผลการศึกษาในปี 2561 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2561) ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี โดยเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการด้านการศึกษา ได้แก่ ห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ประจำอำเภอทะนุ รองลงมา คือ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานโครงการ อบจ.สัตบุรุษ และงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ สนามฟุตบอลแบบมีหลังคาโรงเรียนวัดเทพกระษัตรี และผลการศึกษาในปี 2562 ของทวนธง ครุฑจันท์, ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ, อรสา อนันต์ และอภิรดี จิโรภาส (2562) และทวนธง ครุฑจันท์ และคณะ (2563) ที่พบว่า (1) งานห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ศูนย์รวมใจออสเตเรีย - อุบลราชธานี ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) งาน Phuket care “สุขภาพพอเพียงกับโรงพยาบาลหมื่นเตี้ยในอุบลราชธานี” ของกองสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3) งานโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ของกองสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (4) งานศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี ของกองการท่องเที่ยวและกีฬา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และ (5) การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีในภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

นอกจากนี้ผลการวิจัยในครั้งนี้ยังมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยในลักษณะเดียวกันที่ศึกษาในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ อาทิ ผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2558) ที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อ



จำแนกเป็นหน่วยงาน พบว่า (1) การให้บริการของสำนักการช่าง ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (2) การให้บริการของสำนักการคลัง ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (3) การให้บริการของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (4) การให้บริการของสถานธนาบาล 1 และ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (5) การให้บริการของท้องฟ้าจำลอง ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (6) การให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (7) การให้บริการของกองการแพทย์ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (8) การให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด และ (9) การให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตลอดจนสอดคล้องกับผลการวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2560) ที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมองค์กรอยู่ในระดับมาก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน รองลงมาคือ งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านทะเบียน และงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ตามลำดับ รวมถึงผลการศึกษาของรุ่งอรุณ กระแสสินธุ์, ธารทิพย์ พจน์สุภาพ, อาจารย์ กระจวบเหมาะ และไกรลิ่ง กระแสสินธุ์ (2560) ที่พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านอื่น ๆ ปรากฏว่า ได้คะแนนความพึงพอใจแต่ละงาน ดังนี้ ร้อยละ 96.6 ร้อยละ 96.8 ร้อยละ 96.4 และร้อยละ 96.4 ประมวลผลรวมได้เท่ากับ 96.6

สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตและเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในภาพรวมระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจ่ายเงินมากที่สุด รองลงมาคือ งานสวนสุขภาพเขาโต๊ะแซะ งานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ และงานคลินิกหน้าเล สำหรับรายด้านบริการเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ควรประชาสัมพันธ์และสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนเกี่ยวกับงานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เนื่องจากยังมีประชาชนบางส่วนที่ไม่ทราบเกี่ยวกับงานบริการในส่วนนี้ โดยควรดำเนินการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบคลิปสั้นหรือประมวลภาพเคลื่อนไหวเกี่ยวกับกิจกรรมที่



เป็นหัวใจของงานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ผ่านช่องทางออนไลน์ อาทิ เฟสบุ๊ก เฟสบุ๊กเพจ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี หรือสื่ออื่น ๆ

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีควรมีนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาหรือปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณพื้นที่งานบริการสาธารณะ โดยเฉพาะบริเวณพื้นที่ให้บริการงานคลินิกหน้าเล ของกองสาธารณสุข โดยบริเวณดังกล่าวยังมีปัญหาในเรื่องของภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อม ซึ่งหากมีการพัฒนาหรือปรับปรุงภูมิทัศน์เกิดขึ้นจะช่วยทำให้บริเวณดังกล่าวมีภูมิทัศน์สวยงามและน่าใช้บริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งนอกจากจะเป็นการสร้างภาพจำที่ดีให้กับผู้รับบริการหรือผู้ที่สัญจรไปมาแล้ว ยังเป็นการประชาสัมพันธ์ไปในตัวอีกด้วย

3. องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีควรมีการจัดบริเวณหรือพื้นที่สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการงานการจ่ายเงิน ของกองคลัง สำหรับนั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะผู้ที่มาขอรับบริการที่ห้องกองคลังขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งบางครั้งพบว่าเมื่อมีผู้มาใช้บริการมาพร้อมกันหลายคน จะมีปัญหาในเรื่องของสถานที่นั่งรอ ทั้งนี้เนื่องจากความคับแคบของสถานที่ ที่มีพื้นที่ค่อนข้างจำกัด

4. องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีควรแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสัตว์ที่อาจจะก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้มาใช้บริการในพื้นที่ให้บริการของบริเวณสวนสุขภาพเขาไต่ชะ เนื่องจากบริเวณดังกล่าวมีสุนัขและลิงจำนวนหนึ่งที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้มาใช้บริการได้ ซึ่งสุนัขจะพบได้มากบริเวณก่อนขึ้นเขาไต่ชะ ทั้งนี้ปัญหาลักษณะนี้อาจเกิดจากการที่มีประชาชนในพื้นที่บริเวณใกล้เคียงนำอาหารมาตั้งให้สุนัขในบริเวณพื้นที่ดังกล่าว จึงทำให้สุนัขเหล่านั้นยังคงอาศัยอยู่ในบริเวณนั้น นอกจากนี้ในส่วนของลิง แม้ว่าทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีจะพยายามแก้ปัญหา แต่ก็ยังไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทั้งหมด

สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้

1. ควรมีการศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ อย่างเต็มรูปแบบ เพื่อให้เกิดการสะท้อนกลับของข้อมูลที่มีความหลากหลาย เพื่อที่จะนำไปปรับปรุงประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีได้ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

2. ควรมีการศึกษาโดยการออกแบบการวิจัยให้มีการศึกษาเชิงลึกในงานบริการสาธารณะแต่ละงาน เพื่อจะได้ข้อมูลเชิงลึกในแต่ละงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างตรงจุดและบรรลุเป้าหมายทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

รายการอ้างอิง

กรวรรณ สังขกร, สุรีย์ บุญญานุพงศ์, ศิริศักดิ์ มีเมล, กาญจนา จีรัตน์ และเพ็ญพิชชา สุรินทร์. (2555). รายงานโครงการสำรวจคุณภาพความพึงพอใจงานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปี 2555 (รายงานวิจัย). เชียงใหม่: สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.



- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. (ปัญหาพิเศษปริญญาโทบริหารบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน.
- ทวนธง ครุฑจั่น. (2561). การปกครองท้องถิ่นและการบริหารท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 2. สงขลา: นาคีพิมพ์โฆษณา.
- ทวนธง ครุฑจั่น, ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ, อรสา อนันต์ และอภิรดี จิโรภาส. (2562). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. ภูเก็ต: องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต.
- ทวนธง ครุฑจั่น, ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ, อรสา อนันต์ และอภิรดี จิโรภาส. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์. 3(1), 11-23.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะเกษตรศาสตร์, สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (2559). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ 2559. ภูเก็ต: มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (2561). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ 2561. ภูเก็ต: มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (2560). การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลกระหวั่น อำเภอนาทม จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (รายงานวิจัย). ศรีสะเกษ: มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.
- รุ่งอรุณ กระแสสินธุ์, ธาธิปย์ พจน์สุภาพ, อาจารย์ยี่ ประจวบเหมาะ และไกล่รุ่ง กระแสสินธุ์. (2560). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก. วารสารสารสนเทศ. 16(1), 37-47.
- วิจิตร วิชัยสาร, สมาน งามสนิท, พรภัทร์ หวังดี และอรทิณี ทวายนาค. (2558). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีกับยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต (ประจำปีงบประมาณ 2557). วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 5(2), 122-130.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2558). การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2558. อุดรธานี: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.



- สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2560). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (รายงานวิจัย). อุดรธานี: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*. 10(1), 64-84.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). (ปัญหาพิเศษปริญาญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป.
- สำนักงานสถิติจังหวัดภูเก็ต. (2562). รายงานสถิติจังหวัดภูเก็ต. สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2562, จาก <http://phuket.nso.go.th/>
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต. (2562ก). ขอบเขตการดำเนินงาน (*Term of Reference: TOR*) สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. ภูเก็ต: องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต. (2562ข). วิสัยทัศน์และพันธกิจ องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต. สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2562, จาก http://www.phuketcity.org/vision_responsibility.php
- อมรรัตน์ บุญภา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. (งานนิพนธ์ปริญาญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน.
- Badran, A. T., Mohamed, A. F., Al Ghais, M. R., & Hamdy, H. I. (2020). Measuring citizen satisfaction with public services delivery: Evidence from Kuwait public sector. *Frontiers in Management Research*, 4(1), 8-17.
- Bryman, A. (2004). *Social research methods*. 2nd Ed. New York: Oxford University Press.
- Engdaw, B. D. (2020). The impact of quality public service delivery on customer satisfaction in Bahir Dar city administration: The case of Ginbot20 sub-city. *International Journal of Public Administration*, 43(7), 644-654.
- Mabry, E. A. & Attridge, M. D. (1990). Small group interaction and outcome correlates for structured and unstructured tasks. *Small Group Research*, 21(3), 315-332.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. 2nd Ed. New York: Harper and Row.



การลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินของผู้สูงอายุยุคดิจิทัล

Financial Products Investment among Elderly People in Digital Age

มนต์หนา คงแก้ว^{1*} นัดพลพิชัย ดุลยวาที¹ ธัญยาภรณ์ คำจตุ¹

Monthana Kongkaew^{1*} Nadponpichai Dulayavatith¹ Tunyaporn Damchuti¹

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา

¹ Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Srivijaya, Songkhla

E-mail: monthana332@hotmail.com

Received : 19 มกราคม 2564

Revised : 18 เมษายน 2564

Accepted : 26 เมษายน 2564

บทคัดย่อ

รายงานวิจัยเรื่อง การลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินของผู้สูงอายุยุคดิจิทัล มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมทางการเงินและรูปแบบการลงทุนของผู้สูงอายุ และ 2) ศึกษาปัญหาอุปสรรคในการลงทุนและปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนผลิตภัณฑ์ทางการเงินของผู้สูงอายุ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งเป็นผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) สัญชาติไทย อาศัยอยู่ในจังหวัดนครศรีธรรมราชและจังหวัดสงขลา เครื่องมือวิจัยที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ และการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เคยประสบปัญหาด้านเงินไม่พอใช้ และมักกั้มเงินเมื่อมีรายได้ไม่เพียงพอ โดยส่วนใหญ่ลงทุนแบบการฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์ เพราะเน้นปัจจัยด้านความปลอดภัยของเงินลงทุนเป็นหลัก 2) ปัญหาอุปสรรคต่อการลงทุน ได้แก่ ความพร้อมในการลงทุนของตัวบุคคล วินัยการออมเงิน และพฤติกรรมการลงทุน สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุน ได้แก่ อายุและสุขภาพของผู้ลงทุน เป้าหมายหลักและวัตถุประสงค์ในการลงทุน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการปฏิบัติตัวจากพฤติกรรมการเงินและอายุของกลุ่มตัวอย่าง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อระดับความสำคัญของปัญหาอุปสรรคในการลงทุนผลิตภัณฑ์ทางการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($R=0.469$) และจัดองค์ประกอบของปัจจัยร่วมที่ส่งผลต่อการเลือกลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินได้ 6 ปัจจัย (ความผันแปรของตัวแปร ร้อยละ 69.176)

คำสำคัญ: การลงทุน, ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน, ผู้สูงอายุ, ยุคดิจิทัล

Abstract

This article aimed to investigate the financial behaviors and investment forms and to examine difficulties of investment and factors affecting financial product selection of the elderlies. The samples of this



research were 400 Thai elderlies with age of 60 or higher living in Nakhon Si Thammarat Province and Songkhla Province. Questionnaires were employed as the research instrument. The data collected were statistically analyzed for frequency, mean, standard deviation, multiple regression, and Principal Component Analysis. The results revealed as the followings. First, in the aspect of financial behaviors, majority of the participants used to experience the financial shortage and taking loans when their was income. Moreover, most of the elderly people invested their money in the form of depositing and saving money with a commercial bank because of the safety of funds. Second, the investment difficulties were the personal investment readiness, the saving disciplines, and investment behaviors. Additionally, the factors affecting the financial product selection included age and health condition of the investors similarly to the major goal and investment purpose. Lastly, the results of hypothesis test showed that the level of financial behavior practices and the sample ages positively affected the degree of difficulties in the financial product investment with the statistically significance of 0.05 ($R=0.469$). Moreover, the co-factors affecting the financial product selection were categorized into 6 groups which could be able to clarify the variable variations with the percentage of 69.176.

Keywords: Investment, Financial Products, Elderly People, Digital Age

บทนำ

สถานการณ์สังคมผู้สูงอายุที่ผ่านมา พบว่า คนไทยมีอายุยืนยาวมากขึ้น เฉลี่ย 77 ปี ซึ่งทำให้โครงสร้างประชากรไทยเปลี่ยนแปลงไป คาดว่าในปี 2579 จะมีสัดส่วนผู้สูงอายุเกือบ 1 ใน 3 ของประเทศ แสดงว่าประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยแล้วอย่างรวดเร็ว จึงต้องวางแผนและร่วมสร้างระบบเพื่อรองรับสังคมสูงอายุในหลายๆ ด้าน (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2561). ขณะที่ประเทศไทยซึ่งกำลังอยู่ในช่วงการปฏิรูปประเทศเพื่อนำไปสู่ประเทศไทย 4.0 โดยมีเป้าหมายให้ประเทศ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” และรับแนวนโยบายยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนประเทศ โดยภาครัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการเตรียมและพัฒนาคนในทุกช่วงวัย โดยเฉพาะด้านการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับการก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ โดยมีเป้าหมายให้ประชาชนได้มีความมั่งคั่ง มั่นคงและมีสุขภาพที่ดีตั้งแต่ก่อนเข้าสู่ผู้สูงอายุ และสามารถเข้าสู่กลุ่มวัยของผู้สูงอายุได้อย่างมีคุณภาพ ประเมินการว่าในปี พ.ศ. 2575 ประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มรูปแบบ (Aged Society) ทั้งนี้ภาครัฐได้กำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมประจักษ์กับมีคุณภาพชีวิตที่ดีโดยครอบคลุมใน 4 มิติ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม สุขภาพ และสภาพแวดล้อม (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 2562)

ปัญหาการบริหารการเงินส่วนบุคคลของผู้สูงอายุไทย สาเหตุมาจากการออมน้อย คนส่วนใหญ่ยังมีรายได้น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย จากข้อมูลหนี้ครัวเรือนของคนไทยในปี พ.ศ. 2561 มีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 87.4 ต่อจีดีพี ซึ่งน่าจะมาจากแนวคิดที่ยังไม่ตระหนักถึงการออมเงินไว้ใช้ในอนาคต สาเหตุต่อมา คือ การออมเงินไม่เป็น เพราะส่วนใหญ่ขาดความรู้ในเรื่องการวางแผนการเงิน การลงทุนที่ดี (ชัยทวี เสนะวงศ์, 2562) และจากผลการศึกษา



พฤติกรรมทางการเงินของคนไทย พบว่า การขาดวินัยในการออมน่าจะเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้คนไทยมีเงินออมไม่พอเพียง ได้แก่ ใช้ก่อนออมที่หลัง ร้อยละ 49 มีพฤติกรรมออมก่อนใช้และแยกบัญชีชัดเจน ร้อยละ 38 ยังไม่คิดออม ร้อยละ 13 (ธนาคารทหารไทย, 2561) ทั้งนี้การลงทุนเปรียบเสมือนการเดินทางสู่ความมั่งคั่งเพราะเป็นการนำเงินออมไปลงทุนในทางเลือกต่าง ๆ เพื่อสร้างผลตอบแทนที่สูงขึ้น แต่สำหรับผู้สูงอายุที่รายได้จากการทำงานประจำอาจจะหมดไป ในขณะที่ค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพอาจจะมีเพิ่มขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นประเด็นปัญหาอุปสรรคหนึ่งในการลงทุนที่มาจากรายรับและรายจ่ายที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้พฤติกรรมทางการเงินก็น่าจะส่งผลต่อการลงทุนเช่นกัน

ข้อมูลระดับการบริโภค (Consumption) ต่อหัวประชากรแต่ละอายุตลอดช่วงอายุ 60-79 ปี แสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุไทยควรมีทรัพยากรทางเศรษฐกิจที่จำเป็นต่อการบริโภคตามระดับมาตรฐานการครองชีพ (Standard of Living) ในปี พ.ศ. 2560 ที่ประมาณ 2.54 ล้านบาท โดยในจำนวนนี้สัดส่วนที่สูงที่สุดร้อยละ 41 เป็นรายได้ที่มาจากทรัพย์สินและการออมในลักษณะการจัดสรรสินทรัพย์ภาคเอกชน ทั้งนี้การสนับสนุนการวางแผนการออมหรือลงทุนในสินทรัพย์ของประชากรไทยในช่วงวัยทำงานเพื่อให้เงินออมและทรัพย์สินนั้นสามารถก่อให้เกิดรายได้ในช่วงวัยสูงอายุได้อย่างน้อยในมูลค่าข้างต้นต่อปี เป็นเรื่องที่ควรส่งเสริมและสร้างความตระหนัก (เฉลิมพล แจ่มจันทร์, สุภรต์ จรัสสิทธิ์ และณัฐนิชา ลอยฟ้า, 2562) ดังนั้นผู้สูงอายุควรใช้เทคนิคการบริหารเงินหลังเกษียณที่จำเป็นต้องทำ เช่น บริหารรายจ่าย ลดภาระหนี้สิน จัดสรรเงินก่อนสุดท้าย นั่นคือ ควรวางแผนการลงทุนที่ดีด้วยการจัดพอร์ตการลงทุน เพื่อให้มีเงินพอใช้ตลอดอายุ ไม่ใช่การรักษาเงินต้นไว้อย่างเดียว และจำเป็นต้องเลือกผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้เหมาะสมกับตนเอง

ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (Financial Products) เป็นสินค้าและบริการทางการเงินหรือสิ่งที่สามารถซื้อขายได้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการออมเงิน การลงทุน การบริหารความเสี่ยง ในขณะที่ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกโฉมจากการเข้าสู่ยุคดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ที่กำลังจะเกิดขึ้นอย่างสมบูรณ์ เครื่องมือและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ทันสมัยและเข้าถึงได้ง่าย ซึ่งถูกพัฒนามาจากนวัตกรรมทางการเงินสมัยใหม่ด้วยการสร้างเทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Technology) ที่ล้ำสมัยและเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น ในปัจจุบันทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้นำเสนอนวัตกรรมการเงินเพื่อผู้สูงอายุที่หลากหลาย และมีเครื่องมือทางการเงินต่าง ๆ ที่ช่วยสนับสนุนให้การเก็บออมเงินเพื่อใช้ในวัยเกษียณทำได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้สำหรับผู้สูงอายุซึ่งกำลังอยู่ในยุคดิจิทัลและบริบทของประเทศไทย 4.0 สามารถใช้บริการจากนวัตกรรมทางการเงินสมัยใหม่ได้ เช่น การทำธุรกรรมการเงินผ่านทางแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน การลงทุนผ่านระบบออนไลน์ ธนาคารดิจิทัล เป็นต้น ทำให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย.

