

วารสารนวัตกรรมและการจัดการ JOURNAL OF INNOVATION AND MANAGEMENT

ปีที่ 5 ฉบับเพิ่มเติม ประจำปี 2563
Vol. 5 Supplemental Issue 2020

บทความวิจัย

- 05 การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1
ชลิดา ทวีโชคนิมิต, ชวน ภารังกุล
- 14 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมในการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร
ชุดิมา ปะติทานิง, วิไลลักษณ์ รักบำรุง
- 31 ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าขายแคชเชียร์ในจังหวัดระนอง
ชัยสิทธิ์ ทองเทื้อ, ทวีป พรหมอยู่
- 43 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีตบริษัท สหนครปฐมคอนกรีต จำกัด
ชนิษฐ์กิต ภัลยาพิเชษฐ, วิไลลักษณ์ รักบำรุง
- 57 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลังของบริษัท เจ็กชั่น โซล่า (ประเทศไทย) จำกัด
สรिता รุ่งโรจน์, ทวีป พรหมอยู่
- 71 แนวทางการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานจัดซื้อ: กรณีศึกษาบริษัทผลิตเครื่องดื่มสำเร็จรูปแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม
ยิ่งขวัญ กิตติโชติพันธุ์, สวรรยา ธรรมอภิพล
- 85 แนวทางการพัฒนาการบริหารงานขององค์กรภาครัฐในการสนับสนุนตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้แห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม
จิรนนท์ ชูเกตุ, สวรรยา ธรรมอภิพล
- 98 อิทธิพลของผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิตและการเสริมพลังอำนาจที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายโลจิสติกส์: บริษัท เอเชียอะไหล่ยนต์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด
วรรณชัย ธุระแพง, วิโรจน์ เจริญลักษณ์
- 115 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ “ชมรมครุฑนันทน์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร
นิราศศิริ โรจนธรรมกุล

บทความวิชาการ

- 129 ความอยู่รอดของอุตสาหกรรมไมซ์ Meeting, Incentive, Conventions, Exhibitions (MICE) ในยุคโควิด-19
ศรวิทย์ สมสวัสดิ์, ชนมนี ทะนันเป่ง
- 146 ฐานข้อมูลของตำรวจและการจัดการสารสนเทศอาชญากรรม
อัศวินุต แสงทองดี



วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เลขที่ 1 ถนนอุททองนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
โทรศัพท์ 0 2160 1182, 0 2160 1456

www.tci-thaijo.org/index.php/journalcim

วารสารนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปีที่ 5 ฉบับเพิ่มเติม ประจำปี 2563

วารสาร นวัตกรรม และการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปีที่ 5 ฉบับเพิ่มเติม ประจำปี 2563
Vol. 5 Supplemental Issue 2020

PRINT ISSN 2465-4477

ONLINE ISSN 2697-6277



JOURNAL OF
INNOVATION
AND MANAGEMENT
SUAN SUNANDHA
RAJABHAT
UNIVERSITY



วารสารนวัตกรรมและการจัดการ Journal of Innovation and Management

วารสารนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นวารสารทางวิชาการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและนวัตกรรมที่มีคุณภาพทางด้านทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ใน 3 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ (1) บริหารธุรกิจ พาณิชยศาสตร์ การบัญชี และการจัดการ (2) รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ และ (3) สหวิทยาการ โดยจัดพิมพ์เผยแพร่ปีละ 2 ฉบับ ในเดือนมกราคม-มิถุนายน และเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม สำหรับฉบับนี้เป็นฉบับเพิ่มเติม (Supplemental Issues) โดยจัดส่งให้หน่วยงานและสถาบันการศึกษาต่างๆ ตลอดจนบุคคลทั่วไปที่ตอบรับการเป็นสมาชิก ตามใบสมัครท้ายเล่ม

กองบรรณาธิการ วารสารนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความยินดีรับบทความวิจัย (Research article) บทความทางวิชาการ (Academic article) และบทวิจารณ์หนังสือ (Book review) ที่ยังไม่เคยเผยแพร่ในวารสารฉบับอื่นมาก่อน ผู้สนใจสามารถดูรายละเอียดได้ที่ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/journalcim>

สำนักงานกองบรรณาธิการ

วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ อาคาร 37 ชั้น 1

เลขที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ถนนอุททองนอก แขวงวชิระพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทรศัพท์ 02-160-1452 โทรสาร 02-160-1184

E-mail: journalcim@ssru.ac.th, cimjssru@gmail.com

Website: <https://www.tci-thaijo.org/index.php/journalcim>

- กองบรรณาธิการสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาและตัดสินใจตีพิมพ์บทความในวารสาร
- บทความทุกเรื่องจะได้รับการตรวจสอบทางวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer reviewer) แต่ข้อความและเนื้อหาในบทความที่ตีพิมพ์เป็นความรับผิดชอบของผู้เขียน มิใช่ความคิดเห็นและความรับผิดชอบของวารสาร
- การคัดลอกอ้างอิงต้องดำเนินการตามการปฏิบัติในหมู่นักวิชาการโดยทั่วไป และสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

บทบรรณาธิการ

วารสารนวัตกรรมและการจัดการ (Journal of Innovation and Management : JIM) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นวารสารทางวิชาการที่ออกปีละ 2 ฉบับในเดือนมกราคม-มิถุนายน และเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม สำหรับฉบับนี้เป็นฉบับเพิ่มเติม (Supplemental Issue) ของปี 2563 โดยกองบรรณาธิการยังคงให้ความสำคัญในการพิจารณาและคัดเลือกบทความที่มีคุณภาพมาลงตีพิมพ์โดยทุกบทความผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกที่ตรงสาขาเพื่อตรวจสอบคุณภาพของบทความก่อนลงตีพิมพ์ โดยผู้ประเมินไม่ทราบชื่อผู้แต่งและผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้ประเมินบทความ (Double-blind peer review) สำหรับวารสารฉบับนี้ ประกอบด้วยบทความวิจัย 9 เรื่อง และบทความวิชาการ 2 เรื่อง รวมจำนวน 11 เรื่อง เช่น “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้าผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร” “แนวทางการพัฒนาการบริหารงานขององค์กรภาครัฐในการสนับสนุนตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้แห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม” “ความอยู่รอดของอุตสาหกรรมไมซ์ Meeting, Incentive, Conventions, Exhibitions (MICE) ในยุคโควิด-19” เป็นต้น

กองบรรณาธิการวารสารนวัตกรรมและการจัดการ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาวารสารให้มีคุณภาพสูงขึ้น ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกทุกท่านที่กรุณาเป็นผู้ประเมินบทความอย่างมีคุณภาพให้กับกองบรรณาธิการ และขอเชิญชวนคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นิสิตและนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา เสนอบทความเข้ารับการพิจารณา กลั่นกรองตีพิมพ์เพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะและอาจนำไปสู่การใช้ประโยชน์ต่อไป ทั้งนี้ กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวารสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับท่านผู้อ่าน นักวิชาการและผู้สนใจ ขอขอบคุณสมาชิกวารสาร ที่ได้ให้ความสนใจติดตามวารสารนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยท่านสามารถสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ของวารสารต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หทัยพันธ์ สุนทรพิพิธ
บรรณาธิการ วารสารนวัตกรรมและการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและนวัตกรรมที่มีคุณภาพทางด้านทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ใน 3 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ (1) บริหารธุรกิจ พาณิชยศาสตร์ การบัญชี และการจัดการ (2) รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ และ (3) สหวิทยาการ
2. เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการวิจัย การพัฒนานวัตกรรม และการพัฒนาองค์ความรู้ในศาสตร์สาขาวิชาต่างๆ แก่อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นิสิต นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ทั้งแวดวงวิชาการและสังคมทั่วไป

เจ้าของ

วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ชุดิภาญณ์ ศรีวิบูลย์	อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์ ทับทิม	รองอธิการบดี ฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ
รองศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต ผังนรินทร์	คณบดี วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หทัยพันธ์ สุนทรพิพิธ

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ศาสตราจารย์ ดร.อรรดา จันทน์ฉาย	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ศาสตราจารย์ ดร.สุภาวค์ จันทวนิช	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา ยุพาพิน	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
รองศาสตราจารย์ ดร.สุภมาส อังศุโชติ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.สุบิน ยุระรัช	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ดร.วิทยา เจียรพันธุ์	สมาคมนักวิจัย

ฝ่ายจัดการและเลขานุการกองบรรณาธิการ

นางสาวดวงกมล สุรพิพิธ

ฝ่ายประชาสัมพันธ์ จัดจำหน่าย และสมาชิก

นางพัทธนันท์ วิจารณ์รุ่งวัฒนะ

ฝ่ายศิลปกรรมและจัดทำรูปเล่ม

นายพิชญานันท์ ก้อนทองคำ

ฝ่ายพิสูจน์อักษร

ดร.ศิริกัญญา ศิริยานันท์

Dr. John Sterling Forssen Smith

กำหนดการเผยแพร่

ปีละ 1 ฉบับ ประจำเดือน มกราคม-ธันวาคม

ลิขสิทธิ์

บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ถือเป็นกรรมสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ห้ามนำข้อความทั้งหมดไปตีพิมพ์ซ้ำ ยกเว้นได้รับอนุญาตจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สถานที่พิมพ์

บริษัท จรัสสินทวงศ์การพิมพ์ จำกัด

เลขที่ 219, 220, 221, 223, 225, 227, 229, 231, 233 ซอยเพชรเกษม 102/2 แขวงบางแคเหนือ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร 10160

สารบัญ

วารสารนวัตกรรมและการจัดการ

Journal of Innovation and Management

ปีที่ 5 ฉบับเพิ่มเติม ประจำปี 2563

Vol. 5 Supplemental Issue 2020

บทความวิจัย

- 05 การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครปฐม เขต 1
ชลิตา ทวีโชคนิมิต, ขวณ ภารังกุล
- 14 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร
ชุดิมา ปะติกาณัง, วิไลลักษณ์ รักบำรุง
- 31 ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าขายแดนไทยในจังหวัด ระนอง
ชัยสิงห์ ทองเกื้อ, ทวีป พรหมอยู่
- 43 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต บริษัท สหนครปฐมคอนกรีต จำกัด
ชนิษฐ์ภัค กัลยาพิชญ์, วิไลลักษณ์ รักบำรุง
- 57 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลังของบริษัท เจ็ทชั่น โซล่า (ประเทศไทย) จำกัด
สรिता รุ่งโรจน์, ทวีป พรหมอยู่
- 71 แนวทางการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานจัดซื้อ: กรณีศึกษา บริษัทผลิตเครื่องดื่มสำเร็จรูปแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม
ยิ่งขวัญ กิตติโชติพันธุ์, สวรรยา ธรรมอภิพล
- 85 แนวทางการพัฒนาการบริหารงานขององค์กรภาครัฐในการสนับสนุนตลาดประชารัฐคนไทย ยิ้มได้แห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม
จิรนนท์ ชูเกตุ, สวรรยา ธรรมอภิพล
- 98 อิทธิพลของผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิตและการเสริมพลังอำนาจที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายโลจิสติกส์: บริษัท เอเชียนอะไหล่ออนไลน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
วรรณชัย ชูระแพง, วิโรจน์ เจริญลักษณ์
- 115 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ “ชมรมครุฑรัตนมหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร
นิราศศิริ โรจนธรรมกุล

บทความวิชาการ

- 129 ความอยู่รอดของอุตสาหกรรมไมซ์ Meeting, Incentive, Conventions, Exhibitions (MICE) ในยุคโควิด-19
ศรวิทย์ สมสวัสดิ์, ชนมณี ทะนันแสง
- 146 ฐานข้อมูลของตำรวจและการจัดการสารสนเทศอาชญากรรม
อัศว์ณุต แสงทองดี

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ (Peer Reviewers)

ศาสตราจารย์ ดร.นิพนธ์ ตั้งจธรรม
ศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา ยุพาพิน
ศาสตราจารย์ ดร.ภูมิฐาน รังคกุลณวัฒน์
รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญาณทน กาญจนทวีกุล
รองศาสตราจารย์ ดร.ชุตินาถ ตรีวิบูลย์
รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุศลศรี
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนาสฤษฎ์ สตะเวทิน
รองศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต ผังนิรันดร์
รองศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร เทพชาตรี
รองศาสตราจารย์ ดร.ปริญญ์ จิตราภรณ์
รองศาสตราจารย์ ดร.พัชร์ผจง วัฒนสินธุ์
รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงวดี
รองศาสตราจารย์ ดร.รวีวรรณ ชินะตระกูล
รองศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ อินทพรหม
รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ
รองศาสตราจารย์ ดร.สุบิน บุระรัช
รองศาสตราจารย์ ดร.สุภมาส อังคุโชติ
รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล ราชภัณฑารักษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทนา วัฒนากาญจนะ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุมพล รอดแจ่ม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โชติมา ไชยวงศ์เกียรติ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ญาณัญญา ศิริภัทรธาดา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เดช ธรรมศิริ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนภัทร ปังฉิมม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนภัทร ยีชะเด
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิพนธ์ โชะเฮง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรเจิด จงอภิรัตน์กุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรธร บุญยรัตพันธุ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เกษภูมิลักษณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรา เจริญภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพัตรา ปราณี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัมพร ปัญญา
ดร.กนกพัชร กอประเสริฐ
ดร.ฉัตรรัตน์ ไตรระไวศยะ
ดร.ณัฐพล จันทระไธบล
ดร.เปรมกมล จันทร์กวีกุล
ดร.พงศกร พิชยดนัย
ดร.พงศ์สุภา เฉลิมกลิ่น
ดร.พัชรีย์ กล่อมเมือง
ดร.ภคธนา ปิยะนุสรณ์
ดร.วนิดา บุญโถม
ดร.วิญญู ปรอยกระโทก
ดร.วิไลลักษณ์ รักบำรุง
ดร.สมคะเน ยอดพรหมณ์
ดร.สุชาดา แสงดวงดี
ดร.แสงดาว ประสิทธิ์สุข

Asst. Prof. Dr. Mohd Rizaimy Shaharudin
Dr. Shu-Meei Ho

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
มหาวิทยาลัยนเรศวร
มหาวิทยาลัยศิลปากร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
มหาวิทยาลัยรังสิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
มหาวิทยาลัยศิลปากร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Universiti Teknologi MARA, Malaysia
Chihlee University of Technology, Taiwan

การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1

ชลิตา ทวีโชคนิมิต^{1*}, ชวน ภารังกุล²

¹ นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

Received: 01 June 2020

Revised: 31 July 2020

Accepted: 26 August 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 และเปรียบเทียบการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 เมื่อจำแนกตามกลุ่มโรงเรียนเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ครูผู้สอนในสถานศึกษาอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 จำนวน 246 คน โดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นอย่างเป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติ F-test (One Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า (1) การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และระดับมาก 6 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านอำนาจข้อมูลข่าวสาร ด้านอำนาจอ้างอิง ด้านอำนาจเชี่ยวชาญ ด้านอำนาจตามกฎหมาย ด้านอำนาจการให้รางวัล ด้านอำนาจการจัดการเชิงสถานการณ์ และด้านอำนาจการบังคับ ตามลำดับ และ (2) เปรียบเทียบการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 จำแนกตามกลุ่มโรงเรียน พบว่ากลุ่มโรงเรียนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ในภาพรวมไม่แตกต่าง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าอำนาจอ้างอิง และอำนาจเชี่ยวชาญ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : อำนาจ การใช้อำนาจ ผู้บริหารสถานศึกษา

*ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: raining_siri@hotmail.com

The Power Usage of School Administrators in Kamphaengsean District under Nakhonprathom Educational Service Area Office 1

Chalida Thaweechoknimit^{2,*}, Chuan Parunggul²

¹Master of Education Program in Education Administration,

Muban Chom Bueng Rajabhat University

²Associate Professor Dr., Muban Chom Bueng Rajabhat University

Received: 01 June 2020

Revised: 31 July 2020

Accepted: 26 August 2020

ABSTRACT

The purposes of this research were to (1) study the power usage of administrators in Kamphaengsean district under Nakhonprathom Educational Service Area Office 1 and (2) to make a comparison of the power usage of administrators in Kamphaengsean district under Nakhonprathom Educational Service Area Office 1 by school groups. By quantitative research methods. The samples group consisted of 246 teachers. The instruments used for collecting data were 5 rating scales questionnaires with reliability .96. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, arithmetic means, standard deviation and F-test (One Way ANOVA). The research results were as follows: (1) The power usage of the administrators in Kamphaengsean district under Nakhonprathom Educational Service Area Office 1 as a whole was at a high level. Considering the features of each aspect, were found have at the highest level in 1 aspect and in the high level of 6 aspects as follows; Information Power, Referent Power, Expert Power, Legitimate Power, Reward Power, Ecological Power and Coercive Power, and (2) the comparison of the power usage of the administrators in Kamphaengsean district under Nakhonprathom Educational Service Area Office 1 by school groups does not show very significantly differences at the .05 level. Considering the features of each aspect, were found have Referent Power and Expert Power are significantly different at the .05 level, other than that no difference.

Keywords : Power, Power Usage, School Administrators

*Corresponding Author; E-mail: raining_siri@hotmail.com

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดการศึกษามีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของมนุษย์ ดังนั้น ส่วนหนึ่งของศักยภาพของมนุษย์จึงมาจากการจัดการศึกษาเป็นสำคัญ ซึ่งการศึกษาในระบบมีสถานศึกษาหรือโรงเรียน เป็นแหล่งผลิตการศึกษาแหล่งใหญ่ เป็นกลไกการพัฒนาคน และการพัฒนาประเทศ เพื่อให้ก้าวทัน กับนานาชาติ (Siritharungsri, 2010) สังคมไทยจึงต้องพยายามปรับตัวให้มีการพัฒนาที่สอดคล้องกับโลก ในยุคปัจจุบัน ซึ่งปัจจัยสำคัญที่จะทำให้สังคมไทยสามารถเผชิญต่อการเปลี่ยนแปลงได้ก็คือคุณภาพของคน เนื่องจาก คนที่มีคุณภาพย่อมที่จะเป็นขุมพลังที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ ซึ่งเครื่องมือที่จะใช้ในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพคือ กระบวนการเรียนรู้และการศึกษา (Chumworathayee, 2002) ซึ่งปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือผู้บริหารโรงเรียน เพราะเป็น บุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการจัดการให้สถานศึกษาบรรลุจุดหมาย ผู้บริหารจึงเป็นกลไกสำคัญในการดำเนินงานของ โรงเรียน

ผู้นำโดยทั่วไปเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีความอดทน รวมไปถึงประสบการณ์ในการบังคับบัญชา คน หากการทำงานโดยเอาใจเขามาใส่ใจเราและดำเนินอย่างมีศิลปะ ความยอมรับและความมีประสิทธิภาพของ การทำงานย่อมเกิดขึ้น ซึ่งในทางทฤษฎีแล้วการใช้อำนาจให้เป็นประโยชน์อาจเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์หรือ สภาพแวดล้อม ผู้นำหรือผู้บริหารที่มีความสามารถอาจใช้อำนาจแตกต่างกันในบริบท เวลา และสถานการณ์ที่ แตกต่างกัน (Mongkolwanit, 2012) ดังนั้น ผู้บริหารโรงเรียนจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นจะต้องได้รับความร่วมมือจากครูทุกวิถีทาง เพื่อดำเนินการให้บรรลุภารกิจตามที่กำหนดไว้ให้สูงสุดเท่าที่จะกระทำได้ และนับว่า เป็นหน้าที่ของโรงเรียนที่ผู้บริหารจะต้องหาทางดำเนินการให้ลุล่วงได้ด้วยดี ให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน การใช้ อำนาจของผู้บริหารจึงมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและการจัดการในเรื่องต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ในขณะเดียวกัน โรงเรียนก็ใช้แนวทางต่างๆ ขององค์กรในการที่จะทำให้จุดประสงค์ของโรงเรียนบรรลุ (Sergiovarnni and Starratt, 1988)

ในปัจจุบันในสถานศึกษาสังกัดต่างๆ พบว่า ผู้บริหารมีการใช้อำนาจหน้าที่ไม่เหมาะสมกับคนและงาน จึงทำ ให้งานประสบความล้มเหลวหรือได้ผลไม่ตรงเป้าหมาย การใช้อำนาจการบังคับบัญชาที่เคร่งครัดมีการแบ่งงานกันทำ ตามลักษณะเฉพาะมีกฎเกณฑ์อย่างเข้มงวด ในบางครั้งก็ผู้บริหารใช้อำนาจพร่ำเพรื่อ อ้างข้อกฎหมาย หรือระเบียบ ต่างๆ มาใช้กับครู กล่าวคือมีการใช้อำนาจตามความพอใจและอารมณ์ของตนเอง และไม่ยึดหลักคุณธรรม การบริหารงานของหน่วยงานหรือองค์กรให้ประสบผลสำเร็จย่อมประสบปัญหาหลายประการ ซึ่งสาเหตุที่สำคัญ ประการหนึ่งอาจมาจากการใช้อำนาจของผู้บริหารในระดับต่างๆ ค่อนข้างไม่เหมาะสมกับคนและงาน จึงเป็นสาเหตุ ให้งานประสบความล้มเหลว หรือได้ผลไม่ตรงตามเป้าหมาย กล่าวคือ ถ้าการใช้อำนาจบังคับบัญชาเคร่งครัด มีการแบ่งงานกันทำตามลักษณะเฉพาะ วางกฎเกณฑ์ที่เข้มงวด การทำงานที่มุ่งแต่ผลของงานมากเกินไป โดยไม่คำนึงถึงเพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชาย่อมมีผลกระทบต่ขวัญและกำลังใจ ส่งผลให้เกิดความขัดแย้ง ในองค์กรได้ (Chansom, 1983) สอดคล้องกับ Sawatburi (2012) ได้กล่าวไว้ในทิศทางเดียวกันว่า ผู้บริหารสถานศึกษา ใช้อำนาจในการควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาและใช้ทรัพยากรช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ที่วางไว้ ผู้บริหารที่ไม่มีอำนาจจะเป็นผู้บริหารที่ไม่ได้รับการยอมรับ หรือไม่อาจใช้อำนาจสั่งการผู้อื่นให้ดำเนินงาน ได้ตามที่ต้องการ ย่อมส่งผลเสียต่อผลการดำเนินงานขององค์กรหรือสถานศึกษา

นอกจากนี้ตามสถานศึกษาต่างๆ ยังพบว่า ที่มาและปัญหาในเรื่องการใช้อำนาจของผู้บริหารในด้านอำนาจ ตามกฎหมายนั้น ผู้บริหารบางหน่วยงานไม่สั่งการเป็นลายลักษณ์อักษรในการมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชา

รับผิดชอบ อีกทั้งผู้บริหารยังขาดการกระจายความรับผิดชอบให้ครูผู้สอนอย่างเหมาะสม ส่วนในด้านอำนาจการให้รางวัล พบว่า ผู้บริหารไม่ไว้วางใจในการมอบหมายงานที่สำคัญให้กับครูผู้สอน อำนาจการบังคับบางครั้งทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์การเช่นเดียวกันจึงควรพิจารณาใช้อย่างรอบคอบ ซึ่งอำนาจการบังคับ ถือว่าจะเป็นวิธีการที่สามารถจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชายินยอมปฏิบัติตามหากละเลยหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งนั้น จะไม่เป็นผลดีต่อตัวบุคลากร กระทบกระเทือนต่อความมั่นคงของการปฏิบัติหน้าที่ ฉะนั้นอำนาจการบังคับจึงเป็นอำนาจที่ครูรับรู้ได้ว่าจะได้รับการตำหนิ ตักเตือน ชี้แจงหรือการลงโทษที่ผู้บริหารกำหนดไว้ถ้าไม่ยอมทำตามผู้บริหาร แต่ในทางกลับกันถ้าผู้บริหารไม่สามารถทำให้ครูยอมรับได้อาจเกิดผลเสียตามมาในเรื่องของการต่อต้าน การขัดคำสั่ง ทำให้ครูบางท่านละเลยต่อหน้าที่หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บริหาร

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา เช่น Kongsamai (2012) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษา ในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองลำพูน พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นว่าผู้บริหารสถานศึกษาใช้อำนาจทุกประเภทอยู่ในระดับมาก และ Chomnak (2014) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในจังหวัดกำแพงเพชร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 41 พบว่า การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ Che-Arsae (2015) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการใช้อำนาจในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาศูนย์เครือข่ายยะรัง อำเภอยะรัง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 2 พบว่า ระดับการใช้อำนาจในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาภาพรวมอยู่ในระดับมาก รวมทั้งผลการเปรียบเทียบการใช้อำนาจในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาจำแนกตามตัวแปรเพศ ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดสถานศึกษา พบว่าภาพรวมไม่แตกต่างกัน

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะเป็นครูผู้สอนของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 จึงมีความสนใจศึกษาการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ดังนั้นการศึกษว่าผู้บริหารสถานศึกษามีการใช้อำนาจในแนวทางใด มากน้อยเพียงใด และส่งผลอย่างไร จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจเป็นอย่างมาก เพราะคำตอบจะสามารถอธิบายได้ว่าผลของการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษานั้นเป็นอย่างไร ผู้วิจัยจึงสนใจและมุ่งศึกษาการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ซึ่งมีจำนวนสถานศึกษา 51 แห่ง ประกอบด้วยครูผู้สอนจำนวน 682 คน โดยสามารถนำผลการวิจัยมามีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษารู้จักการใช้อำนาจที่จะส่งผลดีทั้งต่อตนเองและองค์การในแนวทางที่ถูกต้อง เพื่อทำให้บทบาทการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษามีความคล่องตัว สามารถพัฒนาองค์การได้ตามวัตถุประสงค์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา ขั้นพื้นฐานอย่างเกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถทำงานร่วมกันอย่างร่วมมือร่วมใจ ทำให้การดำเนินงานต่างๆ ภายในองค์การประสบความสำเร็จ

สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัย คือ สถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ที่อยู่ในกลุ่มโรงเรียนต่างกัน มีการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 โดยกำหนดขอบเขตวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ครูผู้สอนจากโรงเรียนในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 จำนวน 682 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ครูผู้สอนจากโรงเรียนในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 246 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้มาจากการเปิดตารางขนาดตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) ผู้วิจัยทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนโดยใช้กลุ่มโรงเรียนเป็นชั้น จากนั้นใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายโดยใช้วิธีการจับสลาก

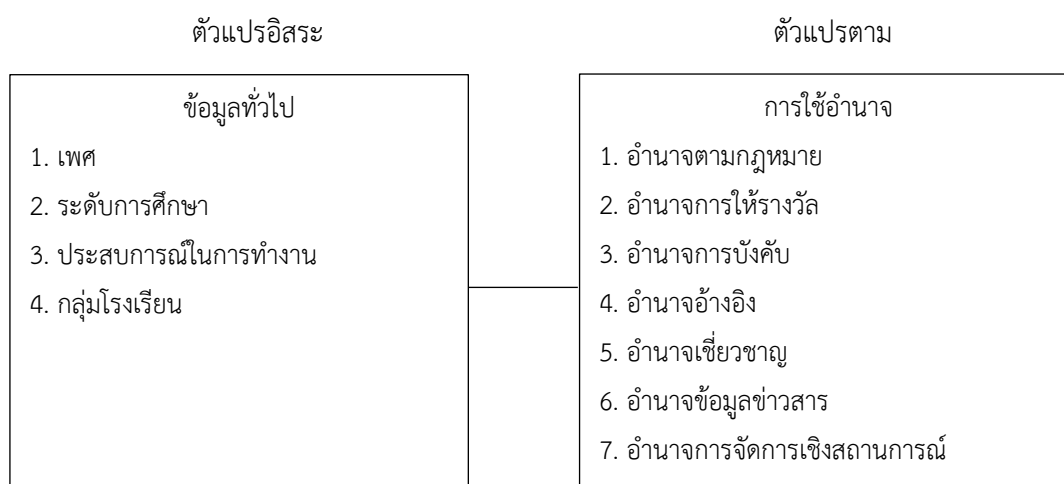
3. ตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และกลุ่มโรงเรียน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษา ทั้ง 7 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย อำนาจตามกฎหมาย อำนาจการให้รางวัล อำนาจการบังคับ อำนาจอ้างอิง อำนาจเชี่ยวชาญ อำนาจข้อมูลข่าวสาร และอำนาจการจัดการเชิงสถานการณ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีการใช้อำนาจตามแนวคิดของ Yukl (2013) เสนอไว้ 7 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย อำนาจตามกฎหมาย อำนาจการให้รางวัล อำนาจการบังคับ อำนาจอ้างอิง อำนาจเชี่ยวชาญ อำนาจข้อมูลข่าวสาร และอำนาจการจัดการเชิงสถานการณ์ โดยนำแนวคิดดังกล่าวเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดังแผนภูมิที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครปฐม เขต 1
2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครปฐม เขต 1 จำแนกตามกลุ่มโรงเรียน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูผู้สอนจากโรงเรียนในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครปฐม เขต 1 รวมทั้งสิ้น 682 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ครูผู้สอนจากโรงเรียนในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยเปิดตารางขนาดตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 246 คน และใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นอย่างเป็นสัดส่วน (Stratified random sampling) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 246 คน จาก 682 คน (จาก 51 โรงเรียน)
2. กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็นรายโรงเรียน
3. ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เป็นหน่วยโรงเรียน ตามขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการจับสลาก

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และกลุ่มโรงเรียน
2. ตัวแปรตาม คือ การใช้อำนาจ ประกอบด้วย อำนาจตามกฎหมาย (Legitimate Power) อำนาจการให้รางวัล (Reward Power) อำนาจการบังคับ (Coercive Power) อำนาจอ้างอิง (Referent Power) อำนาจเชี่ยวชาญ (Expert Power) อำนาจข้อมูลข่าวสาร (Information Power) และอำนาจการจัดการเชิงสถานการณ์ (Ecological Power)

เครื่องมือวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) เพื่อสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และกลุ่มโรงเรียน และตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาตามแนวคิดของแกรี่ ยุคส์ โดยมีตัวแปรย่อยในแต่ละองค์ประกอบรวม 7 ตัวแปรย่อย มีข้อคำถามทั้งสิ้น จำนวน 32 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามในตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's rating scale)

การสร้างเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ศึกษาวรรณกรรม หลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ ตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจผู้บริหารสถานศึกษา
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวล เพื่อกำหนดเป็นโครงสร้างเครื่องมือโดยขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
3. สร้างแบบสอบถามโดยให้ครอบคลุมเนื้อหาเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ เพื่อให้ข้อเสนอแนะมาปรับปรุง
4. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อความสมบูรณ์และถูกต้องของเนื้อหาโดยให้เทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence) แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง โดยคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีค่า 0.67-1.00
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 ในอำเภอดอนตูม และอำเภอเมืองนครปฐม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 โรงเรียน ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย ครูผู้สอนจำนวน 30 คน
6. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาคำนวณหาความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach (1978) โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามฉบับ เท่ากับ .969 เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือถึงคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง เพื่อทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 เพื่อออกหนังสือแจ้งขอความร่วมมือจากผู้อำนวยการสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างช่วยอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้
2. ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลและติดตามรวบรวมแบบสอบถามคืนจากสถานศึกษาต่างๆ ด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ มีหน่วยวิเคราะห์ (unit of analysis) ได้แก่ สถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 ผู้ให้ข้อมูลเป็นครูผู้สอนในสถานศึกษาอำเภอกำแพงแสน จำนวน 246 คน โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจัดกระทำข้อมูลโดยมีขั้นตอน คือ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับคืนมา จัดระบบข้อมูล ตรวจสอบรวบรวมคะแนนแบบสอบถามที่สมบูรณ์ และนำข้อมูลไปคำนวณหาค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลตรงตามข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งถามรายละเอียดเกี่ยวกับเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และกลุ่มโรงเรียน ใช้การแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)
2. การวิเคราะห์ระดับการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษา ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. การเปรียบเทียบการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 จำแนกตามกลุ่มโรงเรียน โดยใช้ค่าสถิติ F- test (One Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่าง จะทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe')

ผลการวิจัย

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และตอบสมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ให้ข้อมูล นำมาวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์จำแนกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 78.86 เป็นเพศชายจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 21.14 ระดับการศึกษา พบว่าจบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 65.45 รองลงมาคือจบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 34.15 และลำดับที่น้อยที่สุดคือจบการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.41 เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน น้อยกว่า 10 ปี มากที่สุด จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 45.53 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี และประสบการณ์ในการทำงาน 30 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 20.33 เท่ากัน และลำดับที่น้อยที่สุดคือประสบการณ์ในการทำงาน 21-30 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 13.82 โดยอยู่ในกลุ่มโรงเรียนกำแพงแสน 4 มากที่สุด จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 30.89 รองลงมาคือกลุ่มโรงเรียนกำแพงแสน 1 จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 27.24 กลุ่มโรงเรียนกำแพงแสน 2 จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 23.58 และลำดับที่น้อยที่สุดคือกลุ่มโรงเรียนกำแพงแสน 3 จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 18.29

ตอนที่ 2 การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1

ในการวิเคราะห์การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 พบว่า การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.46) และเมื่อแยกพิจารณาในรายด้าน พบว่า การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ อำนาจข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.52) รองลงมาคือ อำนาจอ้างอิง ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.59) อำนาจเชี่ยวชาญ ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.54) อำนาจตามกฎหมาย

($\bar{X}$ = 4.41, S.D. = 0.50) อำนาจการให้รางวัล ($\bar{X}$ = 4.32, S.D. = 0.57) อำนาจการจัดการเชิงสถานการณ์ ($\bar{X}$ = 4.32, S.D. = 0.55) ตามลำดับ และอำนาจการบังคับ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 4.15, S.D. = 0.59)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 จำแนกตามกลุ่มโรงเรียน

ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 พบว่า กลุ่มโรงเรียนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ในภาพรวมไม่แตกต่าง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า อำนาจอ้างอิง และอำนาจเชี่ยวชาญ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนอกนั้น ได้แก่ อำนาจตามกฎหมาย อำนาจการให้รางวัล อำนาจการบังคับ อำนาจข้อมูลข่าวสาร และอำนาจการจัดการเชิงสถานการณ์ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ซึ่งผลการทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ของเชฟเฟ (Scheffe's method) การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ด้านอำนาจอ้างอิง จำแนกตามกลุ่มโรงเรียน พบว่า กลุ่มโรงเรียนกำแพงแสน 1 มีการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ด้านอำนาจอ้างอิง แตกต่างจาก กลุ่มโรงเรียนกำแพงแสน 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนั้นพบว่า ไม่แตกต่างกัน และผลการทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ของเชฟเฟ (Scheffe's method) การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ด้านอำนาจเชี่ยวชาญ จำแนกตามกลุ่มโรงเรียน พบว่า กลุ่มโรงเรียนกำแพงแสน 1 มีการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ด้านอำนาจเชี่ยวชาญ แตกต่างจากกลุ่มโรงเรียนกำแพงแสน 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนั้นพบว่า ไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

1. การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และระดับมาก 6 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านอำนาจข้อมูลข่าวสารมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านอำนาจอ้างอิง ด้านอำนาจเชี่ยวชาญ ด้านอำนาจตามกฎหมาย ด้านอำนาจการให้รางวัล ด้านอำนาจการจัดการเชิงสถานการณ์ ตามลำดับ และด้านอำนาจการบังคับมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2. การเปรียบเทียบการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 จำแนกตามกลุ่มโรงเรียน พบว่ากลุ่มโรงเรียน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1 ในภาพรวมไม่แตกต่าง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า อำนาจอ้างอิง และอำนาจเชี่ยวชาญ แตกต่างกัน ส่วนนอกนั้น ได้แก่ อำนาจตามกฎหมาย อำนาจการให้รางวัล อำนาจการบังคับ อำนาจข้อมูลข่าวสาร และอำนาจการจัดการเชิงสถานการณ์ ไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า กลุ่มโรงเรียนกำแพงแสน 1 มีการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ด้านอำนาจอ้างอิง แตกต่างจาก กลุ่มโรงเรียนกำแพงแสน 3 นอกจากนั้นพบว่า

ไม่แตกต่างกัน และพบว่า กลุ่มโรงเรียนกำแพงแสน 1 มีการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ด้านอำนาจเชี่ยวชาญ แตกต่างจาก กลุ่มโรงเรียนกำแพงแสน 3 นอกจากนั้นพบว่า ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่พบว่า การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และระดับมาก 6 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านอำนาจข้อมูลข่าวสารมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านอำนาจอ้างอิง ด้านอำนาจเชี่ยวชาญ ด้านอำนาจตามกฎหมาย ด้านอำนาจการให้รางวัล ด้านอำนาจการจัดการเชิงสถานการณ์ ตามลำดับ และด้านอำนาจการบังคับมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด จากผลการศึกษาดังกล่าวอาจเป็นเพราะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 มีการใช้อำนาจในการบริหารงานเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ เป็นผู้บริหารสถานศึกษาที่ผ่านขั้นตอนการคัดสรรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาดำรงตำแหน่ง ทำให้สถานศึกษามีผู้บริหารที่เหมาะสมเข้ามาบริหารสถานศึกษาโดยใช้อำนาจในการบริหารได้ดี

นอกจากนั้น การใช้อำนาจข้อมูลข่าวสารจึงเป็นอำนาจพื้นฐานที่มีประโยชน์ต่อการบริหารสถานศึกษาเพื่อให้เกิดความร่วมมือกันของภายในสถานศึกษาโดยเฉพาะในยุคสังคมข่าวสารในปัจจุบัน ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้บริหารที่มีความรอบรู้ในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยถูกต้องอยู่เสมอ ให้ข้อมูลข่าวสารที่น่าเชื่อถือเป็นประโยชน์ถูกต้องมาประยุกต์ใช้ในการบริหาร ผู้บริหารจึงเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงผู้บริหารมีความชัดเจนในการบังคับบัญชา ใช้อำนาจที่ตนมีอยู่ในการชักนำหรือโน้มน้าวครูผู้สอนให้สำเร็จตามเป้าหมายของการจัดการศึกษา จำเป็นที่จะใช้อำนาจในแต่ละด้านให้เหมาะสม ผู้บริหารที่ใช้อำนาจอ้างอิงสูงจะมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ มีมนุษยสัมพันธ์ดีทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความเคารพ ส่วนการใช้อำนาจเชี่ยวชาญเนื่องจากปัจจุบันมีการเพิ่มพูนความรู้ของผู้บริหาร ผู้บริหารมีทักษะความชำนาญในการบริหารงานอย่างครอบคลุมทุกด้านอย่างเป็นระบบ ใช้อำนาจหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ยกย่อง ชมเชย ให้กำลังใจด้วยความเป็นธรรมชาติ จึงส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดการยอมรับ ทำให้ผู้บริหารทุกคนต้องเป็นผู้นำสูงสุดในการปรับโครงสร้างระบบการบริหารต่างๆ ภายในสถานศึกษาให้ทันต่อยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง และการปฏิรูปการศึกษาที่มีอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rachaniyom (2013) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอเมือง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1 ที่พบว่า การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอเมือง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Punchurat (2017) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนคติของครูในเขตอำเภอเมืองบึงกาฬ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ พบว่า การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนคติของครูในเขตอำเภอเมืองบึงกาฬ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

การเปรียบเทียบการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 จำแนกตามกลุ่มโรงเรียน พบว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ครูผู้สอน

ในอำเภอกำแพงแสน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 มีความคิดเห็นต่อการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ได้แก่ อำนาจตามกฎหมาย อำนาจการให้รางวัล อำนาจการบังคับ อำนาจข้อมูลข่าวสาร อำนาจการจัดการเชิงสถานการณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านที่แตกต่างกัน ได้แก่ อำนาจอ้างอิง และอำนาจเชี่ยวชาญ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษาใช้อำนาจในการบริหารงานอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยกกลุ่มโรงเรียน โดยยึดภาระงานที่ครูผู้สอนรับผิดชอบเป็นเกณฑ์ ผู้บริหารมีโครงสร้างการบริหารงาน ภาระหน้าที่ รวมไปถึงงานเป้าหมายการบริหารงาน ภายใต้กฎระเบียบเดียวกัน ปฏิบัติงานสายงาน การบัญชาและปัจจัยอื่นๆ ภายใต้กรอบแนวทางเดียวกันทุกกลุ่มโรงเรียน จึงส่งผลให้การรับรู้การใช้อำนาจผู้บริหารของครูที่มีกลุ่มโรงเรียนต่างกัน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sukniti (2012) ศึกษาวิจัยเรื่องการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 10 ที่พบว่าเมื่อจำแนกตามที่ตั้งของสถานศึกษาและขนาดของสถานศึกษา ผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นต่อการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Burmette (1993) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาลักษณะการใช้อำนาจของครูใหญ่ในโคลโรไลนาเหนือ พบว่า การใช้อำนาจของครูใหญ่เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ อำนาจความเชี่ยวชาญ อำนาจอ้างอิง อำนาจการให้รางวัล อำนาจตามกฎหมาย และอำนาจการบังคับ โดยทั่วไป ครูใหญ่ใช้อำนาจแตกต่างกัน โดยที่ไม่เกี่ยวข้องกับเพศ ระดับของการบังคับ ระดับของโรงเรียน ระดับของประสบการณ์ หรือการรวบรวมกันของสิ่งเหล่านี้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาด้านอำนาจอ้างอิง แตกต่างจากการใช้อำนาจในด้านอื่น ดังนั้น ผู้บริหารควรวางตัวให้เหมาะสมเป็นที่น่ายกย่องนับถือ มีบุคลิกภาพและพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้อื่น กระทำตนเป็นแบบอย่างที่ดี มีความเสียสละต่อส่วนรวม ผู้บริหารควรมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จตามจุดหมายที่กำหนดไว้ และควรให้ความยุติธรรมและความเสมอภาคแก่ครูทุกคน เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดการยอมรับ และเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน เสียสละอุทิศตนโดยไม่หวังผลประโยชน์ ซึ่งจะทำให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงาน

1.2 การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาด้านอำนาจเชี่ยวชาญมีความแตกต่างจากการใช้อำนาจในด้านอื่น ดังนั้น ผู้บริหารควรมีเทคนิค ความรอบรู้และความเชี่ยวชาญด้านต่างๆ ใช้ประสบการณ์ของตนเองให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถตัดสินใจอย่างมีเหตุผลและมีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ให้การบริหารงานเป็นที่ยอมรับ ควรพัฒนาความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยี รวมไปถึงงานถึงการมีหลักจิตวิทยา และควรเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหโดยที่ผู้บริหารเป็นผู้รับฟังแล้ว นำแนวทางต่างๆ นั้นมาพิจารณา เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาในเขตพื้นที่อื่นๆ

2.2 ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารงานภายในสถานศึกษาในเขตพื้นที่อื่นๆ

เอกสารอ้างอิง

- Burmette, N. P. (1993). Descriptive study of the power bases used by North Carolina Principals. *Dissertation Abstracts International*, 53(1), 2173-A.
- Chansom, S. (1983). *Human Resource Management*. Bangkok: Chongjarern Printing. (in Thai)
- Che-Arsae, A. (2015). *Power Execution of Administrators in Yarang Network Center at Yarang District Under Pattani Primary Educational Service Area Office 2*. Independent Study of the Degree of Master of Education Program in Educational Administration. Yala: Yala Rajabhat University. (in Thai)
- Chomnak, N. (2014). *A Study on power usage of Administrators in Kamphaeng Phet province under the secondary educational service Area office 41*. Independent Study of the Degree of Master of Education Program in Educational Administration. Nakhon Sawan: Nakhon Sawan Rajabhat University. (in Thai)
- Chomworathayee, N. (2002). *The ladder of education quality assurance*. Bangkok: Book Point Company Limited. (in Thai)
- Cronbach, L. J. (1978). *Essential of psychological testing*. 3rded. New York: Harper and Row.
- Kongsamai, P. (2012). *The Empowerment of School Administrators of Schools Under Mueang Lamphun Municipality*. Independent Study of the Degree of Master of Education Program in Educational Administration. Chiang Mai: Chiang Mai University. (in Thai)
- Krejcie, R. V., and Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Education and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Mongkolwanit, C. (2012). *Organization management and educational personnel*. Bangkok: V.Print. (in Thai)
- Rachaniyom, N. (2013). *The power using of school administrators in amphoe mueang under the office of Chantaburi primary educational service area 1*. Independent Study of the Degree of Master of Education Program in Educational Administration. Chonburi: Burapha University. (in Thai)
- Sawatburi, O. (2012). *Organizational behavior and communication*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Sergiovanni, T. J., and Starratt, R. J. (1988). *Supervision human perspectives*. New York: McGraw-Hill.
- Siritharungsri, P. (2010). *Education reform for Thai wellbeing: new alternatives for Thai people Offer an alternative education system that is suitable for Thai people*. [Duplicate document]. Bangkok: Author. (in Thai)

- Sukniti, P. (2012). *The Exercise of Power of Educational Administrators as Perceived by Administrators and Teachers under the Jurisdiction of Secondary Educational Service Area Office 10*. Thesis of the Degree of Master of Education Program in Educational Administration. Lopburi: Thepsatri Rajabhat University. (in Thai)
- Panchurat, A. (2017). *Authority of Administrators as opinions by teachers in Beungkan District Under the office of Beungkan Primary Education Service area*. Thesis of the Degree of Master of Education Program in Educational Administration. Bangkok: Burapha University. (in Thai)
- Yukl, Gary A. (2013). *Leadership in Organization*. 7thed. New York: Pearson Prentice-hall.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ชุตินา ปะติกัน^{1,*}, วิไลลักษณ์ รักบำรุง²

^{1,2}สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Received: 23 June 2020

Revised: 10 August 2020

Accepted: 26 August 2020

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยใบหน้าผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ระเบียบวิธีวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัย พบว่า (1) ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ อาชีพ พบว่า ลูกค้าธนาคารออมสินที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน อาชีพ ต่างกัน ยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยใบหน้าผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน แตกต่างกันไประดับ .05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง และ (2) ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยใบหน้าผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน สามารถทำนายได้ 69.8% เมื่อทดสอบตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามครั้งละตัว พบว่า ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมที่ใช้ ทัศนคติในการใช้ การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยใบหน้าผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน มากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ : การยอมรับ นวัตกรรม การทำธุรกรรมทางการเงินด้วยใบหน้า ตู้ ATM ธนาคารออมสิน

*ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: s61463829001@ssru.ac.th

Factors Influencing the Acceptance of the Innovative for the Government Savings Bank's Face-recognition-based ATM Transactions in Bangkok

Chutima Patikanang^{1,*}, Wilailuk Rakbumrung²

^{1,2}College of Innovation Management, Suan Sunandha Rajabhat University

Received: 23 June 2020

Revised: 10 August 2020

Accepted: 26 August 2020

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the demographic characteristics and study the technological factors that influence the acceptance of the innovative for the Government Savings Bank's face-recognition-based ATM transactions in Bangkok. The research was conducted in a quantitative design. The sample of the study were comprised of 400 customers of the Bank's branches in Bangkok. Selected by the multi-stage, Regarding the research instrument, questionnaire was used. The data were collected and analyzed by means of descriptive statistics: frequency, percentage, average, and standard deviation and of inferential statistics: ANOVA and multiple regression analysis. Research Findings are as follows: (1) the demographic characteristics that influence the acceptance of the innovative for the Government Savings Bank's face-recognition-based ATM transactions in Bangkok, the authors have considered gender, age, education, average income, and current profession. The participating customers with different ages, income, and professions have been disclosed to have a different degree to accept the innovative for the Government Savings Bank's face-recognition-based ATM transactions in Bangkok, which is at a level of .05. For the other factors, the difference is not found, and (2) the factors influencing the acceptance of the innovative for the Government Savings Bank's face-recognition-based ATM transactions in Bangkok have been reported 69.8% of prediction accuracy. Having tested each independent and dependent variable singly, it has been revealed that the behavioral intention to use, attitude toward using, perceived ease of use as well as perceived usefulness could have some influence on the acceptance of the innovative for the Government Savings Bank's face-recognition-based ATM transactions in Bangkok, significantly at a statistical level of .05.

Keywords : Acceptance, Innovation, Face- recognition- based transactions, ATM, Government Savings Bank

*Corresponding Author: E-mail: s61463829001@ssru.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการทำธุรกรรมทางการเงินของประเทศไทยได้เข้าสู่ยุคดิจิทัล ซึ่งมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของคนส่วนใหญ่ที่ต้องการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย โดยมีการพัฒนาของเทคโนโลยีด้านการเงิน อาทิ การกู้เงิน การลงทุนหรือการซื้อกองทุน การให้คำแนะนำทางการเงิน และระบบการชำระเงิน (Payment) มีการพัฒนาแอปพลิเคชันเหล่านี้ออกมาเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะแอปพลิเคชันด้านระบบการชำระเงินหรือการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองที่มีผู้ใช้มากที่สุดและให้ความสนใจ โดยมีองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดการใช้งาน คือ ง่ายต่อการใช้งาน ค่าธรรมเนียมที่ถูก การเข้าถึงการให้บริการได้ง่าย คุณภาพด้านการบริการ และเป็นนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เปลี่ยนพฤติกรรม การใช้งานจากที่เคยใช้บริการทางการเงินในรูปแบบเดิมๆ ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบอย่างกว้างขวางต่อระบบเศรษฐกิจ และคุณภาพชีวิตของประชาชนสถาบันการเงินต่างๆ ต้องพัฒนาให้เท่าทันและเท่าเทียมเทคโนโลยีที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ธนาคารออมสินถือเป็นสถาบันการเงินของรัฐที่มีการวางแผนการดำเนินงาน ในการพัฒนาศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล เสริมสร้างความเข้มแข็งทางการเงินพัฒนาคุณภาพและนวัตกรรมทางการเงินอย่างไม่หยุดยั้ง ด้วยเทคโนโลยีในปัจจุบันที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็วทำให้ปฏิสัมพันธ์ในภาพรวมระหว่างผู้บริโภคและธุรกิจเปลี่ยนไปเป็นการเชื่อมโยงผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล และการตัดสินใจของผู้บริโภคก็มีความซับซ้อนมากขึ้น ดังนั้นเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันธุรกิจจึงต้องวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของลูกค้าจึงมีการพัฒนารูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มาอำนวยความสะดวกให้การบริการลูกค้า หรือเป็นการเพิ่มช่องทางเลือกในการรับบริการผ่านช่องทางหลัก 3 อันดับแรกที่ประชาชนระดับฐานรากเลือกทำธุรกรรมทางการเงิน คือ ตู้ ATM สาขาของธนาคาร และเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ซึ่งมีอัตราการใช้ ตู้ ATM ถึง 68.8% (Economic Research Center Government Savings Bank, 2019) การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านตู้ ATM เช่น โอนเงิน ถอนเงิน จ่ายบิล ไม่จำเป็นต้องเดินทางไปทำธุรกรรมทางการเงินที่สาขาหรือเคาน์เตอร์บริการด้วยตนเองแต่สามารถทำธุรกรรมเพียงแค่อใช้บริการทางการเงินบนระบบออนไลน์หรือ Online banking แต่บางครั้งอาจเกิดความผิดพลาดขึ้นกับสมาร์ตโฟนของผู้ใช้ อาทิเช่น ระบบแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนเกิดขัดข้อง แบตเตอรี่หมด ไม่มีสัญญาณ หรือเกิดการสูญหาย แต่จำเป็นจะต้องทำธุรกรรมทางการเงินอย่างเร่งด่วน ดังนั้นธนาคารออมสินจึงมีแนวคิดในการเพิ่มทางเลือกในการใช้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยการใช้ใบหน้า โดยเปิดบัญชีใหม่ผ่าน SUMO ยืนยันตัวตน e-KYC พร้อมบันทึกข้อมูลจัดเก็บข้อมูลทางใบหน้า ผูกบัญชีกับเบอร์โทรศัพท์ สร้าง pin 6 หลักและเริ่มต้นการใช้ใบหน้าในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน ลูกค้าที่ทำการลงทะเบียนกับธนาคารไว้แล้วก็สามารถใช้แค่เพียงใบหน้าในการทำธุรกรรมผ่านตู้ ATM ทำให้มีความสะดวก รวดเร็วและไม่จำเป็นต้องเดินทางไปทำธุรกรรมทางการเงินที่สาขาของธนาคารเพื่อลดการรอคอยและลดค่าใช้จ่ายอีกด้วย

จากความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลจากผลการวิจัยไปพัฒนา ปรับปรุงและใช้ในการทำกลยุทธ์ทางการตลาดที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อให้เกิดประโยชน์กับธนาคารในการปรับปรุงพัฒนาต่อยอด นวัตกรรมดังกล่าวให้นำออกมาใช้จริง และเพิ่มทางเลือกในการทำธุรกรรมทางการเงินกับลูกค้าอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ลูกค้ายกธนาคารออมสินที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน ยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ทศนคติในการใช้งาน และความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

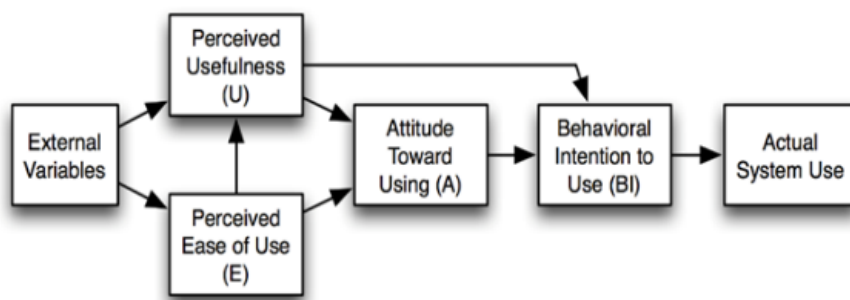
ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ทศนคติในการใช้งาน และความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ ที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากร คือ ลูกค้ายกธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร จำนวน 3,220,192 คน (Human Resources Department Government Savings Bank, 2019)
3. ขอบเขตด้านเวลา เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2562 ถึงเดือนเมษายน 2563
4. ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาข้อมูลในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ต้องคำนึงถึงปัจจัยหรือทฤษฎีต่างๆ ในการยอมรับเทคโนโลยีนั้นเพื่อใช้อธิบายถึงเหตุผลและวิธีในการยอมรับการใช้งานของแต่ละบุคคลหรือแต่ละองค์กร จากการศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มีหลายทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลาย ผู้วิจัยมุ่งเน้นนำเสนอทฤษฎี แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model:TAM) (Davis, 1989) โดยทฤษฎีดังกล่าวนี้มีปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถอธิบายความหมายของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แบบจำลองการยอมรับของผู้ใช้งานเทคโนโลยี

ที่มา: Davis (1989)

จากภาพที่ 1 Davis (1989) ได้อธิบายถึงทฤษฎีนี้มีปัจจัยหลัก ได้แก่ (1) ตัวแปรภายนอก หมายถึง ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ และการรับรู้ว่าเป็นความง่ายต่อการใช้งาน เช่น ข้อมูลประชากรศาสตร์ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เป็นต้น (2) การรับรู้ถึงประโยชน์ หมายถึง การรับรู้ในแต่ละบุคคลว่าเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต เช่น ลดความเสี่ยง ลดค่าใช้จ่าย มีความสะดวก รวดเร็วขึ้น มีความปลอดภัย และมีความทันสมัย (3) การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน หมายถึง ปัจจัยที่กำหนดในแง่ปริมาณหรือความสำเร็จที่ได้รับว่าตรงกับ ความต้องการหรือที่คาดหวังไว้หรือไม่ ต้องมีความง่ายในการเรียนรู้ที่จะใช้งาน ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน ลดเวลาในการทำงาน หาข้อมูลได้ง่าย และไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการใช้งาน (4) ทศคติที่มีต่อการใช้งาน หมายถึง ความคิด ความเข้าใจ ความคิดเห็น ความรู้สึกว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ชอบหรือไม่ชอบ สนใจหรือไม่สนใจ เป็นภาวะทางจิตใจของการเตรียมพร้อมที่จะเรียนรู้และถูกปรับตัวต่อการใช้เทคโนโลยี (5) ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ หมายถึง การแสดงออก การปฏิบัติหรือการทํากิจกรรมเพื่อจัดสรรเวลาสำหรับการจัดการกับภาระหน้าที่ต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติในแต่ละวัน มีความพร้อม ความตั้งใจ ที่ผู้ใช้พยายามใช้งานเทคโนโลยี และ (6) การยอมรับหรือการใช้ระบบจริง เป็นการยอมรับและการตัดสินใจที่จะนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมนั้นไปใช้จริงอย่างเต็มที่และสม่ำเสมอ

จากนิยามข้างต้นปัจจัยภายนอก คือข้อมูลประชากรศาสตร์ มีอิทธิพลต่อ 2 ปัจจัยหลักที่สำคัญคือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ซึ่งเมื่อผู้ใช้งานรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ก็จะทำให้รับรู้ถึงประโยชน์ และทั้ง 2 ตัวจะส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ซึ่งทั้งการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งในท้ายที่สุดความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี จะส่งอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมนั้นจริง

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรม

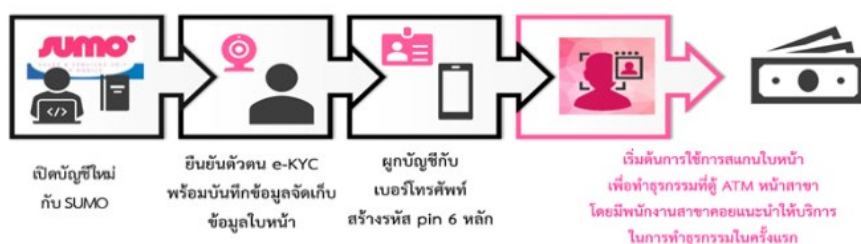
นวัตกรรม หมายถึง ความคิด การปฏิบัติ หรือ สิ่งของที่เป็นสิ่งใหม่สำหรับบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ ที่นำไปใช้ (Rogers, 1995) นวัตกรรมสามารถเป็นได้ทั้งผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ หรือเทคโนโลยี ใหม่ ซึ่งอาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงในลักษณะเฉียบพลัน หรือค่อยเป็นค่อยไป (Herkema, 2003) นอกจากนี้นวัตกรรมยังเป็นการกระบวนกรใหม่ หรือที่ได้ทำการปรับปรุงแล้วมาใช้ในเชิงพาณิชย์เป็นครั้งแรก (Freeman and Soete, 1997)

นวัตกรรม ในแง่มุมของนวัตกรรมองค์การ หมายถึง สิ่งใหม่ที่ถูกพัฒนาขึ้น มาใช้ในองค์กร และเป็นที่ยอมรับของคนในองค์กร (Damanpour, 1987)

จากความหมายข้างต้น นวัตกรรม หมายถึง กระบวนการ นโยบาย ผลิตภัณฑ์ หรือระบบที่เป็นสิ่งใหม่ ถูกคิดค้นขึ้นมาใหม่ หรือการปรับปรุง พัฒนาต่อยอดจากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และนวัตกรรมต้องสามารถทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มขึ้นได้ซึ่งอาจจะวัดได้จากตัวเงินที่เพิ่มขึ้น

3. การทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน

ในยุคที่นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่เป็นเครื่องมือสำคัญของการสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ประเทศไทยมีการนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้เพื่ออำนวยความสะดวก ให้กับการทำธุรกรรมทางการเงินในลักษณะของการจ่าย โอน ชำระค่าสินค้าและบริการ จึงเป็นที่มาของนวัตกรรมทางการเงิน หรือ FinTech ในประเทศไทย ที่เป็นการสร้างสรรค์ ระบบการเงินรูปแบบใหม่ด้วยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ให้เป็นบริการทางการเงินและสร้างผู้ประกอบการธุรกิจรายใหม่ (Startup) ที่มีการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการดำเนินธุรกิจ (Charungsriapisit, 2018) การทำธุรกรรมทางการเงินด้วยเทคโนโลยีการจดจำใบหน้าซึ่งเป็นนวัตกรรมในการทำธุรกรรมทางการเงินในยุคดิจิทัลไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และช่วยยกระดับความสามารถในการแข่งขันในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ธนาคารออมสินเป็นอีกหนึ่งธนาคารที่มีแนวคิดในการนำเทคโนโลยีการจดจำใบหน้ามาประยุกต์ใช้กับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านตู้ ATM เนื่องจากมีประโยชน์ในหลายด้าน เช่น ส่งผลทำให้ธนาคารออมสินสามารถตรวจสอบข้อมูลลูกค้า ซึ่งถือเป็นการยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการที่มีความแม่นยำ ปลอดภัยสูง และลดความเสี่ยงจากการปลอมแปลงข้อมูล เพื่อปกป้องความปลอดภัยของบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มทางเลือกในการทำธุรกรรมทางการเงินอีกรูปแบบหนึ่ง ที่มีประสิทธิภาพแม่นยำ มีความสะดวก รวดเร็ว และลดความเสี่ยงจากการปลอมแปลงข้อมูล ทำให้การยืนยันข้อมูลของลูกค้ามีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ประโยชน์ของการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้าถือเป็นการสร้างทางเลือกใหม่ในการทำธุรกรรมทางการเงินแบบเดิม และเป็นการยืนยันตัวตนที่มีข้อมูลที่แน่นอนสามารถตรวจสอบได้ อีกทั้งยังเป็นนวัตกรรมใหม่ที่เพิ่มความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินอีกด้วย ก่อนที่ลูกค้าจะสามารถใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้าผ่านตู้ ATM ของธนาคารออมสินได้นั้น ลูกค้าจะต้องได้รับการเปิดบัญชีผ่านเครื่อง SUMO ที่สาขาของธนาคารออมสิน ตั้งรหัสผ่าน และหมายเลขโทรศัพท์เพื่อเป็นการยืนยันข้อมูล แสแกนใบหน้าผ่านเครื่อง SUMO และทำการเปิดใช้งานการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยใบหน้า เมื่อลูกค้าลงทะเบียนเรียบร้อยแล้วจะสามารถใช้งานการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ของธนาคารออมสินได้ทุกตู้ โดยมีหลักการทำงาน ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน

ที่มา : Business and Electronics Operations Department Government Savings Bank (2019)

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

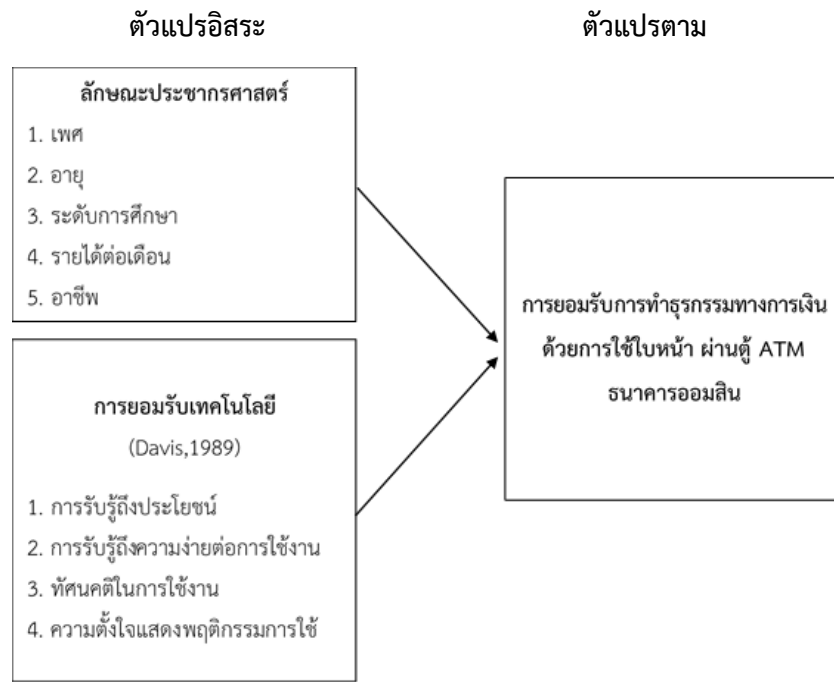
Saengchot (2018) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษา เทคโนโลยี MyMo Mobile Banking บริษัท ธนาคารอมสิน ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษา เทคโนโลยี MyMo Mobile Banking บริษัท ธนาคารอมสิน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) มาตรฐานของการรักษาความลับ (Standard of confidentiality) (2) ข้อมูลถูกต้องและเข้าใจง่าย (Accuracy and Understandability) (3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) (4) ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) และ (5) ความสามารถของแอปพลิเคชัน (Ability of Application)

Thanapa Himarat (2016) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริษัท ธนาคารพาณิชย์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริษัทธนาคาร พาณิชย์ ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ (1) 4C's : มุมมองด้านความสะดวกในการใช้บริการ (Convenience), มุมมองด้านการสื่อสาร (Communication) และมุมมองด้านความต้องการของลูกค้า (Customer Need) (2) คุณภาพระบบ (System Quality) และ (3) คุณภาพข้อมูล (Information Quality)

Panyawai and Suphawan (2016) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและประเทศ แหล่งกำเนิดสินค้าที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้บริการ Pre-order เครื่องสำอางผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 15,001-30,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ และปัจจัยประเทศแหล่งกำเนิดสินค้า ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้บริการ Pre-order เครื่องสำอางผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารอมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย
ที่มา: ผู้วิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ลูกค้านาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร จำนวน 3,220,192 คน (Human Resources Department Government Savings Bank, 2019)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้านาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้สูตรของ (Krejcie and Morgan, 1970) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ในการวัดระดับความคิดเห็น โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ (1) ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ (2) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทศนคติในการใช้ ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ (3) การยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้าผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน และ (4) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนน เกณฑ์ในการให้คะแนนในส่วนนี้จะเข้าไปในลักษณะการกำหนดระดับมาตราส่วนให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลขตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังนั้นจึงได้กำหนดค่าของคะแนนในแบบสอบถามที่มีระดับการยอมรับ 5 ระดับ (Thanin Sincharu, 2006) มีค่าตั้งแต่ระดับ 1 (ยอมรับอยู่ในระดับน้อยที่สุด) ถึง ระดับ 5 (ยอมรับอยู่ในระดับมากที่สุด)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลกับลูกค้าของธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร 2 วิธี คือ (1) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถาม (2) ใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ
ระเบียบวิจัย

ขั้นตอนการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สังเคราะห์ข้อความจากทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาเขียนเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการที่ชัดเจนเป็นกลาง และสามารถวัดได้
2. สร้างเป็นแบบสอบถามตามองค์ประกอบ และพฤติกรรมบ่งชี้ที่นิยามเชิงปฏิบัติการไว้วิพากษ์ข้อคำถามในแบบสอบถามกับร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาและปรับแก้ตามข้อเสนอแนะ ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพิณิจ (Face Validity) โดยตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างองค์ประกอบ และ พฤติกรรมบ่งชี้ จำนวน 3 ท่าน ค่า IOC โดยเลือกข้อที่มีค่า จะต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 คัดเลือกข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน และนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับจริง
3. ทดลองใช้ (Try Out) ครั้งที่ 1 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบ และปรับปรุงแล้ว นำไปทดสอบกับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามในแต่ละด้าน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient- α) ด้วยวิธีการของ Cronbach แอลฟา (α) มีค่า 0.70 ซึ่งถือว่ามากกว่าเกณฑ์ของระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้
4. เก็บข้อมูลครั้งที่ 2 จำนวน 400 คน วิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ลูกค้าธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59 มีช่วงอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.3 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.7 มีรายได้ต่อเดือน 15,000-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.7 อาชีพส่วนใหญ่ คือธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 27.8
2. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่ามากที่สุดคือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมาคือ ด้านความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) ด้านทัศนคติในการใช้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) ตามลำดับ และด้านที่น้อยที่สุด ด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$)

3. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ลูกค้านาคารออมสินที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน ยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

3.1 การยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้าผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .938 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายถึง ลูกค้านาคารออมสินในกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกันยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

3.2 การยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้าผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ พบว่าค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายถึง ลูกค้านาคารออมสินในกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์

3.2.1 อายุ 20-29 ปี กับ อายุ 40-49 ปี ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ลูกค้านาคารออมสินที่มีอายุ 20-29 ปี มีการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน แตกต่างเป็นรายคู่กับลูกค้านาคารออมสินที่มีอายุ 40-49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ลูกค้านาคารออมสินที่มีอายุ 20-29 ปี มีการยอมรับมากกว่าลูกค้านาคารออมสินที่มีอายุ 40-49 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 5.71

3.2.2 อายุ 20-29 ปี กับ อายุ 50-59 ปี ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ลูกค้านาคารออมสินที่มีอายุ 20-29 ปี มีการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน แตกต่างเป็นรายคู่กับลูกค้านาคารออมสินที่มีอายุ 50-59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยลูกค้านาคารออมสินที่มีอายุ 20-29 ปี มีการยอมรับมากกว่าลูกค้านาคารออมสินที่มีอายุ 50-59 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 5.36

3.2.3 อายุ 20-29 ปี กับ อายุ 60 ปีขึ้นไป ค่า Sig. เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ลูกค้านาคารออมสินที่มีอายุ 20-29 ปี มีการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน แตกต่างเป็นรายคู่กับลูกค้านาคารออมสินที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยลูกค้านาคารออมสินที่มีอายุ 20-29 ปี มีการยอมรับมากกว่าลูกค้านาคารออมสินที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

3.2.4 อายุ 30-39 ปี กับ อายุ 40-49 ปี ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ลูกค้านาคารออมสินที่มีอายุ 30-39 ปี มีการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน แตกต่างเป็นรายคู่กับลูกค้านาคารออมสินที่มีอายุ 40-49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยลูกค้านาคารออมสินที่มีอายุ 30-39 ปี มีการยอมรับมากกว่า ลูกค้านาคารออมสินที่มีอายุ 40-49 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

3.2.5 อายุ 30-39 ปี กับ อายุ 50-59 ปี ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ลูกค้านาคารออมสินที่มีอายุ 30-39 ปี มีการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน แตกต่างเป็นรายคู่กับลูกค้านาคารออมสินที่มีอายุ 50-59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยลูกค้านาคารออมสินที่มีอายุ 30-39 ปี มีการยอมรับมากกว่าลูกค้านาคารออมสินที่มีอายุ 50-59 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

3.3 การยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า Sig = .391 ซึ่งมากกว่า .05 หมายถึงลูกค้านาคารออมสินที่มีระดับการศึกษา

โดยลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 มีการยอมรับมากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001-55,000 โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 2.91

3.5 การยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสินจำแนกตามอาชีพ ค่า Sig เท่ากับ .049 หมายถึง ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์

3.5.1 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา กับ อาชีพข้าราชการ ค่า Sig. เท่ากับ .029 หมายความว่า ลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน แตกต่างเป็นรายคู่กับลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีการยอมรับมากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 4.85

3.5.2 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา กับ อาชีพอื่นๆ ค่า Sig. เท่ากับ .010 หมายความว่า ลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน แตกต่างเป็นรายคู่กับลูกค้าที่มีอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีการยอมรับมากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพอื่นๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 6.00

3.5.3 อาชีพธุรกิจส่วนตัว กับ อาชีพข้าราชการ ค่า Sig. เท่ากับ .038 หมายความว่า ลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน แตกต่างเป็นรายคู่กับลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีการยอมรับมากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 2.74

3.5.4 อาชีพธุรกิจส่วนตัว กับ อาชีพอื่นๆ ค่า Sig. เท่ากับ .010 หมายความว่า ลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน แตกต่างเป็นรายคู่กับลูกค้าที่มีอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีการยอมรับมากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพอื่นๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

3.5.5 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับ อาชีพอื่นๆ ค่า Sig. เท่ากับ .037 หมายความว่า ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน แตกต่างเป็นรายคู่กับลูกค้า ที่มีอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีการยอมรับมากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพอื่นๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

3.5.6 อาชีพรับจ้าง กับ อาชีพอื่นๆ ค่า Sig. เท่ากับ .031 หมายความว่า ลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้าง มีการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน แตกต่างเป็นรายคู่กับลูกค้าที่มีอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้าง มีการยอมรับมากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพอื่นๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ทักษะในการใช้งาน และความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติความถดถอยเชิงพหุ โดยใช้วิธี Enter มีผลดังนี้

อิทธิพลหรือการส่งผลกระทบระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระทุกตัว พบว่า ค่า Adjusted R²= .698 หมายถึง ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ปัจจัยคือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ทศนคติในการใช้งาน และความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ ส่งผลต่อยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายได้ 69.8%

ผลการวิเคราะห์ค่า ANOVA พบว่า ค่า F = 231.943 Sig = .000 มีค่าน้อยกว่า.05 หมายถึง มีอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน ในเขต กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามครั้งละ 1 ตัว ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 Coefficients

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized		t	Sig.
	Coefficients		Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
ค่าคงที่ (Constant)	.114	.141			.805	.421
X1-การรับรู้ถึงประโยชน์	.123	.048	.107		2.536	.012
X2-การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน	.206	.054	.200		3.811	.000
X3-ทัศนคติในการใช้งาน	.266	.062	.260		4.282	.000
X4-ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้	.381	.053	.352		7.179	.000

จากตารางที่ 1 เป็นการทดสอบตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามครั้งละตัว พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ ค่า Sig. =.012 การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ค่า Sig. =.000 ทศนคติในการใช้งาน ค่า Sig. =.000 และความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ ค่า Sig. =.000 พิจารณาว่า Sig. ทุกตัวมีค่าน้อยกว่า .05 หมายถึง ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ทศนคติในการใช้งาน และความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน ในเขต กรุงเทพมหานคร ในระดับนัยสำคัญที่ .05 สามารถนำมาเขียนเป็นสมการความถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y} = .114 + .123 (X1) + .206 (X2) + .266 (X3) + .381 (X4)$$

จากสมการความถดถอย ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้าผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ มีค่าเป็นบวก หมายถึง เมื่อลูกค้ารับรู้ถึงประโยชน์มากขึ้นจะส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้าผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสินมากขึ้นโดยเฉลี่ย .123 หน่วย

การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเป็นบวก หมายถึง เมื่อลูกค้าเกิดการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสินมากขึ้นโดยเฉลี่ย .206 หน่วย

ทัศนคติในการใช้งาน มีค่าเป็นบวก หมายถึง ทัศนคติในการใช้งาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสินมากขึ้นโดยเฉลี่ย .266 หน่วย

ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ มีค่าเป็นบวก หมายถึง เมื่อลูกค้ามีความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยใบหน้าผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสินมากขึ้นโดยเฉลี่ย .381 หน่วย

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อยอมรับที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) รายได้ต่อเดือน และ (5) อาชีพ พบว่า ลูกค้าธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน อาชีพต่างกัน ยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน แตกต่างกันที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง ทั้งนี้เนื่องจากอายุเป็นลักษณะที่กำหนดว่าลูกค้าแต่ละคนมีประสบการณ์ชีวิตมากน้อยเพียงใด ความแตกต่างของช่วงอายุก็จะทำให้ลูกค้ามีความแตกต่างกัน ซึ่งช่วงอายุมีผลต่อความคิดหรือพฤติกรรมในด้านต่างๆ ของแต่ละบุคคล ในด้านรายได้ต่อเดือน ระดับรายได้เป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมหรือรูปแบบในการดำเนินชีวิต เช่น คนที่มีรายได้น้อยจะเลือกใช้หรือยอมรับเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีราคาถูกกว่าคนที่มียาได้เยอะ และด้านอาชีพเป็นอีกปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยี เนื่องด้วยแต่ละอาชีพมีบทบาทและหน้าที่ที่แตกต่างกัน ดังนั้นก็จะส่งผลต่อการพิจารณาเลือกหรือตัดสินใจของแต่ละบุคคลด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ State Sithiam Thongbai (2016) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุประมาณ 25-34 ปี โสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป 2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติที่มีต่อการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับดี เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสะดวกในการใช้งาน ด้านความปลอดภัย ด้านความถูกต้อง ด้านภาพลักษณ์ และด้านขั้นตอนการใช้งานตามลำดับ 3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านอายุและรายได้ต่อเดือนและทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยใบหน้าผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ทัศนคติในการใช้งาน และความตั้งใจแสดงพฤติกรรมที่การใช้ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05 ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือความตั้งใจแสดงพฤติกรรมที่การใช้ รองลงมาคือทัศนคติในการใช้ การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ ซึ่งทุกปัจจัยส่งผลในทิศทางบวก หมายถึง เมื่อปัจจัยที่เป็นตัวแปรอิสระเพิ่มขึ้น จะส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสินมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากการศึกษาข้อมูลพบว่า ลูกค้าออมสินส่วนใหญ่มักจะขอหาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมต่างๆ มักจะทำธุรกรรมทาง

การเงินของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งธนาคารออนไลน์มีเทคโนโลยีด้านการทำธุรกรรมที่ทันสมัย และการบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า เมื่อมีแนวคิดในการพัฒนานวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM ที่มีการพัฒนารูปแบบการใช้งานง่าย มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เมื่อลูกค้าได้ทดลองใช้จะได้เกิดความชอบ และเห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับ ผู้ใช้จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน เกิดพฤติกรรมที่อยากจะใช้งาน และเกิดการยอมรับและยอมใช้งานเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดของ Saengchot (2018) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษา เทคโนโลยี MyMo Mobile Banking บริษัท ธนาคารออมสิน ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษา เทคโนโลยี MyMo Mobile Banking บริษัท ธนาคารออมสิน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) มาตรฐานของการรักษาความลับ (Standard of confidentiality) (2) ข้อมูลถูกต้องและเข้าใจง่าย (Accuracy and Understandability) (3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) (4) ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) (5) ความสามารถของแอปพลิเคชัน (Ability of Application) และสอดคล้องกับ Natthan Phithiwat Chotikul (2017) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี โทรศัพท์มือถือ การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยใช้ แบบสอบถามปลายปิด ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ที่มีการใช้งาน โทรศัพท์สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต และมีความสนใจที่จะซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน จำนวน 260 คน ผลการศึกษาพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ทรัพยากรทางการเงิน การตลาดผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ ด้านโฆษณาออนไลน์ และพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ ด้านประสิทธิภาพของสารสนเทศส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1.1 ควรทำการทดลองใช้จริงและติดตามผลเพื่อให้ทราบปัญหาที่จะเกิดขึ้นกับการให้บริการ เพื่อให้ธนาคารออมสินได้นำข้อมูลไปพัฒนาแก้ไขอย่างเหมาะสม และตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง
- 1.2 ควรมีคำแนะนำวิธีใช้ผ่านหลายๆ ช่องทาง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เรียนรู้ก่อนใช้บริการจริง
- 1.3 การใช้งานจริงต้องมีการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานตามหลักสากล มุ่งเน้น ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว และข้อมูลธุรกรรมของลูกค้าเพื่อไม่ให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูล ควรต้องการยกระดับด้านความปลอดภัย และเพิ่มความสามารถในการรับมือกับ ภัยคุกคามในรูปแบบต่างๆ อยู่เสมอ
- 1.4 ควรมีการอบรมพนักงานสาขาในการอธิบายข้อมูลและวิธีการใช้งานที่ชัดเจน และเข้าใจง่ายเพื่อแสดงให้ลูกค้ารับรู้ถึงความถูกต้อง และความพร้อมของธนาคารในการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจเชิงปริมาณโดยอิงแบบจำลองการยอมรับของผู้ใช้งานเทคโนโลยีของ (Davis, 1989) ผลการวิจัยที่ได้จึงขึ้นอยู่กับปริมาณของปัจจัยในการรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ทัศนคติในการใช้งาน และความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ ดังนั้นในอนาคตควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่นอกเหนือจากปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี เพื่อให้ได้แง่มุมในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น และเพิ่มกลุ่มประชากรให้มีความครอบคลุมสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายของธนาคาร เช่น กลุ่มผู้ที่ยังไม่เคยเป็นลูกค้าของธนาคารมาก่อน หรือกลุ่มลูกค้าในสาขาต่างจังหวัด

เป็นต้น เพื่อให้การยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยใบหน้า ผ่านตู้ ATM สามารถเข้าถึงประชากรได้ทุกภาคส่วน หรือสามารถพัฒนาต่อยอดเป็นงานสำรวจเชิงคุณภาพด้วยการเพิ่มข้อคำถามให้เป็นการขอความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เพื่อผลงานวิจัยที่เจาะลึกตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Business and Electronics Operations Department Government Savings Bank. (2019). *Procedures for making facial financial transactions through Government Savings Bank ATMs*. [Online]. Retrieved 20 May 2020, from: <https://www.gsb.or.th>.
- Damanpour, F. (1987). The Adoption of Technological, Administrative, and Ancillary Innovations: Impact of Organizational Factors. *Journal of Management*, 13(4), 675-688.
- Davis. (1989). *Technology Acceptance Model: TAM*. [Online]. Retrieved May 20, 2020, from: <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/download/27325/23292/>
- Freeman, C. and Soete, L. (1997). *The Economics of Industrial Innovation*. 3rd ed. London: Continuum.
- Government Savings Bank. (2019). *Customer infor*. [Online]. Retrieved May 20, 2020, from : <https://www.gsb.or.th> (in Thai)
- Government Saving Bank. (2019). *Economic Research Center*. [Online]. Retrieved May 20, 2020, from: <https://www.gsb.or.th> (in Thai)
- Herkema. (2003). Innovation: Meaning, Types and Importance of Entrepreneurship. *Business Administration Journal*, 33 (128), 49-65.
- Kornsa, S., Peerapa, T., and Sripaisak, R. (2017). Technology adoption influencing intentions of baby boomers' online shopping intentions in Bangkok. *Panyapiwat Journal*, 9(3), 3-15.
- Panyawai, P. and Suphawan, L. (2016). The Technology Acceptance and Country of Origin Affecting the Attitude on Pre-order Cosmetic via Online Business of Customer in Bangkok. *Journal of Innovation and Management, Suan Sunandha Rajabhat University*, 1(1), 31-39.
- Pithiwatthotikul, N. (2017). *Mobile Technology Acceptance, Social Media Marketing, and Online Consumer Behavior Affecting Online Products' Purchase Intention through Application of Customers in Bangkok*. Thesis of the Degree of Master of Business Administration. Bangkok: Graduate School, Bangkok University. (in Thai)
- Rattisit, T. (2016). *Factors Towards Behavior in Mobile Financial Services of Krungsri Bank's Customer in Bangkok*. Thesis of the Degree of Master of Business Administration. Bangkok: Stamford International University. (in Thai)
- Rogers, E.M. (1995). Innovation : Meaning, Type and Importance to Entrepreneurship. *Business Administration Journal*, 33 (128), 49-65.

- Saengchot, T. (2018). *Fintech Adoption of Mymo Mobile Banking in Government Saving Bank*. Bangkok: Technology Management College of Innovation, Thammasat University. (in Thai)
- Tanapa, H. (2016). *Fintech Adoption in Banking Industry*. Bangkok: Technology Management College of Innovation, Thammasat University. (in Thai)
- Wasiraporn, W. (2018). *Fin Tech: Financial Innovation in the Digital Age*. [Online]. Office of the Commissioner 1 Secretariat of the House of Representatives. Retrieved 20 May, 2020, from: <https://edoc.parliament.go.th>

ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทย ในจังหวัดระนอง

ชัยสิทธิ์ ทองเกื้อ^{1,*}, ทวีป พรหมอยู่²

^{1,2}สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Received: 26 June 2020

Revised: 1 September 2020

Accepted: 9 September 2020

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จ และปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการค้าชายแดนที่ลงทะเบียนกับด่านศุลกากรจังหวัดระนอง จำนวน 305 คน ด้วยแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่น สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เป็นการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 41-50 ปี ดำเนินธุรกิจนำเข้าและส่งออก โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจ และระดับความสำเร็จของผู้ประกอบการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนองอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจ ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ : นวัตกรรมทางธุรกิจ ความสำเร็จของธุรกิจ การค้าชายแดนไทย

*ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: s60463829026@ssru.ac.th

Innovation Factors Impacting Thai Border Trading Business in Ranong

Chaising Thongkua^{1,*}, Tawee Promyoo²

^{1,2}College of Innovation and Management Suan Sunandha Rajabhat University

Received: 26 June 2020

Revised: 1 September 2020

Accepted: 9 September 2020

ABSTRACT

This research aims to study the level of success and business innovation factors that affect the success of Thai border trades in Ranong. Collecting information from 305 border traders registered with Ranong Customs using confident and validated content questionnaires. Inference statistics used in hypothesis testing are multiple regression analysis. The results showed that majority of the samples were male, aged 41-50 years old, in the import and export business, with opinions on business innovation factors and the success level of Thai border traders in Ranong province at a very high level. From the test results found that the 5 elements of business innovation which are Leadership Planning Information Technology Personnel and process affect the success of Thai border trades in Ranong at a statistically significant level of 0.05

Keywords : Business innovation, Business success, Thai border trade

*Corresponding Author: E-mail: s60463829026@ssru.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันนี้โลกต่างไปจากเดิมเป็นอย่างมาก สามารถสัมผัสได้ถึงพลังของความเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้โลกก้าวเข้าสู่โลกยุคใหม่ ที่เทคโนโลยีสมัยใหม่ เร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบก้าวกระโดด โครงสร้างทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม หรือแม้แต่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม จะซับซ้อนมากยิ่งขึ้น หลายเรื่องจะเชื่อมต่อกัน มีผลกระทบกลับป้อนมาจนเกือบจะเป็นส่วนเดียวกัน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้จะตั้งอยู่บนพลังของเทคโนโลยีที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงกว่าเดิมหลายเท่าตัว โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้ามามีบทบาทในความเป็นอยู่ของมวลมนุษยชาติ ทำให้สภาพแวดล้อมที่ต้องเผชิญในอนาคตจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีความผันผวนสูง และเป็นไปในทิศทางที่คลุมเครือคาดเดาได้ยาก แนวคิดแบบเดิมๆ จึงไม่สามารถนำมาใช้กับการดำเนินธุรกิจในโลกยุคปัจจุบันนี้ได้ ดังนั้นหัวใจสำคัญที่สุดของผู้ประกอบการยุคใหม่จึงอยู่ที่ความยืดหยุ่นและการปรับตัวที่รวดเร็ว เพื่อรับมือให้ได้อย่างทัน่วงทีกับปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหาร หรือผู้ประกอบการ จะต้องมีความเข้าใจ และตระหนักถึงความเสียหายอย่างใหญ่หลวง หากต้องเผชิญกับสถานการณ์วิกฤติเหล่านี้ เพื่อที่จะหามาตรการการดำเนินงาน หรือวางแผนป้องกันให้ทันกับสถานการณ์วิกฤติล่วงหน้า (Kortana, 2019)

ธุรกิจการค้าในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา ซึ่งในโลกธุรกิจปัจจุบันเป็นยุคของโลกไร้พรมแดนการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินธุรกิจขององค์กรทำให้ธุรกิจร้านค้าแบบดั้งเดิมถูกแทนที่ด้วยการค้าแบบโมเดิร์นเทรดของบริษัทขนาดใหญ่ รูปแบบการค้าที่ล้ำสมัยต่างถูกลักษณะการแข่งขันแบบทุนนิยมเข้าแย่งชิงพื้นที่โดยการใช้ทรัพยากรที่มีมากกว่า มีเทคโนโลยีที่ดีกว่า เพื่อเป็นผู้ครอบครองตลาดแต่เพียงผู้เดียวโดยการกำจัดคู่แข่งรายอื่นๆ ออกไป การเปลี่ยนแปลงจึงเกิดขึ้นตลอดเวลา และมีอิทธิพลด้านเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องอย่างมาก รวมทั้งทำให้เกิดการทำลายล้างทางธุรกิจเกิดขึ้น ดังนั้นผู้ประกอบการจะต้องตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลง วิกฤติ และแนวทางที่จะรับมือ เพื่อความอยู่รอดขององค์กรควรปรับมุมมองใหม่ 4 ด้าน ได้แก่ ความเร็ว มุมมองคนรุ่นใหม่ Startup และ Technology การรับรู้ที่รวดเร็ว (Thaleingri, 2018)

การสร้างธุรกิจแห่งนวัตกรรม นับว่ามีความสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบัน ถ้าหากองค์กรไม่สามารถเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตัวเองด้วยสิ่งใหม่ๆ แล้ว ย่อมเป็นการยากที่จะทำให้องค์กรนั้นๆ ประสบความสำเร็จในระยะยาวโดยเฉพาะอย่างยิ่งจากความสำเร็จขององค์กรที่เป็นผู้นำตลาดในยุคปัจจุบันนี้นั้นมักเกิดจากการนำเสนอรูปแบบนวัตกรรมไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง เช่น นวัตกรรมทางด้านสินค้า นวัตกรรมด้านกระบวนการทำงาน นวัตกรรมด้านการให้บริการ นวัตกรรมด้านการจัดการ หรือด้านการตลาด ธุรกิจแห่งนวัตกรรมเป็นแนวคิดนวัตกรรม การบริหารจัดการองค์กรแนวใหม่ ในการปรับเปลี่ยนคุณลักษณะองค์กร หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่เคยปรับเปลี่ยนมาก่อน เพื่อสนองต่อความต้องการของตลาดในยุคที่โลกมีพลวัต ที่มีทั้งความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อนในการเพิ่มคุณค่า พัฒนาสินค้าและบริการให้มีคุณภาพสูงขึ้น ในการสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อความอยู่รอดขององค์กร และความสามารถเชิงการแข่งขันขององค์กรในตลาดการค้าโลกเสรีธุรกิจในประเทศไทยจะสามารถพัฒนาตัวเองไปสู่ธุรกิจแห่งนวัตกรรมได้จะต้องเริ่มจากการที่ผู้บริหารธุรกิจมีความมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมธุรกิจให้เป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรม โดยธุรกิจที่มีนวัตกรรมสูง มีองค์ประกอบดังนี้ ภาวะผู้นำ (Leadership) การวางแผน (Planned) สารสนเทศ (Information)ด้านบุคลากร (People) และด้านกระบวนการ (Processes) (Kulrattanavijita, 2017; Thieanphut, 2007)

ธุรกิจการค้าชายแดนด้านจังหวัดระนอง ส่วนใหญ่ยังคงทำการค้าในรูปแบบเดิมๆ และไม่ค่อยให้ความสำคัญเกี่ยวกับนวัตกรรมมากนัก ทำให้หลายองค์กรไม่ได้มุ่งเน้นที่จะเป็นองค์กรนวัตกรรมทางธุรกิจ จึงทำให้ถูกแย่งพื้นที่ด้วยการค้าแบบโมเดิร์นเทรดของบริษัทขนาดใหญ่ แม้ว่ามูลค่าการค้าชายแดนจะเติบโตขยายตัวอย่างต่อเนื่อง แต่หากพิจารณาด้านโครงสร้างการส่งออกพบว่า สินค้าส่งออกหลักเป็นสินค้าอุตสาหกรรม อาทิ น้ำมัน ปูนซีเมนต์ ยานยนต์ และชิ้นส่วน เครื่องจักรกลการเกษตร สินค้าเหล่านี้ส่วนใหญ่ผลิตจากบริษัทขนาดใหญ่ที่อาศัยเงินทุนมาก ซึ่งธุรกิจการค้าชายแดนควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาสร้างนวัตกรรมทางธุรกิจเพื่อสร้างโอกาสในการแข่งขันของการค้าชายแดนกับประเทศเพื่อนบ้าน (Ranong Customs House, 2019)

จากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในยุคปัจจุบันที่รวดเร็ว ตลอดเวลา และมีอิทธิพลสูงมาก ทำให้มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้อาจก่อให้เกิดสภาวะการทำลายล้าง (Disruption) ขึ้น และมีผลกระทบต่อองค์กรหรือธุรกิจการค้าชายแดนอย่างมีนัยสำคัญ โดยอาจถึงกับต้องยุบองค์กรหรือเลิกทำธุรกิจ หากไม่เปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินธุรกิจ หรือไม่พัฒนาตัวเองไปสู่ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้วยเหตุดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง

คำถามการวิจัย

1. ระดับนวัตกรรมทางธุรกิจ และระดับความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนองอยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจใดบ้าง ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับนวัตกรรมทางธุรกิจ และระดับความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จ

ในการวัดผลการปฏิบัติงานดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) ของ Kaplan และ Norton ถือเป็นแนวคิดที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดผลงานที่ให้ภาพที่ชัดเจน รวดเร็วและสามารถสื่อไปถึงอนาคตอย่างเป็นตรรกะ และเพื่อเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินงานที่จะทำให้กิจการสามารถนำมาพิจารณาธุรกิจได้ตลอดเวลาว่า ณ เวลานั้นๆ ธุรกิจมีสถานะอย่างไรในภาพรวมทั้ง 4 มุมมอง เพราะความสำเร็จเพียง

ด้านใดด้านหนึ่งอย่างไม่สมดุล เช่นกิจการประสบความสำเร็จทางการเงิน แต่มีจุดอ่อนในด้านกระบวนการภายใน และการเรียนรู้องค์กร สิ่งเหล่านี้จะสะท้อนให้เห็นว่าความสำเร็จนั้นเป็นเพียงสิ่งที่เกิดขึ้นชั่วคราวเท่านั้นเพราะความสมดุลดังกล่าวได้บ่งบอกถึงการขาดความสามารถทางการแข่งขันในอนาคต หรือในทางตรงกันข้ามถ้ากิจการประสบความสำเร็จในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ และมีกระบวนการภายในธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ แต่สิ่งเหล่านี้จะมีประโยชน์หากธุรกิจประสบความสำเร็จกับความล้มเหลวทางการเงิน นอกจากนั้นยังสะท้อนให้เห็นว่าธุรกิจไม่สามารถนำจุดแข็งที่ธุรกิจมีอยู่ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพดังนั้นจะเห็นได้ว่าในที่สุดแล้วมุมมอง 4 มุมมอง ต่างมีความสัมพันธ์กันและขึ้นต่อกันอย่างเป็นระบบโดยเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ของกิจการอย่างชัดเจน (Decharin, 2008)

1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) หมายถึง ตัวชี้วัดความสำเร็จที่มีต่อการปฏิบัติงานและนโยบายจากส่วนบนที่กระจายไปสู่ระดับต่างๆ เพื่อนำไปปฏิบัติโดยมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มขึ้นของรายได้การเพิ่มขึ้นของกำไรและการลดต้นทุนให้ต่ำลง การใช้ประโยชน์ของสินทรัพย์หรือการลงทุน ซึ่งประกอบด้วยวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1.1 ด้านการเพิ่มขึ้นของรายได้ (Revenue Growth) วัตถุประสงค์ขององค์กรเกี่ยวกับการเพิ่มขึ้นของรายได้องค์กรต้องกำหนดแนวทางในการเพิ่มรายได้ ซึ่งมีตัวชี้วัดที่สำคัญเช่น การเพิ่มขึ้นของรายได้จากสินค้าหรือบริการใหม่ ตัวชี้วัด ได้แก่ รายได้จากสินค้าและบริการใหม่ต่อรายได้ทั้งหมด หรือกำไรสุทธิจากสินค้าและบริการใหม่ การเพิ่มขึ้นของรายได้จากลูกค้ากลุ่มใหม่ตัวชี้วัด ได้แก่ รายได้จากลูกค้าใหม่ต่อรายได้ทั้งหมด การเพิ่มขึ้นของรายได้จากลูกค้ากลุ่มเดิม ซึ่งได้แก่ การพยายามหารายได้ให้มากขึ้นจากลูกค้าเดิม ตัวชี้วัด ได้แก่ ร้อยละการเพิ่มขึ้นของรายได้ต่อลูกค้า และการเพิ่มขึ้นของรายได้จากการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างราคาตัวชี้วัด ได้แก่รายได้ที่เพิ่มขึ้นภายหลังการปรับเปลี่ยนโครงสร้างราคา

1.2 ด้านการลดลงของต้นทุน (Cost Reduction) หรือ การเพิ่มขึ้นของผลิตภาพ (Productivity Improvement) ซึ่งสามารถประกอบไปด้วยการใช้สินทรัพย์ให้เป็นประโยชน์เพิ่มมากขึ้น (Asset Utilization) ซึ่งองค์กรจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการลดของต้นทุน หรือเพิ่มขึ้นของผลิตภาพ ตัวอย่างของวัตถุประสงค์ในการลดลงของต้นทุน รวมทั้งตัวชี้วัดที่สำคัญ คือ การลดลงของต้นทุนต่อหน่วยตัวชี้วัด ได้แก่ ต้นทุนของหน่วยที่ลดลง ต้นทุนต่อผลผลิตที่ลดลง หรือต้นทุนต่อพนักงานที่ลดลง การลดลงของต้นทุนในการดำเนินงานตัวชี้วัด ได้แก่ต้นทุนในการดำเนินงานที่ลดลง หรืออัตราส่วนของต้นทุนในการดำเนินงานต่อต้นทุนทั้งหมดลดลง การเพิ่มผลิตภาพในการดำเนินงาน เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของผลิตภาพ (Productivity) จะส่งผลให้ต้นทุนลดลง ตัวชี้วัด ได้แก่ รายได้ต่อพนักงาน และผลผลิตต่อพนักงาน และการใช้ประโยชน์ของสินทรัพย์ (Asset Utilization) เนื่องจากถ้าองค์กรมีสินทรัพย์เป็นจำนวนมากและไม่มีการใช้งานอย่างเต็มที่ก็จะก่อให้เกิดเป็นต้นทุนแก่องค์กร ตัวชี้วัด ได้แก่ ผลตอบแทนของสินทรัพย์ทั้งหมดหรืออัตราการใช้เครื่องจักรภายในโรงงาน (Machine Utilization)

2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) หมายถึง การเอาใจใส่ต่อคำติชมของลูกค้า และนำมาปรับปรุงการดำเนินงาน การแสวงหาลูกค้าใหม่ รักษาฐานลูกค้าเก่า การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพ การมุ่งให้บริการที่ดีทั้งในระหว่างการขายและหลังการขาย เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลาภาพลักษณ์ กระบวนการด้านการตลาด การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ การรักษาฐานลูกค้าเดิม การเพิ่มขึ้นของส่วนแบ่งทางการตลาด (Phuekpitikun, 2005)

3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process Perspective) หมายถึง การคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ การจัดโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ การประสานงานภายในองค์กร การจัดการด้านสายการผลิต

ที่มีประสิทธิภาพ ทักษะของพนักงาน คุณภาพการทำงานดังนั้นกิจการจึงต้องดำเนินการในกระบวนการต่างๆ ทั้ง 3 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการนวัตกรรมกระบวนการดำเนินการ และกระบวนการบริการหลังการขาย โดยกระบวนการภายในที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จะเริ่มตั้งแต่การค้นหาความต้องการของลูกค้า หลังจากนั้นจะเข้าสู่กระบวนการนวัตกรรมโดยกิจการกำหนดตลาดเป้าหมาย และสร้างสรรค์ออกแบบผลิตภัณฑ์ที่สนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า เมื่อได้แบบผลิตภัณฑ์แล้วจึงเข้าสู่กระบวนการดำเนินการเพื่อทำการผลิตและส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า สุดท้ายเป็นกระบวนการหลังการขาย ซึ่งกระบวนการทั้งหมดนี้ถ้ากิจการทำได้อย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถสร้างความพอใจให้กับลูกค้าได้ ดังนั้นในการประเมินผลกระบวนการจึงเกี่ยวข้องกับคุณภาพ ความรวดเร็ว และต้นทุนของแต่ละกระบวนการผลิตสืบเนื่องกันมาจนเป็นผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้ายในการกำหนดมาตรการวัดผลในกระบวนการภายในกิจการสามารถวัดโดยอาศัยปัจจัยวัดความสำเร็จ 2 ประการ คือ เวลาที่ใช้ในกระบวนการ และคุณภาพของกระบวนการ

3.1 เวลาที่ใช้ในกระบวนการ กิจการอาจวัดในรูปของเวลาที่ใช้ไปทั้งหมดในแต่ละกระบวนการ ทั้งเวลาที่ใช้จริง และเวลาที่รออยู่เฉยๆ หรืออาจแสดงในรูปของสัดส่วนระหว่างเวลาที่ใช้ทำงานจริงกับเวลาที่ใช้ไปทั้งหมด

3.2 คุณภาพของกระบวนการ เช่น วัดจากความสูญเสียในขั้นตอนต่างๆ ของกระบวนการ การทำงานใหม่ การส่งคืน การร้องเรียนจากลูกค้า เป็นต้น

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) เป็นมุมมองสุดท้ายภายใต้ Balanced Scorecard แต่เป็นมุมมองที่มีความสำคัญมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นมุมมองที่ให้ความสำคัญต่ออนาคตขององค์กร และถ้าขาดมุมมองนี้ไปจะทำให้ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองอื่นๆ ข้างต้นมุมมองนี้องค์กรจะต้องพิจารณาว่าในการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองด้านการเงิน ด้านลูกค้า และด้านกระบวนการภายในองค์กรจะต้องมีการเรียนรู้และพัฒนา และเตรียมตัวอย่างไรบ้าง โดยส่วนใหญ่วัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองแห่งนี้จะแบ่งเป็น 3 ด้านหลักๆ ได้แก่ ด้านเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลภายในองค์กร ด้านเกี่ยวกับระบบข้อมูลสารสนเทศ และด้านเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ระบบการจูงใจ และโครงสร้างองค์กรภายใต้วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับด้านทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรนั้นมีพื้นฐานมาจากการพิจารณาว่า ในอันที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ ในมุมมองอื่นๆ นั้นมีบุคลากรภายในองค์กรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดโดยจะพิจารณาวัตถุประสงค์ในด้านทรัพยากรบุคคล ดังนี้ (Decharin, 2011)

4.1 ทักษะ ความสามารถของพนักงาน (Skills) ซึ่งจะวัดได้ในหลายลักษณะเช่น จำนวนชั่วโมงที่พนักงานได้รับการอบรมต่อปีหรือการทำ Competency Test หรือ การทำ Strategic Skills Coverage (เป็นการสำรวจทักษะที่มีความสำคัญต่อกลยุทธ์ขององค์กร และพิจารณาว่ามีพนักงานที่มีทักษะในด้านนั้นๆ เพียงพอหรือยัง) เป็นต้น

4.2 ทศคติและความพึงพอใจของพนักงาน (Attitude and Employee satisfaction) ซึ่งจะวัดด้วยการทำสำรวจทัศนคติของพนักงาน

4.3 อัตราการหมุนเวียนเข้าออกของพนักงาน (Turnover) ซึ่งจะวัดโดย พิจารณาจากอัตราการเข้าออกของพนักงาน

แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมานั้นในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง ผู้วิจัยนำแนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) โดยแบ่งมุมมองที่จะใช้วัดผลการดำเนินงาน ออกเป็น 4 มุมมองเป็นตัวแปร

ในการศึกษา จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ธุรกิจในประเทศไทยจะสามารถพัฒนาตัวเองไปสู่ธุรกิจแห่งนวัตกรรมได้จะต้องเริ่มจากการที่ผู้บริหารธุรกิจมีความมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมธุรกิจให้เป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรม ธุรกิจที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นธุรกิจที่มีนวัตกรรมสูงมีองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้ ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ด้านการวางแผน (Planned) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ด้านบุคลากร (People) และด้านกระบวนการ (Processes) (Thieanphut, 2007)

1. ด้านภาวะผู้นำ เป็นการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งบริหารต่างๆ ในทุกระดับที่สามารถตัดสินใจในด้านต่างๆ อันส่งผลต่อประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลขององค์กร รวมถึง ผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความเป็นพลเมืองดีในองค์กร

2. ด้านการวางแผน เป็นการสนับสนุนเป้าหมายทางธุรกิจอย่างชัดเจน โดยการนำเป้าหมายกลยุทธ์สร้างเป็นแผนที่ทางกลยุทธ์ หรือการนำนวัตกรรมที่เคยใช้ได้ผลดีจากที่อื่นมาใช้เต็มรูปแบบ หรือการนำนวัตกรรมที่เคยใช้ที่อื่นเพียงบางส่วน แล้วพัฒนาส่วนอื่นเพิ่มเติม หรือ การนำนวัตกรรมในอดีตที่เคยใช้แล้วขึ้นมาใช้ใหม่ เพื่อให้การใช้หรือการสร้างนวัตกรรมนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการที่องค์กรนำเอาเทคโนโลยีมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศ ทำให้สารสนเทศมีประโยชน์ และใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศรวมไปถึงการใช้เทคโนโลยีด้านต่างๆ ที่จะรวบรวม จัดเก็บ ใช้งาน ส่งต่อ หรือสื่อสารระหว่างกัน ในระบบสารสนเทศนั้นเพื่อให้สะดวกต่อการดำเนินงาน และเพื่อนำมาใช้ในการบริหารกิจการให้มีความทันสมัย

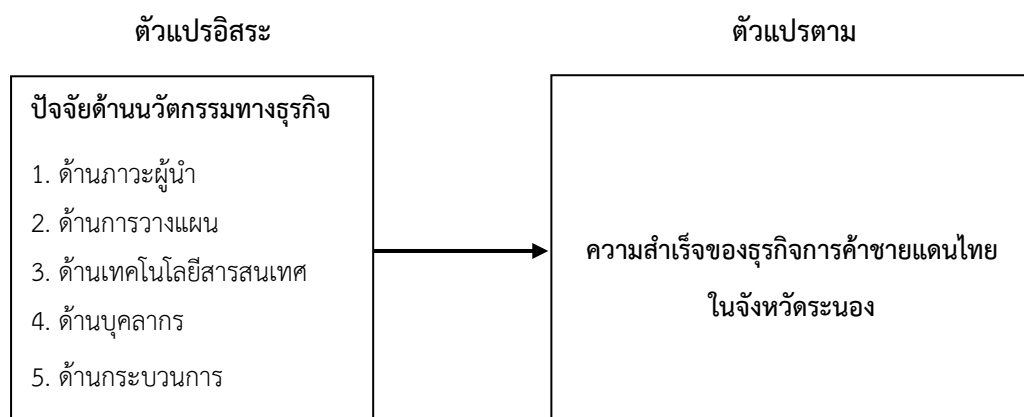
4. ด้านบุคลากร เป็นการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความสามารถในการทำงานเพิ่มขึ้นโดยบุคลากรเหล่านั้นต้องรู้จักสร้างสรรค์ ต้องมีความพร้อมที่จะก้าวไปข้างหน้า ปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของโลก เพื่อให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด

5. ด้านกระบวนการ คือ แนวทางการดำเนินงานอย่างมีขั้นตอน ตั้งแต่การวางแผนการส่งมอบงาน ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจด้านแรงงานในองค์กร ทั้งฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้าง เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน และจะส่งผลให้เกิดความสงบสุขในอุตสาหกรรมในองค์กร

โดยในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง ผู้วิจัยนำแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษา จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ผู้ประกอบการนำเข้าส่งออกที่ลงทะเบียนกับด่านศุลกากรระนอง จำนวน 1,292 ราย (Ranong Customs House, 2019)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ผู้ประกอบการนำเข้าส่งออกที่ลงทะเบียนกับด่านศุลกากรระนอง ซึ่งผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) ด้วยวิธีการจับฉลากจากรายชื่อของประชากรทั้งหมด และคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5% ได้จำนวนทั้งสิ้น 305 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้มีการกำหนดกรอบโครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด และวัตถุประสงค์ในการวิจัยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถาม 2 ด้าน ดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาวิจัยสร้างขึ้นไปตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน
2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ระดับ .826

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากผู้ประกอบการส่วนใหญ่อยู่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดระนอง และมีรายชื่อ ที่อยู่ของผู้ประกอบการทั้งหมด ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) โดยการจับฉลากจากรายชื่อของประชากรทั้งหมด เพื่อให้ทุกๆ ผู้ประกอบการมีโอกาสถูกเลือกเท่าๆ กัน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 305 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติเชิงอนุมานหรือสถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistic) ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ผลการวิจัย

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 มีอายุ 41-50 ปีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 มีประเภทของกิจการเป็นนำเข้าและส่งออก จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 มีทุนจดทะเบียนหนึ่งล้าน ถึง ห้าล้านบาท จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 มีระยะเวลาประกอบธุรกิจ 5-10 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2

ผลการวิจัยพบว่า นวัตกรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านภาวะผู้นำ และด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของนวัตกรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง ในภาพรวมและรายด้าน

นวัตกรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านภาวะผู้นำ	3.70	0.724	มาก	4
2. ด้านการวางแผน	3.65	0.740	มาก	5
3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.73	0.780	มาก	3
4. ด้านบุคลากร	3.76	0.719	มาก	2
5. ด้านกระบวนการ	3.78	0.730	มาก	1
เฉลี่ย	3.72	0.654	มาก	

ความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนของผู้ประกอบการไทยในจังหวัดระนองโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเงินมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของธุรกิจการค้าขายแดนไทยในจังหวัดระนอง โดยรวมและรายด้าน

ความสำเร็จของธุรกิจการค้าขายแดนไทย ในจังหวัดระนอง	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านการเงิน	3.56	0.678	มาก	4
2. ด้านลูกค้า	3.83	0.663	มาก	1
3. ด้านกระบวนการภายใน	3.75	0.740	มาก	3
4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	3.81	0.696	มาก	2
ตัวแปรด้านความสำเร็จของธุรกิจ (y) เฉลี่ย	3.74	0.603	มาก	

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจ ทั้ง 5 ตัวแปร ซึ่งประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ (x_1) ด้านการวางแผน (x_2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (x_3) ด้านบุคลากร (x_4) และด้านกระบวนการ (x_5) ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าขายแดนไทยในจังหวัดระนองอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าขายแดนไทยในจังหวัดระนอง

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b)	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (b_0)	0.664		7.227	0.000
1. ด้านภาวะผู้นำ (x_1)	0.131	0.157	3.710	0.000
2. ด้านการวางแผน (x_2)	0.097	0.119	2.830	0.005
3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (x_3)	0.101	0.131	2.711	0.007
4. ด้านบุคลากร (x_4)	0.202	0.240	4.708	0.000
5. ด้านกระบวนการ (x_5)	0.291	0.352	7.499	0.000

$R = 0.894$, $R^2 = 0.798$, $AdjR^2 = 0.795$, $S.E. = 0.273$, $F = 236.818$, $Sig. = 0.000^*$, $* = P < 0.05$

สามารถนำมาแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\text{สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน } \hat{Y} = 0.157x_1 + 0.119x_2 + 0.131x_3 + 0.240x_4 + 0.352x_5$$

อภิปรายผล

ความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจการค้าขายแดนไทยในจังหวัดระนอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kulrattanavijitra (2017) ศึกษาปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของธุรกิจประเภทบริการ ของประเทศไทย โดยธุรกิจแห่งนวัตกรรมได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงาน โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน เขตจังหวัดทางภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทบริการ ในภาพรวมจัดอยู่ในเกณฑ์มาก

และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Thieanphut (2007) กล่าวว่า การพัฒนานวัตกรรมเริ่มจากการทำความเข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าต้องการและการก้าวล้ำทางเทคโนโลยี โดยมีความคิดที่ล้ำหน้าคู่แข่ง ทั้งนี้ต้องมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งทั้งในด้านนวัตกรรมและกลยุทธ์ การปฏิบัติจึงจะพัฒนาสินค้าให้สินวัตกรรมได้ ซึ่งการเป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรมต้องอยู่บนหลักเกณฑ์การเป็นรูปแบบธุรกิจใหม่สนับสนุนด้วยเทคโนโลยีที่โดดเด่น

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของธุรกิจการค้าขายแดนของผู้ประกอบการไทยในจังหวัดระนอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Panpetch (2016) ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของผู้ประกอบการ SMEs ไทย ในการเข้าสู่ตลาดของกลุ่มประเทศ กัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จของผู้ประกอบการ SMEs ไทย ในการเข้าสู่ตลาดของกลุ่มประเทศ กัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนามในภาพรวมอยู่ในระดับมากและยังสอดคล้องกับสอดคล้องกับแนวคิดของ Phuekpitikun (2005) กล่าวว่า ลูกค้าเปรียบเสมือนตัวบ่งชี้ที่สำคัญสำหรับองค์กรที่ประกอบธุรกิจ และองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร ดังนั้นการวัดผลด้านลูกค้า ควรพิจารณาถึงความพอใจของลูกค้า เป็นดัชนีที่สำคัญที่สุด เพราะหากลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้าและบริการ ลูกค้าจะเกิดความจงรักภักดีและกลับมาใช้บริการใหม่ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าอยู่เสมอ อีกทั้งการรักษาลูกค้าเก่า ต้องมีการติดตามความต้องการของลูกค้าและประเมินผล การสั่งซื้อตลอดเวลา และพิจารณาลูกค้าใหม่ โดยต้องพัฒนาสินค้าและบริการ เพื่อดึงดูดให้มีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น และติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจส่งผลความสำเร็จของธุรกิจการค้าขายแดนไทยในจังหวัดระนอง พบว่า ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจ ทั้ง 5 ตัวแปร ซึ่งประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าขายแดนไทยในจังหวัดระนอง ซึ่งสอดคล้องกับ Kulrattanavijitra (2017) ศึกษาปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของธุรกิจประเภทบริการ ของประเทศไทย โดยธุรกิจแห่งนวัตกรรมได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงาน โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดทางภาคกลาง โดยผลการวิจัยพบว่า นวัตกรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้ประกอบการธุรกิจการค้าขายแดนไทยในจังหวัดระนองควรเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งมีการจัดการบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมโดยพิจารณาถึงคุณสมบัติและคุณลักษณะพิเศษด้านนวัตกรรม เพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะของงานและตรงกับความต้องการขององค์กร รวมถึงองค์กรต้องมีการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีทักษะ ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่และงานที่ปฏิบัติ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

1.2 ผู้ประกอบการธุรกิจการค้าขายแดนไทยในจังหวัดระนองควรมีการสร้างบรรยากาศให้เกิดการคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking) มากกว่าที่จะคิดเพื่อบริหารจัดการนวัตกรรม (Management of Innovation) อีกทั้งควรสนับสนุนให้บุคลากรลองนำวิธีการหรือแนวคิดใหม่ๆ ประยุกต์ใช้ในปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีการสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างเป็นทีม โดยบูรณาการความร่วมมือจากหลายภาคส่วนเพื่อให้เกิดผลสำเร็จที่ดี มีประสิทธิภาพยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนองเท่านั้น จึงขอเสนอแนะให้ผู้สนใจทำวิจัยในอนาคต ทำการศึกษาปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจในเขตจังหวัดอื่นๆ ด้วย

2.2 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเพิ่มแบบสอบถามเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์หรือการประชุมกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Decharin, P. (2008). *Implementing Balanced Scorecard*. Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai)
- Department of Foreign Trade. (2019). *Information service*. [Online]. Retrieved December 20, 2019, from: <https://www.Dft.go.th> (in Thai)
- Kaplan, R.S. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Prentice Hall, N.J.: Upper Saddle River.
- Kortana, T. (2015). *Crisis Fighter*. Bangkok: Aksornsampanpress. (in Thai)
- Kortana, T. (2019). *Mindset Transformation in the Digital Age*. Nonthaburi: Leoza. (in Thai)
- Kulrattanavijitra, V. (2017). *The Factors of Business innovation affecting the performance of small and medium enterprises (Service sector)*. An Independent of the Degree of Master of Science Technology Management. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)
- Panpetch, A. (2016). *Key Success of Thai SMEs for Entering the Markets of CLMV Countries*. Thesis of the Degree of Master of Business Engineering Management. Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)
- Phuekpitikun, S. (2005). *Balanced organizational strategy and achievement management Using Balanced scorecard methods*. Bangkok: Technology Promotion Association (Thailand-Japan). (in Thai)
- Ranong Customs House. (2019). *Annual Report*. [Online]. Retrieved December 17, 2019, from: <https://Ranong.customs.go.th> (in Thai)
- Talerngsri, A. (2018). *Disruption*. [Online]. Retrieved December 17, 2019, from: <https://www.thaipublica.org/2018/06/sec-disruption>
- Thieanphut, D. (2007). *Key Performance Indicators*. Bangkok: Thaicharoenpress. (in Thai)
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Newyork: Harper and Row Publication.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต บริษัท สหนครปฐมคอนกรีต จำกัด

ชนิษฐ์ภัค กัลยาพิเชษฐ์¹, วิไลลักษณ์ รักบำรุง^{2,*}

^{1,2}สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Received: 29 June 2020

Revised: 9 September 2020

Accepted: 22 September 2020

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีตเมื่อจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และเพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต ระเบียบวิธีวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกจ้างจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า (1) ลักษณะประชากรศาสตร์ ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ลูกจ้างที่มีอาชีพต่างกันยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง และ (2) การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ ทักษะคติในการใช้งาน และพฤติกรรมที่มีแนวโน้มที่จะใช้ ที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต พบว่า ภาพรวมสามารถทำนายได้ 65% เมื่อทดสอบตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามครั้งละตัว พบว่า มีเพียง 2 ปัจจัย คือ การรับรู้ถึงประโยชน์และด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งานส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ : การยอมรับเทคโนโลยี ต้นแบบ นวัตกรรม การบริหารจัดการ งานขายคอนกรีต

*ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: s61463829016@ssru.ac.th

Innovative Prototype development for Concrete Sales Management Of Saha Nakhonpathom Concrete Co., Ltd.

Chanitpak Kullayapichet¹, Wilailuk Rakbumrung^{2,*}

^{1,2}College of Innovation Management, Suan Sunandha Rajabhat University

Received: 29 June 2020

Revised: 9 September 2020

Accepted: 22 September 2020

ABSTRACT

The objectives of this research study were to (1) contrast individual degrees of acceptance of the innovative prototype for sales management of concrete, sorted by the demographic characteristics and (2) investigate the technological factors that influence the acceptance of the innovative prototype for the sales management of concrete. The research is conducted in a quantitative design. The samples of the study were selected by the systematic sampling, comprised of 400 customers of the company. Questionnaires were employed. The collected data were analyzed by means of (1) descriptive statistics: frequency, percentage, average, and standard deviation and (2) inferential statistics: ANOVA and multiple regression analysis. The Research Findings were as follows: (1) Concerned with the demographic characteristics of the participants (gender, age, education, and current profession), it has been disclosed that the participating customers with different professions were reported showing differences in accepting the innovative prototype for the sales management of concrete, which is at a level of .05. For the other factors, the difference was not found, and (2) Regarding the technological acceptance, it has been revealed that the perceived ease of use, perceived usefulness, attitude toward using as well as behavioral intention to use could have decent influence on the individuals. Such factors could present approximately 65% of acceptance tendency. Then, after the test of independent and dependent variables, it has been found that merely two factors (perceived usefulness and behavioral intention to use) could influence the individuals to accept the innovative prototype for the sales management of concrete, significantly at a statistical level of .05.

Keywords : technology acceptance, prototype, innovation, management, concrete sales

*Corresponding Author: Email: s61463829016@ssru.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในประเทศไทยธุรกิจคอนกรีตผสมเสร็จเป็นธุรกิจที่ต่อยอดจากธุรกิจปูนซีเมนต์มาก่อนโดยส่วนใหญ่ จะเป็นรายใหญ่เนื่องจากได้เปรียบทางการแข่งขันทั้งทางด้านโลจิสติกส์ และผลิตตามคำสั่งซื้อของตลาดในประเทศเป็นหลัก ปริมาณการผลิตและจำหน่ายเฉลี่ยอยู่ที่ 15 ล้าน ลบม.ต่อปี ขยายตัวเฉลี่ย 1.2% ต่อปี (Bank of Ayudhya Public Company Limited, 2019)

ในอดีตเมื่อทำการก่อสร้างผู้รับเหมาจะต้องหาวัตถุดิบในการก่อสร้าง เช่น หิน ทราย ปูนซีเมนต์ และน้ำยาผสมคอนกรีต จากนั้นนำวัตถุดิบใส่ลงไปในเครื่องกวนใช้แรงงานคนเป็นจำนวนมาก ทำให้คุณภาพคอนกรีตไม่สม่ำเสมอ จากปัญหาดังกล่าวปัจจุบันสถานที่ก่อสร้างนิยมใช้คอนกรีต ผสมเสร็จที่ไซต์งานเนื่องจากมีความสะดวกรวดเร็วและสามารถควบคุมคุณภาพของส่วนผสมได้ ทำให้คอนกรีตมีคุณภาพตามที่กำหนด และลดการสูญเสียคอนกรีตในระหว่างการผสมลำเลียง ทำให้คอนกรีตได้มาตรฐาน มีการควบคุมสัดส่วนที่ถูกต้องและแน่นอน จึงทำให้การก่อสร้างมีระยะเวลาสั้นลง ทำให้อุตสาหกรรมคอนกรีตผสมเสร็จเป็นที่นิยม

บริษัท สหนครปฐมคอนกรีต จำกัด เป็นอีกหนึ่งบริษัทที่ให้บริการด้านคอนกรีต เน้นเรื่องคุณภาพวัตถุดิบที่ดีที่สุดเพื่อให้สินค้าที่ผลิตออกมามีมาตรฐาน ทำให้มีฐานลูกค้าเป็นจำนวนมากและซื้อขายกันมาเป็นระยะเวลานาน จากการศึกษา พบว่า มีปัญหาด้านงานบริหารจัดการงานขายคอนกรีต เช่น มีความผิดพลาดในการสั่งซื้อ การคำนวณคอนกรีตไม่ตรงตามมาตรฐาน ระยะเวลาสั่งซื้อจนได้รับคอนกรีตใช้เวลานาน เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อสูญหายบ่อยครั้ง และเกิดความคลาดเคลื่อนในการขนส่ง บริษัทจึงมีแนวคิดในการแก้ปัญหาการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต โดยมีแนวคิดในการพัฒนาต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต บริษัท สหนครปฐมคอนกรีต จำกัด ที่สามารถใช้งานผ่านสมาร์ตโฟนได้ ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้เกิดความสำเร็จทางธุรกิจสามารถเข้าถึงข้อมูลหรือกระทำการต่างๆ ได้ทุกที่ ทุกเวลา และเพิ่มโอกาสสร้างยอดขาย ผ่านพฤติกรรมการใช้สมาร์ตโฟนของลูกค้า อีกทั้งยังสามารถอำนวยความสะดวกสบายต่อการให้บริการ การเพิ่มศักยภาพ และความสามารถในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะผู้บริหารบริษัท สหนครปฐมคอนกรีต จำกัด จึงสนใจที่จะทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต บริษัท สหนครปฐมคอนกรีต จำกัด เพื่อศึกษาและนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงต้นแบบนวัตกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และการกำหนดกลยุทธ์ในการขายคอนกรีตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต บริษัท สหนครปฐมคอนกรีต จำกัด เมื่อจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต บริษัท สหนครปฐมคอนกรีต จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถสร้างสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ว่า สมมติฐานที่ 1 ลูกค้านับบริษัทสหนครปฐมคอนกรีตที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน ยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีตแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ ทัศนคติในการใช้งาน และพฤติกรรมที่มีแนวโน้มที่จะใช้ ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรม การบริหารจัดการงานขายคอนกรีต

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีตบริษัท สหนครปฐมคอนกรีต จำกัด เมื่อจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์และศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ในด้านความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ ทัศนคติในการใช้งานและพฤติกรรมที่มีแนวโน้มที่จะใช้ที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ ลูกค้านับบริษัทสหนครปฐมคอนกรีตจำกัดไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

3. ขอบเขตด้านเวลา

เริ่มตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2562 ถึง เดือน เมษายน 2563

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาข้อมูลในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรม

National Innovation Agency (2005) ให้ความหมายของนวัตกรรมกระบวนการ หมายถึง การประยุกต์ใช้แนวคิด วิธีการ หรือกระบวนการใหม่ๆ ที่ส่งผลให้กระบวนการผลิต และการทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัดและสอดคล้องกับ Chairat (2004) ได้อธิบายถึงนวัตกรรม เป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลงในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือ กรรมวิธีการผลิต การจัดจำหน่าย หรือรูปแบบการจัดการองค์การ ทั้งนี้โดยมีเป้าหมายที่จะนำไปสู่การพัฒนา นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ให้ไปถึงมือผู้บริโภคหรือผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. ความสำคัญของนวัตกรรมและการบริหารจัดการ

สำหรับ Innovation ในบริบทขององค์การ สามารถแยกมุมมองในการคิดสร้างสรรค์ Innovation ใหม่ๆ ได้ 4 ประเภทด้วยกัน

2.1 Customer Oriented Innovation เป็นนวัตกรรมที่คิดขึ้นมาเพื่อรองรับและตอบสนองความต้องการใหม่ๆ ของลูกค้าโดยเฉพาะ

2.2 Product Innovation เป็นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาด้านเทคโนโลยีหรือวิธีการใช้ รวมถึงการปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิมที่มีอยู่แล้วให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

2.3 Process Innovation การสร้างสรรค์ พัฒนากระบวนการทำงาน เช่น กระบวนการผลิต การส่งมอบ ขั้นตอนหน้าที่รับผิดชอบ ลักษณะงาน กระบวนการต่างๆ เหล่านี้ จะต้องเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด และสามารถสร้างตำแหน่งสินค้าใหม่ๆ (Product Positioning) ทางการตลาดให้แก่ สินค้าและบริการ

2.4 Strategic Innovation จะเป็นนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับวิธีดำเนินธุรกิจแบบใหม่ๆ ตัวอย่างเช่น การเกิดขึ้นของ E-Commerce กล่าวคือ ปัจจุบันการสั่งซื้อสินค้าไม่จำเป็นต้องรู้ตำแหน่งที่ตั้ง การสามารถทำการซื้อขายแลกเปลี่ยนผ่านระบบ E-commerce บนเครือข่ายได้อย่างสะดวกสบาย

3. การบริหารจัดการงานขายคอนกรีต

การบริหารจัดการงานขายคอนกรีต หมายถึงกระบวนการในการดำเนินงานโครงการขายคอนกรีตให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้โดยอาศัยปัจจัยและทรัพยากรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการในการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต โดยทั่วไปจะใช้เครื่องมือ 3 กลุ่ม ดังนี้คือ

3.1 องค์ความรู้ (Knowledge) ควรประกอบไปด้วย ด้านการจัดการ ด้านบริการ ด้านการขาย ด้านการจัดเก็บวัสดุ ด้านกฎหมายการเงิน ด้านการสื่อสาร

3.2 เทคโนโลยี (Technology) การดำเนินงานขายคอนกรีต ในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องจักรกลอันอาศัยวิวัฒนาการของเทคโนโลยี

3.3 สามัญสำนึก (Commonsense) การบริหารจัดการงานขายคอนกรีตไม่สามารถอาศัยองค์ความรู้เพียงอย่างเดียวต้องใช้สามัญสำนึกกับประสบการณ์เป็นตัวช่วยในการพิจารณา การสังสมประสบการณ์จะเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้การพิจารณาจัดการภายใต้สามัญสำนึกของเราแม่นยำยิ่งขึ้น

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่างานขายคอนกรีต หมายถึง การดำเนินธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีกิจกรรมการทำงานเพื่อเปลี่ยนแปลงสภาพวัสดุ เช่น ปูนซีเมนต์ หิน ดิน ทราย ตลอดจนวัสดุอื่นๆ ประกอบให้เป็นคอนกรีตสำเร็จรูปให้เกิดเป็นรูปร่างตามที่กำหนดในรูปแบบ รายการ ตามข้อกำหนด ของงานขายคอนกรีตด้วยหลักวิชาช่างที่ถูกต้องและมีจรรยาบรรณ

4. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

Hart, Nwibere and Inyang (2015) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง ทศนคติ ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีหรือระบบใดระบบหนึ่ง เพื่อให้เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี

Foster (1973) ได้ให้ความหมายของการยอมรับว่าหมายถึงการที่ประชาชนได้เรียนรู้ผ่านการศึกษา โดยผ่านขั้นตอนการรับรู้ การยอมรับจะเกิดขึ้นได้หากมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้จะได้ผลก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้ทดลองปฏิบัติจนเมื่อเขาแน่ใจว่าสิ่งประดิษฐ์นั้นสามารถให้ประโยชน์อย่างแน่นอน เขาจึงกล้าลงทุนสร้างหรือซื้อสิ่งประดิษฐ์นั้น ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการยอมรับเป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการรับเอาสิ่งใหม่มายึดถือปฏิบัติด้วยความเต็มใจโดยที่พฤติกรรมนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นกระบวนการและมีระยะเวลา

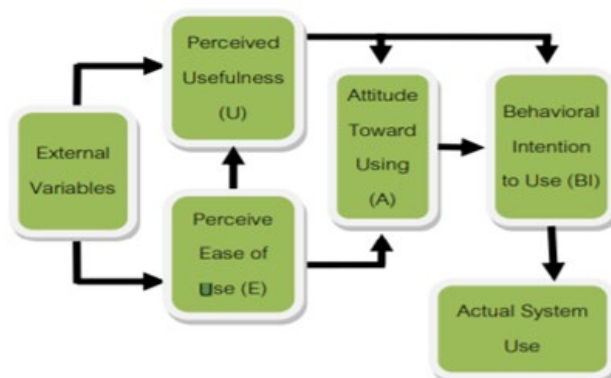
Wongthongchai (2012) ได้อธิบายว่า การยอมรับเทคโนโลยีจึงหมายถึง ความตั้งใจของผู้ใช้ที่จะใช้งานแอปพลิเคชันโดยมีการวางแผนที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน และเมื่อผู้ใช้ได้รู้จักหรือทดลองใช้แอปพลิเคชันแล้วก็มีความรู้สึกพึงพอใจ

จากความหมายข้างต้น การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำเอาเทคโนโลยีไปใช้อย่างเต็มที่ เพราะคิดว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์และเป็นวิธทางที่ดีกว่า ระยะเวลาตั้งแต่ขั้นความรู้จนถึงการยืนยันใช้เทคโนโลยีอาจกินเวลาหลายๆปี

5. แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน Technology Acceptance Model :TAM (Davis, Bagozzi, and Warshaw, 1989) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงการยอมรับของผู้ใช้เทคโนโลยีถูกพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Resoned Action :TRA) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน(Theory of Planed behavior) (Ajzen, 1985) ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Innovation Diffusion Theory: IDT) (Rogers, 1995) ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory:SOT) (Bandura, 1986) แบบจำลองการจูงใจ (Motivation model) (Cox and Klinger, 1990) เป็นต้น ที่มุ่งเน้นศึกษาความตั้งใจของผู้ใช้ที่จะใช้ระบบสารสนเทศและพฤติกรรมการใช้งานที่จะเกิดขึ้นตามมา

ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาในแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) (Davis, Bagozzi, and Warshaw, 1989) โดยทฤษฎีดังกล่าวนี้มีปัจจัยหลัก ได้แก่ (1) ตัวแปรภายนอก (External Variables) เช่นลักษณะประชากรศาสตร์ (2) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ซึ่งหมายถึงระดับความเชื่อว่า จะช่วยสามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้ (3) การรับรู้ในการใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) ซึ่งหมายถึงระดับความเชื่อที่ว่าเทคโนโลยีนั้นไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งาน ซึ่งจะส่งผลต่อไปยัง (3) ทศคติในการใช้ (Attitude Toward Using) และส่งผลไปยัง (4) พฤติกรรมที่มีแนวโน้มจะใช้ (Behavioral Intention to use) จากนั้นจึงเกิดการใช้งานจริง (Actual System Use) สามารถอธิบายความหมายของปัจจัย ดังรูปภาพที่ 1

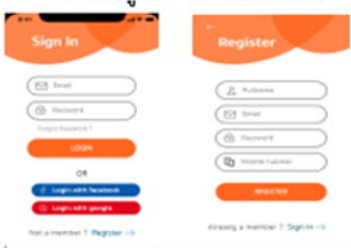
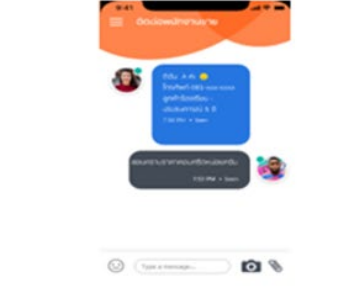
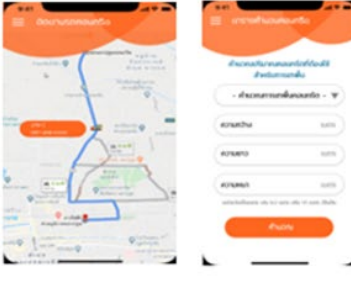
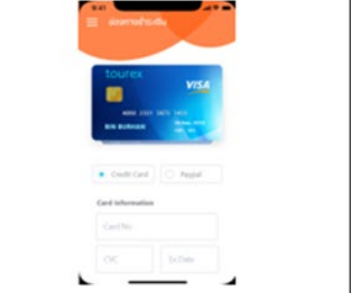


ภาพที่ 1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (ที่มา: Davis, Bagozzi, and Warshaw, 1989)

6. ต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต

จากการบริหารงานขายคอนกรีต บริษัท สหนครปฐมคอนกรีต จำกัด พบว่า มีปัญหาด้านงานบริหารจัดการงานขายคอนกรีต เช่น มีความผิดพลาดในการสั่งซื้อ การคำนวณคอนกรีตไม่ตรงตามมาตรฐาน ระยะเวลาสั่งซื้อจนได้รับคอนกรีตใช้เวลานาน เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อสูญหายบ่อยครั้ง และเกิดความคลาดเคลื่อนในการขนส่ง บริษัทจึงมีแนวคิดในการแก้ปัญหาการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต โดยมีแนวคิดในการพัฒนาต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต บริษัท สหนครปฐมคอนกรีต จำกัด ที่สามารถใช้งานงานผ่านสมาร์โฟนได้ โดยมีฟังก์ชันการทำงานในส่วนลูกค้าและพนักงาน สำหรับพนักงานประกอบด้วย 3 ฟังก์ชัน คือ (1) ยอดขายบริษัท

(2) จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานวันนี้ และ (3) สถานะรถ สำหรับลูกค้า ประกอบด้วย 4 ฟังก์ชัน คือ (1) ติดต่อพนักงานขาย (2) ติดตามรถคอนกรีต (3) ตารางคำนวณคอนกรีต และ (4) ช่องทางการชำระเงิน ดังภาพที่ 2

เมนู/ฟังก์ชันการทำงาน	เมนู/ฟังก์ชันการทำงาน	เมนู/ฟังก์ชันการทำงาน
หน้าลงทะเบียนผู้ใช้ สำหรับลูกค้า - สำหรับพนักงาน 	สำหรับพนักงาน > ยอดขายบริษัท > จำนวน พนักงานที่ปฏิบัติงานวันนี้ > สถานะรถ 	สำหรับลูกค้า SNC ฟังก์ชันย่อย 
ติดต่อพนักงาน 	ติดตามรถคอนกรีต/ตารางคำนวณคอนกรีต 	เมนู "ช่องทางการชำระเงิน" 

