วารสาร
วิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Journal of Management Sciences
Suratthani Rajabhat University

ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2560

วารสารวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Journal of Management Sciences
Suratthani Rajabhat University

เจ้าของ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	
ที่ปรึกษา	อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	
	รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	
	คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวรรณ ช่างคิด	
บรรณาธิการ	ดร.อนุมาน จันทวงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
รองบรรณาธิการ	ดร.เกวลิน อังคณานนท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
กองบรรณาธิการ	ศ.เกียรติคุณ ดร.อารี วิบูลย์พงศ์	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
	ศ.ดร.สุนันทา เสียงไทย	สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย
	รศ.ดร.วิเชียร ชุติมาสกุล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
	รศ.ดร.ครรชิต มาลัยวงศ์	ราชบัณฑิต
	รศ.ดร.สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
	รศ.ดร.เทิดชาย ช่วยบำรุง	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
	รศ.ดร.ศิษฏ์ธวัช มั่นเศรษฐวิทย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
	รศ.ดร.ภัทรกิตติ์ เนตินิยม	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
	รศ.ดร.ศากุน บุญอิต	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
	รศ.ดร.ทิพย์พาพร มหาสินไพศาล	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
	ผศ.ดร.ชลิตา สีนวล	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
	ผศ.ดร.พงศ์พรต ฉัตราภรณ์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
	ผศ.ดร.พนมสิทธิ์ สอนประจักษ์	มหาวิทยาลัยนเรศวร
	ผศ.ดร.จักรวุฒิ ชอบพิเชียร	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
	ดร.วรรณวิชณีย์ ทองอินทราช	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
กองบรรณาธิการจัดการ	ดร.อนุมาน จันทวงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
	ดร.เกวลิน อังคณานนท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
	รศ.สุณีย์ ล่องประเสริฐ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
	ผศ.ดร.นิตย์ หทัยวสีวงศ์ สุขศรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
	ดร.พวงเพ็ญ ชูรินทร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
	ดร.เบญจวรรณ คงขน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

สำนักงานกองบรรณาธิการ นางสาวปลื้มใจ ไพจิตร
นางสาวศิริธร เกษรสิทธิ์
นายวิระพงษ์ ทองล่อง
สำนักงาน สำนักงานกองบรรณาธิการวารสารวิทยาการจัดการ
อาคารคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
272 ม.9 ต.ขุนทะเล อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี 84100 โทร. 0 7791 3369
จำนวนพิมพ์ 300 ฉบับ
พิมพ์ที่ หจก.กรีนโซนอินเตอร์ 2001
155/2 ถ.ปากนคร ต.ท่าซัก อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช
โทร. 075-466-031, 086-471-5236, 086-471-5253, 086-479-8920
โทรสาร 0 7534 2327 E-mail: greenzone2012@hotmail.com

ต้นฉบับทุกเรื่องที่รับตีพิมพ์ได้รับการตรวจทางวิชาการ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review)
การตีพิมพ์ซ้ำต้องได้รับการอนุญาตจากกองบรรณาธิการเป็นลายลักษณ์อักษร

บทบรรณาธิการแถลง

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 ประจำเดือนกรกฎาคม - ธันวาคม พ.ศ. 2560 ฉบับนี้ยังเข้มข้นด้วยเนื้อหาและสาระทางวิชาการ ทุกบทความวิจัยและบทความวิชาการได้ผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบทางวิชาการ เพื่อให้วารสารเป็นที่ยอมรับและเกิดความเชื่อมั่นในวงการวิชาการ ในการจัดทำวารสารทางวิชาการ กองบรรณาธิการได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพของบทความวิจัยและบทความทางวิชาการที่คัดเลือกนำมาลงตีพิมพ์ในแต่ละฉบับ โดยบทความวิจัยและบทความทางวิชาการที่ถูกคัดเลือกตีพิมพ์จะต้องผ่านการตรวจสอบทางวิชาการจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Reviewers) ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับสาขาวิชาทางด้านวิทยาการจัดการ ประกอบด้วย 8 สาขาวิชา ดังนี้ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การตลาด การจัดการทั่วไป และบริหารทรัพยากรมนุษย์) สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ สาขาวิชานิเทศศาสตร์ สาขาวิชาการบัญชี สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว

วารสารฉบับนี้ประกอบไปด้วยบทความวิชาการ 2 เรื่อง และบทความวิจัย 8 เรื่อง เริ่มต้นจากบทความวิชาการด้านการเงิน นนทศักดิ์ จันทร์ชุม และคณะ ได้ศึกษากลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงทางด้านราคาในตลาดสินค้าโภคภัณฑ์ โดยพบว่า กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเสี่ยงทางด้านราคาประกอบด้วย 5 กลยุทธ์ที่สำคัญ ได้แก่ การสต็อกสินค้าเพื่อเก็งกำไร (Stocking) การถ่ายโอนความเสี่ยง (Price Hedging) การเจรจาตกลงราคาซื้อขายล่วงหน้า (Pricing in Advance) การเจรจาต่อรอง (Negotiation) และการจัดพอร์ตโฟลิโอ (Portfolio Management) และบทความวิชาการทางการบัญชี พวงเพ็ญ ชูรินทร์ วิเคราะห์ความเชื่อมโยงลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานและคุณลักษณะคุณภาพเสริม และการประเมินต้นทุนและประโยชน์ของข้อมูลทางการเงินตามกรอบรายงานทางการเงิน (ปรับปรุง 2558) โดยพบว่า ลักษณะเชิงคุณภาพที่มีประโยชน์ของข้อมูลทางการเงินมี 2 ลักษณะที่สำคัญ คือ ลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานและลักษณะคุณภาพเสริม โดยลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานเป็นลักษณะ

ที่ต้องมีในข้อมูลทางการเงิน สำหรับคุณลักษณะคุณภาพเสริมเป็นลักษณะที่นำมาเชื่อมโยงกับลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานเพื่อช่วยสนับสนุนลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานในกรณีที่ต้องตัดสินใจเลือกทางเลือกทางวิธีการบัญชี

สำหรับบทความวิจัยเริ่มต้นจากบทความวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ ธิติมา บุญธรรม และนงเยาว์ เมืองคนดี พบว่า การสร้างกลยุทธ์ของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรประกอบด้วย กลยุทธ์การเติบโตแบบเจาะตลาด เช่น พัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพในการให้บริการและจัดโปรโมชั่นให้ลูกค้ามารับบริการมากขึ้น เป็นต้น กลยุทธ์การเติบโตแบบรวมตัวไปไว้ข้างหลัง ได้แก่ การเพิ่มทักษะด้านการสื่อสารแก่พนักงาน การสร้างพันธมิตรกับลูกค้าเพื่อเพิ่มยอดการให้บริการ สำหรับกลยุทธ์การเติบโตแบบพัฒนา เน้นการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน เพิ่มลูกค้าในช่วง Low Season โดยการพัฒนาระบบการสื่อสารและกลยุทธ์เชิงรับ เน้นการพัฒนาโรงแรมที่จะเปิดใหม่ให้มีราคาที่เป็นธรรมและคุณภาพที่ได้มาตรฐาน ระบบความปลอดภัยที่ดี ณัฐวรา ชมแก้ว และคณะ พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีอยู่ในระดับสูง สำหรับงานวิจัยทางด้านการจัดการ พุฒิยา เพชรคง และคณะ พบว่า ปัจจัยการดำเนินงานด้านการตลาดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับค่าใช้จ่ายของธุรกิจการผลิตในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุด รองลงมาเป็นปัจจัยด้านการเงิน ด้านการผลิต ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกและด้านบุคลากร ตามลำดับ พาขวัญ ชูอำไพ และชลิตา ศรีนวล พบว่า ความพึงพอใจของการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ดูแลระบบควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงระบบการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งานระบบบัญชีสามมิติเป็นอันดับแรก ปลื้มใจ ไพจิตร ศึกษากระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชน พบว่า ด้านการวางแผนและการรายงานส่งผลต่อประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ด้านงานวิจัยทางเศรษฐศาสตร์ อาชิ ขะมิมะ และสินีนาถ โชคดำเกิง พบว่า ปริมาณผลิตภัณฑ์น้ำมันปาล์มในประเทศไทยและอุปสงค์ของน้ำมันปาล์มในปีที่แล้ว

มีอิทธิพลทางบวกต่ออุปสงค์ปาล์มน้ำมันในประเทศไทยในปีปัจจุบัน ส่วนราคาน้ำมันปาล์มในประเทศไทยมีอิทธิพลทางลบต่ออุปสงค์ปาล์มน้ำมันในประเทศไทยในปีปัจจุบัน ดารากร ยักกะพันธ์ และคณะ พบว่า มิติคุณภาพการบริการด้านเทคนิคของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย เช่น ด้านเครื่องฝากถอนเงินสด ด้านธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านบริการเครื่องรับบัตร ด้านศูนย์บริการลูกค้าและด้านระบบคิวมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการและผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยสูงที่สุดในยุคปัจจุบัน และงานวิจัยด้านนิเทศศาสตร์ ธวัช บุญนวล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ อาชีพและการมีโรคประจำตัว มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพของตนเองของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ยกเว้นระดับการศึกษาไม่มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพของตนเองของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอขอบคุณเจ้าของผลงานทุกท่านและหวังว่าท่านผู้อ่านคงได้ประโยชน์จากวารสารฉบับนี้ไม่มากก็น้อยและพบกันใหม่ฉบับหน้า

บรรณาธิการ

วารสาร
วิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2560

สารบัญ

หน้า

บทบรรณาธิการ ก

บทความวิชาการ

Price Risk Management Strategies in Commodity Markets 1
Nontasak Janchum, Sangrawee Witoonpan, Chalita Cheewaviriyanon

ลักษณะเชิงคุณภาพที่มีประโยชน์และต้นทุนของข้อมูลทางการเงิน 31
พวงเพ็ญ ชูรินทร์

บทความวิจัย

แนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ ของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี 57
ธิติมา บุญธรรม, นงเยาว์ เมืองดี

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี 89
ณัฐวรา ชมแก้ว, ธนายุ ภู่วิทยาธร, นิตย์ หทัยวสีวงศ์ สุขศรี

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทความวิจัย (ต่อ)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการดำเนินงานกับค่าใช้จ่ายของธุรกิจการผลิตในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี 117
พุฒิยา เพชรคง, พวงเพ็ญ ชูรินทร์, อรุษ คงรุ่งโชค

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบัญชีสามมิติในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง 143
พาขวัญ ชูอำไพ, ชลิตา ศรีนวล

กระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี 175
ปลื้มใจ ไพจิตร, ชาญวิทย์ ทองโชติ

การวิเคราะห์ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ปาล์มน้ำมันในประเทศไทย 205
อาซิ ขะมิมะ, สินีนาท โชคดำเกิง

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย 231
ดารากร ยักกะพันธ์, มนตรี วีรยางกูร, วรพงศ์ ภูมิบ่อพลับ

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทความวิจัย (ต่อ)

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการสื่อสารสุขภาพกับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี **257**
ธวัช บุญนวล

คำแนะนำสำหรับผู้เขียน **285**
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่พิจารณาบทความ **303**

Price Risk Management Strategies in Commodity Markets

Nontasak Janchum[1], Sangrawee Witoonpan[2], Chalita Cheewaviriyanon[3]

Abstract

Commodity prices have been unusually volatile in recent years, and such volatility widely impacts the majority of stakeholders in commodity supply chains. A salient example of this is natural rubber, the main economic crop for the south of Thailand, whose price movement is considered to be the main issue in the industry. Based on a literature review, we concluded that commodity Price Risk Management (PRM) is dominated by developed countries where markets have well-developed infrastructures. However, providing effective solutions for agricultural commodity markets in less-developed countries is still challenging. This paper seeks to explore PRM strategies based upon a review of the literature related to price risk and its management strategies in developing countries commodity markets. Following this literature review, five main PRM strategies were adopted in commodity markets, namely stocking, price hedging, pricing in advance, negotiation, and portfolio management. Both the advantages and disadvantages of these particular PRM strategies will be discussed in this paper. For example, the price hedging strategy has an advantage in avoiding

[1] Lecturer in faculty of Management Science Suratthani Rajabhat University.
E-mail: nontasak.jan@gmail.com

[2] Lecturer in faculty of Management Science Suratthani Rajabhat University.
E-mail: sangrawee.w@gmail.com

[3] Lecturer in faculty of Education, Suratthani Rajabhat University.
E-mail: chalita.chee@gmail.com

negative impacts from price movements, but requires effective PRM tools to manage price risk. The findings of this study have a number of practical implications. Certain commodity market stakeholders, such as farmers, professional traders and policymakers, could gain greater understanding utilizing the range of PRM strategies discussed in this paper, and may be able to apply them to their specific contexts.

Keywords: Risk, Uncertainty, Commodity Price, Risk Management Strategy

Corresponding Author: Nontasak Janchum
E-mail: nontasak.jan@gmail.com

กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงทางด้านราคาในตลาดสินค้าโภคภัณฑ์

นนทศักดิ์ จันทร์ชุม[1], แสงรวี วิฑูรย์พันธุ์[2], ชลิตา ชีววิริยะนนท์[3]

บทคัดย่อ

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาราคาสินค้าโภคภัณฑ์มีความผันผวนอย่างมาก ความผันผวนที่เกิดนั้นได้ส่งผลกระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับโซ่อุปทานสินค้าโภคภัณฑ์ ยางพาราจัดเป็นสินค้าโภคภัณฑ์ชนิดหนึ่งที่จัดเป็นพืชเศรษฐกิจหลักในภาคใต้ของประเทศไทยและการเปลี่ยนแปลงของราคาเป็นปัญหาที่สำคัญของอุตสาหกรรมยางพารา วรรณกรรมเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยง (PRM) ส่วนมากมีการศึกษาในบริบทของประเทศที่พัฒนาแล้วซึ่งโครงสร้างพื้นฐานทางด้านการจัดการความเสี่ยงทางด้านราคามีความทันสมัย แต่ทว่าการบริหารจัดการสินค้าโภคภัณฑ์ทางการเกษตรอย่างไรให้มีประสิทธิผลในประเทศที่กำลังพัฒนายังคงเป็นเรื่องที่ท้าทาย บทความนี้ได้รวบรวมกลยุทธ์ทางด้านการจัดการความเสี่ยงทางด้านราคา (PRM Strategies) โดยวิธีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เรื่องความเสี่ยงทางด้านราคาและกลยุทธ์ทางด้านการจัดการความเสี่ยงทางด้านราคามุ่งเน้นตลาดสินค้าโภคภัณฑ์ในประเทศกำลังพัฒนา ผลของการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ตลาดสินค้าโภคภัณฑ์ใช้ 5 กลยุทธ์ที่สำคัญในการจัดการความเสี่ยงทางด้านราคา คือ การสต็อกสินค้าเพื่อเก็งกำไร (Stocking) การถ่ายโอนความเสี่ยง (Price Hedging) การเจรจาตกลงราคาซื้อขายล่วงหน้า (Pricing in Advance) การเจรจาต่อรอง (Negotiation) และการจัดการพอร์ตโฟลิโอ (Portfolio Management) ข้อดีและข้อเสียของกลยุทธ์ต่างๆ มีการวิจารณ์เพื่อเป็นประโยชน์

[1] อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
E-mail: nontasak.jan@gmail.com
[2] อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
E-mail: sangrawee.w@gmail.com
[3] อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
E-mail: chalita.chee@gmail.com

ต่อผู้อ่าน โดยเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับโซ่อุปทานสินค้าโภคภัณฑ์ ได้แก่ เกษตรกร พ่อค้า และผู้กำหนดนโยบาย บุคคลกลุ่มดังกล่าวจะเกิดความเข้าใจในการบริหารจัดการความเสี่ยงทางด้านราคาในตลาดสินค้าโภคภัณฑ์มากขึ้นและสามารถนำกลยุทธ์เหล่านี้ไปประยุกต์ใช้กับบริบทของตนเองได้

คำสำคัญ: ความเสี่ยง ความไม่แน่นอน ราคาสินค้าโภคภัณฑ์ กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง

ชื่อผู้ติดต่อบทความ: นนทศักดิ์ จันทร์ชุม
E-mail: nontasak.jan@gmail.com

Introduction

Highly volatile commodity prices have been an important phenomenon in recent years, and as a consequence there has been increasing interest in PRM because of such volatility. Therefore, price risk has become one of the main issues, if not the most important issue, in agricultural commodity markets, ranging from producers (Sherafatmand, Yazdani, & Moghaddasi, 2014), to commercial traders (Berling & Rosling, 2005), to users (Tang, 2015), to consumers (James, 2007), and to financial investors (Deng, Zhang, & Zhao, 2009). An important issue is how stakeholders who are exposed to risk are able to manage it (Morgan, Cotter, & Dowd, 2012). It is obvious that this situation has attracted the attention of many stakeholders in commodity communities, such as practitioners, researchers and policymakers. Several crucial examples are related to this phenomenon, ranging from adding the excessive volatility of commodity price issues to a series of the G20 meeting agendas in 2009, 2010 and 2011 (Devlin, Woods, & Coates, 2011), investigating the potential causes of the phenomenon from the supply and demand perspective (Roache, 2012) and the perspective of speculative behavior (Korniotis, 2009), to providing some feasible solutions for commodity consumers.

To illustrate the level of commodity price volatility, historical prices of natural rubber have been selected, as it is considered one of the major economic crops of Thailand. Its export value is the highest amongst agricultural products. More than six million Thais participate in NR industries (Nobnorb & Fongsuwan, 2015); this is just under ten per cent of the Thai population (Delarue & Chambon, 2012). Figure 1 shows the volatility of monthly prices in the natural rubber industry in the past 20 years, from August 1997 - June 2017.

It is clearly seen that the price has significantly fluctuated several times in this period. It starts from the period of stable prices from 1997 to 2001. Then,

prices constantly increase to almost treble of that of 2001, in 2006. After that, the prices drop dramatically to around half of their peak in 2006, before spending the next two years recovering to the level of 2006 by the middle of 2008. Unsurprisingly, prices plummet to just less than half of their highest value in 2008, due to the world financial crisis. However, surprisingly, they rocketed for the next three years to reach a level of almost quadruple their lowest point during the crisis, or almost double that of the old peak. Then, prices significantly decrease to about a half in 2012 from their peak of 2011, before dropping again, but less dramatically, to around one fifth of 2011's highest price in 2015. After that, the prices start fluctuating at low levels between 2015 and the present, 2017. All in all, this is evident that natural rubber is one commodity where prices have been volatile in recent years. However, this paper does not only focus PRM in natural rubber, but it does also include that of other commodities, such as coffee, soybean, cocoa, sugar, corn and wheat.

Figure 1: Natural Rubber Price Movements

Source: Indexmundi (2017)

Almost all stakeholders in commodity supply chains are exposed to similar levels of price risks regardless of levels of economic development, if price transmissions along the chains are significant. For example, according to Newman (2008) (in her research on coffee prices transmission from the Chicago Board of Trade (CBOT) into two low-income countries', namely Tanzanian and Ugandan, coffee chains), it is suggested that prices in the future exchange market (CBOT) play a crucial role as a benchmark price in the whole coffee chains. In addition, this paper found that there are asymmetric implications from the price transmission on different stakeholders in the chain. Stakeholders in the up streams are more likely to have negative impacts from price declines than positive ones from rises. In other words, the price in local markets changes quicker when the price in the future exchange market falls than when it upsurges. As a consequence, local traders will get worse prices if they lack appropriate risk management tools when the coffee price plummets.

Therefore, the phenomenon of commodity price volatility in recent years is considered vital, while its implications on various stakeholders in supply chains are significant. As a result, this paper seeks to gather together some important PRM strategies, then discusses their pros and cons, so that commodity supply chain stakeholders can gain a better, more comprehensive understanding of PRM.

The next section introduces some relevant concepts of risk and PRM.

Price Risk Management

Prior to discussing PRM strategies, it is important here to clarify exactly what is meant byrisk and PRM. This sectionis divided into three subsections. Firstly, the differences between risk and uncertainty are clarified. Secondly, the definitions of risk management and its process are introduced. Finally, risk

management practice is explained in terms of attitude and perception in decision makers, comparing this to the model of expected utility in economics.

Risk and Uncertainty

One of the ways to distinguish risk and uncertainty is to consider probability. Risk is different from uncertainty by its ability to be quantified in terms of objective probability. Variables of risk can be identified in the form of *objective probabilities,* whilst those relating to uncertainty are unknown (Knight, 1964). Instead of being considered in an objective way, uncertainty can be defined as *a subjective probability* form. However, both risk and uncertainty result in managerial situations becoming more complex and unclear.

Whereas rational decisions need a certain environment to form the problem into solvable mathematical formulae, risk and uncertainty drive it away. In the nature of unclear situations, the particular values of related variables are uneasy to determine. As a consequence, the managerial situation is, often, not pictured clearly. Therefore, it is challenging to provide a solution to the problem.

Risk attitudeis one of the important factors to describe the differences in the ways that people make decisions in relation to risk and uncertainty (Blais & Weber, 2006). It is a factor internal to the decision maker that can explain to what extent one prefers to take a risk. There are three types of personal risk attitudes - *risk aversion, risk taking and risk neutrality.*

In contrast, *"Risk perception refers to people's subjective impression of riskiness" (Weber, 2009, p. 1009).* Unlikerisk *attitude,* which is considered to be a trait of an individual, *risk perception* is an individual's interpretation of the level of risk from external environments. The perception is another vital factor that can be used to explain why individuals make different decisions under the same circumstances (Pennings & Garcia, 2004). This factor also drives changes in risk

preferences and clarifies why investors who have the same *risk perception* tend to select the same risky choices (Weber & Milliman, 1997).

Risk Management

A growing amount of literature relating to risk management has been published in recent years. However, there are several different definitions of *risk management* in keeping with different research fields. One definition relating to the process of decision making notes that:

> *"Risk management is a discipline that ensures efficient and effective utilization of project resources, which supports decision-making based on information, and which aims to reduce uncertainties and their negative effects to a more manageable level." (Demir & Bostanci, 2010, p. 1587)*

One of the comprehensive definitions in supply chain management, the risk management process is defined as:

> *"An inter-organisational collaborative endeavour utilising quantitative and qualitative risk management methodologies to identify, evaluate, mitigate and monitor unexpected macro and micro level events or conditions, which might adversely impact any part of a supply chain" (Ho, Zheng, Yildiz, & Talluri, 2015, p. 6).*

Moreover, according to Ho et al. (2015), supply chain risk can be classified into five types of risks: macro, demand, supply, manufacturing, and infrastructural. *Price risk*, which is the main focus of this paper, is classified as financial risk in the infrastructural category. Consequently, the process of PRM in this paper refers to supply chain risk management and can be divided into four stages: *identification, assessment, mitigation, and monitoring,* as shown in Figure 2. The process of supply chain risk management is used as a conceptual framework to review the relevant literature and to identify the focus of this paper.

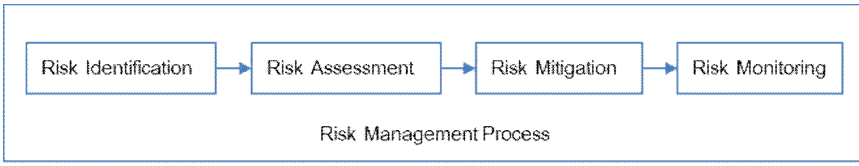


Figure 2: Risk Management Process

Source: Ho et al. (2015)

Regarding *risk identification,* a considerable amount of literature has highlighted the importance of price risk in commodity supply chains. Banterle and Vandone (2013) noted that the prices of agricultural commodities have become volatile in recent years, which in turn leads to market participants experiencing difficulties in their trading activities. Berling and Rosling (2005) pointed out that in inventory management, even though the level of impact on a particular product is still unclear, price risk is considered to be the main risk amongst all risks to which they are exposed. Deng et al. (2009) added that price risk is not only considered as the major risk for investors, it is the main focus of global investment regulators as well. Tang (2015) indicated that price risk has now become one of the major recognised risks in the restaurant industry. All in all, price risk has become the main focus of a range of stakeholders in many industries.

In terms of *risk assessment* (the second stage of the risk management process), the amount of literature focusing on commodity prices has also increased significantly in recent years. Perhaps this is the consequence of the uncertain business climate following the financial crisis in 2008. For example, Sainidis, Robson, and Heron (2013) noted that manufacturers located in the UK and classified as SMEs are the most negatively impacted by the increasing cost of production compared to the flexibility of production, performance of product delivery and quality of products. These negative impacts originate partly from the

input costs of raw materials that have risen since 2008. A considerable amount of literature has been published on price risk modelling based on quantitative methods (Ni, Chu, Wu, Sculli, & Shi, 2012). Furthermore, there is no consensus on the quantitative-based measurement of price risk, for instance, the method that focuses on both negative and positive aspects (Capitani & Mattos, 2012).

With regard to the third stage of the risk management process: *risk mitigation,* this can be divided into four main risk mitigation *measures: risk avoidance, risk reduction, risk transfer, andrisk retention* (Aven & Kristensen, 2005; Hlaing, Singh, Tiong & Ehrlich, 2008; Matulevicius, Mayer & Heymans, 2008). In commodity markets, much of the current literature on price risk mitigation pays particular attention to risk transfer using market-based tools, e.g. Tomek and Peterson (2001) and Revoredo-Giha and Zuppiroli (2013). Although there have been questions about the performance of some tools (such as the use of futures and options contracts) in terms of profitability, Gemech, Mohan, Reeves, and Struthers (2011) argued that using these tools results in other non-financial benefits, such as enhanced capabilities available in resource allocation. Furthermore, there is an issue concerning the futures market's efficiency regarding the hedging purpose. In her study, Newman (2009) finds that a variety of strategies of PRM, such as forward contracting and price hedging, have been adopted by stakeholders in coffee supply chains in Uganda and Tanzania, and she raised the issue of inequality of access to PRM tools between players in the supply chains.

As pointed out above, *risk monitoring* is the final stage of the risk management process. It is mainly used to monitor whether risk management implementation is consistent with the risk management plan (Al-Tamimi & Al-Mazrooei, 2007). A good example of the common use of risk monitoring can be found in banking. Rosman (2009) noted that risk monitoring is a vital process

that helps banks guarantee that effective risk management is implemented. Butt, Nazir, and Daniel (2012) also found that risk monitoring is considered a crucial instrument of practical use in Pakistan's banking sector.

This paper places emphasis on the stage of price risk mitigation in terms of important PRM strategies, and will be discussed in Section 3.

Price Risk Management Theory and Practices

Expected utility theory explains how individuals can manage price risks in a rational way. Nonetheless, it is now well established from a variety of studies that the practice does not always follow the theory. According to (Weber, 2006), this is because individuals have psychological reasons that lead to decision making based on an individual's experiences received from occurring events rather than from statistical descriptive models. The models include both occurring and non-occurring events, especially those considered rare *orone-offs.* Additionally, individuals who make decisions based on their experiences are likely to underestimate rare events, while others who make decisions based on descriptive models are likely to overestimate them (Hertwig, Barron, Weber, & Erev, 2004). Another alternative reason explaining why people behave differently from the expected utility theory in terms of PRM, are the limitations of decision makers' knowledge or resources in PRM.

The next section of this paper reviews the literature on PRM, both from theoretical and practical perspectives.

Price Risk Management in Theory

The expected utility theory is a decision tool for choosing amongst available choices under risk based on the utility and probability of individual choice. This decision tool is commonly used in several ways in different disciplines, for example, as a descriptive model in psychology(de Castro,

Teodoro, de Castro & Parsons, 2016), and as a prescriptive model in management science(Bleichrodt, Pinto, & Wakker, 2001)and a normative model in economics and finance(Schilirò, 2017).

In portfolio theory, risk-taking behaviours are examined in a rational way. The risk behaviour of an individual is determined by expected returns calculated from the log function of returns, expected risks derived from the variance of past time series relating to price, and risk attitude defined as a convex function of risk takers and a concave function of risk-averse investors (Ayub, Shah, & Abbas, 2015). This theory is able to explain that investors' decisions to invest in a security are based on the objectives of maximising profit or minimising risk. This theory is commonly used within investment communities and by economists.

Nevertheless, there are some limitations in explaining real behaviour when people make their decisions in practice. Risk behaviour at the individual level is sometimes inconsistent with the expected utility for various reasons. For instance, an individual does not completely understand a problem when confronted with it, as in the expected utility theory. Moreover, the way an individual interprets probability information in practice is different from how they do it in theory (Karni, 2014).

Price Risk Management in Practice

In reality, individuals are likely to rely only on rationality when making their decisions. Based on Prospect Theory, people tend to feel more losses than gains for the same magnitude of results. They use the expected point, rather than a neutral point in the expected utility theory, as a reference point to separate the respective domains of losses and gains. Furthermore, people are likely to be loss aversion; they refute the state of loss and taking risks, i.e. they are risk-seeking when they feel losses, and risk-aversive when they feel gains (Walasek & Stewart, 2015).

From a psychological point of view, risk decision behaviours are determined by an individual's risk feelings. This can explain why different people may have different risk-taking behaviours in the face of the same situation. Individual risk attitudes, risk perceptions and value expectations are factors that determine a person's risk preference behaviours. Moreover, changes in risk-taking behaviours are relevant to changes in risk perception, but not to changes in risk attitude (Weber & Milliman, 1997).

The next section introduces PRM strategies and discusses their pros and cons.

Price Risk Management Strategies

PRM strategies play an important role in trading within commodity supply chains as they are the key determinants of business performance (Newman, 2009; Ni et al., 2012). There is a range of PRM strategies that supply chain players may select from, for example, stocking, price hedging, price forwarding, or a mix of these to create a managed portfolio. Nonetheless, the formation of management strategies in small businesses tends not to be explicit (d'Amboise & Muldowney, 1988). Therefore, bringing them together and discussing their pros and cons is considered a necessary task.

Different PRM strategies may have different advantages and disadvantages. Consequently, adopting a particular strategy may lead to different results for business performance. In other words, selecting appropriate management strategies from the trade-off of costs and benefits of possible alternatives is a challenging task (Tomek & Peterson, 2001). Neyhard, Tauer, Gloy, Marchant, and Bosch (2013) pointed out that commodity traders need to gain insight into different PRM strategies, especially their costs. Tang (2015) adds that a particular strategy's performance is likely to fluctuate depending on

certain business circumstances. Therefore, this section discusses both the advantages and limitations of given PRM strategies, so that an in-depth understanding of particular PRM strategies can be achieved.

Types of Price Risk Management Strategy

This section reviews the five selected PRM strategies: namely stocking, price hedging, price forwarding, negotiation and portfolio management, (as illustrated in Table 1). The advantages and disadvantages of each individual strategy will be clarified as follows.

Table 1: PRM Strategies

	PRM strategies	Sources
1)	Stocking	Joseph, Irwin & Garcia (2015)
2)	Price Hedging	Taušer & Cajka (2014)
3)	Price Forwarding	Henderson, Hobson & Kentwell (2002)
4)	Negotiation	Moon, Yao & Park (2011)
5)	Portfolio Management	Hammoudeh, Malik & McAleer (2011)

Stocking

Stocking is one of the basic trading methods used in commodity markets, by holding the stocks for reselling later (Joseph, Irwin, & Garcia, 2015). Stocking is the obvious strategy chosen by physical commodity traders because their main business activity is buying, then, reselling commodity products. When they buy commodity products from their suppliers without hedging (transferring) the price risk, they are considered to be stock holders. As a result, the stocking strategy is one of the main commodity trading strategies that physical commodity

traders adopt, particularly in markets that lack effective PRM tools. Moreover, this strategy is a risk-taking strategy as adopters are exposed to the risk of price declines.

Advantages

The obvious benefit of stocking commodity products is that there is no need for additional PRM tools in its implementation. Traders have the ability to balance supply when there is plenty, such as at peak production times or harvest seasons, then resell holding stock during times of less supply. With this strategy, stock holders may gain the benefit of better prices. Therefore, they may enhance profits from price differences subtracted from the costs of stocking (Joseph et al., 2015).

Disadvantages

Apart from the storage costs of the stock-holding strategy (Rampini, Sufi, & Viswanathan, 2014), there are also other issues that need to be considered. The first issue is the requirement for warehouse capacity to maintain the quality of products in the physical holding (Anastassiadis, Feil, Musshoff, & Schilling, 2013). Furthermore, this may include warehouse insurance for safety reasons. Finally, one of the most important issues in commodity trading is merely the volatility of prices. There is no guarantee of an increased price after the period of buying and storing commodities (Ramanujam & Vines, 1990).

Price Hedging

Price hedging or full hedging is the ideal PRM strategy for a risk-averse trader. This is because an individual can focus on his/her core business in physical trading, without the concern of price risk. In order to prevent future price changes, commodity market participants can use a natural hedge (sell their stock holding) or PRM tools to fix targeted prices. As a result, using PRM tools in

hedging is considered a provisional trading mechanism for a physical market (Tauser & Cajka, 2014).

Advantages

An advantage of managing price risk by price hedging is to freeze in a profit of trading. This is practical when the price is higher than what is expected, relative to the known producing costs (Kim, Brorsen, & Anderson, 2010). As a result, the business is able to capture the selling opportunity if the trading is profitable.

Another advantage of this strategy is to make the cash flow of the business stable for future management (Dinica & Armeanu, 2013). Although some commodity products cannot be resold immediately, hedging the price risk via PRM tools in futures exchange markets is one potential way to transfer the risk to other parties. This is because the price of derivative contracts, such as futures or options contracts, are mostly related to those in cash markets (Chung-Chu, Yi-Hsien, Tsai-Jung, & Shuo-Li, 2012).

Disadvantages

The hedging performance of PRM tools, such as futures contracts, is one of the most significant current discussions in PRM. In cases when commodity products are unable to be sold immediately, they need proper price risk hedging tools such as forward or futures contracts. Although movements of prices between cash and derivative markets are expected to be consistent (Chung-Chu et al., 2012), in the real world of trading, price movements between the two markets may be varied (Dinica & Armeanu, 2014). As a consequence, price hedging may not be perfectly implemented in this case. Additionally, using PRM tools means incurring transaction costs. Therefore, the trade-off between advantages and incurred costs needs to be considered in detail, particularly when profit margins are small.

Price Forwarding

Similar to the stoking strategy, price forwarding is another risk-taking strategy, but rather than focusing on the buying side, it concentrates on the selling side. It trades transactions that occur when market participants sell commodity products in advance before they produce or buy them, or when PRM tools are used to hedge price risk in quantities that are greater than that of their holding. Futures, options and forward contracts are common PRM tools used to employ the price forwarding strategy. Therefore, price forwarding adopters need to be able to use some types of PRM tools.

Advantages

The clear benefit of forward selling is to use it during periods of decreased prices. Selling commodity products in advance of such periods gives the opportunity to sell at greater prices (Henderson, Hobson, & Kentwell, 2002), and buy them later at lower prices to gain extra profits for traders in addition to usual profit margins. Moreover, traders may gain indirect benefits in business competition by buying at above-market prices that their competitors may not be able to compete with.

Moreover, price forwarding by physical traders may affect price movements in their favour. According to Chen, Feng, Peng, and Ye (2014), previous trading may impact on the subsequent price of a particular asset. Therefore, price forwarding might result in a drop in prices in futures markets if business partners hedge derived price risk from forward contracts, by selling in these futures exchange markets.

Disadvantages

On the other hand, forward selling without holding physical stocks may expose traders to the risk of incurring losses from increased prices. In addition, forward contract arrangements usually come with costs, as their business

partners may transfer the price risk to other parties with other financial tools, such as forward, futures or options contracts. Such tools may incur transactional costs alongside occasional maintenance costs that are often, in turn, passed to forward contractors. Moreover, in developing markets, PRM tools tend to be under-developed.

Negotiation

Another common method to set a trading price in a supply chain is *negotiation* (Moon, Yao, & Park, 2011). Instead of relying on PRM tools available in the markets, this strategy depends on their business counterparts to manage price risk. The trading price is set by the negotiation process between a seller and buyers in a process of bilateral negotiation. Negotiation is a PRM strategy employing market power in supply chains or relationships with business partners to gain a competitive advantage in terms of price. Furthermore, market information also plays an important part in negotiation (Wilcox & Abbott, 2006).

Advantages

In an emerging market where formal PRM tools are scarce or even non-existent (Capitani & Mattos, 2015), the informal trading or hedging mechanism plays a vital role in PRM. To access these tools, negotiating ability is a key success factor. As a consequence, negotiations both in gaining effective PRM tools or in better trading prices, represent certain ways of gaining a competitive advantage in trading in such a market. As a result, those who have market power tend to gain a competitive advantage in such a market.

Disadvantages

One of the downsides of implementing a negotiation strategy is the ability to gain bargaining power. It is the key factor of a negotiating strategy and, in commodity trading, trading volume tends to relate to such market power. As a

result, small or start-up businesses are less likely to be able to adopt this strategy. Therefore, only large traders who have bargaining power can adopt the strategy. In addition, traders require good negotiating skills and comprehensive market information to gain a better position in negotiation (Blount, Thomas-Hunt, & Neale, 1996).

Portfolio Management

In order to adapt to particular market circumstances, a portfolio management strategy takes a market position based particular market circumstances. Instead of using market power or relationships, commodity traders may adopt a portfolio management strategy to manage price risk. This strategy utilises market-based PRM tools to gain a competitive advantage in the market. However, the strategy requires competency in understanding market prices as it seeks to optimise profit or minimise price risk from market movements. Moreover, it needs a range of PRM tools and proper warehouses to utilise this strategy.

Advantages

Instead of relying on one strategy in operating a business, this strategy utilises several strategies depending on particular market circumstances to gain a competitive advantage. Therefore, utilising several strategies, i.e. a portfolio of activities, gives benefits in several aspects. Maximising profits from a variety of price movements is ideal for portfolio management (for instance, stocking when prices are rising, and price forwarding when prices are falling). However, it is difficult to implement in practice as price movements are difficult to forecast.

For many years, the finance industry has paid much attention to seeking the most profitable techniques. For instance, Hammoudeh, Malik, and McAleer (2011) indicate that traders can be guided by VaR (it is one of the techniques

used to measure price risk) in order to assess the most appropriate PRM strategy for a particular business situation.

Disadvantages

One of the main limitations in adopting portfolio management in practice is the lack of PRM tools to facilitate trading, particularly in agricultural commodity markets. It also requires individual tools to work efficiently. This seems to be an important issue during periods of price volatility where price co-integration between spot markets and futures exchange markets seems to be broken up (Taylor, Tonsor, & Dhuyvetter, 2013), or forward contract default might have taken place in physical commodity trading (Jones, Raper, Whipple, Mollenkopf, & Peterson, 2007).

Conclusion

This paper highlights the importance of price risk that stakeholders in supply chains can be exposed to in commodity markets. The paper first introduced the relevant concepts of risk and PRM. This work contributes to existing knowledge in PRM by highlighting selected PRM strategiesfound in a range of literature that are considered to be significant to physical commodity trading, particularly in developing countries. After bringing these together, the PRM strategies were discussed in terms of both their pros and cons. This is considered a second contribution to the existing knowledge of PRM by facilitating a greater, in-depth understanding of individual PRM strategy. Based on the discussion, it was shown that more effective PRM strategies tend to require more advanced PRM tools. For example, portfolio management strategy needs a proper warehouse or sales involving consignment contracts, forward contracts or futures contracts. As a consequence, this paper contributes to the existing knowledge of PRM by providing a greater understanding of the PRM strategies.

Apart from its contribution to the academic literature, the paper can make a contribution to the work of professional traders such as commodity merchants and processors, as well as to other commodity market stakeholders such as farmers and policymakers. Regarding future work, further studies need to be carried out in order to assess the performance of the particular PRM strategies proposed in this paper in conjunction with real commodity prices in specific industries.

References

Al-Tamimi, H. A., & Al-Mazrooei, F. M. (2007). Banks' risk management: a comparison study of UAE national and foreign banks. **The Journal of Risk Finance, 8**(4), 394-409.

Anastassiadis, F., Feil, J.-H., Musshoff, O., & Schilling, P. (2013). **Analysing Farmers' Use of Price Hedging Instruments: An Experimental Approach.**

Aven, T., & Kristensen, V. (2005). Perspectives on risk: review and discussion of the basis for establishing a unified and holistic approach. **Reliability Engineering & System Safety, 90**(1), 1-14.

Ayub, U., Shah, S. Z. A., & Abbas, Q. (2015). Robust analysis for downside risk in portfolio management for a volatile stock market. **Economic Modelling**, **44**, 86-96.

Banterle, A., & Vandone, D. (2013). **Price volatility and risk management: The case of rice.** Paper presented at the Proceedings in Food System Dynamics.

Berling, P., & Rosling, K. (2005). The effects of financial risks on inventory policy. **Management Science**, **51**(12), 1804-1815.

Blais, A.-R., & Weber, E. U. (2006). A domain-specific risk-taking (DOSPERT) scale for adult populations. **Judgment and Decision Making**, **1**(1), 33-47.

Bleichrodt, H., Pinto, J. L., & Wakker, P. P. (2001). Making descriptive use of prospect theory to improve the prescriptive use of expected utility. **Management Science**, **47**(11), 1498-1514.

Blount, S., Thomas-Hunt, M. C., & Neale, M. A. (1996). The price is right—or is it? A reference point model of two-party price negotiations. **Organizational Behavior and Human Decision Processes, 68**(1), 1-12.

Butt, H. A., Nazir, M. S., & Daniel, A. (2012). Are foreign banks more vigilant than domestic banks regarding risk management? **American Journal of Scientific Research (83)**, 109-117.

Capitani, D., & Mattos, F. (2012). **Risk measurement in commodities markets: How much price risk do agricultural producers really face?** Paper presented at the The 2012 Annual Meeting, Seattle, Washington.

Capitani, D., & Mattos, F. (2015). **Feasibility of new agricultural futures contract: a study in the Brazilian rice market.** Paper presented at the The 2015 Agricultural & Applied Economics Association's and Western Agricultural Economics Association Annual Meeting,, San Francisco, California.

Chen, J., Feng, L., Peng, J., & Ye, Y. (2014). Analytical results and efficient algorithm for optimal portfolio deleveraging with market impact. **Operations Research, 62**(1), 195-206.

Chung-Chu, C., Yi-Hsien, W., Tsai-Jung, Y., & Shuo-Li, C. (2012). Asymmetric dynamic hedging effectiveness: Evidence from Taiwan Stock Index Futures. **African Journal of Business Management, 6**(34), 9671-9680.

d'Amboise, G., & Muldowney, M. (1988). Management theory for small business: Attempts and requirements. **Academy of Management Review, 13**(2), 226-240.

de Castro, P. A. L., Teodoro, A. R. B., de Castro, L. I., & Parsons, S. (2016). Expected utility or prospect theory: Which better fits agent-based modeling of markets? **Journal of Computational Science**, **17**, 97-102.

Delarue, J., & Chambon, B. (2012). La Thaïlande: premier exportateur de caoutchouc naturel grâce à ses agriculteurs familiaux. **Économie rurale**, **330**(4), 191-213.

Demir, H., & Bostanci, B. (2010). Decision-support analysis for risk management. **African Journal of Business Management**, **4**(8), 1586-1604.

Deng, X., Zhang, Y., & Zhao, P. (2009). Portfolio optimization based on spectral risk measures. **International Journal of Mathematical Analysis, 34**(3), 1657-1888.

Devlin, W., Woods, S., & Coates, B. (2011). **Commodity price volatility.** Australian National Treasury.

Dinica, M.-C., & Armeanu, D. (2013). Optimal risk management at metals market. **Actual problems of the economy, 145**(7), 298-305.

Dinica, M.-C., & Armeanu, D. (2014). The optimal hedging ratio for non-ferrous metals. **Romanian Journal of Economic Forecasting, 17**(1), 105-122.

Gemech, F., Mohan, S., Reeves, A., & Struthers, J. (2011). Market-based price-risk management: Welfare gains for coffee producers from efficient allocation of resources. **Oxford Development Studies, 39**(1), 49-68.

Hammoudeh, S., Malik, F., & McAleer, M. (2011). Risk management of precious metals. **The Quarterly Review of Economics and Finance, 51**(4), 435-441.

Henderson, V., Hobson, D., & Kentwell, G. (2002). A new class of commodity hedging strategies: A passport options approach. **International Journal of Theoretical and Applied Finance, 5**(3), 255-278.

Hertwig, R., Barron, G., Weber, E. U., & Erev, I. (2004). Decisions from experience and the effect of rare events in risky choice. **Psychological Science, 15**(8), 534-539.

Hlaing, N., Singh, D., Tiong, R., & Ehrlich, M. (2008). Perceptions of Singapore construction contractors on construction risk identification. **Journal of Financial Management of Property and Construction, 13**(2), 85-95.

Ho, W., Zheng, T., Yildiz, H., & Talluri, S. (2015). Supply chain risk management: a literature review. **International Journal of Production Research, 53**(16), 5031-5069.

Indexmundi. (2017). **Commodity Price Indices**. Retrieved August 05, 2017. Retrieved fromhttp://www.indexmundi.com/commodities/?commodity=rubber&months=180&currency=thb

James, T. (2007). **Energy Markets: Price Risk Management and Trading.** Chichester: John Wiley & Sons.

Jones, K., Raper, K. C., Whipple, J. M., Mollenkopf, D., & Peterson, H. C. (2007). Commodity-procurement strategies of food companies: A case study. **Journal of Food Distribution Research, 38**(3), 37-53.

Joseph, K., Irwin, S. H., & Garcia, P. (2015). Commodity storage under backwardation: Does the working curve still work? **Applied Economic Perspectives and Policy, Forthcoming**, 1-22.

Karni, E. (2014). Axiomatic foundations of expected utility and subjective probability **Handbook of the Economics of Risk and Uncertainty** (Vol. 1, pp. 1-39).

Kim, H. S., Brorsen, B. W., & Anderson, K. B. (2010). Profit margin hedging. **American Journal of Agricultural Economics, 92**(3), 638-653.

Knight, F. H. (1964). **Risk, Uncertainty and Profit**. New York: Reprints of Economic Classics.

Korniotis, G. M. (2009). **Does Speculation Affect Spot Price Levels? The Case of Metals with and without Futures Markets**. Division of Research and Statistics and Monetary Affairs, US Federal Reserve Board.

Matulevicius, R., Mayer, N., & Heymans, P. (2008). **Alignment of misuse cases with security risk management**. Paper presented at the The 3rd International Conference onAvailability, Reliability and Security, 2008 (ARES 08).

Moon, Y., Yao, T., & Park, S. (2011). Price negotiation under uncertainty. **International Journal of Production Economics, 134**(2), 413-423.

Morgan, W., Cotter, J., & Dowd, K. (2012). Extreme measures of agricultural financial risk. **Journal of Agricultural Economics, 63**(1), 65-82.

Newman, S. A. (2008). **The Role of International Commodity Exchanges in Price Formation and the Transmission of Prices and Price Risk along International Coffee Chains.** NCCR Trade Regulation, World Trade Institute.

Newman, S. A. (2009). Financialization and changes in the social relations along commodity chains: The case of coffee. **Review of Radical Political Economics, 4**(41), 539-559.

Neyhard, J., Tauer, L., Gloy, B., Marchant, M. A., & Bosch, D. J. (2013). Analysis of price risk management strategies in dairy farming using whole-farm simulations. **Journal of Agricultural and Applied Economics, 45**(02), 313-327.

Ni, J., Chu, L. K., Wu, F., Sculli, D., & Shi, Y. (2012). A multi-stage financial hedging approach for the procurement of manufacturing materials. **European Journal of Operational Research, 221**(2), 424-431.

Nobnorb, P., & Fongsuwan, W. (2015). ASEAN and Thai rubber industry labor mobility determinants: A structural equation model. **Research Journal of Business Management**, **9**, 404-421.

Pennings, J. M. E., & Garcia, P. (2004). Hedging behavior in small and medium-sized enterprises: The role of unobserved heterogeneity. **Journal of Banking & Finance, 28**(5), 951-978.

Ramanujam, P., & Vines, D. (1990). Commodity prices, financial markets and world imcome: a structural rational expectations model. **Applied Economics, 22**(4), 509-527.

Rampini, A. A., Sufi, A., & Viswanathan, S. (2014). Dynamic risk management. **Journal of Financial Economics, 111**(2), 271-296.

Revoredo-Giha, C., & Zuppiroli, M. (2013). Commodity futures markets: Are they an effective price risk management tool for the European wheat supply chain? **Bio-based and Applied Economics, 2**(3), 237-255.

Roache, S. K. (2012). **China's Impact on World Commodity Markets (12/115).** International Monetary Fund.

Rosman, R. (2009). Risk management practices and risk management processes of Islamic banks: a proposed framework. **International Review of Business Research Papers, 5**(1), 242-254.

Sainidis, E., Robson, A., & Heron, G. (2013). **Realigning the manufacturing priorities of SMEs as a result of the 2008 UK economic downturn.** Paper presented at the British Academy of Management Annual Conference (BAM 2013), Aintree Racecourse, Liverpool.

Schilirò, D. (2017). Economics versus Psychology. Risk, Uncertainty and the Expected Utility Theory. **Journal of Mathematical Economics and Finance, 3**(1), 77-96.

Sherafatmand, H., Yazdani, S., & Moghaddasi, R. (2014). Futures markets development as a price risk strategy in Iran's dates. **European Journal of Experimental Biology, 4**(1), 327-333.

Tang, C.-H. (2015). Determinants of commodity price risk exposure in the restaurant industry: An analysis by commodity price cycles. **International Journal of Hospitality Management, 45**, 121-129.

Tauser, J., & Cajka, R. (2014). Hedging techniques in commodity risk management. **Agricultural Economics/Zemedelska Ekonomika, 60**(4), 174-182.

Taylor, M., Tonsor, G., & Dhuyvetter, K. (2013). **Determination of factors driving risk premiums in forward contracts for Kansas wheat**. Paper presented at the NCR-134 Conference on Applied Commodity Price Analysis, Forecasting and Market Risk Management. St. Louis, MO.

Tomek, W. G., & Peterson, H. H. (2001). Risk management in agricultural markets: A review. **Journal of Futures Markets, 21**(10), 953-985.

Walasek, L., & Stewart, N. (2015). How to make loss aversion disappear and reverse: Tests of the decision by sampling origin of loss aversion. **Journal of experimental psychology: general**, **144**(1), 7-11.

Weber, E. U. (2006). Experience-based and description-based perceptions of long-term risk: Why global warming does not scare us (yet). **Climatic Change, 77**(1-2), 103-120.

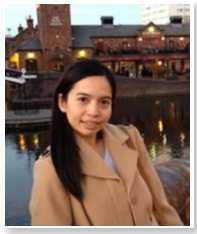
Weber, E. U. (2009). Risk Perception. In M. W. Kattan (Ed.), **Encyclopedia of Medical Decision Making** (pp. 1009-1011). London, UK: Sage.

Weber, E. U., & Milliman, R. A. (1997). Perceived risk attitudes: Relating risk perception to risky choice. **Management Science, 43**(2), 123.

Wilcox, M. D., & Abbott, P. C. (2006). **Can cocoa farmer organizations countervail buyer market power?** Paper presented at the American Agricultural Economics Association Annual Meeting, Long Beach, California.

ประวัติแนบท้ายบทความ

Name and Surname: Nontasak Janchum
Highest Education: PhD (Business and Management Research)
University or Agency: Northumbria University
Field of Expertise: Price Risk Management, Natural Rubber Supply Chain, Management Information System
Address: Faculty of Management Science, Suratthani Rajabhat University
E-mail: nontasak.jan@gmail.com



Name and Surname: Sangrawee Witoonpan
Highest Education: PhD (Business and Management Research)
University or Agency: Northumbria University
Field of Expertise: Logistics Management, Statistics, Research Methodology and Methods
Address: Faculty of Management Science, Suratthani Rajabhat University
E-mail: sangrawee.scm@gmail.com

Name and Surname: Chalita Cheewaviriyanon

Highest Education: PhD (Education and Communication)

University or Agency: Newcastle University

Field of Expertise: Computer for Education, Machine Learning, Early Childhood Learning

Address: Faculty of Education, Suratthani Rajabhat University

E-mail: chalita.chee@gmail.com

ลักษณะเชิงคุณภาพที่มีประโยชน์และต้นทุนของข้อมูลทางการเงิน

พวงเพ็ญ ชูรินทร์[1]

บทคัดย่อ

กรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน (ปรับปรุง 2558) กำหนดหลักการ เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น โดยมาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ เรื่อง กรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน ซึ่งเป็นฉบับที่ปรับปรุงของคณะกรรมการมาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศที่สิ้นสุดในวันที่ 31 ธันวาคม 2557 โดยคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชีของสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้พิจารณาให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของธุรกิจในประเทศไทย บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอเนื้อหาสำคัญบางส่วนตามกรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน (ปรับปรุง 2558) โดยนำเสนอการสรุปลักษณะเชิงคุณภาพที่มีประโยชน์ของข้อมูลทางการเงิน วิเคราะห์การเชื่อมโยงลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานและลักษณะคุณภาพเสริมเข้าหากัน และการประเมินต้นทุนและประโยชน์ของข้อมูลทางการเงินตามกรอบแนวคิดข้างต้น วิธีการศึกษาใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากเอกสารของกรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน (ปรับปรุง 2558) จากนั้นวิเคราะห์การเชื่อมโยงลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานและลักษณะคุณภาพเสริมจากเนื้อหาที่ปรากฏในกรอบแนวคิด พร้อมยกตัวอย่างประกอบการอธิบายและวิเคราะห์เชิงเนื้อหาในประเด็นของการประเมินต้นทุนและประโยชน์ของข้อมูลทางการเงิน ผลการวิเคราะห์ พบว่า ลักษณะเชิงคุณภาพที่มีประโยชน์ของข้อมูลทางการเงินมี 2 ลักษณะสำคัญ คือ ลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานและลักษณะคุณภาพเสริม โดยลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานเป็นลักษณะที่จะต้องมีในข้อมูลทางการเงิน สำหรับลักษณะคุณภาพเสริมเป็นลักษณะที่นำมาเชื่อมโยงกับลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานเพื่อช่วยสนับสนุนลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานในกรณีที่ต้องตัดสินใจเลือกทาง

---

[1] อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

วิธีการบัญชี โดยทั้งนี้การนำเสนอข้อมูลทางการเงินจะต้องคำนึงถึงต้นทุนของข้อมูลนั้นๆ ด้วย

คำสำคัญ: กรอบแนวคิด รายงานทางการเงิน ลักษณะเชิงคุณภาพ ต้นทุนของข้อมูล

ชื่อผู้ติดต่อบทความ: พวงเพ็ญ ชูรินทร์
E-mail: ppchurintr@hotmail.com

The Qualitative Characteristics and Cost Constraint on Useful Financial Information

Puangpen Churintr[1]

Abstract

Thai Conceptual Framework for Financial Reporting (Adjusted B.E. 2558),TCF, which has been issued by the Federation Accounting of Professions of Thailand (FAP), has been based on the Conceptual Framework for Financial Reporting (Bound volume 2015 Consolidated without early application) as issued by International Accounting Standards Board. TCF has been issued while considering the Thai business environment. This article presents several contents of TCF, and focuses on three objectives. The first objective is to summarize the qualitative characteristics of useful financial information. The second one is to illustrate the linkage between the fundamental and the enhanced qualitative characteristics. The third objective is the recognizing financial information criteria while considering cost constraints. The documentary research method was used for analyzing from contents in TCF. Then, the linkage between fundamental and enhancing qualitative characteristics was demonstrated, with illustrating examples. Examples of the cost constraint of useful financial reporting were also analyzed. Our results show that the useful financial information has two characteristics: fundamental characteristics and the enhancing qualitative characteristics. The fundamental qualitative characteristics are the needed characteristics, which recognized in information on the financial statements.

[1] Lecturer in Faculty of Management Sciences, Suratthani Rajabhat University.

The enhancing qualitative characteristics are considered in case of enhancing the fundamental qualitative characteristics or deciding which alternative accounting measurement should be used, etc. Finally, the financial information should be recognized in financial statement, if the resulting benefits exceed the cost of providing that information.