จากความสำคัญที่กล่าวมา ถึงแม้ว่าในปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ เริ่มให้ความสำคัญกับสังคมผู้สูงอายุ แต่ภาพรวมของผู้สูงอายุยังคงมีความเสี่ยงต่อการดำรงชีวิตในวัยเกษียณ เนื่องจากอัตราการออมยังอยู่ในระดับต่ำและไม่มีความมั่นคงของรายได้ เพราะผู้สูงอายุทั่วไปมีรายได้หลักจากสมาชิกในครอบครัว แต่เมื่อประเทศไทยเข้าสู่สังคมสูงวัยและมีจำนวนคนวัยทำงานลดลง ทำให้ผู้สูงอายุพึ่งพิงรายได้จากครอบครัวได้น้อยลง (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561ข) หากผู้สูงอายุสามารถวางแผนทางการเงินด้วยการออมและการลงทุนที่เหมาะสม จึงเป็นขั้นตอนสำคัญในการเตรียมพร้อมการเป็นผู้สูงอายุที่มีคุณภาพที่สามารถพึ่งพาตนเองและดำเนินชีวิตในบั้นปลายอย่างมีความสุข ด้วยเหตุผลที่ว่า การลงทุนทำให้เงินเป้าหมายได้รวดเร็ว วินัยทางการเงินที่ดีจะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ความรู้ความเข้าใจเรื่องการออม การวางแผนการเงิน การลงทุน เป็นเรื่องสำคัญที่จะนำไปสู่ชีวิตเกษียณที่มีสุขภาพทางการเงินที่ดี



งานวิจัยเรื่องนี้จึงสามารถใช้เพื่อกำหนดรูปแบบการวางแผนการเงินและการลงทุน กำหนดแผนการลงทุนของบุคคลทั่วไปก่อนวัยเกษียณ เพื่อสร้างความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านรายได้และพฤติกรรมทางการเงิน กำหนดกลยุทธ์การจัดพอร์ตแบบสมดุลตามอายุ (Target Date Retirement Plan) ให้เหมาะสมกับระยะเวลาการลงทุน และประยุกต์ใช้สำหรับลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อสร้างผลตอบแทนที่ดี ทั้งยังใช้เป็นข้อเสนอแนะในการสร้างเสถียรภาพด้านรายได้ของผู้สูงอายุให้สามารถพึ่งพาตนเองเพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มรูปแบบ (Aged Society) ได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมทางการเงินและรูปแบบการลงทุนของผู้สูงอายุ
- 2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการลงทุนและปัจจัยที่เลือกลงทุนผลิตภัณฑ์ทางการเงินของผู้สูงอายุ
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมทางการเงิน กับปัญหาอุปสรรคในการลงทุนผลิตภัณฑ์ทางการเงินของผู้สูงอายุ
- 4) เพื่อศึกษาการวิเคราะห์องค์ประกอบหลักของปัจจัยที่เลือกลงทุนผลิตภัณฑ์ทางการเงินของผู้สูงอายุ

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. สถานการณ์ผู้สูงอายุของประเทศไทย

ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย” (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2562) สถานการณ์ผู้สูงอายุในประเทศไทย ปัจจุบันจัดอยู่ในภาวะสูงวัยของประชากรเป็นอันดับสองของอาเซียนรองจากประเทศสิงคโปร์ สะท้อนให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงประชากรศาสตร์ของประเทศกำลังได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ใน พ.ศ. 2564 (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2562ก) จากข้อมูลสถิติผู้สูงอายุ ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 พบว่า ประเทศไทยมีจำนวนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 11,030,287 คน โดยแบ่งเป็นเพศชายจำนวน 4,905,786 คน และเพศหญิง จำนวน 6,124,501 คน (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2563) ทั้งนี้มีการเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมสูงวัย โดยภาครัฐได้มีการดำเนินนโยบายและมาตรการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุหลายประการ โดยให้ความสำคัญกับการดำเนินปรับโครงสร้างกำลังคนของประเทศ โดยในส่วนของผู้สูงอายุได้วางเป้าหมายที่จะสร้างควมมั่นคงให้เป็นสังคมผู้สูงอายุที่มีพลัง (Active Aging Society) 7 มิติ ประกอบด้วย 1) สุขภาพ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีความสุขอย่างยั่งยืน 2) สุขภาพ เพื่อการแพทย์ปฐมภูมิเข้าถึงผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง 3) ที่อยู่อาศัย เพื่อให้ผู้สูงอายุมีที่อยู่อาศัยที่มั่นคง 4) การออม เพื่อให้มีเงินออมไว้ใช้ในยามเกษียณที่เพียงพอ 5) นวัตกรรม เพื่อสร้างตลาดนวัตกรรมผู้สูงอายุ 6) สภาพแวดล้อมปลอดภัย เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตให้มีความปลอดภัย และ 7) ความมั่นคง เพื่อให้มีระบบสวัสดิการเพื่อสังคมอย่างเป็นระบบ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2561)

2. การลงทุนและการวางแผนการเงิน

บุคคลที่กำลังก้าวสู่ช่วงวัยของผู้สูงอายุมักจะมีความกังวลและประสบปัญหาด้านความมั่นคงทางการเงิน ซึ่งความรู้ด้านการวางแผนการเงินและการลงทุนจึงมีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ดังนั้นการเตรียมความพร้อมเพื่อการลงทุนและวางแผนการบริหารงานต้องเป็นไปตามองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดจุดมุ่งหมายการลงทุนของผู้ลงทุน มีดังนี้ (เพชร ชุมทรัพย์, 2544)



1) อายุของผู้ลงทุน เช่น ผู้ลงทุนที่มีอายุน้อยมักจะมีความเสี่ยงและให้ความสนใจในการลงทุนในสินทรัพย์ที่ให้อัตราผลตอบแทนที่สูง เมื่อเข้าสู่วัยกลางคนจะมีการเปลี่ยนการลงทุนโดยปรับระดับความเสี่ยงลดน้อยลงในอัตราผลตอบแทนที่รับได้ เนื่องจากเริ่มมีภาระมากขึ้น และเมื่อเข้าสู่วัยเกษียณผู้ลงทุนจะไม่ลงทุนในสินทรัพย์เสี่ยงแต่จะลงทุนในหลักทรัพย์ที่ให้ผลตอบแทนที่แน่นอน

2) การมีครอบครัวและความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว ผู้ลงทุนจะเน้นการลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีความมั่นคง และเน้นอัตราผลตอบแทนที่คงที่ ส่วนผู้ลงทุนที่ไม่มีภาระทางครอบครัวก็มักจะลงทุนในสินทรัพย์ที่มีความเสี่ยงมากกว่ากลุ่มที่มีครอบครัวแล้ว

3) สุขภาพของผู้ลงทุน เป็นปัจจัยหนึ่งในการกำหนดลักษณะการลงทุนของผู้ลงทุน โดยผู้ลงทุนที่มีสุขภาพไม่แข็งแรงจะเน้นผลตอบแทนที่เกิดขึ้นทันที ไม่ได้มองถึงผลตอบแทนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

4) นิสัยส่วนตัวของผู้ลงทุน เช่น ผู้ลงทุนที่มีระเบียบวินัยในการลงทุนก็อาจจะลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีแนวโน้มการเจริญเติบโตดี ซึ่งอาจไม่ได้ให้ผลตอบแทนทันที แต่จะส่งผลดีในอนาคต

5) ความสนใจในการลงทุน ผู้ลงทุนที่ยอมรับและเตรียมตัวที่จะรับความเสี่ยงต่าง ๆ ได้ จะมีแนวโน้มลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีอัตราผลตอบแทนที่มากกว่าพันธบัตรรัฐบาลได้

6) ความจำเป็นของผู้ลงทุน ผู้ลงทุนแต่ละรายย่อมมีความแตกต่างกันด้านการเงิน อาจมีความจำเป็นในการใช้เงินลงทุนนั้นแตกต่างกัน โดยผู้ลงทุนที่ลงทุนไว้ใช้ในยามเกษียณก็สามารถลงทุนในสินทรัพย์ที่มีการขยายตัวสูงในอนาคตซึ่งจะแตกต่างกับผู้ลงทุนที่มีแผนต้องใช้เงินในระยะสั้น จะให้ความสำคัญกับการลงทุนและหวังผลตอบแทนในระยะสั้นมากกว่า

2.2 กระบวนการตัดสินใจในการลงทุน

ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน (2561) อธิบายไว้ว่า แม้ว่าการตัดสินใจลงทุนจะมีพื้นฐานหลักที่การชั่งน้ำหนักระหว่างอัตราผลตอบแทนที่คาดหวังจากการลงทุนกับความเสี่ยงที่จะต้องเผชิญ หรือที่เรียกว่า “Risk-Return Trade-Off” อย่างไรก็ตาม การที่ผู้ลงทุนจะเลือกหลักทรัพย์ที่มีรูปแบบและระดับของอัตราผลตอบแทนที่คาดหวัง ผู้ลงทุนจะต้องพิจารณาในด้านต่าง ๆ เพื่อจะได้สามารถคัดเลือกหลักทรัพย์ที่คาดว่าจะให้อัตราผลตอบแทนตามที่ผู้ลงทุนต้องการ มีความเสี่ยงในระดับที่ยอมรับได้ ดังนั้นในกระบวนการตัดสินใจลงทุนจึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำความเข้าใจความเป็นตัวตนของผู้ลงทุน และเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของการลงทุน ทั้งนี้กระบวนการตัดสินใจลงทุน มีขั้นตอนดังนี้ ได้แก่ 1) การรู้จักตัวผู้ลงทุน 2) การประเมินระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของผู้ลงทุน 3) การจัดสรรเงินลงทุนตามประเภทของหลักทรัพย์และคาดการณ์สภาวะตลาดทุน 4) การคัดสรรหลักทรัพย์และสร้างกลุ่มหลักทรัพย์ และ 5) การติดตามและวัดผลการดำเนินงานของกลุ่มหลักทรัพย์

2.3 การบริหารความมั่งคั่งของวัยเกษียณ

ธนาวัฒน์ สิริวัฒนภักดี (2561) อธิบายไว้ว่า เป็นการรับรู้เป้าหมายชีวิตและปรับเปลี่ยนให้เป็นเป้าหมายทางการเงินที่ SMART (S: Specific ชัดเจน, M: Measurable วัดผลได้, A: Accountable: ทำสำเร็จได้, R: Realistic สามารถบรรลุผลได้, T: Time-Bound มีกำหนดเวลาที่ชัดเจนแน่นอน) จะทำให้เส้นทางชีวิตมีโอกาสราบรื่น แต่ความสำเร็จอีกครั้งหนึ่งที่จะเป็นตัวช่วยให้มีความมั่งคั่งไปจนหลังเกษียณตามมาตรฐานการดำรงชีวิตที่ต้องการ จึงจำเป็นต้องอาศัย 4 ขั้นตอนของการบริหารความมั่งคั่ง ได้แก่ 1) การสร้างความมั่งคั่ง (Wealth Creation) เช่น การสร้างรายได้ การออม การบริหารรายจ่าย 2) การปกป้องความมั่งคั่ง (Wealth Protection) เป็นตัวช่วยเพื่อปกป้อง



ความมั่งคั่งด้วยการวางแผนประกันต่าง ๆ วางแผนเกษียณเพื่อบรรเทาความสูญเสียทางการเงินได้ในระดับหนึ่ง

3) การเพิ่มพูนความมั่งคั่ง (Wealth Accumulation) วิธีการวางแผนการลงทุนต่างๆ เพื่อให้เงินออมงอกเงยหรือเพิ่มพูนขึ้น เช่น การทยอยลดความมั่งคั่งผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารพาณิชย์หรือกองทุนรวมตลาดเงิน การลงทุนในตลาดการเงินผ่านตราสารหนี้ การลงทุนในตราสารทุนหรือหุ้น และ 4) การส่งมอบความมั่งคั่ง (Wealth Distribution) เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญในการบริหารจัดการความมั่งคั่ง เพราะจะช่วยให้สิ่งที่สร้างสมและเก็บรักษามาได้ถูกจัดสรร หรือแบ่งปันให้กับผู้อื่นที่ตามต้องการ

2.4 รูปแบบของพอร์ตการลงทุนสำหรับผู้สูงอายุ

อลิศรา ฮั่ววานิช (2557) อธิบายว่า รูปแบบของพอร์ตการลงทุนโดยทั่วไป มี 3 รูปแบบ ได้แก่ 1) พอร์ตระมัดระวัง (Conservative Portfolio) เหมาะสำหรับผู้ที่รับความเสี่ยงได้ต่ำ เน้นความปลอดภัยของเงินออม 2) พอร์ตปานกลาง (Moderate Portfolio) เหมาะสำหรับผู้ที่รับความเสี่ยงได้ระดับกลาง เน้นการลงทุนระยะยาว และ 3) พอร์ตเชิงรุก (Aggressive Portfolio) เหมาะสำหรับผู้ที่รักและชื่นชอบความเสี่ยง มีระยะเวลาการลงทุนที่ยาว เน้นการขยายตัวของเงินลงทุน ทั้งนี้ในทางปฏิบัติสามารถปรับเปลี่ยนพอร์ตให้สอดคล้องกับเงื่อนไขและข้อจำกัดแต่ละบุคคลได้ ซึ่งสัดส่วนการลงทุนในสินทรัพย์แต่ละประเภทจะขึ้นอยู่กับวัยและรูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคล เช่น อายุ 55 ปีขึ้นไป เป็นวัยเกษียณ รับความเสี่ยงได้น้อย ควรเน้นการลงทุนที่รักษาเงินต้นและให้ผลตอบแทนสม่ำเสมอ

ลักษณะของพอร์ตการลงทุนที่เหมาะสมกับวัยเกษียณควรกระจายความเสี่ยงลงทุนในสินทรัพย์ต่อไปนี้ ประกอบด้วย สินทรัพย์ที่มีความเสี่ยงต่ำ เช่น พันธบัตรรัฐบาล กองทุนรวมตลาดเงิน เป็นอัตรา 40%-80% สินทรัพย์ที่มีความเสี่ยงปานกลาง เช่น หุ้นกู้เอกชน กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ กองทุนรวมตราสารหนี้ระยะยาว เป็นอัตรา 20%-40% และสินทรัพย์ที่มีความเสี่ยงสูง เช่น หุ้น กองทุนรวมหุ้น เป็นอัตรา 5%-15% โดยแบ่งพอร์ตการลงทุนได้เป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1) การจัดพอร์ตการลงทุนสำหรับวัยเกษียณในแต่ละช่วงอายุหรือตามจำนวนปีที่เราคาดว่าจะมีชีวิตของ ชู สติเฟน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2560) แบ่งรูปแบบการจัดพอร์ตการลงทุนไว้ 5 รูปแบบ ดังนี้

1.1) รูปแบบคุ้มครองเงินต้น เหมาะสำหรับคนที่คิดว่าจะมีอายุอยู่ได้อีกไม่เกิน 10 ปี หรืออายุไม่ถึง 70 ปี พอร์ตการลงทุนแบบนี้จึงมีเงินสดอยู่ถึง 25% และอีก 55% เป็นตราสารหนี้ แต่ก็ยังมีสัดส่วนหุ้นอยู่ถึง 20%

1.2) รูปแบบอนุรักษ์ เหมาะสำหรับคนที่คิดว่าจะมีอายุยืน มากกว่า 70 ปี หรือมากกว่า 10 ปี หลังเกษียณ แต่ก็ยังไม่ต้องการรับความเสี่ยงมากเกินไป จึงควรลดสัดส่วนของเงินสดให้เหลือเพียง 10% ขณะที่ตราสารหนี้ยังอยู่ที่ 55% ตามเดิม แต่เพิ่มสัดส่วนการลงทุนในหุ้นขึ้นมาเป็น 35%

1.3) รูปแบบสมดุล เหมาะสำหรับคนที่คิดว่าอายุจะยืนยาวมากกว่า 15 ปี นับจากวันเกษียณ และต้องการเอาชนะเงินเฟ้อให้ได้ไม่น้อยกว่า 3% ต่อปี และยังสามารถยอมรับความผันผวนจากการลงทุน ลงทุนในตลาดหุ้นได้ถึง 50% ตราสารหนี้ 45% และเงินสดอีกเพียง 5%

1.4) รูปแบบเติบโต เหมาะสำหรับคนที่คิดว่าอายุจะยืนยาวมากกว่า 15 ปีหลังเกษียณเช่นกัน แต่ต้องการเอาชนะเงินเฟ้อมากกว่า 4% ต่อปี โดยเพิ่มการลงทุนในหุ้นเป็น 60% ลดตราสารหนี้เหลือ 35% และเงินสดไว้ 5%

1.5) รูปแบบก้าวหน้า เหมาะสำหรับคนที่คิดว่า จะมีอายุยืนยาวไป 20 ปี นับจากวันเกษียณ มักจัดการลงทุนในหุ้นสูงถึง 75% ตราสารหนี้ 20% และเงินสด 5%



2) รูปแบบการลงทุนที่ช่วยสร้างรายได้ตลอดชีวิต (The Income for Life Model) ของฟิลลิป ลูบิน สกี (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2560) ซึ่งพอร์ตการลงทุนตามแนวคิดนี้ จะแบ่งออกเป็น 2 ช่วงหลักๆ คือ ช่วงแรกของการเกษียณที่จะเน้นลงทุนในสินทรัพย์ที่มีความมั่นคงและสร้างรายได้ประจำ ช่วงที่ 2 คือ การลงทุนในระยะยาวที่เพิ่มสัดส่วนการลงทุนหุ้นเข้าไปในพอร์ตการลงทุนเพื่อสร้างโอกาสที่จะทำให้เงินออกเงย

ดังนั้นการลงทุนและการวางแผนบริหารเงินสำหรับผู้สูงอายุ ควรจะเริ่มต้นจากการสำรวจจำนวนเงินลงทุน ประมาณการค่าใช้จ่ายทั้งหมดในแต่ละปี กำหนดจำนวนเงินออมที่ต้องการนำไปลงทุนเพื่อต่อยอดให้เกิดเป็นรายได้ขึ้นมา หลังจากนั้นจึงเข้าสู่กระบวนการจัดสรรเงินลงทุนสำหรับเป้าหมายต่างๆ และสุดท้ายควรลงมือจัดพอร์ตการลงทุนตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ เช่น ต้องการการลงทุนแบบคุ้มครองเงินทุน ต้องการสร้างรายได้ประจำ หรือต้องการเพิ่มค่าเงินลงทุนให้มากขึ้น เป็นต้น ทั้งนี้พอร์ตการลงทุนต้องสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่บุคคลรับได้ ระดับผลตอบแทนที่คาดหวัง ความปลอดภัยของเงินลงทุน และที่สำคัญต้องสอดคล้องกับการคาดถึงจำนวนอายุที่เหลืออยู่อีกกี่ปีจึงจะเหมาะสมที่สุด

3. ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สำคัญ

ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (Financial Products) หมายถึง สินค้าทางการเงินหรือสิ่งที่สามารถซื้อขายได้ โดยมีประโยชน์ในการออม การลงทุน การบริหารความเสี่ยง โดยสินค้าทางการเงินเหล่านี้จะจำหน่ายโดยสถาบันการเงิน บริษัท ประกันภัย ทั้งรูปแบบการซื้อขายโดยตรงหรือผ่านตัวกลางทางการเงิน ทั้งนี้แสดงรายละเอียดของตัวอย่างผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ได้รับความนิยมปัจจุบันพอสังเขป ได้แก่ บัญชีเงินฝาก บัตรเงินฝาก ตั๋วสัญญาใช้เงิน ตั๋วแลกเงิน หุ้นสามัญ ใบสำคัญแสดงสิทธิ ใบสำคัญแสดงสิทธิอนุพันธ์ หุ้นบุริมสิทธิ สลิปส์ - แคปส์ พันธบัตร หุ้นกู้ สัญญาสิทธิ สัญญาซื้อขายล่วงหน้า กองทุนรวมตราสารหนี้ กองทุนรวมตราสารทุน กองทุนเพื่อการลงทุนในต่างประเทศ กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ กองทุนรวมแบบผสม กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ กองทุนที่ลงทุนในหุ้นสามัญ กองทุนรวม ETF กองทุนส่วนบุคคล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ กรมธรรม์ประกันภัย อินเวสต์เมนต์ลิงค์/ยูนิต์ลิงค์ บัตรเครดิต อัตรารีดแลกเปลี่ยน ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เกิดจากนวัตกรรมทางการเงินสมัยใหม่ เช่น การระดมทุนผ่าน ICO การปล่อยสินเชื่อผ่านมือถือ การปล่อยกู้ระหว่างบุคคลกับบุคคล (P2P Lending) ปัญญาประดิษฐ์ แดทบอต บล็อกเชน และตราสารแสดงสิทธิการฝากหลักทรัพย์ต่างประเทศ เป็นต้น (ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน, 2562)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย งานวิจัยของพนม คลีฉายา (2563) เรื่อง การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุและข้อเสนอเพื่อการเสริมสร้างภาวะพลัมพิลลิ่งของผู้สูงอายุไทย พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ได้แก่ อาชีพ การเรียนรู้จากเทคโนโลยี ทักษะความสามารถ/พัฒนาตนเอง ความซับซ้อนยุ่งยากของเทคโนโลยี ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตและความคุ้มค่า บุตรหลานที่อยู่ห่างไกลเป็นแรงผลักดันให้ใช้เทคโนโลยีเพื่อติดต่อสื่อสารใกล้ชิดกัน และผู้สูงอายุมีอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ ปัญหาทางด้านสายตา การหลงลืม ภาษาอังกฤษ ความกังวลเรื่องความเสี่ยงและอันตรายจากการใช้งาน บทความวิชาการของรุจา รอดเข็ม และสุตารัตน์ ไชยประสิทธิ์ (2562) เรื่อง สังคมสูงวัย: เทคโนโลยีกับผู้สูงอายุ อธิบายว่าผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมต่าง ๆ ทั้งด้านการเสริมสุขภาพ การช่วยเหลือในการ



ปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน การติดต่อสื่อสาร ความบันเทิง การทำธุรกรรมทางการเงิน การทำธุรกิจออนไลน์ และการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ผู้สูงอายุต้องมีทัศนคติเชิงบวกและตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีเป็นผู้สูงอายุในยุค Digital ได้อย่างกลมกลืน ร่วมกับคนอื่น ๆ (Digital Ageing) เป็นผู้สูงอายุยุคใหม่ที่สามารถพึ่งพาตนเองได้ยาวนานที่สุด งานวิจัยของวิโรจน์ เจริญลักษณ์ และธนภรณ์ เนื่องพล (2561) เรื่อง พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการออมของผู้สูงอายุในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า พฤติกรรมการออมของผู้สูงอายุมีการออมในรูปแบบทรัพย์สินถาวร ดอกเบี้ยจากการฝากเงินในธนาคารไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่ที่ออมก็เพราะสถาบันการเงินมีความมั่นคง เชื่อถือได้ งานวิจัยของกานต์พิชชา กองคนขวา (2561) เรื่อง พฤติกรรมการเงินของผู้สูงอายุในจังหวัดพะเยา พบว่า ผู้สูงอายุดำเนินถึงราคา คุณภาพ ลำดับความจำเป็นก่อนการซื้อสินค้าอยู่เป็นประจำ และผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีการออมโดยการฝากธนาคาร งานวิจัยของสุมนา บุญผา, ศรีอร สมบูรณ์ทรัพย์ และพัฒน วัฒนรังสรรค์ (2560) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ลงทุนด้วยการนำเงินฝากธนาคาร แหล่งที่มาของเงินทุนส่วนใหญ่ใช้เงินออม งานวิจัยของศิวลาภ สุขไพบุลย์วัฒน์ (2560) เรื่อง บทบาทของผู้สูงอายุต่อความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในประเทศไทย ที่ว่าด้วยวิธีการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีพได้โดยไม่ต้องพึ่งพาหรือเป็นภาระกับสังคม หากภาครัฐมีนโยบายการจัดการสังคมผู้สูงอายุทั้งในมิติเศรษฐกิจและสังคมครอบคลุมหลายด้าน จะนำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต งานวิจัยของอนพัทธ์ หนองคู และพรพรรณ นันทแพทย์ (2559) เรื่อง การวิเคราะห์รูปแบบการออมสำหรับวัยสูงอายุในประเทศไทยและต่างประเทศ พบว่า ผลตอบแทนการออมแต่ละแบบที่จัดสรรให้ผู้เกษียณอายุนั้นไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพหลังเกษียณ ยกเว้นข้าราชการที่อยู่ในระบบบำนาญแบบเดิมและ กบข.ที่มีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพหลังเกษียณ งานวิจัยของ เบญญา รัศมีโกเมน และวิโรจน์ เจริญลักษณ์ (2559) เรื่อง กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตของธุรกิจประกันชีวิตสำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้สูงอายุเห็นความสำคัญของการวางแผนการออม การลงทุน และการทำประกันชีวิตว่ามีความจำเป็นและต้องดำเนินการออมเงินตั้งแต่นั้น ๆ มีการทำประกันชีวิตเพื่อต้องการมีคุณภาพชีวิตที่ดี และเพื่อการลดหย่อนภาษี และงานวิจัยของสุกมาส อังสุโชติ และกาญจน์ กังวานพรศิริ (2558) เรื่อง แนวทางและมาตรการส่งเสริมการออมของผู้สูงอายุ ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง: กรณีศึกษาจังหวัดนนทบุรี พบว่า การประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการอบรมผู้สูงอายุให้มีความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารเงิน หลังการอบรม จำนวนผู้สูงอายุร้อยละ 65.80 มีการออมเพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 1-10.

ระเบียบวิธีวิจัย

1) ประชากรของการวิจัย: ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้สูงอายุในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 257,081 คน และจังหวัดสงขลา จำนวน 210,921 คน ตามลำดับ (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2562ข) โดยผู้สูงอายุที่เป็นประชากรของการวิจัยต้องเป็นบุคคลซึ่งมีอายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป มีสัญชาติไทยและต้องอาศัยอยู่ในพื้นที่ดังกล่าว

2) กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง: การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากประชากรของงานวิจัยทราบค่าประชากรแน่นอน (Finite Population) จึงใช้สูตร Taro Yamane (1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% เป็นวิธีการคำนวณกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน



และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้จังหวัดเป็นตัวแบ่งชั้นภูมิเพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิตามสัดส่วน (ตารางที่ 1) ทำการสุ่มตัวอย่างแต่ละจังหวัดตามจำนวนที่กำหนดไว้ และเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยมุ่งเน้นความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูลที่สำรวจและจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้ครบตามสัดส่วนที่กำหนดไว้ของแต่ละจังหวัด เฉพาะผู้สูงอายุที่ได้ตัดสินใจลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินแล้วเท่านั้น ทั้งนี้จึงเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยใช้เหตุผลในการเลือกเพื่อความเหมาะสมในการวิจัย โดยได้สำรวจข้อมูลตามระยะเวลาและพื้นที่ของการวิจัยที่กำหนดไว้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามพื้นที่

จังหวัด	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
จังหวัดนครศรีธรรมราช	257,081	220	55
จังหวัดสงขลา	210,921	180	45
รวม	468,002	400	100

3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย: เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและรูปแบบการลงทุน จำนวน 14 ข้อ ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมทางการเงิน จำนวน 15 ข้อ ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาอุปสรรคในการลงทุน จำนวน 15 ข้อ ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยที่เลือกลงทุนผลิตภัณฑ์ทางการเงิน จำนวน 20 ข้อ และส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และได้ตรวจสอบค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยมีค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.892 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ (Hair, Black, Babin & Anderson, 2010) ทั้งนี้แบบสอบถามส่วนที่ 2-4 มีเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายข้อมูลของ Likert Scale แบบจำแนกแต่ละช่วงแบ่งระดับคะแนน เป็น 5 ระดับ และกำหนดช่วงของการวัด ดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551)

- คะแนน 5 = ระดับที่มีการปฏิบัติ/ ระดับความสำคัญ มากที่สุด
- คะแนน 4 = ระดับที่มีการปฏิบัติ/ ระดับความสำคัญ มาก
- คะแนน 3 = ระดับที่มีการปฏิบัติ/ ระดับความสำคัญ ปานกลาง
- คะแนน 2 = ระดับที่มีการปฏิบัติ/ ระดับความสำคัญ น้อย
- คะแนน 1 = ระดับที่มีการปฏิบัติ/ ระดับความสำคัญ น้อยที่สุด

การแปลค่าคะแนนเฉลี่ยโดยใช้ค่าทางสถิติคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) กำหนดช่วงของการวัดดังนี้

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

- คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21-5.00 หมายถึง ระดับที่มีการปฏิบัติ/ ระดับความสำคัญ มากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41-4.20 หมายถึง ระดับที่มีการปฏิบัติ/ ระดับความสำคัญ มาก
- คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61-3.40 หมายถึง ระดับที่มีการปฏิบัติ/ ระดับความสำคัญ ปานกลาง



คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81-2.60 หมายถึง ระดับที่มีการปฏิบัติ/ ระดับความสำคัญ น้อย

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.80 หมายถึง ระดับที่มีการปฏิบัติ/ ระดับความสำคัญ น้อยที่สุด

4) สถิติที่ใช้ในการวิจัย: สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณสำหรับทดสอบสมมติฐานเพื่อวัดระดับความสัมพันธ์ของ ข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมทางการเงิน กับปัญหาอุปสรรคในการลงทุนผลิตภัณฑ์ทางการเงินของผู้สูงอายุ และการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (PCA) เพื่อจัดกลุ่มปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกลงทุนผลิตภัณฑ์ทางการเงินของผู้สูงอายุ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สรุปผลการวิจัย

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมทางการเงิน พบว่า ผู้สูงอายุมีระดับการปฏิบัติตามพฤติกรรมทางการเงิน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.48$ และ $S.D.=0.72$) และพิจารณาพฤติกรรมทางการเงินในแต่ละด้าน พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยประสบปัญหาเงินไม่พอใช้มากที่สุด ($\bar{X}=4.01$) 2) มีพฤติกรรมทางการเงินที่มักหารายได้ ด้วยตนเอง ($\bar{X}=3.92$) และ 3) มีพฤติกรรมที่มักกู้ยืมเมื่อมีรายได้ไม่เพียงพอ ($\bar{X}=3.88$) ตามลำดับ โดยแสดงผลดัง ตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติจากพฤติกรรมทางการเงินที่เกิดขึ้น

พฤติกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
1. มีการออมเงินเป็นประจำทุกวัน/เดือน	3.67	1.01	มาก
2. กำหนดเป้าหมายและจัดสรรเงินก่อนการใช้จ่ายเสมอ	3.61	0.91	มาก
3. ทำบัญชีรายรับรายจ่ายเป็นประจำ	3.06	1.07	ปานกลาง
4. ได้สำรองเงินไว้ใช้ในยามฉุกเฉินอย่างสม่ำเสมอ	3.58	1.04	มาก
5. มีการลงทุนทางการเงินเพื่อให้เงินงอกเงยมากขึ้น	3.50	1.02	มาก
6. มีกรรมธรรม์และประกันภัยต่าง ๆ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต	3.31	1.17	ปานกลาง
7. ได้วางแผนและบริหารเงินไว้สำหรับใช้ยามชราล่วงหน้าไว้ก่อนแล้ว	3.51	1.03	มาก
8. ได้ทำการศึกษาและเปรียบเทียบข้อมูลก่อนซื้อผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	3.31	1.11	ปานกลาง
9. ดูแลการเงินของตนเองอย่างใกล้ชิด	3.85	0.92	มาก
10. มักกู้ยืมเงินเมื่อมีรายได้ไม่เพียงพอ	3.88	1.13	มาก
11. มักซื้อสินค้าเป็นเงินเชื่อหรือใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตอยู่เสมอ	2.89	1.27	ปานกลาง



พฤติกรรมกรรมการทางการเงินของผู้สูงอายุ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
12. เคยประสบปัญหาเงินไม่พอใช้	4.01	1.03	มาก
13. สามารถเข้าถึงและใช้บริการทางการเงินในยุคดิจิทัลได้เป็นอย่างดี	3.04	1.17	ปานกลาง
14. ติดตามข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุนและนวัตกรรมทางการเงินใหม่ๆ อยู่เสมอ	3.11	1.17	ปานกลาง
15. หารายได้ด้วยตนเองมากกว่าเป็นภาระของคนในครอบครัวหรือหวังเงินช่วยเหลือจากภาครัฐ	3.92	0.90	มาก
ภาพรวม	3.48	0.72	มาก

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบการลงทุน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56 และเพศชาย ร้อยละ 44 ช่วงอายุระหว่าง 60-75 ปี มีการลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินประเภทใดประเภทหนึ่งแล้ว จำนวนเงินลงทุนเฉลี่ยเท่ากับ 5,842.25 บาทต่อเดือน (เงินลงทุนระหว่าง 300 – 40,000 บาท) ทั้งนี้ส่วนใหญ่เลือกลงทุนแบบการฝากเงินและออมเงินในรูปแบบต่าง ๆ กับธนาคาร ร้อยละ 53.14 รองลงมา เลือกลงทุนประเภท ประกันภัย/ประกันชีวิต/ประกันสุขภาพ ร้อยละ 15.44 ลงทุนในตราสารทุน ร้อยละ 7.65 ลงทุนในตราสารหนี้ ร้อยละ 4.37 โดยมีเหตุผลหลักในการเลือกลงทุนจากปัจจัยความปลอดภัยของเงินลงทุน ร้อยละ 21.25 และเลือกลงทุนในสินทรัพย์ปลอดภัยและมีสภาพคล่องสูง ร้อยละ 24.00 แหล่งข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างเลือกปรึกษาเพื่อการลงทุน ได้แก่ สมาชิกในครอบครัว ร้อยละ 32.75 รองลงมา เจ้าหน้าที่ธนาคารหรือที่ปรึกษาทางการเงิน ร้อยละ 28.50 และตัดสินใจเลือกลงทุนด้วยตัวเอง ร้อยละ 18.25 โดยรูปแบบการบริหารพอร์ตการลงทุนที่เลือกลงทุน ได้แก่ เลือกลงทุนในสินทรัพย์ปลอดภัยและมีสภาพคล่องสูง ร้อยละ 24.00 รองลงมา ลงทุนในสินทรัพย์ที่มีระดับความเสี่ยงน้อย ร้อยละ 17.00 เลือกสัดส่วนการลงทุนในเงินฝากมากกว่าตราสารหนี้และตราสารทุนอยู่เสมอและเลือกลงทุนในสินทรัพย์ที่มั่นคงและสร้างรายได้สม่ำเสมอ ร้อยละ 16.00 เท่ากัน และเลือกสัดส่วนการลงทุนที่เหมาะสมกับเป้าหมายการลงทุนของตนเองเป็นหลัก ร้อยละ 13.25 ตามลำดับ

3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาอุปสรรคในการลงทุน พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความคิดเห็นถึงระดับความสำคัญของปัญหาอุปสรรคในการลงทุนทางการเงินที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.86$ และ $S.D.=0.50$) และเมื่อพิจารณาถึงระดับความสำคัญของปัญหาอุปสรรคในการลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินดังกล่าวในแต่ละด้าน พบว่า 1) ปัญหาด้านความพร้อมในการลงทุนของกลุ่มตัวอย่างเอง อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ($\bar{X}=4.23$) 2) ปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากระเบียบวินัยการออมเงินและพฤติกรรมการลงทุน ($\bar{X}=4.02$) และ 3) มีความกังวลด้านความปลอดภัยของเงินลงทุนที่ใช้สำหรับลงทุนแต่ละครั้ง ($\bar{X}=4.01$) ตามลำดับ โดยแสดงผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของปัญหาอุปสรรคในการลงทุน

ปัญหาอุปสรรคในการลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินของผู้สูงอายุ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ความพร้อมในการลงทุน (ปริมาณเงินลงทุน ภาระหนี้สิน สุขภาพร่างกาย)	4.23	0.78	มากที่สุด



ปัญหาอุปสรรคในการลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินของผู้สูงอายุ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
2. ระดับความรู้เข้าใจเกี่ยวกับด้านการลงทุน	3.94	0.74	มาก
3. ขาดการวางแผนและบริหารเงินก่อนที่จะมีอายุมากกว่า 60 ปี	3.61	0.78	มาก
4. การเข้าถึงแหล่งข้อมูลและระบบสารสนเทศในปัจจุบัน	3.76	0.75	มาก
5. ระบบบริการทางการเงินที่มีการพัฒนาขึ้นและทันสมัยมากกว่าในอดีต	3.81	0.73	มาก
6. การยอมรับความเสี่ยงและผลตอบแทนที่คาดหวังจากการลงทุน	3.97	0.77	มาก
7. ความปลอดภัยของเงินทุนที่ใช้สำหรับลงทุนแต่ละครั้ง	4.01	0.75	มาก
8. เหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดฝันที่เกิดขึ้นทำให้ต้องมีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เกิดขึ้น	3.78	0.81	มาก
9. ระเบียบวินัยการออมเงินและพฤติกรรมการลงทุน	4.02	0.79	มาก
10. ค่าครองชีพที่เพิ่มขึ้นและสวัสดิการจากรัฐไม่เพียงพอ	3.70	0.94	มาก
11. รูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) ที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม	3.88	0.83	มาก
12. ช่องทางการลงทุนเมื่อสูงอายุขึ้น	3.79	0.84	มาก
13. การยึดติดแบบอนุรักษ์นิยมและมีอคติกับการลงทุน	3.50	0.91	มาก
14. ความผันผวนในตลาดการเงินของประเทศในปัจจุบัน	3.91	0.80	มาก
15. วิกฤตเศรษฐกิจทั้งภายในและภายนอกประเทศที่ไม่สามารถควบคุมได้	4.00	0.77	มาก
ภาพรวม	3.86	0.50	มาก

4) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่เลือกลงทุนผลิตภัณฑ์ทางการเงิน พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ได้จัดระดับความสำคัญของปัจจัยหลักที่ใช้เป็นเหตุผลในการเลือกลงทุนผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$ และ $S.D.=0.44$) และเมื่อพิจารณาถึงระดับความสำคัญของปัจจัยสำหรับการเลือกลงทุนในผลิตภัณฑ์การณดังกล่าวในแต่ละปัจจัย พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดเห็นว่าปัจจัยด้านอายุและสุขภาพของผู้ลงทุนมีความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X}=4.35$) 2) ด้านเป้าหมายหลักและวัตถุประสงค์ในการลงทุน ($\bar{X}=4.31$) และ 3) ด้านอัตราผลตอบแทนที่จะได้รับจากการลงทุน ($\bar{X}=4.27$) ตามลำดับ โดยแสดงผลดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของปัจจัยที่เลือกลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ปัจจัยที่เลือกลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินของผู้สูงอายุ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. อายุและสุขภาพของผู้ลงทุน	4.35	0.74	มากที่สุด
2. ลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้ลงทุน	3.78	0.82	มาก
3. ความสนใจในการลงทุน	3.82	0.75	มาก
4. เป้าหมายหลักและวัตถุประสงค์ในการลงทุน	4.31	0.73	มากที่สุด



ปัจจัยที่เลือกลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินของผู้สูงอายุ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
5. จำนวนเงินลงทุน	3.98	0.74	มาก
6. อัตราผลตอบแทนที่จะได้รับ	4.27	0.79	มากที่สุด
7. ความเสี่ยงจากการลงทุน	4.12	0.76	มาก
8. ระยะเวลาในการลงทุน	3.83	0.79	มาก
9. ผู้บริหารการลงทุน	3.74	0.81	มาก
10. สถาบันการเงิน/บุคคลที่แนะนำการลงทุน	3.87	0.78	มาก
11. ความจำเป็นในการนำเงินลงทุนมาใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน	4.01	0.86	มาก
12. ความคิดเห็นของบุคคลในครอบครัว	3.72	0.89	มาก
13. ภาระทางการเงินของตนเองและครอบครัว	4.03	0.88	มาก
14. การเข้าถึงระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี	3.87	0.75	มาก
15. ความรู้ด้านการลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	4.02	0.75	มาก
16. สถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สภาวะแวดล้อมทางสังคม	3.86	0.78	มาก
17. สังคมคนรู้จัก เช่น กลุ่มเพื่อน กลุ่มคนที่ทำงาน เป็นต้น	3.42	0.97	มาก
18. ความน่าเชื่อถือของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	4.00	0.71	มาก
19. ความหลากหลายของรูปแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ในยุคดิจิทัลที่น่าสนใจมากขึ้น	3.96	0.71	มาก
20. การตระหนักถึงความจำเป็นในการลงทุน	4.16	0.75	มาก
ภาพรวม	3.96	0.44	มาก

5) ผลการทดสอบสมมติฐาน : “ข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความสำคัญของปัญหาอุปสรรคในการลงทุนผลิตภัณฑ์ทางการเงินของผู้สูงอายุ” จากตัวแปรอิสระประกอบด้วย เพศ(X_1) อายุ(X_2) จำนวนสมาชิกในครอบครัว(X_3) เงินลงทุนเฉลี่ยต่อเดือน(X_4) และค่าเฉลี่ยของระดับการปฏิบัติตัวจากพฤติกรรมทางการเงิน(X_5) โดยตัวแปรตาม คือ ระดับความสำคัญของปัญหาอุปสรรคในการลงทุนผลิตภัณฑ์ทางการเงิน(Y) พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมทางการเงิน มีจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ อายุ(X_2) จำนวนสมาชิกในครอบครัว(X_3) และค่าเฉลี่ยของระดับการปฏิบัติตัวจากพฤติกรรมทางการเงิน(X_5) ที่ส่งผลต่อระดับความสำคัญของปัญหาอุปสรรคในการลงทุนผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ทั้งนี้ได้ทำการทดสอบข้อมูลเบื้องต้นในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ (1) ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กันเอง ซึ่งได้ทำการทดสอบ Multicollinearity ปรากฏว่า ค่าสถิติ Tolerance ของตัวแปรมีค่าไม่เข้าใกล้ศูนย์ (0.904-0.976) และ ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของตัวแปรอิสระมีค่าน้อยกว่า 10 (1.025-1.106) จึงบ่งชี้ว่า ไม่มีปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน (Black, 2006) (2) การตรวจสอบความผิดปกติของ



ข้อมูล (Outlier) พิจารณาจากค่า Cook's Distance ที่ใช้วัดการเปลี่ยนแปลงของค่าคลาดเคลื่อนเมื่อตัดข้อมูลชุดใดชุดหนึ่งออกไป โดยเบื้องต้นจะต้องทำการพิจารณาค่า Cook's Distance ของชุดข้อมูล ถ้ามีค่ามากกว่า 1 แสดงว่าชุดข้อมูลนั้นมีความผิดปกติ ควรตัดออกจากการวิเคราะห์ จากการตรวจสอบ พบว่า ค่า Cook's Distance อยู่ระหว่าง 0-0.099 จึงสรุปได้ว่าข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ไม่มีค่าผิดปกติ (3) การทดสอบค่าคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระกัน (Autocorrelation) จากการตรวจสอบพิจารณาจากค่าสถิติ Durbin-Watson โดยถ้าค่า Durbin-Watson มีค่าเข้าใกล้ 2 กล่าวคือ มีค่าอยู่ระหว่าง 1.5-2.5 สามารถสรุปได้ว่าค่าความคลาดเคลื่อนมีความเป็นอิสระกัน โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลชุดนี้ พบว่า ค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 1.697 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5-2.5 จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในการทดสอบไม่มีความสัมพันธ์ภายในตัวเอง (4) การทดสอบค่าแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ (Homoscedasticity) พิจารณาจากแผนภาพการกระจาย Scatter Plot ซึ่งจากการพิจารณาแผนภาพ พบว่า ค่าคลาดเคลื่อนส่วนใหญ่กระจายอยู่เหนือและใต้ระดับศูนย์ ซึ่งจากกระจายตัวอยู่ในช่วงแคบ ไม่ว่าตัวแปร Y จะเปลี่ยนแปลงในทิศทางใด ดังนั้นจึงสรุปว่าค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ (5) ตัวแปรตามและค่าคลาดเคลื่อนเป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงแบบปกติ (Normality) โดยใช้การทดสอบ Kolmogorov-Smirnov พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แต่เนื่องจากทฤษฎีแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง (Central Limit Theory) ระบุว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทำให้การแจกแจงเป็นปกติควรมีมากกว่า 30 ตัวอย่าง (Bland & Altman, 1996) ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ถือว่าตัวแปรตามและค่าคลาดเคลื่อนเป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงแบบปกติ ตามลำดับ

หลังจากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ เลือกใช้วิธี Stepwise พบว่า ตัวแปรอายุ (X_2) และตัวแปรค่าเฉลี่ยของระดับการปฏิบัติตัวจากพฤติกรรมทางการเงิน (X_5) ของกลุ่มตัวอย่าง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อระดับความสำคัญของปัญหาอุปสรรคในการลงทุนผลิตภัณฑ์ทางการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับตัวแปรจำนวนสมาชิกในครอบครัว (X_3) มีอิทธิพลเชิงลบต่อระดับความสำคัญของปัญหาอุปสรรคในการลงทุนผลิตภัณฑ์ทางการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลและระดับการปฏิบัติตัวจากพฤติกรรมทางการเงินมีความสัมพันธ์กับระดับความสำคัญของปัญหาอุปสรรคในการลงทุนผลิตภัณฑ์ทางการเงินในระดับต่ำ โดยพิจารณาจากค่าความสัมพันธ์ ($R = 0.469$) (Hinkle, William & Stephen, 1998) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ (b) เป็น 0.297, 0.019, -0.045 ตามลำดับ มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ ± 0.44 และสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 21.4 ($\text{Adj.}R^2 = 0.214$) จากตัวแปรพยากรณ์ดังกล่าว นำมาสร้างสมการได้ คือ

$$Y' = 1.736 + 0.297X_5 + 0.019X_2 - 0.045X_3$$

โดยแสดงผลดังตารางที่ 5-6



ตารางที่ 5 การตรวจสอบตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลและระดับการปฏิบัติตัวจากพฤติกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุที่สามารถพยากรณ์ระดับความสำคัญของปัญหาอุปสรรคในการลงทุนผลิตภัณฑ์ทางการเงินของผู้สูงอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	21.954	3	7.318	37.204	0.000*
Residual	77.895	396	0.197		
รวม	99.849	399			

* Sig. < 0.05

ตารางที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมทางการเงินที่ส่งผลต่อระดับความสำคัญของปัญหาอุปสรรคในการลงทุนผลิตภัณฑ์ทางการเงินของผู้สูงอายุ

ตัวพยากรณ์	b	SE	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.736	0.489	3.549	0.000*
ค่าเฉลี่ยของระดับการปฏิบัติตัวจากพฤติกรรมทางการเงิน (X_1)	0.297	0.033	9.106	0.000*
อายุ (X_2)	0.019	0.007	2.873	0.004*
จำนวนสมาชิกในครอบครัว (X_3)	-0.045	0.019	-2.373	0.018*
R = 0.469, R ² = 0.220, Adj.R ² = 0.214, SE _{est} = ±0.444				
Cook's Distance = (0 - 0.099) Durbin-Watson = 1.697				

* Sig. < 0.05

6) ผลการวิเคราะห์ตัวแปรโดยใช้วิธีการสกัดปัจจัยแบบการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) เพื่อวิเคราะห์การจัดระดับความสำคัญของปัจจัยที่เลือกลงทุนผลิตภัณฑ์ทางการเงิน จาก 20 ตัวแปร (ตัวแปรในตารางที่ 4) โดยการสร้างความสัมพันธ์ใหม่ของตัวแปรและร้อยละความผันแปรของตัวแปรที่อยู่ในปัจจัยรวมเมื่อหมุนแกนด้วยวิธี Varimax ดังตารางที่ 7-8

ตารางที่ 7 การวัดค่า KMO ของตัวแปรทั้งหมด

Kaiser-Meyer-Olkin	Sig.
0.843	0.000*

* Sig. < 0.05



เกณฑ์การทดสอบความเป็นได้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ (บุทธิ ไกยวรรณ, 2556) จากตาราง พบว่า ค่า Kaiser-Meyer-Olkin ใช้วัดความเหมาะสมของข้อมูลในการใช้เทคนิค Factor Analysis มีค่าเท่ากับ 0.843 ซึ่งมากกว่า 0.5 และเข้าสู่ 1 จึงสรุปว่าข้อมูลที่มีอยู่เหมาะสมที่จะใช้เทคนิค Factor Analysis และใช้ Bartlett's Test of Sphericity ใช้ทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของตัวแปร ผลปรากฏว่าค่า Significance เท่ากับ $0.000 < 0.05$ และตัวแปรทุกตัว มีค่า Correlation ที่มีนัยสำคัญ และค่า Measure of Sampling Adequacy (MSA) ของแต่ละตัวแปรที่ได้จาก Anti-Image Correlation ในตารางของ Anti-Image Matrix มีค่ามากกว่า 0.5 ทุกตัวแปร โดยมีค่าตั้งแต่ 0.698-0.898 จึงสรุปว่าตัวแปรทั้งหมดเหมาะสมที่จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (PCA) แต่เมื่อหมุนแกนแบบ Varimax พบว่า จำนวนตัวแปรจากเดิม 20 ตัวแปร เหลือเพียง 19 ตัวแปร เนื่องจากมี 1 ตัวแปร (X_{17} : ด้านสังคมคนรู้จัก) ที่มีค่า Factor Loading น้อยกว่า 0.5 จึงไม่สามารถจัดเข้ากลุ่มใหม่ได้ ผลการจัดปัจจัยร่วมของตัวแปรทั้งหมด พบว่า สามารถจัดองค์ประกอบปัจจัยร่วมได้ทั้งหมด 6 ปัจจัย อธิบายความผันแปรของตัวแปรได้ร้อยละ 69.176

ตารางที่ 8 การจัดกลุ่มปัจจัยจาก 19 ตัวแปรที่เป็นปัจจัยในการเลือกลงทุนผลิตภัณฑ์ทางการเงินของผู้สูงอายุในยุคดิจิทัล

ปัจจัย	ชื่อ	Eigen value ¹	% of variance ²
1	ด้านความรู้ในการลงทุนผลิตภัณฑ์ทางการเงินและการเข้าถึงระบบสารสนเทศในยุคดิจิทัล	2.612	13.061
2	ด้านข้อจำกัดและภาระทางการเงินของผู้สูงอายุ	2.446	12.229
3	ด้านการวางแผนการลงทุน	2.375	11.875
4	ด้านรูปแบบและความน่าเชื่อถือของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	2.295	11.476
5	ด้านสถาบันการเงินและผู้บริหารการลงทุน	2.180	10.899
6	ด้านความคิดเห็นส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ	1.927	9.636
รวม		13.835	69.176

¹(Eigen value): ค่าความผันแปรของตัวแปรเดิมทั้งหมดที่ถูกอธิบายโดยปัจจัยนั้น ๆ โดยนิยมเลือก Eigen value > 1

²(% of variance) : ร้อยละที่แต่ละปัจจัย (Factor) สามารถอธิบายความผันแปรได้



อภิปรายผลการวิจัย

1) ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เลือกลงทุนแบบการฝากเงินและออมเงินในรูปแบบต่างๆ กับธนาคาร รองลงมาเลือกลงทุนในประกันภัย/ประกันสุขภาพ/ประกันชีวิต ด้วยเหตุผลจากปัจจัยด้านความปลอดภัยของเงินทุน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกานต์พิชชา กองคนขวา (2561) งานวิจัยของสุมนา นุปผา, ศรีอร สมบูรณ์ทรัพย์ และพัฒน พัฒนรังสรรค์ (2560) สรุปไว้เช่นเดียวกันว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการออมและลงทุนทางการเงินโดยการฝากธนาคาร และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญญา รัศมีโกเมน และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2559) พบว่า ผู้สูงอายุเห็นความสำคัญของการวางแผนการออม การลงทุน และการทำประกันชีวิตว่ามีความจำเป็นและต้องดำเนินการออมเงินตั้งแต่เนิ่น ๆ มีการทำประกันชีวิตเพื่อต้องการมีคุณภาพชีวิตที่ดี สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เลือกรูปแบบพอร์ตที่ลงทุนในสินทรัพย์ทางการเงินที่ปลอดภัยและมีสภาพคล่องสูง แสดงว่ามีการคำนึงถึงเงินลงทุนและระดับการยอมรับความเสี่ยงจากการลงทุนได้น้อย ไม่นิยมเลือกลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงสูง เพราะอาจจะทำให้เงินลงทุนลดลงหรือสูญหาย รวมทั้งความต้องการสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูงที่สามารถซื้อและขายได้รวดเร็ว โดยสอดคล้องกับรูปแบบของพอร์ตการลงทุนโดยทั่วไปของอลิศรา ฮั้ววานิช (2557) ที่ว่าด้วยสัดส่วนการลงทุนในสินทรัพย์แต่ละประเภทจะขึ้นอยู่กับวัยและรูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคล วัยเกษียณรับความเสี่ยงได้น้อย จากผลการวิจัยรูปแบบการลงทุนและพฤติกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในพื้นที่การวิจัยครั้งนี้ สรุปได้ว่าผู้สูงอายุมีการลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินไม่หลากหลาย สาเหตุมาจากความกังวลด้านเงินลงทุนและระดับความเสี่ยงจากการลงทุน จึงควรเน้นการลงทุนที่รักษาเงินต้นและให้ผลตอบแทนสม่ำเสมอ เป็นรูปแบบของการลงทุนพอร์ตแบบระมัดระวัง (Conservative Portfolio)

2) ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เคยประสบปัญหาเงินไม่พอใช้ ส่งผลให้มีการกั๊กเงิน เพื่อนำมาใช้ในครอบครัว และพบว่า มีการทำบัญชีรายรับรายจ่ายอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจจะเห็นสาเหตุที่ทำให้ไม่ทราบแหล่งที่มาของเงินและค่าใช้จ่ายต่างๆ จึงทำให้ไม่สามารถประมาณการรายรับและรายจ่ายอย่างสมดุลสำหรับตัวเองและครอบครัวได้ งานวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและใช้บริการทางการเงินในยุคดิจิทัล และการติดตามข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุนและนวัตกรรมทางการเงิน อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นถึงการขาดทักษะและความรู้ทางการเงิน จึงจำเป็นต้องเสริมสร้างและทำความเข้าใจในการวางแผนบริหารเงินและการลงทุน เพื่อจะทำให้ได้ผลตอบแทนที่ดีและสามารถสร้างหลักประกันรายได้ให้กับตัวเองในวัยสูงอายุได้ ทั้งนี้ผู้สูงอายุมีพฤติกรรมการปฏิบัติตัวที่ดีต่อการหารายได้ด้วยตนเองมากกว่าเป็นภาระของคนในครอบครัวหรือหวังเงินช่วยเหลือจากภาครัฐ นั่นแสดงถึง ผู้สูงอายุในปัจจุบันมีความรับผิดชอบต่อตัวเองและพยายามหารายได้จากการทำงานเองมากกว่าพึ่งพาครอบครัวและสังคม

3) ปัญหาอุปสรรค 3 อันดับแรกของผู้สูงอายุในพื้นที่การวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ 1) ความพร้อมในการลงทุน เช่น ปริมาณเงินลงทุน ภาระหนี้สิน สุขภาพ 2) วินัยการออมเงินและพฤติกรรมการลงทุน และ 3) ความปลอดภัยของเงินทุนที่ใช้สำหรับลงทุนแต่ละครั้ง แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุให้ความสำคัญต่อข้อจำกัดส่วนบุคคลเป็นอันดับแรก หากไม่มีความพร้อมในการลงทุนในหลายๆ ด้าน ก็ไม่ควรเริ่มลงทุน เพราะอาจจะมีปัญหาตามมาจากความไม่พร้อมนั้น ทั้งยังเห็นว่า การขาดวินัยการออมและการลงทุน เป็นปัญหาอุปสรรคในการเริ่มลงทุน เพราะวินัยการออมควรเริ่มต้นในระยะแรกเมื่อเริ่มมีรายได้ประจำและต้องเสริมสร้างด้วยพฤติกรรมการลงทุนที่ดี การวางแผนบริหารเงินเพื่อการใช้จ่ายในอนาคตถือเป็นประเด็นสำคัญก่อนถึงวัยเกษียณอายุ อีกทั้งผู้สูงอายุยังมีความกังวลถึงความปลอดภัยของเงินลงทุนกลัวเงินลงทุนสูญหายหรือขาดทุนจากการลงทุนในแต่ละครั้ง ซึ่งเป็นลักษณะของผู้ลงทุนที่ไม่กล้าเสี่ยงและยอมรับความ