ภาพที่ 2 เมนูและฟังก์ชันการทำงานของต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Kongsrisak (2010) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อผลิตภัณฑ์คอนกรีตผสมเสร็จของผู้รับเหมาก่อสร้าง ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการที่มีผลการซื้อผลิตภัณฑ์คอนกรีตผสมเสร็จของผู้รับเหมาก่อสร้าง พบว่า ในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์คอนกรีตผสมเสร็จผู้ให้ข้อมูลคำนึงถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์มากที่สุด แหล่งข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อคือ บุคคลที่รู้จัก/เพื่อนในวงการธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง โดยพิจารณาราคาของผลิตภัณฑ์ และทำเลที่ตั้งที่สะดวกก่อนการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์คอนกรีตผสมเสร็จ โดยมีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์คอนกรีตผสมเสร็จที่ใช้ในปัจจุบันในระดับปานกลางถึงระดับมาก

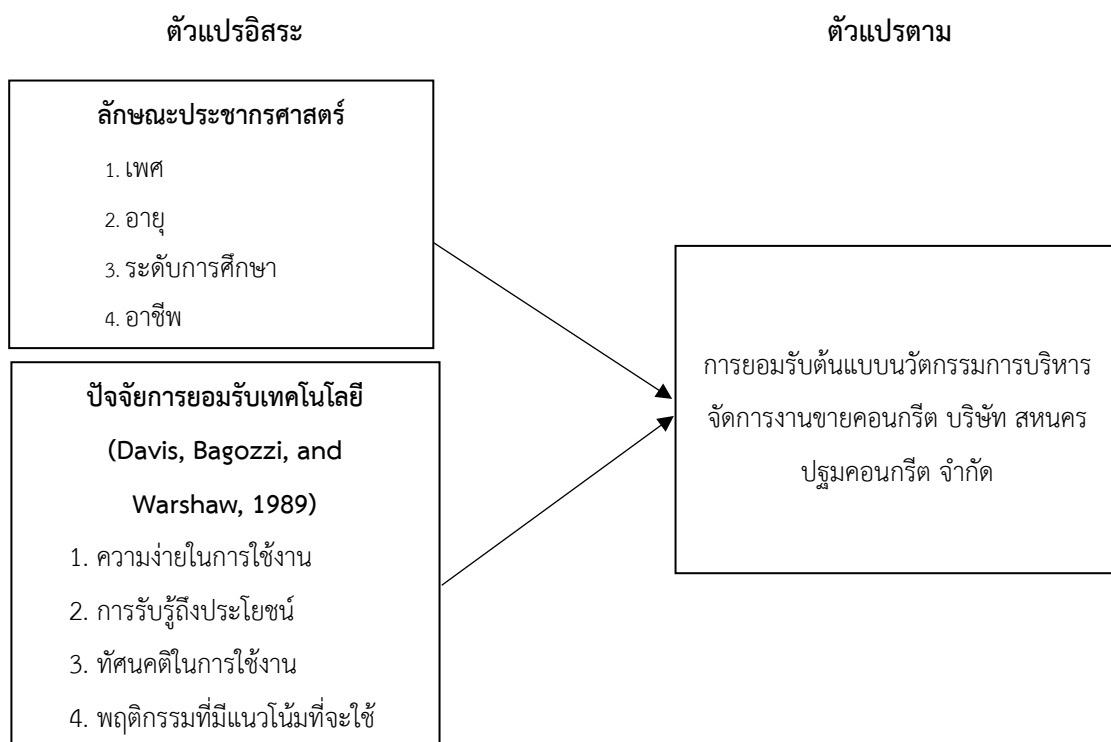
Wannachotipawat (2017) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อคอนกรีตผสมเสร็จ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ทำเลที่ตั้งและการประชาสัมพันธ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการซื้อคอนกรีตผสมเสร็จอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับปัจจัยด้านการคุ้มค่า คุณภาพสินค้า การส่งมอบสินค้าและความน่าเชื่อถือ รวมทั้งปัจจัยด้านกระบวนการช่องทางการสั่งซื้อ การต่อรองราคาและความหลากหลายของสินค้าส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการซื้อคอนกรีตผสมเสร็จ ปัจจัยสภาพแวดล้อมของโรงงานซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เพศชาย เป็นเจ้าของบ้าน และมีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่สูงกว่า จะมีแนวโน้มพึงพอใจในการซื้อคอนกรีตผสมเสร็จที่สูงกว่า

Apinun (2013) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้คอนกรีตผสมเสร็จของร้านวันพัฒนาซีเมนต์ในเขตอำเภอรพบุรี จังหวัด สิงห์บุรี ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยการบริหารทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้ ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยทางด้านราคามีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ส่วนปัจจัยทางด้านสถานที่จัดจำหน่าย และปัจจัยทางด้านส่งเสริมการตลาดมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการในระดับปานกลาง

Panyawai (2016) ได้ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและประเทศแหล่งกำเนิดสินค้าที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้บริการ Pre-order เครื่องสำอางผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้บริการ Pre-order เครื่องสำอางผ่านทางออนไลน์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต บริษัทสหนครปฐมคอนกรีต จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา : ผู้วิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ลูกค้าบริษัทสหนครปฐมคอนกรีตจำกัด แบบไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าบริษัทสหนครปฐมคอนกรีตจำกัด จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (Cochran, 1977) เนื่องจากในการวิจัยฉบับนี้เลือกใช้สถิติทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ดังนั้นเพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลมีคุณภาพ จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ จึงเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Vanichbuncha, 2006)

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ (1) ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (2) ด้านปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี (3) ด้านยอมรับต้นแบบนวัตกรรม การบริหารจัดการงานขายคอนกรีต และ (4) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์ในการให้คะแนนในส่วนนี้จะจะเป็นไปในลักษณะการกำหนดระดับมาตราส่วนให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลข ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale) ดังนั้นจึงได้กำหนดค่าของคะแนนในแบบสอบถามที่มีระดับการยอมรับ 5 ระดับ (Sincharu, 2006) มีค่าตั้งแต่ระดับ 1 (ยอมรับอยู่ในระดับน้อยที่สุด) ถึง ระดับ 5 (ยอมรับอยู่ในระดับมากที่สุด)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลกับลูกค้าที่มาใช้บริการซื้อคอนกรีตกับบริษัทสหนครปฐมคอนกรีตจำกัด 2 วิธี คือ (1) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง (2) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า (T-test) และการทดสอบค่า (F-test) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 และเพศชาย จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 46-60 ปี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 มีอาชีพค้าขาย จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48

2. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต พบว่า ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านทัศนคติในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมาคือ ด้านรับรู้ถึงประโยชน์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านตั้งใจใช้งาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$)

3. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ลูกค้ำที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน ยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีตแตกต่างกัน

3.1 การยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต จำแนกตามเพศ พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .237 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายถึง ลูกค้ำที่มีเพศต่างกันยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีตไม่แตกต่างกัน

3.2 การยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต จำแนกตามอายุ พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .259 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายถึง ผู้รับเหมาที่มีอายุต่างกันยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีตไม่แตกต่างกัน

3.3 การยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีตจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .709 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายถึง ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกันยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีตไม่แตกต่างกัน

3.4 การยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต จำแนกตามระดับอาชีพ พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายถึง ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกันยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีตแตกต่างกันที่ระดับ .05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ต่อผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า

3.4.1 อาชีพพนักงานเอกชน กับ อาชีพค้าขาย ค่า Sig. เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายถึง ลูกค้ำที่มีอาชีพพนักงานเอกชน มีการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต แตกต่างเป็นรายคู่กับลูกค้ำที่มีอาชีพค้าขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้ำที่มีอาชีพพนักงานเอกชนมีการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต มากกว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพค้าขาย โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

3.4.2 พนักงานเอกชน กับ ธุรกิจส่วนตัว ค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายถึงลูกค้ำที่มีอาชีพพนักงานเอกชน มีการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต แตกต่างเป็นรายคู่กับลูกค้ำที่มีธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้ำที่มีอาชีพพนักงานเอกชน มีการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต มากกว่า ลูกค้ำที่มีธุรกิจส่วนตัว โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ทัศนคติในการใช้งาน และตั้งใจพฤติกรรมในการใช้งาน ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต

ผู้วิจัยวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติความถดถอยเชิงพหุ โดยใช้วิธี Stepwise มีผลดังนี้จากการวิเคราะห์อิทธิพลหรือการส่งผลกระทบระหว่างตัวแปรตาม กับตัวแปรอิสระทุกตัว พบว่าค่า Adjusted $R^2=0.65$ หมายถึง ภาพรวมปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต สามารถอธิบายได้ 65%

ผลการวิเคราะห์ค่า ANOVA พบค่า ค่า F=369.364 Sig =.000 มีค่าน้อยกว่า .05 หมายถึง มีอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต ผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามครั้งละ 1 ตัว ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 Coefficients

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized		Collinearity		
	Coefficients		Coefficients		Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Toleranc e	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	.196	.157		1.24	.212		
X4-การรับรู้ถึงประโยชน์	.694	.053	.580	13.13	.000	.452	2.214
X3-ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งาน	.327	.052	.276	6.260	.000	.452	2.214

จากตารางที่ 1 เป็นการทดสอบตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ ทักษะคติในการใช้งาน และพฤติกรรมที่มีแนวโน้มที่จะใช้ที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต ครั้งละตัว พบว่า มีเพียง 2 ปัจจัยที่ส่งผลคือ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ค่า Sig. = .000 และปัจจัยด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งาน Sig. = .000 พิจารณาค่า Sig. ซึ่งค่าน้อยกว่า .05 หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งาน ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต ในระดับนัยสำคัญที่ .05 สามารถนำมาเขียนเป็นสมการความถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y} = .196 + .694 (X4) + .327 (X3)$$

จากสมการความถดถอย พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ การรับรู้ถึงประโยชน์ มีค่าเป็นบวก หมายถึง ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้การยอมรับนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีตเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย .694 หน่วย และด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งาน ค่าเป็นบวก หมายถึง เมื่อลูกค้าที่มีความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้การยอมรับนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีตเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย .327 หน่วย

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยด้านปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ลูกค้ายที่มีอาชีพต่างกันยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต บริษัท สหนครปฐมคอนกรีต จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง ทั้งนี้เนื่องจากลูกค้าสหนครปฐมคอนกรีต จังหวัดนครปฐม ที่มีอาชีพพนักงานเอกชนมีการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีตมากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพค้าขายและธุรกิจส่วนตัว ทั้งนี้เป็นเพราะปัจจัยด้านอาชีพเป็นอีกปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยี เนื่องด้วยแต่ละอาชีพมีบทบาทและหน้าที่ที่แตกต่างกัน อีกทั้งยังมีความแตกต่างกันในด้านความรู้พื้นฐานความรู้ ความเข้าใจและประสบการณ์ใช้งานคอนกรีต ดังนั้นก็จะส่งผลต่อการพิจารณาเลือกหรือตัดสินใจของแต่ละบุคคลด้วยสอดคล้องกับแนวคิดของ Siriwan Serirat (2007) ได้อธิบายถึง ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความต้องการในด้านสินค้าและบริการต่างกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Phukphakdee

(2015) ได้อธิบายเกี่ยวกับ ผู้ซื้อสินค้าที่มาจากอาชีพที่ต่างกัน มีความต้องการผลิตภัณฑ์ที่ แตกต่างกันไปตามความต้องการและเหมาะสม เช่น สินค้าหุที่มีชื่อเสียง นักธุรกิจใช้เพื่อ เสริมสร้างภาพลักษณ์ เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wannachotipawat (2017) ได้ทำวิจัยเรื่อง ผลการวิจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า อาชีพที่ แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อคอนกรีตผสมเสร็จอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยด้านปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ ทศนคติ ในการใช้งาน และพฤติกรรมที่มีแนวโน้มที่จะใช้ ที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขาย คอนกรีต บริษัท สหนครปฐมคอนกรีต จำกัด พบว่า ภาพรวมสามารถทำนายได้ 65% เมื่อทดสอบตัวแปรอิสระที่ ส่งผลต่อตัวแปรตามครั้งละตัว พบว่า มีเพียง 2 ปัจจัย คือ การรับรู้ถึงประโยชน์และด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการ ใช้งานส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ทั้งนี้เนื่องจากต้นแบบนวัตกรรมการบริหารงานขายคอนกรีต บริษัท สหนครปฐมคอนกรีต จำกัด หลังจากทดลองใช้ แล้วลูกค้าได้รู้ถึงประโยชน์ ที่สามารถช่วยระบบงานขายคอนกรีตส่งถึงลูกค้าได้ตรงตามเวลา อีกทั้งมีฟังก์ชัน การทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างครบถ้วน ช่วยลดขั้นตอนการทำงานของพนักงานได้ ดีขึ้น จึงทำให้ต้นแบบนวัตกรรมเป็นที่น่าสนใจ ลูกค้าจึงมีความตั้งใจจะใช้งานนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขาย คอนกรีต สอดคล้องกับแนวคิดของ Davis, Bagozzi, and Warshaw (1989) ที่ได้อธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับ เทคโนโลยี โดยปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ และตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี จะส่งผลอิทธิพล ต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมนั้นจริง และสอดคล้องกับแนวคิดของ (Rogers, 1995) ที่ได้อธิบาย ลักษณะของนวัตกรรมมีผลโดยตรงต่อการแพร่กระจาย โดยเมื่อบุคคลได้ทดลองใช้งานเห็นถึงประโยชน์ และ ความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน มีความสามารถเข้ากันได้ บุคคลนั้นจะเกิดพฤติกรรมที่ยอมรับนวัตกรรมนั้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมากขึ้น เช่น มีรีวิว ประสิทธิภาพการใช้จากลูกค้าโดยตรง

1.2 จากผลการวิจัย พบว่าลูกค้ามีการรับรู้ประโยชน์ถึงจะมีพฤติกรรมแนวโน้มในการใช้งาน ดังนั้นผู้วิจัย ควรนำมาปรับเป็นกลยุทธ์ทางการตลาด เช่น เพิ่ม การเสนอราคาโปรโมชั่น หรือเพิ่มสิทธิประโยชน์สำหรับลูกค้า ประจำ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการจัดฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ให้ความรู้ด้านการใช้งานนวัตกรรม การบริหารจัดการงานขายคอนกรีตบริษัท สหนครปฐมคอนกรีต จำกัด

2.2 ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ เช่น ปัจจัยด้านการบริหารทางการตลาด ที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบ นวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีตบริษัท สหนครปฐมคอนกรีต จำกัด

2.3 ควรมีการศึกษาพฤติกรรมยอมรับต้นแบบนวัตกรรมเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรม ที่แท้จริงของลูกค้า

2.4 ควรมีการศึกษาในเขตพื้นที่อื่น เพื่อให้ทราบแนวทางของลูกค้าที่มาใช้บริการได้อย่างครอบคลุมทั้งประเทศว่ามีความแตกต่างจากเดิมหรือไม่ เนื่องจากการศึกษาค้นคว้านี้ทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เท่านั้น

เอกสารอ้างอิง

- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A theory of planned behavior. In J. Kuhl and J. Beckman (Eds.), *Action-control: From cognition to behavior* (pp. 11–39). Heidelberg: Springer.
- Apinun, K. (2013). *Factors influencing the selection of ready-mixed concrete of Wan Phatcement in Singburi*. Thesis of the Degree of Master of Business Administration. Bangkok: Bangkok University. [Online]. Retrieved June, 2020 from: <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/1509> (in Thai)
- Bandura, A (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bank of Ayudhya Public Company Limited. (2019). *Construction material business*. [Online]. Retrieved March, 30, 2020 from: <https://www.krungsri.com>. (in Thai)
- Chairat, P. (2004). *Innovation management for executives*. Bangkok: National Innovation Agency.
- Cox, W.M. and Klinger, E. (1990) Incentive motivation, affective change, and alcohol use: A model. In: Cox, W.M., editor. (1990). *Why People Drink*. New York: Gardner Press, pp. 291–311.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., and Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Sci*, 35 (8), 982–1003.
- Foster, G. M. (1973). *Tradition Societies and Technological Change*. New York: Harper and Row Publishers.
- Hart, A. O., Nwibere, B. M., and Inyang, B. J. (2015). The uptake of electronic commerce by SMEs: A meta theoretical framework expanding the determining constructs of TAM and TOE frameworks. *Journal of Global Business Technology*, 6(1), 1-27.
- Kongsrisak, C. (2010). *Marketing Mix Factors Affecting the Construction Contractor Decisions on the Purchase of Ready Mixed Concrete in muang District, Nan Province*. Thesis of the Degree of Master of Business Administration. Chiang Mai: Maejo University. [Online]. Retrieved May, 30, 2020 from: http://webpac.library.mju.ac.th:8080/mm/fulltext/thesis/2553/chalerwatch_kongsrisak/fulltext.pdf (in Thai)
- National Innovation Agency (Public Organization) (NIA). (2005). *Journal of Business Administration*. Bangkok: Ministry of Science and Technology.

- Panyawai, P. (2016). The Technology Acceptance and Country of Origin Affecting the Attitude on Pre-order Cosmetic via Online Business of Customer in Bangkok. M.B.A., March 2016, Graduate School, Bangkok University. [Online]. Retrieved June, 22, 2020 from: http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2318/1/narumon_pany.pdf (in Thai)
- Phukphakdee, R. (2015). *Satisfaction of Thai Customers on Thai Airways*. Thesis of the Degree of Master of Arts in Hospitality and Tourism Industry Management. Bangkok: Bangkok University University. [Online]. Retrieved June, 17, 2020 from: <http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1104/1/rattanan.phuk.pdf> (in Thai)
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of innovations*. 3rd ed. New York: Free.
- Sincharu, T. (2006). *Art, research and statistical data analysis with SPSS*. 5th ed. Bangkok: V. Interprint. (in Thai)
- Vanichbuncha, K. (2006). *Academic Resource and Information Technology Rajamangala University of Technology Phra Nakhon*. [Online]. Retrieved May 12, 2020, from: www.e-manage.ac.th (in Thai)
- Wannachotipawat, C. (2017). *Factors Influencing Ready-Mix Concrete Purchase Satisfaction*. Bangkok: Faculty of Commerce and Accountancy, Thammasat University. [Online]. Retrieved June, 20, 2020, from: http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5902031755_7355_6045 (in Thai)
- Wongthongchai, J. (2012) *Perception factors affecting acceptance of 2-Dimensions barcode of generation Y users*. Thesis of the Degree of Master of Management. Nakhon Ratchasima: Suranaree University of Technology. [Online]. Retrieved May, 20, 2020 From: <https://so05.tcithaijo.org/index.php/sjss/article/view/19945> (in Thai)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลัง ของบริษัท เจ็ทชั่น โซล่า (ประเทศไทย) จำกัด

สรिता รุ่งโรจน์^{1,*}, ทวีป พรหมอยู่²

^{1,2} หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Received: 11 August 2020

Revised: 15 October 2020

Accepted: 21 October 2020

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลัง และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลังของบริษัท เจ็ทชั่น โซล่า (ประเทศไทย) จำกัด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของบริษัท เจ็ทชั่น โซล่า (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 219 คน ด้วยแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรง และค่าความเชื่อมั่น อธิบายผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้ คือ ตัวแปรอิสระ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ต่อการใช้งาน (x_1) ส่งผลต่อตัวแปรตาม การยอมรับการใช้แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลังมากที่สุด ($\hat{Y}$) รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน (x_2) ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน (x_3) และพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งาน (x_4) ตามลำดับ สามารถอธิบายการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลังของ บริษัท เจ็ทชั่น โซล่า (ประเทศไทย) จำกัด ได้ร้อยละ 63.0 ดังสมการพยากรณ์ ที่แสดงต่อไปนี้

$$\hat{Y} = .412X_1 + .334X_2 + .142X_3 + .129X_4$$

คำสำคัญ : การยอมรับเทคโนโลยี แอปพลิเคชัน สินค้าคงคลัง

*ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: sarita.ptdt20@gmail.com

Factors Affecting Adoption of The Inventory Management Application of Jetion Solar (Thailand) Company Limited

Sarita Roongroje^{1,*}, Taweep Promyoo²

^{1,2}Master of Management Program in Management Innovation,
College of Innovation and Management, Suan Sunandha Rajaphat University

Received: 11 August 2020

Revised: 15 October 2020

Accepted: 21 October 2020

ABSTRACT

The objective of this research is to study the level of acceptance of the use of inventory management applications and to study the factors that affect the acceptance of the use of inventory management applications of Jetion Solar (Thailand) Co., Ltd. It is a quantitative research. Data was collected from 219 employees of Jetion Solar (Thailand) Co., Ltd. The questionnaires that passed validity checks and confidence values. Percentage, mean, standard deviation, and hypothesis testing by using multiple regression analysis, the research found that technology acceptance factors have a significant effect on the acceptance of the use of inventory management applications that .05 The hypothesis testing can be summarized as follows: perceived independent variables that are useful for use (x_1) affect the most according to the acceptance of the use of inventory management applications ($\hat{Y}$) followed by perceived ease of use (x_2), attitude towards usage (x_3) and intention usage behavior (x_4) respectively, can explain the acceptance of use of the app Inventory management application of Jetion Solar (Thailand) Co., Ltd. is 63.0%, as shown in the following equation.

$$\hat{Y} = .412X_1 + .334X_2 + .142X_3 + .129X_4$$

Keywords : Technology Acceptance, Application, Inventory

*Corresponding Author; Email: sarita.ptdt20@gmail.com

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคที่การดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันที่สูงขึ้น ทำให้ทุกองค์กรต้องพยายามปรับกลยุทธ์ในการบริหารงาน และปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของตนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เช่น ระบบการจัดการด้านการผลิต การจัดการคลังสินค้า ระบบการขนส่ง และระบบการดำเนินงานอื่นๆ ให้มีความรวดเร็ว สามารถขับเคลื่อนธุรกิจให้มีความสามารถในการแข่งขัน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งในกระบวนการผลิตนั้นบางครั้งมักเกิดเหตุการณ์สินค้าขาดจากคลังสินค้า หรือไม่มีวัตถุดิบเพื่อนำมาผลิต กระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งได้แก่ การจัดการสินค้าคงคลัง เนื่องจากสินค้าคงคลังนับเป็นส่วนหนึ่งของระบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของแต่ละองค์กร โดยมีขั้นตอนในการควบคุมสินค้าคงคลังอย่างเป็นระบบในการจัดเก็บสินค้าระหว่างจุดต่างๆ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่ วัตถุดิบ งานระหว่างทำ สินค้าสำเร็จรูป และวัสดุซ่อมบำรุง การจัดการสินค้าคงคลังที่ดีจะสามารถควบคุมปริมาณวัตถุดิบให้มีเพียงพอในปริมาณที่เหมาะสมไม่มากเกินไปหรือน้อยเกินไปจนทำให้บริษัทเกิดความเสียหายจากการขาดสินค้าคงคลังที่ต้องการใช้ในกระบวนการผลิต นอกจากนั้นการที่องค์กรมีสินค้าคงคลังในปริมาณที่มากเกินไปก็อาจจะทำให้เสียโอกาสในด้านเงินทุนที่จะต้องเข้าไปในการจัดเก็บสินค้าที่ควรจะไปทำประโยชน์ด้านอื่นได้ รวมถึงอาจจะเกิดความสูญเสียเนื่องจากสินค้าคงคลังที่ถูกจัดเก็บไว้เกินกว่าระยะเวลาที่กำหนด (Dead Stock) ซึ่งทำให้คุณภาพของวัตถุดิบบางชนิดอาจเสื่อมสภาพเมื่อมีการเก็บ Stock ไว้เป็นเวลานานเกินไป และทำให้เกิดต้นทุนที่สูงโดยไม่จำเป็น (Tantijirasakun, 2019)

บริษัท เจ็ทชั่น โซล่า (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่ผลิตและจำหน่ายแผงโซลาร์เซลล์ มีวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องควบคุมเป็นจำนวนมาก เดิมบริษัทฯ ใช้ระบบการตรวจนับสต็อกสินค้า ด้วยวิธีการจดบันทึกลงคอมพิวเตอร์พีซี และพิมพ์เป็นเอกสารเพื่อส่งไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ปัญหาที่มักเกิดจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ การทำงานที่ซ้ำซ้อน ความไม่สะดวกในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการค้นหาสินค้า และที่สำคัญที่สุดคือ ปัญหาการตรวจนับสต็อกสินค้าที่ผิดพลาด สินค้าคงคลังจริงไม่ตรงกับระบบ ปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีแอปพลิเคชันมาใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานในองค์กร บริษัทฯ จึงได้มีการนำแอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลังมาเพื่อให้พนักงานทดลองใช้ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่มีทั้งที่เห็นด้วยและมีบางส่วนที่ต่อต้านระบบใหม่นี้ ทำให้ผู้บริหารยังไม่มี ความมั่นใจถึงการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันนี้

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลังของบริษัท เจ็ทชั่น โซล่า (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อจะได้ทราบว่า การยอมรับการใช้แอปพลิเคชันฯ อยู่ในระดับใด และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านใดที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันฯ ผลที่ได้จากการวิจัยจะนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารว่าจะนำแอปพลิเคชันมาใช้อย่างถาวรหรือไม่ หรือควรจะปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานสูงสุดอย่างไรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันการจัดการสินค้า คงคลังของ บริษัท เจ็ทชั่น โซล่า (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลังของบริษัท เจ็ทชั่น โซล่า (ประเทศไทย) จำกัด

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสินค้าคงคลัง

Water (2003) กล่าวถึงการจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory Management) คือ การจัดการเกี่ยวกับการวางแผน และการควบคุมสินค้าคงเหลือ เพื่อการตัดสินใจที่จะจัดเก็บ และรักษาระดับสินค้าไว้ในเวลาที่ต้องการ ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจเพราะเป็นสินค้าที่มีไว้เพื่อให้การผลิตหรือการขายสามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น การมีสินค้าคงคลังมากเกินไปอาจเป็นปัญหากับธุรกิจทั้งในเรื่องต้นทุนการเก็บรักษาที่สูง สินค้าอาจเสื่อมสภาพ หมดอายุ ล้าสมัย ถูกขโมย หรือสูญหาย นอกจากนี้ยังทำให้สูญเสียโอกาส ในการนำเงินที่จมอยู่กับสินค้าคงคลังนี้ไปหาประโยชน์ในด้านอื่นๆ

สินค้าคงคลัง (Inventory) หมายถึง วัสดุหรือสินค้าต่างๆ ที่องค์กรธุรกิจจัดหามาถือครองไว้เพื่อขายหรือจัดเตรียมไว้เพื่อป้อนเข้าสู่กระบวนการผลิต หรือดำเนินงานอื่นๆ โดยทั่วไปการจัดเตรียมสินค้าคงคลังจะมีมูลค่าอยู่ระหว่าง 20-60 เปอร์เซ็นต์ของทรัพย์สินหมุนเวียนทั้งหมด (Lalitaporn, 2009)

การจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory Management) เป็นการจัดการเกี่ยวกับการวางแผนและการควบคุมสินค้าคงเหลือ ให้มีปริมาณการสั่งซื้อที่ดีที่สุด ปัจจุบันมีการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้อย่างแพร่หลายเพื่อการจัดการสินค้าคงคลังเพื่อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำและทันเวลา สินค้าคงคลังแบ่งได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. สินค้าคงคลังประเภทวัตถุดิบ (Raw material inventory) หมายถึง วัสดุที่จัดหามาเพื่อใช้ในกระบวนการผลิต
2. สินค้าคงคลังประเภทงานระหว่างทำ (Work-in Process inventory) หมายถึง สินค้าหรือวัตถุดิบที่ได้มีการแปรรูปแล้วแต่ยังไม่เสร็จสมบูรณ์เป็นสินค้าสำเร็จรูป
3. สินค้าคงคลังประเภทอะไหล่สำหรับซ่อมบำรุง (Maintenance / Repair / Operating, MROs) หมายถึง สินค้าหรืออะไหล่ที่มีไว้เพื่อการซ่อมบำรุง ได้แก่ การซ่อมแซมเครื่องจักร และเครื่องมือในการผลิต
4. สินค้าคงคลังประเภทสินค้าสำเร็จรูป (Finish goods inventory) หมายถึง สินค้าที่ผ่านกระบวนการผลิตขั้นสุดท้ายเป็นผลิตภัณฑ์ที่สมบูรณ์ และรอคอยการส่งมอบให้ลูกค้าต่อไป

ระบบบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory Management System) เป็นกระบวนการจัดการวัสดุต่างๆ ตั้งแต่การจัดการคำสั่งซื้อลูกค้า การรับสินค้า การจัดทำสต็อกสินค้าเพื่อเป็นการควบคุมปริมาณสินค้าที่เหมาะสม การเติมสินค้า การจัดเก็บ การหยิบสินค้าตามคำสั่ง การจัดส่ง การจ่ายสินค้าออกจากคลัง การตรวจนับสินค้าและการตรวจสอบนับสินค้า รวมทั้งระบบบัญชี (Ounjangwang, 2013) ซึ่งแต่ละกิจกรรมจะ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบอัตโนมัติ (Automated Data Collection)

ปัจจุบันด้วยความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ในการจัดการสินค้าคงคลังได้ถูกต่อยอดจากนักพัฒนาซอฟต์แวร์ ประดิษฐ์คิดค้นสร้างเป็นแอปพลิเคชันเพื่อใช้งานระบบปฏิบัติการในรูปแบบของโปรแกรมประยุกต์ที่สามารถใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ และแท็บเล็ต เพื่อความคล่องตัว สะดวกรวดเร็ว สามารถจัดการระบบสินค้าคงคลังได้ทุกสถานที่และเวลา โดยใช้เสริมจากระบบเดิม

สรุปได้ว่า การจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory Management) เป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ มีความสามารถในการแข่งขัน เป็นการจัดการเกี่ยวกับการวางแผนและการควบคุมสินค้าคงเหลือเพื่อการตัดสินใจที่จะจัดเก็บและรักษาระดับสินค้าไว้ในเวลาที่ต้องการให้เป็นระบบ ให้คุ้มกับการลงทุน รวมทั้ง

การควบคุมคุณภาพของการเก็บรักษา การหีบสินค้า การป้องกัน และลดการสูญเสียจากการดำเนินงานเพื่อให้ต้นทุนการดำเนินงานต่ำที่สุด และใช้ประโยชน์กับพื้นที่ให้ได้มากที่สุด ความซับซ้อนที่ต้องการให้การบริหารจัดการมีคุณภาพที่ดี ต้องอาศัยระบบการทำงานที่มีคุณภาพ มีระบบเทคโนโลยี อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย และบุคลากรที่เป็นมืออาชีพเพื่อให้เกิดความแม่นยำในการทำงาน

2. แนวคิดเกี่ยวกับโมบายแอปพลิเคชัน

โมบายแอปพลิเคชัน หมายถึง แอปพลิเคชัน หรือโปรแกรมประยุกต์ที่ออกแบบมาเพื่อการทำงาน หรือใช้งานเฉพาะทางที่ช่วยในการทำงานของผู้ใช้บนอุปกรณ์สื่อสารแบบพกพา เช่น โทรศัพท์มือถือ หรือสมาร์ทโฟน โดยโปรแกรมจะตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้สามารถใช้งานได้ง่ายยิ่งขึ้น ซึ่งแอปพลิเคชันนั้นจะทำงานบนระบบปฏิบัติการ (OS) ที่แตกต่างกันไป (Palachaiyomsilp, 2011) ตัวอย่างของระบบปฏิบัติการบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ได้แก่ Window Mobile ของ Microsoft, IOS ของ Apple, Android OS ของ Google เป็นต้น โมบายแอปพลิเคชัน แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

2.1 เนทีฟแอปพลิเคชัน (Native Application) คือ แอปพลิเคชันที่พัฒนาด้วยชุดคำสั่ง ใช้สำหรับพัฒนาโปรแกรมหรือแอปพลิเคชัน โดยเฉพาะ ของ OS Mobile ข้อดี คือ สามารถเข้าถึงระบบได้โดยตรงจาก Google Play หรือ Apple's App Store รวมถึงการทำงานแบบไม่ต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในบางแอปพลิเคชัน เป็นการเพิ่มความสะดวกสำหรับผู้ใช้งาน

2.2 ไฮบริดแอปพลิเคชัน (Hybrid Application) คือแอปพลิเคชันที่ถูกพัฒนาด้วยชุดประสงค์ให้สามารถรันบนระบบปฏิบัติการได้ทุก OS โดยใช้ชุดคำสั่งเข้าช่วย เพื่อให้สามารถทำงานได้ทุกระบบปฏิบัติการ และหลายแพลตฟอร์มในแอปพลิเคชันเดียว ข้อดีคือ ทำให้ผู้พัฒนาไม่ต้องเสียเวลาในการพัฒนา เพราะเขียนชุดคำสั่งครั้งเดียวสามารถใช้ได้ทุกระบบและเสียค่าใช้จ่ายน้อย

2.3 เว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) ถูกเขียนขึ้นมาเพื่อเป็น Browser สำหรับการใช้งานเว็บเพจต่างๆ ถูกปรับแต่งให้แสดงผลแต่ละส่วนที่จำเป็นเพื่อเป็นการลดทรัพยากรในการประมวลผลของตัวเครื่องสมาร์ทโฟน หรือ แท็บเล็ต ทำให้โหลดหน้าเว็บไซต์ได้เร็วขึ้น ข้อดี คือใช้งานง่าย สะดวกทุกที่ ทุกเวลา รวมถึงมีการอัปเดต แก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ อยู่ตลอดเวลา และใช้งานได้ทุกระบบ (Palachaiyomsilp, 2011)

3. แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลัง

แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลัง เป็นโปรแกรม หรือ ชุดคำสั่งที่สามารถทำงานได้ทั้ง บนเครื่องคอมพิวเตอร์พีซี บนสมาร์ทโฟน หรือ แท็บเล็ต วัตถุประสงค์ของผู้วิจัย ต้องการกล่าวถึงการใช้งานบนสมาร์ทโฟน ซึ่งการเข้าใช้งานในแต่ละแผนกจะมีระบบรักษาความปลอดภัยโดยกรอก ชื่อผู้ใช้ (User name) และรหัสผ่าน (Password) ก่อนเข้าใช้งานเป็นการแสดงตัวตน และเริ่มดำเนินการตามขั้นตอนของความรับผิดชอบ มีฟีเจอร์ที่สำคัญๆ ของแอปพลิเคชัน ได้แก่

3.1 การปรับปรุงเพิ่ม-ลดสินค้า เป็นการบันทึกเพื่อปรับปรุงจำนวนสินค้าในสต็อกจริงให้ตรงกันเพื่อลดข้อผิดพลาดในการเช็คสต็อก

3.2 การตรวจนับสินค้า (Count Stock) เป็นระบบที่บันทึกผลของการตรวจสอบการนับสินค้าในคลัง เพื่อให้ทราบยอดสินค้าคงเหลือที่มีอยู่จริง ณ เวลาที่เข้าไปตรวจนับ

3.3 การตรวจสอบนับสินค้า (Verify count stock) เป็นกระบวนการที่ตรวจนับแล้วพบว่า จำนวนสินค้ามีผลต่างระหว่างยอดตรวจนับและยอดตามบัญชี

3.4 การคำนวณต้นทุน (Calculate cost) ระบบสามารถคำนวณราคาต้นทุนสินค้าที่มีการสั่งซื้อ ส่งขาย เพื่อนำไปแสดงในรายงานสินค้า และวัตถุดิบรวมถึงสามารถคำนวณกำไรจากการขายได้ด้วย

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

เทคโนโลยี (Technology) มาจากภาษากรีกว่า Technologia แปลว่า การกระทำที่มีระบบเทคโนโลยี มักนิยมใช้ควบคู่กับคำว่า วิทยาศาสตร์โดยเรียกรวมๆ ว่า วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

Heinich, Molenda, and Russell (1993) กล่าวว่า เทคโนโลยี หมายถึง สิ่งที่มนุษย์พัฒนาขึ้นเพื่อช่วยในการทำงาน หรือแก้ปัญหาต่างๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร วัสดุ หรือแม้กระทั่งที่ไม่ได้เป็นสิ่งของที่จับต้องได้ เช่น กระบวนการต่างๆ

Webster (2003) ได้ให้ความหมายของ เทคโนโลยี หมายถึง การใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ มาประยุกต์ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางด้านอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม

สรุปได้ว่า เทคโนโลยี หมายถึง สิ่งที่มนุษย์พัฒนาขึ้นโดยการนำความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยในการทำงาน หรือแก้ปัญหาต่าง ๆ อันก่อให้เกิดวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร เมื่อได้ศึกษา ค้นพบ และทดลองใช้จนได้ผลแล้วจึงนำมาใช้จริง ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

แนวทางการศึกษาด้านการยอมรับเทคโนโลยีเป็นการศึกษาเชิงพฤติกรรมมนุษย์ ที่จะอธิบายถึงวิธีการ และเหตุผลของแต่ละบุคคลในการยอมรับเทคโนโลยี อิทธิพลของปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวสนับสนุนให้เกิดการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี เริ่มต้นจากทฤษฎีการกระทำตามหลักการและเหตุผล (Theory of Reasoned Action) นำเสนอโดย (Ajzen and Fishbein, 1972) เป็นหนึ่งในทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social psychology) ถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมว่า พฤติกรรมมนุษย์เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงความเชื่อเนื่องจากบุคคลจะพิจารณาเหตุผลก่อนการกระทำเสมอ ซึ่งทฤษฎีการยอมรับได้ถูกพัฒนามาเรื่อยๆ ทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายคือ Technology Acceptance Model (TAM) ซึ่งนำเสนอโดย Davis, Bagozzi and Warshaw (Cited in Vongsumet, 2013) ถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีมากที่สุดโดยเฉพาะในระบบสารสนเทศและถูกประยุกต์ใช้ในกระบวนการทางธุรกิจ การสื่อสาร และซอฟต์แวร์ระบบ เป็นต้น

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาโดยอาศัยทฤษฎี TAM เป็นหลัก โดยปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

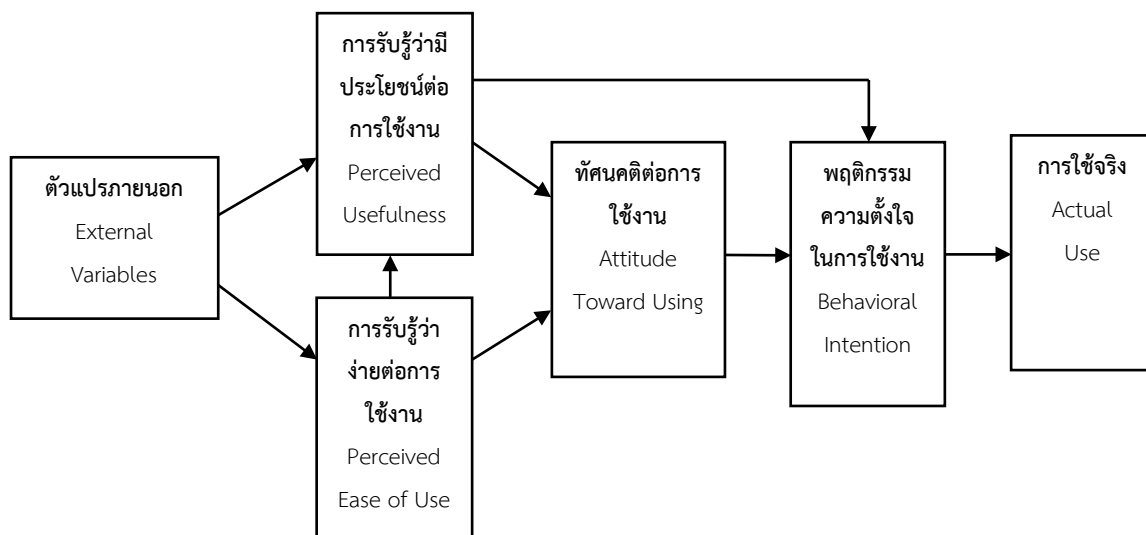
1. การรับรู้ว่ามีประโยชน์ต่อการใช้งาน (Perceived Usefulness) หมายถึง ทัศนคติความเชื่อของบุคคลที่มีต่อการรับรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือระบบใดระบบหนึ่ง เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานของบุคคลนั้น หากคุณประโยชน์ของเทคโนโลยีตรงกับความต้องการของบุคคลก็จะนำไปสู่การยอมรับและใช้เทคโนโลยีนั้นต่อไป Junadi (2015) อธิบายความหมายของการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้เทคโนโลยีว่า บุคคลเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น การที่บุคคลรับรู้เทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์และเป็นทางเลือกที่มีคุณค่า ทำให้งานที่มีคุณภาพดีขึ้น หรือ เสร็จเร็วขึ้น ส่งผลต่อรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก การรับรู้ประโยชน์จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่บ่งชี้ถึงการยอมรับ และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้อุปกรณ์โดยส่งผ่านพฤติกรรมการยอมรับนั่นเอง

2. การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อ ความคาดหวังของผู้ใช้ที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศว่าเป็นระบบที่สามารถเรียนรู้ได้ง่าย ไม่ต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเรียนรู้

จนเกิดความเข้าใจที่จะใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น นอกจากนี้ Junadi (2015) ยังให้ความหมายของการรับรู้ความง่ายในการใช้งานว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเป็นตัวแปรหลักที่ผู้ใช้คาดหวังต่อเทคโนโลยีที่เป็นเป้าหมายที่จะใช้ว่าต้องมีความง่ายและมีความเป็นอิสระจากความพยายาม เทคโนโลยีที่ใช้งานง่ายและสะดวกไม่ซับซ้อนมีความเป็นไปได้มากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับหรือความตั้งใจที่จะใช้ และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้โดยส่งผ่านพฤติกรรมการยอมรับ และยังพบว่าการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ด้วย

3. ทศนคติต่อการใช้งาน (Attitude Toward Using) หมายถึง ทศนคติที่มีต่อการใช้ของแต่ละบุคคล เป็นเจตนาที่เกิดจากผลของการรับรู้ถึงควมมีประโยชน์ และรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบของเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นว่าเป็นนวัตกรรมใหม่ที่ส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น จนเกิดความสนใจที่จะใช้ระบบเทคโนโลยีและยอมรับการใช้งาน

4. พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งาน (Behavior Intention to Use) หมายถึง การที่แต่ละบุคคลได้นำเทคโนโลยีนั้นมาใช้จริงจนเกิดความสนใจและตั้งใจที่จะเรียนรู้การใช้งานและเกิดการยอมรับเทคโนโลยี แสดงได้ดังภาพที่ 1

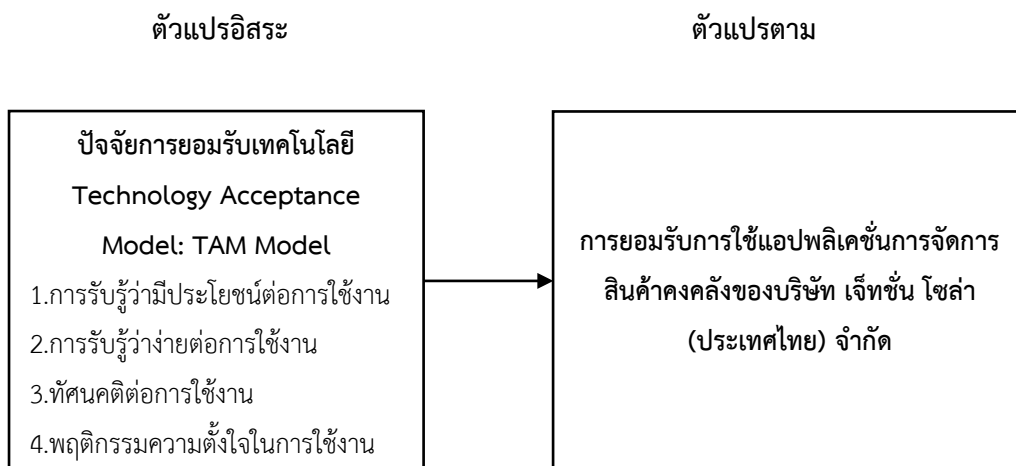


ภาพที่ 1 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

ที่มา: Davis (1989)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด ในการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัท เจ็ทชั่น โซล่า (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 484 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท เจ็ทชั่น โซล่า (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 219 คน ได้จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ และเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ตอนที่ 3 ข้อมูลการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลังของบริษัท เจ็ทชั่น โซล่า (ประเทศไทย) จำกัด และ ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่าง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับ 1 ทุกข้อ
2. ตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.8115 และรายข้อมีค่าอยู่ระหว่าง 0.933 - 0.946

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบออนไลน์ โดยส่งตรงไปยังกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาได้ และติดตามจนได้แบบสอบถามครบตามจำนวน 219 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

อธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ส่วนการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลังของ บริษัท เจ็ทชั่น โซล่า (ประเทศไทย) จำกัด ใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลังของบริษัท เจ็ทชั่น โซล่า (ประเทศไทย) จำกัด ใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายเปิด (Open-Ended) ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าความถี่ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 219 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จบการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานปฏิบัติการ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท

การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ต่อการใช้งาน ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.99$, s.d. = .38) ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และสามารถทำงานได้ไม่จำกัดสถานที่และเวลา มากที่สุด รองลงมาคือ ช่วยให้ทำงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ช่วยคัดกรองพนักงานให้เหมาะสมกับงาน ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ช่วยให้จัดการระบบการจัดการสินค้าคงคลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยให้ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้สะดวกขึ้น ตามลำดับ

การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.87$, s.d. = .38) ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับความง่ายที่จะให้เกิดความชำนาญในการใช้งาน มากที่สุด รองลงมาคือ ขั้นตอนการใช้งานไม่ซับซ้อน ใช้งานง่าย ง่ายที่จะติดต่อเชื่อมโยงกับระบบ และง่ายต่อการเรียนรู้ ตามลำดับ

การยอมรับเทคโนโลยีด้านทัศนคติต่อการใช้งาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.89$, s.d. = .34) ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับเป็นนวัตกรรมใหม่ที่ส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น มากที่สุด รองลงมาคือ มีความน่าสนใจ ตีต่อการใช้งาน ได้รับประสบการณ์ที่ดีในการใช้งานและมีการตอบรับในเชิงบวก และรู้สึกชื่นชอบ ตามลำดับ

การยอมรับเทคโนโลยีด้านพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.09$, s.d. = .39) ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับความตั้งใจที่จะใช้มากกว่าตัวเลือกอื่นๆ มากที่สุด รองลงมาคือ ตั้งใจที่จะเรียนรู้การใช้งาน ตั้งใจจะใช้งานเมื่อมีโอกาส ตั้งใจที่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ และตั้งใจจะใช้งานเป็นประจำในอนาคต ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, s.d. = .48) ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันนี้ต่อไปในอนาคตมากที่สุด รองลงมาคือ ยินดีที่จะแนะนำเพื่อนร่วมงานให้ใช้แอปพลิเคชันนี้ และรู้สึกพึงพอใจที่ได้ใช้แอปพลิเคชันนี้ในการปฏิบัติงาน จะใช้แอปพลิเคชันนี้ในการปฏิบัติงานทุกครั้ง และยินดีที่จะฝึกฝนตนเองให้มีความทันสมัยต่อการใช้งานอยู่เสมอ ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สถิติอนุมานที่ผู้วิจัยใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุ

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบความสามารถในการร่วมกันพยากรณ์ของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลังของบริษัท เจ็ทชั่น โซล่า (ประเทศไทย) จำกัด

สมการ	SS	df	MS	F	p – value
Regression	32.074	4	8.018	93.922	.000 ^b
Residual	18.270	214	.085		
Total	50.343	218			

ตัวแปรตาม: Y

ค่าทำนาย: b_0 , x_1 , x_2 , x_3 , x_4

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอย ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลังของบริษัท เจ็ทชั่น โซล่า (ประเทศไทย) จำกัด

สมการ	b	Std. Error	β	t	p – value
b_0	-.588	.281		-2.095	.037
x_1	.504	.062	.412	8.062	.000
x_2	.418	.063	.334	6.658	.000
x_3	.182	.062	.142	2.908	.004
x_4	.182	.068	.129	2.671	.008

$R = .798$, $R^2 = .637$, $Adj.R^2 = .630$, Std. Error of the Estimate = .292, DW = 1.989

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน จากตารางที่ 1 ค่า Sig. ของสถิติทดสอบ F = .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่ส่งผลหรือสามารถพยากรณ์ตัวแปรตามได้ ผู้วิจัยจึงต้องทดสอบต่อไปว่ามีตัวแปรอิสระปัจจัยใดบ้างที่ส่งผล ดังตารางที่ 2 จะเห็นว่า ค่า Sig ของสถิติทดสอบ t ของตัวแปรอิสระทุกตัว มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัว คือ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน

การจัดการสินค้าคงคลัง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยปัจจัยด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ต่อการใช้งาน ส่งผลต่อ ตัวแปรตาม การยอมรับการใช้แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลังมากที่สุด ($\beta = 0.412$) รองลงมาเป็นด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ($\beta = 0.334$) ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ($\beta = 0.142$) และด้านพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งาน ($\beta = 0.129$) ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ 0.630 แสดงว่า ตัวแปรอิสระร่วมกันอธิบายตัวแปรตาม คือ การยอมรับการใช้แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลังของบริษัท เจ็ทชั่น โซล่า (ประเทศไทย) จำกัด ได้ร้อยละ 63.0 ที่เหลืออีกร้อยละ 37.0 เป็นผลจากตัวแปรอื่น และสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y = -588 + .504x_1 + .418x_2 + .182x_3 + .182x_4 + e$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Y} = .412X_1 + .334X_2 + .142X_3 + .129X_4$$

อภิปรายผล

จากสมมติฐาน ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลังฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลจากการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้คือ ปัจจัย การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลัง โดยจัดอันดับ ค่าสัมประสิทธิ์ตัวแปรจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ต่อการใช้งาน ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลังฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นอันดับสูงสุด ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะระดับความเชื่อว่าการใช้แอปพลิเคชันนี้จะสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และสามารถทำงานได้ไม่จำกัดสถานที่และเวลา โดยผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kaewkheiw (2012) ศึกษาการยอมรับการใช้อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์มือถือของวัยรุ่นในกรุงเทพมหานคร ผลจากการวิจัยพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ด้านความสะดวกในการค้นหาข้อมูลและสามารถค้นหาข้อมูลได้ทันทีทุกที่ทุกเวลา โดยผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tansupong (2014) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ เนื่องจากผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์มีการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันไลน์ในลักษณะที่หลากหลาย ได้แก่ การส่งสติ๊กเกอร์ระหว่างการสนทนา การสนทนาเป็นกลุ่ม การถ่ายรูป การส่งรูป ซึ่งผู้ใช้งานอาจเห็นว่ามีคุณค่ากับเงินที่จ่ายไป ดังนั้น ปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งานจึงไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์มากนัก

2. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลังฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะระดับความเชื่อว่า แอปพลิเคชันนี้ จะง่ายที่จะให้เกิดความชำนาญในการใช้งาน และมีขั้นตอนการใช้งานไม่ซับซ้อน โดยผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Meesom (2016) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันไลน์แมนของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานด้านการสื่อสารระหว่างแอปพลิเคชันฯ กับผู้ใช้งานมีความง่ายต่อการใช้งาน และการเรียนรู้ในการใช้งานของมือถือเพื่อสั่งซื้อสินค้าหรือบริการเป็นเรื่องง่าย ส่งผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันไลน์แมนของผู้ใช้บริการ

3. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลังฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้จะเป็นเพราะระดับความเชื่อว่าการใช้แอปพลิเคชันนี้เป็นนวัตกรรมใหม่ที่ส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และแอปพลิเคชันนี้มีความน่าสนใจ โดยผลการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pawapaiboon and Yutthana (2015) การศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แท็บเล็ตในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของครูผู้สอนภาษาอังกฤษชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลกเขต 1 พบว่า ทัศนคติในการใช้งานด้านช่วยเพิ่มความสนใจในการสอน ส่งผลโดยตรงต่อการใช้งานแท็บเล็ตของครูผู้สอน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cheong and Park (2005) ได้ทำการศึกษายอมรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศเกาหลี พบว่า ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านโทรศัพท์มือถือมีผลอย่างมากต่อความสนใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ โดยผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Laeieddeenun (2014) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภค พบว่า ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

4. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งาน ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลังฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้จะเป็นเพราะระดับความเชื่อว่างานมีความตั้งใจที่จะใช้แอปพลิเคชันนี้มากกว่าแอปพลิเคชันอื่นๆ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความตั้งใจที่จะใช้แอปพลิเคชันนี้จริงๆ โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pakdeesamai (2010) ได้ศึกษาถึงการยอมรับและความตั้งใจใช้ระบบประมวลราคาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา อุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งานระบบคือ ปัจจัยด้านประสบการณ์การใช้งาน การรับรู้วิธีการใช้งานและความหลากหลายในการใช้งานระบบทำให้เกิดความเชื่อมั่นจนเกิดพฤติกรรมความตั้งใจใช้งาน

5. การยอมรับการใช้แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลัง ของงานวิจัยนี้อธิบายด้วย (1) ท่านยินดีที่จะฝึกฝนตนเองให้มีความทันสมัยต่อการใช้งานอยู่เสมอ (2) ท่านจะใช้แอปพลิเคชันนี้ในการปฏิบัติงานทุกครั้ง (3) ท่านมีความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันนี้ต่อไปในอนาคต (4) ท่านยินดีที่จะแนะนำเพื่อนร่วมงานให้ใช้แอปพลิเคชันนี้ และ (5) ท่านรู้สึกพึงพอใจที่ได้ใช้แอปพลิเคชันนี้ในการปฏิบัติงาน โดย การที่พนักงานมีความยินดีที่จะแนะนำเพื่อนร่วมงานให้ใช้แอปพลิเคชันนี้ และการที่พนักงานมีความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันนี้ต่อไปในอนาคต อยู่ในระดับมากที่สุด ข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kim, Park, and Oh (2008) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับบริการข้อความสั้น (SMS) ที่อธิบายการยอมรับการใช้บริการข้อความสั้น (SMS) ด้วยความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง หมายถึง มีความเป็นไปได้ที่ผู้ใช้จะยอมรับและมีที่พำนักที่จะใช้งานเทคโนโลยีนั้นต่อไปในอนาคต รวมถึงแนะนำให้เพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้องได้ใช้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการวิจัย

1.1 แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลัง เป็นโปรแกรมประยุกต์ที่ใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ได้รับความนิยมอย่างสูง จึงควรพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อใช้กับหน่วยงานอื่นๆ เช่น แผนกซ่อมบำรุง แผนกขายสินค้า เป็นต้น เพื่อให้มีความหลากหลายครอบคลุมทุกภาคส่วนของงานในองค์กร

1.2 ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลัง ควรนำผลการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพครอบคลุมการทำงานในทุกๆ ด้านเพื่อสร้างการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานให้กับผู้ใช้งานเพื่อให้เกิดความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลัง อันจะส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรเพิ่มปัจจัยในการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลการศึกษามากขึ้น เช่น ปัจจัยด้านความคาดหวังจากประสิทธิภาพของระบบ และด้านความคุ้มค่า โดยศึกษาแบบจำลองของ DeLone and McLean Information System Success Model: IS Success Model (DeLone and McLean, 2003) ซึ่งจะทำให้ได้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลังในมิติอื่นๆ ได้มากขึ้น และจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแอปพลิเคชันการจัดการสินค้าคงคลังให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Ajzen, I., and Fishbein, M. (1972). Attitudes and normative beliefs as factors influencing Behavioral intentions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 21(1), 1-9.
- Cheong, J. H., and Park, M. C. (2005). Mobile internet acceptance in Korea. *Internet Research*, 15(2), 125 – 140.
- Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- DeLone, W. and McLean, E. (2003). The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Heinich, R., Molenda, M., and Russell, J.D. (1993). *Instructional media and the new technologies of instruction*. 4th ed. New York: Macmillan.
- Junadi, S. (2015). A model of factors influencing consumer's intention to use e-payment system in Indonesia. *Procedia Computer Science*, 59, 214-220.
- Kaewkheiw, P. (2012). *Adoption of internet using on mobile phone among adolescents in Bangkok*. Thesis of the Degree of Master of Business Administration. Bangkok: Kasetsart University. (in Thai)
- Kim, G.S. Park, S. B., and Oh, J. (2008). An examination of factors influencing consumer adoption of short message service (SMS). *Psychology & Marketing*, 25(8), 769–786.

- Laeieddeenun, K. (2014). *Technology Acceptance and Online Consumer Behavior Affecting E-Books' Purchase Decisions of Customers in Bangkok*. Thesis of the Degree of Master of Business Administration. Bangkok: Bangkok University. (inThai)
- Lalitaporn, P. (2009). *Inventory management*. Bangkok: Technology Promotion Association (Thailand-Japan). (in Thai)
- Meesom, D. (2016). *Factor Influencing Intention to use Line Man Application Among Customer in Bangkok*. Thesis of the Degree of Master of Business Administration. Bangkok: Srinakharinwirot University. (in Thai)
- Ounjangwang, J. (2013). *Increase Efficiency of Inventory Management*. Thesis of the Degree of Master of Science in Integrated Supply Chain Management. Nonthaburi: Dhurakij Pundit University. (in Thai)
- Pakdeesamai, A. (2010). *Acceptance and Intention of using electronic hemp bidding system, In case: Electronic component assembly Industry in Laem Chabang Industrial Estate*. Thesis of the Degree of Master of Master's thesis, College of Innovation, Thammasat University. (in Thai)
- Palachapiromsilp, S. (2011). Usage Trend of Mobile Application. *Executive Journal*, 31(4), 110-115. (in Thai)
- Pawapaiboon, V. and Yutthana, S. (2015). Factors Influencing English Language Teachers' Acceptance of Using Tablets in Primary Schools under the Phitsanulok Primary Educational Service Area Office 1. *Journal of Education Naresuan University*, 17, (1), 138-149. (in Thai)
- Tansupong, S. M.S. (2014). Factors Influencing the Adoption of Line Application. (Graduate School, Bangkok University). (in Thai)
- Tantijirasakun, C. (2019). *The Goods Categorization Layout for Reducing Time Spent on a Reach of Goods: A Case Study of AAA Company*. Bangkok: College of Logistics and Supply Chain Management, Suan Sunandha Rajabhat University. (in Thai)
- Vongsumet, P. (2013). *Factors Influencing the Adoption of Web-Based Learning System*. Thesis of the Degree of Master of Business Administration. Bangkok: Bangkok University). (in Thai)
- Water, C. D. (2003). *Inventory Control and Management*. 2nd ed. Sussex, England: John Wiley & Sons.
- Webster, M. (2003). *Merriam-Webster's Collegiate Dictionary*. 11th ed. Massachusetts: Merriam - Webster, Incorporated.

แนวทางการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานจัดซื้อ: กรณีศึกษา บริษัทผลิตเครื่องดื่มสำเร็จรูปแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม

ยิ่งขวัญ กิตติโชติพันธุ์^{1,*}, สวรรยา ธรรมอภิล²

¹หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Received: 23 September 2020

Revised: 15 October 2020

Accepted: 21 October 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารในงานจัดซื้อและปัญหาอุปสรรคของกระบวนการสื่อสารในงานจัดซื้อ กรณีศึกษา บริษัทผลิตเครื่องดื่มสำเร็จรูปแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม ดำเนินการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อและฝ่ายที่เกี่ยวข้องของบริษัท และตัวแทนฝ่ายขายของบริษัทคู่ค้า จำนวน 23 คน วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการศึกษารูปแบบของการพัฒนาความ ผลการศึกษาระบบการสื่อสารในงานจัดซื้อ 7 ขั้นตอน เริ่มตั้งแต่ (1) การสร้างใบขอสั่งซื้อ (2) การคัดเลือกผู้ขายและออกไปสั่งซื้อ (3) การติดตามการส่งมอบจากผู้ขาย (4) การส่งมอบสินค้าและบริการจากผู้ขาย (5) การตรวจรับสินค้า การวางบิลและการประเมินผู้ขาย (6) การประเมินผู้ขายและแจ้งผู้ขายรับทราบผลการประเมิน และ (7) การรับวางบิลและชำระเงิน พบว่า วิธีการสื่อสารที่ใช้มีทั้งรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น เอกสารคำสั่งซื้อ และแบบไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุยทางวาจา ลักษณะการส่งการมีทั้งแบบบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน การสื่อสารมีทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เช่น บริษัทคู่ค้า ซึ่งทุกฝ่ายทำหน้าที่ทั้งเป็นผู้รับสารและผู้ส่งสาร กระบวนการสื่อสารของงานจัดซื้อ ส่วนใหญ่จะเป็นแบบลายลักษณ์อักษร ปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการสื่อสารในงานจัดซื้อ พบว่า (1) ผู้ปฏิบัติงานขาดทักษะความรู้ในงานที่รับผิดชอบ ทำให้เกิดการสื่อสารข้อมูลที่ผิดพลาด (2) ข้อมูลไม่ชัดเจนครบถ้วน (3) การขาดปรับปรุงข้อมูลทำให้การคำนวณหรือวางแผนสินค้าขาดความถูกต้องแม่นยำ (4) การขาดการตอบกลับหรือการยืนยันการรับข้อมูลจากผู้รับสาร (5) ปัญหาภาระงานมากทำให้เวลาในการตอบกลับข้อมูลล่าช้า (6) การขาดการสื่อสารนโยบายในการรับมอบสินค้ากับผู้ขายที่ชัดเจน และ (7) การขาดการสื่อสารข้อตกลงในการตรวจสอบคุณภาพสินค้ากับผู้ขาย ข้อเสนอแนะในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานควรพัฒนาทักษะความรู้และเชี่ยวชาญในงานควบคู่กับทักษะการสื่อสารที่ดี รวมถึงองค์กรควรมีการบริหารจัดการกำลังคนให้เหมาะสมกับภาระงานและการกำหนดกระบวนการสื่อสารในงานที่ชัดเจนและเป็นแบบแผน เพื่อสนับสนุนให้มีความทำงานอย่างต่อเนื่องและการถ่ายโอนข้อมูลต่างๆ มีความถูกต้องเป็นปัจจุบันมากที่สุด รวมทั้งยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ งานจัดซื้อ

*ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: yingkwankit@gmail.com

Guidelines for Communication Process in Enhancing Purchasing Efficiency: A Case study of Beverage Manufacturer in Nakhonpathom Province

Yingkwan Kittichotipun^{1,*}, Sawanya Thamma-apipon²

¹Public and Private Management Program, Faculty of Management Science

²Assistant Professor Dr., Faculty of Management Science, Silpakorn University

Received: 23 September 2020

Revised: 15 October 2020

Accepted: 21 October 2020

ABSTRACT

This research aims of this study was to study the communication process in purchasing process and study problem and barriers of communication process in purchasing process of the beverage manufacturer in Nakhonpathom. The study was conducted using qualitative research by using the in-depth interview with individual key informants from Manager, officer and supplier representative of a total 23 key informants. Analysis the data from purpose of this research and write a report in a narrative feature analysis to present the results. The study result of communication process in purchasing process 7 steps from (1) Purchase Requisition Created, (2) Supplier Selection and Purchase Order Created, (3) Delivery tracking and Order confirmation from suppliers, (4) Delivery of Goods and Service from suppliers, (5) Shipping and Receiving, (6) Supplier Evaluation, and (7) Billing and Payment. There are many type of Communication in the purchasing process, The communication method used are formal communication such as Purchase Order, making a written memorandum of agreement and for the informal communication, such as verbal language to talk, Downward Communication and Upward Communication, Internal communication have same department or other department and external communication such as customer or supplier. In which all parties acted as both the sender and Receiver in the communication process in various steps and in most cases it is written communication. There are many problems and barriers of communication in Purchasing Process while are (1) Workers lack skills and knowledge in the area of responsibility causing incorrect data communication, (2) The information is not clear and complete, (3) The lack of updated information makes the calculation or planning of the production lacking accuracy, (4) The lack of response or confirmation of receiving information, (5) The workload problem leads to the delay in the response time, (6) The lack of communication clearing policy on delivery with Supplier, and (7) Lack of communication agreement on product quality inspection with supplier. Recommendation of this study are that Workers should develop their skills and knowledge together

with good communication skills. The organization should have the manpower management to suit the workload and should be to create communication format for understand the principles of good communication, define a clear and systematic communication process to support continuous work process and data transfer accurate and update for enhancing efficiency.