Keywords: Conceptual Framework, Financial Reporting, Qualitative Characteristics, Cost Constraint

Corresponding Author: Puangpen Churintr
E-mail: ppchurintr@hotmail.com

บทนำ

กรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน (ปรับปรุง 2558) นี้ ออกโดยสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ เริ่มใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 6 พฤศจิกายน 2558 เพื่อใช้แทนกรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน (ปรับปรุง 2557) โดยพิจารณาจากสภาพแวดล้อมธุรกิจของประเทศไทย และเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ เรื่อง กรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงินที่สิ้นสุดในวันที่ 31 ธันวาคม 2557 (Conceptual Framework for Financial Reporting (Bound volume 2015 Consolidated without early application) ทั้งนี้ แม้ว่าสภาวิชาชีพบัญชีฯ ได้ปรับปรุงมาตรฐานการบัญชีหลายฉบับในปี 2559 ซึ่งได้ประกาศใช้แล้วในราชกิจจานุเบกษา รวมทั้งในปี 2560 สภาวิชาชีพบัญชีได้เสนอร่างมาตรฐานการบัญชีอีกหลายฉบับและแนวปฏิบัติบางฉบับเข้าสู่ขั้นตอนการพิจารณาให้ความเห็นชอบในคณะกรรมการหรืออนุกรรมการฝ่ายต่างๆ ของสภาวิชาชีพบัญชีฯ เพื่อรอประกาศในราชกิจจานุเบกษานั้น กรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน (ปรับปรุง 2558) นี้ก็ไม่มีอยู่ในรายการปรับปรุงเหล่านั้นแต่ประการใด ทำให้กรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน (ปรับปรุง 2558) นี้ยังมีผลบังคับใช้อยู่ในปัจจุบัน

ก่อนใช้กรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน (ปรับปรุง 2558) นี้ มีวิวัฒนาการของการใช้กรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงินในประเทศไทยมาโดยลำดับ เริ่มตั้งแต่การบังคับใช้แม่บทการบัญชีในปี พ.ศ. 2542 ต่อมาในปี พ.ศ. 2550 มีการประกาศยกเลิกแม่บทการบัญชีที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2542 โดยให้ใช้แม่บทการบัญชี (ปรับปรุง 2550) แทน และได้ปรับปรุงใหม่อีกครั้ง โดยในปี พ.ศ. 2552 ได้ยกเลิกแม่บทการบัญชี (ปรับปรุง 2550) ทั้งนี้ให้ใช้แม่บทการบัญชี (ปรับปรุง 2552) แทน ต่อมาในปี พ.ศ. 2557 สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ได้ยกเลิกการใช้แม่บทการบัญชี (ปรับปรุง 2552) แต่ให้ใช้กรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน (ปรับปรุง 2557) แทน (อริสรา ธานีรณานนท์, 2558) ก่อนที่จะประกาศใช้กรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน (ปรับปรุง 2558) นี้ ในวันที่ 6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 เป็นต้นมา

กรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน (ปรับปรุง 2558) นี้ประกอบด้วยเนื้อหา 3 บทด้วยกัน คือ บทที่ 1 วัตถุประสงค์ของการรายงานทางการเงินเพื่อวัตถุประสงค์ทั่วไป บทที่ 3 ลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลทางการเงินที่มีประโยชน์ และบทที่ 4 กรอบแนวคิด ข้อความส่วนที่เหลือจากแม่บทการบัญชี (ปรับปรุง 2552) สังเกตได้ว่ากรอบแนวคิดฉบับนี้ยังไม่มีเนื้อหาของบทที่ 2 เนื่องจากอยู่ระหว่างการยกร่างโดยคณะกรรมการมาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตามบทความนี้เน้นเพียงการอธิบายเนื้อหาในบทที่ 3 เท่านั้น ซึ่งเป็นเนื้อหาที่ว่าด้วยลักษณะเชิงคุณภาพที่มีประโยชน์และต้นทุนของข้อมูลทางการเงิน โดยเฉพาะบทความนี้แสดงภาพความเชื่อมโยงของลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานกับลักษณะคุณภาพเสริม ซึ่งแม้ว่ากรอบแนวคิดฉบับนี้จะใช้มาระยะหนึ่งแล้วเท่าที่ผู้เขียนศึกษามายังไม่มีนักวิชาการท่านใดเสนอประเด็นนี้มาก่อน นอกจากบทความของ Thanyarath V, (2016) ซึ่งเป็นเพียงการอธิบายคำจำกัดความของลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานและลักษณะเชิงคุณภาพเสริมเท่านั้น สำหรับเนื้อหาในบทที่ 1 และบทที่ 4 ของกรอบแนวคิดฉบับนี้มีเนื้อหาคล้ายคลึงกับกรอบแนวคิดและแม่บทการบัญชีที่ใช้อยู่เดิมซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวไว้แล้ว เช่น นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ (2558) และอริสรา ธานีรณานนท์ (2558) เป็นต้น ผู้สนใจสามารถนำมาศึกษาตามเอกสารที่กล่าวไว้ข้างต้น ทั้งนี้บทความนี้อิงเนื้อหาตามกรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน (ปรับปรุง 2558) (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2558 ก, น. 12 - 20) เป็นหลัก โดยแสดงความเชื่อมโยงระหว่างลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานและลักษณะเชิงคุณภาพเสริม ทั้งนี้ใช้การอธิบายด้วยภาพซึ่งน่าจะทำให้ผู้อ่านเข้าใจความเชื่อมโยงของลักษณะเชิงคุณภาพทั้งสองลักษณะได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ ยังมีการยกตัวอย่างเพื่อประกอบความเข้าใจโดยคาดหวังว่าจะช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจได้มากขึ้น

ก่อนจะอธิบายถึงความเชื่อมโยงของลักษณะเชิงคุณภาพทั้งสองลักษณะข้างต้น ผู้อ่านควรเข้าใจข้อมูลเบื้องต้นต่อไปนี้ก่อน กล่าวคือ ลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลทางการเงินตามกรอบแนวคิดนี้เป็นลักษณะเชิงคุณภาพที่เป็นไปได้ที่จะมีประโยชน์ โดย "ประโยชน์" ตามกรอบแนวคิดนี้ หมายถึง ประโยชน์ที่ได้จากข้อมูลในรายงานทางการเงินของกิจการเพื่อใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจการที่เสนอรายงาน

เท่านั้น ไม่ครอบคลุมถึงประโยชน์ในแง่มุมใดอีก และเป็นข้อมูลที่เป็นไปได้ว่าจะเป็นประโยชน์ที่สุด สำหรับบุคคล 3 กลุ่ม คือ ผู้ลงทุน ผู้ให้กู้ยืมและเจ้าหนี้อื่นทั้งในปัจจุบันและอนาคต แม้ว่าจะมีผู้อื่นนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินของกิจการไปใช้ในแง่มุมอื่นๆ อีกก็ตาม แต่ก็ถือได้ว่าอยู่นอกเหนือลักษณะเชิงคุณภาพตามกรอบแนวคิดนี้

อนึ่ง ในการให้ข้อมูลทางการเงินที่มีประโยชน์จำเป็นต้องคำนึงถึงข้อจำกัดของต้นทุนเพื่อให้ได้ข้อมูลเหล่านั้น ทั้งนี้ ทั้งข้อมูลทางการเงินที่เป็นประโยชน์และข้อจำกัดของต้นทุนอาจแตกต่างกันไปตามประเภทของข้อมูลที่แตกต่างกัน เช่น ข้อมูลและต้นทุนที่มองไปในอนาคตอาจแตกต่างจากข้อมูลและต้นทุนในปัจจุบัน บทความนี้จะได้กล่าวถึงคุณลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลทางการเงินที่มีประโยชน์โดยคำนึงถึงข้อจำกัดของต้นทุนเพื่อให้ได้ข้อมูลเหล่านั้น

ดังนั้น บทความนี้จึงจะได้กล่าวถึงลักษณะเชิงคุณภาพที่มีประโยชน์ ลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐาน ลักษณะเชิงคุณภาพเสริม ความเชื่อมโยงของลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานกับลักษณะเชิงคุณภาพเสริม และข้อจำกัดของต้นทุนที่มีต่อประโยชน์ของข้อมูลทางการเงินตามลำดับ

ลักษณะเชิงคุณภาพที่มีประโยชน์

รายงานทางการเงินนั้นเป็นรายงานที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปรากฏการณ์เชิงเศรษฐกิจในรูปของข้อความและตัวเลข ซึ่งประกอบด้วย

> “ทรัพยากรเชิงเศรษฐกิจของกิจการที่เสนอรายงาน สิทธิเรียกร้องต่อกิจการที่เสนอรายงาน และผลกระทบของรายการและเหตุการณ์และสถานการณ์อื่นที่เปลี่ยนแปลงทรัพยากรและสิทธิเรียกร้องเหล่านั้น รวมถึงเอกสารคำอธิบายเกี่ยวกับความคาดหวังและกลยุทธ์ของฝ่ายบริหารและข้อมูลที่มองไปในอนาคตประเภทอื่นของกิจการที่เสนอรายงานนั้นไว้ในข้อมูลเกี่ยวกับปรากฏการณ์เชิงเศรษฐกิจไว้ด้วยได้” (สภาวิชาชีพบัญชี, 2558, น.13)

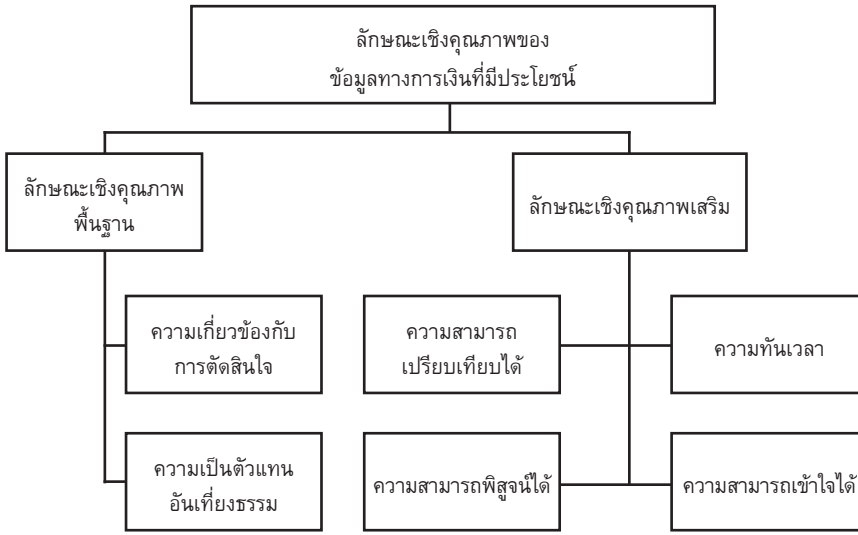
ผู้เขียนได้สรุปมาดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 ปรากฏการณ์เชิงเศรษฐกิจ

จากแผนภาพที่ 1 ขอยกตัวอย่างเพื่อให้ผู้อ่านได้มองภาพของรายงานทางการเงิน กล่าวคือ รายงานทางการเงินเป็นข้อมูลเชิงเศรษฐกิจ ซึ่งอยู่ในรูปของข้อความและตัวเลข ซึ่งประกอบด้วยทรัพยากรเชิงเศรษฐกิจของกิจการ สิทธิเรียกร้องต่อกิจการ และผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรและสิทธิเรียกร้องต่อกิจการ รวมทั้งข้อมูลเชิงเศรษฐกิจอื่นๆ ทั้งนี้ตัวอย่างของทรัพยากรเชิงเศรษฐกิจของกิจการ ได้แก่ เงินสด เงินฝากธนาคาร ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ หรือสินทรัพย์อื่นๆ ของกิจการ ซึ่งเมื่อแสดงในรายงานทางการเงินนั้น นอกจากระบุข้อความว่าเป็นสินทรัพย์ใดๆ แล้วก็ต้องระบุตัวเลขจำนวนเงินไว้ด้วย ส่วนสิทธิเรียกร้องต่อกิจการ ได้แก่ เจ้าหนี้การค้า เจ้าหนี้เงินกู้ยืม เงินกู้ยืมระยะยาว ซึ่งก็คือหนี้สินของกิจการนั้นเอง สิทธิเรียกร้องต่อกิจการอีกส่วนหนึ่ง ได้แก่ ทุน หรือส่วนของเจ้าของ สำหรับผลกรทบต่อการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรและสิทธิเรียกร้องต่อกิจการ ได้แก่ การที่กิจการดำเนินธุรกิจแล้วมีผลการดำเนินงานเป็นผลกำไรหรือขาดทุน ผลกำไรหรือขาดทุนนี้อาจเกิดจากการขายสินค้าหรือบริการซึ่งส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงของทรัพยากรของกิจการ เช่น การขายสินค้าทำให้สินค้าคงเหลือซึ่งเป็นทรัพยากรของกิจการลดลง แต่ก่อให้เกิดเงินสดของกิจการเพิ่มขึ้นในกรณีที่เป็นขายเงินสด หรือก่อให้เกิดลูกหนี้การค้าเพิ่มขึ้นในกรณีที่เป็นการขายเชื่อ ซึ่งทั้งเงินสดหรือลูกหนี้การค้าถือเป็นทรัพยากรของกิจการ สำหรับการเปลี่ยนแปลงสิทธิเรียกร้องต่อกิจการนั้น ได้แก่ การที่กิจการซื้อสินค้ามาเป็น

เงินเชื่อซึ่งทำให้กิจการมีเจ้าหนี้การค้า เจ้าหนี้การค้าเป็นผู้มีสิทธิเรียกร้องต่อกิจการ ผลการดำเนินงานของกิจการจากการขายสินค้าหรือบริการของกิจการซึ่งคือผลกำไรหรือขาดทุนนั้นจะส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงของส่วนของเจ้าของ ทำให้ส่วนของเจ้าของเพิ่มขึ้นหรือลดลง เป็นต้น

องค์ประกอบของลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลทางการเงินที่มีประโยชน์นั้นจะต้องประกอบด้วยลักษณะเชิงคุณภาพ 2 ลักษณะด้วยกัน คือ ลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐาน และลักษณะเชิงคุณภาพเสริม โดยองค์ประกอบของลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 2 องค์ประกอบ คือ ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ในขณะที่ลักษณะเชิงคุณภาพเสริมมีองค์ประกอบสำคัญ 4 องค์ประกอบ คือ ความสามารถเปรียบเทียบได้ ความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ความทันเวลาและความสามารถเข้าใจได้ ดังภาพที่ 2 ซึ่งจะได้กล่าวรายละเอียดพอสังเขปต่อไป



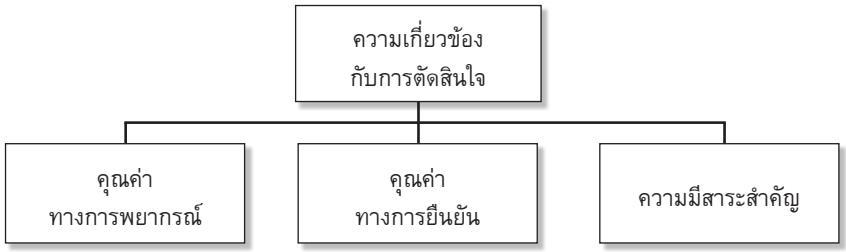
ภาพที่ 2 องค์ประกอบเบื้องต้นของลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลทางการเงินที่มีประโยชน์ (ดัดแปลงจาก สภาวิชาชีพบัญชี, 2558 ข, น. 8)

ลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐาน

ดังได้กล่าวแล้วว่าลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 2 องค์ประกอบ คือ ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม อันจะได้กล่าวถึงตามลำดับ ดังนี้

ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

สำหรับความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจอันเป็นองค์ประกอบแรกของลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานนั้น พิจารณาจากการที่เมื่อผู้ใช้ทราบข้อมูลทางการเงินนั้นแล้วจะสามารถส่งผลให้ผู้ใช้ข้อมูลตัดสินใจแตกต่างไป อย่างไรก็ตามผู้ใช้อาจจะเลือกใช้หรือไม่ใช้ข้อมูลนั้นก็ได้ โดยตามกรอบแนวคิดนี้ข้อมูลทางการเงินที่สามารถทำให้การตัดสินใจแตกต่างไปได้ ถ้าข้อมูลมีคุณค่าในลักษณะใดลักษณะหนึ่งหรือทั้งสองลักษณะต่อไปนี้ คือคุณค่าทางการพยากรณ์หรือคุณค่าทางการยืนยัน รวมทั้งการตัดสินใจอาจแตกต่างกันไปตามความมีสาระสำคัญของข้อมูล ดังภาพที่ 3



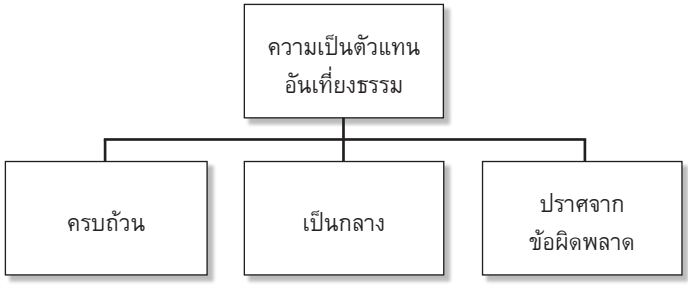
ภาพที่ 3 องค์ประกอบของลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

จากภาพที่ 3 ข้อมูลทางการเงินที่มีคุณค่าทางการพยากรณ์ก็ต่อเมื่อข้อมูลนั้นสามารถใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสู่กระบวนการที่ผู้ใช้ในการพยากรณ์ผลลัพธ์ในอนาคต เช่น ข้อมูลรายได้สำหรับปีปัจจุบันสามารถใช้เป็นเกณฑ์สำหรับพยากรณ์รายได้ในปีต่อๆ ไป สมมติว่ารายได้ของกิจการในปีนี้เท่ากับ 10 ล้านบาท ถ้ากิจการพยากรณ์ว่ารายได้ของกิจการในปีหน้าน่าจะเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ดังนั้น รายได้ของกิจการในปีหน้า

น่าจะเท่ากับ 11 ล้านบาท ดังนั้น จะเห็นได้ว่ารายได้ของกิจการในปีนี้เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ เพราะทำให้กิจการสามารถใช้ข้อมูลนี้ในการพยากรณ์ยอดขายในอนาคตได้ ในขณะที่ข้อมูลทางการเงินที่มีคุณค่าทางการยืนยันนั้นจะมีคุณค่าทางการยืนยันก็ต่อเมื่อข้อมูลนั้นให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการประเมินในอดีต เช่น ข้อมูลรายได้สำหรับปีปัจจุบันสามารถใช้ยืนยันการพยากรณ์ที่ทำตั้งแต่ปีก่อนๆ เช่น รายได้ของกิจการในปีนี้ 10 ล้านบาทนั้น เกิดจากการที่กิจการได้พยากรณ์ยอดรายได้ของปีนี้ไว้แล้วตั้งแต่ปีที่แล้วว่าในปีนี้กิจการน่าจะมีรายได้ 10 ล้านบาท การที่กิจการได้รายได้จริงในปีนี้เท่ากับที่เคยพยากรณ์ไว้ทำให้เห็นได้ว่าข้อมูลรายได้สำหรับปีปัจจุบันเป็นข้อมูลที่มีคุณค่าทางการพยากรณ์และคุณค่าทางการยืนยันในเวลาเดียวกัน หรือกล่าวได้ว่าคุณค่าทางการพยากรณ์และคุณค่าทางการยืนยันของข้อมูลมีความสัมพันธ์กัน นอกจากนี้ การนำผลการพยากรณ์ข้อมูลรายได้ของปีปัจจุบันซึ่งพยากรณ์มาแล้วในอดีตมาเปรียบเทียบกับข้อมูลรายได้ของปีปัจจุบันที่เกิดขึ้นจริงจะช่วยให้ผู้ใช้ข้อมูลแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ที่ใช้ในการพยากรณ์ในอดีตให้เหมาะสมยิ่งขึ้น อันจะทำให้คุณค่าทางการพยากรณ์ของผลลัพธ์ในอนาคตใกล้เคียงความจริงมากยิ่งขึ้น สิ่งที่ควรคำนึงถึงอีกประการหนึ่งของความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของข้อมูลทางการเงิน คือ ความมีสาระสำคัญ ซึ่งพิจารณาจากการละเว้นการแสดงข้อมูลหรือการแสดงข้อมูลผิดอาจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ข้อมูลทางการเงิน ทั้งนี้ ความมีสาระสำคัญเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละกิจการไม่ว่าจะเป็นลักษณะหรือขนาดของรายการ หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งก็เป็นไป จึงไม่มีการกำหนดเกณฑ์ขั้นต่ำของความมีสาระสำคัญไว้ อย่างไรก็ตามในที่นี้จะขอยกตัวอย่างของการละเว้นการแสดงข้อมูลหรือการแสดงข้อมูลผิดที่อาจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ข้อมูลทางการเงิน ได้แก่ กิจการมีภาระผูกพันจากการที่สถาบันการเงินแห่งหนึ่งออกหนังสือค้ำประกันบริษัทต่อรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งเป็นเงิน 3 ล้านบาท ในกรณีนี้หากกิจการมีสินทรัพย์รวมเป็นเงิน 100 ล้านบาท การละเว้นไม่แสดงข้อมูลนี้อาจไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ให้กู้ยืมของกิจการ แต่หากกิจการมีสินทรัพย์รวมเป็นเงิน 10 ล้านบาท การละเว้นไม่แสดงข้อมูลนี้อาจมีสาระสำคัญอันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ให้กู้ยืมของกิจการ เป็นต้น

ความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม

สำหรับความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรมนั้นจะมีความสมบูรณ์ต่อเมื่อครบลักษณะ 3 ประการ คือ ครบถ้วน เป็นกลางและปราศจากข้อผิดพลาด ดังภาพที่ 4



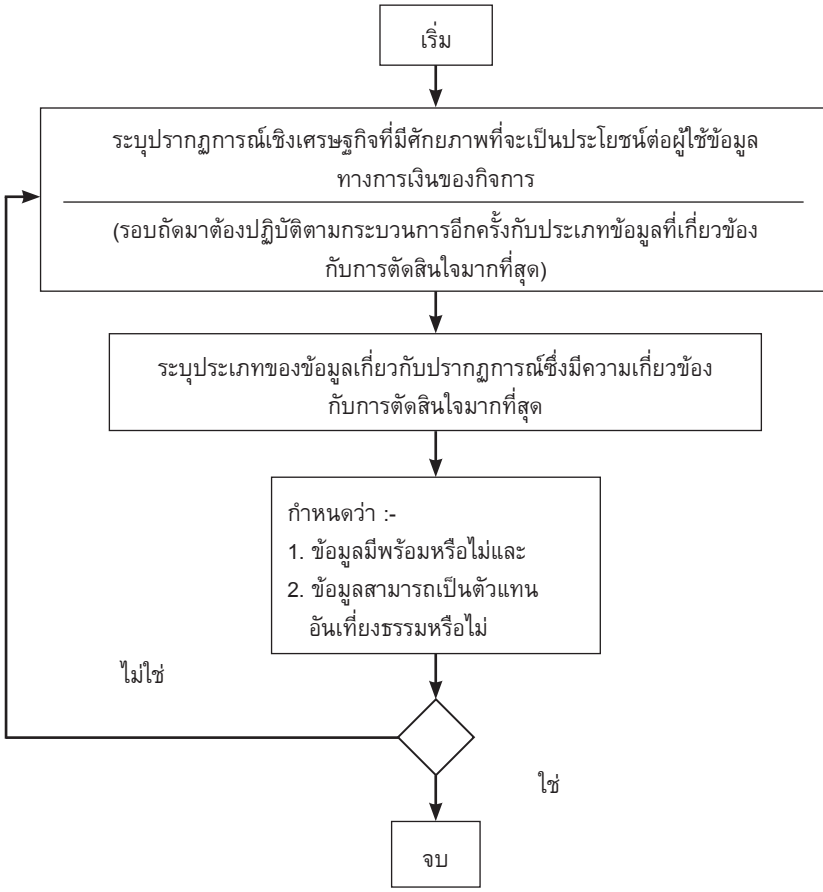
ภาพที่ 4 องค์ประกอบของลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม

ตามภาพที่ 4 คำว่าครบถ้วน คือ มีความครบถ้วนของข้อมูลทั้งหมดที่จำเป็นสำหรับผู้ใช้ข้อมูลรายงานทางการเงิน รวมทั้งให้ความหมายและอธิบายสิ่งที่จำเป็นทั้งหมด เช่น ความครบถ้วนของสินทรัพย์ ควรรวมการให้ความหมายของลักษณะของสินทรัพย์ในกลุ่ม ตัวเลขของสินทรัพย์ทั้งหมดในกลุ่ม และให้ความหมายตัวเลขของสินทรัพย์นั้นในบางรายการว่าเป็นตัวเลขของต้นทุนเริ่มแรก ต้นทุนที่ปรับปรุงหรือมูลค่ายุติธรรม รวมถึงคำอธิบายข้อเท็จจริงที่มีนัยสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพและลักษณะของรายการต่างๆ ปัจจัยและสถานการณ์ที่อาจกระทบคุณภาพและลักษณะของรายการเหล่านั้นและกระบวนการที่ใช้ในการกำหนดตัวเลข (สภาวิชาชีพบัญชี, 2558ก, น.15) เช่น กิจการแสดงรายการสินค้าคงเหลือไว้ในงบแสดงฐานะการเงิน จำนวน 500,000 บาท แต่เนื่องจากการคำนวณต้นทุนของสินค้าคงเหลือมีหลายวิธี เช่น วิธีราคาเจาะจง วิธีเข้าก่อนออกก่อน วิธีต้นทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก กิจการจึงต้องเปิดเผยวิธีคำนวณต้นทุนของสินค้าคงเหลือไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินว่า กิจการคำนวณต้นทุนสินค้าคงเหลือด้วยวิธีเข้าก่อนออกก่อน เป็นต้น จึงจะถือว่าครบถ้วน

คำว่าเป็นกลาง คือ การเลือกหรือนำเสนอข้อมูลทางการเงินนั้นอย่างปราศจากอคติ ไม่เอนเอียง ไม่ให้ความสำคัญ ไม่เน้นหรือยกเลิกการเน้น ไม่ตกแต่งในลักษณะอื่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความเป็นไปได้ที่ผู้ใช้จะพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจข้อมูลทางการเงินนั้นๆ เช่น ในกรณีข้างต้นกิจการคำนวณต้นทุนสินค้าคงเหลือโดยวิธีเข้าก่อนออกก่อนทำให้มูลค่าต้นทุนของสินค้าคงเหลือของกิจการ แสดงตัวเลขจำนวน 500,000 บาทนั้น การที่กิจการเลือกใช้วิธีเข้าก่อนออกก่อนนั้นเหมาะสมกับสินค้าคงเหลือของกิจการ เนื่องจากสินค้าคงเหลือของกิจการมีลักษณะของอายุของสินค้า หากเก็บไว้นานอาจหมดอายุหรือล้าสมัย อย่างไรก็ตามหากกิจการเลือกใช้การคำนวณต้นทุนสินค้าคงเหลือด้วยวิธีถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักจะทำให้มูลค่าของสินค้าคงเหลือเป็น 550,000 บาท ผลของการเลือกใช้การคำนวณต้นทุนสินค้าคงเหลือด้วยวิธีถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักนี้ยังไปกระทบกำไรสุทธิของกิจการทำให้กิจการมีกำไรเพิ่มขึ้น 50,000 บาท เนื่องจากต้นทุนสินค้าคงเหลือที่เพิ่มขึ้นส่งผลกระทบต่อต้นทุนขาย ทำให้ต้นทุนขายลดลงซึ่งส่งผลกระทบต่อไปยังกำไร ทำให้กำไรเพิ่มขึ้น เช่นนี้ถือว่าข้อมูลนี้ไม่มีความเป็นกลางเนื่องจากมีเจตนาที่จะทำให้กำไรสูงขึ้นด้วยวิธีการคำนวณต้นทุนสินค้าคงเหลือที่แตกต่างไป ส่วนคำว่าปราศจากข้อผิดพลาดคือไม่มีข้อผิดพลาดหรือการละเว้นการให้ความหมายของปรากฏการณ์ ไม่มีข้อผิดพลาดในกระบวนการเลือกและประยุกต์กระบวนการที่ใช้ในการจัดทำข้อมูลที่รายงาน แต่แม้ไม่มีข้อผิดพลาดจากการให้ความหมายของปรากฏการณ์หรือกระบวนการเลือกและประยุกต์กระบวนการที่ใช้แล้วก็ตาม ยังอาจก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ข้อมูลยังไม่ถูกต้องก็ได้ เช่นนี้ก็ถือว่าปราศจากข้อผิดพลาด เช่น ในการคำนวณต้นทุนสินค้าคงเหลือตามวิธีถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักดังกล่าวข้างต้น ทำให้เกิดข้อผิดพลาดของตัวเลขสินค้าคงเหลือ ต้นทุนขายและกำไรเป็นต้น หรือกรณีการประมาณราคาหรือมูลค่าที่ไม่สามารถสังเกตได้ การประมาณการนั้นในความจริงอาจไม่ถูกต้องก็ได้ แต่ถ้าสามารถอธิบายได้อย่างชัดเจนและถูกต้องว่าจำนวนเงินนั้นได้มาจากการประมาณการ มีการอธิบายถึงลักษณะและข้อจำกัดของกระบวนการประมาณการ และอธิบายได้ว่าไม่มีข้อผิดพลาดในการเลือกและประยุกต์กระบวนการที่เหมาะสมเพื่อพัฒนาประมาณการนั้น ก็ถือว่าครบลักษณะของคำว่าปราศจากข้อผิดพลาด (สภาวิชาชีพบัญชี, 2558 ก, น.15-16)

อย่างไรก็ตามแม้ดำเนินการครบลักษณะของความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรมแล้วก็ตาม ยังอาจส่งผลให้ข้อมูลทางการเงินที่ได้มานั้นยังไม่ใช่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อันทำให้ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของสินทรัพย์ที่เป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรมอาจเป็นที่น่าสงสัย แต่ถ้าไม่มีตัวแทนอันเที่ยงธรรมที่มีความเที่ยงธรรมมากกว่าให้เลือกข้อมูลนั้นอาจให้ข้อมูลที่ดีที่สุดเท่าที่มีอยู่ เช่น การด้อยค่าของสินทรัพย์ต้องทำการประมาณการจำนวนเงินที่ต้องนำไปปรับปรุงมูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์ ประมาณการนั้นเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรมถ้าได้ใช้กระบวนการที่เหมาะสมอย่างถูกวิธี ได้ให้ความหมายของประมาณการอย่างเหมาะสม และได้อธิบายความไม่แน่นอนต่างๆ ที่กระทบประมาณการอย่างมีนัยสำคัญ แต่ถ้าความไม่แน่นอนของประมาณการนั้นอยู่ในระดับสูง ประมาณการนั้นก็ไม่มีประโยชน์นัก แต่ถือว่าเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม

สำหรับลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานนั้นจะต้องใช้ประกอบกันครบทั้ง 2 องค์ประกอบ คือ ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม จึงจะถือว่าเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ โดยกระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดของการใช้ลักษณะเชิงพื้นฐานตามกรอบแนวคิดนี้เป็นไปตามลำดับตามภาพที่ 5



ภาพที่ 5 กระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสำหรับการใช้ลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐาน

ลักษณะเชิงคุณภาพเสริม

นอกจากลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานแล้วตามกรอบแนวคิดนี้ยังมีลักษณะเชิงคุณภาพเสริมที่จะช่วยทำให้ประโยชน์ของข้อมูลทางการเงินเพิ่มขึ้นหรือในการกำหนด

ปรากฏการณ์เชิงเศรษฐกิจว่าควรจะแสดงปรากฏการณ์ใด เช่น ในกรณีที่มีทางเลือกว่าจะใช้แนวทางใดใน 2 แนวทาง หากทั้งสองแนวทางนั้นเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรมเท่าเทียมกัน โดยลักษณะเชิงคุณภาพเสริม ประกอบด้วย 4 ลักษณะ ดังภาพที่ 2 ที่ได้กล่าวมาแล้ว คือ ความสามารถเปรียบเทียบได้ ความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ความทันเวลาและความสามารถเข้าใจได้ อย่างไรก็ตามมีข้อพึงระวังคือการอนุญาตให้เลือกใช้วิธีการบัญชีต่างๆ ทำให้ความสามารถเปรียบเทียบได้ลดลง สำหรับการประมาณการข้อมูลทางการเงินในอนาคตนั้นบางครั้งอาจพิสูจน์ให้ผู้ใช้ข้อมูลเกิดความเชื่อมั่นได้ยากว่าจะใช้ข้อมูลนั้นหรือไม่ สิ่งที่ทำได้คือการเปิดเผยข้อสมมติที่ใช้ในการจัดทำข้อมูลนั้น วิธีรวบรวมข้อมูลและปัจจัยและสภาพแวดล้อมอื่นที่สนับสนุนข้อมูลนั้น

ลักษณะเชิงคุณภาพเสริมอีก 2 ลักษณะ คือ ความทันเวลาและความสามารถเข้าใจได้นั้นสามารถอธิบายได้ดังนี้ ความทันเวลาตามกรอบแนวคิดนี้มีความหมายว่าการมีข้อมูลพร้อมให้ผู้ตัดสินใจทันเวลาที่ข้อมูลสามารถมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ สำหรับความสามารถเข้าใจได้นั้นนำมาซึ่งการจัดประเภท การกำหนดลักษณะและการนำเสนอข้อมูลอย่างชัดเจนและกระชับ อย่างไรก็ตามปรากฏการณ์เชิงเศรษฐกิจบางอย่างไม่สามารถทำให้ง่ายต่อความเข้าใจแม้ว่าจะให้ผู้ใช้ที่มีความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมทางธุรกิจและกิจกรรมเชิงเศรษฐกิจอย่างมีเหตุผล ทบทวนและวิเคราะห์ข้อมูลนั้นด้วยความหมั่นเพียรแล้วอาจยังไม่สามารถเข้าใจได้ อาจจำเป็นต้องหาความช่วยเหลือของที่ปรึกษาเพื่อให้เข้าใจข้อมูลเกี่ยวกับปรากฏการณ์เชิงเศรษฐกิจที่ซับซ้อนนั้น แม้ข้อมูลเป็นไปดังที่กล่าวนั้นก็ไม่สามารถเป็นข้อยกเว้นในการไม่แสดงข้อมูลนั้นไว้ในรายงานทางการเงินหากการละเว้นนั้นก่อให้เกิดความเข้าใจผิดของผู้ใช้งบการเงิน

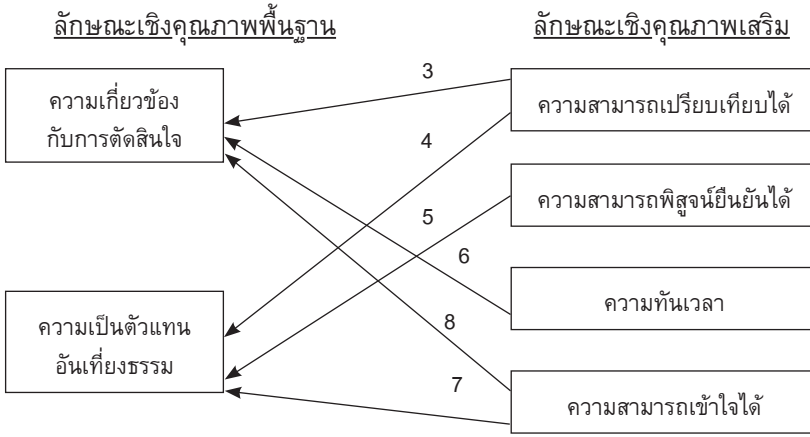
การใช้ลักษณะเชิงคุณภาพเสริมนั้นต้องมีการนำมาใช้ให้มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ ไม่ว่าเป็นการนำมาใช้ในแต่ละลักษณะหรือเป็นกลุ่ม แต่การใช้ข้อมูลลักษณะเชิงคุณภาพเสริมใดๆ ก็ตามไม่สามารถมาทดแทนการใช้ข้อมูลลักษณะพื้นฐานไปได้ แต่ลักษณะเชิงคุณภาพเสริมเป็นเพียงกระบวนการทำซ้ำโดยไม่ต้องทำตามลำดับที่กำหนดไว้ บางครั้งอาจต้องลดลักษณะเชิงคุณภาพเสริมหนึ่งเพื่อใช้ลักษณะเชิงคุณภาพเสริมอีกลักษณะหนึ่งให้มากที่สุด เช่น เมื่อมีการใช้มาตรฐานรายงานทางการเงินฉบับใหม่

แบบเปลี่ยนทันทีเป็นต้นไป ทำให้ลดความสามารถเปรียบเทียบได้ลงเป็นการชั่วคราว เนื่องจากวิธีการที่ระบุในมาตรฐานรายงานทางการเงินฉบับใหม่และในรายงานทางการเงินฉบับเดิมแตกต่างกันทำให้ไม่สามารถเปรียบเทียบกันได้ แต่การทำเช่นนั้นอาจคุ้มค่ามีประโยชน์กว่าเมื่อพิจารณาถึงความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจหรือความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรมในระยะยาว วิธีการที่เหมาะสมในกรณีเช่นนี้อาจใช้การเปิดเผยข้อมูลที่เหมาะสมมาชดเชยความไม่สามารถเปรียบเทียบได้ได้บางส่วน

ความเชื่อมโยงของลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานกับลักษณะเชิงคุณภาพเสริม

รายงานทางการเงินตามกรอบแนวคิดฉบับนี้เป็นรายงานที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปรากฏการณ์เชิงเศรษฐกิจในรูปของข้อความและตัวเลข โดยมีลักษณะเชิงคุณภาพ 2 ลักษณะดังได้กล่าวมาแล้ว คือ ลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานและลักษณะเชิงคุณภาพเสริม ซึ่งทั้งสองลักษณะข้างต้นมีความเชื่อมโยงกัน ดังต่อไปนี้

ลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานนั้นประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 2 องค์ประกอบ คือ 1) ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ซึ่งข้อมูลนั้นจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจก็ต่อเมื่อข้อมูลนั้นมีคุณค่าทางการพยากรณ์หรือคุณค่าทางการยืนยันและมีสาระสำคัญ และ 2) ความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม โดยความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรมนั้นจะมีความสมบูรณ์ต่อเมื่อครบลักษณะ 3 ประการ คือ ครบถ้วน เป็นกลางและปราศจากข้อผิดพลาด ลักษณะเชิงพื้นฐานทั้งสองลักษณะจะต้องประกอบกันขาดลักษณะใดลักษณะหนึ่งไปไม่ได้ อย่างไรก็ตามแม้มีครบองค์ประกอบของลักษณะคุณภาพเชิงพื้นฐานทั้งสองประการแล้วก็ตาม ยังอาจเกิดคำถามสำหรับข้อมูลทางการเงินใดๆ ที่มีทางเลือกว่าจะใช้แนวทางใดใน 2 แนวทาง ในกรณีที่ทั้งสองแนวทางมีลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานเท่าเทียมกัน ในกรณีเช่นนี้การนำลักษณะเชิงคุณภาพเสริมมาประกอบการพิจารณาในการเลือกแสดงข้อมูลในรายงานทางการเงิน ความเชื่อมโยงของลักษณะคุณภาพพื้นฐานกับลักษณะคุณภาพเสริมนั้น ผู้เขียนขอสรุปประเด็นต่างๆ ที่ปรากฏในกรอบแนวคิดฉบับนี้ตามแผนภาพที่ 6 อันแสดงถึงความเชื่อมโยงของลักษณะคุณภาพทั้งสองลักษณะดังนี้



ภาพที่ 6 ความเชื่อมโยงของลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานกับลักษณะเชิงคุณภาพเสริม

ความสามารถเปรียบเทียบได้นั้นจะช่วยให้ผู้ใช้ตัดสินใจได้[1] หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ หากต้องเลือกระหว่างทางเลือกต่างๆ เช่น หากผู้ลงทุนต้องตัดสินใจว่าจะเลือกลงทุนในกิจการใดดีกว่ากัน ระหว่าง 2 กิจการ โดยที่กิจการสองกิจการนั้นมีมูลค่าของสินทรัพย์ของทั้งสองกิจการเท่ากัน แต่ปรากฏว่ากิจการทั้งสองกิจการนั้นมีวิธีการคำนวณต้นทุนสินค้าคงเหลือต่างกัน ทั้งๆ ที่ควรใช้วิธีตีราคาสินค้าคงเหลือวิธีเดียวกัน ดังนั้น ข้อมูลของรายงานทางการเงินของแต่ละกิจการจะมีประโยชน์มากขึ้นหากข้อมูลนั้นสามารถเปรียบเทียบได้ระหว่าง 2 กิจการนั้น หรือในกรณีที่ผู้ให้กู้ยืมจะตัดสินใจว่าควรให้กิจการกู้ยืมเงินดีหรือไม่ หากกิจการสามารถให้ข้อมูลที่คล้ายกันสำหรับรอบระยะเวลาที่ผ่านมาเปรียบเทียบกับรอบปัจจุบัน เช่น วิธีการคำนวณต้นทุนสินค้าคงเหลือในรายงานทางการเงินในรอบก่อนกับรอบปัจจุบันกับรอบปีก่อนใช้วิธีคำนวณต้นทุนวิธีเดียวกัน หรือเปรียบเทียบรอบปัจจุบันกับรอบอนาคต คือ ในการพยากรณ์ข้อมูลสินค้าคงเหลือ ต้นทุนขายและกำไรที่จะเกิดขึ้นก็อยู่บนพื้นฐานว่ายังใช้วิธีการคำนวณต้นทุนสินค้าคงเหลือตามวิธีที่เคยใช้อยู่เดิม

[1] ความสามารถเปรียบเทียบได้ที่เชื่อมโยงกับลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

ก็จะช่วยให้ผู้ให้กู้ยืมตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้น กล่าวคือ ทำให้สามารถนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกันได้ เช่นนี้เป็นการนำ ลักษณะเชิงคุณภาพเสริมของการเลือกวิธีคำนวณต้นทุนสินค้าคงเหลือมาทำให้ข้อมูลในรายงานทางการเงินมีความสามารถเปรียบเทียบกันได้ อันเป็นการเสริมลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจทั้งในด้านคุณค่าของการพยากรณ์และคุณค่าทางการยืนยัน เป็นต้น จะเห็นได้ว่าความสามารถเปรียบเทียบได้นั้นมีความเชื่อมโยงกับความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ในขณะเดียวกันความสามารถเปรียบเทียบได้ในระดับหนึ่งมีความเป็นไปได้ที่จะได้มาโดยการทำให้เป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรมของปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจได้เหมือนกัน เช่น กิจการเลือกใช้การคำนวณต้นทุนสินค้าคงเหลือตามวิธีเข้าก่อนออกก่อน เพราะนอกจากจะมีคุณสมบัติของความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรมคือมีความครบถ้วน เป็นกลางและปราศจากข้อผิดพลาดแล้ว การเลือกใช้วิธีการตีราคาสินค้าคงเหลือตามวิธีเข้าก่อนออกก่อนของกิจการทั้งในปีก่อน ปีปัจจุบันและการพยากรณ์ในอนาคต ยังทำให้<u>ความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรมนั้นมีลักษณะเสริมคือสามารถนำข้อมูลของกิจการทั้งในปีก่อน ปีปัจจุบันมาเปรียบเทียบกันได้</u>[1]

ความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้เป็นลักษณะเชิงคุณภาพเสริมที่ช่วย<u>ให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้ว่าข้อมูลเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม</u>[2] ข้อมูลที่พิสูจน์ยืนยันได้ไม่จำเป็นต้องเป็นการประมาณการ ณ จุดเดียว จำนวนเงินต่างๆ ที่เป็นไปได้ซึ่งแสดงเป็นช่วงรวมทั้งความน่าจะเป็นที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูลที่สามารถพิสูจน์ยืนยันได้เช่นกัน ความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้นั้นหมายความว่าเมื่อนำไปให้ผู้สังเกตการณ์รายต่างๆ ที่มีความรอบรู้และมีความเป็นอิสระพิจารณาแล้วสามารถได้ข้อสรุปตรงกัน แต่ไม่จำเป็นที่จะต้องเป็นข้อตกลงอย่างสมบูรณ์ ความสามารถพิสูจน์ยืนยันเป็นได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม การพิสูจน์ยืนยันทางตรง เช่น การนับเงินสด ส่วนการพิสูจน์ทางอ้อม เช่น การคำนวณสินค้าคงเหลือปลายงวดอีกครั้งด้วยข้อสมมติของวิธีตีราคาสินค้าคงเหลือวิธีเดียวกัน กรณีของการตรวจนับสินค้าคงเหลือที่เป็นน้ำมันเชื้อเพลิง ซึ่งไม่สามารถตรวจนับ

---

[1] ความสามารถเปรียบเทียบได้ที่เชื่อมโยงกับลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม

[2] ความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ที่เชื่อมโยงกับลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม

โดยตรงได้ต้องใช้การประมาณการของมาตรวัดน้ำมันและการสังเกตการตรวจนับประกอบ เป็นต้น จะเห็นได้ว่าความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้นั้นมีความเชื่อมโยงกับความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม[1] เนื่องจากต้องหาวิธีการพิสูจน์ยืนยันว่าข้อมูลทางการเงินเหล่านั้นมีความครบถ้วน เป็นกลางและปราศจากข้อผิดพลาด กรณีของการพิสูจน์การตรวจนับสินค้าคงเหลือของน้ำมันเชื้อเพลิง ต้องใช้บริการของสำนักงานชั่ง ตวง วัด ในเขตพื้นที่ของกิจการมาทำการสำรวจมาตรวัดน้ำมันเชื้อเพลิงเป็นครั้งคราว เป็นต้น

ลักษณะเชิงคุณภาพเสริมอีก 2 ลักษณะ คือ ความทันเวลาและความสามารถเข้าใจได้นั้นสามารถอธิบายความเชื่อมโยงกับลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานได้ดังนี้ ความทันเวลาตามกรอบแนวคิดนี้มีความหมายว่า<u>การมีข้อมูลพร้อมให้ผู้ตัดสินใจทันเวลาเพื่อเสริมข้อมูลสามารถมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ</u>สำหรับ<u>ความสามารถเข้าใจได้นั้นนำมาซึ่งการจัดประเภท การกำหนดลักษณะ และการนำเสนอข้อมูลอย่างชัดเจนและกระชับ</u>[2] อันเป็นคุณลักษณะที่ช่วยเสริมความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม อย่างไรก็ตามปรากฏการณ์เชิงเศรษฐกิจบางอย่างไม่สามารถทำให้ง่ายต่อความเข้าใจแม้ว่าจะให้ผู้ใช้ที่มีความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมทางธุรกิจและกิจกรรมเชิงเศรษฐกิจอย่างมีเหตุผลทบทวนและวิเคราะห์ข้อมูลนั้นด้วยความหมั่นเพียรแล้วอาจยังไม่สามารถเข้าใจได้ อาจจำเป็นต้องหาความช่วยเหลือของที่ปรึกษาเพื่อให้เข้าใจข้อมูลเกี่ยวกับปรากฏการณ์เชิงเศรษฐกิจที่ซับซ้อนนั้น แม้ข้อมูลเป็นไปดังที่กล่าวนั้นก็ไม่สามารถเป็นข้อยกเว้นในการไม่แสดงข้อมูลนั้นไว้ในรายงานทางการเงินหากการละเว้นนั้นก่อให้เกิดความเข้าใจผิดของผู้ใช้งบการเงิน อันแสดงถึงคุณลักษณะที่ช่วยเสริมคุณลักษณะพื้นฐานในด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ เช่น <u>แม้ว่างบกระแสเงินสดจะเป็นเรื่องที่เข้าใจยากสำหรับบุคคลทั่วไป แต่ผู้ใช้รายงานที่มีความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมทางธุรกิจก็สามารถนำข้อมูลจากงบกระแสเงินสดมาใช้ประกอบเพื่อการตัดสินใจ</u>[3] และงบกระแสเงินสดก็เป็นการแสดงความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรมโดยมีความครบถ้วน เป็นกลาง

---

[1] ความทันเวลาที่เชื่อมโยงกับลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

[2] ความสามารถเข้าใจได้ที่เชื่อมโยงกับลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม

[3] ความสามารถเข้าใจได้ที่เชื่อมโยงกับลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

และปราศจากข้อผิดพลาดของการได้มาหรือใช้ไปของเงินสดในกิจกรรมดำเนินงาน กิจกรรมจัดหาเงิน และกิจกรรมลงทุน ดังนั้น งบกระแสเงินสดจึงเป็นตัวอย่างของการมีลักษณะเชิงคุณภาพเสริมของข้อมูลลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงิน

อย่างไรก็ตามความเชื่อมโยงของลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานและลักษณะเชิงคุณภาพเสริมที่ยกตัวอย่างมาในบทความนี้เป็นเพียงตัวอย่างส่วนหนึ่งของความเชื่อมโยงระหว่างกันของข้อมูลลักษณะเชิงคุณภาพทั้งสองลักษณะในความคิดเห็นของผู้เขียนเท่านั้น ในทางปฏิบัติจริงผู้จัดทำงบการเงินและผู้สอบบัญชีจะต้องใช้ดุลยพินิจในการที่จะนำข้อมูลปรากฏการณ์เชิงเศรษฐกิจและตัวเลขที่มีลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานและลักษณะเชิงคุณภาพเสริมอันเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงินในเชิงเศรษฐกิจมาสนับสนุนว่าข้อมูลและตัวเลขใดบ้างที่ควรปรากฏอยู่ในรายงานทางการเงินตามกรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน (ปรับปรุง 2558) นี้

ข้อจำกัดของต้นทุนที่มีต่อประโยชน์ของข้อมูลทางการเงิน

ในการรายงานทางการเงินจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของข้อมูลและต้นทุนที่เกิดขึ้นเสมอ ต้นทุนที่เกิดขึ้นต้องคุ้มกับประโยชน์ของการรายงานข้อมูลนั้น ผู้ใช้รายงานทางการเงินหลักๆ ตามกรอบแนวคิดฯ นี้ ประกอบด้วยผู้ลงทุน ผู้ให้กู้และเจ้าหนี้อื่นในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากข้อมูลนั้น การที่ผู้ให้ข้อมูลทางการเงินทำการรวบรวม ประมวลผล พิสูจน์ยืนยัน และเผยแพร่ข้อมูลทางการเงินในแต่ละขั้นตอนดังกล่าวล้วนมีต้นทุน ทั้งนี้ ผู้ที่รับภาระที่แท้จริงของต้นทุนก็คือผู้ใช้ข้อมูลนั้นเอง โดยต้นทุนเหล่านี้เป็นค่าใช้จ่ายของกิจการ หากต้นทุนในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนยิ่งสูง จะส่งผลกระทบต่อกำไรของกิจการซึ่งกำไรจะลดลงเมื่อพิจารณา ณ จุดที่รายได้ไม่เปลี่ยนแปลง เมื่อกำไรของกิจการลดลงก็จะส่งผลให้ผลตอบแทนที่จะให้กับผู้ใช้ข้อมูลก็ลดลงเช่นกัน เนื่องจากผลตอบแทนของผู้ลงทุนก็คือเงินปันผลซึ่งกิจการจะจ่ายเงินปันผลโดยอิงจากกำไรที่กิจการเป็นผลการดำเนินงานของกิจการ ในขณะที่ผู้ให้กู้หรือเจ้าหนี้อื่นๆ นั้นหวังจะได้รับดอกเบี้ยหรือเงินต้นคืนจากกิจการเช่นกัน หากกำไรของกิจการลดลง ก็จะส่งผลให้ความสามารถในการจ่ายดอกเบี้ยหรือ

การชำระคืนเงินต้นของกิจการลดลงเช่นกัน ตัวอย่างของหลักฐานเชิงประจักษ์ในการพิจารณาประโยชน์และต้นทุนของข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของข้อมูลทางการเงิน ได้แก่

พวงเพ็ญ ชูรินทร์ (2552) ศึกษาความแตกต่างของกำไร (ขาดทุน) สุทธิตามการบันทึกบัญชีเงินลงทุนในบริษัทย่อยตามวิธีราคาทุนที่รับรู้ในงบการเงินเฉพาะกิจการและวิธีส่วนได้เสียในงบการเงินรวมหลังการบังคับใช้มาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 27 ว่ามีความเกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจของนักลงทุนแตกต่างไปจากข้อมูลความแตกต่างของกำไร (ขาดทุน) สุทธิที่เกิดจากการบันทึกบัญชีเงินลงทุนในบริษัทย่อยตามวิธีราคาทุนและวิธีส่วนได้เสียที่เปิดเผยไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินก่อนการบังคับใช้มาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 27 วิธีการศึกษาใช้วิธีวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยแบบภาคตัดขวาง โดยประยุกต์ตัวแบบของ Ohlson (1995) ทั้งนี้ทำการทดสอบก่อนและหลังมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 27 บังคับใช้ โดยใช้ข้อมูลรายปีของปี พ.ศ. 2549 - 2550 ทั้งแบบรวม แบบแยกรายปี และแยกตามกลุ่มอุตสาหกรรม ผลการวิจัย พบว่า ความแตกต่างของกำไร (ขาดทุน) สุทธิตามการบันทึกบัญชีเงินลงทุนในบริษัทย่อยตามวิธีราคาทุนที่รับรู้ในงบการเงินเฉพาะกิจการและกำไร (ขาดทุน) สุทธิตามวิธีส่วนได้เสียในงบการเงินรวม มีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ในขณะที่ความแตกต่างของกำไร (ขาดทุน) สุทธิที่เกิดจากการบันทึกบัญชีเงินลงทุนในบริษัทย่อยตามวิธีราคาทุนและวิธีส่วนได้เสียที่เปิดเผยไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินไม่มีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ การศึกษานี้สะท้อนได้ว่าภายใต้ต้นทุนของข้อมูลที่เท่ากัน การรับรู้ข้อมูลเงินลงทุนในบริษัทย่อยไว้ในงบการเงินมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของนักลงทุน

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2554) ออกคำชี้แจงเรื่องกำหนดรายการย่อที่ต้องมีในงบการเงิน โดยกำหนดองค์ประกอบงบการเงินแยกตามประเภทธุรกิจ การกำหนดองค์ประกอบงบการเงินที่แตกต่างกันตามประเภทธุรกิจสามารถนำหลักการข้อจำกัดในเรื่องต้นทุนของข้อมูลมาอธิบายได้ กล่าวคือ ตามคำชี้แจงดังกล่าว กำหนดให้บริษัทมหาชนจำกัด ที่ต้องนำเสนอข้อมูลงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ งบกระแสเงินสด และงบการเงินรวม แต่กิจการประเภทอื่นๆ เช่น บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน เป็นต้น ไม่ต้องแสดงข้อมูลในงบการเงินข้างต้น ทั้งนี้เนื่องจากการจัดทำงบการเงินเหล่านั้น

มีต้นทุนสูงในจัดทำ ซึ่งสำหรับกิจการที่ไม่ใช่บริษัทมหาชนจำกัดนั้นการจัดทำงบการเงินเหล่านั้นเพิ่มเติมเมื่อเปรียบเทียบต้นทุนกับประโยชน์ที่ได้รับไม่คุ้มค่าเนื่องจากมีผู้ใช้งบการเงินในกิจการเหล่านั้นเป็นจำนวนน้อยราย ในขณะที่บริษัทมหาชนจำกัดนั้นมีผู้ใช้งบการเงินเป็นจำนวนมาก แม้ว่าต้นทุนในการจัดเตรียมงบการเงินข้างต้นจะสูง แต่ก็คุ้มค่ากับประโยชน์ที่จะได้รับต่อผู้ใช้งบการเงินทั้งหลายของกิจการ

จากตัวอย่างข้างต้น จะเห็นได้ว่าการจะนำเสนอข้อมูลทางการเงินนั้นจำเป็นต้องคำนึงถึงข้อจำกัดทางด้านต้นทุนเปรียบเทียบกับผลประโยชน์ที่ผู้ใช้งบการเงินจะได้รับจากการนำเสนอข้อมูลเหล่านั้น นอกจากนี้ผู้ใช้ข้อมูลทางการเงินยังมีต้นทุนอื่น ๆ เพิ่มขึ้นภายหลัง เช่น การนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปวิเคราะห์และตีความต่อไป ซึ่งล้วนแล้วแต่มีต้นทุนทั้งสิ้น ดังนั้น จึงจำเป็นต้องประเมินต้นทุนและประโยชน์ของข้อมูลทางการเงินเพื่อจะสนับสนุนการใช้ข้อกำหนดรายงานทางการเงิน แต่การประเมินต้นทุนและประโยชน์ข้างต้นโดยผู้ประเมินหลายคนอาจได้รับผลประเมินแตกต่างกันเนื่องจากอยู่ในดุลยพินิจของแต่ละบุคคล ดังนั้น การใช้ข้อกำหนดที่แตกต่างกันอาจเหมาะสมอันเนื่องมาจากความแตกต่างของปัจจัยต่างๆ เช่น ขนาดของกิจการ ความต้องการของผู้ใช้ส่วนใหญ่ของกิจการนั้นๆ

บทสรุป

บทความนี้เสนอประเด็นลักษณะเชิงคุณภาพที่มีประโยชน์ของข้อมูลทางการเงินตามกรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน (ปรับปรุง 2558) เพื่อช่วยในการพิจารณาของผู้จัดทำข้อมูลรายงานทางการเงินว่าปรากฏการณ์เชิงเศรษฐกิจในรูปของข้อความและตัวเลขใดที่ควรปรากฏอยู่ในรายงานทางการเงิน ซึ่งมีลักษณะเชิงคุณภาพหลักที่ใช้ในพิจารณาคือลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐาน อันมีองค์ประกอบสำคัญคือความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ซึ่งต้องใช้ควบคู่กันทั้งสององค์ประกอบ ขาดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งไปไม่ได้ และอาจใช้ลักษณะเชิงคุณภาพเสริมเพื่อทำซ้ำในการสนับสนุนองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งหรือทั้งสององค์ประกอบของลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐาน หรือในกรณีที่มีแนวทางวิธีการทางบัญชี 2 แนวทางที่เมื่อพิจารณาลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานครบถ้วนแล้ว

ทั้งสององค์ประกอบพบว่ามีภาพปรากฏการณ์เชิงเศรษฐกิจเท่าเทียมกัน ก็จะใช้ลักษณะเชิงคุณภาพเสริมเข้ามาช่วยกำหนด บทความนี้ยังได้เชื่อมโยงลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานและลักษณะเชิงคุณภาพเสริมเข้าหากันเพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจความเชื่อมโยงของลักษณะเชิงคุณภาพทั้งสองลักษณะ โดยในการพิจารณาปรากฏการณ์เชิงเศรษฐกิจที่เป็นประโยชน์ของข้อมูลทางการเงินนั้นต้องคำนึงถึงต้นทุนที่จะเกิดขึ้นตั้งแต่การรวบรวมข้อมูล ประมวลผล พิสูจน์ยืนยัน เผยแพร่ข้อมูล รวมทั้งการวิเคราะห์และตีความข้อมูลจากรายงานทางการเงิน ทั้งนี้เพราะผู้ที่แบกภาระของต้นทุนเหล่านี้ท้ายที่สุดก็คือผู้ใช้ข้อมูลไม่ว่าจะเป็นผู้ลงทุน ผู้ให้กู้ยืมหรือเจ้าหนี้ของกิจการก็ตาม

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2554). **กระทรวงพาณิชย์.** คำชี้แจงกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง กำหนดรายการย่อที่ต้องมีในงบการเงิน. [Online] เข้าถึงได้จาก https://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=1099&filename=law06. เข้าถึงเมื่อ 7 ตุลาคม 2560.

นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ. (2558). **กรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน (ปรับปรุง 2557).** วารสารวิชาชีพบัญชี. 11(30), pp 78-84.

พวงเพ็ญ ชูรินทร์. (2552). **ผลกระทบจากการรับรู้และเปิดเผยรายการต่อมูลค่ายุติธรรมของส่วนของผู้ถือหุ้น: กรณีศึกษางบการเงินเฉพาะกิจการและงบการเงินรวมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.** ดุษฎีนิพนธ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2558 ก). **กรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน (ปรับปรุง 2558)** (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก http://www.fap.or.th สืบค้น 20 ธันวาคม 2559.

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2558ข). **คู่มืออธิบายกรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน (ปรับปรุง 2557)**.(ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก http://www.fap.or.th สืบค้น 20 ธันวาคม 2559.

อริสรา ธานีรณานนท์ (2558). **การเปลี่ยนแปลงแม่บทการบัญชีของประเทศไทย.** วารสารวิทยาการจัดการ. เข้าถึงได้จาก http://dept.npru.ac.th/msc/data/files/mail_%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%84E0B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%2010.pdf สืบค้น 20 ธันวาคม 2559.

Thanyarath V, (2016). **ลักษณะเชิงคุณภาพของงบการเงิน** เข้าถึงได้จาก http://www.sms-stou.org/archives/744?lang=th สืบค้น 30 กรกฎาคม 2560.

ประวัติแนบท้ายบทความ

Name and Surname: Puangpen Churintr

Highest Education: Ph.D. in Accounting

University: Suratthani Rajabhat University

Field of Expertise: Accounting

Address: Faculty of Management Sciences, Suratthani Rajabhat University, Khuntalay Sub-district, Muang District, Surat Thani Province, Post code: 84100 Thailand

E-mail: ppchurintr@hotmail.com

แนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ธิติมา บุญธรรม[1], นงเยาว์ เมืองดี[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการ การพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรม และการสร้างกลยุทธ์ของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ใช้การวิจัยเชิงปริมาณจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในปี พ.ศ. 2558 จำนวนตัวอย่าง 400 ราย การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้จัดการโรงแรมจำนวน 20 ราย พบว่าระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมอยู่ในระดับปานกลาง เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยวิเคราะห์ SWOT และ Tows Matrix คือ กลยุทธ์การเติบโตแบบเจาะตลาด ได้แก่ พัฒนาสถานที่ให้สะอาดสวยงามปลอดภัย การจัดโปรโมชั่นพิเศษให้ลูกค้า มีนโยบายเพื่อพัฒนาไปสู่โรงแรมที่มีคุณภาพสูง พัฒนากลยุทธ์การขยายตัวของลูกค้า เพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน สร้างพันธมิตรกับลูกค้าเพื่อเพิ่มยอดการให้บริการ ทักษะความสามารถของพนักงานในทุกๆ ด้าน เพิ่มศักยภาพระบบการรักษาความปลอดภัยของโรงแรมให้สูงขึ้น พัฒนาอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้มีความพร้อมกลยุทธ์การเติบโตแบบการพัฒนา เครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม กำหนดวิธีการสรรหาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ การเติบโตต้องคำนึงถึงโอกาสและช่องทางการขยายตัวในอนาคต กลยุทธ์เชิงรับพัฒนาความพร้อมด้านสถานที่

---

[1] นักศึกษาสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
E-mail: saw-coke218@hotmail.com

[2] อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

ให้มีประสิทธิภาพรองรับลูกค้าได้มากขึ้น ประสิทธิภาพทางด้านภาษาของพนักงาน

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา ทุนมนุษย์ คุณภาพการบริการ

ชื่อผู้ติดต่อบทความ: ธิติมา บุญธรรม
E-mail: saw-coke218@hotmail.com

Guidelines for Human Capital Development Improvement in Suratthani Municipality Hotels' Service Quality

Titima Buntram[1], Nongyao Mueangdee[2]

Abstract

This research were to studied service quality, hotel strategy and human development for hotel service development and to study arrangement in Suratthani municipality. The quantitative research was used in this research. Sample used in this study was 400 Thai tourists who were users for hotel service in Suratthani municipality in 2015. From in-depth interviews of 20 hotel managers found that overall hotel service quality was moderate. Different genders, ages and education levels had statistically significantly different relationship at level of 0.05. The results of in-depth interviews by analyzing SWOT and Tows Matrix were market penetration growth strategies such as location development with cleanness, beauty and security, giving special promotions to customers, having policies to develop to hotel with high quality, developing expansion strategies of customers, increasing employee's efficiency, building the alliance with customers for increasing total services, increasing the skills and abilities of employees in every aspects, increasing security systems of hotel, developing various devices and facilities with readiness for growth strategies, determining method for personnel recruitment with efficiency, the growth had to consider the opportunities and channels in the future,

[1] Student of Master of Business Administration Prince of Songkla University Surat Thani Campus. E-mail: saw-coke218@hotmail.com

[2] Faculty of Science and Technology University. Prince of Songkla University Surat Thani Campus

defensive strategy developed readiness on location with efficiency to support more customers and increasing efficiency on language of personnel.

Keywords: Improvement Guideline, Human Capital, Service Quality

Corresponding Author: Titima Buntram
E-mail: saw-coke218@hotmail.com

บทนำ

สภาพการแข่งขันที่สูงมากในปัจจุบันองค์กรธุรกิจต้องสร้างความแตกต่างและความแตกต่างนั้นต้องเป็นความแตกต่างที่มีคุณค่าในสายตาของลูกค้า "การบริการ" ก็เป็นแนวทางหนึ่งที่สร้างความแตกต่างที่มีคุณค่าสำหรับลูกค้านอกเหนือจากความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์หรือภาพลักษณ์ของตราสินค้าเนื่องจากการบริการไม่ต้องลงทุนในการวิจัยและพัฒนามากเมื่อเปรียบเทียบกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่งขันหรือไม่ต้องลงทุนมากในการสร้างภาพลักษณ์อย่างต่อเนื่องเมื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนในการสร้างตราสินค้าจากเหตุผลดังกล่าวทำให้องค์กรส่วนใหญ่ในทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญกับเรื่องการบริการลูกค้าจนอาจจะกล่าวได้ว่าในปัจจุบันนี้ธุรกิจบริการมีทั้งประเภทที่ส่งมอบบริการล้วน (Pure Service) และประเภทที่ใช้สินค้าเป็นสะพานในการเข้าถึงเพื่อให้บริการลูกค้าจากปัญหาสำคัญประการหนึ่งในด้านการให้บริการลูกค้าผลการประเมินคุณภาพการบริการจากลูกค้ายังคงอยู่ในระดับไม่สูงมากเพียงพอเท่าที่องค์กรคาดหวังทั้งๆ ที่องค์กรเองก็เชื่อว่าได้พยายามอย่างเต็มที่ในทุกวิถีทางที่จะทำให้ลูกค้ารับรู้ถึงคุณภาพการบริการและเกิดความพึงพอใจสาเหตุหนึ่งมักไม่ได้เกิดจากการที่องค์กรมีความบกพร่องในการให้บริการแต่เกิดจากองค์กร ไม่ทราบว่าปัจจัยใด "โดนใจ" หรือก่อให้เกิดการรับรู้คุณภาพบริการ (นิศา ชัชกุล, 2556: 1) จึงควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่พักโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อรองรับการมาเยือนของนักท่องเที่ยว จึงควรมีการประเมินคุณภาพการบริการที่พักโรงแรม ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย การให้ความเชื่อมั่นต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาตรฐานกำหนดไว้ เนื่องจากสุราษฎร์ธานีเป็นจังหวัดที่ศักยภาพพื้นที่เหมาะสมแก่การท่องเที่ยวที่สมบูรณ์ครบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นป่าไม้ ทะเล ภูเขา น้ำตก อีกทั้งขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมพื้นบ้านที่โดดเด่นไม่ด้อยกว่าจังหวัดอื่น ส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวถึง 4,913,006 คน จากจำนวนนักท่องเที่ยวดังกล่าว เป็นนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในเขตอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานีถึง 1,301,834 คน และมีแนวโน้มแนวโน้ม

สูงขึ้น (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปี 2558) ด้วยเหตุผลสำคัญหลายประการ คือ อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี มีภูมิประเทศที่หลากหลายเป็นจังหวัดมีพื้นที่ชายฝั่งทะเล เป็นที่ราบเนินเขา ทำให้มีทัศนียภาพที่สวยงามเหมาะการท่องเที่ยว อีกทั้งยังเป็นศูนย์รวมประเพณีวัฒนธรรม โบราณสถาน โบราณวัตถุ ซึ่งมีหลายพื้นที่ในตำบลและหมู่บ้านต่างๆ ของอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี เป็นที่ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวในการเดินทางเข้าไปท่องเที่ยว พักผ่อนและศึกษาเยี่ยมชม (แผนพัฒนาสถิติจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2557)

ผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการในโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากการแสดงความคิดเห็นก่อนและหลังการใช้บริการในโรงแรม ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จึงทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงแรม ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพของการดำเนินการด้านทุนมนุษย์ที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการซึ่งจำเป็นที่จะต้องรู้ถึงระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการของโรงแรมที่มีต่อลูกค้าโดยมุ่งเน้นศึกษาคุณภาพ การบริการด้านต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและเป็นกลยุทธ์สำหรับรองรับและตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นการสร้างคุณค่าให้กับธุรกิจโรงแรม เมื่อมีลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้นจะส่งผลให้เกิดรายได้ ผลกำไรตามมาและสิ่งสำคัญที่ไม่ควรมองข้ามคือการรักษาลูกค้าโดยจะทำอย่างไรให้เกิดการใช้บริการซ้ำอีกและบอกต่อเพื่อให้ธุรกิจที่พักนักท่องเที่ยวสามารถบรรลุเป้าหมายและอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน จึงจำเป็นต้องเร่งหาวิธีในการพัฒนาที่ยั่งยืนให้องค์กร เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรม เพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อกำหนดแนวทางจัดทำแผนดำเนินการทุนมนุษย์ของโรงแรมต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการของโรงแรม ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีกับปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อสร้างกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรม ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิด

แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม

ความหมายของโรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้น เพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่องของที่พักอาศัย อาหาร และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยและเดินทางหรืออาคารที่มีห้องนอนหลายห้องติดต่อเรียงรายกันในอาคารหนึ่งหลังหรือหลายหลัง ซึ่งมีบริการต่างๆ เพื่อความสะดวกของผู้ที่มาพักซึ่งเรียกว่า "แขก" (Guest) คำว่า hotel หรือ โรงแรมมีที่มาจากภาษาฝรั่งเศสซึ่งแปลว่าคฤหาสน์ โรงแรมแห่งแรกในยุโรป คือ Hotel de Hanri IV (โฮเทลเดอออองรี กัต) เมื่อปี ค.ศ. 1788 โดยในสมัยก่อนใช้คำว่า hotel และภายหลังได้เปลี่ยนตัวโอมาเป็นโอปกติในภาษาอังกฤษเป็น hotel เหมือนปัจจุบัน ปัจจุบันมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นราคาหรือโปรโมชั่นมากขึ้น ที่พักของนักเดินทางเช่นเดียวกัน ในปี ค.ศ. 1254 กฎหมายฝรั่งเศสได้กำหนดไว้ว่า ผู้เดินทางจะต้องพักในโรงแรมเท่านั้น และในปี ค.ศ. 1315 กฎหมายยังกำหนดไว้ว่า ผู้เดินทางจะต้องพักในโรงแรมเท่านั้น และในปี ค.ศ. 1315 กฎหมายยังกำหนดไว้ว่าถ้าผู้พักเสียชีวิตในโรงแรม เจ้าของต้องใช้เงินมีมูลค่า 3 เท่าของมูลค่าที่ผู้พักพาติดตัวมาจากกฎหมายดังกล่าวแล้วแสดงให้เห็นว่ามีที่พักสำหรับบริการแก่นักเดินทาง และเกิดความไม่ปลอดภัยแก่ชีวิตและทรัพย์สินจึงได้ตรากฎหมายดังกล่าวขึ้น สตีดมอนและคาซาวานา (Steadmon and Kasavana, 1988: 4) ได้จัดแบ่งประเภทของโรงแรม โดยยึดพื้นฐานทางด้านขนาดของโรงแรม เป้าหมายการตลาด ระดับของการบริหารและการเป็นเจ้าของหรือการเป็นสมาชิกขององค์กรในการบริหารโรงแรมไว้

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของโรงแรม

ความหมายของการบริการนักวิชาการหลายท่านได้ให้ค่าจำกัดความของคำว่า “การบริการ” ไว้ดังนี้ สมิต สัชฌุกร (2554: 28) ได้แบ่งประเภทของบริการออกเป็น 2 ประเภทดังนี้ 1) การบริการโดยตรงเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเฉพาะหน้า เช่น ขายของใช้หีบห่อให้จัดส่งให้เป็นต้น 2) การบริการทางอ้อมเป็นการดำเนินการที่เป็นประโยชน์โดยไม่ได้สัมผัสเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการโดยตรงแต่ผู้รับบริการได้รับประโยชน์โดยอาจไม่เคยพบเห็นผู้ให้บริการ คุณภาพบริการตามแนวคิดของ Parasuraman (1991: 39) เชื่อว่าคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นผลจากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมา ความต้องการของผู้รับบริการเองและประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมา รวมถึงข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งโดยตรงและโดยอ้อมส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นผลมาจากการได้รับบริการและการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ (Parasuraman et al.,1991: 39)

3. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม SWOT Analysis

ความหมายของ SWOT นันทิยา หุตานุวัตร และรศ.ดร.ณรงค์ หุตานุวัตร กล่าวไว้ดังนี้ SWOT เป็นคำย่อมาจากคำว่า Strengths Weaknesses ที่องค์กรทำได้ดี Strengths คือ จุดเด่นหรือจุดแข็ง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในบริษัท Weaknesses คือ จุดอ่อน หมายถึง สถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นลบและด้อยความสามารถ ซึ่งองค์กรไม่สามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึง การดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ไม่ดี Opportunities คือ โอกาส หมายถึง ปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่เอื้ออำนวยให้การทำงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการขององค์กร Threats คืออุปสรรค หมายถึง ปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่ขัดขวางการทำงานขององค์กรไม่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึงสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นปัญหาต่อองค์กร บางครั้งการจำแนกโอกาสและ