เสี่ยงจากการลงทุนได้ในระดับน้อย โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และธนภรณ์ เนื่องพล (2561) สรุปไว้ว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่คิดว่าการออมเป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ เพียงแค่ต้องมีวินัยในการออม การออมรับความเสี่ยง และยังสอดคล้องกับ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2560) ที่ว่าพอร์ตการลงทุนต้องสอดคล้องกับระดับผลตอบแทนที่คาดหวังและระดับความเสี่ยงที่รับได้ ความปลอดภัยในเงินลงทุน คาดคะเนความเหมาะสมของอายุผู้ลงทุนเพื่อลดความเสี่ยงและมีความปลอดภัย

4) จากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย อายุและพฤติกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุ มีอิทธิพลต่อปัญหาอุปสรรคในการลงทุนผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ซึ่งอายุเป็นตัวแปรหลักที่สำคัญ เพราะอายุของผู้ลงทุนเป็นตัวกำหนดจุดมุ่งหมายที่ต้องการจากการลงทุน ทั้งนี้นอกจากเกิดการเปลี่ยนแปลงทางกาย และจิตใจแล้ว ผู้สูงอายุยังมีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและสถานะการเงิน เป็นสาเหตุให้ความตั้งใจลงทุนหรือการวางแผนออมเงินไม่ใช่เป้าหมายหลักในชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ ขณะที่พฤติกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุด้านความรู้ความเข้าใจและการติดตามข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงความสามารถในการเข้าถึงและใช้บริการทางการเงินในยุคดิจิทัล อยู่ในระดับปานกลาง จึงเป็นประเด็นสำคัญที่นำสู่การเสริมสร้างทักษะทางการเงินของผู้สูงอายุ หากอ้างอิงจากผลการสำรวจการติดตามระดับความรู้และการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนในปี 2561 (จิราภรณ์ แผลงประพันธ์, 2563) พบว่าความรู้ทางการเงินเป็นทักษะที่คนไทยมีน้อยที่สุด ในขณะที่พฤติกรรมทางการเงิน ได้แก่ การใช้จ่าย การออม การแก้ปัญหาทางการเงิน การไตร่ตรองก่อนซื้อ การชำระค่าใช้จ่ายตรงเวลา ยังเป็นปัญหาสำคัญที่มักส่งผลกระทบต่อความสามารถในการบริหารจัดการด้านการเงิน จากผลการวิจัยครั้งนี้จึงนำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมการออมและการลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินผ่านแนวคิดการสร้างวินัยทางการเงินในระดับบุคคลและครัวเรือน ควรให้ความรู้ทางการเงินเริ่มตั้งแต่วัยเด็กตลอดถึงวัยสูงอายุ ด้วยเหตุผลที่ว่าความรู้ทางการเงินที่ดี พฤติกรรมทางการเงินที่ดีและทัศนคติทางการเงินที่ดี นำมาซึ่งความมั่นคงทางรายได้สู่สภาพทางการเงินที่ดีในอนาคต

5) จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (PCA) ปัจจัยด้านความรู้ในการลงทุนผลิตภัณฑ์ทางการเงินและการเข้าถึงระบบสารสนเทศในยุคดิจิทัล มีผลต่อการลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงความกังวลของผู้สูงอายุในพื้นที่ของการวิจัยครั้งนี้ที่มีต่อการลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงิน จึงควรมีทักษะความรู้และเข้าใจถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ควรเลือกลงทุน รวมถึงความสามารถในการเข้าถึงและใช้บริการทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ ที่มาพร้อมกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเงินสมัยใหม่ได้ก่อนทำการลงทุน ทั้งนี้รายงานผลสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือน ปี พ.ศ. 2561 ได้สำรวจกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือนอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวนทั้งหมด 11,121 ครัวเรือน ในทุกภูมิภาคของประเทศไทย พบว่า บริการทางการเงินที่ครัวเรือนเข้าถึงมากที่สุด ได้แก่ ชำระเงิน โอนเงิน เงินฝาก และสินเชื่อ โดยเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจมากที่สุด (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561ก) จึงสื่อให้เห็นถึงปริมาณการลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ไม่มีความหลากหลายมากนัก เป็นแค่เพียงการเข้าถึงบริการพื้นฐานจากสถาบันการเงินเท่านั้น ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนควรร่วมกันดำเนินการเพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจพื้นฐานด้านการออมเงินในผลิตภัณฑ์ทางการเงินรูปแบบต่างๆ แก่ประชาชน เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายทางการเงินได้ และจากผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในปี พ.ศ. 2562 พบว่าสาเหตุที่ผู้สูงอายุไม่ใช้อินเทอร์เน็ตเพราะขาดความรู้ในการใช้งาน และกังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564) ขณะที่ผลการวิจัยเชิงคุณภาพของพนม คลีฉายา (2563) สรุปว่าผู้สูงอายุ



มีอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ ปัญหาทางด้านสายตา การหลงลืม ปัญหาภาษาอังกฤษ ความกังวลเรื่องความเสี่ยงและอันตรายจากการใช้งาน ผลการศึกษาของรุจา รอดเข็ม และสุदारัตน์ ไชยประสิทธิ์ (2562) พบว่า ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมต่าง ๆ ทั้งด้านการสร้างเสริมสุขภาพ การติดต่อสื่อสาร การทำธุรกรรมทางการเงิน การทำธุรกรรมออนไลน์ และเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เทคโนโลยีมีความสำคัญต่อการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ สำหรับผลวิจัยครั้งนี้ สรุปได้ว่า ครอบครัว องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ต้องช่วยกันเตรียมความพร้อมให้กับผู้สูงอายุ ควรเร่งส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุเข้าถึงและสามารถใช้เทคโนโลยีอย่างถูกต้อง รวมถึงสร้างความตระหนักรู้และส่งเสริมให้มีปัจจัยพื้นฐานสำหรับเข้าถึงบริการของรัฐผ่านช่องทางดิจิทัลในกลุ่มผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) จากผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุยังมีข้อจำกัดและภาระทางการเงิน ได้แก่ จำนวนเงินลงทุน ระดับหนี้สิน ปริมาณรายได้และรายจ่ายที่ไม่สมดุลกัน ดังนั้นการแนะนำช่องทางในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนจึงมีความจำเป็นต่อการรองรับความต้องการใช้จ่ายเงิน โดยสถาบันการเงินหรือภาครัฐควรมีแหล่งเงินทุนที่สามารถรองรับความต้องการใช้เงินของผู้สูงอายุ เช่น กองทุนผู้สูงอายุ การกู้ยืมเพื่อประกอบอาชีพเมื่อถึงวัยสูงอายุ สินเชื่อสำหรับผู้สูงอายุ การส่งเสริมงานและอาชีพเสริมให้ผู้สูงอายุ การขยายอายุเกษียณราชการ หรือการจ้างงานให้กับผู้สูงอายุ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้เกิดแหล่งเงินทุนที่ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงได้

2) จากผลการวิจัย พบว่า ผู้สูงอายุเลือกลงทุนแบบฝากเงินและออมเงินรูปแบบต่าง ๆ กับธนาคารเป็นส่วนใหญ่ การเลือกลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินประเภทอื่นยังไม่เป็นที่นิยม สถาบันการเงินหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรแนะนำการวางแผนและเตรียมความพร้อมในการออมเงิน การแนะนำช่องทางการออมและรูปแบบการลงทุนที่หลากหลาย ทั้งในตลาดเงินและตลาดทุนที่สำคัญ การเลือกช่องทางการลงทุนที่เหมาะสมตั้งแต่ก่อนและหลังเป็นผู้สูงอายุเพื่อประมาณการจำนวนเงินที่ควรออมเพิ่มจึงจะอยู่ได้จนถึงวัยชรา แนะนำรูปแบบการออมและลงทุนของมนุษย์เงินเดือนซึ่งเป็นกลุ่มวัยทำงานที่มีรายได้สม่ำเสมอ โดยเริ่มต้นเพื่อสร้างความอยู่รอดและความมั่นคงทางการเงินเพื่อสู่อิสราภาพทางการเงินที่เพียงพอและสามารถเลี้ยงชีพได้เมื่อถึงวัยชรา

3) จากผลการวิจัย พบว่า รูปแบบของพอร์ตการลงทุนส่วนใหญ่ของผู้สูงอายุเป็นพอร์ตแบบระมัดระวัง (Conservative Portfolio) เนื่องจากผู้สูงอายุมักจะคำนึงถึงความปลอดภัยของเงินลงทุนและยอมรับระดับความเสี่ยงจากการลงทุนได้ต่ำ จึงจำเป็นที่สถาบันการเงินหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องสร้างความรู้ความเข้าใจและควรแนะนำรูปแบบพอร์ตการลงทุนสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ พยายามปรับรูปแบบการลงทุนให้สอดคล้องและตอบโต้กับเรื่องการสร้างหลักประกันรายได้ที่สม่ำเสมอและมั่นคง เพราะผู้สูงอายุอาจจะไม่มีความรู้และความเข้าใจที่มากพอในเรื่องดังกล่าว

4) จากผลการวิจัย พบว่า อุปสรรคในการลงทุนของผู้สูงอายุ คือ ด้านความพร้อมในการลงทุน (ปริมาณเงินลงทุน ภาระหนี้สิน และสุขภาพ) ด้านระเบียบวินัยการออมเงินและพฤติกรรมการลงทุน ด้านความกังวล ด้านความปลอดภัยของเงินทุน จึงจำเป็นที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องมีนโยบายที่จะช่วยสนับสนุนและเอื้อให้ผู้สูงอายุมีความพร้อม



ในการลงทุนมากขึ้น เช่น การคืนเงินภาษีแก่ผู้สูงอายุเมื่อซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นแก่การดำรงชีพ การเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเป็นกรณีพิเศษสำหรับผู้สูงอายุที่ฝากเงินในสถาบันการเงินเป็นประจำทุกเดือนโดยให้รัฐบาลเป็นผู้อุดหนุนดอกเบี้ยเงินเพิ่มพิเศษเหล่านั้นผ่านสถาบันการเงิน และการจัดตั้งสถาบันการลงทุนสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ เป็นต้น

5) จากผลการวิจัย พบว่า ผู้สูงอายุคิดเห็นว่าปัจจัยด้านอายุและสุขภาพ ด้านเป้าหมายหลักและวัตถุประสงค์ในการลงทุน และด้านอัตราผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุนมีความสำคัญต่อการลงทุน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องเร่งการเตรียมความพร้อมสำหรับการลงทุนในหลายด้าน เช่น การดูแลสุขภาพที่ดีตั้งแต่ก่อนเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ การแนะนำความรู้ด้านกระบวนการตัดสินใจเลือกลงทุน การเตรียมการด้านการเงินที่ดีก่อนล่วงหน้า รวมถึงการเตรียมความพร้อมด้านอาชีพและรายได้ของผู้สูงอายุ การเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการเงินและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายรวมถึงการสร้างการยอมรับเทคโนโลยีในยุคปัจจุบันมากขึ้น ทั้งนี้ ผู้สูงอายุจะสามารถเข้าถึงและใช้บริการทางการเงินได้อย่างถูกต้อง

6) จากผลการวิจัย พบว่า การจัดกลุ่มปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกลงทุนผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ได้แก่ ด้านความรู้ในการลงทุนผลิตภัณฑ์ทางการเงินและการเข้าถึงระบบสารสนเทศในยุคดิจิทัล ด้านข้อจำกัดและภาระทางการเงิน และด้านการวางแผนการลงทุน มีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินของผู้สูงอายุเป็นอันดับต้น ๆ ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนควรร่วมกันส่งเสริมในหลายด้าน เช่น การจัดสวัสดิการพื้นฐานด้านเทคโนโลยีและคุณภาพชีวิตในสังคมผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีควบคู่กับความรอบรู้ทางด้านดิจิทัล การส่งเสริมทักษะทางการเงินที่ดีในการวางแผนทางการเงินหลังเกษียณให้แก่ผู้สูงอายุ รวมถึงการส่งเสริมความรู้ทางการเงินและการออมเงินก่อนใช้จ่าย การจัดตั้งศูนย์บริการผู้สูงอายุด้านที่ปรึกษาทางการเงินเพื่อกำหนดแนวทางหรือวางแผนการลงทุนที่ตอบโจทย์ความต้องการของแต่ละบุคคล หากผู้สูงอายุมีความรู้และความพร้อมในหลายด้าน ๆ ก็สามารถตัดสินใจเลือกลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินได้อย่างถูกต้องและเกิดผลตอบแทนสูงสุดตามวัตถุประสงค์ของการลงทุนได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเรื่องที่มีความเหมาะสมกับบริบทของแนวโน้มการเป็นสังคมสูงวัยและความต้องการลงทุนของผู้สูงอายุ เช่น การจัดเตรียมแผนรองรับรายได้สังคมสูงวัยในมิติเศรษฐกิจ มุ่งเน้นเรื่องการออม การส่งเสริมให้มีอาชีพ การจ้างงานผู้สูงอายุ การเข้าถึงมาตรการช่วยเหลือของภาครัฐ การประมาณการค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพในอนาคต การออมภาคบังคับ การวางแผนบริหารทางการเงินจากวัยก่อนเกษียณ การสร้างหลักประกันด้านรายได้และส่งเสริมการออมเพื่อวัยหลังเกษียณ ธุรกิจที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ การเตรียมความพร้อมในด้านการเข้าถึงและใช้บริการทางการเงินจากนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเงิน รวมถึงเรื่องทักษะทางการเงิน (Financial Literacy) ของผู้สูงอายุเพื่อตัดสินใจเลือกแผนการลงทุนที่เหมาะสมกับตัวเอง



รายการอ้างอิง

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2561). สถานการณ์สังคมสูงวัย. สืบค้นจาก <http://www.dop.go.th/th/known/3/127>
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2562ก). ข้อมูลสถิติจำนวนผู้สูงอายุประเทศไทย ปี 2561. สืบค้นจาก <http://www.dop.go.th/th/known/1/153>
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2562ข). มาตรการขับเคลื่อนระเบียบวาระแห่งชาติ เรื่องสังคมสูงวัย 6 Sustainable 4 Change (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2563). สถิติผู้สูงอายุ. สืบค้นจาก <http://www.dop.go.th/th/known/side/1/1/238>
- กรุงเทพมหานคร: บุญศิริการพิมพ์.
- กานต์พิชชา กองคนขาว. (2561). พฤติกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในจังหวัดพะเยา. วารสารสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น: บริหารธุรกิจและภาษา, 6(1), 24-30.
- จิราภรณ์ แผลงประพันธ์. (2563). 'ใช้' หรือ 'เก็บ' คนไทยมีนิสัย-ทักษะทางการเงินอย่างไร? สืบค้นจาก <https://tdri.or.th/2020/08/thailand-financial-literacy/>
- เฉลิมพล แจ่มจันทร์, สุภรต์ จรัสสิทธิ์ และณัฐธิดา ลอยฟ้า. (2562). การศึกษาการโอนทางเศรษฐกิจข้ามรุ่นประชากรภายใต้บริบทสูงวัยทางประชากรที่กำลังเปลี่ยนแปลงของประเทศไทย. สืบค้นจาก https://op.mahidol.ac.th/ra/2019/08/30/pr_2562-01
- ชัยทวี เสนะวงศ์. (2562). มีเงินเท่าไรจึงจะพอใช้เมื่อเกษียณอายุ. สืบค้นจาก <https://www.ftpi.or.th/wp-content/uploads/2019/06/มีเงินเท่าไรจึงจะพอใช้เมื่อเกษียณอายุ.pdf>
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2560). คู่มือเงินทองต้องวางแผน ตอนเกษียณสบายสไตล์วัยเก๋า. กรุงเทพมหานคร: เมจิกเพรส.
- ธนาคารทหารไทย. (2561). ห้องข่าว : ทีเอ็มบีเปิดมุมมองพฤติกรรมทางการเงินของคนไทย. สืบค้นจาก <https://www.tmbbank.com/newsroom/news/analytics/view/Analytic-Financial-behavior.html>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561ก). รายงานผลการสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือน ปี 2561. สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/Highlights/FSMP2/FinancialAccessSurveyOfThaiHouseholds_2018.pdf
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561ข). สังคมสูงวัยกับความท้าทายของตลาดแรงงานไทย. สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/AAA/AgePeriodCohort.pdf>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). Digital Literacy EP.1: รัฐควรทำอะไร? ให้ผู้สูงอายุก้าวทันเทคโนโลยี. สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/Thai/ConsumerInfo/Documents/Aging-Society.pdf>
- ธนาวัฒน์ สิริวัฒนภักดี. (2561). คู่มือ Happy Money Guide ตอน วางแผนการออมสม่ำเสมอ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.



- เบญญา รัศมีโกเมน และวิโรจน์ เจริญลักษณ์. (2559). กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและธุรกิจประกันชีวิตสำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts), 9(1), 1129-1142.
- พนม คล้ายยา. (2563). การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุและข้อเสนอเพื่อการเสริมสร้างภาวะพลัมพลังของผู้สูงอายุไทย. สืบค้นจาก https://thainhf.org/wp-content/uploads/2020/11/finalreport_Dr.Phnom_.pdf
- เพชร ชุมทรัพย์. (2544). หลักการลงทุน (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2562). สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2561. กรุงเทพมหานคร: พิธีมอบ.
- ยุทธ ไทยวรรณ. (2556). การวิเคราะห์สถิติหลายตัวแปรสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รุจา รอดเข็ม และสุภารัตน์ ไชยประสิทธิ์. (2562). สังคมสูงวัย: เทคโนโลยีกับผู้สูงอายุ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย (ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี), 13(2), 36-45.
- วิโรจน์ เจริญลักษณ์ และธนาภรณ์ เนื่องพล. (2561). พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการออมของผู้สูงอายุในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts), 11(1), 3061-3074.
- ศิริชัย พงษ์ชัย. (2551). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิวลาภ สุขไพบูลย์วัฒน์. (2560). บทบาทของผู้สูงอายุต่อความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในประเทศไทย. วารสารศรีนครินทร์วิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 9(17), 176-191.
- ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน. (2562). การลงทุน. สืบค้นจาก <https://www.1213.or.th/th/others/investments/Pages/investments.aspx>
- ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน. (2561). ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการเงินและการลงทุน.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2561). วารสารข้าราชการ : ภาครัฐกับการเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมสูงวัย. สืบค้นจาก <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/ocsc-2561-y60b04.pdf>
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (2562). วาระแห่งชาติการปรับตัวเชิงโครงสร้างของไทยเพื่อก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society). วารสารบางกอก Economy, 14(1), 17-18.
- สุภมาส อังศุโชติ และกาญจน์ กังวานพรศิริ. (2558). แนวทางและมาตรการส่งเสริมการออมของผู้สูงอายุตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง: กรณีศึกษาจังหวัดนนทบุรี. วารสารศรีนครินทร์วิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 7(14), 146-158.
- สุนา บุญผา, ศิริอร สมบูรณ์ทรัพย์ และพัฒน์ พัฒนรังสรรค์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี. วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม, 7(3), 115-124.



- อนพัทธ์ หนองคู และพรพรรณ นันทแพทย์. (2559). การวิเคราะห์รูปแบบการออมสำหรับวัยสูงอายุในประเทศไทยและต่างประเทศ. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี, 5(1), 145-153.
- อลิศรา ฮั่ววานิช. (2557). *Happy Retirement Guide คู่มือสร้างสุขวัยเกษียณ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- Black, K. (2006). *Business Statistics for Contemporary Decision Making* (4th ed.). New York: John Wiley and Sons.
- Bland, J. M., & Altman, D. G. (1996). Transformations, Means and Confidence Intervals. *BMJ*, 312, DOI: <https://doi.org/10.1136/bmj.312.7038.1079>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hinkle, D. E, William, W., & Stephen G. J. (1998). *Applied Statistics for the Behavior Sciences* (4th ed.). New York: Houghton Mifflin.
- Yamane, T. (1973). *Statistics and Introductory Analysis* (4th ed.). New York: Harper and row.



ตัวแปรที่ส่งผลต่ออัตราส่วนการขนส่งของสายการบินต้นทุนต่ำไทยแอร์เอเชีย

Variables Affecting the Load Factor of Low Cost Airlines: In Case Thai AirAsia

สุภาวดี ขุนทองจันทร์^{*1} ทักษิณี ขุนทองจันทร์²

Supawadee Khunthongjan^{*1} Thaksathip Khunthongjan²

¹วิทยาลัยพัฒนศาสตร์ ป๋วย อึ๊งภากรณ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

¹Puey Ungphakorn School of Development Studies, Thammasat University

²คณะบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

²Maharakham Business School, Maharakham University

Email: supaw@tu.ac.th

Received : 1 สิงหาคม 2563

Revised : 1 กุมภาพันธ์ 2564

Accepted : 7 เมษายน 2564

บทคัดย่อ

ธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่มีต้นทุนสินทรัพย์มาก ทำให้ต้องใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าถึงระดับหนึ่ง เพื่อให้การการบินในแต่ละเที่ยวบินคุ้มทุน บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรที่ส่งผลต่ออัตราส่วนการขนส่งของสายการบินต้นทุนต่ำไทยแอร์เอเชีย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ แล้วนำมาวิเคราะห์ผลเชิงปริมาณโดยใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด ด้วยโปรแกรม Eviews7 ผลการศึกษาพบว่า จำนวนผู้โดยสารของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีผลต่ออัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่จำนวนผู้โดยสารของสายการบินไทยแอร์เอเชียเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นส่งผลให้อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสารเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นในทิศทางเดียวกัน จำนวนผู้โดยสารของสายการบินไทยแอร์เอเชียเปลี่ยนแปลง 1 เปอร์เซ็นต์ ทำให้อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสารในทิศทางเดียวกัน 2.06 เปอร์เซ็นต์

คำสำคัญ: อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร, สายการบินต้นทุนต่ำ

Abstract

Well-known as high asset costs of business, the aviation business needs well-management and worth use of resource to meet a break-even point. This academic article aims to analyze effective variables on air transportation ratio of the low-cost airline AirAsia. Data collection of quantitative type was taken from secondary source and analyzed its result by the use of ordinary least square method via Eviews7. The



findings were that numbers of passengers of AirAsia brought about passenger transportation ratio with statistical significance. The rise of passengers of AirAsia, so does the passenger transportation ratio accordingly, for example, a 1% uprise of AirAsia passenger affects accordingly its passenger transportation 2.06%.

Keywords: Load Factor, Low Cost Airlines

บทนำ

การเกิดขึ้นของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low cost) เป็นทางเลือกของการเดินทาง ทางอากาศในอีกหนึ่งรูปแบบที่สะดวกและประหยัดเวลาในการเดินทาง ซึ่งต้องอาศัยรูปแบบการบริหารจัดการด้านการตลาดที่เน้นราคาประหยัดหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็นสายการบินราคาประหยัด เป็นกลยุทธ์ของธุรกิจการบิน ด้วยการลดต้นทุนด้านต่างๆ ของสายการบินแต่ยังคงรักษาคุณภาพด้านมาตรฐานการบินโดยเฉพาะเรื่องความปลอดภัยและการบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยทั่วไปสายการบินจะให้บริการแบบ Single Economy Class มีบริการที่นั่งเฉพาะชั้นประหยัด ไม่มีบริการแจกอาหาร เครื่องดื่ม นอกจากการจำหน่ายปกติทั่วไป ซึ่งเป็นการลดต้นทุนของสายการบินที่เป็นพื้นฐานในการบริหารจัดการของสายการบินต้นทุนต่ำ ทั้งนี้สายการบินต้นทุนต่ำได้จัดบริการเสริมพิเศษซึ่งผู้โดยสารสามารถจ่ายเพิ่มเพื่อซื้อบริการต่างๆ อาทิ หากผู้โดยสารต้องการอาหารหรือเครื่องดื่ม สามารถเลือกซื้อได้ในกระบวนการจองตั๋วเครื่องบิน หรือแก้ไขข้อมูลตัวเดินทางเพื่อเลือกซื้ออาหารและเครื่องดื่มเพิ่ม หรือซื้อได้โดยตรงจากพนักงานที่ให้บริการบนเครื่องบิน

ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการของสายการบินต้นทุนต่ำ คือการบริหารจัดการที่ทำให้อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร (Load Factor) มีค่าสูงโดยทำให้ทรัพยากรที่นั่งถูกใช้อย่างคุ้มค่า อัตราส่วนขนส่งผู้โดยสารจึงเป็นหัวใจสำคัญที่สุดในธุรกิจการบิน เพราะธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่มีต้นทุนสินทรัพย์มาก ทำให้ต้องใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าถึงระดับหนึ่ง เพื่อให้การบินในแต่ละเที่ยวบินคุ้มทุน การบริหารจัดการที่ทำทลายคือการทำให้สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยที่ให้บริการ การบินมีอัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสารเพิ่มขึ้น โดยการจัดการให้ผู้โดยสารเกิดความประทับใจเมื่อได้ใช้บริการและเกิดความจงรักภักดีต่อสายการบิน ทำให้ผู้โดยสารกลับมาใช้บริการซ้ำๆ สายการบินต้นทุนต่ำที่เป็นสายการบินที่ให้บริการการบินในประเทศไทยเป็นที่รู้จักคือสายการบินไทยแอร์เอเชีย (Thai AirAsia) ก่อตั้งขึ้นเมื่อ 19 กันยายน 2547 สายการบินไทยแอร์เอเชียนำเสนอภาพลักษณ์ใหม่ของการเดินทางภายใต้แนวคิด “ใครใคร...ก็บินได้” ซึ่งทำทลายความเชื่อเดิมๆ ที่มองว่าการโดยสารเครื่องบินเป็นการเดินทางเฉพาะกลุ่ม ราคาแพง โดยอาศัยต้นแบบแนวคิดของสายการบินราคาประหยัดที่ประสบความสำเร็จในต่างประเทศ ที่นำเสนออัตราค่าโดยสารที่ประหยัดที่สุดคู่กับบริการที่จำเป็นในการเดินทาง และจ่ายเพิ่มสำหรับบริการเสริมพิเศษที่ต้องการ แนวคิดนี้ทำให้สายการบินไทยแอร์เอเชียเปลี่ยนประสบการณ์การบินให้มีความง่าย สะดวกสบาย ในราคาประหยัดสำหรับผู้โดยสารทุกคน จากการพิจารณาพบว่ากลยุทธ์ที่สำคัญที่สายการบินต้นทุนต่ำใช้ในการบริหารจัดการคือ การทำให้ค่าเดินทางประหยัดลงโดยอาศัยการแยกค่าบริการที่เคยรวมอยู่แล้วทำให้เกิดต้นทุนสูงขึ้น ซึ่งผู้โดยสารอาจต้องการหรือไม่ต้องการซื้อก็ตาม ก็รับเป็นค่าบริการที่สามารถให้ผู้โดยสารเลือกบริการและจ่ายเท่าที่พอใจจ่าย จุดนี้ทำให้ค่าโดยสารปรับตัวต่ำลงได้



การบริหารจัดการในลักษณะดังกล่าวนี้ เป็นเรื่องที่น่าสนใจในเชิงเศรษฐศาสตร์ โดยเฉพาะการกำหนดราคาค่าโดยสารที่รวมเอาค่าบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกัน อาจทำให้ผู้โดยสารคิดว่าได้บริการฟรี ในความเป็นจริงในทางเศรษฐศาสตร์ย่อมมีต้นทุนค่าเสียโอกาสอยู่ด้วยเสมอ ดังนั้นแนวทางการบริหารจัดการของสายการบินต้นทุนต่ำจึง ผลักภาระให้ผู้โดยสาร เป็นผู้เลือกการบริการเอง เช่น ไม่นุญาตให้เปลี่ยนตัวเดินทางหรือหากต้องเปลี่ยนตัวเดินทางผู้โดยสารต้องรับค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นเองเหล่านี้ เป็นหลักการบริหารจัดการในเชิงเศรษฐศาสตร์ของสายการบินต้นทุนต่ำ อีกทั้งกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ของสายการบินต้องมีทักษะสูง ช่วยให้อลดต้นทุนได้เช่นเดียวกันดังที่ สันติ ชัยศรีสวัสดิ์สุข (2556) ที่กล่าวว่า ความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ตั้งขึ้นอย่างเคร่งครัด เป็นการลดต้นทุนและทำให้สินค้าลดลงได้มากเช่น การทำงานของเจ้าหน้าที่สายการบินต้นทุนต่ำที่แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ซึ่งเป็นหลักการแบ่งงานกันทำในเชิงเศรษฐศาสตร์ (Division of Labor)

นอกจากการบริหารจัดการที่กล่าวข้างต้นแล้ว ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของอัตราการแข่งขันของผู้โดยสารที่ก่อให้เกิดการเติบโตของสายการบินต้นทุนต่ำขึ้นอยู่กับสาเหตุหลายประการ อาทิ จำนวนเที่ยวบิน จำนวนผู้โดยสาร ระยะทางการเดินทาง ราคาของค่าโดยสารเครื่องบินที่ต่ำลง ทำให้จำนวนผู้โดยสารเครื่องบินเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยข้อมูลจากกรมท่าอากาศยาน (2552) พบว่า จำนวนผู้โดยสารเส้นทางบินภายในประเทศในปี พ.ศ. 2546 ก่อนมีสายการบินต้นทุนต่ำเข้ามา มีจำนวน 7,384,924 คนและสิ้นปี พ.ศ. 2547 หลังจากมีสายการบินต้นทุนต่ำเข้ามา จำนวนผู้โดยสารเพิ่มขึ้นจำนวน 10,396,944 คนหรือเพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 40 เนื่องจากการแข่งขันของสายการบินต้นทุนต่ำเน้นเรื่องราคาค่าโดยสารที่ประหยัด ก็อาจจะทำให้เกิดการบริหารจัดการด้านราคาตามมา โดยสายการบินต้นทุนต่ำ หรือ สายการบินราคาประหยัดต่างๆ จะแข่งขันกันลดราคากันเพื่อดึงลูกค้าให้มาใช้บริการ ผู้ที่ได้ประโยชน์คือผู้โดยสารที่ได้เดินทางได้ในราคาที่ต่ำลง รวมถึงสายการบินที่ไม่ใช่สายการบินต้นทุนต่ำบางรายได้ปรับลดราคาลง เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในทางธุรกิจเช่นกัน

จากที่กล่าวมาข้างต้น แม้ว่าราคาค่าโดยสารของสายการบินเป็นปัจจัยดึงดูดลำดับต้นๆ ให้ผู้โดยสารมาใช้บริการของสายการบินแต่ปัจจัยอื่นๆ ก็เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่ออัตราการแข่งขันของผู้โดยสาร นำมาสู่การเติบโตของสายการบินต้นทุนต่ำ ผู้ศึกษาจึงได้เลือกที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ตัวแปรต่างๆ ที่ส่งผลต่ออัตราการแข่งขันที่เป็นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ก่อให้เกิดการเติบโตของสายการบินต้นทุนต่ำในไทยอย่างสายการบินไทยแอร์เอเชีย (Thai AirAsia) เนื่องจากสายการบินไทยแอร์เอเชียเกิดขึ้นมานานและเป็นสายการบินแรกที่ได้เปิดให้บริการในประเทศไทย และมีผลประกอบการเติบโตต่อเนื่อง ย่อมต้องมีองค์ประกอบสำคัญที่น่าสนใจ จากความสำคัญดังกล่าวจึงเป็นที่มาของการศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่ออัตราส่วนการแข่งขันของผู้โดยสารของสายการบิน เมื่อทราบปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบสำคัญแล้วสายการบินไทยแอร์เอเชียรวมทั้งสายการบินอื่นๆ ที่กำลังจะเข้าสู่ธุรกิจการบินต้นทุนต่ำ ได้นำข้อมูลไปเป็นแนวทางการจัดการให้อัตราส่วนการแข่งขันของผู้โดยสารมีค่าสูง ซึ่งหมายถึงทรัพยากรที่มุ่งถูกใช้อย่างคุ้มค่า ส่งผลต่อการเติบโตและผลตอบแทน ตลอดจนยกระดับขีดความสามารถทางการบินของสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรที่ส่งผลต่ออัตราส่วนการแข่งขันของผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำไทยแอร์เอเชีย



การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. นวัตกรรมสายการบินต้นทุนต่ำ เป็นทางเลือกของการเดินทางของผู้บริโภคที่มีจำนวนมากขึ้นทุกวัน รองรับจำนวนประชากรของประเทศและของโลกตามโครงสร้างของประชากรที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังที่ รุจิราภรณ์ เอ็นดู (2558) ได้กล่าวถึงทางเลือกในการเดินทางว่า การเดินทางด้วยเครื่องบินในปัจจุบันนี้ ถือเป็นอีกหนึ่งวิธีในการเดินทางที่ประชากรในประเทศไทยนิยมเลือกใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเดินทางระยะไกลไม่ว่าจะเป็นการเดินทางไปต่างประเทศหรือการเดินทางภายในประเทศก็ตาม ซึ่งช่วยให้ประหยัดเวลาในการเดินทางค่อนข้างมากและได้รับความสะดวกสบายในการเดินทางมากขึ้นในแง่ของความเร็ว โดยในปัจจุบันนี้มีสายบินต่างๆ ที่นำเสนอบริการการเดินทางด้วยเครื่องบินโดยสาร จะมีทั้งสายการบินแบบเต็มรูปแบบ (Full Service Airlines) และสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) และมีการแข่งขันกันสูงในการเสนอเส้นทางการบินและราคาบินที่ถูกที่สุด เพื่อชิงส่วนแบ่งทางการตลาด ทั้งนี้เมื่อกล่าวถึงสายการบินต้นทุนต่ำที่มีการให้บริการในประเทศไทยและมีชื่อเสียงจะพบว่า สายการบินไทยแอร์เอเชียมีสัดส่วนผู้ใช้บริการสูง เมื่อเทียบกับสายการบินต้นทุนต่ำรายอื่น อย่างไรก็ตาม แม้ว่าสายการบินไทยแอร์เอเชียจะมีส่วนแบ่งทางการตลาดสูงแต่ก็ควรมีการพัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจอยู่เสมอเพื่อให้สามารถแข่งขันกับสายการบินคู่แข่งรายอื่นๆ ได้และช่วยสร้างฐานลูกค้ารายใหม่ให้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลดีต่อผลกำไรในการประกอบการ

2. การตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำคือผู้บริโภค ดังนั้นการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภคจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญดังที่ ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ (2555) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคสายการบินต้นทุนต่ำพบว่า ผู้บริโภค ให้ความสำคัญด้านสินค้าและบริการอยู่ในระดับมาก โดยชื่อเสียงดี ด้านความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด ด้านราคาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยราคาบัตรโดยสารเหมาะสมกับเส้นทางเป็นปัจจัยที่ได้รับความสำคัญมากที่สุด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยการมีความสะดวกในการซื้อบัตรโดยสารผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบินเป็นสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด ด้านการส่งเสริมการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยการลดราคาบัตรโดยสารเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด ด้านการส่งมอบบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากปัจจัยความตรงต่อเวลาในการออกเดินทางและถึงที่หมายตรงเวลาเป็นสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด ด้านพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยอภัยชัยไมตรีและประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการบนเครื่องบินเป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยสำนักงานของสายการบินทันสมัย สวยงาม ได้รับความสำคัญมากที่สุด

3. พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภค อีกทั้งมีงานศึกษาที่เกี่ยวข้องโดยกมลวรรณ เก่งสารกิจ (2559) ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ประโยชน์ ความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ผลการศึกษาพบว่าทั้งการรับรู้ประโยชน์ ความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการ ก่อให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำอยู่ในระดับมากทุกรายการ และการรับรู้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ของการให้บริการ ไม่ได้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ แต่ความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ นอกจากนี้พระยุพธ คุ้มศักดิ์ (2555) ได้ศึกษาถึงความพึง



พอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่าผู้โดยสารที่มีเพศ รายได้ต่อเดือนและอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศแตกต่างกัน แต่ผู้โดยสารที่อายุ และสถานภาพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ ไม่แตกต่างกัน เหตุผลที่เลือกใช้บริการ เพราะราคาถูก การหาข้อมูลและจองตั๋วจากอินเทอร์เน็ตมีความสะดวก และต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำ

จากที่กล่าวมาข้างต้นเป็นงานศึกษาในประเทศที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ที่ทำให้อัตราส่วนการขนส่งของสายการบินมีประสิทธิภาพในเชิงบวก แต่อีกมุมหนึ่งของการบริหารจัดการที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก็ย้อมนำไปสู่อัตราส่วนการขนส่งของสายการบินที่อาจไม่มีประสิทธิภาพส่งผลในเชิงลบได้เช่นเดียวกันดังเช่น ปัญหาในการบริหารจัดการของสายการบินต้นทุนต่ำ มีทั้งปัญหาและอุปสรรคที่แตกต่าง แต่ทั้งนี้ปัญหาที่พบเห็นในแง่มุมของการจัดการที่ทำให้ผู้บริโภคไม่พึงพอใจ อาทิ ปัญหาเที่ยวบินล่าช้าไม่ตรงตามกำหนดเวลา (Delay) บ่อยๆ รองลงมาคือราคาตั๋วโดยสารที่ไม่คงที่ ดังงานศึกษาของสมปรารถนา สมินทรปัญญา (2551) ได้ศึกษาไว้