Keywords: Development Guidelines, Effective Communication, Purchasing

*Corresponding Author; Email: yingkwankit@gmail.com

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสาร เป็นกระบวนการสำคัญในการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์ เนื่องจากเป็นกระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ความรู้สึกหรือความต้องการจากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดการรับรู้ร่วมกันและตอบสนองระหว่างกัน นอกจากนี้การสื่อสารยังมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรต่างๆ ทั้งในรูปแบบของการสื่อสารภายในองค์กรระหว่างผู้บริหารและสมาชิกในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการบริหารองค์กรจากผู้บริหารสู่สมาชิกในองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน การสื่อสารระหว่างสมาชิกในองค์กร เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมระหว่างสมาชิกด้วยกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร รวมถึงการสื่อสารภายนอกองค์กรระหว่างสมาชิกในองค์กรกับบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก เช่น คู่ค้า ลูกค้า ฯลฯ เพื่อสนองความต้องการของกลุ่มคนภายนอกองค์กร ทั้งในด้านความต้องการและการสนับสนุน

งานจัดซื้อถือเป็นงานที่มีความสำคัญของทุกองค์กร เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตั้งแต่การเริ่มหาวัตถุดิบ จนกระทั่งส่งผลิตภัณฑ์ถูกส่งไปยังลูกค้า งานจัดซื้อจึงถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ ถ้ามีการบริหารจัดการกระบวนการจัดซื้อได้ดี ก็จะสามารถช่วยให้องค์กรมีต้นทุนทางธุรกิจที่ต่ำลงและช่วยสร้างโอกาสด้านการแข่งขันและมูลค่าเพิ่มของสินค้าให้กับองค์กรได้ ยิ่งในปัจจุบันตลาดของเครื่องดื่มสำเร็จรูปเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง และมีผู้อยู่ในอุตสาหกรรมนี้เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ส่งผลให้การรักษาสัดส่วนแบ่งตลาดอาจทำได้ยาก ดังนั้นการสื่อสารถือเป็นเรื่องหนึ่งที่มีความสำคัญขององค์กรที่ต้องการก้าวเข้าสู่ธุรกิจแถวหน้า รวมทั้งการสังเกตการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในโลกปัจจุบัน การปรับตัวให้ทันเหตุการณ์อย่างรวดเร็วเป็นตัวช่วยในการส่งเสริมให้องค์กรขับเคลื่อนไปได้ หากองค์กรมีการสื่อสารที่ดีสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้การดำเนินกิจกรรมในองค์กรไปยังเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ดังนั้นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นส่วนสำคัญต่องานจัดซื้อ นอกจากนี้หากองค์กรพบประเด็นปัญหาหรือสามารถรับรู้สาเหตุของปัญหาจากการสื่อสาร จะมีส่วนช่วยในการบริหารจัดการทรัพยากรให้ดียิ่งขึ้นได้ และช่วยลดปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารภายในองค์กร ตลอดจนการสร้างงานที่มีคุณค่าตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจจะศึกษากระบวนการสื่อสารในงานจัดซื้อ รวมถึงศึกษาปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการสื่อสารในงานจัดซื้อว่ามีปัญหาในการสื่อสารอย่างไร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรนำไปใช้วางแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการสื่อสารขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานจัดซื้ออันจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารในงานจัดซื้อ กรณีศึกษา บริษัทผลิตเครื่องดื่มสำเร็จรูปแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการสื่อสารในงานจัดซื้อ กรณีศึกษา บริษัทผลิตเครื่องดื่มสำเร็จรูปแห่งหนึ่งในจังหวัด นครปฐม

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสาร

1.1 ความหมายของการสื่อสาร

การนิยามความหมายของคำว่า “การสื่อสาร (communication)” มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลายพรรณะ สรุปได้ดังนี้

Adler et al. (2015) อ้างถึงใน Bunsathorn (2018) ได้นิยามความหมายว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ที่มาจากสภาพแวดล้อมที่ต่างกันมาแลกเปลี่ยนสารในบริบทใดบริบทหนึ่ง โดยผ่านช่องทางอย่างน้อยหนึ่งช่องทาง และมีการให้ข้อมูลย้อนกลับโดยใช้วัจนภาษา และอวัจนภาษา

Nantaphan (2016) ได้นิยามความหมายว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะบุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

Akua and Emmanuel (2014) ได้นิยามความหมายว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการส่งข้อมูลและความเข้าใจร่วมกันจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง และการสื่อสารในที่ทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างและรักษาสัมพันธภาพในการทำงานที่มีคุณภาพขององค์กร

จากนิยามความหมายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ทำการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ไปยังบุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้น เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันไปทิศทางเดียวกัน

1.2 ทฤษฎีการสื่อสารของเบอร์โล

Berlo (1970) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการสื่อสารด้วยแบบจำลอง SMCR หรือที่เรียกว่า Berlo's SMCR Model ว่าประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้ คือ (1) ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการที่จะส่งข้อมูลข่าวสาร ไปยังผู้รับสาร เพื่อก่อให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้รับสาร ผู้ส่งสารเป็นองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ต่อองค์ประกอบอื่นๆ เนื่องจากเป็นผู้เลือกข้อมูลข่าวสารที่จะถ่ายทอดไป การเลือกวิธีการ และช่องทางที่จะทำให้อาสาไปถึงผู้รับสาร (2) สาร หมายถึง เรื่องราวอันมีความหมายและถูกแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใดๆ ที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ต่อความหมายและมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความหมายที่ได้รับ (3) ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ หมายถึง พาหนะที่นำหรือพาข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร และ (4) ผู้รับสาร หมายถึง ผู้ตีความ (Interpret) หรือให้ความหมายสารหรือสื่อตามที่ตัวเองรับรู้และมีประสบการณ์

Berlo's SMCR Model ได้อธิบายปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการสื่อสาร ได้แก่ (1) ทักษะในการสื่อสาร หมายถึง ทักษะซึ่งทั้งผู้ส่งและผู้รับควรจะมี ความชำนาญในการส่งและการรับสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจกันได้ อย่างถูกต้อง (2) ทักษะคติ ของผู้ส่งและผู้รับสาร เพราะทัศนคติย่อมเกี่ยวข้องไปถึงการยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับด้วย (3) ระดับความรู้ ถ้าผู้ส่งและผู้รับมีระดับความรู้ที่เท่าเทียมกันก็จะทำให้การสื่อสารนั้นลุล่วงไปด้วยดี แต่หากระดับความรู้ของผู้ส่งและผู้รับแตกต่างกัน ต้องมีการปรับระดับความยากง่ายของข้อมูลที่จะส่งทั้งในด้านของ ภาษา ถ้อยคำและสำนวนที่ใช้ และ (4) ระบบสังคมและวัฒนธรรม ระบบสังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติเป็นสิ่งที่มีส่วนกำหนดพฤติกรรมของประชาชนในชาตินั้น ๆ รวมถึงขนบธรรมเนียมประเพณีที่ยึดถือปฏิบัติ สังคมและวัฒนธรรมของแต่ละชาติย่อมมีความแตกต่างกัน

1.3 ประสิทธิภาพในการสื่อสาร

Yenyuek (2010) ได้อธิบายการสื่อสารมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยหลักการดังต่อไปนี้ คือ (1) ผู้ส่งสารจะต้องทำความเข้าใจ และสร้างความชัดเจนในสิ่งที่ต้องการสื่อสารว่าต้องการสื่ออะไร สื่อให้ผู้ใด วัตถุประสงค์ในการสื่อสารเพื่ออะไร และต้องการให้เกิดการปฏิบัติหลังการสื่อสารแล้วอย่างไร (2) การเลือกช่องทางการสื่อสารที่มีความเหมาะสมกับข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อให้ผู้รับสารหรือกลุ่มเป้าหมายทราบ (3) การสร้างการสื่อสารโดยให้ข้อมูลกับผู้รับสารอย่างสมบูรณ์ ชัดเจน แท้จริงและข้อมูลนั้นมีความเพียงพอ เหมาะสม รวมถึงสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับข้อมูลนั้นๆ ด้วยวิธีต่างๆ (4) ผู้ส่งสารจะต้องคำนึงถึงพื้นฐานของผู้รับสาร เช่น ความรู้ ประสบการณ์ ความเชื่อ ทักษะคิด รวมถึงสังคม ค่านิยม ประเพณีและอื่น ๆ เป็นต้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเลือกสื่อข้อมูลและช่องทางการสื่อได้อย่างเหมาะสม (5) ผู้ส่งสารจะต้องใช้เวลาที่เหมาะสมในการสื่อสารทุกระดับ โดยจะต้องไม่กินเวลานานเกินไป หรือใช้เวลาน้อยเกินไป (6) ผู้ส่งสารควรมีการทบทวนความเข้าใจของผู้รับสารโดยการตั้งคำถามเพื่อต้องการคำตอบที่แสดงให้ทราบถึงความรับรู้ หรือความเข้าใจที่มีความหมายเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร โดยผู้ส่งสารต้องไม่ประเมินหรือตีความหมายที่ผู้รับสารเจตนาเมื่อผู้ส่งสารถามว่ามีความสงสัยไหม หมายถึงผู้รับสารทุกคนมีความเข้าใจในสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการ และ (7) ผู้ส่งสารและผู้รับสารควรจะเป็นผู้ฟังที่ดี โดยควรที่ต้องฟังเพื่อให้รู้และเข้าใจถึงจุดหมายและทัศนคติระหว่างกัน

2. ความรู้ทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับงานจัดซื้อ

2.1 ความหมายงานจัดซื้อ

การนิยามความหมายของคำว่า “การจัดซื้อ” มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

Langtakul (2018) ได้นิยามความหมายว่า การจัดซื้อ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งของงานด้านโลจิสติกส์ซึ่งทำหน้าที่จัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการตามที่ใช้ต้องการ

Aphaphattsakul (2015) ได้นิยามความหมายว่า การจัดซื้อ หมายถึง การกำหนดความต้องการใช้ การสรรหา การคัดเลือกแหล่งขายในราคาที่เหมาะสม เงื่อนไขการชำระเงินที่น่าพอใจ การจัดทำใบสั่งซื้อ การติดตามผลการสั่งซื้อ เพื่อให้ได้มาซึ่งวัสดุอุปกรณ์ในเวลาที่กำหนดไว้ มีคุณสมบัติที่ถูกต้อง จำนวนที่ถูกต้อง จังหวะเวลาที่ถูกต้อง ราคาที่ถูกต้อง จากแหล่งขายที่ถูกต้องและจัดส่งไปยังสถานที่อย่างถูกต้อง ในสภาพที่พร้อมที่จะผลิต จัดจำหน่าย และเพื่อใช้งาน

Sunnit and Peter (2016) ได้นิยามความหมายว่า การจัดซื้อ หมายถึง กระบวนการจัดหาวัตถุดิบหรือส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ที่เป็นทรัพยากรอื่นจากผู้ขาย เพื่อใช้ในการดำเนินงานขององค์กรและกิจกรรมการผลิตต่างๆ

จากนิยามความหมายข้างต้น อาจสรุปได้ว่า งานจัดซื้อ หมายถึง กระบวนการในการจัดหาและสั่งซื้อวัสดุ วัตถุดิบ และรวมถึงบริการต่างๆ เพื่อใช้ในกิจกรรมและกระบวนการผลิตขององค์กรจากองค์กรภายนอก ซึ่งต้องมีการประสานงานกับบุคคลภายในองค์กรเพื่อให้ทราบถึงความต้องการและสื่อสารไปยังบุคคลภายนอกหรือองค์กรภายนอกเพื่อแจ้งความต้องการนั้นและสร้างความเข้าใจร่วมกันไปทิศทางเดียวกัน เพื่อทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้

2.2 กระบวนการจัดซื้อ (Purchasing Process)

Paniangthong (2009) ได้อธิบายขั้นตอนของกระบวนการจัดซื้อ เริ่มตั้งแต่การกำหนดรายละเอียดสินค้า การคัดเลือกผู้ส่งมอบ การจัดทำเอกสารใบสั่งซื้อ และส่งคำสั่งซื้อให้กับผู้ส่งมอบที่ผ่านการคัดเลือก ติดตาม

การสั่งซื้อ การรับมอบ ตรวจรับสินค้าและจัดเก็บสินค้า โดยการตรวจสอบคุณภาพและปริมาณจัดส่ง และสุดท้ายคือชำระเงิน เมื่อได้รับสินค้าครบถ้วนแล้วก็ทำการชำระเงินให้กับผู้ขายตามระยะเวลาที่ตกลงกัน

3. ข้อมูลบริษัทผลิตเครื่องดื่มสำเร็จรูปแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม

บริษัทกรณีสึกษา เป็นบริษัทผลิตเครื่องดื่มสำเร็จรูปที่ตั้งอยู่ในจังหวัดนครปฐม และเป็นบริษัทผลิตเครื่องดื่มสำเร็จรูปชั้นนำที่เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางทั้งในประเทศและต่างประเทศ และจากการดำเนินธุรกิจที่มีมากกว่า 30 ปีจึงได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากลูกค้าและผู้บริโภค นอกจากนี้ยังเป็นองค์กรที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพตามมาตรฐานสากล ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกให้การยอมรับ ทำให้สามารถจัดจำหน่ายสินค้าได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทั้งนี้ผลิตภัณฑ์ของบริษัทผลิตเครื่องดื่มสำเร็จรูปกรณีสึกษา ส่วนใหญ่เป็นการผลิตแบบจัดเก็บสินค้าในคลังสินค้า เพื่อรอจำหน่ายให้กับลูกค้าตามช่องทางการจัดจำหน่ายต่างๆ ของบริษัทฯ อาทิเช่น โมเดิร์นเทรด ร้านค้าปลีกทั่วไป เป็นต้น ซึ่งจะทำให้การผลิตตามการพยากรณ์ของฝ่ายขาย ดังนั้นจึงทำให้เกิดการพยากรณ์วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต และเมื่อวัตถุดิบถูกพยากรณ์ความต้องการใช้ออกมา จะส่งไปยังหน่วยงานจัดซื้อ เพื่อทำหน้าที่ในการสั่งซื้อวัตถุดิบเพื่อใช้ในการผลิตต่อไป

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Intavee and Rattanawong (2016) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบการจัดซื้อและการบริหารสินค้าคงคลัง กรณีศึกษาบริษัท AAA จำกัด โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่าปัญหาที่วัตถุดิบเกินและขาดจากสต็อกเกิดจากขาดการสื่อสารและการให้ข้อมูลทันทีในการสนับสนุนแผนการสั่งซื้อ จากการศึกษาได้เสนอแนะว่าควรมีการสื่อสารเพื่อทบทวนข้อมูลของวัตถุดิบเพื่อให้ข้อมูลมีความแม่นยำ และควรเพิ่มวาระการประชุมเรื่องการพยากรณ์ความต้องการและการวางแผนจัดซื้อเพื่อวางแผนร่วมกันทุกฝ่าย

Wattanasathien (2016) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ด แสตนด์การ์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก 20 ท่าน พบว่า ปัญหาการสื่อสารในองค์กรส่วนมากพบเรื่องของความไม่เข้าใจกัน การไม่สื่อสารระหว่างกัน ช่องทางการสื่อสารไม่เพียงพอและการบิดเบือนของข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากองค์กรไม่มีการกำหนดมาตรฐานการสื่อสารที่ชัดเจน ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถเลือกใช้ช่องทางได้หลากหลาย การรับข้อมูลข่าวสารที่มากพร้อมกันจะเกิดภาวะของข้อมูลที่มากเกินไปและอาจเกิดปัญหาการตกหล่นของข้อมูล ทำให้การสื่อสารเกิดความผิดพลาดและส่งผลกระทบต่อการทำงานข้อมูลได้โดยง่าย

Kunlasiri (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในหน่วยงานผ่าตัด โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัด โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก บุคลากรในหน่วยงานผ่าตัด จำนวน 11 คน พบว่า ปัญหาการสื่อสารเกิดจากตัวบุคคลที่ขาดความรู้ในประเด็นที่ต้องการสื่อสาร ขาดทักษะการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารไม่ครบถ้วน การใช้ภาษาไม่ชัดเจน ช่องทางการสื่อสารไม่พร้อมใช้งานโดยเฉพาะในช่วงเร่งด่วน บุคลากรไม่เพียงพอต่อปริมาณงานทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารคือ ควรมีการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรในด้านการสื่อสาร ทักษะการสื่อสารและส่งเสริมทัศนคติที่ดีในการสื่อสาร มีการจัดช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายมากขึ้น หน่วยงานควรมีการจัดอัตรากำลังคนที่เหมาะสม

Sirirat (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษาสำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสำนักงานหอสมุดกลาง

จำนวน 92 คน พบว่า การสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อน บิดเบือน รวมถึงความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน สาเหตุสำคัญของปัญหา คือไม่มีการแจ้งข่าวสารหรือข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือประชุมชี้แจงบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้รับทราบตรงกัน มีเพียงการใช้วาจาที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาดคลาดเคลื่อน และผู้ส่งสาร/ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสารในการแจ้งข่าวสารกับบุคลากรทุกระดับ วิธีการแก้ไขปัญหาคือควรแจ้งข่าวสารด้วยการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบทางช่องทางต่างๆเพื่อถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน และควรมีการจัดประชุม แจ้งข่าวสาร ชี้แจงนโยบาย แผนดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะเรื่องสำคัญซับซ้อน ให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบ

Tiengthongkum (2014) ได้ทำการศึกษาเรื่องการปรับปรุงระบบการจัดซื้อวัตถุดิบทางตรงการผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปของ บริษัท ไทยพาณิชย์ จำกัด โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน พบว่าแนวทางหนึ่งในการปรับปรุงระบบการจัดซื้อ คือการให้ความสำคัญกับเรื่องของการสื่อสารและการประสานงานจะสามารถช่วยลดความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับงานจัดซื้อได้ รวมถึงการให้ความสำคัญกับสารและช่องทางการสื่อสาร ซึ่งก็คือระบบสารสนเทศและข้อมูล โดยการสนับสนุนให้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ตั้งแต่การรวบรวมข้อมูลประมวลผลข้อมูลการจัดเก็บและติดตามผลข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและการนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการที่มีความครบถ้วนถูกต้องอย่างเพียงพอในเวลาที่เหมาะสมเพื่อใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจ

Kaolim (2012) ได้ทำการศึกษาแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบนักกรณีศึกษา บริษัทผลิตเครื่องปรุงรสแห่งหนึ่ง โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก 14 คน พบว่า แนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดซื้อคือการสื่อสารโดยการจัดการประชุมร่วมกัน เพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และการใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของบริษัทฯ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเชื่อมโยงระบบงานต่าง ๆ ขององค์กรเข้าด้วยกันตั้งแต่กระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง การขาย บัญชี การเงิน และการบริหารงานบุคคล

Wisutthakorn (2012) ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า การสื่อสารภายในองค์กรมี 2 แบบ คือ การสื่อสารแบบทางเดียวและการสื่อสารแบบสองทาง โดยมีการใช้การสื่อสารทั้งแบบที่เป็นวัจนภาษาและแบบอวัจนภาษา และมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น เชนิยูหน้า โทรศัพท์ การติดประชาสัมพันธ์ หนังสือราชการ เป็นต้น ปัญหาการสื่อสาร พบว่าเกิดจากตัวบุคคลที่ขาดทักษะในการสื่อสาร ภูมิความรู้ไม่เท่ากัน มีทัศนคติไม่ดีต่อการสื่อสาร ตัวข้อมูลมีการใช้คำหรือเนื้อหาคลุมเครือ และช่องทางการสื่อสารเกิดการขัดข้อง การสื่อสารตามลำดับขั้นตอนสายการบังคับบัญชาทำให้เกิดความล่าช้าในการส่งสาร

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

ดำเนินการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีวิทยาการศึกษากรณีเฉพาะ (Case Study Approach) โดยเลือกที่จะศึกษาในพื้นที่ขนาดเล็กหรือในองค์กร

ตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจะแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) ผู้บริหารและหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องกับงานจัดซื้อ จำนวน 6 คน (2) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานจัดซื้อ จำนวน 10 คน และ (3) ตัวแทนฝ่ายขายวัตถุดิบของบริษัทคู่ค้า จำนวน 7 คน รวมผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสิ้น จำนวน 23 คน

เครื่องมือวิจัย

แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานจัดซื้อทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย ผู้ปฏิบัติงานในแผนกจัดซื้อ และฝ่ายของผู้ขาย เพื่อให้เห็นสภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์จะนำมาวิเคราะห์เนื้อหา และนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบการพรรณนาความ (Description Analysis)

ผลการวิจัย

การศึกษากระบวนการสื่อสารและปัญหาอุปสรรคในกระบวนการสื่อสารในงานจัดซื้อของบริษัทผลิตเครื่องดื่มสำเร็จรูปแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม โดยศึกษาใน 7 ขั้นตอนของงานจัดซื้อ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. การสร้างใบสั่งซื้อและการกำหนดรายละเอียดของสินค้าและบริการ

ผู้ซื้อสั่งซื้อจากฝ่ายต่างๆจะเป็นผู้ส่งสาร ซึ่งแจ้งความต้องการในการซื้อวัตถุดิบ วัสดุอุปกรณ์ สินค้าและบริการต่างๆมายังฝ่ายจัดซื้อซึ่งเป็นผู้รับสาร โดยมีการสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบของใบสั่งซื้อที่ได้มีการกำหนดรายละเอียดของสินค้าที่ต้องการสั่งซื้อ ปัญหาและอุปสรรคในขั้นตอน มาจากตัวสาร (ใบขอสั่งซื้อ) มีการกำหนดรายละเอียดสินค้าไม่ครบถ้วน และขาดการอัปเดตข้อมูลปริมาณสินค้าคงคลังและข้อมูลวัตถุดิบใหม่ทำให้เกิดปัญหาต่อการสั่งซื้อ การสั่งซื้อมาไม่ทันกับความต้องการใช้ เกิดความล่าช้า และได้สินค้าไม่ตรงกับความต้องการ

2. การคัดเลือกผู้ขายและออกใบสั่งซื้อ

ฝ่ายจัดซื้อจะเป็นผู้ส่งสาร โดยการส่งข้อมูลรายละเอียดของสินค้าและบริการตามความต้องการของผู้ซื้อไปยังผู้ขายซึ่งเป็นผู้รับสาร เพื่อทำการเสนอราคาในรูปแบบลายลักษณ์อักษรผ่านทางอีเมลล์และทำการสรุปการเปรียบเทียบราคาเพื่อขออนุมัติสั่งซื้อจากผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชานุมัติใบสั่งซื้อ ฝ่ายจัดซื้อจึงส่งใบสั่งซื้อดังกล่าวไปให้ผู้ขาย เพื่อเป็นการยืนยันการสั่งซื้อ ปัญหาและอุปสรรคมาจากฝ่ายจัดซื้อขาดความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดของสินค้าที่สั่งซื้อ รวมถึงข้อมูลรายละเอียดสินค้าที่ส่งให้ผู้ขาย ไม่ชัดเจนครบถ้วน ทำให้ต้องประสานงานหลายรอบเพื่อขอข้อมูล

3. การติดตามการส่งมอบจากผู้ขาย

เมื่อฝ่ายจัดซื้อซึ่งเป็นผู้ส่งสารทำการออกใบสั่งซื้อให้กับผู้ขายหรือผู้รับสารที่ได้ผ่านการคัดเลือก จะการติดตามการยืนยันการส่งมอบตามใบสั่งซื้อจากผู้ขายเพื่อเป็นการยืนยันว่าผู้ขายได้รับใบสั่งซื้อแล้ว และจะส่งมอบสินค้าได้ตามจำนวนและวันที่กำหนดไว้ในใบสั่งซื้อโดยใช้การสื่อสารทางโทรศัพท์และทางอีเมลล์ ปัญหาและอุปสรรคมาจากผู้ขายไม่ตอบยืนยันข้อมูลใบสั่งซื้อกลับมายังฝ่ายจัดซื้อ ทำให้เกิดปัญหาการส่งมอบงานไม่ตรงตามกำหนด การเลื่อนวันส่งมอบสินค้า

4. การส่งมอบสินค้าและบริการจากผู้ขาย

ในขั้นตอนนี้ผู้ขายจะเป็นผู้ส่งสาร จะนำสินค้าพร้อมเอกสารที่ใช้ประกอบการส่งมอบสินค้า ติดต่อขอส่งมอบสินค้ากับฝ่ายคลังสินค้าซึ่งเป็นผู้รับสาร ที่มีหน้าที่ในการรับสินค้า โดยจะสื่อสารข้อมูลในรูปแบบเอกสารใบสั่งซื้อ เป็นลายลักษณ์อักษรและการประสานงานทางวาจา เพื่อขอส่งมอบสินค้าตามเอกสารใบสั่งซื้อ ปัญหาและอุปสรรค มาจากผู้ขายไม่ได้นำเอกสารที่ใช้ประกอบการส่งมอบมาหรือเอกสารไม่ครบถ้วน ทำให้เกิดความล่าช้าในการติดตาม สอบถามเอกสาร

5. การตรวจรับสินค้า การวางบิลและการประเมินผู้ขาย

ฝ่ายคลังสินค้าจะเป็นผู้ส่งสาร ที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบสินค้า และทำการประเมินการส่งมอบ หากพบว่าเป็นไปตามข้อกำหนดตามใบสั่งซื้อฝ่ายคลังสินค้าจะทำการรับมอบสินค้า และออกใบรับวางบิลให้กับผู้ขายซึ่งเป็นผู้รับสาร เพื่อยืนยันว่าได้ทำการรับสินค้าและตรวจสอบคุณภาพเรียบร้อยแล้ว ปัญหาและอุปสรรค เกิดจากขาดเอกสารที่ใช้ในการส่งมอบสินค้าและพบว่าเอกสารไม่ถูกต้อง นอกจากนี้ยังพบว่า การตรวจสอบคุณภาพสินค้าของฝ่ายคุณภาพผู้ขายไม่ตรงกัน ทำให้เกิดปัญหาการตรวจรับสินค้าล่าช้า และไม่สามารถตรวจรับสินค้าและวางบิลได้ทันที

6. การประเมินผู้ขายและแจ้งผู้ขายรับทราบผลการประเมิน

เจ้าหน้าที่คลังสินค้าจะเป็นผู้ส่งสาร ที่ทำหน้าที่ประเมินการส่งมอบของผู้ขายทั้งด้าน คุณภาพ ด้านเอกสาร เวลา และจำนวนที่ส่งมอบ และส่งเอกสารการประเมินให้กับผู้รับสารคือฝ่ายจัดซื้อ ในการสรุปและแจ้งผู้ขายเพื่อให้รับทราบผลการประเมิน ปัญหาและอุปสรรคเกิดจากผู้ขายจำนวนมาก ทำให้ฝ่ายจัดซื้อต้องใช้เวลาในการทำการสรุปเพื่อการประเมินผู้ขายและแจ้งผู้ขายรับทราบผลการประเมินผู้ขาย

7. การรับวางบิลและชำระเงิน

ฝ่ายคลังสินค้าทำการรับสินค้าและออกเอกสารรับวางบิลให้กับผู้ขาย ฝ่ายคลังสินค้าจะทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร ที่ทำการส่งมอบเอกสารที่ผู้ขายนำมาใช้ประกอบการส่งมอบสินค้าและการวางบิลให้กับฝ่ายบัญชีการเงินซึ่งเป็นผู้รับสาร เพื่อดำเนินการตั้งหนี้และจ่ายเงินตามรอบบัญชีให้กับผู้ขาย ปัญหาและอุปสรรค มาจากเอกสารประกอบการวางบิลไม่ครบหรือไม่ถูกต้อง และผู้ขายไม่สามารถออกใบกำกับภาษีให้ได้ เนื่องจากมีดำเนินกิจกรรมการส่งสินค้าในวันหยุด ทำให้เกิดความล่าช้าในการวางบิลและการชำระเงิน

อภิปรายผล

จากการศึกษากระบวนการสื่อสารและปัญหาอุปสรรคในกระบวนการสื่อสารในงานจัดซื้อของบริษัทผลิตเครื่องดื่มสำเร็จรูปแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม สามารถอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. การสร้างใบขอซื้อและการกำหนดรายละเอียดของสินค้าและบริการ

การสื่อสารและการประสานงานจากผู้ขอสั่งซื้อมายังฝ่ายจัดซื้อ ลักษณะที่เป็นทางการในรูปแบบของใบขอซื้อที่กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร ถึงรายละเอียดของสินค้าที่ต้องการสั่งซื้อ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wisutthakorn (2012) พบว่า การใช้การสื่อสารที่เป็นทางการจะใช้ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญและต้องการข้อมูลเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงาน สำหรับปัญหาและอุปสรรค พบว่า มาจากตัวสารหรือใบสั่งซื้อ คือมีการกำหนดรายละเอียดความต้องการของสินค้าไม่ถูกต้อง ข้อมูลในการสื่อสารไม่ครบถ้วน ไม่ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sirirat (2015) และ Intavee and Rattanawong (2016) พบว่า การขาดข้อมูลหรือรายงานสำหรับสื่อสารในงานที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการจัดซื้อเป็นอุปสรรคในการทำงาน การขาดข้อมูลสินค้าหรือรายงานในการสนับสนุนแผนการสั่งซื้อถึงปริมาณสินค้า

คงเหลือและกำลังจะสั่งเข้ามา มีผลต่อการวางแผนการสั่งซื้อทำให้สั่งซื้อมากเกินไปหรือน้อยเกินไป ส่งผลกระทบให้เกิดปัญหาด้านพื้นที่จัดเก็บ

2. การคัดเลือกผู้ขายและออกใบสั่งซื้อ

ฝ่ายจัดซื้อจะดำเนินการสั่งซื้อมูลรายละเอียดยของสินค้าและบริการไปยังผู้ขายเพื่อทำการเสนอราคาและใช้ในการสรุปการเปรียบเทียบราคาเพื่อขออนุมัติสั่งซื้อจากผู้บังคับบัญชา เพื่อใช้เป็นเอกสารยืนยันการสั่งซื้อกับผู้ขาย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าในขั้นตอนนี้ผู้ส่งสาร คือฝ่ายจัดซื้อ และผู้รับสาร คือ ผู้ขายที่ผ่านการคัดเลือกและผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจในการอนุมัติใบสั่งซื้อ โดยจะสื่อสารข้อมูล ในรูปแบบเอกสารใบสั่งซื้อเป็นลายลักษณ์อักษร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Wisutthakorn (2012) และ Kunalasiri (2015) พบว่า การสื่อสารที่เป็นทางการ เป็นการสื่อสารที่เป็นระบบมีลำดับขั้นตอนตามโครงสร้างงาน โดยมีการสื่อสารตามลำดับสายการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน เป็นเรื่องเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน เป็นเรื่องสำคัญและต้องการข้อมูลเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานแบบเป็นลายลักษณ์อักษร สำหรับปัญหาอุปสรรคพบว่า มาจากการที่ซัพพลายเออร์ผู้ขาย (ผู้รับสาร) ได้รับข้อมูลสินค้าไม่ชัดเจนครบถ้วน (ตัวสาร) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kunalasiri (2015) พบว่า ปัญหาสำคัญในการสื่อสารเกิดจากข้อมูลข่าวสารไม่ครบถ้วน การใช้ภาษาไม่ชัดเจน ทำให้ความล่าช้าในการสื่อสารและการทำงาน

3. การติดตามการส่งมอบจากผู้ขาย

ในขั้นตอนนี้ผู้ส่งสารคือฝ่ายจัดซื้อและผู้รับสารคือผู้ขายที่ผ่านการคัดเลือก โดยจะสื่อสารข้อมูลในรูปแบบที่เป็นทางการคือเอกสารใบสั่งซื้อผ่านการอนุมัติเป็นลายลักษณ์อักษรและการสอบถามแบบไม่เป็นทางการคือการประสานงานทางวาจาในการติดตามการยืนยันการส่งมอบตามใบสั่งซื้อจากผู้ขายเพื่อเป็นการยืนยันว่าผู้ขายได้รับใบสั่งซื้อแล้ว และจะส่งมอบสินค้าได้ตามจำนวนและวันที่กำหนดไว้ในใบสั่งซื้อ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Iemwimangsa (2015) พบว่า การสื่อสารจำเป็นต้องอาศัยรูปแบบกิจกรรมการสื่อสารที่หลากหลายเพื่อให้เกิดผลสำเร็จ ทั้งกิจกรรมที่อยู่ในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษร การเขียน คำสั่ง เป็นต้น และไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุย การสอบถามข้อมูล เป็นต้น การสื่อสารเพียงวิธีการเดียวไม่อาจครอบคลุมความต้องการได้ สำหรับปัญหาอุปสรรค พบว่า ซัพพลายเออร์ผู้ขาย (ผู้รับสาร) ไม่ตอบรับหรือยืนยันข้อมูลใบสั่งซื้อกลับมายังฝ่ายจัดซื้อ ทำให้สินค้าส่งมอบไม่ตรงตามกำหนด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Wattanasathien (2016) พบว่า ปัญหาการสื่อสารในองค์กรส่วนมากพบเรื่องของความไม่เข้าใจกัน การไม่สื่อสารระหว่างกัน ไม่มีการยืนยันหรือการตอบกลับข้อมูล ไม่มีการกำหนดมาตรฐานการสื่อสารหรือรูปแบบแนวทางการสื่อสารที่ชัดเจน

4. การส่งมอบสินค้าและบริการจากผู้ขาย

ผู้ขายจะนำสินค้าและเอกสารประกอบการส่งสินค้า มาเพื่อติดต่อขอส่งมอบสินค้ากับผู้คลังสินค้าที่มีหน้าที่ในการรับสินค้า เพื่อทำการตรวจสอบสินค้าให้ตรงตามปริมาณที่ทำการสั่งและคุณภาพเป็นไปตามที่กำหนด รวมถึงการตรวจสอบเอกสารที่ใช้ประกอบการส่งมอบก่อนการรับสินค้าดังนั้นจะเห็นได้ว่าในขั้นตอนนี้ผู้ส่งสาร คือ ผู้ขาย และผู้รับสารคือฝ่ายคลังสินค้า โดยจะสื่อสารข้อมูลในรูปแบบเอกสารใบสั่งซื้อ เป็นลายลักษณ์อักษรและการประสานงานทางวาจา สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Wisutthakorn (2012) พบว่า การสื่อสารที่เป็นทางการจะเป็นแบบรูปเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยจะเป็นกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญและต้องการข้อมูลเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงาน ส่วนการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารโดยใช้คำพูด อาศัยความสัมพันธ์ส่วนบุคคลเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการสื่อสาร ผ่านการพูดคุยแบบเผชิญหน้า ผ่านโทรศัพท์ เพื่อขอคำปรึกษา พูดคุยประสานงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในงานมากขึ้น สำหรับปัญหาอุปสรรค พบว่า ซัพพลายเออร์ผู้ขาย ไม่มีเอกสาร

การส่งสินค้าหรือเอกสารประกอบที่ต้องใช้ในการส่งมอบไม่ครบ ทำให้เกิดความล่าช้าในการติดตามสอบถามเอกสาร รวมถึงการตรวจสอบหาที่มาของฝ่ายที่ส่งสินค้า สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Sirirat (2015) พบว่าปัญหาของการสื่อสารคือ การขาดการแจ้งข่าวสาร การขาดเอกสารหรือข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ส่งสารไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสาร ในการแจ้งข่าวสารให้กับบุคลากร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้

5. การตรวจรับสินค้า การวางบิลและการประเมินผู้ขาย

ฝ่ายคลังสินค้าจะทำการตรวจรับสินค้าและประเมินการส่งมอบของผู้ขาย โดยตรวจสอบสินค้าตามข้อกำหนดและตามใบสั่งซื้อ ก่อนทำการรับมอบสินค้าและออกใบรับวางบิลให้กับผู้ขาย เพื่อรอการชำระเงินตามรอบบัญชี ดังนั้นจะเห็นได้ว่าในขั้นตอนเริ่มต้นคือการทำการติดต่อเพื่อส่งมอบสินค้า ผู้ส่งสารคือ ผู้ขาย และผู้รับสารคือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายคลังสินค้า ในขณะที่เดียวกันเมื่อฝ่ายคลังสินค้าทำการประเมินการส่งมอบของผู้ขาย โดยการตรวจสอบสินค้าที่ผู้ขายนำมาส่งมอบเพื่อแจ้งผู้ขายในการวางบิล จะเห็นได้ว่า ผู้ส่งสารก็จะเป็น เจ้าหน้าที่ฝ่ายคลังสินค้า และผู้รับสารก็จะเป็น ผู้ขาย โดยจะสื่อสารข้อมูลในรูปแบบเอกสารใบสั่งซื้อ เป็นลายลักษณ์อักษรและการประสานงานทางวาจา สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Wisutthakorn (2012) พบว่า การสื่อสารภายในองค์กรมี 2 แบบ คือ การสื่อสารแบบทางเดียวและการสื่อสารแบบสองทางคือทั้งสองฝ่ายเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยมีการใช้การสื่อสารทั้งแบบที่เป็นวัจนภาษาคือภาษาพูดและภาษาเขียนและแบบอวัจนคือการใช้ท่าทาง สัญลักษณ์ ในการสื่อสาร สำหรับปัญหาอุปสรรคที่พบคือ การขาดเอกสารที่ใช้ในการส่งมอบสินค้าและการตรวจสอบคุณภาพสินค้าของฝ่ายคุณภาพและซัพพลายเออร์ผู้ขายไม่ตรงกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kaolim (2012) พบว่า ปัญหาหนึ่งที่เกิดในกระบวนการจัดซื้อ ผู้ขายไม่ส่งเอกสารที่ต้องใช้ในการส่งมอบสินค้าตามวันที่กำหนด

6. การประเมินผู้ขายและแจ้งผู้ขายรับทราบผลการประเมิน

เป็นการทวนสอบประสิทธิภาพของผู้ขาย เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของบริษัท และเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของผู้ขายให้เป็นผู้ที่มีคุณสมบัติในการส่งมอบสินค้าให้กับบริษัทอยู่เสมอ ฝ่ายคลังสินค้าทำหน้าที่ประเมินการส่งมอบของผู้ขาย และส่งเอกสารการประเมินให้กับทางจัดซื้อเพื่อทำการสรุปและแจ้งผู้ขายเพื่อรับทราบผลการประเมิน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าในขั้นตอนนี้ผู้ส่งสาร คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายคลังสินค้า และผู้รับสารคือฝ่ายจัดซื้อ และเมื่อฝ่ายจัดซื้อทำการสรุปผลการประเมินและส่งให้ผู้ขาย ฝ่ายจัดซื้อจะเป็นผู้ส่งสาร และผู้รับสารจะเป็นผู้ขาย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Tiengthongkum (2014) พบว่า การให้ความสำคัญกับการสื่อสารและการประสานงานจะสามารถช่วยลดความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับงานจัดซื้อได้ ตั้งแต่การรวบรวมข้อมูล ประมวลผลข้อมูล การจัดเก็บและติดตามผลข้อมูล เพื่อช่วยให้การบริหารจัดการงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น สำหรับปัญหาอุปสรรคพบว่า การมีซัพพลายเออร์ผู้ขายจำนวนมาก ทำให้ฝ่ายจัดซื้อต้องใช้เวลาในการสรุปข้อมูล ประสานงานและติดตามข้อมูล เกิดภาระงานที่มากในการสรุปข้อมูลเพื่อการประเมินผู้ขายและแจ้งผู้ขายรับทราบผลการประเมินผู้ขาย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Wisutthakorn (2012) และ Kunalasiri (2015) พบว่า ปัญหาหนึ่งของการสื่อสารคือการที่บุคลากรไม่เพียงพอต่อปริมาณงานทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ การที่ผู้รับสารมีภาระงานมากจะทำให้ไม่มีเวลาในการติดตามข้อมูล และทำให้การสื่อสารนั้นใช้เวลาค่อนข้างมาก ซึ่งถือเป็นปัญหาและอุปสรรคหนึ่งของการสื่อสาร

7. การรับวางบิลและชำระเงิน

ฝ่ายคลังสินค้าเมื่อทำการรับสินค้าและออกเอกสารรับวางบิลส่งให้กับผู้ขายแล้ว จะส่งเอกสารให้กับฝ่ายบัญชีการเงิน เพื่อดำเนินการตั้งหนี้และจ่ายเงินตามรอบบัญชีให้กับผู้ขาย ขั้นตอนนี้ผู้ส่งสาร คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายคลังสินค้า และผู้รับสารคือฝ่ายการเงิน โดยจะสื่อสารข้อมูลในรูปแบบเอกสารต่างๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษรและการประสานงาน

ทางวาจา สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Wisutthakorn (2012) ในการสื่อสารองค์กร จะมีการสื่อสารทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและทางวาจา เพื่อให้การทำงานมีความเข้าใจกันมากขึ้น และสามารถตรวจสอบและผลการปฏิบัติงานได้ สำหรับปัญหาอุปสรรคพบว่า เอกสารประกอบการวางบิลไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Wisutthakorn (2012) พบว่าปัญหาสำคัญในการสื่อสารพบว่าการเกิดจากตัวบุคคลที่ขาดทักษะในการสื่อสาร ตัวข้อมูลหรือสารไม่ครบถ้วน ไม่สมบูรณ์ ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1.1. ควรมีการกำหนดวิธีการสื่อสารความต้องการมายังหน่วยงานจัดซื้อเพื่อให้รายละเอียดสินค้าให้ชัดเจนและครบถ้วน โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยให้เกิดการสื่อสารที่เป็นระบบ เพื่อให้การส่งต่อข้อมูลถูกต้องและเป็นปัจจุบัน
- 1.2. ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายจัดซื้อควรมีทักษะที่ดีในการสื่อสารที่ดี ทั้งการเป็นผู้รับสารและผู้ส่งสาร หากขาดทักษะการสื่อสารที่ดีแล้ว การทำงานก็มีโอกาสเกิดความผิดพลาดและเกิดความล่าช้า
- 1.3. ควรมีการกำหนดขั้นตอนการสื่อสารในการทำงานที่ชัดเจนระหว่างหน่วยงานจัดซื้อกับผู้ขายเพื่อให้เกิดการถ่ายทอดข้อมูลได้ถูกต้องและครบถ้วน และควรมีการสร้างข้อกำหนดหรือข้อปฏิบัติในการส่งมอบสินค้ากับผู้ขาย เพื่อเป็นการวางแผนของกระบวนการสื่อสารและการทำงานอย่างเป็นลำดับขั้นตอน
- 1.4. ควรมีการกำหนดข้อตกลงด้านคุณภาพและวิธีการตรวจสอบ และทำการสื่อสารไปยังผู้ขายก่อนการสั่งซื้อ เพื่อให้วัตถุดิบที่ส่งเข้ามายังองค์กร สามารถนำไปใช้ได้ทันทีไม่เกิดเวลารอคอย
- 1.5. องค์กรควรมีการบริหารจัดการกำลังคนให้เหมาะสมกับภาระงาน และควรพัฒนาแนวทางในการสื่อสารโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยเพื่อให้เกิดรวดเร็วและสามารถเข้าถึงข้อมูล และนำข้อมูลมาใช้ในการปฏิบัติงานประมวผลได้ในทันที เพื่อลดภาระงานและการรอคอยข้อมูลจากฝ่ายต่างๆ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของฝ่ายจัดซื้อ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย
- 2.2 ควรมีการศึกษาการวัดความสำเร็จในงานจัดซื้อ โดยใช้ดัชนีวัดความสำเร็จของงาน (Key Performance Indicator) มาประกอบการศึกษา เพื่อเป็นการประเมินประสิทธิภาพในงานจัดซื้อตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

เอกสารอ้างอิง

- Akua, A.A. and Emmanuel, A. (2014). Communication in the Workplace: Guidelines for improving effectiveness. *Global Journal of commerce and Management Perspective*, 3(5), 208-213.
- Aphaphattsakul, K. (2015). *Purchasing Management*. Bangkok: Focus Media and Publishing Co., Ltd. (in Thai)

- Bunsathorn, W. (2018). *Strategic Communication*. Bangkok: National Institute of Development Administration Press. (in Thai)
- Berlo, D.K. (1960). *The process of communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Iemwimangsa, K. (2015). *Organizational Communication in National Nanotechnology Center*. Thesis of the Degree of Master of Arts Program. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)
- Intavee, K. and Rattanawong, W. (2016). Improvement purchasing system Efficiency and Inventory Management Case study AAA Company. *The Proceedings of the 16th Thai Value Chain Management and Logistic Conference*, University of the Thai Chamber of Commerce, 1-16. (in Thai)
- Kaolim, R. (2012). *Guideline for Improvement of Major Raw Material Procurement Efficiency Case Study: Seasoning Manufacturer Company*. Thesis of the Degree of Master of Business Administration. Bangkok: Silpakorn University. (in Thai)
- Kunalasiri, T. (2015). *Communication type of optimize surgical teamwork effectiveness within operating theater in private hospital in Nakonsawan*. Thesis of the Degree of Master of Arts Program. Bangkok: Silpakorn University. (in Thai)
- Langtakul, S. (2018) *Operation Management*. Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai)
- Leenders, et al. (2006) *Purchasing and Supply Management*. New York: McGraw-Hill
- Nantaphan, C. (2016). *Problems of communication in society and organizations*. Bangkok: Odeon Store Press. (in Thai)
- Paniangthong, S. (2009). *Supply management principles. Strategic procurement*. Bangkok: Siam M and B Publishing. (in Thai)
- Sirirat, C. (2015). *Problems of Communication among Staff at Central Library*. Srinakharinwirot University. Bangkok: Srinakharinwirot University. (in Thai)
- Sunnil, C. and Peter, M. (2016). *Supply Chain Management Strategy, Planning and Operation*. Harlow, Essex: Pearson Education.
- Tiengthongkum, W. (2014). *Improvement the direct purchasing of material to produce garments of Thai Parfun Co., Ltd*. Thesis of the Degree of Master of Science. Bangkok: Siam Technology College. (in Thai)
- Wattanasathiensin, P. (2016). *Factors that affect Communication Problems within an Organization: A Case Study of United Standard Terminal PLC*. Thesis of the Degree of Master of Business Administration. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)
- Wisutthakorn, A. (2012). *An Approach to Optimize Communication Effectiveness within Organizations under the office of The Higher Education Commission*. Thesis of the Degree of Master of Arts Program. Bangkok: Silpakorn University. (in Thai)
- Yenyuek, C. (2010). *Organizational communication*. Pathum Thani: Rangsit University Press. (in Thai)

แนวทางการพัฒนาการบริหารงานขององค์กรภาครัฐในการสนับสนุน ตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้แห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม

จิรนนท์ ชูเกตุ^{1,*}, สวรรยา ธรรมอภิพล²

¹นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

²อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Received: 23 September 2020

Revised: 20 October 2020

Accepted: 26 November 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการบริหารงาน และปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานขององค์กรภาครัฐที่รับผิดชอบโครงการตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้แห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม และ (2) ศึกษาการสนับสนุนขององค์กรภาครัฐที่รับผิดชอบโครงการตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้แห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างและแบบมีโครงสร้าง กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้ประกอบการร้านค้า ผู้บริโภค ตัวแทนองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสิ้น 17 คน และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้าด้านวิธีการ วิเคราะห์เนื้อหา สรุป และนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบการพรรณนาความ ผลการวิจัยพบว่าการบริหารงานและปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานขององค์กรภาครัฐที่รับผิดชอบโครงการตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้ มีดังนี้ (1) ด้านการวางแผน มีการกำหนดประชุมอย่างชัดเจนทั้งระดับอำเภอและจังหวัด (2) การจัดองค์การ ไม่มีโครงสร้างคณะกรรมการบริหารตลาดอย่างเป็นทางการ (3) ด้านการบริหารบุคคล ไม่ได้มีการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรในตำแหน่งเฉพาะ (4) ด้านการอำนวยความสะดวก ลักษณะการสั่งการแบบบนลงล่าง ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ (5) ด้านการประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน แบบเป็นลายลักษณ์อักษรและทางวาจา (6) ด้านการรายงาน ทั้งรายงานการประชุมและรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานในระดับจังหวัดและกรมการพัฒนาชุมชน (7) ด้านงบประมาณ ได้รับการสนับสนุนจากกรมการพัฒนาชุมชนซึ่งอาจไม่ครอบคลุมในบางกิจกรรม และ (8) ด้านการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม ในการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร ส่วนการสนับสนุนจากสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ใน 2 ด้าน คือ (1) งบประมาณในการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับผู้ประกอบการ และ (2) การสนับสนุนด้านประชาสัมพันธ์

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา การบริหารงานองค์กรภาครัฐ ตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้

*ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: jiranan.chooket@gmail.com

Development Approach of Government Organization Administration for Supporting Pracharath Market in Nakhonpathom Province

Jiranan Chooket^{1,*}, Sawanya Thamma-apipon²

¹Student, Master of Arts Public and Private Management Program,

Faculty of Management Science, Silpakorn University

²Lecturer, Faculty of Management Science, Silpakorn University

Received: 23 September 2020

Revised: 20 October 2020

Accepted: 26 November 2020

ABSTRACT

This research was to study administration and development the problems of government administration organization for Pracharath Market in Nakhonpathom province. Also, to studying of supporting government organization in Pracharath Market in Nakhonpathom province. This study was a qualitative research by in – depth interview semi-structured interview and structured interview. The samples of the group study were 17 person who are entrepreneurs, customers and represent an organization and non-participant observation. The data were collected, analyzed and concluded and presented descriptive research results by methodological triangulation. The findings showed that the problems of government administration organization for Pracharath Market in Nakhonpathom province have 8 main factors to developing: (1) Planning- the meeting was set up to determine both district and province, (2) Organization - there was set up department, district and province but was not clearly set up committee of marketing, (3) Staffing – Nobody was selected or recruitment who was specialist, (4) Directing – There was organized commands from high to below both formal command and informal command, (5) Coordinating – there was cooperated both inside and outside organization as well as it was written and verbal, (6) Reporting – there was reported documents both department and province, (7) Budgeting – Community Development Department gave budget, and (8) Innovation – using it for communication and public relations. Furthermore, the supporting of government organization by Community Development Department are divided in 2 factors 1.To support budget for materials and public relations. 2. To support in public relations Pracharath Market public relations.

Key Word : Development approach, Government Organization Administration, Pracharath market

*Corresponding Author; E-mail: Jiranan.chooket@gmail.com

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศไทยในช่วงปี 2504-2556 อยู่ที่ร้อยละ 6.1 ซึ่งถือได้ว่าเป็นการขยายตัวที่ค่อนข้างสูง เมื่อเทียบกับมาตรฐานสากล ทำให้คนไทยมีชีวิตความเป็นอยู่ดีขึ้น ส่วนในปี 2560 อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศไทย ลดลงอยู่ที่ร้อยละ 3.9 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับต่ำกว่าศักยภาพเมื่อเทียบกับช่วงก่อนหน้า โดยมีสาเหตุหลักมาจากสถานการณ์เศรษฐกิจโลกที่ยังไม่ฟื้นตัวได้เต็มที่และการชะลอตัวของการลงทุนภายในประเทศเนื่องจากโครงสร้างเศรษฐกิจไทยที่ยังไม่สามารถขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ภาคบริการและภาคเกษตรมีผลิตภาพการผลิตในระดับต่ำ ขาดการนำเทคโนโลยีเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต ประกอบกับแรงงานไทยยังมีปัญหาเรื่องคุณภาพและสมรรถนะที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการในการขับเคลื่อนการพัฒนาของประเทศ (Jitsuchon, 2014)

นโยบายการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศไทยดังปรากฏในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) จึงได้ถูกถ่ายทอดและเชื่อมโยงลงมายู่ยุทธศาสตร์การพัฒนาในระดับภาคและระดับจังหวัด โดยยุทธศาสตร์พัฒนามาตรระดับจังหวัดได้กำหนดเรื่องการเพิ่มศักยภาพชุมชนและเศรษฐกิจฐานรากให้มีความเข้มแข็งและชุมชนพึ่งตนเองได้ โดยให้ความสำคัญกับการสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน แสดงให้เห็นว่านโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจเป็นประเด็นสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศตั้งแต่ระดับประเทศจนถึงระดับพื้นที่ จึงนำมาซึ่งการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศที่เห็นในรูปแบบของโครงการต่าง ๆ เพื่อยกระดับเศรษฐกิจ คุณภาพชีวิตและการกินดีอยู่ดีของประชาชน ซึ่งหนึ่งในโครงการดังกล่าวคือโครงการตลาดประชารัฐ เกิดจากมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2560 เห็นชอบให้กระทรวงมหาดไทย ดำเนินโครงการตลาดประชารัฐ ภายใต้ความร่วมมือระหว่าง กระทรวงมหาดไทย กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงการคลัง กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงวัฒนธรรม ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร บริษัท ประชาธิปไตยรักสามัคคีวิสาหกิจเพื่อสังคม (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท ประชาธิปไตยรักสามัคคีจังหวัด (วิสาหกิจเพื่อสังคม) จำกัด ซึ่งมี 10 รูปแบบ ได้แก่ (1) ตลาดประชารัฐ Green Market ดำเนินการโดยองค์การตลาด กระทรวงมหาดไทย (2) ตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้ดำเนินการโดย กรมการพัฒนาชุมชน (3) ตลาดประชารัฐท้องถิ่นสุขใจ ดำเนินการโดย กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ (4) ตลาดประชารัฐ กทม. คืบความสุข ดำเนินการโดย กรุงเทพมหานคร (5) ตลาดประชารัฐของดีจังหวัด ดำเนินการโดย จังหวัด และบริษัท ประชาธิปไตยรักสามัคคีจังหวัด (วิสาหกิจเพื่อสังคม) จำกัด (6) ตลาดประชารัฐ Modern Trade ดำเนินการโดย กระทรวงพาณิชย์ และ บริษัท ประชาธิปไตยรักสามัคคีจังหวัด (วิสาหกิจเพื่อสังคม) จำกัด (7) ตลาดประชารัฐของดีวิถีชุมชน ธ.ก.ส. ดำเนินการโดย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) (8) ตลาดประชารัฐต้องชม ดำเนินการโดย กระทรวงพาณิชย์ (9) ตลาดประชารัฐ ตลาดวัฒนธรรม ถนนสายวัฒนธรรม ดำเนินการโดย กระทรวงวัฒนธรรม และ (10) ตลาดเคหะประชารัฐ ดำเนินการโดย การเคหะแห่งชาติ

โครงการตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้ เริ่มเมื่อปี 2560 รับผิดชอบโดยกรมการพัฒนาชุมชน โดยมีแนวคิดหลักในการส่งเสริมให้เกษตรกร ประชาชนทั่วไป ร้านหาบเร่ หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากการไม่มีสถานที่ค้าขาย ได้มีที่จำหน่ายสินค้าเพื่อสร้างรายได้ให้แก่ประชาชน รวมถึงเป็นการสนับสนุนผู้ประกอบการแต่ละกลุ่มประเภทสินค้า เช่น ผู้ประกอบการสินค้าเกษตร ผู้ประกอบการสินค้า OTOP ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม วิสาหกิจชุมชน ฯลฯ ให้มีทักษะการผลิตและการขาย อันเป็นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและการกระจายรายได้ระดับชุมชนและความสามารถในการพึ่งพาตนเองได้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาประเทศ “ประเทศชาติมั่นคง

ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรม ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน ” พื้นที่ดำเนินการครอบคลุมจังหวัดและอำเภอทั่วประเทศ 76 จังหวัด รวม 2,225 แห่ง จากการดำเนินงานที่ผ่านมาโครงการตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้สร้างรายได้ให้กับประเทศทั้งสิ้น 854,596,906 บาท (Community Development Department, 2019)

จากนโยบายดังกล่าว สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครปฐม ในฐานะหน่วยงานในกำกับของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย จึงจัดให้มีตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้ ภายในจังหวัดครอบคลุม 7 อำเภอ รวม 8 แห่ง ได้แก่ (1) ตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้หน้าอำเภอเมือง อ.เมืองนครปฐม (2) ตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้ อุทยานการอาชีพพัฒนา อ.เมืองนครปฐม (3) ตลาดน้ำคลองมหาสวัสดิ์ อ.พุทธมณฑล (4) ตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้ บ้านหัวอ่าว อ.สามพราน (5) ตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้หน้าอำเภอกำแพงแสน อ.กำแพงแสน (6) ตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้หน้าอำเภอดอนตูม อ.ดอนตูม (7) ตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้อำเภอนครชัยศรี อ.นครชัยศรี และ (8) ตลาดน้ำวัดลำพญา อ.บางเลน เพื่อตอบสนองนโยบายการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) รวมถึงแผนพัฒนาจังหวัดนครปฐม เพื่อแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจของประชาชนในระดับพื้นที่จากการไม่มีสถานที่จำหน่ายสินค้า จากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่าผู้ประกอบการมาลงทะเบียนและขายสินค้าที่ตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้ จังหวัดนครปฐม ในปี พ.ศ. 2562 จำนวน 236 ราย ยอดจำหน่ายทั้งสิ้น 10,352,950 บาท แต่การดำเนินงานของภาครัฐในด้านต่างๆ ที่ผ่านมายังขาดความต่อเนื่องและความยืดหยุ่นในการตอบสนองความต้องการในการแก้ปัญหาของประชาชนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการบริหารงานและปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานขององค์กรภาครัฐที่รับผิดชอบตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้แห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐมรวมถึงการสนับสนุนขององค์กรภาครัฐที่จะสนับสนุนการดำเนินงานของตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับอำเภอ จังหวัด กรม กระทรวง นำไปใช้ในการพัฒนาการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพบรรลุตามเป้าประสงค์ของโครงการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารงานและปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานขององค์กรภาครัฐที่รับผิดชอบตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้แห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาการสนับสนุนขององค์กรภาครัฐที่รับผิดชอบตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้แห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (2561-2580) มีสาระสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้นในทุกๆ ด้าน เพื่อให้ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านความมั่นคง ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการสร้าง

การเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

โดยในยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความสามารถในการแข่งขัน เป็นยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจบนพื้นฐานผู้ประกอบการยุคใหม่และการเข้าถึงตลาด มุ่งเน้นการยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติบนพื้นฐานแนวคิด 3 ประการ ได้แก่ (1) ต่อยอดอดีต โดยมองกลับไปที่รากเหง้าทางเศรษฐกิจ อัตลักษณ์ วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต และจุดเด่นทางทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลาย รวมทั้งความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบของประเทศในด้านอื่นๆ นำมาประยุกต์ผสมผสานกับเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของ เศรษฐกิจและสังคมโลกสมัยใหม่ (2) ปรับปัจจุบัน เพื่อปูทางสู่อนาคตผ่านการพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานของประเทศในมิติต่างๆ ทั้งโครงข่ายระบบคมนาคมและขนส่ง โครงสร้างพื้นฐานวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และดิจิทัล และการปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมและบริการอนาคต และ (3) สร้างคุณค่าใหม่ในอนาคต ด้วยการเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการ พัฒนาคนรุ่นใหม่ รวมถึงปรับรูปแบบธุรกิจเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาดผสมผสานกับยุทธศาสตร์ที่รองรับอนาคต บนพื้นฐานของการต่อยอดอดีตและปรับปัจจุบัน พร้อมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐ ให้ประเทศไทยสามารถสร้างรายได้และการจ้างงานใหม่ ขยายโอกาสทางการค้าและการลงทุนในเวทีโลกควบคู่ไปกับการยกระดับรายได้และการกินดีอยู่ดี รวมถึงการเพิ่มขึ้นของคนชั้นกลางและลดความเหลื่อมล้ำของคนในประเทศ

2. การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564 ได้น้อมนำหลัก “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาประเทศต่อเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9-11 ประกอบด้วย 10 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติเพื่อการพัฒนาประเทศสู่ความมั่งคั่งและยั่งยืน ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริต ประพฤติมิชอบและธรรมาภิบาล ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ ยุทธศาสตร์ที่ 8 การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรม ยุทธศาสตร์ที่ 9 การพัฒนาภาค เมือง และพื้นที่เศรษฐกิจ ยุทธศาสตร์ที่ 10 ด้านความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อการพัฒนา ซึ่งจะเห็นได้ว่ายุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม มีเป้าหมายเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการทางสังคมให้ทั่วถึงเชื่อมโยงทุกมิติของการพัฒนาอย่างบูรณาการเป็นองค์รวมทั้งมิติ เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน มีเป้าหมายเพื่อการบริหารเศรษฐกิจมหภาคให้มีเสถียรภาพ เพิ่มประสิทธิภาพทางการเงินควบคู่กับการสร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจรายสาขา การขับเคลื่อนให้เศรษฐกิจเติบโตโดยเน้นการพัฒนาที่ใช้วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี นวัตกรรมที่ก้าวหน้ามากขึ้น ให้สามารถรองรับการแข่งขันที่เสรีขึ้น รวมทั้งการสร้างสังคมผู้ประกอบการที่ผลิตได้ขายเป็นตลอดจนการพัฒนาเชิงพื้นที่เพื่อกระจายโอกาสให้คนในชุมชนและท้องถิ่นแบ่งปันผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ โดยทั้ง 2 ยุทธศาสตร์มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนทางด้านเศรษฐกิจ โดยการเข้าถึงรายได้และการตลาดที่เน้นการส่งเสริมผู้ประกอบการในระดับชุมชน

3. แนวคิดทฤษฎีการบริหารงาน

นักวิชาการท่านต่างๆ ได้กล่าวถึงทฤษฎีการบริหารงานไว้ในหลากหลายทฤษฎี เช่น ทฤษฎีการบริหารงานของ Luther Gulick และ Lyndall Urwick 7 ประการ ที่เรียกว่า “POSDCoRB” (Yimwilai, 2014) ทฤษฎีการบริหารงานของ Ernest Dale 7 ประการ หรือที่เรียกว่า “POSDCIR” (Nipawan, 2011) ทฤษฎีการบริหารงานของ Harold Koontz 5 ประการ ที่เรียกว่า “POSDC” (Rattanadilok N Phuket, 2009) ทฤษฎีการบริหารงานของ W. Edwards Deming 4 ประการที่รู้จักกันในชื่อว่า วงจร Deming หรือที่เรียกว่า “PDCA” (Bangmo, 2015) ซึ่งเมื่อทบทวนวรรณกรรมความหมายและองค์ประกอบของทฤษฎีการบริหารงานแล้วจะเห็นว่ามี ความคล้ายคลึงและแตกต่างกันในบางประเด็น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์แนวคิดดังกล่าว และนำมาสังเคราะห์เพื่อประยุกต์ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วย 8 หลักการ หรือที่เรียกว่า “POSDCoRBI” อันประกอบด้วย (1) การวางแผน (Planning : P) หมายถึง การวางแผนหรือการกำหนดไว้ล่วงหน้าว่าจะทำอะไร ในการบริหารงานใดๆ ก็ตามผู้บริหารจะต้องรู้จักวางแผน (2) การจัดองค์การ (Organization : O) หมายถึง การจัดองค์การหรือหน่วยงาน โดยการจัดแบ่งงานขององค์การหรือของหน่วยงานเป็นหน่วยงานย่อย พร้อมทั้งวัตถุประสงค์กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงาน (3) การบริหารบุคคล (Staffing : S) หมายถึง กระบวนการจัดหาบุคลากร การพัฒนาบุคลากร และการพ้นจากงานของบุคลากร (4) การอำนวยการ สั่งการ (Directing : D) หมายถึง การตัดสินใจของผู้บริหาร ในการกำหนดให้ผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงาน หรือดำเนินการในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง (5) การประสานงาน (Coordinating : Co) หมายถึง การติดต่อสื่อสารภายใน-นอกองค์การเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ (6) การรายงานผลปฏิบัติงาน (Reporting : R) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานทั้งที่ทำด้วยวาจา และเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดี (7) การจัดทำงานงบประมาณ (Budgeting : B) หมายถึง การวางแผนให้ได้ว่าซึ่งงบประมาณ การจัดสรร และควบคุมการใช้งบประมาณการใช้ และ (8) เทคโนโลยีและนวัตกรรม (Innovation:I) การใช้องค์ความรู้เทคโนโลยีหรือเครื่องมือในการขับเคลื่อนองค์การ

4. โครงการตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2560 เห็นชอบในหลักการให้ดำเนินโครงการตลาดประชารัฐ ภายใต้ความร่วมมือระหว่าง กระทรวงมหาดไทย กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงการคลัง กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงวัฒนธรรม ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร บริษัท ประชาธิปไตยรักสามัคคีวิสาหกิจเพื่อสังคม (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท ประชาธิปไตยรักสามัคคีจังหวัด (วิสาหกิจเพื่อสังคม) จำกัด โดยจัดตั้งรูปแบบตลาดประชารัฐ ประกอบด้วย (1) ตลาดประชารัฐ Green Market ดำเนินการโดยองค์การตลาด กระทรวงมหาดไทย (2) ตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้ ดำเนินการโดยกรมการพัฒนาชุมชน (3) ตลาดประชารัฐท้องถิ่นสุขใจ ดำเนินการโดย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (4) ตลาดประชารัฐ กทม. คืบความสุข ดำเนินการโดย กรุงเทพมหานคร (5) ตลาดประชารัฐของดีจังหวัด ดำเนินการโดย จังหวัด และบริษัทประชารัฐรักสามัคคีจังหวัด (วิสาหกิจเพื่อสังคม) จำกัด (6) ตลาดประชารัฐ Modern Trade ดำเนินการโดย กระทรวงพาณิชย์ และ บริษัทประชารัฐรักสามัคคีจังหวัด (วิสาหกิจเพื่อสังคม) จำกัด (7) ตลาดประชารัฐของดีวิถีชุมชน ธ.ก.ส. ดำเนินการโดย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) (8) ตลาดประชารัฐต้องชม ดำเนินการโดย กระทรวงพาณิชย์ (9) ตลาดประชารัฐ ตลาดวัฒนธรรม ถนนสายวัฒนธรรม ดำเนินการโดย กระทรวงวัฒนธรรม และ (10) ตลาดเคหะประชารัฐ ดำเนินการโดย การเคหะแห่งชาติ

สำหรับโครงการตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้ คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2560 เห็นชอบให้กระทรวงมหาดไทยดำเนินโครงการตลาดประชารัฐ โดยการบูรณาการความร่วมมือระหว่างกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ในรูปแบบประชารัฐมีแนวคิดการดำเนินงาน “พัฒนาตลาดใหม่ ขยายพื้นที่ตลาดเดิม” วัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือเกษตรกร ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประกอบการที่ได้รับความเดือดร้อนจากการไม่มีสถานที่ค้าขาย ตลอดจนผู้ประกอบการรายใหม่ ทั้งนี้ ตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้ เป็นภารกิจหลักของกรมการพัฒนาชุมชน โดยเปลี่ยนชื่อจาก “ตลาดนัดชุมชน ไทยช่วยไทย คนไทยยิ้มได้” เป็น “ตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้” ตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้เป็นหนึ่งใน 10 ตลาดของโครงการตลาดประชารัฐครอบคลุมพื้นที่จังหวัดและอำเภอทั่วประเทศ 76 จังหวัด รวมทั้งสิ้น 2,225 แห่งซึ่งได้ดำเนินการพัฒนาผู้ประกอบการและพัฒนาตลาดควบคู่กันไปด้วย อาทิ การสร้างอัตลักษณ์การแต่งกาย ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค และการจัดระเบียบบูทจำหน่ายสินค้าให้มีความสวยงามน่าเข้ามาเยี่ยมชม

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน พบว่า การดำเนินงานขององค์กรภาครัฐ มีการดำเนินงานตามทฤษฎีการบริหารงานของ Luther Gulick และ Lyndall Urwick ซึ่งประกอบด้วย 7 ขั้นตอนตาม POSDCoRB Model ได้แก่ (1) การวางแผนมีการกำหนดวันการจัดประชุมร่วมกันทุกหน่วยงานเป็นประจำทุกวัน อย่างชัดเจน (2) การจัดหน่วยงานมีการกำหนดโครงสร้างหน่วยงาน การแบ่งส่วนงาน และการกำหนดหน้าที่อย่างชัดเจน (3) การจัดบุคลากรตามจำนวนที่เหมาะสม (4) การอำนวยการโดยการสั่งการและประสานงานไปยังหน่วยงานต่างๆ ในการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ (5) การประสานความร่วมมือทั้งภายในและภายนอก (6) การรายงานผลการปฏิบัติงานทางวาจาเป็นประจำทุกเดือน และ (7) งบประมาณสนับสนุนจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และองค์การบริหารส่วนตำบลบางระกำ โดยปัญหาอุปสรรคนำมาซึ่งข้อจำกัดในความสำเร็จขององค์กร คือ เรื่องของงบประมาณไม่เพียงพอ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ (Lhungsangwan, 2018) ดังเช่นการบริหารงานของชมรมผู้สูงอายุบ้านไร่แค จังหวัดเพชรบุรี ก็ประสบปัญหาอุปสรรคในเรื่องของงบประมาณไม่เพียงพอ รวมถึงการมีส่วนร่วมของกลุ่มสมาชิกจากข้อจำกัดเรื่องเวลาที่ไม่ตรงกันของสมาชิก (Thamma-apipon, Onlamai, and Thancharoen, 2019)

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัย มี 3 กลุ่ม คือ ผู้ประกอบการ ที่ลงทะเบียนจำหน่ายสินค้าตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้แห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม ผู้บริโภค และตัวแทนองค์กรภาครัฐที่รับผิดชอบ ได้แก่ นักวิชาการพัฒนาชุมชนอำเภอ และพัฒนาการอำเภอ รวมทั้งสิ้นจำนวน 17 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างและมีโครงสร้าง และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากการสังเกตและการสัมภาษณ์ จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้าด้านวิธีการ และจัดหมวดหมู่ของข้อมูลตามประเด็น

ผลการวิจัย

1. การบริหารงานและปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานขององค์กรภาครัฐที่รับผิดชอบตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้แห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม

1.1 การวางแผน (Planning : P)

มีการวางแผนร่วมกันของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ทั้งในระดับอำเภอและจังหวัด คือ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด เพื่อวางแผนในเรื่องการจัดจำหน่ายสินค้าของตลาดประชารัฐ วัน เวลา ที่เปิดจำหน่าย การวางแผนเพื่อประชาสัมพันธ์โครงการ การวางแผนเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ประกอบการ และยอดการจำหน่าย โดยมีการประชุมเดือนละ 1 ครั้ง ไม่พบปัญหาในขั้นตอนการวางแผน

1.2 การจัดองค์การ (Organization : O)

ตลาดประชารัฐฯ ไม่มีคณะกรรมการบริหารตลาด โครงสร้างการบริหารงานของตลาดฯ เป็นภารกิจที่กำหนดแบบแยกส่วน โดยจะประกอบด้วยบุคลากรฝ่ายสนับสนุนของสำนักงานพัฒนาชุมชน ซึ่งจะมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาเพิ่มเติมจากภารกิจงานประจำในส่วนที่แต่ละคนรับผิดชอบอยู่ และในส่วนของภาคประชาชน ก็ไม่ได้มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของใครที่ชัดเจน ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ควรเป็นไปตามผังโครงสร้างองค์กร