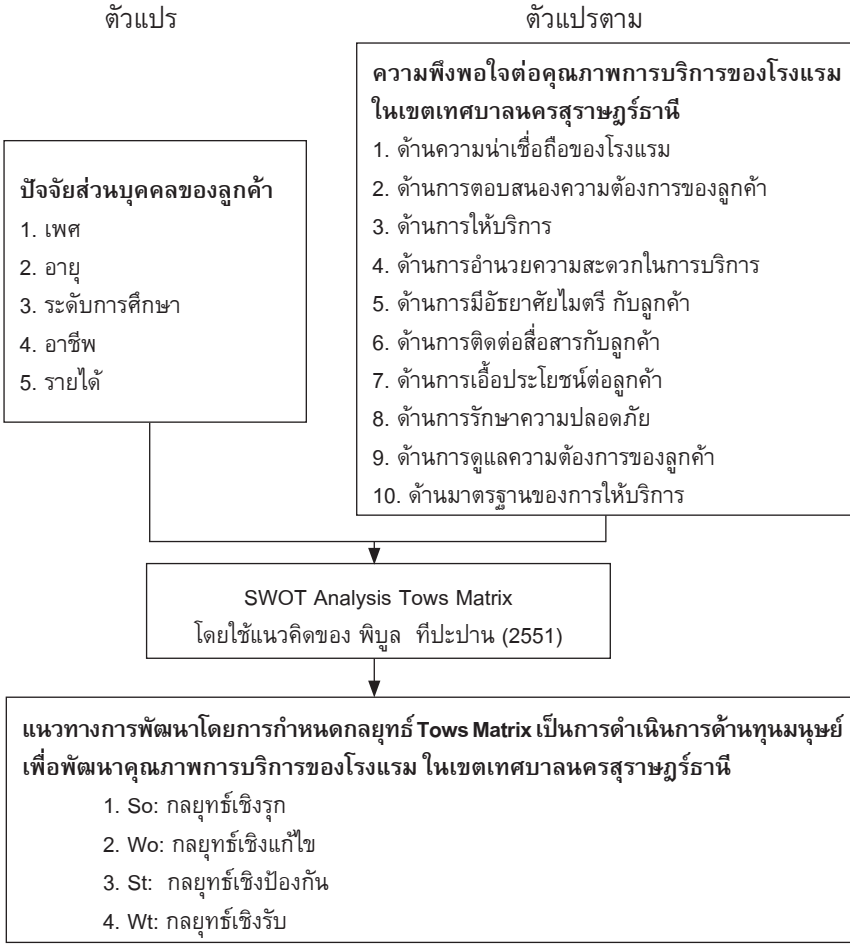
อุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เพราะทั้งสองสิ่งนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้สถานการณ์ที่เคยเป็นโอกาสกลับกลายเป็นอุปสรรคได้ และในทางกลับกันอุปสรรคอาจกลับกลายเป็นโอกาสได้เช่นกัน ด้วยเหตุนี้องค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของตนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์แวดล้อม

4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านทุนมนุษย์

ปัจจุบันองค์กรเกือบทุกแห่งได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินการด้านทุนมนุษย์มากยิ่งขึ้น เนื่องจากการที่องค์กรจะมีความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจและบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานตามที่องค์กรตั้งไว้ได้นั้น จะต้องอาศัยบุคลากรในองค์กรเป็นผู้ขับเคลื่อนโดยจะต้องอาศัยความรู้ความสามารถทักษะความชำนาญการประสบการณ์และความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในองค์กรมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของทุนมนุษย์สำหรับองค์กรองค์กรจะต้องหาวิธีการพัฒนาทุนมนุษย์ให้เหมาะสมกับองค์กรนั้นๆ ซึ่งปัจจัยที่สำคัญของทุนมนุษย์ในองค์กรจะช่วยส่งเสริมให้บรรลุเป้าหมายตามกลยุทธ์ที่วางไว้โดยคนในองค์กรใช้ความรู้ความสามารถที่เป็นทุนของตนเองมาปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงและทำงานประสานกับเพื่อนร่วมงานซึ่งต่างคนก็ต่างใช้ทุนที่มีอยู่เพื่อทำให้บรรลุเป้าหมายทำให้ช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันโดยใช้ความรู้ความสามารถความชำนาญที่มีอยู่นำมาใช้เพื่อช่วยสร้างความแตกต่างให้กับองค์กร ทำให้เกิดความได้เปรียบเหนือคู่แข่งส่งผลให้องค์กรสามารถอยู่รอดและเติบโตอย่างยั่งยืน โดยแนวคิดของทุนมนุษย์ได้ถูกแยกไว้สองลักษณะ คือ ลักษณะเฉพาะ (Specific) ซึ่งเกี่ยวข้องกับทักษะและความรู้ที่มีประโยชน์เฉพาะตัวบุคคลคนหนึ่งๆ เท่านั้น ส่วนอีกลักษณะหนึ่ง คือ ลักษณะทั่วไป (General) ซึ่งมีประโยชน์ต่อทุกคนสาระสำคัญของการดำเนินการด้านทุนมนุษย์ คือ การเพิ่มคุณค่านำไปสู่การเพิ่มศักยภาพบุคคลเพื่อเพิ่มคุณค่าทางผลผลิตการลงทุนหรือเพิ่มทุนมนุษย์โดยการศึกษาและการฝึกอบรมจากการให้ความรู้และการดูแลสุขภาพให้เกิดศักยภาพที่มีคุณภาพก่อนจะก่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิตแก่องค์กรมุมมองและแนวคิดในการดำเนินการด้านทุนมนุษย์ได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่เป็นการบริหารงานบุคคลแบบเก่า (Traditional Personnel Management) ซึ่งเป็นแนวคิดของ Frederic W.Taylor (1956-1915) หรือที่เรียกว่า Taylorism เป็นการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์

ที่เน้นการศึกษาในเรื่องของความเคลื่อนไหวสำหรับงานแต่ละอย่าง (The Study of the Motions) โดยใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์และเครื่องมือให้เหมาะสมกับเวลาของงานแต่ละอย่างให้ความสำคัญเพียงเล็กน้อย

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักของโรงแรมจำนวน 61 โรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นโรงแรมระดับ 2 ดาวถึง 4 ดาว ของปี 2558 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 1,239,042 คน (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2558) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ทั้งเพศชายและเพศหญิง ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจำนวนตัวอย่างตามแนวคิดของ Taro Yamane ซึ่งกำหนดความเชื่อมั่นร้อยละ 95 มีสูตรในการคำนวณดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	คือ	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	N	คือ	ขนาดประชากร
	e	คือ	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง
	มีค่าเท่ากับ 0.05		
แทนค่า	n	=	$1,239,042/(1+(1,239,042)(0.05^2))$
		=	399.87 คน

จากการคำนวณจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 399.87 คน และเพื่อให้ศึกษาคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีครั้งนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น จะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และสุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของโรงแรม โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental)

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก ด้วยระเบียบการวิจัยใช้เป็นแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) เทคนิคการสุ่มที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกบุคคลที่เป็นผู้จัดการของโรงแรมจาก 61 โรงแรม ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานและอยู่ในพื้นที่ โดยเลือกเป็นตัวแทนจำนวน 20 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีวิเคราะห์

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบสอบถามสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมมีโครงสร้างของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติค่า t-test และ F-test วิเคราะห์โดยใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way-ANOVA) และถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe')

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียง 4 ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือของโรงแรม และด้านการรักษาความปลอดภัยของโรงแรม

จากข้อมูลเรื่องคุณภาพการบริการของโรงแรม ลูกค้ามีความพึงพอใจคุณภาพการบริการของโรงแรมมากที่สุด ในด้านการรักษาความปลอดภัยของโรงแรม แสดงให้เห็นถึงความต้องการในการให้บริการของโรงแรมด้านความปลอดภัยเป็นอย่างมาก และส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของโรงแรม

1.1 ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านความไว้วางใจต่อโรงแรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านความไว้วางใจต่อโรงแรมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

โรงแรมควรต้องเพิ่มประสิทธิภาพการรักษาความปลอดภัยให้สูงขึ้น มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการดูแลความปลอดภัยของลูกค้า

1.2 ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกด้านอยู่ในระดับมาก

โรงแรมควรต้องหากิจกรรมเสริมที่เหมาะสมกับช่วงเวลาให้แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

1.3 ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พนักงานมีความสุภาพอ่อนน้อมวางตัวเหมาะสมกับกาลเทศะ และพนักงานอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจ มีระดับคุณภาพในระดับมาก ยกเว้นขณะให้บริการพนักงานมีความกระฉับกระเฉงกระตือรือร้นเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง

โรงแรมควรต้องมีพนักงานอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจ ขณะให้บริการพนักงานมีความกระฉับกระเฉงกระตือรือร้นเสมอ ลูกค้ามีความประทับใจต่อการให้บริการของพนักงาน ได้รับความสะดวก สบาย และรวดเร็วซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งโรงแรมจึงควรพัฒนากลยุทธ์ในการส่งเสริมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าให้มากที่สุด

1.4 ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านการเข้าถึงการบริการของโรงแรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านการเข้าถึงการบริการของโรงแรม ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

โรงแรมควรต้องมีบริการที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการพื้นฐานของโรงแรมได้โดยสะดวกเป็นที่ประทับใจ ซึ่งทางโรงแรมต้องวางแผนด้านพื้นที่ให้มีความเหมาะสม ทันสมัยและสวยงาม นำมาพัฒนาเป็นกลยุทธ์เพื่อวางแผนด้านอาคารสถานที่ของโรงแรม

1.5 ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านการมีอัธยาศัยไมตรีกับลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านการมีอัธยาศัยไมตรีกับลูกค้า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงข้อเดียวอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีกริยามารยาทดี ใช้วาจาที่สุภาพ ไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า

โรงแรมควรต้องมีพนักงานที่มีความสามารถในการให้บริการ ลูกค้ามีความประทับใจ และน่าเชื่อถือเป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ฉะนั้นทางโรงแรมจึงควรจัดให้มีการอบรมพนักงานทั้งในการให้ความรู้ การพัฒนาบุคลิกภาพการให้บริการเพื่อให้พนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้มาพัฒนางานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.6 ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าทุกด้านอยู่ในระดับมาก มีเพียงด้านเดียวที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารของพนักงานกับลูกค้า

โรงแรมควรต้องมีพนักงานที่มีความสามารถในการให้บริการข้อมูล ทั้งยังมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น มีระบบการจองห้องพักผ่านระบบอินเตอร์เน็ต การให้ข้อมูลพื้นฐานที่มีความชัดเจน ตรงกับความต้องการของลูกค้า ฉะนั้นทางโรงแรมจึงควรจัดให้มีการอบรมพนักงานทั้งในการให้ความรู้ทางด้านภาษาอย่างน้อย 3 ภาษา ได้แก่ ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษาไทย เพื่อให้พนักงานสามารถสื่อสารกับลูกค้า ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.7 ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านความน่าเชื่อถือของโรงแรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านความน่าเชื่อถือของโรงแรม ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

โรงแรมควรต้องมีข้อมูลที่จัดเตรียมให้กับลูกค้าทางการสื่อสารผ่านพนักงาน และช่องทางการสื่อสารอื่นๆ เป็นข้อมูลที่เข้าถึงลูกค้าได้โดยไม่ยุ่งยากหลากหลายช่องทาง ซึ่งทางโรงแรมจะต้องหาวิธีการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และให้มีความน่าเชื่อถือต่อไป

1.8 ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านการรักษาความปลอดภัยของโรงแรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านการรักษาความปลอดภัยของโรงแรม ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

โรงแรมควรต้องสามารถบริหารจัดการเรื่องระบบความปลอดภัยของโรงแรมได้เป็นอย่างดีจนลูกค้าเกิดความมั่นใจ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย ฉะนั้นทางโรงแรมจึงต้องคิดค้นหาวิธีการเพื่อจัดระบบความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

1.9 ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางมีเพียง 2 ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้ดี และพนักงานสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการส่วนตัวของลูกค้า

โรงแรมควรต้องมีพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เข้าใจความต้องการของลูกค้า บริการลูกค้าด้วยความประทับใจ มีความใส่ใจและให้ความสำคัญต่อลูกค้าจนลูกค้าเกิดความมั่นใจ ฉะนั้นทางโรงแรมจึงควรพัฒนากลยุทธ์ในการส่งเสริมด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าเพื่อให้สามารถเข้าถึงลูกค้าได้มากที่สุด

1.10 ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

โรงแรมควรต้องมีพนักงานมีความพร้อมต่อการให้บริการทางโรงแรมได้กำหนดเครื่องแบบของพนักงานที่สวยงามมีความทันสมัยและเป็นสากลจนลูกค้าประทับใจ ประกอบกับอัธยาศัยไมตรีที่ดีของพนักงาน ฉะนั้นทางโรงแรมจึงควรพัฒนากลยุทธ์ในการส่งเสริมด้านการบริการทั้งส่วนของพนักงานและส่วนของโรงแรม

สรุป ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีกับปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยเลือกเฉพาะ เพศ อายุ ระดับการศึกษา มีรายละเอียดดังตารางที่ 1 - 3

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ

คุณภาพการบริการ	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความไว้วางใจต่อโรงแรม	4.42	0.76	2.93	0.69	6.67	0.00*
2. ด้านการตอบสนองความต้องการขอลูกค้า	4.04	0.66	3.17	0.65	13.18	0.65
3. ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ	3.50	0.70	2.88	0.56	9.66	0.00*
4. ด้านการเข้าถึงการบริการของโรงแรม	3.09	0.74	2.91	0.55	2.55	0.00*
5. ด้านการมีอัธยาศัยไมตรี กับลูกค้า	3.61	1.22	2.95	0.77	6.16	0.00*
6. ด้านการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า	4.08	0.89	2.94	0.76	13.49	0.02*
7. ด้านความน่าเชื่อถือของโรงแรม	4.28	0.95	3.07	0.76	13.69	0.01*
8. ด้านการรักษาความปลอดภัยของโรงแรม	4.23	1.04	3.19	0.64	11.59	0.00*
9. ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า	3.25	0.46	2.88	0.42	8.25	0.34
10. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.65	0.43	2.83	0.41	4.24	0.08
รวม	**3.61**	**0.58**	**2.97**	**0.50**	**11.65**	0.02*

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยรวมแตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นของเพศชายและเพศหญิง มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน 7 ด้าน คือ ด้านความไว้วางใจต่อโรงแรม ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ ด้านการเข้าถึงการบริการของโรงแรม ด้านการมีอัธยาศัยไมตรีกับลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือของโรงแรม ด้านการรักษา

ความปลอดภัยของโรงแรม และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่วนที่ไม่แตกต่างกันมี 3 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา

คุณภาพการบริการ	อายุ										F	sig.
	ไม่เกิน 20 ปี		21 - 30 ปี		31 - 40 ปี		41 - 50 ปี		51 ปีขึ้นไป			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความไว้วางใจต่อโรงแรม	3.88	0.77	3.17	0.64	3.35	0.45	2.65	0.36	1.33	0.35	74.56	0.00*
2. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.22	0.72	3.94	0.62	3.63	0.35	2.82	0.26	1.63	0.13	119.41	0.00*
3. ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ	3.64	0.64	3.44	0.73	3.22	0.41	2.62	0.38	1.83	0.17	50.26	0.00*
4. ด้านการเข้าถึงการบริการของโรงแรม	3.04	0.75	3.11	0.75	3.28	0.38	2.60	0.53	1.93	0.10	23.14	0.00*
5. ด้านการมีอัธยาศัยไมตรีกับลูกค้า	3.70	1.22	3.56	1.23	3.29	0.78	2.74	0.40	1.67	0.35	18.63	0.00*
6. ด้านการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า	4.46	0.72	3.89	0.86	3.12	0.98	2.81	0.18	2.38	0.13	59.87	0.00*
7. ด้านความน่าเชื่อถือของโรงแรม	4.49	0.84	4.18	0.99	3.38	0.91	2.89	0.17	2.00	0.00	60.86	0.00*
8. ด้านการรักษาความปลอดภัยของโรงแรม	4.86	0.86	4.30	1.06	3.40	0.83	2.99	0.06	3.79	0.13	47.06	0.00*
9. ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า	3.35	0.40	3.20	0.48	2.93	0.55	2.87	0.15	2.55	0.21	21.37	0.00*
10. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.66	0.39	2.64	0.45	2.83	0.52	2.82	0.20	2.81	0.53	4.40	0.00*
รวม	**3.81**	**0.53**	**3.52**	**0.57**	**3.20**	**0.48**	**2.78**	**0.20**	**2.10**	**0.17**	**65.42**	**0.00***

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันมีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันมีความสัมพันธ์

ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกด้าน

แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างเป็นรายคู่ในเรื่องคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แสดงให้เห็นว่าผู้มาใช้บริการโรงแรมแต่ละช่วงอายุมีระดับความเห็นด้านความไว้วางใจต่อโรงแรม ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ ด้านการเข้าถึงการบริการของโรงแรม ด้านการมีอัธยาศัยไมตรีกับลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือของโรงแรม ด้านการรักษาความปลอดภัยของโรงแรม ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งโรงแรมสามารถนำไปคิดค้นการให้บริการและพัฒนาการ อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า รวมถึงการใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ โดยการจัดกลุ่มลูกค้าตามอายุได้

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการบริการ	การศึกษา										F	sig
	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		อนุปริญญา		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความไว้วางใจต่อโรงแรม	4.19	0.75	3.51	0.85	3.03	0.50	3.32	0.45	2.17	0.55	53.47	0.00*
2. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.25	0.75	4.15	0.76	3.96	0.47	3.53	0.41	2.45	0.52	89.68	0.00*
3. ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ	3.69	0.77	3.64	0.64	3.33	0.78	3.16	0.45	2.33	0.46	48.83	0.00*
4. ด้านการเข้าถึงการบริการของโรงแรม	2.97	0.75	3.08	0.86	3.08	0.62	3.20	0.39	2.23	0.23	26.36	0.00*
5. ด้านการมีอัธยาศัยไมตรีกับลูกค้า	3.61	1.14	3.70	1.32	3.57	1.20	3.25	0.73	2.35	0.56	17.55	0.00*
6. ด้านการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า	4.38	0.93	4.37	0.85	3.80	0.81	3.17	0.84	2.61	0.17	64.43	0.00*
7. ด้านความน่าเชื่อถือของโรงแรม	4.53	0.92	4.44	0.89	4.15	1.04	3.41	0.86	2.62	0.37	53.84	0.00*

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	การศึกษา										F	sig
	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		อนุปริญญา		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
8. ด้านการรักษาความปลอดภัยของโรงแรม	4.63	0.88	4.57	0.95	3.93	0.96	3.34	0.81	2.97	0.08	53.78	0.00*
9. ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า	3.40	0.39	3.34	0.43	3.21	0.43	2.94	0.48	2.73	0.18	26.91	0.00*
10. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.77	0.47	2.69	0.37	2.60	0.56	2.73	0.47	2.84	0.17	2.81	0.00*
รวม	**3.84**	**0.61**	**3.75**	**0.57**	**3.47**	**0.57**	**3.21**	**0.45**	**2.53**	**0.29**	**62.41**	**0.00***

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างเป็นรายคู่ในเรื่องคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แสดงให้เห็นว่าผู้มาใช้บริการโรงแรมแต่ละระดับการศึกษามีระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความไว้วางใจต่อโรงแรม ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ ด้านการเข้าถึงการบริการของโรงแรม ด้านการมีอัธยาศัยไมตรีกับลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือของโรงแรม ด้านการรักษาความปลอดภัยของโรงแรม ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ที่แตกต่างกัน ซึ่งโรงแรมสามารถนำข้อมูลจากส่วนนี้ไปวิเคราะห์การรับรู้ของกลุ่มลูกค้าโดยใช้ระดับการศึกษาในการแบ่งกลุ่มลูกค้าก็เป็นได้

สรุป ผลการวิเคราะห์แนวทางเลือกในการกำหนดกลยุทธ์โดยใช้ (TOWS Matrix) โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

SO: กลยุทธ์การเติบโตแบบเจาะเจาะตลาด

1. พัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพในการให้บริการและเป็นผู้นำการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ

2. พัฒนาการให้บริการด้านการคมนาคมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วยความรวดเร็วและปลอดภัย

3. กลยุทธ์การบริการดุจญาติมิตรส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ทางด้านภาษาด้านความสามารถในการให้บริการ

4. จัดโปรโมชั่นให้ลูกค้ามารับบริการให้มากขึ้น ร่วมมือกับองค์กรของรัฐและเอกชนที่ให้การสนับสนุน

5. นโยบายลดการพึ่งพิงตัวกลางที่ให้บริการจองโรงแรมผ่านอินเตอร์เน็ตและสามารถเข้าถึงฐานนักท่องเที่ยวได้สูงสุด

6. มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเพื่อรณรงค์การท่องเที่ยวในทุกรูปแบบ

WO: กลยุทธ์การเติบโตแบบรวมตัวไปไว้ข้างหลัง

1. เพิ่มทักษะทางการสื่อสารแก่พนักงานเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว

2. เพิ่มวิธีการสร้างพันธมิตรกับลูกค้าเพื่อเพิ่มยอดการให้บริการ

3. พัฒนาด้านอาคารสถานที่ ระบบการรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีความทันสมัยเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและเป็นผู้นำการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ

4. พัฒนาประสิทธิภาพของโรงแรมโดยไม่พึ่งพิงจากภาครัฐและเอกชนมากจนเกินไป

5. กลยุทธ์ลดการพึ่งพิงตัวกลางเน้นการจองผ่านอินเตอร์เน็ต เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว และเพิ่มปริมาณลูกค้า

ST: กลยุทธ์การเติบโตแบบการพัฒนา

1. การพัฒนาพนักงานของโรงแรมให้มีความสามารถในการให้บริการ เพื่อลดภาวการณ์แข่งขันที่สูงขึ้น

2. การก่อสร้างโรงแรมต้องคำนึงถึงโอกาสและช่องทางการขยายตัวในอนาคต เพื่อลดปัญหาธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

3. พัฒนาระบบการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพเพิ่มลูกค้าในช่วง Low Season

WT: กลยุทธ์เชิงรับ

1. พัฒนาประสิทธิภาพทางด้านภาษาของพนักงานโดยการให้ความรู้ ศึกษาดูงาน ให้การศึกษาต่อเพื่อพัฒนาวิชาชีพ

2. พัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยของโรงแรมให้สูงขึ้นโดยการแก้จุดบกพร่องต่างๆ ให้ใช้งานได้อย่างดี มีการตรวจสอบความพร้อมอย่างสม่ำเสมอ

3. กลยุทธ์พัฒนาโรงแรมที่กำลังจะเปิดใหม่ให้มีราคาที่เป็นธรรมและมีเครื่องอำนวยความสะดวกครบครันสวยงามและทันสมัย

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี คุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านความไว้วางใจต่อโรงแรม ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ ด้านการเข้าถึงการบริการของโรงแรม ด้านการมีอัธยาศัยไมตรีกับลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือของโรงแรม ด้านการรักษาความปลอดภัยของโรงแรม ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ลูกค้ามีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยรวมรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญ

ของการบริการซึ่งจะเป็นเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อองค์กรหรือหน่วยงานเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการอื่นๆ ในโอกาสครั้งต่อไป ซึ่งการบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการโรงแรมมีทัศนคติที่ดีต่อตัวผู้ให้บริการและโรงแรมที่ให้บริการโดยผู้ใช้บริการจะเกิดความชื่นชมนิยมและประทับใจในตัวผู้ให้บริการ ซึ่งส่งผลให้เกิดคุณภาพที่ดีในการให้บริการและมีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นและแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ผลของการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาในส่วนต่างๆ และนำมาวางแผนเพื่อพัฒนาต่อไป ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัชฌุกร (2550) ที่ว่าความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการโดยการบริการมีส่วนช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้ธุรกิจ เนื่องจากผู้รับบริการสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจเลือกซื้อบริการช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อธุรกิจการบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องในทุกขั้นตอนระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ช่วยลดความเปลี่ยนใจของผู้ใช้บริการไปจากธุรกิจกล่าวคือธุรกิจที่คำนึงถึงความสำคัญ และส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพย่อมส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจทำให้ผู้ใช้บริการแน่ใจและตัดสินใจเลือกซื้อบริการได้โดยง่ายโดยเฉพาะผู้ใช้บริการรายเก่า จะมีการซื้อซ้ำและการซื้อเพิ่มขึ้นโดยไม่ลังเลใจรวมทั้งจะแนะนำผู้ใช้บริการรายใหม่อีกด้วย

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีกับปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องในประเด็นของการบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในโรงแรมเป็นการเพิ่มยอดผู้เข้าพักให้สูงสูงขึ้น และส่งผลต่อผลกำไรของผู้ประกอบการ ส่วนประเด็นที่ไม่สอดคล้อง ได้แก่ ประเด็นเรื่องของคุณธรรมจริยธรรมในการให้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ไม่ได้มีการศึกษาในเรื่องนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญมณี สงวนวงศ์วาน (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง และด้านการส่งเสริมการตลาดเรียงตามลำดับ คือ ด้านการบริการที่มีผลต่อการใช้บริการในระดับมาก ได้แก่ ห้องพักสะอาด สะดวกสบาย ที่จอดรถสะดวก กิริยามารยาทของพนักงาน

มีบริการด้านอื่นๆ ครบครัน และความหรูหราความ ทันสมัย ด้านราคามีผลต่อการใช้บริการในระดับมาก และค่าบริการมีหลายระดับราคาก็มีผลต่อการเลือกใช้ในขณะที่โรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีให้ความสำคัญในเรื่อง การรักษาความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือของโรงแรม และการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

3. เพื่อสร้างกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT) ของโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามสถานการณ์ 4 รูปแบบจากจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค นำมาวิเคราะห์ตามสถานการณ์ S+O W+O S+T และ W+T จึงได้กลยุทธ์ แสดงให้เห็นว่า สภาพแวดล้อมของโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เมื่อเปรียบเทียบกลยุทธ์ตามสถานการณ์ 4 รูปแบบที่ได้จากการวิเคราะห์ตามสถานการณ์ S+O W+O S+T และ W+T ของโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีแล้ว กลยุทธ์ต่างๆ เหล่านั้นสามารถนำไปจัดแผนงาน/กิจกรรมโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งอาจจะเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นเฉพาะ ดังนั้น จึงควรนำกลยุทธ์ที่แตกต่างกันนี้นำไปคิดกิจกรรม/งาน/โครงการที่เหมาะสมกับแต่ละโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อเป็นการแก้ปัญหาหรือเป็นการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัฏฐ์ อัครรัศมีโภคิน (2553) ได้ทำการศึกษากลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในอุตสาหกรรมโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมดุสิตธานีกรุงเทพมหานคร เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในอุตสาหกรรมโรงแรม กรณีศึกษา: โรงแรมดุสิตธานีกรุงเทพมหานคร เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในอุตสาหกรรมโรงแรม กรณีศึกษา: โรงแรมดุสิตธานีกรุงเทพมหานครนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมธุรกิจและปัญหาของ โรงแรมดุสิตธานีกรุงเทพฯ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคและความต้องการของผู้บริโภค 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนากลยุทธ์ธุรกิจและกลยุทธ์การตลาด เพื่อแก้ปัญหาและเพิ่มผลประกอบการให้กับบริษัทฯ โดยการวิจัยนี้ได้ออกแบบการวิจัยผสมผสานการวิจัยเชิง ปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยการวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มลูกค้า โดยใช้แบบสอบถามผ่านกลุ่มบริษัททท่องเที่ยว จำนวน 30 ตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เกี่ยวข้องและผู้ใช้บริการ ผลการศึกษา พบว่า 1) ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับสถานที่ตั้งที่ สามารถ

เดินทางไปยังที่อื่นได้สะดวกสบาย ส่วนประสมทางการตลาด ควรได้รับการพัฒนาและเชื่อมโยงกับผู้ใช้บริการผ่านพฤติกรรมการค้นหาข้อมูลต่างๆ ของผู้ใช้บริการ 2) กลยุทธ์ระดับต่างๆ ที่องค์กรควรพิจารณาใช้ในการเพิ่มผลประกอบการ ได้แก่ กลยุทธ์ระดับองค์กร คือ กลยุทธ์การเจริญเติบโตโดยมุ่งเน้นความเชี่ยวชาญ (Growth Strategy) ทั้งในแนวดิ่งและแนวระนาบ กลยุทธ์ระดับหน่วยธุรกิจ คือ การเจริญเติบโตที่มุ่งเน้นการสร้างความแตกต่างในธุรกิจ (Differentiate) และกลยุทธ์ระดับหน้าที่ด้านการตลาด คือ กลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดธุรกิจ (Marketing Mix) อีกทั้งการจัดทำแนวทางเพื่อการจัดการด้านอื่นๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อไป ทุนมนุษย์ของพนักงานโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านความรู้เฉพาะด้านในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะพื้นฐานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านคุณลักษณะที่เป็นส่วนประกอบของบุคคล มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก และด้านความสามารถที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ทุนมนุษย์ของพนักงานโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าการให้บริการที่เป็นรูปธรรมเป็นปัจจัยเดียวที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้ในปัจจัยทั้งหมดที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพการบริการเช่นสิ่งอำนวยความสะดวกการตกแต่งภายในภายนอกการแต่งตัวของบุคลากรผู้ให้บริการเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ที่ต้องใช้ประกอบเพื่อให้บริการตัวแทนบริการในเชิงภายภาพลักษณะ และพฤติกรรมของลูกค้าคนอื่นที่เข้ามาใช้บริการพร้อมกันในสถานบริการ การวัดคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับผู้วิจัยและองค์กรต่างๆ เนื่องจากคุณลักษณะของการบริการเองที่มีลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งสอดคล้องในประเด็นด้านทุนมนุษย์ ได้แก่ การพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพในการให้บริการ และเป็นผู้นำการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ กลยุทธ์การบริการดุจญาติมิตรส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ทางด้านภาษา ความสามารถในการให้บริการที่มุ่งเน้นด้านความเชี่ยวชาญ และนโยบายลดการพึ่งพิงตัวกลางที่ให้บริการจองโรงแรมผ่านอินเตอร์เน็ต และสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลนักท่องเที่ยวได้สูงสุด ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัฏฐ์ อัครรัศมีโภคิน (2553) ได้ทำการศึกษากลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในอุตสาหกรรมโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมดุสิตธานีกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับสถานที่ตั้งที่ สามารถเดินทางไปยังที่อื่นได้สะดวกสบาย ส่วนประสมทางการตลาด

ควรได้รับการพัฒนา และเชื่อมโยงกับผู้ใช้บริการผ่านพฤติกรรมการค้นหาข้อมูลต่างๆ ของผู้ใช้บริการ 2) กลยุทธ์ระดับ ต่างๆ ที่องค์กรควรพิจารณาใช้ในการเพิ่มผลประกอบการ ได้แก่ กลยุทธ์ระดับองค์กร คือ กลยุทธ์การเจริญเติบโตโดยมุ่งเน้นความเชี่ยวชาญ (Growth Strategy) ทั้งในแนวดิ่งและแนวระนาบ กลยุทธ์ระดับหน่วยธุรกิจ คือ การเจริญเติบโตที่มุ่งเน้นการสร้างความแตกต่างในธุรกิจ (Differentiate) และกลยุทธ์ระดับหน้าที่ด้านการตลาด คือ กลยุทธ์ส่วนประสมการตลาด ธุรกิจ (Marketing Mix) อีกทั้งการจัดทำแนวทางเพื่อการจัดการด้านอื่นๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีเพียงเฉพาะธุรกิจโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีเท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรเลือกกลุ่มโรงแรมในจังหวัดอื่นๆ ด้วย เพื่อดูการบริหารประสบการณ์ลูกค้าที่หลากหลายขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมเพียงธุรกิจเดียว ดังนั้น เพื่อที่จะมีความเข้าใจในการบริหารประสบการณ์ลูกค้าให้มากขึ้นควรมีการศึกษาในธุรกิจบริการประเภทอื่นๆ ด้วย

3. การวิจัยควรเลือกโรงแรมที่มีขนาดเท่ากัน มีลักษณะในการให้บริการเหมือนกัน

4. การวิจัยควรเลือกโรงแรมที่มีทำเลที่ตั้งใกล้เคียงกัน เพื่อให้การเปรียบเทียบสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

5. การวิจัยควรใช้กลุ่มประชาการที่เป็นทั้งชาวไทยและต่างประเทศที่มาใช้บริการโรงแรม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการนำการบริหารประสบการณ์ลูกค้ามาใช้กับธุรกิจโรงแรม ทำให้เห็นว่าธุรกิจบริการอื่นๆ ที่ไม่ใช่ธุรกิจโรงแรม ก็สามารถนำการบริหารประสบการณ์ลูกค้ามาใช้กับธุรกิจได้เช่นกัน เพราะธุรกิจบริการมีจุดสัมผัสที่สามารถสร้างประสบการณ์

ให้กับลูกค้าเช่นเดียวกับธุรกิจโรงแรมแนวทางการบริหารงานของธุรกิจโรงแรมให้มีคุณภาพ มีดังนี้

1. กำหนดจุดสัมผัสระหว่างลูกค้ากับโรงแรมเพื่อให้ลูกค้าได้ประสบการณ์ที่ดีจากโรงแรมโดยแต่จะจุดจะต้องมีการให้บริการที่ดีกับลูกค้าที่ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกให้ทางบวกเท่านั้น สำหรับจุดสัมผัสของธุรกิจโรงแรมที่สำคัญ และมีผลต่อการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นจุดการให้บริการของพนักงานที่มีต่อลูกค้า คือ จุดการให้บริการของแผนกบริการส่วนหน้าในการสำรองห้องพัก การลงทะเบียนการเข้าพัก (Check In) และคืนห้องพัก (Check Out) และจุดสัมผัสที่ลูกค้าสามารถสัมผัสได้ระหว่างที่ลูกค้าพักในโรงแรม เช่น บริการแม่บ้าน บริการในห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกทั้งในและนอกห้องพัก บริการห้องอาหาร บริการห้องออกกำลังกาย และบริการซักรีด

2. การประเมินจุดสัมผัสทั้งหมดที่กำหนดไว้เพื่อดูว่าในแต่ละจุดสัมผัสมีการให้บริการเป็นอย่างไร ลักษณะการสัมผัสของลูกค้ากับโรงแรมเป็นอย่างไร เพื่อที่จะสร้างความโดดเด่นให้กับโรงแรมได้ ซึ่งทางโรงแรมใช้แบบสอบถามประเมินการให้บริการในด้านหลักๆ ที่เกิดจากจุดสัมผัสทางตรงที่ลูกค้าได้รับจากการให้บริการของโรงแรม คือแผนกบริการส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ทั้งในห้องพักและนอกห้องพัก บรรยากาศของโรงแรม และการให้บริการของพนักงานทั่วไป

3. เสริมสร้างความรู้ประสบการณ์ให้กับพนักงานโรงแรมที่เป็นเอกลักษณ์ให้กับแต่ละจุดของโรงแรม ที่ทำให้ลูกค้าค้ารับรู้ได้ โดยนำเอกลักษณ์ประเพณีและวัฒนธรรมของไทยมาใช้ในการให้บริการกับลูกค้า เพื่อเป็นการสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ เช่น ใช้การสวัสดี และการยกมือไหว้ในการทักทายลูกค้าการใส่ใจในรายละเอียดของลูกค้า และการแต่งกายของพนักงาน

4. ควรนำข้อมูลจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคและกลยุทธ์จากสถานการณ์ต่างๆ ที่ได้มาไปใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

5. หาวิธีตรวจสอบจุดอ่อนหรืออุปสรรค ที่พบว่าเกิดจากปัญหาใด และจะหาวิธีแก้ไขได้อย่างไร

6. ส่งเสริมและพัฒนาจุดแข็งหรือโอกาสของคุณภาพการบริการโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีให้คงอยู่อย่างยืนยาวต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กิตติภูมิ วิเศษศักดิ์. (2552). **การพัฒนาทุนมนุษย์ในกาปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรสมัยใหม่หรือองค์กรสมรรถนะสูง.** ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต.

กิตติภูมิ วิเศษศักดิ์. (2552). **การพัฒนาทุนมนุษย์ในการปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรสมัยใหม่หรือองค์กรสมรรถนะสูงขององค์กรธุรกิจเอกชน. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านทรัพยากรมนุษย์และองค์การครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร:** คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย. (2552). **กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงบูรณาการ: กุญแจสู่ความเป็นเลิศ กรุงเทพฯ:** สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2550). **จิตวิทยาการบริการ.** เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จำลอง ทองดี, บำรุงสาส์น. (2556). โรงแรม ปี 2556: กรุงเทพฯ

จิตรลดา เทวีทิวารักษ์. (2549). **คุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชียน่า.** วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูถัมภ์.

จินตนา บุญเดิม. (2549). **คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลอรัญประเทศ.** ภาคนิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

โชคชัย สุเวชวัฒนกูล และ กนกกานต์ แก้วนุช. (2555). **ทางเลือกทางรอดจากวิกฤตเศรษฐกิจของกิจกรรมทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง: กิจกรรมการบริหารและการพัฒนาทุนมนุษย์.** กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ดนัย เทียนพุฒิ. (2551). **การจัดการทรัพยากรบุคคลภารกิจที่ท้าทาย.** กรุงเทพมหานคร: บุ๊คแบงค์.

เต็มดวง เจริญสุข. (2552). **การศึกษาเปรียบเทียบกิจกรรมการพยาบาลตามความคาดหวังกับความเป็นจริงของผู้คลอดและพยาบาล.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

นิติพล ภูตะโชติ.(2549). **การบริหารการขาย.** กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

นิยดา ภู่อนุสาสน์. (2551). **การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังในชีวิตของเด็กวัดสระแก้วกับเด็กครอบครัวปกติ.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นิศา ชัชกุล. (2556). **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.** กรุงเทพมหานคร: บริษัทวีพริ้นท์ (1991) จำกัด.

นิสดารก์ เวชยานนท์. (2551). **มิติใหม่ในการบริหารทุนมนุษย์.** กรุงเทพมหานคร: บริษัทกราฟิโก.

ทวีศักดิ์ สูทกวาทิน. (2548). **การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน.** กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดทีพีเอ็น เพรส.

ธานี ปิติสุข. (2555). **การตลาดขายตรงแบบหลายชั้น ผู้แปลและเรียบเรียง กรุงเทพฯ:** บิ๊คบุ๊ค.

ธารีทิพย์ ทากิ. (2549). **การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม.** กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

บัญชร แก้วส่อง. (2555). **องค์การ การจัดการและการพัฒนา.** พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร: อักษราพิพัฒน์.

ปรีชา แดงโรจน์. (2553). **PrichaDangrojana.** English for hotel staff: front desk กรุงเทพฯ: เอสอาร์. พริ้นติ้ง แมสโปรดักส์, พิมพ์ครั้งที่ 17.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). **จิตวิทยาการศึกษา.** กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.

แผนพัฒนาสถิติจังหวัดสุราษฎร์ธานี. (2557). สืบค้นได้จาก http://www.pdc.go.th/wp-content/uploads/2015/11

พิบูล ทีปะปาล. (2551). **การจัดการเชิงกลยุทธ์ = Strategic management:** กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์

ภาวิดา ดารงค์อติภา. (2549). **ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการร้านทรูเคาเตอร์เซอร์วิส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.** สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

รักชนก โสภาพิศ. (2552). **การมีส่วนร่วมและความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการอาชีวศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในจังหวัดนครปฐม.** วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยศิลปากร.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2553). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพมหานคร:** สำนักงานประกันสังคม.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2546.** กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์.

รุจิกานต์ ทองแฉล้ม. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์; ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปะทะวานิช. (2549). **การบริหารการตลาดยุคใหม่ปรับปรุงล่าสุดปี 2549.** กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร.

ศุภนิตย์ โชครีตนชัย. (2549). **การบริหารการบริการ: พัฒนาคนอย่างไรเพื่อให้บริการที่ดี.** กรุงเทพมหานคร: สถาบันข้าราชการพลเรือน.

สมชาติ กิจยรรยง. (2547). **สร้างบริการ สร้างความประทับใจ.** กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สมิต สัชฌุกร. (2554). **ศิลปะการให้บริการ.** กรุงเทพหมานคร: วิญญูชนจำกัด. เอนกสุวรรณ บัณฑิต 3

สมิต สัชฌุกร. (2550). **ศิลปะการให้บริการ.** กรุงเทพฯ : สายธาร.

ภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ.** กรุงเทพมหานคร: บริษัทเพรส แอนด์ ดีไซน์.

สุจิตรา ชำนิวิกย์กรณ์. (2553). **ภาคบริการ.** กรุงเทพมหานคร: สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุนันทา เลาหนันทน์. (2551). **การพัฒนาองค์การ.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: ซีวีแอลการพิมพ์.

สุรางค์ จันทร์เอม. (2554). **จิตวิทยาสังคมศึกษา.** กรุงเทพมหานคร: อักษรบัณฑิต.

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสุราษฎร์ธานี. (2558). สืบค้นได้จาก http://www.mots.go.th/suratts/main.php?filename=Person_chart

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปี 2558. (2558). สืบค้นได้จาก http://www.mots.go.th/province_new/ewt/suratts/main.php?filename=s_aticle0617

วนิดา สิงห์โต. (2548). **การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชัยนาท.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

วิมลมาศ สมใจ. (2542). **การรับรู้บทบาทด้านการส่งเสริมสุขภาพของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ชั้นปีที่ 4 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีในเขตภาคเหนือ.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

วีระ อรัญมงคล. (2552). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HUMAN RESOURCE MANAGEMENT). กรุงเทพมหานคร:** องค์การค้าของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา.

อัญมณี สงวนวงศ์วาน. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Dessler, G. (2005). **Human Capital Management.** Upper Saddle River, NJ: Pearson/Prentice Hall.

F. W. Taylor. (2008), **Critical Evaluations in Business and Management,** Volume 4,2008

Finn, D. (1921). **Corporate Oligarchy**. New York: Simon and Schuster. Fitzsimmons, James A. and Fitzsimmons, Mona J. (2011). Service Management: Operations, Strategy, InformationTechnology. 7th ed. Singapore: McGraw-Hill.

Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A., (1991). **Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale.** Journal of Retailing, 67(4), 420 - 450.

Steadmon, C. E. & Kasavana, M. L. (1988). **Managing front office operations.** East Lansing, MI: The Education Institute of the American Hotel & Motel Association.

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ณัฐวรา ชมแก้ว [1], ธนายุ ภู่วิทยาธร[2], นิตย์ หทัยวสีวงศ์ สุขศรี[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัย

---

[1] นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
E-mail: natwara_chom@outlook.co.th

[2] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
E-mail: tanayu136@gmail

[3] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
E-mail: krunit@yahoo.com

ราชภัฏสุราษฎร์ธานี พบว่า ภาพรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันต่อองค์กร ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ผู้ติดต่อบทความ: ณัฐวรา ชมแก้ว
E-mail: natwara_chom@outlook.co.th

Relationship between Human Resource Management, Organizational Engagement, and Staff Work Efficiency at Suratthani Rajabhat University

Natwara Chomkaew[1], Tanayu Puwitthayathorn[2], Nit Hathaivaseawong Suksri[3]

Abstract

The objectives of this research were: to study human resources management organizational engagement and work efficiency of staff at Suratthani Rajabhat University; and to study relationship between human resources management and organizational engagement and work efficiency of staff at Suratthani Rajabhat University. The 300 staff at Suratthani Rajabhat University were asked to answer surveys which had a reliability of .96. Data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson product moment correlation coefficient, Multiple regression analysis. Our research results showed overall overall human resources management, overall organizational staff engagement and overall work efficiency were all at a high level. The analysis of the relationship between human resources management and organizational engagement of the staff showed a strong positive correlation at a statistical significance level of .01 In addition, the analysis of the relationship between human

[1] Graduate Student Major Business Administration in Suratthani Rajabhat University
E-mail: natwara_chom@outlook.co.th

[2] Asst. Dr. in Faculty of Management Sciences, Suratthani Rajabhat University
E-mail: tanayu136@gmail

[3] Asst. Prof. Dr. in Faculty of Management Sciences, Suratthani Rajabhat University
E-mail: krunit@yahoo.com

resources management and work efficiency of the staff showed a weak positive correlation at a statistical significance level of .01

Keywords: Human Resources Management, Organizational Engagement, Work

Corresponding Author: Natwara Chomkaew
E-mail: natwara_chom@outlook.co.th

บทนำ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องดำเนินงานกับองค์กรในระยะยาว เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีคุณค่ามากที่สุด ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญขององค์กร ฉะนั้นผู้บริหารควรบริหารคนในองค์กรด้วยกระบวนการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ รวมถึงการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน การบริหารงานเพื่อให้บุคลากรเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน การพัฒนาและประเมินผลการปฏิบัติงาน การรักษาบุคลากร การบริหารค่าตอบแทน การสร้างขวัญกำลังใจตลอดจนการสร้างทัศนคติที่ดีแก่องค์กร นักทฤษฎีที่ควรกล่าวถึงสำหรับเรื่องนี้ คือ Bohlander & Snell (2010) ได้กล่าวไว้ว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ด้าน คือ เพื่อสรรหาและคัดเลือกบุคลกรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กร (Recruitment and Selection) เพื่อใช้คนให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Utilization) เพื่อบำรุงรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กรนานๆ (Maintenance) และเพื่อพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถ (Development) โดยให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นสื่อกลางในการประสานงานกับแผนกต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เพื่อแสวงหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาทำงานในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด หากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพย่อมไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างองค์กร บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกิดความผูกพันกับองค์กรและช่วยปฏิบัติงานให้องค์กรเจริญเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพ

ธนัฏฐา ทองหอม (2556) กล่าวว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีเกิดจากพนักงานที่ร่วมกันทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ให้บรรลุเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกันก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ประกอบด้วยความชัดเจนของเป้าหมาย กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องภาวะผู้นำที่เหมาะสม การตรวจสอบ การทบทวน การทำงานอย่างสม่ำเสมอ การพัฒนาตนเองและการติดต่อสื่อสารที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์กลุ่มฮาร์วาร์ด (Harvard Model) Beer et al. (1984) ซึ่งกล่าวไว้ว่า การสื่อสารในองค์กร การสร้างทีมเวิร์ค การใช้ความสามารถของแต่ละบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการสร้างสัมพันธภาพของคนในองค์กร ขึ้นอยู่กับองค์กรสามารถตอบสนอง

ความต้องการของบุคลากรในองค์กรได้เหมาะสมเพียงใด และเมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองที่ดี ย่อมทำให้องค์กรมีผลประกอบการที่ดีขึ้น อันจะนำไปสู่คุณภาพงานและปริมาณงานที่ดีขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ มาซีเต๊าะ บีมา (2559) ได้กล่าวไว้ว่าผู้บริหารสถานศึกษาในฐานะที่เป็นผู้นำองค์กร จึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและทักษะในการบริหารจัดการ รู้จักใช้เทคนิคทางการบริหารที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ยึดหลักประชาธิปไตย รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความสามารถในการร่วมทำงานกับบุคคลฝ่ายต่างๆ และเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการคิด การทำงาน การวางแผน และร่วมปฏิบัติงาน ตลอดจนร่วมประเมินผลเพื่อตรวจสอบคุณภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สถานศึกษาได้รับความไว้วางใจ และเป็นที่ยอมรับของสังคม ตลอดจนผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของสถานศึกษา

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มากกว่าการบริหารวัตถุ ซึ่งหากผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญกับบุคคลย่อมทำให้เกิดปัญหาที่ตามมามากมาย เกิดความขัดแย้งภายในองค์กร การลาออก และขาดประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งปัญหาดังกล่าวก็จะกลายเป็นจุดสำคัญที่ทำให้องค์กรไม่สามารถพัฒนาตามที่ต้องการได้ แต่หากผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และมีความรู้ ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร สามารถใช้ทรัพยากรกำลังคนขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ก็จะส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนอยู่กับองค์กรต่อไปได้ในระยะยาว

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการวิชาการแก่สังคม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู จากข้อกำหนดดังกล่าวทำให้มหาวิทยาลัยมีความจำเป็นและต้องการบุคลากรเพื่อนำไปสู่การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ มีการรับสมัครพนักงานเข้าใหม่จำนวนมาก เพื่อรองรับกับการขยายตัวของมหาวิทยาลัย ซึ่งพนักงานที่เข้าใหม่ยังขาดความรู้ความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงาน มหาวิทยาลัยต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายไปกับการจัดฝึกอบรมและพัฒนาให้กับพนักงานเข้าใหม่ และเมื่อบุคลากร

มีแหล่งที่ให้ผลตอบแทนที่สูงกว่าก็ลาออกจากการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยโดยรวม มหาวิทยาลัยขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้งานไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ และขาดประสิทธิภาพในการบริหารงาน ขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานทางการศึกษา ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อาจมีผลเกี่ยวเนื่องและสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพได้ สำนักงานสภามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี (2557)

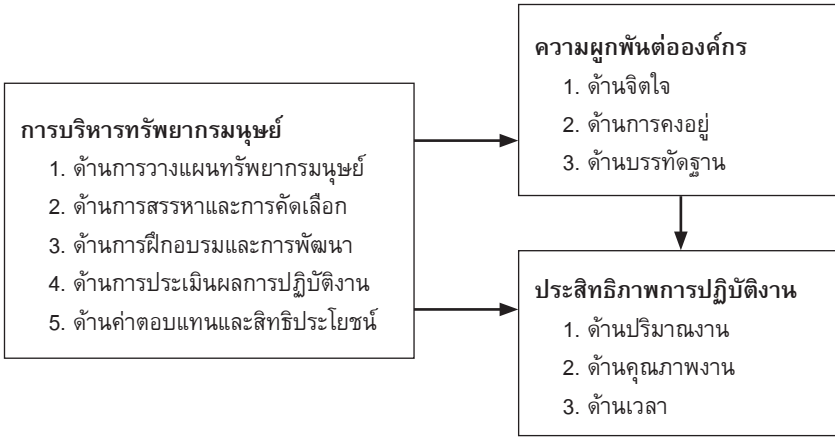
จากความสำคัญและปัญหา การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มีความสนใจที่จะศึกษาให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้มาใช้เป็นแนวทางเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กับความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร ตำรา แนวคิด ทฤษฎี นำมาสังเคราะห์ ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แสดงออกเป็นกรอบแนวคิดดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จำนวน 922 คน กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี (2559)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จำนวน 300 คน ตามขั้นตอนดังนี้

2.1 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางของ Krejcie & Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 271 คน เพื่อความเชื่อมั่นของข้อมูลกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น 300 คน

2.2 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และใช้ประเภทของบุคลากรเป็นตัวแบ่ง ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่าง} = \frac{\text{ขนาดตัวอย่าง (300) x จำนวนประชากรในแต่ละประเภท (n)}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด (922)}}$$

2.3 จากนั้นทำการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อสุ่มตัวอย่างจากบุคลากรแต่ละกลุ่มตามขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่คำนวณได้ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

2.3.1 รวบรวมรายชื่อของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ตามกลุ่มตัวอย่างโดยแยกเป็นหน่วยงานที่สังกัดและประเภทของบุคลากร

2.3.2 จัดเลขกำกับตามรายชื่อของหน่วยงานที่สังกัดและประเภทของบุคลากรให้มีจำนวนเท่ากับกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้

2.3.3 ใช้วิธีการจับสลากรายชื่อของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2.3.4 แจกแบบสอบถามตามรายชื่อที่จับสลากได้ให้ตรงกับจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง รายละเอียดดัง ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดและประเภทบุคลากร

หน่วยงาน	ประเภทบุคลากร					รวม
	ข้าราชการพลเรือน	ลูกจ้างประจำ	พนักงาน	พนักงานมหาวิทยาลัย	บุคลากรสัญญาจ้าง	
คณะครุศาสตร์	1	0	0	23	3	**27**
คณะมนุษยศาสตร์ฯ	5	1	1	25	7	**39**
คณะวิทยาศาสตร์ฯ	11	1	1	36	11	**60**
คณะนิติศาสตร์	1	0	0	11	11	**23**
วิทยาลัยนานาชาติฯ	0	0	1	8	4	**13**
คณะพยาบาลศาสตร์	0	0	1	13	2	**16**
คณะวิทยาการจัดการ	7	1	1	20	4	**33**
บัณฑิตวิทยาลัย	0	0	0	3	3	**6**
สถาบันวิจัยและพัฒนา	1	0	0	2	1	**4**

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดและประเภทบุคลากร (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเภทบุคลากร					รวม
	ข้าราชการ พลเรือน	ลูกจ้างประจำ	พนักงาน	พนักงาน มหาวิทยาลัย	บุคลากร สัญญาจ้าง	
สำนักวิทยบริการฯ	1	1	2	6	5	**15**
สำนักศิลปะฯ	1	0	0	2	1	**4**
สำนักส่งเสริมวิชาการฯ	1	1	1	3	1	**7**
สำนักงานอธิการบดี	2	4	1	17	22	**46**
สำนักงานสภาฯ	0	0	0	3	1	**4**
กองตรวจสอบภายใน	0	0	0	1	1	**2**
สำนักจัดการทรัพย์สิน	0	0	0	1	0	**1**
รวม	**31**	**9**	**9**	**174**	**77**	**300**

ที่มา: กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 2559

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ได้แก่ ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทบุคลากร และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ จำนวน 19 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert-list)

ตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน จำนวน 12 ข้อเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert-list)

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านเวลา จำนวน 12 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert-list)

ตอนที่ 5 แบบสอบถาม (Open End) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การสร้างเครื่องมือ สร้างขึ้นมาจากการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดสร้างเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล

2. หาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเหมาะสมของเนื้อหา ได้ค่า IOC เท่ากับ 1.00

3. หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาความเชื่อมั่นโดยนำไปสอบถามกับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.96

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องสมบูรณ์ ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย ให้หน่วยงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขออนุญาตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ด้วยตนเอง และรับแบบสอบถามคืน

ในวันถัดไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Widows

2. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product–Moment Correlation) โดยมีเกณฑ์ในการประเมินระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ทำการทดสอบสมมติฐานของ พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.80 – 1.00 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงที่สุด

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.60 - 0.79 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.40 - 0.59 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.20 - 0.39 มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.00 - 0.19 มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งประต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย และอภิปรายผล

ผลการวิจัย

การบริหารทรัพยากรมนุษย์

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม

การบริหารทรัพยากรมนุษย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	3.59	0.59	มาก
2. ด้านการสรรหาและการคัดเลือก	3.57	0.66	มาก
3. ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา	3.68	0.66	มาก
4. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.66	0.66	มาก
5. ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์	3.52	0.75	มาก
รวม	**3.61**	**0.56**	**มาก**

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและการคัดเลือก และด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์

ความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านจิตใจ	3.92	0.64	มาก
2. ด้านการคงอยู่	3.73	0.64	มาก
3. ด้านบรรทัดฐาน	3.97	0.64	มาก
รวม	**3.87**	**0.56**	**มาก**

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบรรทัดฐาน ด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านปริมาณงาน	3.95	0.58	มาก
2. ด้านคุณภาพงาน	4.01	0.53	มาก
3. ด้านเวลา	3.98	0.60	มาก
รวม	**3.98**	**0.51**	**มาก**

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลา และด้านปริมาณ

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม

การบริหารทรัพยากรมนุษย์	**ความผูกพันต่อองค์กร**			
	ด้านจิตใจ	**ด้านการคงอยู่**	**ด้านบรรทัดฐาน**	**รวม**
1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	ปานกลาง (.47**)	ปานกลาง (.49**)	น้อย (.36**)	ปานกลาง (.50**)
2. ด้านการสรรหาและการคัดเลือก	ปานกลาง (.48**)	ปานกลาง (.50**)	ปานกลาง (.41**)	ปานกลาง (.52**)
3. ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา	ปานกลาง (.56**)	ปานกลาง (.55**)	ปานกลาง (.45**)	ปานกลาง (.59**)
4. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	ปานกลาง (.58**)	ปานกลาง (.57**)	ปานกลาง (.47**)	สูง (.61**)
5. ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์	ปานกลาง (.47**)	ปานกลาง (.58**)	น้อย (.29**)	ปานกลาง (.51**)
เฉลี่ยรวม	**สูง (.61**)**	**สูง (.64**)**	**ปานกลาง (.47**)**	**สูง (.65**)**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี พบว่า โดยภาพรวม การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี (r=0.65) เมื่อนำการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง (r=0.50) ด้านการสรรหาและการคัดเลือกมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง (r=0.52) ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง (r=0.59) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง (r=0.61) และด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง (r=0.51) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม

การบริหารทรัพยากรมนุษย์	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			
	ด้านปริมาณงาน	ด้านคุณภาพงาน	ด้านเวลา	รวม
1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	น้อย (.26**)	น้อยที่สุด (.13**)	น้อย (.20**)	น้อย (.22**)
2. ด้านการสรรหาและการคัดเลือก	น้อย (.25**)	น้อยที่สุด (.19**)	น้อย (.26**)	น้อย (.27**)
3. ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา	น้อย (.31**)	น้อย (.22**)	น้อย (.30**)	น้อย (.32**)
4. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	น้อย (.35**)	น้อย (.24**)	น้อย (.32**)	น้อย (.34**)
5. ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์	น้อย (.20**)	น้อยที่สุด (.12**)	น้อยที่สุด (.16**)	น้อยที่สุด (.18**)
เฉลี่ยรวม	**น้อย (.33**)**	**น้อย (.21**)**	**น้อย (.30**)**	**น้อย (.32**)**

หมายเหตุ **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี พบว่า ในภาพรวม การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับน้อยกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี (r=0.32) เมื่อนำการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ

บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับน้อย (r=0.22) ด้านการสรรหาและการคัดเลือกมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับน้อย (r=0.27) ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับน้อย (r=0.32) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับน้อย (r=0.34) และด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด (r=0.18) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยใช้สถิติความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ตัวแปร	b_1	β_1	t	VIF
ค่าคงที่	2.82		12.18*	
ด้านจิตใจ	0.24	0.31	2.74*	3.13
ด้านการคงอยู่	0.21	0.26	4.01*	2.80

F-Value =71.77*

R =0.34

R^2 = 0.10

SE_{est} = 0.43

*p < 0.05

จากตารางที่ 7 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ตัวพยากรณ์เพียง 2 ตัว สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 71.77 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.43

สามารถเขียนสมการทำนายในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน = 2.90 + 0.24 * ด้านจิตใจ (X_1) + 0.21* ด้านการคงอยู่ (X_2)

สมการคะแนนมาตรฐาน

Z ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน = 0.31 * Z ด้านจิตใจ (X_1) + 0.26 * Z ด้านการคงอยู่ (X_2)

อภิปรายผล

ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและการคัดเลือก และด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ แสดงให้ทราบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีเป็นไปตามกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สฤณธรณ์ พูลสวัสดิ์ (2556) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับพนักงานมหาวิทยาลัยในจังหวัดสงขลา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในทำนองเดียวกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทิมา พรหมเกษ (2555) พบว่า โดยภาพรวมการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายได้อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบรรทัดฐาน ด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่ สอดคล้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา โดยที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่ตามลำดับ สถิฒ์ปราชญ์ จินดายะนิชย์ (2557) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรญาณ์ รัตน์น่วม (2556) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลา และด้านปริมาณงาน สอดคล้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรชุมนุมสหกรณ์ชาวสวนปาล์มน้ำมันกระบี่ จำกัด มีความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกด้าน ธนัฏฐา ทองหอม (2556) และสอดคล้องกับ พนิดา สุทธิประทีป (2551) พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดราชบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางถึงระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน ด้านที่มีความสัมพันธ์ระดับสูง ได้แก่ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านการสรรหาและการคัดเลือก ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ และด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปิยาพร ห้องแซง (2555) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับ

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้ทราบว่า บุคลากรรับรู้ถึงกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และบุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการประเมิลผลการปฏิบัติที่นำมาประเมิน เห็นได้จากการดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมิลผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเป็นทางการ มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศาวิตรี ธนกิจเจริญพัฒน์ (2557) พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านประเมินผลการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา ธัญน้อม (2555) พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ และมีความจำเป็นที่ต้องกระทำเพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนเพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นหน้าที่หนึ่งขององค์กร ซึ่งเริ่มตั้งแต่ การจัดหาทรัพยากรมนุษย์ การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการธำรงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์ เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยถือว่าทรัพยากรมนุษย์มีฐานะเป็นทรัพย์สินที่มีประโยชน์และคุณค่าต่อองค์กร ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพจะสร้างความสามารถในด้านต่างๆ ในการแข่งขันขององค์กรสูงขึ้นและส่งผลให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับน้อยที่สุดถึงระดับน้อยกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทุกด้าน ด้านที่มีความสัมพันธ์ระดับน้อยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านการสรรหาและการคัดเลือก และด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ และมีความสัมพันธ์ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่

ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักษณชัย ธนะวังน้อย (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเครือเบทาโกร พบว่า ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในทิศทางเดียวกันและอยู่ในระดับต่ำถึงระดับต่ำมาก แสดงให้ทราบว่ามหาวิทยาลัยควรจะปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์ข้อบังคับ โดยเคร่งครัด คุณภาพงานที่ทำจึงมีความถูกต้องแม่นยำเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และนำความรู้ ประสบการณ์ ทักษะมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน อุทิศตนเพื่อความสำเร็จของงานอย่างต่อเนื่องและสมบูรณ์ เมื่อบุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานก็จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของงานดีขึ้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิกุล จำปาสา (2556) พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นขั้นตอนที่ทำให้ได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญสำหรับองค์กร การมีกระบวนการบริหารงานบุคคลที่ดี จึงเป็นสิ่งที่เอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร และต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรในที่สุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กชพร สุขสวัสดิ์ และคณะ (2559) พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นสื่อกลางความสัมพันธ์ระหว่างระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพการทำงานขององค์การ ผู้บริหารต้องมีความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างดียิ่ง และสามารถนำกระบวนการต่าง ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินงานขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30 - 40 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท มีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 25,000 บาท

เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 1 - 5 ปี สามารถสรุปผลการวิจัยได้ตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ผู้บริหารมีบทบาทในการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานขององค์กรเข้าอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ผู้ปฏิบัติงานได้รับการฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้บริหารมีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสมกับงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงการกำหนดตำแหน่งและลักษณะงาน มีการวางแผนอัตรากำลังคนชัดเจนและเป็นไปตามระเบียบ ด้านการสรรหาและการคัดเลือก ผู้บริหารมีหน้าที่ในการสรรหาบุคลากรตามมาตรฐานที่เชื่อถือได้ และด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ผู้บริหารมีหน้าที่การกำหนดค่าตอบแทนที่จูงใจให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ยุติธรรม และมีสวัสดิการอื่นๆ นอกเหนือจากค่าจ้างหรือเงินเดือน ความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบรรทัดฐานผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ปฏิบัติอย่างเต็มที่ ด้านจิตใจ ผู้ปฏิบัติงานมีความภูมิใจ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงานเต็มใจ ทุ่มเทและอุทิศตนให้กับงาน และด้านการคงอยู่ ผู้ปฏิบัติงานมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานจนเกษียณอายุงานหรือเลิกจ้าง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ผู้ปฏิบัติงานได้นำความรู้ ประสบการณ์ ทักษะมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับ ด้านเวลา ผู้ปฏิบัติงานทำงานตามที่ได้รับมอบหมายสำเร็จทันเวลาที่กำหนด อุทิศเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และด้านปริมาณงาน ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ครบถ้วนและสมบูรณ์ตามที่ได้รับมอบหมายตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม พบว่า การบริหารทรัพยากร

มนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในทุกด้าน ดังนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยเพื่อเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรการบริหารงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และผู้ที่สนใจต่อไป ในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ควรมีแรงจูงใจด้านสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ที่อยู่อาศัย กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ค่าเล่าเรียน ให้บุคลากรอย่างเท่าเทียมกัน

2. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร การเข้าสู่ตำแหน่ง เพื่อสร้างความก้าวหน้าทางอาชีพ

3. ควรมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาศักยภาพ ให้ตรงตามภาระงานของบุคลากร

4. ควรมีแผนการบริหารงานบุคคลตามกฎเกณฑ์ที่กำหนด ให้ครอบคลุมบุคลากรทั้งหมด

5. กำหนดภาระงานแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน เพื่อลดความเครียดในการทำงาน

6. ปรับปรุงการประเมิลผลการปฏิบัติงาน การลงโทษผู้กระทำความผิด เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

7. ควรมีกิจกรรมสำหรับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เช่น การแข่งขันกีฬา การอบรมสัมมนาสร้างความผูกพันภายในองค์กร

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณายิ่งของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนายุ ภู่วิทยาธร ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้คำปรึกษา ตรวจสอบ และเสนอแนะการวิจัยมาโดยตลอด และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิตย์ หทัยวสีวงศ์ สุขศรี ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ชี้แนะแนวทางและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดช่วงเวลาของการวิจัย จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

เอกสารอ้างอิง

กชพร สุขสวัสดิ์ และคณะ. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการองค์การ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการรับรู้ผลการปฏิบัติงานฯ. **วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี**, **3**(2), 135 – 137.

กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. (2559). **ข้อมูลบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี**. สืบค้นเมื่อ 1 มกราคม 2559. จาก: http://personal.sru.ac.th.

จันทิมา พรหมเกษ. (2555). **ผลกระทบของการปฏิบัติการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อการเพิ่มผลผลิตและความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจกระเป๋าและเครื่องหนังในประเทศไทย**. สกลนคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.

ธนัฏฐา ทองหอม. (2556). **อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรชุมนุมสหกรณ์ชาวสวนปาล์มน้ำมันกระบี่ จำกัด.** ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ปิยาพร ห้องแซง. (2555). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขา ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พนิดา สุทธิประทีป. (2551). **ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดราชบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

พิกุล จำปาสา. (2556). **กระบวนการบริหารงานบุคคลที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์** (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

พิรญาณ์ รัตน์น่วม. (2556). **ระดับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**. สงขลามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

มาซีเต๊าะ บีมา. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมยะลา. **วารสารมหาวิทยาลัยราชยภัฏยะลา**, **11**(1), 1-18.