4. แนวทางการบริหารจัดการของสายการบินต้นทุนต่ำในระดับนานาชาติ จากการทบทวนวรรณกรรมที่มีแนวทางคล้ายคลึงหรือแตกต่างจากการบริหารจัดการของสายการบินในประเทศไทย หากพิจารณาบริบทที่คล้ายคลึงกันด้านแนวคิดหรือการบริหารจัดการ อาทิงานศึกษาของ Pels (2009) ได้อภิปรายถึงกลยุทธ์การดำเนินงานของสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินทั่วไปในต่างประเทศ สายการบินแต่ละสายต่างมีกลยุทธ์และประเภทเครือข่ายหรือพันธมิตรการดำเนินงานที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน ซึ่งเป็นองค์ประกอบของการกำหนดความสามารถในการแข่งขันกับสายการบินอื่น ๆ ในตลาดเฉพาะสายการบินต้นทุนต่ำ จึงเป็นแหล่งแข่งขันหลักในตลาดดังกล่าว สายการบินธรรมชาติมีความแข็งแกร่งโดยมุ่งในตลาดระยะไกล ที่ใช้เครือข่ายสำหรับจัดการให้ต้นทุนต่อนั่งต่ำลง กฎบัตรสายการบินแสดงให้เห็นว่ากลยุทธ์ระยะยาวที่มีต้นทุนต่ำมีความเป็นไปได้ในการบริหารจัดการเช่นเดียวกันสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำที่กำหนดอาจเป็นเรื่องยากมากขึ้น แต่สิ่งนี้ไม่ได้หมายความว่าสายการบินต้นทุนต่ำไม่สามารถเข้าสู่ตลาดระยะไกลได้

อีกทั้งงานศึกษาของ Francis, Humphreys, and Ison (2004) ได้นำเสนอบทความเกี่ยวกับกลยุทธ์ที่ผู้ประกอบการใช้ในการสร้างโอกาสสำหรับการเติบโตของสายการบินต้นทุนต่ำ การให้ความสำคัญและเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายใหม่ การทบทวนแนวทางรองรับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เป็นผู้โดยสาร การวางรูปแบบการบริหารจัดการสายการบินต้นทุนต่ำ การทำสัญญาเช่าเครื่องบินเช่าอากาศยาน ซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่ายระหว่างสนามบินอย่างมีนัยสำคัญ ส่งผลต่อการลดต้นทุน สร้างรายได้ในเชิงพาณิชย์จากจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้คุณภาพการบริการของสายการบินต่อผู้โดยสารและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการสนามบิน และผู้ประกอบการสายการบินที่มีอยู่ ส่งผลต่อการเติบโตของสายการบินต้นทุนต่ำ ทำให้สายการบินต้นทุนต่ำมีจำนวนเพิ่มปริมาณขึ้น อย่างไรก็ตามผลการศึกษาของ Francis, Humphreys, and Ison พบว่าสายการบินต้นทุนต่ำไม่เต็มใจที่จะจ่ายค่าธรรมเนียมสนามบินสูง ปัจจัยดังกล่าวนี้อาจส่งผลกระทบต่อค่าบริการของสายการบินในอนาคต ซึ่งบทความนี้ได้มุ่งศึกษาแนวทางการบริหารจัดการของสนามบินหลายแห่งในยุโรปในประเด็นการเจรจาระหว่างสนามบินกับสายการบินต้นทุนต่ำต่อไป

ทั้งนี้ยังพบว่ามีงานศึกษาของ Alderighi, Cento, Nijkamp and Rietveld (2012) ได้นำเสนอกลยุทธ์การตั้งราคาของสายการบินบริการเต็มรูปแบบในตลาดการบินผู้โดยสารในยุโรป การพัฒนารูปแบบการแข่งขันของสายการบินซึ่งรองรับโครงสร้างตลาดที่หลากหลายซึ่งบางส่วนรวมถึงผู้ให้บริการสายการบินที่มีต้นทุนต่ำ การใช้กลยุทธ์ราคาตัว



เครื่องบินของลุฟท์ฮันซ่าบริติชแอร์เวย์อิตาลีและ KLM สำหรับการจับคู่เมืองหลัก จากอิตาลีไปยังเมืองอื่นๆ ในยุโรป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าการแข่งขันระหว่างผู้ให้บริการเต็มรูปแบบ ส่งผลกระทบต่อระดับราคาของการเดินทางเพื่อธุรกิจและการเดินทางเพื่อการพักผ่อนที่ไม่สมดุลกัน โดยพบว่าการเดินทางเพื่อธุรกิจมีการลดลงเล็กน้อย ส่วนการเดินทางเพื่อการพักผ่อนมีการลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นสายการบินบริการเต็มรูปแบบต้องการแข่งขันกับผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำจะต้องปรับอัตราค่าโดยสารในการเดินทางทางเพื่อธุรกิจและและค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อการพักผ่อนของผู้ให้บริการอย่างเต็มรูปแบบในระดับสม่ำเสมอโดยเน้นไปที่ค่าโดยสารระดับกลาง

นอกจากนี้งานศึกษาของ Warnock-Smith and Potter (2005) ได้กล่าวถึงสายการบินต้นทุนต่ำว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญของอุตสาหกรรมการบินในยุโรป การเลือกสนามบินเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการประกอบการ บทความนี้ กล่าวถึงการสำรวจเชิงลึกของสายการบินต้นทุนต่ำในยุโรป จำนวน 8 สายการบิน ผลการศึกษาเชิงลึก พบว่าความต้องการใช้บริการต้นทุนต่ำเป็นปัจจัยทางเลือกที่สำคัญที่สุดโดยมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการบินอยู่ในอันดับที่สี่ การวิเคราะห์เพิ่มเติมแสดงให้เห็นว่าความต้องการที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะของสายการบิน ซึ่งหมายความว่าบริหารจัดการด้านการบินจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่เสนอให้กับสายการบินต้นทุนต่ำให้สอดคล้องกับผู้โดยสารเป็นรายบุคคล

งานศึกษาชิ้นสุดท้ายที่ได้นำมา เน้นย้ำความนิยมของสายการบินต้นทุนต่ำ ในบทความของ Mason (2001) ได้ระบุว่าสายการบินต้นทุนต่ำของสหภาพยุโรปหลายแห่งรายงานถึงการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จในการดึงดูดนักท่องเที่ยวในเส้นทางการบินบางเส้นทาง การวิจัยแสดงให้เห็นว่านักธุรกิจที่ทำงานให้กับ บริษัท ขนาดเล็กยินดีที่จะใช้บริการบนเครื่องบินความถี่มากขึ้น สำหรับค่าโดยสารที่ต่ำกว่านักธุรกิจที่ทำงานให้กับบริษัทขนาดใหญ่ การสำรวจนักธุรกิจที่เดินทางโดยสายการบินในระยะสั้นที่เป็นผู้ให้บริการรายใหญ่ที่สนามบินฮีทโธรว์ เปรียบเทียบกับผู้ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่สนามบินรองในกรุงลอนดอน โดยการศึกษาได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า นักธุรกิจที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จะแยกส่วนครองตลาดต่างหาก จากนักธุรกิจที่ใช้บริการสายการบินเต็มรูปแบบ ผู้โดยสารที่เดินทางในระยะทางสั้นเพื่อทางธุรกิจนั้น จะให้ความสำคัญด้านราคามากขึ้นเรื่อย ๆ อีกทั้งนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ทำให้สายการบินต้นทุนต่ำมีความเติบโตมากขึ้นและในทางกลับกัน อิทธิพลของขนาดบริษัท ในการตัดสินใจซื้อบริการการเดินทางเห็นได้ชัดมากขึ้นในกลุ่มนักเดินทาง ดังนั้นการตลาดสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ โดยเน้นการบริการที่ดีเต็มรูปแบบจะเป็นที่นิยมมากขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมปริทัศน์ที่เกี่ยวข้องทั้งบทความในประเทศและต่างประเทศ เน้นถึงปัจจัยทั้งทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลต่ออัตราส่วนการขนส่งในแต่ละเที่ยวบิน ที่ทรัพยากรที่มุ่งถูกใช้อย่างสูงสุด ส่งผลต่อการประกอบการของสายการบินต้นทุนต่ำต่างดำเนินงานในเชิงเศรษฐศาสตร์ด้านการบริหารจัดการเป็นหลัก โดยเน้นการใช้ทรัพยากรที่ประหยัดแต่เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จะช่วยให้ลดรายจ่ายหรือรายการที่ไม่ก่อให้เกิดเป็นรายได้ ซึ่งเป็นหลักการสำคัญ แต่ในหลักการสำคัญ นั้นยังมีกระบวนการในเชิงเทคนิคของการจัดการแทรกในกระบวนการทำงานของสายการบินที่เปิดให้บริการ โดยช่วงชิงกระบวนการบริการและการสร้างทางเลือกให้กับลูกค้าในการเลือกที่จะจ่ายหรือไม่จ่ายในรายการต่างๆ ที่เป็นส่วนของการบริการที่เพิ่มขึ้น จึงทำให้สายการบินต้นทุนต่ำแต่ละสายการบินมีการเติบโตที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามกระบวนการบริหารจัดการในแต่ละสถานการณ์ของการดำเนินงานของสายการบินต้นทุนต่ำ ย่อมต้องปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารจัดการไปตามพฤติกรรมและสภาพของผู้บริโภค เป็นที่มาของ



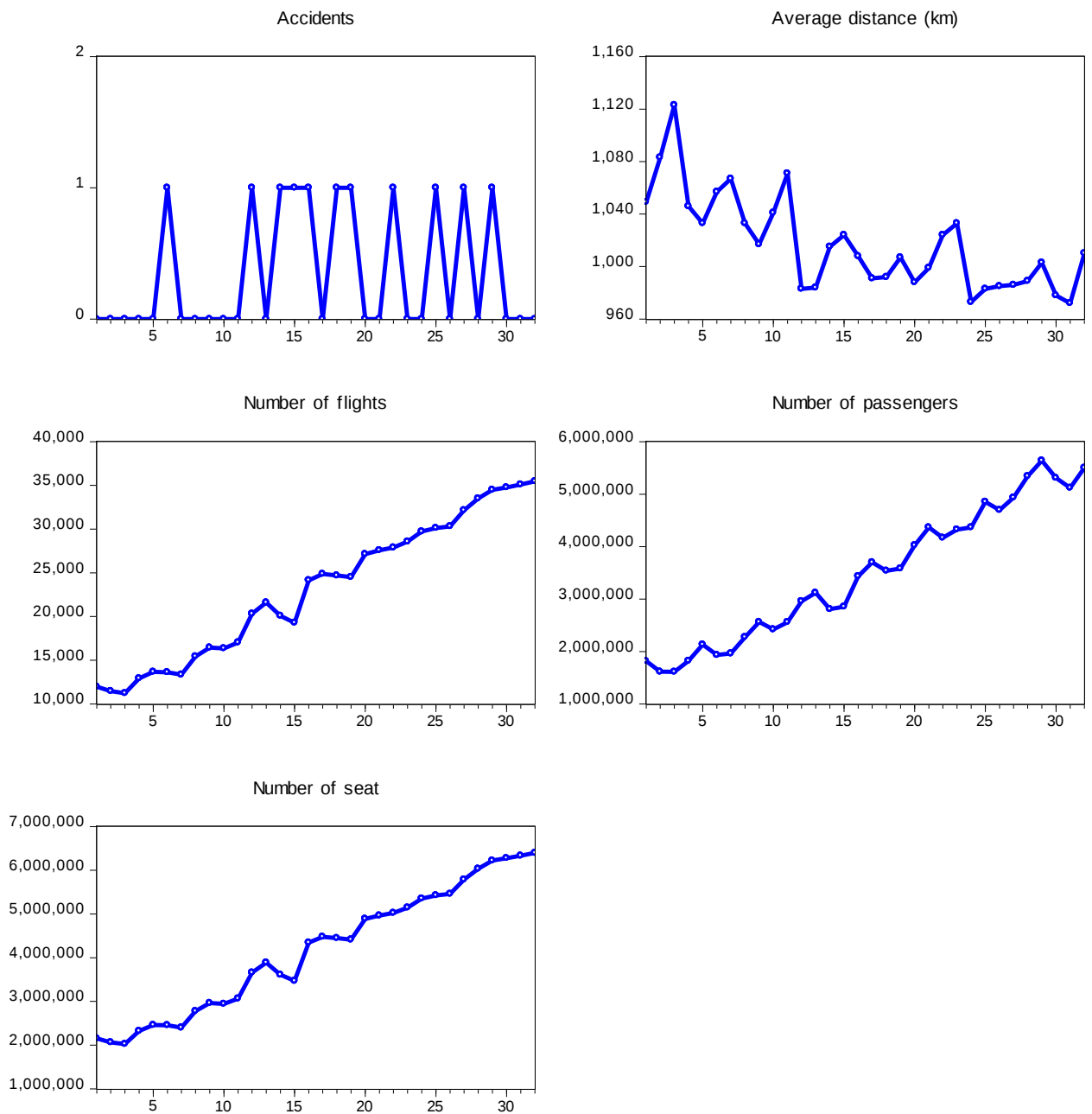
การศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่ออัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสารที่แสดงถึงทรัพยากรที่มุ่งถูกใช้อย่างคุ้มค่า ของสายการบินต้นทุนต่ำไทยแอร์เอเชีย เพราะทรัพยากรที่มุ่งถูกใช้อย่างคุ้มค่าก็นำมาสู่ความสำเร็จของสายการบิน

การเติบโตและการขยายตัวของธุรกิจการบินไทยแอร์เอเชีย

ไทยแอร์เอเชีย เป็นผู้นำในธุรกิจสายการบินราคาประหยัดของประเทศไทยเริ่มดำเนินการเข้าซื้อหุ้นจากแอร์เอเชียตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ไทยแอร์เอเชียมีวิสัยทัศน์ มุ่งมั่นเป็นสายการบินราคาประหยัดชั้นนำในภูมิภาค เพื่อให้บริการผู้โดยสารในราคาคุ้มค่ามากที่สุด ผ่านการบริการที่มีคุณภาพมีความน่าเชื่อถือและคำนึงถึงความปลอดภัยสูงสุด อีกทั้งการบริหารจัดการต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นการให้บริการที่หลากหลายเส้นทางบิน และเพิ่มความถี่ของเที่ยวบินและจำนวนเที่ยวบินเมื่อเปรียบเทียบกับสายการบินแบบเต็มรูปแบบและสายการบินต้นทุนต่ำอื่นๆ ด้วยจำนวนเครื่องบิน 62 ลำ ไทยแอร์เอเชียมีเครือข่ายเส้นทางบินครอบคลุม 66 เมือง ใน 14 ประเทศ ของทวีปเอเชีย โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทไทยแอร์เอเชีย มีเครือข่ายเส้นทางบินไปยังจุดหมายปลายทางระหว่างประเทศจำนวน 43 แห่ง และจุดหมายปลายทางภายในประเทศจำนวน 23 แห่ง พร้อมด้วยเส้นทางบินระหว่างประเทศ 62 เส้นทางและ เส้นทางบินภายในประเทศ 35 เส้นทาง (บริษัทไทยแอร์เอเชีย, 2561)

สายการบิน ไทยแอร์เอเชีย เน้นให้บริการเส้นทางบินระยะใกล้ไปยังท่าอากาศยานที่อยู่ในและใกล้เคียงกับบริเวณที่มีประชากรหนาแน่นและจุดหมายปลายทางในการท่องเที่ยว ซึ่งโดยปกติอยู่ในรัศมีไม่เกิน 3,500 กิโลเมตร และระยะเวลาของเที่ยวบินไม่เกิน 4 ชั่วโมงจากศูนย์ปฏิบัติการการบินของ ไทยแอร์เอเชีย ซึ่งแต่ละแห่งจะทำให้สายการบินไทยแอร์เอเชีย สามารถเข้าถึงประชากรในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ อินเดีย และจีนได้มากขึ้น ทั้งนี้ ไทยแอร์เอเชีย ให้บริการเที่ยวบินแบบไม่มีการเชื่อมต่อ (Point-to-point) โดยไม่มีเที่ยวบินที่จอดเครื่องบินค้างคืนที่ท่าอากาศยาน (ยกเว้นการจอดเครื่องบินค้างคืนในท่าอากาศยานที่เป็นศูนย์ปฏิบัติการการบินของ ไทยแอร์เอเชีย) ซึ่งเป็นหนึ่งในนวัตกรรมการบริหารจัดการที่จะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายจากการส่งวิศวกรไปประจำการ หรือจากการที่ต้องเก็บอะไหล่เครื่องบินไว้นอกท่าอากาศยานที่เป็นศูนย์ปฏิบัติการการบินของ ไทยแอร์เอเชีย รวมถึงจากการที่ต้องจ่ายเบี้ยเลี้ยงหรือค่าที่พักสำหรับนักบินและลูกเรือที่พักค้างคืนในจุดหมายปลายทางที่ไม่ใช่ศูนย์ปฏิบัติการการบินของ ไทยแอร์เอเชีย

ภาพรวมของการบริหารจัดการรวมทั้งสถิติที่เกี่ยวข้องที่สำคัญที่ถือเป็นองค์ประกอบหลักของการบริหารจัดการของไทยแอร์เอเชีย ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือแก่สายการบินที่มีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง แม้จะเผชิญกับคู่แข่งที่เป็นสายการบินอื่นที่เปิดดำเนินการในประเทศไทยและสายการบินที่มาจากต่างประเทศ ทั้งนี้ องค์ประกอบหลักที่สำคัญคือจำนวนผู้โดยสารที่สามารถวัดได้ในเชิงปริมาณที่สำคัญประกอบด้วย จำนวนครั้งของอุบัติเหตุหรือปัญหาอุปสรรคการในระหว่างการเดินทางเฉลี่ย 1 ครั้งในแต่ละรอบ 5 ปี ระยะทางการบินโดยเฉลี่ยลดลงเนื่องจากการเปิดเส้นทางบินที่เพิ่มขึ้น ส่วนจำนวนเที่ยวบิน จำนวนผู้โดยสารที่ และจำนวนที่นั่งมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ดังภาพที่ 1



ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 1 แสดงข้อมูลและสถิติที่สำคัญของสายการบินไทยแอร์เอเชีย

จากภาพที่ 1 เป็นข้อมูลรายไตรมาสตั้งแต่ ไตรมาสที่ 1 ของปี 2554 จนถึงไตรมาสที่ 4 ของปี 2561 รวมทั้งสิ้น 32 ไตรมาส จะพบว่า ไทยแอร์เอเชียมีจำนวนเที่ยวบินตลอดในปี 2554 จะอยู่ที่ 47,579 เที่ยวบิน ส่วนในปี 2561 มีจำนวนเที่ยวบินอยู่ที่ 139,848 เที่ยวบิน โดยเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 193 เมื่อมีเที่ยวบินที่มากขึ้นส่งผลให้มีจำนวนที่นั่งและจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้น โดยจำนวนที่นั่งในปี 2554 อยู่ที่ 8,564,220 ที่ ส่วนปี 2561 เพิ่มขึ้นเป็น 22,703,958 ที่ เพิ่มขึ้นร้อยละ 194 และจำนวนผู้โดยสารของปี 2554 อยู่ที่ 6,863,467 คน มีการเปลี่ยนแปลงโดยเพิ่มขึ้นในปี 2561



เป็นจำนวน 21,568,733 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 214 มีเพียงแค่ระยะการบินเฉลี่ยต่อเที่ยวบินที่ลดลง โดยในปี 2554 มีระยะทางการบินเฉลี่ยอยู่ที่ 1,074 กิโลเมตรส่วนปี 2561 ระยะทางการบินเหลือเพียง 991 กิโลเมตร ลดลงร้อยละ 8 ในส่วนการเกิดอุบัติเหตุหรือเหตุขัดข้อง เกิดในปี 2555 ไตรมาสที่ 2 เนื่องจากระบบฟ้าขัดข้อง ในไตรมาสที่ 4 ของปี 2556 เกิดบินชนนก ชากนกเข้าไปในเครื่องยนต์ไตรมาสที่ 2 ปี 2557 ปีกเครื่องบินได้รับความเสียหายขณะลดระดับ ไตรมาสที่ 3 ของปี 2557 ก่อนเครื่องออกบินพบไฟสัญญาณเตือนติดในห้องนักบิน 1 จุด ไตรมาสที่ 4 ของปี 2557 ใบพัดปีกด้านซ้ายได้ชนกับนกกระยางตัวใหญ่ ไตรมาสที่ 2 ปี 2558 นักบินพบปัญหาทางเทคนิคบางอย่างไตรมาสที่ 3 ปี 2558 นักบินพบปัญหาทางเทคนิคบางอย่างไตรมาสที่ 2 ปี 2559 เครื่องบินขัดข้อง จึงเปลี่ยนเป็นเครื่องบินอีกลำหนึ่งแทนไตรมาสที่ 1 ปี 2560 ขณะลงจอด ส่วนปลายท้ายเครื่องบินกระแทกกับรันเวย์ไตรมาสที่ 3 ปี 2560 ล้อแตะพื้นแล้วเกิดยางล้อหลังซ้ายระเบิดขึ้น นักบินสามารถควบคุมเครื่องบินให้หยุดได้อย่างปลอดภัยบนรันเวย์ไตรมาสที่ 1 ปี 2561 ระหว่างบินเกิดมีสัญญาณแจ้งเตือนที่ห้องนักบินว่ามีความผิดปกติเกิดขึ้นที่เครื่องยนต์และปีกเครื่องบิน (บริษัทไทยแอร์เอเชีย, 2561; หนังสือพิมพ์ผู้จัดการออนไลน์, 2562)

จากภาพรวมของการดำเนินงานที่น่าเสนอข้างต้น มีปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการเติบโตอย่างต่อเนื่องแม้ว่าสายการบินอาจมีเหตุขัดข้องในการดำเนินงานโดยเฉพาะการเกิดอุบัติเหตุ เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความไว้วางใจในการใช้บริการของผู้โดยสารในปัจจุบันที่มีทางเลือกในการเดินทางมากกว่าอดีต ตลอดจนทางเลือกในการเปลี่ยนไปใช้บริการของสายการบินอื่นได้อย่างง่ายดาย แต่เหตุใดสายการบินต้นทุนต่ำไทยแอร์เอเชียยังคงมีภาพลักษณ์เป็นที่น่าเชื่อถือต่อผู้โดยสาร ที่สะท้อนผลการดำเนินงาน ด้วยจำนวนที่นั่ง จำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นทุกไตรมาส นำมาซึ่งประเด็นที่น่าศึกษาว่าตัวแปรใดบ้างที่ส่งผลต่ออัตราการขนส่งที่สะท้อนความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่าของสายการบินต้นทุนต่ำนำมาสู่การเติบโตของสายการบิน

ข้อมูลและวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องนี้เป็น การนำข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิทั้งข้อมูลที่เป็นเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่ถูกจัดเก็บไว้แล้วในรูปแบบ เอกสารและรายงานที่เกี่ยวข้องกับสายการบินไทยแอร์เอเชียที่ปรากฏอยู่ในเว็บไซต์ของบริษัทการบิน ท่าอากาศยาน เพื่อนำข้อมูลตัวเลขเชิงปริมาณ มาวิเคราะห์ผลใหม่ในรูปแบบที่แตกต่างจากแหล่งข้อมูลเดิมที่เคยแสดงไว้ เพื่อให้เห็นภาพในอีกหนึ่งบริบทด้านการจัดการของบริษัทไทยแอร์เอเชีย ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้เป็นข้อมูลอนุกรมเวลา ของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำไทยแอร์เอเชีย เป็นข้อมูลรายไตรมาสโดยเริ่มที่ไตรมาสที่ 1 ของปี 2554 จนถึงไตรมาสที่ 4 ของปี 2561 รวมทั้งสิ้น 32 ไตรมาส

ตัวแปรที่ศึกษา 6 ตัวแปร ประกอบด้วย (1) อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสารของสายการบินไทยแอร์เอเชีย (2) จำนวนผู้โดยสารของสายการบินไทยแอร์เอเชีย (3) จำนวนที่นั่งของสายการบินไทยแอร์เอเชีย (4) จำนวนเที่ยวบินของสายการบินไทยแอร์เอเชีย (5) ระยะทางการบินเฉลี่ยต่อเที่ยวบินและอุบัติเหตุ เหตุฉุกเฉิน และ (6) เหตุขัดข้องของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ซึ่งตัวแปรที่กล่าวมานี้มีสมมติฐานหรือการคาดการณ์ว่าเป็นปัจจัยที่เป็นบวกที่ส่งผลต่ออัตราการขนส่งของบริษัทไทยแอร์เอเชีย แสดงดังตารางที่ 1 โดยที่ อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร (Load Factor) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (RPKs) ต่อปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสาร (ASKs) (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2562) หากอัตราส่วนนี้มีค่าสูงหมายความว่าทรัพยากรที่นั่งถูกใช้อย่างคุ้มค่า Load Factor เป็น



อัตราส่วนที่สำคัญที่สุดในธุรกิจการบิน เพราะเนื่องจากธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่มีต้นทุนสินทรัพย์ค่อนข้างมาก ทำให้ต้องใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าถึงระดับหนึ่งเพื่อให้การบินในแต่ละเที่ยวบินคุ้มต้นทุน

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป EvIEWS7 ซึ่งเป็นโปรแกรมสำหรับการวิเคราะห์ทางเศรษฐมิติซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญให้กับนักเศรษฐศาสตร์ในการนำมาใช้วิเคราะห์ความเป็นจริงและปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ (อัศวพงศ์ อ้นทอง, 2550) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการจัดกลุ่มเนื้อหาที่ได้รวบรวมจากรายงาน บทความที่เกี่ยวข้อง โดยวิเคราะห์ในมุมมองของผู้เขียนเป็นหลัก โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการที่สร้างความพึงพอใจของผู้บริโภคนำมาสู่ผลประกอบการ โดยใช้การประมาณค่าแบบกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Square Method) ดังสมการที่ 1

$$\text{Load Factor} = \text{constant} + a_1 \cdot \text{NOP} + a_2 \cdot \text{NOS} + a_3 \cdot \text{NOF} + a_4 \cdot \text{ACD} + a_5 \cdot \text{AVD} + \epsilon$$

ตารางที่ 1 นิยามของตัวแปรและเครื่องหมายที่คาดการณ์

ตัวแปร	นิยาม	ที่มาของข้อมูล	เครื่องหมายที่คาดการณ์
Load Factor	อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสารของสายการบินไทยแอร์เอเชีย	จากการคำนวณ	ตัวแปรตาม
NOP	จำนวนผู้โดยสารของสายการบินไทยแอร์เอเชีย	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) https://airportthai.co.th/ , บริษัท แอร์เอเชีย https://www.airasia.com/ http://www.aavplc.com/	+
NOS	จำนวนที่นั่งของสายการบินไทยแอร์เอเชีย	บริษัท แอร์เอเชีย https://www.airasia.com/ http://www.aavplc.com/	+
NOF	จำนวนเที่ยวบินของสายการบินไทยแอร์เอเชีย	บริษัท แอร์เอเชีย https://www.airasia.com/ http://www.aavplc.com/	+
AVD	ระยะทางการบินเฉลี่ยต่อเที่ยวบิน	บริษัทแอร์เอเชีย https://www.airasia.com/ http://www.aavplc.com/	-
ACD	อุบัติเหตุเหตุฉุกเฉิน และเหตุขัดข้อง	หนังสือพิมพ์ผู้จัดการออนไลน์ https://mgronline.com/	+



ผลการศึกษา

ปัญหา Multicollinearity เป็นปัญหาในกรณีที่ตัวแปรอิสระที่อยู่ในการถดถอยมีความสัมพันธ์ระหว่างกันสูง ผลจากการตรวจสอบด้วยวิธี Simple Correlation Coefficients พบว่า สมการถดถอยที่ใช้ในการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ในครั้งนี้มีปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรจำนวนผู้โดยสารของสายการบินไทยแอร์เอเชีย (NOP) จำนวนที่นั่งของสายการบินไทยแอร์เอเชีย (NOS) และจำนวนเที่ยวบินของสายการบินไทยแอร์เอเชีย (NOF) มีค่าสูงกว่า 0.80 ดังนั้นจึงแก้ปัญหาด้วยการตัดตัวแปรที่มีปัญหาออกจากสมการถดถอย ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร

ตัวแปร	Load Factor	NOP	NOS	NOF	AVD	ACD
Load Factor	1					
NOP	0.583	1				
NOS	0.498	0.994	1			
NOF	0.498	0.994	0.999	1		
AVD	-0.322	-0.750	-0.772	-0.7737	1	
ACD	-0.097	0.126	0.141	0.141	-0.196	1

จากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผู้เขียนได้สร้างสมการใหม่ โดยตัดตัวแปรที่เกิดปัญหาออก คือ ตัวแปร NOS และ NOF ดังสมการที่ 2

$$\text{Load Factor} = \text{constant} + a_1 \cdot \text{NOP} + a_2 \cdot \text{ACD} + a_3 \cdot \text{AVD} + \epsilon$$

จากนั้นทำการวิเคราะห์ผล Heteroscedasticity ซึ่งเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและค่าความคาดหวังของค่าความคาดเคลื่อนยกกำลังสอง โดยมีสมมติฐานของการทดสอบปัญหา Heteroscedasticity กำหนดให้ H_0 : Homoscedasticity กำหนดให้ H_1 : Heteroskedasticity ด้วย วิธีการ White's Heteroscedasticity test พบว่า ค่าสถิติ Obs*R-squared ที่คำนวณได้มีค่าต่ำกว่าค่าวิกฤต ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 99 [Prob. > α] จึงยอมรับสมมติฐานหลัก หรือกล่าวได้ว่า สมการถดถอยนี้ไม่มีปัญหา Heteroscedasticity

การตรวจสอบ ปัญหา Autocorrelation โดยมีสมมติฐานของการทดสอบปัญหา H_0 : Non – Autocorrelation H_1 : Autocorrelation ด้วยวิธีการ Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test พบว่า ค่าสถิติ Obs*R-squared ที่คำนวณได้มีค่าต่ำกว่าค่าวิกฤต ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 99 [Prob. > α] จึงยอมรับสมมติฐานหลัก หมายความว่า สมการถดถอยนี้ไม่มีปัญหา Autocorrelation



การตรวจสอบปัญหาทั้ง Heteroscedasticity และ Autocorrelation ไม่พบปัญหาหมายความว่าแบบจำลองนี้สามารถนำไปพยากรณ์ได้ ผู้เขียนจึงได้วิเคราะห์ผลตัวแปร ตามสมการพยากรณ์ที่ 2 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Squares Method) ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	P-value
Constant	0.541	0.233	2.315	0.028
NOP	2.060	5.930	3.472	0.001***
ACD	-0.010	0.010	-1.003	0.324
AVD	0.000	0.000	1.013	0.319
R-squared	0.392	F-statistic	6.036	
Adjusted R-squared	0.327	Prob (F-statistic)	0.002	

จากตารางที่ 3 ผลจากการประมาณค่าสมการถดถอยพบว่า ค่า Adjusted R-squared เท่ากับ 3.33 และจำนวนผู้โดยสารของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีผลต่ออัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 นั่นคือ จำนวนผู้โดยสารของสายการบินไทยแอร์เอเชียเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น (ลดลง) ส่งผลให้อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสารเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น (ลดลง) ในทิศทางเดียวกัน โดยที่ จำนวนผู้โดยสารของสายการบินไทยแอร์เอเชียเปลี่ยนแปลง 1 เปอร์เซนต์ ทำให้อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสารในทิศทางเดียวกัน 2.06 เปอร์เซนต์ ซึ่งส่งผลต่อตัวแปรตามในลักษณะการเพิ่มขึ้นเป็นไปตามการคาดการณ์ไว้ในตารางที่ 1 ส่วนตัวแปร ระยะทางการบินเฉลี่ยต่อเที่ยวบิน อุบัติเหตุเหตุฉุกเฉิน และเหตุขัดข้อง ไม่ส่งผลโดยตรงกับอัตราส่วนขนส่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่เป็นไปตามที่ได้คาดการณ์ไว้ในตารางที่ 1

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ตัวแปรที่ส่งผลต่ออัตราส่วนการขนส่งของสายการบินต้นทุนต่ำไทยแอร์เอเชียอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือตัวแปรจำนวนผู้โดยสาร ส่วนตัวแปร ระยะทางการบินเฉลี่ยต่อเที่ยวบิน อุบัติเหตุ เหตุฉุกเฉินหรือเหตุขัดข้องไม่ส่งผลต่ออัตราส่วนการขนส่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การที่ตัวแปรจำนวนผู้โดยสารส่งผลโดยตรงต่ออัตราส่วนการขนส่งของสายการบิน อาจมีสาเหตุมาจากการที่ผู้บริโภคเลือกใช้บริการสายการบินโดยที่มีความมั่นใจในคุณภาพการบริการ ดังผลวิจัยของกมลวรรณ เก่งสารกิจ (2559) ได้นำเสนอไว้ อีกทั้งเชื่อมั่นในความปลอดภัยดังที่ผลวิจัยของศิริวรา พิพัฒน์ไชยศิริ (2555) ทำให้เลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียอย่างต่อเนื่องด้วยจำนวนที่นั่งที่ถูกซื้อในแต่ละเที่ยวบินมากขึ้นต่อเนื่อง ส่งผลให้ทรัพยากรที่นั่งถูกใช้อย่างคุ้มค่า Load Factor การทำให้ตัวแปรจำนวนผู้โดยสารที่มากขึ้นมีแนวทางสำคัญอาทิการตลาดสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำโดยเน้นการบริการที่ดี อย่างที่ Mason



(2001) ได้กล่าวไว้ การบริหารจัดการด้วยการปรับเปลี่ยนการบริการที่สอดคล้องกับผู้ใช้โดยสารเป็นรายบุคคล Warnock-Smith, Potter (2005) แนวทางดังกล่าวนี้ จะทำให้เพิ่มอัตราส่วนการขนส่งที่มากขึ้น

ข้อเสนอแนะจากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่ออัตราส่วนการขนส่ง การดำเนินงานของสายการบินที่ช่วยให้เกิดจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นทั้งในแง่ของการบริการ ทุนมนุษย์ที่สำคัญของสายการบิน ภาพลักษณ์การดำเนินงาน มาตรฐานความปลอดภัย ปัจจัยเหล่านี้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจในการเลือกใช้บริการของสายการบินที่ส่งผลต่อจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นและจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นส่งผลต่ออัตราส่วนการขนส่งที่เป็นหัวใจสำคัญ จากการศึกษาวิเคราะห์ในบทความนี้ อัตราส่วนการขนส่งที่เพิ่มขึ้นเน้นย้ำความมีประสิทธิภาพทางการจัดการที่สำคัญที่สุดในธุรกิจการบิน เพราะธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่มีต้นทุนสินทรัพย์มาก ทำให้ต้องใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าถึงระดับหนึ่งเพื่อทำให้การบินในแต่ละเที่ยวบินคุ้มทุน ซึ่งเป็นความท้าทายของสายการบินต้นทุนต่ำที่นำมาซึ่งการเติบโตของธุรกิจการบิน

รายการอ้างอิง

- กมลวรรณ เก่งสารกิจ. (2559). การรับรู้ประโยชน์ความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, บัณฑิตวิทยาลัย.
- กรมท่าอากาศยาน. (2552). จำนวนผู้โดยสารเส้นทางบินภายในประเทศในปี พ.ศ. 2546. สืบค้นเมื่อ 19 เมษายน 2562. จาก <https://www.airports.go.th/th/profile/172.html>
- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (2562). อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร. สืบค้นเมื่อ 27 เมษายน 2562. จาก http://capital.sec.or.th/webapp/corp_fin/datafile/69/024500018901022010-08-17T16.PDF?ts=1282333938 และ <https://investdiary.co/2018/12/15/166/>
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2562). จำนวนผู้โดยสารของสายการบินไทยแอร์เอเชีย. สืบค้นเมื่อ 17 เมษายน 2562. จาก <https://airportthai.co.th>
- บริษัทไทยแอร์เอเชีย. (2561). แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1). สืบค้นเมื่อ 19 เมษายน 2562 จาก <http://www.aavplc.com/>
- พีระยุทธ คุ่มศักดิ์. (2555). ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ (รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนครปฐม.
- รุจิราภรณ์ เอ็นดู. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- ศิวตรา พิพัฒน์ไชยศิริ. (2555). ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย. วารสารวิจัย มข. ฉบับสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับธุรกิจและเศรษฐกิจ), 11(2), 154-167.



- สันติ ชัยศรีสวัสดิ์สุข. (2556). หลักการแบ่งงานกันทำในเชิงเศรษฐศาสตร์ (Division of Labor). สืบค้นเมื่อ 27 เมษายน 2562 จาก <https://posttoday.com/search/result>
- สมปรารถนา สมนิทรปัญญา. (2551). ความคิดเห็นต่อการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
- หนังสือพิมพ์ผู้จัดการออนไลน์. (2562). สถิติการเกิดเหตุขัดข้องของสายการบินแอร์เอเชีย. สืบค้นเมื่อ 19 เมษายน 2562. จาก <https://mgronline.com>
- อัศวพงศ์ อ้นทอง. (2550). คู่มือการใช้โปรแกรม EViews เบื้องต้น: สำหรับการวิเคราะห์ทางเศรษฐมิติ. สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Alderighi, M., Cento, A., Nijkamp, P., & Rietveld, P. (2012). Competition in the European aviation market: the entry of low-cost airlines. *Journal of Transport Geography*, 24(September), 223-233.
- Francis, G., Humphreys, I., & Ison, S. (2004). Airports' perspectives on the growth of low-cost airlines and the remodeling of the airport-airline relationship. *Tourism Management*, 25(4), 507-514.
- Mason, K. J. (2001). Marketing low-cost airline services to business travellers. *Journal of Air Transport Management*, 7(2), 103-109.
- Pels, E. (2008). Airline network competition: Full-service airlines, low-cost airlines and long-haul markets. *Research in transportation economics*, 24(1), 68-74.
- Warnock-Smith, D., & Potter, A. (2005). An exploratory study into airport choice factors for European low-cost airlines. *Journal of Air Transport Management*, 11(6), 388-392.



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

E-mail: mba.ubu@gmail.com

หรือ www.facebook.com/MBA4UBU