1.3 การบริหารบุคคล (Staffing : S)

บุคลากรฝ่ายสนับสนุนจากภาครัฐโดยตรง คือ บุคลากรของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ซึ่งไม่ได้มีขั้นตอนกระบวนการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรในการทำงานโดยเฉพาะ เนื่องจากเป็นงานตามภารกิจซึ่งมีการจัดสรรตามภาระงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชานอกเหนือจากภาระงานประจำ เป็นปัญหาอุปสรรคเนื่องจากบางครั้งได้รับมอบหมายงานไม่ตรงกับศักยภาพและความชำนาญของแต่ละบุคคลและข้อจำกัดของการได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาซึ่งอาจต้องพิจารณาจากสถานภาพงานหลักก่อน

1.4 การอำนวยการ (Directing : D)

การอำนวยการ หรือ การสั่งการเพื่อบริหารงานจะมีลักษณะบนลงล่าง (top down) ตามลำดับชั้น ตั้งแต่จากระดับกรม ลงมาระดับจังหวัด ระดับอำเภอ ไปสู่กลุ่มสมาชิกตลาดประชารัฐฯ ตามลำดับ โดยลักษณะที่เป็นทางการแบบลายลักษณ์อักษรส่วนใหญ่ และบางครั้งหากเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นเร่งด่วนจะใช้วิธีการสั่งการด้วยวาจาทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นไปตามลำดับชั้น และในทางตรงกันข้ามหากมีการรายงานผลการดำเนินการก็จะรายงานจากระดับล่างไปสู่ระดับผู้บังคับบัญชา จากวิธีการสั่งการที่ต้องเป็นลำดับชั้น จากผู้บังคับบัญชาสูงสุดก่อนแล้วลงมายังระดับล่างทำให้ใช้เวลาดำเนินการล่าช้า บางครั้งเป็นเรื่องเร่งด่วนอาจไม่ทันต่อเหตุการณ์

1.5 การประสานงาน (Coordinating : Co)

เป็นขั้นตอนที่ต้องมีการสื่อสารกับบุคคลหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทั้งที่เป็นภาครัฐ ภาคเอกชน เครือข่ายสมาชิก ผู้ประกอบการ ผู้นำชุมชน บุคลากรที่ทำหน้าที่จำเป็นต้องใช้ทักษะและความสามารถในการสื่อสาร รวมถึงต้องใช้เวลาในการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจ ในการพูดคุยแต่ละครั้งในการขอความร่วมมือ

ดังนั้นอาจเป็นข้อจำกัดกับบุคลากรที่ต้องจัดสรรเวลาและแบ่งเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ประสานงาน นอกเหนือจากงานประจำ

1.6 การรายงาน (Reporting : R)

การรายงานผล เป็นลำดับขั้น จากสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ เสนอต่อสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด และจังหวัดเสนอต่อกรมการพัฒนาชุมชนโดยมีการรายงานข้อมูลเกี่ยวกับ จำนวนครั้งที่เปิดจำหน่ายสินค้า จำนวนผู้ประกอบการ ยอดการจำหน่ายสินค้า (มูลค่าการซื้อขาย) รายได้หมุนเวียน กิจกรรมที่ดำเนินการภายใต้โครงการ ตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาปรับปรุง การดำเนินงานให้เกิดความคุ้มค่าและยั่งยืนต่อไป โดยมีการจัดทำรายงานและประเมินผลเป็นลายลักษณ์อักษรเสนอต่อหน่วยงานในระดับจังหวัดคือสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดและกรมการพัฒนาชุมชน ตามลำดับ โดยมีการจัดทำรายงานเป็นประจำทุกเดือนไม่พบปัญหาการดำเนินงานขั้นตอนนี้

1.7 การงบประมาณ (Budgeting : B)

งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรมาจากการพัฒนาชุมชนเพื่อใช้ในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ให้แก่ผู้ประกอบการ เช่น หมวก ผ้ากันเปื้อน ถุงผ้า และงบประมาณในการประชาสัมพันธ์ ซึ่งไม่ครอบคลุมงบประมาณ การปรับปรุงภูมิทัศน์ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก ป้ายบอกทาง

1.8 การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม (Innovation : I)

การบริหารงานตลาดฯ มีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การใช้เว็บไซต์ www.market.moi.go.th เพื่อเป็นเว็บไซต์หลักในการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์การดำเนินงานตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้ และ การใช้ Facebook และ Line เป็นช่องทางในการสื่อสารให้ข้อมูลระหว่างกลุ่มผู้ประกอบการ พ่อค้า แม่ค้า ผู้ขาย และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานและผู้ประกอบการ รวมถึงการใช้ไลฟ์สดผ่านเฟสบุ๊กเพื่อขายสินค้าและเพิ่มช่องทางการขายสินค้าให้กับสินค้าตัวเอง

แต่อย่างไรก็ตามพบข้อจำกัดในการประชาสัมพันธ์ของภาครัฐผ่าน Website ในระดับภูมิภาค/จังหวัด ยังถือว่าน้อย ในส่วนของผู้ประกอบการมีเพียงการใช้ Facebook และ Line เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือพูดคุยระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม ซึ่งอาจจะยังไม่กระจายไปสู่ผู้ซื้อ

2. การสนับสนุนขององค์กรภาครัฐที่รับผิดชอบตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้แห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม

สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ได้สนับสนุน 2 ส่วน คือ งบประมาณในการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ประชาสัมพันธ์ที่เป็นผ้า ไลน์ โปสเตอร์ รวมถึงอุปกรณ์สำหรับผู้ประกอบการ เช่น ผ้ากันเปื้อน หมวกคลุมผม ถุงผ้า เป็นต้น และการสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์ตลาดฯ ทั้งในระดับภูมิภาคและจังหวัดผ่าน Website www.moi.go.th ประชาสัมพันธ์โดยเสียงตามสายของเทศบาลและป้ายประชาสัมพันธ์

อภิปรายผล

1. การบริหารงานและปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานขององค์กรภาครัฐที่รับผิดชอบโครงการตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้แห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม

1.1 การวางแผน จะเห็นได้ว่าสำนักงานพัฒนาชุมชน มีการวางแผนการดำเนินงานของตลาดประชารัฐอย่างชัดเจน ทั้งในเรื่องของวัน เวลา สถานที่จำหน่ายสินค้า การประชาสัมพันธ์โครงการ การลงทะเบียนผู้ประกอบการ รวมถึงการกำหนดวันประชุมเป็นประจำทุกเดือนอย่างชัดเจน ซึ่งการวางแผนปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าทำ

ให้ทราบถึงปัญหาเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ที่วางไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lhungsangwan (2018) ที่พบว่า การดำเนินงานของโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลบางระกำ จังหวัดนครปฐมประสบความสำเร็จได้ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากมีการวางแผนและการประชุมร่วมกันทุกหน่วยงานเป็นประจำทุกเดือนเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ

1.2 การจัดองค์การ จะเห็นได้ว่ากรมการพัฒนาชุมชน มีการบริหารด้านการจัดองค์การโดยเริ่มตั้งแต่ คือ องค์การระดับอำเภอ ระดับจังหวัดและระดับกรม (สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สำนักงานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชน) อย่างไรก็ตามก็ยังประสบปัญหาและอุปสรรค ไม่มีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารตลาดอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งเป็นหลักสำคัญที่ทำให้สามารถทราบถึงขอบเขตของการทำงานและทำให้ไม่เกิดการงานซ้ำซ้อนกัน ซึ่งหากองค์กรมีการจัดองค์การที่ดีจะส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Phunakngen and Portawin (2018) ที่พบว่า การบริหารจัดการสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนในจังหวัดชลบุรี มีการแบ่งบทบาทหน้าที่ไม่ชัดเจน ทำให้เกิดปัญหาการทำงานตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ซึ่งส่งผลต่อการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจากการประเมินการดำเนินงานตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้พบว่าตลาดบางแห่งที่ประสบความสำเร็จมีโครงสร้างการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารตลาดที่มาจากกรรมการหมู่บ้านที่ตั้งใจทำงานเป็นจิตอาสา จึงจัดระเบียบการค้าได้ดี สร้างระเบียบการบริหารจัดการตลาดได้โดยคณะกรรมการเอง

1.3 การบริหารบุคคล จะเห็นได้ว่าสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ซึ่งรับผิดชอบตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้ในพื้นที่ศึกษา ไม่ได้มีกระบวนการสรรหาและการคัดเลือกบุคคลที่มีความชำนาญเฉพาะ เนื่องจากเป็นงานตามภารกิจซึ่งมีการจัดสรรตามภาระงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาทำให้การมอบหมายงานไม่ตรงกับศักยภาพและความชำนาญของบุคคล ซึ่งจำเป็นต้องใช้ทักษะเฉพาะด้าน เช่น ทักษะความสามารถด้านการตลาด การวางแผนตลาด การสื่อสาร เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pajit and Thongchot (2017) ที่พบว่า หน่วยงานรัฐบาลที่รับผิดชอบดูแลกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ขาดบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางเข้ามาดูแล ทำให้การบริหารงานขาดประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wirattiya (2007) ที่พบว่า สหกรณ์ยางพาราในจังหวัดหัดเลยประสบปัญหาขาดเจ้าหน้าที่ทำงานประจำและคณะกรรมการมีความรู้ไม่ตรงกับงานที่รับผิดชอบ

1.4 การอำนวยการ จะเห็นได้ว่ามีการสั่งการการมอบหมายงานในลักษณะบนลงล่าง ตามลำดับชั้น ตั้งแต่จากระดับกรม ลงมาระดับจังหวัด ระดับอำเภอ ไปสู่กลุ่มสมาชิกตลาดประชารัฐฯ แบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการส่วนใหญ่จะเป็นการสั่งการที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งการอำนวยการเป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการบริหารและเป็นบทบาทที่สำคัญของผู้บริหารเพราะการสั่งการและคำสั่งของผู้บริหารจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมขององค์กร ซึ่งอาจจะเป็นไปตามแผนหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ก็ได้ การอำนวยการให้การปฏิบัติงานภายในองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์จำเป็นต้องอาศัยความสามารถในการบำรุงขวัญและกำลังใจ การตัดสินใจ และความสามารถของผู้บริหาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Vechgama and Tissuep (2018) ที่พบว่า การบริหารจัดการกลุ่มเกษตรกรผู้ปลูกสับปะรด จังหวัดลำปาง มีการกำหนดลำดับชั้นในการอำนวยการทำให้กลุ่มสามารถสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง แต่อย่างไรก็ตามอาจมีความล่าช้า เนื่องจากต้องรอการเห็นชอบหรือการสั่งการเป็นลำดับชั้น

1.5 การประสานงาน การประสานงานร่วมกันทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร ทั้งลักษณะที่เป็นลายลักษณ์อักษรและทางวาจา ซึ่งการประสานงานเป็นขั้นหนึ่งของการบริหารที่มีความสำคัญเพราะ

การประสานงานที่ดีจะนำไปสู่ความสำเร็จ บุคลากรที่ทำหน้าที่นี้ต้องใช้ทักษะและความสามารถในการสื่อสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Setthayanon (2016) ที่พบว่า การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ในการดูแลผู้สูงอายุ มีการประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kunalasiri (2015) ที่พบว่า ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยผ่าตัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม หน่วยงานควรจัดให้มีการอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถแก่บุคลากรให้มีความสามารถโดยมุ่งเน้น ทักษะในการสื่อสาร

1.6 การรายงาน การรายงานผลการดำเนินงานตลาดฯ ให้สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดและกรมการ พัฒนาชุมชนทราบตามลำดับขั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Eaksinth (2016) ที่พบว่า การบริหารงานของ เทศบาลนครนครปฐมในด้านการดูแลผู้สูงอายุมีการรายงานผลการปฏิบัติงานเมื่อเสร็จสิ้นกิจกรรมและทุกสิ้น ปีงบประมาณผ่านทางเว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ รายงานประจำปี และให้ความรู้สำหรับหน่วยงานที่ประสงค์ทราบข้อมูล การดำเนินงานด้านผู้สูงอายุของเทศบาลนครนครปฐม

1.7 การงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณเป็นอุปสรรคต่อการบริหารโครงการฯ ทำให้ขาด ประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Thamma-apipon, Onlamai, and Thancharoen (2019) ที่พบว่า การดำเนินงานของชมรมผู้สูงอายุบ้านไร่แค จังหวัดเพชรบุรี ประสบปัญหาในการดำเนินงาน เนื่องจากงบประมาณ ไม่เพียงพอในการทำกิจกรรม ทำให้การดำเนินงานของชมรมผู้สูงอายุไม่ต่อเนื่อง

1.8 การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม การนำเทคโนโลยีและการสื่อสารมาช่วยในการบริหารจัดการ โครงการให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อสถานการณ์ และการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะด้าน ประชาสัมพันธ์ ส่งผลให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lankamkaew (2015) ที่พบว่า รูปแบบการบริหารจัดการผู้สูงอายุไทยในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2560 - พ.ศ. 2569) ประกอบด้วยปัจจัย 9 ด้าน คือ การวางแผน การจัดองค์กร การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงานผล การปฏิบัติงาน ด้านการเมือง และด้านเทคโนโลยี โดยในด้านเทคโนโลยีนั้นองค์กรจะต้องสามารถประยุกต์เทคโนโลยี เข้าไปในโครงสร้างการบริหารจัดการงานทุกภาคส่วน ทั้งด้านการบริหารจัดการทรัพยากร การติดต่อสื่อสาร การดำเนินงาน การติดตามผล การตรวจสอบการทำงาน และการบริหารงบประมาณ

2. การสนับสนุนขององค์กรภาครัฐที่รับผิดชอบตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้แห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม

2.1 สนับสนุนงบประมาณ จากการศึกษาจะเห็นได้ว่าการสนับสนุนงบประมาณในด้านการซื้อวัสดุ อุปกรณ์และการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานส่วนนี้อาจเป็นเครื่องมือในการพัฒนาการดำเนินงานให้ ประสบความสำเร็จได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Khumsawad and Sirisukha (2015) ที่พบว่า การบริหารจัดการ ด้านงบประมาณมีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดราชบุรี จึงจำเป็นต้องให้การสนับสนุนและให้ความสำคัญเพื่อให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

2.2 สนับสนุนการประชาสัมพันธ์ตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้ จากการศึกษาจะเห็นได้ว่าการ ประชาสัมพันธ์แบบเสียงตามสาย ป้ายประชาสัมพันธ์ และผ่านสื่อโซเชียลต่างๆ เช่น เพจ เว็บไซต์ ซึ่งทำให้มี ผู้ประกอบการ ร้านค้า เข้าร่วมลงทะเบียนน้อย และลูกค้าที่มาใช้บริการน้อย จึงให้มีการเพิ่มช่องทาง การประชาสัมพันธ์หรือใช้กลไกกระทรวงมหาดไทยในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้บริหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจเกษตรกร ผู้ประกอบการ หาบเร่แผงลอย ในการเข้าร่วม โครงการ โดยใช้ช่องทางติดต่อสื่อสารในพื้นที่อย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง โดยพิจารณาใช้หอกระจายข่าวแต่ละแห่งใน

ชุมชน สถานีวิทยุชุมชน สถานีโทรทัศน์ภูมิภาค เป็นช่องทางชี้แจง ประชาชน นอกจากนี้ยังสามารถใช้ช่องทางสื่อสารออนไลน์ต่างๆ ให้กว้างขวางขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Navakul (2018) ที่พบว่า ตลาดเกษตรกรจังหวัดชัยนาท ประสบปัญหาการประชาสัมพันธ์ไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้บริโภคและผู้บริการอย่างกว้างขวาง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรจัดทำโครงสร้างการบริหารงานอย่างเป็นระบบให้ชัดเจนเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดการแบ่งภาระหน้าที่การทำงานอย่างเหมาะสม ในรูปแบบของคณะกรรมการบริหารตลาดฯ

1.2 จัดหาหรือเพิ่มอัตรากำลังของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนจากภาครัฐให้เหมาะสมกับลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ

1.3 จัดสรรงบประมาณจากส่วนกลางให้เพียงพอและครอบคลุมการบริหารจัดการในทุกมิติอย่างต่อเนื่อง

1.4 ส่งเสริม สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรม มาใช้ในการบริหารงานตลาดฯ อย่างเป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษากลยุทธ์ทางการตลาด (4Ps) ของผู้ประกอบการที่จำหน่ายสินค้าของโครงการตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้ เพื่อพัฒนาแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ที่สามารถวัดผลและดำเนินการได้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

เอกสารอ้างอิง

- Bangmo, S. (2015). *Organization and Management*. 7th ed. Bangkok: June Publishing. (in Thai)
- Community Development Department. (2019). *Overall operation Pracharath Market*. Bangkok: Rungreang Printing. (in Thai)
- Eaksinth, S. (2016). *Management Role of Nakornpathom Municipality for Elderly Care*. Thesis of the Degree of Master of Art in Public and Private Management. Bangkok: Silapakorn University. (in Thai)
- Jitsuchon, S. (2014). *Enhancing Thailand's Long-Term Economic Growth: Institute Perspectives and Recommendations*. Bangkok: Thailand Development Research Institute. [Online]. Retrieved 7 February 2020, from: <https://tdri.or.th/wpcontent/uploads/2017/06/Synthesis-Report-Year-1-Growth-and-Institution.pdf>.
- Khumsawad, W. and Sirisukha, S. (2015). Factors Affecting the fiscal Management Efficiency of Subdistrict Administration Organization in Phetchaburi Province. *Veridian E-journal, Silpakorn University*, 8(1), 565-581. (in Thai)
- Kunlasiri, T. (2015). *Communication type to optimize Surgical teamwork effectiveness within operating theater in private hospital in Nakonsawan*. Thesis of the Degree of Master of Art in Public and Private Management. Bangkok: Silapakorn University. (in Thai)

- Lankamkaew, V. (2015). *The development of a management Model for the thei eldrly in the next decade. (2017-2026)*. Thesis of the Degree of Doctor of Philosophy Program in Human Resource Development. Bangkok: Ramkhamhang University. (in Thai)
- Lhungsangwan, W. (2018). *The Implementation Guidelines that Affect to Success of Bang Rakam Senior School, Bang Len District, Nakhon Pathom*. Thesis of the Degree of Master of Art in Public and Private Management. Bangkok: Silapakorn University. (in Thai)
- Navakul, S. (2018). The evalution of effectiveness of Chainat Farmer Market Project. *Journal of politics administration and Law*, 10(2), 2559-283. (in Thai)
- Nipawan, W. (2011). *Management and Strategic Administration of Government Organization*. Bangkok: Propess. (in Thai)
- Paijit, P. and Thongchot, C. (2017). Management Processes Affecting Surrathani Community Enterprises, Manufacturing Groups and Food Production Effectivness. *Journal of Management Sciences Surattthani Rajabhat University*, 4 (2), 175-204. (in Thai)
- Phunakngen, C. and Portawin, T. (2018). Administation and Co-opvation for Children Assistanee and Protection of the Private Childen Home in Chonburi. *Journal of Social Synergy*, 9(2), 34-53. (in Thai)
- Rattanadilok N Phuket, P. (2009). *Organization and management administration*. Nonthaburi: Think Beyond Book Company Limited. (in Thai)
- Setthayanon, S. (2016). *The Proactiveness of Sanamjan Subdistrict Administrative Organization in terms of Elderly Care*. Thesis of the Degree of Master of Art in Public and Private Management. Bangkok: Silapakorn University. (in Thai)
- Thamma-apipon, S., Onlamai, N. and Thancharoen, J. (2018). Success Factors of Ban Rai Care Elderly Club Phetchaburi Province. *Veridain E-journal, Silpakorn University*, 11(2), 352-365. (in Thai)
- Vechgama, K. andTuisuep, K. (2018). Management Pattern for Pineapple Farmer Group : A case study the Pinapple Cultivation Farmer, Bansadej, Phichai Subdistrict,Lampang Province. *Journal of Community Development and Life Quality*, 6(3), 605-621. (in Thai)
- Wirattiya, S. (2007). *A development of Management Method for PaRa Rubber Co-operative Group in Loei: A case study of Ban Jaronsook, Tambon Nadindom, Ampho Muang, Loei Province*. Thesis of the Degree of Master of Art in Development Strategy. Loei: Loei Rajaphat University. (in Thai)
- Yimwilai, C. (2014). *Development of public administration and public administration: from the past to the present and the future*. Bangkok: Sangchan Printting. (in Thai)

อิทธิพลของผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิตและการเสริมพลังอำนาจที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายโลจิสติกส์ บริษัท เอเชียนอะไหล่ยนต์อินเทอร์เนชันแนล จำกัด

วรรณชัย ธุระแพง^{1*}, วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์²

¹นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Received: 26 August 2020

Revised: 22 October 2020

Accepted: 26 November 2020

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) อิทธิพลของผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิต (2) การเสริมสร้างพลังอำนาจทางสังคมระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิต (3) การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านจิตวิทยาระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิต และ (4) อิทธิพลของความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิตกับผลการปฏิบัติงาน งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลกับ พนักงานฝ่ายโลจิสติกส์ บริษัท เอเชียนอะไหล่ยนต์อินเทอร์เนชันแนล จำกัด จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 892 คน สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิแยกเป็นแผนก เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการถดถอยเชิงพหุ จากงานวิจัยพบว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลเชิงบวกกับการลดความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิตและการลดความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิตมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การเสริมสร้างพลังอำนาจทางสังคมและการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านจิตวิทยา พบว่า ทั้ง 2 ตัวแปรเป็นตัวแปรแทรกและส่งผลในเชิงลบต่อความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิต จากผลการวิจัยองค์กรควรสนับสนุนด้านการพัฒนาผู้นำที่จะก่อให้เกิดผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพราะทำให้เกิดผลดีกับองค์กร ในด้านการลดความสูญเสียให้กับองค์กร อันจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของผลการปฏิบัติงานในองค์กร

คำสำคัญ : ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิต การเสริมพลังอำนาจ

*ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: birdbibi22@gmail.com

The Influence of Transformation Leadership and Ability to Reduce Waste and Intervening Variables of Empowerment are Impact to The Performance of Logistic Department Staff in Asian Alliance International Company Limited

Wannachai Thurapang^{1,*}, Viroj Jadesadalug²

¹ Doctoral Student, Doctor of Philosophy Program in Management,
Faculty of Management Science, Silpakorn University

² Assistant Professor Dr., Faculty of Management Science, Silpakorn University

Received: 26 August 2020

Revised: 22 October 2020

Accepted: 26 November 2020

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the influence of the transformation leadership with ability to waste reduction, (2) to study the influence of social empowerment between transformation leadership with ability to waste reduction, (3) to study the influence of psychological empowerment between transformation leadership with ability to waste reduction, and (4) to study the influence of ability to waste reduction with performance efficiency of employees in Logistic Department, Asian Alliance International Co., Ltd. The sample group consisted of 892 employees using stratified random sampling by divisions. This research was a quantitative research. Regression analysis was applied for data analysis to find out influencing variables. The findings revealed that transformation leadership have positive influence on ability to waste reduction. Moreover, ability to waste reduction also have positive influence on performance efficiency of the employees. In addition, the study of 2 moderator variables, social empowerment and psychological empowerment, indicated that both are moderator variables and have negative influence on ability to waste reduction. From the research, the organization should support the development of transformation leadership because it will benefit the organization. To reduce the loss to the organization and will lead to an increase in efficiency in the organization

Keywords: Transformation leadership, Ability to waste reduction, Empowerment

*Corresponding Author; Email: birdbibi22@gmail.com

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาวะผู้นำมีความสำคัญในการบริหารงาน ควบคุมงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ และยังสามารถสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใด หัวหน้างานมีบทบาทที่สำคัญที่จะต้องใช้ความรู้ ความสามารถชี้นำบุคลากรผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ดำเนินงานไปตามเป้าหมาย เพื่อรวมพลังเพิ่มพูนความสามัคคีและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในตัวของบุคลากร ต้องรู้จักแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ (Phonpratum, 2019) หลายองค์การหาวิธีการพัฒนาผู้นำ ซึ่งถือเป็นปัจจัยในความสำเร็จต่องาน เมื่อมีการพัฒนาผู้นำ จะผลักดันความสำเร็จในองค์กรให้เกิดขึ้นได้ องค์กรที่ประสบความสำเร็จเป็นผลมาจากผู้นำสามารถนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย ผู้ที่มีความฉลาด มีความสามารถ มีบุคลิกภาพที่ดี เป็นส่วนของภาวะความเป็นผู้นำในรูปแบบหนึ่ง ผู้นำสร้างขึ้นได้จากการเรียนรู้ การทำงานอย่างหนัก และมีความพยายามในการแก้ไขปัญหา รู้จักเครื่องมือและใช้ประโยชน์จากเครื่องมือในการแก้ปัญหา (Inchean, Sutapong and Leeben, 2017) ก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร

ผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อผู้ตาม ผู้นำอาจมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการ ความคิด การถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติงาน และสามารถวิเคราะห์งานของผู้ปฏิบัติงานในแง่มุมต่างๆ ทำให้เกิดการตระหนักและความใส่ใจในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นปัจจัยที่สามารถนำมาใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมได้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่องานและผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นการปฏิบัติตามผู้นำการเปลี่ยนแปลงอาจนำไปสู่ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิต อย่างไรก็ตามภาวะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีการศึกษามากมายต่อเนื่องในทุกองค์กรทั้งที่แสวงหากำไรและไม่แสวงหากำไร (Bass, 1999) ในศตวรรษที่ 21 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงถือเป็นทฤษฎีที่น่าค้นคว้าศึกษา แนวคิดนี้เป็นการเปลี่ยนกระบวนทัศน์ใหม่ ไปสู่ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ (Vision) มีการกระจายอำนาจ หรือการเสริมสร้างพลังใจ (Empowerment) มีคุณธรรม (Moral) (Siwakitak, 2013) การจัดการงานให้มีผลการปฏิบัติงานสูงสุดต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงาน การเพิ่มพลังอำนาจในการทำงานเพื่อสะดวก รวดเร็ว การตัดสินใจแก้ปัญหาที่ถูกต้อง มีการนำแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจเข้าไปใช้เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา อำนาจที่สามารถทำให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมาจาก ประการแรก อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ เป็นอำนาจที่มากับหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเป็นทางการ (Position power) ประการที่สอง อำนาจจากคุณลักษณะบุคคล (Personal Power) เกิดจากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Wantanang, 2017) พนักงานอาจอยู่ในภาวะไร้อำนาจได้ กล่าวคือไม่มีการสนับสนุนจากทรัพยากร ข่าวสาร โอกาสต่างๆ ทำให้การปฏิบัติงานลดลง อาจมาจากนโยบายที่เปลี่ยนไป ระบบบริหาร งาน หรือการจูงใจ ปัญหาดังกล่าวจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างพลังอำนาจ จึงมีส่วนช่วยให้ภาวะการเป็นผู้นำ หรือการปฏิบัติงานเป็นไปในทางที่ดี ปัจจุบันภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการเสริมพลังอำนาจในการทำงานยังเป็นเรื่องที่น่าสนใจ ค้นหาถึงปัจจัยเกี่ยวข้องและรายละเอียดในด้านต่างๆ รวมถึงการลดความสูญเสียในกระบวนการทำงานก็จะเป็นส่วนช่วยให้ผลการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

ความสูญเสียของกระบวนการผลิตขึ้นอยู่กับการรับรู้เกี่ยวกับการลดความสูญเสียเปล่าในกระบวนการ ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความรับรู้และตระหนักถึงความสูญเสียเปล่าของกระบวนการทำงาน องค์กรมีความจำเป็นต้องส่งเสริมให้พนักงานมีความตระหนักรู้ ต้นตัวเกี่ยวกับความสูญเสียเปล่า และของเสียที่เกิดขึ้นจากกระบวนการผลิต เพื่อปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น รวมทั้งเข้าใจความเป็นมาของความสูญเสียเปล่า วิเคราะห์ แยกแยะหาสาเหตุ พร้อมทั้งเพิ่มมาตรการการป้องกันเกี่ยวกับกระบวนการผลิตที่เกิดความสูญเสียเปล่า เพื่อนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดี อีกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความสูญเสียเปล่านอกจากกระบวนการแล้วยังรวมถึงการควบคุมคุณภาพ

ของผลิตภัณฑ์ เครื่องจักรที่ใช้ในการผลิต และวัตถุดิบตั้งต้น อันเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องให้เกิดความสูญเสียในกระบวนการได้ทั้งสิ้น ดังนั้นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพนั้นควรมาจากการตกลงร่วมกันของหลายหน่วยงานในองค์กร เพื่อหาระดับมาตรฐานขององค์กรนั้นๆ ในการควบคุมคุณภาพและควบคุมกระบวนการผลิต (Thavorn, 2019) นอกจากนี้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิตที่เป็นตัวแปรต้นตัวหนึ่งในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยยังได้ศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรแทรกซ้อนที่เป็นการเสริมพลังอำนาจให้กับตัวพนักงานจากหัวหน้างาน เพื่อศึกษาถึงรูปแบบของอิทธิพลว่าเป็นไปในทิศทางใด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปกำหนดแผนการอบรม หรือการฝึกฝนและพัฒนาบุคคลากรภายในองค์กรในแนวทางที่ถูกต้อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิตของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการเสริมสร้างพลังอำนาจทางสังคมระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิตของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านจิตวิทยาระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิตของพนักงาน
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิตของพนักงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสีย (Waste)

การวิเคราะห์ความสูญเสีย (Waste) เป็นสิ่งสำคัญซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในระบบลีน เป็นการกำจัดความสูญเสียและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ในกระบวนการผลิต เพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงานให้กับการดำเนินงาน กระบวนการผลิตมีความสูญเสียแฝงอยู่เป็นจำนวนมาก เป็นเหตุให้ผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าที่ควรจะเป็น จึงต้องมีแนวคิดปรับปรุงค่าที่ต่ำให้สูงขึ้นเพื่อพยายามลดความสูญเสียที่เกิดขึ้น จำแนกได้ดังนี้

1.1 ความสามารถในการลดความสูญเสียจากการผลิตมากเกินไป (Reducing Overproduction) คือ การควบคุม ตรวจสอบการผลิตสินค้าที่เกินความต้องการในการใช้งานในขณะนั้นหรือล่วงหน้าเพื่อวางแผนจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสมไม่ผลิตเกินความจำเป็น การผลิตเกินอาจเกิดได้จากการคิดของการผลิตจำนวนต่อล๊อตให้ได้มากๆ เท่าที่จะทำได้เพื่อให้เกิดต้นทุนที่ต่ำที่สุดต่อครั้ง โดยไม่ได้คำนึงถึงว่าจะเกิดงานในระหว่างการทำงานจำนวนมากเกินความจำเป็น และกระบวนการผลิตขาดความยืดหยุ่น

1.2 ความสามารถในการลดความสูญเสียเนื่องจากการเก็บวัสดุคงคลัง (Reducing Inventory) คือ การจัดเก็บสินค้าให้น้อยที่สุดเพื่อรอส่งออก ลดการเก็บสินค้าครั้งละมากๆ ไม่ว่าจะมาจากการผลิตหรือการซื้อสินค้า เพื่อเป็นการสำรองไว้จะได้มีได้ใช้ให้พอกับงานการผลิต ส่งผลให้ในคลังสินค้ามีของใช้ที่มากเกินไปจนความจำเป็นอยู่เสมอ อันนำไปสู่การลดภาระในการดูแลการจัดการ

1.3 ความสามารถในการลดความสูญเสียเนื่องจากการขนส่ง (Reducing Transportation) คือ การจัดการ กำหนดจุดทำการการขนส่งที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่วัสดุ ควบคุมและลดระยะทาง เจาะจงให้ใช้

เฉพาะงานที่มีความจำเป็นเพียงเท่านั้น การขนย้ายมากส่งผลไปถึงสินค้าที่มีความเสี่ยงในการเกิดความเสียหายเพิ่มขึ้นอีกด้วย

1.4 ความสามารถในการลดความสูญเสียเนื่องจากการเคลื่อนไหว (Reducing Motion) คือ การทำงานในท่าทางหรือบริบทของรายการที่เหมาะสม การไม่ต้องเอื้อมหยิบสินค้า หรือขึ้นงาน การไม่ก้มตัวเพื่อยกของที่มีน้ำหนักมากอันส่งผลกระทบให้เกิดความล้าต่อร่างกายและทำให้งานที่ปฏิบัติเป็นไปได้อย่างไม่ต่อเนื่อง

1.5 ความสามารถในการลดความสูญเสียเนื่องจากกระบวนการผลิต (Reducing Over Processing) คือ การกำหนดกระบวนการผลิตที่มีการทำงานซ้ำกันหลายขั้นตอนให้เหลือเพียงขั้นตอนหลักที่ยังคงให้ผลผลิตคงเดิมเป็นการตัดขั้นตอนที่ไม่ได้มีความจำเป็นต่องาน และไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งยังไม่ทำให้เกิดความเที่ยงตรงหรือคุณภาพดีขึ้น กระบวนการตรวจสอบที่ไม่มีความเข้มข้นควรลดให้น้อยที่สุด หรือทำการตรวจสอบระหว่างการรอคอยการผลิตหรือระหว่างเครื่องจักรมีปัญหาแทน

1.6 ความสามารถในการลดความสูญเสียจากการรอคอย (Reducing Waiting time) คือ การวางแผนและติดตามงานก่อนหน้า เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะส่งมาให้ทันตามกำหนดเวลา ตัวอย่างเช่น การรอคอยการรอคอยเครื่องจักรที่หยุดทำงาน จากเครื่องจักรขัดข้อง กำลังซ่อมแซม ซ่อมบำรุง วอร์มเครื่องจักร ฯลฯ พนักงานที่หยุดทำงานจากปัจจัยด้านวัตถุดิบ เนื่องจากกระบวนการผลิตที่ไม่สมดุล หรือการเปลี่ยนรุ่นการผลิต เป็นต้น อันก่อให้เกิดช่วงการว่างงานขึ้น เกิดการสูญเสียเวลา และทรัพยากร

1.7 ความสามารถในการลดของเสีย (Reducing Defect) คือ การกำหนดกระบวนการผลิต ปรับปรุงการผลิตให้ได้ของเสียที่ออกมาน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ การหาวิธี กระบวนการให้สามารถนำของเสียที่ได้จากกระบวนการไปใช้ประโยชน์สูงสุด ของเสียเหล่านี้จะถูกนำไปแก้ไขใหม่ ให้ได้คุณสมบัติคุณภาพตามที่ต้องการหรือหากไม่สามารถทำได้ก็จะถูกคัดออกและนำไปกำจัดทิ้ง เกิดกระบวนการผลิตซ้ำและเกิดต้นทุนในการผลิตขึ้นมาใหม่ของเสียที่ได้มาทำให้เกิดต้นทุนทั้งทางด้านวัตถุดิบ กระบวนการผลิต และกระบวนการทำลายเพิ่มขึ้น (Namrassi, Saisanguan, Theptabtim and Aungkulanon, 2019)

2. ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformation Leadership)

พฤติกรรมของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการกระตุ้น จูงใจให้ปฏิบัติตามการปฏิบัติงานขององค์การเพื่อบรรลุเป้าหมายด้วยความเต็มใจภาวะผู้นำเชิงกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อผู้ตาม ในทางกลับกันผู้ตามก็ส่งอิทธิพลต่อการแก้ไขพฤติกรรมของผู้ตามโดยยกระดับแนวคิด และค่านิยมให้สูงขึ้น เช่น ความยุติธรรม สันติภาพ ที่ไม่อิงตามอารมณ์ เช่น ผู้นำจะทำให้ผู้ตามมีแนวคิดจากตัวตนปัจจุบันไปสู่ตัวตนที่ดีกว่า ประกอบด้วยด้านย่อย 4 ด้าน

2.1 การสร้างบารมี (Idealized Influence) คือ การที่ผู้บริหารมีพฤติกรรมที่ดีที่แสดงให้เห็นให้สามารถเชื่อถือ ศรัทธา ไว้วางใจและยกย่อง จนเกิดความภาคภูมิใจเมื่อทำงานร่วมกันและผู้ใต้บังคับบัญชาต้องการการเอาเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงาน (Khuakoonrat, 2011) บทบาทหน้าที่ที่มีผลต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์การ อาจหมายถึงคุณลักษณะเชิงบารมีของผู้นำ การแสดงพฤติกรรมเป็นแบบอย่างให้กับผู้ตาม โดยมีจริยธรรมและคุณธรรมอย่างเคร่งครัด (Lappanopakorn, Jadesadalog and Sansook, 2017)

2.2 การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation) คือ การที่ผู้บริหารมีกระบวนการในการบริหารประพฤติตนเป็นที่จูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจกับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยแสดงถึงความกระตือรือร้นในการสร้างเจตคติที่ดี ความคิดเชิงบวก สร้างและสื่อความคิดอย่างสร้างสรรค์ อันเป็นที่มาของแรงบันดาลใจที่เกิดกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดความสำเร็จ (Khuakoonrat, 2011) การสร้างแรงจูงใจให้กับผู้อื่นผ่านทาง การสื่อสาร หรือทำ

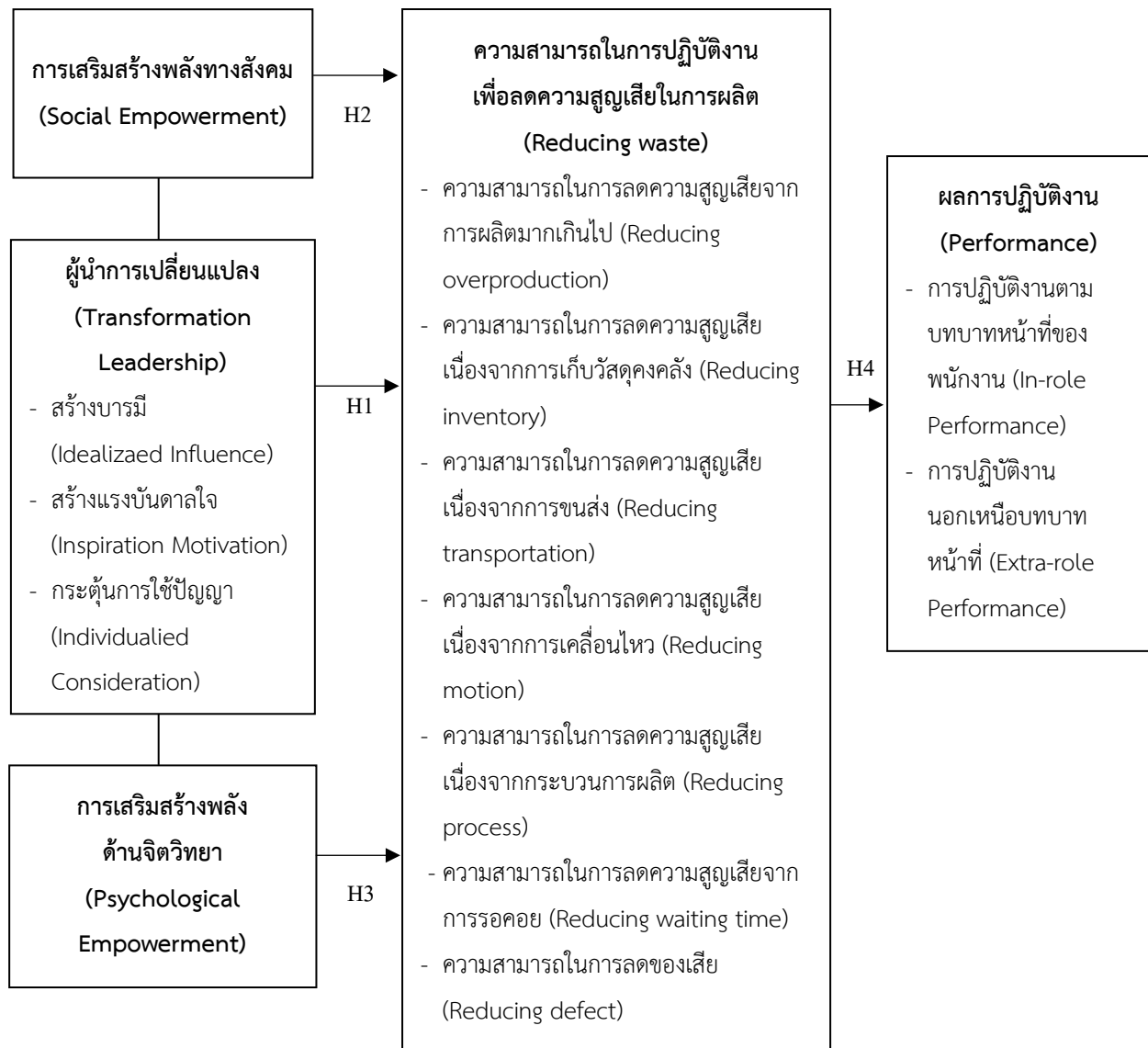
ให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของประโยชน์ขององค์การมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ทางปฏิบัติผู้นำอาจใช้สัญลักษณ์ทางกริยา ทางภาษา และอารมณ์โน้มน้าวให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความมุ่งมั่นปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ร่วม (Lappanopakorn, Jadesadalog and Sansook, 2017)

2.3 การกระตุ้นการใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation) คือ การที่ผู้นำหรือหัวหน้างานกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตระหนักถึงปัญหาที่พบเจอในหน้าที่เพื่อหาวิธีแก้ไขที่ใหม่และดีกว่าเดิม เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ สร้างสรรค์ โดยผู้นำมีการคิดและแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีการมองปัญหาปรับเปลี่ยนวิธีทางใหม่ๆเมื่อเจอปัญหาเก่าๆ มีการจูงใจและสนับสนุนความคิดริเริ่มใหม่รวมถึงการให้กำลังใจผู้ตาม ให้ผู้ตามเริ่มแสดงความคิดที่มีเหตุผล และไม่วิจารณ์ความคิดของผู้ตามแม้ว่าจะต่างไปจากความคิดของตนเอง ตัวผู้นำเองต้องเชื่อมั่นว่าปัญหาทุกอย่างต้องแก้ไขได้

2.4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) คือ ผู้นำจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคล เป็นผู้เอาใจใส่ติดตามเป็นรายบุคคลจนทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าในตัวเอง ผู้นำจะเปรียบเสมือนโค้ชที่ปรึกษาของผู้ตามแต่ละคนเพื่อพัฒนาผู้ตาม ในกระบวนการจากการต้องการของปัจเจกบุคคลเพื่อความสำเร็จและเติบโตของแต่ละคนโดยให้โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ และสร้างบรรยากาศของการสนับสนุน เปิดโอกาสให้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ และเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่ท้าทายความสามารถ (Khuakoonrat, 2011) การศึกษาของผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ผ่านมามีพบว่าผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ยั่งยืนและส่งผลกระทบต่อระบบสิ้นขององค์กรอีกด้วย (Burawat, 2017)

เมื่อพนักงานทราบถึงการสนับสนุนของผู้นำจะนำไปสู่การทำงานที่มีเป้าหมายและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน งานที่ได้จะก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มมากขึ้น เมื่อผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถกระตุ้น จูงใจให้พนักงานปฏิบัติตาม จะก่อให้เกิดความสามารถในการลดความสูญเสียในการผลิตขององค์กร เพื่อบรรลุเป้าหมายพันธกิจขององค์กรได้ด้วยความเต็มใจ พนักงานปฏิบัติตามและยินดีที่จะทำงานให้สำเร็จจึงนำไปสู่สามารถลดความสูญเสียในการผลิตที่ต่อเนื่องและปฏิบัติได้จริง อันเป็นที่มาของสมมติฐานงานวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 (H1) ผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลเชิงบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิตของพนักงาน

การเสริมสร้างพลัง (Empowerment) การให้อำนาจ อำนาจหน้าที่ที่มีความสามารถ หรือเปิดโอกาสให้เพื่อเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นแนวคิดกระบวนการและผลลัพธ์ รวมทั้งการปฏิบัติต่อผู้อื่นที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ในการทำงาน และเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์ครอบคลุมทั้งด้านสังคม และจิตวิทยา ถึงแนวคิดที่ซับซ้อน อาจเกี่ยวข้องกับสังคม การเมือง จริยธรรม จนสามารถนำไปพัฒนาบุคคล พัฒนางานตลอดจนคุณภาพชีวิต และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การเสริมสร้างพลังทางสังคม (Social Empowerment) คือ การเสริมสร้างความสามารถและศักยภาพของ ผู้ปฏิบัติงานให้มีส่วนร่วมในสังคมที่ตนปฏิบัติงานอยู่ อาจเกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศหรือบริษัทที่ตน

ทำงาน การเมือง วัฒนธรรม เป็นต้น การเสริมสร้างความสามารถเพื่อให้เข้าถึงมิติต่างๆ ของสังคมได้และพัฒนาตนเอง ให้เป็นคนที่มีคุณภาพได้ การศึกษาในบริบทของความสัมพันธ์ทางสังคมเป็นการเสริมสร้างความสามารถเฉพาะตัวของ บุคคลและศักยภาพการถ่ายทอดสู่สังคมโดยความสัมพันธ์ทางสังคม ความสัมพันธ์ทางสังคม ที่แสดงถึงความสามารถ และศักยภาพของบุคคล ในการจะหักเหความสนใจ ทศนคติบุคคลหรือกลุ่มคนในเบนไปทางที่ตนต้องการ พลังทาง สังคมหรือชุมชนอันเกิดจากการรวมกลุ่มกันกระทำ ร่วมมือ ระดมสมองเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ เป็นอำนาจในเชิง ประสานความร่วมมือ อันมาจากความรู้นี้จะมีความยั่งยืน (Choemchuen, 2013) การเสริมสร้างพลังด้าน จิตวิทยา (Psychological Empowerment) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) การรับรู้ความหมาย คือ การให้ คุณค่ากับงาน เป้าหมายของงานปฏิบัติงานที่ทำอยู่อย่างมีความสำคัญมีความหมายต่อตนเอง (2) ความสามารถในการ ทำงาน คือ การปฏิบัติงานรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการทำงานให้สำเร็จ (3) การตัดสินใจด้วย ตัวเอง คือ การที่ปฏิบัติงานมีอิสระในการตัดสินใจ ในการคิด ในการสร้างสรรค์งานควบคุมการทำงานที่ได้รับ มอบหมายด้วยตนเอง และ (4) ผลกระทบ คือ การที่พนักงานสามารถมีอิทธิพลต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ในการปฏิบัติงานหรือ หัวหน้างานมีอิทธิพลต่องานในเชิงกลยุทธ์ หรือการบริหาร (Monattarapadung and Jadesadalog, 2017) เมื่อพนักงานทราบถึงการมอบอำนาจ ก่อให้เกิดความมั่นใจในงาน มีความสามารถควบคุมและจัดการสิ่งต่างๆ ในงาน ได้อย่างเหมาะสม การทำงานเป็นไปในทางที่ดีขึ้น ในระดับผู้บริหารจะเกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ทำให้ ผู้บังคับบัญชา เกิดทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน เกิดการสร้างสรรค์คิดหาวิธีการปรับปรุงงานพัฒนาการปฏิบัติงาน นำไปสู่การปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นได้ในการปฏิบัติงาน ในระดับองค์ความสามารถใน การปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียจะช่วยให้ผลผลิตดีขึ้น ลดต้นทุนการผลิต หรือแม้แต่เกิดความตระหนักว่าตนเป็น เจ้าของ เกิดความมุ่งมั่นจนสำเร็จตามเป้าหมาย ทั้งนี้การสื่อสารในทุกระดับต้องเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Wantanang, 2017) อิสระในการทำงานสามารถทำให้บุคคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร หากองค์กรเปิดโอกาส ให้บุคคลกรมีอิสระในการตัดสินใจแล้วนั้นจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท และเกิดการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ

สมมติฐานที่ 2 (H2) การเสริมสร้างพลังอำนาจทางสังคมเป็นตัวแปรกลางส่งผลเชิงบวกระหว่างผู้นำ การเปลี่ยนแปลงกับความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิตของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 (H3) การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านจิตวิทยาเป็นตัวแปรกลางและส่งผลเชิงบวกระหว่าง ผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิตของพนักงาน

การเสริมสร้างพลังทางสังคม และการเสริมสร้างพลังด้านจิตวิทยา ก่อให้เกิดความเป็นตนเอง ความเป็นอิสระ ในการตัดสินใจ กระบวนการคิดวิธีการที่เกิดขึ้นใหม่ ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสีย อันนำไปสู่ ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสีย เมื่อผู้ตัดสินใจทราบถึงการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา จึงเป็น ที่มาของสมมติฐานในข้อที่ 2 และ 3

สมมติฐานที่ 4 (H4) ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิตส่งผลเชิงบวกกับผล การปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการปฏิบัติงาน (Performance) ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงาน (In-Role Performance) คือ ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และทำให้เป้าหมายของการปฏิบัติงานนั้นอยู่ใน ระดับสูง อาจเกิดจากความพอใจในงาน และความภาคภูมิใจของผู้ปฏิบัติ พฤติกรรมที่ผู้ปฏิบัติกระทำ อาจเกี่ยวข้อง กับกระบวนการตัดสินใจและการประเมินตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยองค์กรได้กำหนดขึ้น ทั้งนี้ผลงานอาจรวมถึงงาน ทางด้านปริมาณงาน และเวลาการปฏิบัติงานตามที่ตนได้รับมอบหมายที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ซึ่งผลลัพธ์ที่สำคัญก็คือ

เป้าหมายขององค์กร (Pimonratnakan and Jadesadalog, 2017) การปฏิบัติงานนอกเหนือบทบาทหน้าที่ (Extra-role Performance) คือ งานที่ช่วยสนับสนุนผลประโยชน์ขององค์กร แต่ไม่ใช่งานที่ได้รับมอบหมายโดยตรงจากหัวหน้างานหรือหน้าที่งานตามที่กำหนดในตำแหน่งงาน โดยบุคคลากรจะมุ่งเน้นให้ความช่วยเหลือ ร่วมมือปฏิบัติ ตามกฎระเบียบขององค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ของตนเอง ซึ่งผลที่เกิดขึ้นจะทำให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และสนับสนุนให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้นและนำไปสู่ความสำเร็จก้าวหน้า (Phoruksa and Smutharanond, 2018) เพื่อให้้องค์กรมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดี ควรส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานอย่างสร้างสรรค์ การสร้างความคิดที่แตกต่าง เปลี่ยนแปลงการทำงานเชิงรุก พัฒนาเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยการร่วมมือกัน การจัดการความหลากหลายและบูรณาการเชิงสร้างสรรค์ (Jituea and Jadesadalug, 2019)

เมื่อนักงานมีหน้าที่งาน และทำงานของตนอย่างเต็มความสามารถ จะก่อให้เกิดการประปรังงานที่ทำ อันนำไปสู่ความสามารถในการลดความสูญเสียให้กับงานที่ทำ อันส่งโดยตรงกับผลการปฏิบัติงาน งานวิจัยที่ผ่านมา มีตัวแปรที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน มาจากการส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานโดยส่วนใหญ่ ผู้วิจัยมีแนวทางศึกษาเกี่ยวกับการส่งเสริมการทำงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิต ซึ่งมีอยู่ในองค์กรการผลิตทุกองค์กร จึงศึกษาเพื่อยืนยันการปฏิบัติที่มีอยู่ในองค์กรการผลิต เพื่อศึกษาอิทธิพลที่อาจมี ต่อผลการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ประโยชน์เชิงการจัดการ

- 1.1 สามารถนำไปปรับเพิ่มเติมแผนการอบรมให้กับพนักงาน ระดับหัวหน้างาน ในเรื่องความเป็นผู้นำ การเปลี่ยนแปลง และการปฏิบัติตนเพื่อลดความสูญเสีย
- 1.2 ช่วยในการวางแผนส่งเสริมสภาวะการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ให้กับพนักงานระดับหัวหน้างาน
- 1.3 สนับสนุนการปฏิบัติงานแบบลดความสูญเสียในการผลิต อันจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของ ผลการปฏิบัติงาน
- 1.4 การลดต้นทุนที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเมื่อมีการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน
- 1.5 การส่งเสริมพลังอำนาจทางสังคมและพลังอำนาจด้านจิตวิทยาไม่สามารถส่งเสริมความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียดังนั้นควรเลือกใช้วิธีอื่น

2. ประโยชน์เชิงทฤษฎี

ผู้วิจัยนำเสนอกรอบแนวคิดของการส่งเสริมพลังอำนาจให้กับผู้นำการเปลี่ยนแปลง จากแนวคิดของการให้อำนาจกับผู้นำหรือผู้ได้รับมอบหมายงานไปปฏิบัติร่วมกับทีมหรือพนักงานปฏิบัติงานอันจะส่งผลให้งานออกมาได้ดี จากการที่ผู้นำสามารถตัดสินใจสิ่งต่างๆได้ด้วยตนเอง งานที่ได้จะสามารถขับเคลื่อนได้อย่างรวดเร็ว และแนวคิดของความสูญเสีย 7 ประการ ผู้วิจัยใช้วัดกับพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิต จึงนำมาเชื่อมโยงกับการปฏิบัติงานจึงเปลี่ยนเป็นความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสีย เพื่อให้เข้ากับบริบทได้ชัดเจนขึ้น ในการทำความเข้าใจ ศึกษา และตอบแบบสอบถาม และศึกษาผลของการปฏิบัติงานนั้น

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การวิจัยอรรถิพลของผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิต และการเสริมพลังอำนาจที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายโลจิสติกส์ บริษัท เอเชียนอะไหล่อิเล็กทรอนิกส์ เนชั่นแนล จำกัด เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

เครื่องมือวิจัย

การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามโดยการวัดแบบมาตราประมาณค่า (Likert, 1967) 5 ระดับ แบบสอบถามมี ทั้งหมด 6 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของหัวหน้างาน ตอนที่ 3 การเสริมพลังอำนาจทางสังคม ตอนที่ 4 การเสริมพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา ตอนที่ 5 ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิต ตอนที่ 6 ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อหาค่า IOC ผู้วิจัย ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือจากการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถามโดยมีความเชื่อมั่นของ สัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) มีค่าระหว่าง 0.794-0.978 ซึ่งเครื่องมือวิจัยมีความเชื่อมั่นสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในงานวิจัย โดยใช้ระยะเวลาการเก็บข้อมูล 20 วัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ประกอบด้วยร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation) โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ประชากรของการศึกษาคือพนักงานฝ่ายโลจิสติกส์ บริษัท เอเชียนอะไหล่อิเล็กทรอนิกส์ เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 892 คน (ข้อมูลจากเดือนธันวาคม 2562) จากตารางสุ่มตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือมีความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้น 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างคือ 269 คน สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามจำนวน แต่ละแผนกของพนักงาน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 100% เป็นเพศชาย 22.70% หญิง 77.30% ส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 20-30 ปี 50.20% และ 31-40 ปี 30.10% ระดับการศึกษามากที่สุดคือระดับต่ำกว่า ปวส. 75.80% รองลงมาคือระดับปริญญาตรี 14.10% และประสบการณ์ทำงานที่มากที่สุดอยู่ระหว่าง 1-5 ปี 64.30% รองลงมาคือ 6-10 ปี 16.40% ทั้งนี้เห็นว่าพนักงานฝ่ายโลจิสติกส์ใน บริษัท เอเชียนอะไหล่อิเล็กทรอนิกส์ เนชั่นแนล จำกัด มีผู้หญิง มากกว่าผู้ชาย มีอายุอยู่ในช่วงวันรุ่นและวันทำงานโดยระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าระดับ ปวส. และมี ประสบการณ์ในการทำงาน

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปร	TL	SUMSE	PSYE	SUMWEST	SUMP
ค่าเฉลี่ย (MEAN)	4.39	4.21	4.18	4.18	4.29
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	0.67	0.65	0.59	0.71	0.63
ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TL)	-				
การเสริมสร้างพลังทางสังคม (SUMSE)	0.618**	-			
การเสริมสร้างพลังด้านจิตวิทยา (PSYE)	0.586**	0.819**	-		
ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิต (SUMWEST)	0.551**	0.754**	0.824**	-	
ประสิทธิภาพการทำงาน (SUMP)	0.555***	0.751**	0.824**	0.845**	-

** p<0.01

ผลการศึกษาความสัมพันธ์พบว่า ค่าความสัมพันธ์ (Correlation) ของตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญที่สถิติที่ 0.01 ตัวแปรผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ตัวแปรความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิตมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งตัวแปรแทรกการเสริมสร้างพลังทางสังคม และการเสริมสร้างพลังด้านจิตวิทยามีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอย

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม/สมมติฐาน			
	1 SUMWEST	2 SUMWEST	3 SUMWEST	4 SUM P
ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TL)		0.55**		
ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิต (SUMWEST)				0.77**
การเสริมสร้างพลังทางสังคม (SUMSE)				1.52**
การเสริมสร้างพลังด้านจิตวิทยา (PSYE)				0.60**
TLSE	1.52**			
TLPSYE			1.25**	
ADJUSTED R ²	0.59	0.30	0.70	0.71

**P<0.01

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อลดความสูญเสียในการผลิต (ตัวแปรย่อย)

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม						
	Reducing overproduction	Reducing inventory	Reducing transportation	Reducing motion	Reducing process	Reducing waiting time	Reducing defect
ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TL)	0.44**	0.41**	0.50**	0.47**	0.50**	0.52**	0.56**
Adjusted R ²	0.19	0.17	0.24	0.22	0.25	0.27	0.31

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของตัวแปรแทรกค่าที่ได้มีความเบ้และความโด่งไม่เกิน 1.96 ถือได้ว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติจากผลการวิเคราะห์สรุปตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 อิทธิพลของผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิตของพนักงานฝ่ายโลจิสติกส์ บริษัท เอเชียนอะไหล่อิเล็กทรอนิกส์อินเทอร์เนชั่นแนล จำกัด ผลการศึกษาดังตารางที่ 2 พบว่าผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.55$, $p < 0.001$) และจากค่า R² สมการสามารถอธิบายได้ 30.40% ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 2 อิทธิพลของการเสริมสร้างพลังอำนาจทางสังคมระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิตของพนักงานฝ่ายโลจิสติกส์ บริษัท เอเชียนอะไหล่อิเล็กทรอนิกส์อินเทอร์เนชั่นแนล จำกัด จากข้อมูลข้างต้น อิทธิพลของการเสริมสร้างพลังอำนาจทางสังคม SUMSE การวิเคราะห์ SUMSE มีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นมีอย่างน้อย 1 ตัวแปรที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม โดยค่า F = 183.70 มีค่ามากกว่า ค่า F = 131.03 ของ TLSE สามารถอธิบายได้ว่าการเปลี่ยนแปลงระหว่างระหว่าง SUMSE กับ TLSE ค่า Adjust R Square SUMSE คือ 0.58 ซึ่งมีค่า Adjust R Square น้อยกว่าตัวแปร TLSE ที่มีค่า 0.59 ซึ่งตัวแปรแทรก SUMSE มีผลต่อตัวแปรตาม ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรแทรก SUMSE = 0.14 TLSE = -0.66 พบว่าค่าของสัมประสิทธิ์เพิ่มขึ้นในทิศทางตรงกันข้ามดังนั้น SUMSE จึงเป็นตัวแปรแทรก กล่าวคืออิทธิพลของการเสริมสร้างพลังอำนาจทางสังคมส่งผลในเชิงลบระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิต

สมมติฐานที่ 3 อิทธิพลของการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านจิตวิทยาระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิตของพนักงานฝ่ายโลจิสติกส์ บริษัท เอเชียนอะไหล่อิเล็กทรอนิกส์อินเทอร์เนชั่นแนล จำกัด อิทธิพลของการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านจิตวิทยา PSYE การวิเคราะห์ PSYE มีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอย่างน้อย 1 ตัวแปรที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม โดยค่า F = 291.46 มีค่ามากกว่า F = 206.10 ของ TLPSYE ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าการเปลี่ยนแปลงระหว่าง PSYE กับ TLPSYE ค่า Adjust R Square PSYE ที่มีค่า Adjust R Square 0.68 น้อยกว่าตัวแปร TLPSYE ที่มีค่า 0.70 ดังนั้นตัวแปรแทรก PSYE

มีผลต่อตัวแปรตามค่าของสัมประสิทธิ์ของตัวแปรแทรก PSYE = 0.11 TLPSYE = -0.61 จะพบว่าค่าของสัมประสิทธิ์เพิ่มขึ้นในทิศทางตรงกันข้ามดังนั้น PSYE จึงเป็นตัวแปรแทรก สรุปได้ว่าอิทธิพลของการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านจิตวิทยาส่งผลในเชิงลบระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิต

สมมติฐานที่ 4 อิทธิพลของความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิตกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายโลจิสติกส์ บริษัท เอเชียนอะไหล่ยนต์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ผลการศึกษาดังตารางที่ 2 พบว่าความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิตมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.77, p < 0.001$) จากค่า R^2 สมการสามารถอธิบายได้ 72.50% ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานงานวิจัย

อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่าผู้นำการเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการกระตุ้นการสร้างบารมี การสร้างแรงบันดาลใจ การใช้ปัญญาและการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลให้กับการปฏิบัติงานตามแบบขององค์กรเรื่องความสามารถในการปฏิบัติงาน ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะเลือกใช้เทคโนโลยีใหม่ กระบวนการใหม่ การควบคุมแบบใหม่ แทนรูปแบบเดิมเพื่อดำเนินการในกิจกรรมขององค์กร สร้างความคิดเชิงบวก แรงบันดาลใจ เจตคติที่ดีให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้เข้าใจการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวให้ทันตามสถานการณ์ รวมถึงการใช้ตัวเองเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิต เพื่อให้วิธีการแก้ปัญหาเป็นไปอย่างต่อเนื่องผู้นำการเปลี่ยนแปลงต้องชี้ให้เห็นปัญหาในงานที่สามารถแก้ไขได้ด้วยวิธีการใหม่ ดีกว่าเดิมและเกิดสิ่งใหม่ๆ ขึ้นในองค์กร การสร้างสรรค์ ความเป็นระบบ เป็นโค้ชคอยช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาคิดวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงอยู่เสมอ เปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา อันจะช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชากลายเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงคนใหม่ได้ในที่สุด ตรงกับงานวิจัยการใช้แนวคิดแบบสิ้นมาพัฒนารูปแบบการบริการในคลินิกสามารถช่วยลดขั้นตอนการทำงานจาก 16 เหลือ 6 ขั้นตอนได้และลดเวลาการรอคอยของผู้มาใช้งาน (Pinyakhun, Cheevakasemsook and Sanprasarn, 2017) ทั้งนี้การปฏิบัติการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ต้องใช้อำนาจผู้บริหาร หรือผู้นำในการสรุป หาทางออก ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อน ผสาน สานต่อสิ่งเหล่านี้ให้เป็นประโยชน์สุด และตรงกับงานวิจัยการลดความสูญเสียในการรอคอยในโซ่อุปทาน การวิเคราะห์ความสูญเสียแล้วควรใช้เครื่องมือที่ทันสมัย ความสูญเสียลดลงได้ต้องส่งเสริมให้มีการพัฒนานวัตกรรมเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ในห้องปฏิบัติการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่รวดเร็วและถูกต้อง (Srimunta and Ruangchoengchum, 2018) อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้นำการเปลี่ยนแปลง ปรับเปลี่ยนการทำงานโดยใช้การวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงเป็นหลัก การแก้ปัญหาจะตรงจุดสำคัญ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสามารถในการลดความสูญเสียของการผลิตอันนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายด้วยความเต็มใจของผู้ปฏิบัติงาน และเมื่อการปฏิบัติงานลดความสูญเสียที่ติดมากขึ้นนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้อีกทางหนึ่ง ตรงกับงานวิจัยการรับรู้ถึงการที่หัวหน้างานมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล และด้านการกระตุ้นทางปัญญาในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหัวหน้างาน (Pinthurak, 2010) และตรงกับผลการวิจัยที่พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ผู้บริหารต้องปรับตัวพัฒนาให้ทันการเปลี่ยนแปลง จะทำให้การบริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การเปลี่ยนแปลงที่ต้องพัฒนาอาจรวมถึงเทคโนโลยีต่างๆ ซึ่งส่งผลต่อวิธีการทำงาน ไม่ว่าจะเป็น วัสดุอุปกรณ์

การจัดการ องค์กรใดหากเริ่มต้นด้วยบุคคลากรที่ดี มีความรู้และเหมาะสมกับงานก็จะส่งผลโดยตรงกับ ผลการปฏิบัติงาน (Napakanaporn, 2011) การเปลี่ยนแปลงในองค์กรมีบทบาทที่ผู้นำขององค์กรต้องพัฒนาไปสู่ การเปลี่ยนแปลงเพื่อแสดงถึงความรู้ความสามารถที่จะส่งให้องค์กรประสบผลสำเร็จอาจส่งเสริมหรือสร้างนวัตกรรม เพื่อให้องค์กรเกิดความแตกต่างและความสามารถที่แข่งขันได้ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ องค์กรจะมี ชีวิตชีวา รวมถึงผู้ปฏิบัติงานมีพลังขับเคลื่อนเพื่อบรรลุเป้าหมาย (Jansiri, 2017)

การเสริมสร้างพลังอำนาจทางสังคมผลงานวิจัยพบว่าเป็นตัวแปรแทรกระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับ ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิต แต่มีผลเชิงลบ การเสริมสร้างความสามารถและ ศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ให้มีส่วนร่วมในสังคมที่ตนปฏิบัติงานอยู่ เกิดความไม่คุ้นเคยกับทีมงานหรือขาดแรงจูงใจใน การปฏิบัติงานอันส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และเกิดความไม่เข้าใจขึ้นในหมู่ทีมงาน อาจนำไปสู่การปรับตัวไม่ทัน การที่ผู้ได้บังคับบัญชารู้สึกถึงการได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรเมื่อประสบปัญหา บทบาทในเรื่องความรับผิดชอบ ขององค์กรมีความสัมพันธ์กับระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจทางสังคม (Choemchuen, 2013)

การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านจิตวิทยาผลงานวิจัยพบว่าเป็นตัวแปรแทรกระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับ ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิต แต่มีผลเชิงลบ พนักงานปฏิบัติการซึ่งปกติแล้วทำงาน ตามนโยบาย คำสั่ง หรือแผนงานที่ได้รับมอบหมาย งานที่ทำเป็นแบบงานประจำ คุณลักษณะผู้บริหารไม่ได้นำมาใช้ หรือประสบการณ์ทำงานน้อย การเสริมพลังอำนาจทางสังคมในพนักงานปฏิบัติการ จึงเกิดความลังเลใน การตัดสินใจหรือความไม่คุ้นชินในการออกคำสั่งเพื่อปฏิบัติงาน ประกอบกับประสบการณ์การทำงานที่น้อย ขาดทักษะทางด้านผู้นำส่งผลทำให้การเสริมอำนาจทางสังคม มีผลด้านลบหรือส่งผลน้อยกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ใน การทำงานมาก มีความจำเป็นต้องเสริมคุณลักษณะจากงานวิจัยก่อนหน้าทีกล่าวถึง ปัจจัยในการเสริมพลังอำนาจไว้ 8 ปัจจัย คือ คุณลักษณะผู้บริหาร การจัดองค์กร ทีมงาน คุณลักษณะ แรงจูงใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการทำงาน การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Surasischanon, 2018) และงานวิจัยที่พบว่า การสนับสนุนความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะส่งผลต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านจิตวิทยา ดังนั้นองค์กร จำเป็นต้องฝึกความเป็นผู้นำก่อน ที่จะสนับสนุนหรือเสริมสร้างพลังอำนาจด้านจิตวิทยา (Boonyarit, Chomphupart and Arin, 2010) องค์กรไม่จำเป็นต้องเสริมพลังอำนาจเพื่อขับเคลื่อนงานไปสู่เป้าหมายเพียงเท่านั้น ดังผลในงานวิจัย ความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานก็สามารถขับเคลื่อนองค์กรไปได้ และส่งผลต่อการปฏิบัติงานในทาง ที่ดีขึ้น

ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในเชิงบวก การปฏิบัติงานเพื่อ ลดความสูญเสียสามารถนำไปเป็นแบบอย่าง ปรับใช้ในองค์กรที่มีการผลิตสินค้า การเก็บสินค้าคงคลัง การทำงาน ร่วมกับหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดผลในด้านต้นทุนที่ลดลง การลดขั้นตอนการทำงาน ลดเวลาการทำงาน และลดจำนวน สินค้าคงคลังให้เหลือน้อยที่สุด จึงสรุปผลตามวัตถุประสงค์งานวิจัย ได้ว่า

1. อิทธิพลของผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลกับความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิต ของพนักงาน
2. การเสริมสร้างพลังอำนาจทางสังคมมีอิทธิพลระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความสามารถใน การปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิตของพนักงาน
3. การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านจิตวิทยามีอิทธิพลระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความสามารถใน การปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิตของพนักงาน

4. อิทธิพลของความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในการผลิตของพนักงานมีผลกับการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

1. งานวิจัยต่อยอดในอนาคต ผลงานวิจัยพบว่าตัวแปรแทรกส่งผลในทางตรงข้าม อาจเกิดขึ้นได้หลายสาเหตุ ทั้งค่านิยมขององค์กรวัฒนธรรมองค์กร นโยบาย การสอนงาน วิธีการปฏิบัติงาน หรือปัจจัยอื่นๆ ทั้งนี้ยังขาดข้อมูลและมีแนวทางในการศึกษาและต้องการข้อพิสูจน์ยืนยันซ้ำ เพื่อนำไปสู่การหาข้อมูลที่สามารถนำไปใช้กับองค์กรได้จริง
2. การเสริมพลังอำนาจเป็นเรื่องที่ควรศึกษาถึง กระบวนการวิธีการการมอบอำนาจควบคู่กันไปกับการปฏิบัติงาน องค์กรมีความจำเป็นต้องเลือกใช้ หรือเสริมพลังอำนาจหรือไม่ อย่างไร เป็นอีกด้านหนึ่งที่น่าสนใจต่อไป
3. ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสีย เป็นตัวแปรควรศึกษาให้เป็นเชิงประจักษ์เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแต่ละองค์กร อันนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีเป็นผลประโยชน์กับองค์กร

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณพนักงานฝ่าย Logistic และบริษัท เอเชียนอะไลอันซ์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ที่สละเวลาในการทำแบบสอบถามเพื่อข้อมูลในการวิเคราะห์และข้อสรุปในงานวิจัยนี้

เอกสารอ้างอิง

- Boonyarit, I., Chomphupart, S. and Arin, N. (2010). Leadership, Empowerment, and Attitude Outcomes, *The Journal of Behavioral Science*, 5(1), 1-14.
- Burawat, P. (2017). *The Relationships Among Transformational Leadership, Sustainable Leadership, Lean Manufacturing Practices, and Sustainability Performance in Thai Manufacturing Industry*. Pathum Thani: Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)
- Choemchuen, I. (2013). *Factors Related to the Social Empowerment of People in Bangkok Metropolitan Administration*. Thesis of the Degree of Master of Art in Social Development Administration. Bangkok: National Institute of Development Administration. (in Thai)
- Inchean, P., Sutapong, and K. Leeben, Y. (2017). Strategic for building and developing the next generation of corporate leader. *Modern Management Journal*, 15(1), 45-54. (in Thai)
- Jansiri, N. (2017). Leadership in Change Management to Create Innovation in Organization. *Walailak Abode of Culture Journal*, 17, 79-98. (in Thai)
- Jituea, N. and Jadesadalug, V. (2019). Promoting the Creative Work Behavior to Innovation Effectiveness and Organizational Performance, *MUT Journal of Business Administration*, 16(1), 200-229. (in Thai)

- Khuakoonrat, K. (2011). *Transformational Leadership Administrators Affecting the Effectiveness of Medium-sized School in Amphoe Photharam Under the office of Ratchaburi Primary Education Service Area 2*. Thesis of the Degree of Master of Educaiton in Educational Administration Technology. Pathum Thani: Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)
- Lappanopakorn, K., Jadesadalog, V. and Sansook, J. (2017). Developing Model of Risk Management Capabilities Toward Organizational Performance of Higher Education Institutions in Thailand. *Dusit Thani College Journal*, 11(3), 185-201. (in Thai)
- Likert, R. (1967). The Method of Constructing and Attitude Scale. In Reading in Fishbein, M (Ed.) *Attitude Theory and Measurement*. New York: Wiley and Son, pp. 90-95.
- Monattarapadung, S. and Jadesadalog, V. (2017). The Influence of Empowerment in Affecting Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Effect of Organizational Commitment of the Officials of the Secretariat of the Senate. *Journal of Faculty of Applied Arts*, 10(2), 24-35. (in Thai)
- Namrassi, P., Saisanguan, R., Theptabtim, A. and Aungkulanon, P. (2019). Waste Reduction in Production System for Cleanroom Apparels. *Academic Journal Phranakhon Rajabhat University*, 2(2), 25-34. (in Thai)
- Napakanaporn, S. (2011). *Entrepreneur's Management Process, Leadership and Skill Affecting the Success on Tourism Business in Thailand*. Thesis of the Degree of Master of Business Administration in Management. Bangkok: Srinakharinwirot University. (in Thai)
- Phoruksa, P. and Smutharanond, T. (2018). Trust in Supervisor, Work Engagement, Organizational Citizenship Behavior and Job Performance of Professional Nurses in the Private Hospital. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 44(2), 249-273. (in Thai)
- Phonpratun, L. (2019). Model of Administrators Transformational Leadership to Effectiveness of Secondary School Administration Under the office of Secondary Education Commission in Eastern Region. *Journal of Sahasat*, 19(1), 83-110. (in Thai)
- Pimonratnakan, S. and Jadesadalog, V. (2017). The Influence of The Perception Organizational Climate through Job Satisfaction and Organization Commitment In-Role Performance. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 10(2), 1611-1629. (in Thai)
- Pinthurak, U. (2010). *The Relationship Between Transformational Leadership of School Administrators and The Effectiveness of Personal Management in Primary Schools under the Office of Udonthani Educational Service Area*. Thesis of the Degree of Master of Education. Udon Thani: UdonThani Rajabhat University. (in Thai)

- Pinyakhun, P., Cheevakasemsook, A. and Sanprasarn P. (2017). The Development of a Diabetic Clinic Service Model by Applying Lean Concept at Chaoprayayomraj Regional, Suphan Buri Province. *Journal of the Royal Thai Army Nurses*, 18 (Supplement), 280-290. (in Thai)
- Siwapitak, S. (2013). The Effect of Transformation Leadership on Learning Organization in Tourism Business Corporation. *BU Academic review*, 12(2), 58-71. (in Thai)
- Srimunta, P. (2018). Reduction Waste from the waiting in the supply chain of laboratory diagnostic procedures in clinical chemistry. *Kasetsart Applied Business Journal*, 13(18), 1-14. (in Thai)
- Surasischanon, T. (2018). *The Empowerment Factors for Teacher in Basic Education School*. Thesis of the Degree of Doctor of Philosophy Program in Educational Administration. Bangkok: Silpakorn University. (in Thai)
- Thavorn, D. (2019). The Concept Classification of Losses and Small Group Activities in Monozukuri. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 11(3), 635-654. (in Thai)
- Wantanang, D. (2017). Employee Empowerment: Visionary Leaders' administration Tactics. *Modern Management Journal*, 15(1), 35-44. (in Thai)

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ
“ชมรมครุฑนันทน์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

นิราศศิริ โรจนธรรมกุล*

คณะพยาบาลศาสตร์มิชชั่น มหาวิทยาลัยนานาชาติเอเชีย-แปซิฟิก

Received: 14 August 2020

Revised: 28 November 2020

Accepted: 02 December 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเอง (2) เพื่อศึกษาปัจจัยทางจิตและปัจจัยทางสังคมของผู้สูงอายุที่มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเอง และ (3) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ “ชมรมครุฑนันทน์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และลักษณะครอบครัวที่แตกต่างกัน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือผู้สูงอายุเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป เป็นสมาชิกของชมรมฯ จำนวน 325 คน ซึ่งผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่าง จำนวน 180 คน จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของของเครซีและมอร์แกน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 อายุ 70-74 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 มีสถานภาพสมรสจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 93.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000-50,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 และมีลักษณะครอบครัวเป็นครอบครัวขยาย จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 ผลการวิจัยพบว่า (1) พฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ “ชมรมครุฑนันทน์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก (2) ผู้สูงอายุ “ชมรมครุฑนันทน์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะครอบครัวที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) ปัจจัยทางจิต และปัจจัยทางสังคม ของผู้สูงอายุ มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ “ชมรมครุฑนันทน์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: พฤติกรรมการดูแลสุขภาพ ผู้สูงอายุ ปัจจัยทางชีวสังคม ปัจจัยทางจิต ปัจจัยทางสังคม

*ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: nirassiri@apiu.edu

Factors Affecting the Self Health Care Behavior of the Elderly
“Kharuratana Senior Instructors Club Rajabhat Phranakhon University”
Bang Khen District, Bangkok

Nirassiri Rojanadhamkul*

Asia-Pacific International University Mission Faculty of Nursing

Received: 14 August 2020

Revised: 28 November 2020

Accepted: 02 December 2020

ABSTRACT

The objective of this research were (1) to study self-care behavior (2) to study the psychological factor and social factor of the elderly that affect self-care behavior and (3) to compare self-care behaviors in the elderly of the Kharuratana Senior Instructors Club Rajabhat Phranakhon University, Bangkok district in Bangkok with different gender, age, marital status, education level, income and family characteristics. Research instruments were open-ended and closed-ended questionnaires. The population used in this study was the elderly, both males and females aged 60 years and over and being members in the Kharuratana Senior Instructors Club Rajabhat Phranakhon University, Bangkok district in Bangkok, 325 people, of which 180 samples were selected from Krejcie and Morgan approach by using a simple random sampling method. The results of this study revealed that majority of respondents were 112 females, it calculated to 62.2 percentage. Respondents age between 70-74 years old about 121 people, it can calculate to 67.2 percentage. There were 109 married respondents, it calculated to 60.6 percentage and 168 people with higher education than bachelor's degree or 93.3 percentage. Respondents have an average monthly income 25,000-50,000 baht, 82 people, representing 45.6 percentage and there were 112 people who being extended family members with 62.2%. The study found that (1) self-care behavior in the elderly of the Kharuratana Senior Instructors Club Rajabhat Phranakhon University, Bangkok district in Bangkok is at a high level, (2) Elderly of the Kharuratana Senior Instructors Club Rajabhat Phranakhon University, Bangkok district in Bangkok with different gender, age, marital status, education level, income and family characteristics have no difference in self-care behavior at the level of significant 0.05, and (3) Psychological and social factors affecting self-care behavior of the Kharuratana Senior Instructors Club Rajabhat Phranakhon University, Bangkok district in Bangkok

Keywords: Self-care behavior, Elderly, Biological factor, Psychological factor, Social factor

*Corresponding; Email: nirassiri@apiu.edu

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประชุมสมัชชาโลกขององค์การสหประชาชาติว่าด้วยผู้สูงอายุที่กรุงเวียนนา ประเทศออสเตรีย (World Assembly on Aging) เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม ถึง 6 สิงหาคม ค.ศ. 1962 องค์การสหประชาชาติได้แสดงตัวเลขเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ในปี พ.ศ. 2568 ประชากรทั่วโลกจะเพิ่มเป็น 8,200 ล้านคน ในขณะที่ประชากรโลกสูงอายุจะเพิ่มเป็น 1,100 ล้านคน ซึ่งหมายถึงโลกกำลังจะกลายเป็นโลกของผู้สูงอายุ การประชุมครั้งนั้นทำให้ได้แผนปฏิบัติการนานาชาติเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ซึ่งองค์การสหประชาชาติได้เผยแพร่ไปยังทุกประเทศในโลก เพื่อดำเนินการสำหรับการรองรับภาวะที่โลกจะเข้าสู่โลกของผู้สูงอายุในอนาคต (Siripanich, 2000)

จากการคาดประมาณประชากรของประเทศไทย พ.ศ. 2553 - 2583 ของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทยแสดงให้เห็นว่า อัตราเด็กเกิดใหม่ในแต่ละปีลดลงอย่างต่อเนื่อง แต่ประชากรผู้สูงอายุนั้นมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ในขณะที่ประชากรมีอายุยืนยาวขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีทางการแพทย์ก้าวหน้ามากขึ้นและการบริการสาธารณสุขกระจายอย่างทั่วถึง ทำให้ผู้สูงอายุมีจำนวนมากขึ้น จากข้อมูลประชากรของประเทศไทยปี 2556 ประชากรไทยมีจำนวน 64.6 ล้านคน เป็นผู้สูงอายุมากถึง 9.6 ล้านคน คาดว่าในปี 2573 จะมีจำนวนผู้สูงอายุ 17.6 ล้านคน (ร้อยละ 26.3) และปี 2583 จะมีจำนวนถึง 20.5 ล้านคน (ร้อยละ 32.1) (Foundation of Thai Gerontology Research and Development Institute, 2013) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชากรแบบนี้ทำให้ประเทศไทยก้าวเข้าสู่ “สังคมสูงอายุ” คือ ประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด ซึ่งทำให้ส่งผลต่อการบริหารจัดการในการดูแลด้านสุขภาวะผู้สูงอายุของภาครัฐ เนื่องจากจะมีผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยมากขึ้นแต่มีประชากรวัยทำงานลดลง ส่งผลให้รัฐมีค่าใช้จ่ายในด้านสาธารณสุขเพิ่มมากขึ้น แต่แนวโน้มด้านรายได้กลับลดลง ดังนั้นหากแม้ว่าผู้สูงอายุจะมีจำนวนมากขึ้นตามแนวโน้มข้างต้นแต่มีสุขภาพที่ดีย่อมทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายของภาครัฐในการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุในอนาคตได้ (The Secretariat of The House of Representatives, 2018)

แต่จากสภาพความเป็นจริงในสังคมไทยและสังคมต่างประเทศทั่วโลกพบว่า สังคมไม่ให้ความสำคัญต่อผู้สูงอายุเท่าที่ควร ทำให้มีการทอดทิ้งผู้สูงอายุจำนวนมาก จากข้อมูล National Statistical Office (2012) พบว่าผู้สูงอายุร้อยละ 21.8 ประเมินว่าตนเองสุขภาพไม่ดี และร้อยละ 52.3 ไม่ได้รับการตรวจสุขภาพในรอบปีที่ผ่านมา และพบว่าผู้สูงอายุร้อยละ 31.7 ป่วยเป็นโรคความดันโลหิตสูง ร้อยละ 13.3 ป่วยเป็นโรคเบาหวานร้อยละ 7.0 ป่วยเป็นโรคหัวใจ และด้านจิตใจพบว่า ผู้ป่วยร้อยละ 51.26 ที่อยู่คนเดียวบอกว่าเหงา และจากการศึกษาของ Gadudom et al. (2011) พบว่า ผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีโรคประจำตัว 3 อันดับแรก คือ ความดันโลหิตสูง โรคเกี่ยวกับกล้ามเนื้อและกระดูก และโรคเบาหวาน ซึ่งความชุกของโรคเรื้อรังจะเพิ่มสูงขึ้นเมื่อผู้สูงอายุมีอายุมากขึ้น โดยร้อยละ 70 ของผู้สูงอายุจะมีโรคเรื้อรังหลายโรค รวมทั้งวิถีการดำเนินชีวิตก็เปลี่ยนไปเพราะเกษียณอายุทำงาน การร่วมกิจกรรมส่วนรวมและสังคมลดลงเกิดความรู้สึกสูญเสียบทบาท และความรู้สึกมีคุณค่าของตนเองลดลง จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวผู้สูงอายุต้องปรับตัวมากมาย ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ การวิจัยในครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม เปรียบเทียบพฤติกรรม และศึกษาปัจจัยทางจิต และปัจจัยทางสังคมของผู้สูงอายุที่มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ “ชมรมครุฑรัตนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับเป็นแนวทางในการส่งเสริมผู้สูงอายุให้มีพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองที่ดียิ่งขึ้นในด้านการรักษาสุขภาพ การป้องกันโรค และ

การดูแลตนเองเมื่อเจ็บป่วย รวมทั้งส่งเสริมให้ครอบครัวและสังคมมีส่วนร่วมในการพัฒนาพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุเพื่อรองรับการเป็น “สังคมสูงอายุ” ของประเทศไทยในอนาคตต่อไป

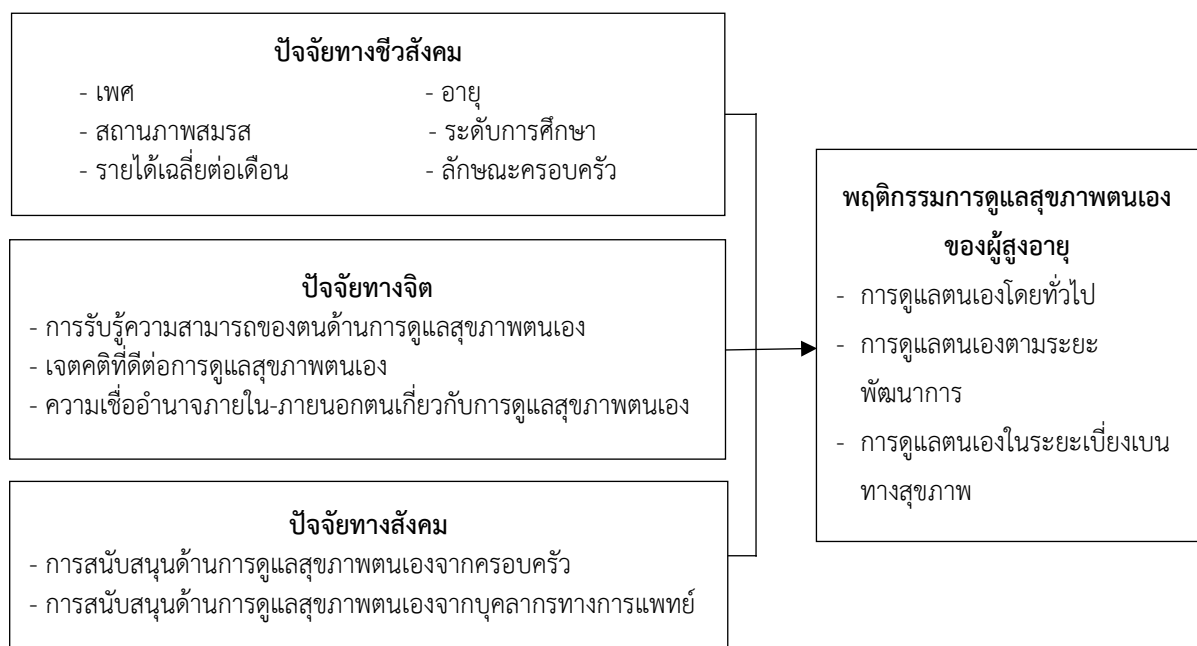
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ “ชมรมครุฑนันทน์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ “ชมรมครุฑนันทน์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และลักษณะครอบครัวที่แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยทางจิต และปัจจัยทางสังคม ของผู้สูงอายุ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ “ชมรมครุฑนันทน์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้สูงอายุ “ชมรมครุฑนันทน์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และลักษณะครอบครัวที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยทางจิต และปัจจัยทางสังคม ของผู้สูงอายุ มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ “ชมรมครุฑนันทน์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้สูงอายุทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่เป็นสมาชิกของ “ชมรมครุฑนันทน์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร จำนวน 325 คน

ตัวอย่าง คัดเลือกจากประชากรเป้าหมาย ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้ตารางกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Kerjcie and Morgan (1970) ณ ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 177 คน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่เป็นสมาชิกของ “ชมรมครุฑนันทน์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดย 5 หมายถึง มากที่สุด/ทุกครั้ง 4 หมายถึง มาก/บ่อยครั้ง 3 หมายถึง ปานกลาง/บางครั้ง 2 หมายถึง น้อย/นานๆ ครั้ง และ 1 หมายถึง น้อยที่สุด/ไม่เคยเลย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านปัจจัยทางชีวสังคมของผู้สูงอายุเป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะครอบครัว ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านปัจจัยทางจิตของผู้สูงอายุ เป็นคำถามปลายปิด แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการดูแลสุขภาพตนเอง จำนวน 12 ข้อ ตอนที่ 2 แบบวัดเจตคติที่ดีต่อการดูแลสุขภาพตนเอง จำนวน 11 ข้อ ตอนที่ 3 แบบวัดความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตนเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเอง จำนวน 10 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านปัจจัยทางสังคมของผู้สูงอายุเป็นคำถามปลายปิด แบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบวัดการสนับสนุนด้านการดูแลสุขภาพตนเองจากครอบครัว จำนวน 12 ข้อ ตอนที่ 2 แบบวัดการสนับสนุนด้านการดูแลสุขภาพตนเองจากบุคลากรทางการแพทย์ จำนวน 12 ข้อ และส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ เป็นคำถามปลายปิด แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการป้องกันโรค จำนวน 11 ข้อ ด้านการส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 12 ข้อ และด้านการฟื้นฟูสุขภาพ จำนวน 7 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้ผ่านการพิจารณาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน คำนวณค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity Index : CVI) ได้เท่ากับ 0.97 และเมื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยทำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างนอกเหนือจากที่กำหนดจำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.867

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาผ่านการพัฒนาและปรับปรุงจนมีคุณภาพในระดับที่ยอมรับได้ไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 180 คน ซึ่งมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่คำนวณไว้ คือ 177 คน กลุ่มตัวอย่างจึงครอบคลุมและเพียงพอสำหรับการใช้อ้างอิงผลการศึกษาไปยังประชากรที่ใช้ในการวิจัย

3. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า แบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาได้เป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 180 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 พร้อมทั้งลงรหัสในแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการคำนวณค่าสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ กำหนดระดับความมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยกำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. คำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน เพื่อบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรต่างๆ เพื่อหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. เปรียบเทียบพฤติกรรมและการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุตัวแปรปัจจัยทางชีวสังคม โดยใช้สถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t - test) และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่มี 3 กลุ่ม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way analysis of variance) และหากพบผลความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของทูเกย์ (Tukey' s HSD Test)

3. ใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์พหุคูณการถดถอย (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยทางชีวสังคมของผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง ร้อยละ 62.2 อายุอยู่ระหว่าง 70-74 ปี ร้อยละ 67.2 สถานภาพสมรส ร้อยละ 60.6 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 93.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000-50,000 บาท ร้อยละ 45.6 และมีลักษณะครอบครัวเป็นครอบครัวขยายร้อยละ 62.2

2. ระดับปัจจัยทางจิตของผู้สูงอายุ

ผลการศึกษา พบว่า คะแนนเฉลี่ยปัจจัยทางจิตของผู้สูงอายุที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเองอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 1.054) รองลงมาคือด้านเจตคติที่ดีต่อการดูแลสุขภาพตนเองอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.799) และด้านการรับรู้ความสามารถด้านการดูแลสุขภาพตนเอง ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.895) ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทางจิตของผู้สูงอายุ (n = 180)

	ด้าน	$\bar{X}$	S.D.
1.	การรับรู้ความสามารถด้านการดูแลสุขภาพตนเอง	4.19	0.895
2.	เจตคติที่ดีต่อการดูแลสุขภาพตนเอง	4.20	0.799
3.	ความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเอง	4.27	1.054

3. ระดับปัจจัยทางสังคมของผู้สูงอายุ

ผลการศึกษา พบว่า คะแนนเฉลี่ยปัจจัยทางสังคมของผู้สูงอายุที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการสนับสนุนด้านการดูแลสุขภาพตนเองจากบุคลากรทางการแพทย์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$,

S.D. = 0.895) รองลงมา คือ ด้านการสนับสนุนด้านการดูแลสุขภาพตนเองจากครอบครัวอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.12, S.D. = 0.690) ตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทางสังคมของผู้สูงอายุ (n = 180)

	ด้าน	$\bar{X}$	S.D.
1.	การสนับสนุนด้านการดูแลสุขภาพตนเองจากครอบครัว	4.12	0.690
2.	การสนับสนุนด้านการดูแลสุขภาพตนเองจากบุคลากรทางการแพทย์	4.19	0.895

4. ระดับปัจจัยพฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ

ผลการศึกษา พบว่า คะแนนเฉลี่ยปัจจัยทางจิตของผู้สูงอายุที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการฟื้นฟูสุขภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.28, S.D. = 1.054) รองลงมาคือด้านการป้องกันโรคอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.20, S.D. = 0.799) และด้านการส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X}$ = 4.19, S.D. = 0.895) ตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยพฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ (n = 180)

	ด้าน	$\bar{X}$	S.D.
1.	การป้องกันโรค	4.20	0.799
2.	การส่งเสริมสุขภาพ	4.19	0.895
3.	การฟื้นฟูสุขภาพ	4.28	1.054

5. การเปรียบเทียบเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และลักษณะครอบครัวที่แตกต่างกัน ต่อพฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ “ชมรมครุฑนันทน์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F = 0.024, p = 0.878) ตารางที่ 4 ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F = 1.015, p = 0.475) ตารางที่ 5 ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F = 0.893, p = 0.705) ตารางที่ 6 ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F = 0.896, p = 0.699) ตารางที่ 7 ผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F = 0.905, p = 0.683) ตารางที่ 8 และผู้สูงอายุที่มีลักษณะครอบครัวต่างกันมีพฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F = 0.024, p = 0.878) ตารางที่ 9

ตารางที่ 4 ความแตกต่างระหว่างเพศต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ “ชมรมครุรัตน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร โดยการทดสอบด้วย Independent T-test

ตัวแปรอิสระ	F	P
เพศ	0.024	0.878

$p < .05$

ตารางที่ 5 ความแตกต่างระหว่างอายุต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ “ชมรมครุรัตน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานครด้วย One-Way Anova

ตัวแปรอิสระ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	102	35.511	0.348	1.015	0.475
	ภายในกลุ่ม	77	26.400	0.343		
	รวม	179	61.911			

$p < .05$

ตารางที่ 6 ความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ “ชมรมครุรัตน์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ด้วย One-Way Anova

ตัวแปรอิสระ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
สถานภาพสมรส	ระหว่างกลุ่ม	102	28.694	0.281	0.893	0.705
	ภายในกลุ่ม	77	24.256	0.315		
	รวม	179	52.950			

$p < .05$

ตารางที่ 7 ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ “ชมรมครุรัตน์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ด้วย One-Way Anova

ตัวแปรอิสระ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	102	85.761	0.841	0.896	0.699
	ภายในกลุ่ม	77	72.217	0.938		
	รวม	179	157.978			

$p < .05$

ตารางที่ 8 ความแตกต่างระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ

“ชมรมครุฑนันทน์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ด้วย One-Way Anova

ตัวแปรอิสระ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
รายได้เฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	102	49.061	0.481	0.905	0.683
ต่อเดือน	ภายในกลุ่ม	77	40.917	0.531		
	รวม	179	89.978			

$p < .05$

ตารางที่ 9 ความแตกต่างระหว่างลักษณะครอบครัวต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ

“ชมรมครุฑนันทน์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ด้วย Independent T-test

ตัวแปรอิสระ	F	P
ลักษณะครอบครัว	0.024	0.878

$p < .05$

6. การศึกษาปัจจัยทางจิต และปัจจัยทางสังคม ของผู้สูงอายุ มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ “ชมรมครุฑนันทน์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยทางจิตของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ (Sig = 0.000) ตารางที่ 10 และปัจจัยทางสังคมของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ (Sig = 0.000) ตารางที่ 11

ตารางที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตของผู้สูงอายุต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ ด้วย Multiple Regression

ตัวแปรอิสระ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ปัจจัยทางจิต	ระหว่างกลุ่ม	1	101.875	101.875	4388927.622	.000
	ภายในกลุ่ม	178	0.004	0.000		
	รวม	179	101.879			

$p < .05$

ตารางที่ 11 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสังคมของผู้สูงอายุต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ ด้วย Multiple Regression

ตัวแปรอิสระ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ปัจจัยทางสังคม	ระหว่างกลุ่ม	1	81.339	81.339	704.877	0.000
	ภายในกลุ่ม	178	20.540	0.115		
	รวม	179	101.879			

$p < .05$

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่าพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ “ชมรมครุฑนันทน์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก โดยผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะครอบครัวที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยทางจิต และปัจจัยทางสังคมของผู้สูงอายุ มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ “ชมรมครุฑนันทน์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

อภิปรายผล

1. การศึกษาพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ “ชมรมครุฑนันทน์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขนกรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ มีระดับพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ Luangsuwimon and Panriansaen (2017) ที่ได้ทำวิจัยเรื่อง พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสมาชิกสโมสรอาวุโสเสริมสุขแห่งประเทศไทย พบว่า ผู้สูงอายุมีพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ Koedphaen (2008) ที่ได้ทำวิจัยเรื่อง พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ตำบลมะขามสูง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า พฤติกรรมการส่งเสริมสุขภาพของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับดี แต่แตกต่างจากการวิจัยของ Tungsurat and Ponghirun (2010) ที่ได้ทำวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ระดับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และแตกต่างจากการวิจัยของ Sawangsri and Tangngam (2012) ที่ได้ทำวิจัยเรื่อง การดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ระดับการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุโดยภาพรวม ทั้งด้านการป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ และการฟื้นฟูสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าผู้สูงอายุ “ชมรมครุฑนันทน์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 93.3 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 83.4 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ซึ่งเป็นรายได้ที่เพียงพอต่อการดำรงชีพ จึงมีความรู้ในการดูแลสุขภาพตนเอง และมีความเข้าใจอย่างเพียงพอในการมีพฤติกรรมที่สามารถดูแลสุขภาพของตนเองได้

2. การเปรียบเทียบเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และลักษณะครอบครัวที่แตกต่างกัน ต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ “ชมรมครุฑนันทน์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และลักษณะครอบครัวที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองไม่แตกต่างกัน ซึ่งบางส่วนสอดคล้องกับการศึกษาของ Nakwijit (2008) ที่ได้ทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองและความสุขของผู้สูงอายุ ในชมรมผู้สูงอายุของโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุ เพศ สถานภาพสมรส และลักษณะครอบครัวที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองไม่แตกต่างกัน แต่ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่างกันมีพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่างกันมีพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าผู้สูงอายุ “ชมรมครุฑนันทน์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 93.3 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 83.4 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ซึ่งเป็นรายได้ที่เพียงพอต่อการดำรงชีพ และจากผลการวิจัยของ

Rattana (2009) ที่ได้ทำวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการดูแลสุขภาพและการสนับสนุนทางสังคมกับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ชมรมผู้สูงอายุโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี โดยจากการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุที่ได้เรียนหนังสือ มีคุณภาพชีวิตดีกว่าผู้สูงอายุที่ไม่ได้เรียนหนังสือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้สูงอายุที่มีรายได้สูงกว่ามีคุณภาพชีวิตดีกว่าผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่ำกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสนับสนุนเหตุผลของความแตกต่างจากการศึกษาในครั้งนี้

3. การศึกษาปัจจัยทางจิต และปัจจัยทางสังคม ของผู้สูงอายุ มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ “ชมรมครุฑนันทวิทยาจารย์ราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร พบว่า

3.1 จากการศึกษาพบว่าปัจจัยทางจิตของผู้สูงอายุ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ปัจจัยทางจิตของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุเป็นการยอมรับสมมติฐาน โดยจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางจิตที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ (1) การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการดูแลสุขภาพตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ Thienthong (2003) ที่กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นมโนทัศน์หนึ่งที่อยู่ในทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคมที่รู้จักกันในด้านเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางด้านสุขภาพ และการคงอยู่ของพฤติกรรม Bandura (1986) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นการที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะจัดการและดำเนินการกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ การรับรู้ความสามารถของตนเองนี้มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเลือกกระทำในกิจกรรมต่างๆ และมีความพยายามที่จะกระทำในกิจกรรมนั้นอย่างต่อเนื่อง เพราะการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจที่จะปฏิบัติพฤติกรรม ถ้าบุคคลตัดสินใจว่าตนเองมีความสามารถก็จะกระทำกิจกรรมนั้น แต่ถ้ามีความเชื่อว่าตนเองไม่มีความสามารถก็จะหลีกเลี่ยงการกระทำกิจกรรมนั้น (2) เจตคติที่ดีต่อการดูแลสุขภาพตนเอง ซึ่งการที่ผู้สูงอายุมองเห็นคุณค่าและประโยชน์ของการกระทำพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเอง มีความพอใจในการกระทำพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเอง และมีความมุ่งมั่นกระทำพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ Nakwijit (2008) ที่ได้ทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองและความสุขของผู้สูงอายุ ในชมรมผู้สูงอายุของโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการดูแลสุขภาพตนเอง เจตคติที่ดีต่อการดูแลสุขภาพตนเอง และความเชื่ออำนาจภายใน - ภายนอกตนเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (3) ความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ Khon ซึ่งอ้างตาม Lyovarín (1991) ที่กล่าวว่า ความเชื่ออำนาจภายในตนเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเอง หมายถึง ความคาดหวังหรือความเชื่อที่ว่า การที่ตนจะมีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรงหรือไม่ เป็นเพราะความสามารถและการกระทำของตน และเชื่อว่าตนสามารถหลีกเลี่ยงโรคภัยไข้เจ็บได้จากการดูแลสุขภาพตนเองให้ถูกสุขลักษณะ ส่วนความเชื่ออำนาจภายนอกตนเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเอง หมายถึง ความเชื่อหรือความคาดหวังบุคคลว่า การที่ตนจะมีสุขภาพดีหรือไม่เป็นเพราะผู้อื่น โชคชะตาหรือผลจากความบังเอิญ

3.2 จากการศึกษาพบว่าปัจจัยทางสังคมของผู้สูงอายุ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ปัจจัยทางสังคมของผู้สูงอายุ

ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ การสนับสนุนด้านการดูแลสุขภาพตนเองจากครอบครัว และการสนับสนุนด้านการดูแลสุขภาพตนเองจากบุคลากรทางการแพทย์ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุเป็นการยอมรับสมมติฐาน สองคล้อยกับแนวคิดของ Cobb (1976) ที่กล่าวว่าการสนับสนุนทางสังคมสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคลได้ โดยเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้บุคคลเชื่อว่ามีคนให้ความรัก การดูแลเอาใจใส่ มีคุณค่าและได้รับการยกย่อง เป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายทางสังคม และสอดคล้องกับ Nakwiji (2008) ที่ได้ทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองและความสุขของผู้สูงอายุ ในชมรมผู้สูงอายุของโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่าการสนับสนุนด้านการดูแลสุขภาพตนเองจากครอบครัว และการสนับสนุนด้านการดูแลสุขภาพตนเองจากบุคลากรทางการแพทย์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

นำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมผู้สูงอายุให้มีพฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเองที่ดียิ่งขึ้น ในด้านการรักษาสุขภาพ การป้องกันโรค และการดูแลตนเองเมื่อเจ็บป่วย รวมทั้งส่งเสริมให้ครอบครัวและสังคมมีส่วนร่วมในการพัฒนาพฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ “ชมรมครุรัตน์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

1.1 พฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ “ชมรมครุรัตน์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ทั้งด้านการป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ และการฟื้นฟูสุขภาพ ที่อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นได้ว่า โดยส่วนใหญ่แล้วผู้สูงอายุ มีพฤติกรรมในการดูแลสุขภาพที่เหมาะสมอยู่แล้ว ดังนั้น การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีพฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเองที่ดียิ่งขึ้น อาจเป็นการเพิ่มพูนความรู้ที่มีอยู่ให้มากขึ้น ผ่านการฝึกอบรมหรือการจัดทำสื่อการเรียนรู้ ที่ผู้สูงอายุสามารถเข้าใจและเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง โดยสื่อความรู้ต่างๆ ควรมุ่งเน้นการทำให้ผู้สูงอายุยังคงมีพฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเองอย่างต่อเนื่อง และมีกิจกรรมใหม่ๆ ที่สามารถส่งเสริมหรือต่อยอดให้ผู้สูงอายุมีพฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเองที่มากขึ้นได้

1.2 ปัจจัยทางจิตของผู้สูงอายุ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ “ชมรมครุรัตน์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร โดยการวิจัยนี้ปัจจัยทางจิต จะประกอบไปด้วย การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการดูแลสุขภาพตนเอง เจตคติที่ดีต่อการดูแลสุขภาพตนเอง และความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเอง ซึ่งหากต้องการให้ผู้สูงอายุมีพฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเองที่ดียิ่งขึ้น สามารถดำเนินการได้ด้วยการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุ มีพฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเองที่ดียิ่งขึ้น มีความสามารถในการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการดูแลสุขภาพตนเอง โดยการจัดทำสื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการสร้างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการดูแลสุขภาพตนเอง จัดกิจกรรมที่สามารถส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีเจตคติที่ดีต่อการดูแลสุขภาพของตนเอง เช่น กิจกรรมที่ทำให้เห็นคุณค่าและประโยชน์ของการดูแลสุขภาพตนเอง ตลอดจนการจัดกิจกรรมเพื่อค้นหาประโยชน์และผลดีของการดูแลสุขภาพที่ตัวผู้สูงอายุเอง ร่วมกับตัวอย่างผลสำเร็จของการดูแลสุขภาพที่ก่อให้เกิดประโยชน์และผลดีต่อตนเอง เพื่อเป็นการผลักดันความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเองของตัวผู้สูงอายุให้เพิ่มมากขึ้น

1.3 ปัจจัยทางสังคมของผู้สูงอายุ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ “ชมรมครูต้นมมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ซึ่งหากต้องการให้ผู้สูงอายุมีพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองที่ดียิ่งขึ้น การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองต่างๆ จะประสบความสำเร็จจำเป็นต้องส่งเสริมให้ครอบครัวและสังคมมีส่วนร่วมในการพัฒนาพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ โดยอาจทำได้จากการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้สูงอายุในชมรมกับคนในครอบครัว กิจกรรมให้เกิดการมีส่วนร่วมทางสังคมระหว่างผู้สูงอายุในชมรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ มีการติดตามสมาชิกในชมรมที่มีแนวโน้มแยกตัวออกจากสังคม เพื่อที่จะทำให้ผู้สูงอายุที่มีแนวโน้มดังกล่าวกลับมามีพฤติกรรมในการดูแลสุขภาพที่ดีขึ้นได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ “ชมรมครูต้นมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” ในปัจจัยด้านอื่นๆ ซึ่งอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่นอกเหนือจากงานวิจัย อาทิ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านพฤติกรรมการบริโภค ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณสุขของรัฐ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมชัดเจนยิ่งขึ้น และสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการบริหารงานและพฤติกรรม รวมไปถึงการส่งเสริมในการดูแลสุขภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action : A Social Cognitive Theory*. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall.
- Cobb, S. (1976). Social Support as a Moderated of Life Stress, *Psychosomatic Medicine*, 38(1), 3.
- Foundation of Thai Gerontology Research and Development Institute. (2013). *Annual report Situation of the Thai Elderly 2010*. Nontaburi: SS Plus Media. (in Thai)
- Gadudom, P. et al. (2011). *Effects of an Elderly Health Promotion Program in Bangkok Sub-District Municipality, Amphur Muang, Chanthaburi*. Chanthaburi: Phrapokklao Nursing College. (in Thai)
- Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Koedphaen, C. (2008). *Health-Promoting Behaviors of the Elderly in Makhom Sung Sub-district, Mueang District, Phitsanulok Province*. [Online]. Retrieved May 20, 2020, from <http://www.hpc9.anamai.moph.go.th/research/> (in Thai)
- Luangsuwimon, M. and Panriansaen, R. (2017). Health Promotion Activities and Satisfaction with Services of the Member of Longevity Club of Thailand. *Journal of Innovation and Management Suan Sunandha Rajabhat University*, 2(2), 20-35. (in Thai)

- Lyovarin, U. (1991). *The Importance of education affecting the mental, characteristic and health behavior of workers in Bangkok*. Thesis of the Degree of Master of Science Program in Applied Behavioral Science Research. Bangkok: Srinakharinwirot University. (in Thai)
- Nakwijit, B. (2008). *Psycho-Social Factors Related To Self-Care Behavior And Happiness Of The Senior Citizen Club Members In The Hospitals Under Medical Service Department, Bangkok Metropolis*. Thesis of the Degree of Master of Science Program in Applied Behavioral Science Research. Bangkok: Srinakharinwirot University. (in Thai)
- National Statistical Office. (2012). *Important statistics on the elderly (From the situation of the Thai elderly: 2012)*. Bangkok: National Statistical Office. (in Thai)
- Rattana, W. (2009). *Health Care Behavior and Social Support with Elderly's of Life Quality of Aging Club at Suratthani Central Hospital*. Thesis of the Degree of Master of Education Program in Development Psychology. Bangkok: Srinakharinwirot University. (in Thai)
- Sawangsi, B. and Tangngam, S. (2012) Self - health care of the elderly in Samchuk District, Suphanburi Province. *RMUTSB Academic Journal*, 1(2), 128-137. (in Thai)
- Siripanich, B. (2000). *Health problems of the Thai elderly*. 3rd Ed. Bangkok: Thai Gerontology Research and Development Institute. (in Thai)
- The Secretariat of The House of Representatives. (2018). *Aging society and driving the Thai economy*. Bangkok: The Secretariat of The House of Representatives. (in Thai)
- Thienthong, T. (2003). *Psychosocial factors related to health-promoting behavior in Thai high school adolescents within educational region 1*. Thesis of the Degree of Master of Science Program in Applied Behavioral Science Research. Bangkok: Srinakharinwirot University. (in Thai)
- Tungsurat, P. and Ponghirun, V. (2010). The Health Care Behavior of the Elderly in Bangmuang Sub District Municipality, Muang District, Samutprakan Province. *Science Journal Chandrakasem Rajabhat University*, 20(1), 57-69. (in Thai)

ความอยู่รอดของอุตสาหกรรมไมซ์ Meeting, Incentive, Conventions, Exhibitions (MICE) ในยุคโควิด-19

ศรวีย์ สมสวัสดิ์^{1,*}, ขนมนี ทะนันเป้ง²

¹คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี วิทยาลัยอินเตอร์เทคคำปาง

²คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Received: 4 September 2020

Revised: 29 October 2020

Accepted: 26 November 2020

บทคัดย่อ

บทความเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การปรับตัวขององค์กรในอุตสาหกรรม MICE จากการระบาดของโควิด-19 ปัจจุบัน โควิด-19 ได้คุกคามต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ทั่วโลก ทั้งในด้านสุขภาพ ทรัพย์สิน โดยเฉพาะในด้านเศรษฐกิจซึ่งได้ทำให้การศึกษาข้อมูลจากผลกระทบต่อ “อุตสาหกรรม MICE” ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างมูลค่าได้กว่าแสนล้านบาทต่อปี แต่ช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ผ่านมามีรายได้ต่ำที่สุดในรอบ 10 ปี การดำเนินธุรกิจไม่สามารถทำได้ เนื่องจากขัดกับมาตรการการเว้นระยะห่างทางสังคม ทำให้รายได้ลดลงกว่าร้อยละ 60 แต่เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการส่วนหนึ่งได้มีการปรับตัวในการจัดกิจกรรมเพื่อให้เข้ากับวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ที่เกิดขึ้น ทั้งการใช้เทคโนโลยี Virtual Meeting การถ่ายทอดสดการประชุมออนไลน์ รวมไปถึงการหาโมเดลธุรกิจใหม่ๆ ซึ่งส่วนใหญ่เกิดการปรับตัวขององค์กรแบบชั่วคราว มีข้อจำกัดคือ เหมาะเฉพาะกับบางธุรกิจในระบบอุตสาหกรรม MICE เท่านั้น ข้อเสนอแนะของอุตสาหกรรม MICE ในยุคโควิด-19 ควรจะเกิดการผสมผสานการปรับตัวระหว่างปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรเข้าด้วยกัน คือ การผนวกรวมการใช้เทคโนโลยี การบริหารจัดการ ภาวะผู้นำ นโยบาย มาตรการ และข้อบังคับ เข้าด้วยกัน ซึ่งการทำให้อุตสาหกรรม MICE อยู่รอดและมีการเติบโตอย่างยั่งยืนจะต้องคำนึงถึงการดำเนินงานในระยะสั้นเป็นเบื้องต้นก่อน คือการปรับตัวให้เข้าสถานการณ์ปัจจุบัน และตามด้วยการดำเนินงานในระยะยาวที่ต้องคำนึงถึงบุคลากร การส่งเสริมเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ การจัดการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ และต้องอาศัยภาวะผู้นำของผู้บังคับการ เพื่อให้ธุรกิจเกิดสมรรถนะที่สูง ส่งผลต่อความอยู่รอดของอุตสาหกรรม MICE ประเทศไทยต่อไป

คำสำคัญ : อุตสาหกรรม MICE โควิด-19

*ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: sorrawat.somsawat@gmail.com

How dose Meeting, Incentive,Conventions, Exhibitions (MICE) Industry survive through Covid-19 era?

Sorrawat Somsawat^{1,*}, Chonmani Tananpang²

¹Faculty of Business Administration and Technology Lampang Inter-Tech College

²Thammasat Business School ,Thammasat University

Received: 4 September 2020

Revised: 29 October 2020

Accepted: 26 November 2020

ABSTRACT

The purpose of this article is to analyze the organizational adaptation in MICE industry from the spread of Covid-19. The emergence of a novel coronavirus (COVID-19) has been threatening the livings of worldwide people in the aspects of health, property, and economy which could affect almost all sectors of business. One of these businesses is the MICE industry which is considered as the most significant economic machine of Thailand capable of creating an industrial value of above a hundred thousand million baht per year. In the preceding period of the COVID- 19 outbreak, the MICE industry has yielded the lowest revenue in the last 10 years. The businesses could not be conducted due to the contradiction to the social distancing measure, causing the income rapidly decreased more than 60 percent. For the business retention purpose, the entrepreneurs have commenced the adjustment by organizing the activity to be consistent with the new normal emerged, by applying virtual meeting for the broadcasting of online meeting including seeking the new business model. However, these changes have limitations. They are only suitable for certain businesses in the MICE industry. Therefore, the way to make the whole system survive is merging the adaptation between internal and external factors - that is to say, applying technology with the management, the leadership, the policy, the measure, and the rule. To grow sustainably, the short-term operations must be considered first which is harmoniously adaptation to the current situation. The following step is the long-term operations which are the personnel, the promoting a learning organization, the effective management. Lastly, the organizational leadership which will create high performance enhances the vitality of MICE industry in Thailand.

Keywords : MICE Industry, Covid-19

*Corresponding Author; Email: sorrawat.somsawat@gmail.com

บทนำ

ตั้งแต่มีการค้นพบของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 หรือชื่อที่เป็นที่รู้จักว่า “โรคโควิด-19” ทำให้มีสถิติผู้ติดเชื้อเพิ่มสูงขึ้น และเกิดการแพร่ระบาดเป็นวงกว้าง ผลกระทบที่เกิดขึ้นได้ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและวิถีการดำเนินชีวิตของผู้คนอย่างมาก ไม่เพียงเท่านั้นโรคโควิด-19 ยังได้ส่งผลกระทบกับระบบเศรษฐกิจของประเทศในทุกภาคส่วน โดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด ประกอบกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกันต่างได้รับผลกระทบมากตามไปด้วย โดยหนึ่งในอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบอย่างชัดเจน ประกอบด้วย ธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดประชุมองค์กร (Meeting) การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive) การจัดประชุมนานาชาติ (Conventions) และการจัดแสดงสินค้า (Exhibitions) หรือรวมเรียกว่า “อุตสาหกรรม MICE” ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการรวมตัวของกลุ่มคน ดังนั้นจึงถูกส่งผลกระทบจากการจัดการทุกกิจกรรมตามมาตรการลดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในแต่ละพื้นที่

มาตรการดังกล่าวส่งผลให้นักท่องเที่ยวทั้งภายในและต่างประเทศตลอดช่วงระยะเวลาของการแพร่ระบาดที่ผ่านมามีจำนวนลดลง รวมไปถึงนโยบายภาครัฐที่เน้นการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ยิ่งส่งผลให้การประกอบอุตสาหกรรม MICE ไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้ตามปกติ ถึงแม้ว่าปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดได้ลดความรุนแรงลงแล้วในหลายพื้นที่ การรักษาระยะห่างทางสังคมยังคงเป็นสิ่งจำเป็นที่สังคมต้องปฏิบัติตาม ทำให้อุตสาหกรรม MICE ยังไม่สามารถดำเนินกิจการได้อย่างเต็มที่ นำไปสู่การขาดรายได้ในการรักษาและคงไว้ซึ่งธุรกิจ ดังนั้นการปรับตัวเพื่อให้การดำเนินธุรกิจสามารถดำรงอยู่ได้ในยุคโควิด-19 จึงจำเป็นต้องให้ผู้ประกอบการตระหนักและคำนึงถึงการปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์อย่างเข้าใจ

ข้อจำกัดของการจัดกิจกรรมทางสังคม ทำให้อุตสาหกรรม MICE เกิดการสูญเสียรายได้กว่าร้อยละ 60 หรือสูญเสียได้ทางตรงซึ่งลดลง 1.6 แสนล้านบาท จากเดิมที่ตั้งเป้าหมายไว้ 2.2 แสนล้านบาท ขณะที่รายได้ทางอ้อมได้ตั้งเป้าหมายที่ 5.4 แสนล้านบาท และคาดว่าจะลดลงเหลือเพียง 2 แสนกว่าล้านบาท (Thailand Convention and Exhibition Bureau, 2020) ฉะนั้นการทำให้อุตสาหกรรม MICE ยังสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้จึงมีความสำคัญทั้งต่ออุตสาหกรรมเองและมีความสำคัญต่อโครงสร้างของระบบเศรษฐกิจด้วย บทความนี้จะจึงได้ทำการศึกษาเพื่อหาแนวทางที่จะทำให้อุตสาหกรรม MICE ยังคงอยู่รอดภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ต่อไปนี้ ภายใต้ชื่อเรื่อง “ความอยู่รอดของอุตสาหกรรมไมซ์ Meeting, Incentive, Conventions, Exhibitions (MICE) ในยุคโควิด-19”

วัตถุประสงค์

เพื่อวิเคราะห์การปรับตัวขององค์กรในอุตสาหกรรม MICE จากการระบาดของโควิด-19

อุตสาหกรรม MICE สำคัญอย่างไร

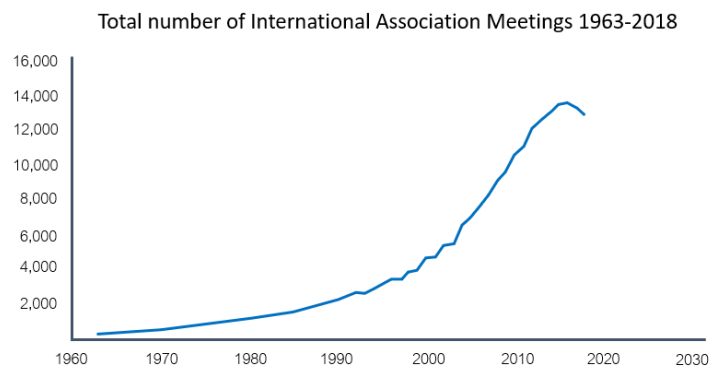
อุตสาหกรรม MICE ย่อมาจากคำว่า Meetings, Incentive Travel, Conventions, Exhibitions (หรือบางครั้ง C หมายถึง Conferencing และ E หมายถึง Events) ซึ่งเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดงานต่างๆ เช่น งานปาร์ตี้ งานนิทรรศการ งานแสดงสินค้า งานประชุม หรือแม้แต่คอนเสิร์ต เป็นต้น โดยได้พัฒนามาจากธุรกิจนำเที่ยว แต่นำเสนอบริการเป็นการจัดประชุมและงานแสดงสินค้าต่างๆ ธุรกิจในรูปแบบดังกล่าวกำลังขยายตัวทุกปี

อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจต่างๆ มากมาย ทำให้อุตสาหกรรม MICE สามารถสร้างรายได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมให้กับประเทศในแต่ละปีละไม่ต่ำกว่าหนึ่งแสนล้านบาท

รายได้ทางตรง เกิดจากนักท่องเที่ยวที่มาเข้าร่วมงานประชุม หรืองานจัดแสดงสินค้าต่างๆ ในประเทศ ซึ่งนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ถือเป็นกลุ่มที่มีคุณภาพและมีการใช้จ่ายสูงกว่านักท่องเที่ยวทั่วไปถึง 3-4 เท่า ส่วนรายได้ทางอ้อม มาจากการลงทุน การจัดงานแสดงต่างๆ นอกจากนี้การจัดงานไมซ์ยังช่วยส่งเสริมธุรกิจอื่นๆ ก่อให้เกิดรายได้หมุนเวียนในประเทศอีกจำนวนมาก

นอกจากนี้ยังสังเกตได้ว่าปัจจุบันมีการจัดตั้งองค์กร สมาคมต่างๆ ขึ้นมากมาย ทำให้ต้องมีการพบปะพูดคุยกันมากขึ้น ในขณะที่หลายๆ องค์กรได้จัดการเดินทาง จัดกิจกรรมเพื่อลดความเครียดให้กับพนักงาน หรือเป็นรางวัลที่พนักงานทำงานได้ตามเป้าหมาย ด้วยสาเหตุเหล่านี้ทำให้อุตสาหกรรม MICE มีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง

อุตสาหกรรม MICE จึงถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่นอกเหนือจากการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน ซึ่งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีผลเกี่ยวเนื่องกับภาคธุรกิจบริการอื่นๆ อย่างกว้างขวาง ได้แก่ ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจที่พัก ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจบันเทิง ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจขายของที่ระลึก ธุรกิจการสื่อสาร ธุรกิจโฆษณา ธุรกิจธนาคาร เป็นต้น



ภาพที่ 1 จำนวนการจัดงานประชุมตั้งแต่ปี 1963-2018

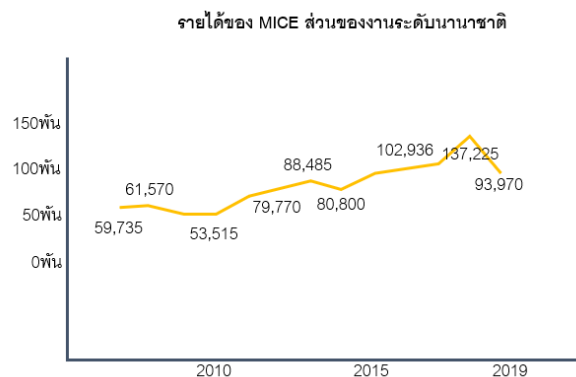
ที่มา : International Congress and Convention Association (2019)

จากรายงานของสมาคมการจัดการประชุมนานาชาติระดับโลก (International Congress and Convention Association หรือ ICCA) การจัดงานประชุมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตั้งแต่ปี 2511 (ค.ศ 1968) และเพิ่มขึ้นอย่างมากในช่วง 10 ปีที่ผ่านมาตั้งแต่ปี 2553-2563 (ค.ศ 2010 - 2020) ดังภาพที่ 1 โดยสัดส่วนของงานประชุมส่วนมากจะถูกจัดขึ้นในทวีปยุโรปกว่าร้อยละ 50 รองลงมาจะถูกจัดขึ้นในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกร้อยละ 23 ส่วนที่เหลือร้อยละ 27 กระจายอยู่ในทวีปอื่นๆ ซึ่งหากจัดอันดับรายประเทศ งานประชุมถูกจัดขึ้นมากที่สุดในสหรัฐอเมริกา เยอรมัน และสเปน ตามลำดับ สำหรับในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก งานประชุมจัดขึ้นในประเทศญี่ปุ่นมากที่สุด รองลงมาเป็นจีน เกาหลีใต้ ออสเตรเลีย และไทยอยู่ในอันดับที่ 5

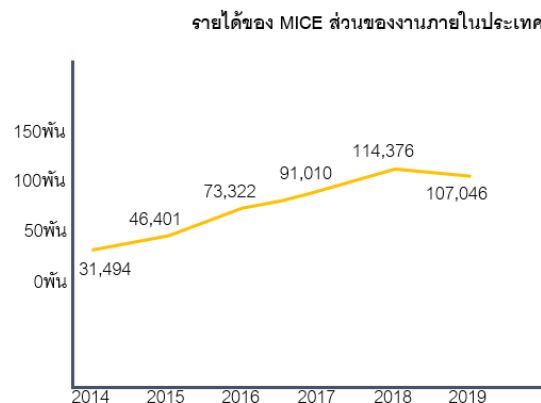
ประเทศไทยเป็นอันดับสองในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ซึ่งมีการจัดประชุมมากที่สุด โดยมีกรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่รองรับผู้เดินทางเข้าร่วมประชุมเป็นจำนวนมาก และจัดได้ว่าเป็นอันดับ 3 ของทวีปเอเชีย (International Congress and Convention Association, 2019) จากรายงานของสมาคมอุตสาหกรรมจัดงานแสดงสินค้า

นานาชาติระดับโลก (Union des Foires Internationales หรือ UFI) พบว่า ในปี 2560 การจัดลำดับพื้นที่อาคารสำหรับการจัดแสดงสินค้าขนาดใหญ่ในประเทศไทยก็มีปริมาณพื้นที่อาคารสำหรับการจัดแสดงสินค้าที่มากเป็นอันดับที่ 21 ของโลก คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.7 ของพื้นที่อาคารสำหรับการจัดแสดงสินค้าทั่วโลก โดยศูนย์แสดงสินค้าที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย คือ ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุม อิมแพ็ค อารีน่า เมืองทองธานี จะเห็นได้ว่าธุรกิจของการจัดงานประชุมนั้น เป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีความสำคัญในลำดับต้นของอุตสาหกรรม MICE ในประเทศไทย และจัดได้ว่ามีความสำคัญแห่งหนึ่งของทวีปเอเชีย (UFI The Global Association of the Exhibition Industry, 2017)

ที่ผ่านมาอุตสาหกรรม MICE ในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ตามข้อมูลของ Thailand Convention and Exhibition Bureau หรือ TCEB ในปี 2562 (ค.ศ. 2019) จำนวนผู้เดินทางเข้าร่วมกิจกรรมงาน MICE ทั้งในประเทศและต่างประเทศมีจำนวนรวมมากกว่า 31 ล้านคน จำนวนงานที่จัดขึ้นรวมมากกว่า 5 หมื่นงาน โดยแบ่งเป็นงานระดับนานาชาติ 8,731 งาน มีผู้เดินทาง 2 ล้านคน สร้างมูลค่ากว่า 9.3 หมื่นล้านบาท และงานภายในประเทศ 46,338 งาน มีผู้เดินทาง 29.61 ล้านคน สร้างมูลค่ากว่า 1 แสนล้านบาท หรือมูลค่ารวมทั้งงานระดับนานาชาติกับงานภายในประเทศมีมูลค่ากว่า 2 แสนล้านบาท และเติบโตอย่างต่อเนื่องตลอด 5 ปีที่ผ่านมา (Thailand Convention and Exhibition Bureau, 2020) ดังภาพที่ 2 และภาพที่ 3



ภาพที่ 2 รายได้ของ MICE ส่วนของงานระดับนานาชาติ 2007-2019
ที่มา : Thailand Convention and Exhibition Bureau (2020)



ภาพที่ 3 รายได้ของ MICE ส่วนของงานภายในประเทศ 2014-2019
ที่มา: Thailand Convention and Exhibition Bureau (2020)

จากข้อมูลทีกล่าวมาข้างต้นด้วยการดึงดูดภาคการท่องเที่ยว การสัมมนาและการลงทุนได้สร้างรายได้มหาศาลต่อประเทศ บ่งบอกได้ถึงสำคัญของอุตสาหกรรม MICE ในประเทศไทย รวมไปถึงประเทศไทยยังเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางของการจัดงานประชุมต่างประเทศหรือสัมมนาระดับนานาชาติที่มีการจองคิวพื้นที่จัดงานล่วงหน้าอีกจำนวนมากด้วย นับได้ว่าไทยเป็นหนึ่งในผู้นำของอุตสาหกรรม MICE ในระดับภูมิภาคของทวีปเอเชีย

รูปแบบของการแพร่ระบาดของโควิด-19 ต่ออุตสาหกรรม MICE

สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสสายพันธุ์ใหม่ หรือ โควิด-19 มีจุดเริ่มต้นมาจากเมืองอู่ฮั่นในประเทศจีน ตั้งแต่ช่วงปลายเดือนธันวาคม ปี 2562 รายงานการพบโรคปอดอักเสบไม่ทราบสาเหตุครั้งแรก และได้มีรายงานที่เกี่ยวข้องกับเชื้อไวรัสนี้เรื่อยมาจากประเทศจีน ทั้งอาการ การติดเชื้อจากคนสู่คน ความรุนแรง การป้องกัน จนเป็นที่มาของการใช้มาตรการการปิดเมืองเป็นประเทศแรกของโลก โดยอาการของผู้ได้รับเชื้อไวรัสจะมีอาการป่วยตั้งแต่โรคไข้หวัดธรรมดาไปจนถึงอาการที่มีความรุนแรงมากคล้ายที่เคยเกิดขึ้นในอดีต เช่น โรคระบบทางเดินหายใจตะวันออกกลาง (MERS-COV) และโรคระบบทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง (SARS-COV) เป็นต้น ณ ปัจจุบันโควิด-19 ยังไม่สามารถคิดค้นยาต้านไวรัสหรือวัคซีนป้องกันได้ จึงก่อให้เกิดอาการป่วยของระบบทางเดินหายใจในคน และสามารถแพร่เชื้อจากคนสู่คนได้ ฉะนั้นจึงเป็นสิ่งที่ทำให้คนทั่วโลกวิตกกังวลกับการแพร่ระบาดในครั้งนี้ และนำไปสู่การห้ามการเดินทาง การกักกันตัว การปิดสถานที่ต่างๆ และห้ามการออกจากเคหสถาน (Bright Today, 2020) ตลอดระยะเวลาของการแพร่ระบาดนั้นได้ใช้ระยะเวลาเพียง 3 เดือน เชื้อไวรัสนี้ได้แพร่กระจายไปยังทั่วทุกภูมิภาคของโลก และได้เกิดศูนย์กลางการแพร่ระบาดแห่งใหม่ ทั้งเกาหลีใต้ อิหร่าน อิตาลี (BBC Thai, 2020) จนมาถึงสหรัฐอเมริกา (MARKETINGOOPS!, 2020) และยังมีแนวโน้มที่จะเกิดศูนย์กลางการแพร่ระบาดอีกในประเทศอื่น โดยส่วนใหญ่ประเทศที่มีการพบการติดเชื้อได้นำรูปแบบการปิดเมืองนำไปใช้กับประเทศตนเอง จนเกิดรูปแบบการดำรงชีวิตแบบใหม่ของโลกใบนี้ คือ การเว้นระยะห่างทางสังคมหรือ Social Distancing (Siamrath Online, 2020) นั่นเอง

สำหรับประเทศไทยมีรายงานพบผู้ติดเชื้อเมื่อวันที่ 13 มกราคม 2563 (13 January 2020) และได้พบผู้ติดเชื้ออย่างต่อเนื่องจนมีการพบการติดเชื้อกันในหมู่คนไทยด้วยกันเอง แต่ยังไม่พบผู้ติดเชื้อในระดับที่ต่ำคือน้อยกว่า 10 รายต่อวัน จนกระทั่งในช่วงกลางเดือนมีนาคม (March 2020) ที่พบการแพร่ระบาดจากสนามมวยซึ่งถือว่าการติดเชื้อและแพร่ระบาดในลักษณะกลุ่มก้อนครั้งแรกในประเทศไทย และได้กระจายการแพร่ระบาดออกไปยังภูมิภาคต่างๆ ของไทย ทำให้พบผู้ติดเชื้อกลางเดือนมีนาคม (March 2020) เพิ่มขึ้นต่อวันอย่างรวดเร็วไปถึงระดับ 100 คนต่อวัน และมียอดผู้ติดเชื้อสะสมสูงขึ้นเป็น 1,600 ราย ในช่วงปลายเดือนมีนาคม ดังภาพที่ 4 ที่แสดงถึงจำนวนผู้ติดเชื้อในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - พฤษภาคม (February - May 2020) ทำให้ทางรัฐบาลและผู้ว่าราชการจังหวัดในพื้นที่ระบาดได้ออกคำสั่งการปิดสถานที่ต่างๆ ที่มีความเสี่ยงสูงต่อการแพร่ระบาด เช่น สถานศึกษา สถานบันเทิง ศูนย์การค้า ตลาด ร้านอาหารเปิดเฉพาะจำหน่ายแบบนำกลับ และสนับสนุนให้หน่วยงานราชการและเอกชนทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) มีปิดพรมแดนทางบกทั่วประเทศ จนท้ายที่สุดมีการออกพระราชกำหนดการบริหารงานภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน มีการประกาศเคอร์ฟิวห้ามออกจากเคหสถานรวมถึงการห้ามอากาศยานขนส่งโดยสารเข้าประเทศไทย รวมไปถึงการรณรงค์ให้มีมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคมให้มากที่สุดในทุกพื้นที่ของประเทศ (Research and Academic Emergency Operations Center, Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation, 2020)



ภาพที่ 4 จำนวนผู้ติดเชื้อใหม่รายวันตั้งแต่ 15 February 2020 – 21 May 2020
ที่มา : Worldometers (2020)

มาตรการเว้นระยะห่างทางสังคมหรือ Social Distancing (กระทรวงสาธารณสุข) คือ การเว้นระยะห่างของตนเองกับผู้อื่น ลดการสัมผัส การอยู่ในสถานที่แออัด เพื่อลดโอกาสของการแพร่เชื้อและการติดเชื้อ เนื่องจากรูปแบบของการติดเชื้อไวรัสนี้จะติดเชื้อผ่านสารคัดหลั่งที่เกิดจากการไอ จาม น้ำลาย น้ำมูก ฉะนั้นการเว้นระยะห่างซึ่งกันและกันเป็นการลดโอกาสการสัมผัสของสารคัดหลั่งเหล่านี้จากอีกฝ่าย ฉะนั้นการจัดกิจกรรมที่มีลักษณะของการรวมตัวกันของคนหมู่มาก รวมไปถึงสถานที่ที่ก่อให้เกิดการรวมตัวของผู้คน ที่ไม่สามารถสร้างระยะห่างทางสังคมได้ จึงถูกประกาศจัดกิจกรรมอย่างสิ้นเชิง ฉะนั้นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นรูปแบบของการเดินทาง และมีการรวมตัวของผู้คนสูง โดยเฉพาะการท่องเที่ยวในอุตสาหกรรม MICE ที่เน้นการทำกิจกรรมร่วมกัน มีการพบปะกัน จึงเป็นธุรกิจที่ไม่สอดคล้องกับการทำกิจกรรมด้านระยะห่างทางสังคมอย่างยิ่ง ส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อรายได้ของธุรกิจอย่างหนัก