ลักษณชัย ธนะวังน้อย. (2554). **ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเครือเบทาโกร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ศาวิตรี ธนกิจเจริญพัฒน์. (2557). **อิทธิผลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรมหาวิทมยาลัยรามคำแหง**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สฤญธรณ์ พูลสวัสดิ์. (2556). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับพนักงานมหาวิทยาลัยในจังหวัดสงขลา**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยทักษิณ.

สถิฒ์ปราชญ์ จินดายะนิชย์. (2557). **ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

สุพัตรา ธัญน้อม. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาโรงเรียนลาซาล. **วารสารมหาวิทยาลัยบูรพา**, **8**(3), 75-87.

สำนักงานสภามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. (2557). **นโยบายพัฒนาวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี (พ.ศ. 2557 - 2560)**. สุราษฎร์ธานี: สำนักงานสภา.

Beer, M., Spector, B., Lawrence, P. R., Quinn, M. D. & Walton, R. E. (1984). **The harvard analytical framework for HRM**. New York: The Free Press.

Bohlander, G. W. & Snell, S. A. (2010). **Managing human resources** (15th ed.). Cincinnati, OH: Cengage.

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). **Determining Sample Size for Research Activities**. Educational and Psychological Measurement, **30**(3), 607- 610.

ประวัติแนบท้ายบทความ

Name and Surname: Natwara Chomkaew

Highest Education: Master Degree

University or Agency: Suratthani Rajabhat University

Field of Expertise: Master of Business Administration

Address: 272 Moo. 9, Khun Talae, Muang, Surat Thani 84100
Tel. 083-3952826

E-mail: natwara_chom@outlook.co.th

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการดำเนินงานกับค่าใช้จ่ายของธุรกิจการผลิตในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

พุฒิยา เพชรคง[1], พวงเพ็ญ ชูรินทร์[2], อรุษ คงรุ่งโชค[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปขององค์การ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการดำเนินงานกับค่าใช้จ่ายของธุรกิจการผลิตในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 137 ราย มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.87 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้สถิติ t-test F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายของธุรกิจการผลิต SMEs อยู่ในระดับมากทุกด้าน การวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ ของธุรกิจ SMEs จำแนกตามข้อมูลทั่วไปขององค์การ โดยรวมไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการดำเนินงานกับค่าใช้จ่ายของธุรกิจการผลิต SMEs ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความสัมพันธ์ในทางบวก

---

[1] นักศึกษาระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
E-mail: pty_pk-kw29@hotmail.co.th

[2] อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
E-mail: ppchurintr@hotmail.com

[3] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
E-mail: knop.poo@gmail.com

คำสำคัญ: ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, ปัจจัยการดำเนินธุรกิจ, ค่าใช้จ่าย, ธุรกิจการผลิต

ชื่อผู้ติดต่อบทความ: พุฒิยา เพชรคง
E-mail: pty_pk-kw29@hotmail.co.th

The Relationship between Operating Factors and Expenditure of Manufacturing Business in Small and Medium Enterprises (SMEs) in Surat Thani Province

Puttiya Pechkong[1], Puangpen Churintr[2], Arus Kongrungchok[3]

Abstract

The objectives of this research were to study: operation features and expenditure of manufacturing business, comparing expenditure of manufacturing business in perspective of organizational factors, and relationship between operational features and expenditure of manufacturing business small and medium enterprises in Suratthani province. The research instrument was a questionnaire. Data were collected from population of 137 entrepreneurs of small and medium enterprises in Suratthani province. Overall reliability coefficient of 0.87. The data were analysed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, one-way analysis of variance, by using statistics paired comparisons t-test, F-test and Pearson's correlation coefficient. The results should that operations features and expenditure of manufacturing business province in overall had high level, comparing expenditure of manufacturing business in perspective of organizational factors, overall had no difference significance at

[1] Graduate student Major business Administration in Suratthani Rajabhat University.
E-mail: pty_pk-kw29@hotmail.co.th

[2] Ph.D. in Faculty of Management Sciences, Suratthani Rajabhat University.
E-mail: ppchurintr@hotmail.com

[3] Asst. Prof. Dr. in Faculty of Management Sciences, Suratthani Rajabhat University.
E-mail: knop.poo@gmail.com

the 0.05 level andthe relationship between operating factors and expenditure of manufacturing business in small and medium enterprises (SMEs) in Suratthani. Overall the relationship was positively correlated at a relatively high level.

Keywords: Small and Medium Enterprises, Operating Factors, Expense, Production Business

Corresponding Author: Puttiya Pechkong
E-mail: pty_pk-kw29@hotmail.co.th

บทนำ

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (small and medium enterprises, SMEs) มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของไทยในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน เนื่องจากเป็นกลุ่มที่หนุนเสริมระบบเศรษฐกิจที่มีมูลค่ามากที่สุด โดยครอบคลุมกิจการ 3 กลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่ กิจการการผลิต (Production Sector) ซึ่งครอบคลุมการผลิตในภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรมและเหมืองแร่ กิจการการค้า (Trading Sector) ครอบคลุมการค้าส่งและการค้าปลีก และกิจการบริการ (Service Sector) ซึ่งถือเป็นกลไกหลักสำคัญในการขับเคลื่อนการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2551) การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นสร้างผลกระทบที่สำคัญต่อการดำรงอยู่และการเจริญเติบโตของธุรกิจ SMEs องค์การธุรกิจจึงต้องสามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในทุกสถานการณ์ โดยสามารถตอบสนองต่อสิ่งเร้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ทั้งนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศที่เคยถูกนำมาใช้เสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรมตามหน้าที่ทางธุรกิจ เช่น ด้านการเงิน การตลาด การดำเนินงาน และทรัพยากรบุคคลได้รับความสนใจนำมาใช้ประกอบการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ (Strategic Operations) เพื่อพัฒนาและธำรงรักษาความสามารถในการแข่งขัน (Competitive Ability) ขององค์กร ซึ่งการดำเนินงานของธุรกิจย่อมต้องการข้อมูลต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs เป็นวิสาหกิจที่มีความเหมาะสม มีความคล่องตัวในการปรับสภาพให้เข้ากับสถานการณ์ทั่วไปของประเทศ อีกทั้งยังเป็นวิสาหกิจที่ใช้เงินทุนในจำนวนที่ต่ำกว่าวิสาหกิจขนาดใหญ่ และยังช่วยรองรับแรงงานจากภาคเกษตรกรรมเมื่อหมดฤดูกาลเพาะปลูก รวมถึงเป็นแหล่งที่สามารถรองรับแรงงานที่เข้ามาใหม่เป็นการป้องกันการอพยพของแรงงานเข้ามาหางานทำในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งช่วยกระจายการกระจุกตัวของโรงงานกิจการวิสาหกิจในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลไปสู่ภูมิภาค ก่อให้เกิดการพัฒนาความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจทั้งในส่วนภูมิภาคและของประเทศ ซึ่งในการดำเนินธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัจจุบันต้องเผชิญกับปัจจัยหลายอย่าง ที่ต้องได้รับการแก้ไข และสนับสนุนเพื่อเพิ่มศักยภาพของธุรกิจให้มีความก้าวหน้า และสามารถแข่งขันกับธุรกิจขนาดใหญ่

จะประกอบด้วยปัญหาต่างๆ เหล่านี้ เช่น ปัจจัยด้านการตลาดยังขาดความรู้ความสามารถในด้านการตลาดในวงกว้างโดยเฉพาะตลาดต่างประเทศ ปัจจัยด้านเงินทุนซึ่งธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมักประสบปัญหาการขอกู้เงินจากสถาบันการเงิน ปัจจัยด้านบุคลากรซึ่งมีอัตราการเข้าออกสูง ปัจจัยด้านเทคโนโลยีการผลิตซึ่งพนักงานขาดความรู้พื้นฐานที่รองรับเทคนิควิชาการที่ทันสมัย เป็นต้น (ดวงกมล ศิริยงค์, 2555: 2)

สำหรับจังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นจังหวัดที่มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วในทุกด้าน เศรษฐกิจมีความมั่นคง ประชากรมีรายได้ค่อนข้างสูง ทำให้มีการจ้างงานเพิ่มขึ้นในธุรกิจและสถานประกอบการต่างๆ จำนวนมาก ส่งผลให้มีประชากรจากพื้นที่จังหวัดต่างๆ ทั้งภาคกลาง ภาคอีสาน และภาคใต้อพยพมาทำงานในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวนมาก จากการสำรวจข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า มีธุรกิจขนาดกลางจำนวน 52 ราย คิดเป็น 1.17% และธุรกิจขนาดย่อมจำนวน 4,397 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.83% จำนวนสถานประกอบการขนาดย่อมส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่อยู่ในภาคการค้า แต่สำหรับสถานประกอบการขนาดกลางส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่อยู่ในภาคการผลิต มีจำนวนทั้งหมด 137 ราย แบ่งเป็นธุรกิจขนาดย่อมจำนวน 123 ราย และธุรกิจขนาดกลางจำนวน 14 ราย ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสถานประกอบการทั้งขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่อยู่ในภาคการผลิต การจ้างงานเฉลี่ยต่อสถานประกอบการขนาดกลางอยู่ในภาคการบริการ รายได้ต่อเดือนของวิสาหกิจในกลุ่มต่างๆ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี วิสาหกิจในกลุ่มภาคการผลิตเป็นกลุ่มที่สร้างรายได้ต่อเดือนสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ (บิซิเนส ออนไลน์, 2555: 63)

เมื่อต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่ SMEs ต้องนำมาใช้ในการจัดการธุรกิจ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานโดยมีผลต่อการทำธุรกิจ การคงอยู่ การล้มเหลว การบริการธุรกิจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามต้องการของผู้ประกอบการและผู้จัดตั้งธุรกิจย่อมเป็นเรื่องที่ธุรกิจต้องให้ความสำคัญและหาวิธีการเพื่อการจัดการในอนาคต ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการดำเนินงานกับค่าใช้จ่ายของธุรกิจการผลิตในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อจัดการและการดำเนินงานของธุรกิจการผลิตในธุรกิจ

ขนาดกลางและขนาดย่อม โดยจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการจัดการธุรกิจอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการดำเนินงานของธุรกิจการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. เพื่อศึกษาค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ ของธุรกิจการผลิตในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ ของธุรกิจการผลิตในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ข้อมูลทั่วไปขององค์การ

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการดำเนินงานกับค่าใช้จ่ายของธุรกิจการผลิตในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

คณะกรรมการพัฒนาระบบเศรษฐกิจ (The Committee for Economic Development หรือ CED) แห่งสหรัฐอเมริกาได้ให้การจำกัดความลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมว่า วิสาหกิจขนาดย่อมจะต้องมีลักษณะอย่างน้อยที่สุดสองประการจากลักษณะ 4 ประการดังต่อไปนี้

1) การบริหารงานเป็นไปอย่างอิสระ ส่วนใหญ่แล้วผู้ประกอบการหรือเจ้าของจะบริหารงานเอง ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะใช้แรงงานและทักษะการบริหารงานของตัวผู้ประกอบการเป็นส่วนใหญ่ แม้ว่าอาจจะมีบุคคลภายในครอบครัว เพื่อนฝูง หรือลูกจ้างจำนวนไม่กี่คนมาช่วยงานบ้างแต่การตัดสินใจดำเนินการส่วนใหญ่กระทำโดยผู้ประกอบการมากกว่าที่จะใช้ผู้บริหารมืออาชีพไม่ว่าธุรกิจนั้นจะอยู่ในรูปแบบเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัดก็ตาม

2) เงินทุนในการดำเนินงานค่อนข้างจำกัด เพราะมาจากเงินทุนของผู้ประกอบการเอง หรือเกิดจากการระดมทุนจากกลุ่มบุคคลเล็กๆ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จะเริ่มต้นด้วยการผลิตหรือค้าขายเล็กๆ น้อยๆ ที่ยังไม่ต้องการเงินทุนมากนัก เมื่อธุรกิจมีกำไรเงินที่ได้มาส่วนหนึ่ง จะกลายเป็นเงินทุนดำเนินงาน ซึ่งสามารถนำมาใช้ขยายธุรกิจทีละเล็กละน้อย จนเมื่อถึงจุดหนึ่งที่ธุรกิจเริ่มมั่นคงและต้องการขยายกิจการให้เจริญเติบโตต่อไป จึงจะมีการกู้ยืมเงินทุนจากภายนอกหรือเปิดขายหุ้นแก่สาธารณชนซึ่งจะกลายเป็นวิสาหกิจขนาดใหญ่ต่อไป

3) ขอบเขตการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อยู่ในเขตพื้นที่ท้องถิ่นหนึ่งเท่านั้น ในปัจจุบันนี้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหลายแห่งได้มีการขยายเครือข่ายสาขาทั่วภูมิภาค ทั่วประเทศและทั่วโลก โดยใช้การให้สิทธิทางการค้า

4) องค์กรมีขนาดเล็กจนมีผลกระทบต่อธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่น้อยมาก ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมียอดขายจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับยอดขายรวมทั้งอุตสาหกรรมนั้น หรืออีกนัยหนึ่ง คือ มีส่วนแบ่งตลาด (market share) ที่ต่ำมากและมีจำนวนพนักงานน้อย มีสินทรัพย์อยู่น้อยเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมนั้นทั้งหมดด้วย ดังนั้น การเข้าหรือออกจากอุตสาหกรรมนั้นของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งหนึ่งจึงไม่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมนั้นโดยส่วนรวม

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 มาตรา 4 คือ การกำหนดการจ้างงาน มูลค่าสินทรัพย์ถาวร หรือทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว ตามจำนวนที่กำหนดในกฎกระทรวงเป็นตัวชี้วัดขนาดวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม พ.ศ. 2543 โดยตามกฎหมายฉบับนี้ได้ให้อำนาจรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรมในการกำหนดว่า ใครบ้างที่จะได้ขึ้นชื่อว่าเข้าข่ายเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งจะประกาศออกมาเป็นกฎกระทรวงก่อนหน้านี้จะใช้เกณฑ์ในการวัดว่าธุรกิจไหนเป็นขนาดกลางและขนาดย่อม ดังนี้

1. กิจการที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการผลิตหรือบริการ มีมูลค่าทรัพย์สินถาวร ไม่เกินสองร้อยล้านบาท มีการจ้างงานไม่เกินสองร้อยคน

2. กิจการค้าส่งที่มีทรัพย์สินถาวรไม่เกินหนึ่งร้อยล้านบาท มีการจ้างงานไม่เกินห้าสิบคน

3. กิจการค้าปลีกที่มีมูลค่าทรัพย์สินถาวรไม่เกินหกสิบล้านบาท มีการจ้างงานไม่เกินสามสิบคน

2. แนวคิดปัจจัยการดำเนินธุรกิจ

1. แนวคิดด้านบุคลากรกระบวนการบริหารงานบุคลากร เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับบุคคลตั้งแต่การวางแผนอัตรากำลัง การได้มาซึ่งบุคคล การให้ปฏิบัติงาน การพัฒนา การธำรงรักษา การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนถึงการให้พ้นจากงาน การบริหารงานบุคลากรจึงต้องดำเนินการเป็นกระบวนการ การวางแผนงานบุคคลเพื่อการเตรียมบุคคลและการคัดเลือกบุคคลมาปฏิบัติงานในองค์การให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด มีการกำหนดตำแหน่งและเงินเดือน การสรรหาและการคัดเลือกให้ได้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและตรงตามลักษณะงาน การบรรจุและการแต่งตั้งเพื่อมอบหมายหน้าที่การงานที่รับผิดชอบให้กับบุคคลมาปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นในองค์การ การปฐมนิเทศเพื่อให้บุคลากรใหม่เกิดความเข้าใจและมีทัศนะที่ดีต่อองค์การและต่อการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากร เป็นการดำเนินการเพื่อส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะและศักยภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น (ศิวนันท์ ศิวะพิทักษ์, 2549)

2. แนวคิดด้านการตลาด เป็นกระบวนการที่ทำให้สินค้าหรือบริการถึงมือผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริโภค ซึ่งการบริหารการตลาด ผู้ประกอบธุรกิจต้องอาศัยส่วนผสมทางการตลาด (Marketing Mix) หรือเรียกว่า 4P's เป็นเครื่องมือที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ (อรทัย วานิชดี, 2559) ดังนี้

1) ผลิตภัณฑ์ (Product) คือ สิ่งที่ธุรกิจเสนอขายเพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภคให้พึงพอใจ ผลิตภัณฑ์อาจจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์จึงประกอบด้วยสินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กรหรือบุคคล ซึ่งต้องมีอรรถประโยชน์ (Utility) มีมูลค่า (Value) ในสายตาของผู้บริโภคจึงจะขายได้

2) ราคา (Price) คือ มูลค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดราคาให้เหมาะสม เป็นที่ยอมรับของผู้บริโภค จึงจะสามารถจำหน่ายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวให้แก่ผู้บริโภคได้ ซึ่งการกำหนดราคาขึ้นอยู่กับตัวผลิตภัณฑ์ กลุ่มตลาดเป้าหมาย การแข่งขัน บทบัญญัติตามกฎหมาย เป็นต้น

3) การจัดจำหน่าย (Place) คือ กิจกรรมการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์จากธุรกิจไปยังตลาดเป้าหมาย ผู้ประกอบธุรกิจต้องเลือกช่องทางการจัดจำหน่ายให้เหมาะสมกับประเภทของผลิตภัณฑ์ และจะต้องจัดจำหน่ายให้ทันกับความต้องการของผู้บริโภค จึงจะทำให้ผลิตภัณฑ์จำหน่ายได้

4) การส่งเสริมการตลาด (Promoting) คือ การติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะชักจูงให้เกิดการซื้อ ผู้ประกอบธุรกิจจำเป็นต้องเลือกการส่งเสริมการตลาดให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์และกลุ่มตลาดเป้าหมาย ซึ่งเครื่องมือในการส่งเสริมการตลาดมีหลายประเภท อาทิเช่น การโฆษณา การให้ส่วนลด การให้ของแถม เป็นต้น

3. ด้านการผลิต (Production Management) การจัดการผลิตหมายถึง การพิจารณาศึกษากิจกรรมทางการผลิตที่จำเป็นและมีผลต่อการก่อให้เกิดการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่ใช้นำมาศึกษา ได้แก่ วัตถุดิบของการผลิต การควบคุมการผลิต และคุณภาพการผลิต (ปภพพล เติมธีรกิจ, 2555: 49)

การบริหารการผลิต หมายถึง การพิจารณาศึกษากิจกรรมทางการผลิตที่จำเป็นและมีผลต่อการก่อให้เกิดการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพปัจจัยที่ใช้นำมาศึกษา ได้แก่ วัตถุดิบของการผลิต การควบคุมการผลิตและคุณภาพการผลิต (ชนินทร์ ชุณหพันธรักษ์, 2549)

4. ด้านการเงิน (Financial Perspective) ในองค์กรด้านธุรกิจ ดัชนีแรกที่ควรคำนึงถึง คือ การจัดการด้านการเงิน จะเป็นข้อบ่งชี้ชัดเจนว่า ธุรกิจจะดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ การวัดผลด้านการเงิน ควรพิจารณาด้านต่อไปนี้ (พสุ เดชะรินทร์, 2546)

1) อัตราเติบโตของรายได้ วัดจากการเติบโตของยอดขาย กำไรจากลูกค้า และผลิตภัณฑ์ สัดส่วนรายได้จากลูกค้าใหม่ เป็นต้น

2) ลดต้นทุน วัดจากรายได้/พนักงาน ต้นทุนเมื่อเทียบกับคู่แข่ง อัตราการลดต้นทุน เป็นต้น

3) การใช้สินทรัพย์ต้องคำนึงถึงการลงทุน การทำวิจัยและพัฒนา ผลตอบแทนจากการลงทุน

5. แนวคิดปัจจัยภายนอกองค์การ

ธนิตพงศ์ ไตรพัฒน์พัชร (2552: 9 - 10) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปที่องค์กรไม่สามารถควบคุมได้ประกอบด้วยปัจจัยที่มีขอบเขตกว้าง และมีผลกระทบต่อการบริหารของบริษัท โดยอาจสรุปพอสังเขป ดังนี้

1) สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ หมายถึง สภาพแวดล้อมของทรัพยากรที่ได้ถูกนำไปใช้ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ จึงขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ประกอบการที่จะต้องคาดคะเนภาวะเศรษฐกิจไว้ล่วงหน้าเพื่อที่จะได้วางแผนปรับเปลี่ยนธุรกิจของตนเองให้ประสบความสำเร็จ หรือประสบกับความสูญเสียให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้

2) สภาพแวดล้อมทางด้านสังคมและวัฒนธรรม หมายถึง ปัจจัยทางสังคมจะชี้ให้เห็นถึงลักษณะของสังคมโดยทั่วไป ได้แก่ ความเชื่อมั่น ค่านิยม วัฒนธรรม วิถีทางในการดำเนินชีวิต และคุณลักษณะทางประชากร เป็นต้น ซึ่งเป็นตัวกำหนดว่าสภาพสังคมและวัฒนธรรม เหมาะที่จะประกอบธุรกิจประเภทใด เพื่อให้สินค้าและบริการที่ผลิตออกมาสามารถจำหน่ายได้

3) สภาพแวดล้อมทางการเมือง หมายถึง ปัจจัยทางการเมืองที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของรัฐบาล เช่น ทัศนคติของรัฐบาลที่มีต่ออุตสาหกรรมต่าง ๆ ความมั่นคงและความเสถียรภาพด้านการเมืองของรัฐบาล ระเบียบข้อบังคับในด้านต่าง ๆ ของรัฐและคุณภาพของพรรคการเมือง เป็นต้น

4) สภาพแวดล้อมทางด้านกฎหมาย หมายถึง ปัจจัยทางกฎหมายจะเกี่ยวพันกับการออกกฎหมายของรัฐบาล กฎหมายที่สมาชิกทุกท่านภายในสังคมจะต้องปฏิบัติตาม เช่น กฎหมายแรงงาน กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายภาษีอากร (นฤมล พึ่งทอง, 2557: 29 - 30)

3. แนวคิดค่าใช้จ่ายการผลิต

ค่าใช้จ่ายการผลิตเป็นต้นทุนการผลิตทางอ้อมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการผลิตโดยภาพรวม หรือเป็นต้นทุนสนับสนุนการผลิตและค่อนข้างจะยากต่อการติดตาม หรือระบุปริมาณที่ชัดเจนของค่าใช้จ่ายการผลิตเข้าสู่งานใดงานหนึ่งได้อย่างชัดเจน ค่าใช้จ่ายการผลิตที่จะโอนเข้าสู่งานใดๆ จึงใช้วิธีการปันส่วนต้นทุน ตัวอย่าง ตัวผลักดันต้นทุนที่นำมาใช้เป็นฐานการปันส่วนต้นทุนอาจเป็นได้หลายลักษณะ เช่น ปริมาณผลิต ชั่วโมงแรงงานทางตรง ค่าวัตถุดิบทางตรง ค่าแรงงานทางตรง ชั่วโมงเครื่องจักร เป็นต้น (วิวัฒน์ อภิสิทธิ์ภิญโญ, 2555)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิรประภา ทองยินดี (2548) ศึกษาปัญหาอุปสรรคของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ไม้ในเขตพื้นที่ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 6 จากการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการผลิตเฟอร์นิเจอร์มีปัญหาและอุปสรรคด้านการเงิน ด้านการผลิต ด้านการตลาด ด้านการบริหารจัดการและทรัพยากรบุคคล ด้านเทคโนโลยี ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านนโยบายและการส่งเสริมของรัฐบาลอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ประกอบการผลิตเฟอร์นิเจอร์เพศหญิง มีปัญหาและอุปสรรคด้านสิ่งแวดล้อมในการผลิตเฟอร์นิเจอร์มากกว่าเพศชาย

อัครพงศ์ อั้นทอง และคณะ (2548) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจการผลิตเซรามิกขนาดกลางและขนาดย่อม โดยทำการศึกษาถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จ 4 ด้าน คือ ด้านการเงิน ด้านการตลาด ด้านการผลิต และด้านบุคลากร โดยการเปรียบเทียบระหว่างมุมมองของผู้ประกอบการกับข้อมูลที่ได้จากการเก็บตัวอย่าง จากการศึกษา พบว่า ในมุมมองของผู้ประกอบการและข้อมูลที่ได้จากการเก็บตัวอย่าง

กาญจนา โปธิ (2550) ได้ทำการศึกษา การวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกิจการประเภทเซรามิกของจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิเคราะห์ศักยภาพของธุรกิจ พบว่า ทางด้านการเงินอุตสาหกรรมขนาดกลางมีเงินทุนหมุนเวียนสูงกว่าอุตสาหกรรมขนาดเล็ก ทางด้านตลาดพบว่า อุตสาหกรรมขนาดกลางมีตลาดในการส่งสินค้าที่แน่นอนมากกว่าอุตสาหกรรมขนาดเล็ก ทางด้านการผลิต พบว่า อุตสาหกรรม

ขนาดกลางมีการผลิตตามความถนัดและตามที่ลูกค้าต้องการมีปริมาณการผลิตตลอดทั้งปีซึ่งอุตสาหกรรมขนาดเล็กนั้นไม่สามารถผลิตสินค้าได้ตลอดทั้งปี ทางด้านการจัดองค์กรและบุคลากร พบว่า อุตสาหกรรมขนาดเล็กมีการบริหารบุคลากรในธุรกิจได้ดีมากกว่าอุตสาหกรรมขนาดเล็ก

ดวงสมร ฟักสังข์ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารต้นทุนของกลุ่มผู้ผลิตน้ำตาลมะพร้าวในจังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มผู้ผลิตน้ำตาลมะพร้าวให้ความสำคัญกับต้นทุนด้านการผลิตมากที่สุด รองลงมา คือ ต้นทุนด้านการตลาด ต้นทุนด้านการเงิน และต้นทุนด้านการจัดการตามลำดับ และการชำระหนี้เจ้าหนี้ตรงตามกำหนดเวลา ต้นทุนด้านการจัดการ จะใช้แนวทางการคิดค้นหาวิธีในการนำเศษซากวัตถุดิบมาใช้ให้เกิดประโยชน์ การฝึกอบรมสมาชิกให้มีความรู้ความชำนาญในการผลิต และการใช้ประโยชน์จากบุคลากรในพื้นที่ที่มีความชำนาญตามลำดับ

ปภพพล เติมธีรกิจ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านการเงิน และปัจจัยด้านการผลิต ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์มี 1 ปัจจัย คือปัจจัยด้านนโยบายโดยส่งผ่านปัจจัยด้านการเงิน ปัจจัยด้านภาวะผู้ประกอบการและปัจจัยด้านการผลิต

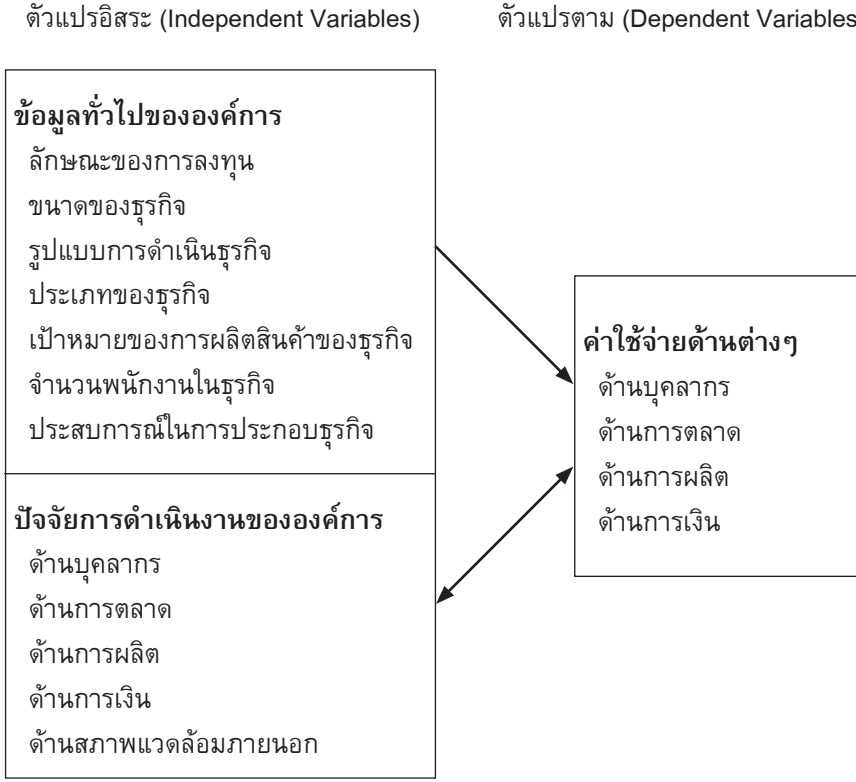
นฤมล พึ่งทอง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการส่งออกของอุตสาหกรรมยางรถยนต์จากประเทศไทย พบว่า ปัจจัยภายในองค์กร ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยีและเครื่องจักร ด้านเงินลงทุนในการวิจัยและพัฒนา ด้านการสื่อสารภายในองค์กร ด้านส่วนผสมทางการตลาด

ด้านการขนส่ง และปัจจัยภายนอกองค์กร ด้านภาวะเศรษฐกิจ กฎหมาย การเมือง และวัฒนธรรม ด้านอัตราการแลกเปลี่ยนเงินตรา ด้านราคาวัตถุดิบ และด้านคู่แข่ง มีความสัมพันธ์กับการส่งออกของอุตสาหกรรมยางรถยนต์จากประเทศไทยในระดับปานกลาง

Onugu (2000) ศึกษาบทบาทวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการเงินธุรกิจเพื่อเปลี่ยนแปลงและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไนจีเรีย สรุปผลการศึกษาว่า บทบาทของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการพัฒนามีผลต่ำกว่าที่คาดไว้ อันเนื่องมาจากปัญหาต่าง ๆ จากปัญหามากถึงน้อยเรียงตามลำดับดังนี้ การบริหารจัดการ การเข้าถึงแหล่งทุน โครงสร้างพื้นฐาน ความไม่ต่อเนื่องของนโยบายรัฐบาลและระบบราชการ ปัจจัยทางสภาพแวดล้อม การเก็บภาษีซับซ้อน การเข้าถึงแหล่งเทคโนโลยีใหม่ ๆ การแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม ปัญหาการตลาด และขาดแคลนวัตถุดิบในท้องถิ่น จะเห็นว่าปัญหาการบริหารจัดการของธุรกิจขนาดย่อมเป็นอุปสรรคที่สำคัญที่สุด และปัญหาวัตถุดิบในท้องถิ่นมีน้อยที่สุด

กรอบแนวคิด

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการดำเนินงานกับค่าใช้จ่ายของธุรกิจการผลิตในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจการผลิต ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จากการสำรวจข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ธุรกิจขนาดกลางจำนวน 52 ราย คิดเป็น 1.17% และธุรกิจขนาดย่อมจำนวน 4,397 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.83% จำนวนสถานประกอบการขนาดย่อมส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่อยู่ในภาคการค้า แต่สำหรับสถานประกอบการขนาดกลางส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่อยู่ใน

ภาคการผลิต มีจำนวนทั้งหมด 137 ราย แบ่งเป็น ธุรกิจขนดย่อมจำนวน 123 ราย และธุรกิจขนาดกลางจำนวน 14 ราย และกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจการผลิตในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 137 ราย แบ่งเป็นธุรกิจขนาดกลาง 14 ราย ธุรกิจขนาดย่อม จำนวน 123 ราย

การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีวิเคราะห์ การแปลผล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์พร้อมด้วยแบบสอบถามไปให้ผู้บริหารของธุรกิจการผลิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 137 ราย และเก็บรวบรวมแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS) โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ลักษณะทั่วไปขององค์กร ด้วยค่าความถี่ และร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายขององค์การของธุรกิจการผลิตในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ ของธุรกิจการผลิตในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามข้อมูลทั่วไปขององค์กร โดยใช้สถิติ t-test และ F-test

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการดำเนินงานกับค่าใช้จ่ายของธุรกิจการผลิตในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (r) มีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 มีค่าเป็น 1 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกสมบูรณ์ถ้ามีค่า -1 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ทางลบสมบูรณ์ เกณฑ์การแปลผลจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552 : 248)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ปัจจัยการดำเนินงานของธุรกิจการผลิตในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยการดำเนินงานของธุรกิจการผลิตในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปัจจัยการดำเนินงานขององค์การ	μ	σ	ระดับการปฏิบัติ
1. ด้านบุคลากร	3.45	0.58	มาก
2. ด้านการตลาด	3.67	0.39	มาก
3. ด้านการผลิต	3.68	0.50	มาก
4. ด้านการเงิน	3.79	0.52	มาก
5. สภาพแวดล้อมภายนอก	3.67	0.52	มาก
รวม	**3.65**	**0.44**	**มาก**

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการดำเนินงานของธุรกิจการผลิตในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการเงิน ด้านการผลิต ด้านการตลาด ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก และด้านบุคลากรตามลำดับ

การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายของธุรกิจการผลิตในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐาน แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายของธุรกิจการผลิตในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ	μ	σ	ระดับค่าใช้จ่าย
ด้านบุคลากร	3.74	0.55	มาก
ด้านการตลาด	3.86	0.60	มาก
ด้านการผลิต	3.99	0.52	มาก
ด้านการเงิน	3.75	0.50	มาก
รวม	**3.84**	**0.54**	**มาก**

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายของธุรกิจการผลิตในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการผลิต ด้านการตลาด ด้านการเงิน และด้านบุคลากร ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ โดยภาพรวมของธุรกิจการผลิตในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีกับลักษณะทั่วไปขององค์กร โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายด้านต่าง ๆ ของธุรกิจการผลิตในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามข้อมูลทั่วไปขององค์การ

ค่าใช้จ่ายด้านต่าง ๆ	ข้อมูลทั่วไปขององค์การ						
	ลักษณะของการลงทุน	ขนาดของธุรกิจ	รูปแบบของการดำเนินธุรกิจ	ประเภทของธุรกิจ	เป้าหมายของการผลิตสินค้า	จำนวนพนักงานในธุรกิจ	ประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ
1. ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร	0.68	0.68	0.15	0.15	0.31	0.44	0.57
2. ค่าใช้จ่ายด้านการตลาด	0.95	0.95	0.16	0.16	0.55	0.56	0.24
3. ค่าใช้จ่ายด้านการผลิต	0.26	0.24	0.3	0.3	0.78	0.15	0.18
4. ค่าใช้จ่ายด้านการเงิน	0.08	0.23	0.67	0.64	0.76	0.09	0.24
รวม	**0.49**	**0.53**	**0.32**	**0.32**	**0.60**	**0.31**	**0.31**

*Sig. < 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายด้านต่าง ๆ ของธุรกิจการผลิตในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีจำแนกตามข้อมูลทั่วไปขององค์กร พบว่า โดยรวมไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการดำเนินงานกับค่าใช้จ่ายของธุรกิจการผลิตในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์ แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการดำเนินงานกับค่าใช้จ่ายของธุรกิจการผลิตในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปัจจัยการดำเนินงาน	**ค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ**				
	ด้านบุคลากร	**ด้านการตลาด**	**ด้านการผลิต**	**ด้านการเงิน**	**รวม**
ด้านบุคลากร	ปานกลาง (0.53)	ปานกลาง (0.6)	ค่อนข้างสูง (0.64)	ปานกลาง (0.59)	ปานกลาง (0.59)
ด้านการตลาด	ค่อนข้างสูง (0.69)	ค่อนข้างสูง (0.73)	ค่อนข้างสูง (0.72)	ค่อนข้างสูง (0.75)	ค่อนข้างสูง (0.7)
ด้านการผลิต	ค่อนข้างสูง (0.69)	ค่อนข้างสูง (0.67)	ค่อนข้างสูง (0.72)	ค่อนข้างสูง (0.67)	ค่อนข้างสูง (0.69)
ด้านการเงิน	ค่อนข้างสูง (0.72)	ค่อนข้างสูง (0.67)	ค่อนข้างสูง (0.72)	ค่อนข้างสูง (0.67)	ค่อนข้างสูง (0.70)
ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก	ค่อนข้างสูง (0.67)	ค่อนข้างสูง (0.72)	ค่อนข้างสูง (0.72)	ค่อนข้างสูง (0.67)	ค่อนข้างสูง (0.70)
รวม	**ค่อนข้างสูง (0.66)**	**ค่อนข้างสูง (0.68)**	**ค่อนข้างสูง (0.7)**	**ค่อนข้างสูง (0.67)**	**ค่อนข้างสูง (0.68)**

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการดำเนินงานกับค่าใช้จ่ายของธุรกิจการผลิตในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า โดยรวมปัจจัยการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวก โดยเรียงลำดับค่าความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการตลาด ด้านการเงิน ด้านการผลิต ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก และด้านบุคลากร

อภิปรายผล

1. ปัจจัยของการดำเนินของธุรกิจการผลิต พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการดำเนินงานด้านการเงิน องค์กรมีสภาพคล่องทางการเงิน/แหล่งเงินทุนสำรองในการดำเนินกิจการอย่างเพียงพอ สามารถแก้ไขปัญหาด้านการเงินของธุรกิจ กรณีฉุกเฉิน/ภาวะวิกฤต ในทุกขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการวางแผนในการใช้เงินทุนอย่างเป็นระบบและสามารถตรวจสอบได้ มีการวางแผนทางการเงินที่ดีในระยะยาว และสามารถคาดการณ์ผลกำไรล่วงหน้าและสามารถปรับแผนการเงินเพื่อความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจได้ตลอดเวลา

2. ระดับค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ ของธุรกิจการผลิต พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ค่าใช้จ่ายด้านการผลิต มีค่าใช้จ่ายด้านไฟฟ้าและประปาหรือแหล่งน้ำ ค่าซ่อมแซมเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ค่าใช้จ่ายของคลังสินค้า ค่าใช้จ่ายด้านแรงงานค่าและค่าโอที และค่าใช้จ่ายด้านวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต

3. การเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ ของธุรกิจการผลิต จำแนกตามข้อมูลทั่วไปขององค์การ พบว่า ลักษณะของการลงทุน ขนาดของธุรกิจ รูปแบบการดำเนินธุรกิจ ประเภทของธุรกิจ เป้าหมายของการผลิตสินค้าของธุรกิจ จำนวนพนักงานในธุรกิจ ประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจไม่แตกต่างกัน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการดำเนินงานกับค่าใช้จ่ายของธุรกิจการผลิต พบว่า ปัจจัยการดำเนินงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านบุคลากร ส่วนด้านการตลาด ด้านการเงิน ด้านการผลิต

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยของการดำเนินของธุรกิจการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการเงินค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา โปธิ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาการวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกิจการประเภทเซรามิกของจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า อุตสาหกรรมเซรามิกขนาดกลางมีสภาพคล่องทางการเงินที่ดี

2. ระดับค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ ของธุรกิจการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการผลิตค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวุธ จงควินิต (2547) ที่ได้ศึกษากลยุทธ์การจัดการต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการวิจัย พบว่า ต้นทุนที่มีผลต่อการดำเนินงานของกิจการ พบว่า มีความสำคัญในระดับมากโดยต้นทุนที่ผู้ประกอบการเห็นว่ามีผลต่อการดำเนินงานมากเป็นอันดับ 1 คือ ต้นทุนด้านการผลิต

3. การเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ ของธุรกิจการผลิตในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามข้อมูลทั่วไปขององค์กร พบว่า ลักษณะของการลงทุน ขนาดของธุรกิจ รูปแบบการดำเนินธุรกิจ ประเภทของธุรกิจ เป้าหมายของการผลิตสินค้าของธุรกิจ จำนวนพนักงานในธุรกิจประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจไม่แตกต่างกัน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการดำเนินงานกับค่าใช้จ่ายของธุรกิจการผลิต พบว่า ปัจจัยการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านบุคลากร ส่วนด้านการตลาด ด้านการเงิน ด้านการผลิต

ข้อเสนอแนะ

1. ธุรกิจการผลิต ควรให้ความสำคัญด้านบุคลากรเพิ่มขึ้น โดยสร้างแรงจูงใจและพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีสมรรถนะในการพัฒนางานด้านการผลิตและการดำเนินงานเพิ่มขึ้น

2. ธุรกิจควรมีการกำหนดเป้าหมาย วางแผนการผลิต และคาดการณ์ถึงอนาคตเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายด้านการผลิต เพื่อลดค่าใช้จ่ายที่ฟุ่มเฟือยหรือไม่จำเป็น ซึ่งมีผลต่อต้นทุนของการดำเนินธุรกิจ

3. ควรเฝ้าระวังปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก โดยต้องหาเครื่องมือที่เหมาะสมมาใช้ในการวิเคราะห์หรือพยากรณ์ เพื่อให้ได้ทราบโอกาสและอุปสรรคจากปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกและแนวทางในการจัดการได้

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้โดยสมบูรณ์ด้วยความกรุณาดูแลเอาใจใส่ให้ความรู้เป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำแนวทางตลอดช่วงระยะเวลาของการศึกษาจาก ดร.พวงเพ็ญ ชูรินทร์ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุษ คงรุ่งโชค กรรมการที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทุกขั้นตอนของการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

กราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ รองศาสตราจารย์สุณีย์ ล่องประเสริฐ ดร.จิราภา ชาลาธราวัฒน์ และดร.วรรณวิชณีย์ ทองอินทราช ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนายุ ภู่วิทยาธร คุณนริศ ชูศรีอ่อน ที่กรุณารับเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของเครื่องมือ

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ที่กรุณาช่วยเหลือด้านการค้นคว้าหนังสือ ตำรา งานวิจัยภายในและต่างประเทศ และให้คำแนะนำการจัดทำการค้นคว้าอิสระ

ขอขอบคุณผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทุกๆ คนที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม ขอบคุณเพื่อนๆ นักศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกคนที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จ คอยให้ความช่วยเหลือ ความเข้าใจ ความห่วงใย และเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณทุกคนในครอบครัว ที่เป็นผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จอย่างแท้จริง

คุณประโยชน์ของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่คุณแม่ ครู อาจารย์ ผู้เขียนหนังสือตำราทุกเล่มที่ผู้วิจัยได้รับแสงสว่างแห่งความรู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2552). **สถิติสำหรับงานวิจัย.** กรุงเทพฯ: ธรรมสาร

กาญจนา โปธิ. (2550). **การวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกิจการประเภทเซรามิกของจังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กฤษณี มหาวิรุฬห์. (ม.ป.ป.). **แนวคิดการบริหารแบบ Balanced Scorecard** สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2560. จาก www.sar.tpad.police.go.th/downloads/dynamic/dynamic.

จตุพร สังขวรรณ. (2553). **การเป็นผู้ประกอบการและการจัดการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม** สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2560. http://www.203.144.156.226/sbc/office/off_bus/administrator/file/152.pdf

ชนินทร์ ชุณหพันธรักษ์. (2549). **การจัดการธุรกิจขนาดย่อม**. พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพฯ: น่ากังการพิมพ์.

ดวงกมล ศิริยงค์. (2555). **รูปแบบและกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยเพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนศึกษาเฉพาะ 4 ธุรกิจ เอสเอ็มอี ที่ผ่านเข้ารอบสุดท้ายในรายการเอสเอ็มอีตีแตก เพื่อชิงรางวัลสุดยอด เอสเอ็มอีแห่งปีประจำปี 2554**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ดวงสมร ฟักสังข์. (2555). **การบริหารต้นทุนของกลุ่มผู้ผลิตน้ำตาลมะพร้าวในจังหวัดสมุทรสงคราม. เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจ.** (ม.ป.ป.). สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2560. จาก http://www.sirikitdam.egat.com/WEB_MIS/117/mis.htm

ธนิตพงศ์ ไตรพัฒน์พัชร. (2552). **การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์การผลิตและการส่งออกยางพาราของไทย**. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นฤมล พึ่งทอง. (2557). **ปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการส่งออกของอุตสาหกรรมยางรถยนต์จากประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

บิซิเนส ออนไลน์. (2555). **โครงการสำรวจข้อมูลเชิงลึกในพื้นที่ 55 จังหวัด**. สืบค้นเมื่อ 08 ธันวาคม 2559 จาก http://www.sme.go.th.

ปภพพล เติมธีรกิจ. (2555). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม: กรณีศึกษา อุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์.** ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

พสุ เดชะรินทร์. (2546). เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard และ Key Performance Indicator พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิวัฒน์ อภิสิทธิ์ภิญโญ. (2555). **การบัญชีค่าใช้จ่ายการผลิต.** สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2560 จาก http://www.thailandindustry.com/onlinemag

ศิรประภา ทองยินดี. (2548). **ปัญหาอุปสรรคของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ไม้ในเขตพื้นที่ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 6.** การศึกษาปัญหาพิเศษ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ศิวนันท์ ศิวะพิทักษ์. (2549). **หลักการจัดการ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2551). **ความต้องการของผู้ประกอบการ SMEs.** กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนา SMEs.

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2556). **สถานภาพธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเทศไทย Southern.** สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2560 จาก http:// www.sme.go.th

อัครพงศ์ อั้นทอง. (2548). **งานศึกษาข้อมูลหัตถกรรม กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม.** เชียงใหม่: สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อรทัย วานิชดี. (2559). **ธุรกิจทั่วไป**. กรุงเทพฯ: ประสานมิตร

Onugu, C.U. (2000). **The development Role of Community Banks in Rural Nigeria**. Dev. Practice,

ประวัติแนบท้ายบทความ

Name and Surname: Puttiya Pechkong

Highest Education: Degree of Master of Business Administration

University or Agency: Suratthani Rajabhat University

Field of Expertise: Master of Business Administration

Address: 58 Village No. 3 Banyang Sub-district, Kiriratnikom District, Suratthani 84180

E-mail: pty_pk-kw29@hotmail.co.th

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบัญชีสามมิติ ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พาขวัญ ชูอำไพ[1], ชลิตา ศรีนวล[2]

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบบัญชีสามมิติ ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (สจล.) จำแนกตามการรับรู้การทำงานของระบบ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มีสิทธิใช้งานระบบบัญชีสามมิติใน สจล. และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวนทั้งสิ้น 97 ตัวอย่าง แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก คือ ข้อมูลส่วนบุคคล การรับรู้การทำงานของระบบ และความพึงพอใจต่อการใช้งาน ข้อมูลเก็บรวบรวมระหว่างเดือนมกราคมถึงกันยายน 2558 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งประกอบด้วยความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย เลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจของการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล. แตกต่างกัน หากจำแนกการรับรู้การทำงานของระบบ นั่นคือ การรับรู้ประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ การรับรู้การออกแบบระบบ และการรับรู้สิ่งสนับสนุนและการให้บริการการใช้งานแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล. แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01 และ

---

[1] เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

[2] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล. ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยการรับรู้ประสิทธิภาพจากการใช้งานระบบมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.18 รองลงมา คือ การรับรู้ด้านการออกแบบการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 และปัญหาด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งานระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 ตามลำดับ ดังนั้น ผู้ดูแลระบบควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงระบบการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งานระบบบัญชีสามมิติเป็นอันดับแรก เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้งาน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ประสิทธิภาพ, การใช้งาน, ระบบบัญชีสามมิติ

ชื่อผู้ติดต่อบทความ: พาขวัญ ชูอำไพ
E-mail: pakwon.ch@kmitl.ac.th
ชื่อผู้ติดต่อบทความ: ชลิตา ศรีนวล
E-mail: chalita.sr@kmitl.ac.th

User Satisfaction Analysis of the Three-Accrual Basis Accounting Dimensions Software Program at Thailand's King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

Phakhwan Chooamphai[1], Chalita Srinuan[2]

Abstract

The study compared user satisfaction, program performance, and user perception regarding three-accrual basis accounting dimensions as used by the Thai university King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang, and were classified following program performance perception. 97 individuals were selected for interview by use of purposive sampling method. Data was collected using a questionnaire which consisted of three parts: personal information, program performance perception, and user satisfaction. Data were collected during January to September 2015. Data were analyzed using descriptive statistics: frequency, percentage, mean, and standard deviation, and One-way analysis of variance (ANOVA). Hypotheses testing results showed that system efficiency and usefulness, system design and system support affect user satisfaction significance at the 0.01 level. Moreover, overall user satisfaction was average. Perception of system efficiency and usefulness had the highest mean rating score (3.18) following by system design (3.04), and system support considered the least perceived factor (2.96). Therefore, accounting units which

[1] Administrative Officer in Faculty of Administration and Management King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang.

[2] Assistant Professor Dr. in Faculty of Administration and Management King Mongkut's Institue of Technology Ladkrabang.

utilize the three-dimensional accrual basis ofaccountingprogram should focus on system support first in order to create end-user satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Efficiency, Three Dimensions Accrual Basis Accounting Program

Corresponding Author: Phakhwan Chooamphai
E-mail: pakwon.ch@kmitl.ac.th
Corresponding Author: Chalita Srinuan
E-mail: chalita.sr@kmitl.ac.th

บทนำ

ในการบริหารองค์กร ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับทุกๆ ส่วนงาน เพื่อให้องค์กรสามารถแข่งขันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป การเงินและการบัญชีเป็นอีกส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กร ในการนำเสนอและเปิดเผยการดำเนินงาน สภาพคล่องและฐานะการเงินขององค์กร ปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนได้นำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบันทึก ตรวจสอบและเผยแพร่ข้อมูล ทั้งนี้ เพื่อลดต้นทุน ลดความเสี่ยง และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน สถาบันการศึกษาเป็นอีกหนึ่งองค์กรที่นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้จัดการกับข้อมูลด้านการเงินและบัญชีที่เรียกกันว่า ระบบบัญชีสามมิติ

โดยปกติในแต่ละปีงบประมาณ (1 ตุลาคมของแต่ละปีถึง 30 กันยายนของปีถัดไป) หน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาล รวมทั้งสถาบันการศึกษาในกำกับของรัฐ จะต้องมีการเสนอเพื่อของบประมาณ โดยระบบการเงินและบัญชีรูปแบบเดิมจะทำหน้าที่คุมการใช้จ่าย เพราะการใช้จ่ายในแต่ละรายการนั้นจะมีขั้นตอนการดำเนินการ ตั้งแต่การขออนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงานเพื่อดำเนินการ หลังจากนั้นจะมีการดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง หรือใช้จ่าย มีการวางฎีกาไปที่กรมบัญชีกลางเพื่อขอเบิกจ่าย และมีขั้นตอนการจ่ายเงินซึ่งจะจบการทำงานของแต่ละรายการ หลังจากนั้นข้อมูลรายการใช้จ่ายจะเข้าสู่ระบบบัญชีเพื่อแยกทำรายงานทางการเงินและบัญชี ซึ่งจะเห็นได้ว่าลักษณะการทำงานดังกล่าวเป็นการทำงานที่เน้นในเรื่องของการควบคุมการใช้จ่ายมากกว่าที่จะนำเอาข้อมูลมาใช้ในเรื่องการบริหารและการประเมินผลงานหรือการคิดต้นทุน ประสิทธิภาพการทำงานของระบบบัญชีราชการในอดีตจึงแตกต่างกับระบบบัญชีของบริษัทที่พยายามจะเน้นในเรื่องการสร้างรายงานเพื่อการบริหารและการจัดการเป็นสำคัญ มีการสร้างงบกำไรขาดทุน หรือแยกประเภทเพื่อคิดต้นทุน ดังนั้น ระบบบัญชีสามมิติจึงเป็นระบบสารสนเทศทางบัญชีอีกระบบหนึ่งที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในเชิงบริหารของหน่วยงานราชการและสถาบันการศึกษามากขึ้น

ระบบบัญชีสามมิติเป็นระบบสารสนเทศทางบัญชีที่พิจารณาความสัมพันธ์ในสามมิติ ดังนี้ มิติแรก คือ มิติหน่วยงาน มีการแยกการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ออกจากกันอย่างชัดเจน เพื่อสะท้อนถึงการทำงานของแต่ละหน่วยงาน มิติที่สอง คือ

แผนงาน การทำงานของแต่ละหน่วยงานจะต้องมีแผนงานที่ชัดเจน และกำหนดไว้ก่อนล่วงหน้า ดังนั้น มิตินี้จึงมองที่ประสิทธิผลของแผนงานได้ และควบคุมให้เป็นไปตามแผน และมิติที่สาม คือ กองทุน เปรียบเสมือนกองเงินที่แยกออกเป็นกองๆ แต่ละกองมีกฎเกณฑ์การรับ - จ่ายอย่างชัดเจน การใช้เงินของแผนงานใด หน่วยงานใด จะต้องมีความชัดเจน มีระบบงบประมาณ และวัตถุประสงค์ของกองทุนชัดเจน

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง งาน (สจล.) ได้เริ่มใช้โปรแกรมบัญชีพึงรับ - จ่ายระบบสามมิติของสถาบัน ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2548 และมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบัญชี 3 มิติ ในปี 2555 โดยจำแนกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ความรวดเร็วในการเข้าใช้ระบบสารสนเทศ ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบสารสนเทศ และความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล พบว่า ความรวดเร็วในการเข้าใช้ระบบสารสนเทศและประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ ผู้ใช้มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ผลการสำรวจดังกล่าวเป็นการนำเสนอข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาปรับปรุงระบบบัญชีสามมิติ อย่างไรก็ตาม ยังไม่มีการศึกษาถึงรายละเอียดของแต่ละด้าน รวมทั้งระยะเวลาของการให้บริการระบบบัญชีสามมิติที่ต่อเนื่อง การพัฒนาระบบและกระบวนการจัดอบรมและจัดทำคู่มือใช้งานที่ สจล. ดำเนินการ อาจผลส่งการรับรู้ประสิทธิภาพการใช้งานของระบบในด้านต่างๆ เพิ่มมากขึ้นจากอดีต ดังนั้น เพื่อให้ผู้บริหารทราบข้อมูลเกี่ยวกับความพอใจและสภาพปัญหาในการใช้งานระบบดังกล่าวที่เป็นปัจจุบัน ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาความพึงพอใจและปัญหาจากการใช้งานโปรแกรมบัญชีพึงรับ-จ่ายระบบสามมิติมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการศึกษาจำแนกตามการรับรู้การทำงานของระบบ ด้านการรับรู้ประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ การรับรู้การออกแบบระบบ และการรับรู้การสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน ทั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้การใช้งานระบบดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบบัญชีสามมิติ ของ สจล. จำแนกตามการรับรู้การทำงานของระบบ

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิด

ในปัจจุบันการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและโปรแกรมทางบัญชีมาใช้เกิดขึ้นกับองค์กรต่างๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การบันทึกบัญชีสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นสารสนเทศในการตัดสินใจของผู้บริหารองค์กร (พลพธู ปิยวรรณ และสุภาพร เชิงเอี่ยม, 2555) ซึ่งประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศนอกจากจะพิจารณาจากปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) แล้ว ความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ (Herbert, 1960: 180 - 181) ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงทบทวนทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีกับระบบสารสนเทศทางบัญชี

Venkatesh et al. (2003) ได้พัฒนาทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) ขึ้นเพื่ออธิบายถึงการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล ซึ่งอาศัยความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากทฤษฎีที่เกิดขึ้นมาก่อน เช่น ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The theory of reasoned action หรือ TRA) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior หรือ TPB) แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A technology acceptance model หรือ TAM และ แบบจำลองการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Model of PC utilization หรือ MPCU) เป็นต้น และในปัจจุบันทฤษฎี UTAUT ถูกนำไปใช้ศึกษาและพยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีของพนักงานในองค์กรภาคธุรกิจหรือการใช้งานเทคโนโลยีของผู้บริโภคที่หลากหลาย อาทิ อุตสาหกรรมธนาคาร อุตสาหกรรมสื่อและบันเทิง และอุตสาหกรรมโทรคมนาคมและการสื่อสาร เป็นต้น

ทฤษฎี UTAUT อธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมหรือการใช้งาน ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ซึ่งหมายถึง ประโยชน์ในการใช้งาน ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่ได้จากการใช้งาน 2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy)

หรือความง่ายในการใช้งาน ความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้ใช้งาน 3) อิทธิพลของสังคม (Social Influence) อาทิ บุคคลใกล้ชิดหรือสื่อต่างๆ และ 4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกหรือสิ่งสนับสนุนในการใช้งานมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ ในขณะเดียวกันปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้งาน ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ และ ความสมัครใจในการใช้งาน เป็นปัจจัยเสริมที่มีผลต่อการใช้งานเช่นกัน

หากพิจารณาระบบสารสนเทศทางบัญชี ซึ่งเป็นการใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลทางการเงินและบัญชี เพื่อนำเสนอในรูปรายงานทางบัญชี รายงานทางการเงินและรายงานการบริหารขององค์กร ซึ่งระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรได้หลายด้าน อาทิ การเก็บบันทึกรายการที่เกิดขึ้นจริงกับองค์กร การประมวลผลข้อมูลให้ได้สารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อการวางแผน การสั่งการและการควบคุม การควบคุมสินทรัพย์ เป็นต้น (นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจั่นเพชร, 2554) และยังช่วยลดปัญหาการตัดสินใจผิดพลาดการมีข้อมูลมากเกินไป (Information Overload) ของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิผลด้วย (Hurt, 2010: 276) ดังนั้น ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางบัญชีควรประกอบไปด้วย ความถูกต้องเชื่อถือได้ สอบถามความถูกต้องได้ ความสมบูรณ์ของสารสนเทศ และความทันเวลา (แน่งน้อย ใจอ่อนน้อม, 2548)

นอกจากนี้ การออกแบบระบบและสิ่งสนับสนุนการใช้งานระบบยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้งานด้วย โดยการออกแบบระบบหมายรวมถึงการวิเคราะห์และสร้างระบบ ทั้งนี้ การวิเคราะห์ระบบจะเริ่มต้นจากการหาความต้องการ (Requirement) ของระบบสารสนเทศว่าคืออะไร หรือต้องการเพิ่มเติมอะไรเข้าไปในระบบ เพื่อให้การสร้างระบบสารสนเทศนั้นให้ใช้งานได้จริง และปรับปรุงหรือแก้ไขระบบสารสนเทศเดิมที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นด้วย นอกจากนี้การอำนวยความสะดวกหรือสิ่งสนับสนุนในการใช้ระบบสารสนเทศ โดยผ่านกระบวนการสื่อสาร อบรม เผยแพร่ในสื่อรูปแบบต่างๆ ยังช่วยทำให้ผู้ใช้งานมีความรู้เข้าใจที่ถูกต้องมากขึ้น และนำสารสนเทศไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ระบบสารสนเทศทางบัญชีเป็นระบบสารสนเทศที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบองค์กร ประสิทธิภาพของระบบ การออกแบบและการมีสิ่งสนับสนุนการใช้งานที่ดีส่งผลต่อผลลัพธ์ในการใช้งานที่ตรงตามความต้องการหรือเกินความต้องการของผู้ใช้งานและทำให้ผู้ใช้งานมีความรู้สึกที่ดี เกิดความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศดังกล่าวได้

ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติอย่างหนึ่งเป็นสภาวะรับรู้ภายใน ซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ หรือประสบการณ์ของบุคคล ถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ถ้าได้น้อยกว่าที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

Fred (1998: 126) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึก หรือทัศนคติที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติว่ามีมากน้อยเพียงใดและถ้าพบว่าดีก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากพบว่าไม่ดีก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากความหมายความพึงพอใจ สรุปได้ว่า เป็นผลที่เกิดจากความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อการใช้งานของบุคคลว่ามีมากน้อยเพียงใด และถ้าพบว่าดีก็จะเกิดความพึงพอใจในใช้งาน แต่ถ้าหากพบว่าไม่ดีก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการใช้งาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศทางบัญชี เป็นการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศทางบัญชี ในองค์กรซึ่งแต่ละองค์กรจะมีระบบสารสนเทศทางบัญชีที่แตกต่างกันไป และมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใช้หรือการใช้งานที่ต่างกันไปด้วยเช่นกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของระบบ

โสภิตา แพรดำ (2546) ทำการศึกษาเชิงทดลองกับกลุ่มเจ้าหน้าที่งานบัญชีของสำนักงานอธิการบดี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือในการใช้งานระบบบัญชี 3 มิติ พบว่า ผู้ใช้มีความพอใจต่อระบบอยู่ในระดับดี ต่อมาธัญนันท์ กระดาษ (2549) พัฒนารายงานระบบ งบประมาณ พัสดุ การเงินและบัญชีกองทุนโดยเกณฑ์พึงรับ - พึงจ่ายลักษณะ 3 มิติผ่านระบบอินเตอร์เน็ตในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

พระนครเหนือเพื่อรองรับการสนับสนุนข้อมูลตลอดจนการตัดสินใจในการบริหารงานทั้งทางด้านการเงินและบัญชีให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีประสิทธิภาพ และทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยพัฒนาประสิทธิภาพของระบบด้านความต้องการของผู้ใช้งาน การใช้งาน และความปลอดภัยในการใช้งาน และพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้เชี่ยวชาญทางด้านคอมพิวเตอร์ และผู้เชี่ยวชาญทางด้านระบบงบประมาณ ระบบพัสดุ ระบบงานการเงิน และระบบบัญชี ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเชิงประจักษ์ในการใช้งานระบบสารสนเทศทางบัญชีของดวงฤดี ชีวานุกูล (2556) ที่ระบุว่าประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางบัญชี สามารถวัดได้จากความถูกต้อง ความสมบูรณ์ครบถ้วน ความเข้าใจได้และความทันต่อเวลาของสารสนเทศ ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า การรับรู้หรือทัศนคติต่อประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางบัญชีจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบระบบ

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศทางบัญชีของหน่วยงานภาครัฐ อาทิ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสำนักงานคลังเขต เป็นต้น ที่พบมากที่สุด 3 อันดับ คือ ปัญหาด้านเทคโนโลยีของระบบ รองลงมา คือ ปัญหาด้านโครงสร้างระบบข้อมูลรายรับ และปัญหาการรับเงินโดยไม่มีฐานข้อมูล (สุมาลี สุวรรณพิบูลย์, 2552) นอกจากนี้ สุรัสวดี ทีเขียว (2553) และพรเพ็ญ เพ็ชรไพฑูรย์ (2554) ได้เพิ่มเติมประเด็นความสำคัญของการออกแบบระบบหรือเว็บไซต์ให้ง่ายต่อ การใช้งาน ไม่ซับซ้อน สะดวกรวดเร็วในการทำรายการและความปลอดภัยอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องผลการศึกษาของภัทราวดี ทองมาลา (2558) เกี่ยวกับการยอมรับระบบจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ที่พบว่า การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และความสามารถในการควบคุมเทคโนโลยีได้ส่งผลต่อการใช้งาน ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า การรับรู้หรือทัศนคติต่อการออกแบบของระบบสารสนเทศทางบัญชีจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งสนับสนุน

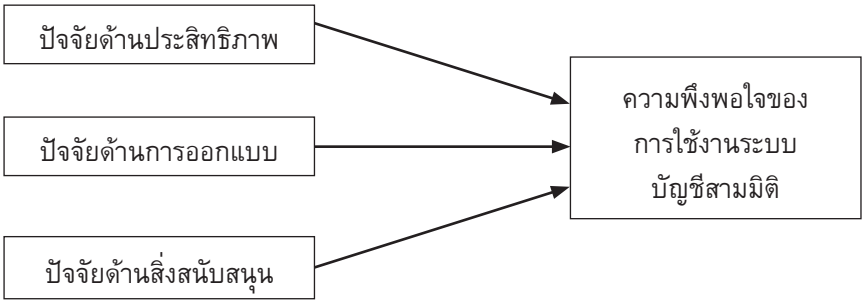
สิ่งสนับสนุนหรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานระบบสารสนเทศทางบัญชี ในที่นี้หมายรวมถึง สิ่งสนับสนุนทางกายภาพและบุคลากร เพื่อให้การใช้งานระบบ

สารสนเทศทางบัญชีมีประสิทธิภาพ

วัชรี พยัคฆ์ (2551) พบว่า ปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบสารสนเทศทางบัญชีในมหาวิทยาลัยรามคำแหง เกิดจากบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจด้านการบันทึกบัญชี ความพร้อมในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และการใช้คอมพิวเตอร์ในการบันทึกบัญชีในระดับปานกลาง และแตกต่างกันตามประสบการณ์การทำงาน เช่นเดียวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (วรรณา เจริญนาน, 2556, สุมาลี สุวรรณพิบูลย์, 2552 และสุรัสวดี ทีเขียว, 2553) องค์กรรัฐวิสาหกิจและเอกชนให้ความสำคัญในสิ่งสนับสนุนการใช้งานเช่นกัน ดังจะเห็นได้จากการศึกษาของอารดา จันทสมบูรณ์ (2553) และเสาวรัตน์ บุญสง่า (2555) ที่พบว่า หากองค์กรที่มีการใช้ระบบสารสนเทศทางบัญชี มีการเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์และบุคลากรจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบได้ ดังนั้น การสร้างความรู้ ความเข้าใจในระบบรวบรวมและประมวลผลและการสร้างทักษะในการใช้งานระบบสารสนเทศ รวมทั้งจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานจึงเป็นสิ่งสนับสนุนที่จำเป็น ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจและการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ระบบสารสนเทศในองค์กร (ดวงฤดี ชีวานุกูล, 2556 และศศิธร ราชพิบูลย์, 2558)

กรอบแนวคิด

จากการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทำให้สามารถสร้างกรอบแนวคิดรวมสำหรับการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบัญชีสามมิติในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการศึกษาที่ได้แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

สมมติฐานในการศึกษาครั้งได้แก่

H1: การรับรู้ด้านประสิทธิภาพที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานของระบบบัญชีสามมิติที่แตกต่างกัน

H2: การรับรู้ด้านการออกแบบที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานของระบบบัญชีสามมิติที่แตกต่างกัน

H3: การรับรู้ด้านสิ่งสนับสนุนที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานของระบบบัญชีสามมิติที่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นกระบวนการทำวิจัยที่นำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ สรุปผล และนำเสนองานวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะประชากรในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชากรที่มีจำนวนจำกัด (Finite Population) ซึ่งคือ เจ้าหน้าที่และผู้บริหาร ผู้ใช้งานระบบสามมิติ ของสำนักงานคณะและวิทยาลัยต่างๆ ของ สจล. ที่มีสิทธิ์ในการใช้งานระบบบัญชีสามมิติจำนวน 100 ราย

โดยอ้างอิงจากฐานข้อมูลที่สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้ทำการเก็บบันทึกฐานข้อมูลของผู้ใช้งานระบบดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอจากทุกคณะ ดังนั้น การสุ่มตัวอย่างจึงเป็นแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จึงเท่ากับจำนวนประชากรทั้งหมด จากจำนวนแบบสอบถาม 100 ชุดที่ดำเนินการแจก ได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 97 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจากการทบทวนทฤษฎีและงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ อารดา จันทสมบูรณ์ (2553), สุรัสวดี ทีเขียว (2553) และภัทราวดี ทองมาลา (2558) เป็นหลักและปรับข้อคำถามให้สอดคล้อง กับวัตถุประสงค์และขอบเขตการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบไปด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง คณะหรือสำนักที่สังกัด ประสบการณ์ในการใช้ระบบบัญชีสามมิติ โปรแกรมของระบบบัญชีสามมิติที่ท่านใช้งานมากที่สุด ซึ่งเป็นคำถามปลายปิดมีจำนวนคำถามทั้งสิ้น 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การใช้งานด้านประสิทธิภาพ การออกแบบ และสิ่งสนับสนุน มีลักษณะคำถามเป็นปลายปิด (Closed-End Question) รวมทั้งสิ้น 12 ข้อ และเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีการให้คะแนนรวมเป็นอันตรภาคชั้น

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล. มีลักษณะคำถามเป็นปลายปิด (Closed-End Question) รวมทั้งสิ้น 4 ข้อ และเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีการให้คะแนนรวมเป็นอันตรภาคชั้น

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้สถิติพื้นฐานประกอบด้วยความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงมาตรฐานในการวิเคราะห์ผลข้อมูลส่วนบุคคลและการพรรณนาค่าของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA และการเปรียบเทียบเชิงพหุคูณด้วย Fisher's Least Significant Difference (LSD) ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ในกรณีที่การวิเคราะห์ความแปรปรวนปฏิเสธสมมติฐานหลักและต้องการดูว่ามีค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานระบบบัญชีสามมิติ ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 97 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 31-40 ปี มากที่สุดร้อยละ 56.70 โดยส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูลมากถึงร้อยละ 96.90 มีเพียงร้อยละ 3.10 เท่านั้นที่เป็นระดับผู้บริหารและมีประสบการณ์ในใช้ระบบบัญชีสามมิติ โดยส่วนใหญ่อยู่ที่ 7 ปีขึ้นไปถึง ร้อยละ 36.08 รองลงมา คือ 5 - 7 ปี ร้อยละ 29.90 ส่วนโปรแกรมของระบบบัญชีสามมิติที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้งานมากที่สุด คือ งานด้านพัสดุ มีจำนวนร้อยละ 41.24 และงานด้านการเงินมีจำนวนร้อยละ 28.87 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่าง

N=97

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	4	4.10
หญิง	93	95.90
รวม	97	100.00
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	2	2.10
31 - 40 ปี	55	56.70
41 - 50 ปี	24	24.70
มากกว่า 50 ปี	16	16.50
รวม	97	100.00
ตำแหน่ง		
ผู้บริหาร	3	3.10
เจ้าหน้าที่	94	96.90
รวม	97	100.00
คณะ/สำนักที่สังกัด		
สำนักงานต่างๆ	42	43.30
คณะต่างๆ	50	51.50
วิทยาลัยต่างๆ	5	5.20
รวม	97	100.00

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่าง (ต่อ)

N=97

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการใช้ระบบบัญชีสามมิติ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	12	12.37
2 - 4 ปี	21	21.65
5 - 7 ปี	29	29.90
มากกว่า 7 ปี	35	36.08
รวม	97	100.00
โปรแกรมของระบบบัญชีสามมิติที่ท่านใช้งานมากที่สุด		
พัสดุ	40	41.24
งบประมาณ	20	20.62
การเงิน	28	28.87
บัญชี	9	9.27
รวม	97	100.00

ในส่วนของการรับรู้การทำงานของระบบด้านต่างๆ พบว่า ภาพรวมของการรับรู้ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ในการใช้งาน ระบบบัญชีสามมิติของ สจล. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 จัดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า ความเหมาะสมของเมนูการใช้งานและขั้นตอนการบันทึกข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 มีความถูกต้องของการประมวลผล สูตรการคำนวณและรายงานต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ความรวดเร็วในการตอบสนองระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 การจัดการรักษาความปลอดภัยและกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 การเชื่อมต่อของระบบบัญชีมีประสิทธิภาพต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 และ

ความง่ายของการใช้งานระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การรับรู้การทำงานระบบบัญชีสามมิติ ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ในการใช้งานของ สจล.

ปัจจัยชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการรับรู้
ความเหมาะสมของเมนูการใช้งานและขั้นตอนการบันทึกข้อมูล	3.22	0.53	ปานกลาง
ความถูกต้องของการประมวลผลสูตรการคำนวณและรายงานต่างๆ	3.45	0.60	ปานกลาง
ความรวดเร็วในการตอบสนองระบบ	3.06	0.70	ปานกลาง
การจัดการรักษาความปลอดภัยและกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล	3.29	0.64	ปานกลาง
การเชื่อมต่อของระบบบัญชีมีประสิทธิภาพต่อการใช้งาน	2.90	0.61	ปานกลาง
ความง่ายของการใช้งานระบบ	3.16	0.48	ปานกลาง
เฉลี่ยทุกปัจจัยชี้วัด	**3.18**	**0.59**	**ปานกลาง**

ภาพรวมของด้านการออกแบบระบบระบบบัญชีสามมิติของ สจล. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 จัดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า ความสวยงาม ความทันสมัย และน่าสนใจของหน้าระบบบัญชี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 มีการจัดวางรูปแบบของระบบบัญชีง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษรอ่านได้ง่ายและสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การรับรู้การทำงานระบบบัญชีสามมิติ ด้านการออกแบบของ สจล.

ปัจจัยชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการรับรู้
ความสวยงาม ความทันสมัยและน่าสนใจของหน้าระบบบัญชี	2.95	0.40	ปานกลาง
การจัดวางรูปแบบของระบบบัญชีง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน	3.05	0.45	ปานกลาง
ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษรอ่านได้ง่ายและสวยงาม	3.11	0.61	ปานกลาง
เฉลี่ยทุกปัจจัยชี้วัด	**3.04**	**0.49**	**ปานกลาง**

ภาพรวมของด้านสิ่งสนับสนุนและการให้บริการการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 จัดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยพบว่า ความรวดเร็วในการให้บริการและแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 มีเอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และมีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหาอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 ทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การรับรู้การทำงานระบบบัญชีสามมิติ ด้านสิ่งสนับสนุนและการให้บริการของ สจล.

ปัจจัยชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการรับรู้
ความรวดเร็วในการให้บริการและแก้ไขปัญหา	2.95	0.64	ปานกลาง
เอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	3.06	0.53	ปานกลาง
มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหาอย่างเพียงพอ	2.88	0.67	ปานกลาง
รวม	2.96	0.61	ปานกลาง

เมื่อพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจ พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล. อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.15 ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 รายการ คือ ระบบบัญชีช่วยทำให้การทำงานรวดเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ระบบบัญชีช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ระบบบัญชีอำนวยความสะดวกในการจัดทำรายงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และทำให้การกำกับการดำเนินงาน ได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล.

ปัจจัยชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการรับรู้
ระบบบัญชีช่วยทำให้การทำงานรวดเร็วขึ้น	3.18	0.38	ปานกลาง
ระบบบัญชีช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ	3.23	0.75	ปานกลาง
ระบบบัญชีอำนวยความสะดวกในการจัดทำรายงาน	3.06	0.54	ปานกลาง
ทำให้การกำกับการดำเนินงานได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น	3.18	0.42	ปานกลาง
รวม	3.16	0.52	ปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล.

การศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล. โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) โดยมีตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ ปัจจัยด้านการออกแบบระบบ และปัจจัยด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน จากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร พบว่า ทั้ง 3 ปัจจัยเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล. ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งค่า Sig ที่ได้จากการทดสอบครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 0.00 ทั้ง 3 ตัวแปร ดังตารางที่ 6 หรือกล่าวได้ว่า ผลการศึกษาปฏิเสธสมมติฐานหลัก ทั้ง 3 สมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้น จึงต้องทดสอบเพื่อหาค่าความแตกต่างทั้ง 3 ตัวแปร โดยใช้วิธี LSD

ตารางที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ One-Way ANOVA

ตัวแปร	F	Sig
ด้านประสิทธิภาพ	5.62	0.00*
ด้านการออกแบบ	10.60	0.00*
ด้านสิ่งสนับสนุน	4.94	0.00*

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล. ในด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ในการใช้งาน พบว่ามีผลการประเมินเฉลี่ยแตกต่างกันทุกคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรืออธิบายได้ว่า หากผู้ใช้งานมีระดับการรับรู้ประสิทธิภาพมากจะมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบัญชีสามมิติมากกว่าผู้ใช้งานมีระดับการรับรู้ปานกลางและน้อย โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.96 และ 1.95 ตามลำดับ และผู้ใช้งานมีระดับการรับรู้ประสิทธิภาพปานกลางจะมีความพึงพอใจต่อระบบบัญชีสามมิติมากกว่าผู้ใช้งานมีระดับการรับรู้น้อย โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.98 ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับการรับรู้ด้านประสิทธิภาพของระบบกับความพึงพอใจในการใช้งาน

ด้านประสิทธิภาพ	น้อย	ปานกลาง	มาก
น้อย	-	-	-
ปานกลาง	0.98*	-	-
มาก	1.95*	0.96*	-

หมายเหตุ: * ประสิทธิภาพและประโยชน์ในการใช้งานที่มีค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล. ในด้านการออกแบบ พบว่า มีผลการประเมินเฉลี่ยแตกต่างกันทุกคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรืออธิบายได้ว่า หากผู้ใช้งานมีระดับการรับรู้มากต่อด้านออกแบบระบบจะมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบัญชีสามมิติมากกว่าผู้ใช้งานมีระดับการรับรู้ปานกลางและน้อย โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.75 และ 1.00 ตามลำดับ และผู้ใช้งานมีระดับการรับรู้ประสิทธิภาพปานกลางจะมีความพึงพอใจต่อระบบบัญชีสามมิติมากกว่าผู้ใช้งานมีระดับการรับรู้น้อย โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.75 ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับการรับรู้ด้านการออกแบบระบบกับความพึงพอใจในการใช้งาน

ด้านการออกแบบ	น้อย	ปานกลาง	มาก
น้อย	-	-	-
ปานกลาง	0.75*	-	-
มาก	1.75*	1.00*	-

หมายเหตุ: * การออกแบบในการใช้งานที่มีค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล. ในด้านสิ่งสนับสนุนและการให้บริการ พบว่า มีผลการประเมินเฉลี่ยแตกต่างกัน 5 คู่ ได้แก่ ผู้ใช้งานมีระดับการรับรู้มากต่อสิ่งสนับสนุนและการให้บริการจะมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบัญชีสามมิติมากกว่าผู้ใช้งานมีระดับการรับรู้ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด โดยมีผลต่างเฉลี่ย 2.50 1.31 และ 0.92 ตามลำดับ นอกจากนี้ ผู้ใช้งานมีระดับการรับรู้ปานกลางและน้อยต่อสิ่งสนับสนุนและการให้บริการ จะมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบัญชีสามมิติมากกว่าผู้ใช้งานมีระดับการรับรู้น้อยที่สุด โดยมีผลต่างเฉลี่ย 1.58 และ 1.18 ตามลำดับ ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับการรับรู้ด้านสิ่งสนับสนุนและการให้บริการกับความพึงพอใจในการใช้งาน

ด้านสิ่งสนับสนุนการใช้งาน	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก
น้อยที่สุด	-	-	-	-
น้อย	1.18*	-	-	-
ปานกลาง	1.58*	0.39	-	-
มาก	2.50*	1.31*	0.92*	-

หมายเหตุ: * สิ่งสนับสนุนและการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบัญชีสามมิติใน สจล. ผู้วิจัยดำเนินการอภิปรายผลวิจัยดังนี้

1) เมื่อผู้ใช้งานรับรู้ประสิทธิภาพและประโยชน์ในการใช้งานของระบบบัญชีสามมิติจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโสภิตา แพรดำ (2546) และธัญนันท์ กระดาษ (2549) ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบบัญชีสามมิติในสถาบันการศึกษาของรัฐให้ตรงความต้องการของผู้ใช้งาน สามารถใช้งานได้

และความปลอดภัยในการใช้งาน เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และสอดคล้องผลการศึกษาของกับดวงฤดี ชีวานุกูล (2556) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ขององค์กรกับประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีของธุรกิจนำเข้า - ส่งออกเฟอร์นิเจอร์ไม้ในประเทศไทย พบว่า ระบบสารสนเทศทางบัญชีที่มีประสิทธิภาพจะช่วยทำให้ข้อมูลด้านบัญชีการเงินมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย ไม่ซ้ำซ้อนและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริหารได้อย่างทันท่วงที และจากผลการศึกษานี้ พบว่า ผู้ดูแลและพัฒนาระบบควรให้ความสำคัญและสร้างมั่นใจให้แก่ผู้ใช้งานในเรื่องความถูกต้องของการประมวลผล สูตรการคำนวณและรายงานต่าง ๆ เนื่องจากเป็นประเด็นที่ผู้ใช้บริการประสบมากที่สุด ทั้งนี้ อาจจะปรับปรุงได้โดยการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล วิธีการประมวลและการออกแบบรายงานที่ง่ายต่อการตัดสินใจของผู้ใช้งาน รองลงมาคือ การจัดการรักษาความปลอดภัยและกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล ความเหมาะสมของเมนูการใช้งานและขั้นตอนการบันทึกข้อมูลตามลำดับ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของสจล.

2) ระดับการรับรู้ด้านออกแบบระบบบัญชีสามมิติของผู้ใช้งานจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรัสวดี ทีเขียว (2553) และพรเพ็ญ เพ็ชรไพฑูรย์ (2554) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศทางการเงินให้หน่วยงานรัฐและ พบว่า การออกแบบระบบหรือเว็บไซต์ให้ง่ายต่อการใช้งาน ไม่ซับซ้อนสะดวกรวดเร็วในการทำรายการ เป็นประเด็นสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้งานนอกจากนี้ภัทราวดี ทองมาลา (2558) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับระบบจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) พบว่า การออกแบบระบบให้ผู้ใช้งานรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และความสามารถในการควบคุมเทคโนโลยีได้ด้วยตนเองส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน และจากผลการศึกษานี้ พบว่า ผู้ดูแลและพัฒนาระบบควรให้ความสำคัญผู้ใช้งานในเรื่องของขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษรในระบบบัญชีเป็นอันดับแรก และรองลงมาคือ ปัญหาในเรื่องการจัดวางรูปแบบของระบบบัญชี ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าการพัฒนาส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ (User Interface) ที่มีความเรียบร้อย ใช้งานง่าย และอาจต้องคำนึงถึงการเข้าใช้งานระบบบัญชีสามมิติผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Device) ในปัจจุบันด้วยนั้น จะช่วยทำให้ผู้ใช้งาน

มีความสะดวกในการใช้ง่ายและเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น

3) ระดับการรับรู้ด้านสิ่งสนับสนุนและการให้บริการการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของผู้ใช้งานจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอารดา จันทสมบูรณ์ (2553) และเสาวรัตน์ บุญสง่า (2555) ที่ พบว่า องค์กรที่นำระบบสารสนเทศทางบัญชี หากมีการเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์และบุคลากรสนับสนุนการใช้งานหรือการให้บริการจะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบได้อย่างดี อีกทั้งการจัดสิ่งสนับสนุนและการให้บริการที่ดียังส่งผลต่อการพยายามสร้างทักษะในการใช้งานและพัฒนาระบบสารสนเทศให้ดีขึ้นของบุคลากรในองค์กรอีกด้วย (ดวงฤดี ชีวานุกูล, 2556 และศศิธร ราชพิบูลย์, 2558) และจากผลการศึกษานี้พบว่า ผู้ดูแลและพัฒนาระบบควรให้ความสำคัญผู้ใช้งานในเรื่องการพัฒนาระบบสนับสนุนในการใช้งาน อาทิ ความชัดเจนของเอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งาน ซึ่งเป็นสิ่งผู้ใช้งานระบบมีความต้องการมากที่สุด โดยรูปแบบของเอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งาน ควรมีคำอธิบายที่ชัดเจนผู้ใช้งานสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง และควรอยู่ในตำแหน่งที่ผู้ใช้งานสามารถสืบค้นได้ง่าย รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการและแก้ไขปัญหา และการสร้างช่องทางติดต่อสื่อสาร/สอบถามปัญหาให้มีความพอเพียงตามลำดับ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของสจล.

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการศึกษา

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบัญชีสามมิติในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง (สจล.) โดยการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ และผู้บริหารของสำนักงาน คณะ และวิทยาลัยต่างๆ ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวนทั้งสิ้น 97 ตัวอย่าง สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุในช่วง 31 - 40 ปี โดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบมีประสบการณ์ในการใช้ระบบบัญชีสามมิติ 7 ปี

ขึ้นไป ส่วนโปรแกรมของระบบบัญชีสามมิติที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้งานมากที่สุด คือ งานด้านพัสดุ

ผลประเมินระดับการรับรู้ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการออกแบบและด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล. พบว่า มีระดับการรับรู้ปานกลางทั้งสามด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 3.04 และ 2.96 ตามลำดับ ในส่วนของระดับความพึงพอใจในการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยการรับรู้ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ ปัจจัยการรับรู้ด้านการออกแบบระบบ และปัจจัยการรับรู้ด้านสิ่งสนับสนุนและการให้บริการการใช้งานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าการสร้างความพึงพอใจในการใช้งานระบบบัญชีสามมิติ ผู้ดูแลและพัฒนาระบบต้องคำนึงถึงปัจจัยดังนี้

1) ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ในการใช้งาน ผู้ดูแลและพัฒนาระบบควรให้ความสำคัญและสร้างมั่นใจให้แก่ผู้ใช้งานในเรื่องการจัดการรักษาความปลอดภัยและกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงเป็นอันดับแรก เนื่องจากเป็นประเด็นที่ผู้ใช้บริการประสบมากที่สุด ทั้งนี้ อาจจะปรับปรุงได้โดยการกำหนดสิทธ์ในการเข้าใช้ การสร้างความปลอดภัยของรหัสผ่าน รวมทั้งระบบแจ้งเตือนเมื่อมีการเข้าใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต รองลงมาคือ ปัญหาในเรื่องของความถูกต้องของการประมวลผล และปัญหาในเรื่องของความรวดเร็วในการตอบสนองของระบบตามลำดับ

2) ด้านการออกแบบระบบ ผู้ดูแลและพัฒนาระบบควรให้ความสำคัญผู้ใช้งานในเรื่องการจัดวางรูปแบบของระบบบัญชีเป็นอันดับแรก และรองลงมาคือ ปัญหาในเรื่องของขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษรในระบบบัญชี ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าการพัฒนา

ส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ (User Interface) ที่มีความเรียบร้อย ใช้งานง่าย และอาจต้องคำนึงถึงการเข้าใช้งานระบบบัญชีสามมิติผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Device) ในปัจจุบันด้วยนั้น จะช่วยทำให้ผู้ใช้งานมีความสะดวกในการใช้ง่ายและเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น

3) ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งานระบบ ผู้ดูแลและพัฒนาระบบควรให้ความสำคัญผู้ใช้งานในเรื่องการพัฒนาระบบสนับสนุนในการใช้งาน อาทิ ความชัดเจนของเอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งาน ซึ่งเป็นสิ่งผู้ใช้งานระบบมีความต้องการมากที่สุด โดยรูปแบบของเอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งาน ควรมีคำอธิบายที่ชัดเจน ผู้ใช้งานสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง และควรอยู่ในตำแหน่งที่ผู้ใช้งานสามารถสืบค้นได้ง่าย รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการและแก้ไขปัญหา และการสร้างช่องทางติดต่อสื่อสาร/สอบถามปัญหาให้มีความพอเพียง ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้มุ่งวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบัญชีสามมิติในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งถัดไปผู้พัฒนาและดูแลระบบอาจจะเก็บข้อมูลเชิงลึกด้วยวิธีการสัมภาษณ์จากผู้ใช้งานประกอบเพื่อให้ได้ข้อมูลมาปรับปรุงระบบตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ ผลงานวิจัยนี้อาจมีข้อจำกัดบางประการในการประยุกต์ใช้งาน เนื่องจากบริบทของสถานศึกษาหรือหน่วยงานของรัฐที่ใช้ระบบบัญชีสามมิติแต่ละแห่งอาจมีความแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ปัจจัยทางทฤษฎีที่นำมาศึกษาในงานวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในกับระบบสารสนเทศทางบัญชีอื่นๆ ของหน่วยงานภาครัฐได้ อาทิ ระบบบำเหน็จบำนาญอิเล็กทรอนิกส์ (e-pension) ระบบจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP)

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณ คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่ได้สนับสนุนทุนการวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

ดวงฤดี ชีวานุกูล. (2556). **ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ขององค์กรกับประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีของธุรกิจนำเข้า-ส่งออกเฟอร์นิเจอร์ไม้ในประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปะพร ศรีจั่นเพชร. (2554). **การสอบบัญชี**. กรุงเทพฯ: หจก. ทีพีเอ็น เพรส, 2554

แน่งน้อย ใจอ่อนน้อม. (2548). **การรายงานการเงินและระบบสารสนเทศทางการบัญชี**. (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์

ธัญนันท์ กระดาษ. (2549). **รายงานระบบงบประมาณ พัสดุ การเงินและบัญชีกองทุนโดยเกณฑ์พึงรับ - พึงจ่าย ลักษณะ 3 มิติ ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาตรมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

พรเพ็ญ เพ็ชรไพฑูรย์ (2554). **ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบำเหน็จบำนาญ (e-pension) ของสำนักงานคลัง เขต 8**. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

พลพธู ปิยวรรณ และสุภาพร เชิงเอี่ยม (2555). **ระบบสารสนเทศทางการบัญชี**. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์

ภัทราวดี ทองมาลา. (2558). **การยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ของเจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

วรรณา เจริญนาน. (2556). **ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์การบริหารส่วนตำบล**. ภาคนิพนธ์ปริญญาการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

วัชรี พยัคฆ์. (2551). **ความรู้ความเข้าใจที่มีต่อระบบบัญชีจากเกณฑ์เงินสดเป็นเกณฑ์คงค้างของผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยรามคำแหง**. สืบค้นเมื่อ 27 สิงหาคม 2560 จาก https://goo.gl/cYV7K6

สุมาลี สุวรรณพิบูลย์. (2552). **ปัญหาการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย**. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

สุรเดช สิงห์รีวงศ์. (2545). **การศึกษาประสิทธิภาพการตรวจสอบแบบขยายฐานภาษีในเขตท้องที่จังหวัดเชียงใหม่**. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุรัสวดี ทีเขียว. (2553). **ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาใช้ในการบริหารงานการเงินการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนนทบุรี**. การศึกษาอิสระมหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เสาวรัตน์ บุญสง่า. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชี: มุมมองของผู้ปฏิบัติงานบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม**. สารนิพนธ์ คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

โสภิตา แพรดำ. (2546). **ระบบบัญชีเกณฑ์พึงรับ-พึงจ่ายลักษณะ 3 มิติ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ศศิธร ราชพิบูลย์. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจสารสนเทศคุณภาพของสารสนเทศทางการบัญชี และประสิทธิภาพการตัดสินใจของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อารดา จันทสมบูรณ์. (2553). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้งานซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (ERP-SAP) ของพนักงานบัญชีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่**. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Fred, L. (1998). **Organizational Behavior (8th ed)**. New York: McGraw-Hill.

Herbert, A. S.. (1960). **Administrative Behavior**. New York: The Macmillan Company.

Hurt, R. (2010). **Accounting Information Systems: Basic Concept and Current Issues (3rd ed)**. New York: McGraw-Hill.

Venkatesh, V., Morris, M., Davis , G. B., Davis, F.D.(2003). **User acceptance of information technology: Toward a unified view.** ***MIS Quarterly*****, 27(3)**, 425 - 478.

ประวัติแนบท้ายบทความ

Name and Surname: Pakwon Chooampai

Highest Education: Master of Business Administration

University or Agency (Office): King Mongkut's Institue of Technology Ladkrabang

Field of Expertise: Accounting and Finance

Address: Faculty of Administration and Management, King Mongkut's Institue of Technology Ladkrabang, Bangkok 10520

E-mail: pakwon.ch@kmitl.ac.th

Name and Surname: Chalita Srinuan

Highest Education: Ph.D. (Technology Management and Economics)

University or Agency (Office): King Mongkut's Institue of Technology Ladkrabang

Field of Expertise: Technology Management and Economics, Finance, innovation management, Industrial Economics, Public policy

Address: Faculty of Administration and Management, King Mongkut's Institue of Technology Ladkrabang, Bangkok 10520

E-mail: chalita.sr@kmitl.ac.th

กระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลวิสาหกิจชุมชน กลุ่มแปรรูปและผลิตอาหาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปลื้มใจ ไพจิตร[1], ชาญวิทย์ ทองโชติ[2]

บทคัดย่อ

จากผลการประเมินศักยภาพกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับดี ร้อยละ 33.93 (กองส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน, 2559) ชี้ให้เห็นว่า กระบวนการบริหารงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนยังพัฒนาไม่ถึงที่สุด ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยหลายประการ รวมถึงกระบวนการบริหารจัดการของกลุ่ม ดังนั้น หากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รู้ถึงปัญหา และปัจจัยหรือกระบวนการบริหารจัดการที่จะส่งผลต่อประสิทธิผลของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนก็จะทำให้กลุ่มเกิดการตื่นตัวในการพัฒนาเพิ่มขึ้น

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษากระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชน ศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาในการบริหารงานของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหาร ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970: 608 - 610) ได้จำนวนตัวอย่าง 86 กลุ่ม เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 172 คน คือ คณะกรรมการบริหารและสมาชิก แห่งละ 2 คน และสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย โดยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลการถดถอยเชิงพหุ และเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 10 คน คือ ประธานกลุ่มวิสาหกิจชุมชนและสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างและวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร

---

[1] อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
E-mail: oilssc@hotmail.com

[2] อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
E-mail: thongchot2010@gmail.com

กับประสิทธิผล มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การรายงาน การวางแผน การประสานงาน การบริหารงานบุคคล การจัดองค์การ การอำนวยการ และการจัดงบประมาณ ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์กระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชน พบว่า ด้านการวางแผนและการรายงานส่งผลต่อประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหารในจังหวัดสุราษฎร์ธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน คือ คณะกรรมการวิสาหกิจชุมชนขาดความรู้การจัดทำแผนการดำเนินงาน โครงสร้างการบริหารงานที่ยังไม่ชัดเจน และปัญหาเงินทุนไม่เพียงพอในการขยายกิจการและขาดตลาดรองรับผลิตภัณฑ์ของกลุ่ม แนวทางแก้ไขปัญหา หน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบดูแลกลุ่มวิสาหกิจชุมชนควรเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการกลุ่ม จัดหาเงินทุนดอกเบี้ยต่ำ และการจัดระบบการตลาดรองรับสินค้าของกลุ่ม

คำสำคัญ: กระบวนการบริหาร วิสาหกิจชุมชน กลุ่มแปรรูปและผลิตอาหาร ประสิทธิผล การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ

ผู้ติดต่อบทความ: ปลื้มใจ ไพจิตร
E-mail: oilssc@hotmail.com

Management Processes Affecting Surrathani Community Enterprises, Manufacturing Groups and Food Production Effectiveness

Pluemjai Paijit[1], Charnvit Thongchot[2]

Abstract

Potential of community enterprises in Suratthani were assessed at the a level of 33.93 percent (Community Enterprise Promotion Division, 2016). This indicates that the management processes of the community enterprise have not been well developed. This may be due to several factors including the group management processes. Therefore, if the person involved Knowledge of relevant management problems and factor clearly increased effectiveness.This research aims to study relevant management processes including the problems, obstacles, and solutions in the management of community enterprises, and food processing groups in Surat Thani. Sample size of 86 groups was calculated using the Krejcie and Morgan tables (Krejcie and Morgan, 1970: 608-610). Data was collected from 172 quantitative research samples by selecting the board of directors and two members from each organization to complete the questionnaire. Analysis of data was by multiple regression. Qualitative data collection was from 10 chairmen of community enterprise groups by specific sampling using structured interviews and analyzing data by content analysis.

[1] Lecturer in Faculty of Management Sciences, Suratthani Rajabhat University.
E-mail: oilssc@hotmail.com

[1] Lecturer in Faculty of Management Sciences, Suratthani Rajabhat University.
E-mail: thongchot2010@gmail.com

A positive relationship was found between the management process and effectiveness at moderate levels which when sorted from high to low were: planning, coordinating, personnel management organization, organization and budgeting, respectively.

An analysis of administrative processes affecting effectiveness of community enterprises resulted in planning and reporting affecting the effectiveness of community enterprises in food processing in Surat Thani at a significance level of 0.01. Problems and obstacles in the management of community enterprises were that the Community Enterprise Committee included lacked the knowledge regarding action plan implementation. Unclear management structure and insufficient capital impeded expand the business for group products. A guideline to solve the Problem solutions involve government agencies responsible for community enterprises should strengthening the knowledge about group management knowledge, low interest financing, and marketing systems to support group products.

Keywords: Management Processes, Community Enterprises Manufacturing, Groups and Food Production, Effectiveness, Balanced Scorecard

Corresponding Author: Pluemjai Paijit
E-mail: oilssc@hotmail.com

บทนำ

เมื่อประเทศไทยเจอกับวิกฤตเศรษฐกิจที่ตกต่ำส่งผลทำให้ประชาชนทุกระดับประสบปัญหารายได้ไม่เพียงพอในการดำรงชีพ โดยเฉพาะประชาชนภาคเกษตรที่มีรายได้ไม่แน่นอนก็จะได้รับความเดือดร้อนมาก ทำให้รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างก็หาแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์ของประเทศให้มีความเข้มแข็งมากขึ้นและพยายามทุกวิถีทางที่จะเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพในการแข่งขันให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงกำหนดกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจ โดยมองภาพของเศรษฐกิจทั้งระบบและมีความมุ่งมั่นที่จะรักษาไว้ซึ่งการเติบโตของเศรษฐกิจอย่างมีคุณภาพและเสถียรภาพ และเน้นความสมดุลระหว่างการพัฒนาเศรษฐกิจระดับฐานรากและการสร้างความเชื่อมโยงเศรษฐกิจภายในประเทศกับเศรษฐกิจโลก และมีความเชื่อมั่นว่าทรัพยากรและภูมิปัญญาท้องถิ่นของประเทศไทยมีศักยภาพและสามารถพัฒนาขึ้นมาสร้างความมั่นคงให้กับประเทศได้

การพัฒนาวิสาหกิจชุมชนเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยแก้ปัญหาความยากจนของประชาชนและเป็นแนวทางที่สร้างเศรษฐกิจ สังคม และชุมชนให้มีความยั่งยืน รัฐบาลจึงมีการออกกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนนั่นก็คือ พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ. 2548 ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 18 เดือน มกราคม 2548 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 เดือนมกราคม 2548 เป็นต้นไป ถือเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจพื้นฐานในการพัฒนาประเทศ สามารถเข้าถึงชุมชนได้ทุกพื้นที่ ช่วยสนับสนุนชุมชนในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและวัตถุดิบที่มี นำหลักภูมิปัญญาท้องถิ่นประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ตามความสามารถของชุมชน ผลักดันแนวทางการส่งเสริมพัฒนาวิสาหกิจชุมชนและประสานความร่วมมือระหว่างรัฐบาลกับเอกชน ประชาชนเข้ามาบริหารจัดการทรัพยากรในท้องถิ่นให้คุ้มค่า สร้างสรรค์ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ดังนั้น วิสาหกิจชุมชนจึงเป็นเครื่องมือเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ด้านเศรษฐกิจและสังคม และเป็นการสร้างรากเศรษฐกิจและสังคมให้เข้มแข็ง เพื่อที่จะให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมส่วนอื่นๆ ได้ต่อยอดบนฐานที่เข้มแข็ง สามารถคงทนต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกทุนนิยมได้

(สมพงศ์ ตันติวงศ์ไพศาล, 2557)

ในปัจจุบันจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีวิสาหกิจชุมชนและเครือข่ายวิสาหกิจชุมชนที่จดทะเบียนทุกประเภทกิจการ จำนวน 639 แห่ง แต่ได้เผชิญกับภาวการณ์แข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ทำให้วิสาหกิจชุมชนยังต้องการความช่วยเหลือจากภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ อีกมาก โดยมุ่งเน้นการสร้างโอกาสยกระดับการค้าและการบริการสู่มาตรฐานสากลและจากการประเมินศักยภาพวิสาหกิจชุมชน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 498 แห่ง พบว่า มีระดับคุณภาพดี จำนวน 169 แห่ง ระดับคุณภาพปานกลาง จำนวน 254 แห่ง และระดับปรับปรุง จำนวน 75 แห่ง (กองส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน, 2559) ผลการประเมินศักยภาพวิสาหกิจชุมชนดังกล่าว เป็นสิ่งที่บ่งชี้ให้เห็นว่ากระบวนการบริหารงานของวิสาหกิจชุมชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานียังพัฒนาไม่ถึงที่สุด ซึ่งเกิดจากปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชน รวมถึงกระบวนการบริหารจัดการกลุ่มฯ ดังนั้น หากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รู้ถึงปัจจัยหรือกระบวนการบริหารจัดการกลุ่มฯ ที่จะส่งผลต่อประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชนก็จะทำให้กลุ่มเกิดการตื่นตัวในการพัฒนาเพิ่มขึ้น อีกทั้งหน่วยงานต่างๆ ที่ดูแลและส่งเสริมหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอื่นๆ ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการให้ดียิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อธุรกิจชุมชนให้สามารถดำเนินการได้อย่างยั่งยืนต่อไป (ขวัญกมล ดอนขวา, 2556)

จากเหตุผลข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษากระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชน กลุ่มแปรรูปและผลิตอาหารจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีศักยภาพด้านการบริหารจัดการและมีผลลัพธ์การดำเนินงานดี (สมัย สังข์ทองงาม, สัมภาษณ์, 2559) เพื่อจะได้ข้อมูลเป็นแนวทางในการสนับสนุน ช่วยเหลือและพัฒนาการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนของจังหวัดสุราษฎร์ธานีต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษากระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชน กลุ่มแปรรูปและผลิตอาหาร ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารงานของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

การทบทวนวรรณกรรม กรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

1. กระบวนการบริหาร

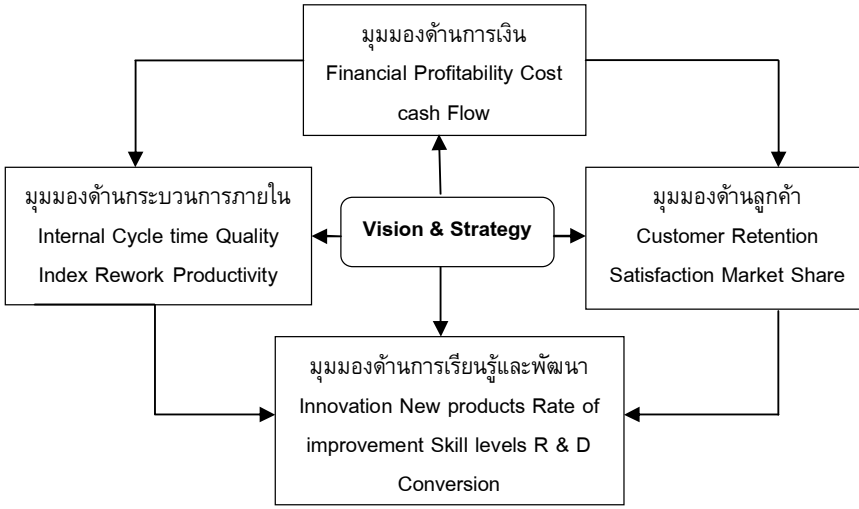
ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจากนักวิชาการหลายท่าน โดยมีรายละเอียดดังนี้ แนวคิดของกูลิคและเออร์วิค (Gulick & Urwick, 1973:175) กำหนดหน้าที่ในการบริหารหรือกระบวนการบริหารไว้ 7 ประการ ซึ่งเป็นหลักการที่นำมาใช้ในการบริหารงานในระบบราชการไทย เรียกย่อๆ ว่า “POSDCORB” มีหลักการดังต่อไปนี้ 1) การวางแผน (Planning) เป็นการกำหนดวิธีทางที่จะปฏิบัติไว้ล่วงหน้า 2) การจัดองค์การ (Organizing) เป็นการกำหนด จัดเตรียม และจัดความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่างๆ ในหน่วยงานขององค์การ 3) การบริหารบุคคล (Staffing) เป็นการบริหารตัวบุคคล เริ่มด้วยการเสาะหา คัดเลือกตัวบุคคลเข้าทำงานในองค์การ และวางตัวบุคคลให้มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานต่างๆ 4) การอำนวยงานหรือการสั่งการ (Directing) เป็นการกำกับสั่งงาน และรู้จักหลักวิธีในการชี้แนะควบคุมบังคับบัญชา 5) การประสานงาน (Co-Ordination) เป็นการดำเนินการให้หน่วยงานมีสัมพันธภาพในการปฏิบัติงานระหว่างกันเป็นไปอย่างสอดคล้องเชื่อมโยงระหว่างกันและกัน 6) การรายงาน (Reporting) เป็นการรายงานผลการปฏิบัติงาน ประมวลสถิติของงานหรือสอดส่องดูแลสภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน และการงบประมาณ (Budgeting) เป็นแผนทางการเงินเพื่อแสดงรายรับและรายจ่ายและวิถีทางหาเงินมาใช้จ่าย วิเชียร วิทยอุดม (2558: 14 - 15) ได้กล่าวว่า กระบวนการจัดการให้บรรลุเป้าหมาย ผู้บริหารต้องมีความรู้เกี่ยวกับการวางแผน การจัดองค์การ การบริหารบุคคล การอำนวยการและการควบคุม ผู้บริหารเลือกใช้กิจกรรมเหล่านี้โดยผ่านกระบวนการด้านการจัดการสำหรับการเข้าถึงเป้าหมายขององค์การ โดยพื้นฐานแล้วกิจกรรมอันหนึ่งจะขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของกิจกรรมอีกอันหนึ่ง การจัดองค์การ จะอยู่บนพื้นฐานของการวางแผนอย่างดีที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาในระหว่างกระบวนการของ

การวางแผน และระบบการอำนวยการต้องมีการปรับความเหมาะสม เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงการวางแผนเหล่านี้และมีการออกแบบองค์การที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ และระบบการควบคุมยังมีความเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแบบแผนงานที่อยู่ให้สามารถปฏิบัติงานไปตามโครงสร้างองค์การที่มีอยู่ได้ แต่ทั้งนั้นก็ต้องมีการจัดวางบุคลากรให้มีความเหมาะสมในแต่ละกิจกรรมนั้นๆ ด้วย จึงจะทำให้การปฏิบัติงานในองค์การสามารถลุล่วงไปได้ด้วยดี

2. การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ

การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard) เป็นแนวคิดที่ใช้ประเมินธุรกิจทั้งด้านวิสัยทัศน์ ภารกิจ คุณค่าและกลยุทธ์เป็นเครื่องมือการกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้สามารถมีวิธีการดำเนินพิจารณาตัวชี้วัดใน 4 มุมมอง ประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ดังนี้ Kaplan and Norton (1996) 1) ด้านการเงิน (Financial Perspective) ซึ่งกล่าวว่า มุมมองทางด้านการเงินสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่การพิจารณามุมมองทางด้านการเงินจะครอบคลุมวัตถุประสงค์หลัก 4 ประการ ได้แก่ 1) การเพิ่มขึ้นของรายได้ การลดของต้นทุน การเพิ่มขึ้นของผลิตภาพ และการใช้สินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์มากขึ้น (ภัทราพร ภาจันทร์คู, 2557; รัฐพล ชาวสี, 2558) 2) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) กล่าวว่า เพื่อให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ที่ต้องการ โดยตัวชี้วัดที่ได้รับความนิยม ได้แก่ เปอร์เซ็นต์หรือสัดส่วนที่ลูกค้าเก่าแนะนำลูกค้า ให้ข้อร้องเรียนจากลูกค้า อัตราการแก้ไขข้อร้องเรียน จำนวนสินค้าส่งคืนมาจากตลาด ความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนแบ่งการตลาด และการเป็นที่รู้จักหรือความนิยม หรือผลกำไรสุทธิที่ได้จากลูกค้าเมื่อหักรายจ่ายต้นทุนในการบริการลูกค้า 3) ด้านกระบวนการดำเนินงานภายใน (Internal Process Perspective) กล่าวว่า เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ถือหุ้นและลูกค้า องค์กรต้องพิจารณาว่าควรจะปรับปรุง พัฒนาใน 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ กระบวนการที่เป็นนวัตกรรมใหม่ (Innovation Process) กระบวนการดำเนินงาน (Operations Process) กระบวนการหลังการขาย (Post Sales Process) 4) ด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth Perspective) เป็นการวัดองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของการวัดใน 3

มุมมองแรก โดยสามารถพิจารณาจากตัวชี้วัด 3 ด้าน คือ ทักษะ ความสามารถของพนักงาน ทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงาน อัตราการหมุนเวียน และเข้าออกของพนักงาน ซึ่งแสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 The Balanced Scorecard Links Performance Measure Source
ที่มา: Kaplan and Norton (1996)

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

สมหมาย เทียนสมใจ (2556: 12) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิผล หมายถึง ระดับความสามารถในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือการที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี รู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น รวมทั้งความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การอย่างคุ้มค่าและองค์การสามารถดำเนินการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง ส่วนชาญณรงค์ สุราสา (2550: 5) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิผล หมายถึง ผลการดำเนินงานตามแผนงานหลักประกอบด้วย การบริหารจัดการ การพัฒนาคุณภาพ

ด้านบุคลากร ด้านระบบเทคโนโลยีและการสื่อสาร และด้านระบบภาคี เครือข่าย สำหรับภาคภูมิ นันทปรีชา (2550: 19) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิผล หมายถึง ระดับความสำเร็จของการดำเนินงาน ในการที่จะทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ แผนงานและเป้าหมายของการทำงานตามที่ได้กำหนดไว้

องค์การที่มีประสิทธิผล (Effective Organization) เป็นองค์การที่ถือได้ว่ามีความมั่นคง มีประสิทธิภาพ และมีความเจริญงอกงาม นั่นหมายความว่าองค์การที่มีประสิทธิผล หมายถึง องค์การที่สามารถผสมผสานความต้องการของบุคคลหรือความต้องการของสมาชิกในองค์การกับความต้องการหรือเป้าหมายขององค์การ โดยสามารถให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (รุ่งอรุณ เถื่อนใหญ่, 2553: 45-46)

4. วิสาหกิจชุมชน

พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ. 2548 ได้ให้ความหมายของคำว่าวิสาหกิจชุมชน หมายถึง กิจการของชุมชนเกี่ยวกับการผลิตสินค้า การให้บริการ หรือการอื่นๆ ที่ดำเนินการโดยคณะบุคคลที่มีความผูกพัน มีวิถีชีวิตร่วมกันและรวมตัวกันประกอบกิจการดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นนิติบุคคลในรูปแบบใดหรือไม่เป็นนิติบุคคล เพื่อสร้างรายได้ และเพื่อการพึ่งพาตนเองของครอบครัว ชุมชน และระหว่างชุมชน (สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน, 2557) สำหรับเสรี พงศ์พิศ (2555: 9) กล่าวว่า วิสาหกิจชุมชน หมายถึง เป็นการที่คนกลุ่มหนึ่งในชุมชนมาร่วมมือกันทำอะไรบางอย่างที่เกี่ยวกับการผลิต การแปรรูป การจัดการทรัพยากร การจัดการทุน การจัดการตลาด โดยมีการซื้อขายในลักษณะสหกรณ์แต่แตกต่างกันที่ระเบียบและกฎเกณฑ์ ส่วนกัญญามน อินหว่าง และคณะ (2554: 11) กล่าวว่า วิสาหกิจชุมชนเป็นการประกอบการที่มีภูมิปัญญาขององค์การชุมชนหรือเครือข่ายขององค์การชุมชน โดยที่มีสมาชิกในชุมชนเป็นเจ้าของปัจจัยการผลิตทั้งด้านการผลิต การค้า และการเงิน และต้องการใช้ปัจจัยการผลิตและทรัพยากรทุกขั้นตอนเพื่อการเรียนรู้ของชุมชนให้เกิดดอกผลทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม การจัดการผลผลิต ซึ่งมิได้มีเป้าหมายเพียงเพื่อการสร้างกำไรทางการเงินเพียงอย่างเดียว แต่รวมถึงกำไรทางสังคม ได้แก่ ความเข้มแข็งของชุมชนและความสงบสุขของสังคมด้วย

5. ประสิทธิผลวิสาหกิจชุมชน

จากความหมายของประสิทธิผลและวิสาหกิจชุมชน ผู้วิจัยได้นิยามความหมายประสิทธิผลวิสาหกิจชุมชน หมายถึง ความสำเร็จของการดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหาร ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนาดังนี้ 1) ประสิทธิผลด้านการเงิน หมายถึง ผลประกอบการมีกำไร มีเงินทุนหมุนเวียนที่เพียงพอกับการดำเนินงานและการลดค่าใช้จ่ายในการผลิตของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหาร ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) ประสิทธิผลด้านลูกค้า หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจสินค้า จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นและ มีระบบการติดตามความต้องการของลูกค้า และติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหาร ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี 3) ประสิทธิผลด้านกระบวนการภายใน หมายถึง มีขั้นตอนและกระบวนการผลิตสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และสินค้าของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีคุณภาพได้มาตรฐานและมีความปลอดภัย 4) ประสิทธิผลด้านการเรียนรู้และการพัฒนา หมายถึง มีการส่งเสริมการเพิ่มความรู้ ความสามารถการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารและสมาชิกและนำความรู้ใหม่เพิ่มมาปรับปรุงการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหาร ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้เกิดการพัฒนาสินค้าในรูปแบบใหม่ ๆ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า กนกกาญจน์ เมืองแก้ว กษิดิศ ม่วงจันทร์ และอุทัย ปริญญาสุทธินันท์ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บูดูข้าวยำบ้านดินลาน: การจัดการวิสาหกิจชุมชนเพื่อการยกระดับมูลค่าของสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ โดยใช้หลัก POSDCORB เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์คล้ายคลึงกับศิวรัช มีก่ำ (2557) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารจัดการฟาร์มเลี้ยงกุ้งของเกษตรกรผู้เลี้ยงกุ้งในจังหวัดนครปฐม ณัฐนันท์ หลักคำ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชนภายใต้หลักเศรษฐกิจพอเพียงของผู้ผลิตสิ่งทอ ผ้าลายเกล็ดเต่า ในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ใช้เครื่องมือบริหารจัดการประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดองค์การ ด้านการวางแผน

ด้านการบริหารบุคลากร ด้านอำนวยการ และด้านการประสานงาน ผลการศึกษาที่ได้มีลักษณะคล้ายคลึงกันกล่าวคือ การวางแผน การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ และการประสานงาน มีการการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก ส่วนการรายงาน มีบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง Jaiseri and Kantasewi (2009) ได้ศึกษา วิจัยเรื่อง บทบาทของการเป็นผู้นำของคริสเตียนและแนวทางกระบวนการบริหารของสมาคมธุรกิจคริสเตียนไทย ผลการศึกษา พบว่า มี 5 ปัจจัยที่เป็นแนวทางในกระบวนการบริหารสมาคมธุรกิจคริสเตียนให้มีความสำเร็จ คือ การจัดทำงบประมาณในแต่ละงานตามความจำเป็นและมีความเหมาะสม การประเมิน มีการประเมินการทำงานด้วยความโปร่งใส การวางแผน มีการปรับแผนการดำเนินงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ และการประสานงาน การจัดระเบียบการทำงานและความสัมพันธ์ต่างๆ ให้ฝ่ายต่างๆ ปฏิบัติงานโดยเป็นไปอย่างราบรื่น บรรลุเป้าหมายขององค์การ และณัฐพล บัวเปลี่ยนสี (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านพนักงานและการวางแผน จากการสังเคราะห์เบื้องต้นเพื่อให้งานวิจัยเกิดความครอบคลุมในทุกมิติผู้วิจัยใช้หลัก POSDCORB เป็นเครื่องมือโดยกำหนดเป็นตัวแปรต้นเพื่อสามารถอธิบายถึงการดำเนินงานในองค์กร

สำหรับงานวิจัยที่ใช้เครื่องมือการวัดประสิทธิผลโดยใช้การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพได้มี ไพศาล มุ่งสมัครและคณะ (2556) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการจัดการที่ประสบผลสำเร็จของกลุ่มเครือข่ายวิสาหกิจ ชุมชน ผลิตภัณฑ์สมุนไพร กลุ่มจังหวัดนครชัยบุรินทร์ ได้ใช้การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ เป็นเครื่องมือในการวัดวัดประสิทธิผลการดำเนินงาน คล้ายคลึงกับ Muhenje, Nyamwange and Robert (2013) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง กลยุทธ์ผลการดำเนินงานของอุตสาหกรรมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศเคนย่า โดยใช้ Balanced Scorecard ผลการศึกษาที่ได้มีลักษณะเดียวกัน กล่าวคือ มุมมองด้านการเงินในระดับสูง โดยเน้นการประเมินการบริหารเน้นการจัดหาแหล่งทุนภายนอก และเน้นความร่วมมือกำหนดระบบสวัสดิการกลุ่ม และให้ความสำคัญกับ มุมมองด้านลูกค้าเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า

โดยมีการมาตรการให้ความสำคัญกับลูกค้ารายเดิมและกลุ่มลูกค้ารายใหม่ที่เข้ามาสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ายังไม่มีความสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความพึงพอใจกับลูกค้า และสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มได้ดี สำหรับกระบวนการดำเนินงานภายในมีการกำหนดขั้นตอนหรือกระบวนการผลิตสินค้า เน้นประสิทธิภาพผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับการกำหนดคุณสมบัติของวัตถุดิบ และการผลิตสำรองเผื่อฤดูกาลขาดวัตถุดิบ สามารถลดความผิดพลาดในการสั่งงาน เน้นการสร้างเครือข่ายการสร้างระบบติดต่อสื่อสาร และเน้นประสิทธิภาพผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับ ส่วนด้านการเรียนรู้และการพัฒนาสมาชิกส่วนใหญ่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน และเน้นองค์ความรู้โดยการฝึกอบรมแก่พนักงานเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมต่าง ๆ และการร่วมปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ		ตัวแปรตาม
กระบวนการบริหารของวิสาหกิจชุมชน ตามแนวคิด (Gulick and Urwick) 1. การวางแผน 2. การจัดองค์การ 3. การบริหารงานบุคคล 4. การอำนวยการ 5. การประสานงาน 6. การรายงาน 7. การจัดงบประมาณ	⇨	**ประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชน** ตามแนวคิด (Balanced Scorecard) 1. ด้านการเงิน 2. ด้านลูกค้า 3. ด้านกระบวนการภายใน 4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัย คือ กระบวนการบริหารส่งผลต่อประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เน้นประชากรกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา คือ คณะกรรมการบริหารและสมาชิกของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 108 กลุ่ม (กองส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน, 2559)

กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มตัวอย่างการวิจัย (เชิงปริมาณ) ได้แก่ ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนที่แปรรูปและผลิตอาหารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970: 608 - 610) ได้จำนวนตัวอย่างจำนวน 86 กลุ่ม โดยสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับฉลากโดยไม่ใส่คืน ผู้ให้ข้อมูล คือ ตัวแทนวิสาหกิจชุมชนแต่ละแห่ง ประกอบด้วยคณะกรรมการและสมาชิกที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารงานของวิสาหกิจชุมชนแห่งละ 2 คน รวมทั้งหมด 172 คน

2. กลุ่มตัวอย่างการวิจัย (เชิงคุณภาพ) ได้แก่ ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่าง คือ จำนวน 10 คน สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากกลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้สอดคล้องกับผลการศึกษากระบวนการบริหารกับประสิทธิผล โดยผู้ให้ข้อมูล คือ ประธานกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ที่ทำหน้าที่ในการบริหารงานในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี

การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีวิเคราะห์ การแปลผล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ได้ดำเนินการดังนี้

1) ผู้วิจัยดำเนินการโดยขออนุญาตเก็บข้อมูลโดยนำหนังสือแนะนำตัวอย่างคณะวิทยาการจัดการ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการประสานงานกับสำนักงานเกษตร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2) ดำเนินการเก็บข้อมูลช่วงเดือน ตุลาคม 2559 – เมษายน 2560

3) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง

4) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่

1) แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งในกลุ่มวิสาหกิจชุมชน จำนวนสมาชิกของวิสาหกิจชุมชน และระยะเวลาดำเนินกิจการของวิสากิจชุมชน ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของวิสาหกิจชุมชน ลักษณะแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 25 ข้อ โดยแบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การอำนวยการ การประสานงาน การรายงาน และการจัดงบประมาณ ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชน ลักษณะแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 15 ข้อ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

2) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ และตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานที่มีผลต่อประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชน และปัญหา/อุปสรรค แนวทางแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการบริหารวิสาหกิจชุมชน

3. วิธีการสร้างเครื่องมือ

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิด นิยามศัพท์ของตัวแปรที่ศึกษา

2) สร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยข้อคำถามเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของวิสาหกิจชุมชนสังเคราะห์จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชน ปรับปรุงจากแบบประเมินศักยภาพวิสาหกิจชุมชนของสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน

3) นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ โดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง และนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4) นำแบบสอบถาม ไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่ตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตอนที่ 2 กระบวนการบริหารของวิสาหกิจชุมชนเท่ากับ 0.92 และแบบสอบถามตอนที่ 3 ประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชนเท่ากับ 0.78

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

1) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าความถี่

2) ผู้วิจัยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชน กลุ่มแปรรูปและผลิตอาหารจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ วิธีการเลือกแบบคัดเลือกเข้า แล้วนำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ (Davis, 1971) ค่าสถิติ (r) ดังนี้

ค่า 0.70 หรือสูงกว่า	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มีความสัมพันธ์สูง
ค่า 0.31 - 0.70	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มีความสัมพันธ์กันปานกลาง

ค่า 0.01 - 0.30 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มีความสัมพันธ์กันต่ำ

ค่า 0.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ไม่มีความสัมพันธ์กัน

3) ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 80.81 อายุ 50 ขึ้นไปร้อยละ 45.93 วุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีร้อยละ 85.47 ตำแหน่งประธานกลุ่มวิสาหกิจชุมชนร้อยละ 32.56 จำนวนสมาชิกของวิสาหกิจชุมชนต่ำกว่า 20 คน ร้อยละ 38.37 และระยะเวลาดำเนินกิจการของวิสากิจชุมชนมากกว่า 5 ปี ร้อยละ 44.18

2. การวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหาร ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี แสดงดังตารางที่ 1 - 2

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชน กลุ่มแปรรูปและผลิตอาหาร ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตัวแปร	(X_1)	(X_2)	(X_3)	(X_4)	(X_5)	(X_6)	(X_7)	Y	VIF
1. การวางแผน (X_1)	-							.431**	1.660
2. การจัดองค์การ (X_2)	.506**	-						.367**	1.792
3. การบริหารงานบุคคล (X_3)	.484**	.512**	-					.383**	1.927
4. การอำนวยการ (X_4)	.500**	.526**	.519**	-				.365**	2.024
5. การประสานงาน (X_5)	.535**	.581**	.620**	.642**	-			.406**	2.440
6. การรายงาน (X_6)	.507**	.479**	.544**	.579**	.604**	-		.467**	1.906
7. การจัดงบประมาณ (X_7)	.306**	.397**	.422**	.378**	.396**	.321**	-	.307**	1.315

**p < .01

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างกระบวนการบริหารแต่ละด้านมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .306 ถึง .642 มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .307 ถึง .467 ความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การรายงาน การวางแผน การประสานงาน การบริหารงานบุคคล การจัดองค์การ การอำนวยการ และการจัดงบประมาณตามลำดับ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระน้อยกว่า .80 และค่า Variance inflation factor (VIF) ของตัวแปรอิสระมีค่าระหว่าง 1.315-2.440 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง ทำให้ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2013)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์กระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหาร ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตัวแปร	b	Std. Error	β	t	p-value
การวางแผน (X^1)	.171	0.071	.206	2.427*	.000
การจัดองค์การ (X^2)	.040	.061	.058	.661	.509
การบริหารงานบุคคล (X^3)	-.027	.074	-.033	-.360	.719
การอำนวยการ (X^4)	.033	.073	.003	.035	.972
การประสานงาน (X^5)	.051	.071	.073	.708	.480
การรายงาน (X^6)	.224	.075	.271	2.979*	.003
การจัดงบประมาณ (X^7)	.097	.066	.111	1.466	.144
ค่าคงที่ (Constant)	.909	.166		5.465*	.000
R = .538 R Square = .289 Adjusted R Square = .259					
Std. Error of the Estimate = .308					

*p < .01

จากตารางที่ 2 จะเห็นว่ากระบวนการบริหารด้านการวางแผนและการรายงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น .538 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหารในจังหวัดสุราษฎร์ธานีได้ร้อยละ 28.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ±.30

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยตัวพยากรณ์ พบว่า กระบวนการบริหารด้านการวางแผนและด้านการรายงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การอำนวยการ การประสานงาน และ

การจัดงบประมาณ ส่งผลต่อประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมการณ์พยากรณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เขียนได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$Z' = 0.206Z_1 + 0.271 Z_6$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$Y = 0.909 + 0.171 X_1 + 0.224 X_6$

3. ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์ประธานกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหาร ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เกี่ยวกับปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับกระบวนการบริหารวิสาหกิจชุมชน พบว่า

1) ด้านการวางแผน

ปัญหาและอุปสรรค กรรมการวิสาหกิจชุมชนขาดความรู้ ความเข้าใจในการจัดทำแผนการตลาด แผนการผลิต แผนการเงิน และสมาชิกบางส่วนไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำแผนจึงไม่มีส่วนร่วม และไม่นำแผนการดำเนินงานไปปฏิบัติจริง

แนวทางแก้ไขปัญหา ให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนการดำเนินงาน เช่น แผนการตลาด แผนการผลิต และแผนการเงินแก่กรรมการวิสาหกิจชุมชน เป็นต้น กระตุ้นให้สมาชิกในกลุ่มเห็นความสำคัญของการจัดทำแผนการดำเนินงานและการนำแผนการดำเนินงานไปใช้การปฏิบัติงานจริง โดยให้หน่วยของรัฐที่รับผิดชอบดูแลกลุ่ม มีการกำกับติดตามตรวจสอบแผนการดำเนินงานที่จำเป็นของกลุ่ม

2) ด้านการจัดองค์การ

ปัญหาและอุปสรรค กำหนดโครงสร้างการบริหารงานและบทบาทหน้าที่ของสมาชิกแต่ละคนไม่ชัดเจน และสมาชิกไม่ได้ปฏิบัติตามหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย

แนวทางแก้ไขปัญหา กำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิกแต่ละคนให้ชัดเจน มีการประชุมชี้แจงบทบาทหน้าที่กับสมาชิกทุกคน และกระตุ้นให้ทุกคนปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีการกำหนดค่าตอบแทนหรือสวัสดิการให้สำหรับสมาชิกที่มาปฏิบัติหน้าที่

3) ด้านการบริหารงานบุคคล

ปัญหาและอุปสรรค จำนวนแรงงานไม่เพียงพอ สมาชิกยังขาดความรู้ความเข้าใจการจัดทำบัญชี การตลาด การบริหารจัดการและการผลิตสินค้าใหม่ ๆ กลุ่มไม่เข้มแข็งเนื่องจากสมาชิกไม่ให้ความร่วมมือกับกลุ่ม ผู้นำไม่มีประสบการณ์ กฎระเบียบ ข้อบังคับและแนวทางการปฏิบัติงานของกลุ่มไม่ชัดเจน

แนวทางแก้ไขปัญหา รับสมัครสมาชิกเพิ่มในกลุ่มและควรมีการสร้างแรงจูงใจให้กับสมาชิก เช่น ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ หน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบดูแลวิสาหกิจชุมชน ควรจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการจัดทำบัญชี การตลาด การบริหารจัดการ และการผลิตสินค้าใหม่ ๆ ตลอดจนจัดให้มีการศึกษาดูงานในวิสาหกิจชุมชนที่มีความเข้มแข็ง มีการประชุมสมาชิกในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนและเปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น แล้วสรุปเอาเสียงข้างมากมากำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับและแนวทางการปฏิบัติงานของกลุ่มให้ชัดเจน

4) ด้านการอำนวยการ

ปัญหาและอุปสรรค ผู้นำกลุ่มไม่สามารถปรับปรุงการบริหารจัดการกลุ่มได้อย่างเข้มแข็ง เนื่องจากยังขาดทักษะในการสั่งการ โน้มน้าว จูงใจและกระตุ้นให้สมาชิกปฏิบัติงาน ขาดภาวะความเป็นผู้นำและไม่ได้รับความเชื่อถือของคนภายในชุมชน

แนวทางแก้ไขปัญหา หน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบดูแลกลุ่ม ต้องมีการอบรมและพัฒนาผู้นำของกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ และติดตามการดำเนินของกลุ่มอย่างใกล้ชิด อีกทั้งผู้นำกลุ่มควรมีการประชุมพูดคุยกับสมาชิกในกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ

5) ด้านการประสานงาน

ปัญหาและอุปสรรค การประชุมกลุ่มไม่สม่ำเสมอและสมาชิกบางส่วนไม่เห็นความสำคัญของการประชุม

แนวทางแก้ไขปัญหา กำหนด วัน เวลา สถานที่ประชุมให้ชัดเจน และหากสมาชิกไม่เข้าร่วมประชุมกี่ครั้งขาดความเป็นสมาชิกของกลุ่ม และกำหนดเป็นกฎระเบียบข้อบังคับของกลุ่ม

6) ด้านการรายงาน

ปัญหาและอุปสรรค การรายงานผลการดำเนินงานทั้งด้านรายรับ - รายจ่าย และกำไรไม่ได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมใหญ่ทุกครั้ง การแสดงรายรับ - รายจ่าย และต้นทุนการผลิตไม่ตรงความจริง เนื่องจากขาดความต่อเนื่องในการบันทึกข้อมูล และไม่เห็นความสำคัญของการบันทึกข้อมูลรายรับ-รายจ่าย ไม่มีการจดบันทึกรายงานประชุมทุกครั้ง

แนวทางแก้ไขปัญหา ควรมีหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบดูแลกลุ่มมากำกับติดตามตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ และมีการออกระเบียบข้อบังคับให้กลุ่มมีการจัดทำบัญชีรายรับ - รายจ่ายโดยให้กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ตรวจสอบบัญชีรายรับ - รายจ่ายทุกปี เพื่อให้การทำบัญชีถูกต้อง และป้องกันการทุจริตของคณะกรรมการบริหาร และให้สมาชิกมีส่วนร่วมช่วยกันตรวจสอบผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ และจดบันทึกรายงานการประชุมทุกครั้ง โดยกำหนดเป็นระเบียบของกลุ่มในการรายงานผลการดำเนินงานทั้งด้านรายรับ - รายจ่ายและกำไรต้องได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมใหญ่ทุกครั้ง

7) ด้านการจัดงบประมาณ

ปัญหาและอุปสรรค รัฐไม่สนับสนุนงบประมาณในการซื้อเครื่องจักรที่ทันสมัยในการผลิตสินค้า เงินทุนไม่เพียงพอในการพัฒนากลุ่ม และกลุ่มที่ได้รับเงินทุนซื้อเครื่องจักรในการผลิตสินค้า และได้หยุดการดำเนินงานรัฐไม่ได้ดำเนินการเรียกคืนเครื่องจักรหรือดำเนินการอื่นใด

แนวทางแก้ไขปัญหา ควรมีการสนับสนุนงบประมาณในการซื้อเครื่องจักรสำหรับวิสาหกิจชุมชนที่มีผลการประเมินศักยภาพระดับดีและเรียกคืนเครื่องจักรหรือโยกย้ายเครื่องจักรจากกลุ่มที่หยุดดำเนินงาน ให้กับกลุ่มอื่นที่สามารถใช้ประโยชน์จากเครื่องจักรนั้นได้ รัฐบาลควรมีนโยบายให้ธนาคารของรัฐ เช่น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารออมสิน ฯลฯ มีนโนบายปล่อยเงินกู้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำหรือปลอดดอกเบี้ยในนามกลุ่มให้กับวิสาหกิจชุมชน เพื่อใช้ในการดำเนินงานและขยายกิจการ

8) ด้านอื่น ๆ

ปัญหาและอุปสรรค บางฤดูกาลวัตถุดิบในการผลิตไม่เพียงพอ ไม่มีสถานที่จำหน่ายที่เป็นสถานที่ชัดเจน และกลุ่มวิสาหกิจชุมชนจำนวนมากยังเข้าไม่ถึงตลาด และผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับรองมาตรฐานการผลิตจากองค์การอาหารและยา (อ.ย.) หรือการรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) ทำให้ขาดความเชื่อมั่นจากลูกค้าและเจ้าหน้าที่เข้าไปดูแลกลุ่มไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะกลุ่มวิสาหกิจชุมชนใหม่ที่เพิ่งเริ่มดำเนินการ เพราะปัจจุบันเจ้าหน้าที่จะให้ความดูแลช่วยเหลือกลุ่มที่มีความเข้มแข็งแล้ว

แนวทางแก้ไขปัญหา หน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบดูแลกลุ่ม เช่น สำนักงานเกษตรจังหวัด สำนักงานเกษตรอำเภอควรเข้ามามีบทบาทมากขึ้น โดยการสร้างความร่วมมือเชิงบูรณาการกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสาขาจังหวัดนั้นๆ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ฯลฯ เพื่อนำสินค้าของกลุ่มไปวางจัดหน่าย และมีการจัดจำหน่ายสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อีเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ของกลุ่มในแต่ละอำเภอ ตลอดจนมีการประชาสัมพันธ์สินค้าของกลุ่มให้เป็นที่รู้มากยิ่งขึ้น และควรให้นักวิชาการที่ดูแลวิสาหกิจชุมชน ดูแลช่วยเหลือกลุ่มที่เริ่มดำเนินการเป็นพิเศษ และให้หน่วยงานของรัฐที่มีศักยภาพและองค์ความรู้ เช่น มหาวิทยาลัยในพื้นที่ สำนักงานอุตสาหกรรม สำนักงานพัฒนาชุมชนเข้ามาช่วยในการผลิตสินค้าให้ได้มาตรฐานและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแปรรูปและผลิตสินค้าใหม่ๆ ให้มากยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

1. จากผลการวิจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหาร พบว่า ด้านการวางแผนส่งผลต่อประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหาร จากผลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าการวางแผนช่วยให้มีการคาดคะเนปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างเป็นขั้นตอน ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ช่วยในการตัดสินใจเพื่อเลือกทางเลือกที่ดีและเหมาะสมที่สุดต่อองค์การสอดคล้องกับ Jaiseri and Kantasewi (2009) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องบทบาทของการเป็นผู้นำของคริสเตียนและแนวทางกระบวนการบริหารของ

สมาคมธุรกิจคริสเตียนไทย พบว่า การวางแผน มีการปรับแผนการดำเนินงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ เป็นปัจจัยที่เป็นแนวทางในกระบวนการบริหารให้มีความสำเร็จ และยังสอดคล้องกับณัฐพล บัวเปลี่ยนสี (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านพนักงานและการวางแผน

2. จากผลการวิจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหาร พบว่า ด้านการรายงานส่งผลต่อประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหาร จากผลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าการรายงานถึงบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบความก้าวหน้า ปัญหา/อุปสรรคของการปฏิบัติงาน สร้างความเข้าใจอันดีร่วมกันและเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการดำเนินงานของกลุ่มให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ สอดคล้องกับรุ่งอรุณ เถื่อนใหญ่ (2553) ได้กล่าวว่า ผู้มีหน้าที่ต้องรายงานความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับงาน ให้ทุกฝ่ายในองค์กร และควรมีการรายงานผลการดำเนินงานในส่วนที่สามารถเปิดเผยได้ ให้สังคมภายนอกองค์การได้ทราบด้วย เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์องค์การส่วนหนึ่งและเปิดโอกาสให้สังคมตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การได้ด้วยแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใส่ขององค์การ

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 ขึ้นไป วุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ตำแหน่งประธานกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ร้อยละ 32.56 จำนวนสมาชิกของวิสาหกิจชุมชน ต่ำกว่า 20 คน และระยะเวลาดำเนินกิจการของวิสากิจชุมชน มากกว่า 5 ปี

กระบวนการบริหารกับประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การรายงาน การวางแผน การประสานงาน การบริหารงานบุคคล การจัดองค์การ การอำนวยการ และการจัดงบประมาณ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์กระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชน พบว่า ด้านการวางแผน และการรายงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน พบปัญหาหลักๆ 3 ประการ คือ ประการแรก ได้แก่ กรรมการวิสาหกิจชุมชนขาดความรู้ ความเข้าใจในการจัดทำแผนการดำเนินงานทั้งแผนการตลาด แผนการผลิต แผนการเงิน และการจัดทำบัญชี ประการที่สอง ได้แก่ การบริหารจัดการของวิสาหกิจชุมชนเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารงาน บทบาทหน้าที่ของสมาชิก และกฎระเบียบ ข้อบังคับของวิสาหกิจชุมชนที่ยังไม่ชัดเจน และปัญหาเงินทุนไม่เพียงพอในการขยายกิจการของกลุ่มและประการสุดท้าย ได้แก่ ขาดตลาดรองรับผลิตภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหาร ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยไม่ได้ระบุประเภทของการแปรรูปอาหาร ขนาดของกลุ่ม และระยะเวลาในการดำเนินงานของกลุ่ม

1. คณะกรรมการบริหารวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรให้ความสำคัญและพัฒนาความรู้การจัดทำแผนการดำเนินงานของกลุ่ม และการรายงานผลการดำเนินงานของกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ

2. หน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบดูแลวิสาหกิจชุมชน เช่น สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรที่ 8 จังหวัดสุราษฎร์ธานี สำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี และสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชน โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดทำบัญชีของวิสาหกิจชุมชน โครงการพัฒนาการจัดระบบการตลาดสินค้าวิสาหกิจชุมชนของแต่ละอำเภอ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้นำวิสาหกิจชุมชน โครงการเงินทุนดอกเบี้ยต่ำสำหรับการขยายกิจการของวิสาหกิจชุมชน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหาร ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. ควรศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมของวิสาหกิจชุมชน กลุ่มแปรรูปและผลิตอาหาร ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีที่สนับสนุนทุนวิจัยเรื่อง กระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ขอขอบพระคุณผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหาร ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจนทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

กนกกาญจน์ เมืองแก้ว, กษิดิศ ม่วงจันทร์ และอุทัย ปริญญาสุทธินันท์. (2559). บูดูข้าวยำบ้านดินลาน: การจัดการวิสาหกิจชุมชนเพื่อการยกระดับมูลค่าของสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**, **35**(6),1-12.

กัญญามน อินหว่าง และขวัญหทัย ยิ้มละมั้ย. (2554). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ทางการศึกษา**. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.

กองส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน. (2559). **ข้อมูลการจดทะเบียนวิสาหกิจชุมชนทั้งประเทศ**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www.sceb.doae.go.th/regis.html. (วันที่ค้นข้อมูล 19 กรกฎาคม 2559).

ขวัญกมล ดอนขวา และคณะ. (2556). **การจัดการธุรกิจชุมชนบนพื้นฐานปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง**: สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ชาญณรงค์ สุราสา. (2550). **ประสิทธิผลการดำเนินงานโครงการหนึ่งอำเภอหนึ่งโรงเรียนในฝันของโรงเรียนต้นสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1** สารนิพนธ์ หลักสูตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ณัฐพล บัวเปลี่ยนสี. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก**: มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

ณัฐนันท์ หลักคำ. (2555). **การบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชน ภายใต้หลักเศรษฐกิจพอเพียงของผู้ผลิตสิ่งทอ ผ้าลายเกล็ดเต่า ในจังหวัดกาฬสินธุ์**. การประชุมวิชาการ การพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน ประจำปี 2555 “ชุมชนท้องถิ่นฐานรากการพัฒนาประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” วันที่16 - 19 กุมภาพันธ์ 2555 ณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 24-32.

ไพศาล มุ่งสมัคร และคณะ. (2556). **รูปแบบการจัดการที่ประสบผลสำเร็จของกลุ่มเครือข่ายวิสาหกิชุมชน ผลิตภัณฑ์สมุนไพร กลุ่มจังหวัดนครชัยบุรินทร์**. วารสารสมาคมนักวิจัย, **18**(3), 115-123.

ภัทราพร ภาจันทร์คู. (2557). **กลยุทธ์การพัฒนาการบริการใหม่และผลการดำเนินงาน: หลักฐานเชิงประจักษ์จากธุรกิจนำเที่ยวในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย**. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

ภาคภูมิ นันทปรีชา. (2555). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานโดยตัวชี้วัดตามแนวคิด Balanced Scorecard: กรณีศึกษา สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)**. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

รัฐพล ชาวสี. (2558). **ผลกระทบของกลยุทธ์การจัดการสมัยใหม่ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย**. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).

รุ่งอรุณ เถื่อนใหญ่. (2553). **ศึกษากระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี.** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

วิเชียร วิทยอุดม. (2558). **การจัดการสมัยใหม่**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: ธนธัชการพิมพ์.

ศิวรัช มีก่ำ. (2557). การบริหารจัดการฟาร์มเลี้ยงกุ้งของเกษตรกรผู้เลี้ยงกุ้งในจังหวัดนครปฐม. **วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม**, 1(1), 29-41.

สมัย สังข์ทองงาม. (2559, 19 กุมภาพันธ์). นักวิชาการส่งเสริมการเกษตรชำนาญการสำนักงานเกษตรจังหวัดสุราษฎร์ธานี. [บทสัมภาษณ์].

สมพงศ์ ตันติวงศ์ไพศาล. (2557). **วิสาหกิจชุมชนเป็นเศรษฐกิจชุมชนพึ่งตนเองที่แท้จริง**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www.gotoknow.org/posts/182602 (วันที่ค้นข้อมูล 19 กรกฎาคม 2559).

สมหมาย เทียนสมใจ. (2556). **"รูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา"** วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน. (2557). **การประเมินศักยภาพปรับปรุงปี 2555**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://smce.doae.go.th/smce1/report/index_tree.php (วันที่ค้นข้อมูล 19 กรกฎาคม 2559).

เสรี พงศ์พิศ. (2555). **คู่มือการจัดทำวิสาหกิจชุมชน**. กรุงเทพฯ: พลังปัญญา.

Black, K. (2013). **Business Statistics, Binder Ready Version: For Contemporary Decision Making (7th ed.).** New York : John Wiley & Sons.

Davis, J.A. (1971). **Elementary survey analysis**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Gulick, Luther and Lyndall Urwick. (1973). **The Science of Administration.** New York: Columbia University.

Jaiseri, P. and Kantasewi, N. (2009). Effects of Christian Leadership Characteristics and Management Approaches on Christian Business Success in Thailand. **ABAC Journal**, **29**(2), 64-80.

Kaplan, R.S. & Norton, D.P. (1996). Using the balanced scorecard as a strategic management system. **Harvard Business Review**. **74**(1), 75-85.

Krejcie, Robert V. and Morgan, Daryle W. (1970). **Determinining Sample Size for Research Activities.** Educational and Psychological Measurement. v. 30, 607-610.

ประวัติแนบท้ายบทความ

Name and Surname: Pluemjai Paijit
Highest Education: Master of Business Administration
University or Agency: Prince of Songkla University
Field of Expertise: Business Administration
Address: 5 Phang La, Sadao, Songkhla, 90170
E-mail: oilssc@hotmail.com

Name and Surname: Mr. Charnvit Thongchot
Highest Education: Master of Business Administration
University or Agency: Suratthani Rajabhat University
Field of Expertise: Finance and Banking
Address: 212 Khun Thale, Muang Surat Thani, Surat Thani, 84100
E-mail: thongchot2010@gmail.com

การวิเคราะห์ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ปาล์มน้ำมันในประเทศไทย

อาซิ ขะมิมะ[1], สินีนาท โชคดำเกิง[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ปาล์มน้ำมันในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ปาล์มน้ำมันในประเทศไทย ใช้ข้อมูลอนุกรมเวลารายเดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม ปี พ.ศ. 2557 - ธันวาคม ปี พ.ศ. 2559 ตัวแปรที่ศึกษา คือ ราคาปาล์มน้ำมันและราคาถั่วเหลืองในประเทศไทย ปริมาณการใช้ปาล์มน้ำมันและปริมาณผลิตภัณฑ์น้ำมันปาล์มในประเทศไทย พบว่า ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ของปาล์มน้ำมันในประเทศไทยต่อราคาปาล์มน้ำมันมีค่า -0.52 คือ อัตราการเติบโตของราคาปาล์มน้ำมันเปลี่ยนแปลง 1% ทำให้อัตราการเติบโตของอุปสงค์ปาล์มน้ำมันในประเทศไทยเปลี่ยนแปลงในทิศทางตรงกันข้าม 0.52% ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ปาล์มน้ำมันในประเทศไทยต่อปริมาณผลิตภัณฑ์น้ำมันปาล์มในประเทศไทยมีค่า 0.28 คือ อัตราการเติบโตของปริมาณผลิตภัณฑ์น้ำมันปาล์มในประเทศไทยเปลี่ยนแปลง 1% ทำให้อัตราการเติบโตของอุปสงค์ของปาล์มน้ำมันในประเทศไทยเปลี่ยนแปลงในทิศทางเดียวกัน 0.28% ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ปาล์มน้ำมันในประเทศไทยในปีปัจจุบันต่ออุปสงค์ปาล์มน้ำมันในประเทศไทยในปีที่แล้ว มีค่า 0.35 คือ อัตราการเติบโตของอุปสงค์ปาล์มน้ำมันในประเทศไทยปีที่แล้วเปลี่ยนแปลง 1% ทำให้อัตราการเติบโตของอุปสงค์ปาล์มน้ำมันในประเทศไทยในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงในทิศทางเดียวกัน 0.35%

คำสำคัญ: ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ปาล์มน้ำมัน ปาล์มน้ำมัน ผลิตภัณฑ์น้ำมันปาล์ม

---

[1] นักศึกษาหลักสูตรเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
E-mail: mimi_nisra@hotmail.com

[2] อาจารย์หลักสูตรเศรษฐศาสตรบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
E-mail: c.sineenart@hotmail.com

ชื่อผู้ติดต่อบทความ: อาซิ ขะมิมะ, สินีนาท โชคดำเกิง
E-mail: mimi_nisra@hotmail.com , c.sineenart@hotmail.com

Oil Plam Demand Elasticity Analysis in Thailand

Asi Khamami[1], Sineenart Chokdumkerng[2]

Abstract

This study aims to analyze the elasticity of demand for palm oil in Thailand. Research used quantitative methods to collect secondary data, specifically time series data of information on demand for palm oil in Thailand based on monthly data collection between January 2014 to December 2016. Variables studied included palm oil consumption, palm oil prices, soybean prices, and Thailand palm oil product volume. Demand elasticity for palm oil in Thailand responded to a change in price of palm oil at a level of -0.52, so that when the growth rate of the price of palm oil is changed by 1%,results in a change in growth rate of palm oil products is 0.28. When the growth rate of palm oil products in Thailand changed by 1%, the growth rate of demand for palm oil in Thailand varied in the same direction by 0.28%. Thailand palm oil demand elasticity in the current year in response to a change in palm oil demand last year was 0.35. When the demand growth rate of palm oil in Thailand last year changed by 1%the current growth rate of demand for palm oil in Thailand is changing in the same direction by 0.35%.

Keywords: Elasticity of demand, Palm oil, Palm oil products

---

[1] Student of Bachelor of Economics Program in Economic in Suratthani Rajabhat University.
E-mail: mimi_nisra@hotmail.com

[2] Lecturer in Faculty of Management Sciences, Suratthani Rajabhat University.
E-mail: c.sineenart@hotmail.com

Corresponding Author: Asi Khamami, Sineenart Chokdumkerng

E-mail: mimi_nisra@hotmail.com, c.sineenart@hotmail.com

บทนำ

กลุ่มประเทศอาเซียนที่สำคัญสำหรับการผลิตปาล์มน้ำมัน ได้แก่ อินโดนีเซีย และมาเลเซีย โดยคิดเป็นร้อยละ 85 ของผลผลิตรวมของโลก ซึ่งมีบทบาทที่สำคัญสำหรับการชี้นำและกำหนดทิศทางราคาน้ำมันปาล์มในตลาดโลก ประเทศผู้บริโภคและนำเข้าหลัก คือ อินเดีย สหภาพยุโรป และจีน มีสัดส่วนการนำเข้ารวมกันประมาณ 50% ของการนำเข้าน้ำมันปาล์มทั่วโลก สำหรับประเทศไทยมีพื้นที่เพาะปลูกและผลผลิตเป็นอันดับ 3 ของโลก (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. 2560) การเพิ่มผลผลิตของไทยส่วนใหญ่มาจากการขยายพื้นที่เพาะปลูก ไม่ได้เกิดจากการเพิ่มผลผลิตต่อไร่ โดยครึ่งหนึ่งของปาล์มน้ำมันที่ปลูกในไทยยังคงเป็นสายพันธ์คุณภาพต่ำที่ให้ผลผลิตต่อไร่ต่ำ และโครงสร้างเกษตรกรไทยส่วนใหญ่เป็นรายย่อยมีพื้นที่เพาะปลูกเฉลี่ยรายละ 10 - 20 ไร่ (วารีรัตน์ เพชรสีม่วง. 2559) ทำให้เกษตรกรขาดความรู้ในการจัดการผลผลิต เช่น การเลือกพันธุ์ปาล์ม การบำรุงรักษาผลปาล์ม ระยะการเก็บเกี่ยวผลปาล์ม ต้นทุนการขนส่งที่สูง รวมทั้งราคาที่มีการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ ปัญหาหมอกควันภาคใต้ การเกิดน้ำท่วม ฝนตกทิ้งช่วงในแหล่งปลูก ส่งผลให้ผลผลิตปาล์มน้ำมันที่จะออกสู่ตลาดมีความคลาดเคลื่อน ไม่เป็นไปตามฤดูกาลปกติ อาจทำให้เกิดปัญหาการขาดแคลนหรือเกินความต้องการใช้ในบางช่วง ปริมาณสต็อกน้ำมันปาล์มดิบขออินโดนีเซีย มาเลเซีย ซึ่งเป็นผู้ผลิตปาล์มน้ำมันรายใหญ่ของโลกปรับตัวเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลต่อราคาน้ำมันปาล์มดิบในตลาดโลกปรับตัวลดลง รวมถึงสินค้าใช้แทนกันอย่างปริมาณผลผลิตถั่วเหลืองของโลกมีมากขึ้น ทำให้ราคาน้ำมันถั่วเหลืองอ่อนตัวลง ส่งผลกระทบต่อราคาน้ำมันพืชอื่น และส่งผลโดยตรงต่อความสามารถการส่งออกน้ำมันปาล์มดิบของไทย นอกจากนี้ นโยบายการปรับลดอัตราภาษีการส่งออกน้ำมันปาล์มดิบของอินโดนีเซีย และมาเลเซีย เพื่อกระตุ้นการส่งออกและขยายตลาด ส่งผลให้ราคาน้ำมันปาล์มดิบโลกมีแนวโน้มลดลง กระทบต่อการส่งออกน้ำมันปาล์มดิบของไทย จากปัญหาข้างต้นทำให้เกิดความผันผวนของปริมาณความต้องการใช้ปาล์มน้ำมันของไทย ส่งผลให้ผู้วิจัยจำเป็นต้องศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้ปาล์มน้ำมัน เช่น ราคาปาล์มน้ำมัน ราคาสินค้าใช้แทนกัน อย่างเช่น ราคาถั่วเหลือง และผลิตภัณฑ์ที่ต่อเนื่องจากจากปาล์มน้ำมัน เป็นต้น โดยใช้ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์

ของปาล์มน้ำมันในประเทศไทยมาใช้เป็นเครื่องมือวิเคราะห์ เพื่อสามารถใช้เป็นแนวทางการกำหนดกลยุทธ์หรือวางแผนการผลิต การปลูกปาล์มน้ำมันได้ต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อวิเคราะห์ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ปาล์มน้ำมันในประเทศไทย ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ปาล์มน้ำมันในประเทศไทยต่อราคาปาล์มน้ำมันในประเทศไทย ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ปาล์มน้ำมันในประเทศไทยต่อราคาถั่วเหลือง และค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ปาล์มน้ำมันในประเทศไทยต่อปริมาณผลิตภัณฑ์น้ำมันปาล์ม

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีอุปสงค์และค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์

1. ทฤษฎีอุปสงค์ (Law of Demand)

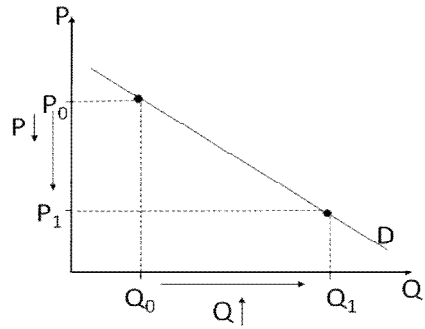
ทฤษฎีอุปสงค์ Alfred Marshall, (1890) ได้อธิบายถึงปริมาณความต้องการซื้อสินค้าและบริการ ในระยะเวลาที่กำหนดให้ ณ ระดับราคาต่างๆ กันของสินค้าและบริการชนิดนั้น ซึ่งจะต้องประกอบไปด้วย ความปรารถนาอยากจะซื้อหรือความเต็มใจอยากจะซื้อ ความสามารถที่จะซื้อหรืออำนาจซื้อ เพื่อสนองความพอใจของเราให้มากที่สุด ปัจจัยเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อปริมาณซื้อมากน้อยไม่เท่ากัน ทั้งนี้ขึ้นกับพฤติกรรมของผู้บริโภคแต่ละคนและกาลเวลา เราสามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณความต้องการซื้อกับปัจจัยที่กำหนดเป็นสัญลักษณ์ทางพีชคณิตได้ ซึ่งเรียกว่า ดีมานด์ฟังก์ชัน (Demand Function) โดยสามารถแสดงได้ดังนี้

$$Qd = f(P, Ps, Pro, ...)$$

โดย

P	หมายถึง	ราคาสินค้าและบริการที่พิจารณา
Ps	หมายถึง	ราคาสินค้าและบริการที่เกี่ยวข้อง
Pro	หมายถึง	ปริมาณอุปสงค์สืบเนื่อง

ราคาสินค้าและบริการที่พิจารณา (Price: P) โดยปกติปริมาณสินค้าและบริการที่ผู้บริโภคต้องการซื้อนั้น ถ้าราคาสินค้าและบริการแพงหรือราคาสูงผู้บริโภคก็จะมีความต้องการซื้อสินค้าและบริการลดลง ในทางตรงกันข้ามถ้าราคาสินค้าและบริการต่ำลงผู้บริโภคจะมีความต้องการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น นั่นหมายความว่า ความสัมพันธ์ระหว่างราคาสินค้าและบริการกับปริมาณความต้องการซื้อจะเปลี่ยนแปลงไปในทางตรงกันข้ามเสมอ ซึ่งกฎของอุปสงค์สามารถแสดงได้จากภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างราคาสินค้าและปริมาณความต้องการซื้อสินค้าและบริการ
ที่มา: Edger K. Browning and Mark A. Zupan (1998)

ระดับรายได้ของผู้บริโภค (Income: Y) ในกรณีปัจจัยระดับรายได้ของผู้บริโภคสามารถแบ่งพิจารณาได้ 2 กรณี คือ สินค้าปกติ (Normal Goods) และสินค้าด้อยคุณภาพ (Inferior Goods)

สินค้าปกติ ถ้ารายได้ของผู้บริโภคสูงขึ้น ผู้บริโภคก็จะมีความต้องการซื้อสินค้าสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามถ้ารายได้ของผู้บริโภคลดลง ผู้บริโภคจะมีความต้องการซื้อสินค้าลดลง นั่นหมายความว่า ความสัมพันธ์ระหว่างราคาสินค้ากับปริมาณ

ความต้องการซื้อจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกัน

สินค้าด้อยคุณภาพ ถ้ารายได้ของผู้บริโภคสูงขึ้น ผู้บริโภคก็จะมีความต้องการซื้อสินค้าลดลง ในทางตรงกันข้ามถ้ารายได้ของผู้บริโภคลดลง ผู้บริโภคจะมีความต้องการซื้อสินค้าสูงขึ้น นั่นหมายความว่า ความสัมพันธ์ระหว่างราคาสินค้ากับปริมาณความต้องการซื้อจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงกันข้าม

ราคาสินค้าอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (Relative Price: Ps) ในกรณีปัจจัยราคาสินค้าอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (Relative Price: Ps) สามารถแบ่งพิจารณาได้ 2 กรณี คือ สินค้าใช้ประกอบกัน (Complementary Goods) และสินค้าที่ใช้ทดแทนกัน (Substitute Goods)

สินค้าที่ใช้ทดแทนกัน ถ้าราคาสินค้าชนิดหนึ่งสูงขึ้นผู้บริโภคจะซื้อสินค้าชนิดนั้นน้อยลง แต่จะหันไปซื้อสินค้าอีกชนิดหนึ่งเพิ่มขึ้นด้วย นั่นหมายความว่า สินค้าทั้งสองชนิดนั้นเป็นสินค้าใช้ทดแทนกัน สามารถสรุปได้ว่า ราคาสินค้าชนิดหนึ่งมีความสัมพันธ์กับปริมาณความต้องการซื้อสินค้าอีกชนิดหนึ่งในทิศทางเดียวกัน

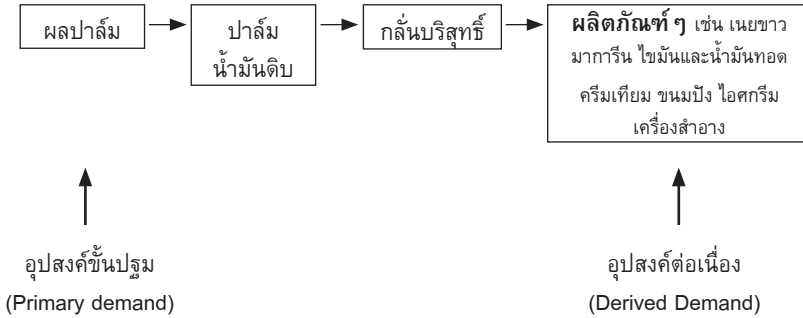
สินค้าใช้ประกอบกัน ถ้าราคาสินค้าชนิดหนึ่งสูงขึ้นผู้บริโภคจะซื้อสินค้าชนิดนั้นน้อยลง และจะซื้อสินค้าอีกชนิดหนึ่งลดลงด้วย นั่นหมายความว่า สินค้าทั้งสองชนิดนั้นเป็นสินค้าใช้ประกอบกัน สามารถสรุปได้ว่า ราคาสินค้าชนิดหนึ่งมีความสัมพันธ์กับปริมาณความต้องการซื้อสินค้าอีกชนิดหนึ่งในทิศทางตรงกันข้าม

ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง คือ ผลิตภัณฑ์ที่ใช้นั้นจำเป็นต้องใช้สินค้าที่พิจารณาเป็นปัจจัยการผลิต ถ้าความต้องการผลิตภัณฑ์มีมากขึ้น จะส่งผลให้ปริมาณการใช้ปัจจัยการผลิตสูงขึ้นตามไปด้วย ลักษณะเช่นเป็นเรื่องของอุปสงค์ต่อเนื่อง (Derived Demand)

2. อุปสงค์ต่อเนื่อง (Derived Demand)

อุปสงค์ต่อเนื่อง (Derived Demand) คือ ความต้องการหรืออุปสงค์ของปัจจัยการผลิตของผู้ผลิตเกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากความต้องการสินค้าและบริการของผู้บริโภค เช่น โรงงานน้ำมันปาล์ม ซื้อผลปาล์มจากเกษตรกร เพื่อนำไปเป็นวัตถุดิบเพื่อผลิตน้ำมันปาล์ม และโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร (เนยขาว มาการีน ไขมันและน้ำมันทอด น้ำมันพืช) ต้องการน้ำมันปาล์มเพื่อนำไปผลิตผลิตภัณฑ์อื่นๆ ต่อไป ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ผลิตภัณฑ์อื่นๆ เช่น เนยขาว มาการีน ไขมันและน้ำมันทอด น้ำมันพืช ถือเป็นอุปสงค์ต่อเนื่อง (สุชิรา บูลย์ประมุข, 2546 อ้างถึงใน นภาภรณ์ ยิ้มกลั่น, 2553)

ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงอุปสงค์ต่อเนื่องของปาล์มน้ำมัน
ที่มา: ศูนย์วิจัยปาล์มน้ำมันสุราษฎร์ธานี (2550)

อุปสงค์ต่อเนื่อง แบ่งเป็น 4 ชนิด

1. อุปสงค์ต่อเนื่องสำหรับสินค้าที่จำหน่ายให้แก่ผู้บริโภค โดยมีรูปแบบเดียวกันกับที่แหล่งผลิต เช่น ผักสด ผลไม้ และไข่ไก่ เป็นต้น

2. อุปสงค์ต่อเนื่องสำหรับสินค้าที่จำหน่ายให้แก่ผู้บริโภค โดยมีรูปแบบเดียวกันกับที่แหล่งผลิต เช่น ผัก ผลไม้ และไข่ไก่ เป็นต้น

3. อุปสงค์ต่อเนื่องสำหรับสินค้าที่เกษตรกรนำไปใช้ในฟาร์มเป็นส่วนมาก เช่น หญ้าและข้าวโพดซึ่งใช้เลี้ยงสัตว์

4. อุปสงค์ต่อเนื่องสำหรับปัจจัยที่ใช้ในการผลิตทางการเกษตร เช่น ที่ดิน แรงงานและทุน

3. ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ (Elasticity of Demand)

ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ ซึ่ง (Alfred Mashall, 1890) ได้กล่าวถึงเรื่องค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ไว้ว่า ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ คือ เปอร์เซ็นต์การเปลี่ยนแปลงของปริมาณความต้องการซื้อสินค้าที่เป็นผลมาจากเปอร์เซ็นต์การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยที่กำหนดปริมาณความต้องการซื้อสินค้านั้น เช่น ราคาสินค้าที่พิจารณา ราคาสินค้าอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รายได้ เป็นต้น ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์

สามารถแบ่งพิจารณาได้เป็น 3 กรณี คือ ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคา ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคาสินค้าอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อรายได้

ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคา (Price Elasticity of Demand) คือ การวัดการเปลี่ยนแปลงปริมาณความต้องการซื้อสินค้าเมื่อราคาสินค้าเปลี่ยนแปลง โดยวัดออกมาในรูปของร้อยละ สามารถคำนวณได้ 2 วิธี คือ แบบความยืดหยุ่นของอุปสงค์แบบจุดและความยืดหยุ่นของอุปสงค์แบบช่วง

แบบความยืดหยุ่นของอุปสงค์แบบจุด (Point Elasticity of Demand)

$$E^{P}_{Q_d} = \frac{\Delta Q_d}{\Delta P} x \frac{P}{Q_d} = \frac{Q_{d2} - Q_{d1}}{P_2 - P_1} x \frac{P}{Q_d}$$

แบบความยืดหยุ่นของอุปสงค์แบบช่วง (Arc Elasticity of Demand)

$$E^{P}_{Q_d} = \frac{\Delta Q_d}{\Delta P} x \frac{P_1 + P_2}{Q_{d1} + Q_{d2}} = \frac{Q_{d2} - Q_{d1}}{P_2 - P_1} x \frac{P_1 + P_2}{Q_{d1} + Q_{d2}}$$

โดยที่

$E^{P}_{Q_d}$	หมายถึง	ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคา
Q_{d1}	หมายถึง	ปริมาณความต้องการซื้อสินค้า ณ ระดับราคาเดิม
Q_{d2}	หมายถึง	ปริมาณความต้องการซื้อสินค้า ณ ระดับราคาใหม่
P_1	หมายถึง	ราคาสินค้าเดิมก่อนมีการเปลี่ยนแปลง
P_2	หมายถึง	ราคาสินค้าหลังมีการเปลี่ยนแปลง

ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคาสินค้าอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (Cross - Price Elasticity of Demand) คือ การวัดอัตราการเปลี่ยนแปลงปริมาณความต้องการซื้อสินค้าเมื่อราคาสินค้าชนิดอื่นที่เกี่ยวข้องเปลี่ยนแปลง โดยวัดออกมาในรูปของร้อยละ เช่นเดียวกับค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคา สามารถคำนวณได้ 2 วิธี

แบบความยืดหยุ่นของอุปสงค์แบบจุด (Point elasticity of Demand)

$$E^{P_B}_{Q_{dA}} = \frac{\Delta Q_{dA}}{\Delta P_B} x \frac{P_B}{Q_{dA}} = \frac{Q_{dA2} - Q_{dA1}}{P_{B2} - P_{B1}} x \frac{P_B}{Q_{dA}}$$

แบบความยืดหยุ่นของอุปสงค์แบบช่วง (Arc elasticity of demand)

$$E^{P_B}_{Q_{dA}} = \frac{\Delta Q_{dA}}{\Delta P_B} x \frac{P_{B1} + P_{B2}}{Q_{dA1} + Q_{dA2}} = \frac{Q_{dA2} - Q_{dA1}}{P_{B2} - P_{B1}} x \frac{P_{B1} + P_{B2}}{Q_{dA1} + Q_{dA2}}$$

โดยที่

E^{P}_{Qd}	หมายถึง	ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์สินค้า A ต่อราคาสินค้า B
Q_{dA1}	หมายถึง	ปริมาณความต้องการซื้อสินค้า A ณ ระดับราคาเดิม
Q_{dA2}	หมายถึง	ปริมาณความต้องการซื้อสินค้า A ณ ระดับราคาใหม่
P_{B1}	หมายถึง	ราคาสินค้า B เดิมก่อนมีการเปลี่ยนแปลง
P_{B2}	หมายถึง	ราคาสินค้า B หลังมีการเปลี่ยนแปลง

สินค้าที่เกี่ยวข้องกันสามารถพิจารณาได้ 2 กรณี

สินค้าที่ใช้ประกอบกัน (Complementary Goods) เป็นสินค้าที่ต้องใช้ร่วมกัน เช่น รถยนต์และน้ำมัน เป็นต้น ความสัมพันธ์ของสินค้าที่ต้องใช้ประกอบกันจะมีทิศทางตรงกันข้ามหรือค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคาสินค้าอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่คำนวณได้จะต้องเป็นเป็นลบ

สินค้าทดแทนกัน (Substitute Goods) เป็นสินค้าที่สามารถใช้ทดแทนกันได้ เช่น เนื้อหมูกับเนื้อไก่ เป็นต้น ความสัมพันธ์ของสินค้าที่ใช้ทดแทนกันได้จะมีทิศทางเดียวกันหรือค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคาสินค้าอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่คำนวณได้จะต้องเป็นบวก

ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อรายได้ (Income Elasticity of Demand) คือ การวัดอัตราการเปลี่ยนแปลงปริมาณความต้องการซื้อสินค้าเมื่อรายได้เปลี่ยนแปลง โดยวัดออกมาในรูปของร้อยละ

แบบความยืดหยุ่นของอุปสงค์แบบจุด (Point Elasticity of Demand)

$$E^{Y}_{Q_d} = \frac{\Delta Q_d}{\Delta Y} x \frac{Y}{Q_d} = \frac{Q_{d2} - Q_{d1}}{P_2 - P_1} x \frac{Y}{Q_d}$$

แบบความยืดหยุ่นของอุปสงค์แบบช่วง (Arc Elasticity of Demand)

$$E^{Y}_{Q_d} = \frac{\Delta Q_d}{\Delta Y} x \frac{Y_1 + Y_2}{Q_{d1} + Q_{d2}} = \frac{Q_{d2} - Q_{d1}}{Y_2 - Y_1} x \frac{Y_1 + Y_2}{Q_{d1} + Q_{d2}}$$

โดยที่

E^{Y}_{Qd}	หมายถึง	ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อรายได้
Q_{d1}	หมายถึง	ปริมาณความต้องการซื้อสินค้า ณ ระดับรายได้เดิม
Q_{d2}	หมายถึง	ปริมาณความต้องการซื้อสินค้า ณ ระดับรายได้ใหม่
Y_1	หมายถึง	ราคาสินค้าเดิมก่อนมีการเปลี่ยนแปลง
Y_2	หมายถึง	ราคาสินค้าหลังมีการเปลี่ยนแปลง

ในเรื่องค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อรายได้สามารถพิจารณาได้ 2 กรณี ถ้าค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อรายได้คำนวณได้มีเครื่องหมายเป็นบวกแสดงว่าเป็นสินค้าปกติ (Normal Goods) หรือสินค้าฟุ่มเฟือย (Superior Goods) คือ เมื่อรายได้สูงขึ้นจะซื้อสินค้าชนิดนั้นสูงขึ้น และถ้ามีเครื่องหมายเป็นลบแสดงว่าเป็นสินค้าด้อยคุณภาพ (Inferior Goods) เพราะเมื่อผู้บริโภคมีรายได้สูงขึ้นจะซื้อสินค้าชนิดนั้นลดลง

ในเรื่องค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ จะเห็นว่า เป็นการวัดปัจจัยต่างๆ ที่สามารถกำหนดอุปสงค์และจะส่งผลต่ออุปสงค์อย่างไร สามารถบอกได้ทั้งขนาดและทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่กำหนดและอุปสงค์ของสินค้า ซึ่งเกณฑ์การกำหนดค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ คือ 1

ถ้าค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์มีค่ามากกว่า 1 สามารถสรุปได้ว่า สินค้าที่พิจารณาอยู่นั้นมีค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์มาก แต่ถ้าค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์มีค่าน้อยกว่า 1 สามารถสรุปได้ว่า สินค้าที่พิจารณาอยู่นั้นมีค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์

น้อย ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์มีค่ามากหรือน้อยนั้นสามารถนำไปวิเคราะห์กลยุทธ์และวางแผนเพื่อกำหนดราคาและจะส่งผลต่อรายรับของผู้ผลิตได้

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรชุน ฟองประไพ และประสาร บุญเสริม (2556) ศึกษาเรื่อง การพยากรณ์อุปสงค์น้ำมันปาล์มดิบในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพยากรณ์ปริมาณอุปสงค์น้ำมันปาล์มดิบในประเทศไทยเป็นรายไตรมาส โดยใช้แบบจำลอง Vector Autoregression (VAR) ซึ่งใช้ข้อมูลรายไตรมาส ปีพ.ศ. 2547 - 2555 ตัวแปรที่ใช้ศึกษา ประกอบด้วย ปริมาณอุปสงค์น้ำมันปาล์มดิบในประเทศ ราคาขายส่งน้ำมันปาล์มดิบในประเทศ ราคาขายส่งน้ำมันถั่วเหลืองบริสุทธิ์ในประเทศ และผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศต่อหัว ได้พยากรณ์เป็น 2 กรณี คือ การพยากรณ์โดยกำหนดให้ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศต่อหัวคงที่เท่ากับไตรมาสสุดท้ายของข้อมูลที่ใช้คำนวณค่าพารามิเตอร์เท่ากับ 43,353.48 บาท และการพยากรณ์โดยกำหนดให้ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศต่อหัวคงที่เท่ากับอัตราการเจริญเติบโตเฉลี่ยของแต่ละไตรมาสช่วง ปีพ.ศ. 2547 - 2555 ผลการศึกษา พบว่า ค่าพยากรณ์อุปสงค์น้ำมันปาล์มดิบในประเทศไทยมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นในอนาคต โดยกรณีกำหนดให้ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศต่อหัวคงที่มีอัตราการเติบโตเฉลี่ยต่อปีเท่ากับร้อยละ 4 และกรณีกำหนดให้ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศต่อหัวมีการเปลี่ยนแปลง มีอัตราการเติบโตเฉลี่ยต่อปีเท่ากับร้อยละ 5 การวิเคราะห์ปฏิกิริยาการตอบสนองของปริมาณอุปสงค์น้ำมันปาล์มดิบในประเทศ พบว่า ปริมาณอุปสงค์น้ำมันปาล์มดิบในประเทศใช้เวลา 12 ไตรมาสในการปรับตัวเข้าสู่ภาวะปกติ จากการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันของปริมาณอุปสงค์น้ำมันปาล์มดิบในประเทศใช้เวลา 13 ไตรมาสในการปรับตัวเข้าสู่ภาวะปกติ จากการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันของราคาขายส่งน้ำมันปาล์มดิบในประเทศใช้เวลา 17 ไตรมาสในการปรับตัวเข้าสู่ภาวะปกติ ในการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันของราคาขายส่งน้ำมันถั่วเหลืองในประเทศใช้เวลา 17 ไตรมาสในการปรับตัวเข้าสู่ภาวะปกติ

ธิติศักดิ์ ศิริมังคละ (2549) ศึกษาเรื่อง อุปสงค์น้ำมันปาล์มในประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์น้ำมันปาล์มในประเทศไทย และเพื่อศึกษาความยืดหยุ่นของอุปสงค์น้ำมันในประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลอนุกรมเวลารายปี

ระหว่าง ปี พ.ศ. 2532 - 2548 โดยใช้วิธีการประมาณค่าแบบกำลังสองน้อยสุด (Ordinary Least Squares: OLS) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์น้ำมันปาล์มในประเทศไทย (QPL) คือ ราคาน้ำมันปาล์มดิบเฉลี่ย (PSPL) ราคาน้ำมันถั่วเหลืองบริสุทธิ์เฉลี่ย (PSOY) จำนวนประชากร (POP) และรายได้ประชาชาติ (NI) โดยที่ราคาน้ำมันปาล์มดิบเฉลี่ย (PSPL) มีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกับอุปสงค์น้ำมันปาล์ม (QPL) และมีค่าความยืดหยุ่นเท่ากับ -0.36 ส่วนราคาน้ำมันถั่วเหลืองบริสุทธิ์ (PSOY) จำนวนประชากร (POP) และรายได้ประชาติ (NI) นั้น มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับอุปสงค์น้ำมันปาล์ม (QPL) โดยมีค่าความยืดหยุ่นเท่ากับ 0.43 2.55 และ 0.81 ตามลำดับ

ศิริวรรณ ประเศรษฐานนท์ และสุดารัตน์ เตชะศรีประเสริฐ (2548) ศึกษาเกี่ยวกับแบบจำลองอุปสงค์และอุปทานปาล์มน้ำมันผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการใช้น้ำมันปาล์มในประเทศ คือ ราคาน้ำมันปาล์มดิบ ราคาถั่วเหลือง และอัตราการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมที่ใช้น้ำมันปาล์มเป็นวัตถุดิบ โดยมีค่าความยืดหยุ่นเท่ากับ -0.59 0.35 และ 0.69 ตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงการส่งออกน้ำมันปาล์ม คือ ราคาน้ำมันปาล์มดิบ อัตราแลกเปลี่ยน ปริมาณสต็อกคงเหลืออุตสาหกรรมภายในประเทศ และราคาน้ำมันปาล์มต่างประเทศในตลาดมาเลเซีย โดยมีค่าความยืดหยุ่นเท่ากับ -2.19 2.22 0.94 และ 0.87 ตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพื้นที่เก็บเกี่ยวปาล์มน้ำมัน คือ ราคาน้ำมันปาล์มดิบและราคายางพารา ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา โดยมีค่าความยืดหยุ่นเท่ากับ 0.22 และ 0.23 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลผลิตน้ำมันปาล์ม คือ ราคาน้ำมันปาล์มปัจจุบัน และราคาน้ำมันปาล์มในปีที่ผ่านมา โดยมีค่าความยืดหยุ่นเท่ากับ -0.32 และ 0.50 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการนำเข้าน้ำมันปาล์ม คือ อัตราการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมที่ใช้น้ำมันปาล์มเป็นวัตถุดิบ และราคาน้ำมันปาล์มต่างประเทศในตลาดมาเลเซีย โดยมีค่าความยืดหยุ่นเท่ากับ 1.36 และ -0.45 สำหรับการส่งผ่านราคาของราคาน้ำมันปาล์มดิบในประเทศกับราคาในตลาดต่างประเทศ มีค่าความยืดหยุ่นเท่ากับ 0.53 ส่วนการพยากรณ์ในช่วงปี พ.ศ. 2547-2551 เมื่อรัฐบาลลดภาษีการนำเข้าน้ำมันปาล์มจากร้อยละ 20 เหลือร้อยละ 5 และยกเลิกมาตรการควบคุมการนำเข้า พบว่า

ความต้องการนำเข้ามีอัตราเพิ่มขึ้นมากที่สุดร้อยละ 8.86 รองลงมา คือ ความต้องการส่งออกน้ำมันปาล์ม และการใช้ภายในประเทศมีอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.30 และ 3.03 ตามลำดับ ผลการศึกษาแบบจำลองอุปสงค์และอุปทานครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการขยายการผลิตให้สอดคล้องต่อความต้องการของตลาด โดยจะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อภาคการผลิตและการตลาดเป็นสำคัญ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัยและสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย

ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคาปาล์มน้ำมันในประเทศไทยที่มีผลต่ออุปสงค์ของปาล์มน้ำมันในประเทศไทยในทิศทางตรงกันข้าม ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคาถั่วเหลืองในประเทศไทย และค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อปริมาณผลิตภัณฑ์น้ำมันปาล์มในประเทศไทยมีผลต่ออุปสงค์ปาล์มน้ำมันในประเทศไทยในทิศทางเดียวกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลอนุกรมเวลาโดยข้อมูลเกี่ยวกับอุปสงค์ปาล์มน้ำมันในประเทศไทย เป็นข้อมูลรายเดือนตั้งแต่ พ.ศ. 2557 - 2559 และตัวแปรที่ได้ศึกษา ได้แก่ ปริมาณการใช้ปาล์มน้ำมัน

ในประเทศไทย (ตัน) ราคาปาล์มน้ำมันในประเทศไทย (พันบาทต่อตัน) ราคาถั่วเหลืองในประเทศไทย (พันบาทต่อตัน) ปริมาณผลิตภัณฑ์น้ำมันปาล์มในประเทศไทย (ตัน)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ แบบจำลองที่ใช้ และการวิเคราะห์แบบจำลอง

แบบจำลองที่ใช้

จากการพลอตกราฟดูความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลปริมาณความต้องการใช้ปาล์มน้ำมันกับปัจจัยต่าง ๆ พบว่า มีลักษณะความสัมพันธ์แบบเส้นโค้ง Exponential จึงต้องจัดรูปแบบสมการให้อยู่ในรูป Logarithm ปรับให้เป็นเส้นตรงก่อนการวิเคราะห์ ซึ่งมีรูปแบบสมการ คือ

$$\log Qd = \beta_0 + \beta_1 \log P + \beta_2 \log Ps + \beta_3 \log Pro \qquad (1)$$

โดย

Q_d	หมายถึง	ปริมาณการใช้ปาล์มน้ำมันในประเทศไทย (ตัน)
P	หมายถึง	ราคาปาล์มน้ำมันในประเทศไทย (พันบาทต่อตัน)
P_s	หมายถึง	ราคาถั่วเหลืองในประเทศไทย (พันบาทต่อตัน)
P_{ro}	หมายถึง	ปริมาณผลิตภัณฑ์น้ำมันปาล์มในประเทศไทย (ตัน)

การวิเคราะห์แบบจำลอง

วิธีการวิเคราะห์แบบจำลอง มี 2 ขั้นตอน คือ

1. การนำข้อมูลมาวิเคราะห์ไปทดสอบความนิ่งของข้อมูล (Stationary) ด้วยวิธี Unit Root Test เพื่อดูว่าข้อมูลที่ใช้มีความนิ่งของข้อมูลหรือไม่ หากข้อมูลมีความนิ่งของข้อมูลก็จะสามารถวิเคราะห์ด้วยวิธี OLS ได้ แต่หากข้อมูลไม่มีความนิ่งของข้อมูลก็ไม่สามารถวิเคราะห์ด้วยวิธี OLS ได้ เนื่องจากจะทำให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ลวง (Spurious Regression)

2. เมื่อได้ข้อมูลมีลักษณะ Stationary ก็นำข้อมูลมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตามสมการ (1) ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (OLS) ต่อไป

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

สามารถแยกได้ 2 หัวข้อ

1. ผลการทดสอบความนิ่งของข้อมูล (Stationary) ด้วยวิธี Augmented Dickey Fuller Test (ADF)

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลปริมาณความต้องการใช้ปาล์มน้ำมันกับปัจจัยต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย ปริมาณการใช้ปาล์มน้ำมันในประเทศไทย (ตัน) ราคาปาล์มน้ำมันในประเทศไทย (พันบาทต่อตัน) ราคาถั่วเหลืองในประเทศไทย (พันบาทต่อตัน) และปริมาณผลิตภัณฑ์น้ำมันปาล์มในประเทศไทย (ตัน) ผลการทดสอบความนิ่งของข้อมูล (Stationary) ด้วยวิธี Augmented Dickey Fuller test (ADF) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบความนิ่งด้วยวิธี Augmented Dickey Fuller test (ADF)

ตัวแปร	ความล่าช้าที่เหมาะสม	รูปแบบสมการของ ADF	ADF Statistics	P-Value	ผลการทดสอบ
ปริมาณการใช้ปาล์มน้ำมันในประเทศไทย (Δlogqd)	8	Intercept	-4.012725***	0.0049	Stationary
ราคาปาล์มน้ำมันในประเทศไทย (Δlogp)	1	Intercept	-6.102190***	0.0000	Stationary
ราคาถั่วเหลืองในประเทศไทย (Δlogps)	1	Intercept	-8.127300***	0.0000	Stationary
ปริมาณผลิตภัณฑ์น้ำมันปาล์มในประเทศไทย (Δlogpro)	0	Intercept	-7.011609***	0.0000	Stationary

หมายเหตุ: *** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
ที่มา: จากการคำนวณ

เนื่องจากตัวแปรราคาถั่วเหลืองในประเทศไทยไม่มีความนิ่ง และได้นำตัวแปรทั้งหมดไปทดสอบสมการความสัมพันธ์ พบว่า ไม่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ ในขณะที่เมื่อทำผลต่างลำดับที่หนึ่งแล้ว พบว่า ตัวแปรทุกตัวมีความนิ่ง ดังตารางที่ 1 ในข้างต้น

2. ผลการทดสอบสมการความสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์สามารถแสดงด้วยตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ฟังก์ชั่นล็อกการิทึมของอุปสงค์ปาล์มน้ำมันในประเทศไทย

ตัวแปร	Coefficient (Δlog)	Std. Error	t-Statistic	P-Value
ค่าคงที่	-0.015414	0.041195	- 0.374160	0.9262
ราคาปาล์มน้ำมันในประเทศไทย	- 0.520276	0.191922	- 2.710865***	0.0112
ราคาถั่วเหลืองในประเทศไทย	0.262260	0.173642	1.510347	0.1418
ผลิตภัณฑ์น้ำมันปาล์มในประเทศไทย	0.281352	0.086464	3.253983***	0.0029
AR(1)	0.348824	0.191908	1.817668*	0.0795
R-squared	0.608005	F-statistic		11.24512
Adjusted R-squared	0.553936	Prob (F-statistic)		0.000012
S.E. of regression	0.154531			

หมายเหตุ: *** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
ที่มา: จากการคำนวณ

จากผลการวิเคราะห์สามารถนำมาเขียนให้อยู่ในรูปของฟังก์ชั่นล็อกการิทึมของอุปสงค์ปาล์มน้ำมันในประเทศไทยได้ และค่าสัมประสิทธิ์ตัวแปรอิสระสามารถ

สะท้อนให้เห็นค่าความยืดหยุ่นของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อกับอุปสงค์ของปาล์มน้ำมันในประเทศไทย (ในกรณีนี้ค่าความยืดหยุ่นนำเสนอในรูปของอัตราการเติบโต เนื่องจากเป็นการแก้ปัญหาทางเศรษฐมิติ) สามารถแสดงอยู่ในรูปฟังก์ชั่นได้ดังนี้คือ

$$\overline{\Delta}\log Qd = f(\overline{\Delta}\log P, \overline{\Delta}\log Ps, \overline{\Delta}\log Pro)$$

$$\Delta\log Qd_t = -0.015414 - 0.520276\Delta\log P_t + 0.262260\Delta\log Ps_t + 0.281352\Delta\log Pro_t + 0.348824\Delta\log Qd_{t-1}$$

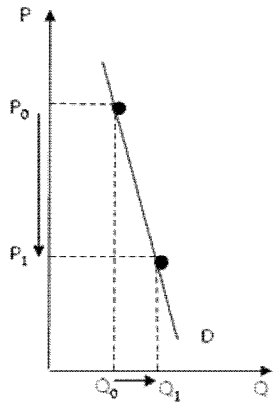
	(0.041195)	(0.191922)	(0.173642)	(0.086464)	(0.191908)
t − statistic	(−0.374160)	(−2.710865) ***	(1.510347)	(3.253983) ***	(1.817668) *

$R^2 = 0.608005$ Adjusted $R^2 = 0.553936$

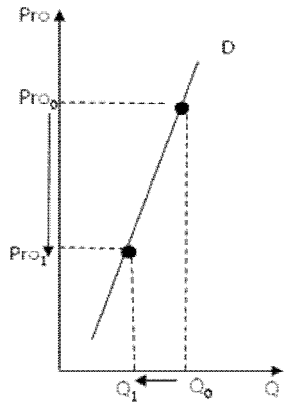
F − statistic = 11.24512

จากผลการประมาณความสัมพันธ์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของ $\Delta LogPs_t$ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ราคาถั่วเหลืองไม่มีผลกระทบต่ออุปสงค์ของปาล์มน้ำมันในประเทศไทย ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ของ $\Delta LogP_t$ มีค่า - 0.52 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ร้อยละ 1 นั่นคือ ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ของปาล์มน้ำมันในประเทศไทยต่อราคาปาล์มน้ำมันมีค่าเท่ากับ -0.52 หากกำหนดให้ปัจจัยอื่นๆ คงที่ เมื่ออัตราการเติบโตของราคาปาล์มน้ำมันเปลี่ยนแปลงไปร้อยละ 1 ส่งผลทำให้กับอัตราการเติบโตของอุปสงค์ของปาล์มน้ำมันในประเทศไทยเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงกันข้ามร้อยละ 0.52 ค่าสัมประสิทธิ์ของ $\Delta LogPro_t$ มีค่า 0.28 คือ ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ของปาล์มน้ำมันในประเทศไทยต่อปริมาณผลิตภัณฑ์น้ำมันปาล์มในประเทศไทย หากกำหนดให้ปัจจัยอื่นๆ คงที่ เมื่ออัตราการเติบโตของปริมาณผลิตภัณฑ์น้ำมันปาล์มในประเทศไทยเปลี่ยนแปลงไปร้อยละ 1 ส่งผลทำให้กับอัตราการเติบโตของอุปสงค์ของปาล์มน้ำมันในประเทศไทยเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกันร้อยละ 0.28 และค่าสัมประสิทธิ์ของ $\Delta LogQd_{t-1}$ มีค่า 0.35 คือ ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ของปาล์มน้ำมันในประเทศไทยในปัจจุบันต่ออุปสงค์ของปาล์มน้ำมันในประเทศไทยในปีที่แล้ว หากกำหนดให้ปัจจัยอื่นๆ คงที่ เมื่ออัตราการเติบโตของอุปสงค์ของปาล์มน้ำมันในประเทศไทยในปีที่แล้วเปลี่ยนแปลงไปร้อยละ 1 ส่งผลทำให้กับอัตราการเติบโตของอุปสงค์ของปาล์มน้ำมันในประเทศไทยในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกันร้อยละ 0.35

จากผลที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า ปัจจัยของอุปสงค์ของปาล์มน้ำมันในประเทศไทยปีที่แล้ว มีผลต่ออุปสงค์ของปาล์มน้ำมันในประเทศไทยในปีปัจจุบัน และค่าความยืดหยุ่นของกับอุปสงค์ของปาล์มน้ำมันในประเทศไทยต่อปัจจัยต่างๆ มีค่าใกล้กันและมีค่าน้อย ซึ่งหมายความว่า ราคาปาล์มน้ำมันและปริมาณผลิตภัณฑ์น้ำมันปาล์มเปลี่ยนแปลงอย่างมาก แต่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงอุปสงค์ปาล์มน้ำมันในประเทศไทยเพียงเล็กน้อย ในทางเศรษฐศาสตร์หากสินค้าใดมีค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคาน้อย สามารถสรุปได้ว่าเป็นสินค้าจำเป็น และปริมาณผลิตภัณฑ์น้ำมันปาล์ม มีผลต่ออุปสงค์การใช้ปาล์มน้ำมันเพียงเล็กน้อยจากค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์สามารถแสดงได้จากกราฟดังภาพที่ 4ก และ 4ข



ภาพที่ 4ก



ภาพที่ 4ข

ภาพที่ 4ก: แสดงค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ปาล์มน้ำมันในประเทศไทยต่อราคาปาล์มน้ำมันในประเทศไทย

ภาพที่ 4ข: แสดงค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ปาล์มน้ำมันในประเทศไทยต่อปริมาณผลิตภัณฑ์น้ำมันปาล์ม

ที่มา: Salvatore, Dominick. (1997)

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาการวิเคราะห์ค่าความยืดหยุ่นอุปสงค์ต่อปาล์มน้ำมันในประเทศไทย พบว่า ราคาปาล์มน้ำมันในประเทศไทยเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงกันข้ามกับอุปสงค์ของปาล์มน้ำมันในประเทศไทย และปริมาณผลิตภัณฑ์น้ำมันปาล์มเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกันกับอุปสงค์ของปาล์มน้ำมันในประเทศไทย โดยมีความยืดหยุ่นเท่ากับ -0.52 และ 0.28 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ ประเศรษฐานนท์ และสุดารัตน์ เตชะศรีประเสริฐ (2548) ได้ศึกษา แบบจำลองอุปสงค์และอุปทานปาล์มน้ำมันในเรื่องการคาดคะเนอุปสงค์น้ำมันปาล์ม ซึ่งมีผลการวิจัยพบว่า ค่าความยืดหยุ่นของความต้องการใช้ในประเทศเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงกันข้ามกับราคาน้ำมันปาล์มดิบ ส่วนอัตราการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมที่ใช้น้ำมันปาล์มเป็นวัตถุดิบ โดยมีความยืดหยุ่น -0.59 และ 0.69

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการศึกษาการวิเคราะห์ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ปาล์มน้ำมันในประเทศไทยแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ปาล์มน้ำมันในประเทศไทยต่อราคาปาล์มน้ำมันในประเทศไทย และค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ปาล์มน้ำมันในประเทศไทยต่อปริมาณผลิตภัณฑ์ ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์กับการกำหนดกลยุทธ์ การวางแผนต่างๆ ได้ เช่น จากการผลการศึกษาค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ของปาล์มน้ำมันในประเทศไทยต่อราคาปาล์มน้ำมันมีค่าน้อยดังที่กล่าวมาแล้ว ดังนั้น ผู้ผลิตหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปาล์มน้ำมัน ควรศึกษาการเปลี่ยนแปลงของระดับราคาปาล์มน้ำมัน เพื่อสามารถวางแผนการกำหนดปริมาณและพื้นที่การปลูกปาล์มน้ำมัน เพราะถ้าราคาผลผลิตปาล์มเพิ่มขึ้นอย่างมากปริมาณการใช้ปาล์มจะลดลงเพียงเล็กน้อย ซึ่งจะทำให้ผู้ผลิตหรือเกษตรกรมีรายรับเพิ่มขึ้น ในกรณีค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคาสินค้าที่เกี่ยวข้อง และค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ปาล์มน้ำมันในประเทศไทยต่อปริมาณผลิตภัณฑ์น้ำมันปาล์มมีค่าน้อยและเป็นบวกหมายความว่าปริมาณผลิตภัณฑ์น้ำมันปาล์มมีผลต่อการใช้ปาล์มน้ำมันเพียงเล็กน้อย ดังนั้น

ควรส่งเสริมให้ผู้ผลิตปาล์มน้ำมันได้ศึกษาการใช้วัตถุดิบที่สามารถนำไปใช้ในอุตสาหกรรมต่างๆ เช่น เนย สบู่ เนยเทียม เป็นต้น เพื่อขยายการใช้ปาล์มน้ำมันให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิธีการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาผลผลิตปาล์มน้ำมันเพื่อเป็นวัตถุดิบที่มีคุณภาพในการป้อนเข้าสู่โรงงาน

2. ควรศึกษาสมรรถนะการผลิตของโรงงานสกัดน้ำมันปาล์มเพื่อการวางแผนผลิตปาล์มน้ำมันให้มีประสิทธิภาพ

3. ควรศึกษาในเรื่องของตลาดซื้อขายล่วงหน้าของปาล์มน้ำมัน เพื่อวางแผนการใช้วัตถุดิบปาล์มน้ำมันในอุตสาหกรรม

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวรรณ ช่างคิด และดร.อภิวัฒน์ อายุสุข ที่ได้อนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนถึงตรวจสอบเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งจนเป็นงานวิจัยที่เสร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง และขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

ข้อมูลเศรษฐกิจการเกษตร. (2555). **ราคาปาล์มน้ำมัน**. กรุงเทพฯ: สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร.

_____. (2558). **ราคาปาล์มน้ำมัน.** กรุงเทพฯ: สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร.

คลังข้อมูลสารสนเทศระดับภูมิภาค (ภาคใต้). (2552). **ปาล์มน้ำมัน**. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาการ วิจัยการเกษตร.

คณะเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. (2556). **ข้อมูลทั่วไปของปาล์มน้ำมันในประเทศไทย**. สำนักงานพัฒนาการวิจัยการวิจัย.

คณะเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. (2556). **ลักษณะทั่วไปของปาล์มน้ำมัน**. สำนักงานพัฒนาการวิจัยการวิจัย.

ธิติศักดิ์ ศิริมังคละ. (2549). **อุปสงค์น้ำมันปาล์มดิบในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ธีระ เอกสมทราเมษฐ์ และธีระพงศ์ จันทรนิยม. (2558). **คู่มือปาล์มน้ำมัน**. กรกฎาคม 2558 (พิมพ์ครั้งที่ 2). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

นภาภรณ์ ยิ้มกลั่น. (2553). **การศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขห่วงโซ่อุปทานการผลิตข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ กรณีศึกษาห่วงโซ่อุปทานต้นน้ำเกษตรกรผู้ปลูกข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ หมู่ที่ 8 บ้านสะพุง ตำบลวังหิน อำเภอวังโป่ง จังหวัดเพชรบูรณ์.** พิษณุโลก: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

นราทิพย์ ชุติวงศ์. (2553). **ทฤษฎีอุปสงค์**. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. (2557). **คู่มือการเขียนบทนิพนธ์สำหรับนักศึกษาบัณฑิตศึกษา**. หจก: เม็ดทรายพริ้นติ้ง กรุงเทพมหานคร.

วารีรัตน์ เพชรสีม่วง. (2559) **อุตสาหกรรมปาล์มน้ำมัน**. แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2559 - 2561 ฉบับสิงหาคม 2559. กรุงเทพมหานคร: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ศิริวรรณ ประเศรษฐานนท์ และสุดารัตน์ เตชะศรีประเสริฐ. (2548). **แบบจำลองอุปสงค์และอุปทานปาล์มน้ำมัน**. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัยเศรษฐกิจการเกษตร, กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2556). **ราคายางและปาล์ม...เผชิญแรงกดดันจากปัจจัยด้านอุปทานโลก**. กระแสทรรศน์ ฉบับที่ 2361. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์วิจัยกสิกรไทย

ศูนย์วิจัยปาล์มน้ำมันสุราษฎร์ธานี. (2550). **การแปรรูปปาล์มน้ำมัน.** สุราษฎร์ธานี : ศูนย์วิจัยปาล์มน้ำมันสุราษฎร์ธานี

ศูนย์สารสนเทศการเกษตร. (2560) **สถานการณ์ปาล์มน้ำมัน ปี 2559**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร

สำนักวิจัยเศรษฐกิจการเกษตร. (2558). **สถานการณ์สินค้าเกษตรที่สำคัญและแนวโน้ม.** กรุงเทพฯ: สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร.

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. (2560). **สถิติการเกษตรของประเทศไทย ปี 2559**. กรุงเทพฯ: สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร.

อรชุน ฟองประไพ และรศ.ดร.ประสาร บุญเสริม. (2556). **การพยากรณ์อุปสงค์น้ำมันปาล์มดินในประเทศไทย.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อัครพงศ์ อั้นทอง. (2550). **คู่มือการใช้โปรแกรม E-views เบื้องต้น**: สำหรับการวิเคราะห์ทางเศรษฐมิติ. สถาบันวิจัยสังคม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Edger K. Browning and Mark A. Zupan. (1998) **MICROECONOMIC THEORY & APPLICATIONS**. 12nd ed. United States of America: Addison Wesley Educational Publishers, Inc.

Marshall, Alfred. (1890) **Principles of Economics**. 8th ed. London: Macmillan and Co., Ltd.

Salvatore, Dominick. (1997) **MICROECONOMIC THEORY & APPLICATIONS.** 3rd ed. United States of America: Addison Wesley Educational Publishers,Inc.

ประวัติแนบท้ายบทความ

Name and Surname: Asi Khamami

Highest Education: A fourth year undergraduate Student, majoring in Economics

University or Agency: Suratthani Rajabhat University

Address: Suratthani Rajabhat University 272 Moo 9 Surat-Nasan Road, Khun Taleay, Muang Surat Thani.

E-mail: mimi_nisra@hotmail.com

Name and Surname: Sineenart Chokdumgerng

Highest Education: Master of Economic

University or Agency: Ramkhamhaeng University

Field of Expertise: Quantitative Economics, Economic Theory

Address: Suratthani Rajabhat University 272 Moo 9 Surat-Nasan Road, Khun Taleay, Muang Surat Thani.

E-mail: c.sineenart@hotmail.com

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ดารากร ยักกะพันธ์[1], มนตรี วีรยางกูร[2], วรพงศ์ ภูมิบ่อพลับ[3]

บทคัดย่อ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและผลการดำเนินงานของธนาคาร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อมิติคุณภาพบริการด้านการทำงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อมิติคุณภาพบริการด้านเทคนิค ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย และศึกษาปัจจัยตัวแปรคุณภาพการบริการ มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจากสาขาของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย โดยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจงจาก 5 อันดับแรกของธนาคารพาณิชย์ที่มีผลการดำเนินงาน และจำนวนสาขามากที่สุด จากนั้นใช้สูตรคำนวณประชากรจำนวนแน่นอนของ Yamane ได้จำนวน 381 แห่ง อัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 52 วิเคราะห์สมการโครงสร้างด้วยโปรแกรม AMOS ผลการวิเคราะห์ พบว่า โมเดลวิเคราะห์มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ชี้ให้เห็นว่า สมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองความพันธ์ของคุณภาพบริการกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเงื่อนไขในระดับการยอมรับทางสถิติ สรุปได้ว่าตัวแปรในโมเดลแบบจำลองความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการกับ

---

[1] นักศึกษาปริญญาเอก คณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต E-mail: dr.darakorn@gmail.com

[2] ประธานกรรมการที่ปรึกษา คณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต E-mail: dr.montri.br2@gmail.com

[3] กรรมการที่ปรึกษา คณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต E-mail: dr.worapong@hotmail.com

ผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ประกอบด้วย มิติคุณภาพการบริการด้านการทำงาน มิติคุณภาพการบริการด้านการเทคนิค คุณภาพการบริการ และตัวแปรตามผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ตัวแปรมิติคุณภาพการบริการด้านการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการ และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความพันธ์ของคุณภาพบริการกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ตัวแปรมิติคุณภาพการบริการด้านการเทคนิค มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการ และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความพันธ์ของคุณภาพบริการกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ตัวแปรคุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ตัวแปรมิติคุณภาพการบริการด้านการเทคนิค มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการและผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยสูงสุด ส่วนมิติคุณภาพการบริการด้านการทำงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการและผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย รองลงมาผลการศึกษาที่ได้มีส่วนสอดคล้องกับ Akroush & Khatib (2009) ศึกษาเรื่องผลกระทบของมิติคุณภาพบริการที่มีต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศจอร์แดน พบว่า มิติคุณภาพการให้บริการ (ทำงานและเทคนิค) ประสิทธิภาพการทำงานของธนาคารมีผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลการดำเนินงานทางการเงินและตัวชี้วัดของลูกค้าซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งนี้

คำสำคัญ: มิติคุณภาพบริการ คุณภาพบริการ ผลการดำเนินงาน

ชื่อผู้ติดต่อบทความ: ดารากร ยักกะพันธ์
E-mail: dr.darakorn@gmail.com

Relationship between Commercial Banks of Thailand Services Quality and Performance

Darakorn Yakkaphan[1], Montree Weerayangkul[2], Woraphong Phoomiboplab[3]

Abstract

The purpose of the research were to study the relationship between variables affecting functional service quality and the Commercial Thai Banks' performance. Specific factors influencing the technical service quality of the Commercial Banks of Thailand and variables influence of the factors influencing through the service quality of the Commercial Banks of Thailand were analyzed using data questionnaires. Samples were collected using specific methods from the top five ranked with the best performance and the largest number of branches. After that we used the exact demographic formula of Yamane have 381 branches. The responses were at 52 %, using the AMOS program to analyze the modeling of Structural Equation. Results revealed that the modeling equivalence was consistent with the empirical data which indicated that the Structural Equation Modeling and the Performance of the Commercial Banks of Thailand was consistent with the empirical data in the condition following of the statistical significance. Our results concluded that the relevant variables between the service

[1] D.B.A. (Management) Student, D.B.A. (Management), Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University, Phuket, 83000, Thailand. E-mail: dr.darakorn@gmail.com

[2] Chairman of the Advisory Board, D.B.A. (Management), Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University, Phuket, 83000, Thailand. E-mail: dr.montri.br2@gmail.com

[3] Advisory Board, D.B.A. (Management), Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University, Phuket, 83000, Thailand. E-mail: dr.worapong@hotmail.com

quality and the performance of the commercial banks of Thailand consisted of working service, technical service quality, service quality, which all affected the performance of Commercial Banks in Thailand. Work service quality most directly direct affected to the Banks' performance. Variables influencing technical service quality were direct and indirect service quality, and involved the relationship between the service quality and the performance of the Commercial Banks of Thailand. The Service quality variable most positivelyinfluenced the performance of the Commercial Banks of Thailand, and technical service quality variable had the highest influence on both the service quality and the performance of the Commercial Banks in Thailand. In contrast, the working service quality affected both the service quality and the performance of the Commercial Banks in Thailand respectively. The results are consistent with Mamoun N. AkroushFahed S. Khatib (2009). They studied the impact of service quality dimensions on performance in an empirical investigation of Jordan's commercial banks. Their research findings indicated that service the service quality dimensions (functional and technical) both positively and significantly affected banks performance, and assessments based on financial performance and customer indicators are consistent with this research.

Keywords: Dimension of Service Quality, Service Quality, Performance

Corresponding Author: darakorn Yakkapan
E-mail: dr.darakorn@gmail.com

บทนำ

ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) คือ การแผ่ขยายของสินค้า บริการ บุคลากร และค่านิยมไปสู่จุดต่างๆ ของโลก กระบวนการของโลกโลกาภิวัตน์นำไปสู่ปรากฏการณ์ของโลกไร้พรมแดน (Borderless World) ตัวขับเคลื่อนที่สำคัญ (Core Driver) ที่มีส่วนในการกระตุ้นให้เกิดการขยายตัวของโลกาภิวัตน์ก็คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในความได้เปรียบเสียเปรียบในเชิงการแข่งขัน (Comparative Advantage) (สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์, 2555) จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบให้องค์การธุรกิจทั่วไปประสบปัญหาการแข่งขันที่ยากลำบากและมีความรุนแรงมากขึ้น ดังนั้น การที่องค์การธุรกิจใดจะสามารถดำรงธุรกิจต่อไปได้ในระยะยาวจำเป็นต้องสร้างความสามารถเชิงการแข่งขันอย่างยั่งยืนให้เกิดขึ้นภายในองค์การธุรกิจนั้น (Mintzberg, 1994) ซึ่งสอดคล้องกับ Morris and Karatko (2002) ที่กล่าวไว้ในงานวิจัยซึ่งเกี่ยวกับแนวทางการคงอยู่ขององค์การธุรกิจในระยะยาวจะต้องหาข้อได้เปรียบในเชิงแข่งขันอย่างยั่งยืน (Sustainable Competitive Advantage)

ประเทศในอาเซียนรวมตัวเป็น ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asian Economics Community: AEC) การรวมตัว 10 ประเทศ โดยมีไทย พม่า ลาว เวียดนาม มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ กัมพูชา และบรูไน เพื่อที่จะให้มีผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจร่วมกัน จะมีรูปแบบคล้ายๆ กลุ่ม Euro Zone จะทำให้มีผลประโยชน์อำนาจต่อรองต่างๆ กับคู่ค้าได้มากขึ้นและการนำเข้า ส่งออกของชาติในอาเซียนก็จะเสรี ยกเว้นสินค้าบางชนิดที่ แต่ละประเทศอาจจะขอไว้ไม่ลดภาษีนำเข้า ซึ่งเรียกว่าสินค้าอ่อนไหว (ทีมเศรษฐกิจไทยรัฐ, 2556)

การเปิดเสรีภาคการเงินและเงินทุนเคลื่อนย้ายทำให้นักลงทุนต่างประเทศให้ความสนใจมากเพราะเป็นโอกาสที่จะเข้ามาทำกำไรในตลาดเงิน และตลาดทุนในภูมิภาคอาเซียนได้อย่างเสรีมากขึ้น ทำให้ระบบการเงินไทยต้องเตรียมความพร้อมรับมือขณะเดียวกันเพื่อรองรับการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนที่จะเชื่อมต่อตลาดและฐานการผลิตเป็นหนึ่งเดียว ระบบการเงินไทยจำเป็นต้องเร่งเตรียมการที่จะทำหน้าที่เป็นถนน เป็นสะพาน และเป็นสาธารณูปโภคเพื่ออำนวยความสะดวกทางการเงินในด้านการค้า การลงทุน และการย้ายฐานการผลิตของไทยด้วยเมื่อการแข่งขันสูงขึ้น

สถาบันการเงินต่างๆ ในระบบต่างต้องปรับตัวมากขึ้นและเร็วขึ้น เพื่อให้สามารถฉกฉวยโอกาสในการได้ลูกค้ารายใหม่และบริการที่ให้ต้องดีกว่า ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจในบริการมากกว่าเป็นการสร้างประสบการณ์ใหม่ให้กับลูกค้า แต่ยังมีหลายสถาบันการเงินพยายามดึงดูดลูกค้ารายใหม่ด้วยแข่งขันด้านราคา (Price) เช่น การยกเว้นค่าธรรมเนียมการถอนเงิน การโอนเงิน เป็นต้น ซึ่งธนาคารเหล่านั้นต้องยอมจ่ายเงินค่าธรรมเนียมให้กับธนาคารเจ้าของตู้เอทีเอ็มแทนธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของไทยพยายามหาวิธีการทิ้งห่างคู่แข่งด้วยวิธีการต่างๆ ภายใต้ต้นทุนที่จำกัด กลยุทธ์องค์กรแห่งนวัตกรรม องค์กรแห่งความคิดสร้างสรรค์ องค์กรที่มีความคิดรับผิดชอบต่อสังคม องค์กรที่มุ่งเน้นการบริการเป็นเลิศ องค์กรแห่งการสร้างความสุข องค์กรแห่งการสร้างความผูกพัน หรือองค์กรที่มุ่งสู่การแข่งขัน กลยุทธ์ใดที่องค์กรจะเลือกใช้เพื่อประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาผลงานของนักวิชาการหลายท่านเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การ พบว่า ลูกค้าซึ่งอยู่ในฐานะผู้บริโภคได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการรวม 5 ปัจจัย เพื่อกำหนดและประเมินคุณภาพการบริการที่ตนได้รับ ประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การเอาใจใส่ (Empathy) ความมั่นใจ (Assurance) และการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) (Parasuraman, 1985) ซึ่งเป็นมิติคุณภาพการให้บริการด้านการทำงาน (Functional Quality) เพียงด้านเดียว แต่ในปัจจุบันยุคพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีระบบการสื่อสารมีความทันสมัยมากขึ้น ลูกค้าหันมาใช้โทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) ในการทำธุรกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นธุรกรรมทางด้านการเงินหรือการซื้อสินค้าประกอบกับโปรแกรมในโทรศัพท์มีความทันสมัยมากขึ้น ผู้วิจัยพบว่ายังมีงานวิจัยด้านบริการอยู่น้อยมากที่ศึกษาถึงมิติคุณภาพการบริการด้านเทคนิค (Technical Service Quality) ซึ่งประกอบด้วยตู้บริการเงินสดอัตโนมัติ (Automatic teller machine: ATM) ธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking) ธนาคารทางอินเตอร์เน็ต (Internet Banking) ศูนย์บริการลูกค้า (Call Center Services) และระบบคิว (Queue Systems) (Sangeetha, 2012) ซึ่งดูเหมือนว่าจะมีความสำคัญมากในยุคปัจจุบันอาจจะเป็นเพราะว่าในอดีตความทันสมัยด้านระบบอินเตออร์เน็ตยังช้ามากเมื่อเทียบกับ

ระบบ 3G (Third Generation) และ 4G (Forth Generation) ในปัจจุบันทำให้ในอดีตยังไม่มีผู้วิจัยคุณภาพบริการด้านเทคนิคมากนัก

ผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงตัวแปรใหม่ ๆ ของคุณภาพบริการ (Service Quality: SQ) กว่าที่ผ่านมาในอดีต ซึ่งเป็นประโยชน์ที่ธนาคารพาณิชย์ของไทยสามารถนำไปใช้เป็นกลยุทธ์สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับธนาคารต่างประเทศได้ อีกทั้งยังสามารถนำไปปรับใช้กับอุตสาหกรรมด้านอื่น ๆ ได้โดยเฉพาะธุรกิจบริการ เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร ธุรกิจห้างสรรพสินค้า เป็นต้น โดยเฉพาะมิติคุณภาพบริการด้านเทคนิคที่ธุรกิจบริการต้องปรับตัวเพื่อรองรับเทคโนโลยีการโอนเงิน การจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร เพื่อตอบสนองลูกค้าที่มาใช้บริการในองค์กร

วัตถุประสงค์

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและผลการดำเนินงานของธนาคารมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อมิติคุณภาพบริการด้านการทำงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ความเชื่อมั่นไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และการเข้าใจรู้จักลูกค้า

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อมิติคุณภาพบริการด้านเทคนิคของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยประกอบด้วย 6 ตัวชี้วัด ได้แก่ เครื่องฝากถอนเงินสด ธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ธนาคารทางอินเตอร์เน็ต บริการเครื่องรับบัตร ศูนย์บริการลูกค้า และระบบคิว

3. เพื่อศึกษาปัจจัยตัวแปรคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด ได้แก่ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านอัตราค่าบริการของธนาคาร ด้านพนักงานธนาคาร ด้านศูนย์บริการแบบสาขาของธนาคาร และด้านความพึงพอใจโดยรวม มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ ผลการดำเนินทางด้านการเงิน ผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ทางด้านการเงิน และผลการดำเนินงานด้านลูกค้า

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

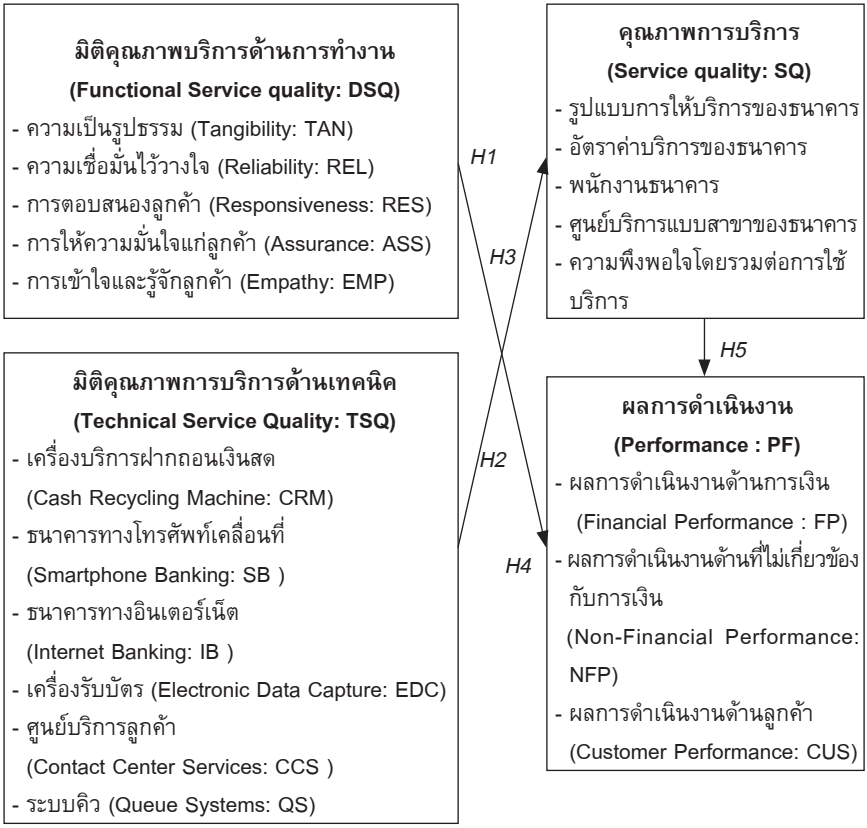
นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆ อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้ (Kotler, 2000) Parasuraman, Berry and Zeithaml (1993) เสนอว่า คุณภาพขึ้นอยู่กับการรับรู้ของผู้บริโภค (Consumer Perception) ซึ่งหมายถึงคุณภาพการบริการในด้านของผู้บริโภคเกิดจากการเปรียบเทียบความคาดหวังในบริการ และสิ่งที่ผู้รับบริการคิดว่าได้รับจากบริการนั้น บริการจะมีคุณภาพเมื่อผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังไว้ Gronroos (1990) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน Kang and James (2004) ได้ศึกษาถึงมิติคุณภาพการให้บริการ โดยการตรวจสอบโมเดลคุณภาพบริการของ Gronroos ซึ่งได้เสนอว่าคุณภาพการให้บริการประกอบด้วยสามมิติ คือ คุณภาพบริการด้านการทำงาน คุณภาพบริการด้านเทคนิค และคุณภาพบริการด้านภาพลักษณ์เป็นตัวกรองในคุณภาพการให้บริการ Akroush & Khatib (2009) ศึกษาเรื่องผลกระทบของมิติคุณภาพบริการที่มีต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศจอร์แดน พบว่า มิติคุณภาพการให้บริการ (ทำงานและเทคนิค) ประสิทธิภาพการทำงานของธนาคารมีผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญประเมินตามผลการดำเนินงานทางการเงินและตัวชี้วัดของลูกค้าและ Sangeetha (2012) ได้พัฒนามาตรวัดคุณภาพบริการสำหรับการเชื่อมต่อเทคโนโลยีในธนาคารพาณิชย์ เพื่อพัฒนาระดับคุณภาพการให้บริการโดยการระบุขนาดที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านการเชื่อมต่อเทคโนโลยีต่างๆ ในธุรกิจธนาคาร โดยมุ่งศึกษาช่องทางบริการอิเล็กทรอนิกส์-อินเตอร์เน็ต และช่องทางธนาคารทางโทรศัพท์ พยายามที่จะทำการสำรวจอิทธิพลของการเชื่อมต่อเทคโนโลยีต่างๆ ในด้านคุณภาพการให้บริการของธนาคาร เช่น ตู้เอทีเอ็มธนาคารทางโทรศัพท์

ศูนย์บริการ ระบบคิว ในสาขาอื่นๆ ที่ลูกค้าใช้ในการรวมกัน เพื่อวัดเทคโนโลยีการติดต่อคุณภาพการให้บริการ (TISQ) การศึกษา พบว่า เทคโนโลยีอินเตอร์เฟซสำหรับคุณภาพการให้บริการในธนาคาร สามารถเขียนเป็นโครงสร้างแนวความคิดได้ 7 ปัจจัยประกอบด้วย (1) คุณภาพการให้บริการตู้เอทีเอ็ม (2) คุณภาพการให้บริการด้านการธนาคารทางโทรศัพท์ (3) คุณภาพบริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต (4) คุณภาพศูนย์บริการ (5) คุณภาพการให้บริการระบบคิวและมีตัวแปรแฝง 2 ตัวปัจจัย คือ (1) คุณภาพการให้บริการผลิตภัณฑ์หลัก และคุณภาพราคา

กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Framework) ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาจากการทบทวนวรรณกรรมและนำไปผ่านการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face Validity) ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญเชิงโมเดลลิสเรล จำนวน 1 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ จำนวน 1 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจำนวน 1 ท่าน ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้านความตรงเชิงเนื้อหา ที่เกี่ยวกับความสอดคล้องของคำถามกับคำนิยามเชิงปฏิบัติการ ความครอบคลุมและความชัดเจนของแบบสอบถาม ความถูกต้องและความเหมาะสมของการใช้ภาษา และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ กรอบความคิดในการวิจัยมีตัวแปรต่างๆ ประกอบด้วย (1) ตัวแปรอิสระ คือ มิติคุณภาพบริการด้านการทำงาน (Dimension of Service Quality: DSQ) ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม (Tangibility: TAN) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Reliability: REL) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness: RES) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance: ASS) และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy: EMP) มิติคุณภาพบริการด้านเทคนิค (Dimension of Technical Service Quality: DTS) ประกอบด้วย 6 ตัวชี้วัด ได้แก่ เครื่องฝากถอนเงินสด (Cash Recycling Machine: CRM) ธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Smartphone Banking: SB) ธนาคารทางอินเตอร์เน็ต (Internet Banking: IB) บริการเครื่องรับบัตร (Electronic Data Capture: EDC) ศูนย์บริการลูกค้า (Contact Center Services: CCS) และระบบคิว (Queue Systems: QS) ตัวแปรขั้นกลาง คือ คุณภาพ

การบริการ (Service Quality: SQ) (2) ตัวแปรขั้นกลาง คือ คุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด ได้แก่ รูปแบบการให้บริการ อัตราค่าบริการของธนาคาร พนักงานธนาคาร ศูนย์บริการแบบสาขาของธนาคาร และด้านความพึงพอใจโดยรวม (3) ตัวแปรตาม คือ ผลการดำเนินงาน (Performance: PF) ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ ผลการดำเนินงานทางด้านการเงิน (Financial Performance: FP) ผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ทางด้านการเงิน (Non-Financial Performance: NFP) และผลการดำเนินงานด้านลูกค้า (Customer Performance: CUS) ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ทั้งหมด 5 สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 (H^1): มิติคุณภาพบริการด้านการทำงานมีความสัมพันธ์ทางตรงกับคุณภาพบริการ

สมมติฐานที่ 2 (H^2): มิติคุณภาพบริการด้านเทคนิคมีความสัมพันธ์ทางตรงกับคุณภาพบริการ

สมมติฐานที่ 3 (H^3): มิติคุณภาพบริการด้านการทำงานมีความสัมพันธ์ทางอ้อมกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 4 (H^4): มิติคุณภาพบริการด้านเทคนิคมีความสัมพันธ์ทางอ้อมกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 5 (H^5): คุณภาพบริการมีความสัมพันธ์ทางตรงกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่จะศึกษาในครั้งนี้ คือ ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารกรุงไทย จากธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 15 แห่ง สาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกกลุ่มประชากรดังกล่าว เนื่องมาจากเป็นธนาคารพาณิชย์ทั้ง 5 แห่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีผลการดำเนินงานที่ดี มีจำนวนสาขามากที่สุด 5 อันดับแรก จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและมีสาขากระจายตัวทุกในพื้นที่ของประเทศไทย ดังนั้น ผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่าเหมาะสมที่จะเป็นตัวแทนธนาคารพาณิชย์ของประเทศไทย และสามารถใช้เป็นประชากรในการทำวิจัยครั้งนี้ได้โดยให้ผู้บริหารระดับผู้จัดการสาขาเป็นตัวแทนในการตอบแบบสอบถาม

เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ทั้ง 5 แห่ง มีจำนวนสาขากระจายตัวทุกภาคของประเทศไทย จำนวน 5,262 สาขา ผู้วิจัยได้ใช้สูตรประชากรมีจำนวนแน่นอน (Finite population) ของ Yamane (1973) (อ้างถึงในกัลยา วาณิชย์บัญชา, 2546) สรุปจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดไม่ต่ำกว่า 372 ตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามออนไลน์ส่งถึงผู้จัดการธนาคารจำนวน 735 คน ตอบกลับมา 381 คน คิดเป็นร้อยละ 52 ซึ่งจำนวนประชากรที่ได้รับการคัดเลือก ใกล้เคียงกับจำนวนประชากรของนักวิจัยคนอื่นที่ได้ศึกษาก่อนหน้านี้ ของ Akroush & Khatib (2009) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่องผลกระทบของมิติคุณภาพการบริการต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศจอร์แดน ใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ผู้จัดการสาขาจำนวน 390 ตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีวิเคราะห์ การแปลผล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจากผู้จัดการสาขาธนาคารพาณิชย์ไม่ต่ำกว่า 381 สาขาทั่วประเทศ โดยมี 3 ส่วนหลัก คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-Ended Response Question) แบบให้เลือกตอบหลายข้อ (Multiple Choice) แต่ละข้อคำถามมีระดับการวัดข้อมูลประเภทต่างๆ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการที่มีมิติคุณภาพด้านการทำงาน และมิติคุณภาพด้านเทคนิคเป็น และคุณภาพบริการแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการผลการดำเนินงานเป็นแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 โดยศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการและโครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 สร้างข้อคำถามตามนิยามเชิงปฏิบัติการ ในกรณีตัวแปรที่มีผู้พัฒนาเครื่องมือวัดและทดลองใช้มาแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อความในเครื่องมือนั้นมาปรับปรุงแก้ไข

ให้เหมาะสมกับบริบทและกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษา โดยการทำความเข้าใจเนื้อหาของแบบสอบถามเดิมซึ่งเป็นภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ) (Akroush & Khatib, 2009) จากนั้นจึงแปลเนื้อหาข้อความของแบบสอบถามให้เป็นภาษาไทย และดำเนินการปรับเนื้อหาของคำถามให้เหมาะสมกับการทดสอบตัวแปรของงานวิจัยนี้ หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมา พร้อมทั้งแบบสอบถามฉบับเดิมที่เป็นภาษาต่างประเทศเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมเพื่อขอคำแนะนำ รวมถึงการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของข้อความเดิมกับคำถามที่พัฒนาขึ้นมา หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับร่าง

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามฉบับร่าง พร้อมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับเค้าโครงดุษฎีนิพนธ์ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face Validity) ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญเชิงโมเดลสมการโครงสร้าง จำนวน 1 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์จำนวน 1 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจำนวน 1 ท่าน ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้านความตรงเชิงเนื้อหาที่เกี่ยวกับความสอดคล้องของคำถามกับคำนิยามเชิงปฏิบัติการ ความคลอบคลุมและความชัดเจนของแบบสอบถาม ความถูกต้องและความเหมาะสมของการใช้ภาษาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ ซึ่งผลการพิจารณาผู้วิจัยคัดเลือกคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 60 % ขึ้นไป หรือมีค่าความสอดคล้องระหว่าง 0.6 - 1.0 และผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขข้อกำหนดที่ไม่เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยดำเนินการตามลำดับ 3 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาจะใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นร้อยละ (Percentage)

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ มีเกณฑ์คะแนนตามวิธีการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

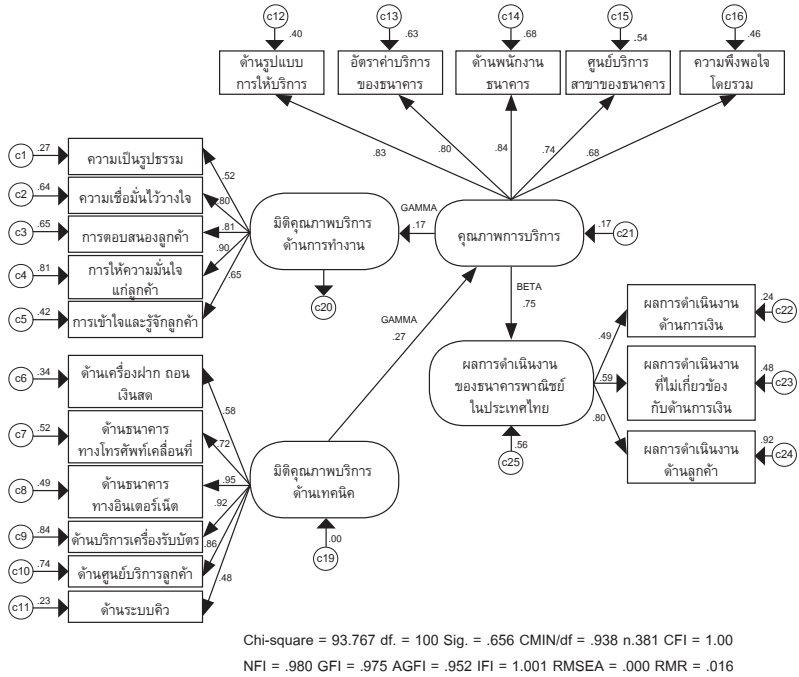
ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ จะนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อโดยใช้ค่าสถิติต่างๆ ในการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมเอมอส (AMOS) เป็นผลของการสังเคราะห์วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญ 3 วิธี การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis: PA) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structure Equation Modeling: SEM) โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยมีหลักการที่สำคัญในการวิเคราะห์คือ การเปรียบเทียบเมทริกซ์ความแปรปรวน ความแปรปรวนร่วมที่ได้จากข้อมูลเชิงประจักษ์กับเมทริกซ์ที่ได้จากค่าประมาณที่คำนวณได้ เพื่อใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนระหว่างโมเดลการวิจัยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า โมเดลสมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดีสอดคล้องกับตามแนวคิดของ Hair et al. (1998; 2006) และ Bollen (1989) แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า Chi–Square = 93.767 df = 100 Sig. = 0.656 > 0.05 และ CMIN/df. = 0.938 < 3.0 ผลการวิเคราะห์จากการปรับโมเดล พบว่า ดัชนี จำนวน 7 ตัวมีความสอดคล้องและค่าสถิติเหล่านี้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ชี้ให้เห็นว่าสมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองความพันธ์ของคุณภาพบริการกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเงื่อนไขในระดับการยอมรับทางสถิติ จึงกล่าวสรุปได้ว่าตัวแปรในโมเดลแบบจำลองความพันธ์ของคุณภาพบริการกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยประกอบด้วยมิติคุณภาพการบริการด้านการทำงาน มิติคุณภาพการบริการด้าน

การเทคนิค คุณภาพการบริการและตัวแปรตามผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยนั้นมีความสอดคล้องเป็นไปตามเกณฑ์การกำหนดค่าซึ่งแสดงว่าโมเดลในการวัดนี้มีความเที่ยงตรง หรือ OK Fit Confirm ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 สมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย หลังปรับโมเดล

ผลการวิเคราะห์ทดสอบสมการเชิงโครงสร้างเชิงสาเหตุแบบจำลองความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระรูปคะแนนมาตรฐาน ซึ่งเป็นค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่จะบ่งบอกอิทธิพลของตัวแปร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลอิทธิพลสมการเชิงโครงสร้างเชิงสาเหตุแบบจำลองความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ตัวแปร	อิทธิพล	คุณภาพบริการ	ผลการดำเนินงาน
มิติคุณภาพการบริการด้านการทำงาน	อิทธิพลทางตรง	0.17***	-
	อิทธิพลทางอ้อม	-	0.13***
	อิทธิพลโดยรวม	0.17***	0.13***
มิติคุณภาพการบริการด้านการเทคนิค	อิทธิพลทางตรง	0.27***	-
	อิทธิพลทางอ้อม	-	0.20***
	อิทธิพลโดยรวม	0.27***	0.20***
คุณภาพบริการ	อิทธิพลทางตรง	-	0.75***
	อิทธิพลทางอ้อม	-	-
	อิทธิพลโดยรวม	-	0.75***
R^2		0.17***	0.56***

* p < .05 ** p < .01 *** p < .001

จากตารางที่ 1 สามารถนำมาสรุปผลการทดสอบตามสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. ตัวแปรมิติคุณภาพการบริการด้านการทำงาน ประกอบด้วย 5 ตัวแปรแฝง ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าน้ำหนักสัมประสิทธิ์ถดถอยระหว่าง 0.52 - 0.90 โดยผลการทดสอบ พบว่า มิติคุณภาพการบริการด้านการทำงานมีอิทธิพลต่อการอธิบายแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย โดยมีอิทธิพลทางตรงจำนวน 1 ด้าน และมีอิทธิพลทางอ้อม 1 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1.1 สมมติฐานที่ 1 คือ มิติคุณภาพบริการด้านการทำงานมีความสัมพันธ์ทางตรงกับคุณภาพบริการ ผลการวิเคราะห์ทดสอบสมการเชิงโครงสร้างเชิงสาเหตุ พบว่า มิติคุณภาพการบริการด้านการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพ

การให้บริการมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระรูปคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.17 ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.06 มีค่า t-value เท่ากับ 3.314 และ ค่า Sig. = 0.000 < 0.001 โดยมิติคุณภาพการบริการด้านการทำงานสามารถอธิบายอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการในสมการโครงสร้างความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้ร้อยละ 17 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ดังนั้น ยอมรับสมมติฐานที่ 1

1.2 สมมติฐานที่ 3 คือ มิติคุณภาพบริการด้านการทำงานมีความสัมพันธ์ทางอ้อมกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ผลการวิเคราะห์ทดสอบสมการเชิงโครงสร้างเชิงสาเหตุ พบว่า มิติคุณภาพการบริการด้านการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย โดยผ่านมาจากด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระรูปคะแนนมาตรฐานรวม เท่ากับ 0.13 (0.17*0.75) ดังนั้น ยอมรับสมมติฐานที่ 3

2. ตัวแปรมิติคุณภาพการบริการด้านการเทคนิค ประกอบด้วย 6 ตัวแปรแฝง ได้แก่ ด้านเครื่องฝากถอนเงินสด ด้านธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านธนาคารทางอินเตอร์เน็ตด้านบริการเครื่องรับบัตร ด้านศูนย์บริการลูกค้า และด้านระบบคิว มีค่าน้ำหนักสัมประสิทธิ์ถดถอยระหว่าง 0.48–0.95 โดยผลการทดสอบ พบว่า มิติคุณภาพการบริการด้านการเทคนิคมีอิทธิพลต่อการอธิบายแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย โดยมีอิทธิพลทางตรง จำนวน 1 ด้าน และมีอิทธิพลทางอ้อม 1 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

2.1 สมมติฐานที่ 2 คือ มิติคุณภาพบริการด้านเทคนิคมีความสัมพันธ์ทางตรงกับคุณภาพบริการ ผลการวิเคราะห์ทดสอบสมการเชิงโครงสร้างเชิงสาเหตุ พบว่า มิติคุณภาพการบริการด้านการเทคนิคมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระรูปคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.27 ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 มีค่า t-value เท่ากับ 3.973 และค่า Sig. = 0.000 < 0.001 โดยมิติคุณภาพการบริการด้านการทำงานสามารถอธิบายอิทธิพล

ต่อคุณภาพการให้บริการในสมการโครงสร้างความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้ร้อยละ 17 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ดังนั้น ยอมรับสมมติฐานที่ 2

2.2 สมมติฐานที่ 4 คือ มิติคุณภาพบริการด้านเทคนิคมีความสัมพันธ์ทางอ้อมกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย บริการ ผลการวิเคราะห์ทดสอบสมการเชิงโครงสร้างเชิงสาเหตุ พบว่า มิติคุณภาพการบริการด้านการเทคนิคมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยโดยผ่านมาจากด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระรูปคะแนนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.20 (0.27*0.75) ดังนั้น ยอมรับสมมติฐานที่ 4

3. ตัวแปรคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 5 ตัวแปรแฝง ได้แก่ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านอัตราค่าบริการของธนาคาร ด้านพนักงานธนาคาร ด้านศูนย์บริการแบบสาขาของธนาคาร และด้านความพึงพอใจโดยรวม มีค่าน้ำหนักสัมประสิทธิ์ถดถอยระหว่าง 0.68 - 0.84 โดยผลการทดสอบ พบว่า คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อการอธิบายแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย โดยมีอิทธิพลทางตรงจำนวน 1 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

3.1 สมมติฐานที่ 5 คือ คุณภาพบริการมีความสัมพันธ์ทางตรงกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ผลการวิเคราะห์ทดสอบสมการเชิงโครงสร้างเชิงสาเหตุ พบว่า คุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระรูปคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.75 ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.07 มีค่า t-value เท่ากับ 10.78 และ ค่า Sig. = 0.000 < 0.001 โดยคุณภาพการบริการสามารถอธิบายอิทธิพลต่อผลการดำเนินการในสมการโครงสร้างความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้ร้อยละ 56 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ดังนั้น ยอมรับสมมติฐานที่ 5 จากผลการทดสอบสมมติฐานทั้งหมดสามารถสรุปเป็นตารางได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ข้อสมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1	มิติคุณภาพบริการด้านการทำงานมีความสัมพันธ์ทางตรงกับคุณภาพบริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	สนับสนุนสมมติฐาน
2	มิติคุณภาพบริการด้านเทคนิคมีความสัมพันธ์ทางตรงกับคุณภาพบริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	สนับสนุนสมมติฐาน
3	มิติคุณภาพบริการด้านการทำงานมีความสัมพันธ์ทางอ้อมกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	สนับสนุนสมมติฐาน
4	มิติคุณภาพบริการด้านเทคนิคมีความสัมพันธ์ทางอ้อมกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	สนับสนุนสมมติฐาน
5	คุณภาพบริการมีความสัมพันธ์ทางตรงกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	สนับสนุนสมมติฐาน

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้พัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบจำลองความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยจากโมเดลของ Akroush & Khatib (2009) ร่วมกับโมเดลของนักวิชาการคนอื่นๆ อาทิ Gronroos (1984), Kang and James (2004) และ Sangeetha (2012) ซึ่งมีจุดเด่นที่แตกต่างกันโดยพัฒนาเป็นโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบจำลองความพันธ์ของคุณภาพบริการกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ผลจากการวิจัยพบว่าโมเดลวิเคราะห์มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ชี้ให้เห็นว่าสมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเงื่อนไขในระดับการยอมรับทางสถิติ

สรุปผลการวิจัย

จึงกล่าวสรุปได้ว่าตัวแปรในโมเดลแบบจำลองความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ประกอบด้วย มิติคุณภาพการบริการด้านการทำงาน มิติคุณภาพการบริการด้านการเทคนิค คุณภาพการบริการและตัวแปรตามผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ตัวแปรมิติคุณภาพการบริการด้านการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการ และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความพันธ์ของคุณภาพบริการกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ตัวแปรมิติคุณภาพการบริการด้านการเทคนิคมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการ และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ตัวแปรคุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ผลการวิจัยยัง พบว่า ตัวแปรมิติคุณภาพการบริการด้านการเทคนิคมีอิทธิพลต่อต่อคุณภาพการให้บริการและผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย สูงสุด ส่วนมิติคุณภาพการบริการด้านการทำงานมีอิทธิพลต่อต่อคุณภาพการให้บริการและผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย รองลงมา ซึ่งข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการนำผลการวิจัยไปใช้สร้างองค์ความรู้ใหม่ กล่าวคือ จากแนวคิดดั้งเดิมของนักวิชาการหลายท่าน อาทิเช่น Gronroos, (1990), Berry & Parasuraman (1990) ศึกษาถึงมิติคุณภาพการบริการด้านการทำงาน ประกอบด้วย 5 ตัวแปรแฝง ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ แต่จากข้อค้นพบครั้งนี้ พบว่า ถึงแม้มิติคุณภาพการบริการด้านการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการ แต่ก็มีอิทธิพลน้อยกว่ามิติคุณภาพการบริการด้านการเทคนิคต่อคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า มิติคุณภาพการบริการด้านการเทคนิค อาทิเช่น ด้านเครื่องฝากถอนเงินสด ด้านธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านธนาคารทางอินเตอร์เน็ตด้านบริการเครื่องรับบัตร ด้านศูนย์บริการลูกค้า และด้านระบบคิว

มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการและผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยสูงที่สุดในยุคปัจจุบัน ดังนั้น องค์กรธุรกิจในปัจจุบันอาจจะต้องนำผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้มาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การแข่งขันเพื่อตอบโจทย์เป้าหมายที่วางไว้นั่นก็คือ ผลการดำเนินงานของธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นด้านการเงิน ด้านที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเงินหรือด้านลูกค้าก็ตาม จากผลการศึกษา พบว่า การบริการที่ผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ให้ความสำคัญกับมิติคุณภาพการบริการด้านการเทคนิคมาเป็นอันดับหนึ่งนั่นแสดงให้เห็นว่ามิติคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธนาคารไม่ว่าจะเป็นด้านการเงิน ด้านที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเงิน และด้านลูกค้ามากที่สุด ซึ่งจะแตกต่างกับในอดีตที่มีการเน้นมิติคุณภาพการบริการด้านการทำงานเป็นสำคัญ ดังนั้น งานวิจัยฉบับนี้อาจจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารองค์กรธุรกิจอื่นๆ นอกเหนือจากธนาคารพาณิชย์ เพื่อใช้เป็นแนวทางวางแผนกลยุทธ์องค์กรเพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานของธุรกิจที่ดีต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสอบถามความคิดเห็นจากผู้บริหารสาขาของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งอาจจะมีมุมมองความคิดที่แตกต่างจากลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคารในบางแง่มุม ในส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแบบส่งทางอีเมล์ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละภาคของประเทศไทยไม่สม่ำเสมอเพราะมีข้อจำกัดเรื่องเวลาของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อจำกัดของการวิจัยในครั้งนี้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำมาเป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มตัวแปรที่มีผลต่อการตัดสินใจการใช้บริการของลูกค้า เช่น แบรนด์สินค้า ความจงรักภักดีของลูกค้า และอาจจะใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ อาทิ การสนทนากลุ่ม (Focus Group) หรือการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

เป็นต้น เพื่อให้ได้ปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ที่กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาความสัมพันธ์ของ มิติคุณภาพการบริการด้านการทำงาน มิติคุณภาพการบริการด้านการเทคนิคกับผลการดำเนินงานในธุรกิจการให้บริการอื่นๆ อาทิเช่น ธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจโรงแรม เป็นต้น เพื่อนำผลที่ค้นพบใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางด้านการตลาดต่อไป

3. การวิจัยครั้งนี้มีหน่วยการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) เป็นระดับองค์การธุรกิจ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้จัดการสาขาครั้งต่อไปนักวิจัยควรใช้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลูกค้าที่ใช้บริการ เนื่องจากมุมมองจากลูกค้าอาจจะขัดแย้งกับความคิดเห็นของผู้บริหารธนาคาร เพราะลูกค้าที่ใช้บริการอาจจะไม่คำนึงถึงผลการดำเนินงานของธนาคาร แต่มุมมองของผู้บริหารธนาคารต้องมองควบคู่ทั้งสองตัวแปร คือ คุณภาพการบริการต้องดีที่สุดควบคู่ไปกับผลการดำเนินงานของธนาคารต้องดีที่สุดด้วย

กิตติกรรมประกาศ

ดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งของคณะกรรมการที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์ ซึ่งประกอบด้วย ดร.มนตรี วีรยางกูร ผู้ทรงคุณวุฒิประจำมหาวิยาลัยราชภัฏภูเก็ตเป็นประธานกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษา ดร.วรพงศ์ ภูมิบ่อพลับ เป็นกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษา คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิพัฒน์ นนทนาธรณ์ ดร.วิญญู วีรยางกูร และ ดร.ศิรวิทย์ ศิริรักษ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษา แนะนำและตรวจแก้ไขงานดุษฎีนิพนธ์ด้วยความใส่ใจอย่างดียิ่งตลอดมา ขอขอบพระคุณ ดร.วิญญู วีรยางกูร ประธานหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการที่ให้การสนับสนุนในการศึกษาด้วยดีเสมอมา ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิกรุณาสละเวลาอันมีค่าประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย ดร.พิพัฒน์พงศ์ โปษยานนท์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นารี วีรกิจ และ ดร.ณัฐวุฒิ บุญศรี ขอขอบพระคุณผู้บริหารสาขาธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารกรุงไทยที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามความสัมพันธ์

ระหว่างคุณภาพบริการและผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล ฉบับปรับปรุงใหม่**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร

ทีมเศรษฐกิจไทยรัฐ. (2556, 12 สิงหาคม). **ระบบการเงินที่จะเปลี่ยนแปลงเมื่อเปิด AEC ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน**. Available: http://www.thai-aec.com/111 [2556, 12 สิงหาคม]

นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). **โมเดลลิสเรล: สถิติวิเคราะห์สำหรับงานวิจัย**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์, 2555. **ระเบียบโลกใหม่**. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง.

Bollen, K.A. (1989). **Structural equation modeling with latent variable**. New York: Wiley.

Kang, G.D. and James, J. (2004), Service quality dimensions: an examination of Gronroos's service quality model. **Managing Service Quality**, Vol. 14 no. 4, pp. 266-277.

Gronroos, C. (1984): "A Service Quality Model and Its Marketing Implications." **European Journal of Marketing** 18, no. 4, 36-44.

Gronroos, C. (1990). Service management and marketing: **Managing the moments of truth service competition**. Lexington, MA: Lexington Books.

Hair, J. F., Jr., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). **Multivariatedata analysis (5th ed.).** Upper Sadder Revier, NJ: Prentice-Hall.

Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). **Multivariate data analysis (6th ed.).** Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Sangeetha, J. (2012). Development of a Service Quality Scale for Multiple Technology Interfaces in Commercial Banking, **Journal of Internet Banking and Commerce**, vol. 17, no. 3, 1-13.

Akroush, M. N., & Khatib, F. S. (2009). The impact of service quality dimensions on performance: An empirical investigation of Jordan's commercial banks. **Journal of Accounting, Business & Management, 16**(1), 22-24.

Kotler, P. (2000). **Marketing Management**. New Jersey: Prentric-hall. 222

Minzberg. H. (1994). **The Rise and Fall of Strategic PIlanning.** New York: The Free Press.

Morris, M. H., & Kuratko, D. F. (2002). **Corporate Entrepreneurship**. Orlando, Florida: Harcourt College Publishers.

Parasuraman, Zeithaml and Berry, (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, **Journal of Marketing,** pp. 41-50.

Parasuraman, Berry and Zeithaml, (1993). More on Improving Service Quality Measurement, **Journal of Retailing**, pp. 141-147.

Zeithaml, Parasuraman and Berry, (1990). **Delivering Quality Service - Balancing Customer Perceptions and Expectations** (New York: The Free Press).

ประวัติแนบท้ายบทความ

Name and Surname: Darakorn Yakkapan

Highest Education: Master of Science

University or Agency: Prince of Songkla University Hatyai

Field of Expertise: Agribusiness

Address: 63/318 M.4 Vichit Moung Phuket 83000

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการสื่อสารสุขภาพกับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ธวัช บุญนวล[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการสื่อสารสุขภาพและพฤติกรรมการดูแลสุขภาพ เปรียบเทียบพฤติกรรมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเองตามปัจจัยส่วนบุคคล และผลกระทบของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการสื่อสารสุขภาพต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพของประชาชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนาเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาค่าความสัมพันธ์เชิงถดถอยแบบพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20 - 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สมรสแล้ว รายได้เฉลี่ย 10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน มีอาชีพเกษตรกรรมและไม่พบว่ามีโรคประจำตัว การรับรู้เกี่ยวกับการได้รับข่าวสารการดูแลสุขภาพตนเองในด้านต่างๆ โดยภาพรวมได้รับข้อมูลข่าวสารอยู่เป็นประจำ และได้รับข่าวสารจากคนในครอบครัวมากที่สุด การรับรู้ประโยชน์ของการดูแลสุขภาพตนเองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด การรับรู้อุปสรรคของการดูแลสุขภาพตนเองโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองนั้นมีความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ อาชีพและการมีโรคประจำตัว มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพ ยกเว้นการศึกษาไม่มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพ ในส่วนของการรับรู้ข้อมูลสุขภาพและรับรู้อุปสรรคของการดูแลตนเองผลทดสอบ

[1] อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
E-mail: boonnual@gmail.com

พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำสำคัญ: การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารสุขภาพ การดูแลสุขภาพ

ชื่อผู้ติดต่อบทความ: ธวัช บุญนวล
E-mail: boonnual@gmail.com

Relationship Between News and Information Perception Between Health Communication and Healthcare Behaviors of People in Meuang District, Suratthani Province

Tawat Boonnual[1]

Abstract

This research aims to study the relationship between perception of information, communication and behavioral health care, and was performed by comparing personal self-care behaviors in Meuang Distrcict, Surat thani Province and the impact of information perceptions on health communication on public health behavior. Questionnaires were used to collect data from 400 samples. The data were analyzed by using frequency, percentage, s.d., t-test, f-test and multiple regression analysis. Study results found that most of the sample group were female aged between 20-30 years old, graduated in Bachelor degree level, and married with an average monthly income from 10,001-20,000 baht. Most worked in agricultural profession had no personal diseases, and perceived about the health care news and information from any aspects; overall results were at the regular level. Mostly, they received health communication from family members. Overall results in self-health care were highest and perceived about the obstacles in their self-care were perceived to be at moderate levels. The correlation between personal communication and behavioral health care found that the relationship between personal factors and health communication affecting self-care behavior consists of the following factors: gender, age, marital

[1] Lecturer in Faculty of Management Sciences, Suratthani Rajabhat University.
E-mail: boonnual@gmail.com

status, income, occupation and diseases. The only factor not affecting the behavior of health care was education. In terms of perception of health information and perceived barriers of self-care, the test was opposite to the direction found in health care behavior of the people in Meuang District.

Keywords: The Perception of News and Information, Health Communication, Health Care Behaviors

Corresponding Author: Tawat Boonnual
E-mail: boonnual@gmail.com

บทนำ

ปัจจุบันเมื่อกล่าวถึงคำว่า สุขภาพ ได้เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าแนวความคิดหรือความเข้าใจที่ว่า คนมีสุขภาพดี คือ คนที่ไม่เป็นโรคหรือปราศจากความพิการและทุพพลภาพเท่านั้นซึ่งเป็นแนวคิดที่ไม่ถูกต้อง เนื่องจากสุขภาพมีความหมายที่กว้างและลึกซึ้งกว่าที่กล่าวมา มีผู้ให้คำจำกัดความของสุขภาพไว้มาก แต่ความหมายที่ได้รับการยอมรับว่าครอบคลุมแนวคิดที่สำคัญของคำว่า สุขภาพไว้ชัดเจน คือ คำจำกัดความที่องค์การอนามัยโลกได้ให้ไว้ว่า สุขภาพ หมายถึง สภาวะของความสมบูรณ์ของร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และจิตวิญญาณ รวมทั้งการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้ด้วยดี มิได้หมายถึงเพียงความปราศจากโรคหรือปราศจากความทุพพลภาพเท่านั้น แนวคิดดังกล่าวนี้จะสามารถนำไปสู่การมีพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้อง เปรียบเสมือนกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่ภาวะสุขภาพที่พึงปรารถนา เนื่องจากระบบการแพทย์และสาธารณสุขถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของระบบ (เกษม นครเขตต์, 2540: 35)

การสื่อสารสุขภาพ คือ การนำเอาศาสตร์ทางด้านการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือในการเผยแพร่ข่าวสารด้านสุขภาพเพื่อประโยชน์ในการป้องกันสุขภาพแก่ประชาชน หรือตามคำนิยามของ The National Cancer Institute ให้คำจำกัดความไว้ว่า การสื่อสารสุขภาพ หรือการสื่อสารสาธารณสุข (Health Communication) หมายถึง ความสามารถในการเพิ่มระดับความรู้และความตระหนักในปัญหาสุขภาพ แนวทางการแก้ไขปัญหาสุขภาพและมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ความเชื่อและทัศนคติซึ่งจะเปลี่ยนบรรทัดฐานทางสังคม ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างทันทีทันใด มีทักษะในการอธิบายบอกต่อถึงเรื่องการดูแลสุขภาพ ให้ความร่วมมือกับนโยบายสุขภาพ และต้องการเข้ารับการบริการทางด้านสุขภาพ (มลินี สมภพเจริญ, 2551: 1)

ปัญหาสุขภาพที่อาจจะเกิดแก่ประชาชนนั้นมีมาก การเกิดปัญหาสุขภาพส่วนใหญ่อยู่ที่ตัวประชาชนเป็นหลัก ส่วนหนึ่งอาจจะเป็นเพราะขาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ดังนั้น เมื่อทราบถึงพฤติกรรมที่ทำให้เกิดปัญหาสุขภาพของประชาชนก็จะทำให้สามารถแก้ปัญหาสุขภาพที่อาจจะเกิดแก่ประชาชนได้ ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการสื่อสารสุขภาพของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีกับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเอง เพื่อนำมาใช้ในการวางแผน

ดำเนินงานแก้ไขปัญหาสาธารณสุขในพื้นที่และส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการสื่อสารสุขภาพและพฤติกรรมการดูแลสุขภาพ
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเอง ตามปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้จากการสื่อสารสุขภาพ
4. เพื่อศึกษาผลกระทบของการรับรู้ข้อมูลสุขภาพต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพ

ทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิด

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของการรับรู้

การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการตีความ หมายถึง สิ่งที่เราพบเห็นในสิ่งแวดล้อม ส่วนความหมาย (Meaning) คือ สิ่งที่เกิดจากกระบวนการตีความหมายหรือการรับรู้ คือ เรามีความหมายต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับการที่เรารับรู้หรือตีความหมายสิ่งนั้นอย่างไร ซึ่งในการรับรู้และตีความหมายสิ่งที่เราได้พบนั้นอาศัยประสบการณ์ของเรา เพราะประสบการณ์ของเรามีอิทธิพลต่อการรับรู้และตีความหมายสิ่งที่เราพบ (ปรมะ สตะเวทิน, 2546: 75)

พัชรี เชยจรรยา (2543: 113) ได้กล่าวถึงการรับรู้เป็นกระบวนการทางจิตที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ได้รับ เป็นกระบวนการเลือกรับสารและจัดสารเข้าด้วยกันและตีความหมายของสารที่ได้รับความเข้าใจ ความรู้สึกของตนโดยอาศัยประสบการณ์ ความเชื่อ ทัศนคติ และสิ่งแวดล้อมเป็นกรอบในการรับรู้

เสรี วงษ์มณฑา (2524: 95) กล่าวว่า การรับรู้ เป็นกระบวนการที่มนุษย์เลือกที่จะรับรู้สรุปการรับรู้และตีความหมายการรับรู้จากใดสิ่งหนึ่งที่สัมผัส เพื่อสร้างภาพในสมองให้เห็นเป็นภาพที่มีความหมายและมีความกลมเกลียว

การรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเองโดยไม่รู้ตัว หรือตั้งใจ และมักเกิดตามประสบการณ์และการสั่งสมทางสังคม คนเราไม่สามารถให้ความสนใจกับสิ่งต่างๆ รอบตัวได้ทั้งหมด แต่เลือกรับรู้เพียงบางส่วนเท่านั้น แต่ละคนมีความสนใจและรับรู้ข่าวสารเดียวกันต่างกัน ฉะนั้น เมื่อได้รับสารเดียวกันผู้รับสารสองคนอาจให้ความสนใจและรับรู้ต่างกัน การรับรู้ที่แตกต่างกันเกิดจากอิทธิพลหรือตัวกรอง (Filter) (พัชรี เชยจรรยา, 2543: 71)

ดำรง ฤทธิ์รัตนประยูร (2554: 16) ได้กล่าวว่า หลักการทางวิชาการของงานประชาสัมพันธ์สาธารณสุข ปัญหาที่มักพบในการสื่อสารซึ่งจะสัมพันธ์เกี่ยวโยงกับผู้ส่งสาร และปัจจัยสำคัญที่ทำให้การสื่อสารผิดพลาดและล้มเหลว ไม่มีประสิทธิภาพ ขาดประสิทธิผล ทักษะการสื่อสารบุคลิกภาพภายในและภายนอกที่แตกต่างกัน จึงสามารถรับรู้การสื่อสารได้ในระดับที่ต่างกันไปในแต่ละบุคคล

เขมจิรา ทองสม (2553: 15) กล่าวว่า แนวคิดในการนำเสนอรายการสุขภาพของผู้บริหารสถานีได้ยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก บนแนวคิดของบทบาทสื่อสาธารณะอันเป็นแนวคิดสำคัญที่มีผลในการให้ข้อมูลข่าวสารความรู้ที่ถูกต้อง

สรวงทิพย์ ภู่กฤษณา, กัญญาวีณ์ โมกขาว และสุริยา ฟองเกิด (2559: 11) กล่าวว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของการปฏิบัติพฤติกรรม ปัจจัยด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งต่างๆ และปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากบุคคลอื่นสามารถบอกถึงพฤติกรรมการสร้างเสริมสุขภาพของวัยรุ่นได้ ซึ่งปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากบุคคลอื่นส่งผลมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของการปฏิบัติพฤติกรรม และสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งต่างๆ

ดังที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าสิ่งที่มีความสำคัญมากในการรับรู้ คือ การสื่อสารจากสื่อ การใช้สื่อเพื่อการสื่อสาร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2542: 35) ได้แบ่งประเภทของการสื่อสารที่ใช้เกณฑ์จำนวนคนทำการสื่อสารเป็นตัวแบ่งสามารถแบ่งการสื่อสารออกได้เป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. การสื่อสารภายในบุคคล (Intrapersonal Communication)

2. การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ซึ่งสามารถแบ่งย่อยออกได้เป็นอีก 2 ประเภท ดังนี้

2.1 การสื่อสารระหว่างบุคคลชนิด 2 คน (Dyadic Communication)

2.2 การสื่อสารระหว่างบุคคลชนิดกลุ่มเล็ก (Small Group Communication)

3. การสื่อสารกลุ่มใหญ่และการสื่อสารสาธารณะ (Large Group Communication and Public Communication)

4. การสื่อสารองค์กร (Organizational Communication)

5. การสื่อสารมวลชน (Mass Communication)

การสื่อสารสุขภาพจะมีการใช้การสื่อสารทั้ง 5 ประเภทข้างต้นเพียงแต่ว่าจะมีผู้ส่งสารช่องทางสื่อและผู้รับสารแตกต่างกันไปตามแต่ละสถานการณ์ของการสื่อสารและในระดับของการสื่อสารระหว่างบุคคลมีอิทธิพลของบุคคล (Personal Influence) มาเสริมสร้างพฤติกรรมสุขภาพดังเช่นในงานวิจัยของ วรรณวิมล เมฆวิมล (2553: 133) เรื่องพฤติกรรมการดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาสาขาวิชาการแพทย์แผนไทยประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยเสริมที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพ ได้แก่ การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพจากสื่อต่างๆ และการได้รับคำแนะนำ สนับสนุนให้ปฏิบัติพฤติกรรมการดูแลสุขภาพจากบุคคลต่างๆ และงานวิจัยของ วรรณรา ชื่นวัฒนา และณิชานาฏ สอนภักดี (2557: 8) เรื่องพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้ป่วยโรคเบาหวาน ตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยได้สนับสนุนว่า พฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้ป่วยโรคเบาหวานเป็นผลมาจากแรงสนับสนุนทางสังคมจากบุคคล ได้แก่ แรงสนับสนุนจากบุคคลในครอบครัว, แรงสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน ผู้ป่วยเบาหวานด้วยกัน และแรงสนับสนุนทางสังคมจากบุคลากรด้านสาธารณสุขรวมถึงงานวิจัยในอดีต อุบลรัตน์ รุ่งเรืองศิลป์ (2540: 18) เรื่อง พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของนักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบเช่นเดียวกันว่าการได้รับคำแนะนำและสนับสนุนจากบุคคล เช่น จากบิดา มารดา

อาจารย์ เพื่อน (Significant Others) และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขรวมทั้งการได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และนิตยสาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนใหญ่หากเป็นการวิจัยเชิงกึ่งทดลองมักจะศึกษาอิทธิพลสื่อประเภท สื่อบุคคลที่เข้าร่วมในกิจกรรมที่จัดกระทำขึ้น รวมทั้งวัดประสิทธิผลของสื่อกิจกรรมที่จัดขึ้นมาเพื่อมุ่งหวังสร้างความตระหนักในโรคที่นักสาธารณสุขเข้าไปรณรงค์ในชุมชนสื่อบุคคล จึงเป็นสื่อที่มีความใกล้ชิดกับกลุ่มเป้าหมายที่โครงการรณรงค์สุขภาพมุ่งหมายจะเปลี่ยนพฤติกรรมสื่อบุคคลจึงจัดเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ (Significant Other) ตามแนวคิดทางสังคมวิทยา รวมทั้งสื่อบุคคลที่มีอำนาจในการโน้มน้าวใจนี้ยังสอดคล้องกับเรื่องผู้นำทางความคิด (Opinion Leader) ในทฤษฎีการไหลของข้อมูลแบบสองขั้นตอน (Two-Step Flow Information Theory) และทฤษฎีความน่าเชื่อถือของแหล่งสาร (Source Credibility) ของนิเทศศาสตร์ที่เชื่อว่า สื่อบุคคลมีอิทธิพลทำให้กลุ่มเป้าหมายคล้อยตามได้ง่าย เนื่องจากมีบุคลิกของความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness) และโน้มน้าวใจด้วยความปรารถนาดีรวมทั้งกลุ่มเป้าหมายให้ความน่าเชื่อถือ

ความหมายของพฤติกรรมมนุษย์

พฤติกรรม (Behavior) คือ กริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาโต้ตอบเมื่อเผชิญกับสิ่งเร้า (Stimulus) หรือสถานการณ์ต่างๆ อาการแสดงออกต่างๆ เหล่านั้นอาจเป็นการเคลื่อนไหวที่สังเกตได้หรือวัดได้ เช่น การเดิน การพูด การเขียน การคิด การเต้นของหัวใจ เป็นต้น ส่วนสิ่งเร้าที่มากระทบแล้วก่อให้เกิดพฤติกรรมก็อาจจะเป็นสิ่งเร้าภายใน (Internal Stimulus) และสิ่งเร้าภายนอก (External Stimulus)

สิ่งเร้าภายใน ได้แก่ สิ่งเร้าที่เกิดจากความต้องการทางกายภาพ เช่น ความหิว ความกระหาย สิ่งเร้าภายในนี้จะมีอิทธิพลสูงสุดในการกระตุ้นเด็กให้แสดงพฤติกรรม และเมื่อเด็กเหล่านี้โตขึ้นในสังคม สิ่งเร้าใจภายในจะลดความสำคัญลง สิ่งเร้าภายนอกทางสังคมที่เด็กได้รับรู้ในสังคมจะมีอิทธิพลมากกว่าในการกำหนดว่า บุคคลควรจะแสดงพฤติกรรมอย่างใดต่อผู้อื่น สิ่งเร้าภายนอก ได้แก่ สิ่งกระตุ้นต่างๆ สิ่งแวดล้อมทางสังคมที่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาททั้ง 5 คือ หู ตา คอ จมูก การสัมผัส

สิ่งเร้าที่มีอิทธิพลที่จะจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ได้แก่ สิ่งเร้าที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจที่เรียกว่า การเสริมแรง (Reinforcement) ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด คือ การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) คือ สิ่งเร้าที่พอใจทำให้บุคคลมีการแสดงพฤติกรรมเพิ่มขึ้น เช่น คำชมเชย การยอมรับของเพื่อน ส่วนการเสริมแรงทางลบ (Negative Reinforcement) คือ สิ่งเร้าที่ไม่พอใจหรือไม่พึงปรารถนานำมาใช้เพื่อลดพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาให้น้อยลง เช่น การลงโทษเด็กเมื่อลักขโมย การปรับเงินเมื่อผู้ขับขี่ยานพาหนะไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร เป็นต้น

ฮิลการ์ด เออร์เนส และโบเวอร์ (Hilgard and Bower, 1962: 6) ได้ให้คำนิยามคำว่าพฤติกรรม หมายถึง กิจกรรมทุกชนิดของสิ่งมีชีวิตที่สังเกตได้โดยบุคคลอื่นหรือเครื่องมือของผู้ทำการศึกษา

พจนานุกรมฉบับฉลอง 200 ปีกรุงรัตนโกสินทร์ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525: 580) ให้นิยามว่าพฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกทางกล้ามเนื้อความคิดและความรู้สึกเพื่อตอบสนองสิ่งเร้า

สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ (2534: 97) ได้นิยามพฤติกรรม หมายถึง ปฏิกิริยาหรือกิจกรรมทุกชนิดของสิ่งมีชีวิต จะสังเกตเห็นได้หรือสังเกตไม่ได้ก็ตาม แบ่งเป็นพฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอก พฤติกรรมภายใน หมายถึง ปฏิกิริยาหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล รวมทั้งความคิดความรู้สึกทัศนคติความเชื่อและค่านิยม พฤติกรรมภายนอก หมายถึง ปฏิกิริยาหรือการกระทำของบุคคลที่แสดงออกมาให้ผู้อื่นเห็นได้ทำด้วยการพูดการกระทำกิริยาท่าทางของบุคคล

ความหมายของการดูแลสุขภาพของตนเอง

โอเรม (Orem, 1985: 38 - 41) กล่าวว่าการดูแลสุขภาพของตนเองเป็นการปฏิบัติกิจกรรมที่บุคคลริเริ่มและกระทำด้วยตนเองเพื่อรักษาไว้ซึ่งชีวิตสุขภาพและสวัสดิภาพของตนและเมื่อกระทำอย่างมีประสิทธิภาพจะมีส่วนช่วยให้โครงสร้างหน้าที่และพัฒนาการดำเนินไปได้ถึงขีดสูงสุดการที่บุคคลจะสามารถดูแลตนเองได้อย่างเหมาะสมนั้นต้องริเริ่มและปฏิบัติกิจกรรมการดูแลตนเองอย่างต่อเนื่องซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่อไปนี้คือ

1. มีความรู้ความชำนาญและความรับผิดชอบในการดูแลตนเอง

2. มีแรงจูงใจที่จะกระทำและมีความพยายามอย่างต่อเนื่องจนได้รับผลสำเร็จ

3. ให้ความสำคัญกับการมีสุขภาพดี

4. รับรู้พฤติกรรมการดูแลตนเองสามารถลดอัตราเสี่ยงต่อการเกิดโรคได้

5. ให้กระทำกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอโดยมีข้อบกพร่องหรือการลืมน้อยที่สุดจนบรรลุผลสำเร็จตามต้องการ

6. มีกำลังใจและความตั้งใจสูงตั้งแต่เริ่มปฏิบัติจนสิ้นสุด

เลวิน (Levin, 1984: 177-200) กล่าวว่า การดูแลสุขภาพตนเองคือกระบวนการที่บุคคลสามัญชนคนหนึ่ง ๆ ทำหน้าที่ด้วยตนเองในด้านการส่งเสริมสุขภาพการป้องกันโรคการวินิจฉัยโรคและการรักษาโรคในระดับขั้นพื้นฐานในระบบบริการสาธารณสุข

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพของตนเอง

ในการศึกษาพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติกิจกรรมที่บุคคลเพื่อรักษาไว้ ซึ่งชีวิตและสวัสดิภาพของตนเองและปฏิบัติเป็นประจำจนติดเป็นนิสัยทั้งในภาวะปกติและในภาวะเจ็บป่วย เพื่อให้สุขภาพอนามัยของตนสมบูรณ์แข็งแรงอยู่เสมอ

โรซนสต๊อค (Rosensock,1974: 328-335) ได้วัดพฤติกรรมสุขภาพโดยผ่านพฤติกรรม 4 ด้าน คือ การออกกำลังกาย การไม่สูบบุหรี่ การควบคุมอาหาร และการรักษาความสะอาดของร่างกาย

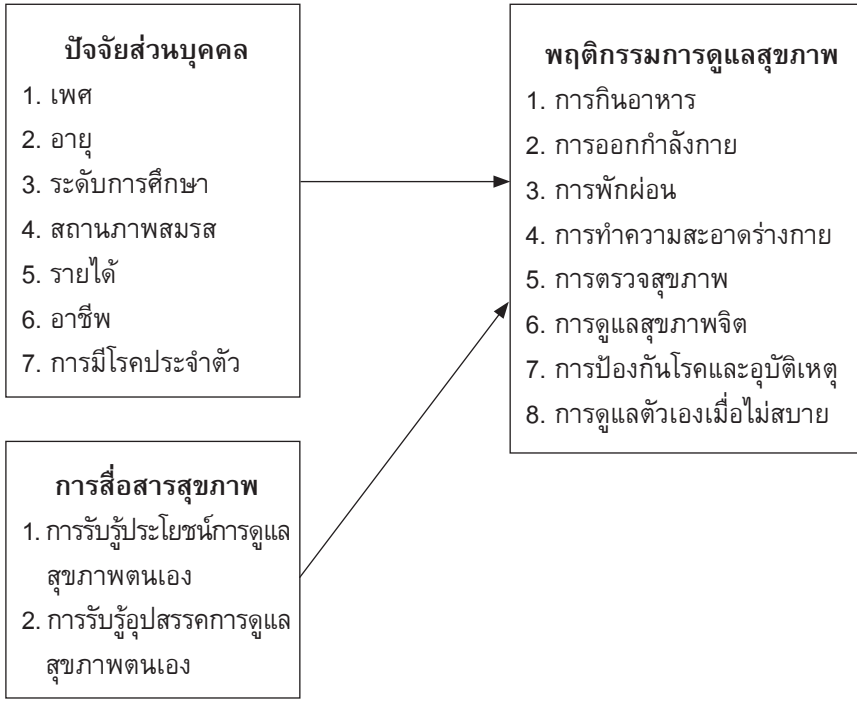
แลนเกีย (Langlie, 1977: 244–260) วัดพฤติกรรมสุขภาพโดยแบ่งเป็นพฤติกรรมย่อย 11 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการเดินถนนการขับรถ การสูบบุหรี่ สุขนิสัย การรับภูมิคุ้มกัน โรคการดูแลฟัน การตรวจสุขภาพประจำปี การรับการทดสอบการเป็นโรคในห้องปฏิบัติการ การใช้เข็มขัดนิรภัย การกิน และการออกกำลังกาย

วอลช์ (Walsh, 1985: 353-356) วัดพฤติกรรมสุขภาพโดยแบ่งเป็นพฤติกรรมเฉพาะ 6 ด้านได้แก่ การกิน การออกกำลังกาย การใช้ยา การหลีกเลี่ยงจากการเสพสารที่ไม่มีประโยชน์ การกำจัดความเครียดการรักษาความปลอดภัย และการพบแพทย์เพื่อตรวจสุขภาพ

จากการทบทวนแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการรักษาสุขภาพตนเองที่ผ่านมาสรุปได้ว่า พฤติกรรมที่นักวิชาการเห็นว่าสำคัญอย่างสอดคล้องและทำให้ร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง ได้แก่ พฤติกรรมการกิน การออกกำลังกาย การรักษาสุขภาพอนามัยส่วนบุคคล การจัดการกับความเครียด การป้องกันอุบัติเหตุการรักษาความปลอดภัยการตรวจสุขภาพประจำปี ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาพฤติกรรมการรักษาสุขภาพตนเองที่เกี่ยวข้องกับแบบแผนการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน 8 ด้าน ครอบคลุมทั้งพฤติกรรมสุขภาพพฤติกรรมเมื่อรู้สึกไม่สบายและพฤติกรรมผู้ป่วย ได้แก่ การดูแลตนเองด้านการกินอาหาร การออกกำลังกาย การพักผ่อน การทำความสะอาดร่างกาย การตรวจสุขภาพประจำปี การดูแลสุขภาพจิต การป้องกันโรคและอุบัติเหตุ และการดูแลตนเองเมื่อเจ็บป่วย โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ ได้แก่ ปฏิบัติเป็นประจำ ปฏิบัตินานๆ ครั้ง และไม่เคยปฏิบัติ

จากการทบทวนข้อมูลการสื่อสารสุขภาพ ทฤษฎีและงานวิจัย พบว่าสื่อสาธารณะมีผลต่อประชาชน ดังนั้น ในศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการสื่อสารสุขภาพกับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงกำหนดกรอบแนวคิดดังภาพที่ 1

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของประชากรจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการสื่อสารสุขภาพจากหน่วยงานสาธารณสุขในทุกวิธีของการสื่อสาร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ข้อมูลในปี พ.ศ. 2556 ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านปี พ.ศ. 2556 จากบรรยายสรุปจังหวัดสุราษฎร์ธานี (สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2556). จำนวน 171,194 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ความเชื่อมั่น 95%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามถึงการรับรู้การสื่อสารทางสุขภาพ และพฤติกรรมจากการรับรู้การสื่อสารสุขภาพ ประกอบด้วย 5 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน อาชีพ การมีโรคประจำตัว ส่วนที่ 2 การได้รับข้อมูลข่าวสารการดูแลสุขภาพตนเอง 3 ด้านประกอบด้วย การได้รับข่าวสารประเภทต่างๆ จากบุคคลและจากสื่อ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด (Close Ended Question) โดยให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านสุขภาพและการมีโรคประจำตัว จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 4 การรับรู้ประโยชน์และอุปสรรคในการดูแลสุขภาพตนเอง เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีจำนวน 23 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นลักษณะปลายปิด (Close Ended Question) โดยให้เลือกตอบเพียงคำตอบ ส่วนการรับรู้อุปสรรคของการดูแลสุขภาพตนเองเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีจำนวน 23 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด (Close Ended Question) โดยให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว และส่วนที่ 5 พฤติกรรมการดูแลสุขภาพของประชาชนอำเภอเมือง เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีจำนวน 23 ข้อ เพื่อใช้ทดสอบพฤติกรรมการดูแลสุขภาพของประชาชน ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด (Close

Ended Question) โดยให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

การหาค่าความเชื่อมั่น

ในการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถามในแต่ละด้านด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Chronbach's Coefficient alphas) โดยค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ควรมีค่ามากกว่า 0.70 (Hair et al., 2006) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ปัจจัย	Chronbach's alphas
การได้รับข่าวสารประเภทต่างๆ	.860
การรับรู้ประโยชน์ในการดูแลสุขภาพตนเอง	.966
การรับรู้อุปสรรคในการดูแลสุขภาพตนเอง	.797
พฤติกรรมการดูแลสุขภาพ	.829

ที่มา: จากการคำนวณ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง อธิบายด้วยความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด การวิเคราะห์การสื่อสารสุขภาพในเรื่องการรับรู้ประโยชน์ การดูแลสุขภาพตนเอง และการรับรู้อุปสรรคการดูแลสุขภาพตนเองกับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพ การเปรียบเทียบพฤติกรรมการดูแลสุขภาพจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ t-test และ f-test ทดสอบผลกระทบของการรับรู้ข้อมูลสุขภาพต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพโดยใช้ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 20–30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท อาชีพเกษตรกรรมมากและส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว

ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารการดูแลสุขภาพตนเองในด้านการกินอาหาร พบว่า ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารเป็นประจำ มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้รับบ่อยครั้ง ได้รับนานๆ ครั้ง และได้รับบางครั้ง ส่วนการได้รับข่าวสารการดูแลสุขภาพตนเองในเรื่องของการออกกำลังกาย พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับบ่อยครั้ง รองลงมาได้รับเป็นประจำ ได้รับข่าวสารการดูแลสุขภาพตนเองด้านการพักผ่อน พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับเป็นประจำ รองลงมาได้รับบ่อยครั้ง ได้รับนานๆ ครั้ง และได้รับบางครั้ง การดูแลสุขภาพตนเองในเรื่องการทำความสะอาดร่างกาย พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารเป็นประจำมากที่สุด รองลงมาได้รับเป็นบ่อยครั้ง และได้รับนานๆ ครั้ง และกลุ่มตัวอย่างก็รับทราบเรื่องการตรวจสุขภาพประจำปีบ่อยครั้งมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้รับนานๆ ครั้ง เป็นประจำ ได้รับบางครั้ง และไม่ได้รับ ในเรื่องของการดูแลสุขภาพจิตส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารการดูแลสุขภาพตนเองบ่อยครั้ง รองลงมาได้รับเป็นประจำ ได้รับนานๆ ครั้งได้รับบางครั้ง และไม่ได้รับ การป้องกันโรค/อุบัติเหตุ พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารการดูแลสุขภาพตนเองเป็นประจำ ได้รับบ่อยครั้ง ได้รับนานๆ ครั้ง ได้รับบางครั้ง และไม่ได้รับ และเรื่องการดูแลตนเองเมื่อป่วย พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารการดูแลสุขภาพตนเองบ่อยครั้ง รองลงมาได้รับเป็นประจำ ได้รับนานๆ ครั้ง ได้รับบางครั้ง และไม่ได้รับข่าวสารเลย

ในเรื่องของการกินอาหาร การออกกำลังกาย การพักผ่อน การทำความสะอาดร่างกาย การตรวจสุขภาพประจำปี และการดูแลสุขภาพจิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากบุคคลในครอบครัวมากที่สุด รองลงมาได้รับจากแพทย์ พยาบาลจาก จนท.สาธารณสุข จาก อสม. และมีอยู่เป็นจำนวนน้อยที่ไม่ได้รับข่าวสารเลย ส่วนในเรื่องของการป้องกันโรค/อุบัติเหตุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวจากบุคคล

ในครอบครัว มากที่สุด รองลงมาได้รับข่าวสาร จากจนท.สาธารณสุข จากแพทย์พยาบาล จาก อสม. และไม่ได้รับข่าวสารเลยตามลำดับ และการดูแลตนเองเมื่อเจ็บป่วย พบว่า ได้รับข่าวสารจากบุคคลในครอบครัว มากที่สุด รองลงมาได้รับข่าวสารจากแพทย์พยาบาล จาก จนท. สาธารณสุข จาก อสม. และไม่ได้รับข่าวสารเลย

ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารเรื่องการกินอาหาร การออกกลังกาย การพักผ่อน การทำความสะอาดร่างกาย การป้องกันโรค/อุบัติเหตุ และการดูแลตนเองเมื่อเจ็บป่วย จากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาได้รับข่าวสารจากสื่อวิทยุกระจายเสียง จากเสียงตามสาย จากสื่ออินเตอร์เน็ต สื่อสิ่งพิมพ์ และไม่ได้รับข่าวสารเลยตามลำดับ ส่วนในเรื่องของ การตรวจสุขภาพประจำปีและการดูแลตนเองเรื่องการดูแลสุขภาพจิต พบว่า ได้รับข่าวสารจากสื่ออินเตอร์เน็ต รองลงมาได้รับข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์ จากสื่อสิ่งพิมพ์ จากสื่อวิทยุกระจายเสียง ไม่ได้รับข่าวสารเลย และจากสื่อเสียงตามสาย

ด้านข้อมูลด้านสุขภาพและการมีโรคประจำตัว พบว่า ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ป่วยและไม่ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลอีก ทั้งยังคิดว่าตัวเองมีสุขภาพดีมีเจ็บป่วยเป็นบางครั้งหรือนานๆ ครั้ง รวมทั้งเมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่นที่มีอายุรุ่นราวคราวเดียวกัน ส่วนใหญ่คิดว่าแข็งแรงกว่าหรือเหมือนๆ กัน และไม่มีโรคประจำตัว มีจำนวนน้อยที่คิดว่าตัวเองอ่อนแอกว่าและมีโรคประจำตัว

ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่มีโรคประจำตัว พบโรคที่ป่วยดังนี้

โรคหัวใจ จำนวน 6 คน โรคเบาหวาน จำนวน 12 คน โรคหืดหอบ จำนวน 3 คน โรคกระเพาะอาหาร จำนวน 10 คน โรคอ้วน 12 คน และโรคอื่นๆ จำนวน 9 คน และส่วนใหญ่ก็ไปรักษาตัวที่สถานีอนามัยและโรงพยาบาลของรัฐ มีเพียงผู้ป่วยที่เป็นโรคกระเพาะอาหารและโรคอ้วนเท่านั้นที่ซื้อยากินเอง

ด้านการรับรู้ประโยชน์และอุปสรรคในการดูแลสุขภาพตนเอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ในส่วนของการดูแลสุขภาพตนเองโดยเฉลี่ยมีการรับรู้ที่ดี และมีพฤติกรรมการดูแลสุขภาพของตนเองโดยเฉลี่ย

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการสื่อสารสุขภาพที่มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองประกอบไปด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้ คือ เพศ (Sig. = 0.15)

อายุ (Sig. = 0.00) สถานภาพสมรส (Sig. = 0.000) รายได้ (Sig. = 0.001) อาชีพ (Sig. = 0.002) และการมีโรคประจำตัว (Sig. = 0.011) มีเพียงปัจจัยเดียวเท่านั้น ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพ คือ เรื่องระดับการศึกษา (Sig. = 0.148)

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการสื่อสารสุขภาพ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	Mean	S.D.	F	Levene Test Significance
เพศ					
ชาย	147	3.2596	.49053	5.981	.015
หญิง	253	3.2340	.40249		
อายุ					
20 - 30 ปี	165	3.1491	.5557	9.275	.000
31 - 40 ปี	80	3.2225	.32420		
41 - 50 ปี	86	3.3488	.50870		
51 - 60 ปี	30	3.1200	.14669		
มากกว่า 60 ปี	39	3.5477	.68501		
ระดับการศึกษา					
ประถมศึกษา	54	3.3267	.54374	1.794	.148
มัธยมศึกษา	119	3.2067	.35004		
อนุปริญญา	78	3.3067	.45950		
ปริญญาตรี	149	3.2094	.43967		

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการสื่อสารสุขภาพ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	Mean	S.D.	F	Levene Test Significance
สถานภาพสมรส					
โสด	195	3.1569	.37216	7.751	.000
สมรสแล้ว	196	3.3241	.47695		
แยกกันอยู่	9	3.3600	.49112		
รายได้					
ไม่มีรายได้	44	3.4173	.62180	4.499	.001
1 - 10,000	66	3.2400	.42864		
10,001 - 20,000	127	3.1956	.38042		
20,001 - 30,000	73	3.3463	.55060		
30,001 - 40,000	67	3.0884	.18820		
มากกว่า 40,000	23	3.3096	.20687		
อาชีพ					
เกษตรกรรม	161	3.3361	.52248	4.238	.002
ค้าขาย	92	3.2248	.37742		
รับจ้าง	106	3.1370	.31876		
งานบ้าน	32	3.1425	.35355		
อื่นๆ	9	3.3867	.46130		

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการสื่อสารสุขภาพ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	Mean	S.D.	F	Levene Test Significance
โรคประจำตัว					
มี	52	3.1454	.26140	6.593	.011
ไม่มี	348	3.2580	.45537		
รวม	400				

จากการวิเคราะห์ การรับรู้ประโยชน์ของการดูแลสุขภาพตนเองและการรับรู้ถึงอุปสรรคของการดูแลสุขภาพตนเองส่งผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเอง ในตารางที่ 3 ผลจากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงผลค่า F = 30.108 ที่ค่า Significance = .000 ซึ่งสรุปได้ว่าการรับรู้ประโยชน์ของการดูแลสุขภาพตนเองและการรับรู้ถึงอุปสรรคของการดูแลสุขภาพตนเองส่งผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเอง

ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าความแปรปรวนการถดถอยเชิงพหุ

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	10.011	2	5.006	30.108	.000[b]
Residual	66.003	397	.166		
Total	76.015	399			

a. Dependent Variable: (รวม) พฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเอง

b. Predictors: (Constant), (รวม) การรับรู้ถึงอุปสรรคของการดูแลสุขภาพตนเอง, (รวม) การรับรู้ประโยชน์ของการดูแลสุขภาพตนเอง

ในการทดสอบข้อมูลเป็นไปตามเงื่อนไขว่าตัวแปรทั้ง 3 เป็นอิสระกัน ที่ค่า Durbin – Watson = 2.045 และค่า Tolerance .998 ซึ่งกัลยา วานิชย์บัญชา (2552) อธิบายว่า ค่า Durbin – Watson ซึ่งมีค่าระหว่าง 1.5 - 2.5 และค่า Tolerance ใกล้ 1 จะสามารถสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 3 เป็นอิสระกันในส่วนของการทดสอบความสัมพันธ์นั้น พบว่า ที่จะแสดงในตารางที่ 4 นั้น พบว่า ทั้งการรับรู้ประโยชน์ของการดูแลสุขภาพตนเองและการรับรู้ถึงอุปสรรคของการดูแลสุขภาพตนเองส่งผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเอง แต่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งหมายถึง ถ้าหากประชาชนมีการรับรู้ประโยชน์ของการดูแลสุขภาพตนเอง และการรับรู้ถึงอุปสรรคของการดูแลสุขภาพตนเองโดยเฉลี่ยน้อย จะมีพฤติกรรมในการดูแลสุขภาพมากกว่าประชาชนที่มีการรับรู้ประโยชน์ของการดูแลสุขภาพตนเองและการรับรู้ถึงอุปสรรคของการดูแลสุขภาพตนเองโดยเฉลี่ยสูง

ตารางที่ 4 ตารางแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปร

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig	Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.487	.178		25.275	.000		
การรับรู้ประโยชน์ของการดูแลสุขภาพตนเอง	-.152	.033	-.214	-4.568	.000	.998	1.002
การรับรู้ถึงอุปสรรคของการดูแลสุขภาพตนเอง	-.201	.031	-.304	-6.492	.000	.998	1.002

R .362, R Square .132, Adjust R Square .127,
Standard Error of the Estimate .40774

อภิปรายผล

ด้านพฤติกรรมการดูแลสุขภาพของตนเองจะเห็นได้ว่า พฤติกรรมที่กลุ่มตัวอย่างทำเป็นประจำ ส่วนใหญ่ถือเป็นเรื่องที่ดีเพราะว่าเป็นการส่งเสริมสุขภาพของตนเองให้มีสุขภาพที่แข็งแรง ซึ่งก็เหมือนๆ กับเรื่องที่ทำบ่อยครั้งเช่นกัน ที่ยิ่งทำบ่อยแค่ไหนสุขภาพร่างกายก็จะดียิ่งๆ ขึ้นไป ทั้งเรื่องอาหารการกินและการปฏิบัติตัวตามคำแนะนำของแพทย์ ส่วนในเรื่องที่ทำนานๆ ครั้ง บางเรื่องก็เป็นเรื่องที่ดีไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการกินอาหารประเภทมันๆ ทอดๆ แต่ก็มีที่เรื่องบางเรื่องดีแต่ไม่ทำหรือนานๆ ครั้งถึงจะทำ เช่น การออกกำลังกาย การพักผ่อน ซึ่งถ้าทำนานๆ ครั้งก็จะส่งผลเสียต่อสุขภาพได้ ส่วนเรื่องที่ทำบางครั้ง เช่น การดื่มเหล้า เมื่อออกสังคมก็นับว่าเป็นเรื่องดีและจะดีมากยิ่งขึ้นถ้าไม่เคยทำเลย แต่ในเรื่องการตรวจฟัน การตรวจหาปริมาณน้ำตาลในเลือด การตรวจวัดความดันโลหิตทุกปีน่าจะเป็นเรื่องที่ทำเป็นประจำเพราะจะส่งผลดีต่อสุขภาพไม่ใช่ทำแค่เพียงบางครั้ง และเรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติเลยในทุกๆ เรื่องทั้งการสูบบุหรี่เพื่อคลายเครียด ไม่อาบน้ำก่อนนอน การรับประทานยาคลายเครียด รู้สึกเหงาหรืออยากจะฆ่าตัวตาย ก็นับว่าเป็นเองที่ดี มีอยู่เพียงแค่เรื่องเดียวเท่านั้นที่ไม่เคยปฏิบัติเลยทั้งที่เป็นเรื่องที่ดีต่อสุขภาพ คือ เรื่องการตรวจวัดสายตาที่กลุ่มตัวอย่างไม่ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ คงเป็นเพราะว่าคิดว่าไม่มีอะไรรุนแรงหรือน่ากลัว

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องการสื่อสารสุขภาพที่มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองนั้น จะเห็นได้ว่าเกือบจะทุกปัจจัยมีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพในทุกๆ เรื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการกินอาหาร การออกกำลังกาย การพักผ่อน การทำความสะอาดร่างกายการตรวจสุขภาพ การดูแลสุขภาพจิต และการป้องกันโรคและอุบัติเหตุ มีเพียงปัจจัยเดียวเท่านั้นที่ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองเลย ก็คือเรื่องระดับการศึกษาเป็นที่น่าสังเกตว่า ระดับการศึกษาที่ประชาชนส่วนใหญ่มีและได้รับจากภาครัฐนั้น ไม่ช่วยและไม่มีประโยชน์อะไรกับการดูแลสุขภาพของคน คนที่มีระดับการศึกษามากๆ ก็มีสุขภาพที่ย่ำแย่พอกับคนที่มีระดับการศึกษาน้อยๆ เพราะฉะนั้น ถ้าจะทำให้คนดูแลตัวเองในเรื่องสุขภาพนั้น การศึกษาคงช่วยได้แค่เพียงส่วนหนึ่ง ส่วนที่เหลือคงเป็นเรื่องของการกระทำของแต่ละ

คนที่จะต้องรับผิดชอบชีวิตของตัวเองในเรื่องการดูแลสุขภาพ

ในประเด็นที่น่าสนใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์ของการดูแลสุขภาพตนเองและการรับรู้ถึงอุปสรรคของการดูแลสุขภาพตนเองส่งผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งอาจจะสอดคล้องกับผลการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองว่าระดับการศึกษาไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเอง รวมถึงกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เป็นคนในกลุ่มอายุ 20 - 30 ปี ถึง 41.25% ทำให้ พบว่าการรับรู้ประโยชน์ของการดูแลสุขภาพตนเองและการรับรู้ถึงอุปสรรคของการดูแลสุขภาพตนเองค่อนข้างสูง เนื่องจากเป็นคนรุ่นใหม่มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลหลายด้าน แต่เนื่องด้วยยังอยู่ในวัยหนุ่มสาวทำให้ความสนใจในสุขภาพที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมลดความสำคัญลง ทำให้ผลการศึกษาครั้งนี้ความสัมพันธ์ของการรับรู้ประโยชน์ของการดูแลสุขภาพตนเองและการรับรู้ถึงอุปสรรคของการดูแลสุขภาพตนเองส่งผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองไปในทิศทางตรงกันข้าม

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี และเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเอง ตามปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้อุปสรรคของการดูแลตนเอง เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, f-test, Chi-Square Test และ Multiple Regression Analysis ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20 - 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สมรสแล้ว รายได้เฉลี่ย 10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน มีอาชีพเกษตรกรรม และไม่พบว่ามีโรคประจำตัว การรับรู้เกี่ยวกับการได้รับข่าวสารการดูแลสุขภาพตนเองในด้านต่างๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเป็นประจำ และได้รับข่าวสารจากจากคนในครอบครัวมากที่สุด การรับรู้ประโยชน์ของการดูแลสุขภาพตนเองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด การรับรู้อุปสรรคของการดูแลสุขภาพตนเอง

โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเอง พบว่า กินอาหารครบ 3 มื้อ นอนหลับพักผ่อนวันละ 6 - 8 ชั่วโมง แปรงฟันอย่างถูกวิธีอย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง ล้างมือก่อนรับประทานอาหาร การล้างมือฟอกสบู่หลังการขับถ่าย ด้านพฤติกรรมการรับประทานอาหาร พบว่า รับประทานอาหารครบทั้ง 5 หมู่ ดื่มนมเพื่อสุขภาพ มีการใช้ช้อนกลางเมื่อรับประทานร่วมกับผู้อื่น การข้ามถนนตรงทางข้ามหรือสะพานลอย และเมื่อเจ็บป่วยจะปฏิบัติตามคำแนะนำของบุคลากรทางการแพทย์อย่างเคร่งครัด ด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการสื่อสารสุขภาพและพฤติกรรมการดูแลสุขภาพ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการสื่อสารสุขภาพ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองประกอบไปด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้ คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ อาชีพ และการมีโรคประจำตัว มีเพียงปัจจัยเดียวเท่านั้นไม่มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพ คือ ระดับการศึกษาการทดสอบความสัมพันธ์ของการรับรู้ประโยชน์ของการดูแลสุขภาพตนเองและการรับรู้ถึงอุปสรรคของการดูแลสุขภาพตนเองส่งผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเอง พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารการดูแลสุขภาพตนเองในด้านต่างๆ อยู่เป็นประจำในเกือบทุกๆ ด้าน แต่มีอยู่สองเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างไม่ให้ความสนใจเท่าที่ควร คือ เรื่องการตรวจสุขภาพประจำปี และการดูแลสุขภาพจิต ทั้งที่เป็นเรื่องที่สำคัญมากที่สุดในการที่จะทำให้เกิดผลดีต่อสุขภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการตรวจสุขภาพประจำปี ดังนั้น ควรหาวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งที่จะทำให้ประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีได้รับข่าวสารในสองเรื่องนี้เป็นประจำ

2. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารการดูแลสุขภาพตนเองในด้านต่างๆ จากบุคคลในครอบครัวมากที่สุด ดังนั้น แรงสนับสนุนจากครอบครัวเกี่ยวกับเรื่องการดูแลสุขภาพตนเองมีผลต่อการเกิดพฤติกรรมสุขภาพที่ดี จึงควรหาวิธีในการทำให้

แรงสนับสนุนทางครอบครัวมีอิทธิพลช่วยส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมสุขภาพที่ดี

3. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารการดูแลสุขภาพตนเองในด้านต่าง ๆ จากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะโทรทัศน์สามารถส่งสัญญาณได้ทั้งภาพและเสียงไปสู่ผู้ชมหรือผู้รับได้อย่างรวดเร็วทันที ดังนั้น สื่อโทรทัศน์ก็ยังคงมีความสำคัญและจำเป็นในปัจจุบันนี้ ในการสื่อสารเรื่องราวต่าง ๆ ไปยังผู้รับสารรวมทั้งเรื่องการสื่อสารสุขภาพด้วย

4. จากผลการศึกษาที่ พบว่า การรับรู้ประโยชน์ของการดูแลสุขภาพตนเองและการรับรู้ถึงอุปสรรคของการดูแลสุขภาพตนเองส่งผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเอง พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามประกอบกับผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในวัยหนุ่มสาว ดังนั้น การสื่อสารในเรื่องผลกระทบต่อสุขภาพควรจะมีวิธีแนวทางการสื่อสารให้เกิดผลต่อการดูแลสุขภาพในกลุ่มคนวัยหนุ่มสาว

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2554). **สถิติสำหรับงานวิจัย.** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกษม นครเขตต์. (2548). **แนวคิดและทฤษฎีเครือข่ายทางสังคม โครงสร้างพันธมิตร การสร้างสุขภาพกระทรวงสาธารณสุขร่วมกับสำนักกองทุนสนับสนุนการเสริมสร้างสุขภาพ**. กรุงเทพฯ: มปพ.

เขมจิรา ทองสม. (2553). **การสื่อสารสุขภาพของสถานีโทรทัศน์ทีวีไทย.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ดำรงค์ฤทธิ์ รัตนประยูร. (2554). **คุณลักษณะด้านการสื่อสารสุขภาพของ อสม. ดีเด่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี.** วิทยานิพนธ์; อาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน (อสม.). สาขาวิชานิเทศศาสตร์ กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช วิทยานิพนธ์.

ปรมะ สตะเวทิน. (2546). **หลักนิเทศศาสตร์.** กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.

พัชรี เชยจรรยา. (2543). **ทฤษฎีแม่บททางนิเทศศาสตร์.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มลินี สมภพเจริญ. (2551). **ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล**. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2541). **เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 1 - 8**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525.** กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

วรรณรา ชื่นวัฒนา และณิชานาฏ สอนภักดี. (2557). **พฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้ป่วยโรคเบาหวาน ตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี** วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยปทุมธานี 6 (กันยายน - ธันวาคม 2557): ปทุมธานี.

วรรณวิมล เมฆวิมล. (2553). **พฤติกรรมการดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ฝึกปฏิบัติงานของ นักศึกษาสาขาวิชาการแพทย์แผนไทยประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). **การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ: บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์จำกัด.

สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี. (2556). **บรรยายสรุปจังหวัดสุราษฎร์ธานี 2556.** สุราษฎร์ธานี: กลุ่มงานข้อมูลสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี.

สมจิตต์ สุพรรณทัศน์. (2534). **การวิจัยทางสุขศึกษาและพฤติกรรมสุขภาพ.** วารสารสุขศึกษา 14 (กรกฎาคม - กันยายน 2534). กรุงเทพฯ

สรวงทิพย์ ภู่กฤษณา, กัญญาวีณ์ โมกขาว และสุริยา ฟองเกิด (2559). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างเสริมสุขภาพของวัยรุ่นในเขตพื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลเมืองชลบุรี**. วิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา 14 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2559).

อุบลรัตน์ รุ่งเรืองศิลป์. (2540). **พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของนักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

Hair, J. F, and other. (2006). **Multivariate data analysis.** (6th ed.). New jersey: Pearson Education International.

Hilgard, Ernest R. (1962). **Introduction to Psychology.** 3d rd. New York: Marcourt, Brace & World Inc.

Langlie. (1977). **Social Net Work Health Belief and Prevention Behavior.** Journal of Health and Social Behavior 9 (September 1977).

Levin Bemard. (1984). **Impressions for complete dentures.** Chicago: Quintessence.

Orem. (1985). **Nursing**: Concept of Practice 3rd ed. New York; McGraw Hill Box.

Orem. (1991). **Nursing**: Concept of Practice 4rd ed. New York; McGraw Hill Box.

Rosensock. (1974). **The Health Belief Model and Prevention Health Behavior.** Health Education Monographs 2 (Winter 1974).

Walsh. (1985). **Health Belief and Practices of runners Versus non-runners.** Nursing Research 34 (6).

ประวัติแนบท้ายบทความ

Name and Surname: Tawat Boonnual

Highest Education: Bachelor of Education in Educational Technology Prince of Songkla University Master of Arts in Thai Language for Communication Prince of Songkla University

University or Agency: Faculty of Management Sciences Suratthani Rajabhat University

Field of Expertise: Communication Arts

Address: 272 Moo 9 Surat-Nasan Road, KhunTaleay, Muang SuratThani, 84100 Thailand

E-mail: boonnual@gmail.com

คำแนะนำสำหรับผู้เขียน
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

วัตถุประสงค์การจัดพิมพ์

1. เพื่อส่งเสริมและพัฒนาศาสตร์ด้านวิทยาการจัดการในรูปแบบของบทความวิชาการและวิจัยที่มีคุณภาพตามขอบเขตที่วารสารกำหนด
2. เพื่อส่งเสริมให้มีการผลิตผลงานทางวิชาการที่มีคุณภาพในสาขาวิชาด้านวิทยาการจัดการ
3. เพื่อประโยชน์ต่อการนำความรู้จากบทความวิชาการและวิจัย มาใช้ในการเรียนการสอน การทำวิจัย ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพของอาจารย์ และนิสิต นักศึกษา
4. เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่ความรู้ด้านวิทยาการจัดการ

ระยะเวลาเผยแพร่

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี หรือ SRU Journal of Management Sciences เป็นวารสารที่เผยแพร่ ปีละ 2 ฉบับ โดยแต่ละฉบับประกอบบทความ 6 - 10 เรื่อง ซึ่งมีกำหนดการเผยแพร่ ดังนี้

ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม - เดือนมิถุนายน
รับบทความ 1 มกราคม - 31 มีนาคม
เผยแพร่ภายในเดือนมิถุนายน

ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม - เดือนธันวาคม
รับบทความ 1 กรกฎาคม - 30 กันยายน
เผยแพร่ภายในเดือนธันวาคม

บทความด้านวิทยาการจัดการ

วิทยาการจัดการประกอบด้วย 8 สาขาวิชา ดังนี้ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การตลาด การจัดการทั่วไป และบริหารทรัพยากรมนุษย์) สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ สาขาวิชา

นิเทศศาสตร์ สาขาวิชาการบัญชี สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ และการจัดการการท่องเที่ยว

ประเภทของบทความที่จะรับ

บทความวิชาการ (Article) บทความงานวิจัย (Research Article) และบทวิจารณ์หนังสือ (Book Review) โดยรับบทความทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

บทความที่จะลงตีพิมพ์ในวารสาร

1. บทความที่เสนอเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ต้องไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ที่ใดมาก่อน และต้องไม่อยู่ระหว่างการเสนอ เพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารฉบับอื่น

2. บทความที่เสนอตีพิมพ์ จะผ่านการพิจารณาจากกองบรรณาธิการ และเสนอไปยังผู้ทรงคุณวุฒิ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ (peer review) พิจารณาอย่างน้อยเรื่องละ 2 คน ผู้ทรงคุณวุฒิที่พิจารณา จะไม่อยู่ในสังกัดเดียวกันกับผู้เสนอบทความ และบทความที่จะได้รับการจัดพิมพ์เผยแพร่ จะต้องผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิก่อนการตีพิมพ์ โดยผลการพิจารณาจากกองบรรณาธิการถือเป็นการสิ้นสุด

3. ผู้เขียนต้องยินยอมปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กองบรรณาธิการวารสารวิทยาการจัดการกำหนด และผู้เขียนต้องยินยอมให้กองบรรณาธิการแก้ไขความสมบูรณ์ของบทความได้ในขั้นสุดท้ายก่อนการตีพิมพ์เผยแพร่

4. วารสารวิทยาการจัดการจะไม่รับบทความ หากผู้เสนอบทความไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด

5. บทความที่เสนอตีพิมพ์ในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จะต้องเป็นบทความที่ไม่เคยตีพิมพ์หรืออยู่ระหว่างการเสนอตีพิมพ์ที่ใดมาก่อน หากกองบรรณาธิการตรวจพบ หรือผู้นิพนธ์ประสงค์ขอยกเลิกตีพิมพ์บทความ ผู้นิพนธ์บทความจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการของวารสารวิทยาการจัดการเพียงผู้เดียว

6. บทความที่ผู้นิพนธ์นำมาอ้างอิงในบทความ ควรตีพิมพ์มาแล้วไม่เกิน 10 ปี ยกเว้นการอ้างอิงแนวคิด ทฤษฎีมาจากเจ้าของแนวคิด หรือทฤษฎีนั้น ๆ

การป้องกันปัญหาด้านลิขสิทธิ์และการคัดลอกงาน

การคัดลอกข้อความหรือเนื้อหาจากแหล่งอื่น โดยไม่มีการอ้างอิงถือเป็นการละเมิดจริยธรรมทางวิชาการที่ร้ายแรง และเข้าข่ายการละเมิดลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 หากมีการฟ้องร้องดำเนินคดีใดๆ เกิดขึ้น ผู้เขียนบทความมีความรับผิดชอบทางกฎหมายแต่เพียงผู้เดียว

ส่วนประกอบของบทความ

1. บทความทุกเรื่องจะต้องมีชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียนทุกคน บทคัดย่อ คำสำคัญ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

2. ชื่อผู้เขียนทุกคน จะต้องระบุตำแหน่งทางวิชาการ (ถ้ามี) ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด E-mail และเบอร์โทรศัพท์ที่เชิงอรรถ (Footnote) ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

3. บทความ ถ้ามีแหล่งทุนสนับสนุนการวิจัยให้ใส่ในเชิงอรรถ (Footnote) ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

4. บทคัดย่อ (Abstract) ความยาวไม่เกิน 250 คำ และคำสำคัญ (Keywords) ตั้งแต่ 3 - 5 คำ ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

5. เนื้อเรื่อง

5.1 บทความวิชาการ ประกอบด้วย

- ชื่อบทความ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (Title)
- บทคัดย่อ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (Abstract)
- คำสำคัญ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (Keywords)
- บทนำ (Introduction)
- เนื้อหา (Text)
- บทสรุป (Conclusion)
- เอกสารอ้างอิง (Reference)

5.2 บทความวิจัย ประกอบด้วย

- บทคัดย่อ (Abstract) ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เป็นการเกริ่นนำประเด็นการวิจัย วัตถุประสงค์ วิธีการวิจัย ผลการศึกษา ความสำคัญของบทความไว้อย่างกระชับและครอบคลุมหัวข้อต่างๆ อย่างครบถ้วน (โดยกำหนดให้ไม่เกิน 250 คำ พร้อมระบุคำสำคัญตั้งแต่ 3 - 5 คำ)
- บทนำ (Introduction) ระบุความสำคัญของสถานการณ์ที่เชื่อมโยงสู่ประเด็นปัญหาการวิจัย
- วัตถุประสงค์ (Objective)
- การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิด และสมมติฐาน (ถ้ามี) (Hypothesis)
- วิธีดำเนินงานวิจัย (Methodology) ระบุรายละเอียดของประชากร กลุ่มตัวอย่าง การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ขนาดตัวอย่าง ขอบเขตการวิจัย ตัวแปร การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีวิเคราะห์ การแปลผล
- ผลการวิจัยและอภิปรายผล แสดงผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และอภิปรายเปรียบเทียบผลการวิจัยกับงานวิจัยอื่นๆ ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง
- สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ พร้อมทั้งเชื่อมโยงผลการวิจัยสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย หรือข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การใช้ประโยชน์จากผลการวิจัย
- กิตติกรรมประกาศ ถ้ามี
- เอกสารอ้างอิง (ตามรูปแบบที่วารสารกำหนด APA 6)

5.3 บทวิจารณ์หนังสือ

- ชื่อเรื่องของหนังสือ (Title) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- ชื่อผู้เขียนหนังสือ (Author (s)) ใช้ชื่อเต็มทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ พร้อมระบุสถาบันที่ผู้เขียนสังกัดที่เชิงอรรถของหน้าแรก
- ชื่อผู้วิจารณ์ (Name of Reviewer) ชื่อ หน่วยงาน สังกัด อีเมล์ติดต่อ
- เนื้อหาการวิจารณ์ (Reviews Content) การเขียนนำเกี่ยวกับหนังสือที่วิจารณ์ เนื้อเรื่องเป็นส่วนแสดงความคิดเห็นและรายละเอียดในการวิจารณ์ โดยนำเสนอจุดเด่น และจุดบกพร่องของเรื่อง โดยทำการวิจารณ์/วิพากษ์อย่างมีหลักเกณฑ์และมีเหตุผล หรือตามหลักวิชาการ

- บทสรุป (Conclusion) เป็นการเขียนสรุปความคิดทั้งหมดที่วิจารณ์และให้แง่คิด หรือข้อสังเกตที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน

การจัดเตรียมต้นฉบับ

1. บทความมีความยาวของไม่เกิน 25 หน้า บนกระดาษ A5 แบบหน้าเดียว โดยเว้นระยะขอบ 1.5 x 1.5 ซ.ม. ใส่เลขกำกับมุมบนขวาทุกหน้า (ยกเว้นหน้าแรก)
2. ตัวอักษรใช้แบบอักษร BrowalliaUPC ขนาดตัวอักษร 14 ระยะห่าง 1 ซ.ม. เท่านั้น
3. สมการต่างๆ ให้ใช้แบบอักษร BrowalliaUPC ขนาดตัวอักษร 14
4. เนื้อเรื่องในแต่ละบรรทัดให้จัดเรียงชิดซ้ายและขวาอย่างสวยงาม

รายละเอียด	ขนาดตัวอักษร	รูปแบบ	ชนิด
ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย)	16	กึ่งกลาง	ตัวหนา
ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ)	16	กึ่งกลาง	ตัวหนา
ชื่อผู้เขียน	14	ชิดซ้าย	ตัวหนา
ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด อีเมล์ของผู้เขียน (Footnote)	12	ชิดซ้าย	ตัวธรรมดา
บทคัดย่อ / Abstract	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
เนื้อหาบทคัดย่อ	14	ชิดซ้าย	ตัวธรรมดา
คำสำคัญ / Keywords	14	ชิดซ้าย	ตัวหนา
หัวข้อเรื่อง (ไม่ลำดับเลข)	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
หัวข้อย่อย	14	ชิดซ้าย	ตัวหนา
เนื้อเรื่อง	14	ชิดซ้าย	ตัวธรรมดา
เอกสารอ้างอิง	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
ชื่อตาราง (ระบุไว้บนตาราง)	14	ชิดซ้าย	ตัวหนา
ชื่อภาพ (ระบุไว้ใต้ภาพ)	14	ชิดซ้าย	ตัวหนา

การจัดทำรูปภาพ

1. รูปภาพ ตัวอักษรทั้งหมดในรูปภาพ จะต้องมีขนาดใหญ่ สามารถอ่านได้สะดวก และต้องไม่เล็กกว่าตัวอักษรในเนื้อเรื่อง

2. รูปภาพทุกรูป จะต้องมีเลขและคำบรรยายใต้ภาพ หมายเลขและคำบรรยายรวมกันแล้ว ควรมีความยาวไม่เกิน 2 บรรทัด

3. รูปลายเส้นจะต้องเป็นเส้นหมึกดำ ส่วนรูปถ่ายควรจะเป็นรูปขาวดำที่มีความคมชัด และรูปภาพควรมีรายละเอียดเท่าที่จำเป็นเท่านั้น และเพื่อความสวยงามให้เว้นบรรทัดเหนือรูปภาพ 1 บรรทัด และเว้นใต้คำบรรยายรูปภาพ 1 บรรทัด

การเขียนสมการ

1. สมการทุกสมการ จะต้องมีหมายเลขกำกับอยู่ภายในวงเล็บ และเรียงลำดับที่ถูกต้อง ตำแหน่งของหมายเลขสมการจะต้องอยู่ชิดขอบขวาของคอลัมน์ ดังตัวอย่าง

2. เพื่อความสวยงาม ให้เว้นบรรทัดเหนือสมการ 1 บรรทัด และเว้นบรรทัดใต้สมการ 1 บรรทัด

การจัดทำกราฟ และตาราง

1. ตัวอักษรในตาราง จะต้องไม่เล็กกว่าตัวอักษรในเนื้อหา โดยใช้แบบอักษร BrowalliaUPC ขนาดตัวอักษร 14 โดยไม่ตีเส้นกรอบซ้าย ขวา

2. ตารางทุกตาราง จะต้องมีหมายเลขและคำบรรยายกำกับเหนือตาราง ไม่ควรเกิน 2 บรรทัด ในคำบรรยายเหนือตาราง

3. เพื่อความสวยงาม ให้เว้นบรรทัดเหนือคำบรรยายตาราง 1 บรรทัด และเว้นบรรทัดใต้ตาราง 1 บรรทัด

4. กราฟและตารางใช้รายงาน ข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันหรือเป็นชุดของตัวเลขจำนวนมากให้เข้าใจง่ายและเป็นระบบมากขึ้น

การอ้างอิงเอกสาร

1. การอ้างอิงในเนื้อหา เพื่อเป็นการบอกแหล่งที่มาของข้อความนั้น ให้ใช้วิธีการอ้างอิงแบบนาม - ปี โดยระบุชื่อผู้เขียน ปีพิมพ์ และเลขหน้าของเอกสาร เช่น

นิยม จันทร์แนม (2546: 51) หรือ (นิยม จันทร์แนม, 2546: 51) เอกสารภาษาอังกฤษให้ระบุนามสกุลของผู้เขียนหรือบรรณาธิการ ปีคริสตศักราชที่พิมพ์ และหมายเลขหน้า เช่น Powell (2003) หรือ (Williams & Webb, 1994: 18 - 19)

2. การอ้างอิงท้ายบทความ ให้รวบรวมเอกสารที่ใช้อ้างอิงไว้ท้ายบทความ เรียงตามลำดับอักษรชื่อผู้เขียน โดยใช้รูปแบบการอ้างอิงตามระบบ APA 6 ดังนี้

2.1 วารสารและนิตยสาร

รูปแบบ: ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. **ชื่อวารสาร, ปีที่**(ฉบับที่), หน้าแรก - หน้าสุดท้าย.

ตัวอย่าง:

ทิพย์วัลย์ อภิวัฒนนันท์. (2553). การพัฒนาผู้เรียนด้วยกิจกรรมที่เน้นการเรียนรู้แบบบูรณาการในรายวิชาจิตวิทยาทั่วไป มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. **วารสารพฤติกรรมศาสตร์, 16**(2), 83-95.

Sudman, S. (1980). Improving the Quality of Shopping Center Sampling. **Journal of Marketing Research, 61**, 423-431.

2.2 หนังสือ

รูปแบบ: ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). **ชื่อหนังสือ**. เมืองที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง:

ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2552). **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ**. พิมพ์ครั้งที่ 22. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Kotler Philip. (2003). **Marketing Management**. New Jersey: Prentice-Hall.

2.3 รายงานการประชุมหรือสัมมนาทางวิชาการ

รูปแบบ: ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. **ชื่อเอกสารรวมเรื่องรายงานการประชุม**, วัน เดือน ปี สถานที่จัด. เมืองที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง:

กรมวิชาการ. (2538). **การประชุมเชิงปฏิบัติการรณรงค์เพื่อส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน**, 25 - 29 พฤศจิกายน 2538 ณ วิทยาลัยครูมหาสารคาม. กรุงเทพฯ: ศูนย์พัฒนาหนังสือ กรมวิชาการ.

Atan, R & Abdul Halim, N.A. (2011) Corporate Social Responsibility: The Perception of Muslim Consumers. **Proceeding of the 8th International Conference on Islamic Economics and Finance**. Doha, Qotar.

2.4 บทความจากหนังสือพิมพ์

รูปแบบ: ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์, เดือน, วันที่). ชื่อเรื่อง. **ชื่อหนังสือพิมพ์**, หน้าที่นำมาอ้างอิง

ตัวอย่าง:

ขติยา มหาสินธ์. (2545, 19 พฤษภาคม). เปิดศูนย์เทียบประสบการณ์สร้างชีวิตใหม่ให้แรงงานไทย. **มติชน**, หน้า 4.

2.5 วิทยานิพนธ์

รูปแบบ: ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อวิทยานิพนธ์. ชื่อปริญญา, สถาบันศึกษา.

ตัวอย่าง:

ธนายุ ภู่วิทยาธร. (2548). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

Gillett, J.C. (2011). **Monetizing truck freight and the cost of delay for major truck routes in Georgia**. Master thesis, School of Civil and Environmental Engineering, Georgia Institute of Technology.

2.6 สื่ออิเล็กทรอนิกส์

รูปแบบ: ชื่อผู้เขียน. (ปีที่เผยแพร่ทางอินเตอร์เน็ต). **ชื่อเรื่อง**. สืบค้นเมื่อ....., จาก URL Address

ตัวอย่าง:

เวทย์ นุชเจริญ. (2556). **SMEs ต้องปรับตัวอย่างไร ในสภาวะเศรษฐกิจขาลง ประชาชาติธุรกิจออนไลน์**. สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2556. จาก http://www.prachachat.net/news_detail. php? Newsid =13771457202556.

Virginia Departmenyt of Transport (VDOT). (2005). **Freight diversity and Forecast technical report: 1-81 Corridor improvement study**. A tier one Draft Environmental Impact Statement (DEIS). Retrieved August 05,2013. From http://www.virginiadot.org/projects/resources/Freight%20Final.pdf.

การนำส่งบทความ

ผู้เขียนจะต้องกรอกข้อมูลในแบบเสนอบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารวิทยาการจัดการ โดยแนบมาพร้อมบทความต้นฉบับ

การส่งบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์

สามารถส่งได้ 2 ช่องทาง คือ

1. ส่งทางระบบออนไลน์ โดยเข้าเว็บไซต์ของวารสารที่ http://mscjournal.sru.ac.th
2. ส่งผ่านทางอีเมล์ mscjournal.sru@gmail.com โดยส่งไฟล์นามสกุล .doc หรือ .docx และ .pdf

กรณีมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม สามารถสอบถามได้ที่ นางสาวศิริธร เกษรสิทธิ์ หมายเลขโทรศัพท์ 0 7791 3369

Recommendations for authors
Journal of Management Science Suratthani Rajabhat University

Publication purpose

1. To promote and develop management science in the form of academic articles and research meting the quality requirements of the journal.

2. To promote the production of quality academic work in the field of management science.

3. For the benefit of bringing knowledge from academic articles and research for use in teaching, research, and the development of the potential of teachers and students.

4. To be the channel for disseminating knowledge in management science.

Publication period

Journal of Management Science SRU Journal of Management Sciences is a journal publishing two issues per year, each issue consists of 6 to 10 articles, which are scheduled to be published as follows:

No. 1 January – June

Announcement for Articles from 1 January - 31 March

Published in June

2nd edition, July – December

Announcement for Articles from July 1 - September 30

Published by December

Articles in Management Science

Management Science consists of 8 disciplines: Business Administration (Marketing, General Management, and Human resource management), Finance

and Banking, Business Computing, Logistics Management, Communication Arts, Department of Accounting, Economics and tourism management

Types of articles to select

Thai and English Articles, Research Articles, and Book Reviews.

The article will be published in the journal

1. The article proposed for publication must never have been published before and must not be presented for publication in other journals.

2. The proposed article will be subject to editorial and expert review. The peer review involves at least 2 people. The article must be approved by a qualified person before publication. The results of the editorial review are final.

3. The author must agree to abide by the terms of the Journal of Management Science Journal and the author must allow the editorial staff to finalize the article before publication.

4. The Journal of Management Science will not accept articles if the article proponents do not meet the conditions as set.

5. Articles published in the Journal of Management Science, Suratthani Rajabhat University must never have been published or be in the process of being published. If editors found or the writer wants to cancel the article. The authors will be responsible for the costs incurred by the Journal of Management Science.

6. Referenced in the article should be no older than 10 years.

Copyright protection and copying

Copying text or content from another source without reference is a serious ethical violation and a copyright violation under the Copyright Act 2537. If any litigation arises, the authors of the article are solely responsible in law.

Article composition

1. All articles must have in both Thai and English a title, all names of authors, an abstract, and keywords.

2. All names of authors, E-mail address, and telephone number (footnote) in both Thai and English are required.

3. If there are sources of research funding, articles should include footnotes in both Thai and English.

4. Abstracts (250 words or less) and 3 to 5 keywords in both Thai and English are required.

5. Content

5.1. Academic Articles

- Title in Thai and English
- Abstracts in Thai and English
- Keywords in Thai and English
- Introduction
- Text
- Conclusion
- Reference

5.2 Research Articles

- Abstracts both Thai and English consist of introduction of research objectives, research methodology, results of the study, and the importance of the article and should cover the topic in full with no more than 250 words, with 3 to 5 words keywords.
- Introduction identifies the importance of the situation linked to research issues.
- Objective
- Literature review and conceptual framework and assumptions and Hypothesis, if any.

- Research Methodology specify the population, sample size, scope, variables, data collection, analysis, results.
- Results and discussion: display research results based on objectives and discussions should compare research findings with other research related issues.
- Summary of findings and recommendations, conclusion of the research objectives, linking research results to policy recommendations or suggestions to make use of the research results.
- Acknowledgments
- References (According to the journal format designated APA 6)

5.3 book reviews

- Title of the book in both Thai and English
- Author's name, full name in both Thai and English including the institution where the author is affiliated with, as the footnote of the home page.
- Name of reviewer, name of organization, email, address
- Review of Content: the story is commented on and detailed in the review and presents strangeness and weakness of the article, critical / rational criticism.
- Conclusion is a summary of all ideas that criticise and provide useful terms or comments to the reader.

Preparation of manuscript

1. The article has a length of not more than 25 pages on single page A5 paper with a spacing of 1.5 x 1.5 cm. Enter the number on the right-hand corner of every page, except for the first page.
2. Fonts using BrowalliaUPC font size 14, 1 cm spacing only
3. Equations using BrowalliaUPC Fonts 14

4. The lines in each line are both left and right aligned beautifully.

Description	Text Size	Format	Type
Title (Thai)	16	Center	Bold
Title (English)	16	Center	Bold
Author name	14	Align left	Bold
Position, Organization, email (Footnote)	12	Align left	Regular
Abstract	16	Align left	Bold
Content of abstract	14	Align left	Regular
Keywords	14	Align left	Bold
Topics (not numbered)	16	Align left	Bold
Subheading	14	Align left	Bold
Content	14	Align left	Regular
Reference	16	Align left	Bold
Table name (listed on the table)	14	Align left	Bold
Picture Name (listed below)	14	Align left	Bold

Image processing

1. All the characters in the picture must be large, readable and not less than the characters in the story.

2. All pictures must have combined numbers and captions not exceeding 2 lines.

3. The line must be black ink. The photos should be black and white and sharp. Pictures should be as detailed as needed and for the sake of beauty, leave one line above the image and leave one line below the caption.

Equation writing

1. All equations must be numbered within parentheses and correct sort. The position of the equation number must be on the right side of the column as in the example.

2. Leave one line above the equation and leave one line under the equation.

Charting and scheduling

1. Characters in the table must be smaller than characters in content 14 font without a borderline.

2. All table numbers and captions should not exceed 2 lines in the caption above the table.

3. Leave one line above the table caption and leave one line under the table.

4. Graphs and tables should be used in reports when data is correlated or a set of numbers is more easily understood and systematic.

Document Reference

1. References in content to tell the source of the message use the naming-year reference method include the author's name, year of publication, and page number of the document, e.g., Chan (2003: 51) or (Chan Chan, 2003: 51) specify the author's last name or editor, BCE printed and page numbers e.g. Powell (2003) or (Williams & Webb, 1994: 18-19).

2. References at the end of the article should be in alphabetical order. The APA 6 reference model is as follows:

2.1 Journals and magazines

Format: Author's name. (Year of publication) Title, Journal, Year (Issue), Frist - Last page

Example:

Sudman, S. (1980). Improving the Quality of Shopping Center Sampling. Journal of Marketing Research, 61, 423-431.

2.2 Books

Format: Author's name. (Year of publication) Publisher: Publisher.

Example:

Philip Kotler. (2003). Marketing Management. New Jersey: Prentice Hall.

2.3 Seminar or Academic Seminar Report

Format: Author's name. (Year of publication) Title of the document, including the name of the meeting, the date of the place, the city: publication name.

Example:

Atan, R & Abdul Halim, N.A. (2011) Corporate Social Responsibility: The Perception of Muslim Consumers. Proceeding of the 8th International Conference on Islamic Economics and Finance. Doha, Qotar.

2.4 Articles from the newspaper

Format: Author's name. (Year of publication, month, date).

2.5 Thesis

Format: Author's name. (Year of publication) Thesis Title. Degree, Institute of Education.

Example:

Gillett, J.C. (2011). Monetizing truck freight and the cost of delay for major truck routes in Georgia. Master thesis, School of Civil and Environmental Engineering, Georgia Institute of Technology.

2.6 Electronic Media

Example:

Virginia Department of Transport (VDOT). (2005). Freight diversity and Forecast technical report: 1-81 Corridor improvement study. A tier one Draft Environmental Impact Statement (DEIS). Retrieved August 05,2013. From http://www.virginiadot.org/projects/resources/Freight%20Final.pdf.

Article Submission

Authors must fill in a form for publication in the Journal of Management Science and attach it to the original article.

Submit articles for publication

The article can be sent through 2 channels.

1. Send online by accessing the journal's website. http://mscjournal.sru.ac.th
2. Send via email mscjournal.sru@gmail.com by submitting .doc or .docx and .pdf files. If you have any questions or need more information please contact Miss Sirithorn Kesornsit Tel. 0 7791 3369

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่พิจารณาบทความ
วารสารวิทยาการจัดการปีที่ 4 ฉบับที่ 2

ผศ.ดร.นวลฉวี แสงชัย	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ดร.จินตนีย์ รู้ซื่อ	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
รศ.ดร.สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ผศ.ดร.พงศ์พรต ฉัตราภรณ์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผศ.ดร.ธนายุ ภู่วิทยาธร	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ผศ.กุลวรา สุวรรณพิมล	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
รศ.ดร.อภินันท์ จันตะนี	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย
ผศ.ดร.อรุษ คงรุ่งโชค	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ผศ.เรือนขวัญ อินทนนท์	มหาวิทยาลัยนเรศวร
ดร.นพพร บัวอินทร์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ดร.ระพีพันธ์ เผ่าชู	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ดร.วีระศักดิ์ คงฤทธิ์	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
รศ.ดร.ศรัณย์ วรรธนัจฉริยา	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผศ.ดร.ธิตินันธุ์ ชาญโกศล	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผศ.ดร.ชลิตา ศรีนวล	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ดร.ฟารีดา เจะเอาะ	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ผศ.ดร.ลดาวัลย์ แก้วสีนวล	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

แบบเสนอบทความวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

☐ บทความวิชาการ ☐ บทความงานวิจัย
☐ บทวิจารณ์หนังสือ

เรียน บรรณาธิการวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
เรื่อง ขอตีพิมพ์บทความในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ชื่อ - นามสกุลผู้ส่งบทความ (ตัวบรรจง)

ภาษาไทย.....

ภาษาอังกฤษ.....

หน่วยงานที่สังกัด

ภาษาไทย.....

ภาษาอังกฤษ.....

วุฒิการศึกษาขั้นสูงสุด

ภาษาไทย.....ชื่อย่อ.....

ภาษาอังกฤษ.....ชื่อย่อ.....

ตำแหน่งทางวิชาการ (ถ้ามี)

ภาษาไทย.....

ภาษาอังกฤษ.....

สถานภาพผู้ส่งบทความ

1. ( ) อาจารย์ ( ) อื่นๆ ระบุ.....

สถาบัน ..... คณะ .....

ชื่อผู้ร่วมวิจัย กรณีผู้ส่งบทความไม่เป็นนักศึกษา (ถ้ามี)

ชื่อภาษาไทย..... ชื่อภาษาอังกฤษ.....

วุฒิการศึกษาสูงสุด..... สถานที่ทำงานปัจจุบัน.....

ชื่อภาษาไทย..... ชื่อภาษาอังกฤษ.....

วุฒิการศึกษาสูงสุด..... สถานที่ทำงานปัจจุบัน.....

2. ( ) นักศึกษา ☐ ปริญญาเอก ☐ ปริญญาโท หลักสูตร.....

สาขา..... คณะ..... สถาบัน.....

โปรดระบุชื่อผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ (ภาษาไทย / ภาษาอังกฤษ)

ชื่อภาษาไทย..... ชื่อภาษาอังกฤษ .....

วุฒิการศึกษาสูงสุด..... ที่ทำงานปัจจุบัน..... คณะ.....

ชื่อภาษาไทย..... ชื่อภาษาอังกฤษ .....

วุฒิการศึกษาสูงสุด..... ที่ทำงานปัจจุบัน..... คณะ.....

ชื่อบทความ

ภาษาไทย…….....…….....

ภาษาอังกฤษ.....

สาขาที่ส่งบทความ ☐ การจัดการทั่วไป ☐ การตลาด ☐ บริหารทรัพยากรมนุษย์
☐ การเงินและการธนาคาร ☐ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ ☐ โลจิสติกส์
☐ นิเทศศาสตร์ ☐ การบัญชี ☐ เศรษฐศาสตร์

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก

บ้านเลขที่.....ซอย.....ถนน.....แขวง.....เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....โทรศัพท์มือถือ.....

E-mail: …….....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า

1. บทความที่เสนอตีพิมพ์ในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เป็นบทความที่ไม่เคยตีพิมพ์หรืออยู่ระหว่างการเสนอตีพิมพ์ที่ใดมาก่อน

2. บทความที่เสนอตีพิมพ์ไม่อยู่ระหว่างการนำเสนอเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารหรือแหล่งเผยแพร่อื่นใดพร้อมกัน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ หากกองบรรณาธิการตรวจพบ หรือข้าพเจ้าประสงค์ขอยกเลิกตีพิมพ์บทความ ข้าพเจ้ายินดีรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการของวารสารวิทยาการจัดการเพียงผู้เดียว

3. ข้อความ/รูปภาพ/ข้อมูล ทั้งหมดที่ปรากฏ ขอรับรองว่าเป็นผลงานของข้าพเจ้า หากมีการอ้างอิงผลงานผู้อื่น ข้าพเจ้าได้มีการดำเนินการตามระเบียบกฎหมายว่าด้วยลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร และจรรยาบรรณทางวิชาการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว กรณีมีการฟ้องร้องเรื่องการละเมิดลิขสิทธิ์เกี่ยวกับภาพ แผนภูมิ ข้อความส่วนใดส่วนหนึ่ง และ/หรือข้อคิดเห็นที่ปรากฏในบทความให้เป็นความรับผิดชอบของข้าพเจ้าแต่เพียงฝ่ายเดียว

4. บทความที่ข้าพเจ้านำมาอ้างอิงในบทความ มีการตีพิมพ์มาแล้วไม่เกิน 10 ปี ยกเว้นการอ้างอิงแนวคิด ทฤษฎีมาจากเจ้าของแนวคิด หรือทฤษฎี

ลงชื่อ.....เจ้าของบทความ

(.....)

.....วัน / เดือน / ปี

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก (กรณีเป็นวิทยานิพนธ์) ได้ตรวจสอบบทความนี้แล้ว ขอรับรองว่าองค์ประกอบและเนื้อหาของบทความนี้ มีความสมบูรณ์และถูกต้องตามหลักวิชาการ โดยบทความนี้เป็น

เนื้อหาบางส่วนของวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาจัดทำ

เนื้อหาโดยองค์รวมทั้งหมดของวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาจัดทำ

เห็นควรให้ตีพิมพ์เผยแพร่ได้

ลงชื่อ.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(.....)

.....วัน / เดือน / ปี

ใบสมัครเป็นสมาชิกวารสารวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ผู้สั่งซื้อ ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....
จัดส่งวารสารที่.....
.....
เบอร์โทรศัพท์..... โทรสาร.....
E-Mail: .....

☐ สมัครสมาชิกประเภทรายปี 150 บาท (จำนวน 2 เล่ม) เป็นเงิน.....บาท
- กำหนดเวลา ..... ปี
- เริ่มฉบับที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .....
ถึงฉบับที่..... เดือน ..... พ.ศ. .....

☐ ซื้อวารสาร
- ฉบับที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ..... จำนวน ..... เล่ม
รวมเป็นเงิน .....บาท
- ฉบับที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ..... จำนวน ..... เล่ม
รวมเป็นเงิน .....บาท

โดยชำระเงิน

ผ่านทาง ธนาคารกรุงไทย จำกัด สาขาขุนทะเล
ชื่อบัญชี วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
บัญชีเลขที่ 986-5-23304-5