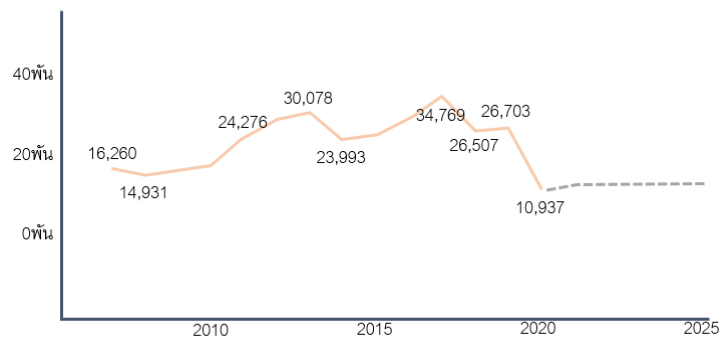
ผลกระทบทางเศรษฐกิจจากโควิด-19 ต่ออุตสาหกรรม MICE

จากข้อมูลกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สถิติจำนวนผู้เดินทางชาวต่างชาติในเดือนมีนาคม 2563 (March 2020) ลดลงร้อยละ 76 เมื่อเทียบกับปี 2562 และจำนวนชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศในสนามบินนานาชาติ 5 สนามบินหลัก มีปริมาณลดลงกว่าร้อยละ 90 เนื่องมาจากการประกาศห้ามเครื่องบินโดยสารทำการบินเข้าประเทศ รวมถึงสถานที่ท่องเที่ยวทั่วประเทศมีการปิดทำการ ทั้งอุทยานแห่งชาติ พิพิธภัณฑ์ หอสมุด สถาบันบันเทิง ศูนย์การค้า ด้วยสถานการณ์เช่นนี้ ธุรกิจที่พักและโรงแรมได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง ทำให้โรงแรมบางแห่งปิดบริการชั่วคราว เช่น กลุ่มบริษัท ไมเนอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) (Siamrath Online, 2020) บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซ่า จำกัด (มหาชน) บริษัท ดุสิตธานี จำกัด (มหาชน) (The Standard, 2020) เป็นต้น และยังมีโรงแรมขนาดเล็กอีกหลายแห่งต้องปิดกิจการ (Thansettakij, 2020)

อุตสาหกรรม MICE เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เช่นกัน โดยเฉพาะตั้งแต่มีคำสั่งจากกรุงเทพมหานครที่สั่งปิดสถานที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดเมื่อ 22 มีนาคม 2563 (22 March 2020) (ข่าวไทยพีบีเอส) โดยสถานที่จัดประชุมและนิทรรศการเป็นหนึ่งในสถานที่เสี่ยงที่ถูกสั่งปิด ทำให้ทั้งการจัดงานสัมมนาในโรงแรม การจัดงานประชุม การจัดการแสดงสินค้า งานอีเว้นท์ ถูกเลื่อนอย่างไม่มีกำหนด

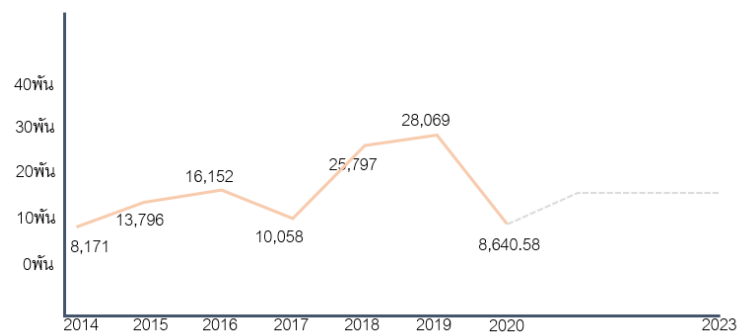
หรือถูกยกเลิกกิจกรรมในพื้นที่ ส่วนมูลค่าของอุตสาหกรรม MICE ที่ได้รับผลกระทบ จากข้อมูลของ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ TCEB แสดงให้เห็นว่ารายได้จากอุตสาหกรรม MICE ช่วงเดือนมกราคมถึงมีนาคม 2563 ในส่วนของต่างประเทศต่ำที่สุดในรอบ 10 ปี อยู่ที่ 10,937 ล้านบาท และภายในประเทศต่ำสุดในรอบ 5 ปี อยู่ที่ 8,640 ล้านบาท เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา (Thailand Convention and Exhibition Bureau, 2020) รวมไปถึงจำนวนงานประชุมและผู้เดินทางได้ลดลงไปเช่นเดียวกัน และยังได้มีการคาดการณ์ถึงแนวโน้มข้างหน้าที่ต้องใช้เวลาอีก 3-5 ปี ที่จะทำให้ปริมาณผู้เดินทางรวมถึงรายได้จะกลับมาเทียบเท่ากับในปี 2562 ดังภาพที่ 5 และภาพที่ 6

รายได้ของ MICE ส่วนของงานระดับนานาชาติ ช่วงมกราคม-มีนาคมในแต่ละปี



ภาพที่ 5 รายได้ของอุตสาหกรรม MICE ส่วนของงานระดับนานาชาติ ช่วงมกราคม-มีนาคม ตั้งแต่ปี 2007-2020
ที่มา : Thailand Convention and Exhibition Bureau (2020)

รายได้ของ MICE ส่วนของงานภายในประเทศ ช่วงมกราคม-มีนาคมในแต่ละปี



ภาพที่ 6 รายได้ของอุตสาหกรรม MICE ส่วนของงานภายในประเทศ ช่วงมกราคม-มีนาคม ตั้งแต่ปี 2007-2020
ที่มา: Thailand Convention and Exhibition Bureau (2020)

ผลกระทบของอุตสาหกรรม MICE ไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการด้านที่พักและสถานที่จัดประชุมเท่านั้น แต่ยังส่งกระทบต่อเนื่องอย่างเป็นวงกว้างกับธุรกิจอื่น เนื่องจากอุตสาหกรรม MICE ยังมีธุรกิจหลายประเภทที่เกี่ยวข้องมากมาย เช่น ธุรกิจรับจัดเลี้ยง ธุรกิจก่อสร้างบูธ ธุรกิจการสร้างฉากเวที ธุรกิจด้านอุปกรณ์แสงสีเสียง บริษัทรับจัดงานอีเว้นท์ รวมไปถึงผู้ประกอบการอาชีพอิสระที่เกี่ยวข้อง เช่น พิธีกร พิธีกร ช่างภาพ สตูดิโอ เป็นต้น

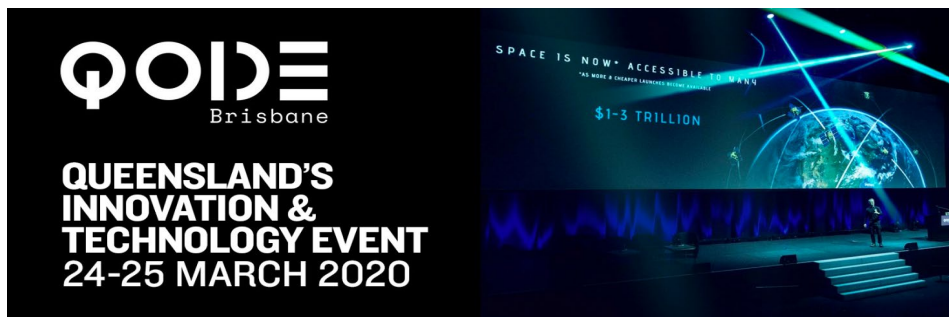
สอดคล้องกับผลการสำรวจผลกระทบของการระบาดโควิด-19 จากผู้ทำงานเกี่ยวข้องกับ MICE ของกองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (ข้อมูล ณ วันที่ 20 พฤษภาคม 2563) (Ministry of Tourism and Sports of Thailand, 2020) ว่าสิ่งที่ส่งผลกระทบกับอุตสาหกรรม MICE มากที่สุด คือ การลดลงของจำนวนลูกค้า การลดลงของรายได้ และการลดลงของสภาพคล่องทางการเงิน และยังได้คาดการณ์ถึงระยะเวลาการฟื้นตัวของทุกธุรกิจที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ซึ่งให้ความเห็นว่าจะกลับสู่ภาวะปกติต้องใช้เวลามากกว่า 6 เดือนและฟื้นตัวในลักษณะของกราฟ L-Shape คือกราฟที่มีการเคลื่อนไหวไปทางด้านข้าง ยังไม่สามารถฟื้นตัวกลับมาจุดเดิมได้ในระยะเวลาอันใกล้ สะท้อนถึงผลกระทบในครั้งนี้ว่าจะส่งผลอย่างมากกับอุตสาหกรรมและใช้ระยะเวลานานในการทำให้อุตสาหกรรม MICE กลับมาดำเนินการได้ปกติ หรือหากบางธุรกิจมีการกลับมาดำเนินการได้ใหม่ ก็จะมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานตามภาวะ New normal ของสังคมในขณะนี้ ที่มีการนำเรื่องของการสื่อสารและการจัดกิจกรรมผ่านออนไลน์เข้ามาใช้ในธุรกิจ MICE มากขึ้น

การปรับตัวของอุตสาหกรรม MICE ที่เกิดขึ้น

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ทำให้สถานที่จัดประชุมและนิทรรศการต่างๆ ไม่สามารถดำเนินการจัดกิจกรรมได้ งานนิทรรศการรวมถึงการประชุมทั่วโลกได้งดการจัดกิจกรรม แม้แต่งานที่ยิ่งใหญ่นานาชาติระดับโลกอย่างการจัดกีฬาโอลิมปิก 2020 ที่โตเกียว ก็ต้องเลื่อนการจัดการแข่งออกไป หรืองานเทศกาลภาพยนตร์เมืองคานส์ก็ต้องเลื่อนการจัดออกไปอย่างไม่มีกำหนดการเช่นกัน ด้วยสถานการณ์ที่กระทบอุตสาหกรรม MICE เช่นนี้ สมาคมการจัดการประชุมนานาชาติ International Congress and Convention Association (ICCA) ที่มีเครือข่ายสมาชิก 86 ประเทศทั่วโลก ได้แนะนำแนวทางให้กับประเทศสมาชิกในการบริหารจัดการภายใต้สถานการณ์วิกฤตินี้ โดยให้จัดตั้งทีมบริหารงานพิเศษในช่วงวิกฤติเพื่อสื่อสารให้กับส่วนที่เกี่ยวข้องไปในทิศทางเดียวกัน และสร้างความเชื่อมั่นให้กับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องควรจัดให้มีช่องทางการสื่อสารข่าวสารเพียงช่องทางเดียว ป้องกันการสื่อสารที่อาจจะผิดพลาด และยึดความปลอดภัยของบุคลากรในอุตสาหกรรมเป็นหลัก ซึ่ง ICCA ได้จัดเสวนาผ่านออนไลน์ให้สมาชิกทั่วโลกเข้าร่วมประชุมแบบ Virtual Meeting (การประชุมเสมือนจริงผ่านออนไลน์) (MICE Intelligence Team, 2020)

เครื่องมือและเทคโนโลยีที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้นั้นในปัจจุบันมีหลายตัวที่มีประโยชน์อย่างมาก ยกตัวอย่าง เช่น (1) Live Streaming เป็นที่นิยมมาก ให้ผู้ชมได้รับชมวิทยากรหรือกิจกรรมต่างๆ ในงานได้ และผู้ชมเองก็แชร์สตรีมให้เพื่อนหรือบันทึกไว้ดูภายหลังได้ มีตัวเลือกมากมายสำหรับการจัดไลฟ์สตรีมมิ่ง อาทิเช่น Facebook Live, YouTube Live, Livestream หรือ Periscope (2) Online Networking แม้จะเจอกันต่อหน้าไม่ได้ แต่ผู้เข้าร่วมงาน ยังมีโอกาสสร้างเน็ตเวิร์กกิ้งกันได้ โดยผู้จัดงานอาจใช้ตัวช่วยอย่างแอปพลิเคชัน WhatsApp, Slack หรือ Yammer ให้ผู้ร่วมงานได้พูดคุยกัน (3) Mobile Event Apps หรือแอปพลิเคชันอีเวนต์บนมือถือ ที่มีข้อมูลของงานอย่างครบถ้วน และมีเครื่องมือต่างๆ ช่วยให้ผู้เข้าร่วมงานรับชมคอนเทนต์ หรือพูดคุยกับผู้เข้าร่วมงานคนอื่น ๆ ได้ (4) Session Collaboration และ Live Polling เป็นการรวมเซสชันเข้าด้วยกัน และจัดไลฟ์โพลลิง หรือเปิดให้ผู้เข้าร่วมงานออนไลน์ได้ร่วมโหวตในหัวข้อต่างๆในงาน โดยใช้แอปพลิเคชันบนมือถือช่วยให้ผู้ร่วมงานเข้าถึงโพลได้ตลอดทั้งงานอีเวนต์ อาทิเช่น Slido (5) Virtual Meetings เหมาะสำหรับงานประชุมหรืออีเวนต์ขนาดเล็ก อาทิเช่น อีเวนต์ภายในองค์กร เป็นต้น

เครื่องมือและเทคโนโลยีที่นำมาใช้รับมือและปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ ส่งผลให้ในแต่ละองค์กรระหว่างประเทศมีรูปแบบการเสวนาเพื่อให้อาสาสมัครดำเนินงานต่อไปภายใต้สถานการณ์ที่ต้องรักษาระยะห่าง ถือได้ว่าได้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดเสวนาได้อย่างเหมาะสม ไม่เพียงแต่องค์กรระหว่างประเทศเท่านั้นที่ได้นำรูปแบบ Virtual Meeting (การประชุมเสมือนจริงผ่านออนไลน์) มาใช้ ตัวอย่างเช่น บริษัทผู้จัดงานอย่าง QODE Brisbane ประเทศออสเตรเลียร่วมกับบริษัทเทคโนโลยีการจัดสัมมนาออนไลน์ และ YouTube ก็ได้ถ่ายทอดสดงานสัมมนาแบบออนไลน์ ดังภาพที่ 7 มีวิทยากรจากทั่วโลกเข้าร่วมพูดคุยในงาน โดยระหว่างงานผู้เข้าร่วมงานสามารถเยี่ยมชมบูธแสดงสินค้าภายในงานผ่านเทคโนโลยี Virtual Reality ซึ่งสามารถพูดคุยเจรจากันได้เหมือนได้พบกันต่อหน้า (Thailand Convention and Exhibition Bureau, 2020)



ภาพที่ 7 การจัดงาน QODE Brisbane ถ่ายทอดงานสัมมนาแบบออนไลน์
ที่มา : QODE Brisbane (2020)

ภาพที่ 8 และภาพที่ 9 แสดง “V2EC” การประชุม VR (Virtual Reality) เต็มรูปแบบครั้งแรกของโลกในวันที่ 19 มีนาคม 2563 ที่เกาหลีใต้ จัดโดย HTC มีผู้เข้าร่วม 2,000 คน จาก 55 ประเทศ เป็นการเข้าร่วมงานแบบเรียลไทม์เสมือนจริง โดยที่ไม่ต้องเดินทางมายังสถานที่จริง ผู้เข้าร่วมสามารถพูดคุย ชัดแจ้งระหว่างพูดคุยตอบคำถาม มีส่วนร่วมในการอภิปราย สามารถเชิญผู้เข้าร่วมประชุมขึ้นเวทีและถามคำถาม โดยจะดำเนินการผ่านร่างอวตาร (ตัวละครในโลกออนไลน์) ซึ่งไม่ใช่คนจริงๆ เปรียบเสมือนได้เข้าไปร่วมประชุมแบบออฟไลน์ (Thailand Convention and Exhibition Bureau, 2020)



ภาพที่ 8 “V2EC” การประชุม VR (Virtual Reality) ใช้ตัวละครสมมติในโลกออนไลน์
ที่มา: Carlton (2020)



ภาพที่ 9 การใช้ VR (Virtual Reality) ใน “V2EC”
ที่มา: Carlton (2020)

นอกจากการจัดงานประชุมที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยสนับสนุนและทดแทนแล้ว ในธุรกิจงานอีเว้นท์อื่นๆ ก็ได้ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยเช่นกัน อย่างการจัดแฟชั่นโชว์ของเสื้อผ้ายี่ห้อ Armani จากเดิมที่ต้องจัดงานในมิลาโน แต่ติดปัญหาเรื่องของการแพร่ระบาดของโรค ทำให้ต้องมาจัดแฟชั่นโชว์แบบออนไลน์ผ่านการ “ไลฟ์สตรีมมิ่ง” (Live Streaming) ให้ผู้ชมเข้าชมแทน หรือแม้แต่การจัดงานเทศกาลศิลปะ Art Basel ที่ประกาศยกเลิกการจัดงานในฮ่องกง ได้มาจัดงานแบบออนไลน์แทนโดยใช้ชื่อ “Online Viewing Room” ให้ผู้เข้าชมงานเดินชมงานศิลปะแบบออนไลน์แทน ซึ่งกิจกรรมดังกล่าว ได้รับการตอบรับจากผู้เข้าร่วมงานเป็นอย่างมาก (MICE Intelligence Team, 2020)

สำหรับประเทศไทยเริ่มมีการปรับตัว โดยได้นำแนวคิดการจัดสัมมนาออนไลน์มาใช้ในการงานอีเว้นท์ ตัวอย่างเช่น งานสัมมนาของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) เรื่อง ธุรกิจ SME จะปรับตัวให้รอดและรุ่งได้อย่างไรในยุค COVID-19 เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2563 เป็นการถ่ายทอดสดผ่าน Facebook Live (SME ONE, 2020) หรือจะเป็นการสร้างสตูดิโอสำหรับการถ่ายทอดสดออนไลน์โดยเฉพาะของบริษัท ซีเอ็มโอ จำกัด (มหาชน) ผู้จัดธุรกิจอีเว้นท์และการสื่อสารครบวงจร ได้สร้างสตูดิโอสตรีมมิ่งครบวงจรสำหรับจัดงานอีเว้นท์ งานประชุม งานสัมมนา คอนเสิร์ตแบบออนไลน์ บางบริษัทได้ปรับตัวหาธุรกิจใหม่เพื่อให้บริษัทยังดำเนินการต่อไปได้ อย่างบริษัท อินเด็กซ์ ครีเอทีฟ วิลเลจ จำกัด (มหาชน) ผู้นำด้านการจัดงานอีเว้นท์ในประเทศ ได้สร้างธุรกิจฟนสเปย์ฆ่าเชื้อให้บริการแก่หน่วยงานองค์กรของรัฐ เอกชน และที่อยู่อาศัย (Puttanont, 2020)

จากผลการสำรวจผลกระทบการระบาดโควิด-19 ผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม MICE ของกองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (ข้อมูล ณ วันที่ 20 พฤษภาคม 2563) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลถึงการปรับตัวในช่วงการระบาด คือการปรับให้พนักงานทำงานที่บ้านและการปรับลดเงินเดือนพนักงาน กว่าร้อยละ 60 และอีกส่วนหนึ่ง คือการให้ความสำคัญต่อการบริการทางออนไลน์และเพิ่มบริการออนไลน์ กว่าร้อยละ 30 แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มการปรับตัวใช้เทคโนโลยีออนไลน์กับธุรกิจมากขึ้น นอกจากนี้แนวทางการดำเนินธุรกิจหลังการแพร่ระบาดสิ้นสุด ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าต้องมีการปรับปรุงธุรกิจให้สอดคล้องกับสถานการณ์ถึงร้อยละ 65.8 ดังเช่น บริษัท อิมแพ็ค เอ็กซิบิชั่น แมเนจเม้นท์ จำกัด หรือ อิมแพ็ค เมืองทองธานี ได้เพิ่มมาตรการเฝ้าระวังสถานการณ์ มีการทำความสะอาดสถานที่ การดูแลสถานที่ ปรับแผนงานเพื่อ

ลดการใช้พลังงาน มีจุดคัดกรองก่อนเข้าอาคาร เตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการอีกครั้งเมื่อสถานการณ์คลี่คลายแล้ว (Siamrath Online, 2020)

ถึงแม้ว่าจะมีการปรับตัวของธุรกิจเพื่อให้อยู่รอดภายใต้สถานการณ์ระบาดหลากหลายรูปแบบ แต่ก็ต้องยอมรับว่าหลังจากนี้การเว้นระยะห่างทางสังคมก็ยังคงเป็นสิ่งจำเป็นอยู่ เพราะการแพร่ระบาดของเชื้อยังคงมีอยู่ จนกระทั่งโลกจะผลิตวัคซีนป้องกัน หรือหาทางรักษาเพื่อหยุดยั้งการแพร่ระบาดได้ ด้วยสถานการณ์เหล่านี้จะก่อให้เกิดความปกติใหม่ หรือ New Normal ต่อไป ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจในหลายภาคส่วนรวมไปถึงอุตสาหกรรม MICE ที่ต้องหาวิธีปรับตัวเพื่อความอยู่รอดต่อไปในอนาคต

สรุป

1. ความอยู่รอดเพื่ออนาคตของอุตสาหกรรม MICE ในประเทศไทย

สถานการณ์โดยทั่วไปในประเทศไทยตั้งแต่ช่วงเดือนพฤษภาคม 2563 ที่ผ่านมา พบว่ามีผู้ติดเชื้อรายใหม่ลดลงอย่างต่อเนื่องและพบผู้ติดเชื้อต่ำกว่า 10 คนต่อวัน ซึ่งส่วนใหญ่ไม่ใช้การติดเชื้อจากภายในประเทศ บ่งบอกถึงสถานการณ์การแพร่ระบาดในประเทศได้ลดลง นำมาสู่มาตรการการผ่อนปรนการปิดสถานที่หรือปิดเมืองจากรัฐบาล ธุรกิจ ร้านค้าบางประเภทได้รับอนุญาตให้เปิดทำการได้ เช่น ร้านตัดผม คลินิก ร้านอาหาร การเปิดศูนย์การค้า พิพิธภัณฑ์ การอนุญาตให้สามารถจัดงานประชุมได้แบบจำกัดจำนวนผู้ร่วมประชุม ส่วนการจัดอบรม สัมมนา นิทรรศการ งานอีเว้นท์จะสามารถทำได้ในการผ่อนปรนระยะต่อไป ซึ่งมีแนวโน้มที่จะมีผ่อนคลายมาตรการต่อไปในเดือนมิถุนายน 2563 โดยการเปิดกิจการหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นทั้งหมดนี้ จะเป็นไปตามมาตรการทางด้านสาธารณสุข และยังคงต้องอยู่ภายใต้การรักษาระยะห่างทางสังคม ส่งผลถึงการดำเนินธุรกิจของทุกภาคส่วนต้องปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรการกับทางภาครัฐ และยังสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ภายใต้ การดำเนินชีวิตแบบใหม่ (New Normal) ที่กำลังเกิดขึ้น

อุตสาหกรรม MICE เป็นธุรกิจที่ต้องใช้สถานที่ในการจัดประชุมหรือนิทรรศการ และเป็นสถานที่นัดพบของผู้คนอันหลากหลาย แต่ขัดกับหลักการการป้องกันการแพร่ระบาดที่ต้องมีการเว้นระยะห่างทางสังคม ซึ่งได้มีการนำแนวคิดการประชุมแบบออนไลน์มาประยุกต์ใช้ และมีแนวโน้มที่การนำช่องทางแบบออนไลน์มาใช้มากขึ้นเรื่อยๆ ฉะนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในการปรับตัวเพื่อใช้ช่องทางออนไลน์ และต้องพัฒนาในการนำเทคโนโลยีมาเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการดำเนินธุรกิจ โดยต้องวางแผนและดำเนินการอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบรับและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพราะไม่เพียงแต่จะสามารถนำมาใช้ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เท่านั้น หลังจากสถานการณ์เข้าสู่ภาวะปกติ การประชุมหรือสัมมนาออนไลน์ก็จะกลายเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่สามารถนำมาจัดการประชุมแบบทดแทนได้

สำหรับบริษัทหรือผู้ประกอบการให้เข้าสถานที่จัดงาน เนื่องจากเป็นประกอบกิจการในลักษณะของการหารายได้กับสินค้าที่เป็นเชิงกายภาพคือพื้นที่เช่า ฉะนั้นผู้ประกอบการสามารถนำจุดแข็งในส่วนที่มีพื้นที่เป็นของตนเองนำมาประยุกต์ ดัดแปลง ปรับเปลี่ยนสถานที่ให้มีความยืดหยุ่นต่อการจัดการประชุมแบบออนไลน์ได้ เช่น การสร้างพื้นที่ที่สามารถรองรับการถ่ายทอดสด การจัดนิทรรศการออนไลน์ โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อให้ใช้ Virtual Reality (VR) หรือการตอบโต้กับผู้ร่วมงานออนไลน์ได้ ซึ่งข้อดีส่วนหนึ่งของการประชุมในช่องทางออนไลน์นั้น จะทำให้เกิดการรักษาระยะห่างทางสังคมและเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และเนื่องจากโรคระบาดจะอยู่กับเรานานกว่าจะมีวัคซีนป้องกันหรือวิธีการรักษาทางการแพทย์ที่ชัดเจนนั้น ทางเลือกในการดำเนินกิจกรรมโดยไม่ได้เกิด

ผลกระทบต่อธุรกิจหรือองค์กร ควรนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์และต่อยอดไปถึงสถานการณ์นี้จบลง โดยถึงแม้ในอนาคต อาจมีการผ่อนปรนให้จัดกิจกรรมได้ แต่การเลือกพัฒนารูปแบบการจัดงานแบบออนไลน์คู่ขนานไปกับการจัดงานแบบเดิม ก็เป็นทางออกหนึ่งสำหรับการรักษาธุรกิจให้ยั่งยืนในทุกสถานการณ์

ในส่วนของบริษัทผู้จัดการและดำเนินการหรือผู้จัดงานดูแลงาน การติดต่อประสานงาน การประชาสัมพันธ์ และการบริหารงาน เป็นส่วนที่ทำได้ให้กับบริษัท ซึ่งการปรับตัวก็ยังคงใช้จุดแข็งเรื่องการบริหารมาประยุกต์ใช้ได้ต่อไปแต่ต้องทำในลักษณะออนไลน์มากขึ้น กล่าวคือต้องมีความพร้อมด้านบุคลากร ความรู้ด้านเทคโนโลยี หรืออาจจะต้องมีความพร้อมด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีสำหรับการถ่ายทอดสดผ่านออนไลน์มากขึ้น และต้องคำนึงถึงความสะดวก การตรวจสอบ และการคัดกรองของผู้เข้าร่วมงาน

อย่างไรก็ตามพื้นฐานของการจัดประชุมและการจัดงานแสดงสินค้ายังต้องเป็นไปในลักษณะของกายภาพ ประกอบกับการพูดคุยแบบต่อหน้าหรือ Face to Face สามารถสังเกตน้ำเสียง ท่าทาง อาการต่างๆ จากฝั่งตรงข้าม ได้ดีกว่าซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการเจรจาต่อรอง รวมไปถึงโดยพื้นฐานของมนุษย์ต้องการได้รับการบริการ การได้รับประสบการณ์ผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 ทั้งรูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส ซึ่งช่องทางออนไลน์ยังไม่สามารถตอบสนองได้ทั้งหมด ฉะนั้นการปรับตัวแบบออฟไลน์จึงมีความสำคัญเช่นกัน โดยต้องใช้หลักการของการเว้นระยะห่างทางสังคม มาประยุกต์ใช้เพื่อให้การบริหารการใช้พื้นที่ให้มีประสิทธิภาพ เช่น การจัดห้องประชุมย่อยแยกกัน การพักระหว่างการประชุมเพื่อทำความสะดวก การจำกัดจำนวนคนเข้าร่วมประชุมและใช้เทคโนโลยีการถ่ายทอดสดเพื่อรองรับกับคนหมู่มาก นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีการระบุตัวตนของผู้เข้าร่วมประชุมที่มีจำนวนมากโดยผ่านการสแกน QR code เพื่อเพิ่มความสะดวกในการติดตามและตรวจสอบข้อมูลของผู้เข้าร่วมประชุม

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่าการหาหนทางเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดต่างก็ต้องมีการปรับตัว ปรับรูปแบบธุรกิจให้เข้ากับสถานการณ์ สอดคล้องกับการศึกษาของ Yaowaratli, Freestud, and Chanruang (2017) เรื่อง ปัจจัยสาเหตุที่ส่งอิทธิพลต่อการพัฒนาเพื่อความอยู่รอดขององค์กรธุรกิจในประเทศไทย ได้กล่าวถึงองค์ประกอบความอยู่รอดขององค์กรธุรกิจ คือประสิทธิภาพขององค์กร ความได้เปรียบการแข่งขัน และการปรับตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเกิดจากองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์กร อาทิเช่น ภาวะผู้นำของหัวหน้าหน่วยงาน ที่กล้าคิดกล้าทำ กล้าปรับเปลี่ยนองค์กรในภาวะวิกฤติ การจัดการความรู้ให้กับคนและองค์กร เพื่อพัฒนาไปสู่การใช้เทคโนโลยีในการรองรับการประชุมรูปแบบใหม่ การบริหารจัดการ การวางแผน การสั่งการ การควบคุมการดำเนินงานต่างๆ ภายใต้วิกฤติ เป็นต้น

เมื่อพิจารณาร่วมกับการดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรม MICE ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักคืออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การพักผ่อน การใช้จ่ายจากนักท่องเที่ยว รวมถึงธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่อง เช่น ร้านอาหาร การคมนาคม การจัดแสดง และวัตถุประสงค์ทางอ้อมคือการก่อให้เกิดการพบปะ พูดคุย หรือ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การแลกเปลี่ยนสินค้า เพื่อต่อยอดการลงทุนไปยังอุตสาหกรรมอื่นๆ ต่อไป ฉะนั้นการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของอุตสาหกรรม MICE ต้องตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และผลประโยชน์ของอุตสาหกรรมตนเองและธุรกิจที่เกี่ยวข้องด้วย โดยการปรับตัวในด้านก่อให้เกิดการพบปะ พูดคุย หรือ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การแลกเปลี่ยนสินค้า ด้วยเทคโนโลยีในยุคสมัยปัจจุบันสามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ได้ ทั้ง Video Conference (การประชุมแบบเสมือนจริงผ่านออนไลน์) ดังที่มีตัวอย่างการใช้งานที่กล่าวไปในข้างต้นแล้ว ซึ่งสามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสินค้า แต่สำหรับอีกวัตถุประสงค์หนึ่งในด้านของการท่องเที่ยว เทคโนโลยีด้านการสื่อสารหรือการสร้างภาพเสมือนไม่อาจทำให้เกิดการท่องเที่ยวและสร้างรายได้เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์หลักของอุตสาหกรรม MICE

ได้อย่างครบถ้วน ฉะนั้นแล้วการส่งเสริมให้เกิดการเดินทางจากภาครัฐจึงเป็นทางออกของคำตอบส่วนหนึ่งที่จะทำให้อุตสาหกรรม MICE สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปและอยู่รอดได้

แต่ทว่าด้วยสถานการณ์ที่ยังต้องมีการควบคุมโรคระบาด ฉะนั้นการเดินทางจึงยังมีข้อจำกัดอยู่มากพอสมควร การจัดการให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมระหว่างควบคุมการแพร่ระบาดและการทำให้อุตสาหกรรม MICE อยู่รอดจึงเป็นโจทย์ใหญ่ของภาครัฐ ที่จะต้องมีมาตรการ นโยบายและมาตรการส่งเสริม เช่น การส่งเสริมให้เดินทางภายในประเทศ กระตุ้นจากการบริโภคภายในประเทศ หรือการปรับระเบียบข้อบังคับต่างๆ เพื่อกำหนดให้ทุกฝ่ายดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันและเป็นการกระตุ้นอุตสาหกรรมทั้งวงจรให้อยู่รอดไปด้วยกัน รวมถึงการปรับตัวของผู้ประกอบการเองด้วยที่จะต้องสร้างสมรรถนะขององค์กรให้สูง ทั้งในด้านของภาวะผู้นำ การบริหารจัดการ การจัดการความรู้ รวมถึงเทคโนโลยีใหม่ๆ จึงจะส่งผลให้องค์กรธุรกิจอยู่รอด

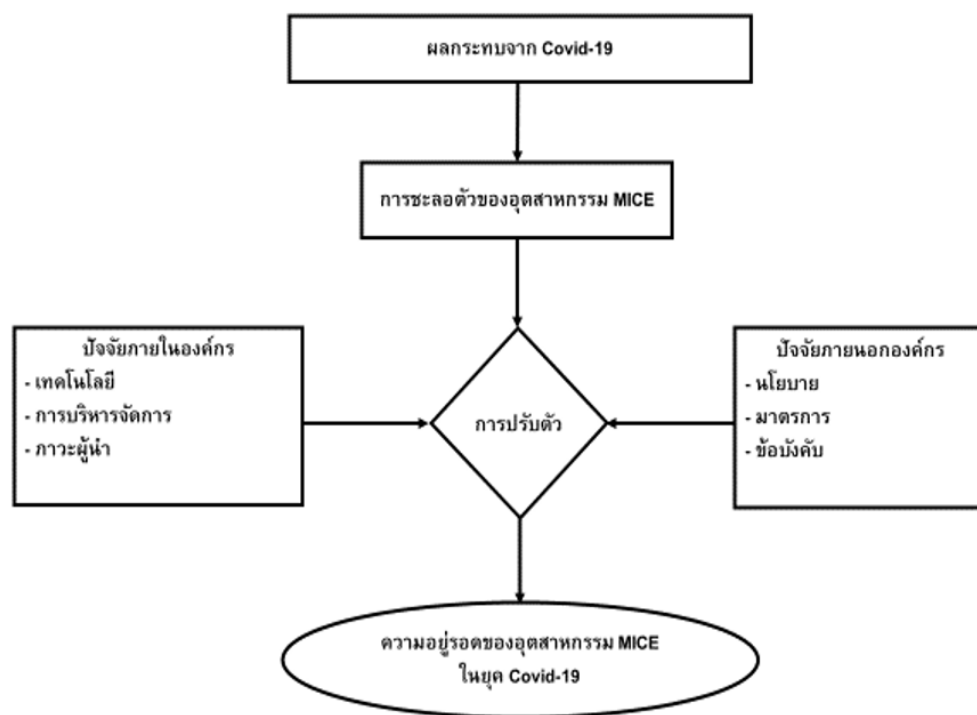
อาจกล่าวได้ว่าองค์กรที่มีสมรรถนะสูงและการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพจะทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน มีประสิทธิผล และสามารถปรับตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลง ทั้งหมดนี้จะนำพาให้องค์กรอยู่รอดได้ หากนำมาประยุกต์ให้เข้ากับสถานการณ์ การอยู่รอดของอุตสาหกรรม MICE ในช่วงโควิด-19 ผู้ประกอบการต้องทำให้ธุรกิจสามารถจัดการตัวเองภายใต้การเปลี่ยนแปลงนี้ได้ ก็จะสามารถทำให้ธุรกิจอยู่รอดและก้าวหน้าได้เช่นกัน (Villiam Bridge, 2010 อ้างถึงใน รุ่งอรุณ กระแสสินธุ์, 2559) รวมถึงการสร้างความสามารถในการแข่งขัน จะทำให้สร้างความสามารถที่สูงกว่าคู่แข่งได้ โดยต้องสร้างความแตกต่าง 3 ด้าน คือ ด้านต้นทุน การสร้างความแตกต่าง และการมุ่งเน้นตลาดเฉพาะส่วน (Michael Porter, 1990 อ้างถึงใน เพ็ญสุข เกตุมณี, 2561) และสุดท้ายการสร้างประสิทธิผลของธุรกิจให้ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ จะทำให้อุตสาหกรรม MICE อยู่รอดได้ต่อไป แต่การจะทำให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดต่อไปได้ในระยะสั้นและระยะยาวและสร้างความยั่งยืนได้นั้น ผู้ประกอบการต้องทำให้ตนเองมีสมรรถนะสูงด้วย ซึ่งการทำให้ธุรกิจมีสมรรถนะที่สูงได้ผู้นำองค์กรต้องมีภาวะผู้นำ สามารถสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ และบริหารจัดการองค์การให้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับที่ Phakavipas and Banchaphatanasakda (2017) เรื่อง อิทธิพลปัจจัยด้านความรู้ของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการดำเนินงานกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทางภาคเหนือของประเทศไทย สรุปไว้ว่า อิทธิพลด้านความรู้ของผู้ประกอบการมีผลต่อการดำเนินการขององค์กร อันประกอบด้วย องค์การแห่งการเรียนรู้ บรรยากาศแห่งการเรียนรู้ และการจัดการความรู้ ต่างส่งผลที่ดีต่อผลการดำเนินงาน สามารถสร้างความยั่งยืนของความสามารถในการแข่งขันขององค์กรได้ ฉะนั้นการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรสนใจการเรียนรู้จึงส่งผลดีต่อธุรกิจ

สรุปคือ การปรับตัวเพื่อการอยู่รอดของอุตสาหกรรม MICE ในไทย สามารถดำเนินการได้ด้วยการปรับปรุงภายในและภายนอกองค์กร คือ (1) การปรับปรุงภายในองค์กร อันได้แก่ ด้านเทคโนโลยี เช่น การจัดประชุมออนไลน์ผ่านการใช้เทคโนโลยีเสมือนจริง Virtual Reality (VR) หรือ ไลฟ์สด Live Streaming ด้านการบริหารจัดการ เช่น ด้านการวางแผน การจัดการองค์การ ทั้งบุคลากรและการจัดสรรทรัพยากรในองค์กร ด้านภาวะผู้นำ เช่น การกล้าคิดกล้าทำ กล้าตัดสินใจ รวมถึงการสร้างแรงบันดาลใจและกำลังใจให้กับเพื่อนร่วมงานให้ผ่านพ้นภาวะวิกฤติไปได้ และสามารถสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ และบริหารจัดการองค์การให้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น และ (2) การปรับปรุงภายนอกองค์กร ในส่วนนี้อาจดำเนินการได้ยากกว่าการปรับปรุงภายในองค์กร ด้วยเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ด้วยตัวเอง แต่องค์กร จำเป็นจะต้องเรียนรู้ปัจจัยภายนอกที่เข้ามามีบทบาทหรือผลกระทบต่อการทำงานและการปรับตัว อันได้แก่ ด้านนโยบาย เช่น นโยบายการผ่อนปรนกิจการหรือกิจกรรม นโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยว ด้านมาตรการ เช่น มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดในการให้บริการพื้นที่

สาธารณะ หรือสถานบริการ มาตรการสาธารณสุข มาตรการภาคการขนส่งสาธารณะ ด้านข้อบังคับ เช่น ข้อบังคับด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ข้อบังคับว่าด้วยการควบคุมการแพร่ระบาดของโรค เป็นต้น โดยหากภาครัฐมีนโยบายและมาตรการในการส่งเสริมให้เกิดการเดินทาง การท่องเที่ยวและการจัดประชุมสัมมนา ภายในประเทศ (ในช่วงที่ยังปิดประเทศ) ก็จะช่วยให้เกิดทางรอดสำหรับอุตสาหกรรม MICE ในอนาคตได้ ซึ่งปัจจัยภายนอกเหล่านี้จะช่วยทำให้การปรับตัวขององค์กร สามารถวางแผนและดำเนินการปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล นำมาซึ่งความอยู่รอดของอุตสาหกรรม MICE ในยุคโควิด-19 ได้อย่างดีเยี่ยม

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวเพื่อการอยู่รอดของอุตสาหกรรม MICE ที่สำคัญคือ ทฤษฎีการวิเคราะห์ SWOT อัลเบิร์ต ฮัมฟรีย์ (Albert Humphrey) ผู้คิดค้นทฤษฎีการวิเคราะห์ SWOT คือ การวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ประกอบด้วย การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส-อุปสรรคการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กร ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้ง ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กรเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินตามกลยุทธ์ขององค์กรระดับองค์กรที่เหมาะสมต่อไป

จากรอบแนวคิดอธิบายถึงผลกระทบของ โควิด-19 ทำให้เกิดการชะลอตัวของอุตสาหกรรม MICE นอกจากนี้ผลกระทบข้างต้นซึ่งเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายในองค์กรเช่น ในด้านเทคโนโลยีที่ใช้การบริหารจัดการภายในองค์กรและผู้นำองค์กร ปัจจัยภายนอกองค์กร เช่น นโยบายขององค์กร มาตรการต่างๆ และข้อบังคับขององค์กร ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ต้องมีการปรับตัวใช้เทคโนโลยีในปัจจุบันเข้ามาใช้เพื่อให้เกิดความอยู่รอดของอุตสาหกรรม MICE ในวิกฤตของโควิด-19 ดังภาพที่ 10



ภาพที่ 10 กรอบแนวความคิดความอยู่รอดของอุตสาหกรรม MICE ในยุคโควิด-19

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในระดับอุตสาหกรรม การทำให้ธุรกิจอุตสาหกรรม MICE ให้อยู่รอดและมีการเติบโตอย่างยั่งยืนจะต้องคำนึงถึงการดำเนินงานในระยะสั้นเป็นเบื้องต้นก่อน โดยจะต้องการปรับตัวให้เข้าสถานการณ์ เช่น หาช่องทางการดำเนินงานธุรกิจแบบใหม่
2. ข้อเสนอแนะในระดับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการเองที่ต้องปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตัวเอง หาความได้เปรียบในการแข่งขัน เช่น ใช้เทคโนโลยีประยุกต์ใช้กับธุรกิจ เพื่อทำให้เกิดประสิทธิผลที่ดีกับองค์กร และการดำเนินงานในระยะยาวที่ต้องคำนึงถึงบุคลากร การส่งเสริมเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การจัดการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ และต้องอาศัยภาวะผู้นำของผู้นำองค์กร เพื่อทำให้ธุรกิจเกิดสมรรถนะที่สูงส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจ ซึ่งไม่เพียงแต่ต้องรองรับให้เข้ากับสถานการณ์โควิด-19 เท่านั้น แต่ต้องปรับตัวให้พร้อมรองรับกับสถานการณ์ใหม่ที่อาจจะเกิดขึ้นต่อไปด้วย
3. ข้อเสนอแนะในระดับนโยบายของประเทศ การอยู่รอดของอุตสาหกรรม MICE ในอนาคตไม่เพียงแต่จากตัวผู้ประกอบการเองที่ต้องปรับตัว แต่ต้องได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนจากภาครัฐเข้ามาช่วยเหลือเพื่อให้อุตสาหกรรม MICE ในประเทศไทยกลับมาดำเนินงานได้ตามปกติอีกครั้งอย่างรวดเร็ว เพื่อให้อุตสาหกรรม MICE ยังคงเป็นจุดหมายปลายทางของผู้เข้าร่วมงานจากทั่วโลกและสร้างรายได้ให้กับประเทศต่อไปได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- BBC Thai. (2020) *Coronavirus: COVID-19 spreads from Italy to three other countries, Europe and Brazil*. [Online]. Retrieved May 20, 2020 from: <https://www.bbc.com/thai/international>. (in Thai)
- Bright Today. (2020). *Timeline of coronavirus summary*. [Online]. Retrieved May 20, 2020 from: <https://www.brighttv.co.th/news/global/wuhan-virus-corona>. (in Thai)
- Carlton, B. (2020). *HTC Announces First-Ever Virtual Industry Conference In Response To Coronavirus*. [Online]. Retrieved May 22, 2020 from: <https://vrscout.com/news/htc-first-ever-virtual-industry-conference>
- International Congress and Convention Association. (2019). *ICCA Statistics Report Country and City Rankings 2018*. [Online]. Retrieved May 22, 2020 from www.iccaworld.org
- MARKETINGOPPS!. (2020). *Trace the timeline of how the COVID-19 outbreak really happened*. [Online]. Retrieved June 2, 2020 from: <https://www.marketingoops.com/data/timeline-coronavirus-spreading-from-china-to-the-global/>
- MICE Intelligence Team. (2020). *Recommendations from the International Conventions Association (ICCA) on the COVID-19 situation*. [Online]. Retrieved June 2, 2020 from: <https://intelligence.businesseventsthailand.com/en/blog/icca>. (in Thai)
- MICE Intelligence Team. (2020). *Insight into how to host MICE events online During the COVID-19 Outbreak*. [Online]. Retrieved May 20, 2020 from: <https://intelligence.businesseventsthailand.com/en/blog/exclusive-online>. (in Thai)

- Ministry of Tourism and Sports of Thailand. (2020). *Tourist statistics*. [Online]. Retrieved May 20, 2020 from: https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=411
- Puttanont, W. (2020). *Two ways, organize 'event', break through the market, aim for 'online new business*. [Online]. Retrieved May 22, 2020 from: <https://www.thebangkokinsight.com> (in Thai)
- Phakavipas, P. and Banchaphatanasakda, C. (2017). Influence of Entrepreneurial Knowledge Factors on Operation of Small and Medium Enterprises in Northern Thailand. *FEU Academic Review*, 11(4), 63-80.
- QODE Brisbane. (2020). *QODE Brisbane*. [Online]. Retrieved May 22, 2020 from: <https://www.facebook.com/qodebrisbane/>. (in Thai)
- Siamrath Online. (2020). "IMPACT" Adjusted work plans for the New Normal for the Convention Center. [Online]. Retrieved May 22, 2020 from: <https://siamrath.co.th/n/152053?fbclid=IwAR2Pwj-AE8m-lKw49diXMIOxtiMAQqlmTTlpbVZmNnk7MSaA5YGcdGuEcFM>. (in Thai)
- SME ONE. (2020). *Seminar SEC Fintech Virtual Seminar 2020*. [Online]. Retrieved May 22, 2020 from: <https://www.smeone.info/event-detail/9423>. (in Thai)
- Thansettakij. (2020). The Governor ordered to close half the country hotel. The employee was delighted to be guaranteed a social compensation. [Online]. Retrieved May 20, 2020 from: <https://www.thansettakij.com/content/business/428238>. (in Thai)
- Thailand Convention and Exhibition Bureau. (2020). *MICE Statistics*. [Online]. Retrieved May 20, 2020 from: <https://intelligence.businesseventsthailand.com/en/page/mice-statistics>. (in Thai)
- The Standard. (2020). *Dusit Thani Announces Temporary Suspension of 7 Hotel Services in Thailand Reduce employee salaries*. [Online]. Retrieved May 20, 2020 from: <https://thestandard.co/dusit-thani-close-7-hotels-due-to-covid-19/>. (in Thai)
- UFI The Global Association of the Exhibition Industry. (2017). *World Map of Exhibition Venues*. [Online]. Retrieved May 22, 2020 from: <https://www.ufi.org>. (in Thai)
- Worldometers. (2020). *Covid-19 Coronavirus Pandemic*. [Online]. Retrieved May 22, 2020 from: <https://www.worldometers.info/coronavirus/> (in Thai)
- Yaowaratli, W., Freestud, P., and Chanruang, S. (2017). Causal Factors Influencing Development of Organizational Survival for Companies Listed in Thailand. *Journal of Social Science Graduate School of Commerce Burapha University*, 11(1), 109-129. (in Thai)

ฐานข้อมูลของตำรวจและการจัดการสารสนเทศอาชญากรรม

อัครณัฐ แสงทองดี*

คณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

Received: 24 September 2020

Revised: 05 December 2020

Accepted: 07 December 2020

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิดการพัฒนาระบบสารสนเทศของตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีหน้าที่ควบคุมอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในประเทศไทย สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานเริ่มต้นของสายพานข้อมูลอาชญากรรม ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับตำรวจถูกใช้สำหรับงานสืบสวนสอบสวนและงานป้องกันปราบปราม การรับแจ้งเหตุทั้งคดีอาญาหรือจราจรเป็นหน้าที่ของฝ่ายสอบสวนในการเริ่มต้นกระบวนการ การจัดเก็บและแบ่งปันข้อมูลคดีถูกออกแบบให้บริการทั้งหน่วยงานข้างเคียงและหน่วยงานระดับนโยบาย การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในถือเป็นสิ่งสำคัญต่อองค์กรตำรวจในยุคดิจิทัล ระบบโพลิสเป็นบริการเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงแรก ส่วนระบบโครมส์ได้รับการพัฒนาต่อขึ้นมาในภายหลัง การแยกฐานข้อมูลทางด้านอาชญากรรมออกจากด้านบริหารองค์กรถือเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญของระบบสารสนเทศในระยะหลัง อย่างไรก็ตามข้อมูลงานบริหารที่เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลและงบประมาณมีความจำเป็นที่ต้องรักษาการเชื่อมโยงข้ามระบบ แนวทางการต่อยอดระบบสถานีตำรวจในอนาคตให้ความสำคัญไปที่การเพิ่มประสิทธิภาพฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ตลอดจนการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาสนับสนุนการวิเคราะห์อาชญากรรมและการสืบสวน

คำสำคัญ : ข้อมูลอาชญากรรม งานตำรวจดิจิทัล การบริหารจัดการฐานข้อมูล ระบบโพลิส ระบบโครมส์

*ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: Usanut@rpca.ac.th

Police Databases and Crime Information Management

Usanut Sangtongdee*

Faculty of Forensic Science, Royal Police Cadet Academy

Received: 24 September 2020

Revised: 05 December 2020

Accepted: 07 December 2020

ABSTRACT

This academic article aims to present the concept of the development of police information systems. Royal Thai Police is responsible for controlling crimes committed in Thailand. Police stations are the default units initiating a data belt of crime. Information management systems by police apply for criminal investigation, crime prevention and suppression. For reported incidents, if they are either the criminal case or traffic accident, an interrogation unit must initialize the process. Designing collection and sharing litigation information in a system involves providing both same operation-level and policy-level agencies. The exchange of data insight is vital to the police force in the digital era. POLIS is an information system which was the critical service in the early days. CRIMES is a continued development came later. The separation of criminal databases from the administrative parts is a significant turning point in the latter stages' growth. However, organizational data related to human resources and budget is also required to maintain cross-system links. The future approach to police station systems focuses on hardware and software optimization. Moreover, the adoption of artificial intelligence technology to support crime analysis and investigations as consideration.

Keywords : Crime data, Digital policing, Database management, POLIS, CRIMES

*Corresponding Author; Email: Usanut@rpca.ac.th

บทนำ

การบันทึกข้อมูลอาชญากรรมและเหตุร้าย (crime and incident record) ถือเป็นกระบวนการสำคัญขององค์กรตำรวจทั่วโลก ข้อมูลเหล่านี้ทำให้การควบคุมอาชญากรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ประวัติบุคคลผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดแล้ว ข้อมูลด้านถิ่นที่อยู่ สถานที่เกิดเหตุ ทรัพย์สิน และสิ่งของที่ใช้ก่อเหตุแล้วเป็นข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมที่สำคัญเช่นกัน

การบริหารจัดการข้อมูลขององค์กรขนาดใหญ่ที่มีบุคลากรกว่าสองแสนคนจำเป็นต้องระบบฐานข้อมูลที่ได้รับการออกแบบสถาปัตยกรรมที่ตระหนักถึงความมั่นคงปลอดภัยและการบริหารจัดการผู้ใช้งาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานรัฐที่มีขนาดใหญ่เทียบเท่ากับกองทัพ การบริหารจัดการด้านสารสนเทศถูกพิจารณาในระดับองค์กร (enterprise system) โครงสร้างองค์กรเริ่มตั้งแต่ระดับล่างสุดคือสถานีตำรวจไล่เรียงมาจนถึงระดับบริหารคือ สำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ หากจะเปรียบสถานีตำรวจเป็นหน่วยบริการเล็กที่สุดแต่มีความสำคัญต่อการนำเข้าสู่ข้อมูลมากที่สุดจึงมีใช้สิ่งที่เกินเลยต่อความเป็นจริง

องค์กรภาคธุรกิจยอมว่าข้อมูลเป็นสินทรัพย์ (asset) อย่างหนึ่งที่มีค่าต่อการลงทุน องค์กรต้องวางแผนเพื่อรักษาความอุดมสมบูรณ์ให้ต่อเนื่องไปยัจนาคต ตำรวจมีข้อมูลเป็นจำนวนมากและเพิ่มขึ้นทุกวันที่ใช้สำหรับการขับเคลื่อนองค์กร หนึ่งในข้อมูลสำคัญคือคดีอาญาและเหตุร้ายที่ได้รับแจ้งจากทั่วประเทศ รายงานสถิติคดีอาญาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติประจำปี 2562 และ 2563 พบว่าสัดส่วนปริมาณคดีความผิดต่อชีวิตและร่างกายลดลงร้อยละ 13 กล่าวคือลดลงจาก 19,241 คดีไปอยู่ที่ 16,633 คดี ทั้งนี้การรวบรวมข้อมูลเริ่มจากเดือนตุลาคมไปจนถึงเดือนกันยายนของปีถัดไป แต่เมื่อบรรณรวมกับจำนวนประชากรทั่วประเทศกลับพบว่าในจำนวนประชากรหนึ่งแสนคนมีการแจ้งเหตุประมาณ 25 คดี (Office of Police Strategy, 2020) ตัวเลขดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงปริมาณข้อมูลที่ระบบสารสนเทศขององค์กรจัดเก็บและถูกเรียกใช้ตลอดเวลา ดังนั้นข้อมูลเหล่านั้นจึงเปรียบได้เป็นเครื่องมือและผู้ช่วยที่สำคัญในการดำเนินงานของตำรวจทุกระดับชั้น

ระบบ CRIMES (ไครมส์) ย่อมาจาก Criminal Record Information and Management Enterprise System เป็นระบบฐานข้อมูลหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่จัดเก็บสารสนเทศด้านอาชญากรรมทั่วประเทศ ระบบนี้ได้รับการจัดซื้อโดยว่าจ้างให้พัฒนาโดยผู้เชี่ยวชาญจากภาคธุรกิจตั้งปี พ.ศ.2554 ในความเป็นจริงนั้นองค์กรตำรวจไทยยังมีระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลอาชญากรรมหลากหลายรายการ ระบบ POLIS (โพลิส) มาจาก Police Information System เป็นระบบที่มีมาก่อนระบบ CRIMES แต่มาถูกแทนที่ในด้านการจัดเก็บข้อมูลจากสถานีตำรวจแทนระบบเดิม อย่างไรก็ตามแม้จะมีระบบใหม่แต่ระบบเดิมยังถูกใช้งานอย่างต่อเนื่องหากก่อให้เกิดความสับสนกับผู้ใช้ในระดับสถานีตำรวจที่มีหน้าที่นำข้อมูลเข้า

การเปลี่ยนผ่านไปสู่องค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยดิจิทัลเป็นสิ่งที่องค์กรภาคธุรกิจล้วนให้ความสำคัญ ในส่วนขององค์กรตำรวจจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการข้อมูลให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นบทความนี้จะกล่าวถึงความจำเป็นของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลอาชญากรรมที่ควบคุมดูแลโดยองค์กรตำรวจ และการเปลี่ยนถ่ายจากระบบโพลิสไปสู่ระบบไครมส์ที่มีเสถียรภาพมากขึ้นในการทำงานกับบริบทของสังคมดิจิทัล ถัดจากนั้นเป็นการอธิบายถึงแนวทางการแบ่งปันและเชื่อมโยงข้อมูลข้ามระบบ ส่วนของบทสรุปในช่วงท้ายเป็นข้อพิจารณาด้านการแบ่งปันข้อมูลอาชญากรรมกับภาคประชาสังคม การแบ่งปันข้อมูลอาชญากรรมให้ได้รับรู้ในวงกว้างเป็นการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนอย่างแท้จริง

เทคโนโลยีสารสนเทศตำรวจในยุคแรกเริ่ม

ช่วงปี พ.ศ.2522 – 2529 กรมตำรวจ (ชื่อองค์กรตำรวจของประเทศไทยในขณะนั้น) ได้มีการปรับปรุงระบบการให้บริการสารสนเทศขององค์กรทั้งด้านซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ จุดสำคัญเริ่มจากการยกฐานะศูนย์ประมวลข่าวสารให้เป็นกองกำกับการภายใต้สำนักงานเลขาธิการกรมตำรวจ ศูนย์นี้สามารถดำเนินการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลลัพธ์เห็นได้จากการเข้าคอมพิวเตอร์จำนวนมากและการออกแบบวางรากฐานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์โดยบริษัทไอบีเอ็ม ถัดจากนั้นมีการปรับปรุงศูนย์ประมวลข้อมูลใหม่อีกครั้ง บริษัทแอตวันซ์อินโฟเซอริสได้เข้ามาดำเนินการวางระบบฐานข้อมูล (Phew-on, 2000) เครื่องคอมพิวเตอร์มีการเพิ่มประสิทธิภาพโดยใช้แบบเมนเฟรมทั้งนี้เพื่อรองรับการจัดการฐานข้อมูลที่หลากหลาย เช่น เงินเดือน ทะเบียนยานพาหนะ หมายจับ ใบสั่ง อาวุธปืน เป็นต้น

ผลการดำเนินการตลอดช่วงพุทธศัวรรษที่ 2520 นั้น แม้ระบบเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์มีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น แต่การบริหารจัดการฐานข้อมูลยังเป็นแบบรวมศูนย์ ผู้บริหารองค์กรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในยุคนั้นจึงจัดตั้งที่ปรึกษาซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญให้เข้ามาวิเคราะห์ความต้องการของระบบฐานข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการทำงานร่วมกันระหว่างภูมิภาคและส่วนกลาง

ฐานข้อมูลอาชญากรรมของตำรวจ

ข้อมูลที่มาจากงานรับแจ้งเหตุ งานบริการประชาชนและงานบริหารจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรกว่าสองแสนคนเป็นแหล่งข้อมูลที่ถูกเรียกใช้งานและตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารองค์กรจึงกำหนดขอบเขตระบบฐานข้อมูลสำหรับควบคุมอาชญากรรม ระบบงานหรือโมดูลที่ถูกกำหนดขึ้นมีความเกี่ยวพันทั้งทางตรงและทางอ้อมกับเหตุอาชญากรรม อาทิ สารสนเทศการบริหาร สารสนเทศความมั่นคง สารสนเทศบริการสังคม สารสนเทศงานป้องกันปราบปราม และสารสนเทศสถานีตำรวจ และมีฐานข้อมูลรวมกันมากกว่า 20 ฐาน มีรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

(1) ระบบสารสนเทศอาชญากรรม (Crimes Information System: CSI) เป็นระบบแกนกลาง ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการหน่วยงานย่อยใช้สอบถามหรือคิวรีข้อมูล (query) สำหรับงานสืบสวนและสอบสวนที่เกิดขึ้นทั่วประเทศ (Chanruam, 2019) ฐานข้อมูลทะเบียนยานพาหนะและใบอนุญาตขับรถเป็นฐานหลักที่ถูกสร้างขึ้นมาภายหลังเพื่อแก้ไขปัญหาการเชื่อมโยงข้อมูลแบบปัจจุบันหรือเรียลไทม์ไปยังกรมการขนส่งทางคมนาคมซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูล ด้วยเหตุที่จำเป็นต้องมีการเรียกดูข้อมูลยานพาหนะตลอดเวลาจึงมีการออกแบบฐานข้อมูลเหล่านี้ให้ถูกใช้งานเป็นของตนเองในองค์กรตำรวจ

ภายใต้ระบบใหญ่มีระบบงานย่อยคือระบบฐานทะเบียนอาวุธปืนและใบอนุญาตพกพาที่ต้องเกี่ยวข้องกับเจ้าของข้อมูลสองส่วนทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ส่วนหนึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองทะเบียนสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นข้อมูลปืนที่อยู่ในเขตนครบาล ส่วนข้อมูลปืนของภูมิภาคอยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครองและส่วนสุดท้ายคือกลุ่มฐานข้อมูลเกี่ยวกับคดีอาญาและจราจรโดยตรง

รายการข้อมูลปลีกย่อยที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของระบบใหญ่ ได้แก่ สถิติคดี สถิติอุบัติเหตุ รายการทรัพย์สิน บุคคลพลัดหลง บุคคลพ้นโทษ เป็นต้น ฐานข้อมูลย่อยเหล่านี้มีแหล่งตั้งต้นอยู่ที่สถานีตำรวจ ดังนั้นการพิจารณาในภาพรวมระดับนโยบายตั้งแต่ส่วนจังหวัดและส่วนภูมิภาคไปจนถึงระดับประเทศจำเป็นต้องมีข้อมูลอาชญากรรมเหล่านี้มาประกอบในการตัดสินใจของผู้บริหารองค์กรและรัฐบาล (Office of Information and

Communication Technology, 2012) ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและจัดแบ่งตามระยะเวลาทำให้การกำหนดนโยบายทั้งแบบเร่งด่วนและระยะยาวสามารถสะท้อนภาพปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริงได้

(2) ระบบสารสนเทศสนับสนุนงานป้องกันปราบปราม (Support Crime Suppression-Prevention System) มีระบบฐานข้อมูลจำนวนสองฐานเป็นฐานรากในการประมวลผลข้อมูลของกลุ่มงานสนับสนุน ส่วนแรก คือ ฐานข้อมูลโครงข่ายการสืบสวนคดี (Investigation Information : I²) เป็นระบบที่ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับคดีอาชญากรรม สะท้อนขวัญ รายละเอียดที่เป็นชิ้นส่วนสำคัญจากเหตุการณ์แห่งคดี เช่น คน ทรัพย์สิน ยานพาหนะ และสถานที่ ข้อมูลเหล่านี้จะถูกจัดเก็บเพื่อเป็นแหล่งข่าวสารภายในที่ผู้ใช้งานที่เป็นเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนสามารถนำออกข้อมูลเพื่อไปวิเคราะห์เชื่อมโยงเหตุการณ์และพิจารณาองค์ประกอบการกระทำผิด การแสดงผลข้อมูลสามารถนำเสนอในรูปแบบข้อความ ตาราง แผนภูมิ และรูปภาพ

ส่วนที่สองเป็นฐานข้อมูลภาพถ่ายที่ถูกใช้บันทึกรวบรวมไฟล์ภาพที่เกี่ยวข้องกับเหตุร้ายที่เกิดขึ้น ข้อมูลชุดนี้ถูกนำไปเชื่อมโยงกับระบบกลุ่มงานด้านอื่น การนำเข้าข้อมูลถูกปรับปรุงให้รองรับภาพนิ่งและวิดีโอที่ถูกจัดเก็บแบบดิจิทัล ฐานข้อมูลรูปภาพบุคคลนี้มีกองทะเบียนประวัติอาชญากรรมเป็นผู้รับผิดชอบในการนำเข้าและตรวจสอบความสมบูรณ์อาศัยการเชื่อมโยงและแบ่งปันการใช้งานไฟล์มัลติมีเดียไปยังระบบย่อยอื่น เช่น ระบบบุคคลผู้กระทำผิด กฎหมาย ระบบทรัพย์สินหาย ระบบบุคคลพลัดหลง ระบบประกาศสืบจับ ระบบบุคคลพันโทษ และระบบบุคคลมีพฤติการณ์ทางมิชอบ นอกจากข้อมูลบุคคลที่เป็นชาวไทยแล้ว ระบบนี้ยังเปิดให้มีการนำเข้าข้อมูลเกี่ยวกับคนร้ายข้ามชาติโดยมีศูนย์ข้อมูลสารสนเทศเป็นผู้นำเข้าข้อมูล

(3) ระบบสารสนเทศสถานีตำรวจ (Police Station Information System) เป็นระบบงานที่เชื่อมโยงเครือข่ายภายในชุมสายย่อยทั้งระดับจังหวัดและระดับภาคทั้งนี้สอดคล้องกับโครงสร้างส่วนภูมิภาคขององค์การการทำงานเป็นไปในลักษณะตามลำพัง (stand alone) ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์แบบเทอร์มินัล (PC terminal) สำหรับบางสถานีที่ไม่มีระบบเครือข่ายภายในของตนเอง และการทำงานแบบผู้ใช้หลากหลาย (multi-users) ที่รองรับสถานีตำรวจที่มีระบบเครือข่ายภายใน (LAN network) ของตนเองเพื่อจัดสรรความรับผิดชอบการนำเข้าข้อมูลให้ครอบคลุมทั้งงานคดีและงานบริหาร ปัจจุบันการรับส่งข้อมูลใช้แบบเว็บเซอร์วิส (web service) ที่การคิวรีข้อมูลจากลูกข่ายปลายทางโดยมีเครื่องแม่ข่ายเป็นตัวกลางในการจัดสรรการเข้าถึงไปยังฐานข้อมูลที่ต้องการ

ฐานข้อมูลที่อยู่ภายใต้ระบบงานสถานีตำรวจนี้มีจำนวน 4 รายการ ได้แก่ งานบริหารภายในสถานี งานติดตามผลคดี งานข้อมูลจราจร(ใบสั่ง) และงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การจัดเก็บข้อมูลทั้งสี่ส่วนล้วนแล้วแต่ถูกกำหนดให้อยู่ภายในขอบเขตพื้นที่ตามอำนาจรับผิดชอบของหัวหน้าสถานีตำรวจแต่ละแห่ง ทั้งนี้เมื่อมีการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบจากนั้นข้อมูลจะถูกปรับปรุงไปยังฐานข้อมูลกลางส่งผลให้ข้อมูลจากสถานีตำรวจไปปรากฏยังฐานข้อมูลอื่นนอกเหนือจากระบบงานหลักที่เป็นสถานีตำรวจเพียงอย่างเดียว

พอร์ทัลข้อมูลอาชญากรรมของสาธารณรัฐเกาหลี

องค์ประกอบและโครงสร้างการบริหารกระบวนการยุติธรรมของสาธารณรัฐเกาหลีมีความคล้ายกับประเทศไทย ตำรวจและหน่วยงานยุติธรรมอื่นต่างมีฐานข้อมูลและระบบจัดการสารสนเทศขององค์กรที่ดำเนินการโดยตนเอง อย่างไรก็ตามรัฐบาลได้สร้างระบบเคไอซีเอส (KICS) หรือ Crime Justice Portal-Korea เป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูลยุติธรรมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประเทศไทยมีดีเอ็กซ์ซี (DXC) หรือศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกระบวนการยุติธรรม (Data Exchange Center) ทำหน้าที่เฉกเช่นเดียวกับระบบเคไอซีเอส ระบบของเกาหลีประกอบไป

ด้วยฐานข้อมูลจำนวนกว่า 390 ฐาน ทั้งนี้ในจำนวนดังกล่าวมีข้อมูลที่เชื่อมโยงกับตำรวจเพียงร้อยละ 19 เท่านั้น ส่วนใหญ่เป็นฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงมาจากอัยการคิดเป็นร้อยละ 41 (Piwatwutikun, 2018) จุดเด่นของเคไอซีเอส คือ การเปิดช่องทางให้ผู้ใช้งานสาธารณะที่เป็นประชาชนสามารถสมัครเข้าใช้บริการ ทั้งนี้รูปแบบการให้บริการสาธารณะนั้น เน้นไปที่การสืบค้นข้อมูลที่เปิดเผย ระบบนี้ได้รับการออกแบบด้วยการคำนึงถึงการรักษาเสถียรภาพของระบบควบคู่ไปกับการลดขั้นตอนทางธุรการที่ยุงยาก

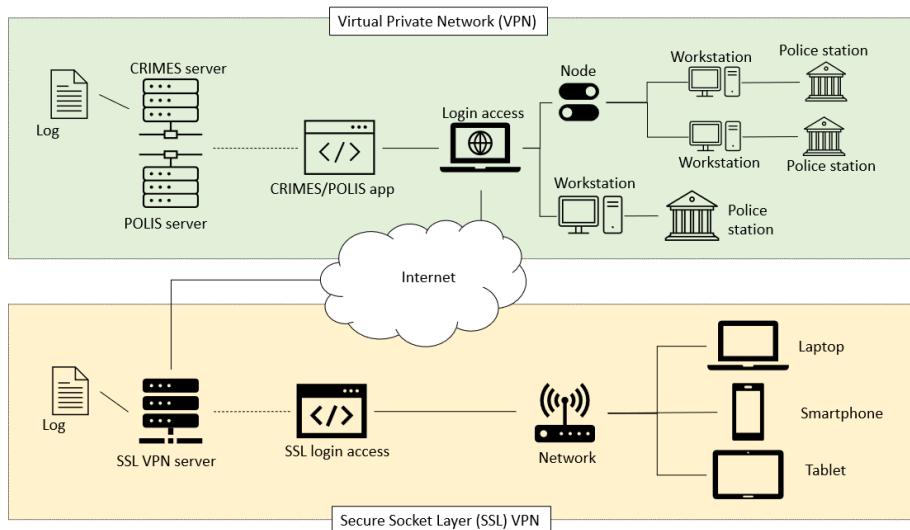
ฐานข้อมูลการรับแจ้งความของตำรวจในสหรัฐอเมริกา

การจัดเก็บและรวบรวมการแจ้งเหตุอาชญากรรมของสหรัฐอเมริกาได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันมีการแบ่งรูปแบบการจัดเก็บออกเป็นสามส่วนหลัก ได้แก่ การรับแจ้งโดยตำรวจ การสำรวจกับเหยื่อ และการศึกษาจากผู้กระทำผิด ข้อมูลอาชญากรรมที่ได้จากตำรวจจะถูกบันทึกและส่งสู่สารบบที่เรียกว่ายูนิฟอร์ม (Uniform Crime Report or UCR) องค์การภาครัฐที่รับผิดชอบฐานข้อมูลอาชญากรรมชนิดนี้คือหน่วยงานตำรวจสอบสวนกลางหรือเอฟบีไอ (Federal Bureau of Investigation or FBI) ภาพรวมของการดำเนินการเริ่มจากการสำรวจข้อมูลจากสถานีตำรวจที่กระจายตัวตามมลรัฐทั่วประเทศ องค์ประกอบไปภายใต้ฐานข้อมูลมีตารางที่เกี่ยวข้องมากกว่า 50 รายการ (Piwatwutikun, 2018) ทั้งนี้ตารางข้อมูลดังกล่าวครอบคลุมรายละเอียดทั้งเหยื่อ ผู้ต้องหา เจ้าหน้าที่จับกุม สภาพแวดล้อม พิกัดสถานที่ พฤติการณ์คดี และฐานความผิด เมื่อเปรียบเทียบกับฐานข้อมูลอาชญากรรมตำรวจของประเทศไทยพบว่ามีความคล้ายคลึงกัน เนื่องด้วยสำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งเป็นองค์กรตำรวจแห่งเดียวเป็นผู้กำกับดูแลการจัดเก็บข้อมูลอาชญากรรมที่เกิดจากการรับแจ้งที่สถานีตำรวจเช่นกัน

ระบบโพลิส (POLIS)

ระบบ POLIS (โพลิส) มาจาก Police Information System เป็นผลผลิตของโครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกิจการตำรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โครงการนี้ริเริ่มดำเนินกิจกรรมเรื่อยมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2536 วัตถุประสงค์คือการพัฒนาโครงข่ายการสื่อสารสารสนเทศให้เชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูลการเชื่อมต่อต้องรองรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสถานีตำรวจ ผู้บริหารส่วนกลางต้องได้รับข้อมูลชุดเดียวกันที่ได้รับการบันทึกจากผู้ปฏิบัติที่เป็นรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน

องค์ประกอบสำคัญของระบบโพลิสคือการเชื่อมโยงโครงข่ายผ่านจุดกระจายสัญญาณในการรับส่งข้อมูลที่เรียกว่า ชุมสาย (node) เมื่อพิจารณาในภาพกว้างแล้วจะพบว่าชุมสายถือเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญที่ทำให้ระบบโพลิสทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกว่าระบบอื่นในอดีต ระบบการเชื่อมโยงในอดีตนั้นมุ่งเน้นไปที่การสื่อสารผ่านเครือข่ายวิทยุและรับส่งข้อมูลผ่านการจดบันทึกของเจ้าหน้าที่ที่รับส่งผ่านอุปกรณ์สื่อสารเท่านั้น เมื่อเข้าสู่ยุคหลังทำให้ชุมสายหลักและชุมสายรองที่ประกอบไปด้วยหน่วยงานตำรวจระดับภาคและจังหวัดตามลำดับมีความสำคัญต่อการกระจายเนื้อหาข่าวสารจากส่วนกลาง การทำงานของชุมสายถือเป็นสถานีเครือข่ายของรองรับการเชื่อมต่อและรับส่งข้อมูลจากส่วนกลางที่ปทุมวันไปยังภูมิภาคตั้งแต่ระดับจังหวัดจนถึงอำเภออันเป็นที่ตั้งของสถานีตำรวจ



ภาพที่ 1 แผนภาพองค์ประกอบและการเชื่อมโยงเครือข่ายระบบสารสนเทศของตำรวจ

การพัฒนาระบบโพลิสถือเป็นการปฏิรูปฐานข้อมูลอาชญากรรมครั้งใหญ่ การออกแบบผสมผสานระหว่างกรรมกรและกระจายศูนย์ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบนี้ งบประมาณกว่าสามร้อยล้านบาทถูกใช้ในการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับสถานีตำรวจทุกแห่งทั่วประเทศ (Phew-on, 2000) ระยะแรกมีเครื่องคอมพิวเตอร์กว่าหกร้อยเครื่องถูกจัดสรรให้สถานีตำรวจที่อยู่ในโครงการ ความคาดหวังของผู้บริหารคือต้องการให้ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคสามารถเรียกรับส่งข้อมูลร่วมกันได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ด้วยจำนวนฐานข้อมูล 26 ฐานที่ครอบคลุมโมดูลหรือระบบงานใหญ่ทั้งหกส่งผลให้ระบบโพลิสมีความสำคัญและถือเป็นการกิจเร่งด่วนของหน่วยงานย่อยที่ต้องปรับปรุงข้อมูลทุกฐานให้เป็นปัจจุบัน

การเชื่อมต่อแบบใยแก้วนำแสง (optical fiber) ทำให้ความเร็วการรับส่งข้อมูลถือได้ว่าอยู่ในระดับที่มีประสิทธิภาพสูงมาก การบริหารระบบยังคงเริ่มจากระบบควบคุมที่อยู่ส่วนกลางและเป็นที่จัดเก็บข้อมูลพร้อมทั้งการสำรองข้อมูล ชุมสายย่อยถูกจัดวางสอดรับโครงสร้างการบริหารราชการขององค์กร หน่วยงานระดับกองบัญชาการที่กระจายอยู่ตามจังหวัดใหญ่และกรุงเทพมหานครถูกออกแบบให้ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ที่รองรับการรับส่งข้อมูลจากหน่วยงานย่อย อย่างไรก็ตามผู้ออกแบบระบบยังได้พิจารณาถึงการกำหนดให้หน่วยงานใกล้เคียงที่อยู่ใกล้กับชุมสายเหล่านั้นสามารถทำงานทดแทนกันได้เมื่อเกิดปัญหาอุปสรรคในการเชื่อมต่อ

สถาปัตยกรรมของระบบโพลิส

ระบบโพลิสถูกออกแบบให้ใช้งานบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์ ตัวโปรแกรมได้รับการพัฒนาบนซอฟต์แวร์ที่รองรับ Windows 95 และ Visual Basic หน้าตาตัวโปรแกรมถูกออกแบบให้เป็นแบบหน้าต่างมีการใช้รูปภาพและสัญลักษณ์แทนคำสั่ง ข้อความทุกอย่างเป็นภาษาไทย ในระยะต่อมาผู้พัฒนาโปรแกรมได้บำรุงรักษาระบบด้วยการปรับปรุงตัวโปรแกรมให้รองรับระบบปฏิบัติการวินโดวส์รุ่นหลังจนมาถึงปัจจุบัน

โครงสร้างระบบเครือข่ายของโพลิสในภาพรวมเป็นระบบเครือข่ายแบบกว้างหรือ WAN (Wide Area Network) ภายใต้การทำงานการเชื่อมต่อแบบแม่ข่ายลูกข่าย (client-server) ตัวเครื่องแม่ข่ายหลักตั้งอยู่ที่ส่วนกลางในกรุงเทพมหานคร ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศกลางเป็นผู้ควบคุมดูแลการให้บริการ เครื่องแม่ข่ายที่ใช้เป็นรองรับ

สถาปัตยกรรมแบบศูนย์ข้อมูล (data center) ตัวผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในระยะแรกคือยี่ห้อ SUN รุ่น SPARCenter โมเดล 2000 E และรุ่น SPARCenter โมเดล 1000 E ส่วนด้านอุปกรณ์บันทึกข้อมูลหรือฮาร์ดดิสได้เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่รองรับระดับห้า RAID-5 ที่รองรับเทคโนโลยีการสับเปลี่ยนฮาร์ดดิสระหว่างที่ระบบกำลังทำงาน ส่วนระบบปฏิบัติการของแม่ข่ายใช้ระบบยูนิกซ์ (UNIX) และมีผลิตภัณฑ์ของ SyBase เป็นตัวจัดการระบบฐานข้อมูล (Database Management System :DBMS) ด้วยสภาพแวดล้อมเช่นนี้ทำให้การทำงานของระบบในยุคนี้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานสถานีได้ดีกว่ายุคก่อนหน้า

ส่วนเครื่องลูกข่ายปลายทางที่ใช้ในระยะเริ่มต้นโครงการเป็นคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะที่มีซีพียูแบบ Pentium 166 ฮาร์ดดิสมีขนาดเริ่มต้นที่ 1.2 GB เครื่องลูกข่ายจะถูกติดตั้ง Windows95 เป็นระบบปฏิบัติการ และตัวโปรแกรมที่ให้นำเข้าข้อมูลและเชื่อมต่อกับแม่ข่ายถูกพัฒนาเป็นระบบงานบนซอฟต์แวร์ Visual Basic version 4 ปัจจุบันเป็นการทำงานแบบเว็บแอปพลิเคชันที่ต้องการให้มีการรับส่งข้อมูลทันด่วน (real time) โดยการให้บริการแบบเว็บแอปพลิเคชันนี้เปิดให้เข้าถึงได้เพียงครั้งหนึ่งของฐานข้อมูลทั้งหมด และมีการเปลี่ยนชื่อเรียกฐานข้อมูลบางรายการให้สั้นลง เช่น ระบบสืบสวนสอบสวนคดีอาญา แทนที่ระบบโครงข่าย, ระบบควบคุมใบสั่งจราจร แทนที่ระบบฐานข้อมูลจราจร, ระบบคดีอาญา แทนที่ระบบติดตามผลคดี เป็นต้น

ด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบนั้น การให้บริการแบบเครือข่ายส่วนตัว (vpn) เป็นแกนหลักในระยะแรก จวบจนปัจจุบัน แต่มีการเพิ่มรูปแบบการเข้าถึงที่ทันสมัยและปลอดภัย การรองรับการเข้าถึงผ่านเบราว์เซอร์ที่มีการเข้ารหัสตลอดการเชื่อมต่อควบคู่ไปกับการยืนยันตัวตนแบบหลายขั้นตอน และมีการพัฒนาฟังก์ชันที่รองรับการเข้าถึงผ่านสมาร์ทโฟนผ่านการติดตั้งแอปพลิเคชันที่นำเชื่อถือ (Central Information Technology Center, 2017) อย่างไรก็ตามด้วยการเข้าถึงที่หลากหลายส่งผลให้การตรวจสอบยืนยันตัวบุคคลที่ต้องการใช้งานทั้งผู้ใช้เก่าและใหม่จะได้รับการตรวจสอบที่เข้มงวดมากยิ่งขึ้น

ข้อจำกัดของระบบโพลิสคือการรวบรวมฐานข้อมูลทั้งหมดขององค์กรไว้ที่จุดเดียว สาเหตุนี้ทำให้การปรับปรุงข้อมูลเกิดความยุ่งยากกับสถานีตำรวจ (Sinloya et. al., 2013) ปัญหาด้านการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่ติดตั้งอยู่ที่ชุมสายและสถานีซึ่งมีจำนวนกว่าหนึ่งพันแห่งทั่วประเทศเป็นสิ่งที่ท้าทายอย่างมาก ประการถัดไปคือการเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศภายนอกองค์กร ระบบโพลิสที่เป็นสารสนเทศภายในองค์กรมีการเชื่อมโยงกับองค์กรภายนอกตลอดเวลา เช่น ทะเบียนราษฎร์ ยานพาหนะ ประกันสังคม เป็นต้น ดังนั้นการปรับปรุงสถาปัตยกรรมโดยออกแบบให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลบางส่วนโดยรักษาประสิทธิภาพการบันทึกข้อมูลจากหน่วยงานภายในองค์กรเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงเช่นกัน การพิจารณาข้อจำกัดเหล่านี้เป็นสิ่งที่เลี่ยงไม่ได้ของผู้บริหารที่ต้องเลือกระหว่างการปรับปรุงระบบเดิมกับการออกแบบระบบใหม่ขึ้นมาเสริม ระบบเดิมคือโพลิสที่มีการใช้งานมาอย่างยาวนานและมีฐานข้อมูลจำนวนมากทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรม ด้วยเหตุดังกล่าวจึงนำไปสู่การพัฒนาระบบจัดการข้อมูลที่ทันสมัยมากขึ้น

ระบบไครม์ส์ (CRIMES)

เมื่อต้นปีงบประมาณ 2550 สำนักงานตำรวจแห่งชาติสั่งการให้หน่วยย่อยจนไปถึงสถานีตำรวจนำระบบสารสนเทศสถานีตำรวจหรือระบบไครม์ส์ (Criminal Record and Information Management Enterprise System: CRIMES) เข้ามาทดแทนการบริหารจัดการข้อมูลบางส่วนจากระบบโพลิส กลุ่มงานหลักส่วนใหญ่ ได้แก่ งานสืบสวนสอบสวน และงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมถูกถ่ายโอนไประบบใหม่ (Central Information

Technology Center, 2017) ด้วยการเปลี่ยนถ่ายงานครั้งใหญ่ส่งผลให้ระบบโพลิสคงเหลือกลุ่มงานเพียงบางส่วน ได้แก่ ระบบกำลังพล ระบบพัสดุ ระบบบันทึกใบสั่งจราจร ระบบควบคุมใบสั่งจราจร และระบบสารสนเทศอาชญากรรมที่ดูแลโดยกองทะเบียนประวัติอาชญากร

ตารางที่ 1 ความแตกต่างระหว่างระบบโพลิสและระบบไครม์ส์

คุณลักษณะ	ระบบโพลิส (POLIS)	ระบบไครม์ส์ (CRIMES)
สถาปัตยกรรมระบบ	Server	Server and Thin Client
ระบบความปลอดภัย	- Username and Password	- Username and Password - Smart Card authentication - IP and MAC Address configuration
เครือข่ายส่วนตัว	VPN support	VPN support
การพัฒนาปรับปรุงระบบ	ผ่านการร้องขอแก้ไขเป็นรายกรณี	ตัวระบบถูกออกแบบเน้นบริการ การดำเนินการติดตามตรวจสอบและแก้ไขรวมถึงการพัฒนาเกิดขึ้นสม่ำเสมอทั้งตามวงรอบและการร้องขอ
สถาปัตยกรรมแบบกระจายทรัพยากร	ไม่รองรับ	รองรับ
ฐานข้อมูลดูแลโดยหน่วยงานภายนอก	เชื่อมโยงเฉพาะฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรและกรมขนส่งทางบก	เชื่อมโยงหลากหลายหน่วยงานและเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนงานสืบสวนและปราบปรามอาชญากรรม เช่น ทะเบียนราษฎร ยานพาหนะ อาวุธปืน ประกันสังคม เป็นต้น
ระบบงานที่รองรับ	งานสืบสวนสอบสวน, ป้องกันปราบปราม, จราจร, หมายจับ, งานอำนวยความสะดวก, งานกำลังพล และพัสดุ	งานสืบสวนสอบสวน, จราจร, งานประวัติสืบจับ, หมายจับ, รูปพรรณทรัพย์, คนหาย ทั้งนี้ไม่รวมถึงงานสนับสนุนและอำนวยความสะดวก
สถาปัตยกรรมแลกเปลี่ยนข้อมูล	ไม่สนับสนุน	สนับสนุนสถาปัตยกรรมเน้นบริการ (Service-oriented architecture : SOA)
ระบบจัดการฐานข้อมูล	ORACLE	ORACLE
ส่วนติดต่อผู้ใช้	Web application	Web application and AJAX

ที่มา: ข้อเปรียบเทียบ POLIS และ CRIMES (Central Information Technology Center, n.d.)

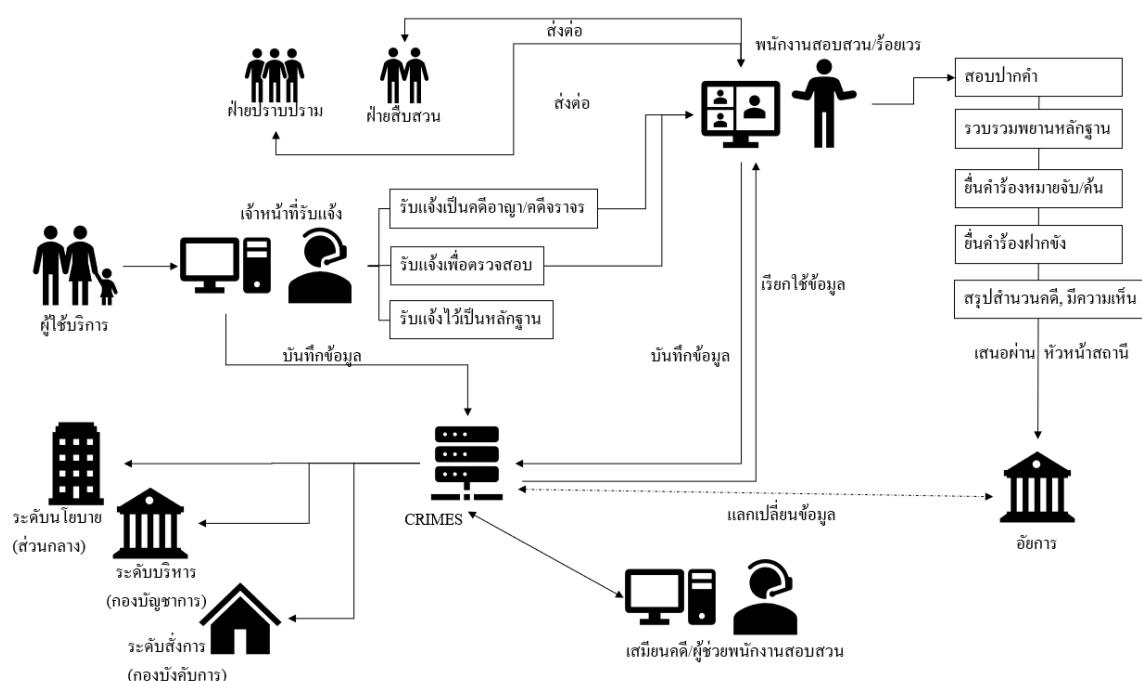
สารสนเทศบนระบบไครม์ส์เกี่ยวข้องกับการรับแจ้งเหตุทั้งที่มีมูลคดีและรอการตรวจสอบ สำนักงานตำรวจแห่งชาติใช้ระบบนี้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการสถานีตำรวจด้านการอำนวยความสะดวก ด้วยการที่สถานีตำรวจเปรียบได้กับจุดบริการ (point of service :POS) คล้ายกับบริบทของภาคเอกชน หัวหน้าสถานีมีหน้าที่ควบคุมดูแลการจัดการภายในหน่วยงานให้สอดคล้องกับนโยบายจากส่วนกลาง นอกเหนือไปจากงานบริหารทรัพยากรแล้ว งานสำนวนคดี งานสืบสวนสอบสวนและงานป้องกันปราบปรามล้วนเป็นสิ่งที่ประชาชนคาดหวังเมื่อมาใช้บริการ (Pakdeenarong, 2016) หัวหน้าสถานีจึงต้องบริหารจัดการทรัพยากรที่จำกัดให้มีประสิทธิภาพ

การทำงานของระบบโครมส์

รูปแบบการทำงานของระบบโครมส์มีการแบ่งออกเป็นโมดูลจำนวนห้ากลุ่ม โมดูลทั้งหมดประกอบไปด้วย งานบันทึก (data entry) งานสืบค้น (data query) งานบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-data services) งานแจ้งเตือน (alarm & alert) และงานบริหารจัดการระบบ (system management)

ข้อมูลที่ถูกนำเข้าสู่ระบบโครมส์มีหลากหลายทั้งที่เป็นเหตุอาชญากรรมและการรับแจ้งเป็นหลักฐาน ฝ่ายสอบสวนของสถานีตำรวจในการนำเข้าและปรับปรุงข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่ ข้อมูลคดีอาญา ข้อมูลหมายจับ ข้อมูลคดีจราจร และข้อมูลเอกสารหาย ผู้ใช้งานฝ่ายสอบสวนประกอบไปด้วยพนักงานสอบสวน (ร้อยเวร) เสมียนคดี และเสมียนประจำวัน ส่วนข้อมูลท้องถิ่นอันเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางสังคมในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจเป็นหน้าที่ของฝ่ายสืบสวนและฝ่ายปราบปรามในการจัดการข้อมูลต้นทาง ส่วนสุดท้ายคือการเชื่อมโยงข้อมูลภายนอก ทั้งทะเบียนราษฎร์ ยานพาหนะ อาวุธปืน ประกันสังคม และข้อมูลอีกหลายด้าน สิ่งเหล่านี้เป็นความรับผิดชอบหลักของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศกลางในการบำรุงรักษาการเชื่อมโยงให้เกิดขึ้นตลอดเวลา

ขั้นตอนการทำงานผ่านระบบโครมส์เริ่มต้นจากผู้ให้บริการเข้ามาติดต่อที่จุดประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ลงบันทึกประจำวันเพื่อรับแจ้งเบื้องต้น จากนั้นงานจะถูกถ่ายโอนไปยังร้อยเวรหรือพนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติหน้าที่ (in charge) เพื่อพิจารณารายละเอียดของเหตุการณ์ หากเข้าองค์ประกอบความผิดและมีหลักฐานเพียงพอหรือมีมูลทางคดีจึงตั้งเรื่องเป็นคดีความ ส่วนหัวหน้างาน (supervisor) ทำหน้าที่ตรวจสอบและติดตามงานบริหารสำนวนคดีผ่านระบบได้เช่นกัน อาทิเช่น ฝากขัง ถอนหมาย ประกันตัว ส่งสำนวน เป็นต้น การเพิ่มเติมรายละเอียดและตรวจสอบความครบถ้วนเป็นหน้าที่ของผู้ช่วยงานสอบสวนเข้ามาดำเนินการในส่วนนี้ ส่วนการแสวงหาหลักฐานและตัวผู้กระทำความผิดจะเป็นหน้าที่ของฝ่ายสืบสวนโดยรับทราบข้อมูลจากแหล่งตั้งต้นในระบบเดียวกัน กระบวนการส่งต่อข้อมูลเหล่านี้เปรียบระบบนี้ได้เช่นเดียวกับสายพานข้อมูลที่เป็นกรลำเลียงข้อมูล (data pipeline) ส่งต่อไปยังฝ่ายอื่นที่สามารถนำไปวิเคราะห์ภายในขอบเขตงานของตนได้



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการรับแจ้งความและบันทึกลงระบบโครมส์

ปัจจุบันระบบโครมส์ถูกจัดให้เป็นระบบหลักของการรับแจ้งข้อมูลคดีและเหตุร้าย วงรอบการตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องถูกกำหนดให้ดำเนินการทุกไตรมาสและดำเนินการอย่างเข้มงวดจากส่วนกลางไปจนถึงส่วนภูมิภาค (Office of Police Strategy, 2020) ภายในระบบใหญ่มีโมดูลหรือระบบกลุ่มงานย่อย โมดูลงานบันทึกข้อมูล (data entry) เป็นฟังก์ชันการทำงานขั้นกลางสุดที่ใช้คอมพิวเตอร์นำเข้าสู่ข้อมูล เจ้าหน้าที่ดำเนินการกรอกข้อความตามคำบอกของผู้ใช้บริการและอัปโหลดไฟล์มัลติมีเดียทั้งที่เป็นข้อความ ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว เมื่อกรอกข้อมูลครบถ้วนและผู้ใช้บริการยืนยันความถูกต้องจึงบันทึกลงสู่ระบบ จากนั้นเป็นโมดูลงานสืบค้นข้อมูล (data search) เป็นส่วนสำคัญถัดขึ้นมาโดยนำข้อมูลที่บันทึกมาแล้วไปใช้ประโยชน์

โมดูลถัดไปเกี่ยวข้องกับงานบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-data services) ซึ่งเป็นการออกรายงานในรูปแบบที่หลากหลายทั้งแผนภูมิ ตาราง และรูปภาพ ยกตัวอย่างเช่น รายงานสถิติคดีอาญาห้าประเภท สถิติการรับแจ้งเหตุ ซึ่งสามารถแบ่งช่วงเวลาหรือภูมิภาคได้อย่างอิสระ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของโมดูลนี้จำแนกปลีกย่อยได้เป็น ก) งานสถิติ (Statistic Report) สามารถนำข้อมูลออกตามรูปแบบที่กำหนดไว้ ตัวอย่างเช่น นาฬิกาอาชญากรรมตามประเภทคดี รายงานคดีแบ่งเป็นรายวัน เดือนหรือปี การรายงานผลคดีแบ่งตามพื้นที่ตั้งแต่สถานี จังหวัด ภาค หรือภาพรวมทั้งประเทศ เป็นต้น โดยระบบนี้สามารถแสดงผลบนจอภาพ หรือ ส่งพิมพ์ในระบบพิมพ์เอกสาร หรือส่งผ่านตัวรายงานไปยังไปยังระบบแลกเปลี่ยนข้อมูล ข) งานเอกสาร (Form Printing) สามารถจัดทำข้อความประกอบขึ้นตามแบบฟอร์มที่มีการใช้แบบกระดาษ เช่น คำร้องขอหมายจับ ตัวหมายจับ คำขอคัดฟ้องฝากขังแบบรายงานคดีทั่วไป แบบรายงานคดีอุบัติเหตุจราจร รายงานสถิติ ระบบงานนี้รองรับการทำงานแบบ Web Services หรือแบบ Report Services เพื่อให้เชื่อมโยงบริการไปยังระบบงานอื่น และ ค) งานแลกเปลี่ยนข้อมูล (Data exchange) สำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลนี้เป็นการนำข้อมูลออกจากระบบหนึ่งแล้วไปเพิ่มเข้ายังระบบงานอื่นในภายหลัง นอกจากนั้นโมดูลนี้รองรับการนำข้อมูลในรูปแบบ XML, Text, PDF และ MS Word เป็นต้น

โมดูลที่สี่เกี่ยวข้องกับการแจ้งเตือน (alarm & alert services) เป็นการกำหนดเงื่อนไขภายหลังการบันทึกข้อมูลโดยแจ้งสถานะและความเร่งด่วนของงาน กิจกรรมสำคัญที่เกิดขึ้นระหว่างทางการรับคดีความทั้งอาญาและจราจรแล้วแต่มีความจำเป็นต้องพึ่งพากระบวนการแจ้งเตือน ยกตัวอย่างเช่นการเตือนกำหนดฝากขังที่ลดความผิดพลาดในการนับวันตามปฏิทินด้วยมือ ตลอดจนการตรวจสอบประวัติหมายจับเป็นเรื่องสำคัญของฝ่ายสืบสวนและฝ่ายปราบปรามที่ต้องอัปเดตหมายที่ดำเนินการแล้วหรืออยู่ระหว่างติดตามตัว

โมดูลสุดท้าย คือ งานบริหารจัดการผู้ใช้และระบบ (data & system management) ในส่วนนี้เปิดให้เฉพาะผู้ดูแลระบบซึ่งมีตั้งแต่หน่วยงานระดับย่อยที่เป็นสถานีตำรวจไล่ไปจนถึงผู้ดูแลระดับองค์กร การออกแบบระบบรักษาความปลอดภัยในระบบสารสนเทศต้องพิจารณาถึงรหัสผู้ใช้ รหัสผ่าน สิทธิการเข้าใช้งาน และสิทธิในการปรับปรุงข้อมูลควบคู่กัน (Sumritdechakajorn, 2000) ระบบจัดการหรืองานหลังบ้าน (backend office) ถูกแยกสองงานออกจากกันอย่างชัดเจน ได้แก่ ระบบบริหารสิทธิผู้ใช้งาน และระบบบริหารจัดการคดี

การบริหารสิทธิสำหรับระบบทั้งหมดจะถูกพิจารณาและกำหนดค่าผ่านเครื่องแม่ข่ายประเภทแอลแดป (LDAP server) สำหรับค้นหาและเรียกใช้ข้อมูลอาทิ โปรแกรมระบบงาน เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและลูกข่าย อุปกรณ์ และผู้ใช้ เพื่อให้การจัดสรรทรัพยากรสอดคล้องกับหน้าที่ในการปฏิบัติงานจริง เครื่องแม่ข่ายแอลแดปนี้ทำงานภายใต้โปรโตคอล (protocol) ที่ชื่อว่า Lightweight Directory Access Protocol โดยมีความสำคัญต่อการควบคุมการเรียกสืบค้นข้อมูลจากเครื่องลูกข่ายให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อทรัพยากรของระบบและเครือข่าย

ส่วนระบบย่อยที่สำคัญได้แก่ ระบบสำรองและเรียกคืนข้อมูล (Backup/Restore/Archive), ระบบงานจัดสรรการใช้ตัวซอฟต์แวร์ทั้งที่เป็น Operating และ System Software, ระบบจัดเก็บและตรวจสอบประวัติการทำงานของผู้ใช้ระบบงาน (Audit Trail/Logging) และระบบบริหารจัดการเชื่อมโยงและเฝ้าติดตามคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client Management and Monitoring) ระบบเหล่านี้ล้วนทำให้การบริหารจัดการหลังบ้านเป็นไปอย่างคุ้มค่าและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร

กลุ่มผู้ใช้งานระบบโครมส์มีความหลากหลายโดยพยายามจัดให้สอดคล้องกับโครงสร้างการทำงานจริงของสถานีดารวจและหน่วยบังคับบัญชา กลุ่มผู้ใช้งานประกอบไปด้วย 1) เสมียนคดี 2) พนักงานสอบสวน 3) หัวหน้างานสอบสวน 4) หัวหน้าสถานี 5) หัวหน้าหน่วยงานสอบสวน 6) หัวหน้างานสืบสวนสอบสวนระดับจังหวัด 7) รองหัวหน้าหน่วยงานจังหวัด 8) รองหัวหน้าหน่วยงานจังหวัดที่มีอำนาจสอบสวน 9) หัวหน้าหน่วยงานจังหวัด 10) หัวหน้าหน่วยงานจังหวัดที่มีอำนาจอำนาจสอบสวน 11) รองหัวหน้าหน่วยงานระดับภาค 12) หัวหน้าหน่วยงานระดับภาค 13) ฝ่ายประมวลผลข้อมูล 14) ฝ่ายประวัติอาชญากร และ 15) เจ้าหน้าที่สืบค้นข้อมูล

สถาปัตยกรรมของระบบโครมส์

เมื่อพิจารณาถึงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในส่วนของการนำเข้าข้อมูลมีการยกระดับและทันสมัยเพื่อให้สอดคล้องกับการสถาปัตยกรรมของระบบในภาพรวมและความมั่นคงปลอดภัย เครื่องคอมพิวเตอร์เทอร์มินัลเป็นแบบ Thin Client ซึ่งมีขนาดเล็กและลดการลงทุนด้านฮาร์ดแวร์ที่ตัวลูกข่าย โดยเปลี่ยนมาเป็นการใช้ทรัพยากรหลักของเครื่องแม่ข่ายแทน กล้องถ่ายภาพแบบติดตั้งกับเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกนำมาใช้ในการนำเข้าข้อมูลภาพถ่ายบุคคลที่มาติดต่อใช้บริการ ส่วนการยืนยันตัวตนทั้งเจ้าหน้าที่และประชาชนนั้นจะต้องมีการใช้บัตรประชาชนในการตรวจสอบข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนั้นในบางแห่งมีการยกระดับบริการมากขึ้นด้วยการติดตั้งอุปกรณ์ลงลายมือชื่อแบบดิจิทัล เช่น Digital Signature Pad

เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เสมือนได้เข้ามามีบทบาทในการออกแบบเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ใช้งานขององค์กรภาครัฐกิจและภาครัฐ เช่นเดียวกับระบบโครมส์ถูกวางระบบเครื่องลูกข่ายให้รองรับเทคโนโลยีเสมือนแต่เป็นคอมพิวเตอร์ลูกข่ายแบบกระจายทรัพยากร (Thin Client Technology) รูปแบบนี้ทำให้ลูกข่ายมีศักยภาพเพียงพอต่อการรักษาการเชื่อมต่อกับแม่ข่าย ประเภทของคอมพิวเตอร์เสมือนมีด้วยกันสามลักษณะ ได้แก่ แอปพลิเคชันเสมือน (application virtualization) เครื่องคอมพิวเตอร์เสมือนและแม่ข่ายเสมือน (Chunpan, 2018) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์การนำไปใช้งาน

การวางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในองค์กรตำรวจให้เกิดความคุ้มค่าถือเป็นสิ่งจำเป็นต่อหน่วยงานที่ต้องใช้เงินงบประมาณจากภาษีอากรในการดำเนินกิจกรรมขององค์กร Lewis (2013) ศึกษาเปรียบเทียบของหน่วยงานตำรวจในสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่าการประมวลผลแบบคลาวด์ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าถึงสารสนเทศขององค์กรภายใต้การใช้งานผ่านลูกข่ายแบบกระจาย (Thin Client) ได้เป็นอย่างดี ระบบเสมือนช่วยลดภาระของเจ้าหน้าที่ต่อการนำคอมพิวเตอร์ส่วนตัวมาใช้งาน ยิ่งไปกว่านั้นยังลดความกังวลของผู้ใช้ต่อประสิทธิภาพของเครื่อง เมื่อพิจารณาโครมส์ด้วยประเด็นเดียวกันพบว่าเครื่องลูกข่ายแบบเสมือนได้ถูกติดตั้งไปยังผู้ใช้งานแต่ละฝ่ายของสถานี ผู้ใช้สามารถวางใจต่อการจัดเก็บข้อความและสื่อมัลติมีเดียผ่านเครื่องลูกข่ายที่ส่งต่อไปแม่ข่ายของสถานีก่อนส่งต่อไปแม่ข่ายส่วนกลาง รูปแบบการดำเนินการนี้สร้างความน่าเชื่อถือต่อการปรับปรุงข้อมูลบนระบบ เนื่องจากเครื่องลูกข่ายที่

ลงทะเบียนยืนยันกับส่วนกลางไว้แล้วจะดำเนินการได้เท่านั้น ส่วนแม่ข่ายที่สถานีใช้แบ่งปันทรัพยากรด้านการประมวลผลให้กับเครื่องลูกข่ายอย่างเหมาะสม

ด้านการบำรุงรักษาอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ประจำสถานีตำรวจจะได้รับการฝึกฝนการดูแลรักษาระบบเบื้องต้น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์จะมีการติดป้ายแสดงเลขเครื่อง (serial number) และเลขแม็ค(MAC address) พร้อมทั้งระบุหมายเลขไอพี (IP address) เมื่อพบความชำรุดเกิดกับฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ต้องมีการแจ้งเหตุขัดข้องผ่านวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ในลำดับแรก จากนั้นเป็นการรายงานสถานะผ่านระบบติดตามแก้ไข ผู้ควบคุมเครื่องประจำสถานีสามารถแจ้งขอเปิดเคสเพื่อแจ้งซ่อมแซมและเปลี่ยนอะไหล่ ทั้งนี้ระบบโครมส์มีระบบเฝ้าติดตามจากส่วนกลางตลอดเวลาโดยมีบริษัทภายนอกเป็นผู้รับเหมาในการควบคุมดูแลและการบำรุงรักษาทั้งระบบ

แนวทางพัฒนาระบบสถานีตำรวจในอนาคต

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจวบจนปัจจุบันสามารถแบ่งกลุ่มงานสำคัญออกจากกันอย่างชัดเจน การแยกการทำงานทั้งสองระบบให้มีความชัดเจนในระดับผู้นำเข้าข้อมูลถือว่ามีความสำคัญเร่งด่วน ระบบโพลีมีหน้าที่ดูแลระบบงานบริหารขององค์กรและงานจราจรเพื่อรองรับการต่อยอดไปในด้านอื่นแบบเฉพาะเจาะจง ส่วนระบบโครมส์ถูกพัฒนาโครงสร้างข้อมูลให้รองรับการบริหารจัดการการรับแจ้งเหตุและคดีความของสถานีตำรวจ แนวทางแยกระบบเช่นนี้ต้องทำความเข้าใจกับบุคลากรทุกระดับ การถ่ายทอดความรู้ผ่านระบบบริหารจัดการองค์ความรู้ (knowledge management) เป็นสิ่งที่ผู้บริหารทุกระดับต้องเร่งดำเนินการ ตัวเลือกหนึ่งที่เหมาะสมคือการนำเทคโนโลยีการเรียนการสอนระยะไกล (distant learning) มาช่วยขับเคลื่อนประสิทธิภาพของกำลังพลเป็นสิ่งที่ควรพิจารณาในภาวะปัจจุบัน

การพัฒนาระบบโครมส์ควรให้เกิดความสอดคล้องกับงานตำรวจยุคดิจิทัล (digital policing) การเพิ่มประสิทธิภาพของทรัพยากรด้านฮาร์ดแวร์ของระบบเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรก ยกตัวอย่างเช่นแผนการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายรุ่นใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูงมาทดแทนและจัดสรรไปยังสถานีตำรวจและหน่วยงานจุดบริการทั่วประเทศ ขณะเดียวกันเครื่องแม่ข่ายจำเป็นต้องได้รับการอัพเกรดให้รองรับปริมาณการเข้าถึงและเรียกใช้ข้อมูลพร้อมกันในปริมาณมหาศาลคล้ายคลึงกับการให้บริการของสถาบันการเงินขนาดใหญ่

การเพิ่มฟังก์ชันการทำงานให้หลากหลายเป็นมีความทันสมัยทั้งการลงลายมือชื่อผ่านแผ่นกระดานและปากกาอิเล็กทรอนิกส์ และระบบการค้นหาแบบอัจฉริยะที่นำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาช่วยในการคาดเดาและแสดงผลการค้นหาล่วงหน้า รวมถึงการวิเคราะห์ประมวลผลภาพโดยเฉพาะใบหน้าของภาพบุคคลที่กระจัดกระจายไปยังหลายระบบงานให้สามารถตรวจสอบและแสดงผลความคล้ายคลึงให้แม่นยำมากขึ้น เทคโนโลยีการเรียนรู้ด้วยเครื่อง (Machine Learning) กำลังได้รับความนิยมในการพัฒนาโมเดลการให้บริการแบบอัตโนมัติ การประมวลผลภาษาธรรมชาติ (Natural Language Processing) สามารถนำมาวิเคราะห์และทำนายความเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลที่จัดเก็บในแบบข้อความอาทิพฤติการณ์คดี รูปพรรณทรัพย์สิน ตำหนิของคนร้าย เป็นต้น อีกส่วนหนึ่งคือการประมวลผลภาพ (Image Processing) ที่สามารถพัฒนาลัทธิรูปภาพจำนวนมหาศาลที่อยู่ในระบบโครมส์มาวิเคราะห์และหาความเชื่อมโยงกับอัตลักษณ์ที่เป็นบุคคล สิ่งของ และสถานที่อันเนื่องกับเหตุอาชญากรรมเหล่านั้น นอกจากนี้การเปิดสู่สาธารณะในส่วนของผู้ใช้บริการภาคประชาชนที่สามารถตรวจสอบติดตามคำร้องหรืองานที่เกี่ยวข้องกับตนได้ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและโมบายแอปพลิเคชันเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วในหลายประเทศ

จากที่กล่าวไปข้างต้นเป็นแนวทางการต่อยอดความสามารถของระบบโครมส์ในระยะสั้นและระยะกลาง เมื่อพิจารณาในระยะยาวแล้ว การวางแผนจัดสร้างศูนย์ประมวลผลสารสนเทศสำรอง (disaster recovery centre) เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เมื่อการใช้งานผ่านไปหลายทศวรรษด้วยข้อมูลที่มากขึ้นอย่างท่วมท้นส่งผลให้การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมของระบบภายในที่ตั้งที่จำกัดในปัจจุบันไม่อาจเพียงพอต่อความต้องการและความคาดหวังความปลอดภัยของข้อมูลได้ การพิจารณายกระดับการให้บริการเป็นศูนย์ข้อมูลขนาดใหญ่ (data centre) เป็นเรื่องที่ใกล้เคียงมาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้นการจัดการองค์ความรู้เป็นสิ่งที่สำคัญมากเช่นกัน เนื่องจากประสบการณ์และความรู้จากการสั่งสมไว้ในตัวบุคลากรที่แตกต่างกันไม่สามารถถ่ายทอดและเรียบเรียงด้วยตนเองได้ ความจำเป็นต่อการมีระบบสื่อการเรียนรู้ออนไลน์เป็นตัวเลือกที่องค์กรมหาชนทั้งระดับชาติและนานาชาติต่างลงทุนในการรักษาสินทรัพย์ที่เป็นความรู้จากประสบการณ์คนในองค์กรยุคก่อนหน้า

สรุป

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการควบคุมอาชญากรรมในสังคมดิจิทัล ตำรวจจำเป็นต้องปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้มีความทันสมัยแต่ยังรักษาความมั่นคงปลอดภัยไว้ตลอดเวลา การแบ่งแยกงานบริหารทรัพยากร งานบริการประชาชน และงานคดีความให้ออกจากกันเป็นแนวทางที่ถูกต้อง การแบ่งปันและเชื่อมโยงข้ามระบบงานเป็นอีกทางเลือกที่เหมาะสมต่อการลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลที่นำเข้า แต่ละระบบฐานข้อมูลมีจุดเด่นที่ต่างกัน การจัดกลุ่มระบบงานให้สอดคล้องและทำงานเชื่อมโยงกันเป็นสิ่งที่ทำให้ข้อมูลขององค์กรเกิดความคล่องตัวในแลกเปลี่ยนและเกิดประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในทุกระดับของโครงสร้างองค์กร

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีทรัพยากรบุคคลกว่าสองแสนคน การบริหารองค์กรด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่ช่วยให้การลงทุนของรัฐบาลในการจัดสรรงบประมาณเป็นไปอย่างคุ้มค่าและคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่เป็นภาคประชาชนและสังคม ข้อมูลอาชญากรรมที่เกิดจากการรับแจ้งเหตุอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลโดยตำรวจ แม้อัยการ ศาล ราชทัณฑ์หรือกระทรวงยุติธรรมจะมีฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้กระทำผิดไว้แล้วก็ตาม แต่ต้นธารของแหล่งข้อมูลอาชญากรรมเริ่มจากสถานีตำรวจเสมอและลำเลียงไปตามสายพานข้อมูลไปจนถึงกระบวนการยุติธรรม การปฏิบัติข้อมูลข่าวสารตั้งแต่การบันทึก จัดเก็บ ตรวจสอบ เรียกใช้ สืบค้น การนำเข้า และการส่งออกข้อมูลล้วนเป็นวงจรด้านสารสนเทศที่สำคัญขององค์กรยุคดิจิทัล ตำรวจจำเป็นต้องมีการวางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้มาตรฐาน การควบคุมการเข้าถึงและใช้งานข้อมูลเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญตั้งแต่การออกแบบระบบ

ระบบโพลิสเป็นระบบหลักในการดูแลข้อมูลอาชญากรรมแบบครบวงจร แต่การรวบรวมงานทุกด้านไว้ในระบบเดียวส่งผลให้ระบบโพลิสมีขนาดใหญ่ จำนวนฐานข้อมูลที่มากถึง 26 ฐานเป็นภาระงานที่หนักมากเมื่อบุคลากรที่สถานีต้องนำเข้าข้อมูลทุกวัน ระบบโครมส์จึงเกิดขึ้นมาทดแทนหน้าที่ระบบงานคดีความ กลุ่มผู้ใช้งานถูกจัดกลุ่มตามความสอดคล้องของหน่วยงานจริงกับงานในระบบสารสนเทศ ระบบโครมส์ได้รับการตอบรับจากผู้ใช้งานอย่างดี ส่วนหนึ่งเกิดจากการลดความซ้ำซ้อนของงานประจำที่เป็นเชิงบริหารตัดออกจากงานคดีแบบสิ้นเชิง แต่ยังคงความสามารถในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลได้อย่างดี

ข้อเสนอแนะ

การจัดการองค์ความรู้ยังเป็นสิ่งที่ท้าทายองค์กรตำรวจไทยอย่างต่อเนื่อง หลายทศวรรษที่ผ่านมา พบว่าการลงมือปฏิบัติในด้านการวางระบบแกนหลัก (back bone) ด้านโครงข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์กรเกิดขึ้นมาโดยตลอด ปัจจุบันสถาปัตยกรรมแบบกระจายศูนย์เป็นตัวเลือกหนึ่งสำหรับการจัดการรับมือกับยุคสังคมดิจิทัลที่บริบททุกภาคส่วนในการก่ออาชญากรรมล้วนอยู่ภายใต้การประมวลผลข้อมูลระดับบิ๊กดาต้า ดังนั้นการรักษาองค์ความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ของผู้ใช้งานในปัจจุบันเป็นเรื่องสำคัญ องค์กรต้องเร่งพิจารณาออกแบบระบบในการจัดทำคลังสมองเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เมื่อโลกธุรกิจกำลังพัฒนาไปสู่องค์กรดิจิทัลแบบปัญญาประดิษฐ์ หน่วยงานตำรวจในฐานะองค์กรภาครัฐที่มีทรัพยากรคนจำนวนมากจำเป็นต้องปรับตัวเช่นกัน ระบบผู้เชี่ยวชาญ (expert system) เป็นการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาช่วยในการรวบรวมองค์ความรู้ที่จัดเก็บเป็นแบบแผนและแบบกระจายในลักษณะยึดติดกับประสบการณ์ของตัวบุคคล ระบบผู้เชี่ยวชาญอัจฉริยะจะช่วยหาคำตอบผ่านกระบวนการวิเคราะห์และตัดสินใจผ่านการเรียนรู้ในอดีตและนำเสนอออกมาเป็นตัวเลือกในการตัดสินใจที่มีสิ่งที่เกิดขึ้นตรงหน้า ด้วยกระบวนการคิดวิเคราะห์ผ่านระบบนี้ทำให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติไปจนถึงผู้บริหารระดับนโยบายมีข้อมูลเพียงพอและมีทางเลือกในการตัดสินใจที่ลดความเสี่ยงต่อการสูญเสียทรัพยากรลงได้

เอกสารอ้างอิง

- Central Information Technology Center. (2017). *CRIMES on Mobile 2017 Application for Searching Information of Crime Prevention and Suppression*. [Online]. Retrieved September 10, 2020 from: <http://pitc.police.go.th/2014/?p=1899> (In Thai)
- Central Information Technology Center. (n.d.) *Information Systems of Royal Thai Police. [PowerPoint Slides]*. [Online]. Retrieved September 10, 2020 from: <http://muang.phrae.police.go.th/pic/CRIMES/> (In Thai)
- Chanruam, P. (2019). The Development of Criminal Investigation for Royal Police Cadet Academy Program. *Journal of Interdisciplinary Research: Graduate Studies*, 8(2), 330-337. (in Thai)
- Chunpan, P. (2018). Virtualization Server Implement and Evaluation Case Study: Cloud Computing of Internet Thailand Public Company Limited. Thesis of the Degree of Master of Science in Information Technology. Bangkok: Sripatum University. (in Thai)
- Lewis, B. (2013). *Virtual Desktop System Saves Police Department Time and Money*. Washington, DC: National Law Enforcement and Corrections Technology Centre.
- Office of Information and Communication Technology. (2012). *Project Guidance of Police Station and Information Development System: CRIMES*. Bangkok: Royal Thai Police. (in Thai)
- Office of Police Strategy. (2020). *Annual report 2020: Results of the implementation of crime suppression and prevention nationwide*. [Online]. Retrieved December 1, 2020 from <http://thaicrimes.org/download/> (in Thai)

- Pakdeenarong, P. (2016). People's participation in crime notification using technology: a case study of metropolitan police division 2. *Veridian E-Journal, Science and Technology of Silpakorn University*, 3(6), 130-137. (in Thai)
- Phew-on, M. (2000). *Information technology development of the Royal Thai Police*. Chonburi: Burapha University. [Online]. Retrieved August 16, 2020 from: http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/07052/chapter2.pdf (in Thai)
- Piwatwutikun, T. (2018). Legal problems on information technology management Justice Process. *Huachiew Chalermprakiet Law Journal*, 8(2), 66-81. (in Thai)
- Sinloyma, P., Chanpan, S., Puwadiskun, T. and Makjit, M. (2013). *The Development of Efficient Technology for Using in the Practice of Police Officers at the Police Station*. Bangkok: Thai Research Fund. (in Thai)
- Sumritdechajorn, N. (2000). *A design and development of a criminal information system for supporting investigation in police stations*. Thesis of the Degree of Master of Science in Engineering. Bangkok: Chulalongkorn University. [Online]. Retrieved August 10, 2020 from: <https://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/5552> (in Thai)

คำแนะนำในการเตรียมและการส่งต้นฉบับ

วารสารนวัตกรรมและการจัดการ

Journal of Innovation and Management (JIM)

วารสารนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นวารสารทางวิชาการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและนวัตกรรมที่มีคุณภาพทางด้านทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ใน 3 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ (1) บริหารธุรกิจ พาณิชยศาสตร์ การบัญชี และการจัดการ (2) รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ และ (3) สหวิทยาการ สำหรับแนวทางการเตรียมต้นฉบับและส่งต้นฉบับของวารสารนวัตกรรมและการจัดการ มีดังนี้

ประเภทของบทความ

1. บทความวิจัย (Research Article) หมายถึง งานเขียนที่นำเสนอผลการวิจัยทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ที่มีการออกแบบการวิจัยอย่างมีแบบแผน เนื้อหาของบทความประกอบด้วย ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดในการวิจัย (ถ้ามี) สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี) ขอบเขตของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทความวิจัย ประกอบด้วยหน้าชื่อเรื่อง บทคัดย่อ และเนื้อหาของบทความ โดยมีข้อมูลตามลำดับดังนี้ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียน สังกัด (ภาควิชา คณะ สถาบัน) และอีเมล ของผู้เขียนสำหรับติดต่อ ในส่วนบทคัดย่อต้องระบุถึงแบบแผนของการวิจัย วัตถุประสงค์ ประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และผลการวิจัย ความยาวไม่เกิน 250 คำ ในกรณีที่ต้นฉบับเป็นภาษาไทย ให้เขียนบทคัดย่อทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ระบุคำสำคัญของเรื่องไม่เกิน 5 คำ

2. บทความวิชาการ (Academic Article) หมายถึง งานเขียนในเชิงวิชาการที่มุ่งนำเสนอแนวคิดใหม่ วิธีวิทยาใหม่ หรือแนวปฏิบัติใหม่ที่น่าสนใจใน 3 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ (1) บริหารธุรกิจ พาณิชยศาสตร์ การบัญชี และการจัดการ (2) รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ และ (3) สหวิทยาการ เนื้อหาประกอบด้วย บทนำ วัตถุประสงค์ เนื้อหาสาระ สรุป บทวิเคราะห์หรือวิจารณ์ และข้อเสนอแนะ

บทความวิชาการ ประกอบด้วยชื่อเรื่อง บทคัดย่อ และเนื้อหาของบทความ โดยมีข้อมูลตามลำดับดังนี้ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียน สังกัด (ภาควิชา คณะ สถาบัน) และอีเมลของผู้พิมพ์ สำหรับติดต่อ ในส่วนบทคัดย่อ ต้องระบุถึงวัตถุประสงค์ หัวข้อที่นำเสนอ สรุป และข้อเสนอแนะ โดยเนื้อหาในบทคัดย่อความยาวไม่เกิน 250 คำ ในกรณีที่ต้นฉบับเป็นภาษาไทย ให้เขียนบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ระบุคำสำคัญของเรื่องไม่เกิน 5 คำ ในส่วนเนื้อหาของบทความ ให้เริ่มต้นจากบทนำ ตามด้วยเนื้อหาสาระที่นำเสนอหัวข้อต่างๆ ตามหลักวิชาการ โดยผู้เขียนสามารถแสดงทัศนะทางวิชาการของตนเองได้ ส่วนสุดท้ายจะเป็นส่วนสรุปและข้อเสนอแนะ

3. บทวิจารณ์หนังสือ (Book Review) หมายถึง งานเขียนที่มุ่งนำเสนอความก้าวหน้าในศาสตร์สาขาวิชาต่างๆ ทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ โดยมีบทวิพากษ์วิจารณ์ถึงเนื้อหาสาระ คุณค่า และคุณภาพการต่างๆ ของ

หนังสือ บทความ หรือผลงานสิ่งประดิษฐ์ โดยใช้แนวคิดทฤษฎี หลักวิชา และมีการเสนอความอันคิดเห็นที่เหมาะสมของผู้เขียนอันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อวงวิชาการ

บทวิจารณ์หนังสือ ประกอบด้วยชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียน สังกัด (ภาควิชา คณะ สถาบัน) และอีเมลล์ของผู้เขียนสำหรับติดต่อ ชื่อเรื่องของบทวิจารณ์หนังสือควรเรียกร้องความสนใจของผู้อ่านและสื่อความหมายได้ชัดเจน ในส่วนบทนำเป็นการเขียนนำเกี่ยวกับหนังสือที่จะวิจารณ์ ในส่วนเนื้อหาเป็นส่วนแสดงความคิดเห็นและรายละเอียดในการวิจารณ์ โดยนำเสนอจุดเด่นและจุดบกพร่องของเรื่องอย่างมีหลักเกณฑ์และมีเหตุผล และส่วนสุดท้ายเป็นบทสรุปเป็นการเขียนสรุปความคิดทั้งหมดที่วิจารณ์และให้แง่คิด หรือข้อสังเกตที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน

การเตรียมต้นฉบับ

1. ขนาดของบทความ: ควรจัดพิมพ์บทความด้วย Microsoft Word บนกระดาษขนาด A4 หน้าเดียว ประมาณ 25 บรรทัด ต่อ 1 หน้า แบบแนวตั้ง (Portrait) รูปแบบตัวอักษร (Font) ให้ใช้ตัวอักษร TH Sarabun New ขนาดของตัวอักษร (Font size) เท่ากับ 16 และใส่เลขหน้าตั้งแต่ต้นจนจบบทความที่ด้านบนขวาของกระดาษ (ยกเว้นหน้าแรก) ความยาวของบทความไม่ควรเกิน 15 หน้า สำหรับการตั้งค่าหน้ากระดาษ (Page setup) และส่วนระยะขอบ (Margins) กำหนดดังนี้

ด้านบน (Top)	2.54 ซม.	ด้านล่าง (Bottom)	2.54 ซม.
ด้านซ้าย (Left)	2.54 ซม.	ด้านขวา (Right)	2.54 ซม.
หัวกระดาษ (Header)	1.25 ซม.	ท้ายกระดาษ (Footer)	1.25 ซม.

2. ชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียน และสังกัด (Title, Author's name, Author's affiliation): ชื่อเรื่องภาษาไทยและภาษาอังกฤษจัดกึ่งกลาง ให้ใช้ตัวอักษร TH Sarabun New ขนาดของตัวอักษร 18 ตัวหนา ส่วนชื่อ-นามสกุลผู้เขียนและสังกัด ให้เขียนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ ชื่อผู้เขียนให้ใช้ตัวอักษร TH Sarabun New ขนาดของตัวอักษร 16 ตัวหนา และไม่ต้องระบุค่านำหน้าชื่อ ส่วนสังกัดให้ใช้ตัวอักษร TH Sarabun New ขนาดของตัวอักษร 16 ตัวหนา ให้ระบุสาขาวิชา ภาควิชา คณะ สถาบัน หรือหน่วยงานที่สังกัด พร้อมอีเมลในการติดต่อ ทั้งนี้ กรณีมีผู้เขียนมากกว่า 1 คน ให้ระบุด้วยว่าใคร คือ ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author)

3. บทคัดย่อ (Abstract): หัวข้อบทคัดย่อให้ใช้ตัวอักษร TH Sarabun New ขนาดของตัวอักษร 18 ตัวหนา และขีดซ้าย ส่วนเนื้อความในบทคัดย่อและคำสำคัญให้ใช้ตัวอักษร TH Sarabun New ขนาดของตัวอักษร 16 ตัวธรรมดา หากเป็นบทความภาษาไทยให้เขียนบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ หากเป็นบทความภาษาอังกฤษให้เขียนบทคัดย่อเป็นภาษาอังกฤษ (หรืออาจมีบทคัดย่อภาษาไทยด้วยหรือไม่ก็ได้) ทั้งนี้ บทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมกันไม่ควรเกิน 1 หน้ากระดาษ A4 ให้จัดพิมพ์เป็น 1 คอลัมน์ มีความยาวประมาณ 250 คำ จะต้องพิมพ์คำสำคัญในบทคัดย่อภาษาไทย และพิมพ์ Keywords ในบทคัดย่อภาษาอังกฤษของบทความเรื่องนั้นด้วยจำนวนไม่เกิน 5 คำ

4. เนื้อหา (Content): หัวข้อให้ใช้ตัวอักษร TH Sarabun New ขนาดของตัวอักษร 18 ตัวหนาและขีดซ้าย ส่วนเนื้อความในแต่ละหัวข้อให้ใช้ตัวอักษร TH Sarabun New ขนาดของตัวอักษร 16 ตัวธรรมดา

5. รูปภาพและตารางประกอบ: ควรมีภาพที่ชัดเจน ถ้าเป็นรูปถ่ายควรมีภาพถ่ายจริงแนบมาด้วย หากเป็นภาพที่คัดลอกมาจากแหล่งอื่นควรเขียนแหล่งอ้างอิงนั้นด้วยตามหลักวิชาการ กรณีรูปภาพให้ใช้คำว่า “ภาพที่” กรณีตารางให้ใช้คำว่า “ตารางที่”

6. เอกสารอ้างอิง (References): การเขียนอ้างอิงให้ใช้ระบบ APA โดยมีเงื่อนไขดังนี้

6.1 เอกสารที่นำมาอ้างอิงต้องมีไม่เกิน 20 รายการ และควรมีอายุไม่เกิน 15 ปี ยกเว้นแนวคิดหรือทฤษฎีที่เกิดขึ้นก่อน 10 ปีและในปัจจุบันยังมีการนำมาใช้ โนโลยีให้นำมาใช้อ้างอิงได้

6.2 การอ้างอิงในเนื้อหา ใช้ระบบนามปี [นามสกุล, ปี หรือ นามสกุล (ปี)] และอ้างอิงโดยใช้นามสกุลภาษาอังกฤษเท่านั้น เช่น Yaempoklarng (2012) หรือ (Yaempoklarng, 2012) เป็นต้น ทั้งนี้ หากมีผู้แต่ง 2 คน ให้ใส่นามสกุลทั้งสองคน เช่น Klinkul and Sarthnonnut (2009) หรือ (Klinkul and Sarthnonnut, 2009) หากมีผู้แต่งมากกว่า 2 คน ให้ใส่นามสกุลของผู้แต่งคนแรก และตามด้วย “et al.” เช่น Hair et al. (1998) หรือ (Hair et al., 1998) เป็นต้น

6.3 ให้จัดพิมพ์เป็น 1 คอลัมน์ และเรียงตามลำดับตัวอักษรภาษาอังกฤษ เอกสารอ้างอิงฉบับภาษาไทยต้องแปลเป็นภาษาอังกฤษทั้งหมด โดยมีแนวทางดังนี้

(1) ต้องแปลเอกสารอ้างอิงภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษทุกรายการ โดยยังคงเอกสารอ้างอิงภาษาไทยเดิมไว้ด้วย เขียนจัดเรียงคู่กัน โดยให้เอกสารอ้างอิงภาษาอังกฤษที่แปลขึ้นก่อนและตามด้วยเอกสารอ้างอิงภาษาไทย และเติมคำว่า “(in Thai)” ต่อท้ายเอกสารอ้างอิงภาษาอังกฤษที่แปลจากภาษาไทย

(2) การเรียงลำดับเอกสารอ้างอิง กรณีเอกสารอ้างอิงที่แปลจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษให้เรียงลำดับตามตัวอักษรภาษาอังกฤษ และรายการเอกสารอ้างอิงทุกรายการ หากมีผู้เขียนไม่เกิน 6 คน ให้ใส่ชื่อให้ครบทุกคน แต่หากมีมากกว่า 6 คน ให้ใส่ชื่อทั้ง 6 คน หลังจากคนที่ 6 ให้ตามด้วย “และคณะ” หรือ “et al”

ตัวอย่างการแปลเอกสารอ้างอิงภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ

ตัวอย่างที่ 1 หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อหนังสือ. พิมพ์ครั้งที่ (ถ้ามี). สถานที่พิมพ์ (เมือง): สำนักพิมพ์หรือโรงพิมพ์.

Sri sa-ard, B. (1998). *Statistical methods for research I*. 2nd ed. Bangkok: Suwiriyasan.

(in Thai)

บุญชม ศรีสะอาด. (2541). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย 1. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ตัวอย่างที่ 2 วารสาร

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร, ปีที่ (ฉบับที่), หน้าแรก-หน้าสุดท้าย.

Klinkul, K. and Sarthnonnut, M. (2009). Study of Critical Success Factors of Continuous

Improvement Program in American-style versus Japanese-style Management: Case

Studies of Electronics Industry. *Journal of Science and Technology*, 17(1), 15-30.

(in Thai)

กิตติพงศ์ กลิ่นกุล และมณฑล ศาสนนนท์. (2552). การศึกษาปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จของ

กระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในองค์กรที่บริหารแบบอเมริกันและแบบญี่ปุ่น: กรณีศึกษา

อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 17(1), 15-30.

ตัวอย่างที่ 3 เว็บไซต์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อเรื่อง. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ วัน เดือน ปี, จาก: URL.

Phetchaburi Province. (2017). *Province information*. [Online]. Retrieved January 17, 2017, from: <http://www.phetchaburi.go.th> (in Thai)

จังหวัดเพชรบุรี. (2560). *ข้อมูลจังหวัด* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 17 มกราคม 2560 จาก: <http://www.phetchaburi.go.th/>

ตัวอย่างที่ 4 รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการ (ชื่อเอกสาร), วัน เดือน ปี สถานที่จัด, หน้าแรก-หน้าสุดท้าย.

Sorntanong, M. (2018). Guidelines for Tourism Management by Identity and Community in the Cultural Tourism of Elephant's Village Pa-Nied Luang at Pranakorn Sri Ayutthaya Province. *The Proceedings of the 13th National and International Sripatum University Conference (SPUCON2018)*, 20 December 2018 at Sripatum University (Bangkhen Campus), 2112-2122. (in Thai)

มานะศิลป์ ศรีทงศ์. (2561). “แนวทางการจัดการการท่องเที่ยวตามอัตลักษณ์และวิถีชุมชนในเขตพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในหมู่บ้านช้างเพนียดหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.” รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ครั้งที่ 13 ประจำปี 2561, วันที่ 20 ธันวาคม 2561 ณ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2112-2122.

ตัวอย่างที่ 5 วิทยานิพนธ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อวิทยานิพนธ์. ระดับปริญญาของวิทยานิพนธ์, ชื่อมหาวิทยาลัย.

Thepsuporn, P. (2006). *A study of the success of continuous improvement by Kaizen: A Case study of Sony Technology Co., Ltd.* Thesis of the Degree of Master of Business Administration Program in General Management. Patumthani: Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

ภูวนาท เทพสุกร. (2549). *ศึกษาความสำเร็จของการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องด้วยวิธี Kaizen กรณีศึกษา บริษัท โซนี่ เทคโนโลยี จำกัด*. ปทุมธานี: วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

7. บทความทุกเรื่องที่ส่งให้กองบรรณาธิการพิจารณา ต้องไม่ได้รับการเผยแพร่ที่ไหนมาก่อน หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาเผยแพร่ของวารสารอื่นๆ

8. การส่งต้นฉบับบทความ (Submission) ส่งต้นฉบับบทความในรูปแบบของไฟล์ word และ pdf ตามรูปแบบที่วารสารกำหนดมาที่

สำนักงานกองบรรณาธิการ วารสารนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ อาคาร 37 ชั้น 1

เลขที่ 1 ถนนอุททองนอก แขวงวชิระพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทรศัพท์ 02-160-1452 โทรสาร 02-160-1184

E-mail: journalcim@ssru.ac.th, cimjssru@gmail.com

Website: <https://www.tci-thaijo.org/index.php/journalcim>



คำร้องการชำระค่าธรรมเนียมวารสารนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
งานวารสารนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
เลขที่ 1 อาคาร 37 ชั้น 1 ถนนอุททองนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300 โทร. 02 160 1183

ข้อมูลผู้สมัคร

กรณารอกข้อมูลผู้สมัคร (ตัวบรรจง)

ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....
ตำแหน่งทางวิชาการ.....
สถานที่ติดต่อ เลขที่.....อาคาร.....ชั้นที่.....หมู่ที่.....ถนน.....
ซอย.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....Email address:

ประเภทผู้สมัคร

อัตราค่าธรรมเนียมปกติ

☐ ประเภทบุคคลภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ☐ บทความภาษาไทย ค่าธรรมเนียม 2,000 บาท ☐ บทความภาษาอังกฤษ ค่าธรรมเนียม 3,000 บาท	☐ ประเภทบุคคลภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ☐ บทความภาษาไทย ค่าธรรมเนียม 2,500 บาท ☐ บทความภาษาอังกฤษ ค่าธรรมเนียม 3,500 บาท
--	--

อัตราค่าธรรมเนียมกรณีส่งแบบเร่งด่วน (Fast track)

☐ ประเภทบุคคลภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ☐ บทความภาษาไทย ค่าธรรมเนียม 3,500 บาท ☐ บทความภาษาอังกฤษ ค่าธรรมเนียม 4,000 บาท	☐ ประเภทบุคคลภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ☐ บทความภาษาไทย ค่าธรรมเนียม 5,000 บาท ☐ บทความภาษาอังกฤษ ค่าธรรมเนียม 5,500 บาท
--	--

การชำระค่าธรรมเนียม

☐ ชำระเงินสด จำนวนเงิน.....บาท ลงวันที่...../...../.....
☐ โอนเงินเข้าบัญชี ธนาคารกรุงไทย สาขาเทเวศน์
ชื่อบัญชี โครงการบริการวิชาการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ โดยนายบัณฑิต ผังนิรันดร์ นางสาวชลภััสสรณ์ สิทธิวงศ์ชัย
และนายปรเมษฐ์ แสงอ่อน เลขที่บัญชี 070 - 0 -21128-4 จำนวนเงิน.....บาท ลงวันที่...../...../.....

ลงชื่อผู้สมัคร.....
(.....)
ลงวันที่.....

ลงชื่อเจ้าหน้าที่.....
(.....)
ลงวันที่.....

หมายเหตุ กรุณานำหลักฐานคำร้องขอชำระค่าธรรมเนียม พร้อมหลักฐานการโอนเงิน ส่งทาง E-mail address:

ท่านสามารถ Download ใบคำร้องขอชำระค่าลงทะเบียนได้ที่ Website: <http://www.cim.ssru.ac.th>

อนึ่ง กองบรรณาธิการ มีนโยบายไม่คืนเงินค่าธรรมเนียมบทความให้แก่ผู้สมัครทุกกรณี รวมถึงกรณีที่ บทความถูกปฏิเสธการตีพิมพ์ โดยกองบรรณาธิการ หรือผู้ทรงคุณวุฒิ
เนื่องจากค่าธรรมเนียมบทความเป็นค่าใช้จ่ายในการพิจารณาคุณภาพบทความของผู้เขียนบทความ ซึ่งกองบรรณาธิการจะจ่ายให้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิที่ประเมินคุณภาพบทความ
จึงขอให้ผู้เขียนบทความ รับผิดชอบต่อบทความ ก่อนที่จะส่งบทความ เพื่อพิจารณาลงตีพิมพ์ในวารสารนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา