



มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ  
NORTH BANGKOK UNIVERSITY



การประชุมวิชาการระดับชาติ  
การวิจัยประยุกต์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ครั้งที่ 6 ประจำปี 2567  
National Conference in Applied Research

**NCAR NBU**

# การจัดการศึกษาเพื่อ การพัฒนาทุนมนุษย์ ในยุคดิจิทัล

Educational Management for  
Human Capital Development  
in Digital Era



จัดโดย...  
สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอช.) ร่วมกับ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

**วันศุกร์ที่ 29 มีนาคม 2567**

ณ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ วิทยาเขตรังสิต

ด้านสังคมศึกษา



การประชุมวิชาการระดับชาติการวิจัยประยุกต์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ  
“การจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัล” ประจำปี 2567

จัดทำโดย สำนักวิจัย และบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

ที่ปรึกษา

ผศ.ดร.สิทธิพร ประวัติรุ่งเรือง

อธิการบดี

ผศ.ดร.ปัทมา รูปสุวรรณกุล

รองอธิการบดีอาวุโส

ดร.นันทนา ชาวศิริกุลชล

รองอธิการบดีฝ่ายบริหารและกิจการนักศึกษา

กองบรรณาธิการ

ศ.ดร.สายหยุด จำปาทอง

รศ.ดร.อัศรา ประเสริฐสิน

ศ.ดร.จรรยา สุวรรณทัต

ผศ.ดร.ดร.จิตติรัตน์ มีมาก

ศ.ดร.มนต์ชัย เทียนทอง

ผศ.ดร.ทรงยศ แก้วมงคล

รศ.ดร.เสาวณีย์ สิกขาบัณฑิต

ผศ.ดร.ตระกูล จิตวัฒนากร

รศ.ดร.ประพันธ์ศิริ สุเสารัจ

ผศ.ดร.อนันต์ ธรรมชาลัย

รศ.ดร.วิชัย แหวนเพชร

ผศ.ดร.सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล

รศ.ดร.ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์

ดร.นัทธีรา พุมมาพันธุ์

รศ.ดร.มารุต พัฒนผล

ดร.นิษรา พรสุริวงษ์

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย

ด้านสังคมศาสตร์และสหวิทยาการ

รศ.ดร.ธัชพงศ์ เศรษฐบุต

ผศ.ดร.ภาณุวัฒน์ ศิริบุบผะ

รศ.ดร.นิธิเดช คูหาทองสัมฤทธิ์

ผศ.ดร.วรัญญา แก้วเชื้อหนั่ง

รศ.ดร.วันชัย ปานจันทร์

ผศ.ดร.สรวงอัยย์ อนันท์วิจักษณ์

ผศ.ดร.เชษฐิศา กุศลลาไสยานนท์

ผศ.ดร.สิทธิชัย ธรรมเสนห์

ผศ.ดร.เถกิง วงศ์ศิริโชติ

ผศ.ดร.สุจิตรา สามีศรีธรรม

ผศ.ดร.ธิตต์ ตรีศิริโชติ

ดร.ปริยานุช วุฒิชูประดิษฐ์

ผศ.ดร.ไพโรจน์ พิภพเอกสิทธิ์

**ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย**

**ด้านศึกษาศาสตร์**

รศ.ดร.ขวัญหญิง ศรีประเสริฐภาพ

ผศ.ดร.พัชรา เดชโสม

รศ.ดร.ทิวต์ มณีโชติ

ผศ.ดร.ภูมิภควิทย์ (อังคณาวิณ) ภูมิพงศ์คชศร

รศ.ดร.ธาวุฒิ ปลื้มสำราญ

ผศ.ดร.มนตา ตูย์เมธาการ

รศ.ดร.สิริวรรณ นันทจันทูล

ผศ.ดร.ศิริพันธ์ ศรีวันยงค์

รศ.ดร.สุปราณี ขวัญบุญจันทร์

ผศ.ดร.สรียา โชติธรรม

รศ.ดร.อรุณี หงษ์ศิริวัฒน์

ดร.เกียรติศักดิ์ จันทร์แก้ว

ผศ.ดร.ธนันท์ ธนารัตตะภูมิ

ดร.จุฬาลักษณ์ ทรัพย์สุทธิ

ผศ.ดร.ธปิตย์ ไสตถาวรณ

**ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**

ผศ.ดร.อุษณีย์ ภัคคีตระกูลวงศ์

ดร.ปริพัทธ์ ศรีสมบุญ

ผศ.ดร.เอกรัฐ รัฐกาญจน์

**ผู้ทรงคุณวุฒิภายในมหาวิทยาลัย**

**ด้านสังคมศาสตร์**

รศ.ดร.พิศมัย จารุจิตติพันธ์

ผศ.พรณรงค์ สิงห์สำราญ

รศ.ดร.ภัทรธิรา ผลงาม

ดร.จรัมจิต เกิดบ้านชั้น

ผศ.ดร.ตระกูล จิตวัฒนากร

ดร.ชัชวาล วงศ์สารี

ผศ.ดร.บุษกร วัฒนบุตร

ดร.ธีรเดช สนองทวีพร

ผศ.ดร.พงษ์ศักดิ์ เพชรสถิต

ดร.ปัญญาวัฒน์ จุฑามาศ

ผศ.ดร.สมยศ อวเกียรติ

ดร.วิจิตรา บุญแล

ผศ.ดร.सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล

ดร.วิยะดา วรานนท์วนิช

ผศ.ดร.อนันต์ ธรรมชาลย์

ดร.สุภารักษ์ จูตระกูล



**ผู้ทรงคุณวุฒิภายในมหาวิทยาลัย**

**ด้านศึกษาศาสตร์**

รศ.ดร.ภารดี อนันต์นาวี

ผศ.ดร.วิโรจน์ หมั่นเทพ

รศ.ดร.เสาวณีย์ สิกขาบัณฑิต

ผศ.ดร.สุนันท์ ศลโกสุม

รศ.ดร.อัจฉรา ประเสริฐสิน

ผศ.ดร.อุทัยวรรณ สายพัฒนา

ผศ.ดร.กุลจิรา รักษานคร

ดร.นพรัตน์ น้อยเจริญ

ผศ.ดร.เบญจรัตน์ ราชฉวาง

ดร.นิษรา พรสุริวงษ์

ผศ.ดร.เพชรวัลย์ ธีระวณัฐพงศ์

ดร.สมนึก การีเวท

ผศ.ดร.ทรงยศ แก้วมงคล

**ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**

ผศ.พุทธินันท์ นาคสุข

ผศ.สุรเดช บุญลือ

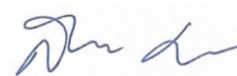
## สารอธิการบดี

เรียน ผู้บริหาร คณาจารย์นักวิจัย ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

และผู้เข้าร่วมงานประชุมวิชาการระดับชาติทุกท่าน

ปัจจุบัน ความก้าวหน้าด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรง ทำให้พฤติกรรมและวิถีชีวิตของกรดำเนินชีวิตทุกด้านของคนในยุคที่เรียกว่า ยุคดิจิทัล ได้รับผลกระทบโดยตรงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการปรับและเปลี่ยนแปลงกระบวนการในการพัฒนาและการจัดการการเรียนรู้ให้เท่าทัน เพื่อให้ “คน” เกิดการเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้เร็วขึ้น ทั้งการเข้าถึงข้อมูลและการแสวงหาความรู้ การเรียนรู้ในยุคดิจิทัลจึงไม่ใช่การเรียนเพื่อการท่องจำ เฉกเช่นในอดีต แต่เป็นการเรียนเพื่อรู้ และรู้เพื่อนำไปใช้ได้ สิ่งเหล่านี้ล้วนต้องได้รับการส่งเสริมและพัฒนาเพื่อยกระดับความรู้และทักษะที่มีอยู่ให้ดีกว่าเดิม หรือการสร้างทักษะขึ้นมาใหม่ที่เป็นต่อการทำงาน และต้องสามารถแสวงหาแหล่งเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต ดังนั้น การบริหารการศึกษาในยุคดิจิทัลจึงเป็นความท้าทายท่ามกลางกระแสของการเปลี่ยนแปลง และความเป็นพลวัตของโลกที่ไม่หยุดยั้ง การบริหารและการจัดการการศึกษาในยุคดิจิทัลจึงเป็นเสมือนการสร้างวัฒนธรรมของสถานศึกษาที่ต้องเอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง และการทำงานเป็นเครือข่ายมากกว่าในอดีต รวมถึงการยอมรับในเทคโนโลยีและนวัตกรรมสมัยใหม่ ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู อาจารย์ และนักวิชาการ จึงจำเป็นต้องมีวิสัยทัศน์และภาวะผู้นำในการบริหารและการจัดการการศึกษาเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพ คุณภาพ และจริยธรรมที่สูงขึ้น สามารถจัดการงานในทุกๆ ด้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าดังกล่าว ส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งรวมทั้งมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดการเรียนรู้และการวิจัย ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะด้านการวิจัย ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำหนดแนวคิดการวิจัยใน “การจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัล” รวมทั้งการเผยแพร่สู่ผู้ใช้ประโยชน์อย่างจริงจัง ซึ่งการจัดการประชุมทางวิชาการเป็นพันธกิจหนึ่งในการเผยแพร่ผลการวิจัยที่มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดการประชุมทางวิชาการจัดงานครั้งนี้เป็นครั้งที่ 6 ในนามของมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ขอขอบคุณสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี (สสอท.) ที่ให้การสนับสนุนกิจกรรมทางวิชาการในครั้งนี้ ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ร่วมประเมินผลงานวิชาการและให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ และขอบคุณผู้เข้าร่วมการประชุมทางวิชาการทุกท่าน ตลอดจนคณะกรรมการดำเนินโครงการที่มีส่วนร่วมในการจัดการประชุมวิชาการที่ทำให้การประชุมวิชาการระดับชาติการวิจัยประยุกต์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ทุกประการ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าความรู้ที่ทุกท่านได้รับจากการนำเสนอผลงานทางวิชาการ จะสามารถนำไปสู่การสร้างประโยชน์ต่อองค์กร ชุมชน สังคม และประเทศชาติต่อไป



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพร ประวิตรุ่งเรือง)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

กำหนดการประชุมวิชาการระดับชาติ

การวิจัยประยุกต์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ (NBU:NCAR) ครั้งที่ 6 ประจำปี 2567

“การจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัล”

(Educational Management for Human Capital Development in Digital Era)

โดย สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี (สสอท)

ร่วมกับ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

วันศุกร์ที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2567

ณ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ วิทยาเขตรังสิต

\*\*\*\*\*

08:00-08:45 น.	ลงทะเบียน
08:45-09:00 น.	เข้าร่วมพิธีเปิด และชมวิดีโอทัศน์แนะนำมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
09:00-09:15 น.	พิธีเปิด โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัทมา รูปสุวรรณหกุล รองอธิการบดีอาวุโส มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ กล่าวรายงาน โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงยศ แก้วมงคล ผู้อำนวยการสำนักวิจัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
09:15-10:30 น.	ปาฐกถาพิเศษ เรื่อง “การจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัล” โดย รองศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต ทิพากร
10:30-12:00 น.	การนำเสนอผลงานวิชาการ ภาคบรรยาย (ช่วงที่ 1) การนำเสนอผลงานวิชาการ ภาคโปสเตอร์ (อาคาร 1 ชั้น 3)
12:00-13:00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน
13:00-16:00 น.	การนำเสนอผลงานวิชาการ ภาคบรรยาย (ช่วงที่ 2)
16:00 น.	ปิดการประชุมวิชาการฯ

หมายเหตุ: เวลา 08.30-10.30 น. ชมการถ่ายทอดสดผ่าน Facebook Live  
(กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม)

สารบัญ

			หน้า
S001L	การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงงานแป้งมันสำปะหลัง ในจังหวัด นครราชสีมา	ธีระพงษ์ พิมพ์จัตุรัส อนิรุท พิพัฒน์ประภา	12
S001P	การสื่อสารเพื่อส่งเสริมผู้สูงอายุผู้สูงวัยสังคมพลัง ผ่านสื่อดิจิทัล	จารุวรรณ นิธิไพบูลย์	27
S001S	ทุนมนุษย์ภายในองค์กรกับการสะสมทุนของภาคธุรกิจไทย กรณีศึกษา: 12 บริษัทในกลุ่มดัชนี SET 50 ตลาด หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	พีรดา ไชยศรี นवलน้อย ตรีรัตน์	41
S002L	การปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บสินค้าประเภทรองเท้า กรณีศึกษา ร้านสปอร์ตสเตเดียม ในห้างสรรพสินค้า เอ๊าท์เลท อยุธยา	ภัทระ เลี้ยงพงศ์วัฒนาภิตติกุล ธนิษฐนันท์ จันทน์แย้ม	62
S002S	การส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย ด้วยนโยบาย Soft Power	จุฑามาศ เขี่ยมอุดมมะ	73
S003L	การปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บอะไหล่สำหรับการ จัดระบบสินค้าคงคลัง กรณีศึกษาศูนย์จำหน่าย และให้บริการ โดยต้า พาราก่อน มอเตอร์ สาขาตลาดไท	วิภูจักร พัฒตาแหวน ถิรนนท์ ทิวาราตรีวิทย์	91
S004L	สภาพปัจจุบันและปัญหาสภาพแวดล้อมภายนอก ของการขนส่งกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ของสถานประกอบการขนส่งขนาดกลางและย่อม ในประเทศไทย	วิรัชต์ เนตรทัศน์ सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล อนันต์ ธรรมชาลย์	99
S004S	คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่มีสถานภาพโสดในเขต กรุงเทพมหานคร	ธาริกา มงคลสุข ชัยวุฒิ จันมา พิศมัย จารุจิตติพันธ์	108
S005L	การจัดการองค์กรคณะสงฆ์ในประเทศไทย ภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง	พระมหาชาติรี เขื่อนบุญจันทร์ พงษ์ศักดิ์ เพชรสถิตย์ ปัญญาวัฒน์ จุฑามาศ	116

สารบัญ

			หน้า
S005S	การจัดการความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ	จิรัฐา พรธราศิริ ณัฐภััสสร ธนาบวรพาณิชย์	126
S006L	การพัฒนา “ฐานการเรียนรู้อุตสาหกรรมอาหารเพื่อชุมชน” ของศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (Valaya Land) มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี	ปรียาภา เมืองนก พัทธนันท์ มาเจริญมัทธโน วิไลลักษณ์ การญวงค์	135
S006S	ปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ	นเรศ นิภากรพันธ์ อนันต์ ธรรมชาลัย ปัญญาวัฒน์ จุฑามาศ	148
S007L	การเปรียบเทียบตัวละครขุนนางคองในวรรณคดีไซอิ๋ว และหนุมานในวรรณคดีรามเกียรติ์	วราภรณ์ ช้อยผาย นพรัตน์ น้อยเจริญ ศุภิสรา เทียนสว่างชัย ปราง ศรีอรุณ Hengyu Huang Shenghui Wei Weixian Li	162
S007S	การจัดการใช้อุปทานเพิ่มประสิทธิภาพการส่งออกส้มโอของประเทศไทย	Ian yandan เกียรติชัย วีระญาณนนท์	172
S008L	การเปรียบเทียบพิธีกรรมในประเพณีสารทเงินของชาวไทยเชื้อสายจีนชุมชนศาลเจ้าปู่เต๋ากง จังหวัดปทุมธานี กับชุมชนลู่ซวน อำเภออยู่หลิน มณฑลทกวางสี่ สาธารณรัฐประชาชนจีน	ชลธิชา ม่วงมั่งมี Liang Meixue Xiaoqing Zhang Lin Jingjing Xu Liqin	181
S008S	การศึกษาตัวแปรของการพัฒนาองค์การด้านองค์ประกอบของทีมที่ดี	ศักดิ์สิทธิ์ ประสาทแก้ว พัชรินทร์ ส่วยสิน จิรัฐา พรธราศิริ	196

สารบัญ

		หน้า
S009L	การจัดการข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกแบบดิจิทัลเพื่อความยั่งยืน	205
		จิระณี จันทร์รุ่งอุทัย ณัฐภััสสร ธนาบวรพาณิชย์ พิศมัย จารุจิตติพันธ์
S009S	การศึกษาสภาพการณ์ของการเกิดอุบัติเหตุของรถจักรยานยนต์ในกรุงเทพมหานคร และแนวทางแก้ไขปัญหา	213
		ฐิติตารีย์ บุญเจริญ เกียรติชัย วีระญาณนนท์ พิศมัย จารุจิตติพันธ์
S010S	การเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อการบริหารสินค้าคงคลัง: กรณีศึกษาของ บริษัท นีโอบอสเมด จำกัด	225
		บุญชัย พานิชการ พิศมัย จารุจิตติพันธ์ เกียรติชัย วีระญาณนนท์
S011L	การพัฒนาชุดฝึกทักษะการเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบโดยใช้บทเรียนหนึ่งประเด็น เพื่อฝึกทักษะการเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ	234
		ธิวาศักดิ์ นียมวงศ์ วรวิมล กังหัน ชิตพล มังคลากุล เมธา อึ้งทอง
S012L	ความท้าทายของผู้ประกอบการขนส่งในประเทศไทยต่อการเปลี่ยนรถบรรทุกไปสู่รถพลังงานไฟฟ้า	247
		ชาญวิทย์ พรภักดิ์รัตน์ พิศมัย จารุจิตติพันธ์ ณัฐภััสสร ธนาบวรพาณิชย์
S013L	การจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัยของการก่อสร้างด้วยวิธีนั่งร้านแบบเลื่อนในแนวดิ่ง	251
		สมชาย ทรัพย์เย็น พิศมัย จารุจิตติพันธ์ เกียรติชัย วีระญาณนนท์
S013S	การศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาของการจัดการเพื่อความสำเร็จของโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย	262
		กฤษฎา แก้ววัดปริง อนันต์ ธรรมชาลัย ชัยวุฒิ จันมา
S014L	กรอบความคิดแบบเติบโตที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด	276
		กนิษฐา พรหมวารี ภัทธिया พรหมราชภูรี จรีวัลย์ ภัคดีวุฒิ



สารบัญ

			หน้า
S014S	สภาพปัจจุบัน สภาพการแข่งขัน และปัญหาการบริหารจัดการของวิสาหกิจชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย	พีระยุทธ คุ่มศักดิ์ เกียรติชัย วีระญาณนนท์ อนันต์ ธรรมชาลัย	291
S015S	การใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่งเพื่อการจัดการภาวะวิกฤตน้ำทะเลรุกตัวที่ส่งผลกระทบต่อการผลิตน้ำประปาของประเทศ กรณีศึกษา: โรงงานผลิตน้ำบางเขน การประปานครหลวง (กปน.)	นิติพันธุ์ ฌ พัทลุง ณัฐภััสสร ธนาบวรพาณิชย์ พิศมัย จารุจิตติพันธ์	300
S016L	ช่องทางสื่อโฆษณาต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี	ปิ่นปิ่นท์ จำดา	307
S016S	การบริหารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษา	นันทพล พันธุเดช พิศมัย จารุจิตติพันธ์ ณัฐภััสสร ธนาบวรพาณิชย์	319
S017L	กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์	บุญสายจิต บุตรละ จรีวัลย์ ภัคดีวุฒิ	328
S017S	การลดต้นทุนการดำเนินงานด้วยการจัดการสินค้าคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพ	กมลชนก เขียวแก้ว เกียรติชัย วีระญาณนนท์ นุชชรา พึ่งวิริยะ	344
S018L	การบริการตามมาตรฐานกรมสรรพสามิตที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ: กรณีศึกษานักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ	จุฑามาศ ชาลี มงคล เอกพันธ์	362
S019S	ยุทธศาสตร์ทุนมนุษย์เพื่อสร้างรายได้เปรียบเทียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดย่อมในกิจการตรวจสอบอาคาร	วิเชียร บุษยบัณฑูร ณัฐภััสสร ธนาบวรพาณิชย์ พิศมัย จารุจิตติพันธ์	378
S020S	แนวทางการบริหารจัดการคดีของศาลแพ่ง	อนวัช ท่วมเจริญ ชัยวุฒิ จันมา ณัฐภััสสร ธนาบวรพาณิชย์	386

สารบัญ

			หน้า
S026L	ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานคร	ทิพมาศ รัตนพิทักษ์	394
S027L	ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการโลจิสติกส์ในการกลับมาใช้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ	ธารกมล ฐานะชาลา ณปภัช เพชรระบูรณิน	405
S028L	การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอกไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี	เฉลิมพล นุชอุดม สุวัจ ราชตวัฒนกุล สนใจ ราชตวัฒนกุล	417
S029L	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา	เฉลิมพล นุชอุดม สุวัจ ราชตวัฒนกุล สนใจ ราชตวัฒนกุล	430
S030L	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร	จำนรรจ์ หลงกระจ่าง วฤตดา สังวรกิตติวุฒิ	443
S031L	การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจค้าปลีกด้วยแรงผลักดัน 5 ประการ	สถาพร คูประทุมศิริ พิศมัย จารุจิตติพันธ์ ณัฐภัสสร ธนาบวรพาณิชย์	455
S032L	การจัดการห่วงโซ่อุปทานเพื่อประสิทธิภาพของธุรกิจนำเข้าผักและผลไม้จากประเทศจีน	Lan Hehui ณัฐภัสสร ธนาบวรพาณิชย์ เกียรติชัย วีระญาณนนท์	463
S033L	คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว ที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว	ปิยาภา พรหมทอง กานลิลักษณ์ วัฒนอุดมศิลป์	475
S034L	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานบริการน้ำมัน (เชลล์) ในกรุงเทพมหานคร	บุษราคัม โพธิ์ทอง ณัฐกาญจน์ สุวรรณธารา	486

สารบัญ

			หน้า
S035L	ความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการรถไถด์ (Tow Truck) ของการขนส่งในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร	ปภัศสร กมลวันทนากุล ณัฐกาญจน์ สุวรรณธาดา	498
S036L	ศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาดในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร	สุกัญญา ศรีพรหม	508
S037L	รูปแบบการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง	รัชนิภรณ์ คล่องแคล่ว	517
S038L	ความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) กรณีศึกษา: นักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	ประทุม วงษ์วีระกุล วฤตดา สังวรกิตติวุฒิ	532
S040L	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้	อิทธิพล พิมพ่วงศ์ อาชวิทธิ เจริญกลิ่นจันทร์ อาทิตย์ษณีย์ เจริญรัตน์ สุภกร ตันวราวุฒิชัย	543
S041L	ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ในอำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ	ชินพรรณน ภูริธนาเศรษฐ์ พัทธธีรา จิรอุตมสาโรจน์	558

## S001L: การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานแป้งมัน สำปะหลัง ในจังหวัดนครราชสีมา

### THE EFFECT OF TEAM WORK ON EMPLOYEES' WORK EFFICIENCY OF CASSAVA STARCH FACTORY IN NAKHON RATCHASIMA PROVINCE

ธีระพงษ์ พิมพ์จัตุรัส<sup>1</sup> อนิรุท พิพัฒน์ประภา<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานแป้งมันสำปะหลัง ในจังหวัดนครราชสีมา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่เป็นพนักงานประจำโรงงานแป้งมันสำปะหลังขนาดใหญ่ ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 360 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานด้วยการถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า การทำงานเป็นทีมด้านการกระจายความเป็นผู้นำ ( $\beta = 0.28$ ) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการตัดสินใจร่วมกัน ( $\beta = 0.23$ ) ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ( $\beta = 0.22$ ) และด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ( $\beta = 0.12$ ) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานแป้งมันสำปะหลังในจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งการทำงานเป็นทีมสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าเท่ากับร้อยละ 64.10

**คำสำคัญ:** การทำงานเป็นทีม, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, โรงงานแป้งมันสำปะหลัง, จังหวัดนครราชสีมา

#### Abstract

The purpose of this research was to study The effect of team work on employees' work efficiency of cassava starch factory in Nakhon Ratchasima Province. This research is a quantitative research. The sample consists of 360 entrepreneurs from permanent employee of a large starch factory in Nakhon Ratchasima Province. The questionnaire was used as a data collection tool. Data analysis using descriptive statistics with mean and standard deviation and inferential statistics using multiple regression to test the research hypothesis.

The results of the research found that team work in distributed leadership ( $\beta = 0.28$ ), joint decision-making ( $\beta = 0.23$ ), establishing the team's mission, and goals ( $\beta = 0.22$ ), and the teamwork components of work delegation ( $\beta = 0.12$ ) had positive effect on work efficiency of cassava starch factory

in Nakhon Ratchasima Province with a statistical level of 0.01 significantly. Team work can forecast work efficiency at 64.10

**Keywords:** Team work, Work efficiency, Cassava starch factory, Nakhon Ratchasima Province

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมผลิตแป้งมันสำปะหลังถือเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย อีกทั้งประเทศไทยยังเป็นผู้ผลิตแป้งมันสำปะหลังเป็นอันดับ 3 ของโลก มีผลผลิตประมาณ 22.2 ล้านตันต่อปี (กฤษฎิการธรรมแสง และ ศุภชัย ปทุมนากุล. 2565: 88) โดยมีส่วนแบ่งในตลาดส่งออกแป้งมันสำปะหลังดิบอยู่ที่ร้อยละ 80 และแป้งมันสำปะหลังตัดแปรร้อยละ 30 (โสภิตา สมคิด และ เบญจรัตน์ เลิศการคำเจริญสุข. 2565: 214) และในช่วง 20 ปีที่ผ่านมา ประเทศไทยได้ขยายพื้นที่เพาะปลูกมันสำปะหลังอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมแปรรูปมันสำปะหลังตามความต้องการในตลาดการส่งออก ในปี 2563 โดยพื้นที่เพาะปลูกมีขนาดประมาณ 8.9 ล้านไร่ ให้ผลผลิตมันสำปะหลังประมาณ 29 ล้านตัน โดยที่จังหวัดนครราชสีมามีการปลูกและมีผลผลิตมันสำปะหลังมากที่สุด คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 16.0 ของพื้นที่เพาะปลูกทั่วประเทศ รองลงมาคือ กำแพงเพชร คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 7.8 จังหวัดชัยภูมิ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 6.4 และจังหวัดกาญจนบุรี คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 5.7 ภาพรวมแล้วโรงงานแป้งมันสำปะหลังในปี 2565-2567 มีแนวโน้มเติบโตดีขึ้นตามทิศทางการขยายตัวความต้องการใช้ในโรงงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องทั้งตลาดในประเทศ และตลาดส่งออก (โดยสัดส่วนร้อยละ 67 ของผลผลิตทั้งหมดในประเทศ) (ชัยวัฒน์ ไชวเจริญสุข. 2564)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กร ที่จะช่วยในการลดต้นทุนให้น้อยลงจากการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดที่สุด และเสียค่าใช้จ่ายต่ำที่สุด ทำให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อัครเดช ไม้จันทร์. 2560: 18) การทำงานเป็นทีมจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น (จันทร์จิรา จิตนาถสาร. 2559: 18) ได้กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างยิ่ง เนื่องจากการทำงานเป็นทีมเป็นการรวบรวมความสามารถและทักษะของบุคคลในด้านที่แตกต่างกันมารวมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร เช่นเดียวกับ ลำเทียน ฝ้าอาจ (2559: 22) ที่กล่าวเพิ่มเติม การทำงานเป็นทีมนั้นจะช่วยให้เกิดความสำเร็จในงานต้องมีปฏิสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับเพื่อนมนุษย์ ส่งเสริมและพัฒนาอยู่เสมอ เพื่อให้สมาชิกและทีมมีศักยภาพและมีความพร้อมในการทำงาน ทีมที่สามารถทำงานให้ประสบผลสำเร็จได้ ต้องประกอบด้วยความสามารถพิเศษ ความรู้ ประสบการณ์ วิธีการทำงานในเชิงเทคนิคที่จำเป็นสำหรับการทำงาน

โรงงานแป้งมันสำปะหลังเป็นอีกหนึ่งอุตสาหกรรมที่มีกระบวนการดำเนินงานและเทคนิคที่ซับซ้อนและต้องอาศัยความรู้ความสามารถสำหรับการวางแผน การประสานงาน และการใช้ประสบการณ์ในการทำงานสูงและหลากหลาย เพื่อที่จะให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นแนวคิดในการเพิ่มผลผลิตลดต้นทุนจึงมีความสำคัญในการพัฒนาในการทำงานรวมถึงการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีคุณภาพ สามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทำให้การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญมากกับโรงงานแป้งมันสำปะหลัง (เกียรติศักดิ์ แก้วใส และ กนกพร ชัยประสิทธิ์. 2564: 3) เนื่องจากการทำงานร่วมกันกับบุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป ภายในองค์กร จึง

ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ มากมาย โดยปัญหาจากการทำงานเป็นทีม มีหลากหลายสาเหตุ เช่น ขาดภาวะผู้นำในทีมงานขาดความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ ขาดระเบียบวินัยควบคุมกันไม่ได้ ขาดความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ขาดความเข้าใจและยอมรับในวัตถุประสงค์ของทีม ขาดการประสานงาน ขาดความสามัคคี ขาดความพอใจในการทำงาน มีวิธีการทำงานที่ไม่เหมาะสม การกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบไม่ชัดเจน ขาดวินัยและการควบคุม นอกจากนี้แล้วสุดท้ายคือ การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมทีมงานไม่เป็นไปในทางสนับสนุนซึ่งกันและกัน (ศาสตราจารย์ ดร. สรรพากร และ โกศล สอดส่อง, 2564: 52-53) ดังนั้นทีมงานจึงเป็นทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ในการทำงานที่องค์กรมุ่งสร้างและพัฒนาจากบุคลากรที่หลากหลายมารวมตัวกัน เพื่อปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ให้แก่องค์กร ทำให้ทรัพยากรบุคคลนั้นต้องมีความรู้ ความสามารถ ความถนัด ที่แตกต่างกันไป ในการปฏิบัติงานภายในองค์กรและขับเคลื่อนงานให้ประสบผลสำเร็จได้ (สุภาพร โทบุตร, 2563: 3)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจ การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานแป้งมันสำปะหลังหรือไม่ โดยประโยชน์จากงานวิจัยนี้ผู้บริหารโรงงานแป้งมันสำปะหลังและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาภายในองค์กรได้ และพัฒนาการทำงานเป็นทีมไปสู่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ภายในองค์กรได้ตลอดจนความสามารถในการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างราบรื่นและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จนอกจากนี้ยังช่วยสร้างความสุข

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานแป้งมันสำปะหลังในจังหวัดนครราชสีมา

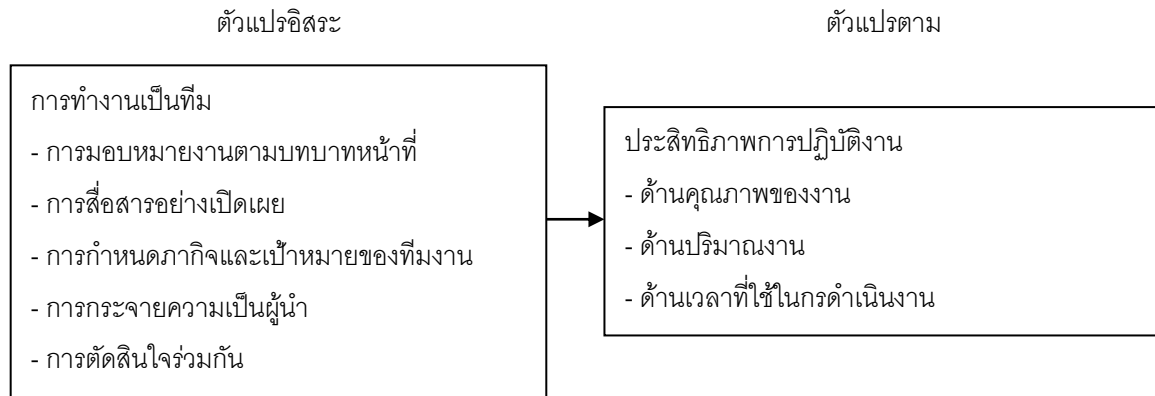
### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประโยชน์เชิงวิชาการ
  - 1.1 การศึกษาวิจัยนี้เป็นการทดสอบถึงปัจจัยการทำงานเป็นทีม ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริบทของพนักงานประจำ ระดับปฏิบัติการ โรงงานแป้งมันสำปะหลัง
2. ประโยชน์เชิงปฏิบัติงาน
  - 2.1 ผลจากการศึกษาวิจัยผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรเพิ่มผลผลิต รวมถึงออกแบบกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและปรับปรุงการทำงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพ



### กรอบแนวคิด

การศึกษาเรื่องการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานแป้งมันสำปะหลัง ในจังหวัดนครราชสีมา



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐาน

การทำงานเป็นทีมส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานแป้งมันสำปะหลัง ในจังหวัดนครราชสีมา

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานแป้งมันสำปะหลัง ในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีขอบเขตของงานวิจัยดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ตัวแปรอิสระ การทำงานเป็นทีม ผู้วิจัยได้บูรณาการจากแนวคิดทฤษฎีของ Parker (1990) ประกอบด้วย การมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ การสื่อสารอย่างเปิดเผย การกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน การกระจายความเป็นผู้นำ และการตัดสินใจร่วมกัน

1.2 ตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้บูรณาการจากแนวคิดทฤษฎีของ Peterson; & Plowman (1953) ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน

#### 2. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ โรงงานแป้งมันสำปะหลัง มีเงินลงทุนมากกว่า 200 ล้านบาท ในจังหวัดนครราชสีมา โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 18 แห่ง (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนครราชสีมา, 2565) โดยพนักงานส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมาจึงทำให้มีลักษณะ พฤติกรรมในการทำงานคล้ายๆ กัน มีความเหมาะสมกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานที่เป็นพนักงานประจำ ระดับปฏิบัติการ โรงงานแป้งมันสำปะหลังขนาดใหญ่ ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 3,214 คน (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนครราชสีมา. 2565) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานที่เป็นพนักงานประจำโรงงานแป้งมันสำปะหลังขนาดใหญ่ ในจังหวัดนครราชสีมา การคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ คณิต ไข่มุกต์ (2546: 185-187) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยสุ่มแบบสัดส่วนจนได้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ ได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ จำนวน 343 คน แต่เพื่อป้องกันข้อมูลไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 5 เป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น 360 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ใช้การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Study) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 360 ชุด และมีการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบด้านเนื้อหาความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหาความสอดคล้องของคำถามแล้วนำมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบ (Try Out) กลุ่มในการทดลอง จำนวน 30 ชุด จากนั้นนำแบบสอบถามจากการทดสอบไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งการทำงานเป็นทีมได้ค่าความน่าเชื่อถือ Reliability เท่ากับ 0.931 และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ค่าความน่าเชื่อถือ Reliability เท่ากับ 0.960 เกณฑ์การยอมรับงานวิจัยเชิงสำรวจควรมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามากกว่าหรือ เท่ากับ 0.7 ขึ้นไป จึงถือว่าแบบสอบถามได้มาตรฐาน

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม จำนวน 5 ด้าน จำนวน 20 ข้อ ได้แก่ การมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ การสื่อสารอย่างเปิดเผย การกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน การกระจายความเป็นผู้นำ และการตัดสินใจร่วมกัน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ด้าน จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน

### สถิติที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้สถิติเชิงอนุกรมวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation) ดังตาราง 1 และทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธีการวิเคราะห์แบบ Enter โดยผู้วิจัยประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการทำงานเป็นทีมและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	X5	Y	VIF
X1	1						2.108
X2	0.663**	1					2.899
X3	0.605**	0.729**	1				2.493
X4	0.586**	0.643**	0.574**	1			1.979
X5	0.626**	0.671**	0.666**	0.609**	1		2.334
Y	0.631**	0.675**	0.680**	0.684**	0.692**	1	

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การทำงานเป็นทีมและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก อยู่ระหว่าง 0.631-0.692 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.979-2.899 ไม่ควรเกิน 10 จึงไม่มีปัญหา Multi Collinearity จึงถือว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน

### ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงงานแป้งมันสำปะหลัง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 54.40 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 64.40 ประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 49.40

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของพนักงาน

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของพนักงานโรงงานแป้งมันสำปะหลังในจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวม

การทำงานเป็นทีม	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่	4.14	0.57	มาก
2. การสื่อสารอย่างเปิดเผย	4.09	0.60	มาก
3. การกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน	4.10	0.58	มาก
4. การกระจายความเป็นผู้นำ	4.03	0.57	มาก

ตาราง 2 (ต่อ)

การทำงานเป็นทีม	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
5. การตัดสินใจร่วมกัน	4.14	0.55	มาก
รวม	4.10	0.57	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.57) พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตัดสินใจร่วมกันมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.55) กับด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.57) รองลงมา คือ ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.58) และด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.60) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานแป้งมันสำปะหลังในจังหวัดนครราชสีมา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.08	0.55	มาก
2. ด้านปริมาณงาน	4.04	0.52	มาก
3. ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน	4.07	0.55	มาก
รวม	4.06	0.54	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.54) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านคุณภาพของงานมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D. = 0.55) รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.55) และด้านปริมาณงาน ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D. = 0.52) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อวิเคราะห์การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
	B	SE	$\beta$	t	Sig
ค่าคงที่ (Constant)	0.71	0.13		5.30	0.00
การทำงานเป็นทีม					
1. การมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ( $X_1$ )	0.11	0.04	0.12	2.69	0.01**
2. การสื่อสารอย่างเปิดเผย ( $X_2$ )	0.08	0.04	0.10	1.78	0.08
3. การกำหนดภารกิจและเป้าหมายของ ทีมงาน ( $X_3$ )	0.18	0.04	0.22	4.36	0.00**
4. การกระจายความเป็นผู้นำ ( $X_4$ )	0.24	0.04	0.28	6.37	0.00**
5. การตัดสินใจร่วมกัน ( $X_5$ )	0.21	0.04	0.23	4.81	0.00**
$R^2 = 0.646$ , $Adj R^2 = 0.641$ , $SEE = 0.293$ , $F = 128.956$					

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย การทำงานเป็นทีมที่มีผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานแป้งมันสำปะหลังในจังหวัดนครราชสีมา พบว่าตัวแปรด้านการกระจายความเป็นผู้นำ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยสูงสุด ( $\beta = 0.28$ ) รองลงมา คือ ด้านการตัดสินใจร่วมกัน ( $\beta = 0.23$ ) ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ( $\beta = 0.22$ ) ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ( $\beta = 0.12$ ) ตามลำดับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ดังสมการพยากรณ์ข้อมูลหลังปรับแล้วต่อไปนี้

$$Y = 0.28 (X_4)^{**} + 0.23 (X_5)^{**} + 0.22 (X_3)^{**} + 0.12 (X_1)^{**}$$

โดยที่  $X_1$  คือ การมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่  $X_2$  คือ การสื่อสารอย่างเปิดเผย  $X_3$  คือ การกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน  $X_4$  คือ การกระจายความเป็นผู้นำ และ  $X_5$  คือ การตัดสินใจร่วมกัน

สรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีมมีผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานแป้งมันสำปะหลังในจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พบว่า ตัวแปรการทำงานเป็นทีม ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ ด้านการตัดสินใจร่วมกัน ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน และด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เท่ากับร้อยละ 64.10 ( $Adj R^2 = 0.641$ )

### สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 360 ชุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 54.40 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 64.40 ประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 49.40
2. ระดับความคิดเห็นของการทำงานเป็นทีม ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการตัดสินใจร่วมกัน ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผยและด้านการกระจายความเป็นผู้นำ
3. ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน และด้านระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน
4. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานแป้งมันสำปะหลัง ในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งพบว่า การทำงานเป็นทีมด้านการกระจายความเป็นผู้นำ ด้านการตัดสินใจร่วมกัน ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน และด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานแป้งมันสำปะหลัง ในจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

### อภิปรายผล

การทำงานเป็นทีม ด้านการกระจายความเป็นผู้นำส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานแป้งมันสำปะหลัง ในจังหวัดนครราชสีมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานประจำที่ทำงานในโรงงานแป้งมันสำปะหลังในจังหวัดนครราชสีมา อยากให้หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ให้เกียรติซึ่งและกันในการทำงาน เช่น ให้การยอมรับนับถือกัน การเอาใจใส่ การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ส่งเสริมการทำงาน และพฤติกรรมที่ธำรงรักษาความสัมพันธ์ของทีมงาน โดยเฉพาะการช่วยเหลือกันในการทำงานตามหน้าที่ เช่น การสลับเปลี่ยนกันรับผิดชอบงานไปตามสถานการณ์ และความกล้าในการแสดงออกความคิดเห็นที่แตกต่างจากสมาชิกส่วนใหญ่ของทีมงาน เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนะเอก เขียวบางยาง และ สุภาสินีย์ ปริญญาณิพนธ์ (2566) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่พบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านด้านการกระจายความเป็นผู้นำส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้บริหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกับงานวิจัยของ อิงครัต จันทรวงศ์ (2566) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา ซึ่งพบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ด้านภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และงานวิจัยของ เกียรติศักดิ์ แก้วไธ และ กนกพร ชัยประสิทธิ์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การทำงานเป็นทีมและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานผู้รับเหมาก่อสร้างในโรงงานอุตสาหกรรม ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านการ



กระจายความเป็นผู้นำ มีผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานผู้รับเหมาในโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท อินแมค เอนจิเนียริง จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งอรุณ จงเสมอสิทธิ์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี ที่พบว่า ตัวแปรอิสระการทำงานเป็นทีม ด้านการกระจาย ความเป็นผู้นำ มีอิทธิพลทางบวกต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกับกับงานวิจัยของ Sanyal; & Hisam (2018) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา คณาจารย์มหาวิทยาลัย Dhofar ที่พบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านความเป็นผู้นำส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการ ทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Boakye (2015) ได้ ทำการศึกษาเรื่อง การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ที่พบว่า การทำงานเป็นทีมส่งผล ทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ทั้งโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะด้านภาวะผู้นำในการ ทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม ด้านการตัดสินใจร่วมกันส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานแป้งมันสำปะหลัง ในจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่ทำงานในโรงงานแป้งมันสำปะหลังในจังหวัดนครราชสีมา ส่วนมาก มีความเห็นด้วยในหลักการทำงานใน โรงงาน และเต็มใจที่จะปฏิบัติตามมติของทีมงาน รับฟังเหตุผลและแสวงหาข้อมูลในการตัดสินใจ ซึ่งทำให้ได้รับ ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจน อีกทั้งมีความสามัคคีกันในการตัดสินใจร่วมกันเพื่อการดำเนินงานต่าง ๆ จึงทำให้การ ดำเนินงานของพวกเขามีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนะเอก เขี้ยวบางยาง และ สุภาสิณี บุณยนิพนธ์ (2566) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่พบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านการตัดสินใจร่วมกันส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของผู้บริหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และงานวิจัยของ ธนายุ ภูวิทย์ธรร (2561) ได้ ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในจังหวัด สุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านความร่วมมือพร้อมใจในการทำงานส่งผลทางบวกต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุด ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ รุ่งอรุณ จงเสมอสิทธิ์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี ที่พบว่า ตัวแปรอิสระการทำงานเป็นทีม ด้านการตัดสินใจร่วมกัน มีอิทธิพล ทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และงานวิจัยของ ทิพย์โกศล หวังกระโทก และ จูติมา ไชยะกุล (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การทำงานเป็นทีมและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงกลั่นน้ำมันในนิคมอุตสาหกรรม แหลมฉับัง ที่พบว่า ตัวแปรการทำงานเป็นทีมรายด้านมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน ระดับปฏิบัติการของโรงกลั่นน้ำมัน ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉับังมากที่สุด ได้แก่ ด้านการร่วมมือ อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.01 อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Balamurugan (2019) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การทำงานเป็นทีมที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแผนกไอที ที่พบว่า พบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านการสร้างกรอบในการ ตัดสินใจ ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การทำงานเป็นทีม ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงานส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานแป้งมันสำปะหลัง ในจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่ทำงานในโรงงานแป้งมันสำปะหลังในจังหวัดนครราชสีมา ส่วนมาก มีความเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการทำงานที่ชัดเจน และให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน ทำให้เกิดความสามัคคีกันในการทำงาน ร่วมกันกำหนดภารกิจและเป้าหมายในการทำงาน ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งลักษณะเหล่านี้ทำให้พวกเขาทำงานด้วยกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ไสริยา สุภาพล สุวรรณิ หงส์วิจิตร ลัดดาวัลย์ สำราญ ชูลิพร ลักษณาพิพัฒน์ และ เพ็ญพิชชา โพธากุล (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ที่พบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านการมีเป้าหมายร่วมกันส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้บริหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อังคณา ธนาภาพพันธุ์ พงศ์พันธ์ ศรีเมือง และ ไสภณ สระทองมา (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรณีศึกษาของบริษัทธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งหนึ่ง ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ตัวแปรพยากรณ์ การทำงานเป็นทีมส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ด้านการมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ณัฐภรณ์ เกตุชู (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่พบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านการมีเป้าหมายร่วมกันส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และงานวิจัยของ ธนาญ ภูวิทยาธร (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านการมีเป้าหมายร่วมกันส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทำงานเป็นทีม ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานแป้งมันสำปะหลัง ในจังหวัดนครราชสีมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่ทำงานในโรงงานแป้งมันสำปะหลังในจังหวัดนครราชสีมา ส่วนมากได้รับงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างชัดเจน มีความเคารพในบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีความจริงใจต่อกัน และทำงานร่วมกันด้วยความเต็มใจ สามารถปฏิบัติงานที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ของตนเองได้ในบางโอกาสเมื่อมีความจำเป็น อีกทั้งได้รับงานที่ได้รับมอบหมายโดยมีความเสมอภาคกันไม่หนักไปทางคนใดคนหนึ่ง ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติศักดิ์ แก้วใส และ กนกพร ชัยประสิทธิ์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การทำงานเป็นทีมและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานผู้รับเหมาก่อสร้างในโรงงานอุตสาหกรรม ที่พบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานผู้รับเหมาในโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท อินแมค เอนจิเนียริง จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ไสริยา สุภาพล สุวรรณิ หงส์วิจิตร ลัดดาวัลย์ สำราญ ชูลิพร ลักษณาพิพัฒน์ และ เพ็ญพิชชา โพธากุล (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ที่พบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านการแบ่งงานตามความสามารถของบุคคล ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และงานวิจัยของ ณัฐภรณ์ เกตุชู (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่พบว่า การทำงานเป็นทีมส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่า ด้านการแบ่งงานตามความสามารถของบุคคล ส่งผลมากที่สุด อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนายุ ภูวิทย์ยาร (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านการแบ่งงานตามความสามารถของบุคคล ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกับงานวิจัยของ รุ่งอรุณ จงเสมอสิทธิ์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี ที่พบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานแป้งมันสำปะหลัง ในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติศักดิ์ แก้วใส และ กนกพร ชัยประสิทธิ์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การทำงานเป็นทีมและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานผู้รับเหมาก่อสร้างในโรงงานอุตสาหกรรม ที่พบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ชัดแย้งจากงานวิจัย รุ่งอรุณ จงเสมอสิทธิ์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี ที่พบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานโรงงานแป้งมันสำปะหลัง ในจังหวัดนครราชสีมา ส่วนมากขาดความช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกัน ไม่ค่อยมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจซึ่งกันและกันของสมาชิกในทีม ซึ่งทำให้ไม่สามารถซักถามข้อสงสัยในคำสั่งหรือปัญหาในการทำงานได้ และยังทำให้ ไม่ค่อยมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอภิปรายปัญหาหารือระหว่างกันด้วยความจริงใจ เต็มใจและเปิดเผยนั่นเอง

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. การทำงานเป็นทีม ด้านการกระจายความเป็นผู้นำส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานแป้งมันสำปะหลัง ในจังหวัดนครราชสีมา ดังนั้นผู้บริหารระดับสูง ควรกระตุ้นให้พนักงานกล้าพูดและกล้าแสดงออก เช่น การเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเมื่อมีความคิดเห็นที่แตกต่างจากสมาชิกส่วนใหญ่ของทีมงาน และควรแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ส่งเสริมการทำงานและพฤติกรรมที่อ้างรักษาความสัมพันธ์ของทีมงาน เช่น การจัดงานปาร์ตี้หรือกินเลี้ยงสำหรับวันหยุดเทศกาลอื่น ๆ หรือเพื่อฉลองความสำเร็จงานใหญ่ๆ เป็นต้น เพิ่มความสามารถในการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี หมุนเวียนสับเปลี่ยนกันไปตามสถานการณ์ และควรให้การยอมรับนับถือกัน ให้ความสนใจและให้เกียรติซึ่งกันและกันในการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้นทำให้ผลงานที่ออกมาดีเต็มไปด้วยประสิทธิภาพเช่นกัน

2. การทำงานเป็นทีม ด้านการตัดสินใจร่วมกันส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานแป้งมันสำปะหลัง ในจังหวัดนครราชสีมา ดังนั้นองค์การควรมีการผลักดันนโยบายและกระบวนการในการตัดสินใจให้ยืดหยุ่นตามสถานการณ์มากขึ้น เช่น การเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนมีการตัดสินใจร่วมกันในการดำเนินงานต่าง ๆ ของโรงงาน การเปิดใจรับฟังเหตุผลและแสวงหาข้อมูลในการตัดสินใจที่มีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจน การให้ความสำคัญในหลักการและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามมติของทีมงาน ซึ่งลักษณะนี้จะช่วยให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขและเต็มใจที่ก่อให้เกิดผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. การทำงานเป็นทีม ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงานส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานแป้งมันสำปะหลัง ในจังหวัดนครราชสีมา ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญกับระเบียบวินัยในการทำงานให้มากขึ้นเพื่อให้มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เช่น การร่วมกันกำหนดภารกิจและเป้าหมายในการทำงานในองค์การให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน อีกทั้งการพัฒนาพนักงานในด้านอื่น ๆ เพื่อให้การทำงานด้วยกันได้อย่างราบรื่น และมีการยอมรับการมอบหมายงานต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ ทำให้พนักงานทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. การทำงานเป็นทีม ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานแป้งมันสำปะหลัง ในจังหวัดนครราชสีมา ดังนั้นผู้บริหารโรงงานควรมอบหมายงานอย่างมีความเสมอภาคกันไม่ให้นักไปทางคนใดคนหนึ่ง และถูกต้องตามความสามารถของแต่ละคน เช่น การให้ความเคารพในบทบาทของทีมงานโดยความจริงใจต่อกัน และการทำงานร่วมกันด้วยความเต็มใจเป็น ซึ่งลักษณะนี้จะช่วยให้พนักงานทำงานด้วยความเต็มใจที่ก่อให้เกิดผลงานที่ได้รับมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

#### **ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**

1. การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะโรงงานแป้งมันสำปะหลังในจังหวัดนครราชสีมา เท่านั้นเป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาภาพรวมของการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานแป้งมันสำปะหลัง ในจังหวัดนครราชสีมา เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกนั้นควรมีการกระจายพื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถามในทั่วประเทศไทย หรือ ประเทศอื่น ๆ ด้วยเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่หลากหลาย และสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ที่จะสร้างประสิทธิภาพการของพนักงานในการดำเนินธุรกิจในอนาคต

2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะการวิเคราะห์การถดถอยแบบถดถอยพหุคูณ สำหรับผู้ที่สนใจดำเนินการวิจัยในอนาคต ควรศึกษาการวิจัยแบบสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แอบแฝงอยู่ในจิตใจของผู้รับสารสัมภาษณ์ หรือการเปรียบเทียบ เช่น การเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีม ในประเทศไทย และประเทศอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อใช้เปรียบเทียบถึงวิธีการสร้างประสิทธิภาพของการทำงานเพื่อการดำเนินกิจการ หรือธุรกิจต่าง ๆ ได้หลากหลายมากขึ้น

3. การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานแป้งมันสำปะหลัง ในจังหวัดนครราชสีมา ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เช่น แรงจูงใจ และภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน หรือธุรกิจอื่น ๆ ในประเทศไทย เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร โรงเรียน โรงพยาบาล เป็นต้น

### เอกสารอ้างอิง

- กฤษติวรร ธรรมแสง และ ศุภชัย ประทุมนากุล. (2565). การประยุกต์ใช้วิธี AHP ร่วมกับ FSM และ SAW ในการคัดเลือกเกษตรกรผู้ส่งมอบวัตถุดิบเพื่อจัดทำเกษตรพันธสัญญาในอุตสาหกรรมแป้งมันสำปะหลัง. **วารสารวิจัย มข.** 22(3): 87-96.
- เกียรติศักดิ์ แก้วใส และ กนกพร ชัยประสิทธิ์. (2564). การทำงานเป็นทีมและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานผู้รับเหมาก่อสร้างในโรงงานอุตสาหกรรม. **Journal of Digital Business and Social Science.** 8(2): 1-13.
- คณิต ไช่มุกด์. (2546). **สถิติพื้นฐาน**. นครราชสีมา: บริษัทสำนักงานพิมพ์น้ำฝน จำกัด.
- จันจิรา จิตนาถสาร. (2559). การศึกษาการทำงานเป็นทีมของครูผู้สอนในเขตอำเภอคลองใหญ่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนะเอก เขี้ยวบางยาง และ สุภาสินีย์ ปริญญาณิพนธ์. (2566). ปัจจัยการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ในกรุงเทพฯและปริมณฑล. **วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย.** 5(4): 838-848.
- ชัยวัฒน์ ไชวเจริญสุข. (2564). **แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม 2565-2567: มันสำปะหลัง**. สืบค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2565, จาก <http://www.krungsri.com/th/research/industryoutlook/agiculture/cassava//IO/io-cassava-21>.
- ณัฐภรณ์ เกตุชู. (2561). **ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุราษฎร์ธานี.
- ทิพย์โกศล หรั่งกระโทก และ จิตติมา ไชยะกุล. (2563). การทำงานเป็นทีมและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงกลั่นน้ำมันในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง. **วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มข.** 13(1): 130-148.
- ธนาญ ภูวิทยาธร. (2561). การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. **วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.** 10(2): 198-208.
- รุ่งอรุณ จงเสมอสิทธิ์. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ลำเทียน เผ่าอาจ. (2559). การทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูในโรงเรียนขยายโอกาส อำเภอเมืองตราด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศาสตราจารย์ ดร. สรรราชสีมา และ โกศล สอดส่อง. (2564). การทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลหนองบัวลำภู. **วารสารวิจัยธรรมศึกษา.** 4(2): 51-60.
- สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนครราชสีมา. (2565). **ข้อมูลโรงงานแป้งมันสำปะหลัง**. สืบค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2565, อ้างอิงได้จาก ฝ่ายนโยบายและแผนสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนครราชสีมา.

- สุภาพร โทบุตร. (2563). **ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดปราจีนบุรี**. บทความวิจัย. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- โสภิตา สมคิด อานนท์ มลิพันธ์ และ เบญจรัตน์ เลิศการคำสุข. (2565). การวิเคราะห์ข้อดีข้อเสียของการผลิตแป้งมันสำปะหลังของโรงงานในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี. **วารสารวิชาการเกษตร**. 40(2): 213-240.
- ไสรยา สุภาพล สุวรรณิ หงส์วิจิตร ลัดดาวลัย สำราญ ชูลีพร ลักษณะพัฒนา และ เพ็ญพิชชา ไพธากุล. (2564). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี. **วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์**. 10(2): 211-225.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อังคณา ธนาภาพพันธุ์ พงศ์พันธ์ ศรีเมือง และ ไสภณ สระทองมา. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษาของบริษัทธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งหนึ่ง. **วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**. 7(1): 236-249.
- อิงครัต จันทรวงศ์. (2566). **ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา**. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Balamurugan A. (2019). Effect of Teamwork on Work Performance of Employees in the IT Sector. **International Journal of Advanced Research (IJAR)**. 7(10): 1283-1287.
- Boakye Emmanuel OSEI. (2015). **The Impact of Team Work on Employee Performance**. [Research]. University of Ghana.
- Sanyal Shouvik; & Hisam Mohammed Wamique. (2018). The Impact of Teamwork on Work Performance of Employees: A Study of Faculty Members in Dhofar University. **IOSR Journal of Business and Management**. 20(3): 15-22.



## S001P: การสื่อสารเพื่อส่งเสริมผู้สูงอายุสู่สังคมพหุวัฒนธรรมผ่านสื่อดิจิทัล

### COMMUNICATION TO PROMOTE ELDERLY TO ACTIVE AGING SOCIETY THROUGH DIGITAL MEDIA.

จากรุวรรณ นิธิไพบูลย์<sup>1</sup>

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง “การสื่อสารเพื่อส่งเสริมผู้สูงอายุสู่สังคมพหุวัฒนธรรมผ่านสื่อดิจิทัล” มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อดิจิทัลของผู้สูงอายุ 2) เพื่อศึกษาการเผยแพร่ยอมรับนวัตกรรมสื่อดิจิทัลของผู้สูงอายุ และ 3) เพื่อศึกษาการรับรู้สังคมพหุวัฒนธรรมผ่านสื่อดิจิทัลของผู้สูงอายุ

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60 มีอายุอยู่ระหว่าง 60 ปี - 65 ปี ร้อยละ 44 มีการศึกษาอยู่ระดับชั้นปริญญาตรี ร้อยละ 27 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 37.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 56.5 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 63.5 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อดิจิทัล พบว่า ผู้สูงอายุมักใช้โทรศัพท์มือถือ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.91 โดยมีการใช้งานทุกวัน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.64 มีการใช้งานระหว่าง 30 นาที - 1 ชั่วโมง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.99 มีการใช้งานในช่วงเช้า (04.00-10.00 น.) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 มีการใช้สื่อไลน์ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 ผู้สูงอายุมีการยอมรับนวัตกรรมสื่อดิจิทัล ด้านการรับรู้ประโยชน์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.74 ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.05 ด้านความตั้งใจในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.92 ด้านการใช้งานจริง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.79 ด้านอิทธิพลทางสังคม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 ผู้สูงอายุมีการรับรู้สังคมพหุวัฒนธรรม ด้านการมีส่วนร่วม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านการมีสุขภาพที่ดี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.99 ด้านความมั่นคงหรือการมีหลักประกันในชีวิต ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.31

**คำสำคัญ:** สื่อดิจิทัล ผู้สูงอายุ

#### Abstract

Research report on “Communication to Promote Elderly to Active Aging Society through Digital Media.” had the following objectives: 1) to study the behavior of digital media exposure of the elderly, 2) to study the dissemination of acceptance of digital media innovation by the elderly, 3) to study the

perception of empowered society through digital media of the elderly, and 4) to evaluate the communication style for promoting the elderly into empowered society through digital media.

This research was quantitative research by surveying a sample of the elderly in the district. Bangkok, 400 people using multi-stage random sampling. The research tools were questionnaires. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results of the research found that the majority of the sample group were male, 60 percent, aged between 60 years - 65 years, 44 percent, education level: bachelor's degree, 27 percent, self-employed 37.25 percent, average monthly income 10,001-20,000 baht, percent. 56.5 and 63.5 percent had marital status. Behavior of exposure to digital media found that elderly people use mobile phones. is at a high level with an average of 3.91 with use every day It is at a high level. An average of 3.64 is used between 30 minutes - 1 hour. It is at a high level. The average of 3.99 is used in the morning (4:00 a.m. - 10:00 a.m.). It is at a high level. The average of 3.96 is using LINE media. At a high level, the mean was 3.89. Elderly people are more accepting of digital media innovations. Perceived usefulness in overall is at a high level with an average of 3.95. Perception of ease of use in overall is at a high level with an average of 3.74. Attitude toward use in overall is at a high level. Average of 4.05 in terms of intention to use It is at a high level, with an average of 3.92 in terms of actual use. It was at a high level with an average of 3.79. Overall social influence was at a high level with an average of 3.88 Elderly people have a powerful perception of society. In terms of overall participation, it was at a high level, with an average of 3.95. In terms of having good health, overall, it was at a high level, with an average of 3.99. In terms of stability or having life insurance, overall, it was at a moderate level, with an average of 3.31.

**Keywords:** Digital Media, Elderly.

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้เข้าสู่การเป็นสังคมสูงวัย (Aged Society) มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 เป็นต้นมา โดย 1 ใน 10 ของประชากรไทยเป็นประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป และประชากรสูงวัยจะเพิ่มขึ้นถึง 1 ใน 5 และเป็นสังคมสูงวัยระดับสุดยอด (Super Aged Society) ภายในปี พ.ศ. 2578 ซึ่งประมาณการว่าจะมีประชากรสูงวัยเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 30 ของจำนวนประชากรทั้งหมด (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. 2558) ซึ่งรัฐบาลเองก็ได้เร่งขับเคลื่อนนโยบายประเทศไทย 4.0 โดยมีเป้าหมายในการเปลี่ยนผ่านประเทศไทยจากวันนี้ไปสู่ประเทศไทยในวันข้างหน้าอีก 20 ปี ภายใต้วิสัยทัศน์ประเทศไทย มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน โดยหนึ่งในประเด็นที่รัฐบาลให้ความสำคัญ คือ การดำเนินการปรับโครงสร้างทรัพยากรคนของประเทศ ในส่วนของผู้สูงวัยนั้นได้มีการวางเป้าหมายที่จะสร้างความมั่นคงให้สังคมสูงวัยเป็น “สังคมผู้สูงวัยที่มีพลัง” (Active Ageing Society) หมายถึงว่าจะทำอย่างไรให้ผู้สูงวัยมีชีวิตที่มีคุณภาพใน 3 ประเด็น คือ มีสุขภาพดี มีส่วนร่วม และมีความมั่นคง หมายความว่าด้านหนึ่งก็มุ่งช่วยให้ผู้สูงวัยตระหนักว่าตนเองมีศักยภาพที่จะทำให้ร่างกายตัวเองแข็งแรง ทำให้จิตใจตัวเองแจ่มใสร่าเริง และทำตัวเองให้มีค่าต่อสังคมเท่าที่ตัวเอง

อยากทำหรือสามารถทำได้ อีกด้านหนึ่งก็สร้างระบบที่ให้ความคุ้มครองป้องกันให้มีความมั่นคงและให้การเอาใจใส่ดูแลตามสมควร (สันต์ ใจยอดศิลป์. 2560)

สำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพฯ ถูกมองว่าน่าจะได้รับการจัดสรรประโยชน์จากภาครัฐได้มากกว่าผู้สูงอายุในต่างจังหวัด แต่ความเป็นจริงผู้สูงอายุกลุ่มที่มีรายได้น้อยและโยกย้ายมาจากชนบท เมื่อมาอยู่ในชุมชนเมืองกลับมีปัญหาและความขาดแคลนเพราะจะถูกใช้แรงงานอย่างน่าเศร้า เช่น ใช้ให้เฝ้าบ้าน หรือใช้ให้เลี้ยงหลาน ถ้าเราไม่สนใจคนกลุ่มนี้จะเหี่ยวแห้ง เหี่ยวเฉา และหมดอายุตายอยาก เพราะได้แต่ปัจจัย 4 คือ อาหารที่อยู่อาศัย แต่ในด้านจิตใจขาดแคลนทอดทิ้ง กลายเป็นปัญหาคนแก่ซึมเศร้า คนแก่ฆ่าตัวตาย มีปัญหาทางจิต ลูกหลานไม่มีใครมองเห็น ในที่สุดก็ตายลงด้วยอายุ ถ้าเป็นเช่นนั้นแล้วจะสูงอายุไปทำไมถ้าชีวิตที่เหลืออยู่ไร้ซึ่งคุณค่าและความเป็นมนุษย์ (อัญชลีพร อมาตยกุล. 2557: 8)

นอกจากนี้ประเทศไทยยังเป็นสังคมสมัยใหม่หรือสังคมแห่งดิจิทัล ผู้สูงวัยอาจมีความเครียดเพราะการใช้เทคโนโลยีที่ก้าวล้ำอย่างรวดเร็วจนตามแทบไม่ทัน ทำให้จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะในการใช้เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ถูกพัฒนามากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้เพื่อประโยชน์ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน การอยู่ร่วมกัน และการทำกิจกรรมพื้นฐานในชีวิตประจำวัน แต่จากข้อมูลการสำรวจโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี 2560 พบว่า มีผู้สูงวัยไทยเพียงร้อยละ 4.2 ที่อาศัยอินเทอร์เน็ต หรือโซเชียลมีเดียเพื่อรับข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลสุขภาพตลอดจนการทำธุรกรรมการเงิน การปรับตัวของผู้สูงวัยจึงเป็นประเด็นสำคัญที่สังคมควรให้ความสำคัญ (วิชณี คุปตะวาทีน. 2561: 447)

ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีเป้าหมายหลักในการค้นหารูปแบบการสื่อสารเพื่อส่งเสริมผู้สูงอายุสู่สังคมพหุพลังผ่านสื่อดิจิทัล ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์เชิงวิชาการโดยจะได้องค์ความรู้ทางด้านพฤติกรรมกรรมการเปิดรับสื่อของผู้สูงอายุ การเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ และการรับรู้สังคมพหุพลังของผู้สูงอายุ และประโยชน์เชิงสังคมที่จะช่วยเหลือประเทศชาติให้ขับเคลื่อนผู้สูงอายุเข้าสู่สังคมพหุพลังอย่างยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์

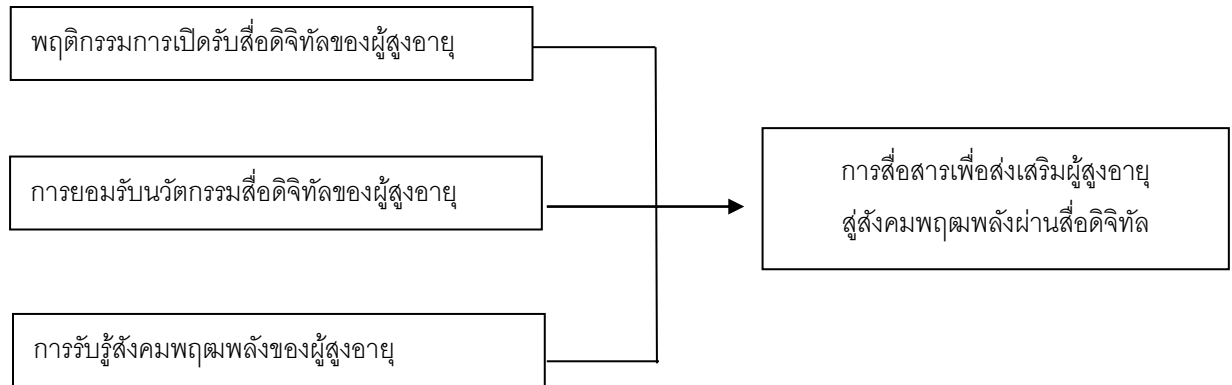
1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการเปิดรับสื่อดิจิทัลของผู้สูงอายุ
2. เพื่อศึกษาการเผยแพร่ยอมรับนวัตกรรมสื่อดิจิทัลของผู้สูงอายุ
3. เพื่อศึกษาการรับรู้สังคมพหุพลังผ่านสื่อดิจิทัลของผู้สูงอายุ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบว่าผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมกรรมการเปิดรับสื่อดิจิทัล การเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อดิจิทัล และการรับรู้สังคมพหุพลังผ่านสื่อดิจิทัลของผู้สูงอายุ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงทุกคนในสังคม

2. ผลการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย สถาบันวิจัยและประชากรและสังคม หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องนำไปใช้การวางแผนและกลยุทธ์การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพในด้านการสื่อสารของผู้สูงอายุผ่านสื่อดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## กรอบแนวคิด



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดงานวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารเพื่อส่งเสริมผู้สูงอายุสู่สังคมพหุพลังผ่านสื่อดิจิทัล ประกอบด้วยแนวคิดและทฤษฎี ดังนี้ แนวคิดเรื่องสื่อดิจิทัล ทฤษฎีการเปิดรับสื่อ ทฤษฎีการแพร่วัตกรรม และแนวคิดเรื่องพหุพลัง

## วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

## 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 1,089,974 คน (ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2560)

## 2. กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง อ้างอิงตารางสำเร็จรูปในการกำหนดขนาดตัวอย่างของ ยามาเน (Yamane. 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน  $\pm 5\%$  จำนวน 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง มีการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยมีทั้งสิ้น 4 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นที่

1) วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) พิจารณาจากเกณฑ์ คือ เป็นผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีพฤติกรรมกรสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัลผ่านทางโทรศัพท์มือถือและอุปกรณ์พกพา ขั้นที่ 2) การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลากรายชื่อชมรมผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง จากทั้งหมด 50 แห่ง (สำนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานคร. 2562) ได้แก่ 1. ชมรมผู้สูงอายุเขตจตุจักร 2. ชมรมผู้สูงอายุเขตธนบุรี 3. ชมรมผู้สูงอายุเขตพระนคร 4. ชมรมผู้สูงอายุเขตหนองแขม 5. ชมรมผู้สูงอายุเขตทวีวัฒนา ขั้นที่ 3) การสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) หลังจากได้ชมรมผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง ผู้วิจัยนำมาหาสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และขั้นที่ 4) การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

(Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลากรายชื่อผู้สูงอายุที่อยู่ในชมรมผู้สูงอายุทั้ง 5 แห่ง ดังรายละเอียดในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสัดส่วนชมรมผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร

ชมรมผู้สูงอายุ	จำนวน	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. ชมรมผู้สูงอายุเขตจตุจักร	510	77
2. ชมรมผู้สูงอายุเขตธนบุรี	375	56
3. ชมรมผู้สูงอายุเขตพระนคร	246	37
4. ชมรมผู้สูงอายุเขตหนองแขม	1,250	188
5. ชมรมผู้สูงอายุเขตทวีวัฒนา	277	42
รวม	2,658	400

ชมรมผู้สูงอายุเขตจตุจักร กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 77 คน ชมรมผู้สูงอายุเขตธนบุรี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 56 คน ชมรมผู้สูงอายุเขตพระนคร กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 37 คน ชมรมผู้สูงอายุเขตหนองแขม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 188 คน และชมรมผู้สูงอายุเขตทวีวัฒนา กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 42 คน

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-Ended Question) มีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) ส่วนที่ 2) พฤติกรรมการเปิดรับสื่อดิจิทัล ส่วนที่ 3) การแพร่ข่าวสารสื่อดิจิทัล ส่วนที่ 4) การรับรู้สังคมพลวัตผ่านสื่อดิจิทัล ทั้งสามส่วนนี้เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-Ended Question) มีลักษณะคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดค่าคะแนน 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ส่วนที่ 5) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-Ended questions) ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ ได้มีการทดสอบความตรง และการทดสอบความเที่ยง ดังนี้

การทดสอบความตรง (Validity) หลังจากที่ได้จัดทำแบบสอบถามเสร็จแล้ว ผู้วิจัยได้นำไปปรึกษากับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมในการใช้ภาษา ความชัดเจนของคำถาม และตรวจสอบความถูกต้องตรงตามเนื้อหา

การทดสอบความเที่ยง (Reliability) หลังจากแบบสอบถามได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทำการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยคำนวณตามสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach, 1951) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของคำถามที่ได้ต้องไม่ต่ำกว่า 0.7 จึงจะยอมรับได้ว่ามีความเชื่อมั่น (Nunnally, 1978) ซึ่งในงานวิจัยนี้มีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.89

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ก่อนที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะมีการอธิบายและขอความยินยอมกับกลุ่มตัวอย่าง ถ้ากลุ่มตัวอย่างยินยอมผู้วิจัยจึงจะให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามและรอเก็บคืนรวบรวมจนครบตามจำนวน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) การหาค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

**ผลการวิจัย**

ส่วนที่ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล

ตาราง 2 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	ผลการวิจัย	
	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	240	60.00
หญิง	160	40.00
รวม	400	100
<b>2. อายุ</b>		
60 ปี - 65 ปี	190	47.50
66 ปี - 70 ปี	176	44.00
70 ปี ขึ้นไป	34	8.50
รวม	400	100
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	55	13.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	69	17.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	91	22.75
ปวส./อนุปริญญา	74	18.50
ปริญญาตรี	108	27.00
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.75
รวม	400	100

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ผลการวิจัย	
	จำนวน	ร้อยละ
<b>4. อาชีพ</b>		
ข้าราชการ	19	4.75
รัฐวิสาหกิจ	40	10.00
พนักงานบริษัทเอกชน	72	18.00
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	149	37.25
รับจ้าง/งานบริการ	96	24.00
อื่น ๆ	24	6.00
รวม	400	100
<b>5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ไม่เกิน 10,000 บาท	71	17.75
10,001-20,000 บาท	226	56.50
20,001-30,000 บาท	98	24.50
มากกว่า 30,000 บาท	5	1.25
รวม	400	100
<b>6. สถานภาพ</b>		
สมรส	254	63.50
หม้าย	96	24.00
โสด	28	7.00
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	22	5.50
รวม	400	100

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60 มีอายุอยู่ระหว่าง 60 ปี - 65 ปี มีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44 มีการศึกษาอยู่ระดับชั้นปริญญาตรี มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 149 ร้อยละ 37.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 226 ร้อยละ 56.5 มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5

ส่วนที่ 2) พฤติกรรมการเปิดรับสื่อดิจิทัลของผู้สูงอายุ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อดิจิทัล

พฤติกรรมการเปิดรับสื่อดิจิทัล	ผลการวิจัย		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ช่องทางการใช้บริการสื่อดิจิทัล</b>	<b>3.45</b>	<b>0.720</b>	<b>ปานกลาง</b>
โทรศัพท์มือถือ	3.91	0.748	มาก
คอมพิวเตอร์	3.18	0.668	ปานกลาง
โน้ตบุค	3.19	0.754	ปานกลาง
แท็บเล็ต	3.39	1.093	ปานกลาง
<b>การใช้สื่อดิจิทัลต่อสัปดาห์</b>	<b>3.48</b>	<b>0.765</b>	<b>ปานกลาง</b>
1-2 วัน/สัปดาห์	3.37	0.773	ปานกลาง
3-4 วัน/สัปดาห์	3.39	0.690	ปานกลาง
5-6 วัน/สัปดาห์	3.43	0.700	ปานกลาง
ทุกวัน	3.64	0.926	มาก
<b>ระยะเวลาในการใช้สื่อดิจิทัลในแต่ละวัน</b>	<b>3.43</b>	<b>0.885</b>	<b>ปานกลาง</b>
น้อยกว่า 30 นาที	3.59	0.868	มาก
ระหว่าง 30 นาที - 1 ชั่วโมง	3.99	0.892	มาก
ระหว่าง 1 ชั่วโมง - 1 ชั่วโมง 30 นาที	2.86	0.888	ปานกลาง
มากกว่า 1 ชั่วโมง 30 นาที	3.47	0.692	ปานกลาง
<b>ช่วงเวลาในการใช้สื่อดิจิทัลในแต่ละวัน</b>	<b>3.83</b>	<b>0.986</b>	<b>มาก</b>
ช่วงเช้า (04.00-10.00 น.)	3.96	0.901	มาก
ช่วงกลางวัน (10.00-16.00 น.)	3.50	1.228	มาก
ช่วงเย็น-กลางคืน (16.00-22.00 น.)	3.76	0.844	มาก
ช่วงดึก (22.00-04.00 น.)	3.90	0.715	มาก
<b>ประเภทของสื่อดิจิทัลที่ใช้</b>	<b>3.51</b>	<b>0.720</b>	<b>ปานกลาง</b>
เฟซบุ๊ก (Facebook)	3.72	0.865	มาก
ไลน์ (Line)	3.89	0.992	มาก
ทวิตเตอร์ (Twitter)	2.52	0.715	ปานกลาง
อินสตาแกรม (Instagram)	3.01	0.844	ปานกลาง
ยูทูบ (Youtube)	3.44	0.962	ปานกลาง
เว็บไซต์ (www.)	3.27	0.720	ปานกลาง



ผู้สูงอายุมีการใช้ ช่องทางการใช้บริการสื่อดิจิทัล ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.720 โดยมีการใช้โทรศัพท์มือถืออยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.748

ผู้สูงอายุมีการใช้ สื่อดิจิทัลต่อสัปดาห์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.765 โดยมีการใช้งานทุกวัน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.926

ผู้สูงอายุมี ระยะเวลาในการใช้สื่อดิจิทัลในแต่ละวัน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.885 โดยมีการใช้งานระหว่าง 30 นาที - 1 ชั่วโมง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.892

ผู้สูงอายุมี ระยะเวลาในการใช้สื่อดิจิทัลในแต่ละวัน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.986 โดยมีการใช้งานในช่วงเช้า (04.00-10.00 น.) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.901

ประเภทของสื่อดิจิทัล ที่ผู้สูงอายุใช้งาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.720 โดยมีการใช้สื่อไลน์ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.992

### ส่วนที่ 3) การยอมรับนวัตกรรมสื่อดิจิทัลของผู้สูงอายุ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมสื่อดิจิทัล

การยอมรับนวัตกรรมสื่อดิจิทัล	ผลการวิจัย		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านการรับรู้ประโยชน์</b>	<b>3.95</b>	<b>0.867</b>	<b>มาก</b>
การใช้สื่อดิจิทัลสามารถทำให้ท่านมีส่วนร่วมกับสังคมได้มากขึ้น	3.85	0.919	มาก
การใช้สื่อดิจิทัลสามารถทำให้ท่านได้ทราบข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพมากขึ้น	3.91	0.928	มาก
การใช้สื่อดิจิทัลสามารถทำให้ท่านได้ทราบช่องทางการหารายได้เสริมมากขึ้น	3.93	0.948	มาก
การใช้สื่อดิจิทัลสามารถทำให้ท่านเป็นคนที่มีทันสมัยมากขึ้น	4.04	0.876	มาก
<b>ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน</b>	<b>3.74</b>	<b>0.926</b>	<b>มาก</b>
สื่อดิจิทัลมีความง่ายในการใช้งาน	3.70	1.046	มาก
สื่อดิจิทัลสามารถเข้าถึงได้ง่าย	3.92	0.661	มาก
สื่อดิจิทัลมีความง่ายในการเรียนรู้	4.02	0.871	มาก
<b>ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน</b>	<b>4.05</b>	<b>0.855</b>	<b>มาก</b>
ท่านพอใจในผลจากการใช้งานสื่อดิจิทัล	3.95	0.944	มาก
ท่านมีความสุขสนุกสนานจากการใช้งานสื่อดิจิทัล	4.00	0.802	มาก
ท่านคิดว่าสื่อดิจิทัลมีความน่าสนใจ	3.95	0.898	มาก
<b>ด้านความตั้งใจในการใช้งาน</b>	<b>3.92</b>	<b>0.775</b>	<b>มาก</b>
ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้สื่อดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง	3.92	0.775	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

การยอมรับนวัตกรรมสื่อดิจิทัล	ผลการวิจัย		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านการใช้งานจริง</b>	<b>3.79</b>	<b>0.887</b>	<b>มาก</b>
ท่านใช้สื่อดิจิทัลอยู่ในปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ	3.79	0.887	มาก
<b>ด้านอิทธิพลทางสังคม</b>	<b>3.88</b>	<b>0.875</b>	<b>มาก</b>
ท่านใช้สื่อดิจิทัลเพื่อให้เกิดการยอมรับจากบุคคลอื่น ๆ	3.92	0.793	มาก
ท่านใช้สื่อดิจิทัลเพราะอิทธิพลของบุคคลรอบข้าง	4.12	0.867	มาก

ผู้สูงอายุมีการยอมรับนวัตกรรมสื่อดิจิทัล ด้านการรับรู้ประโยชน์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.867 ในรายด้านพบว่า ผู้สูงอายุรับรู้ว่าการใช้สื่อดิจิทัลแล้วสามารถทำให้เป็นคนที่ทันสมัยมากขึ้น อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.876

ผู้สูงอายุมีการยอมรับนวัตกรรมสื่อดิจิทัล ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.926 ในรายด้านพบว่า ผู้สูงอายุรับรู้ว่าการใช้สื่อดิจิทัลมีความง่ายในการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.871

ผู้สูงอายุมีการยอมรับนวัตกรรมสื่อดิจิทัล ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.855 ในรายด้านพบว่า ผู้สูงอายุมีทัศนคติที่ว่า ตัวผู้สูงอายุนั้นมีความสุขสนุกสนานจากการใช้งานสื่อดิจิทัล อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.802

ผู้สูงอายุมีการยอมรับนวัตกรรมสื่อดิจิทัล ด้านความตั้งใจในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.775

ผู้สูงอายุมีการยอมรับนวัตกรรมสื่อดิจิทัล ด้านการใช้งานจริง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.887

ผู้สูงอายุมีการยอมรับนวัตกรรมสื่อดิจิทัล ด้านอิทธิพลทางสังคม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.875 ในรายด้านพบว่า ผู้สูงอายุใช้สื่อดิจิทัลเพราะอิทธิพลของบุคคลรอบข้าง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.867

## ส่วนที่ 4) การรับรู้สังคมพหุพลังของผู้สูงอายุ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการรับรู้สังคมพหุพลัง

การรับรู้สังคมพหุพลัง	ผลการวิจัย		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านการมีส่วนร่วม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.772</b>	<b>มาก</b>
การมีกลุ่มทางสังคมในวัยเกษียณจะช่วยทำให้ท่านคลายเหงา	3.74	0.787	มาก
การที่ท่านไปเป็นจิตอาสาในชุมชนจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนที่ท่านอยู่อาศัย	3.99	0.743	มาก
การถ่ายทอดภูมิปัญญาที่สั่งสมมาตลอดชีวิตให้กับคนรุ่นต่อไปจะช่วยสร้างความรู้สึกที่มีคุณค่าต่อตัวของท่านเอง	3.66	0.805	มาก
<b>ด้านการใช้สุขภาพที่ดี</b>	<b>3.99</b>	<b>0.626</b>	<b>มาก</b>
การตรวจสุขภาพประจำปีเป็นสิ่งจำเป็นต่อการรับมือกับโรคภัยต่อสุขภาพของตนเอง	4.09	0.714	มาก
การส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลจะทำให้ท่านได้รับการที่สะดวกมากขึ้น	4.08	0.701	มาก
การประชาสัมพันธ์ถึงสวัสดิการทางสุขภาพ จะทำให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและรวดเร็ว	3.28	0.725	มาก
<b>ด้านความมั่นคงหรือการมีหลักประกันในชีวิต</b>	<b>3.31</b>	<b>0.696</b>	<b>ปานกลาง</b>
รัฐบาลมีการกระตุ้นให้ภาคเอกชนจ้างงานในกลุ่มผู้สูงอายุวัยเกษียณในตำแหน่งที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะทางให้สามารถยังคงทำงานต่อ	3.41	0.689	ปานกลาง
การรับงานมาทำที่บ้านเป็นช่องทางที่ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ตามลำพังสามารถเพิ่มรายได้ให้กับตนเอง	3.87	0.921	มาก
ชุมชนควรจัดหรือปรับปรุงบ้านที่ผู้สูงอายุอาศัยอยู่ตามลำพังให้มีความปลอดภัยเพื่อเป็นการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ	3.46	0.453	ปานกลาง

ผู้สูงอายุมีการรับรู้สังคมพหุพลัง ด้านการมีส่วนร่วม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.772 ในรายด้านพบว่า การที่ผู้สูงอายุไปเป็นจิตอาสาในชุมชนจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนที่ท่านอยู่อาศัย ค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.743

ผู้สูงอายุมีการรับรู้สังคมพหุพลัง ด้านการใช้สุขภาพที่ดี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.626 ในรายด้านพบว่า การตรวจสุขภาพประจำปีเป็นสิ่งจำเป็นต่อการรับมือกับโรคภัยต่อสุขภาพของตนเอง ค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.714

ผู้สูงอายุมีการรับรู้สังคมพหุคูณ ด้านความมั่นคงหรือการมีหลักประกันในชีวิต ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.696 ในรายด้านพบว่า การรับงานมาทำที่บ้านเป็นช่องทางที่ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ตามลำพังสามารถเพิ่มรายได้ให้กับตนเอง ค่าเฉลี่ย 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.921

### สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60 มีอายุอยู่ระหว่าง 60 ปี - 65 ปี ร้อยละ 44 มีการศึกษาอยู่ระดับชั้นปริญญาตรี ร้อยละ 27 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 37.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 56.5 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 63.5

ผู้สูงอายุมีการใช้โทรศัพท์มือถือ ค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.748 โดยมีการใช้งานสื่อดิจิทัลทุกวัน ค่าเฉลี่ย 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.926 มีการใช้งานระหว่าง 30 นาที - 1 ชั่วโมง ค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.892 มีการใช้งานในช่วงเช้า (04.00-10.00 น.) ค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.901 มีการใช้ไลน์ ค่าเฉลี่ย 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.992

ผู้สูงอายุมีการรับรู้นวัตกรรมสื่อดิจิทัลว่า การใช้สื่อดิจิทัลแล้วสามารถทำให้เป็นคนที่ยืนหยัดมากขึ้น ค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.876 สื่อดิจิทัลมีความง่ายในการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.871

ผู้สูงอายุมีทัศนคติต่อนวัตกรรมสื่อดิจิทัลว่า ตัวผู้สูงอายุนั้นมีความสุขสนุกสนานจากการใช้งานสื่อดิจิทัล ค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.802

ผู้สูงอายุมีการยอมรับนวัตกรรมสื่อดิจิทัล โดยที่ผู้สูงอายุมีความตั้งใจในการใช้งานสื่อดิจิทัล ค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.775 มีการใช้สื่อดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.887 ผู้สูงอายุใช้สื่อดิจิทัลเพราะอิทธิพลของบุคคลรอบข้าง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.867

ผู้สูงอายุมีการรับรู้สังคมพหุคูณว่า การที่ผู้สูงอายุไปเป็นจิตอาสาในชุมชนจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนที่ทานอยู่อาศัย ค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.743 การตรวจสอบสุขภาพประจำปีเป็นสิ่งจำเป็นต่อการรับผิดชอบต่อสุขภาพของตนเอง ค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.714 การรับงานมาทำที่บ้านเป็นช่องทางที่ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ตามลำพังสามารถเพิ่มรายได้ให้กับตนเอง ค่าเฉลี่ย 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.921

### อภิปรายผล

ผู้สูงอายุมีการรับรู้ว่าการใช้สื่อดิจิทัลสามารถทำให้เป็นคนที่ยืนหยัดมากขึ้นและผู้สูงอายุเองก็มีความสุขสนุกสนานจากการใช้งานสื่อดิจิทัล สอดคล้องกับแนวคิดของ Blumler; Mcquail; & Brown (1972) เกี่ยวกับการเปิดรับสาร ที่ว่าผู้รับสารย่อมมีการเลือกสรร (Selective Process) ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ความต้องการ ความเชื่อ ทัศนคติ และความรู้สึกนึกคิดของแต่ละคน

ทฤษฎีการแพร่ข่าวสารหรือนวัตกรรมเป็นทฤษฎีที่อธิบายวิธีการที่นวัตกรรมถูกนำเสนอและพัฒนาโดยกระบวนการสื่อสารที่หลากหลายผ่านขั้นตอนต่าง ๆ เป็นระยะ ๆ จนกระทั่งบรรลุไปสู่เป้าหมายของการสื่อสาร ความที่คนแตกต่างกันการรับรู้สารจึงมีทั้งรวดเร็วและล่าช้าแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งทำให้การเผยแพร่ข่าวสารต้องใช้เวลาและขั้นตอนเพื่อไปยังคนที่แตกต่างกัน (สุรพงษ์ โสภนะเสถียร, 2559: 399) จากผลการวิจัยนี้มีข้อสังเกตที่สอดคล้อง

กับทฤษฎีดังกล่าวนี้ว่า ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มคนรับรู้ข่าวสาร/นวัตกรรมทั้ง 5 ด้าน ในระดับมากผ่านสื่อดิจิทัล ดังนั้น ผู้สูงอายุจึงจัดเป็นกลุ่มคนที่พร้อมจะรับข่าวสารและนวัตกรรมได้อย่างรวดเร็ว (Early Adopters)

นอกจากนี้ ผู้สูงอายุมีการรับรู้สังคมพหุพลัง ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการศึกษาที่ดี อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิไลพร วงศ์ศิณี และคณะ (2556) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพหุพลังโดยรวม พหุพลังด้านสุขภาพ ด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับสูง

### ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องสามารถส่งเสริมผู้สูงอายุสู่สังคมพหุพลังผ่านสื่อดิจิทัล โดยการนำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อดิจิทัล ได้แก่ ไลน์ และเฟสบุ๊ค ในช่วงเช้า (04.00-10.00 น.) โดยมีประเด็นการสื่อสารประชาสัมพันธ์ว่า การใช้สื่อดิจิทัลจะทำให้มีภาพลักษณ์ที่เป็นผู้สูงอายุที่ทันสมัย นวัตกรรมสื่อดิจิทัลสามารถทำให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมกับสังคมได้มากขึ้น สื่อดิจิทัลมีความง่ายและก่อให้เกิดความสนุกสนานในการใช้งาน การใช้สื่อดิจิทัลเพื่อให้เกิดการยอมรับจากบุคคลอื่น ๆ นอกจากนี้การถ่ายทอดภูมิปัญญาที่สั่งสมมาตลอดชีวิตให้กับคนรุ่นต่อไป จะช่วยสร้างความรู้สึกที่มีคุณค่าต่อตัวผู้สูงอายุ รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ถึงสวัสดิการทางสุขภาพ และรัฐบาลต้องมีการกระตุ้นให้ภาคเอกชนจ้างงานในกลุ่มผู้สูงอายุวัยเกษียณในตำแหน่งที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะทางให้สามารถยังคงทำงานต่อไปได้

2. ควรทำการศึกษาวิจัยรูปแบบการสื่อสารเพื่อส่งเสริมผู้สูงอายุสู่สังคมพหุพลังในกลุ่มผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ต่างจังหวัดด้วยเช่นกัน

### เอกสารอ้างอิง

วิชณี คุปตะวาทีน. (2561). สังคมสูงวัยกับโลกสมัยใหม่. วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ.

4(ฉบับพิเศษ): 444-450.

วิไลพร วงศ์ศิณี และคณะ. (2556). ปัจจัยทำนายพหุพลังของประชากรเขตเมือง จังหวัดเชียงใหม่. พยาบาลสาร.

40(4): 91-99.

สันต์ ใจยอดศิลป์. (2560). **สูงวัยอย่างแอคทีฟ (Active Aging)**. สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2565, จาก <http://visitdrsant.blogspot.com/2017/09/active-aging.html>.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). **สำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2560**. สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2565, จาก <http://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/สำรวจ/ด้านสังคม/ประชากรและสังคม/ประชากรสูงอายุ.aspx>.

สำนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานคร. (2562). **ข้อมูลชมรมผู้สูงอายุในพื้นที่ 50 สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร ปีงบประมาณ 2562**. สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2565, จาก <http://www.bangkok.go.th/social/page/sub/18737>.

สุรพงษ์ ไสธนะเสถียร. (2559). **ทฤษฎีการสื่อสาร**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ระเบียบทอง.

อัญชลีพร อมาตยกุล. (2557, 11 กันยายน). **ก้าวไปด้วยกันสู่สังคมสูงวัยแบบพหุพลัง**. สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2565, จาก <https://www.posttoday.com/lifestyle/317819>.

Blumler, J. G.; Mcquail, D.; & Brown, J. R. (1972). “The Television Audience: A Revised Perspective”.  
Sociology of Mass Communication Penguin.

Cronbach, L. J. (1951). Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests. *Psychometrika*. 16(3): 297-334.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. 2<sup>nd</sup> ed., New York: McGraw-Hill.

Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3<sup>rd</sup> ed., New York: Harper and Row Publication.

S001S: ทุนมนุษย์ภายในองค์กรกับการสะสมทุนของภาคธุรกิจไทย กรณีศึกษา: 12 บริษัทในกลุ่มดัชนี SET 50 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

HUMAN CAPITAL IN ORGANIZATION AND CAPITAL ACCUMULATION OF THAILAND  
CASE STUDY: 12 COMPANIES FROM THAI LISTED COMPANIES IN SET 50

พีรดา ไชยศรี<sup>1</sup> นवलน้อย ตริรัตน์<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นิสิตปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ สาขาเศรษฐศาสตร์การเมือง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องทุนมนุษย์ภายในองค์กรกับการสะสมทุนของภาคธุรกิจไทย มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลิตภาพทุนมนุษย์กับการสะสมทุนทางเศรษฐกิจของภาคธุรกิจไทย 2) เพื่อศึกษาทฤษฎีสะสมทุนแบบเสรีนิยมใหม่ และการสะสมทุนแบบยึดหยุ่นของเดวิด ฮาร์วีย์กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของกรณีศึกษา: 12 บริษัทในกลุ่มดัชนี SET 50 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประจำปี 2566 โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มอุตสาหกรรม ดังนี้ 1. กลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร ได้แก่ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน), บริษัท เบอรัลลี่ ยูคเกอร์ จำกัด (มหาชน), บริษัท ไทยยูเนี่ยน กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) 2. กลุ่มธุรกิจการเงิน ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 3. กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร ได้แก่ บริษัท บ้านปู เพาเวอร์ จำกัด (มหาชน), บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน), บริษัท กัลฟ์ เอ็นเนอร์จี ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) 4. กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ ได้แก่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน), บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) งานวิจัยฉบับนี้ใช้วิธีการศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ ผ่านรายงานประจำปี (แบบ 56-2), รายงานความยั่งยืน และนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้วยรูปแบบการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อนำมาอธิบายผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอน 1 การวิเคราะห์ผลิตภาพทุนมนุษย์ ผ่านตัวชี้วัดการประเมิน 3 ด้าน ได้แก่ 1. ความสามารถในการผลิต 2. ความสามารถในการทำกำไร 3. มูลค่าทางการตลาด และตอน 2 วิเคราะห์ทุนมนุษย์ในองค์กรร่วมกับทฤษฎีสะสมทุนแบบเสรีนิยมใหม่ และการสะสมทุนแบบยึดหยุ่นของเดวิด ฮาร์วีย์

ผลการวิจัยตอน 1 พบว่าผลิตภาพทุนมนุษย์ช่วงระยะเวลา 10 ปี (พ.ศ. 2556-2565) ทั้ง 12 บริษัท สะท้อนให้เห็นว่าเมื่อธุรกิจเกิดการชะลอตัวลดลง จากกิจกรรมทางเศรษฐกิจและการจ้างงานที่หยุดชะงัก ย่อมส่งผลกระทบต่อการผลิต ทำให้ผลิตภาพทุนมนุษย์มีส่วนลดลงตามมา และช่วงที่สถานการณ์ภาพรวมของบริษัทกลับเข้าสู่ภาวะปกติ หลังจากสถานการณ์โควิด 19 สะท้อนให้เห็นว่าเมื่อภาคธุรกิจมีรายได้และกำไรเพิ่มขึ้น แนวโน้มที่บริษัทจะขยายการลงทุน รวมไปถึงการเพิ่มอัตราว่าจ้างพนักงาน และการลงทุนในทุนมนุษย์สัดส่วนจะเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนการปรับนโยบายการบริหารงานองค์กร และการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ มีแนวทางที่สอดคล้องกับบรรทัดฐานใหม่ อาทิ เช่น การพัฒนาทักษะพนักงาน Up Skill & Re Skill และการเพิ่มช่องทางการฝึกอบรมพนักงานแบบ Online Platform ส่งผลให้จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมพนักงานและการพัฒนาทักษะพนักงานเพิ่มขึ้นด้วย

ผลการศึกษาตอน 2 วิเคราะห์ทุนมนุษย์ในองค์กรร่วมกับทฤษฎีสะสมทุนแบบเสรีนิยมใหม่ และการสะสมทุนแบบยึดหยุ่นของเดวิด ฮาร์วีย์ (David Harvey) นายทุนมีเป้าหมายในการพัฒนาธุรกิจให้เจริญเติบโต การสร้างผลกำไรสูงสุดเป็นแกนสำคัญ เมื่อบริบทภาพรวมของสถานการณ์โลกเปลี่ยนแปลง ความมั่งคั่งทางการเงินอาจไม่ใช่ปัจจัยหลักเพียงอย่างเดียวอีกต่อไป ทำให้ทุนพยายามสร้างมูลค่าส่วนเกิน (Surplus value) โดยเริ่มปรับกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจแบบยั่งยืน ทุนมนุษย์จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจมีความมั่งคั่งและเจริญเติบโต อันเนื่องมาจากทักษะความรู้ความสามารถที่สามารถนำมาต่อยอดเพื่อสร้างรายได้ให้แก่ภาคธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสะสมทุนแบบเสรีนิยมใหม่ และการสะสมทุนแบบยึดหยุ่นของเดวิด ฮาร์วีย์ที่ว่าแรงขับเคลื่อนจากการแข่งขันในระบบทุนนิยม ทำให้นายทุนพยายามแสวงหาข้อได้เปรียบในการแข่งขัน แรงผลักดันดังกล่าวทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและแรงงานในปัจจุบัน แปรเปลี่ยนเป็นความร่วมมือ ผลประโยชน์ต่างตอบแทน ผ่านกระบวนการบริหารจัดการทุนมนุษย์ เพื่อให้พนักงานใช้กำลังร่างกาย พร้อมทั้งทักษะความรู้ความสามารถในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร ทั้งนี้เป็นไปเพื่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว

**คำสำคัญ:** ทุนมนุษย์, การสะสมทุน

#### Abstract

The objectives of this study were 1) to study the relationship between human capital productivity and capital accumulation in the Thai business sector. 2) to study the liberal theory of capital accumulation, capital accumulation to David Harvey with human resource management Case study: 12 companies in the SET 50, Stock Exchange of Thailand 2023, into 4 industries as follows: 1. Argo & Food Industry consists of Charoen Pokphand Foods Public Co Ltd., Berli Jucker Public Co Ltd., Thai Union Group Public Co Ltd. 2. Financial Industry consists of Kasikorn bank Public Co Ltd., Krung Thai Bank Public Co Ltd., Siam Commercial Bank Public Co Ltd. 3. Resources Industry consists of Banpu Power Public Co Ltd., PTT Public Co Ltd., Gulf Energy Development Public Co Ltd 4. Service Industry consists of Airports of Thailand Public Co Ltd., BTS Group Holdings Public Co Ltd., Bangkok Dusit Medical Service Public Co Ltd. This research uses the method of studying secondary data. Such as Annual report (Form 56-2), Sustainability report and human resource management policy. it is divided into 2 parts as follows:

The results of Part 1 analysis of human capital productivity with evaluation indicators in 3 areas: 1. Production ability 2. Profitability 3. Market value found that human capital productivity over a 10-year period (2013-2022) for all 12 companies reflects that business will reduce slowdowns from critical and halting activities. The human capital proportionally decreasing and the period when the situation first returns to normal with COVID-19 reflects that when business volumes have increased revenues and profits. The company will expand investment, increasing the rate of hiring employees and investments in human capital. as well as adjusting organizational management policies and human resource management in all 12 companies has practices that are consistent with the New Norm, such as developing employee



skills (Up Skill & Re Skill) and increasing employee training channels through the Online Platform, resulting in an increase in the number of training hours. It reflects that when the business has increased income and profits. The company's trend in expanding investment Including increasing the rate of hiring employees. and investment in human capital will increase as well.

Part 2 Analyzes human capital in organizations with the neoliberal capital accumulation theory. and David Harvey's Flexible Capital Accumulation. The results of the second study found that the capitalist aims to grow their business. Maximizing profits is the key. When the overall context of the world situation changes financial wealth may no longer be the only important factor. This causes capital to try to create surplus value by beginning to adjust strategies and visions for sustainable business operations. Human capital therefore plays an important role in helping businesses become prosperous and grow. This is consistent with the neoliberal theory of capital accumulation and David's Flexible Capital Accumulation Harvey said that competition is driven by capitalism. This causes capitalists to try to find competitive advantages. the relationship between employers and workers today. transformed into cooperation Reciprocal benefits Through the human capital management process to allow employees to use physical strength Equipped with skills, knowledge, and the ability to create added value for the organization. This is to create a sustainable business competitive advantage in the long term.

**Keywords:** Human capital, Capital accumulation

### ความเป็นมาและความสำคัญ

ระบบเศรษฐกิจทุนนิยมถือเป็นระบบที่เน้นการผลิต เพื่อแสวงกำไรภายใต้กลไกตลาดเสรี อุดมการณ์หลักของทุนนิยม คือการสะสมทุน ในเชิงเศรษฐศาสตร์การเมืองการสะสมทุนคือการเปลี่ยนแปลง/เพิ่มมูลค่าส่วนเกิน (Surplus value) ซึ่งทุนเป็นรากฐานของเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ประวัติศาสตร์ และภูมิศาสตร์ โดยโครงสร้างของทุนประกอบด้วย 4 ทุนหลัก 1. ทุนทางเศรษฐกิจ การครอบครองทุนทางเศรษฐกิจเพื่อเพิ่มความสามารถของทุน 2. ทุนวัฒนธรรม ทุนที่ใช้ไปในการผลิตสินค้าและบริการของชุมชนที่มีนัยทางวัฒนธรรม 3. ทุนทางสังคม ความสัมพันธ์ทางสังคมหรือโครงสร้างทางสังคมที่มาจากการช่วยเหลือและความร่วมมือกันระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม 4. ทุนสัญลักษณ์ มาจากการที่ปัจเจกบุคคลมีทุนทางเศรษฐกิจเป็นพื้นฐาน โดยหากสะสมหรือมีทุนทางเศรษฐกิจมากพอ สังคมจะเกิดการสร้างความรับรู้และยอมรับความมั่งคั่ง (รุ่งนภา ยรรยงเกษมสุข, 2556: 36-40) ในอดีตระบบเศรษฐกิจทุนนิยมเริ่มต้นจากทุนนิยมการค้า (mercantile capitalism) ที่แสวงหาผลกำไรจากการซื้อขายสินค้าและบริการ โดยไม่มีการแปรรูปสินค้า ต่อมาเกิดการเปลี่ยนแปลงนำไปสู่การแสวงหากำไรจากการแปรรูปผลผลิตในรูปแบบ “ทุนนิยมอุตสาหกรรม” (industrial capitalism) และได้วิวัฒนาการมาเป็น “ทุนนิยมโลกาภิวัตน์” (global capitalism) ที่มีบรรษัทข้ามชาติขนาดใหญ่กระจายตัวอยู่ทั่วโลก การขยายพื้นที่การผลิตให้มีขนาดใหญ่

ในช่วงเวลาที่ผ่านมาระบบทุนนิยมก่อให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ แต่ขณะเดียวกันการเติบโตของทุนนิยมได้ทำให้เกิดการแข่งขันของทุนที่ทวีความรุนแรงอย่างต่อเนื่อง จนนำไปสู่วิกฤตเศรษฐกิจในอดีต อาทิเช่น ภาวะ

เศรษฐกิจตกต่ำครั้งใหญ่ ปี ค.ศ. 1930 (The Great Depression), วิกฤตหนี้สาธารณะในละตินอเมริกา ปี ค.ศ. 1980 (The International Debt Crisis), วิกฤตต้มยำกุ้ง ปี ค.ศ. 1997 (วิกฤตหนี้ในเอเชีย), วิกฤตแฮมเบอร์เกอร์ / ซับไพร์ม ปี ค.ศ. 2008 (The Great Recession) หรือวิกฤตทางสุขภาพอย่างโควิด 19 นำมาสู่วิกฤตเศรษฐกิจเช่นกัน (Global Economic Crisis) จากวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นส่งผลให้ทั่วโลกเผชิญความท้าทายอย่างมากมาย อาจกล่าวได้ว่าเมื่อเกิดวิกฤตเศรษฐกิจทำให้ทุนพยายามแสวงหาแนวทางเพื่อความอยู่รอด อันนำไปสู่ความพยายามในการแปรสภาพเงื่อนไขการสะสมทุนรูปแบบใหม่อยู่เสมอ ส่งผลทำให้ภาคธุรกิจเกิดการปรับตัวต้องการสร้างความสมดุลในการพัฒนาธุรกิจแต่ละด้าน

ซึ่งจากวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น ทำให้ทุนพยายามเปลี่ยนแปลงและแปรสภาพธุรกิจไปสู่ความยั่งยืน โดยการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของกำลังแรงงานที่นำไปสู่การบริหารจัดการทุนมนุษย์และให้ความสำคัญกับคุณค่าของทุนมนุษย์ บนพื้นฐานสำคัญในฐานะการเป็นเจ้าของกิจการ แรงงานในฐานะผู้ผลิต และในฐานะผู้บริโภค อันเนื่องมาจากความต้องการปรับปรุงในกระบวนการการผลิตทางสังคมแบบดั้งเดิม โครงสร้างของทุนมนุษย์และแนวทางการบริหารจัดการทุนมนุษย์ในปัจจุบันถือเป็นอีกกลไกสำคัญหนึ่งที่เป็นแรงขับเคลื่อนการสร้างมูลค่าเพิ่มทางการผลิต โดยกำลังแรงงานที่มีทักษะและศักยภาพสูงจะช่วยยกระดับศักยภาพขององค์กร และธุรกิจใดที่มีผลิตภาพทุนมนุษย์ในระดับสูงย่อมมีอิทธิพลต่อความสามารถในการทำกำไรให้กับองค์กรจนนำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจได้ สอดคล้องกับแนวคิดการสะสมทุนแบบเสรีนิยมใหม่ และการสะสมทุนแบบยึดหยุ่นของเดวิด ฮาร์วีย์ (David Harvey) แนวคิดดังกล่าวเป็นการวิพากษ์และตีความการสะสมทุนในแบบมาร์กซ์ เพิ่มเติมว่าสะสมทุนแบบบุพกาลไม่สามารถอธิบายสังคมทุนนิยมในยุคปัจจุบันได้อย่างครอบคลุม เนื่องการสะสมทุนในยุคปัจจุบันไม่ได้ตั้งอยู่บนความรุนแรงเสมอไป หากแต่มีการแฝงการสะสมทุนภายใต้ความไว้เนื้อเชื่อใจ ความกรุณาปราณี และรูปแบบทางความสัมพันธ์ของทุนและแรงงานมีทิศทางที่เปลี่ยนไป กระบวนการสะสมทุนของกลุ่มทุน (ภาคธุรกิจ) ผ่านพลังการขับเคลื่อนในรูปแบบและวิธีการต่าง ๆ เพื่อสร้างความยินยอมพร้อมใจในแรงงานมากขึ้น ผ่านแนวทางการบริหารทุนมนุษย์ การให้สวัสดิการและค่าตอบแทนแก่แรงงาน การพัฒนาทุนมนุษย์ เพื่อสร้างความรับรู้ของแรงงาน ให้แรงงานไม่เพียงแต่ใช้กำลังร่างกายของตนเองในการสร้างมูลค่าให้กับทุน แต่ยังใช้ทักษะความรู้, ความคิดของตนเองในการผลิตสร้างมูลค่าด้วย

สำหรับทุนนิยมในประเทศไทยได้รับอิทธิพลสืบเนื่องมาจากทุนนิยมโลก เกิดการปรับตัวมาหลังวิกฤตเศรษฐกิจ ปี พ.ศ. 2540 ภาครัฐตระหนักถึงความสำคัญของการแข่งขันทางเศรษฐกิจที่มีความรุนแรง ประเทศไทยจึงได้มีการจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ในปี พ.ศ. 2504 เพื่อเป็นแผนแม่บทในการกำหนดแนวทางและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้เดินไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อการสร้างความอยู่ดีกินดีของประชาชน โดยการเร่งพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในด้านต่าง ๆ ช่วยส่งเสริมทำให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติฉบับที่ 1-7 (พ.ศ. 2504-2539) เป้าหมายหลักคือการลงทุนสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจของประเทศ อาทิ ถนนทางหลวง ทางรถไฟ การประปา การไฟฟ้า และการสร้างเขื่อน เป็นต้น ยุทธศาสตร์ของประเทศ ณ ขณะนั้นมุ่งพัฒนาอุตสาหกรรมเพื่อการส่งออกเป็นหลัก ทำให้ในช่วงเวลาดังกล่าวประเทศไทยมีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจค่อนข้างสูง ทำส่งผลให้ประเทศมีการสะสมทุนได้อย่างรวดเร็ว ต่อมาช่วงปี พ.ศ. 2540 ประเทศไทยประสบกับวิกฤตเศรษฐกิจ (Asian financial crisis) หรือวิกฤตต้มยำกุ้ง ถือเป็นจุดเปลี่ยน

สำคัญของทุนนิยมไทย ทำให้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2549) ได้ตระหนักถึงแนวทางการเร่งพัฒนาการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศในช่วงที่ผ่านมา ทำให้ประเทศประสบปัญหาความไม่มั่นคงของเศรษฐกิจสังคม และความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติ ดังนั้นแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 จึงมีการปรับเปลี่ยนแนวทางการพัฒนาประเทศมาเน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยกำหนดให้การพัฒนาศักยภาพของคนเป็นวัตถุประสงค์หลัก มียุทธศาสตร์ที่สำคัญในการสนับสนุนพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้มีความรู้ความสามารถ เพื่อพัฒนาและยกระดับทักษะฝีมือแรงงานของประเทศ ส่งเสริมให้ประเทศไทยมีโครงสร้างประชากรที่เหมาะสม รวมไปถึงสร้างสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการพัฒนาคน พัฒนาชนบท พัฒนาสมรรถนะเศรษฐกิจ เพื่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยเน้นความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนร่วมดำเนินการพัฒนาประเทศบนพื้นฐานความเสมอภาค รวมทั้งการปรับเปลี่ยนการพัฒนาแบบบูรณาการเพื่อให้ภาคธุรกิจมีความสามารถในการรับมือกับวิกฤตทางเศรษฐกิจได้ ซึ่งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 8 จึงถือเป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนาทุนมนุษย์ของประเทศไทยอย่างจริงจัง

ซึ่งปัจจุบันกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ ระยะ 20 ปี ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2579) มีการกำหนดวิสัยทัศน์ของประเทศในตั้งเป้าการพัฒนาทุนมนุษย์สู่ความยั่งยืน โดยแบ่งการดำเนินการวิสัยทัศน์เป็น 4 ช่วง ๆ ละ 5 ปี ดังนี้ ช่วงที่ 1 Productive Manpower (พ.ศ. 2560-2564) เป็นช่วงการวางรากฐานด้านแรงงานให้เป็นมาตรฐานสากล ช่วงที่ 2 Innovative Workforce (พ.ศ. 2565-2569) เป็นช่วงการสร้างทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นประชากรของโลก ช่วงที่ 3 Creative Workforce (พ.ศ. 2570-2574) เป็นช่วงการสร้างทรัพยากรมนุษย์ให้มีความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่การทำงาน ช่วงที่ 4 Brain Power (พ.ศ. 2575-2579) เป็นช่วงการเข้าสู่สังคมการทำงานแห่งปัญญา

เชื่อมโยงกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ. 2565-2570 ที่ระบุประเด็นที่เกี่ยวข้องกับผลิตภาพแรงงานโดยตรง กล่าวคือ ด้านปัจจัยสนับสนุนการพลิกโฉมประเทศ Key Enablers for Thailand's Transformation) ประกอบด้วย เป้าหมายที่ทำให้ประเทศไทยมีกำลังคนสมรรถนะสูง มุ่งเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบโจทย์การพัฒนาแห่งอนาคต ซึ่งมุ่งเน้นระบบการศึกษาที่มีคุณภาพ สามารถพัฒนาทักษะสำคัญและเอื้อต่อการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต ตลอดจนมีกลไกการพัฒนาฝีมือที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานและทันสมัย รวมถึงการสร้างสถาบันทางสังคมที่เอื้อต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและเจริญก้าวหน้าของประเทศชาติต่อไป

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลิตภาพทุนมนุษย์กับการสะสมทุนของ 12 บริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มดัชนี SET 50
2. เพื่อศึกษาทฤษฎีการสะสมทุนแบบเสรีนิยมใหม่และการสะสมทุนแบบยึดหยุ่นของเดวิด ฮาร์วีย์ กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ 12 บริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มดัชนี SET 50

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา

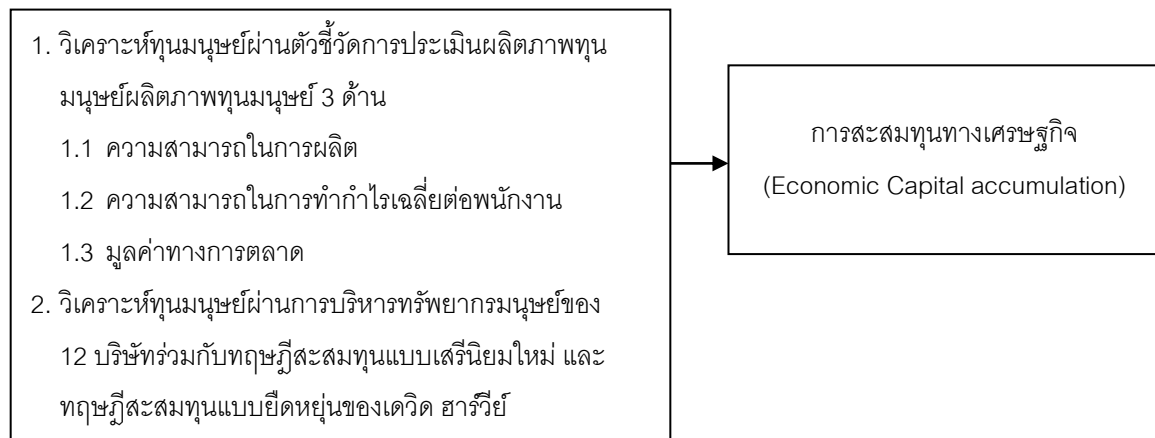
1. ทำให้ผู้ศึกษาทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลิตภาพทุนมนุษย์ต่อการสะสมทุนของ 12 บริษัท ช่วงระยะเวลา 10 ปี (พ.ศ. 2556-2565)
2. ทำให้ผู้ศึกษาทราบถึงแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ 12 บริษัท เพื่อวิเคราะห์บทบาทของทุนมนุษย์ภายในองค์กรร่วมกับทฤษฎีการสะสมทุนแบบเสรีนิยมใหม่และการสะสมทุนแบบยึดหยุ่นของเดวิด ฮาร์วีย์ได้

### กรอบแนวคิดในการศึกษา

งานวิจัยฉบับนี้ดำเนินการศึกษายภายใต้กรอบแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างผลิตภาพทุนมนุษย์กับการสะสมทุนทางเศรษฐกิจ และศึกษาทฤษฎีสะสมทุนแบบเสรีนิยมใหม่และการสะสมทุนแบบยึดหยุ่นของเดวิด ฮาร์วีย์กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ 12 บริษัท โดยผู้จัดทำคัดเลือกรายชื่อบริษัทที่เข้าร่วมการประเมินดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (The Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) ซึ่งเป็นดัชนีหลักทรัพย์ที่ใช้ประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม การสร้างคุณค่าระยะยาวให้กับผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงสามารถสร้างผลตอบแทนที่ยั่งยืนให้กับพนักงาน เพื่อสะท้อนองค์กรที่สร้างธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยการเก็บข้อมูลในลักษณะข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารรายงานประจำปี, รายงานความยั่งยืน และนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ช่วงระยะเวลา 10 ปี (พ.ศ. 2556-2565)

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สำหรับวิเคราะห์ทุนมนุษย์ผ่านตัวชี้วัดการประเมินผลิตภาพทุนมนุษย์ และการวิเคราะห์ทุนมนุษย์กับทฤษฎีการสะสมทุนแบบเสรีนิยมใหม่ และการสะสมทุนแบบยึดหยุ่นของเดวิด ฮาร์วีย์

### วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ใช้วิธีการศึกษางานเอกสาร (Documentary Study) เก็บข้อมูลจากข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ผ่านรายงานประจำปี (แบบ 56-2), รายงานความยั่งยืน และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ 12 บริษัทในตลาด

หลักสูตรแห่งประทศไทย กลุ่มดัชนี SET 50 โดยมีรูปแบบการวิจัยแบบผสมวิธี คือการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณและการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อนำมาอธิบายผลการวิจัยร่วมกัน

- เครื่องมือวัดเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์บทบาททุนมนุษย์ในองค์กรผ่านแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ร่วมกับทฤษฎีสะสมทุนแบบเสรีนิยมใหม่ และการสะสมทุนแบบยึดหยุ่นของเดวิด ฮาร์วีย์ (David Harvey)

- เครื่องมือวัดเชิงปริมาณ การวิเคราะห์ทุนมนุษย์ผ่านตัวชี้วัดการประเมินผลิตภาพทุนมนุษย์ สำหรับศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลิตภาพทุนมนุษย์กับการสะสมทุน แบ่งเป็นการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความสามารถในการผลิต (Productivity) การวัดสัดส่วนระหว่างรายได้กับค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ดังนี้

1.1 ประสิทธิภาพของทุนมนุษย์ (Human Capital Efficiency: HCE)

สูตรคำนวณ (กำไรจากการดำเนินงาน+ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน+ค่าเสื่อมราคาและตัดจำหน่าย)/ ค่าใช้จ่ายพนักงาน)

1.2 ผลตอบแทนจากทุนมนุษย์ (Human Capital Return on Investment: HCROI)

สูตรคำนวณ (รายได้- (ค่าใช้จ่าย+ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน))/ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน)

1.3 ผลิตภาพพนักงาน (Staff Productivity)

สูตรคำนวณ (รายได้/ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน)

2. ความสามารถในการทำกำไร (Profitability) การวัดความสามารถในการทำกำไรเฉลี่ยต่อพนักงานมูลค่าเพิ่มของพนักงาน (Human Capital Value Added: HCVA)

สูตรคำนวณ (รายได้- (ค่าใช้จ่าย+ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน))/ จำนวนพนักงาน)

3. มูลค่าทางการตลาด (HCMV) สูตรคำนวณ (มูลค่าตลาด-มูลค่าตามบัญชี)/ จำนวนพนักงาน)

### ตารางแสดงข้อมูลการวิจัย

ตาราง 1 ข้อมูลผลิตภาพทุนมนุษย์ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)

ตัวแปร	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563	2564	2565
ความสามารถในการผลิต (Productivity)										
HCE	9.57	12.71	13.83	15.95	13.63	15.52	15.78	3.19	2.58	2.77
HCROI	53.12	57.27	58.95	68.95	70.50	76.95	67.95	7.63	6.92	8.17
Staff Productivity	60.13	65.24	67.96	76.91	79.13	85.60	76.86	9.56	8.79	10.08
ความสามารถในการทำกำไร (Profitability)										
HCVA	20.08	25.24	31.08	36.06	37.95	41.10	43.08	3.20	3.14	3.68
มูลค่าทางการตลาด (Market Value)										
HCMV	14.47	14.24	11.95	19.78	17.55	17.87	21.67	1.56	1.71	1.59

“การจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัล”

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ประจำปี 2567

29 มีนาคม 2567

ตาราง 2 ข้อมูลผลิตภาพทุนมนุษย์ บริษัท เบอริลี ยูคเกอร์ จำกัด (มหาชน)

ตัวแปร	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563	2564	2565
ความสามารถในการผลิต (Productivity)										
HCE	3.89	3.80	3.75	5.32	5.04	5.00	4.67	4.49	4.71	4.90
HCROI	8.16	7.27	7.27	9.60	8.96	8.94	7.82	7.68	8.28	8.77
Staff Productivity	10.98	10.03	9.93	13.05	12.54	12.53	11.17	10.92	11.60	12.20
ความสามารถในการทำกำไร (Profitability)										
HCVA	3.08	2.62	2.71	-	-	2.26	-	2.36	2.31	2.55
มูลค่าทางการตลาด (Market Value)										
HCMV	7.54	5.47	4.81	-	-	4.12	-	-	3.09	3.33

ตาราง 3 ข้อมูลผลิตภาพทุนมนุษย์ บริษัท ไทยยูเนี่ยน กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ตัวแปร	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563	2564	2565
ความสามารถในการผลิต (Productivity)										
HCE	2.53	2.97	2.76	2.81	2.49	2.77	2.52	2.72	2.68	7.98
HCROI	7.88	9.05	7.81	8.57	7.83	8.56	6.23	6.42	6.00	40.37
Staff Productivity	9.77	11.16	9.76	10.61	9.79	10.83	8.27	8.41	7.99	43.36
ความสามารถในการทำกำไร (Profitability)										
HCVA	-	-	-	-	2.23	-	-	2.29	2.37	3.24
มูลค่าทางการตลาด (Market Value)										
HCMV	-	-	-	-	1.94	-	-	1.47	2.32	1.80

ตาราง 4 ข้อมูลผลิตภาพทุนมนุษย์ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ตัวแปร	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563	2564	2565
ความสามารถในการผลิต (Productivity)										
HCE	1.22	5.63	5.39	5.20	4.95	5.16	6.05	6.07	5.94	6.27
HCROI	3.19	2.92	3.12	3.07	3.05	2.95	2.82	2.79	2.73	3.01
Staff Productivity	5.20	4.93	5.09	5.08	5.05	4.95	4.82	4.80	4.73	5.02
ความสามารถในการทำกำไร (Profitability)										
HCVA	3.84	3.80	4.20	4.41	4.54	4.48	4.59	4.52	4.91	5.54
มูลค่าทางการตลาด (Market Value)										
HCMV	19.34	25.35	16.76	20.19	26.64	21.40	17.67	13.47	17.57	18.54

“การจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัล”

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ประจำปี 2567

29 มีนาคม 2567

ตาราง 5 ข้อมูลผลิตภาพทุนมนุษย์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ตัวแปร	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563	2564	2565
ความสามารถในการผลิต (Productivity)										
HCE	1.00	4.81	4.25	4.38	3.87	4.18	4.30	1.14	1.17	1.24
HCROI	4.81	3.41	0.80	2.35	2.33	1.97	1.94	2.18	2.19	2.81
Staff Productivity	5.81	5.86	3.14	4.35	4.34	3.97	3.94	4.19	4.21	4.84
ความสามารถในการทำกำไร (Profitability)										
HCVA	5.45	3.58	0.91	2.98	2.84	2.64	2.88	3.06	3.16	4.22
มูลค่าทางการตลาด (Market Value)										
HCMV	11.10	13.78	9.70	11.24	11.89	12.33	10.84	7.66	9.74	14.42

ตาราง 6 ข้อมูลผลิตภาพทุนมนุษย์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ตัวแปร	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563	2564	2565
ความสามารถในการผลิต (Productivity)										
HCE	1.00	6.34	5.91	5.62	5.69	5.52	5.47	-6.09	1.18	N/A
HCROI	7.00	5.31	2.37	3.42	3.49	2.77	2.31	2.74	3.37	N/A
Staff Productivity	8.00	7.76	4.81	7.32	7.54	7.16	5.85	5.04	6.04	N/A
ความสามารถในการทำกำไร (Profitability)										
HCVA	6.74	5.31	-	-	-	-	-	3.22	3.94	N/A
มูลค่าทางการตลาด (Market Value)										
HCMV	-	-	-	-	-	-	-	-	-	N/A

ตาราง 7 ข้อมูลผลิตภาพทุนมนุษย์ บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน)

ตัวแปร	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563	2564	2565
ความสามารถในการผลิต (Productivity)										
HCE	-	-	-	5.41	5.73	4.98	4.79	3.37	1.63	1.26
HCROI	-	-	-	7.29	11.13	9.70	7.83	6.12	5.61	0.63
Staff Productivity	-	-	-	10.34	14.83	13.28	12.75	8.60	7.89	1.77
ความสามารถในการทำกำไร (Profitability)										
HCVA	-	-	-	4.39	5.28	4.77	4.06	4.90	5.10	1.38
มูลค่าทางการตลาด (Market Value)										
HCMV	-	-	-	83.50	85.13	70.27	62.71	57.57	55.46	7.88

“การจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัล”

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ประจำปี 2567

29 มีนาคม 2567

ตาราง 8 ข้อมูลผลิตภาพทุนมนุษย์ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

ตัวแปร	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563	2564	2565
ความสามารถในการผลิต (Productivity)										
HCE	1.34	1.40	1.41	1.39	1.40	1.42	1.37	1.38	1.56	1.63
HCROI	2.45	2.12	1.22	0.71	0.77	1.29	1.16	0.86	1.31	2.23
Staff Productivity	3.52	3.23	2.30	1.78	1.87	2.37	2.25	1.98	2.43	3.37
ความสามารถในการทำกำไร (Profitability)										
HCVA	78.58	71.61	43.31	27.56	32.71	47.65	40.76	23.95	40.99	72.60
มูลค่าทางการตลาด (Market Value)										
HCMV	32.34	35.60	28.10	42.60	49.71	49.37	44.90	41.26	36.46	31.01

ตาราง 9 ข้อมูลผลิตภาพทุนมนุษย์ บริษัท กัลฟ์ เอ็นเนอร์จี ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน)

ตัวแปร	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563	2564	2565
ความสามารถในการผลิต (Productivity)										
HCE	-	-	-	-	3.01	6.41	9.90	11.17	14.17	15.73
HCROI	-	-	-	-	3.76	13.41	25.05	23.94	31.97	53.84
Staff Productivity	-	-	-	-	6.10	15.78	27.63	26.63	34.65	56.62
ความสามารถในการทำกำไร (Profitability)										
HCVA	-	-	-	-	4.70	19.81	32.74	33.43	47.66	83.36
มูลค่าทางการตลาด (Market Value)										
HCMV	-	-	-	-	243.27	235.88	425.61	455.10	584.10	603.58

ตาราง 10 ข้อมูลผลิตภาพทุนมนุษย์ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ตัวแปร	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563	2564	2565
ความสามารถในการผลิต (Productivity)										
HCE	1.0	7.4	7.7	7.8	7.4	7.7	6.8	4.1	0.7	1.8
HCROI	5.41	5.97	6.23	6.81	6.63	6.84	5.93	3.94	0.01	1.13
Staff Productivity	6.94	7.54	7.79	8.59	8.45	8.65	7.65	4.94	1.01	2.13
ความสามารถในการทำกำไร (Profitability)										
HCVA	5.41	5.43	5.82	6.01	5.96	6.21	6.00	2.84	0.01	1.07
มูลค่าทางการตลาด (Market Value)										
HCMV	45.38	51.76	71.61	82.82	93.36	116.61	129.36	98.56	108.33	124.06



“การจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัล”

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ประจำปี 2567

29 มีนาคม 2567

ตาราง 11 ข้อมูลผลิตภาพทุนมนุษย์ บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

ตัวแปร	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563	2564	2565
ความสามารถในการผลิต (Productivity)										
HCE	-	-	3.18	3.15	2.93	2.84	4.05	3.90	3.97	3.40
HCROI	-	-	2.08	1.47	1.75	2.91	19.63	13.27	13.22	8.00
Staff Productivity	-	-	3.78	3.54	3.84	4.81	22.17	15.67	15.37	10.02
ความสามารถในการทำกำไร (Profitability)										
HCVA	-	-	0.84	0.59	0.81	1.63	9.66	6.45	6.42	3.84
มูลค่าทางการตลาด (Market Value)										
HCMV	-	-	25.76	31.77	26.96	22.45	24.77	30.69	31.96	23.71

ตาราง 12 ข้อมูลผลิตภาพทุนมนุษย์ บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด(มหาชน)

ตัวแปร	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563	2564	2565
ความสามารถในการผลิต (Productivity)										
HCE	2.83	2.86	2.81	2.69	2.68	2.72	2.65	2.66	2.72	2.87
HCROI	2.42	2.48	2.43	2.34	2.32	2.32	2.15	2.95	2.27	2.52
Staff Productivity	4.32	4.35	4.27	4.18	4.15	4.18	4.00	4.03	4.10	4.35
ความสามารถในการทำกำไร (Profitability)										
HCVA	8.04	9.26	3.40	1.03	1.07	1.35	1.34	1.60	1.34	1.60
มูลค่าทางการตลาด (Market Value)										
HCMV	51.63	77.30	32.56	9.67	8.63	12.03	12.43	10.61	11.76	14.48

ตาราง 13 จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมพนักงาน

อุตสาหกรรม	บริษัท	จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย/ต่อคนต่อปี									
		2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563	2564	2565
กลุ่มเกษตร	CPF	-	-	-	-	-	-	-	24.00	21.23	22.32
อุตสาหกรรม	BJC	-	-	-	50.00	74.00	100.00	89.00	63.71	116.00	123.00
อาหาร	TU	-	-	-	-	-	5.60	4.70	5.90	6.70	4.94
กลุ่มธุรกิจการเงิน	KBANK	55.50	48.40	62.10	56.40	52.50	37.40	45.50	42.80	37.40	40.40
	KTB	-	-	-	-	75.56	-	73.30	109.81	105.46	72.18
	SCB	-	54.00	54.00	63.00	62.00	71.00	68.00	49.00	45.00	-

ตาราง 13 (ต่อ)

อุตสาหกรรม	บริษัท	จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย/ต่อคนต่อปี									
		2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563	2564	2565
กลุ่ม	BPP	-	62.80	54.00	63.00	62.00	71.00	19.20	21.00	29.70	24.30
อุตสาหกรรม	PTT	-	-	53.99	49.84	39.80	73.68	89.15	30.00	37.00	43.00
ทรัพยากร	GULF	-	-	-	-	-	-	68.60	39.20	30.00	56.20
กลุ่ม	AOT	31.32	37.58	45.09	47.30	29.65	43.68	20.81	7.28	3.35	5.54
อุตสาหกรรม	BTS	-	-	58.40	69.00	77.85	94.35	107.57	128.34	125.80	34.00
การบริการ	BDMS	-	-	-	-	48.00	43.00	41.00	31.00	28.00	35.00

### สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ตอน 1 การวิเคราะห์ทุนมนุษย์ผ่านตัวชี้วัดการประเมินผลผลิตภาพทุนมนุษย์ สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

#### 1. กลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร (Argo & Food Industry: AGRO)

1.1 บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) จากตาราง 1 แสดงข้อมูลผลผลิตภาพทุนมนุษย์ ข้อมูลในปี 2556-2561 ทั้ง 3 ด้าน ของซีพีเอฟ ภาพรวมมีทิศทางเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ข้อมูล 3 ปีล่าสุด และจากข้อมูลตั้งแต่ปี 2562-2565 จำนวนพนักงานและค่าใช้จ่ายพนักงานของบริษัทเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากเอกสารรายงานประจำปี (แบบ56-2) บริษัทแสดงรายงานจำนวนพนักงานและค่าใช้จ่ายของพนักงานรวมทั้งคณงาน ทำให้จำนวนพนักงานของซีพีเอฟเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ซึ่งเทียบการพิจารณาความสามารถในการผลิต (Productivity) ตั้งแต่ช่วงปี 2562-2565 พบว่าผลผลิตภาพทุนมนุษย์ ปี 2565 มีแนวโน้มทิศทางเพิ่มขึ้น รวมไปถึงความสามารถในการทำกำไร มีทิศทางเติบโตขึ้นเช่นกัน ตามสัดส่วนผลตอบแทนจากทุนมนุษย์ที่เพิ่มขึ้น สะท้อนให้เห็นว่าเมื่อธุรกิจขยายตัวทางเศรษฐกิจมากขึ้น หรือบริษัทมีรายได้รวมและกำไรเพิ่มขึ้น แนวโน้มที่บริษัทจะลงทุนกับพนักงาน สัดส่วนก็จะเพิ่มมากขึ้น

1.2 บริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ จำกัด (มหาชน) จากตาราง 2 แสดงข้อมูลผลผลิตภาพทุนมนุษย์ พบว่าข้อมูลปี 2556-2558 การคำนวณผลผลิตภาพทุนมนุษย์ ทั้ง 3 ด้าน ของบริษัท ปี 2558 มีอัตราลดลงเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า และในปี 2559 กลุ่มบริษัทพีเจซี เข้าซื้อกิจการบีทีซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ในประเทศไทยส่งผลทำให้กลุ่มบริษัทพีเจซี มีอัตรารายได้รวม และจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเทียบการพิจารณาความสามารถในการผลิต (Productivity) ตั้งแต่ช่วงปี 2559-2561 พบว่าผลผลิตภาพทุนมนุษย์ มีแนวโน้มทิศทางเพิ่มขึ้น ตั้งแต่ช่วง 2562-2564 การเติบโตทางธุรกิจชะลอตัวลดลงเฉลี่ย -3.84% เนื่องจากสถานการณ์โควิด 19 ช่วงปี 2565 แนวโน้มรายได้รวม มีอัตราสูงขึ้นเฉลี่ย 8.57% และกำไรสุทธิ มีอัตราสูงขึ้นเช่นกัน ส่งผลต่อผลผลิตภาพทุนมนุษย์ ทั้ง 3 ด้านมีทิศทางดีขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า แต่ยังคงเติบโตน้อยกว่าช่วงก่อนสถานการณ์โควิด 19 ตามสัดส่วนผลตอบแทนจากทุนมนุษย์ ดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่าเมื่อธุรกิจมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจ หรือเกิดการชะลอตัวลดลง แนวโน้มที่บริษัทจะลงทุนกับพนักงาน สัดส่วนจะมีความค่อนข้างสอดคล้องกันไปทิศทางเดียวกัน

1.3 บริษัท ไทยยูเนี่ยน กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จากตาราง 3 แสดงข้อมูลผลผลิตภาพทุนมนุษย์ อัตรา รายได้รวม ตั้งแต่ปี 2556-2565 พบว่ามีอัตราเพิ่มสูงขึ้นราว ๆ ประมาณ ค่าเฉลี่ย 3.97% โดยเทียบกับปีก่อนหน้า, กำไรสุทธิ พบว่ามีอัตราเฉลี่ย 12.62% ส่วนค่าใช้จ่ายผลประโยชน์พนักงาน พบว่ามีอัตราเฉลี่ย 6.09% เมื่อเทียบกับปี ก่อนหน้า ซึ่งอาจแปรผันตามจำนวนพนักงานที่มีสัดส่วนลดลง และช่วงปี 2561-2562 รายได้รวมของ บริษัทมี % การ เติบโตเทียบกับปีก่อนหน้าลดลง อันเนื่องมาจากสถานการณ์โควิด 19 แต่เมื่อนำตัวเลขในแต่ละปีมาคำนวณผลผลิตภาพ ทุนมนุษย์ ข้อมูลปี 2556-2565 พบว่าผลผลิตภาพทุนมนุษย์ ทั้ง 3 ด้าน ของบริษัท มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นตามลำดับ

## 2. กลุ่มธุรกิจการเงิน (Financials)

2.1 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ตาราง 4 แสดงข้อมูลผลผลิตภาพทุนมนุษย์ ปี 2556-2565 อัตรา รายได้รวม มีอัตราเพิ่มสูงขึ้นราว ๆ ประมาณ ค่าเฉลี่ย 2.92% ข้อมูลปี 2561 และ 2563 ที่มีสัดส่วนลดลง โดย เทียบกับปีก่อนหน้า, กำไรสุทธิ พบว่ามีอัตราเฉลี่ย -0.43% ส่วนค่าใช้จ่ายผลประโยชน์พนักงาน พบว่ามีอัตราเฉลี่ย 4.72% เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ซึ่งอาจแปรผันตามจำนวนพนักงานที่มีสัดส่วนเพิ่มขึ้น เมื่อนำตัวเลขในแต่ละปีมา คำนวณผลผลิตภาพทุนมนุษย์ ข้อมูลปี 2556-2565 ข้อมูลทั้ง 3 ด้าน ของบริษัท มีสัดส่วนเพิ่มขึ้น แต่เมื่อเทียบกับปัจจุบัน กับช่วงก่อนสถานการณ์โควิดอัตรายังชะลอกว่า จำนวนพนักงานและจำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย/ต่อคนต่อปี ช่วงปี 2558 เป็นต้นมา มีสัดส่วนลดลงตามลำดับ สมมติฐานจากสาเหตุการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Disruption) และพฤติกรรมของผู้บริโภค สำหรับการให้บริการธนาคารที่เปลี่ยนแปลงไป ในปี 2564 ธนาคารกสิกรไทยประกาศ โครงการขยายสิทธิ์เกษียณอายุก่อนกำหนดเป็นการเฉพาะคราว สำหรับพนักงานที่มีอายุ 50-55 ปี และมีอายุงาน 20 ปี ขึ้นไป ที่มีความประสงค์จะขอเกษียณอายุก่อนกำหนด สามารถยื่นความประสงค์กับบริษัทได้

2.2 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตาราง 5 แสดงข้อมูลผลผลิตภาพทุนมนุษย์ อัตรา รายได้รวม ในปี 2556-2565 พบว่ามีอัตราเพิ่มขึ้นราว ๆ ประมาณ ค่าเฉลี่ย 2.56% เฉพาะข้อมูลปี 2558, 2560, 2563 และ 2564 ที่มีสัดส่วนลดลง โดยเทียบกับปีก่อนหน้า, กำไรสุทธิ พบว่ามีอัตราเฉลี่ย 4.28% ส่วนค่าใช้จ่ายผลประโยชน์พนักงาน พบว่ามีอัตราเฉลี่ย 1.24% เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า และจำนวนพนักงานมีสัดส่วนลดลง -1.91% เมื่อนำตัวเลขใน แต่ละปีมาคำนวณผลผลิตภาพทุนมนุษย์ ข้อมูลปี 2556-2565 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของทุนมนุษย์ (Human Capital Efficiency) เมื่อเทียบกับปัจจุบันกับช่วงก่อนสถานการณ์โควิดอัตรายังชะลอตัวกว่าค่อนข้างสูง ซึ่งหากเทียบผลผลิตภาพ พนักงาน (Staff Productivity) พิจารณาจำนวนพนักงานควบคู่ แสดงสัดส่วนในอัตราที่สูงขึ้น เมื่อเทียบกับปี 225621- 2564 และมีอัตราใกล้เคียงช่วงก่อนสถานการณ์โควิด

2.3 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ตาราง 6 แสดงข้อมูลผลผลิตภาพทุนมนุษย์ ปี 2556-2561 อัตรา รายได้รวมมีอัตราเพิ่มขึ้นโดยประมาณ ค่าเฉลี่ย 10.25% ตั้งแต่ปี 2562-2563 พบว่ามีสัดส่วนลดลง เฉลี่ย 12.32% และปี 2564 อัตราเพิ่มขึ้นโดยประมาณ 9.35% เทียบกับปีก่อนหน้า, กำไรสุทธิ พบว่ามีอัตราเฉลี่ย 4.28% ส่วนค่าใช้จ่ายผลประโยชน์พนักงาน ตั้งแต่ปี 2556-2564 พบว่ามีอัตราเฉลี่ย 2.62% เมื่อนำตัวเลขในแต่ละปีมา คำนวณผลผลิตภาพทุนมนุษย์ ข้อมูลปี 2556-2565 ด้านประสิทธิภาพของทุนมนุษย์ (Human Capital Efficiency) ปี 2563 มีอัตราติดลบ เฉลี่ย -6.09% และปี 2564 เมื่อเทียบกับช่วงก่อนสถานการณ์โควิดอัตรายังชะลอตัวกว่าค่อนข้างสูง แต่ มีแนวโน้มทิศทางดีขึ้นกว่าช่วงปี 2562-2563

### 3. กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร (Resources)

3.1 บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) ช่วงปี 2554 เป็นปีที่ผู้คนเริ่มหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจังมาก รัฐบาลประกาศใช้กฎหมายที่ตระหนักถึงสิ่งแวดล้อม ส่งผลกระทบทำให้บริษัทเจอวิกฤตใหญ่ที่สุดตั้งแต่เริ่มก่อตั้งบริษัท บ้านปูจึงมีการปรับโครงสร้างหลายอย่าง โดยการทรานส์ฟอร์มธุรกิจ รับผิดชอบต่อสังคม ส่งผลทำให้ในช่วงปี 2556-2557 อัตรารายได้รวมและกำไรสุทธิของบริษัท การเติบโตเทียบกับปีก่อนหน้า (%) เติบโตติดลบ และอัตรารายได้รวม ตั้งแต่ปี 2558-2563 พบว่ามีอัตราเฉลี่ย 0.41% และปี 2564-2565 พบว่าการเติบโตเทียบกับปีก่อนหน้ามีส่วนเพิ่มขึ้นตามลำดับ อัตรากำไรสุทธิ ตั้งแต่ปี 2556-2565 พบว่ามีอัตราเฉลี่ย 16.11% ส่วนค่าใช้จ่ายผลประโยชน์พนักงาน ในช่วงปี 2560-2562 อัตราลดลง และตั้งแต่ปี 2563-2564 พบว่ามีสัดส่วนเพิ่มขึ้น โดยเทียบกับปีก่อนหน้า ปี 2565 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานและจำนวนพนักงาน บริษัทรายงานข้อมูลรวมพนักงานในต่างประเทศเพิ่มเติม ทำให้สัดส่วนค่าใช้จ่ายผลประโยชน์พนักงานเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อนำตัวเลขในแต่ละปีมาคำนวณผลิตภาพทุนมนุษย์ ข้อมูลปี 2556-2564 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของทุนมนุษย์ (Human Capital Efficiency) ปี 2563 มีอัตราติดลบ เฉลี่ย -6.09% และปี 2564 เมื่อเทียบกับช่วงก่อนสถานการณ์โควิดอัตรายังชะลอตัวกว่าค่อนข้างสูง แต่มีแนวโน้มทิศทางดีขึ้นกว่าช่วงปี 2562-2563 และมีอัตรา EBITDA ที่สูงสุดเป็นประวัติการณ์ของบริษัท

3.2 บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ตาราง 8 แสดงข้อมูลผลิตภาพทุนมนุษย์ ปี 2557-2559 อัตราติดลบ -14.66% และรายได้รวมปี พ.ศ. 2562-2563 อัตราติดลบ ในช่วงปี 2564-2565 พบว่ารายได้รวมและกำไรสุทธิมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ในขณะที่ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน การเติบโตเทียบกับปีก่อนหน้า (%) ช่วงปี 2556-2565 คิดเป็น 2.86% และจำนวนพนักงานเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 2.21% เมื่อนำตัวเลขในแต่ละปีมาคำนวณผลิตภาพทุนมนุษย์ ข้อมูลปี 2556-2565 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของทุนมนุษย์ (Human Capital Efficiency) มีสัดส่วนเพิ่มขึ้น และผลิตภาพพนักงาน (Staff Productivity) ความสามารถในการทำกำไร ปี 2565 มีอัตราเพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

3.3 บริษัท กัลฟ์ เอ็นเนอร์จี ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) ตาราง 9 แสดงข้อมูลผลิตภาพทุนมนุษย์ ปี 2556-2565 มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นตามลำดับ กำไรสุทธิ มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ในขณะที่ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน การเติบโตเทียบกับปีก่อนหน้า (%) ช่วงปี 2556-2565 มีอัตราเพิ่มขึ้นสอดคล้องกับทิศทางของรายได้และกำไรของบริษัท เมื่อนำตัวเลขในแต่ละปีมาคำนวณผลิตภาพทุนมนุษย์ ข้อมูลปี 2556-2565 ด้านประสิทธิภาพของทุนมนุษย์ (Human Capital Efficiency) มีสัดส่วนเพิ่มขึ้น และผลิตภาพพนักงาน (Staff Productivity) ความสามารถในการทำกำไร ปี 2565 มีอัตราเพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

### 4. กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ (Services)

4.1 บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตาราง 10 แสดงข้อมูลผลิตภาพทุนมนุษย์ ปี 2556-2561 มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น เฉลี่ย 12.31% กำไรสุทธิ เฉลี่ย 11.98% ในขณะที่ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน อัตราเฉลี่ย 5.92% มีอัตราเพิ่มขึ้นสอดคล้องกับทิศทางของรายได้และกำไรของบริษัท แต่ในช่วงปี 2562-2564 อัตรารายได้รวม, กำไรสุทธิ และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ลดลงอันเนื่องมาจากสถานการณ์โควิด 19 ทำให้การเดินทางระหว่างประเทศหยุดชะงัก เนื่องจากนโยบายปิดประเทศ (Lockdown) ส่งผลกระทบโดยตรงกับธุรกิจการบิน โดยในปี 2565 ภาพรวมของรายได้ของธุรกิจได้มีทิศทางแนวโน้มดีขึ้น เมื่อนำตัวเลขในแต่ละปีมาคำนวณผลิตภาพทุนมนุษย์ ข้อมูลปี 2556-2561 ด้านประสิทธิภาพของทุนมนุษย์ (Human Capital Efficiency) มีสัดส่วนเพิ่มขึ้น และผลิตภาพพนักงาน (Staff

Productivity) ความสามารถในการทำกำไร ปี 2565 มีอัตราเพิ่มขึ้น และมีสัดส่วนที่ค่อนข้างใกล้เคียงกันเมื่อเทียบกับปีต่อปี (Year on Year) แต่ในปี 2562-2564 ข้อมูลผลิตภาพทุนมนุษย์ ลดลงอย่างเห็นได้ชัด และปี 2565 มีแนวโน้มพุ่งสูงขึ้น แต่ยังมีอัตราเติบโตน้อยกว่าช่วงก่อนสถานการณ์โควิด

4.2 บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ตาราง 11 แสดงข้อมูลผลิตภาพทุนมนุษย์ ตั้งแต่ปี 2556-2565 รายได้รวมและกำไรสุทธิ มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ในขณะที่ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน อัตราสอดคล้องกันคือแนวโน้มปรับตัวสูงขึ้น แต่หากเทียบ % การเติบโตในปี 2562-2565 มีอัตราการเติบตุน้อยกว่าช่วงก่อนสถานการณ์โควิด 19 เนื่องจากจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS มีจำนวนลดลงจากมาตรการ work from home สถิติจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ในปี 2562 อยู่ราว 236.9 ล้านคนต่อปี แต่ในปี 2563 จำนวนผู้โดยสารลดลง เหลือเพียง 124.9 ล้านคนต่อปี (ลดลง 47.3%) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาภาพรวมของธุรกิจ พบว่า บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) แบ่งการทำธุรกิจออกเป็น 3 ส่วนด้วยกัน ได้แก่

ธุรกิจ Move: ธุรกิจระบบขนส่งมวลชน ซึ่งรถไฟฟ้า BTS ทั้งสายสุขุมวิท และสายสีลม

ธุรกิจ Mix: ธุรกิจสีนอกบ้าน โฆษณา และการตลาด (VGI) บริการทางการเงิน (Rabbit LINE Pay)

ธุรกิจ Match: ธุรกิจอื่น ๆ เช่น อสังหาริมทรัพย์ และบริการอื่น ๆ

ทำให้แม้ในปี 2563 BTS จะมีผู้โดยสารลดลงเกือบครึ่งเมื่อเทียบกับช่วงก่อนโควิด 19 แต่กลับไม่ได้รับผลกระทบจากโดยตรงจากจำนวนผู้โดยสารที่ลดลง เพราะมีรายได้จากการดำเนินธุรกิจในส่วนอื่น ๆ เข้ามาเสริม ส่วนทิศทางการผลิตภาพทุนมนุษย์ ยังคงสอดคล้องกับการเติบโตของธุรกิจ

4.3 บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) ตาราง 12 แสดงข้อมูลผลิตภาพทุนมนุษย์ ช่วงปี 2556-2565 พบว่าจากสถานการณ์โควิด-19 ทำให้รายได้ธุรกิจโรงพยาบาลหดตัวลงอย่างมาก ส่งผลต่อความสามารถในการผลิตของพนักงาน (Productivity) มีทิศทางชะลอตัวลงในปี 2562-2563 ในอัตราร้อยละ 2.65-2.66 (ตามลำดับ) สอดคล้องกับการคำนวณผลตอบแทนจากทุนมนุษย์ Human Capital Return on Investment: HCROI ที่มีอัตราลดลงในปี 2562 และอัตราการเติบโตของมูลค่าทางการตลาด (Market Value) มีทิศทางลดลงหลังจากปี 2558 อย่างไรก็ตาม ภาพรวมของธุรกิจโรงพยาบาลยังมีโอกาสเติบโตจากกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ซึ่งอาจส่งผลต่อการจ้างงานและความสามารถในการผลิต (Productivity) ทำให้ปี 2565 ธุรกิจสามารถฟื้นตัวกลับมาสู่ระดับปกติ มีอัตราเพิ่มขึ้นจากปี 2561-2564 และภาพรวมมีแนวโน้มทิศทางเติบโตขึ้นต่อเนื่อง

ในขณะเดียวกันการวิเคราะห์ทิศทางของการพัฒนาทุนมนุษย์ของภาคธุรกิจทั้ง 12 บริษัท ผู้จัดทำได้นิยามตาราง 13 เพื่อแสดงข้อมูลจำนวนชั่วโมงฝึกอบรมพนักงาน อ้างอิงข้อมูลจากรายงานพัฒนาอย่างยั่งยืนของแต่ละบริษัทช่วงระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2556-2565) พบว่าช่วงหลังสถานการณ์โควิด 19 บริษัทส่วนใหญ่มีอัตราจำนวนชั่วโมงฝึกอบรมพนักงานโดยเฉลี่ยลดลงจากปีก่อนหน้า ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร กลุ่มธุรกิจการเงิน กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร และกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ภาพรวมของแต่ละบริษัท แต่บางบริษัทในปี 2565 สถานการณ์ภาพรวมเริ่มกลับเข้าสู่สภาวะปกติมากขึ้นเป็นลำดับ โดยแต่ละบริษัทเริ่มมีปรับนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ให้สอดคล้องกับบรรทัดฐานใหม่ของโลกธุรกิจ (New Business Normal) ด้วยการเพิ่มช่องทางการฝึกอบรมพนักงานแบบ Online Platform ส่งผลให้จำนวนชั่วโมง

ฝึกอบรมพนักงานและการพัฒนาทักษะพนักงานเริ่มมีทิศทางที่เพิ่มขึ้นจากเดิม อีกทั้งบางบริษัทเร่งการฝึกอบรมพัฒนาพนักงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้ทันต่อแข่งขันในสภาวะปัจจุบันได้

สรุปผลการวิจัยตอน 1 ความสัมพันธ์ระหว่างผลิตภาพทุนมนุษย์กับการสะสมทุนของ 12 บริษัท พบว่าผลิตภาพทุนมนุษย์ช่วงระยะเวลา 10 ปี (พ.ศ. 2556-2565) ทั้ง 12 บริษัทในช่วงปี พ.ศ. 2556-2562 ภาพรวมของการดำเนินธุรกิจมีทิศทางเติบโตขึ้น-ลงตามการขยายตัวของแต่ละธุรกิจ แต่ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 (พ.ศ. 2563-2564) ผลิตภาพทุนมนุษย์ของบริษัทส่วนใหญ่มีสัดส่วนโดยเฉลี่ยลดลงเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า เป็นผลมาจากรายได้รวม, กำไรสุทธิ และจำนวนพนักงานที่ลดลง สะท้อนให้เห็นว่าเมื่อธุรกิจเกิดการชะลอตัวลดลง จากกิจกรรมทางเศรษฐกิจและการจ้างงานที่หยุดชะงัก ย่อมส่งผลกระทบต่อผลิตภาพทุนมนุษย์มีสัดส่วนลดลง และผลิตภาพทุนมนุษย์ปี พ.ศ. 2565 สถานการณ์ภาพรวมของบริษัทส่วนใหญ่เริ่มฟื้นฟูกิจการและกลับเข้าสู่สภาวะปกติมากยิ่งขึ้น จากทิศทางรายได้, กำไรสุทธิ รวมไปถึงความสามารถในการทำกำไรของภาคธุรกิจ มีทิศทางเติบโตโดยมีอัตราใกล้เคียงช่วงก่อนสถานการณ์โควิด สอดคล้องกับแนวโน้มสถานการณ์เศรษฐกิจ ปี พ.ศ. 2565-2567 (ศูนย์วิจัยกรุงศรี. 2565) ในระยะ 3 ปี มีแนวโน้มขยายตัวเฉลี่ย 4% ต่อปี จากมาตรการกระตุ้นขนาดใหญ่และการเปิดเมืองของประเทศต่าง ๆ แนวโน้มเศรษฐกิจยังฟื้นตัวอย่างค่อยเป็นค่อยไป หลังจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 มีแนวโน้มลดลง ตลอดจนการปรับนโยบายการบริหารงานองค์กร และการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ของทั้ง 12 บริษัท มีแนวทางที่สอดคล้องกับบรรทัดฐานใหม่ สะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างอัตราการเติบโตทางของภาคธุรกิจสูงขึ้น แนวโน้มที่แต่ละบริษัทจะขยายการลงทุน รวมไปถึงการเพิ่มอัตราว่าจ้างพนักงาน และการลงทุนในทุนมนุษย์สัดส่วนจะเพิ่มมากขึ้นด้วย

## ตอน 2 วิเคราะห์ทุนมนุษย์ระดับองค์กร ผ่านแนวคิดการสะสมทุนแบบเสรีนิยมใหม่ และการสะสมทุนแบบยึดหยุ่นของเดวิด ฮาร์วีย์ (David Harvey) ในมุมมองเศรษฐศาสตร์การเมือง ได้ดังนี้

จากการศึกษานโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของทั้ง 12 บริษัทพบว่า ทุกบริษัทมีการดำเนินการบริหารทุนมนุษย์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้ 1. การสรรหาบุคลากร (Talent Acquisition) ที่มีความรู้ความสามารถ สอดคล้องและเหมาะสมกับตำแหน่งงาน การตัดสินใจจ้างพนักงาน โดยพิจารณาจากคุณสมบัติบุคคล อันได้แก่ ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพของบุคคล เป็นต้น 2. การบริหารคนเก่ง (Talent Management) มุ่งเน้นการให้พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ มาทำงานในตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสม พัฒนาศักยภาพให้เป็นผู้นำของกลุ่ม และพร้อมที่จะพัฒนาเพื่อนร่วมงานให้มีความรู้ ความสามารถสูงขึ้น 3. การพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital Development) องค์ความรู้ที่ใช้ในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถพัฒนางาน และองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยองค์ความรู้เดิม ๆ ถูกทดแทนด้วยชุดความรู้ใหม่ (Knowledge Disruption) ดังนั้นองค์กรหรือภาคธุรกิจจึงต้องมีการเสริมสมรรถนะให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถ และรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง โดยกำหนดสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Competency) เพิ่มทักษะในงานด้านใหม่ด้วยการ Upskill & Reskill พร้อมทั้งแสวงหาแนวทางวัดศักยภาพบุคลากรเพื่อให้องค์กรสามารถทราบศักยภาพที่แท้จริงของกำลังคนในปัจจุบัน ขณะเดียวกันการส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเสริมศักยภาพของตนเอง โดยองค์กรสามารถจัดให้มีการเพิ่มพูนทักษะการเรียนรู้ผ่านการใช้แพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์ (E-learning) เข้ามาเสริม รวมทั้งการสนับสนุนเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้รองรับการทำงาน การประชุมสัมมนาและจัดอบรมที่มีมากขึ้น (ประคัลภ์ ปันพทลัฏกูร. 2563) ตลอดจนมีกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ผ่าน

โครงการหรือการเขียนรู้ Objectives and Key Results (OKR) เป็นต้น 4. ผลตอบแทนและสวัสดิการพนักงาน การออกแบบโครงสร้างค่าตอบแทนแต่ละตำแหน่งที่เหมาะสมกับลักษณะธุรกิจ และความรู้ความสามารถของพนักงานในแต่ละระดับ การออกแบบสวัสดิการพื้นฐาน หรือสวัสดิการแบบยืดหยุ่น (Flexible Benefit) รวมทั้งการกำหนดดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน (Key Performance Indicator) ให้เชื่อมโยงการทำงานร่วมกันตามเป้าหมายของบริษัท จะนำไปสู่ความสำเร็จในเป้าหมายของธุรกิจร่วมกัน และระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง

ในช่วงปี พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา ทิศทางการบริหารทุนมนุษย์ระดับองค์กรของทุกบริษัท พบเงื่อนไขสำคัญอันนำสู่การปรับตัวสู่กระบวนการสะสมทุนของภาคธุรกิจ เนื่องจากสถานการณ์โควิด 19 และความท้าทายของวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น ก่อให้เกิดการปรับตัวของภาคธุรกิจให้สอดคล้องกับบรรทัดฐานใหม่ของโลกธุรกิจ (New Business Normal) รวมไปถึงส่งผลกระทบต่อกระบวนการบริหารจัดการทุนมนุษย์ภายในองค์กรเช่นกัน ในอดีตที่ผ่านมาลักษณะของการทำงาน แรงงานจำเป็นต้องทำงานในพื้นที่ของสำนักงานออฟฟิศ โรงงานเป็นหลัก รวมไปถึงการควบคุมเวลาการเข้า-ออก แต่หลังจากช่วงโควิด 19 ที่ผ่านมามีวิธีการทำงานแบบเดิม อาจไม่สามารถนำมาใช้บริหารทุนมนุษย์ได้ทั้งหมด ในปัจจุบันหลายองค์กรได้มีการปรับวิธีการทำงาน ปรับวิธีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในรูปแบบใหม่ให้สอดคล้องกับสถานการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้นและรับมือกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อดึงดูดและรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการปรับตัวในรูปแบบการทำงาน เช่น การทำงานทางไกล (Remote Working) หรือการทำงานที่บ้าน (Work From Home), การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ในรูปแบบสวัสดิการแบบยืดหยุ่น (Flexible Benefit) ครอบคลุมเรื่องของค่ารักษาพยาบาล, การเดินทาง, การศึกษา, ประกันชีวิต, สวัสดิการครอบครัว เพื่อให้พนักงานได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมกับวัยและความต้องการส่วนบุคคล โดยเทรนด์สวัสดิการแบบยืดหยุ่นนี้จะเข้ามาช่วยให้องค์กรสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากรมนุษย์ได้ง่ายขึ้น และลดอัตราการลาออกของพนักงาน รวมไปถึงการลดค่าใช้จ่ายในการสรรหาบุคลากรและการพัฒนาพนักงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องหากพนักงานได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม ซึ่งนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์เหล่านี้ ถือเป็นเครื่องมือหนึ่งที่บริษัทต่าง ๆ ใช้ในการดูแลพนักงาน ตลอดจนการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับพนักงานและคนภายนอกได้รับรู้ การสร้าง Employer Branding ที่แข็งแกร่งจะช่วยเสริมสร้างให้บริษัทมีความโดดเด่น ผ่านภาพลักษณ์ที่ดีจะช่วยยกระดับบริษัทให้มีชื่อเสียง สร้างความรับรู้ให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจเมื่อทำงานในองค์กร และเป็นที่สนใจของผู้สมัครภายนอก เพื่อดึงดูดและจูงใจให้อยากร่วมงานกับบริษัทในระยะยาว โดยกลุ่มบริษัทที่ผู้จัดทำคัดเลือกมาเป็นกรณีศึกษา คือรายชื่อบริษัทจดทะเบียนที่เป็นสมาชิก และเข้าร่วมการประเมินดัชนี Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) บริษัทในประเทศไทยที่มีความโดดเด่นด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน การดูแลพนักงานจนได้รับรางวัลสุดยอดนายจ้างดีเด่นแห่งประเทศไทย ประจำปี 2566 (Kincentric Best Employers Thailand Awards 2023) อาทิเช่น บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) เป็นต้น และรางวัลองค์กรที่คนรุ่นใหม่อยากทำงานด้วยมากที่สุดในปี 2023 โดย WorkVenture อาทิเช่น บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน), บริษัท ซีพีเอฟ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน), บริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ จำกัด (มหาชน) เป็นต้น

ผู้จัดทำวิเคราะห์แนวทางการบริหารทุนมนุษย์ภายในองค์กรของทั้ง 12 บริษัท ร่วมกับแนวคิดการสะสมทุนแบบเสรีนิยมใหม่ และการสะสมทุนแบบยืดหยุ่นของเดวิด ฮาร์วีย์ (David Harvey) ผ่านมุมมองเศรษฐศาสตร์การเมืองได้ ดังนี้ การสะสมทุนแบบเสรีนิยมใหม่ มีโครงสร้างทางสังคมของการสะสมทุนทางเศรษฐกิจในระยะยาว

พลวัตในระบบทุนนิยมและโลกาภิวัตน์ ทำให้เกิดการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่สามารถเพิ่มมูลค่าทางการผลิตในปริมาณมาก ในขณะที่การพัฒนาองค์กรและการพัฒนาทุนมนุษย์ทำให้เกิดผลกำไรและเพิ่มมูลค่าขององค์กรได้อย่างยั่งยืน ผ่านปฏิสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและแรงงานที่มีทักษะสูง ความสามารถของแรงงานเป็นตัวบ่งชี้ได้ว่าองค์กรจะมีผลงานที่มีคุณภาพ สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่เกิดจากตัวบุคคล แนวคิดลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับ เก่งกิจ กิติเรียงลาภ พิจารณาว่าความรู้ของแรงงานได้กลายมาเป็นส่วนสำคัญในกระบวนการผลิต โดยความรู้ หมายถึง ความรู้ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ความคาดหวัง จินตนาการ การมองโลก และภาษา ไม่ใช่เพียงการใช้กำลังแรงงานกายเพื่อตอบสนองต่อเครื่องจักรแบบทุนนิยมอุตสาหกรรมในสมัยก่อน ทว่าความคิดของมนุษย์ได้กลายมาเป็นเครื่องจักรในตัวของมันเอง (เก่งกิจ, 2558: 84) ซึ่งการสะสมทุนของภาคธุรกิจในปัจจุบันสอดคล้องกับวิถิตุณนิยมแบบเสรีนิยมใหม่ ที่ต้องการเร่งสร้างมูลค่าทางการผลิต เพื่อตอบสนองต่อการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงและรวดเร็ว บริบทของเสรีนิยมใหม่จึงต้องการผลักดันให้ทุนนิยมไปสู่เส้นทางของการสะสมทุน โดยการจัดสรรมูลค่าส่วนเกิน การใช้กำลังแรงงานในการสร้างมูลค่าส่วนเกินบนพื้นฐานของการผลิตเพื่อผลกำไรสูงสุด ด้วยการเสริมกลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ อาทิเช่น การพัฒนาทุนมนุษย์ การจัดทำสวัสดิการให้กับพนักงาน เป็นต้น อีกทั้งระบบทุนนิยมเสรีนิยมใหม่ ทำให้การสะสมทุนทางเศรษฐกิจถูกจัดระเบียบและกลายเป็นสถาบันที่ต้องพึ่งพาอาศัยกันระหว่างทุนและแรงงาน ซึ่งแนวทางการจัดการทุนมนุษย์ภายในองค์กรของทั้ง 12 บริษัท ภายใต้สภาพสังคมใหม่ที่แต่ละองค์กรต้องปรับตัวเพื่อให้มีความยืดหยุ่นและคล่องตัวมากขึ้น สอดคล้องกับการสะสมทุนแบบยืดหยุ่นของเดวิด ฮาร์วีย์ ที่กล่าวถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างทุนกับแรงงานเปลี่ยนแปลงไปจากอดีต ดังนี้

1. การเปลี่ยนรูปแบบของการทำงาน คือ การเปลี่ยนกระบวนการผลิตมูลค่าสินค้า ทั้งในลักษณะของระยะเวลาในการทำงาน และพื้นที่ของแรงงาน ทุนปรับเปลี่ยนระยะเวลาการทำงานจากเดิมแรงงานต้องทำงานในโรงงานตามชั่วโมงที่กำหนด ในอดีตพื้นที่และเวลาระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ถูกตัดขาดออกจากกันโดยสิ้นเชิง แต่ทุนได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบของการทำงานให้มีลักษณะยืดหยุ่น ทำให้ระยะเวลาการทำงานและพื้นที่การทำงานไม่ตายตัว เกิดเป็นวิธีการทำงานแบบยืดหยุ่นที่สามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา (Work anywhere) จนกลายเป็นวัฒนธรรมการทำงานของคนรุ่นใหม่ที่ทุกคนต้องพร้อมทำงานตลอดเวลา ซึ่งประเด็นนี้อาจทำให้แรงงานจำเป็นต้องสละเวลาส่วนตัวมาทุ่มเทให้กับการทำงาน เพื่อจะได้รับการยอมรับและการเลื่อนขั้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น แต่ในขณะเดียวกันลักษณะการทำงานแบบยืดหยุ่นนี้ อาจนำมาซึ่งการบริหารจัดการเวลา สถานที่ทำงาน รวมถึงวิธีการทำงานของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนนายจ้างเองก็ย่อมคาดหวังถึงประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานมากขึ้นเช่นกัน

2. การเปลี่ยนรูปแบบแรงงาน จากการใช้กำลังแรงงานในบทบาทของผู้ผลิตในอุตสาหกรรมหนักเพียงอย่างเดียว ถูกพัฒนาศักยภาพแรงงาน ผ่านระบบการศึกษา การฝึกอบรม เพื่อดึงศักยภาพความรู้ ทักษะ หรือความคิดสร้างสรรค์ของแรงงานออกมาใช้ในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ ทำให้ในตลาดแรงงานไทยมีสัดส่วนของกลุ่มแรงงานปัญญาชน (White-Collar Worker. ที่มา: กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, คำศัพท์ด้านแรงงาน) ที่ใช้ความรู้และทักษะในการทำงานเพิ่มขึ้นจากสมัยก่อน เกิดการครอบงำแรงงานให้อยู่ภายในเงื่อนไขของนโยบายบริษัทผ่านกระบวนการบริหารจัดการทุนมนุษย์ การจัดการระบบสวัสดิการแรงงาน การให้ทุนการศึกษาและการฝึกอบรมตลอดจนกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ภายในองค์กรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวปัจเจกบุคคล ทำให้แรงงานสามารถพัฒนาทักษะและศักยภาพของตนเองนำไปสู่การยกระดับค่าจ้างที่เพิ่มสูงขึ้น การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งมีความ



เติบโตในสายอาชีพ และสภาวะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น จนท้ายที่สุดจะนำไปสู่การสะสมทุนมนุษย์ภายในองค์กร ผ่านความยินยอมพร้อมใจของแรงงานต่อการผลิตซ้ำภายใต้เงื่อนไขการบริหารจัดการทุนมนุษย์

สรุปผลการศึกษาตอน 2 ทุนมนุษย์กับการสะสมทุนแบบเสรีนิยมใหม่ และการสะสมทุนแบบยึดหยุ่นของเดวิด ฮาร์วีย์ การบริหารทุนมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของการสะสมทุนมนุษย์และการสะสมทุนทางเศรษฐกิจภายในองค์กร ที่สามารถตอบสนองต่อความมั่งคั่งของภาคธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการสะสมความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ รวมไปถึงการสะสมชื่อเสียงของบริษัท ระบบทุนนิยมคือสถาบันการสะสมทุน ผ่านการใช้กลไกสำคัญในการจัดการตัวตนของแรงงาน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างแรงงานกับทุน การตระหนักรู้คุณค่าของทุนมนุษย์เพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ทำให้ทุนได้สนับสนุนให้มีการพัฒนาพลังทางการผลิต พยายามดึงศักยภาพ ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ภายในของแรงงานออกมาใช้อย่างสูงสุด การสนับสนุนงานให้แรงงานใช้ระบบความคิดมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นกำลังแรงงานที่ใช้กำลังกาย หรือแรงงานที่ใช้ความคิด สอดคล้องกับนักเศรษฐศาสตร์การเมืองได้พิจารณาว่า “ชนชั้นกรรมาชีพนับวันมีแต่จะเติบโตและก้าวหน้ามากขึ้น เพราะความสัมพันธ์ทางการผลิตแบบที่ต้องผลิตซ้ำโดยระบบอัตโนมัติของทุนนิยมนั่นเองเป็นสาเหตุหลัก” อาจกล่าวได้ว่าทุนนิยมแบบเสรีนิยมใหม่ได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบของการสะสมทุน ทำให้แรงงานถูกกดขี่ขูดรีดอย่างเข้มข้นมากขึ้นกว่าเดิม ผ่านกระบวนการบริหารจัดการทุนมนุษย์ และการสร้างการรับรู้ความยินยอมพร้อมใจของแรงงาน ในขณะที่เดียวกันภาคธุรกิจอาจไม่ได้มีอำนาจต่อรองกับแรงงานเพียงฝ่ายเดียวอีกต่อไป แต่แรงงานที่มีทักษะและทุนมนุษย์สูง จะเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางที่มีอำนาจต่อรองและส่งผลกระทบต่อตัดสินใจต่าง ๆ ของบริษัทได้มากขึ้น ทำให้เกิดการดำเนินงานเป็นแบบกระจายอำนาจ และเน้นการสร้างร่วมมือกันระหว่างกันของนายทุนและแรงงานมากขึ้นอีกด้วย

## บทสรุป

จากการวิเคราะห์ทุนมนุษย์กับการสะสมทุนของภาคธุรกิจ สามารถสรุปได้ว่าทุนมนุษย์กับการสะสมทุนมีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกัน ผลผลิตของทุนมนุษย์ภายในองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถพิจารณาทิศทางทุนมนุษย์กับการสะสมทุนของภาคธุรกิจได้ กล่าวคือ หากแนวโน้มภาพรวมของธุรกิจเกิดการชะลอตัวลง ย่อมส่งผลกระทบต่อผลผลิตของทุนมนุษย์ภายในองค์กรมีสัดส่วนลดลง การดูแลพนักงาน ความต้องการว่าจ้างพนักงานลดลง รวมไปถึงการลงทุนในทุนมนุษย์จะลดลงเช่นกัน แต่หากสถานการณ์ของธุรกิจและเศรษฐกิจดี รายได้รวมและกำไรของภาคธุรกิจเพิ่มขึ้น ผลผลิตของทุนมนุษย์มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นตามมา ตลอดจนการดำเนินการสะสมทุนมนุษย์ในระดับองค์กร ผ่านนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทุนมนุษย์ การดูแลความเป็นอยู่ของแรงงานให้ดีขึ้น รวมไปถึงการออกแบบวิธีการทำงานแบบใหม่ให้มีความยืดหยุ่น เพื่อสอดคล้องกับบริบทการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนการสร้างการรับรู้คุณค่าของแรงงานให้รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สอดคล้องกับแนวคิดการสะสมทุนแบบเสรีนิยมใหม่ และการสะสมทุนแบบยึดหยุ่นของเดวิด ฮาร์วีย์ (David Harvey) ในมุมมองเศรษฐศาสตร์การเมือง ซึ่งกลยุทธ์และการบริหารทุนมนุษย์ดังกล่าวนำไปสู่การสร้างความมั่นคง มั่งคั่ง และสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ภาคธุรกิจควรให้ความสำคัญกับการบริหารทุนมนุษย์ในทุกด้าน เพราะหากองค์กรมีทุนมนุษย์ที่มีศักยภาพสูงจะสามารถนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างยั่งยืน และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันได้

1.2 หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนามนุษย์ ควรส่งเสริมบทบาทและนโยบายการพัฒนาทุนมนุษย์ภายในองค์กร อาทิ การจัดการอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, การปรับสวัสดิการพื้นฐานแรงงาน, ปรับอัตราค่าแรง/เงินเดือนขั้นต่ำ, การเพิ่มสิทธิประโยชน์ด้านภาษี เพื่อส่งเสริมให้ภาคธุรกิจจ้างบุคลากรที่มีทักษะและตรงกับสายงานในแต่ละธุรกิจ รวมไปถึงการส่งเสริมการลงทุนของภาคธุรกิจ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจให้เติบโต เพราะหากแนวโน้มเศรษฐกิจดี ภาคธุรกิจจะมีความสามารถในการจ้างงานและการลงทุนในทุนมนุษย์มากขึ้น

#### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การขยายขอบเขตงานวิจัยและกลุ่มตัวอย่าง เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลิตภาพทุนมนุษย์กับการสะสมทุนของภาคธุรกิจไทยได้ในวงกว้างขึ้น

2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้น เช่น ชั่วโมงการทำงาน อัตราค่าจ้างเฉลี่ย อัตราการขาดงาน เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของผลิตภาพทุนมนุษย์กับการสะสมทุนของภาคธุรกิจให้ครอบคลุมมากขึ้น

2.3 การกำหนดตัวแปรและการวัดผลผลิตภาพทุนมนุษย์ที่ครอบคลุมในทุกมิติ เพื่อให้บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น ๆ สามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาผลิตภาพทุนมนุษย์ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้อย่างครอบคลุม

2.4 การเลือกช่วงระยะเวลาในการศึกษา เนื่องจากในปี 2563 เกิดสถานการณ์โควิด 19 ส่งผลกระทบต่อข้อมูลรายได้และงบการเงินของบริษัท ตัวแปรในแต่ละปีอาจไม่สะท้อนถึงตัวเลขสภาวะปกติได้ทั้งหมด ควรเลือกช่วงระยะเวลาในการศึกษาที่สภาวะเศรษฐกิจเป็นปกติ เพื่อสะท้อนสัดส่วนการคำนวณผลิตภาพทุนมนุษย์ที่สะท้อนตัวเลขตามสภาวะปกติมากขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

กัลย์ ปิ่นเกษร เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวัน และ จิราวรรณ คงคล้าย. (2560). เรื่องทุนมนุษย์: ตัวชี้วัดทุนมนุษย์ระดับองค์กร. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. 11(2): 193-202.

เก่งกิจ กิติเรียงลาภ. (2557). “เราทุกคนคือศิลปิน”: อดทนศึกษาว่าด้วยแรงงาน. วารสารสังคมวิทยา และมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 33(2): 129-158.

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). (2555-2565). รายงานประจำปี 2555-2565. จาก <https://krungthai.com/th/investor-relations/financial-information/annual-report>.

- ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). (2555-2565). รายงานประจำปี 2555-2565. จาก <https://www.kasikornbank.com/th/ir/finaninforeports/pages/financial-reports.aspx>.
- ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). (2555-2565). รายงานประจำปี 2555-2565. จาก <https://www.scb.co.th/th/shareholders/financial-information.html>.
- นภดล ร่มโพธิ์. (2553). การวัดมูลค่าของพนักงานในองค์กร. วารสารบริหารธุรกิจ. 33(125).
- บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน). (2555-2565). รายงานประจำปี 2555-2565. จาก <https://investor.bangkokhospital.com/th/downloads/annual-report>.
- บริษัท กัลฟ์ เอ็นเนอร์จี ดีเวลลอปเมนท์ จำกัด (มหาชน). (2555-2565). รายงานประจำปี 2555-2565. จาก <https://investor.gulf.co.th/th/document/annual-reports>.
- บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน). (2555-2565). รายงานประจำปี 2555-2565. จาก <https://www.cpfworldwide.com/th/investors/annual>.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2555-2565). รายงานประจำปี 2555-2565. จาก <https://investor-th.airportthai.co.th/ar.html>.
- บริษัท ไทยยูเนียน กรุ๊ป จำกัด (มหาชน). (2555-2565). รายงานประจำปี 2555-2565. จาก <https://investor-th.thaiunion.com/ar.html>.
- บริษัท บ้านปู เพาเวอร์ จำกัด (มหาชน). (2555-2565). รายงานประจำปี 2555-2565. จาก <https://www.banpu-power.com/investor-relations/publications/annual-report/?lang=th>.
- บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน). (2555-2565). รายงานประจำปี 2555-2565. จาก <https://www.bts-group.co.th/th/investor-relations/document/yearly-reports>.
- บริษัท เบอริตี้ ยูเคอร์ จำกัด (มหาชน). (2555-2565). รายงานประจำปี 2555-2565. จาก <https://investor.bjc.co.th/th/downloads/annual-reports>.
- บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). (2555-2565). รายงานประจำปี 2555-2565. จาก <https://www.pttplc.com/th/Media/Publications/Report.aspx>.
- วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล. (2560). แบบจำลองสมการโครงสร้างการพัฒนาทุนมนุษย์ที่ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเอกชนในจังหวัดสงขลา. วารสารบริหารธุรกิจ เทคโนโลยีมหานคร. 13(2): 80-97
- สุพจน์ นาคสวัสดิ์ เสรี ชัดเข้ม และ ภัทราวดี มากมี. (2558). การพัฒนาเกณฑ์การประเมินทุนมนุษย์สำหรับภาคอุตสาหกรรม. วารสารวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา. 13(2): 90-108.
- Fitz-enz J. (2009). The ROI of Human Capital: Measuring the Economic Value of Employee Performance. New York: AMACOM.
- Harvey, David. (1989). The Condition of Postmodernity: An Enquiry into the Origins of Cultural Change. Oxford, UK.
- Harvey, David. (2005). A Brief History of Neoliberalism. Oxford, UK.
- Phil O'Hara. (2006). Growth and Development in the Global Political Economy. London, UK.

## S002L: การปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บสินค้าประเภทรองเท้า กรณีศึกษา ร้านสปอร์ตสเตเดียม ในห้างสรรพสินค้าเอาท์เลท อยุธยา

### IMPROVEMENT OF SHOE STORAGE SPACE CASE STUDY OF SPORT STADIUM STORE AT OUTLET MALL AYUTTHAYA

ภัทระ เลียงพงศ์พัฒนากิตติกุล<sup>1</sup> ธนิษฐนันท์ จันทร์แย้ม<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการจัดเก็บสินค้าประเภทรองเท้า ของร้านสปอร์ตสเตเดียม ในห้างสรรพสินค้าเอาท์เลท อยุธยา 2) ศึกษาข้อผิดพลาดในการจัดเก็บสินค้าประเภทรองเท้า ของร้านสปอร์ตสเตเดียม ในห้างสรรพสินค้าเอาท์เลท อยุธยา และ 3) ศึกษาการปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บสินค้าประเภทรองเท้า ของร้านสปอร์ตสเตเดียม ในห้างสรรพสินค้าเอาท์เลท อยุธยา การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ จำนวนรองเท้าประเภท Running Training Classic ภายในสต็อคแบรนด์ (sport stadium) ก่อนปรับปรุง เดือนสิงหาคม เดือนกันยายน และเดือนตุลาคม ปี 2566 มีกระบวนการวิจัย โดยใช้ทฤษฎี ABC Analysis มาช่วยในการจัดหมวดหมู่ การเคลื่อนไหวปริมาณของสินค้า ใช้แนวคิดและทฤษฎีแผนผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) มาเป็นตัวช่วยการวางแผนคลังสินค้า เพื่อพัฒนาพื้นที่การจัดเก็บให้ดีขึ้น โดยมีการแยกประเภทสินค้าให้เป็นระเบียบสามารถใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด และลดระยะเวลาในการเคลื่อนย้ายสินค้า ทำให้การทำงานของคลังสินค้าไหลเป็นกระบวนการที่ทำการเคลื่อนย้ายสินค้าได้ในระยะเวลาที่รวดเร็ว ผลการศึกษาพบว่า 1) การจัดเก็บสินค้าประเภทรองเท้า ของร้านสปอร์ตสเตเดียม ในห้างสรรพสินค้าเอาท์เลท อยุธยา ส่วนใหญ่จำหน่ายสินค้าของแบรนด์ Rebox, Adidas, Van, Pan และ Converse มีปัญหาพนักงานใช้เวลาในการหยิบสินค้าค่อนข้างนาน และเกิดข้อผิดพลาดในการหยิบบ่อยครั้ง 2) ข้อผิดพลาดในการจัดเก็บสินค้าประเภทรองเท้า ของร้านสปอร์ตสเตเดียม ในห้างสรรพสินค้าเอาท์เลท อยุธยา คือ ข้อผิดพลาดจากการหยิบสินค้าผิดจากที่ลูกค้าสั่ง จัดเก็บเรียงตามรหัสรองเท้า หลังการปรับปรุง ข้อผิดพลาดจากลูกค้าไม่รอรับสินค้า ส่วนลดรองเท้า หลัง การปรับปรุง ข้อผิดพลาดจากหาสินค้าไม่เจอ ลูกค้าไม่รอรับสินค้า จากข้อผิดพลาด ควรปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บสินค้าเพื่อลดระยะเวลาในการหยิบ และ 3) การปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บสินค้าประเภทรองเท้า ของร้านสปอร์ตสเตเดียม ในห้างสรรพสินค้าเอาท์เลท อยุธยา โดยออกแบบการจัดเก็บไว้ 3 รูปแบบ คือ จัดเก็บแยกตามประเภทรองเท้า จัดเก็บเรียงตามรหัสรองเท้า จัดเก็บแยกตามส่วนลดรองเท้า จากเดิมพนักงานใช้เวลาในการหยิบมาก เมื่อทำการปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บสินค้าใช้เวลาในการหยิบสินค้าน้อยลง

**คำสำคัญ:** การจัดการคลังสินค้า, การปรับปรุงพื้นที่, การจัดเก็บสินค้า, ร้านสปอร์ตสเตเดียม

## Abstract

This research aims to 1) to study shoe storage of Sport Stadium Store at Outlet Mall Ayutthaya 2) to study errors shoe storage of Sport Stadium Store at Outlet Mall Ayutthaya and 3) to study improvement of shoe storage space of Sport Stadium Store at Outlet Mall Ayutthaya. This study is a survey research. The sample group includes number of Running Training Classic shoes in the brand's stock (sport stadium) before renovation in August, September, and October year 2023. There is a research process by using the ABC Analysis theory to help classify the movement of product quantities, use fishbone diagram concepts and theory become an assistant in warehouse planning, to develop better storage space by categorizing products in an orderly manner to make the most of them and reduce the time needed to move products, make the warehouse work flow into a process that moves goods in a short period of time. The results of study found that 1) shoe storage of Sport Stadium Store at Outlet Mall Ayutthaya most sell products from brands Rebox, Adidas, Van, Pan and Converse, problem that employees take a long time to pick up products and errors in picking often occur 2) errors shoe storage of Sport Stadium Store at Outlet Mall Ayutthaya were errors from picking the wrong product from what the customer ordered stored by shoe code after improvement, errors from the customer not waiting to receive the product Discount Shoes After Improvement, errors from not finding product Customers do not wait to receive products, from errors product storage areas should be improved to reduce picking time and 3) improvement of shoe storage space of Sport Stadium Store at Outlet Mall Ayutthaya by is designed in 3 formats: stored separately according to shoe type, stored by shoe code, stored separately according to shoe discounts previously, employees spent a lot of time picking, when improving the product storage area, it takes less time to pick products.

**Keywords:** Warehouse Management, Improvement, Storage Space, Sport Stadium Store

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการดูแลตัวเองมากขึ้น เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของค่านิยมในการดำเนินชีวิต ความคิด หรือโรคภัยไข้เจ็บทำให้ผู้บริโภคมีการปรับตัว และให้ความสำคัญกับตัวเองมากขึ้น ทั้งด้านการรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพ การนอนหลับพักผ่อนที่เพียงพอ การทำกิจกรรมเพื่อลดความเครียด รวมถึงการออกกำลังกายเพื่อให้สุขภาพดีและแข็งแรง ซึ่งหากกล่าวถึงด้านการออกกำลังกายแล้วสิ่งที่ผู้บริโภคจะต้องให้ความสำคัญในอันดับต้น ๆ คือ ผลิตภัณฑ์ที่ใช้สำหรับการออกกำลังกาย ได้แก่ เสื้อผ้า รองเท้า และอุปกรณ์สำหรับออกกำลังกาย ทำให้ผู้บริโภคต้องมีการซื้อสินค้าเพื่อออกกำลังกายโดยเฉพาะ ดังนั้นกลุ่มสินค้าประเภทกีฬา จึงได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของผู้บริโภคที่ต้องการออกกำลังกาย และส่งผลให้ผู้บริโภคเน้นที่จะให้ความสำคัญกับรายจ่ายในส่วนนี้มากยิ่งขึ้น (โกศล ตีศรีธรรม และ สุภาวดี วุฒิประพันธ์. 2562: 26)

การจัดการคลังสินค้า (Warehouse Management) เป็นการจัดการในการรับ การจัดเก็บ หมายถึง การจัดส่งสินค้าให้ผู้รับเพื่อกิจกรรมการขาย เป้าหมายหลักในการบริหารดำเนินธุรกิจ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคลังสินค้าก็เพื่อให้ เกิดการดำเนินการเป็นระบบให้คุ้มกับการลงทุน การควบคุมคุณภาพของการเก็บ การหยิบสินค้า การป้องกัน ลดการ สูญเสียจากการดำเนินงานเพื่อให้ต้นทุนการดำเนินงานต่ำที่สุด และการใช้ประโยชน์เต็มที่จากพื้นที่ (วรรณะ กรุดภู และ รัชภกร สลิดกุล. 2560: 40) ปัจจุบันการจัดซื้อสินค้าคงคลังมาในคุณสมบัติที่ตรงตามความต้องการ ปริมาณ เพียงพอ ราคา เหมาะสม ทันเวลาที่ต้องการโดยซื้อจากผู้ขายที่ไว้วางใจได้ และนำส่งยังสถานที่ที่ถูกต้องตามหลักการ จัดซื้อที่ดีที่สุด สินค้าในคลังสินค้าจะต้องสามารถมีสินค้าคงคลังบริการลูกค้าในปริมาณที่เพียงพอ และทันต่อ การ ความต้องการของลูกค้าเสมอ เป็นต้น (จำลักษ์ณ์ ขุนพลแก้ว และคณะ. 2563: 31) ปัจจุบันภาคธุรกิจได้ตระหนักถึง ความสำคัญของการบริหารต้นทุนโลจิสติกส์ซึ่งแฝงอยู่ในทุกกิจกรรมทางธุรกิจและอุตสาหกรรม ส่งผลให้การดำเนินงาน ด้านโลจิสติกส์มีการพัฒนาและมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น เพื่อใช้เป็นกลยุทธ์การขับเคลื่อนธุรกิจให้มีความสามารถ ในการแข่งขัน ดังนั้น จากประเด็นดังกล่าวได้ส่งผลให้ความนิยมในการใช้บริการ Third Party Logistics Provider หรือ 3PL ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านโลจิสติกส์ครบวงจรมากยิ่งขึ้น และนำมาสู่แนวโน้มการให้บริการ ธุรกิจคลังสินค้า ผู้ประกอบการค้าปลีกรายใหญ่บางรายที่มีศักยภาพดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ครบวงจร ได้ขยายการดำเนินงานไปสู่ การก่อสร้าง คลังสินค้าในกิจการของตนเอง (ค่านาย อุภิปรัชญาสกุล. 2563: 18)

ระบบจัดการสต็อกสินค้า เป็นการติดตาม และบริหารสินค้าในร้านค้าให้พอดีกับความต้องการของลูกค้า หากสินค้าขึ้นไหนขายดีก็ควรจะมีการผลิตเก็บไว้ในปริมาณที่เพียงพอเพื่อให้ร้านมีสินค้าจัดจำหน่ายได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการจะนำสินค้ามาไว้ในระบบสต็อกสินค้านั้นควรคำนึงถึงปัจจัยหลาย ๆ ด้าน อาทิ สินค้าอยู่ในประเภทขายดี สินค้ามีอายุการใช้งานเท่าไร ระยะเวลาในการสต็อกสินค้า ความนิยมของสินค้าในแต่ละช่วงเวลา เป็นต้น (ธนิต โสรัตน์. 2560: 55) ทั้งนี้ระบบสต็อกของล้วนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเก็บรักษาสินค้า และอายุการใช้งานของสินค้า ประเภทนั้น ๆ ดังนั้นทางร้านที่จำหน่ายสินค้าจึงจำเป็นต้องมีตัวช่วยอย่างการใช้ระบบการจัดการสต็อก สินค้าออนไลน์ เพื่อติดตาม และดูผลประกอบการว่าสินค้าขึ้นไหนขายได้ สินค้าขึ้นไหนควรทำโปรโมชั่น เป็นต้น (จิตยา สุหฤตดำรง. 2566: 28)

ร้านสปอร์ตสเตเดียม ในห้างสรรพสินค้าเอ้าท์เลท อยุธยา มีปัญหาการเบิกสินค้าและการหยิบสินค้าที่ต้อง ใช้เวลานานขึ้นและหาสินค้าไม่พบ ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นและมีความสนใจที่จะศึกษา การปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บสินค้าประเภทรองเท้าของร้านสปอร์ตสเตเดียม ในห้างสรรพสินค้าเอ้าท์เลท อยุธยา ผลการวิจัยนี้ ผู้ประกอบการและผู้สนใจศึกษา สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บ สินค้า ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการจัดเก็บสินค้าประเภทรองเท้าของร้านสปอร์ตสเตเดียม ในห้างสรรพสินค้าเอ้าท์เลท อยุธยา
2. เพื่อศึกษาข้อผิดพลาดในการจัดเก็บสินค้าประเภทรองเท้าของร้านสปอร์ตสเตเดียม ในห้างสรรพสินค้า เอ้าท์เลท อยุธยา

3. เพื่อศึกษาการปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บสินค้าประเภทรองเท้าของร้านสปอร์ตสเดเตียม ในห้างสรรพสินค้า  
เอ็มเลท อยูธยา

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

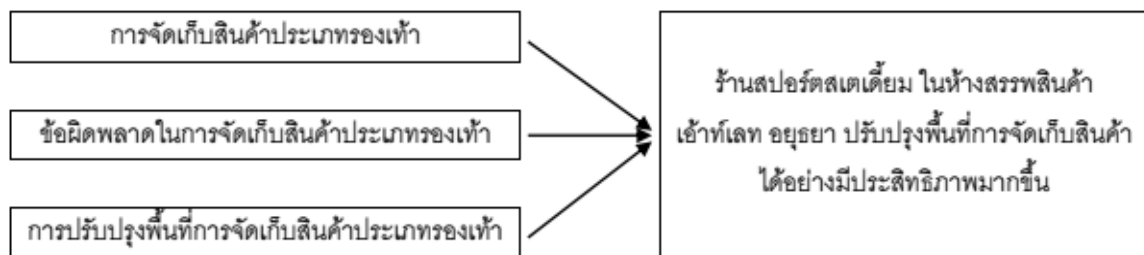
1. ทำให้ทราบการจัดเก็บสินค้าประเภทรองเท้า ของร้านสปอร์ตสเดเตียม ในห้างสรรพสินค้าเอ็มเลท  
อยูธยา

2. ทำให้ทราบข้อผิดพลาดในการจัดเก็บสินค้าประเภทรองเท้า ของร้านสปอร์ตสเดเตียม ในห้างสรรพสินค้า  
เอ็มเลท อยูธยา

3. เพื่อศึกษาการปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บสินค้าประเภทรองเท้า ของร้านสปอร์ตสเดเตียม ในห้าง  
สรรพสินค้าเอ็มเลท อยูธยา

4. ผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้องศึกษา นำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บสินค้า ได้อย่างมี  
ประสิทธิภาพมากขึ้น

#### กรอบแนวคิด



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิด

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ขั้นตอนการวิจัย



ภาพประกอบ 2 ขั้นตอนการวิจัย

### ชนิดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ รองเท้าประเภท Running Training Classic ภายในสต็อคแบรนต์ (sport stadium)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ รองเท้าประเภท Running Training Classic ภายในสต็อคแบรนต์ (sport stadium) (ก่อนปรับปรุง) เดือนสิงหาคม เดือนกันยายน และเดือนตุลาคม ปี 2566

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ใช้หลักการวิเคราะห์ก้างปลา (Fish Bone Diagram) เพื่อปรับปรุงแก้ไขที่เหมาะสม ผลที่ได้จากการวิจัยนี้ แสดงให้เห็นว่าลูกค้าไม่รับสินค้าเพราะรอนาน เนื่องจากสต็อคสินค้าอยู่คนละที่จากหน้าร้าน เมื่อตรวจสอบปัญหา แล้วพบว่า การจัดเก็บสินค้าไม่แบ่งแยกประเภท ไม่จัดเรียงตามขนาด ไม่มีป้ายบอกชัดเจน จึงทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ดังนั้นผู้วิจัยนำหลักการวิเคราะห์ก้างปลา (Fish Bone Diagram) เพื่อปรับปรุงแก้ไขที่เหมาะสม นำไปปฏิบัติในแนวทางให้เกิดประโยชน์



### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ทำการศึกษาครั้งนี้ มาจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่ได้จากการจัดการระบบคลังสินค้า ร้านสปอร์ตสเดเตียม ของผู้บริโภคนออยุธยา มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสั่งซื้อสินค้า การจัดการระบบคลังสินค้า ร้านสปอร์ตสเดเตียม ของผู้บริโภคนออยุธยา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์รวบรวมข้อมูล

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลปริมาณการสั่งซื้อสินค้าตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2566 - ตุลาคม พ.ศ. 2566 และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ข้อมูลที่ได้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

### วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ ดังนี้การวิจัยครั้งนี้ผู้ทำวิจัยได้เก็บรวบรวมเป็นข้อมูลทุติยภูมิ คือ

1. การรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการจับเวลาของพนักงานที่เดินหยิบสินค้าจำนวน 5 คน
2. การรวบรวมข้อมูลสินค้าขาออกใน เป็นระยะเวลา 3 เดือน
3. วิธีดำเนินการ
  - 3.1 ลงไปดูและสำรวจหน้างาน
  - 3.2 เก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ
  - 3.3 วิเคราะห์สาเหตุและปัญหา
  - 3.4 เสนอแนวทางการปรับปรุง

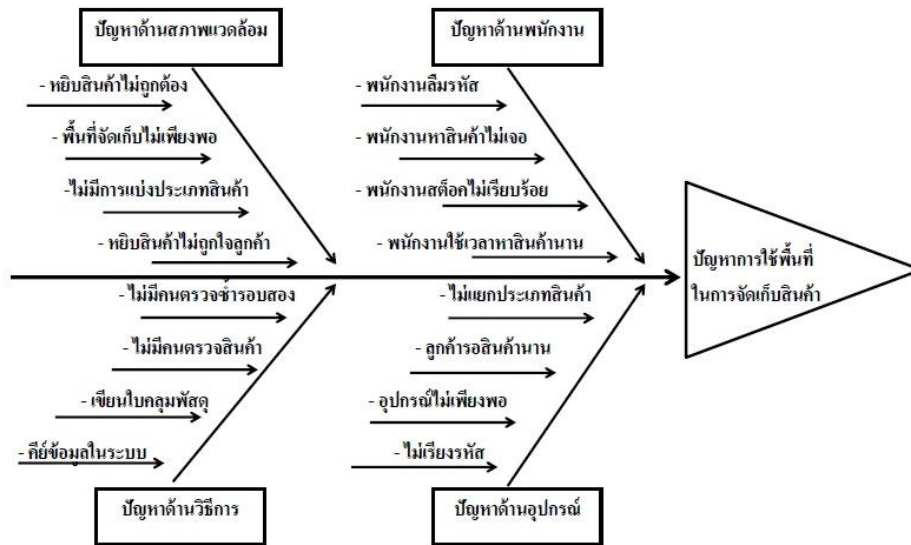
### ผลการวิจัย

1. การจัดเก็บสินค้าประเภทรองเท้า ของร้านสปอร์ตสเดเตียม ในห้างสรรพสินค้าแอท์เลท ออยุธยา การจัดเก็บสินค้าประเภทรองเท้า ของร้านสปอร์ตสเดเตียม ในห้างสรรพสินค้าแอท์เลท ออยุธยา พบว่าส่วนใหญ่จำหน่ายสินค้าของแบรนด์ Rebox, Adidas, Van, Pan และ Converse มีปัญหาพนักงานใช้เวลาในการหยิบสินค้าค่อนข้างนาน และเกิดข้อผิดพลาดในการหยิบบ่อยครั้ง

2. ข้อผิดพลาดในการจัดเก็บสินค้าประเภทรองเท้า ของร้านสปอร์ตสเดเตียม ในห้างสรรพสินค้าแอท์เลท ออยุธยา

ปัญหาที่พบคลังสินค้ามีการใช้พื้นที่ในการจัดเก็บสินค้าบางชนิดต้องใช้พื้นที่บน Pallet เพราะสินค้าที่มีขนาดใหญ่ เป็นที่พักสินค้าชั่วคราว การใช้พื้นที่ในการจัดเก็บจัดเก็บสินค้าเป็นกิจกรรมในคลังสินค้าที่มีต้นทุนสูง ในขั้นตอนของการเบิกสินค้าทำให้ต้องเสียเวลา เนื่องจากสินค้าที่มีปริมาณมาก และ มีการวางที่ปะปนกันอยู่ทำให้การเบิก และเคลื่อนย้ายสินค้าจากจุดพักสินค้า ไปยังสถานที่ตรวจสอบสินค้า เพื่อรอทำการจ่ายสินค้าเป็นการเคลื่อนย้ายสินค้าที่ล่าช้า เพราะต้องใช้เวลาในการเคลื่อนย้ายค่อนข้างไกล พื้นที่ส่วนมาก ถูกใช้ไปกับ พื้นที่รับเข้า พื้นที่ตรวจสอบสินค้า พื้นที่จัดเก็บสินค้าและพื้นที่จ่ายออกแต่ละพื้นที่ต้องใช้เวลาในการเคลื่อนย้ายสินค้า เพราะแต่ละจุดมีระยะทางที่ค่อนข้างห่างออกไปพอสมควร การจัดเก็บสินค้าในบางพื้นที่ได้มีการจัดเก็บสินค้าที่ไม่มีการจัดหมวดหมู่ ABC ทำให้พื้นที่การจัดเก็บไม่เรียบร้อยเนื่องจาก ไม่มีการแบ่งพื้นที่ในการจัดเก็บเพื่อลดระยะทาง จึงทำให้

เกิดการวางแผนการใช้พื้นที่ในการจัดเก็บไม่เรียบร้อยและได้ใช้ประโยชน์จากการจัดเก็บสินค้าได้น้อย จากการปรับปรุงการจัดเก็บสินค้าในประเภทรองเท้ากรณีศึกษาร้านสปอร์ตสเตเดียม ในห้างสรรพสินค้าเอ้าท์เลท อยูธยา คือ แยกประเภทรองเท้า มีการจัด Stock ที่ตัดสินค้าและชั้นวางสินค้าเพื่อให้พนักงานสะดวกง่ายการค้นหาและใช้เวลาให้น้อยที่สุด และการบันทึกข้อมูลทุก ๆ 7 วัน จากการปรับปรุงทั้ง 3 รูปแบบนั้นผลออกมาคือ รูปแบบการจัดเก็บแบบแยกประเภทของรองเท้า



ภาพประกอบ 2 การวิเคราะห์ก้างปลา (Fish Bone Diagram)

3. การปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บสินค้าประเภทรองเท้า ของร้านสปอร์ตสเตเดียม ในห้างสรรพสินค้าเอ้าท์เลท อยูธยา

การเปรียบเทียบข้อมูลก่อนและหลังปรับปรุง โดยคิดพื้นที่ปริมาตรก่อนปรับปรุง

ชั้นวางสินค้า 3 ชั้น (14 Lack/ 42Location) ขนาดกว้าง 0.76 เมตร ยาว 1.20 เมตร สูง 1.50 เมตร

จากสูตร ปริมาตร = กว้าง x ยาว x สูง

$$= 0.76 \times 1.20 \times 0.5 \text{ ลูกบาศก์เมตร}$$

ตาราง 1 การเปรียบเทียบตารางเวลาการหยิบก่อนและหลังการปรับปรุงของเดือนสิงหาคม

รายการ	เวลาเฉลี่ยในการหยิบ	เวลาเฉลี่ยในการหยิบ	สูตร ก่อน – หลัง × 100 ก่อน	เฉลี่ยเวลา ลดลง (%)
	รองเท้ายก่อนการ ปรับปรุง (นาที/วินาที)	รองเท้าหลังการ ปรับปรุง (นาที/วินาที)		
แยกประเภทรองเท้า	5.26	3.20	$5.26 - 3.20 \times 100$ 5.26	39.16
เรียงรหัสรองเท้า	5.26	4.35	$5.26 - 4.35 \times 100$ 5.26	17.30
แยกส่วนลดรองเท้า	5.26	4.40	$5.26 - 4.40 \times 100$ 5.26	16.34

ตาราง 2 การเปรียบเทียบตารางเวลาการหยิบก่อนและหลังการปรับปรุงของเดือนกันยายน

รายการ	เวลาเฉลี่ยในการหยิบ	เวลาเฉลี่ยในการหยิบ	สูตร ก่อน – หลัง × 100 ก่อน	เฉลี่ยเวลา ลดลง (%)
	รองเท้ายก่อนการ ปรับปรุง (นาที/วินาที)	รองเท้าหลังการ ปรับปรุง (นาที/วินาที)		
แยกประเภทรองเท้า	30.12	26.23	$30.12 - 26.23 \times 100$ 30.12	12.91
เรียงรหัสรองเท้า	30.12	27.31	$30.12 - 27.31 \times 100$ 30.12	9.32
แยกส่วนลดรองเท้า	30.12	28.00	$30.12 - 28.00 \times 100$ 30.12	7.03

ตาราง 3 การเปรียบเทียบตารางเวลาการหยิบก่อนและหลังการปรับปรุงของเดือนตุลาคม

รายการ	เวลาเฉลี่ยในการหยิบ	เวลาเฉลี่ยในการหยิบ	สูตร ก่อน – หลัง × 100 ก่อน	เฉลี่ยเวลา ลดลง (%)
	รองเท้าก่อนการ ปรับปรุง (นาที/วินาที)	รองเท้าหลังการ ปรับปรุง (นาที/วินาที)		
แยกประเภทรองเท้า	16.21	11.23	$16.21 - 11.23 \times 100$ 16.21	30.72
เรียงรหัสรองเท้า	16.21	12.00	$16.21 - 12.00 \times 100$ 16.21	25.97
แยกส่วนลดรองเท้า	16.21	13.56	$16.21 - 13.56 \times 100$ 16.21	16.34

### สรุปผลการวิจัย

1. การจัดเก็บสินค้าประเภทรองเท้า ของร้านสปอร์ตสเตเดียม ในห้างสรรพสินค้าเอ็มโพวเวอร์ อยูริยา พบว่าส่วนใหญ่จำหน่ายสินค้าของแบรนด์ Rebox, Adidas, Van, Pan และ Converse มีปัญหาพนักงานใช้เวลาในการหยิบสินค้าค่อนข้างนาน และเกิดข้อผิดพลาดในการหยิบบ่อยครั้ง

2. ข้อผิดพลาดในการจัดเก็บสินค้าประเภทรองเท้า ของร้านสปอร์ตสเตเดียม ในห้างสรรพสินค้าเอ็มโพวเวอร์ อยูริยา คือ ข้อผิดพลาดจากการหยิบสินค้าผิดจากที่ลูกค้าสั่ง จัดเก็บเรียงตามรหัสรองเท้า หลังการปรับปรุง ข้อผิดพลาดจากลูกค้าไม่รอรับสินค้า ส่วนลดรองเท้า หลัง การปรับปรุง ข้อผิดพลาดจากหาสินค้าไม่เจอ ลูกค้าไม่รอรับสินค้า จากข้อผิดพลาดควรปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บสินค้าเพื่อลดระยะเวลาในการหยิบ

3. การปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บสินค้าประเภทรองเท้า ของร้านสปอร์ตสเตเดียม ในห้างสรรพสินค้าเอ็มโพวเวอร์ อยูริยา โดยออกแบบการจัดเก็บไว้ 3 รูปแบบ คือ จัดเก็บแยกตามประเภทรองเท้า จัดเก็บเรียงตามรหัสรองเท้า จัดเก็บแยกตามส่วนลดรองเท้า จากเดิมพนักงานใช้เวลาในการหยิบมาก เมื่อทำการปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บสินค้าใช้เวลาในการหยิบสินค้าน้อยลง

### อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์ของการศึกษาการวิจัยเรื่องการปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บสินค้าเพื่อแก้ไข ปัญหาการจัดการสต็อกรองเท้าประเภทวิ่ง (Running), ฟิตเนส (Training), คลาสสิก (Classic) และลดระยะเวลาของการหยิบรองเท้าของพนักงาน ปัญหาที่พบ คือ สต็อกสินค้ากับหน้าร้านอยู่คนละที่ จึงทำให้พนักงานต้องใช้เวลาในการหยิบ ในการหยิบแต่ละรอบก็จะมีเกิดข้อผิดพลาดบางรอบ เช่น หา สินค้าไม่เจอ หยิบสินค้าผิด ลูกค้า รอรับสินค้า ผู้วิจัยจึงทำการปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บสินค้าประเภทรองเท้ากรณีศึกษาที่ร้านสปอร์ตสเตเดียม ในห้างสรรพสินค้าเอ็มโพวเวอร์ อยูริยา โดยออกแบบรูปแบบการจัดเก็บไว้ 3 รูปแบบ จัดเก็บแยกตามประเภทรองเท้า จัดเก็บเรียงตามรหัสรองเท้า จัดแยกตามส่วนลดรองเท้า เพียงพนักงานนั้นสะดวกต่อการค้นหา สามารถหยิบรองเท้าได้ในเวลาที่รวดเร็วขึ้น และลดข้อผิดพลาด

ในการหยิบ โดยใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา คือการวิเคราะห์ผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) โดยหลังจากการที่ปรับปรุงใหม่ทั้ง 3 รูปแบบ คือการจัดเก็บแยกตามประเภทรองเท้า จัดเก็บเรียงตามรหัสรองเท้า จัดเก็บแยกตามส่วนรองเท้า ไม่รองรับสินค้า เมื่อทำการปรับปรุงรูปแบบการจัดเก็บแยกตามประเภทรองเท้า หลังการปรับปรุง ข้อผิดพลาดคือหยิบสินค้าผิดจากที่ลูกค้าสั่ง จัดเก็บเรียงตามรหัสรองเท้า รูปแบบการจัดเก็บนี้การปรับปรุงที่ใช้เวลาในการหยิบน้อยที่สุด คือรูปแบบการจัดเก็บแยกตามประเภทรองเท้า โดยใช้เวลาในการบันทึกข้อมูลเป็นระยะเวลา 1 เดือน โดยแบ่งการบันทึกแต่ละรูปแบบ รูปแบบทั้ง 7 วัน เป็นไปตามทฤษฎี ABC Analysis ที่ให้ความสำคัญกับการจัดกลุ่มสินค้าเป็น 3 กลุ่ม เพื่อใช้ในการบริหารจัดการตามกลุ่มสินค้า การจัดลำดับมีหลายแบบตามแนวนโยบายที่ต้องการใช้บริหารขององค์กร เช่น การจัดลำดับสินค้าตามมูลค่าสินค้าคงคลังที่ถือครองรวมต่อปีของแต่ละรายการ, มูลค่าขายสินค้าแต่ละรายการ หรือส่วนแบ่งกำไรของสินค้านั้น โดยจัดแบ่งตามเกณฑ์การพิจารณา เช่น ใช้จำนวนรายการวัสดุ มาคิดร่วมกับมูลค่า มูลค่าที่พุดถึงอาจเป็น มูลค่าการถือครอง หรือมูลค่าการขาย หรือมูลค่าส่วนแบ่งกำไร เพื่อจัดแบ่งกลุ่ม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญาดา ใจใหม่คร้าม (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษา คลังสินค้า 2 ราษฎร์บูรณะ ผลการศึกษาพบว่า การจัดการคลังสินค้าใหม่ด้วยวิธีการจัดเก็บเป็นโซนตาม ABC จะทำการแบ่งตามประเภทสินค้าที่ทำการจัดเก็บ ก่อนเพื่อให้ง่ายต่อการจัดวางแผนผังโดยจะทำการแบ่งประเภทสินค้า ABC ที่ละกลุ่มสินค้าโดยผู้ศึกษา จะกำหนดสินค้าประเภท A มีปริมาณ 20% ของสินค้าทั้งหมด กลุ่มสินค้า B มีปริมาณ 30% และสินค้า ในกลุ่ม C มีปริมาณ 50% เพื่อให้การจัดวางตำแหน่งสินค้ามีความเหมาะสมกับขนาดของ คลังสินค้า และง่ายต่อการเบิกจ่ายสินค้า

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ในการดำเนินงานการทำวิจัยนี้มีข้อจำกัดด้านสถานที่ เนื่องจากผู้วิจัยไม่ได้เป็นพนักงาน แบรินด์ Rebox Adidas van Pan Converse จึงไม่สามารถเข้าถึงคลังสินค้าได้ในส่วนของกระบวนการบันทึกข้อมูลการวิจัย ผู้วิจัยไม่สามารถไปเก็บข้อมูลได้ทุกวัน เนื่องจากมีการเรียนการสอน จึงสามารถเก็บข้อมูลได้แค่ช่วงเวลา จากการทำวิจัย ผู้วิจัยได้อ้างอิงทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมด้วยการมองเห็น (Visual Control) วรรณญา สาสมจิตต์ (2564) ซึ่งศึกษา งานวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดการคลังวัตถุดิบลดปัญหาในการค้นหาและความชัดเจน โดยใช้เครื่องมือการควบคุมการมองเห็น (Visual Control) พบว่าสามารถลดระยะเวลาในการจัดเก็บ และนำวัตถุดิบเข้าคลังวัตถุดิบและอ้างอิงจากทฤษฎีงานวิจัยเกี่ยวกับการวิเคราะห์ก้างปลา (Fish Bone Diagram) ดังนั้น ผู้ประกอบการและผู้สนใจศึกษา ควรปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บสินค้า โดยออกแบบการจัดเก็บไว้ 3 รูปแบบ คือ จัดเก็บแยกตามประเภท จัดเก็บเรียงตามรหัส จัดเก็บแยกตามส่วนลด จากเดิมพนักงานใช้เวลาในการหยิบมาก เมื่อทำการปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บสินค้าใช้เวลาในการหยิบสินค้าน้อยลง

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเปรียบเทียบการปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บสินค้าประเภทรองเท้า ร้านสปอร์ต สเตเดียม ในห้างสรรพสินค้าเอ้าท์เลท อยูธยา กับร้านค้าอื่น
2. ควรเปรียบเทียบการปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บสินค้าประเภทรองเท้า ร้านสปอร์ต สเตเดียม ในห้างสรรพสินค้าเอ้าท์เลท อยูธยา ก่อนและหลังการปรับปรุง

3. ควรศึกษาประสิทธิภาพการปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บสินค้าประเภทรองเท้า ร้านสปอร์ตสแตเดียม ใน  
ห้างสรรพสินค้าเอ็มทีโอ อโยธยา

### เอกสารอ้างอิง

- โกศล ดีศีลธรรม และ สุภาวดี วทิยาประพันธ์. (2562). การบริหารสินค้าคงคลัง: จากคลังสินค้าสู่ศูนย์กระจาย  
สินค้า. กรุงเทพฯ: ธรรมกมลการพิมพ์.
- ค่านาย อภิปรีชญาสกุล. (2563). โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน: กลยุทธ์สำหรับลดต้นทุนและเพิ่ม  
กำไร. กรุงเทพฯ: ไฟล์สมีเดีย แอนด์ พับลิชซิง จำกัด.
- จำลองณ์ ขุนพลแก้ว และคณะ. (2563). หลักการเพิ่มผลผลิต. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ประชาชน.
- ธนิต ไสรัตน์. (2560). การประยุกต์โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน. กรุงเทพฯ: วี-เชิร์ฟ โลจิสติกส์.
- ธัญาดา ใจใหม่คร้าม. (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษา คลังสินค้า 2 ราษฎร์-  
บูรณะ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วรรณะ กรุดภู และ รัทภร สลิดกุล. (2560). การศึกษาแนวทางการลดความผิดพลาดในการส่งมอบสินค้า  
กรณีศึกษา: โรงงานอาหารสัตว์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วรัญญา สาสมจิตต์. (2564). การศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังวัตถุดิบ. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิทยา สุหนุตต์ดำรง. (2566). โลจิสติกส์และการจัดการโซ่อุปทาน. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

## S002S: การส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยด้วยนโยบาย Soft Power PROMOTING THAILAND'S TOURISM INDUSTRY WITH SOFT POWER POLICIES

จุฑามาศ เขี่ยมอุตมะ<sup>1</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

### บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยด้วยนโยบาย Soft Power โดยทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และการสังเคราะห์เอกสารบทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการใช้ Soft Power เพื่อเป็นนโยบายช่วยส่งเสริม และกระตุ้นเศรษฐกิจในด้านต่าง ๆ ผลการศึกษาพบว่าแนวทางการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยด้วยนโยบาย Soft Power มีแนวทางดังนี้

1. ภาครัฐควรมีการกำหนดนโยบายการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยอย่างชัดเจน
2. มีการทำงานแบบบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน
3. มีการส่งเสริมการอนุรักษ์เอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่น สร้างความเข้าใจและความภูมิใจในอัตลักษณ์ท้องถิ่นให้แก่ประชาชน
4. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้และดึงดูดใจนักท่องเที่ยว

**คำสำคัญ:** แนวคิด Soft Power, การส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

### Abstract

This academic article aims to present guidelines for promoting Thailand's tourism industry with Soft Power policies by studying related theoretical concepts. and a synthesis of documents, articles and research related to guidelines for using soft power as a policy to help promote and stimulate the economy in various areas. The results of the study found that the guidelines for promoting Thailand's tourism industry with Soft Power policies are as follows:

1. The government should clearly establish policies to promote the tourism industry in Thailand.
2. There is integrated work between agencies involved in the tourism industry, including the government, private sector, and the public.
3. The conservation of identity is promoted. and the identity of each locality Create understanding and pride in local identity for the people.
4. There is public relations through various media to create awareness and attract tourists.

**Keywords:** Soft Power concept, promoting the tourism industry

## บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก โดยเป็นแหล่งรายได้สำคัญที่ทำให้เกิดกระแสเงินตราไหลเวียนในประเทศ การสร้างงาน และการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ อีกทั้งยังถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานในการคมนาคมและขนส่ง รวมถึงการค้าและการลงทุนที่ช่วยเพิ่มการขยายตัว และเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย ดังจะเห็นได้จากข้อมูลในปี 2564 ประเทศไทยมีผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศที่เกิดจากการท่องเที่ยว จำนวน 356,105.44 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.20 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2565) อย่างไรก็ตาม อุตสาหกรรมท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมที่มีความหลากหลายและซับซ้อน เนื่องจากมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากหลายภาคส่วนทั้งในอุตสาหกรรมเดียวกันและข้ามอุตสาหกรรม ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ สมาคมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวต่าง ๆ และภาคประชาชน ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยจึงมีการกำหนดนโยบาย และยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว ได้แก่

1. แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) มีประเด็นหลักที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว คือ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ประเด็นการสร้างความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว มุ่งพัฒนารูขี้นกด้านการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพสูงเพิ่มมากยิ่งขึ้น

2. แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) มีประเด็นหลักที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว คือ ประเด็นที่ 5 การท่องเที่ยว ที่ให้ความสำคัญกับการรักษาการเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวระดับโลก โดยพัฒนาการท่องเที่ยว ทั้งระบบ มุ่งเน้นนักท่องเที่ยวกลุ่มคุณภาพ สร้างความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและมุ่งเน้น การพัฒนาการท่องเที่ยวในสาขาที่มีศักยภาพ แต่ยังคงรักษาจุดเด่นของประเทศด้านขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม อัตลักษณ์ความเป็นไทย ตลอดจนให้คุณค่ากับสิ่งแวดล้อมไว้ได้

3. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) โดยหมุดหมาย (Milestones) ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอยู่ภายใต้มิติการพัฒนาที่ 1 คือหมุดหมายที่ 2 ไทยเป็นจุดหมายของการท่องเที่ยวที่เน้นคุณภาพและความยั่งยืน

4. แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2566-2570) กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนากการท่องเที่ยวเป็น 4 ยุทธศาสตร์ ดังนี้ 1) เสริมสร้างความเข้มแข็งและภูมิคุ้มกันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย 2) พัฒนาปัจจัยพื้นฐานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้มีคุณภาพสูง 3) ยกกระดับประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยว 4) ส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ซึ่งในปัจจุบันนโยบายของรัฐบาลมุ่งเน้นส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ จึงมีการนำแนวคิด Soft Power มาใช้เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ อนุรักษ์ ฟื้นฟู ต่อยอดศิลปวัฒนธรรม และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ของคนไทยให้สร้างมูลค่าเพิ่ม สร้างรายได้ และเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการยุทธศาสตร์ซอฟต์พาวเวอร์แห่งชาติเพื่อขับเคลื่อน Soft Power ของประเทศทั้ง 11 ด้าน ได้แก่ 1) แฟชั่น 2) ท่องเที่ยว 3) ศิลปะ 4) หนังสือ 5) ดนตรี 6) ออกแบบ 7) เฟสทีวัล 8) เกม 9) ภาพยนตร์ 10) อาหาร และ 11) กีฬา โดยการขับเคลื่อนนโยบาย Soft Power ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีจุดมุ่งหมายสำคัญคือ มุ่งพัฒนาและส่งเสริมอัตลักษณ์



ที่โดดเด่นของประเทศไทยเพื่อเป็นจุดดึงดูดให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวทั้งจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งจะเป็นการต่อยอดจุดแข็ง แก้ไขจุดอ่อน เพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ เพิ่มรายได้ เพิ่มการจ้างงาน กระจายความมั่งคั่ง และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน (คณะกรรมการยุทธศาสตร์ซอฟต์แวร์แห่งชาติ . 2566)

### แนวคิดเกี่ยวกับ Soft Power

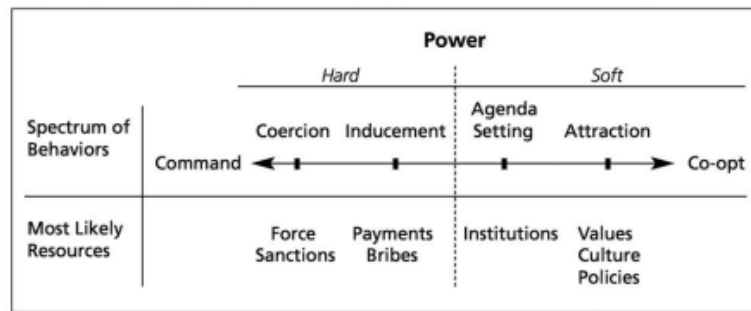
Joseph S. Nye (2004) นักวิชาการด้านรัฐศาสตร์ชาวอเมริกัน Joseph S. Nye ได้นำเสนอแนวคิด Soft Power ไว้ในหนังสือเรื่อง Soft Power: The Means to Success in World Politics โดยก่อนที่จะกล่าวถึงความหมายของ Soft Power เราควรต้องเข้าใจความหมายของอำนาจก่อน อำนาจ (Power) หมายถึง ความสามารถที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้อื่น โดยผ่านการกระทำได้หลายวิธี เช่น การใช้กำลังบังคับให้ทำตามที่ต้องการ การจ่ายค่าตอบแทน หรือแม้กระทั่งการขอความร่วมมือ

โดยวิธีที่แข็งแกร่ง หรืออำนาจแข็ง (Hard Power) คือการใช้กำลังทางการทหาร หรือทรัพยากรที่เหนือกว่าในการข่มขู่หรือเข้าไปควบคุมเพื่อให้ผู้อื่นเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ในทางตรงกันข้าม วิธีการแบบละมุนละม่อม หรืออำนาจอ่อน (Soft Power) คือความสามารถที่จะให้ผู้อื่นปฏิบัติตามในสิ่งที่ต้องการได้โดยไม่ผ่านการบังคับ หรือเข้าไปควบคุม แต่เป็นการให้ยอมรับในคุณค่าและยอมที่จะปฏิบัติตามด้วยตนเองผ่านการร่วมมือ

อำนาจแข็ง (Hard Power) และอำนาจอ่อน (Soft Power) เกี่ยวข้องกัน เนื่องจากทั้งคู่ต่างเป็นแนวทางที่มุ่งเข้าไปมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของผู้อื่นเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการ หนึ่งในวิธีที่ใช้ในการจำแนกระหว่างอำนาจแข็ง (Hard Power) และอำนาจอ่อน (Soft Power) คือการพิจารณาถึงแนวทางที่ใช้ในการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้อื่น อำนาจอ่อน (Soft Power) จะใช้แนวทางที่หลากหลายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างกันและการแบ่งปันคุณค่าซึ่งกันและกัน โดยสามารถอธิบายการแบ่งระดับอำนาจได้ ดังนี้

1. การใช้อำนาจแข็งในการสั่งการ (Command Power) เพื่อให้ผู้อื่นทำตาม จะประกอบไปด้วยการบังคับ (Coercion) การชักนำ (Inducement) โดยส่วนใหญ่จะผ่านการใช้ทรัพยากร (Resources) ด้านกำลังทหาร การทำโทษ การใช้อำนาจทางการเงิน หรือแม้กระทั่งการติดสินบน

2. การใช้อำนาจอ่อนเพื่อการร่วมมือ (Co-opt) คือความสามารถที่จะชวนให้ผู้อื่นปฏิบัติตามที่ต้องการประกอบไปด้วย การดึงดูด (Attraction) การกำหนดวาระ (Agenda Setting) โดยส่วนใหญ่จะผ่านการใช้ทรัพยากร (Resources) เกี่ยวกับวัฒนธรรม (Culture) ค่านิยม (Values) นโยบาย (Policies) หรือสถาบันต่าง ๆ เช่น สื่อมวลชน เป็นต้น



ภาพประกอบ 1 ภาพองค์ประกอบของอำนาจแข็งและอำนาจอ่อน

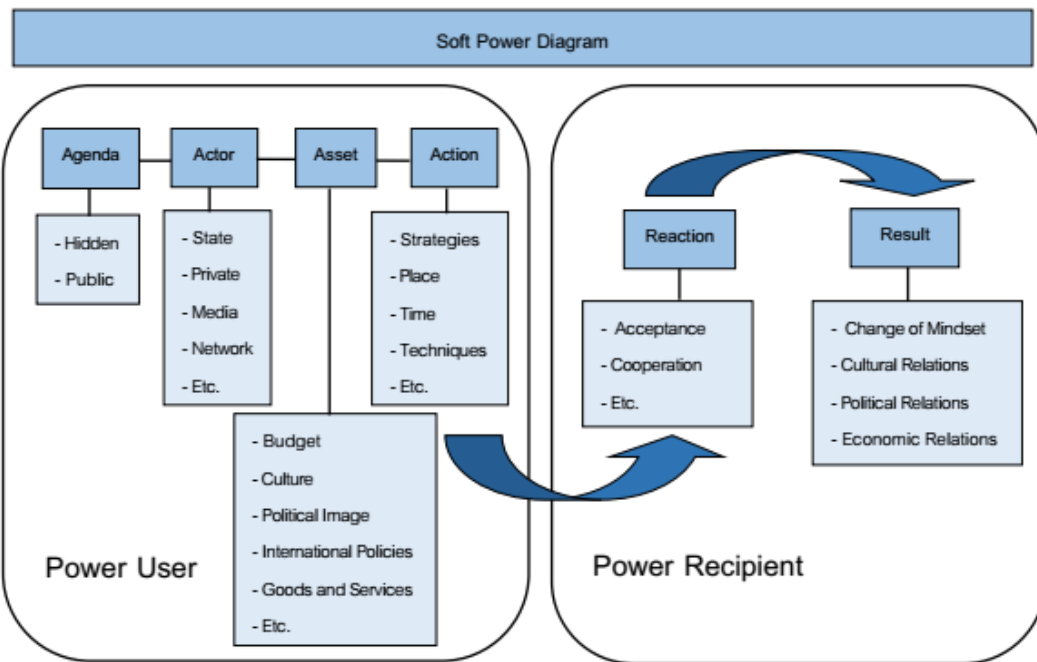
ที่มา: Soft Power: The Means to Success in World Politics, Joseph S. Nye (2004)

Joseph S. Nye (2004) มองว่าแหล่งที่มาของ Soft Power เกิดจาก 3 ด้าน ได้แก่

1. วัฒนธรรม (Culture) หากวัฒนธรรมของประเทศหนึ่งถูกยอมรับจากอีกประเทศหนึ่ง เนื่องจากมีความสอดคล้องกับค่านิยมหรือมีประโยชน์ต่อประเทศนั้น ๆ ย่อมมีโอกาสที่จะทำให้วัฒนธรรมดังกล่าวกลายเป็น Soft Power ของประเทศมากยิ่งขึ้น
2. นโยบายต่างประเทศ (Foreign Policies) ถ้าประเทศหนึ่งดำเนินนโยบายด้วยความไม่จริงใจ ก้าวร้าว ไม่คำนึงถึงท่าทีของประเทศอื่น ๆ จะทำให้โอกาสที่จะสร้าง Soft Power ลดลง แต่หากประเทศดังกล่าว มีแนวนโยบายต่างประเทศที่รักสันติและเคารพสิทธิมนุษยชน โอกาสที่จะสร้าง Soft Power ย่อมมีเพิ่มมากขึ้น
3. ค่านิยมทางการเมือง (Political Values) หากประเทศดังกล่าวมีค่านิยมทางการเมืองที่สอดคล้องกับประเทศอื่น ๆ จะทำให้ Soft Power ของประเทศนั้นมีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้น ในทางกลับกันหากค่านิยมดังกล่าวขัดกับค่านิยมของประเทศอื่น ๆ ก็ส่งผลให้ Soft Power ของประเทศนั้นลดลง

โดยสรุปแล้ว อำนาจอ่อน (Soft Power) หมายถึง พลังหรืออำนาจที่ทำให้ผู้อื่นมีความคิดหรือมีพฤติกรรมตามที่ต้องการ โดยจะต้องไม่เกิดการบังคับ (Non-Coercion) และยอมกระทำแต่โดยดี หรือ ถูกทำให้ยอมรับอย่างแยบยล

ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านที่พยายามตีความการใช้ Soft Power ยกตัวอย่าง ฐณยศ โฉมพัฒนานนท์ (2564) มองว่าอำนาจอ่อน (Soft Power) ไม่ใช่เรื่องของการผลิตและส่งออก แต่มีองค์ประกอบหลายอย่างประกอบกัน และได้นำเสนอผังมโนทัศน์ “4A 2R” เพื่อช่วยขยายรายละเอียด Soft Power



ภาพประกอบ 2 ภาพผังมโนทัศน์อำนาจอ่อนแบบ 4A 2R

ที่มา: สุณยศ โลพัฒนานนท์ (2564)

ผังมโนทัศน์ ‘4A 2R’ แบ่งกระบวนการทางอำนาจออกเป็น 2 ฟัง ได้แก่ ฟังผู้ใช้อำนาจ (Power User) และผู้รับอำนาจ (Power Recipient) โดยฟังผู้ใช้อำนาจ (Power User) องค์ประกอบตามหลัก ‘4A’ คือตัวขับเคลื่อน ในขณะที่ฟังผู้รับอำนาจ (Power Recipient) องค์ประกอบจะแตกต่างออกไปตามหลัก ‘2R’ ดังตารางที่ 1 องค์ประกอบและความหมายของมโนทัศน์ ‘4A 2R’

ตาราง 1 องค์ประกอบและความหมายของมโนทัศน์ ‘4A 2R’

องค์ประกอบ	ความหมาย	ตัวอย่าง
Agenda	วาระของประเทศ มักแบ่งเป็นวาระลับและวาระสาธารณะ	หากยกกรณีสหรัฐฯ ขึ้นมา จะพบว่า วาระสาธารณะคือการขยายเครือข่ายโลกาภิวัตน์ แต่วาระลับเป็นเรื่องความมั่นคงทางทหาร พลังงาน และการเมือง
Actor	ผู้เล่นทางอำนาจ ได้แก่ รัฐ เอกชน ประชาชน องค์กรไม่แสวงผลกำไร ฯลฯ	ในกรณีของสหรัฐฯ ช่องทางจำนวนมากถูกนำมาใช้เพื่อภารกิจ Soft Power หนึ่งในนั้นคือ อุตสาหกรรมฮอลลีวูด ซึ่งอาศัยผู้เล่น 3 ฝ่าย ได้แก่ นายทุน ภาพยนตร์ ผู้ผลิต และรัฐบาล

ตาราง 1 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ความหมาย	ตัวอย่าง
Asset	ทุนทางอำนาจ เช่น เส้นวิวัฒนาการ การศึกษา ความช่วยเหลือ ฯลฯ ขณะเดียวกัน Asset ก็หมายถึงทุนที่เป็นเม็ดเงินด้วย	กรณีฮอลลีวูด (Hollywood) บ่งชี้ว่า ทุนของสหรัฐฯ คือ วัฒนธรรมภาพยนตร์ซึ่งมีลักษณะเด่นตรงที่เน้นการผลิตชิ้นงานเพื่อจับใจผู้ชม อัดแน่นด้วยคุณภาพ ความสนุกซึ่งเกิดจากจินตนาการ ทักษะการเล่าเรื่อง เทคโนโลยีและงบประมาณที่สูง แต่งานแทบทุกชิ้นจะเร่งเร้าให้ผู้ชมเห็นพ้องกับ สหรัฐฯ ยกย่องสหรัฐฯ และอาจถึงขั้นตอบรับ กระบวนการอเมริกันวอเตอร์ หรือ เปลี่ยนทัศนคติ พฤติกรรมตนเองให้เป็นอเมริกัน
Action	ปฏิบัติการ หรือยุทธศาสตร์ที่จะช่วยให้เกิดการใช้อำนาจตามความคาดหวัง	ปฏิบัติการทั้งหมดต้องเป็นไปเพื่อประกันคุณภาพงาน และปฏิบัติตอบรับเชิงบวกจากชาติ เป้าหมาย เช่น นายทุนฮอลลีวูดสนับสนุนเม็ดเงิน ให้ผู้ผลิตพัฒนา ทักษะการสื่อสาร เทคนิคและ สร้างเนื้อหาให้ทรงพลัง รัฐบาลให้คำแนะนำเรื่อง เนื้อหาภาพยนตร์ ช่วยเหลือด้านอุปกรณ์ประกอบฉาก/ประกอบฉาก แสดง ผลักดันให้หน่วยงานสหรัฐฯ ในต่างประเทศ ค้นคว้าข้อมูลทางการตลาดและเข้าหาผู้มีอำนาจในพื้นที่ที่จะอำนวยความสะดวกฉายภาพยนตร์ฮอลลีวูด
Reaction	ปฏิริยาตอบรับ อาจจะอยู่ในรูปของการบริโภค การให้ความร่วมมือ การสร้างเครือข่ายสนับสนุนผู้ใช้ อำนาจ	หากยกตัวอย่างประเทศไทย การตอบรับ ภาพยนตร์ฮอลลีวูดเป็นไปด้วยดีเสมอ อัตราการ บริโภคแต่ละปีเกินกว่า 80% ขณะที่ภาพยนตร์ไทยกลับไม่เป็นที่นิยม การตอบรับฮอลลีวูดยังเห็นได้จากภาคการฉายซึ่งมักเปิดโรงให้แก่งาน ฮอลลีวูดไม่ต่ำกว่า 75% ของรอบฉายทั้งหมด รวมทั้งเครือข่ายแพนภาพยนตร์และกลุ่มนักวิจารณ์ที่ร่วมสร้างวัฒนธรรมการชมงานจากฮอลลีวูดเป็นการเฉพาะ หมายความว่า ฮอลลีวูดได้รับความร่วมมือจากคนไทยในวงกว้างอันเป็นผลมาจากความพึงพอใจในงานร่วมกับแผนการรณรงค์จากต่างประเทศ

ตาราง 1 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ความหมาย	ตัวอย่าง
Result	ผลการตอบรับอำนาจ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงในระดับรัฐ เอกชน หรือ ประชาชน	เมื่องานฮอลลีวูดได้รับการตอบรับเข้มข้น สิ่งก็ตามมาคือโลกทัศน์แบบอเมริกันซึ่งฝังรากลึกในสังคมไทย คนไทยจึงเชื่อในเศรษฐกิจเสรี เชื่อในความชอบธรรมของกองทัพสหรัฐฯ และพร้อมคล้อยตามสหรัฐฯ ในการขยับย่างแต่ละครั้ง

ที่มา: สุนยศ โสพัฒนานนท์ (2564)

ดังนั้น การใช้ Soft Power จึงเป็นเรื่องของการจัดการอำนาจอย่างมียุทธวิธี และอาศัยวาระนำทาง ซึ่งแนวคิด 4A 2R ช่วยชี้ให้เห็นว่าการใช้นโยบาย Soft Power จะประสบความสำเร็จเมื่อพร้อมด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. วาระที่จูงใจ
2. ความร่วมมือจากทุกฝ่าย
3. ทักษะการทางอำนาจที่มีพลังในการโน้มน้าวและเข้าถึงผู้คน
4. การจัดการเพื่อให้เห็นใจว่า Soft Power จะบังเกิดผลในชาติเป้าหมาย โดยรวมเรื่องของความพยายาม

สร้างปฏิริยาตอบรับในชาติเป้าหมายให้มากที่สุด

### แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 ได้ให้คำนิยาม อุตสาหกรรมท่องเที่ยว หมายความว่า อุตสาหกรรมที่จัดให้มีหรือให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกราชอาณาจักรโดยมีค่าตอบแทน และหมายความรวมถึง

- (1) ธุรกิจนำเที่ยว
- (2) ธุรกิจโรงแรมนักท่องเที่ยว
- (3) ธุรกิจภัตตาคาร สถานบริการและสถานที่ตากอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว
- (4) ธุรกิจการขายของที่ระลึกหรือสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว
- (5) ธุรกิจการกีฬาสำหรับนักท่องเที่ยว

(6) การดำเนินงานนิทรรศการ งานแสดง งานออกร้าน การโฆษณาเผยแพร่ หรือการดำเนินงานอื่นใด โดยมีความมุ่งหมายเพื่อชักนำหรือส่งเสริมให้มีการเดินทางท่องเที่ยว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2522)

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภททั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ด้านการขนส่ง ที่พัก อาหาร และธุรกิจนำเที่ยว และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม ได้แก่ การผลิตสินค้า เป็นต้น โดยผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว (Travel Product) จะเป็นทั้งตัวสินค้าที่มีรูปปลักษณ์ และการบริการที่สัมผัสได้ด้วยความรู้สึกพึงพอใจหรือประทับใจ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว จึงถือเป็นการส่งสินค้าออก เนื่องจากเป็นแหล่งที่มาของเงินตราต่างประเทศที่สำคัญ ทั้งการ

ลงทุนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นอกจากจะเกิดผลประโยชน์ภายในประเทศ ยังช่วยสร้างงานสร้างอาชีพ เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ ขณะที่ด้านสังคม การท่องเที่ยวเป็นการพักผ่อนที่ช่วยลดความตึงเครียด พร้อมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้มาเยือนและเจ้าของท้องถิ่น

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งถือเป็นผลกระทบด้านบวก ในขณะที่เดียวกันก็ก่อให้เกิดผลกระทบด้านลบด้วยเช่นกัน โดยสามารถจำแนกเป็นผลกระทบด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ผลกระทบของการท่องเที่ยวด้านเศรษฐกิจ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ 1) ผลกระทบด้านบวก เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างด้านเศรษฐกิจ เกิดการขยายตัวของธุรกิจท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ เกิดการสร้างอาชีพและจ้างงาน เกิดการกระจายรายได้สู่ภูมิภาค 2) ผลกระทบด้านลบ ปัญหารายได้เฉพาะฤดูกาลท่องเที่ยว ปัญหาคุณภาพแรงงาน ปัญหาราคาสินค้าและค่าครองชีพสูง ปัญหาการแบ่งส่วนผลประโยชน์ ปัญหาค่าใช้จ่ายในการจัดระเบียบแหล่งท่องเที่ยว ปัญหาราคาที่ดินแพง

2. ผลกระทบของการท่องเที่ยวด้านสังคม แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ 1) ผลกระทบด้านบวก เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบแผนการประกอบอาชีพของประชาชน เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างครอบครัว เกิดการเสริมสร้างการศึกษาสร้างความสุขลดความตึงเครียด การพัฒนาสาธารณูปโภคกระจายไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ กระจายการลงทุนไปสู่ภูมิภาคมากขึ้น 2) ผลกระทบด้านลบ เกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตและค่านิยม ปัญหาความผูกพันทางครอบครัว เกิดความไม่เป็นธรรมในสังคม ปัญหาเพศพาณิชย์ เกิดความขัดแย้งของชุมชนแหล่งท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยว ชุมชนไม่สามารถรักษาขีดความสามารถในการบริหาร ปัญหาอาชญากรรม

3. ผลกระทบของการท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรม แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ 1) ผลกระทบด้านบวก เกิดการใช้วัฒนธรรมเป็นทรัพยากรท่องเที่ยว เกิดการสร้างความรู้ความเข้าใจทางวัฒนธรรมแก่นักท่องเที่ยว ช่วยอนุรักษ์วัฒนธรรมของประเทศชาติและชุมชน สร้างความรัก ความหวงแหนและความภูมิใจในวัฒนธรรมของตน เกิดการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างประชาชนในชุมชนและนักท่องเที่ยว ส่งเสริมการผลิตและจำหน่ายงานศิลปหัตถกรรมของชุมชนท้องถิ่น 2) ผลกระทบด้านลบ ปัญหาความขัดแย้งทางวัฒนธรรมระหว่างนักท่องเที่ยวกับคนในชุมชน เกิดการเปลี่ยนแปลงค่านิยมทางวัฒนธรรมของคนในท้องถิ่น เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและลดคุณค่าของวัฒนธรรม เกิดการลดคุณค่าของงานศิลปหัตถกรรม ปัญหาการทำลายศิลปวัตถุ โบราณสถาน

4. ผลกระทบของการท่องเที่ยวด้านสิ่งแวดล้อม แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ 1) ผลกระทบด้านบวก สร้างความตระหนักของคุณค่าสิ่งแวดล้อม ช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม เกิดการพัฒนาปรับปรุงสิ่งแวดล้อมของชุมชนท้องถิ่น เกิดการศึกษาค้นคว้าหาแนวทางรักษาสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 2) ผลกระทบด้านลบ เกิดการทำลายทรัพยากรป่าไม้ ปัญหาทรัพยากรน้ำ ปัญหาการทำลายทรัพยากรชีวภาพ ปัญหามลภาวะต่าง ๆ ปัญหาการทำลายภูมิทัศน์ (ศศิธร เจตานนท์. 2565)

### บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วาสนา ปานนวม (2555) ศึกษาแรงจูงใจของประเทศญี่ปุ่นที่หันมาเน้นส่งเสริมการทุนของประเทศตนเอง ในต่างประเทศ และศึกษาวิธีการส่งเสริมการทุนญี่ปุ่น โดยใช้กรอบแนวคิด Soft Power และแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative Economy) และแนวคิดธุรกิจเนื้อหาสาระ (The Content Business) ผลการศึกษาพบว่า ภาครัฐเห็นประโยชน์ของการนำการทุนมาเป็นสินค้า Soft Power ส่งออกไปจำหน่ายและขยายตลาดในต่างประเทศของ

บริษัทและสำนักพิมพ์การ์ตูนญี่ปุ่นสามารถสร้างผลกำไรได้อย่างน่าพึงพอใจ อีกทั้งการที่ชาวต่างชาตินิยมบริโภคการ์ตูนญี่ปุ่น ยังมีส่วนทำให้ทัศนคติต่อประเทศญี่ปุ่นเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้นด้วย รัฐบาลญี่ปุ่นจึงวางยุทธศาสตร์ Cool Japan เพื่อใช้เป็นแนวทางดำเนินการส่งเสริมการ์ตูนอย่างแข็งขันมากขึ้น โดยร่วมมือกับภาคเอกชนในการประชาสัมพันธ์ในหลายรูปแบบ เช่น การจัดนิทรรศการ งานแสดงต่าง ๆ การจัดทำแคมเปญส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดทำเว็บไซต์ การใช้ตัวการ์ตูนเป็นสื่อ และการแต่งคอสเพลย์เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ในงานสำคัญต่าง ๆ

ในด้านการสร้างบุคลากร ทั้งภาครัฐและเอกชนต่างมีบทบาทสำคัญในการสร้างบุคลากรของวงการการ์ตูน โดยการพัฒนาหลักสูตรการ์ตูนและการจัดฝึกอบรม ในด้านของการวิจัยและการจัดการองค์ความรู้ภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการจัดทำคลังข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Archive) และศูนย์รวมความเป็นเลิศ (COE) และยังมีกรร่วมมือกับภาคเอกชนในการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ เป็นต้น นอกจากนี้ ภาครัฐมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในด้านการทูตมีการแต่งตั้ง “โดราเอมอน เป็นทูตวัฒนธรรมการ์ตูน” และจัดงานประกวดรางวัลการ์ตูนนานาชาติ

กฤษพนธ์ ศรีอ่วม (2564) ศึกษาปัญหาและสถานการณ์ของอุตสาหกรรมคาแรคเตอร์ไทย เพื่อนำเสนอแนวทางพัฒนานโยบายส่งเสริมอุตสาหกรรมคาแรคเตอร์ไทยผ่านมุมมองซอฟต์แวร์ ผลการวิจัยพบว่า อุตสาหกรรมคาแรคเตอร์ไทยเผชิญกับปัญหาที่แตกต่างกันตามแต่ละภาคส่วน โดยปัญหาที่เป็นจุดร่วมของทั้งระบบคือ ความเข้าใจต่อโครงสร้างของระบบนิเวศอุตสาหกรรมคาแรคเตอร์ และไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง จึงนำปัญหาดังกล่าวมาวิเคราะห์บนพื้นฐานของผังโนโทศน์ 4A2R (ฐนยศ โลพัฒนานนท์, 2564) เพื่อนำเสนอแนวทางพัฒนานโยบายเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมคาแรคเตอร์ไทย ประกอบด้วย แนวทาง 3 วาระ ได้แก่ วาระที่ 1) แก้ปัญหาและสร้างตัวตนแก่อุตสาหกรรมคาแรคเตอร์ไทย วาระที่ 2) พัฒนาต่อยอดคาแรคเตอร์ไทย วาระที่ 3) สร้างความผูกพันระหว่างคาแรคเตอร์ไทยกับผู้บริโภคในวงกว้าง ตลอดจนนำเสนอความเป็นไทยในแง่มุมต่าง ๆ ผ่านคาแรคเตอร์ไทย โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 2 แนวทางพัฒนานโยบายเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมคาแรคเตอร์ไทย

ตาราง 2 แนวทางพัฒนานโยบายเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมคาแรคเตอร์ไทย

ระยะ	วาระ (Agenda)	เครื่องมือ/ทุน (Asset)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ (Actor)	เป้าหมาย (Result)
ระยะที่ 1	แก้ปัญหาและสร้างตัวตนแก่อุตสาหกรรมคาแรคเตอร์ไทย	- คาแรคเตอร์ไทย - เรื่องราวบนสื่ออื่น	- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์	- ปรับโครงสร้างอุตสาหกรรมคาแรคเตอร์ - สร้างความร่วมมือของระบบนิเวศ
ระยะที่ 2	พัฒนาต่อยอดคาแรคเตอร์ไทย	- คาแรคเตอร์ไทย - เรื่องราวบนสื่ออื่น - การถ่ายทอดความเป็นไทยแบบแนบเนียน	- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ - กระทรวงพาณิชย์	- ขยายกลุ่มผู้บริโภคภายในประเทศ - สร้างฐานแฟนคลับในประเทศ

ตาราง 2 (ต่อ)

ระยะ	วาระ (Agenda)	เครื่องมือ/ทุน (Asset)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ (Actor)	เป้าหมาย (Result)
ระยะที่ 3	สร้างความผูกพัน	- คาแรคเตอร์ไทย	- สำนักงานส่งเสริม	- ผลักดันและส่งออก
	ระหว่างคาแรคเตอร์	- เรื่องราวบนสื่ออื่น	เศรษฐกิจสร้างสรรค์	คาแรคเตอร์ผู้
	ไทยกับผู้บริโภคในวง	- การถ่ายทอดความ	- สำนักงานส่งเสริม	ผู้บริโภคสากล
	กว้าง	เป็นไทยแบบ	เศรษฐกิจดิจิทัล	- สร้างฐานแฟนคลับ
		แบบเนียน	- กรมส่งเสริมการค้า	ทั้งในประเทศและ
		- การถ่ายทอดความ	ระหว่างประเทศ	ต่างประเทศ
		เป็นไทยแบบ		
		ตรงไปตรงมา		

ที่มา: กฤษพนธ์ ศรีอ่วม ๒564)

ธัญยศ โล่ห์พัฒนานนท์ วรลักษณ์ กล้าสุนทร และคณะ (2564) บทความนี้มุ่งอธิบายสื่อภาพยนตร์ในบริบท Soft Power ซึ่งจากการทบทวนตัวอย่างจากประเทศสหรัฐฯ ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ จีน และอินเดีย ทำให้ทราบว่าสื่อภาพยนตร์จะทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสำคัญในบริบท Soft Power ต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไข ดังนี้

1. มาจากเป้าประสงค์ด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ โดยหวังผลต่อเนื่องในทางความมั่นคงมากกว่าเสริมสร้างภาพลักษณ์ทั่วไป
2. ครอบด้วยผู้เล่นหลัก ได้แก่ ภาครัฐ ภาคการผลิต และทุน โดย Soft Power ต้องจุดประกายโดยรัฐ แล้วภาคผลิตทำงานสนองความต้องการรัฐ สุดท้ายฝ่ายทุนก็ให้ความสนับสนุนผู้ผลิต โดยทุกฝ่ายต้องร่วมแรงร่วมใจกัน
3. เนื้องานเป็นไปตามเป้าประสงค์ใหญ่ ซึ่งแต่ละเรื่องต้องช่วยสร้างภาพจำ และเข้าถึงผู้บริโภคในพื้นที่เป้าหมายที่สำคัญของงานภาพยนตร์ในบริบท Soft Power ต้องแฝงความต้องการของชาติและสร้างอิทธิพลชักนำทางความคิดและ/หรือ ส่งเสริมการยอมรับสำหรับผลประโยชน์ต่อยอด
4. มียุทธศาสตร์การจัดการที่ซับซ้อนและต่อเนื่อง
5. มีการลงทุนขนาดใหญ่ ทั้งในด้านการเงิน การตลาด เครื่องมือ แผนนโยบาย กำลังคน

กล่าวโดยสรุป ภาพยนตร์ไทยจะเป็น Soft Power ได้เมื่อมีกระบวนการทำงานสอดคล้องกับเงื่อนไข 5 ประการข้างต้น แต่ ณ ปัจจุบันความตื่นตัวภาครัฐในเรื่องของวาระทางอำนาจ เอกภาพในวงการภาพยนตร์ และแผนยุทธศาสตร์ด้าน Soft Power ยังไม่เพียงพอ ทำให้เป็นอุปสรรคในการนำสื่อภาพยนตร์ไปใช้ในกรอบ Soft Power กระนั้น องค์ประกอบการทำงานเพื่อใช้ภาพยนตร์ส่งเสริมเศรษฐกิจยังต้องเป็นไปตามหลักการดังปรากฏในกรณีของชาติมหาอำนาจ กล่าวคือมีความจริงจัง ใช้เวลา และบูรณาการคุณค่าเข้ากับวัฒนธรรม ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้สื่อภาพยนตร์เข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคพร้อมกับสร้างผลลัพธ์ดังต้องการ



ปรีชา ตั้งสุขชัยศิริ ภัทธร สำราญราษฎร์ และ หงสกุล เมสนุกุล (2565) บทความวิจัยนี้นำเสนอแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวบนพื้นฐานของซอฟต์แวร์ด้านอาหารพื้นถิ่น จังหวัดสุโขทัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ในงานหรือเทศกาลที่จัดในจังหวัดสุโขทัย ควรสนับสนุนอาหารพื้นถิ่น รวมไปถึงการจัดกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวร่วมทำกิจกรรมประกอบอาหารกับร้านค้าหรือชุมชนที่มาก่อร้านเพื่อสร้างประสบการณ์ใหม่ให้นักท่องเที่ยวภายใต้มาตรการ Covid-19

2. หน่วยงานราชการ ร้านอาหารพื้นถิ่นควรสนับสนุนการนำวัตถุดิบท้องถิ่นมาประกอบอาหาร รวมถึงควรส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยมีการจัดกิจกรรมประกวดการประกอบอาหารพื้นถิ่นสุโขทัย พร้อมทั้งให้ความรู้และบอกเล่าเรื่องราวของอาหารพื้นถิ่น (Story telling)

3. หน่วยงานราชการ ร้านอาหารพื้นถิ่นที่ตั้งในแหล่งท่องเที่ยวควรพัฒนาและปรับปรุงเรื่องรสชาติ ความสะอาด และถูกสุขอนามัย อาทิ จัดทำป้ายหรือการประชาสัมพันธ์ให้กับร้านที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพอาหารหรือผ่านการทดสอบผู้สัมผัสอาหาร เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความมั่นใจในการบริโภคอาหารพื้นถิ่นสุโขทัย

4. ควรส่งเสริมเส้นทางท่องเที่ยวด้านอาหารพื้นถิ่นจังหวัดสุโขทัย พร้อมทั้งสร้างความเชื่อมั่นในมาตรการป้องกัน Covid-19 ในจังหวัดสุโขทัย เพื่อเป็นการเพิ่มแรงจูงใจและกระตุ้นการตัดสินใจในการมาท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวในช่วงสถานการณ์ Covid-19

5. ควรส่งเสริมให้หน่วยงาน ร้านอาหารที่ประกอบอาหารพื้นถิ่นสุโขทัย ให้ยังคงรสชาติและเป็นอัตลักษณ์ในรูปแบบของอาหารถิ่นสุโขทัยที่เป็นความจริงแท้ (Authenticity)

ดวงฤทธิ เบ็ญจาทิกุล ชัยรุ่งเรือง (2566) บทความวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษาเพื่อขับเคลื่อน Soft Power: อัตลักษณ์ท้องถิ่นภาคใต้เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดชุมพร โดยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การขับเคลื่อน Soft Power ควรทำงานในลักษณะการบูรณาการร่วมกัน กระตุ้นให้ประชาชนในท้องถิ่นเห็นความสำคัญของ Soft Power และเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การจัดกิจกรรมส่งเสริม เช่น จัดแสดงและจำหน่ายสินค้าจากชุมชน จัดกิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรมของท้องถิ่นผ่านงานเทศกาลและประเพณีต่าง ๆ การใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่ในท้องถิ่น เช่น อาหาร ศิลปะ วัฒนธรรม กีฬา ภูมิปัญญา และสถานที่ท่องเที่ยว สร้างการรับรู้จากรุ่นสู่รุ่นเพื่อสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นให้คงอยู่ และการผลักดันให้ประชาชนและผู้ประกอบการในท้องถิ่นใช้ Social Platform เป็นเครื่องมือให้ประชาชนเป็นสื่อบุคคลในการถ่ายทอดอัตลักษณ์ท้องถิ่นสู่สาธารณชน

2. ปัญหาและอุปสรรคของการขับเคลื่อน Soft Power ได้แก่ บุคลากรภาครัฐและประชาชนยังขาดความเข้าใจใน Soft Power ขาดการสนับสนุนจากรัฐบาล ขาดการบูรณาการการทำงานอย่างแท้จริง ภารกิจทับซ้อนประชาชนไม่ให้ความร่วมมือและการจัดกิจกรรมส่งเสริมเพียงบางอย่าง

3. แนวทางการขับเคลื่อน Soft Power ได้แก่ ควรสร้างกลไกหนุนเสริม สร้างการรับรู้สู่คนภายนอก สร้างความเข้าใจและความภูมิใจในอัตลักษณ์ท้องถิ่นให้แก่ประชาชน กระตุ้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเผยแพร่รักษา และพัฒนา

ภูริณัฐ แก้วลีญา (2566) บทความวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาตามแนวนโยบายแผนพัฒนายุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ได้มีการส่งเสริมให้ในแต่ละท้องถิ่นของประเทศไทยการค้นหา Soft Power เพื่อเผยแพร่และใช้การสื่อสารการตลาด ทำให้เกิดรายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในแต่ละพื้นที่ โดยการผลักดันวัฒนธรรมท้องถิ่นตาม

นโยบาย 5F ได้แก่ ภาพยนตร์ (Films) อาหาร (Food) การแต่งกาย (Fashion) การต่อสู้ (Fighting) และเทศกาลต่าง ๆ (Festival) ในท้องถิ่นที่แสดงถึงอัตลักษณ์ท้องถิ่นที่งดงาม

ผลการวิจัยพบว่า มี Soft Power เพียง 4F เท่านั้นที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาท่องเที่ยวจังหวัด นครศรีธรรมราช โดยเรียงลำดับตามความสำคัญ ได้แก่ อันดับ 1 เทศกาลประเพณีไทยและศิลปวัฒนธรรม (Festival) อันดับ 2 ด้านอาหาร (Food) อันดับ 3 ด้านภาพยนตร์ หรือสื่อวีดิทัศน์ (Films) อันดับ 4 ด้านเครื่องแต่งกายแฟชั่น (Fashion) แต่ด้านศิลปะการต่อสู้มวยไทย (Fighting) ไม่ใช่ Soft Power ที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาท่องเที่ยวจังหวัด นครศรีธรรมราช หากแต่พบประเด็นใหม่ ที่นอกเหนือจากปัจจัย 5F คือ ธรรมชาติที่สวยงามที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวไทยมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

มานพ แสงจำนงค์ และ อังคิรีสา แสงจำนงค์ (2566) ศึกษาเพื่อสรุปอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของวัฒนธรรม ไทยพวนสู่การพัฒนาเป็นมรดกเชิงวัฒนธรรมในบริบท พหุวัฒนธรรมของประเทศไทย โดยวิเคราะห์บนพื้นฐานของ ผังนโนทัศน์ 4A2R (ฐณยศ โสพัฒนานนท์, 2564) มีข้อสรุปดังนี้

Agenda พบว่า การแสดงความเป็นวัฒนธรรมของคนพวนที่เข้ามาอยู่ในประเทศไทย ที่มีเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์เฉพาะ

Actor พบว่า การขอความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อดำเนินการสนับสนุนด้านทุนทรัพย์และอื่น ๆ เพื่อพัฒนาด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมไทยพวนยังมีไม่มากพอ

Asset พบว่า มีการนำเสนอที่มีความชัดเจนในเส้นทางวัฒนธรรมไทยพวนมากขึ้น

Action พบว่า การจัดการให้บรรลุเป้าหมาย ต้องมีการลงมือดำเนินการกันอย่างจริงจัง ทั้งกำลังคน และงบประมาณที่ต้องการการสนับสนุนจากทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งยังมีไม่เพียงพอ

Reaction พบว่า การตอบรับของนักท่องเที่ยวยังเป็นเฉพาะกลุ่มเชื้อสายไทยพวน ซึ่งการตื่นตัวและติดตามในเรื่อง Soft Power น้อยมาก หากเปรียบเทียบกับวัฒนธรรมไทยจีน

Result พบว่า ยังขาดความชัดเจนในการกำหนดเป้าหมายผลการตอบรับ

โดยมีข้อเสนอแนะในการศึกษาว่า ควรสนับสนุนการศึกษาความเป็นเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ทาง วัฒนธรรมไทยพวนที่ทรงคุณค่าต่าง ๆ ที่นับวันมีแต่จะลบเลือนไป ด้วยการให้ส่วนงานต่าง ๆ ร่วมกันกำหนดนโยบาย การสนับสนุน ส่งเสริมและให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมนั้น ๆ ไว้ เพื่อไม่ให้สูญหายไป พร้อม ข้อเสนอแนะแนวทางในการจัดทำสื่อหรือ วิดีโอที่เหมาะสมต่อไป

จากบทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้เห็นว่าแนวคิด Soft Power เป็นแนวคิดที่นักวิชาการและนักวิจัย หลายท่านให้ความสำคัญ ทั้งนี้ สามารถสรุปแนวความคิดและวิธีการของการใช้ Soft Power เพื่อเป็นนโยบายที่ช่วย ส่งเสริม และกระตุ้นเศรษฐกิจในด้านต่าง ๆ ได้ดังตาราง 3

ตาราง 3 ตารางสรุปแนวความคิดและวิธีการของการใช้ Soft Power

ชื่อผู้แต่ง/ผู้เขียน	ปีที่เผยแพร่	ชื่อเรื่อง/ หัวข้องานวิจัย	แนวทางการดำเนินนโยบาย Soft Power
วาสนา ปานนวม	2555	การส่งเสริมการทูตญี่ปุ่น: เครื่องมือเพิ่ม Soft Power และผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ภาครัฐให้ความสำคัญกับการนำการทูตมาเป็นสินค้า Soft Power โดยรัฐบาลญี่ปุ่นร่างยุทธศาสตร์ Cool Japan เพื่อให้เป็นแนวทางส่งเสริมการทูตญี่ปุ่นสู่ระดับโลก</li> <li>2. มีการร่วมมือกับภาคเอกชนในการประชาสัมพันธ์ในหลายรูปแบบ</li> <li>3. ภาครัฐและเอกชนมีนโยบายส่งเสริมและสร้างบุคลากรของวงการการทูต โดยการพัฒนากลไกการทูตและการจัดฝึกอบรม</li> <li>4. ด้านของการวิจัยมีการจัดการองค์ความรู้ และยังมีการร่วมมือกับภาคเอกชนในการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ เป็นต้น</li> </ol>
กฤษพนธ์ ศรีอ่วม	2564	การสำรวจปัญหาและแนวทางพัฒนานโยบายเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมคาแรคเตอร์ไทย ผ่านมุมมองของซอฟต์แวร์	<p>แนวทางพัฒนานโยบายเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมคาแรคเตอร์ไทย ประกอบด้วยแนวทาง 3 วาระ ได้แก่ วาระที่ 1) แก้ปัญหาและสร้างตัวตนแก่อุตสาหกรรมคาแรคเตอร์ไทย</p> <p>วาระที่ 2) พัฒนาต่อยอดคาแรคเตอร์ไทย</p> <p>วาระที่ 3) สร้างความผูกพันระหว่างคาแรคเตอร์ไทยกับผู้บริโภคในวงกว้าง ตลอดจนนำเสนอความเป็นไทยในแง่มุมต่าง ๆ ผ่านคาแรคเตอร์ไทย</p>
ฐณยศ โล่ห์พัฒนานนท์ วรลักษณ์ กล้าสุนทร และ คณะ	2564	ภาพยนตร์กับยุทธศาสตร์ Soft Power	<p>สื่อภาพยนตร์จะทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสำคัญในบริบท Soft Power ต้องอยู่ในเงื่อนไข ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เป้าประสงค์ด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ</li> <li>2. ผู้เล่นหลัก ได้แก่ รัฐ การผลิต และทุน</li> <li>3. เนื้องานเป็นไปตามเป้าประสงค์ใหญ่</li> <li>4. มียุทธศาสตร์การจัดการที่ซับซ้อนต่อเนื่อง</li> <li>5. มีการลงทุนขนาดใหญ่</li> </ol>
ปรีชา ตั้งสุขชัยศิริ ฅมภัทร สำราญราษฎร์ และ หงสกุล เมสญกุล	2565	แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวบนพื้นฐานของซอฟต์แวร์ด้านอาหารพื้นถิ่นจังหวัดสุโขทัย	<p>แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวบนพื้นฐานของซอฟต์แวร์ด้านอาหารพื้นถิ่น จังหวัดสุโขทัย โดยมีรายละเอียดดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. โนงานหรือการจัดกิจกรรมประจำจังหวัด ควรมีการสนับสนุนอาหารพื้นถิ่น</li> <li>2. หน่วยงานราชการ ร้านอาหารพื้นถิ่นควรสนับสนุนการนำวัตถุดิบท้องถิ่นมาประกอบอาหาร</li> </ol>

ตาราง 3 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง/ผู้เขียน	ปีที่เผยแพร่	ชื่อเรื่อง/ หัวข้องานวิจัย	แนวทางการดำเนินนโยบาย Soft Power
ปรีชา ตั้งสุขชัยศิริ ฌณ์ภัทร สำราญราษฎร์ และ หงสกุล เมสญกุล	2565	แนวทางการส่งเสริมการ ท่องเที่ยวบนพื้นฐานของ ซอฟต์แวร์ด้านอาหารพื้น ถิ่นจังหวัดสุโขทัย	3. หน่วยงานราชการ ร้านอาหารพื้นถิ่น ควร เน้นพัฒนาและปรับปรุงรสชาติ และความ สะอาด 4. ควรส่งเสริมเส้นทางการท่องเที่ยวด้านอาหาร พื้นถิ่นจังหวัดสุโขทัย 5. ควรส่งเสริมให้หน่วยงาน ร้านอาหารพื้นถิ่น ยังคงรักษารสชาติและความเป็นอัตลักษณ์ ในรูปแบบของอาหารถิ่นสุโขทัยที่แท้จริง
ดวงฤทธิ เบ็ญจาธิกุล ชัยรุ่งเรือง	2566	การขับเคลื่อน Soft Power อัตลักษณ์ท้องถิ่นภาคใต้เพื่อ ส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัด ชุมพร	แนวทางการขับเคลื่อน Soft Power อัตลักษณ์ ท้องถิ่นภาคใต้เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัด ชุมพร มีดังนี้ 1. มีการบูรณาการร่วมกัน ผลักดันให้ประชาชน และผู้ประกอบการในท้องถิ่นใช้ Social Platform เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอด อัตลักษณ์ท้องถิ่นสู่สาธารณชน 2. ปัญหาและอุปสรรคของการขับเคลื่อน Soft Power ได้แก่ บุคลากรภาครัฐและประชาชน ยังขาดความเข้าใจใน Soft Power ขาดการ สนับสนุนจากรัฐบาล 3. ควรเสริมสร้างการรับรู้สู่คนภายนอก สร้าง ความเข้าใจและความภูมิใจในอัตลักษณ์ ท้องถิ่นให้แก่ประชาชน กระตุ้นให้ประชาชน มีส่วนร่วมในการเผยแพร่ รักษา และพัฒนา
ภูริณัฐ แก้วลียา	2566	ประเภทซอฟต์แวร์ (5F) ที่ใช้สื่อสาร ส่งผลต่อการ ตัดสินใจมาท่องเที่ยวจังหวัด นครศรีธรรมราช	จากการศึกษา Soft Power ที่ดึงดูด นักท่องเที่ยวให้มาท่องเที่ยวจังหวัดนครศรี- ธรรมราช มีเพียง 4F เท่านั้น ได้แก่ อันดับ 1 เทศกาลประเพณี (Festival) อันดับ 2 ด้านอาหาร (Food) อันดับ 3 ด้านภาพยนตร์ (Films) อันดับ 4 ด้านเครื่องแต่งกายแฟชั่น (Fashion) แต่ด้านศิลปะการต่อสู้มวยไทย (Fighting) ไม่ใช่ Soft Power ที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มา ท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช หากแต่พบ ประเด็นใหม่ที่นอกเหนือจากปัจจัย 5F คือ ธรรมชาติที่สวยงามที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวชาว ไทยมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ตาราง 3 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง/ผู้เขียน	ปีที่เผยแพร่	ชื่อเรื่อง/ หัวข้องานวิจัย	แนวทางการดำเนินนโยบาย Soft Power
มานพ แสงจันทน์ และ อังคริสา แสงจันทน์	2566	ซอฟต์แวร์ไทยเวอร์ไทยพวน: การ ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมไทย พวนในประเทศไทย	ข้อเสนอแนะในการศึกษาพบว่า 1. ควรสนับสนุนการศึกษาความเป็นเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมไทยพวนที่ ทรงคุณค่าต่าง ๆ 2. หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมกันกำหนด นโยบายการสนับสนุน ส่งเสริมและอนุรักษ์ มรดกทางวัฒนธรรมนั้น ๆ ไว้เพื่อไม่ให้ สูญหายไป 3. เสนอแนะให้มีการจัดทำสื่อหรือ วิดีโอที่ เหมาะสมต่อไป

### สรุป

จากการทบทวนบทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้ง 7 เรื่อง พบว่าแนวคิด Soft Power ในมุมมองของนักวิชาการถือเป็นปรากฏการณ์ที่สำคัญในปัจจุบัน เพราะหลายฝ่ายเชื่อว่าประเทศไทยมีศักยภาพ และทรัพยากรมากมายที่จะสามารถต่อยอดและพัฒนาให้เป็น Soft Power ของประเทศไทยได้ รวมทั้ง Soft Power ยังถือเป็นพลังทางเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของประเทศอีกด้วย ดังนั้น ผู้เขียนบทความได้ทำการสรุปแนวทางการใช้ Soft Power เป็นนโยบายช่วยส่งเสริม และกระตุ้นเศรษฐกิจในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย 7 แนวทาง ได้แก่ 1) ภาครัฐควรมีการกำหนดนโยบาย การส่งเสริมในแต่ละด้านอย่างชัดเจน 2) มีการทำงานแบบบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งระบบ 3) มีการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งระบบ 4) มีการจัดการพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง 5) มีการลงทุนอย่างต่อเนื่อง 6) ส่งเสริมการอนุรักษ์เอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่น และ 7) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ จากนั้นได้ทำการสังเคราะห์แนวทางการใช้นโยบาย Soft Power จากบทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รายละเอียดตามตาราง 4

ตาราง 4 การสังเคราะห์แนวทางการใช้นโยบาย Soft Power

แนวทางการดำเนินงาน	วาทนา ปานนทม (2555)	กฤษพจน์ ศรีงาม (2564)	รุ่งยศ โล่ห์พัฒนานนท์ และคณะ (2564)	ปรีชา ตั้งสูงขันธ์ศิริ และคณะ (2565)	ดวงฤทธิ์ เบ็ญจาภิภู รั้งรุ่งเรือง (2566)	อุไรรัฐ นววิเชียร (2566)	มานพ แสงจันทร์ และคณะ (2566)	ความถี่
1. ภาครัฐควรมีการกำหนดนโยบายการส่งเสริมในแต่ละด้านอย่างชัดเจน	/	/	/	/	/	/	/	5
2. มีการทำงานแบบบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งระบบ	/	/	/	/	/	/	/	7
3. มีการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งระบบ	/	/	/					3
4. มีการจัดการพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง	/	/						2
5. มีการลงทุนอย่างต่อเนื่อง	/		/		/			3
6. มีการส่งเสริมการอนุรักษ์เอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่น				/	/	/	/	4
7. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ	/			/	/	/	/	5

จากตาราง 4 ได้สังเคราะห์แนวทางการใช้ Soft Power โดยผลการวิเคราะห์ พบว่า แนวทางที่มีความถี่ตั้งแต่ 4 ครั้ง ขึ้นไป มีดังนี้ ข้อ 1 ภาครัฐควรมีการกำหนดนโยบายการส่งเสริมในแต่ละด้านอย่างชัดเจน มีความถี่ 5 ครั้ง ข้อ 2 มีการทำงานแบบบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งระบบ มีความถี่ 7 ครั้ง ข้อ 6 มีการส่งเสริมการอนุรักษ์เอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่น มีความถี่ 4 ครั้ง และข้อ 7 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ มีความถี่ 5 ครั้ง จึงนำข้อมูลที่ได้มาสรุปเป็นแนวทางการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยด้วยนโยบาย Soft Power โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ภาครัฐกำหนดนโยบาย และกำหนดแผนการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยให้ชัดเจน เพื่อช่วยให้ภาคเอกชนสามารถนำนโยบายไปกำหนดทิศทางของธุรกิจได้อย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น
2. ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนควรทำงานร่วมกันแบบบูรณาการ โดยมุ่งเน้นให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่สามารถสร้างความดึงดูดใจและโน้มน้าวใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย
3. ภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรส่งเสริมการอนุรักษ์เอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่น พร้อมทั้งสร้างความเข้าใจและความภูมิใจในอัตลักษณ์ท้องถิ่นให้แก่ประชาชน ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนมุ่งพัฒนาต่อยอดศิลปวัฒนธรรมของตนเองต่อไป

4. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้และดึงดูดใจนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้ตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยมากยิ่งขึ้น

#### เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2522). **พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522**. จาก <https://www.mots.go.th/>.

กฤษพนธ์ ศรีอ่วม. (2564). การสำรวจปัญหาและแนวทางการพัฒนานโยบายเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมคาแรคเตอร์ **ไทยผ่านมุมมองซอฟต์แวร์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฐณยศ โล่ห์พัฒนานนท์ วัลักษณ์ กล้าสุคนธ์ และคณะ. (2564). ภาพยนตร์กับยุทธศาสตร์ Soft Power. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. **วารสารนิเทศศาสตร์ธุรกิจบัณฑิต**. 15(1): 188-221.

ฐณยศ โล่ห์พัฒนานนท์. (2564). 4A 2R กับการอธิบาย soft power ในฐานะกระบวนการทางอำนาจ. จาก <http://www.ias.chula.ac.th/>.

ดวงฤทธิ เบ็ญจาริกุล ชัยรุ่งเรือง. (2566). การขับเคลื่อน Soft Power อัตลักษณ์ท้องถิ่นภาคใต้เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดชุมพร. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. **วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร**. 11(5).

ปรีชา ตั้งสุขชัยศิริ ฌภัทร สำราญราษฎร์ และ หงสกุล เมสนุกุล. (2565). แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยว บนพื้นฐานของซอฟต์แวร์ด้านอาหารพื้นถิ่นจังหวัดสุโขทัย. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. **วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม**. 4(2): 32-44.

ภูริณัฐ แก้วสียา. (2566). ประเภทซอฟต์แวร์ (5F) ที่ใช้สื่อสาร ส่งผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. **วารสารกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์**. 2(2).

มานพ แสงจำนงค์ และ อังศรีสา แสงจำนงค์. (2566). ซอฟต์แวร์ไทยพวน: การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมไทยพวนในประเทศไทย. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. **วารสารกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์**. 2(1).

วาสนา ปานนวม. (2555). การส่งเสริมการทุนญี่ปุ่น: เครื่องมือเพิ่ม Soft Power และผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. **วารสารญี่ปุ่นศึกษา**. 76-85.

ศศิธร เจदानนท์. (2565). **เอกสารประกอบการสอน วิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ**. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ. (2560). **ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580)**. จาก <https://www.ratchakittha.soc.go.th/>.

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (2565). **รายงานสรุปการจัดทำบัญชีประชาชาติด้านการท่องเที่ยว**. จาก <https://secretary.mots.go.th/>.

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. (2566). **แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2566-2570)**. จาก <https://secretary.mots.go.th/>.

สำนักนายกรัฐมนตรี คณะกรรมการยุทธศาสตร์ซอฟต์แวร์แห่งชาติ. (2566). **แต่งตั้งคณะกรรมการยุทธศาสตร์ซอฟต์แวร์แห่งชาติ**. จาก <https://sto.go.th/media/คำสั่ง-นร-230-2566-คกก.ยศ.-SP-แห่งชาติ>.

สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570)**. จาก <https://www.nesdc.go.th/>.

\_\_\_\_\_. (ม.ป.ป.). **แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580)**. จาก <http://nscr.nesdc.go.th/master-plans/>.

Joseph S. Nye. (2004). *Soft Power: The Means to Success in World Politics*. PublicAffairs.



S003L: การปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บอะไหล่สำหรับการจัดระบบสินค้าคงคลัง กรณีศึกษา  
ศูนย์จำหน่ายและให้บริการ โตโยต้า พาราก่อน มอเตอร์ สาขาตลาดไท  
WAREHOUSE SYSTEM MANAGEMENT, TOYOTA PARAGON CENTER, TALADTHAI

วัฏจักร พัฒนาแหวน<sup>1</sup> ถิรนนท์ ทิวราตรีวิทย์<sup>2</sup>

<sup>1</sup> สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน คณะวิทยาการจัดการ

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บอะไหล่สำหรับการจัดระบบสินค้าคงคลัง กรณีศึกษาศูนย์จำหน่ายและให้บริการ โตโยต้า พาราก่อน มอเตอร์ สาขาตลาดไท มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารคลังสินค้าของศูนย์โตโยต้า พาราก่อน สาขาตลาดไท 2) เพื่อประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบบริหารจัดการคลังสินค้าศูนย์โตโยต้า พาราก่อน สาขาตลาดไทโดย มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรศูนย์โตโยต้า พาราก่อน สาขาตลาดไท จำนวน 50 คน และมีตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลพนักงาน ข้อมูลสินค้า ข้อมูลการสั่งซื้อ ข้อมูลสินค้าคงเหลือ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อระบบบริหารจัดการศูนย์โตโยต้า พาราก่อน สาขาตลาดไท ผลการวิจัย พบว่า หลังการปรับปรุงระบบการจัดการคลังสินค้าพบว่าด้านการดูแลสินค้า ในส่วนความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อใช้บริการรับ-จัดเก็บ-ส่ง มอบ พื้นที่วางสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.67 มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด และด้านความปลอดภัย มีความพึงพอใจที่มีต่อการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.56 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

**คำสำคัญ:** ระบบคลังสินค้า, โลจิสติกส์, บุคลากร, ประสิทธิภาพ, กระบวนการ

### Abstract

Warehouse system management, improvement of spare parts storage process Case study, Toyota Paragon Center, Talaad Thai Branch Objectives 1) To increase the efficiency of warehouse management of Toyota Paragon Center, Talad Thai Branch. 2) To assess the satisfaction of personnel with the warehouse management system of Toyota Paragon Center, Talat Thai Branch. There are 50 employees and there are independent variables such as employee data, product information. Purchase Information Inventory Information Dependent variables include satisfaction with the management system of Toyota Paragon Center, Talad Thai Branch. The results showed that the majority of respondents were male, 22 or 44%, and female, 28, representing 66%, mostly in the age range of 25-29 years, 22 students, representing 44%, education level, mostly in bachelor's degree, 32 students, representing 64%, with the highest average monthly income of 10,001-15,000 baht, 32 students, representing 64%. After improving the warehouse management system, it was found that the care of goods In terms of convenience and

speed of contacting the pick-up service, storage-delivery, the cargo space has an average of 4.67, with the highest level of opinion. Satisfaction with security averaged 4.56 on the highest feedback level.

**Keywords:** warehouse system, logistics, personnel, efficiency, process

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์มีการพัฒนาและมีการแข่งขันที่สูงมากในภาคอุตสาหกรรมมุ่งเน้นการผลิตที่มีคุณภาพ อีกทั้งการพัฒนากระบวนการส่งผลให้ภาคอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ต้องหาเครื่องมือที่เข้ามาปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพเพื่อเป็นการสร้างความสามารถในการแข่งขันให้มากขึ้น การเลือกเครื่องมือที่ดีและถูกต้องจะเป็นตัวช่วยในการจัดการระบบอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทยเป็นอุตสาหกรรมที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เห็นได้จากการขยายของบริษัทผู้ประกอบรถยนต์และบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์ขยายฐานการผลิตที่ไปยังพื้นที่ทุกส่วนในภูมิภาค เพื่อความสามารถตอบสนองของความต้องการได้รวดเร็ว

ในอดีตกระบวนการจัดการสินค้าภายในคลัง สินค้าและการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้ามีปัญหาความล่าช้า โดยพบปัญหาหลักส่วนใหญ่คือ ปัญหาด้านการจัดตำแหน่งเก็บสินค้าไม่เป็นระเบียบและไม่มีเครื่องมือรองรับในการช่วยสืบค้นหาสินค้าภายในคลังสินค้า ปัญหาด้านกระบวนการจัดเก็บสินค้าที่ขาดการควบคุม ส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดในการจัดเก็บสินค้า จากประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่กล่าวมานั้น ก่อให้เกิดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นตามมา คือเกิดความล่าช้าในการทำงาน เนื่องจากต้องใช้เวลาในการค้นหาสินค้านานเกินไป มีโอกาสสูญเสียจากการขาย และความพึงพอใจของลูกค้าที่ลดน้อยลง และยังส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่ต้องปรับปรุง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ วราภรณ์ สารอินมุล (2558)

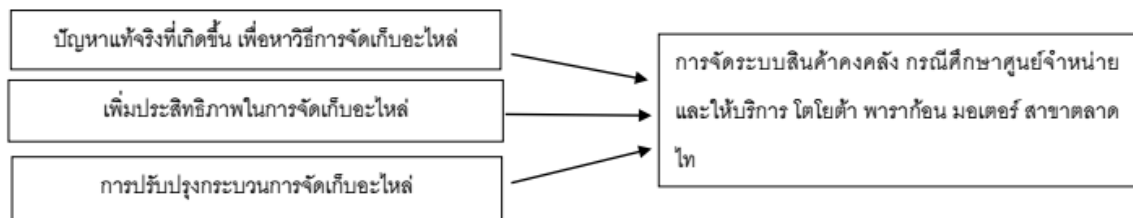
การจัดการคลังสินค้า (Warehouse Management) เป็นการจัดการในการรับ การจัดเก็บ หมายถึง การจัดส่งสินค้าให้ผู้รับเพื่อกิจกรรมการขาย เป้าหมายหลักในการบริหารดำเนินธุรกิจ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคลังสินค้าก็เพื่อให้เกิดการดำเนินการเป็นระบบให้คุ้มกับการลงทุน การควบคุมคุณภาพของ การเก็บ การหยิบสินค้า การป้องกัน ลดการสูญเสียจากการดำเนินงานเพื่อให้ต้นทุนการดำเนินงานต่ำที่สุด และการใช้ประโยชน์เต็มที่จากพื้นที่ ปัจจุบันการจัดซื้อสินค้าคงคลังมาในคุณสมบัติที่ตรงตามความต้องการ ปริมาณเพียงพอ ราคาเหมาะสม ทันเวลาที่ต้องการโดยซื้อจากผู้ขายที่ไว้วางใจได้ และนำส่งยังสถานที่ที่ต้องการตามหลักการ จัดซื้อที่ดีที่สุด สินค้าในคลังสินค้าจะต้องมีสินค้าคงคลังเพื่อบริการลูกค้าให้เพียงพอ และทันต่อความต้องการของลูกค้าเสมอ ปัจจุบันภาคธุรกิจได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารต้นทุนโลจิสติกส์ซึ่งแฝงอยู่ในทุกกิจกรรมทางธุรกิจและอุตสาหกรรม ส่งผลให้การดำเนินงานด้านโลจิสติกส์มีการพัฒนาและมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น เพื่อใช้เป็นกลยุทธ์การขับเคลื่อนธุรกิจให้มีความสามารถในการแข่งขัน ดังนั้น จากประเด็นดังกล่าวได้ส่งผลให้ความนิยมในการใช้บริการ Third Party Logistics Provider หรือ 3PL ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านโลจิสติกส์ครบวงจรมากยิ่งขึ้น และนำมาสู่แนวโน้มการใช้บริการ ธุรกิจ คลังสินค้าพรีเมียม (Premium Warehouse) ซึ่งเป็นธุรกิจคลังสินค้าให้เช่าที่ออกแบบก่อสร้างมาเพื่อเชื่อมต่อระบบโลจิสติกส์แบบครบวงจร ผู้ประกอบการค้าปลีก รายใหญ่บางรายที่มีศักยภาพดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ครบวงจร ได้ขยายการดำเนินงานไปสู่การก่อสร้าง คลังสินค้าในกิจการของตนเอง ได้ส่งผลให้โครงสร้างธุรกิจคลังสินค้าของไทยค่อย ๆ ปรับเปลี่ยนสู่การ

ดำเนินงานของคลังสินค้าและมีการแข่งขันของธุรกิจคลังสินค้า เป็นอย่างมากในด้านบริหารจัดการทั้งด้านขบวนการทำงานที่ต้องพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัยเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริการ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารคลังสินค้าของศูนย์โตโยต้า พาราก่อน สาขาตลาดไท
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อ ระบบบริหารจัดการคลังสินค้าศูนย์โตโยต้า พาราก่อน สาขาตลาดไท

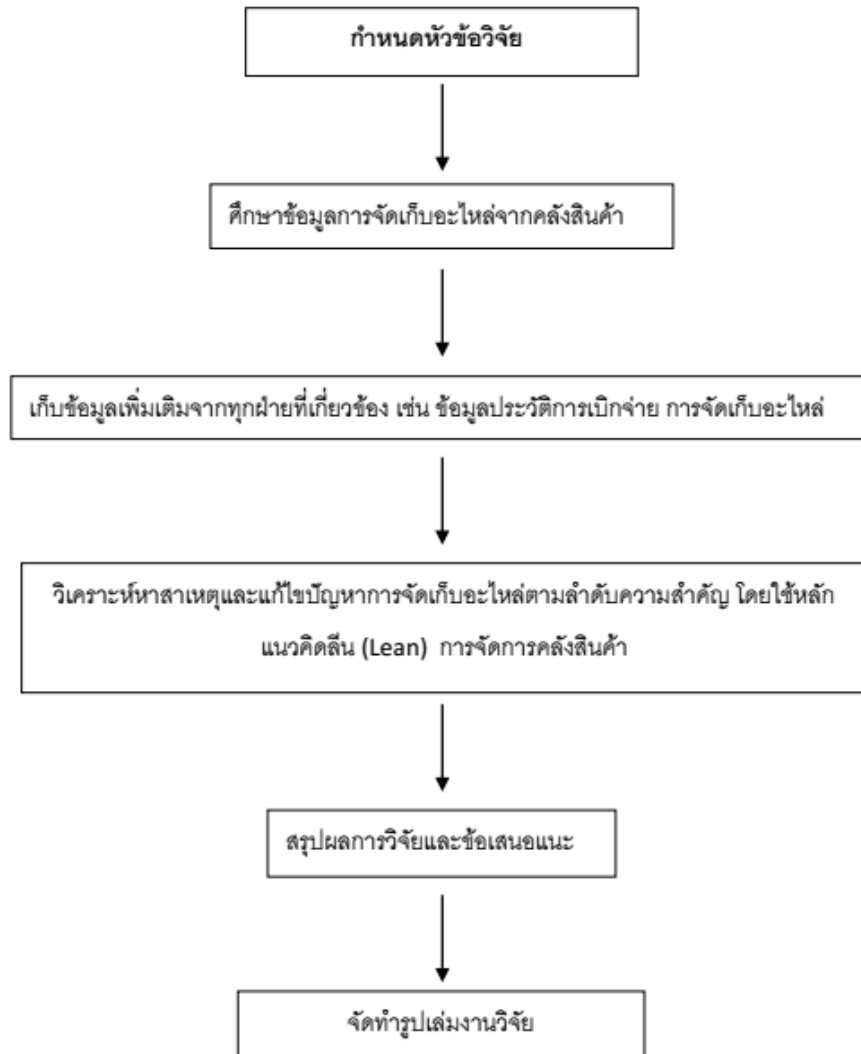
### กรอบแนวคิดการศึกษา



### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถทราบปัญหาแท้จริงที่เกิดขึ้น เพื่อหาวิธีการจัดเก็บอะไหล่สำหรับการจัดระบบสินค้าคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บอะไหล่สำหรับการจัดระบบสินค้าคงคลัง
3. เพื่อศึกษาการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บอะไหล่สำหรับการจัดระบบสินค้าคงคลัง
4. ผู้ที่สนใจศึกษา สามารถนำข้อมูลที่ได้รับ ไปปรับปรุงการจัดเก็บอะไหล่สำหรับการจัดระบบสินค้าคงคลัง

### วิธีดำเนินการวิจัย



### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ จำนวนชิ้นส่วนอะไหล่ภายในคลังสินค้า ศูนย์โตโยต้า พาราก่อน สาขาตลาดไท พ.ศ. 2565

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวนชิ้นส่วนอะไหล่ภายในคลังสินค้า (ก่อนปรับปรุง) เดือน กรกฎาคม และเดือนสิงหาคม

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ทำการศึกษาครั้งนี้ มาจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่ได้จากการศึกษาศูนย์โตโยต้า พาราก่อน สาขาตลาดไท มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสั่งสินค้า การจัดการระบบคลังสินค้า ศูนย์โตโยต้า พาราก่อน สาขาตลาดไท การวิจัยนี้เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมข้อมูลศูนย์โตโยต้า พาราก่อน สาขาตลาดไท เพื่อนำมาเป็นการทำการวิจัย โดยการทำได้ศึกษากิจกรรม ที่เกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลปริมาณการสั่งสินค้าบริการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565 - สิงหาคม พ.ศ. 2565 และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ข้อมูลที่ได้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

## ผลการวิจัย

### ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับหลังการปรับปรุงระบบการจัดการคลังสินค้า

หลังการปรับปรุงระบบการจัดการคลังสินค้าพบว่า มีค่าเฉลี่ย 4.42 โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน และปรากฏว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.73-4.67 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ด้านการดูแลสินค้า ลำดับที่ 1 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อใช้บริการรับ-จัดเก็บ-ส่ง มอบ พื้นที่วางสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.67 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ลำดับที่ 2 ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนและพิธีการในส่วนของการรับสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.55 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ลำดับที่ 3 การรักษาความปลอดภัยในการจัดเก็บรักษาสินค้า/ตู้ สินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.48 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ลำดับที่ 4 ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการรับ-จัดเก็บส่งมอบ, พื้นที่วางสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.41 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ด้านความปลอดภัย ลำดับที่ 1 มีความพึงพอใจที่มีต่อการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.56 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ลำดับที่ 2 มีการรักษาความปลอดภัยในระบบการจัดการคลังสินค้าที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.55 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ลำดับที่ 3 อุปกรณ์ทุกชิ้นในการทำงานผ่านการตรวจสอบความปลอดภัยเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 3.82 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด และลำดับที่ 4 เครื่องหมายจราจรป้ายสัญญาณต่าง ๆ ในเขตพื้นที่คลังสินค้า ค่าเฉลี่ย 3.73 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ในส่วน of คลังสินค้าควรจัดให้มีการเปลี่ยนแปลงผังคลังสินค้าอย่างเหมาะสมกับ สภาพปัจจุบันของคลังสินค้า โดยใช้หลักการวางผังคลังสินค้าอย่างเป็นระบบเพื่อประสิทธิภาพสูงสุด ควรมีการจัดกิจกรรม 5 ส ภายในคลังสินค้าทุก ๆ เดือนจากการนำแนวทางการจัดการกระบวนการทำงานตามหลักการ VSM ตามแนวคิดลีนที่เหมาะสมข้างต้นมาประยุกต์ใช้และได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานมาตรฐานให้กับพนักงานคลังสินค้าทราบและยึดเป็นแนวทางมาตรฐานในการปฏิบัติงานตามแนวคิด สายธารแห่งคุณค่าตาม แนวคิดลีน (Lean) ในการพัฒนาระบบคลังสินค้าที่เกิดขึ้นเป็นการกำหนดขอบเขตเพื่อสร้างแนวทางในการดำเนินงานอันเป็นรูปแบบของการพัฒนาในทางเดียวกันที่ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของการจัดการคลังสินค้า และการบริการทางด้านทรัพยากรขององค์การคลังสินค้าให้เกิดประโยชน์สูงสุด ได้เป็นอย่างดี นอกจากนั้นในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการคลังสินค้ายังสามารถใช้เป็นตัวแบบในการสร้างเครื่องมือสำหรับใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าเพื่อเป้าหมายในการตอบสนอง ต่อการลดต้นทุนโลจิสติกส์จากการปฏิบัติงานการจัดการคลังสินค้าได้อย่างเหมาะสม

## อภิปรายผล

การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการระบบคลังสินค้าการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บอะไหล่กรณีศึกษา ศูนย์ โดยต้า พาราก่อน สาขาตลาดไท พบว่า หลังการปรับปรุงระบบการจัดการคลังสินค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่ง สอดคล้องกับทฤษฎีของ สาโรช ไสยสมบัติ (2534: 39) ในด้านการวัดความพึงพอใจจากกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการจะวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบ ไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบ อิสระ โดยคำถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดย วิธีการสังเกต จากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความรู้สึกของการมาขอรับบริการ เป็นต้น

การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมิน ถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องจะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำ การวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้ จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัด ด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้ทำให้สามารถวิเคราะห์การดูแลสินค้าจากการเก็บ ข้อมูลมาได้ ดังนี้ คือ ลำดับที่ 1 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อใช้บริการ รับ-จัดเก็บ-ส่ง มอบ พื้นที่วางสินค้า มี ค่าเฉลี่ย 4.67 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ลำดับที่ 2 ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนและพิธีการในขั้นตอนของการรับ สินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.55 ระดับความคิดเห็นมากที่สุดเช่นเดียวกัน ลำดับที่ 3 การรักษาความปลอดภัยในการจัดเก็บ รักษาสินค้า/ตู้สินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.48 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ลำดับที่ 4 ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการ ให้บริการรับ-จัดเก็บส่งมอบ, พื้นที่วางสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.41 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ทุกการบริการในด้านการดูแลสินค้าทำให้การจัดการระบบคลังสินค้า กรณีศึกษา ศูนย์โดยต้า พาราก่อน สาขาตลาดไท เป็นไปอย่างมีระบบและมีมาตรฐานที่ดี เหมาะสำหรับการพัฒนาต่อยอดปรับปรุงการให้บริการให้เป็น ที่พึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และส่งผลให้การจัดการระบบคลังสินค้า

ด้านความปลอดภัยก็เช่นเดียวกัน เป็นอีกหนึ่งหัวใจหลักที่ต้องให้บริการลูกค้าอย่างดี ผลการสำรวจความพึง พอใจ พบว่า ลำดับที่ 1 มีความพึงพอใจที่มีต่อการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.56 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ลำดับที่ 2 มีการรักษาความปลอดภัยในระบบการจัดการคลังสินค้าที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.55 ระดับความคิดเห็นมาก ที่สุด ลำดับที่ 3 อุปกรณ์ทุกชิ้นในการทำงานผ่านการตรวจสอบความปลอดภัยเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 3.82 ระดับความ คิดเห็นมากที่สุด

ด้านความปลอดภัย มีเพียงด้านเดียวที่ได้ระดับความคิดเห็นมาก ด้านความปลอดภัย คือเครื่องหมาย จราจรป้ายสัญญาณต่าง ๆ ในเขตพื้นที่คลังสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.73 จึงต้องพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น จะได้รับความพึง พอใจเพิ่มขึ้น ด้วยการปรับภูมิทัศน์ต่าง ๆ ในเรื่องป้ายจราจร ป้ายสัญญาณต่าง ๆ ให้อยู่ในจุดที่เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น

การประเมินความพึงพอใจต่อระบบการจัดการระบบคลังสินค้าการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บอะไหล่กรณีศึกษา ศูนย์โตโยต้า พาราก่อน สาขาตลาดไท สอดคล้องกับกรณีศึกษาของ ปฐมพงษ์ หอมศรี และ จักรพรรณ คงธนะ (2557) การพัฒนาระบบการจัดการสินค้าคงคลัง: กรณีศึกษาบริษัทติดตั้ง และบำรุงรักษาเครื่องจักรของโรงงาน SME เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร สินค้าคงคลัง และเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานในระบบสินค้าคงคลังจัดทำกลุ่มของสินค้า (Product Category) ลดปริมาณสินค้าที่ไม่มีกระแสเคลื่อนไหว ลดปริมาณการจัดเก็บสินค้า และลดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บลงคณะผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการหาสาเหตุและปัญหาโดยใบตรวจสอบ(Check Sheet) และแผนผัง ก้างปลา (Ishikawa Diagram) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและค้นหาแนวทางแก้ไขปัญหาด้านสินค้าคงคลังอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริหารคลังสินค้าของร้านอาหารยักษ์ใหญ่ ประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่องและเติบโตอย่างรวดเร็วในอนาคต

### ข้อเสนอแนะ

ข้อค้นพบจากการวิจัยมีข้อเสนอแนะที่ควรนำไปใช้ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ทำงานด้านการจัดการระบบคลังสินค้าเพื่อช่วยไม่ให้สินค้าคงคลังมีมากเกินไปจนเกิดความจำเป็นและลดปัญหาล่าช้าในการเบิกสินค้า
2. การวิจัยครั้งนี้อาจศึกษาและหาข้อมูลเฉพาะบริษัท เพียงบริษัทเดียว การนำงานวิจัยไปใช้ในครั้งต่อไปอาจเก็บข้อมูลหลายบริษัทหรือเพิ่มข้อมูลประเภทอื่น

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาสินค้าคงคลังประเภทอื่น ๆ ที่ใช้ในกระบวนการผลิตด้วย ควรเปรียบเทียบการปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บสินค้าประเภทอะไหล่ ศูนย์จำหน่ายและให้บริการโตโยต้า พาราก่อน มอเตอร์ สาขาตลาดไท กับบริษัทอื่น ๆ
2. ควรเปรียบเทียบการปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บสินค้าประเภทอะไหล่ ก่อนและหลังการปรับปรุง

### เอกสารอ้างอิง

- เบญจพร สุวรรณแสนทวี. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2555). **การกำหนดขนาดตัวอย่างและสถิติวิเคราะห์ใหม่ ๆ ที่น่าสนใจในการนำเสนอผลงานวิจัยแห่งชาติ 2555**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ลักษมา เนื่องจำนงค์. (2559). **ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้ใช้บริการคลินิก**. งานนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- Ballou, R. H. (2004). *Business Logistics / Supply Chain Management*, 5e. Prentice-Hall.

Pongpornsup, V.; & Khompatraporn, C. (2006). "Evaluation of Stochastic-Flow Networks using a Reliability Cost Index," Proceedings of the 7th Asian Pacific Industrial Engineering and Management Systems Conference. 691-697.

Klimoski, R.; & Palmer, S. (1993). The ADA and the Hiring Process in Organizations. Consulting Psychology Journal: Practice and Research. 45(2): 10-36.



S004L: สภาพปัจจุบันและปัญหาสภาพแวดล้อมภายนอกของการขนส่งกลุ่มอุตสาหกรรม  
ชิ้นส่วนยานยนต์ของสถานประกอบการขนส่งขนาดกลางและย่อมในประเทศไทย

CURRENT CONDITIONS AND EXTERNAL ENVIRONMENTAL PROBLEMS OF INDUSTRIAL  
TRANSPORTATION AUTOMOTIVE PARTS FOR SMALL AND MEDIUM TRANSPORT  
ESTABLISHMENTS IN THAILAND

วิรัชต์ เนตรทัศน์<sup>1</sup> สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล<sup>2</sup> อนันต์ ธรรมชาลัย<sup>3</sup>

<sup>1</sup> หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ประเทศไทย

<sup>2,3</sup> อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ประเทศไทย

**บทคัดย่อ**

การวิจัยเรื่อง สภาพปัจจุบันและปัญหาสภาพแวดล้อมภายนอกของการขนส่งกลุ่มอุตสาหกรรม ชิ้นส่วนยานยนต์ของสถานประกอบการขนส่งขนาดกลางและย่อมในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหา สภาพแวดล้อมภายนอกของการขนส่งกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ของสถานประกอบการขนส่งขนาดกลางและย่อมในประเทศไทย โดยเก็บข้อมูลโดยภูมิและการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหาร นักวิชาการ และหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 17 คน โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผลการวิจัยพบว่า 1) ธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนนมีแนวโน้มเติบโตแต่การแข่งขันที่รุนแรงและต้นทุนค่าแรงงานและเชื้อเพลิงที่ยังทรงตัวสูงอาจลดรูปผลประกอบการของธุรกิจ 2) ปัญหาและอุปสรรคของการขนส่งเกิดจากปัจจัย 3 ด้าน คือ บุคลากร ยานพาหนะ เส้นทาง มีการแก้ปัญหาโดยอบรมให้พนักงานขับรถ 3) สภาพแวดล้อมภายนอก ปัจจัยการเมืองส่งผลกระทบต่อองค์กรและอุตสาหกรรม ด้านเศรษฐกิจปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของเศรษฐกิจประชาชาติ ส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อบริษัท ด้านสังคมพบว่าปัจจัยใด ๆ ก็ตามที่ส่งผลกระทบต่อค่านิยม บรรทัดฐาน รวมไปถึงสภาพแวดล้อมในสังคม การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีมีผลต่อองค์กร สิ่งแวดล้อมมีผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อธรรมชาติทั้งหมด กฎหมายว่าด้วยระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ

สภาพปัจจุบันในการประกอบธุรกิจขนส่ง มีความผันผวนตลาดโลกส่งผลกระทบต่อราคาเชื้อเพลิงในการดำเนินธุรกิจ ในขณะที่การเปิดเสรีธุรกิจขนส่งเพิ่มขึ้น ส่งผลให้อัตราค่าบริการในการขนส่งลดลง เส้นทางและการจราจรยังเป็นอุปสรรคในการขนส่ง กระทั่งต่อเวลาในการขนส่ง ทั้งนี้ควรได้รับการส่งเสริมจากทางภาครัฐ ในการกำหนดนโยบายปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการขนส่ง เกี่ยวข้อง 6 ด้าน คือ ด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยทางการเมืองนั้นส่งผลกระทบต่อครอบคลุมเป็นวงกว้าง เพราะฉะนั้น ทีมผู้วิเคราะห์จึงต้องเข้าใจถึงวิถีของการเมือง การปกครองในตลาดและพื้นที่นั้น ๆ ที่ประกอบธุรกิจ เพื่อการประเมินและคาดการณ์สถานการณ์ที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี ด้านกฎหมาย ด้านสภาพแวดล้อม

**คำสำคัญ:** สภาพปัจจุบัน, สภาพแวดล้อมภายนอก, การขนส่ง

## Abstract

The purpose of this research is to examine the existing situation and external environmental issues related to medium-sized and repair transportation businesses in Thailand, as well as the transportation of industrial groups' motor components. through in-depth interviews with 17 transportation professionals, industrial groups, motor components of medium and rehabilitation transport facilities in Thailand, and entrepreneurs in the transportation business, using a partial study approach that involves research, study, documentation, and field exploration. In-depth interview forms were employed as research instruments, and they covered the following topics: 1) the state of transportation as it stands today; and 2) the environmental problems associated with moving industrial groups. A survey on the condition of transportation today revealed that while more freedom of movement led to cheaper rates of transportation services, global market volatility affected gasoline prices when conducting business. Transportation was still hindered by routes and traffic. When establishing policies, the government ought to give the timing of transportation priority. Political and economic issues are among the six environmental elements that influence the performance of transportation, according to the findings of a study on the external environmental challenges associated with industrial transportation. Political issues have a wide range of effects. Therefore, to assess and anticipate the situation more effectively—the social, technological, legal, and environmental—the team needs to comprehend market governance regulations and the domains in which business is conducted.

The results of the research found that 1) the road freight service business is likely to grow, but intense competition and high labor and fuel costs may hold back business performance; 2) problems and obstacles in transportation arise from factors Three areas: personnel, vehicles, routes. Problems are solved by training drivers. 3) External environment Political factors affect organizations and industries. Economic aspect: Factors that directly affect the efficiency of the national economy. Directly affecting the company In the social aspect, it was found that any factor that affects values, norms, and the environment in society Technological changes affect organizations. The environment has an impact on all of nature. Laws and regulations related to business.

**Keywords:** Current conditions, external environment, transportation

## บทนำ

สภาพเศรษฐกิจโลก ธนาคารเพื่อการพัฒนาเอเชียรายงานคาดการณ์เศรษฐกิจฉบับล่าสุดในวันพุธ (13 ธ.ค. 2566) โดยได้ปรับลดคาดการณ์เศรษฐกิจไทยในปีนี้สู่การขยายตัวร้อยละ 2.5 จากที่เคยคาดการณ์ไว้เมื่อเดือน ก.ย. ที่ร้อยละ 3.5 โดยถูกกดดันจากการส่งออกที่หดตัว การใช้จ่ายภาครัฐลดต่ำลง รวมถึงการลงทุนของทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเบาบาง ประเทศไทยได้เตรียมพร้อมรองรับต่อสถานการณ์ดังกล่าวด้วยการกระตุ้นเศรษฐกิจในประเทศ

รวมถึงการพยายามดึงดูดการลงทุนจากต่างชาติเป็นปัจจัยที่สำคัญ รัฐบาลมีนโยบายปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน พลังงาน รัฐบาลเชื่อมั่นว่าประเด็นสำคัญที่จะช่วยพลิกฟื้น ขับเคลื่อนเศรษฐกิจในขณะนี้ให้เติบโตพ้นภาวะชะลอตัว คือ นโยบายที่ปฏิบัติได้จริง และได้รับการสนับสนุนจากทุกภาคส่วนในสังคม ทำให้มีผลกระทบต่อรูปแบบการทำธุรกิจในปัจจุบัน การที่ธุรกิจจะสามารถยืนหยัดอยู่ได้นั้น ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตและการให้บริการ รวมถึงความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า ตั้งแต่ต้นทางไปถึงหน่วยสุดท้ายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยต้นทุนที่เหมาะสม การลดความเสี่ยงจากสภาพปัญหาต่าง ๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคตการได้รับส่งเสริมจากทางภาครัฐ และเพื่อวิเคราะห์และเสนอแนวทางการจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งกลุ่มอุตสาหกรรมขึ้นส่วนยานยนต์ของสถานประกอบการรถบรรทุกขนส่งขนาดกลางและย่อมในประเทศไทย การปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการจัดการในการขนส่งอุตสาหกรรมขึ้นส่วนยานยนต์จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ส่งผลให้กลุ่มอุตสาหกรรมนี้มีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและอยู่ในตำแหน่งที่แข็งแกร่งในอุตสาหกรรมการขนส่งในประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ ฤกษ์บุญรอง (2560) พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการเกิดนวัตกรรมของธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งสินค้าประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก โดยได้เรียงลำดับตามความสำคัญ ได้แก่ 1) ภาคอุตสาหกรรม 2) ซัพพลายเออร์ 3) ลูกค้า 4) ภาครัฐ 5) บริบทระหว่างประเทศ ทั้งนี้ ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนธุรกิจในการนำมาสร้างนวัตกรรม เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ รวมถึงเทคโนโลยีต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในโลกยุคปัจจุบันได้อย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ นริส อุไรพันธ์ (2562) พบว่า คุณสมบัติหลัก ๆ 10 ข้อ ที่สามารถสรุปได้เกี่ยวกับโซลูชันดิจิทัลประกอบด้วย 1) ความเร็ว 2) ความยืดหยุ่น 3) ความเชื่อมโยงระดับโลก 4) ความฉลาด 5) ความโปร่งใส 6) การลดต้นทุน 7) การปรับขนาดได้ 8) นวัตกรรม 9) การแข่งขันเชิงรุก 10) ความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

### คำถามของการวิจัย

สภาพปัจจุบันและปัญหาสภาพแวดล้อมภายนอกมีผลต่อการขนส่งกลุ่มอุตสาหกรรมขึ้นส่วนยานยนต์ของสถานประกอบการขนส่งขนาดกลางและย่อมในประเทศไทยอย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาสภาพแวดล้อมภายนอกของการขนส่งกลุ่มอุตสาหกรรมขึ้นส่วนยานยนต์ของสถานประกอบการขนส่งขนาดกลางและย่อมในประเทศไทย

### ประโยชน์ของงานวิจัย

1. เป็นแนวทางในการจัดการสภาพปัญหาของการขนส่งกลุ่มอุตสาหกรรมขึ้นส่วนยานยนต์ ผู้ได้รับผลประโยชน์ คือเจ้าของสถานประกอบการ ผู้บริหารองค์กร
2. เป็นแนวทางในการจัดการปัญหาสภาพแวดล้อมภายนอกของการขนส่งกลุ่มอุตสาหกรรมขึ้นส่วนยานยนต์ของสถานประกอบการขนส่งขนาดกลางและย่อมในประเทศไทย ภาครัฐนำแนวทางไปกำหนดนโยบายการขนส่ง เจ้าของสถานประกอบการ
3. มีประโยชน์ต่อสภาพแวดล้อมภายนอก สังคม การเมือง เทคโนโลยี เศรษฐกิจ กฎหมาย

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ โดยการใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้จากการข้อมูลพหุติยภูมิและสัมภาษณ์เชิงลึก (in depth interview) และจากการสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2566 สิ้นสุดเดือนมกราคม 2567 โดยการกำหนดของเขตวิจัยไว้ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยการคัดเลือกแบบเจาะจงจะใช้หลักของเทคนิคเดลฟายในการกำหนดขั้นต่ำ ของ แมคมิลแลน (Macmillan. 1971) พิจารณาจากคุณสมบัติของผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานเกี่ยวข้องกับกรขนส่งกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ของสถานประกอบการรถบรรทุกขนส่งขนาดกลางและย่อมในประเทศไทยไม่น้อยกว่า 5 ปี ที่เกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน และปัญหา สภาพแวดล้อมภายนอกของการขนส่งกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ของสถานประกอบการขนส่งขนาดกลางและย่อมในประเทศไทย จำนวน 10 คน นักวิชาการและอาจารย์ในมหาลัย จำนวน 5 คน ภาครัฐ จำนวน 2 คน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview)

### เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ฉบับ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) จำนวน 1 ฉบับ แบบจดบันทึกข้อมูล จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึกตามกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยรวบรวมมาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

#### 1. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ

##### 1.1 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือขั้นที่ 1 (แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง)

สภาพปัจจุบันและปัญหา สภาพแวดล้อมภายนอกของการขนส่งกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ของสถานประกอบการขนส่งขนาดกลางและย่อมในประเทศไทยดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์กำหนดข้อคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ ตัวแปร และสอดคล้องกับนิยามศัพท์ของการศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 ร่างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างปลายเปิด และเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมในเนื้อหาและข้อคำถาม ความเหมาะสมในการใช้ภาษารวมทั้งข้อคำแนะนำเพิ่มเติมและนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาโดยแบบสัมภาษณ์ แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 สภาพปัจจุบันและปัญหา สภาพแวดล้อมภายนอกของการขนส่งกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ของสถานประกอบการขนส่งขนาดกลางและย่อมในประเทศไทย

1. สภาพปัจจุบันของการขนส่งกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ของสถานประกอบการรถบรรทุกสินค้าในประเทศไทยเป็นอย่างไร ?

2. สภาพปัญหาการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกของผู้ประกอบการรถบรรทุกขนส่งสินค้า



ราคาต้นทุน-วัตถุดิบ เป็นต้น รวมไปถึงปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อบริษัทในทางอ้อม เช่น อัตราการจ้างงาน-อัตรา  
การว่างงาน ภาวะการเติบโตทางเศรษฐกิจ

3.3 ด้านสังคม พบว่า ปัจจัยใด ๆ ก็ตามที่ส่งผลกระทบต่อค่านิยม บรรทัดฐาน รวมไปถึงสภาพ-  
แวดล้อมในสังคม ปัจจัยที่นำมาวิเคราะห์สามารถเป็นได้ตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรศาสตร์การเติบโต  
ของประชากร การย้ายถิ่นฐาน ความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจในแต่ละภูมิภาค

3.4 ด้านเทคโนโลยี พบว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อผลิตภัณฑ์ ความสามารถในการ  
แข่งขันขององค์กร โดยพิจารณาถึงประสิทธิภาพ แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาทางเทคโนโลยีที่มีผลต่อ  
องค์กร ตั้งแต่เรื่องสิทธิบัตร อายุของเทคโนโลยี อัตราการเกิดนวัตกรรม นวัตกรรมของผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมด้าน  
กระบวนการ เวลาในการพัฒนา

3.5 ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า การพิจารณาถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อธรรมชาติทั้งหมด ตั้งแต่  
การเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศ การเพิ่มขึ้นของมลพิษ น้ำเน่าเสีย การสูญพันธุ์ของสัตว์ทั่วโลก การขาดแคลน  
ทรัพยากรธรรมชาติที่ส่งผลให้ราคาวัตถุดิบเพิ่มขึ้น ภัยธรรมชาติต่าง ๆ อย่างภัยแล้ง น้ำท่วม

3.6 ด้านกฎหมาย พบว่า การพิจารณาถึงระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ เช่น สิทธิ  
พลเมือง กฎหมายระหว่างประเทศ กฎหมายภาษี ข้อตกลงระหว่างพรมแดน สิทธิบัตร การรับผิดชอบต่อสินค้า  
กฎหมายคุ้มครองสิ่งแวดล้อม

## อภิปรายผล

1. สภาพปัจจุบันของการดำเนินธุรกิจการขนส่งกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่า ธุรกิจบริการ  
ขนส่งสินค้าทางถนนมีแนวโน้มเติบโต ผู้ประกอบการที่มีจำนวนมากทยอยเพิ่มขึ้น ประกอบกับต้นทุนค่าขนส่ง  
มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามค่าเชื้อเพลิง (จากวิกฤตรัสเซีย-ยูเครน) และค่าจ้างแรงงาน ผู้ประกอบการรายใหญ่ที่มีศักยภาพ  
และผู้ประกอบการรายใหม่จากต่างประเทศจึงมีแนวโน้มเพิ่มการลงทุนด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่มากขึ้นเพื่อเพิ่ม  
ประสิทธิภาพการขนส่งแต่การแข่งขันที่รุนแรงและต้นทุนค่าแรงงานและเชื้อเพลิงที่ยังทรงตัวสูงอาจจุดรั้งผล  
ประกอบการของธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ ศุภกิจ รูปสุวรรณกุล (2565) พบว่า พิจารณาจากต้นทุนต่อน้ำหนัก  
ต่อระยะทาง ความครอบคลุมตลาด การแข่งขันและลักษณะสินค้า ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การนำ การ  
ควบคุม ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ เจษฎา มุสิกาม (2564) พบว่า การขนส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ การส่งแบบ  
ทันเวลาพอดี (Just in Time) เป็นระบบการส่งมอบชิ้นส่วน มาถึงผู้ใช้ในเวลาที่ต้องการและ จำนวนที่ต้องการใช้เท่านั้น  
มีการนำมาประยุกต์ใช้กับการขนส่งด้วย และการจัดเส้นทางขนส่งเพื่อลดต้นทุนค่าเชื้อเพลิงในระบบการขนส่ง

2. สภาพปัญหาของการขนส่งกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการขนส่ง  
เกิดจากปัจจัย 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านยานพาหนะ และด้านเส้นทาง โดยมีการแก้ปัญหาในด้านบุคลากร  
เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ที่อยู่ในส่วนของการจัดสิ่งของบรรจุในตู้สินค้านั้นเป็นพนักงานใหญ่ยังขาดประสบการณ์  
ขาดการฝึกฝนทำให้เกิดความเสียหายของสินค้าอยู่บ่อยครั้งก็ได้มีการส่งพนักงานเหล่านี้ไปฝึกอบรมการปฏิบัติงาน  
ในส่วนที่พนักงานรับผิดชอบเพื่อให้เกิดความชำนาญและปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ กิตติพงศ์  
พิทักษ์สกุลถาวร (2564) พบว่าปัญหาพฤติกรรมของพนักงานขับรถขนส่งที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุ เช่น การปฏิบัติงาน  
เกินเวลาและการขับที่ทำความเร็วเกินที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ ชยพล ผู้พัฒน์ (2564) พบว่ามาตรฐาน

คุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก มีข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ครอบคลุมกระบวนการดำเนินการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก 5 ด้าน ประกอบด้วย องค์การปฏิบัติการขนส่ง พนักงาน ยานพาหนะ ลูกค้า และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง

### 3. สภาพแวดล้อมภายนอก (External Factors) วิเคราะห์ด้วยตัวแบบ PESTEL model

3.1 ด้านการเมือง พบว่า การพิจารณาถึงความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรและอุตสาหกรรม ทั้งการบริหารงาน นโยบาย งบประมาณการลงทุน ตลอดจนการควบคุมสถานการณ์ทางการเมือง โดยปัจจัยด้านการเมืองนี้สามารถเป็นได้ตั้งแต่ต้นนโยบายทางการคลัง การเก็บภาษี นโยบายด้านแรงงาน ซึ่งสอดคล้องกับสามารถแข่งขันกับต่างชาติได้โดยผู้ประกอบการขนส่งที่ได้รับ การรับรองมาตรฐานคุณภาพฯ

3.2 ด้านเศรษฐกิจ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพของเศรษฐกิจประชาชาติ ซึ่งสามารถส่งผลกระทบโดยตรงต่อกำไรของบริษัท เช่น อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนระหว่างประเทศ อัตราเงินเฟ้อ ราคาต้นทุน-วัตถุดิบ เป็นต้น รวมไปถึงปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อบริษัทในทางอ้อม เช่น อัตราการจ้างงาน-อัตรา การว่างงาน ภาวะการเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภกิจ รูปสุวรรณกุล (2565) พบว่าส่วน ทางด้านเศรษฐศาสตร์ วิจารณ์าค ต้นทุน/น้ำหนัก/ระยะทาง ความครอบคลุมตลาด การแข่งขัน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ สุณัฐวิทย์ น้อยโสภณ (2564) พบว่าการวิเคราะห์ข้อมูลคือใช้วิธีการศึกษาแนวปฏิบัติทางเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2559-2560

3.3 ด้านสังคม พบว่า ปัจจัยใด ๆ ก็ตามทีส่งผลกระทบต่อค่านิยม บรรทัดฐาน รวมไปถึงสภาพแวดล้อม ในสังคม ปัจจัยที่นำมาวิเคราะห์สามารถเป็นได้ตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรศาสตร์การเติบโตของ ประชากร การย้ายถิ่นฐาน ความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจในแต่ละภูมิภาค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตูลาพล นิติเดชา (2563) พบว่า การตอบสนองอย่างรวดเร็วไม่ว่าจะเป็นรอบเวลาในการจัดส่งสินค้า ความพึงพอใจของลูกค้า - ความพึงพอใจของทีมงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชยพล ผู้พัฒน์ (2564) พบว่าแนวทางการพัฒนามาตรฐาน คุณภาพบริการขนส่งที่ชัดเจน ซึ่งมีการตรวจสอบประเมินผล โดยผ่านระบบการรับรองที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ ของสังคม

3.4 ด้านเทคโนโลยี พบว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อผลิตภัณฑ์ ความสามารถในการแข่งขัน ขององค์กร โดยพิจารณาถึงประสิทธิภาพ แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาทางเทคโนโลยีที่มีผลต่อองค์กร ตั้งแต่เรื่องสิทธิบัตร อายุของเทคโนโลยี อัตราการเกิดนวัตกรรม นวัตกรรมของผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมด้านกระบวนการ เวลาในการพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจษฎา มุสิงาม (2564) พบว่าเพื่อให้พนักงานมีการยอมรับในการ พัฒนาความรู้ความเข้าใจที่จะนำเทคโนโลยี มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ ฤกษ์บุญรอง (2560) พบว่าการวางแผนธุรกิจในการนำมาสร้างนวัตกรรม เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ รวมถึงเทคโนโลยีต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.5 ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า การพิจารณาถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อธรรมชาติทั้งหมด ตั้งแต่การ เปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศ การเพิ่มขึ้นของมลพิษ น้ำเน่าเสีย การสูญพันธุ์ของสัตว์ทั่วโลก การขาดแคลนทรัพยากร ธรรมชาติที่ส่งผลให้ราคาวัตถุดิบเพิ่มขึ้น ภัยธรรมชาติต่าง ๆ อย่างภัยแล้ง น้ำท่วม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หลี่เจิง และคณะ (Licheng; et al. 2022) พบว่าการส่งเสริมการฝึกอบรมการขับขี่เชิงอนุรักษ์ในบริษัทขนส่งอาจทำให้ ค่าใช้จ่ายด้านเชื้อเพลิงและการปล่อย CO2 ลดลงอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จาง และคณะ (Zhang; et al. 2014) พบว่าวิธีปฏิบัติของโลจิสติกส์สีเขียวในประเทศจีนและปัจจัยที่จะมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญในการ

นำโลจิสติกส์สีเขียวมาใช้ในการขนส่งด้วยรถบรรทุก ได้แก่ การจัดการโลจิสติกส์สิ่งแวดล้อม และบรรจุภัณฑ์ที่มีคาร์บอนต่ำการขนส่งที่มีคาร์บอนต่ำการจัดการยานพาหนะ เชื้อเพลิงทางเลือก

3.6 ด้านกฎหมาย พบว่า การพิจารณาถึงระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ เช่น สิทธิพลเมือง กฎหมายระหว่างประเทศ กฎหมายภาษี ข้อตกลงระหว่างพรมแดน สิทธิบัตร การรับประกันต่อสินค้า กฎหมายคุ้มครองสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชยพล ผู้พัฒน์ (2564) พบว่าจากภาคการขนส่งสามารถเข้าถึงและเลือกใช้ให้บริการขนส่งโดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ให้บริการขนส่งที่ถูกต้องตามกฎหมายและผู้ให้บริการขนส่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก

#### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาการขนส่งกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ไฟฟ้าที่จะมาแทนที่ชิ้นส่วนยานยนต์แบบสันดาปภายใน
2. ควรมีการวิจัยและพัฒนาการจัดการองค์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้รถบรรทุกขนส่งที่ขับเคลื่อนด้วยระบบอัตโนมัติ และการขึ้น-ลงชิ้นงานกับรถขนส่งอย่างไร

#### เอกสารอ้างอิง

- เจษฎา มุสิงาม. (2564). แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ JIT หรือการส่งแบบทันเวลาพอดี (Just in Time). บทความวิชาการค้นคว้าอิสระ. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชยพล ผู้พัฒน์. (2564). รูปแบบความปลอดภัยด้านอาชีวอนามัยของสุขภาพ ในการขนส่งสินค้าของธุรกิจโลจิสติกส์เพื่อรองรับโรคอุบัติใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน. วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชัยวัฒน์ ฤกษ์บุญครอง. (2559). ปัจจัยทางการแข่งขันที่ส่งผลให้เกิดนวัตกรรมของธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งสินค้า. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารเทคโนโลยี. วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ตุลาพล นิตเดชา. (2563). การสังเคราะห์งานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นริศ อุไรพันธ์. (2562). การพัฒนาตัวแบบวุฒิภาวะความสามารถการคืนสภาพได้ทางไซเบอร์ ของโซ่อุปทานดิจิทัลเพื่อการจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจดิจิทัล ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน. วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ศุภกิจ รูปสุวรรณกุล. (2565). กลยุทธ์การจัดการเพื่อพัฒนาการค้าชายแดนไทย-เมียนมา. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- สุนัฐวิทย์ น้อยโสภาน. (2564). กลยุทธ์การจัดการโครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ก่อนการส่งออกข้าวสู่ตลาดต่างประเทศ: กรณีขนส่งทางทะเล. ปริญญานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน. วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยศรีปทุม.



- Licheng, Z.; et al. (2022). “Can Autonomous Vehicles Save Fuel? Finding from Field Experiments”.  
*Journal of Advance Transportation*. Vol.2022: 1-12. Doi: <https://www.hindawi.com/journals/jat/2022/2631692/>.
- Macmillan, T. T. (1971). *The Delphi Technique*. Paper Presented at the Annual Meeting of the California Junior Colleges Associations Committee on Research and Development. Monterey: California. (May 1971): 3-5.
- Zhang, Yong; et al. (2014). *Analyzing the Promoting Factors for Adopting Green Logistics Practices: A Case Study of Road Freight Industry in Nanjing, China*. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 125: 432-444.

## S004S: คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่มีสถานภาพโสดในเขตกรุงเทพมหานคร QUALITY OF LIFE OF SINGLE ELDERLY PEOPLE IN BANGKOK

ธาริกา มงคลสุข<sup>1</sup> ชัยวุฒิ จันมา<sup>2</sup> พิศมัย จารุจิตติพันธ์<sup>3</sup>

<sup>1</sup> ปรัชญาดุชะฎิบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

<sup>3</sup> รองศาสตราจารย์ ประจำ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

### บทคัดย่อ

การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุสถานภาพโสดในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุสถานภาพโสดในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยด้านกายภาพและสังคม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากตัวแทนผู้สูงอายุสถานภาพโสดในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 420 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางของ เครจซี่ และ มอร์แกน และใช้เทคนิคการสุ่มตามความสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุสถานภาพโสดให้ระดับปัจจัยด้านการเตรียมความพร้อมในการเป็นผู้สูงอายุที่มีคุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.40) โดยด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านสังคม ด้านที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจ และด้านสุขภาพ ตามลำดับ และปัจจัยด้านการเตรียมความพร้อมในการเป็นผู้สูงอายุที่มีคุณภาพในด้านสุขภาพส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุสถานภาพโสดในกรุงเทพมหานคร ส่วนปัจจัยด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม และด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมไม่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุสถานภาพโสดในกรุงเทพมหานคร

**คำสำคัญ:** การจัดการ คุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุสถานภาพโสด

### Abstract

A study of quality of life of single elderly people in Bangkok. The objective is to compares factors in preparation for becoming a quality elderly person that affect the quality of life of single elderly people in Bangkok. Data were collected using questionnaires from representatives of 420 single elderly people in Bangkok. The sample size was determined from Crazy and Morgan's tables. and use random sampling techniques according to convenience Data were analyzed using percentage values. and multiple regression analysis The results of the study found that single elderly people gave the overall quality of factors related to preparation for becoming elderly at a high level ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.40), with technology and innovation having the highest mean, followed by Social aspect, housing and environment aspect, economic aspect, and health aspect respectively, And factors related to preparation for becoming elderly with quality health affect the quality of life of single elderly in Bangkok. As for social factors, economic

factors, housing and environmental factors, and technology and innovation do not affect the quality of life of single elderly people in Bangkok.

**Keywords:** management quality of life single elderly

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันปรากฏการณ์การสูงวัยของประชากรเกิดขึ้นทั่วโลกซึ่งเป็นผลมาจากอัตราเกิดที่ลดลงและประชากรมีอายุยืนยาวขึ้น ทำให้หลายประเทศในโลกได้ก้าวสู่สังคมสูงอายุ (Ageing society) สังคมสูงอายุ (Ageing society) หมายถึง สังคมที่ประชากรกำลังมีอายุสูงขึ้น สังเกตได้จากอัตราส่วนร้อยละของประชากรสูงอายุเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยแบ่งสังคมสูงอายุเป็นสังคมที่สูงอายุแล้ว (Aged society) คือ สังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปี ขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด หรือประชากรอายุ 65 ปี ขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 7 สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์ (Complete-aged society) คือ สังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปี ขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด หรือประชากรอายุ 65 ปี ขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 14 และสังคมสูงอายุนับระดับสุดยอด (Super-aged society) คือ สังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปี ขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 28 ของประชากรทั้งหมด หรือประชากรอายุ 65 ปี ขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 20 และแบ่งวัยผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้สูงอายุวัยต้น หมายถึง ผู้มีอายุ 60-69 ปี ผู้สูงอายุวัยกลาง หมายถึง ผู้มีอายุ 70-79 ปี และผู้สูงอายุวัยปลาย หมายถึง ผู้มีอายุ 80 ปี ขึ้นไป (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2563) สาเหตุที่ประเทศไทยมีแนวโน้มจะเข้าสู่การเป็นสังคมสูงวัยระดับสุดยอดเกิดจากอัตราผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเกิดจากสาเหตุหลักคือคนไทยมีอายุยืนยาวขึ้นมาก โดยอายุคาดเฉลี่ยเมื่อแรกเกิดของคนไทยในปี พ.ศ. 2507-2508 ในเพศชายอยู่ที่ 55.9 ปี และเพศหญิงอยู่ที่ 62.0 ปี (กระทรวงสาธารณสุข, 2562) แต่ปัจจุบันอายุคาดเฉลี่ยของคนไทยสูงขึ้นอย่างมาก โดยในเพศชายอยู่ที่ 73.5 ปี และเพศหญิงอยู่ที่ 80.5 ปี (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2565) และจำนวนเด็กเกิดในประเทศไทยลดลงอย่างรวดเร็ว โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2564) ได้รายงานจำนวนเด็กเกิดในปี พ.ศ. 2554 มีจำนวนเด็กเกิด จำนวน 796,091 คน ส่วนในปี พ.ศ. 2563 มีจำนวนเด็กเกิดเหลือเพียง 587,368 คน เท่านั้น ซึ่งลดลงมากถึงร้อยละ 26 สาเหตุมาจากวิถีชีวิตของคนไทยเปลี่ยนไป ผู้หญิงไทยรุ่นใหม่แต่งงานและมีลูกน้อยลง คู่แต่งงานมีความต้องการมีลูกน้อยลงและที่สำคัญคือ ผู้หญิงไทยในวัยมีบุตรลดจำนวนลงอันเป็นผลมาจากการเกิดที่ลดลงอย่างมากในระยะเวลาที่ผ่านมา จำนวนเด็กที่เกิดน้อยลงอย่างมากในวันนี้ และวันข้างหน้า จะยิ่งทำให้จำนวนสตรีในวัยมีบุตรลดลงตามอย่างมากด้วย อีกสาเหตุที่ทำให้ในอนาคตประเทศไทยกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุคือประชากรที่เกิดระหว่างปี 2506-2527 ซึ่งเป็นประชากรส่วนใหญ่จะกลายเป็นผู้สูงอายุทำให้ผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจนกลายเป็นสังคมสูงอายุ ในผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอายุของประชากรไทยได้ก่อให้เกิดผลกระทบในหลาย ๆ ด้านต่อภาวะเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยแล้ว และนับจากวันนี้เป็นต้นไป ผลกระทบเหล่านี้ก็จะยิ่งทวีความรุนแรงและเห็นได้ชัดเจนขึ้น (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562)

ส่วนประชากรผู้สูงอายุในกรุงเทพฯ ในปี พ.ศ. 2563 มีจำนวน 1,108,219 คน คิดเป็นร้อยละ 19.83 ซึ่งมีประชากรผู้สูงอายุมากที่สุดในประเทศไทยเมื่อเปรียบเทียบกับจังหวัดอื่น ๆ (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2564) ทั้งยังมีแนวโน้มที่ประชากรสูงอายุจะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเช่นเดียวกับอัตราในภาพรวมของประเทศ ซึ่งการก้าวสู่สังคมสูงวัยและประเด็นท้าทายต่อคุณภาพชีวิตของประชากรสูงอายุจึงเป็นประเด็นที่สำคัญยิ่งที่ต้องตระหนักและแสวงหากลยุทธ์

ที่มีประสิทธิภาพมาป้องกัน และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างเป็นระบบทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และสถานการณ์ของผู้สูงอายุสถานภาพโสดในกรุงเทพมหานครมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากปี พ.ศ. 2557 มีผู้สูงอายุสถานภาพโสดในกรุงเทพมหานคร จำนวน 91,402 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2557) เพิ่มขึ้นเป็น 124,655 คน ในปี พ.ศ. 2560 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2561) ซึ่งผู้สูงอายุสถานภาพโสดเป็นกลุ่มที่มีโอกาสสูงที่จะประสบกับปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตเนื่องจากสภาพความเป็นอยู่ที่ไม่มั่นคงและคู่สมรส ไม่ว่าจะปัญหาด้านร่างกายที่เสื่อมถอยจนมีโอกาสที่จะเกิดการเจ็บป่วยจนไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ เมื่อไม่มีบุตรและคู่สมรสที่จะเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุก็อาจประสบปัญหาในการหาคนดูแลในอนาคตได้ ปัญหาด้านจิตใจที่เกิดจากความรู้สึกด้อยค่า ท้อแท้ รู้สึกเหงา อันเนื่องมาจากไม่มีบุตรและคู่สมรสที่จะเป็นผู้ดูแลให้กำลังใจและช่วยเหลือกับผู้สูงอายุ ปัญหาด้านสัมพันธภาพทางสังคมที่อาจไม่ได้รับการช่วยเหลือจากครอบครัวเพราะไม่มีบุตรและคู่สมรสที่จะคอยมาช่วยเหลือ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ปัญหาเรื่องแหล่งรายได้ โดยผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครมีรายได้ส่วนใหญ่มาจากบุตรคิดเป็นร้อยละ 38.73 ของผู้สูงอายุที่มีรายได้ทั้งหมดในกรุงเทพมหานคร (สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2561) และการที่ผู้สูงอายุสถานภาพโสดไม่มีการเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะด้านสุขภาพ ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านที่อยู่อาศัย ด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรม ที่ไม่ดีพออาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุได้

ในการจัดทำงานวิจัยการจัดการเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุสถานภาพโสดในเขตกรุงเทพมหานคร เหตุผลที่เลือกกรุงเทพมหานครเพราะเป็นจังหวัดที่มีผู้สูงอายุมากที่สุด และมีความหลากหลายของประชากรและมีความซับซ้อนเชิงโครงสร้างทางกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ทำให้มีกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยที่หลากหลาย ทำให้ได้ผลการวิจัยที่มีความครอบคลุมขึ้น ซึ่งจะสามารถใช้เป็นแนวทางให้กับผู้สูงอายุ ภาคเอกชนและภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและในอนาคต และเป็นแนวทางในการจัดการเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ

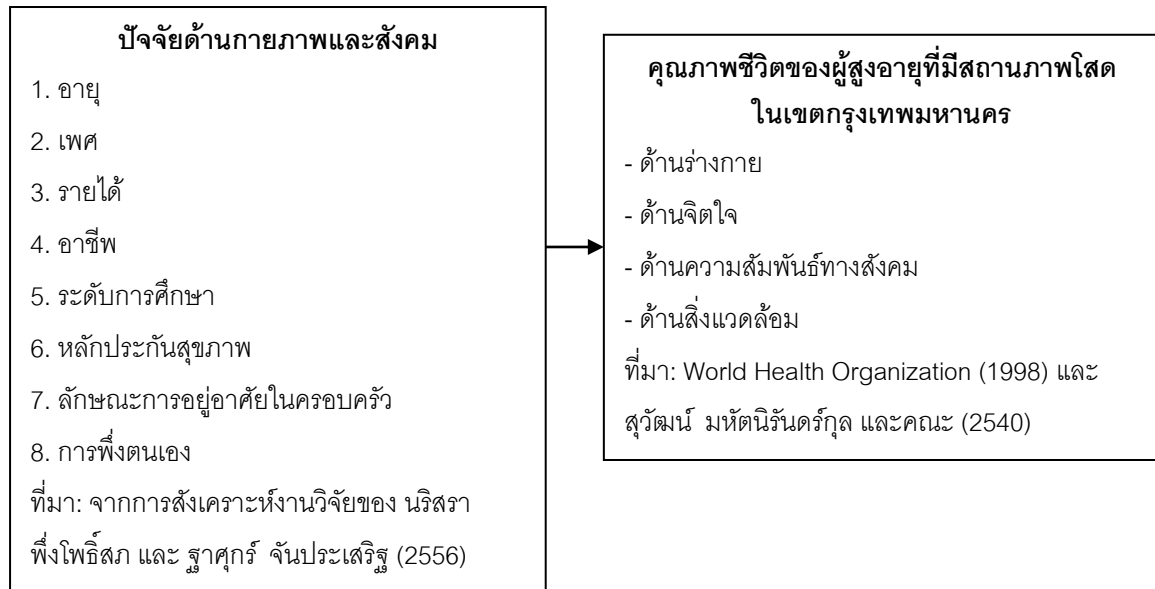
### วัตถุประสงค์

เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุสถานภาพโสดในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยด้านกายภาพและสังคม

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

นำผลที่ได้ไปใช้ในการกำหนดนโยบาย การวางแผน การทำงานของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผู้ประกอบการธุรกิจ เพื่อการจัดการคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเพื่อประโยชน์แก่สังคมและประเทศชาติ และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ

**กรอบแนวคิด**



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

**สมมติฐาน**

คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุสถานภาพโสดในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันตามปัจจัยด้านกายภาพและสังคม

**วิธีดำเนินการวิจัย**

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากร คือ ประชากรผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป ที่มีสถานภาพโสดในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 124,655 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2565)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนผู้สูงอายุสถานภาพโสดในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 420 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีของ เครจซี และ มอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)

**เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล**

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามการจัดการเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุสถานภาพโสดในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านกายภาพและสังคม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดให้เลือกตอบ 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมในการเป็นผู้สูงอายุที่มีคุณภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านสุขภาพ ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อม และด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ลักษณะเป็นคำถามแบบวัดประเมินค่า 5 ระดับ และ 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสุขภาพโดยรวม ลักษณะเป็นคำถามแบบวัดประเมินค่า 5 ระดับ

### ระยะเวลาที่เก็บข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยจะนำแบบสอบถามถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 420 คน ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม พ.ศ. 2566 ในเขตกรุงเทพมหานคร

### สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ 1) ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านกายภาพและสังคม วิเคราะห์หาค่าความถี่ และค่าร้อยละ 2) ข้อมูลคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ด้วยค่า T-test, F-test และ One Way ANOVA

### ผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยด้านกายภาพและสังคมของผู้สูงอายุสถานภาพโสดในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ มีอายุ 60-69 ปี เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษามัธยมปลาย/ปวช. มีลักษณะการอยู่อาศัยในครอบครัวแบบครอบครัวเดี่ยว มีงานทำในปัจจุบัน โดยงานหลักเป็นพนักงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจ มีลักษณะงานประจำ รายได้จากงานหลักที่ทำ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน มีงานเสริมทำ โดยมีรายได้จากงานเสริม 10,001-20,000 บาทต่อเดือน มีรายได้ที่ได้รับในปัจจุบันตลอดทั้งปีมาจากเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ รายได้ที่ได้รับต่อเดือนในการดำรงชีวิตตามปกติไม่เพียงพอแต่ไม่มีหนี้สิน ต้องพึ่งพาผู้อื่นบางส่วนทางการเงิน การพึ่งพาตนเองในการทำกิจกรรมประจำวันโดยพึ่งพาการช่วยเหลือจากบุคคลอื่น และมีหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (บัตรทอง บัตร 30 บาท) ผลการศึกษาแบ่งออกตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุสถานภาพโสดในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยด้านกายภาพและสังคม ได้แก่ ด้านสุขภาพกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสุขภาพโดยรวม ดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุสถานภาพโสดในกรุงเทพมหานคร

คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุสถานภาพโสด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านสุขภาพกาย	3.65	0.63	มาก
2. ด้านจิตใจ	3.56	0.40	มาก
3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม	3.61	0.64	มาก
4. ด้านสิ่งแวดล้อม	3.83	0.61	มาก
5. ด้านสุขภาพโดยรวม	3.41	0.89	ปานกลาง
รวม	3.61	0.44	มาก

จากตาราง 1 ผู้สูงอายุสถานภาพโสดมีคุณภาพชีวิตในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61$ , S.D. = 0.44) โดยมีคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.41$ , S.D. = 0.89) และมีคุณภาพชีวิตในระดับมาก ทั้งในด้านสุขภาพกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุสถานภาพโสดในกรุงเทพมหานคร ตามปัจจัยด้าน  
 กายภาพและสังคม

ตาราง 2 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุสถานภาพโสดในกรุงเทพมหานคร ตามปัจจัยด้านกายภาพและ  
 สังคม

ปัจจัยกายภาพและสังคม	คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุสถานภาพโสด		
	Statistic F (Statistic t)	p-value	ผลการทดสอบ สมมติฐานทางสถิติ
อายุ	5.870**	.003	ยอมรับสมมติฐาน
เพศ	(3.599**)	.000	ยอมรับสมมติฐาน
ระดับการศึกษา	7.087**	.000	ยอมรับสมมติฐาน
ลักษณะการอยู่อาศัยในครอบครัว	5.163	.077	ปฏิเสธสมมติฐาน
การทำงาน	29.227	.096	ปฏิเสธสมมติฐาน
รายได้	10.309**	.000	ยอมรับสมมติฐาน
หลักประกันสุขภาพ	0.858	.463	ปฏิเสธสมมติฐาน
การพึ่งพาตนเอง	2.096	.463	ปฏิเสธสมมติฐาน

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 2 คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุสถานภาพโสดในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ  
 เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และลักษณะการอยู่อาศัยใน  
 ครอบครัว การทำงาน หลักประกันสุขภาพ และการพึ่งพาตนเอง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

### สรุปผลการวิจัย

ผู้สูงอายุสถานภาพโสดมีการเตรียมความพร้อมในการเป็นผู้สูงอายุที่มีคุณภาพในระดับมากทั้งในภาพรวม  
 และในทุกด้านย่อย ได้แก่ ด้านสุขภาพ ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม และด้าน  
 เทคโนโลยีและนวัตกรรม และยังพบว่า ผู้สูงอายุสถานภาพโสดในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ เพศ ระดับการศึกษา และ  
 รายได้ แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่ผู้สูงอายุสถานภาพ  
 โสดในกรุงเทพมหานคร มีลักษณะการอยู่อาศัยในครอบครัว การทำงาน หลักประกันสุขภาพ และการพึ่งพาตนเอง  
 แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน

### อภิปรายผล

ผู้สูงอายุสถานภาพโสดมีคุณภาพชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อาจเพราะผู้สูงอายุที่มีสถานภาพโสดรู้สึกว่าชีวิตมีความมั่นคงปลอดภัยในแต่ละวัน พอใจกับสภาพบ้านเรือนที่อยู่ตอนนี้ มีเงินพอใช้จ่ายตามความจำเป็น สามารถไปใช้บริการสาธารณสุขได้ตามความจำเป็น รับรู้เรื่องราวข่าวสารที่จำเป็นในชีวิตแต่ละวัน มีโอกาสที่ได้พักผ่อนคลายเครียด มีสภาพแวดล้อมดีต่อสุขภาพ และมีความสามารถในการเดินทางไปไหนมาไหน สอดรับกับแนวคิดทฤษฎีของ Schalock (2004) กล่าวว่า กรอบตัวชีวิตระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ด้านสภาพความเป็นอยู่ที่ดี ด้านสภาพร่างกายที่ดี ด้านการตัดสินใจด้วยตนเอง ด้านการรวมกลุ่มทางสังคม ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพอารมณ์ที่ดี ทั้งหมดสะท้อนถึงกรอบทิศทางหลักการทั้ง 6 ด้านในการนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญา สัตตะบุตร รัชนิกร โชติชัยสถิต และ สุนิสา จัยม่วงศรี (2564) พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุโดยรวม และด้านสภาพร่างกายที่ดีด้านการตัดสินใจด้วยตนเอง ด้านการรวมกลุ่มทางสังคม ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพอารมณ์ที่ดี อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิพงษ์ บุญผดุง (2564) พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในภาพรวมอยู่ในระดับ ค่อนข้างมาก โดยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการรวมกลุ่มทางสังคม ด้านสภาพอารมณ์ที่ดี และด้านสภาพร่างกายที่ดี ตามลำดับ

คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุสถานภาพโสดแตกต่างกันตามปัจจัยด้านกายภาพและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ลักษณะการอยู่อาศัยในครอบครัว การพึ่งพาตนเองทางการเงิน การพึ่งพาตนเองในการทำกิจกรรมประจำวัน และหลักประกันสุขภาพ อาจเพราะผู้สูงอายุสถานภาพโสดเพศหญิงมีความรอบคอบในการดำเนินชีวิตมากกว่าเพศชาย ช่วงอายุที่มากขึ้นทำให้บุคคลมีความคิดอ่านแตกต่างกันไป รวมทั้งระดับการศึกษาเป็นการแสดงถึงวุฒิภาวะในการเลือกรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ การอยู่อาศัยแบบครอบครัวเดียวทำให้ผู้สูงอายุมีความผูกพันกันปรึกษาหารือในเรื่องต่าง ๆ ได้ ทั้งในเรื่องความเป็นอยู่ การเงิน สามารถพึ่งพาอาศัยกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญา สัตตะบุตร รัชนิกร โชติชัยสถิต และ สุนิสา จัยม่วงศรี (2564) พบว่า ด้านการศึกษาของผู้สูงอายุ เมื่อเปรียบเทียบกับโดยรวม พบว่า ผู้สูงอายุจังหวัดเพชรบูรณ์ที่มีระดับการศึกษา รายได้ อายุ ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ข้อเสนอแนะ

1. บุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุควรให้ความสำคัญในการเตรียมความพร้อมด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ โดยการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุในการดำเนินชีวิตประจำวัน ในรูปแบบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรุงเทพมหานคร กรมกิจการผู้สูงอายุ (ผส.) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการกำหนดนโยบาย การวางแผน การทำงานของผู้สูงอายุ หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผู้ประกอบการธุรกิจ เพื่อการจัดการคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเพื่อประโยชน์แก่สังคมและประเทศชาติ
3. ผู้สูงอายุโสดควรให้ความสำคัญและปรับพฤติกรรมดำรงชีวิตที่เกี่ยวกับสุขภาพให้เหมาะสมมากขึ้น



4. สามารถนำปัจจัยของงานวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการค้นคว้าวิจัยในกลุ่มประชาชนพื้นที่อื่นต่อไป เช่น นำข้อมูลแบบสอบถามไปปรับประยุกต์ใช้ในกลุ่มประชาชนพื้นที่จังหวัดอื่น นำปัจจัยที่สามารถทำนายการเตรียมความพร้อมการสู่การเป็นผู้สูงวัยอย่างมีคุณภาพไปศึกษากับประชาชนพื้นที่จังหวัดอื่น เป็นต้น

#### เอกสารอ้างอิง

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2564). **สถิติจำนวนผู้สูงอายุ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2562). **การสาธารณสุขไทย 2559-2560**. กรุงเทพฯ: กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
- นริศรา พึ่งโพธิ์สก และ สุภาศุภร์ จันประเสริฐ. (2556). **การสังเคราะห์งานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปริญญา สัตตะบุตร รัชนีกร โชติชัยสถิตย์ และ สุนิสา จุ้ยม่วงศรี. (2564). **การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุกับปัจจัยส่วนบุคคลและครอบครัวในจังหวัดเพชรบูรณ์**. วารสาร มจร การพัฒนาสังคม. 6(3): 17-32.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.). (2563). **สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2563**. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). **สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564**.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557). **รายงานผลเบื้องต้นสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2557**. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- \_\_\_\_\_. (2561). **รายงานผลเบื้องต้นสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2561**. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- \_\_\_\_\_. (2565). **สถิติประชากรศาสตร์ ประชากรและเคหะ**. สืบค้นเมื่อ 18 มิถุนายน 2565, จาก <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/01.aspx>.
- สุทธิพงศ์ บุญผดุง. (2554). **การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในท้องถิ่นโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง (ระยะที่ 1)**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล และคณะ. (2540). **เครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย (WHOQOL-BREF-THAI)**. กรมสุขภาพจิต. สืบค้นเมื่อ 13 ธันวาคม 2562, จาก <https://www.dmh.go.th/test/whoqol/>.
- Krejcie, R. V.; & D. W. Morgan. (1970). **Determining Sample Size for Research Activities**. *Educational and Psychological Measurement*. 30(3): 607-610.
- Schalock, L. R. (2004). **The Concept of Quality of Life: What We Know and Do Not Know**. *Journal of Intellectual Disability Research*. 48(3): 203-216.
- World Health Organization. (1998). **WHOQOL User Manual**. Geneva: World Health Organization.

## S005L: การจัดการองค์กรคณะสงฆ์ในประเทศไทยภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง MANAGEMENT OF SANGHA ORGANIZATION IN THAILAND UNDER THE PHILOSOPHY OF SUFFICIENCY ECONOMY

พระมหาชาติรี เชื้อบุญจันทร์<sup>1</sup> พงษ์ศักดิ์ เพชรสถิตย์<sup>2</sup> ปัญญวัฒน์ จุฑามาต<sup>3</sup>

<sup>1</sup> หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ประเทศไทย

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ประเทศไทย

<sup>3</sup> อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ประเทศไทย

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การจัดการองค์กรคณะสงฆ์ในประเทศไทยภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาขององค์กรคณะสงฆ์ในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาการจัดการองค์กรคณะสงฆ์ในประเทศไทยภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ เจ้าคณะใหญ่ (หน) จำนวน 1 รูป/คน เจ้าคณะภาค จำนวน 4 รูป/คน เจ้าคณะจังหวัด จำนวน 5 รูป/คน ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติประจำจังหวัด จำนวน 5 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 3 รูป/คน ทั้งหมดจำนวน 18 รูป/คน และจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ผลการวิจัยพบว่าองค์กรพระพุทธศาสนามีความเกื้อกูลประโยชน์ซึ่งกันและกันทำให้องค์กรพระพุทธศาสนามีความมั่นคงและได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐเป็นอย่างดีภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงการจัดการองค์กรคณะสงฆ์ในประเทศไทยภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในปัจจุบันการที่คณะสงฆ์ถูกควบคุมโดยรัฐ เกิดจากนโยบายของคณะสงฆ์ที่ต้งขึ้นมาแต่ขาดบุคคลากรที่มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงในหลักธรรมที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เข้าหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

**คำสำคัญ:** สภาพปัจจุบันและปัญหา, การจัดการคณะสงฆ์, เศรษฐกิจพอเพียง

### Abstract

Research on Sangha organization management in Thailand Under the philosophy of Sufficiency Economy The objectives are 1) to study the current conditions and problems of the Sangha organization in Thailand. 2) to study the management of the Sangha organization in Thailand under the philosophy of Sufficiency Economy. Data was collected from key informants through in-depth interviews, including the monk. Yai (Non), 1 figure/person, Regional Headmaster, 4 figures/person, Provincial Abbot, 5 figures/person, Director of the Provincial National Office of Buddhism, 5 people, Expert in the philosophy of Sufficiency Economy, 3 figures/person, total. Total of 18 photos/person and from secondary sources. The research results found that Buddhist organizations are mutually beneficial, making the Buddhist organization stable and well supported by the government under the philosophy of Sufficiency Economy.

Management of monastic organizations in Thailand under the philosophy of the economy. It suffices that at present the Sangha is controlled by the state. It is caused by the policy of the Sangha that was established. But there is a lack of personnel with true knowledge and ability in the principles that can be applied to the philosophy of Sufficiency Economy.

**Keywords:** current conditions and problems, monastic management, sufficiency economy.

## บทนำ

การปกครองคณะสงฆ์ได้ปฏิบัติตามหลักพระธรรมวินัยเป็นข้อปฏิบัติสำหรับการดูแลป้องกัน โดยให้เป็นไปตามกฎหมายของรัฐเพื่อได้รับการสนับสนุนด้านต่าง ๆ ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับคณะสงฆ์ ภารกิจในการดูแลคณะสงฆ์และพระพุทธศาสนามีการดูแลต่อกันมา ซึ่งประชาชนทั่วไปได้รับการยอมรับรวมถึงพระราชอำนาจปกครองของประเทศได้ทรงดูแลอุปถัมภ์พระสงฆ์ตลอดมา ซึ่งพระสงฆ์ได้ดำเนินภารกิจคณะสงฆ์และภารกิจพระพุทธศาสนาเป็นคุณที่ยิ่งใหญ่ต่อประเทศชาติอันเป็นส่วนรวม ในสมัยรัชกาลที่ 5 พระมหากษัตริย์ทรงมอบอำนาจรัฐเพื่อให้จัดระบบการปกครองคณะสงฆ์ขึ้นเป็นครั้งแรก ด้วยพระราชบัญญัติลักษณะปกครองคณะสงฆ์รัตนโกสินทร์ คณะสงฆ์จึงได้อาศัยอำนาจรัฐจัดการปกครองตามกฎหมายตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา ครั้นถึงรัชกาลที่ 8 พระมหากษัตริย์ได้ทรงตราพระราชบัญญัติคณะสงฆ์พุทธศักราช 2484 ยกเลิกพระราชบัญญัติฉบับแรก เพื่อให้จัดระบบการปกครองคณะสงฆ์ใหม่ โดยมีรูปแบบคล้ายกับการปกครองราชอาณาจักรตามระบอบประชาธิปไตย ซึ่งมีองค์พระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข (กรมการศาสนา. 2560)

ปัจจุบันนี้มหาเถรสมาคมมีหน้าที่ในการออกข้อปฏิบัติหน้าที่ภารกิจในการบริหารจัดการวัดให้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่วัดเป็นสถานที่สำคัญ เป็นหน่วยงานปกครอง การดำเนินภารกิจคณะสงฆ์ และภารกิจที่มีส่วนร่วมกับพระพุทธศาสนาที่สำคัญที่สุดเป็นฐานที่สำคัญในการดูแลหมู่สงฆ์รวมทั้งพระพุทธศาสนา ซึ่งองค์กรหลักในการปกครองคณะสงฆ์มีเกณฑ์ในการดูแลหมู่สงฆ์ได้กำหนดในพระราชบัญญัติคณะสงฆ์ เหมือนบทบัญญัติว่าด้วยมหาเถรสมาคม ซึ่งเป็นองค์กรปกครองคณะสงฆ์สูงสุด มีฐานะเป็นนิติบุคคล ตำแหน่งเจ้าอาวาส จึงเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญยิ่งในการทำหน้าที่ยับยั้งข้อบกพร่องในการบริหารจัดการวัดเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย (พระเทพปริยัติสุธี (วรวิทย์ คงคปญฺญ. 2545) โครงสร้างการบริหารจัดการคณะสงฆ์และการจัดรูปแบบการบริหารของคณะสงฆ์ไทยส่วนภูมิภาคมีรวมศูนย์อยู่ที่จังหวัด ซึ่งมีบุคลากรในการสนองงานไม่เพียงพอหรือไม่มีองค์กรมารองรับเพื่อการสนับสนุนงาน ไม่มีองค์กรที่จะตรวจสอบการทำงานอย่างจริงจัง การรวมศูนย์อำนาจของการบริหารเช่นนี้ เกิดจากบทบัญญัติของพระราชบัญญัติคณะสงฆ์ พ.ศ. 2505 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคณะสงฆ์ พ.ศ. 2535 จึงทำให้การทำงานไม่ต่อเนื่องเป็นผลให้กิจการคณะสงฆ์ขาดประสิทธิภาพ ขาดการบริหารจัดการวัดที่เหมาะสมขาดเครื่องมือหรือกลไกที่จะสนองงานให้ได้ผลนั้นยิ่งยาก อีกทั้งพระสังฆาธิการยังมีงานล้นมือ และเนื่องจากไม่มีการปฏิรูปโครงสร้างคณะสงฆ์ จึงทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ กับวัด และความประพฤติเสื่อมเสียของพระภิกษุสามเณรตามมา ตามที่ปรากฏในสื่อต่าง ๆ มากมายไม่เว้นแต่ละวัน (พระครูวิสุทธธานันท์คุณ (สุศักดิ์ วิสุทธาจาโร. 2558)

แผนยุทธศาสตร์การปฏิรูปกิจการพระพุทธศาสนา 2560-2564 “การปฏิรูปกิจการพระพุทธศาสนา” ระยะเวลาดำเนินการ 5 ปี ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์สำคัญ ได้แก่ 1) สร้างความมั่นคงด้านพระพุทธศาสนา 2) ยกกระดับระดับ

กระบวนการบริหารจัดการภายใน 3) พัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้เชิงพุทธ และ 4) มีทรัพยากรเพียงพอในการขับเคลื่อนกิจการพระพุทธศาสนา โดยเน้นประสิทธิผลของการดำเนินงาน 10 ประการ ดังนี้ 1) เกิดศรัทธาในพระพุทธศาสนา 2) เพิ่มศักยภาพทางปัญญา 3) ร่วมมือภาคีเครือข่ายให้เกิดสัมฤทธิ์ผล 4) พัฒนาระบบธรรมาภิบาล 5) พัฒนาระบบสารสนเทศ 4.0 6) พัฒนาหลักสูตรเชิงพุทธและนวัตกรรมวิชาการให้ทันสมัย 7) เพิ่มขีดความสามารถศาสนบุคคล 8) เสริมสร้างองค์ความรู้ด้านพระพุทธศาสนาให้เข้มแข็ง 9) บริหารศาสนสมบัติอย่างมีประสิทธิภาพและ 10) จัดหาแหล่งงบประมาณสนับสนุนกิจการพระพุทธศาสนา ซึ่งแผนยุทธศาสตร์การปฏิรูปกิจการพระพุทธศาสนาฉบับนี้จะเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานด้านการเผยแผ่พระพุทธศาสนาของคณะสงฆ์ให้มีความมั่นใจในการเผยแผ่พระพุทธศาสนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเป็นเอกภาพ สร้างความเป็นปึกแผ่นมั่นคงของพระพุทธศาสนาสืบไป (พระราชวรเมธี และคณะ. 2560)

ดังนั้น การจัดการองค์กรคณะสงฆ์ในประเทศไทยภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรคณะสงฆ์ มีความเหมาะสมตามยุคสมัยปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามสังคมและการนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน ต่อพระพุทธศาสนา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการองค์กรคณะสงฆ์ในประเทศไทยภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการตามภารกิจขององค์กรคณะสงฆ์ในประเทศไทย

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาขององค์กรคณะสงฆ์ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาการจัดการองค์กรคณะสงฆ์ในประเทศไทยภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. องค์กรคณะสงฆ์สามารถนำผลการจัดการปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อจัดการคณะสงฆ์ในประเทศไทย วางแผนการดำเนินงานและเป้าหมายที่กำหนดไว้ แก้ไขปัญหาด้านการจัดการคณะสงฆ์ในประเทศไทย การจัดการองค์กรที่มีระเบียบและวิธีการทำงานที่ชัดเจน การตรวจสอบและติดตามการดำเนินงาน เป็นไปตามวัตถุประสงค์และหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มีประสิทธิภาพจะช่วยให้สามารถตรวจสอบและติดตามการดำเนินงานและผลการปฏิบัติของคณะสงฆ์ได้อย่างสม่ำเสมอ

2. หน่วยงานภาครัฐ มหาเถรสมาคม สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ มีการบริหารงานพระพุทธศาสนาเพื่อความมั่นคงยั่งยืนแห่งพระธรรมวินัยส่งเสริมการเรียนรู้และปฏิบัติตามคำสอนของพระพุทธศาสนาการพัฒนาบุคลากรในคณะสงฆ์ ส่งเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรโดยเน้นการสร้างวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นธรรมและคุณธรรม การจัดการกิจกรรมและเข้าสังคมจัดกิจกรรมทางศาสนา

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในการวิจัย โดยการใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) ได้จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิและการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากการสำรวจ (Survey Method) เก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2566 และสิ้นสุดเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567 โดยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants)

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงใช้หลักของเทคนิคเดลฟายในการกำหนดขั้นต่ำ ซึ่งกำหนดว่าไม่ควรน้อยกว่า 17 คน ของ แมคมิลแลน (Macmillan, 1971) โดยพิจารณาจากคุณสมบัติของผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องในองค์กรคณะสงฆ์ในประเทศไทยภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ปี ขึ้นไป เกี่ยวกับการจัดการองค์กรคณะสงฆ์ในประเทศไทย ภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ทั้งหมดจำนวน 18 รูป/คน ได้แก่ เจ้าคณะใหญ่ (หน) จำนวน 1 รูป/คน เจ้าคณะภาค จำนวน 4 รูป/คน เจ้าคณะจังหวัด จำนวน 5 รูป/คน ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติประจำจังหวัด จำนวน 5 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 3 รูป/คน โดยการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญขององค์กรคณะสงฆ์ในประเทศไทย เพื่อขอสัมภาษณ์ นัดหมายดำเนินการสัมภาษณ์ครั้งละ 1 ท่าน ใช้ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ท่านละประมาณ 1 ชั่วโมง จากนั้นใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สรุปประเด็นต่าง ๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

## วิธีดำเนินการวิจัย

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ฉบับ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) จำนวน 1 ฉบับ แบบจดบันทึกข้อมูล จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือขั้นที่ 1 (แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง)

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์กำหนดข้อคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ ตัวแปร และสอดคล้องกับนิยามศัพท์ของการศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 ร่างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างปลายเปิด และเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมในเนื้อหาและข้อคำถาม ความเหมาะสมในการใช้ภาษารวมทั้งขอคำแนะนำเพิ่มเติม และนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาโดยแบบสัมภาษณ์ แบ่งเป็น 3 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เชิงลึก

ส่วนที่ 2 ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึก

1. สภาพปัจจุบันขององค์กรคณะสงฆ์ในประเทศไทยเป็นอย่างไร
2. สภาพปัญหาขององค์กรคณะสงฆ์ในประเทศไทยเป็นอย่างไร
3. การจัดการองค์กรคณะสงฆ์ภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นอย่างไร

3.1 การวางแผน (Planning)

3.2 การจัดองค์กร (Organizing)

### 3.3 การบังคับบัญชาสั่งการ (Staffing)

### 3.4 การอำนวยการ (Directing)

### 3.5 การควบคุม (Controlling)

#### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

วิธีการหาคุณภาพแบบสัมภาษณ์การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเชิงคุณภาพแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ดังนี้

1. อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้ตรวจสอบเนื้อหาในแนวคำถามว่ามีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิด นิยามศัพท์ และวัตถุประสงค์หรือไม่

2. ทำการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหาสภาพแวดล้อมภายนอก การจัดการขององค์กรคณะสงฆ์ในประเทศไทยภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อให้ทุกประเด็นคำถามครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย

2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือขึ้นที่ 2 (แบบฉบับที่ข้อมูล) แบบฉบับที่ข้อมูลเป็นเครื่องมือที่ใช้ฉบับที่ข้อมูลที่ได้จากแหล่งทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม เอกสารวิชาการ บทความ วารสาร งานวิจัยและสื่อออนไลน์ โดยแยกตามประเด็นเนื้อหา กฎหมายรัฐธรรมนูญ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง พระราชบัญญัติคณะสงฆ์ แลวงการคณะสงฆ์ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และบันทึกการประชุมของมหาเถรสมาคม ตลอดจน ตำรา หนังสือเล่ม วารสาร เอกสารทางวิชาการ บทความ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ และตำราวิชาการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครอง แล้วนำมาเรียบเรียงจัดลำดับความสำคัญเพื่อจะได้กำหนดประเด็นในการศึกษาวิจัย

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล (เชิงคุณภาพ) การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

##### 1. ในการจัดเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก

ขั้นตอนที่ 1 ทำการขอหนังสือขอความอนุเคราะห์จากหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

ขั้นตอนที่ 2 แจกหัวข้อมการสัมภาษณ์ไปยังผู้ให้ข้อมูลหลัก ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้วิจัยทำการประสานขอเข้าสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญและชี้แจงเอกสารการให้ความยินยอม (Consent form) ตามหลักจริยธรรมการทำวิจัย โดยจะไม่มีเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) หรือผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่ปรากฏชื่อในรายงานการวิจัย (Anonymous) ซึ่งได้นัดหมายดำเนินการสัมภาษณ์ครั้งละ 1 คน ใช้ระยะเวลาในการสัมภาษณ์คนละประมาณ 1 ชั่วโมง และในระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ขออนุญาตบันทึกเสียงและถ่ายภาพ เพื่อให้ข้อมูลครบทุกประเด็นและสามารถสรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนตามประเด็นที่ต้องการศึกษา โดยเริ่มการสัมภาษณ์ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2566 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567 โดยผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย 18 คน รายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกท่านด้วยตนเองพร้อมทั้งจัดบันทึกใช้เทปบันทึกเสียงและถ่ายภาพในขณะที่สัมภาษณ์ ซึ่งได้รับการอนุญาตจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant)

## 2. การจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ

ผู้วิจัยได้มีการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยมีการจัดบันทึกข้อมูล ที่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม เอกสารวิชาการ บทความ วารสาร งานวิจัยและสื่อออนไลน์ โดยแยกตามประเด็นเนื้อหาโดยแยกตามประเด็นเนื้อหา กฎหมายรัฐธรรมนูญ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง พระราชบัญญัติคณะสงฆ์ แดงการณคณะสงฆ์ กฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และบันทึกการประชุมของมหาเถรสมาคม ตลอดจน ตำรา หนังสือเล่ม วารสาร เอกสารทางวิชาการ บทความ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ และตำราวิชาการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครอง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาขององค์กรคณะสงฆ์ในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาการจัดการองค์กรคณะสงฆ์ในประเทศไทยภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การสัมภาษณ์เชิงลึกและจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) มีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ที่ได้จากเอกสาร รายงาน และข้อมูลที่รวบรวมได้มาจากหน่วยงานราชการและเอกชน และข้อมูลจากการค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยนำข้อมูลมาเรียบเรียงและจำแนกอย่างเป็นระบบ จากนั้นนำมาตีความหมาย เชื่อมโยง ความสัมพันธ์ และสร้างข้อสรุปจากข้อมูล ที่รวบรวมได้ โดยทำไปพร้อมกับการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้เพื่อจะได้ศึกษาประเด็นต่าง ๆ ได้ลึกซึ้ง เมื่อประเด็นใดวิเคราะห์แล้วไม่มีความชัดเจนก็จะตามไปเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ เหล่านั้น เพื่อตอบคำถามหลักตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อมูลเชิงคุณภาพได้นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมโยงความสัมพันธ์เชิงทฤษฎี

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า การจัดการองค์กรคณะสงฆ์ในประเทศไทยภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มี 3 ประเด็น ดังนี้

ประเด็น 1 สภาพปัจจุบันขององค์กรคณะสงฆ์ในประเทศไทย พบว่า คณะสงฆ์ไทยในปัจจุบันจะต้องมีการปรับองค์กรให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดขึ้นสามารถทำให้คนรุ่นใหม่ยอมรับในการที่จะนำแนวทางการจัดการในการดำเนินชีวิตที่อิงตามหลักคำสอนของพระพุทธศาสนาแนวทางการจัดการคณะสงฆ์ ภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในปัจจุบันนี้ คณะสงฆ์ในปัจจุบันต้องมีการปรับองค์กรให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันทำอะไรให้คนรุ่นใหม่ยอมรับ แนวปฏิบัติต้องเน้นให้วัดปฏิบัติ โดยสังการวัดต่าง ๆ ให้มีการปฏิบัติที่เข้มแข็งในกิจวัตรประจำวันเปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาส โดยสภาพปัจจุบันขององค์กรคณะสงฆ์ยังไม่มี ความชัดเจนพระสงฆ์และมีจำนวนลดลงบางวัดขาดผู้ที่จะมาเป็นผู้นำ โดยเฉพาะเจ้าอาวาสพระสงฆ์รุ่นใหม่ ๆ ซึ่งในปัจจุบันขององค์กรคณะสงฆ์ อีกทั้ง คณะสงฆ์ยังไม่มีศูนย์กลางในการปฏิบัติงานในการบริหารงานและไม่มี ความเชื่อมโยงกันในการปฏิบัติงานก็ไม่มี ความต่อเนื่องกัน ดังนั้น จึงขาดการเชื่อมต่อของการจัดการงานของคณะสงฆ์ในปัจจุบันจึงเกิดปัญหาการขาดประสิทธิภาพในการปกครองความซวามหาหรืออายุมากส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานให้ไม่มี

ความกระตือรือร้นและขาดความคล่องตัวในการทำงาน การมีนโยบายที่ไม่ชัดเจนในการปฏิบัติหรือมีนโยบายที่ไม่สามารถปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผลได้จริงตามนโยบายที่ได้กำหนดออกมาเพราะขาดบุคลากรที่มีความสามารถในการปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ เป็นต้น

ประเด็น 2 สภาพปัญหาขององค์กรคณะสงฆ์ในประเทศไทย พบว่า ปัญหาการขาดประสิทธิภาพในการปกครอง การปกครองคณะสงฆ์มีการรวมศูนย์อำนาจศูนย์รวมอยู่ที่ตัวบุคคล จึงไม่มีประสิทธิภาพในการตัดสินใจ ไม่สามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาคณะสงฆ์ที่เกิดขึ้นได้ทันเวลา ปัญหาที่ส่งผลต่อการจัดการองค์กรคณะสงฆ์ คือว่าความไม่เข้าใจกัน ทั้งภาครัฐ คณะสงฆ์ ประชาชน ปัญหาที่สำคัญขององค์กรคณะสงฆ์ในปัจจุบันคือการมีนโยบายที่ไม่ชัดเจนในการปฏิบัติหรือมีนโยบายที่ไม่สามารถปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผลได้จริง ตามนโยบายที่ได้กำหนดและขาดบุคลากรที่มีความสามารถในการปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยใช้จ่ายไม่เกินฐานะ ให้มีความประหยัด ซื่อสัตย์ รักษาพระธรรมวินัย เป็นต้น

ประเด็น 3 ปัญหาการจัดการคณะสงฆ์ภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า การวางแผนสำคัญมากเพราะหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเน้นเรื่องของความคุ้มค่า ความมั่นคง ความไม่ประมาท การจัดการองค์กรแบบผสมผสานของหัวหน้าฝ่ายการจัดการองค์กรต่าง ๆ จะประสบผลสำเร็จได้เรียกว่าการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพต้องมีหลักธรรมาภิบาล การบังคับบัญชาสั่งการ ต้องใช้ให้ถูกต้องให้เป็นธรรมให้ถูกต้อง บังคับบัญชาโดยรู้ในเรื่องของกาลเวลา เทศะ การอำนวยความสะดวก คือการช่วยเหลือสนับสนุนดูแลว่าผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้การเสริมสนับสนุน กระจายไปในส่วนอื่นให้มีความพอดีกับทุก ๆ ส่วนภายในองค์กร การควบคุม ผู้ทำงานอาจมีความประมาทในหน้าที่การงานที่ได้รับผิดชอบ จึงต้องมีการควบคุมดูแลอย่างดีที่สุด

## สรุป

ประเด็น 1 สภาพปัจจุบันขององค์กรคณะสงฆ์ในประเทศไทย พบว่า คณะสงฆ์ไทยในปัจจุบันจะต้องมีการปรับองค์กรให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดขึ้นสามารถทำให้คนรุ่นใหม่ยอมรับในการที่จะนำแนวทางการจัดการในการดำเนินชีวิตที่ดั่งตามหลักคำสอนของพระพุทธศาสนาแนวทางการจัดการคณะสงฆ์ภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในปัจจุบันนี้ คณะสงฆ์ในปัจจุบันต้องมีการปรับองค์กรให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันทำอะไรให้คนรุ่นใหม่ยอมรับ แนวปฏิบัติต้องเน้นให้วัดปฏิบัติ โดยสั่งการวัดต่าง ๆ ให้มีการปฏิบัติที่เข้มแข็งในกิจวัตรประจำวันเปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาส เป็นต้น

ประเด็น 2 สภาพปัญหาขององค์กรคณะสงฆ์ในประเทศไทย การปกครองคณะสงฆ์มีการรวมศูนย์อำนาจศูนย์รวมอยู่ที่ตัวบุคคลไม่สามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาคณะสงฆ์ที่เกิดขึ้นได้ทันเวลา ซึ่งส่งผลกระทบต่อปัญหาการจัดการองค์กรคณะสงฆ์ความไม่เข้าใจกัน ทั้งภาครัฐ คณะสงฆ์ ประชาชน ปัญหาที่สำคัญขององค์กรคณะสงฆ์ในปัจจุบัน และการมีนโยบายที่ไม่ชัดเจนในการปฏิบัติหรือมีนโยบายที่ไม่สามารถปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผลได้จริง ตามนโยบายที่ได้กำหนดและขาดบุคลากรที่มีความสามารถในการปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยใช้จ่ายไม่เกินฐานะ ให้มีความประหยัด ซื่อสัตย์ รักษาพระธรรมวินัย เป็นต้น

ประเด็น 3 ปัญหาการจัดการคณะสงฆ์ภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า



1. ด้านการวางแผน พบว่า องค์การคณะสงฆ์มีแผนการในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ ปัจจุบันมีตามเป้าหมายของการดำเนินงานในการกำหนดแผนการดำเนินงาน อย่างพอประมาณสำคัญมากหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเน้นเรื่องของความคุ้มค่า ความมั่นคง ความไม่ประมาท
2. ด้านการจัดการองค์กร พบว่า มีความยืดหยุ่นในการทำงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ภายในวัด โดยการร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาและการดำเนินงานที่ซับซ้อน ซึ่งสามารถทำให้งานเสร็จสมบูรณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการจัดแบ่งหน้าที่ในการทำงานต่าง ๆ ภายในวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพต้องมีหลักธรรมาภิบาลอย่างสม่ำเสมอสร้างภูมิคุ้มกันในตัวเอง
3. ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ พบว่า มีการกำหนดแบ่งสายการบังคับบัญชาอย่างมีคุณธรรมต้องให้ถูกต้องให้เป็นธรรมและถูกต้อง โดยรู้ในเรื่องของกาลเวลา เทศะ มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ในการทำงานมุ่งเน้นให้เกิดความพอเพียงประหยัดและเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม
4. ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า การจัดให้บุคลากรภายในวัดทำงานกันอย่างมีสัมพันธที่ดีและร่วมมือกันทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ คุณธรรม การช่วยเหลือสนับสนุนดูแลว่า กระจายไปในส่วนอื่นให้มีความพอดีกับทุก ๆ ส่วนภายในองค์กรในการประสานการทำงานร่วมกันในองค์กรเครือข่ายของการปกครองคณะสงฆ์ในการขอสนับสนุนทุนบริจาคในการบูรณะวัดอย่างพอประมาณ
5. ด้านการควบคุม พบว่า ผู้ทำงานอาจมีความประมาทในหน้าที่การงานที่ได้รับผิดชอบ จึงต้องมีการควบคุมดูแลอย่างดีที่สุดและมีกระบวนการติดตามและตรวจสอบกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นภายในวัดการควบคุมตรวจสอบการใช้จ่าย งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ

## อภิปรายผล

1. สภาพปัจจุบันขององค์กรคณะสงฆ์ในประเทศไทย พบว่า สภาพปัจจุบันขององค์กรคณะสงฆ์ยังไม่มี ความชัดเจนพระสงฆ์และมีจำนวนลดลงบางวัดขาดผู้ที่จะมาเป็นผู้ดูแล โดยเฉพาะเจ้าอาวาสพระสงฆ์รุ่นใหม่ ๆ ซึ่งในปัจจุบันขององค์กรคณะสงฆ์ อีกทั้ง คณะสงฆ์ยังไม่มีศูนย์กลางในการปฏิบัติงานในการบริหารงานและไม่มี ความเชื่อมต่อกันในการปฏิบัติงานก็ไม่มี ความต่อเนื่องกัน จึงขาดการเชื่อมต่อการจัดการงานของคณะสงฆ์ในปัจจุบัน จึงเกิดปัญหาการขาดประสิทธิภาพในการปกครองความซราภาพหรืออายุมากส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ให้ไม่มีความกระตือรือร้นและขาดความคล่องตัวในการทำงาน การมีนโยบายที่ไม่ชัดเจนในการปฏิบัติหรือมีนโยบาย ที่ไม่สามารถปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผลได้จริงตามนโยบายที่ได้กำหนดออกมาเพราะขาดบุคลากรที่มีความสามารถใน การปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระครูวิมลสุวรรณกร (สมพงษ์ จันทวโร) (2558) พบว่า พระสังฆาธิการมีหน้าที่กำกับดูแลรักษาบุคลากรให้อยู่ในกฎระเบียบการปกครองเป็นไปด้วยความเรียบร้อยดีงาม ตามพระธรรมวินัย กฎหมายและสิ่งแวดล้อม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระครูโพธิจิตติคุณ (กิตติพงษ์ สุบุญญ) (2561) พบว่า การบริหารกิจการคณะสงฆ์เกิดหลังจากพระพุทธองค์ทรงแสดงพระธรรมเทศนา เกิดพระสงฆ์และทรง บัญญัติขึ้น ในประเทศไทย สมัยรัชกาลที่ 5 เกิด “มหาเถรสมาคม” ขึ้นและได้พัฒนาโดยลำดับ มีสมเด็จพระสังฆราช เป็นประธานกรรมการและสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติเป็นเลขาธิการ เพื่อบริหารงานกิจการคณะสงฆ์ผ่าน ช่องทางของหน่วยงานปกครอง

2. สภาพปัญหาขององค์กรคณะสงฆ์ในประเทศไทย พบว่า คณะสงฆ์ไทยในปัจจุบันจะต้องมีการปรับองค์กรให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดขึ้นสามารถทำให้คนรุ่นใหม่ยอมรับในการที่จะนำแนวทางการจัดการในการดำเนินชีวิตที่ต้งามตามหลักคำสอนของพระพุทธศาสนาแนวทางการจัดการคณะสงฆ์ภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในปัจจุบัน แนวปฏิบัติต้องเน้นให้วัดปฏิบัติโดยสังการวัดต่าง ๆ ให้มีการปฏิบัติที่เข้มแข็งในกิจวัตรประจำวัน ต้องรู้จักในการใช้เทคโนโลยีในการเผยแผ่ศาสนาให้เข้ากับยุคปัจจุบันสามารถนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาจรัญ ภูริโกวิท (พรมเลิศ) (2562) พบว่า การจัดการเรียนที่มุ่งเน้นการปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมแก่เด็กและเยาวชนให้มีความรู้ความเข้าใจในหลักพระพุทธศาสนาจัดการศึกษาพระปริยัติธรรมของคณะสงฆ์ปกครอง ปฏิบัติตามพระธรรมวินัย กฎหมาย ข้อบังคับ คำสั่ง โดยมีธรรมเข้ามาบูรณาการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระครูปริชาตธรรมวิจิตร (จิตกร อภิวิโร) (2558) พบว่า ในการเผยแผ่พระพุทธศาสนายังขาดแคลนพระสงฆ์ที่มีความรู้ความสามารถในการเผยแผ่ธรรมะอย่างแท้จริง ด้านการจัดการปัจจุบันเน้นในรูปแบบการเทศน์เป็นหลัก แต่ไม่มีการจัดกิจกรรมต่อเนื่อง ทำให้การเผยแผ่ธรรมะในจังหวัดชลบุรียังไม่สามารถเข้าถึงจิตใจของผู้ฟังอย่างแท้จริง ขาดการวางแผนที่ดีจึงกระทำไม่ได้ผลสำเร็จที่มีขอบเขตที่มีความจำกัด

3. ปัญหาการจัดการคณะสงฆ์ในประเทศไทยภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า ปัญหาการจัดการคณะสงฆ์ภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในปัจจุบันคณะสงฆ์ต้องมีการปรับองค์กรคณะสงฆ์ให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน จะทำอย่างไรให้คนรุ่นใหม่ มีการยอมรับ แนวทางการปฏิบัติอย่างถูกต้องตามหลักของพระพุทธศาสนาที่สอนให้มีความพอเพียง มีความพอประมาณ มีความรู้ คู่คุณธรรม สามารถดำเนินชีวิตในสังคมปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุณารัตน์ เสมามิ่ง (2560) พบว่า ได้จัดการตามหลักปรัชญาในระดับมาก ซึ่งเรียงจากสูงไปต่ำ ได้แก่ ด้านจัดการทั่วไป ด้านจัดการเงินอุดหนุน ด้านจัดการคน และด้านจัดการเอกสาร ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ผลว่า ในด้านการบริหาร ตามวัตถุประสงค์โรงเรียนมีปัญหา การให้คำแนะนำ ติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติงานวิชาการอย่างสม่ำเสมอ ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา สถานศึกษาควรจัดทำแผนการนิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงานวิชาการที่เป็นลายลักษณ์อักษรรวมทั้ง แต่งตั้งบุคลากรภายในสถานศึกษาที่มีหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนในการนิเทศติดตาม ด้านการบริหารงบประมาณ พบว่า โรงเรียนมีปัญหาขาดการบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเกี่ยวกับงบประมาณ ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา คือ ให้มีการวางแผนบริหารจัดการความเสี่ยง ด้วยการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตรวจสอบการใช้งบประมาณ โดยการสรุปโครงการ พร้อมทั้งวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ต้องพัฒนา ด้านการบริหาร งานบุคคล พบว่า โรงเรียนมีปัญหา บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างถูกต้องและลึกซึ้ง ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา คือ ควรมีการจัดอบรมเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างจริงจังและเป็นระบบรวมทั้งจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ ส่วนด้านการบริหารทั่วไป พบว่า โรงเรียนมีปัญหา การจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่ไม่ได้มาตรฐาน บุคลากรทางการศึกษาผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมภายในขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดการความเสี่ยงและคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครอง ชุมชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา เข้ามามีบทบาทการจัดการศึกษาน้อย ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา คือ ผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ทางการศึกษา ควรแสวงหาความรู้และประสบการณ์ในการวางแผนและการดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งปรับปรุงและพัฒนาระบบควบคุมภายใน การติดตามตรวจสอบ ประเมินผลและรายงานผลการพัฒนาการศึกษาให้สาธารณชนได้รับรู้

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาทบทวนของพระสงฆ์ในการส่งเสริมและพัฒนาสิ่งแวดล้อม ควรมีแนวทางการแก้ไข ปัญหาอย่างไร มีประโยชน์อย่างไรต่อชุมชนและในชีวิตประจำวันของชุมชน
2. ควรศึกษาการพัฒนาวัดให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ และศูนย์รวมจิตใจของประชาชนให้มีส่วนร่วมของ ประชาชนในการปฏิบัติตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อให้ทราบถึงความพร้อมของประชาชนในการเข้าร่วม ดำเนินงานด้านเศรษฐกิจพอเพียง

### เอกสารอ้างอิง

- กรมการศาสนา. (2560). **แผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560-2565) กรมการศาสนากระทรวงวัฒนธรรม**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรมศาสนา.
- พระครูโพธิจิตตติคุณ (กิตติพงษ์ สุปัญญา). (2561). **การบริหารกิจการคณะสงฆ์ตามหลักธรรมาภิบาลเชิงพุทธ ของคณะสงฆ์ภาค 3**. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช วิทยาลัย.
- พระครูวิมลสุวรรณกร (สมพงษ์ จันทวโร). (2558). **รูปแบบการปกครองคณะสงฆ์ที่พึงประสงค์ของพระสังฆา- ธิการในเขตการปกครองคณะสงฆ์ภาค 1**. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระครูวิสุทธิทานันท์คุณ (สุศักดิ์ วิสุทธาจาโร). (2558). **การบริหารจัดการวัดเพื่อความมั่นคงแห่งพระพุทธศาสนา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระครูวิสุทธิทานันท์คุณ (สุศักดิ์ วิสุทธาจาโร). (2558). **การบริหารจัดการวัดเพื่อความมั่นคงแห่งพระพุทธศาสนา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระเทพปริยัติสุธี (วรวิทย์ คงบุญโญ). (2545). **การคณะสงฆ์และการศาสนา**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณ ราชวิทยาลัย.
- พระมหาจรัญ ภูริโกวิท (พรมเลิศ). (2562). **แนวทางการบริหารกิจการคณะสงฆ์ของพระสังฆาธิการจังหวัด นนทบุรีเชิงพุทธบูรณาการ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ ราชวิทยาลัย.
- พระราชวรเมธี และคณะ. (2560). **แผนยุทธศาสตร์การปฏิรูปกิจการพระพุทธศาสนา 2560-2564 การนำ นโยบายสู่การปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.
- คุณารัตน์ เสมามิ่ง. (2560). **การบริหารจัดการสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง กรณี- ศึกษา: โรงเรียนเซนต์ยอแซฟพาสสิษฐ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์ เขต 1**. ปริญญา ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Macmillan, Thomas T. (1971). "The Delphi Technique". Paper Presented at the Annual Meeting of the California Junior Colleges Associations Committee on Research and Development, Monterey, California. (May 1971), 3-5.

## S005S: การจัดการความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ MANAGING COMPETITIVE ADVANTAGE IN THE ELDERLY CARE BUSINESS

จิรฐา พรธาวาศิรี<sup>1</sup> ณัฐภัสสร ธนาบวรพาณิชย์<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

ติดต่อ: jiratha.porn@northbkk.ac.th, 094-4245695

### บทคัดย่อ

บทความวิชาการ เรื่องการจัดการความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจดูแลผู้สูงอายุนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการรวบรวมกระบวนการและวิธีการจัดการในธุรกิจที่สนองความต้องการของผู้สูงอายุของไทยที่กำลังมีอัตราที่เพิ่มสูงขึ้น และมีสัดส่วนจำนวนประชากรในวัยทำงานและวัยเด็กลดลงและอาจมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างโดยรวมของประเทศซึ่งส่งผลถึงเศรษฐกิจของสังคมไทยอย่างมาก ในอีกไม่กี่ปีข้างหน้าสังคมผู้สูงอายุของไทยจะเป็นสังคมผู้สูงอายุแบบสมบูรณ์ ในปี พ.ศ. 2573 รัฐบาลจึงได้วางนโยบายต่าง ๆ ไว้รองรับสังคมผู้สูงอายุจึงเป็นโอกาสดีของผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ที่จะทำการศึกษาเพื่อนำมาพัฒนาและต่อยอดการทำธุรกิจดังกล่าว นับเป็นโอกาสทางธุรกิจของผู้ประกอบการที่เพิ่งเกิดขึ้นใหม่ (Startup Business) ของไทยในการปรับเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจทั้งในด้านของสินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายใหม่ที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ หากธุรกิจไหนที่ปรับตัวหรือสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจดูแลผู้สูงอายุได้ ก็จะมีแนวโน้มเติบโตของธุรกิจในระยะยาวจึงได้นำแนวคิดจากนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญหลายท่านมาสรุป เพื่อเป็นประโยชน์กับธุรกิจที่จะเข้ามารองรับตลาดในเวลาอันใกล้นี้ พบว่าธุรกิจต้องมีการบริหารจัดการเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เช่น การจัดการต้นทุนให้เหมาะสมเพื่อสามารถแข่งขันด้านราคาได้ การสร้างความแตกต่างไปจากสิ่งที่มีอยู่แล้วทั่วไปในธุรกิจนี้เพื่อให้เกิดความน่าสนใจ ทดลองใช้หรืออาจมุ่งตลาดเฉพาะกลุ่มโดยหลีกเลี่ยงการแข่งขันที่รุนแรง สำหรับทฤษฎีที่ผู้เขียนได้นำมาศึกษาในเรื่องได้นำเอาทฤษฎีการจัดการและแนวคิดทฤษฎีและวิธีการเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน

**คำสำคัญ:** การจัดการ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ

### Abstract

This academic paper on Competitive Advantage Management in the Elderly Care Business aims to consolidate the processes and management methods in the business that will meet the needs of Thailand's aging population that is on the rise. The proportion of the working-age and childhood population is declining and there may be changes in the overall structure of the country, which. Has a significant impact on the economy of Thai society. In the next few years, Thailand's aging society will be a complete aging society by 2030 Therefore, the government has put in place various policies to support the aging society, so it is a good opportunity for relevant business entrepreneurs to study to develop and

expand such businesses. This is a business opportunity for newly emerging business operators. These startups have changed their business models in terms of products and services to respond to new and growing target groups. If any business adapts or can gain a competitive advantage in the elderly care business. Therefore, the concept from many academics and experts has been summarized. This will be beneficial to businesses that will support the market soon. It was found that businesses must have management to create a competitive advantage, such as managing costs appropriately to be able to compete in price. Creating differences from what is already common in this business to create interest, experiment, or may focus on a specific market while avoiding intense competition. The theory that the author has studied in the story has adopted management theory and concepts, theories, and methods of competitive advantage.

**Keywords:** management, competitive advantage, elderly care business

## บทนำ

ประเทศไทยเป็นอีกประเทศหนึ่งที่มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรครั้งใหญ่ คือการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Complete Aged Society) ในปี พ.ศ. 2566 โดยมีจำนวนผู้ที่มีอายุเกิน 60 ปี ขึ้นไป เกินกว่าร้อยละ 20 ของจำนวนประชากรทั้งหมด จากข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ยังคาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2573 และ พ.ศ. 2583 มีจำนวนมากถึงร้อยละ 26.5 และ 32.12 ตามลำดับ ต้องมีการเตรียมการเพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าว คนสูงอายุมากขึ้นคนทำงานและเด็กที่มีสัดส่วนที่น้อยลงตามกัน สาเหตุที่ทำให้คนส่วนใหญ่ไม่นิยมมีบุตรคงหนีไม่พ้นเรื่องของปัญหาเศรษฐกิจที่ทุกคนต่างต้องเผชิญทำให้ความมั่นคงทางการเงินส่งผลต่อการสร้างครอบครัวและวิถีชีวิตเปลี่ยนไป คนไม่ยอมมีลูกแนวโน้มผู้สูงวัยจะใช้ชีวิตด้วยการอยู่เพียงลำพังกันมากขึ้น ดังนั้นการเรียนรู้ความต้องการสำหรับผู้สูงวัยจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการตอบโจทย์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทั้งธุรกิจที่จะเข้าไปสู่สังคมนั้นต่อไป สํารวจหัวข้องานวิจัยที่เกี่ยวกับธุรกิจในสังคมสูงอายุ ได้พบหัวข้อที่มีการวิจัยมากที่สุด 6 อันดับแรก ดังนี้ คือ โดยองค์ความรู้ส่วนหนึ่งนั้นได้มาจากงานวิจัยต่าง ๆ ซึ่งผ่านการศึกษาค้นคว้าแตกต่างกันไปตามหัวข้อของการวิจัย ทำเกี่ยวกับเทรนด์สังคมสูงวัย จำนวน 3,028 ชิ้น ทำให้ข้อมูลในงานวิจัยมีประโยชน์หลากหลาย เช่น เพิ่มพูนวิทยาการใหม่ ๆ มากขึ้น นำไปใช้แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้เข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ได้ดีขึ้นเพื่อเป็นแนวทางกำหนดนโยบายและวางแผนงานต่าง ๆ ตลอดจนตอบคำถามที่ยังคลุมเครือให้กระจ่างชัดยิ่งขึ้นได้ ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นงานวิจัยในประเทศหรือต่างประเทศ ก็ล้วนมีประโยชน์ด้วยกันทั้งสิ้น Aging Society คือหนึ่งใน Mega Trends สำคัญที่เกิดขึ้นทั่วโลก จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการแพทย์ช่วยยืดอายุขัยโดยเฉลี่ยของผู้คนออกไปมากขึ้น จากอายุเฉลี่ยที่ 80 ปี ปัจจุบันค่าเฉลี่ยมีสัดส่วนขยับขึ้นเป็น 90-100 ปี ทำให้คนสูงอายุต้องมีวิธีที่จะทำให้มีชีวิตรอดต่ออย่างไร ตลอดจนทัศนคติที่เปลี่ยนไปของครอบครัวไทย ที่มีความรู้ความเข้าใจและค่านิยมที่เปลี่ยนไปจากเดิม การนำพ่อแม่หรือปู่ย่าตายายมาฝากสถานดูแลผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น ความต้องการเข้ารับบริการมากขึ้นเห็นได้ชัดการแข่งขันของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุมีความรุนแรงขึ้น ในการดำเนินธุรกิจที่มีการแข่งขันที่สูงจึงจำเป็นต้องมีความโดดเด่นตลอดจนมีมาตรฐานที่สูงและตอบโจทย์ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างลงตัวที่สุด (กรมกิจการผู้สูงอายุ. 2566)

อีกทั้งเป็นการปูทางให้ startup ของไทยได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจทั้งในด้านของสินค้าและบริการรวมถึงการทำการตลาดเพื่อตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายใหม่ที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

### ความหมายของการจัดการ

มีผู้ให้คำนิยามและคำจำกัดความเกี่ยวกับการจัดการ (Management) โดยมีการรวบรวมมาบางส่วนเพื่อให้เข้าใจแนวคิดมากขึ้นการบริหารและการจัดการเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์เนื่องจากการบริหารจัดการเป็นความรู้ที่สามารถถ่ายทอดมีหลักเกณฑ์และทฤษฎีที่เกิดจากการค้นคว้าทางวิทยาศาสตร์สามารถพิสูจน์ได้จริง ตลอดจนได้รับการศึกษาค้นคว้ากันอย่างต่อเนื่องเป็นที่ยอมรับทั่วกันว่า การจัดการเป็นศาสตร์แขนงหนึ่งดังนี้

ศิริ ถิธาสนา (2557) ได้ให้ความหมายของการบริหารว่าเป็นกิจกรรมของกลุ่มตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป ร่วมมือกันจัดการทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อได้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันโดยมีการใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ เพื่อจัดการกระบวนการบริหาร หรือหน้าที่การบริหารประกอบด้วย การวางแผน (Planning), การจัดองค์การ (Organizing), การจัดคนะทำงาน (Staffing), การอำนวยการ (Directing), การประสานงาน (Coordinating), การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting)

ไซมอน (Simon. 1965) ให้ความหมายว่า คือมีการทำงานของบุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป ปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

แฮโร คูนต์ (Harold Koontz. 1972) ให้ความหมายว่า การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยมีปัจจัยหลายอย่างด้วยกัน อาทิ คน วัสดุสิ่งของ ด้วนเป็นอุปกรณ์เพื่อการจัดการแทบทั้งสิ้น

ดรักเกอร์ (Drucker. 1998) ได้ให้ความคำนิยามว่า การจัดการเป็นศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น

กริฟฟิน (Griffin. 1999) ให้ความหมายของการจัดการ (Management) ว่าเป็นชุดของหน้าที่ต่าง ๆ มีการกำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามแผนที่กำหนดไว้

กัน เซอโต (Certo. 2000) ให้ความหมายของการจัดการ ว่าเป็นกระบวนการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรจากการทำงานร่วมกันโดยมีการใช้บุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อให้กลุ่มมีการบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาถึงคำจำกัดความของการจัดการ ทางผู้เขียนได้สรุปความหมายโดยสรุปได้ว่า การจัดการ คือ การทำงานของบุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป อย่างเป็นกระบวนการเพื่อร่วมกันจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรอย่างเหมาะสมโดยใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### แนวคิดเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน

มีผู้ให้แนวคิดทฤษฎีและวิธีการเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยผู้เขียนได้รวบรวมมาบางส่วนเพื่อให้มีความเข้าใจแนวคิดมากขึ้นดังนี้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2551) ให้แนวทางเกี่ยวกับกลยุทธ์ที่ทำให้เกิดข้อได้เปรียบทางการแข่งขันคือดำเนินการที่ทำให้องค์กร มีโอกาสและสามารถทำกำไรได้มากกว่าคู่แข่ง โดยอาศัยการจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างข้อได้เปรียบ ตลอดจน วิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน ประกอบไปด้วย 4 แนวทางด้วยกัน

1. การสร้างความแตกต่างในสินค้า ที่ไม่เหมือนใคร
2. การเป็นผู้นำด้านต้นทุน คือการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันด้วยการดำเนินงาน การผลิตสินค้าและบริการใช้ต้นทุนที่ต่ำกว่าคู่แข่ง
3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว คือการมีความคล่องตัวในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยการนำเสนอสินค้าหรือบริการในรูปแบบใหม่ การปรับปรุง ตลอดจนถึงขั้นตอนในการตัดสินใจในการบริหารบริษัทด้วย
4. การมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่ม คือความสามารถในการออกแบบสินค้าและบริการเพื่อความสะดวก เพื่อมุ่งตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่มขององค์กร

เว็ทมน์ ชาตรีวิศิษฎ์ และคณะ (2553) ได้ให้แนวคิดว่าองค์กรดำเนินธุรกิจของตัวเองได้ดีกว่าองค์กรอื่นและทำกำไรได้สูงกว่ามาตรฐานอุตสาหกรรมนั้น ๆ การสร้างความมั่นคงให้องค์กรที่ดีที่สุด การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งเป็นหัวใจของการวางแผนกลยุทธ์ความได้เปรียบทางการแข่งขันคือสิ่งที่เป็นความสามารถพิเศษขององค์กร คู่แข่งไม่สามารถเลียนแบบได้หรือคู่แข่งต้องใช้เวลาในการปรับตัวเองมาก ก่อนที่จะแบบความสามารถได้ เช่น นวัตกรรม ระบบการจัดการภายในองค์กร ระบบการบริหารองค์กร ภาพลักษณ์องค์กร เป็นต้น

พัชสิรี ชมพูคา (2553) ได้กล่าวว่า การจัดการเพื่อเพิ่มความได้เปรียบทางการแข่งขัน ทำให้กิจการสามารถเอาชนะคู่แข่งและอยู่รอดได้ องค์กรต้องสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้เหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่งหมายความว่าองค์กรจะต้องสร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่าให้กับลูกค้าได้ดีกว่าคู่แข่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความได้เปรียบในเรื่องต้นทุน (Cost Competitiveness) ในยุคที่ความเจริญทางเทคโนโลยีสารสนเทศก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วทุกคนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลหลากหลายได้ง่ายขึ้น
2. คุณภาพ (Quality) ลูกค้ามีความต้องการมากขึ้นไม่เพียงแต่ต้องการสินค้าและบริการที่มีราคาถูกแต่ยังต้องการสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ปัจจุบันการควบคุมคุณภาพจะเห็นตั้งแต่ในแนวทาง “ป้องกัน” เพื่อไม่ให้ความเสียหายเกิดขึ้น การใช้แนวคิดของการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ทุกด้านของการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม ไม่เพียงแต่ธุรกิจที่จะผลิตสินค้าเท่านั้นที่จะให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพ ธุรกิจในส่วนของการบริการก็เน้นในเรื่องของคุณภาพของการบริการเช่นกันเพื่อสร้างความพึงพอใจกับลูกค้า อันจะนำมาซึ่งความเป็นหนึ่งเดียวของธุรกิจ
3. นวัตกรรม (Innovation) นวัตกรรมเป็นการคิดสิ่งใหม่ ๆ ขึ้นมาโดยไม่จำเป็นจะต้องเป็นเพียงสินค้าหรือบริการใหม่เท่านั้น แต่ยังอาจหมายถึงรวมถึงกระบวนการใหม่ ๆ ในการทำงาน เพื่อสร้างความแตกต่างที่มาจากความคิดสร้างสรรค์และการทำงานร่วมกันเป็นทีมของบุคลากร
4. ความรวดเร็ว (Speed) นอกจากราคาและคุณภาพแล้ว อีกสิ่งหนึ่งที่ลูกค้าต้องการ คือ ความรวดเร็วในการคิดค้นพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาด และการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความรวดเร็วจะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเป็นอย่างดี

พิบูล ทีปะपाल (2559) ให้แนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์ความได้เปรียบทางการแข่งขันประกอบด้วย 3 กลยุทธ์ ดังนี้

1. กลยุทธ์ความเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost leadership Strategy) คือการใช้ต้นทุนในการผลิตสินค้าและบริการต่ำกว่าคู่แข่ง องค์กรจึงมีความได้เปรียบกว่าคู่แข่งในการขายสินค้าที่ต่ำกว่าหรือราคาเท่ากันทำให้ได้ผลกำไรที่มากขึ้น

2. กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง (Differentiation Strategy) คือ การทำให้สินค้าหรือบริการมีความแตกต่างกว่า หรือพิเศษกว่าโดยใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น สินค้าที่คุณภาพสูง สร้างเทคโนโลยีใหม่ ๆ มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของแบรนด์สินค้านั้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

3. การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (Market Focus) ในปัจจุบันความได้เปรียบทางการแข่งขันถูกนำมาใช้ในมุมมองของธุรกิจโดยเชื่อมโยงกับแนวคิดทางการตลาดโดยแนวคิดที่สำคัญ คือการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทั่วไป

Miller; & Dess (1993) ให้แนวคิดความได้เปรียบทางการแข่งขันประกอบไปด้วย 3 กลยุทธ์ คือ

1. การสร้างความแตกต่าง (Differentiation)
2. การเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost leadership)
3. การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (Market Focus)

เฟอร์ ฟอล์ก (Fehr, Falk. 1990) ให้แนวคิดความได้เปรียบทางการแข่งขันให้เกิดขึ้นทางธุรกิจนั้นมาจากกลยุทธ์ 6 ข้อ ดังนี้

1. ความได้เปรียบทางการตลาดกับลูกค้า (Customer market advantage) เป็นการสร้างตลาดใหม่เป็นผู้คิดริเริ่มใหม่ ๆ ให้กับลูกค้า จุดเริ่มต้นแห่งความสำเร็จ

2. ความได้เปรียบทางด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product and service advantage) ขององค์กรใดก็ตามที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคองค์กรนั้นถือว่าเป็นองค์กรที่ใช้กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง

3. ความได้เปรียบทางระบบธุรกิจของห่วงโซ่คุณค่า (Business system of value chain advantage) กิจกรรมที่องค์กรดำเนินการนั้นการบริหารระบบธุรกิจของห่วงโซ่คุณค่าหากองค์กรธุรกิจมีความโดดเด่นทางกิจกรรมทางธุรกิจก็จะส่งผลต่อองค์กรเพื่อความได้เปรียบต่อการแข่งขันนั้น ๆ เพื่อให้เป็นจุดแข็งและเอกลักษณ์ขององค์กร

4. ความได้เปรียบทางระบบสินทรัพย์ของทรัพยากร (System assets of resource advantage) ทรัพยากรขององค์กรจะประกอบไปด้วยสินทรัพย์ที่มีตัวตน เช่น ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ ส่วนทรัพยากรที่ไม่มีตัวตน คือตราสินค้า ลิขสิทธิ์ และชื่อเสียงขององค์กร ซึ่งองค์กรส่วนใหญ่จะใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน หรือเรียกว่า Assets Based Competitive Advantage

5. ความได้เปรียบทางพันธมิตร (Partner advantage) การมีพันธมิตร หรือคู่ค้าเพื่อช่วยสนับสนุนองค์กรในการทำธุรกิจระยะยาว เป็นการสร้างผลประโยชน์สูงสุด

6. ความได้เปรียบในการประหยัดเนื่องจากขนาดและขอบเขต (Scale and scope advantage) ด้วยการลดต้นทุนโดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด

ไมเคิล อี พอร์เตอร์ (Michael E. Porter. 2005) โดยใช้แบบจำลองห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain Model) กล่าวไว้ว่าความสามารถในการแข่งขันของแต่ละองค์กรจะเกิดจากความสามารถในการจัดกิจกรรมที่มีภายในองค์กร หากจัดการกิจกรรมได้ดีก็จะช่วยลดต้นทุนให้แก่องค์กรเหมาะจะใช้เป็นกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านราคา ด้านการสร้าง ความแตกต่าง หากต้องการให้ธุรกิจสามารถแข่งขันได้แล้ว จะต้องใส่ใจ 3 กลยุทธ์ ได้แก่

1. กลยุทธ์ต้นทุน (Cost Leader)
2. กลยุทธ์ความแตกต่าง (Differentiation)
3. กลยุทธ์มุ่งเฉพาะกลุ่ม (Focus)



จากแนวคิดของนักวิชาการที่ได้เสนอแนวความคิดและวิธีการเพื่อการจัดการความได้เปรียบทางการแข่งขัน  
 ในธุรกิจและผู้สูงอายุสามารถสรุปได้ดังตาราง 1

ตาราง 1 สรุปแนวความคิดการจัดการความได้เปรียบทางการแข่งขัน

นักวิชาการ	แนวความคิดและวิธีการ
Michael E. Porter (2005)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. กลยุทธ์ต้นทุน (Cost Leader)</li> <li>2. กลยุทธ์ความแตกต่าง (Differentiation)</li> <li>3. กลยุทธ์มุ่งเฉพาะกลุ่ม (Focus)</li> </ol>
Fehr, Falk (1990)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความได้เปรียบทางการตลาดกับลูกค้า (Customer market advantage)</li> <li>2. ความได้เปรียบทางด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product and service advantage)</li> <li>3. ความได้เปรียบทางระบบธุรกิจของห่วงโซ่คุณค่า (Business system of value chain advantage)</li> <li>4. ความได้เปรียบทางระบบสินทรัพย์ของทรัพยากร (System assets of resource advantage)</li> <li>5. ความได้เปรียบทางพันธมิตร (Partner advantage)</li> <li>6. ความได้เปรียบในการประหยัดเนื่องจากขนาดและขอบเขต (Scale and scope advantage)</li> </ol>
พิบูล ทีปะपाल (2559)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. กลยุทธ์ความเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost leadership Strategy)</li> <li>2. กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง (Differentiation Strategy)</li> <li>3. กลยุทธ์ที่เน้นกลุ่มลูกค้า (Focus หรือ Market Niche Strategy)</li> </ol>
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2551)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การสร้างความแตกต่าง</li> <li>2. การเป็นผู้นำด้านต้นทุน</li> <li>3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว</li> <li>4. การมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่ม</li> </ol>
พัชสิทธิ์ ชมพุดา (2553)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความได้เปรียบในเรื่องต้นทุน (Cost Competitiveness)</li> <li>2. คุณภาพ (Quality)</li> <li>3. นวัตกรรม (Innovation)</li> <li>4. ความรวดเร็ว (Speed)</li> </ol>
Miller; & Dess (1993)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การสร้างความแตกต่าง (Differentiation)</li> <li>2. การเป็นผู้นำต้นทุน (Cost Leadership)</li> <li>3. การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (Market Focus)</li> </ol>

### ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ

เนื่องจากประเทศไทยจะมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรครั้งใหญ่ในไทย คือคาดการณ์ว่าจะก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Complete Aged Society) ในปี พ.ศ. 2573 ทำให้ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเริ่มจะเข้ามามีบทบาทในสังคมผู้สูงอายุเป็นอย่างมาก จากการศึกษาพบว่านักวิชาการได้ให้ความหมายของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ หมายถึง สถานบริการที่ไม่ใช่โรงพยาบาล มีการให้บริการที่พำนัก บริการการให้ยาแก่ผู้สูงอายุ ที่ไม่ต้องอยู่ภายใต้การดูแลของแพทย์อย่างเป็นทางการ ซึ่งโดยทั่วไปจะครอบคลุมไปถึงการให้บริการพักค้างคืน บริการอาหาร การดูแลความสะอาดเสื้อผ้าและที่พับ ตลอดจนความสะอาดของร่างกายพร้อมทั้งติดตามดูแลสุขภาพเบื้องต้นอย่างใกล้ชิด แต่ไม่ได้ให้การรักษายา หากมีความเจ็บป่วยจะนำส่งต่อโรงพยาบาลใกล้เคียงเพื่อรักษาต่อไป กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้มีการแบ่งประเภทธุรกิจดูแลผู้สูงอายุภาคเอกชนตามการให้บริการเป็น 2 กลุ่ม

1. แบ่งตามระยะเวลาที่ผู้สูงอายุเข้ารับบริการ แบ่งเป็น 2 แบบ คือ

1.1 การบริการแบบเข้าไป เย็นกลับ (Day Care) สำหรับผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองได้และมีญาติ

รับส่ง

1.2 การบริการแบบสถานบริการดูแลระยะยาว (Long Stay) สำหรับพักอาศัยในสถานบริการนั้นเลย หรือในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เหมาะสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลาดูแล โดยจะนำผู้สูงอายุมาฝากดูแลและมาเยี่ยมเป็นครั้งคราว

2. แบ่งตามความต้องการการดูแลของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการ แบ่งเป็น 2 แบบ คือ

2.1 ผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองได้

2.2 ผู้สูงอายุที่อยู่ภาวะพึ่งพา ทูพพลภาพ ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ มีโรคเรื้อรัง หรือต้องการผู้บริบาล และรักษาพยาบาลอย่างใกล้ชิด

โดยปัจจุบันธุรกิจดังกล่าวมีการดูแลและการให้บริการที่ผสมผสานกันทั้ง 2 กลุ่ม ผลสำรวจของศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB EIC) พบว่า ผู้สูงอายุกว่าร้อยละ 90 ต้องการอาศัยอยู่ในบ้านของตนเองหลังจากที่เกษียณอายุ แต่ด้วยขนาดครัวเรือนที่มีขนาดเล็กลงเหลือเพียง 3 คน เมื่อลูกหลานต้องออกไปทำงาน จึงไม่มีเวลาดูแลผู้สูงอายุที่อยู่บ้านเพียงลำพัง โดยเฉพาะผู้สูงอายุติดบ้านและติดเตียงซึ่งเป็นที่ต้องการการดูแลมากที่สุด ทั้งนี้การดูแลรักษาตัวที่บ้านมีค่าใช้จ่ายต่ำกว่าการรักษาตัวอยู่ที่โรงพยาบาลเฉลี่ยราว 3 เท่า ทำให้การบริการดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน (Home Care) จึงเป็นทางเลือกที่ดีของผู้สูงอายุส่วนใหญ่

### สรุปการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันมี นักวิชาการและผู้วิจัยหลายท่านได้ให้องค์ความรู้ในการจัดการความได้เปรียบทางการแข่งขันไว้อย่างหลากหลาย ซึ่งครั้งนี้ผู้เขียนได้ ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการประกอบการธุรกิจต่าง ๆ และธุรกิจดูแลผู้สูงอายุที่มีการจำแนกเอาไว้ ตามลักษณะดังนี้ คือเป็นการให้บริการแบบเข้าไป - เย็นกลับ (Day Care) สำหรับ ผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองได้ และมีญาติรับส่ง การบริการแบบสถานบริการดูแลระยะยาว (Long Stay) ที่ผู้สูงอายุอาศัยในสถานบริการนั้นเลย หรืออาศัยในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยญาติที่ไม่มีเวลาดูแลจะนำผู้สูงอายุมาฝากดูแล และมาเยี่ยมเป็นครั้งคราวที่มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญมาคอยให้การดูแลทั้งประเภท สถานดูแลผู้สูงอายุประจำวัน ครอบคลุมการให้บริการที่พักค้างคืน บริการ อาหาร การดูแล ความสะอาดเสื้อผ้าและที่พับ ตลอดจนความสะอาดของร่างกาย พร้อมทั้งติดตามดูแล

สุขภาพ เบื้องต้นอย่างใกล้ชิด แต่ไม่ได้ให้การรักษายาบาลที่ได้รับการรักษามาตรฐานเดียวกับสถานพยาบาล ประเภทสถานบริบาล เป็นการให้บริการดูแลผู้สูงอายุทั้งทางด้านสุขภาพและความเป็นอยู่ทั่วไป พร้อมมีการให้บริการทางการแพทย์มีแพทย์และพยาบาลดูแลอย่างใกล้ชิด ประเภทสถานส่งเสริม สุขภาพผู้สูงอายุให้บริการตรวจสุขภาพ และคำแนะนำการส่งเสริมดูแลสุขภาพ เช่น การดูแลสุขภาพ อาหาร การออกกำลังกาย เป็นต้น ปัจจุบันธุรกิจประเภทนี้ มีการแข่งขันกันสูงในรูปแบบของการให้บริการ ธุรกิจจึงจำเป็นต้องอาศัยกลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อให้ธุรกิจนั้นสามารถเติบโตและอยู่ได้อย่างยั่งยืน ในปี พ.ศ. 2578 สำนักงานสถิติแห่งชาติมองว่าไทย จะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุระดับสูงสุด (Super Aged Society) มีประชากรสูงอายุมากกว่าร้อยละ 30 นับว่าเป็นทั้งปัญหา ความท้าทาย และโอกาสของไทยในการสร้างระบบบริการรองรับผู้สูงอายุ ไม่ว่าจะเป็นการแพทย์ การดูแลที่บ้าน เนอร์สซิงโฮม โรงพยาบาลผู้สูงอายุ บุคลากรที่ชำนาญการในการดูแลคนไข้ที่มีความซับซ้อน รวมถึงรองรับผู้สูงอายุ ต่างชาติที่มีเป้าหมายในการมาอยู่อาศัยที่ไทยระยะยาวที่ผ่านมา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้ยกระดับมาตรฐาน กิจการ การดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ซึ่งมีผลบังคับใช้ในวันที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2564 นอกจากนี้ กิจการที่ เกี่ยวเนื่องกับการดูแล รักษาน้ำบาด และฟื้นฟูผู้สูงอายุ ยังได้รับการส่งเสริมการลงทุนจาก BOI เพื่อเสริมความเข้มแข็ง ภาคเอกชนอีกด้วย กล่าวโดยสรุป ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุมีความน่าสนใจและยังมีโอกาสเติบโตได้อีกมากใน ระยะยาว ผู้ที่สนใจจะเริ่มลงทุนทำธุรกิจจึงควรศึกษามาตรฐานของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุให้ดี เพื่อที่จะได้ตัดสินใจเลือก ทำธุรกิจที่ตนเองมีความสนใจ และสามารถประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน โดยนำเอาแนวความคิดการจัดการ ความได้เปรียบทางการแข่งขันมาใช้กับธุรกิจดูแลผู้สูงอายุประเภทต่าง ๆ ทั้งแบบเข้าไป-เย็นกลับ จนถึงสถานส่งเสริม สุขภาพผู้สูงอายุในเรื่องของต้นทุน การสร้างความแตกต่าง การตลาดมุ่งเฉพาะกลุ่ม และการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มาใช้ในการจัดการธุรกิจการดูแลผู้สูงอายุเพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน เช่น การจัดการต้นทุนเพื่อให้ได้ราคา ที่เหมาะสมสามารถแข่งขันได้ การสร้างความแตกต่างของการให้บริการ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก เทคโนโลยีที่ จะอำนวยความสะดวกหรือให้บริการได้แตกต่าง การให้ความสนใจกับกลุ่มลูกค้าใหม่ๆที่ยังไม่มีการแข่งขันกันสูงนัก เป็นต้น

### เอกสารอ้างอิง

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2566). **สถิติผู้สูงอายุไทย ปี 2566 โดยกลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์ กรมกิจการผู้สูงอายุ**. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2567, จาก <https://www.dop.go.th/>.
- พัชสิริ ชมพุดา. (2553). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แมคกรอฮิล.
- พิบูล ทีปะปาล. (2559). **การจัดการเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: อมรรการพิมพ์.
- เรวัณณ์ ชาตรีวิศิษฎ์ และคณะ. (2553). **การจัดการเชิงกลยุทธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัท อักษรเจริญดี จำกัด.
- ศิริ ถีอาสนา. (2557). **เทคนิคการจัดการคุณภาพแนวใหม่ แนวคิด หลักการสู่การบริหารจัดการ คุณภาพ การศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศุภศิริ ไบศิริกา. (2565). **กลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย**. เพชรบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- Certo, S. C. (2000). *Modern Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Drucker. (1998). *Management: Tasks Responsibilities. Practices*.

Fehr, Falk. (1990). Wage Rigidity in a Competitive Incomplete Contract Market. *Journal of Political Economy*.

Griffin. (1999). *Management*. 6<sup>th</sup> ed., Boston, MA: Houghton Mifflin Company. Henry L. Tosi, John R.

Harold Koontz. (1972). *Principles of Management*. New York: McGraw-Hill.

Miller; & Dess. (1993). *Strategic Management*. Singapore: McGraw-Hill.

Porter, Michael E. (2005). *Competitive Strategic Technique for Analyzing Industrial and Competitors*. New York: The Five Force. Free Press.

Simon, Herbert A. (1965). *Administrative Behavior*. New York: The McMillen Company.

TTB analytics. (2566). ภาพประเมินธุรกิจศูนย์ดูแลผู้สูงอายุในตลาดในอีก 10 ปี. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2567.

S006L: การพัฒนา “ฐานการเรียนรู้อุทกธารอาหารเพื่อชุมชน” ของศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (Valaya Land) มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

DEVELOPMENT OF THE LEARNING BASE OF WATER FOOD PRODUCTION SOURCE FOR COMMUNITY BY SUFFICIENCY ECONOMY PHILOSOPHY LEARNING CENTER (VALAYA LAND) VALAYA ALONGKORN RAJABHAT UNIVERSITY UNDER THE ROYAL PATRONAGE PATHUM THANI PROVINCE

ปรียามา เมืองนก<sup>1</sup> พัทธนันท์ มาเจริญมหัทธโน<sup>2</sup> วิไลลักษณ์ การญวงค์<sup>3</sup>

<sup>1</sup> งานวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

<sup>2,3</sup> สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

#### บทคัดย่อ

บทความวิชาการเรื่องนี้ จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอความเป็นมาของฐานการเรียนรู้อุทกธารอาหารเพื่อชุมชน ที่อยู่ภายใต้ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (Valaya Land) มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี และนำเสนอช่วงเวลาของการพัฒนาฐานการเรียนรู้อุทกธารอาหารเพื่อชุมชน ที่ดำเนินการพัฒนาฐานการเรียนรู้ในเดือนเมษายน พ.ศ. 2563 จนถึงปัจจุบัน โดยคณะผู้จัดทำได้แบ่งช่วงเวลาของการพัฒนาฐานการเรียนรู้ ออกเป็น 3 ช่วงเวลา ได้แก่ 1) ช่วงเวลาของการจัดตั้งฐานการเรียนรู้ และการจัดทำกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) เป็นช่วงเวลาของการคิด Concept ของฐานการเรียนรู้ การปรับปรุงภูมิทัศน์ของฐานการเรียนรู้ และการจัดทำกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการฐานการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ 2) ช่วงเวลาของการประชาสัมพันธ์ฐานการเรียนรู้ เป็นช่วงเวลาของการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บุคคลภายนอกได้รับรู้ถึงการขับเคลื่อนงานของฐานการเรียนรู้ ทั้งนี้ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ภายใต้ชื่อ ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (Valaya Land) โดยเป็นการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ผ่านรายการโทรทัศน์ และผ่านการจัดงานพิธีเปิดศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (Valaya Land) และ 3) ช่วงเวลาของการถ่ายทอดองค์ความรู้ เป็นช่วงเวลาของการจัดทำสื่อการเรียนรู้เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับผู้สนใจทั้งในรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ โดยได้จัดทำสื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้ 1) หนังสือถ่ายทอดองค์ความรู้ เรื่อง การเรียนรู้จากภายใน...สู่การถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อชุมชน “ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ของสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ โดยได้จัดทำและเผยแพร่ทั้งแบบรูปเล่มหนังสือ และแบบ e-book เพื่อให้ผู้สนใจสามารถศึกษาองค์ความรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ได้ 2) วิดีทัศน์ถ่ายทอดองค์ความรู้เรื่อง การทำลูกอมปลาอารมณีดี การทำแซนวิชปลา และการทำลูกอมปุย โดยได้เผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อให้ทันกับยุคสมัยดิจิทัล ด้วยเหตุนี้การศึกษาครั้งนี้จึงนำไปสู่ข้อค้นพบในการศึกษา คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญสำหรับมนุษย์ ไม่เพียงแต่การศึกษาด้านวิชาการเท่านั้น แต่ควรพัฒนาการศึกษาด้านทักษะการใช้ชีวิตเพื่อนำไปสู่แนวทางในการดำรงชีวิตที่ดี เหมาะสม และ

สมดุล ตรงตามจุดมุ่งหมายของฐานการเรียนรู้ทุกอาหารเพื่อชุมชน ของศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (Valaya Land) มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ที่มุ่งเน้นให้กลุ่มเป้าหมายได้เรียนรู้และปรับประยุกต์ใช้แนวคิดตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่การดำเนินชีวิต

**คำสำคัญ:** ฐานการเรียนรู้ทุกอาหารเพื่อชุมชน, ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (Valaya Land), การพัฒนา

### Abstract

The objectives of this academic article were presenting the background of WATER Food Production Source for Community Learning Base which was under the responsibility of Sufficiency Economy Philosophy Learning Center (Valaya Land), Valaya Alongkorn Rajabhat University, Pathum Thani Province and presenting the timeline for the development of WATER Food Production Source for Community Learning Base which started from April 2020 to present. The project management team divided the timeline into three period which are as follows: 1) The timeline of establishment learning base and Knowledge Management (KM) which the objective was managing the learning base efficiently. 2) The timeline of learning base publicizing which the objective was manging the public relations in order to inform the publics to know the launch of learning base under the name of Sufficiency Economy Philosophy Learning Center (Valaya Land) by various media: online social media, television, and the opening event of Sufficiency Economy Philosophy Learning Center (Valaya Land) and 3) The timeline of instruction knowledge to public which was the period of creating instructional media in order to transfer the knowledge to publics both offline and online. The various forms of media were as follows: 1) Instruction book of Learning from Inside ... to Transfer the Knowledge to Community, by Sufficiency Economy Philosophy Learning Center, Office of Learning Support and Academic Service, which published and provided both in form of book and e-book for all that was interested in. They could learn both offline and online. 2) Instruction VDO of How to Make Good Mood Candy for Fish, Sandwich for Fish, Fertilizer Ball which were uploaded online to keep up with the digital era. For this reason, this study has led us to the study that human resources development in education was important for human being and not only in academic education but also in life skill education to lead us to have good, suitable, and balanced way of life. This was the purpose of the learning base of WATER Food Production Source for Community of Sufficiency Economy Philosophy Learning Center (Valaya Land), Valaya Alongkorn Rajabhat University, Pathum Thani Province which emphasized the target group to learn and adapt the sufficiency economy philosophy to their lives.

Keywords: WATER Food Production Source for Community, Sufficiency Economy Philosophy Learning Center (Valaya Land), Development

## บทนำ

มนุษย์เป็นหัวใจสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ มนุษย์ที่ได้รับการศึกษาสูง เฉลียวฉลาด มีสุขภาพเข้มแข็ง ทั้งกายและจิต มีทักษะสูง มีความสามารถสูง ก็ย่อมสามารถทำงานให้มีรายได้ดี มีรายได้สูง ส่งผลต่อการพัฒนา เศรษฐกิจของประเทศในที่สุด (ปราชญา กล้าผจญ. 2550: 155) ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีการศึกษาสูง มีทักษะสูง และมีความสามารถสูงจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ทรงมีแนวพระราชดำริที่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้งในด้านการพัฒนาสาธารณสุขและการแพทย์ ด้านการพัฒนาศึกษา ด้านการพัฒนาศาสนา และด้านการพัฒนา ศิลปวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาการศึกษา พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ให้ความสำคัญทั้งการศึกษาในระบบและการศึกษานอกระบบ ดังพระบรมราโชวาท ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของมหาวิทยาลัยมหิดล วันพฤหัสบดีที่ 2 กรกฎาคม 2535 ความว่า

“...ความรู้ที่จะศึกษามีอยู่สามส่วน คือ ความรู้วิชาการ ความรู้ปฏิบัติการ และความคิดอ่านตามเหตุผล ความเป็นจริงซึ่งแต่ละคนควรเรียนรู้ให้ครบ เพื่อสามารถนำไปใช้ประกอบกิจการงาน และแก้ปัญหาที่บังเอิญได้อย่างมีประสิทธิภาพ...”

และพระบรมราโชวาท ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น วันพฤหัสบดีที่ 16 ธันวาคม 2536 ความว่า

“...การศึกษานอกระบบ หรือการศึกษาภายหลังสำเร็จจากมหาวิทยาลัย จึงมีความสำคัญยิ่งยวด ในการสร้างเสริมผู้ผ่านการศึกษาในระบบมาแล้ว ให้มีปัญญาและความสามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแท้จริงของชีวิต พร้อมทั้งดำรงตนให้อยู่ในสังคมอย่างมีความสุขและเจริญมั่นคงได้...”

ดังนั้น จากแนวพระราชดำริการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาสู่พระราชกรณียกิจที่เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษา ดังนี้ 1) การศึกษาในระบบ เช่น การจัดตั้งโรงเรียนจิตรลดา โรงเรียนราชวินิต โรงเรียนไกลกังวล โครงการศึกษาด้วยระบบทางไกลผ่านดาวเทียม ทุนการศึกษาพระราชทานต่าง ๆ 2) การศึกษานอกระบบ เช่น โครงการพระดาบส โครงการสาธิตนุกรมไทยสำหรับเยาวชน ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ทั้ง 6 ศูนย์ศึกษาที่ภูมิภาคของประเทศไทย โดยเพื่อมุ่งเน้นให้เกิดการศึกษาค้นคว้าให้เข้าใจในปัญหาของธรรมชาติ เพื่อให้เกิดปัญญาความคิดสำหรับการกำหนดแผนการทำงานและแผนการแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับปัญหาของธรรมชาติดังกล่าวต่อไป (ไกรยุทธ ธีรตยา คีนันท์. 2531: 102)

จากพระราชกรณียกิจการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษา ที่พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ทรงริเริ่มไว้ ทำให้ในปัจจุบันการพัฒนาในระดับประเทศจึงมุ่งเน้นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ ดังปรากฏในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ที่มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อพัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ โดยคนไทยมีความพร้อมทั้งกาย ใจ สติปัญญา มีพัฒนาการที่รอบด้าน และมีสุขภาพที่ดีในทุกช่วงวัย มีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อสังคมและผู้อื่น มัธยัสถ์ อุดมอม โอบอ้อมอารี มีวินัย รักษาศีลธรรม และเป็นพลเมืองดีของ

ชาติ มีหลักคิดที่ถูกต้อง มีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 มีทักษะสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาที่ 3 และอนุรักษ์ภาษาท้องถิ่น มีนิสัยรักการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ผู้การเป็นคนไทยที่มีทักษะสูง เป็นนวัตกรรม นักคิด ผู้ประกอบการ เกษตรกรยุคใหม่ และอื่น ๆ โดยมีสัมมาชีพตามความถนัดของตนเอง โดยเฉพาะในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเด็นที่ 3 การปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ที่มุ่งเน้นผู้เรียนให้มีทักษะการเรียนรู้และมีใจใฝ่เรียนรู้ตลอดเวลา โดยการปรับเปลี่ยนระบบการเรียนรู้ให้เอื้อต่อการพัฒนาทักษะสำหรับศตวรรษที่ 21 (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2561: 8-9)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จึงน้อมนำแนวพระราชดำริการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษา รวมถึงปรับประยุกต์ใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ที่มีปรัชญาซึ่งถึงแนวการดำรงอยู่และปฏิบัติตนของประชาชนในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับครอบครัว ระดับชุมชน จนถึงระดับรัฐ ทั้งในการพัฒนาและบริหารประเทศให้ดำเนินไปในทางสายกลาง โดยเฉพาะการพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อให้ก้าวทันต่อโลกยุคโลกาภิวัตน์ โดยประกอบด้วย 1) ความพอเพียง หมายถึง ความพอประมาณ 2) มีเหตุผล รวมถึงความจำเป็นที่จะต้อง 3) ระบบภูมิคุ้มกันในตัวที่ดีพอสมควร ต่อการกระทบใด ๆ อันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในภายนอก ทั้งนี้ จะต้องอาศัย 2 เงื่อนไขที่สำคัญ คือ 1) ความรอบรู้ ความรอบคอบ และความระมัดระวังอย่างยิ่งในการนำวิชาการต่าง ๆ มาใช้ในการวางแผนและการดำเนินการ ทุกขั้นตอน และขณะเดียวกัน จะต้องเสริมสร้างพื้นฐานจิตใจ ให้มีความสำนึกใน 2) คุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต และให้มีความรอบรู้ที่เหมาะสม ดำเนินชีวิตด้วยความอดทน ความเพียร มีสติ ปัญญา และความรอบคอบ เพื่อให้สมดุลและพร้อมต่อการรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ทั้งด้านวัตถุ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมจากโลกภายนอกได้เป็นอย่างดี (มูลนิธิชัยพัฒนา. 2559) โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้น้อมนำแนวพระราชดำริการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษา และแนวคิดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มาปรับใช้เพื่อจัดตั้งเป็น ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (Valaya Land) ซึ่งประกอบด้วย 4 ฐานการเรียนรู้ ได้แก่ ฐานการเรียนรู้ภูมิพลังแผ่นดิน ฐานการเรียนรู้อุทยานอาหารเพื่อชุมชน ฐานการเรียนรู้ความมั่นคงด้านอาหาร และฐานการเรียนรู้วิถีไทยร่วมสมัย โดยศูนย์การเรียนรู้แห่งนี้สามารถเป็นได้ทั้งแหล่งเรียนรู้ในรูปแบบการศึกษาดูงาน กรณีที่ต้องการเยี่ยมชมพื้นที่ต้นแบบ สำหรับหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานภาคเอกชน หรือแหล่งเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ กรณีที่ต้องการฝึกปฏิบัติเพื่อนำกลับไปปรับประยุกต์ใช้กับวิถีชีวิตตนเอง สำหรับภาคประชาชน หรือบุคคลทั่วไปที่สนใจ รวมถึงเป็นได้ทั้งแหล่งเรียนรู้ผ่านการจัดกิจกรรมแบบ Active Learning สำหรับนักเรียน และนักศึกษา ได้เรียนรู้นอกห้องเรียน

## เนื้อเรื่อง

### ความเป็นมาของ “ฐานการเรียนรู้อุทยานอาหารเพื่อชุมชน” ของศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (Valaya Land)

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ มียุทธศาสตร์ในการพัฒนางานพันธกิจสัมพันธ์ และถ่ายทอดเผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ สร้างการรับรู้และนำแนวทางศาสตร์พระราชาสู่การปฏิบัติ โดยมีกลยุทธ์ในการสร้างเครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อร่วมกันศึกษาแก้ไขปัญหาของชุมชนท้องถิ่นและเสริมพลังให้ชุมชนท้องถิ่นสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน (สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. 2564: 7) ดังนั้นในปี พ.ศ. 2563 จึงได้



ริเริ่มโครงการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นแหล่งถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ และด้านการบริหารจัดการชีวิตตนเอง ให้มีความสมดุลและเหมาะสม และเพื่อเป็นต้นแบบแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงให้กับประชาชน นักเรียน นักศึกษา หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และบุคคลทั่วไปที่สนใจ จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ 1) ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (Valaya Land) ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี 2) ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง “สวนลุงผู้ใหญ่” ณ ตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 3) ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง “บ้านสวนพันธุ์ผัก” ณ ตำบลคลองควาย อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 4) ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสำหรับเด็กและเยาวชน ตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี และ 5) ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง “เห็ด สืบ สาสน” ตำบลคูขวาง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

ทั้งนี้ ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (Valaya Land) ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ได้แบ่งฐานการเรียนรู้ออกเป็น 4 ฐานการเรียนรู้ เพื่อถ่ายทอดความรู้เรื่องการบริหารประยุกต์ใช้แนวคิดตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ดังนี้ ฐานการเรียนรู้ที่ 1 ภูมิพลังแผ่นดิน เป็นถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับ พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ผ่านสื่อนิทรรศการ โดยบอกเล่าเรื่องราวเกี่ยวกับ พระราชประวัติ พระราชอัจฉริยภาพ หลักการทรงงาน 23 ข้อ โครงการในพระราดำริต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และกรอบแนวคิดตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ฐานการเรียนรู้ที่ 2 อุทกธารอาหารเพื่อชุมชน เป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้ในเรื่องการบริหารประยุกต์ใช้แนวคิดตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ผ่านการจัดกิจกรรมการทำอาหารปลาต้นทุนต่ำ และการเรียนรู้เรื่องการใช้วิถีชีวิตอยู่ร่วมกันกับน้ำ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ฐานการเรียนรู้ที่ 3 ความมั่นคงด้านอาหาร เป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้ในเรื่องการบริหารประยุกต์ใช้แนวคิดตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และแนวคิดเกษตรทฤษฎีใหม่ ให้ออกมาเป็นรูปธรรมที่สามารถจับต้องได้ ผ่านการเรียนรู้ในพื้นที่โคกหนองนาโมเดล พื้นที่เกษตรคนเมือง และพื้นที่จัดสวนด้วยพืชผักสวนครัว ฐานการเรียนรู้ที่ 4 วิถีไทยร่วมสมัย เป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้ในเรื่องการบริหารประยุกต์ใช้แนวคิดตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และแนวคิดเกษตรทฤษฎีใหม่ ให้ออกมาเป็นรูปธรรมที่สามารถจับต้องได้ ผ่านการเรียนรู้ในพื้นที่บ้านชีวิติ ที่มีขนาดพื้นที่ จำนวน 1 ไร่ โดยสามารถแบ่งสัดส่วนให้สามารถปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ และอยู่อาศัยได้อย่างพอเพียง อีกทั้งยังมีพื้นที่ให้เรียนรู้สำหรับการปลูกพืชเชิงเศรษฐกิจในโรงเรือนที่มีการนำเทคโนโลยีมาปรับประยุกต์ใช้เพื่อการเกษตร และมีการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมการทำนา ทั้งการหว่านข้าว การดำนา และการเกี่ยวข้าว และเรียนรู้ในกิจกรรมการทำผลิตภัณฑ์สำหรับใช้ในครัวเรือนเพื่อลดค่าใช้จ่าย ได้แก่ การทำน้ำยาล้างจาน การทำสบู่ล้างมือ และการทำน้ำยาซักผ้า เป็นต้น



ภาพประกอบ 1 สถานการเรียนรู้อุทกธารอาหารเพื่อชุมชน เมื่อปี พ.ศ. 2563

### ช่วงเวลาการพัฒนา “สถานการเรียนรู้อุทกธารอาหารเพื่อชุมชน”

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์งานพันธกิจสัมพันธ์ เพื่อถ่ายทอดเผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ สร้างการรับรู้และนำแนวทางศาสตร์พระราชาสู่การปฏิบัติ โดยได้ดำเนินการผ่านโครงการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งได้เริ่มต้นขับเคลื่อนการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ฯ ประมาณเดือนเมษายน ปี พ.ศ. 2563 และดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน ทั้งนี้ได้แบ่งช่วงเวลาของการพัฒนาออกเป็น 3 ช่วงเวลา ดังนี้

**ช่วงเวลาของการจัดตั้งสถานการเรียนรู้ และการจัดทำกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) (เดือนเมษายน 2563 - เดือนสิงหาคม 2563):**

เป็นช่วงเวลาของการเริ่มต้นของการจัดตั้งสถานการเรียนรู้อุทกธารอาหารเพื่อชุมชน โดยใช้ระยะเวลาในการดำเนินการจัดตั้งสถานการเรียนรู้ประมาณ 4 เดือน ซึ่งสามารถแบ่งการดำเนินงานออกได้เป็น 3 เรื่อง คือ 1) สร้าง Concept ให้สถานการเรียนรู้ 2) พัฒนาพื้นที่ และปรับปรุงภูมิทัศน์ 3) สร้างระบบการดูแลสถานการเรียนรู้ โดยมีรายละเอียดของผลการดำเนินงานดังนี้

การสร้าง Concept ให้สถานการเรียนรู้ เกิดขึ้นในช่วงประมาณเดือนเมษายน 2563 เป็นช่วงเวลาเดียวกับการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (Valaya Land) โดยมีผู้บริหารของมหาวิทยาลัยฯ เป็นผู้ร่วมกันคิด Concept ของแต่ละสถานการเรียนรู้ โดยสถานการเรียนรู้อุทกธารอาหารเพื่อชุมชน มี Concept ที่ปรับประยุกต์ใช้ จากการน้อมนำพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2529 ความว่า

“...หลักสำคัญว่า ต้องมีน้ำ น้ำบริโภคและน้ำใช้ น้ำเพื่อการเพาะปลูก เพราะชีวิตอยู่ที่นั่น ถ้ามีน้ำคนอยู่ได้ ถ้าไม่มีน้ำ คนอยู่ไม่ได้ ไม่มีไฟฟ้า คนอยู่ได้ แต่ถ้ามีไฟฟ้าไม่มีน้ำคนอยู่ไม่ได้...”

กล่าวคือ มนุษย์ทุกคนขาดน้ำไม่ได้ น้ำคือชีวิต น้ำมีความสำคัญกับมนุษย์ทั้งสำหรับอุปโภคและบริโภค ดังนั้นสถานการเรียนรู้อุทกธารอาหารเพื่อชุมชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ 7 ไร่ ที่ล้อมรอบไปด้วยพื้นที่น้ำประมาณ 70-80% จึงได้น้อมนำพระราชดำรัสดังกล่าวนี้มาปรับประยุกต์ใช้เป็น Concept ของสถานการเรียนรู้ คือ “น้ำ เป็นหัวใจสำคัญของสถานการเรียนรู้ มนุษย์ทุกคนขาดน้ำไม่ได้ ต้องมีน้ำไว้บริโภคและบริโภค” หลังจากนั้นจึงได้ต่อยอด Concept สถานการเรียนรู้ โดยจำลองให้พื้นที่สถานการเรียนรู้เป็นเสมือนพื้นที่ชุมชนริมน้ำ และจำลองกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ ในฐาน

การเรียนรู้ให้ตรงกับวิถีชีวิตของคนในชุมชนริมน้ำที่สามารถอยู่ร่วมกับน้ำได้อย่างพึ่งพาอาศัยกัน หลังจากนั้นจึงมีการตั้งชื่อฐานการเรียนรู้ตาม Concept ฐานการเรียนรู้ว่า “อุทกธารอาหารเพื่อชุมชน” โดยคำว่า “อุทก” และคำว่า “ธาร” มีความหมายว่า น้ำ และคำว่า “อาหารเพื่อชุมชน” ให้คานิยามว่า คือการปลูกพืช และการเลี้ยงสัตว์ตามวิถีชีวิตของชุมชนริมน้ำที่ได้น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับประยุกต์ใช้

หลังจากนั้น คณะผู้จัดทำจึงเริ่มต้นการปรับปรุงภูมิทัศน์ฐานการเรียนรู้ โดยเริ่มต้นจากการปลูกพืช และปลูกต้นไม้บริเวณพื้นที่ริมตลิ่งรอบฐานการเรียนรู้ โดยเลือกปลูกเป็นพืชริมน้ำที่สามารถเป็นได้ทั้งอาหารของคน และอาหารของสัตว์ โดยพืชริมน้ำที่ปลูกในฐานการเรียนรู้ ได้แก่ เตยหอม พัดนางชี บอน แขง กระจูด จาก เป็นต้น หลังจากนั้นคณะผู้จัดทำได้พัฒนาฐานการเรียนรู้ต่อในเรื่องของการเลี้ยงสัตว์ โดยได้เลือกเลี้ยงสัตว์ คือ ปลากินพืช เนื่องจากต้องเลี้ยงปลารวมในบ่อเดียวกัน การเลี้ยงปลากินพืชจะป้องกันไม่ให้เกิดต่อสู้อะกันเองตามสัญชาตญาณของปลา โดยชนิดของปลากินพืชที่เลี้ยง คือ ปลานิลแดง ปลาดุก ปลาตะเพียน ปลายี่สก และปลาสลุต่าน หรือปลาบ้า โดยคณะผู้จัดทำได้ดำเนินการปล่อยปลาลงในบ่อน้ำจำนวนทั้งหมด 18,000 ตัว โดยขนาดปลาที่ปล่อยมีความกว้างของตัวประมาณ 1-2 นิ้ว โดยปลาทั้ง 18,000 ตัวนี้ ได้รับการสนับสนุนจาก สำนักงานประมงจังหวัดปทุมธานี ที่เป็นภาคีเครือข่ายร่วมกับมหาวิทยาลัย โดยการเลี้ยงและดูแลปลาทั้งหมด ฐานการเรียนรู้ได้มีการน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับประยุกต์ใช้ โดยการพัฒนาเป็นสูตรอาหารปลาต้นทุนต่ำ เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเลี้ยงปลา ซึ่งจากเดิมมีต้นทุนในการซื้ออาหารปลาชนิดเม็ด ประเภทปลากินพืชที่ขายตามท้องตลาดทั่วไป ประมาณ 8-10 กระสอบ/เดือน คิดเป็นต้นทุนประมาณ 2,800-3,500 บาท/เดือน ซึ่งถือเป็นค่าใช้จ่ายต่อเดือนที่สูงมาก คณะผู้จัดทำจึงได้ค้นหาแนวทางในการลดค่าใช้จ่าย จึงคิดค้นสูตรอาหารปลาต้นทุนต่ำ หรือ ที่คณะผู้จัดทำเรียกว่า “ลูกอมปลาอารมณดี” ขึ้น โดยวัตถุดิบที่ใช้ในการทำลูกอมปลาอารมณดีนี้สามารถหาได้จากท้องถิ่นหรือตามร้านค้าทั่วไปเพื่อง่ายต่อการนำไปปรับประยุกต์ใช้ได้ ทั้งนี้วัตถุดิบที่ใช้ก็ไม่มีความค่าใช้จ่าย จึงทำให้ลูกอมปลาอารมณดีที่คณะผู้จัดทำคิดค้นขึ้นนี้สามารถลดต้นทุนในการเลี้ยงและดูแลปลาต่อเดือนเหลือประมาณ 1,000-1,200 บาท/เดือน หรือสามารถลดรายจ่ายลง คิดเป็นร้อยละ 65.71 นอกจากนี้คณะผู้จัดทำยังได้จัดทำพิพิธภัณฑ์อุปรกรณ์จับปลาพื้นบ้าน เพื่อให้เป็นสถานที่ที่สามารถเรียนรู้และสัมผัสอุปรกรณ์จับปลาพื้นบ้านที่คนในชุมชนริมน้ำใช้ในการหาปลาเพื่อการดำรงชีวิต โดยอุปรกรณ์จับปลาพื้นบ้านที่นำมาจัดแสดงในพิพิธภัณฑ์อุปรกรณ์จับปลาพื้นบ้าน ได้แก่ ลอบยื่น ลอบนอน อีจู้ สุ่ม ไช ยอแห หมวก เป็นต้น นอกเหนือจากนี้คณะผู้จัดทำได้ทำการปรับปรุงพื้นที่เพื่อให้สามารถเป็นพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรมการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) กับนักเรียน นักศึกษา หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือบุคคลทั่วไปที่สนใจได้ โดยกิจกรรมการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) ที่ฐานการเรียนรู้จัดทำ คือ กิจกรรมสอนการทำลูกอมปลาอารมณดี กิจกรรมสอนการทำแซนวิชปลา กิจกรรมสอนการทำลูกอมปู และกิจกรรมการทดลองจับปลาด้วยอุปรกรณ์จับปลาพื้นบ้าน

หลังจากที่คณะผู้จัดทำได้จัดตั้งฐานการเรียนรู้และปรับปรุงภูมิทัศน์เรียบร้อยแล้ว จึงมีการจัดทำกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) เพื่อให้ฐานการเรียนรู้มีการบริหารจัดการตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้โมเดลเซกิ (SECI Model) ของ Ikujiro Nonaka และ Takeuchi (อาทิตยา ไสยพร. 2567) มาปรับประยุกต์ใช้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แลกเปลี่ยน (Socialization) ฐานการเรียนรู้อุทกธารอาหารเพื่อชุมชน มีคณะผู้จัดทำ จำนวน 3 คน ได้แก่ อาจารย์ปรียาภา เมื่อนงก นางสาวพัชรัตน์ มาเจริญมัทธโน และนางสาววิไลลักษณ์ การุญวงศ์

ร่วมกันวางแผนและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อพัฒนาฐานการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมสำหรับเป็นแหล่งถ่ายทอดองค์ความรู้ เช่น การเลือกชนิดของพีชรีมน้ำที่ปลูกในฐานการเรียนรู้ การเลือกประเภทของสัตว์ที่จะเลี้ยงในฐานการเรียนรู้ การพัฒนาสูตรลูกอมปลาอารมณดีที่ต้นทุนต่ำเพื่อใช้สำหรับการเลี้ยงปลากินพีช การพัฒนาสูตรลูกอมปุยเพื่อใช้สำหรับการบำรุงพีชรีมน้ำ การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) ให้เหมาะสมกับผู้สนใจ การพัฒนาพิพิธภัณฑ์อุปกรณ์จับปลาพื้นบ้าน และการดูแลและบำรุงรักษาฐานการเรียนรู้ เช่น ความสะอาด การเลี้ยงปลา การบำรุงพีชรีมน้ำ การดูแลอุปกรณ์จับปลาพื้นบ้าน

2. เขียนออกมา (Externalization) คณะผู้จัดทำได้จัดทำสื่อการเรียนรู้เพื่อใช้ประกอบการอธิบายระหว่างการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) เช่น สื่อ Standy อธิบายสูตรและประโยชน์ของลูกอมปลาอารมณดี สื่อ Standy อธิบายสูตรและประโยชน์ของลูกอมปุย สื่อในรูปแบบเกมบัตรคำเพื่อใช้อธิบายเรื่องอุปกรณ์จับปลาพื้นบ้าน เป็นต้น

3. ยกระดับ (Combination) คณะผู้จัดทำทั้ง 3 คน ได้แบ่งบทบาทหน้าที่การทำงาน ดังนี้ 1) งานด้านการถ่ายทอดองค์ความรู้ คือ วิทยากรและผู้ช่วยวิทยากรในกิจกรรมการเรียนรู้ ได้แก่ กิจกรรมสอนการทำลูกอมปลาอารมณดี กิจกรรมสอนการทำแซนวิชปลา กิจกรรมสอนการลูกอมปุย กิจกรรมการทดลองจับปลาด้วยอุปกรณ์จับปลาพื้นบ้าน 2) งานด้านการบริหารจัดการฐานการเรียนรู้ ได้แก่ การจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับทำกิจกรรมทั้งหมดในฐานการเรียนรู้ การดูแลปลากินพีช การดูแลพีชรีมน้ำ การดูแลความสะอาดเรียบร้อยของฐานการเรียนรู้ และการดูแลการเบิกจ่ายงบประมาณของฐานการเรียนรู้

4. นำไปใช้ (Internalization) คณะผู้จัดทำได้ขับเคลื่อนงานของฐานการเรียนรู้ ตามแผนงานกระบวนการ Concept ของฐานการเรียนรู้ และบทบาทหน้าที่ที่ได้ตกลงร่วมกันไว้ นำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดี ที่มีประสิทธิภาพซึ่งปรากฏเป็นที่ประจักษ์ได้จากอัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักเรียน นักศึกษา บุคลากร หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และบุคคลภายนอก ที่สนใจเข้าศึกษาเรียนรู้ ณ ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง Valaya Land ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2564 จนถึง พ.ศ. 2566 รวมจำนวนทั้งหมด 4,608 คน



ภาพประกอบ 2 การจัดกิจกรรมการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) โดยมีสื่อการเรียนรู้เรื่องลูกอมปลาอารมณดีประกอบการจัดกิจกรรม

**ช่วงเวลาของการประชาสัมพันธ์ฐานการเรียนรู้ (เดือนกันยายน 2563 - เดือนกรกฎาคม 2564):**

หลังจาก 4 เดือนที่คณะผู้จัดทำได้ดำเนินการจัดตั้งฐานการเรียนรู้อุทกธรอาหารเพื่อชุมชนและวงกระบวนการบริหารจัดการดูแลฐานการเรียนรู้เรียบร้อยแล้วนั้น ต่อมาจึงเป็นช่วงเวลาของการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บุคคลภายนอกผู้ที่สนใจได้รับรู้ถึงการขับเคลื่อนงานของฐานการเรียนรู้ โดยคณะผู้จัดทำได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ฐานการเรียนรู้ร่วมกับผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่จากสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ภายใต้ชื่อของ ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (Valaya Land) ซึ่งแนวทางการประชาสัมพันธ์ของศูนย์การเรียนรู้ฯ แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือ 1) การประชาสัมพันธ์ผ่านการจัดงานพิธีเปิดศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (Valaya Land) (เนชั่นทีวี. 2564) โดยมีการจัดงานเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2564 ในรูปแบบ New Normal เนื่องจากสถานการณ์ Covid19 โดยมีการถ่ายทอดสดผ่านช่องทางออนไลน์ และผ่านสื่อมวลชนจากสำนักข่าวต่าง ๆ 2) การประชาสัมพันธ์ผ่านรายการโทรทัศน์ โดยมีรายการโทรทัศน์เข้ามาดำเนินการถ่ายทำเพื่อประชาสัมพันธ์หลายรายการ ได้แก่ รายการปายนี้มีอะไร ทางช่องเอ็มคอกท เอชดี รายการข่าวอรุณอมรินทร์ ทางช่องอมรินทร์ และรายการประเด็นสังคม ทางช่องไทยพีบีเอส โดยเนื้อหาในรายการจะเป็นการประชาสัมพันธ์ถึงบทบาทการทำงานของมหาวิทยาลัยฯ กับการเป็นแหล่งการศึกษาเรียนรู้ที่มีการน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับประยุกต์ใช้ โดยผู้สนใจสามารถเข้าศึกษาเรียนรู้ได้ผ่านกิจกรรมการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) ต่าง ๆ ในแต่ละฐานการเรียนรู้ทั้ง 4 ฐาน 3) การประชาสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ได้แก่ 1) รายการหลานรีวิว ทางช่อง YouTube: ตายายสอนหลาน โดยเนื้อหาของรายการเน้นให้ผู้ชมได้สัมผัสกับกิจกรรมการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) ต่าง ๆ ของศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (Valaya Land) ทั้ง 4 ฐานการเรียนรู้ ในแบบเป็นกันเองและเน้นความสนุกสนาน เพื่อให้ผู้ชมทุกเพศทุกวัยสามารถเข้าถึงได้ง่าย และ 2) คณะผู้จัดทำร่วมกับผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และอาจารย์ของสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการได้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบของสื่อวีดิทัศน์ โดยเผยแพร่ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ทางช่อง YouTube: Office of Learning Support and Academic Services โดยเนื้อหาของสื่อวีดิทัศน์จะบอกเล่า Concept และกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ ของแต่ละฐานการเรียนรู้ (Office of Learning Support and Academic Services. 2564)



ภาพประกอบ 3 สื่อวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (Valaya Land) ที่เผยแพร่ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ทางช่อง YouTube: Office of Learning Support and Academic Services

### ช่วงเวลาของการถ่ายทอดองค์ความรู้ (เดือนสิงหาคม 2564 - ปัจจุบัน):

หลังจากได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (Valaya Land) ไปแล้ว สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ นำทีมโดยผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ได้ร่วมกันจัดทำสื่อการเรียนรู้เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับผู้สนใจทั้งในรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ โดยได้จัดทำสื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้ 1) สื่อการเรียนรู้ในรูปแบบหนังสือถ่ายทอดองค์ความรู้ เรื่อง การเรียนรู้จากภายใน...สู่การถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อชุมชน “ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ของสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ โดยได้จัดทำและเผยแพร่ทั้งแบบรูปเล่มหนังสือ และแบบ e-book เพื่อให้ผู้สนใจสามารถศึกษาองค์ความรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ได้ 2) สื่อการเรียนรู้ในรูปแบบสื่อวีดิทัศน์ เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ในกิจกรรมต่าง ๆ ของฐานการเรียนรู้อุทกธารอาหารเพื่อชุมชน ได้แก่ กิจกรรมสอนการทำลูกอมปลาอารมณีดี (Office of Learning Support and Academic Services. 2565) กิจกรรมสอนการทำแซนวิชปลา และกิจกรรมสอนการทำลูกอมปุย (Office of Learning Support and Academic Services. 2565) โดยในเนื้อหาของสื่อวีดิทัศน์จะนำเสนอโดยละเอียด ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ใช้ในการทำ อัตราส่วนของวัตถุดิบที่ใช้ วิธีการทำ และมีการสาธิตวิธีการทำ รวมถึงชี้แจงคุณประโยชน์โดยละเอียด เพื่อให้ผู้สนใจสามารถนำไปศึกษา เรียนรู้ และนำไปปรับประยุกต์ใช้ได้ด้วยตนเอง ทั้งนี้ สื่อการเรียนรู้ในรูปแบบวีดิทัศน์ได้เผยแพร่ผ่านทางช่อง YouTube: Office of Learning Support and Academic Services ของสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ เพื่อให้ผู้สนใจสามารถศึกษาเรียนรู้ได้อย่างสะดวก และทันกับยุคสมัยดิจิทัลในปัจจุบัน





ภาพประกอบ 4 สื่อการเรียนรู้ในรูปแบบสื่อวีดิทัศน์ เรื่อง กิจกรรมการทำลูกอมปลาอารมณดี  
ที่เผยแพร่ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ทางช่อง YouTube: Office of Learning Support  
and Academic Services

### ส่วนสรุป

จุดเริ่มต้นในการพัฒนาฐานการเรียนรู้อุทยานอาหารเพื่อชุมชน ของศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (Valaya Land) เริ่มจากคณะผู้จัดทำได้น้อมนำแนวพระราชดำริด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร มาปรับประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการการพัฒนา อีกทั้งมีการน้อมนำพระราชดำรัส เรื่อง น้ำที่มีความสำคัญกับมนุษย์ มาพัฒนาต่อยอดเป็น Concept หลักของฐานการเรียนรู้ และการพัฒนาฐานการเรียนรู้อุทยานอาหารเพื่อชุมชน ได้เริ่มต้นการพัฒนามาตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2563 จนถึงปัจจุบัน คณะผู้จัดทำจึงได้เล่าเรื่องการพัฒนาของฐานการเรียนรู้โดยแบ่งออกเป็น 3 ช่วงเวลา คือ 1) ช่วงเวลาของการจัดตั้งฐานการเรียนรู้ และการจัดทำกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) 2) ช่วงเวลาของการประชาสัมพันธ์ฐานการเรียนรู้ และ 3) ช่วงเวลาของการถ่ายทอดองค์ความรู้ โดยมีรายละเอียดของแต่ละช่วงเวลา ดังนี้

ช่วงเวลาของการจัดตั้งฐานการเรียนรู้ และการจัดทำกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) เริ่มตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2563 - เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 เป็นช่วงเวลาของการคิด Concept ของฐานการเรียนรู้ โดยการน้อมนำพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร เรื่อง น้ำคือชีวิต น้ำมีความสำคัญกับมนุษย์ มาปรับประยุกต์ใช้ และต่อยอดการพัฒนาให้พื้นที่ฐานการเรียนรู้เป็นสถานที่จำลองพื้นที่ชุมชนริมน้ำ และจำลองวิถีชีวิตของคนในชุมชนริมน้ำ ช่วงเวลาของการปรับปรุงภูมิทัศน์ของฐานการเรียนรู้ โดยการปลูกพืชริมน้ำ และการเลี้ยงสัตว์น้ำ ช่วงเวลาสุดท้ายเป็นช่วงเวลาของการจัดทำกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการฐานการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการใช้นวัตกรรม SECI Model มาปรับประยุกต์ใช้ กล่าวคือ 1) แลกเปลี่ยน โดยการร่วมกันพัฒนาฐานการเรียนรู้ เช่น

การคิดค้นสูตรลูกอมปลาอารมณีดี เพื่อใช้สำหรับลดต้นทุนในการเลี้ยงปลา การคิดค้นสูตรลูกอมปุ๋ย เพื่อใช้บำรุงพืชริมน้ำ เป็นต้น 2) เขียนออกมา โดยการสร้างสื่อเรียนรู้ที่สามารถใช้อธิบายขณะจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เช่น Standy สูตรลูกอมปลาอารมณีดี เป็นต้น 3) ยกระดับ มีการแบ่งบทบาทหน้าที่ของคณะผู้จัดทำ แต่เป็นการแบ่งที่ทุกคนต้องสามารถทำหน้าที่แทนกันได้อย่างสมบูรณ์ด้วย กล่าวคือ หากขาดวิทยากรหลักในการจัดกิจกรรม ผู้ช่วยวิทยากรในกิจกรรมนั้นต้องสามารถทำหน้าที่แทนกันได้ 4) นำไปใช้ จากแนวทางในการจัดการความรู้ข้างต้นนี้ ได้มีการนำไปใช้และปรับปรุง จนนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดี ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งปรากฏเป็นที่ประจักษ์ได้จากอัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักเรียน นักศึกษา บุคลากร หน่วยงานและบุคคลภายนอก ที่เข้าศึกษาเรียนรู้ ณ ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง Valaya Land ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2564 จนถึง พ.ศ. 2566 จำนวนทั้งหมด 4,608 คน

ช่วงเวลาของการประชาสัมพันธ์ฐานการเรียนรู้ ดำเนินการตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2563 - เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564 เป็นช่วงเวลาของการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บุคคลภายนอกได้รับรู้ถึงการขับเคลื่อนงานของฐานการเรียนรู้ โดยได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ภายใต้ชื่อ ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (Valaya Land) โดยเป็นการประชาสัมพันธ์ 3 รูปแบบ คือ 1) การประชาสัมพันธ์ผ่านการจัดงานพิธีเปิดศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (Valaya Land) ในรูปแบบ New Normal คือการถ่ายทอดสดผ่านช่องทางออนไลน์ และผ่านสื่อมวลชนจากสำนักข่าว ฯ 2) การประชาสัมพันธ์ผ่านรายการโทรทัศน์ โดยได้ถ่ายทอดออกอากาศจำนวน 3 รายการ และ 3) การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ผ่านช่อง YouTube จำนวน 1 ช่อง และจัดทำสื่อวีดิทัศน์เอง โดยเผยแพร่ผ่านช่อง YouTube ของสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ช่วงเวลาของการถ่ายทอดองค์ความรู้ ได้ดำเนินการตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 จนถึงปัจจุบัน โดยเป็นช่วงเวลาของการจัดทำสื่อการเรียนรู้เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับผู้ที่สนใจทั้งในรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ โดยได้จัดทำสื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ไว้ 2 รูปแบบ คือ 1) สื่อในรูปแบบของหนังสือถ่ายทอดองค์ความรู้ โดยสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการได้ผลิตหนังสือเรื่อง การเรียนรู้จากภายใน...สู่การถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อชุมชน “ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยได้จัดทำและเผยแพร่ทั้งแบบรูปเล่มหนังสือ และแบบ e-book เพื่อให้ผู้สนใจสามารถศึกษาองค์ความรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ได้ 2) สื่อในรูปแบบของวีดิทัศน์ ซึ่งจัดทำโดยสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ โดยมีจุดประสงค์เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ของกิจกรรมการเรียนรู้ในเรื่อง การทำลูกอมปลาอารมณีดี การทำแซนวิชปลา และการทำลูกอมปุ๋ย โดยได้เผยแพร่ผ่านช่อง YouTube ของสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการเช่นเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ที่สนใจสามารถศึกษาเรียนรู้ได้อย่างสะดวก และทันกับยุคสมัยดิจิทัลในปัจจุบัน

### เอกสารอ้างอิง

ไกรยุทธ อธิธยา คีรินทร์. (2531). **แนวพระราชดำริด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว**. ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เนชั่นทีวี. (2564). **พิธีเปิดศูนย์เรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (VALAYA LAND) มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์**. สืบค้นจาก <https://www.nationtv.tv/pr-news/news/378828385>.



ปราชญา กล้าผจญ. (2550). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. ข้าวฟ่าง.

มูลนิธิชัยพัฒนา. (2559). เศรษฐกิจพอเพียง. สืบค้นจาก <https://www.chaipat.or.th/publication/publish-document/sufficiency-economy.html>. [2567, กุมภาพันธ์ 12].

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580 (ฉบับย่อ). 8-9. [http://nsc.nesdc.go.th/wp-content/uploads/2023/06/NS\\_SumPlanOct2018.pdf](http://nsc.nesdc.go.th/wp-content/uploads/2023/06/NS_SumPlanOct2018.pdf).

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2564). การเรียนรู้จากภายใน...สู่การถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อชุมชน “ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”. เทียนวัฒนาพรินท์ติ้ง.

อาทิตยา ไสยพร. (2567). พัฒนาการวิชาชีพครูด้วยกระบวนการจัดการความรู้. สืบค้นจาก <https://www.sobkroo.com/articledetail.asp?id=6868>. [2567, กุมภาพันธ์ 13].

Office of Learning Support and Academic Services. (2564). VALAYA LAND ศูนย์เรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มรภ. วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. สืบค้นจาก <https://youtu.be/HsMR8Bgbbmk?si=o5iFLK5SpBrFGgEB>. [2567, มีนาคม 17].

\_\_\_\_\_. (2565). เกษตรนำรู้ VRU ตอน การทำลูกอมปลาอารมณ์ดี. สืบค้นจาก <https://www.youtube.com/watch?v=Tywu5mfci6k>. [2567, มีนาคม 17].

\_\_\_\_\_. (2565). เกษตรนำรู้ VRU ตอน ลูกอมปุย. สืบค้นจาก <https://www.youtube.com/watch?v=NyuSH8s2h14>. [2567, มีนาคม 17].

S006S: ปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคม  
รายตำบลแบบบูรณาการ

PROJECT MANAGEMENT FACTORS AFFECTING THE EFFECTIVENESS OF THE  
INTEGRATED SUB-DISTRICT ECONOMIC AND SOCIAL UPGRADING PROJECT

นเรศ นิภากรพันธ์<sup>1</sup> อนันต์ ธรรมชาลัย<sup>2</sup> ปัญญวัฒน์ จุฑามาต<sup>3</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

<sup>3</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

**บทคัดย่อ**

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ และ 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ ชุมชนที่ร่วมโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง 357 ชุมชน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และการทดสอบ F-test

ผลการวิจัย พบว่า วัตถุประสงค์ 1 ระดับปัจจัยการจัดการโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก และวัตถุประสงค์ 2 เปรียบเทียบปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมมติฐาน 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ ภาพรวม และรายด้าน แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สมมติฐาน 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ ภาพรวม และรายด้าน แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสมมติฐาน 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ ภาพรวม และรายด้าน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า .001 ( $p < .001$ )

**คำสำคัญ:** การจัดการโครงการ, โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ

## Abstract

This research aims to 1) Study level of project management factors affecting the effectiveness of the integrated sub-district economic and social upgrading project. 2) To compare project management factors affecting the effectiveness of the integrated sub-district economic and social upgrading project with the personal factors of respondents. The sample group was a community participating in an integrated sub-district economic and social upgrading project. Sampling was done using the stratified sampling method. The sample size was 357 communities. Statistics used in the research included mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The result found that; 1. Level of project management factors affecting the effectiveness of the integrated sub-district economic and social upgrading project at a high level, and 2. Compare project management factors affecting the effectiveness of the integrated sub-district economic and social upgrading projects, classified according to personal factors of respondents. It was a test of the hypothesis. Found that: Hypothesis 1: Personal factors of respondents of different genders had different opinions on project management factors affecting the effectiveness of the integrated sub-district economic and social upgrading projects, overall, each project factor was not statistically significant at the .05 level. Hypothesis 2: Personal factors of respondents of different ages had different opinions on project management factors affecting the effectiveness of the integrated sub-district economic and social upgrading projects, overall, each project factor was not statistically significant at the .05 level. Hypothesis 3: Personal factors of respondents of different education levels had different opinions on project management factors affecting the effectiveness of the integrated sub-district economic and social upgrading projects, and each project factor was statistically significant at a level less than .001 ( $p < .001$ ).

**Keywords:** Project management, The integrated sub-district economic and social upgrading project

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) ที่จะช่วยสร้างรากแก้วให้ประเทศ ซึ่งโครงการดังกล่าวเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยได้สามารถใช้องค์ความรู้ งานวิจัย เทคโนโลยี นวัตกรรม และทรัพยากรของมหาวิทยาลัย ในการพัฒนาพื้นที่ พัฒนาประเทศ ในขณะที่เดียวกันก็สามารถที่จะนำโจทย์หรือปัญหาของประเทศ มาสู่การพัฒนาศักยภาพกำลังคน พัฒนาองค์ความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อขับเคลื่อนประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ 1. ยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการโดยมหาวิทยาลัยเป็น System Integrator 2. การจัดทำข้อมูลขนาดใหญ่ของชุมชน (Community Big Data) 3. ให้เกิดการจ้างงานประชาชนทั่วไป บัณฑิตใหม่ และนักศึกษา ให้มีงานทำและฟื้นฟูเศรษฐกิจชุมชน และ 4. ให้เกิดการพัฒนามาตามปัญหาและความต้องการของชุมชน โดยในการดำเนินการของมหาวิทยาลัยในพื้นที่จะประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ๆ คือ 1. มหาวิทยาลัยจะทำหน้าที่หน่วยงานบูรณาการ

โครงการ (System Integrator) รายตำบล โดยใน 1 ตำบล จะมี 1 มหาวิทยาลัยทำหน้าที่ดูแล 2. มหาวิทยาลัยดำเนินโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบล ตามปัญหาและความต้องการของชุมชน อาทิ การพัฒนาสัมมาชีพและสร้างอาชีพใหม่ (การยกระดับสินค้า OTOP/อาชีพอื่น ๆ) การสร้างและพัฒนา Creative Economy (การยกระดับการท่องเที่ยว) การนำองค์ความรู้ไปช่วยบริการชุมชน (Health Care/เทคโนโลยีด้านต่าง ๆ) และการส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม Circular Economy (การเพิ่มรายได้หมุนเวียนให้แก่ชุมชน) ตามรูปแบบกิจกรรมที่จะเข้าไปดำเนินการในพื้นที่ที่รับผิดชอบ 3. มหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานในการดำเนินโครงการของหน่วยงานต่าง ๆ ในตำบลที่ทำหน้าที่ดูแล โดยจ้างงานประชาชนทั่วไป บัณฑิตจบใหม่และนักศึกษา ไม่น้อยกว่า 20 คน ในแต่ละตำบล 4. มหาวิทยาลัยทำหน้าที่ประสานงานและทำงานร่วมกับจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินการโครงการภายในพื้นที่ 5. มหาวิทยาลัยทำหน้าที่บูรณาการและสนับสนุนหน่วยงานต่าง ๆ ที่ไปดำเนินการโครงการภายในตำบล ในด้านองค์ความรู้ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม และ 6. มหาวิทยาลัยจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ของชุมชนรายตำบล (Community Big Data) เพื่อให้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาความยากจนแบบมีเป้าหมายชัดเจน (สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ. 2564)

การรวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษาปัญหาและความต้องการการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) จากนักวิชาการ อาทิ อัฐพล อินต๊ะเสนา และคณะ (2564: 41-47) ศึกษาเรื่องปัญหาและความต้องการการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) ตำบลคำเตย อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) ตำบลคำเตย อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัญหาการพัฒนาสัมมาชีพและสร้างอาชีพใหม่ ปัญหาการสร้างและพัฒนาระดับการท่องเที่ยว ปัญหาการบริหารจัดการชุมชน และปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อม และประชาชนมีความต้องการในการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) ตำบลคำเตย อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความต้องการพัฒนาสัมมาชีพและสร้างอาชีพใหม่ ความต้องการสร้างและพัฒนาการท่องเที่ยว ความต้องการบริหารจัดการชุมชน และความต้องการจัดการสิ่งแวดล้อม และการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการโครงการของรัฐ อาทิ สุธิมนต์ ทรงศิริโรจน์ และ ชาญชัย บุญชาพัฒนาศักดา (2563: 194-206) ศึกษาเรื่องการศึกษาแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการกลุ่มอาชีพอย่างมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชุมชนแม่จันใต้ อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการกลุ่มอาชีพ อยู่ในระดับมาก โดยแต่ละรายด้าน พบว่า ด้านการรายงาน ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร และด้านการประสานงาน มีความคิดเห็นในระดับมาก ดังนั้น ถ้าไม่ทำการศึกษาปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ และเปรียบเทียบปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ ก็จะไม่ทราบว่ามีปัญหาประกอบด้วยอะไรบ้าง และถ้าทำการศึกษาดังกล่าวจะส่งผลให้การจัดการโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผู้วิจัยสนใจศึกษาระดับปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ และเปรียบเทียบปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับ

เศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และเพื่อนำเสนอผลงานการวิจัยในการประชุมวิชาการระดับชาติ

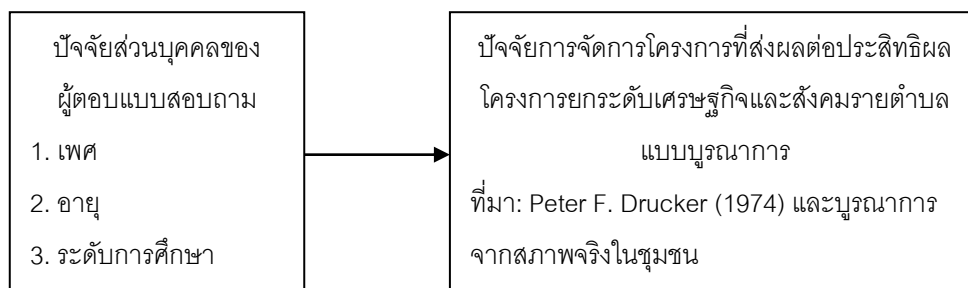
### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการศึกษาปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการไปใช้เป็นแนวทางการจัดการภายในตำบลที่เข้าร่วมโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. นำผลการศึกษาไปเป็นหัวข้อการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการโดยเปรียบเทียบกับโครงการของรัฐเพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาว่าแตกต่างกันอย่างไร

### กรอบแนวคิด



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (ผู้วิจัย. 2567)

### สมมติฐาน

สมมติฐาน 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการแตกต่างกัน

สมมติฐาน 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการแตกต่างกัน

สมมติฐาน 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการแตกต่างกัน

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ชุมชนที่ร่วมโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ จำนวน 3,000 ชุมชน (หน่วยวิเคราะห์ คือ ชุมชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ชุมชนที่ร่วมโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยผู้วิจัยทำการแจกแจงเป็นรายภาคและแบ่งตามสัดส่วนของจำนวนชุมชน และทำการแจกแบบสอบถามไปยังส่วนต่าง ๆ ตามวิธีการแบบง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนจะได้กลุ่มตัวอย่าง 357 ชุมชน โดยแบ่งเป็น 9 ภาค ได้แก่ ภาคเหนือตอนบน ภาคเหนือตอนล่าง ภาคกลางตอนบน ภาคกลางตอนล่าง ภาคตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ภาคใต้ตอนบน และภาคใต้ตอนล่าง

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### การสร้างเครื่องมือ (แบบสอบถาม) และหาคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากโปรแกรม Google Forms แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบรายการตรวจสอบ (Checklist) ส่วนที่ 2 ปัจจัยการจัดการโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ เป็นแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ ตามแนวทางของ ลิเคิร์ต (Likert, 1932) โดยเรียงลำดับความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบคำถามปลายเปิด มีคำถามจำนวน 1 ข้อ และการหาคุณภาพของเครื่องมือ (แบบสอบถาม) โดยตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับข้อคำถาม (Index of Item Objective Congruence: IOC) ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ได้ค่า IOC เท่ากับ .70 ต่อจากนั้นนำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการจริยธรรมวิจัยในมนุษย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพเพื่อพิจารณาอนุมัติ ได้ผล “APPROVED” นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตำบล ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย และตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น (Coefficient of Reliability) ใช้สูตรการคำนวณค่าแอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1990) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .990

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้นำชุมชนที่ร่วมโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ จำนวน 357 ชุมชน โดยใช้วิธีจัดส่งแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และโปรแกรมสื่อสารออนไลน์ และการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ระดับคะแนนความคิดเห็น และการแปลความหมายตามแนวคิดของ ลิเคิร์ต (Likert, 1932) ในการวิเคราะห์ดังนี้

- ระดับความคิดเห็นมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน
- ระดับความคิดเห็นมาก กำหนดให้ 4 คะแนน
- ระดับความคิดเห็นปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน

ระดับความคิดเห็นน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน

ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

เกณฑ์ในการแปรความหมายคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 166)

$$\text{ช่วงการวัด} = \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= (5-1)/5$$

$$= 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยเลขคณิต

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.21 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

#### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้นำผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้ วัตถุประสงค์ 1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ ใช้สถิติค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวัตถุประสงค์ 2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติการทดสอบ t-test และการทดสอบ F-test

#### ผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เพศหญิง ร้อยละ 52.38 และเพศชาย ร้อยละ 47.62 อายุระหว่าง 51-55 ปี ร้อยละ 51.26 รองลงมา ได้แก่ 56-60 ปี ร้อยละ 22.41 และน้อยที่สุด 31-35 ปี ร้อยละ 0.28 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 45.66 รองลงมา ได้แก่ มัธยมศึกษาตอนปลาย ม.6 ร้อยละ 32.21 และน้อยที่สุดประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปวช. ร้อยละ 0.28

วัตถุประสงค์ 1 ระดับปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้คำปรึกษา (Consultation)	4.13	.792	มาก
2. ด้านการควบคุม กำกับ ติดตาม (Controlling)	4.11	.781	มาก
3. ด้านการวางแผน (Planning)	4.11	.819	มาก
4. ด้านการมีส่วนร่วม (Participation)	4.10	.800	มาก
5. ด้านการสื่อสาร (Communication)	4.10	.802	มาก
6. ด้านการประสานงาน (Coordination)	4.08	.796	มาก
7. ด้านการรายงานผล (Reporting)	4.08	.807	มาก
8. ด้านการจัดการชุมชน (Organizing)	4.07	.806	มาก
9. ด้านการนำ (Leading)	4.07	.837	มาก
เฉลี่ยรวม	4.10	.782	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ปัจจัยการจัดการโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ปัจจัยทั้ง 9 ปัจจัย อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้คำปรึกษา (Consultation) ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการควบคุม กำกับ ติดตาม (Controlling) ด้านการวางแผน (Planning) ด้านการมีส่วนร่วม (Participation) ด้านการสื่อสาร (Communication) ด้านการประสานงาน (Coordination) ด้านการรายงานผล (Reporting) ด้านการจัดการชุมชน (Organizing) และด้านการนำ (Leading) ตามลำดับ



วัตถุประสงค์ 2 เปรียบเทียบปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการแตกต่างกัน

ตาราง 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน 1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการแตกต่างกัน

รายการประเมิน	F	t	df	Sig. (2-tailed)
1. ด้านการให้คำปรึกษา (Consultation)	5.873	-.835	331.918	.404
2. ด้านการควบคุม กำกับ ติดตาม (Controlling)	2.796	-1.234	355.000	.218
3. ด้านการวางแผน (Planning)	4.064	-.855	330.211	.393
4. ด้านการมีส่วนร่วม (Participation)	3.846	-1.262	355.000	.208
5. ด้านการสื่อสาร (Communication)	3.614	-1.380	355.000	.168
6. ด้านการประสานงาน (Coordination)	3.231	-.826	355.000	.410
7. ด้านการรายงานผล (Reporting)	.473	-.829	355.000	.408
8. ด้านการจัดการชุมชน (Organizing)	2.722	-1.212	355.000	.226
9. ด้านการนำ (Leading)	1.566	-.838	355.000	.403
รวมเฉลี่ย	3.920	-1.050	333.006	.294

\* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตาราง 2 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ ภาพรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐาน 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการต่างกัน

ตาราง 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน 1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการแตกต่างกัน

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านการให้คำปรึกษา (Consultation)	ภายในกลุ่ม	6.519	8	.815	1.307	.239
	ระหว่างกลุ่ม	216.971	348	.623		
	รวม	223.489	356			
2. ด้านการควบคุม กำกับ ติดตาม (Controlling)	ภายในกลุ่ม	7.077	8	.885	1.465	.169
	ระหว่างกลุ่ม	210.073	348	.604		
	รวม	217.150	356			
3. ด้านการวางแผน (Planning)	ภายในกลุ่ม	7.152	8	.894	1.344	.220
	ระหว่างกลุ่ม	231.497	348	.665		
	รวม	238.650	356			
4. ด้านการมีส่วนร่วม (Participation)	ภายในกลุ่ม	6.930	8	.866	1.366	.210
	ระหว่างกลุ่ม	220.702	348	.634		
	รวม	227.632	356			
5. ด้านการสื่อสาร (Communication)	ภายในกลุ่ม	8.374	8	1.047	1.652	.109
	ระหว่างกลุ่ม	220.542	348	.634		
	รวม	228.916	356			
6. ด้านการประสานงาน (Coordination)	ภายในกลุ่ม	8.658	8	1.082	1.739	.088
	ระหว่างกลุ่ม	216.640	348	.623		
	รวม	225.299	356			
7. ด้านการรายงานผล (Reporting)	ภายในกลุ่ม	7.422	8	.928	1.440	.179
	ระหว่างกลุ่ม	224.223	348	.644		
	รวม	231.644	356			
8. ด้านการจัดการชุมชน (Organizing)	ภายในกลุ่ม	7.848	8	.981	1.529	.146
	ระหว่างกลุ่ม	223.230	348	.641		
	รวม	231.077	356			

ตาราง 3 (ต่อ)

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
9. ด้านการนำ (Leading)	ภายในกลุ่ม	6.742	8	.843	1.209	.293
	ระหว่างกลุ่ม	242.541	348	.697		
	รวม	249.283	356			
ภาพรวม	ภายในกลุ่ม	7.138	8	.892	1.473	.166
	ระหว่างกลุ่ม	210.786	348	.606		
	รวม	217.924	356			

\* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตาราง 3 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ ภาพรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐาน 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการต่างกัน

ตาราง 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน 3. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการต่างกัน

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านการให้คำปรึกษา (Consultation)	ภายในกลุ่ม	89.683	8	11.210	29.155***	.000
	ระหว่างกลุ่ม	133.807	348	.385		
	รวม	223.489	356			
2. ด้านการควบคุม กำกับ ติดตาม (Controlling)	ภายในกลุ่ม	90.155	8	11.269	30.881***	.000
	ระหว่างกลุ่ม	126.995	348	.365		
	รวม	217.150	356			

ตาราง 4 (ต่อ)

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
3. ด้านการวางแผน (Planning)	ภายในกลุ่ม	110.406	8	13.801	37.449***	.000
	ระหว่างกลุ่ม	128.244	348	.369		
	รวม	238.650	356			
4. ด้านการมีส่วนร่วม (Participation)	ภายในกลุ่ม	86.942	8	10.868	26.882***	.000
	ระหว่างกลุ่ม	140.690	348	.404		
	รวม	227.632	356			
5. ด้านการสื่อสาร (Communication)	ภายในกลุ่ม	97.733	8	12.217	32.408***	.000
	ระหว่างกลุ่ม	131.183	348	.377		
	รวม	228.916	356			
6. ด้านการประสานงาน (Coordination)	ภายในกลุ่ม	94.515	8	11.814	31.437***	.000
	ระหว่างกลุ่ม	130.783	348	.376		
	รวม	225.299	356			
7. ด้านการรายงานผล (Reporting)	ภายในกลุ่ม	91.687	8	11.461	28.497***	.000
	ระหว่างกลุ่ม	139.958	348	.402		
	รวม	231.644	356			
8. ด้านการจัดการชุมชน (Organizing)	ภายในกลุ่ม	102.600	8	12.825	34.738***	.000
	ระหว่างกลุ่ม	128.478	348	.369		
	รวม	231.077	356			
9. ด้านการนำ (Leading)	ภายในกลุ่ม	89.855	8	11.232	24.517***	.000
	ระหว่างกลุ่ม	159.428	348	.458		
	รวม	249.283	356			
ภาพรวม	ภายในกลุ่ม	94.292	8	11.787	33.177***	.000
	ระหว่างกลุ่ม	123.632	348	.355		
	รวม	217.924	356			

\*\*\* แสดงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า .001 ( $p < .001$ )

จากตาราง 4 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการภาพรวม และรายด้าน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า .001 ( $p < .001$ )

### สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ 1 ระดับปัจจัยการจัดการโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ปัจจัยทั้ง 9 ปัจจัย อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้คำปรึกษา (Consultation) ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการควบคุม กำกับ ติดตาม (Controlling) ด้านการวางแผน (Planning) ด้านการมีส่วนร่วม (Participation) ด้านการสื่อสาร (Communication) ด้านการประสานงาน (Coordination) ด้านการรายงานผล (Reporting) ด้านการจัดการชุมชน (Organizing) และด้านการนำ (Leading) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ 2 เปรียบเทียบปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมมติฐาน 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ ภาพรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สมมติฐาน 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ ภาพรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสมมติฐาน 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ ภาพรวม และรายด้าน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า .001 ( $p < .001$ )

### อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ 1 ระดับปัจจัยการจัดการโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยมีรายด้านที่มีความคิดเห็นในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีต จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการประสานงาน ด้านการรายงานผล และด้านการจัดการชุมชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธิมนต์ ทรงศิริโรจน์ และ ชาญชัย ปัญญาพัฒนาศักดา (2563: 194-206) ศึกษาเรื่องการศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการกลุ่มอาชีพอย่างมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชุมชนแม่จันใต้ อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการกลุ่มอาชีพ อยู่ในระดับมาก โดยแต่ละรายด้าน พบว่า ด้านการวางแผน ด้านการประสานงาน ด้านการรายงานผล และด้านการจัดองค์กร มีความคิดเห็นในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทาโอริมินา, อาร์.เจ. (Taormina, R. J. 2002: 46-51) ศึกษาเรื่องการวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Strategic planning for sustainable development. In G.E. Lasker; & K. Hiwaki (Eds.) ผลการศึกษา พบว่า วิธีการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การจัดการและการบริหารองค์กรใด ๆ ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดระเบียบ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) และสอดคล้องกับ ยาซี้ด อัล-สวาเลม และคณะ (Yazeed Al-Swailem; et al. 2022: 1) ศึกษาเรื่องการประสานงานการวางแผนล่วงหน้าสำหรับโครงการโครงสร้างพื้นฐานที่อยู่ร่วมในซาอุดีอาระเบีย (Pre-planning Coordination for Co-located Infrastructure Projects in Saudi Arabia) ผลการศึกษา พบว่า การแก้ไขปัญหาล่วงหน้าสำหรับโครงการโครงสร้างพื้นฐาน คือ การประสานงาน (Coordination) และการวางแผน (Planning) ล่วงหน้า และ

สอดคล้องกับ ไคตัง เซิน และคณะ (Caiting Shen; et al. 2023: 1-24) ศึกษาเรื่องของการสำรวจการประสานงานร่วมกัน และปัจจัยสำคัญระหว่างการพัฒนาบูรณาการระหว่างเมืองและชนบทกับประสิทธิภาพการใช้ที่ดินในลุ่มน้ำเหลือง (Exploring the Coupling Coordination and Key Factors between Urban-Rural Integrated Development and Land-Use Efficiency in the Yellow River Basin) ผลการวิจัย พบว่า ภายในระยะเวลาการศึกษา 1) การประสานงาน (Coordination) ควบคุมการพัฒนาบูรณาการระหว่างเมืองและชนบทและประสิทธิภาพการใช้ที่ดินมีความคล้ายคลึงกับลักษณะการกระจายเชิงพื้นที่ของประสิทธิภาพการใช้ที่ดิน และผลการศึกษานี้สามารถเป็นข้อมูลอ้างอิงสำหรับรัฐบาลท้องถิ่นในลุ่มน้ำเหลืองและพื้นที่อื่นที่คล้ายคลึงกันเพื่อเสนอแนวทางในการจัดสรรการใช้ที่ดินในเมืองและในชนบทให้เกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ 2 เปรียบเทียบปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมมติฐาน 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ ภาพรวม และรายด้าน แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าการจัดการโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการให้โอกาสกับประชาชนทุกเพศจึงไม่พบความแตกต่าง สมมติฐาน 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ ภาพรวม และรายด้าน แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าการจัดการโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการให้โอกาสกับประชาชนทุกกลุ่มอายุจึงไม่พบความแตกต่าง และสมมติฐาน 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ ภาพรวม และรายด้าน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า .001 ( $p < .001$ ) ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าการจัดการโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการให้โอกาสกับประชาชนมีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลให้การเข้าใจนโยบายการจัดการโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภารดี เทพคายน (2564: ค) ศึกษาเรื่องการศึกษาในระดับการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต่อนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานและพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศการปฏิบัติงาน ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ข้อเสนอแนะ

1. สามารถนำผลการวิจัยวัตถุประสงค์ 1 ระดับปัจจัยการจัดการโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ ไปใช้เป็นแนวทางกำหนดวิธีปฏิบัติตามลำดับความสำคัญของปัจจัยทั้ง 9 ปัจจัย ดังนี้ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านการควบคุม กำกับ ติดตาม ด้านการวางแผน ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการสื่อสาร ด้านการประสานงาน ด้านการรายงานผล ด้านการจัดการชุมชน และด้านการนำ

2. วัตถุประสงค์ 2 เปรียบเทียบปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมมติฐาน 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษาต่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการโครงการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการภาพรวม และรายด้าน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า .001 ( $p < .001$ ) จึงควรให้ความสำคัญกับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามรวมถึงประชาชนในตำบลและชุมชนทุกคน เนื่องจากระดับการศึกษามีความแตกต่างกันทุกปัจจัย 9 ปัจจัย โดยการจัดฝึกอบรมแบบ On the Job Training เพื่อให้มีความรู้และทักษะสอดคล้องกับความต้องการและวัตถุประสงค์หลักของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ

### เอกสารอ้างอิง

- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ภารดี เทพคายน. (2564). การศึกษาระดับการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต่อนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานและพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศการปฏิบัติงาน. *รายงานการวิจัย*. สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ. (2564). *รู้จักโครงการ U2T มหาวิทยาลัยสู่ตำบล สร้างงาน สร้างรายได้ให้ชุมชน*. จาก <https://www.nxpo.or.th/th/8089/>.
- สุธีมนต์ ทรงศิริโรจน์ และ ชาญชัย บัญชาพัฒนาศักดา. (2563). การศึกษาแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการกลุ่มอาชีพอย่างมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชุมชนแม่จันใต้ อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*. 10(2): 194-206.
- อัฐพล อินต๊ะเสนา และคณะ. (2564). ปัญหาและความต้องการการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) ตำบลคำเตย อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม. *วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. 5(4): 41-47.
- Caiting Shen; et al. (2023). Exploring the Coupling Coordination and Key Factors between Urban-Rural Integrated Development and Land-Use Efficiency in the Yellow River Basin. *Land* 2023, 12, 1583. <https://doi.org/10.3390/land12081583>: 1-24.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Testing*. 5<sup>th</sup> ed., New York: Harper Collins Publisher.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*. 22: 140, 55.
- Peter F. Drucker. (1974). *View All Formats and Editions*. 1<sup>st</sup> ed., New York: Publisher: Harper & Row.
- Taormina, R. J. (2002). Strategic Planning for Sustainable Development. In G. E. Lasker; & K. Hiwaki (Eds.). *Sustainable Development and the Global Community*. 3: 46-51. Ontario, Canada: International Institute for Advanced Studies. ISBN 1894613503.
- Yazeed Al-Swailem; et al. (2022). Pre-planning Coordination for Co-located Infrastructure Projects in Saudi Arabia. IOP Conf. Series: Earth and Environmental Science. ICSDI-2022. IOP Publishing. doi:10.1088/1755-1315/1026/1/012042.

S007L: การเปรียบเทียบตัวละครซุนหงอคงในวรรณคดีไซอิ๋วและหนุมานในวรรณคดีรามเกียรติ์  
COMPARISON OF THE CHARACTERS OF SUN WUKONG IN SAIYUAN LITERATURE AND  
HANUAAAN IN RAMAYANA LITERATURE

วราภรณ์ ช้อยผาย<sup>1</sup> นพรัตน์ น้อยเจริญ<sup>2</sup> ศุภิสรา เทียนสว่างชัย<sup>3</sup> ปราง ศรีอรุณ<sup>4</sup> Hengyu Huang<sup>5</sup>  
Shenghui Wei<sup>6</sup> .Weixian Li<sup>7</sup>

<sup>1</sup> คณะศิลปศาสตร์ สาขาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

<sup>2,3,4</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรคณะศิลปศาสตร์ สาขาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

<sup>5,6,7</sup> คณะศิลปศาสตร์ สาขาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบตัวละครจากวรรณกรรมเรื่องไซอิ๋วและวรรณคดีเรื่องรามเกียรติ์ โดยเลือกเปรียบเทียบตัวละครซุนหงอคงและหนุมาน ในด้านบทบาทหน้าที่ ซาติกำเนิด ลักษณะพฤติกรรม ความสามารถพิเศษ อาวุธประจำกาย ที่ถ่ายทอดผ่านตัวบทวรรณกรรมอย่างไซอิ๋วและรามเกียรติ์ ซึ่งสัมพันธ์กับการเล่าเรื่อง และวัตถุประสงค์ของงานวรรณกรรมทั้งสองเรื่อง รวมถึงยังมีบทบาทสะท้อนวัฒนธรรมความเชื่อ ค่านิยมผ่านบทบาท และการการสร้างตัวละครซุนหงอคงและหนุมาน ผลการวิจัยเปรียบเทียบตัวละครซุนหงอคงในวรรณคดีไซอิ๋วและหนุมานในวรรณคดีรามเกียรติ์ พบว่า วรรณกรรมทั้งสองเรื่องสร้างตัวละครอิงในฐานะผู้ช่วยตัวละครเอกโดยมีลักษณะร่วมที่เหมือนกัน เช่น มีลักษณะเป็นตัวละครกึ่งเทพที่มีพลังพิเศษ มีอาวุธพิเศษ และมีบทบาทเป็นผู้ช่วยตัวละครเอกให้บรรลุภารกิจ หรือจุดมุ่งหมาย โดยในส่วนของความเหมือนและความแตกต่างในเรื่องลักษณะภายนอกแม้ตัวละครทั้งสองจะเป็นลิง แต่ยังมีลักษณะภายนอกที่แตกต่างกันตามค่านิยมของทั้งสองประเทศ ด้านบุคลิก ลักษณะนิสัยตัวละครทั้งสองตัวได้ถูกสร้างให้ตรงกับค่านิยม และมีบุคลิกนิสัยและการใช้ชีวิตที่แตกต่างกัน ตามวัตถุประสงค์ของเรื่อง อย่างไรก็ตาม ตัวละครทั้งสองตัวนั้น สามารถศึกษาได้แง่มุมของความแตกต่างทางวัฒนธรรมและความแตกต่างทางจุดมุ่งหมายของวรรณกรรมทั้งสองเรื่อง เช่น ในเรื่องของค่านิยมและบทบาทของผู้ชาติ ที่ทางฝั่งรามเกียรติ์ของไทย สร้างให้หนุมานมีลักษณะนิสัยที่เจ้าชู้หลายเมีย ในขณะที่ซุนหงอคงถือพรหมจรรย์ หรือการสร้างบทบาทขอตัวละครที่ซุนหงอคงเป็นเสมือนผู้พิทักษ์และผู้ช่วยพระถึงขั้นยอมให้ผ่านพันอุปสรรค แต่หนุมานจะให้ภาพของการเป็นทหารนักรบผู้ภักดีกับเจ้านายผู้เป็นกษัตริย์ ซึ่งสอดคล้องกับสถานกรณ์บ้านเมืองในยุคสมัยนั้น เป็นต้น

**คำสำคัญ:** ไซอิ๋ว รามเกียรติ์ ซุนหงอคง หนุมาน

### Abstract

The objective of this research was to study the comparative of characters from Saiyu literature and Ramayana literature by choosing to compare the characters Sun Wukong and Hanuman. In terms of roles and duties, national origin. Behavioral traits, special abilities, and physical weapons are conveyed through literary texts such as Saiyu and Ramayana, which are related to the narrative and purpose of



both literary works, and also play a role in reflecting culture, beliefs, values through the roles and character formation of Sun Wukong and Hanuman. A comparative study of Sun Wukong characters in Saiyu literature and Hanuman in Ramayana literature found that both literatures created monkey characters as assistants to the protagonists with common traits, such as having the appearance of a demigod character with magical powers. He has magical weapons and plays the role of helping the protagonist to achieve his mission or purpose. Although both characters are monkeys, they still have different external characteristics according to the values of both countries. In terms of personality, the two characters are created to match their values and have different personalities and lifestyles.

**Keywords:** Saiyu, Ramayana, Sun wukong, Hanuman

### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

วรรณกรรมเป็นงานเขียนที่แต่งขึ้นเป็นผลงานที่เกิดจากการคิดและจินตนาการแล้วเรียบเรียงนำมาบอกเล่า บันทึกที่วรรณกรรมทั้งที่จดจารึกเป็นลายลักษณ์อักษรหรือวรรณกรรมที่ถ่ายทอดกันมาด้วยปากต่อปาก เรียกว่า วรรณกรรมมุขปาฐะนั้นจัดเป็นมรดกทางวัฒนธรรมของแต่ละชนชาติเป็นเสมือนกระจกสะท้อนภาพชีวิตความเป็นอยู่ และขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรมของผู้คนในสังคม อันเป็นบริบทของวรรณกรรมนั้น สายทิพย์ นุกูลกิจ (2534: 118) เนื้อหาของวรรณกรรมที่ปรากฏในแต่ละยุคแต่ละสมัยมีความหลากหลายมีปฏิสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิต ความเป็นอยู่ของคนในสังคมนั้น ๆ อย่างแนบแน่นเนื้อหาสาระที่ปรากฏในวรรณกรรมจึงเป็นแก่นของความคิดที่ได้รับการสืบทอดจากสังคมที่ผู้ประพันธ์ได้พบเจอในชีวิตประจำวัน การศึกษาวรรณจึงสามารถนำไปสู่การเรียนรู้สังคม วัฒนธรรม หรือทัศนคติของผู้คนในยุคสมัยนั้น ๆ

รามเกียรติ์ เป็นหนึ่งวรรณกรรมไทยที่ได้รับการยกย่อง และเป็นที่รู้จักมากที่สุดเรื่องหนึ่งในสังคมไทย ถึงแม้ว่า รามเกียรติ์ จะไม่ใช่งานวรรณกรรมท้องถิ่นของไทย แต่ได้รับอิทธิพลมาจากเรื่องรามายณะ ของอินเดีย แต่ด้วยเนื้อหาที่ สนุกสนาน และมีแนวความคิดที่ยึดโยงอยู่กับความเชื่อและค่านิยมในเรื่องของสถาบันพระมหากษัตริย์ พระนารายณ์ อวตาร ซึ่งเสด็จลงมาปราบยุคเข็ญในโลกมนุษย์ในบทบาทของ พระราม รวมถึงยังแฝงในแนวคิดเรื่องของ ธรรมะย่อม ชนะอธรรม เป็นหนึ่งในแก่นเรื่องหลัก ทำให้รามเกียรติ์กลายเป็นงานวรรณกรรมที่ได้รับการยกย่องมาทุกยุคทุกสมัย นอกจากนี้ จำนวนกลอนในเรื่องรามเกียรติ์มีความไพเราะ มีคติสอนใจ และแง่คิดในด้านต่าง ๆ สอดแทรกเอาไว้ตลอด ทั้งเรื่อง ทำให้รามเกียรติ์ถูกนำไปศึกษาในแง่มุมต่าง ๆ ทั้งในด้านวรรณศิลป์ ขนบธรรมเนียมประเพณีทางสังคม และ แนวคิดทางศาสนา

เนื้อหาหลักในเรื่องรามเกียรติ์ นอกจากจะมีความสนุกสนานน่าติดตามแล้ว ตัวละครต่าง ๆ ภายในเรื่อง ก็นับว่าเป็นองค์ประกอบที่น่าสนใจไม่แพ้กัน ตัวละครหลักอย่างเช่น พระราม นางสีดา หนุมาน เป็นตัวละครที่สร้างขึ้นมา อย่างมีสีสัน มีบุคลิกลักษณะอันเป็นที่น่าจดจำ และแฝงนัยยะถึงค่านิยมหรือการปลูกฝังอุดมคติทางสังคม และ ศาสนาในสังคมไทยได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะตัวละคร หนุมาน หนึ่งในตัวละครหลักที่บทบาทสำคัญอย่างมากภายใน เรื่อง ในฐานะทหารเอกของพระราม หนุมานเกิดจากอวูฐและพลังวิเศษของพระอิศวร เทพเจ้าตามความเชื่อของทาง ฮินดู แม่ คือ นางสาวหะ และพระพาย เทพเจ้าแห่งลม ผู้นำเทพศาสตราวุธทั้งสามคือ ตรี คทา จักร ชัดเข้าไปในปาก

ของนางสวาทะ เมื่อเทพศาดราวุธทั้งสามถูกขัดเข้าไปในปากนางสวาทะรวมกันแล้วเกิดเป็นวานรเผือกที่มีฤทธิ์มาก พระอิศวรจึงตั้งชื่อวานรนั้นว่า หนุมาน

หนุมาน เป็นลิงเผือก ลำตัวมีสีขาวเป็นสีประจำกาย เมื่อสำแดงฤทธิ์จะมี 4 หน้า 8 มือ หาวเป็นดาวเป็นเดือน นอกจากนี้ยังมีลักษณะประจำกายอื่น ๆ อีก เช่น สวมกุณฑล มีขนเพชร มีเขี้ยวเป็นแก้ว และ หาวเป็นดาวเป็นเดือน หนุมานเป็นลิงที่มีฤทธิ์มาก สามารถสำแดงเดชต่าง ๆ ได้หลายประการ เช่น การขยายร่างกายให้ใหญ่โต การยืดหางให้ยาว เป็นต้น นอกจากนี้ หนุมานยังได้ชื่อว่าเป็นอมตะ และมีไหวพริบที่ชาญฉลาด ด้วยบุคลิกลักษณะเช่นนี้ ทำให้หนุมานได้รับบทบาทที่สำคัญในการทำภารกิจต่าง ๆ ทำให้หนุมาน เป็นละครเอกที่สำคัญตัวหนึ่งในเรื่องรามเกียรติ์

นอกจากนี้ ตัวละครหนุมานในรามเกียรติ์ของไทยยังถูกดัดแปลงให้มีความแตกต่างจากต้นฉบับของทางอินเดีย โดยหนุมานของไทยนั้น ถูกสร้างให้มีลักษณะของชายไทย ในบทบาทของทหาร ที่ถูกปลูกฝังให้มีนิสัยของความจงรักภักดี ความนอบน้อมถ่อมตน การเคารพยึดมั่นในสัจจะ กตัญญู และความกล้าหาญ รวมถึงความเจ้าชู้ มีภรรยาหลายคน การศึกษาตัวละคร หนุมาน ในรามเกียรติ์ของไทย จึงสามารถแสดงให้เห็นแนวคิดที่ถูกปลูกฝังไว้ วรรณกรรมไทย รวมถึงค่านิยมทางทั้งสังคมและวัฒนธรรมที่ถูกถ่ายทอดมาทุกยุคทุกสมัย

ในการศึกษาวรรณกรรม วรรณกรรมจากประเทศจีนเป็นหนึ่งในประเทศที่ส่งอิทธิพลต่อวงการวรรณกรรม ด้วยเช่นกัน วรรณกรรมจีนหลายเรื่องถูกแปล และแปลง เพื่อให้คนไทยได้อ่านหรือใช้เป็นบทเรียนเพื่อศึกษาหรือสอนในเรื่องทั่ว ๆ ไป ในสมัยรัตนโกสินทร์ตอนต้น สามก๊ก ได้ถูกนำมาแปล เพื่อใช้ปลูกฝังความจงรักภักดี และกลยุทธทางทหาร รวมถึงมีวรรณกรรมชั้นดีจากจีนอย่าง ซองกั๋ง ความฝันในหอแดง และไซอิ๋ว

ไซอิ๋ว ถูกยกย่องให้เป็น 1 ใน 4 สุดยอดวรรณกรรมจีนคลาสสิก สร้างความรื่นรมย์มากที่สุด เป็นผลงานการประพันธ์ชื่อดังที่ทรงอิทธิพลแล้วได้เผยแพร่ออกไปทั่วโลกมากที่สุด รวมถึงประเทศไทย ไซอิ๋วแต่งขึ้นเมื่อประมาณ ค.ศ. 1590 ในช่วงราชวงศ์หมิง เป็นวรรณกรรมขวัญใจเยาวชน เป็นเรื่องราวการเดินทางไปยังชมพูทวีปเพื่ออัญเชิญพระไตรปิฎกของพระถังซำจั๋งโดยมีสัตว์สามสหายเป็นเพื่อนร่วมทาง เนื้อเรื่องหลักของไซอิ๋วเป็นเรื่องเกี่ยวกับศาสนา ผสานกับความเชื่อ และตำนานพื้นบ้านของจีน ทำให้เกิดเรื่องราวที่สนุกสนาน น่าติดตาม ผ่งไปด้วยคติธรรมตามความเชื่อเรื่องเทวนิมของลัทธิเต๋า ศาสนาพุทธ และพระโพธิสัตว์ โดยแนวความคิดเหล่านี้ยังคงสะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติทางศาสนาของชาวจีนจนถึงปัจจุบัน

ความนิยมของไซอิ๋ว นั้น มาจากการการสร้างตัวละครให้เป็นที่จดจำ ผสมความเป็นแฟนตาซีในรูปแบบนิทาน โดยใช้ตัวละครที่เป็นมนุษย์และสัตว์ พร้อมทั้งใส่บุคลิกที่ทำให้ตัวละครแต่ละตัวมีความโดดเด่นและมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง บรรดาตัวละครหลักในเรื่องเสมือนเป็นตัวแทนของบุคลิกของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็น พระถังซำจั๋ง ที่มีความศรัทธาทางศาสนาอย่างเต็มเปี่ยม แต่ยังไม่มีความเฉลียว มีทิฐิ ซุนหงอคง มีโทษแม้จะมีสติปัญญามาก แต่ก็มีความโกรธเกรี้ยวที่ไม่อาจควบคุมได้ ตีอไป่ยก่าย มีโลหะแม้จะมีความเบื่กบานสำราญ แต่ก็มีความโลภ ชั่วเจ๋ง มีโมหะแม้จะมีความซื่อสัตย์ภักดีแต่ก็มีความไม่รู้ ตัวละครทุกตัวจึงแฝงไปด้วยนิสัยด้านลบของมนุษย์ที่ต้องพยายามกำจัดหรือก้าวผ่านกิเลสของตน ตัวละครทั้ง 4 จึงเป็นเครื่องมือในการแฝงปริศนาธรรม และหลักคำสอน

ตัวละครที่โดดเด่นและเป็นที่จดจำที่สุดในเรื่องไซอิ๋ว คือ ซุนหงอคง ที่ปรากฏในสื่อร่วมสมัยต่าง ๆ มากมาย เช่นภาพยนตร์ ละคร หรือวิดีโอเกมส์ ซุนหงอคง มีเอกลักษณ์คือการสร้างตัวละครลงในฐานะผู้ช่วยตัวละครเอก เต้นในเรื่องเรื่องที่มีอิทธิฤทธิ์ความสามารถ เช่น การแปลงกายที่แปลงได้ 72 ร่าง, ตีลังกาได้ไกลกว่า 100,000 ลี้, ยืด-หดตัวได้, ถอนขนเสกเป็นของต่าง ๆ, ซี่เมฆวิเศษ เป็นลูกศิษย์รับใช้พระถังซำจั๋งไปชมพูทวีป มีหน้าที่คุ้มครองพระถังซำจั๋ง

ไปตลอดทาง ตลอดระยะเวลาการเดินทางต้องเผชิญกับอุปสรรคนานัปการ ในด้านความเชื่อของชาวจีนนั้น ชุนหงอคง หรือหังเจีย ได้รับการนับถือในฐานะเทพเจ้าตามตำนาน โดยตามศาลเจ้าบางแห่ง จะมีรูปเคารพ และนับถือเป็น ไต่เสี่ยสุกใจ้ว หรือเจ้าพ่อหังเจีย เพื่อให้ผู้คนเข้าไปกราบไหว้ขอพร

จะเห็นได้ว่า ตัวละครจากวรรณกรรมที่ถูกยกย่องให้เป็นผลงานวรรณกรรมชิ้นเอก มีความพิเศษของสองตัวละครที่คล้ายคลึงกัน มีลักษณะเป็นคนตัวละครสัตว์ที่มีอิทธิพลเหนือธรรมชาติ และมีบทบาทหน้าที่ในฐานะผู้ช่วยหลักของตัวละครเอกเช่นเดียวกัน การศึกษาตัวละครหนุมานและชุนหงอคงวรรณกรรมทั้งสองเรื่อง จึงมีส่วนในการแสดงให้เห็นถึงทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม ของสังคมในยุคหนึ่ง รวมไปถึงบทบาทของงานวรรณกรรมชิ้นเอกทั้งของไทยและของจีน ผ่านตัวละครหลักอย่างหนุมานและชุนหงอคง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของวรรณกรรมเรื่องไซอิ๋วกับรามเกียรติ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวละครหลักที่เป็นลิง ได้แก่ ชุนหงอคง กับ หนุมาน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางในการศึกษาวรรณกรรมและวรรณคดีเชิงเปรียบเทียบ
2. เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยด้านวรรณกรรมและวรรณคดีในอนาคต

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษารเปรียบเทียบวรรณกรรมเรื่องไซอิ๋ว ของจีน และวรรณกรรมเรื่องรามเกียรติ์ ของไทย โดยศึกษาเปรียบเทียบตัวละครชุนหงอคงในไซอิ๋วและหนุมานในรามเกียรติ์ ในด้านลักษณะ ชาติกำเนิด บทบาทหน้าที่ และความสามารถพิเศษ โดยศึกษาจากเอกสารดังต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับวรรณกรรมเรื่องไซอิ๋ว

กาย เบญจ (2549: 118) ไซอิ๋วเป็นวรรณกรรมที่มีคุณค่า ได้รับการยกย่องให้เป็นหนึ่งในสี่สุดยอดวรรณกรรมจีนร่วมกับสามก๊ก ซ้องกั๋ง และความฝันในหอแดง ไซอิ๋วแต่งขึ้นประมาณปี ค.ศ. 1590 ช่วงราชวงศ์หมิง ประพันธ์โดยอู๋เจิงเจิน ต้นฉบับไซอิ๋วแต่งขึ้นด้วยภาษาจีนโบราณ ไซอิ๋ว เป็นเรื่องที่กล่าวถึงพระถังซัมจั๋งและศิษย์ 3 คน คือ หังเจีย (ลิง) ตือโป๊ยก่าย (หมู) และซัวเจ๋ง (ปีศาจน้ำ) มีภารกิจต้องเดินทางไปอัญเชิญพระไตรปิฎกจากพระพุทธเจ้าที่ชมพูทวีปเพื่อนำธรรมะมาเผยแพร่ให้ผู้คนพ้นจากความทุกข์ระหว่างทางต้องผ่านเคราะห์กรรมอุปสรรคตลอดทาง ต้องเจอกับปีศาจมากมายแต่ยังมีพระโพธิสัตว์กวนอิมเป็นผู้มีเมตตาคอยชี้แนะช่วยเหลือต้นฉบับไซอิ๋วที่เป็นงานเขียนของอู๋เจิงเจินได้รับการตีพิมพ์จากสำนักพิมพ์ต่าง ๆ อยู่เสมอมีเคยขาดตลาดนอกจากนั้นยังมีผลงานในรูปแบบหนังสือการ์ตูนที่สรุปย่อเนื้อเรื่องและมีภาพประกอบเพื่อให้สามารถอ่านเข้าใจง่ายมีการนำเอาไปทำเป็นละครโทรทัศน์และภาพยนตร์อยู่บ่อยครั้งทั้งที่สร้างขึ้นโดยอาศัยบทประพันธ์ดั้งเดิมเป็นแกนหลัก หรือดัดแปลงพลิกแพลงเนื้อเรื่องให้มีลักษณะแตกต่างออกไป ในยุคปัจจุบัน ยังนำเนื้อหาไปผลิตเป็นเกมออนไลน์ ถือเป็นอีกมิติหนึ่งที่แสดงให้เห็นว่า ไซอิ๋วเป็นที่ชื่นชอบของคนในสังคมจีน ไม่ว่าสังคมจะเปลี่ยนแปลงไปเพียงใดก็ตาม

## 2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับวรรณกรรมเรื่องรามเกียรติ์

พัชลินจ์ จินนุ่น (2547: ง) เขียนวิทยานิพนธ์เรื่องวิเคราะห์หุนามานในรามเกียรติ์ฉบับต่าง ๆ โดยศึกษาเปรียบเทียบฉบับรัชกาลที่ 1 กับฉบับท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่ารามเกียรติ์ฉบับรัชกาลที่ ๑ มุ่งเน้นการปฏิบัติหน้าที่ของราชการและมุ่งสร้างความบันเทิงหุนามานถูกนำเสนออย่างสมจริงและอยู่ในอุดมคติส่วนรามเกียรติ์ฉบับล้านนามุ่งสอนศาสนาเพราะต้องการนำเสนอหุนามานในลักษณะดีงามส่วนรามเกียรติ์ฉบับอีสานมุ่งสอนศาสนาเหมือนกับรามเกียรติ์ฉบับล้านนา แต่หุนามานมีลักษณะ ของพระเอกในนิทานมากกว่าฉบับล้านนา รามเกียรติ์ฉบับตะวันตกมุ่งให้ความบันเทิง หุนามานจึงเป็นตัวตลกกรมเกียรติ์ฉบับได้มุ่งให้ความบันเทิงเช่นกันแต่ก็วิพากษ์วิจารณ์ให้เป็นคนฉลาดด้านกลวิธีการนำเสนอหุนามานส่วนใหญ่นำเสนอโดยอ้อมเนื่องจากโครงเรื่องไม่ซับซ้อนส่วนลักษณะที่สำคัญของหุนามานที่ปรากฏในทุกฉบับคือเป็นทหารที่จงรักภักดีและมีความสามารถในการรบ

เสถียรโกเศศ (2515: 6) กล่าวว่า เรื่องของพระรามมีต้นกำเนิดจากเรื่องเล่าของพวกชนเผ่าอารยันในประเทศอินเดียและเป็นการเล่าสืบต่อกันมาอย่างยาวนานในลักษณะของ ‘อักษาน’ หรือลำนสำหรับร้องเล่นคล้ายเสภาของไทยเรื่องของพระรามมีลักษณะเป็นนิทานวีรบุรุษและแพร่กระจายไปในหลายดินแดนรวมทั้งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ด้วยเรื่องของพระรามได้รับการสร้างสรรค์ให้เป็นวรรณคดีในภาษาต่าง ๆ เช่น ประเทศอินโดนีเซียมีเรื่องของพระรามชื่อเรวัตรามและเรวัตรามเกลิงเกาะบาหลิมี่เรื่องของพระรามชื่อรามายณะนอกจากนี้ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ยังมีเรื่องพระรามสำนวนของญวนเขมรและลาวอีกด้วยในประเทศไทยก็มีเรื่องของพระรามด้วยเช่นกันรู้จักกันในชื่อรามเกียรติ์ ซึ่งปรากฏการแพร่กระจายไปทั่วทุกภาค ส่วน สมพร สิงห์โต (2517: 93) กล่าวถึงที่มาของเรื่องรามเกียรติ์ไว้ว่า มีเค้าเรื่องมาจากรามายณะหลายฉบับ คือ ฉบับวาลมิกี ฉบับทมิฬ ฉบับเบงกาลี และฉบับชวามลายู

## 3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับลักษณะตัวละคร

สายทิพย์ นุกุลกิจ (2534: 121-122) จากการศึกษาลักษณะของตัวละครพบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงลักษณะของตัวละคร ดังนี้ ตัวละคร คือ บุคคลที่ผู้แต่งสมมุติขึ้นเพื่อให้กระทำพฤติกรรมในเรื่องมีบทบาทในเรื่อง เป็นผู้ที่ทำให้เรื่องดำเนินไปสู่จุดหมายปลายทางซึ่งมิได้หมายถึงมนุษย์เท่านั้น อาจรวมถึงสัตว์ พืช และสิ่งของที่มีความคิดและการกระทำอย่างมนุษย์

นอกจากนี้ กุหลาบ มัลลิกะมาส (2529: 111-114) ยังได้ให้ความหมายของตัวละครว่าตัวละคร คือ ผู้มีบทบาทหน้าที่ในเรื่องตัวละครในเรื่องจะต้องเหมือนมนุษย์แต่จะต้องไม่ใช่มนุษย์จริงคนใดคนหนึ่ง มิฉะนั้นจะกลายเป็นบุคคลจริงในจดหมายเหตุในชีวประวัติหรือในประวัติศาสตร์พงศาวดารไปและการทำให้ตัวละครมีลักษณะที่สมบูรณ์จะต้องสร้างลักษณะนิสัยของตัวละครให้มีความหลากหลายมีความสมจริงมีความคิดและความต้องการอย่างมนุษย์จริงเช่นต้องการความรักต้องการเพื่อนที่เข้าใจ (สุนันทา ไสร์จจ. 2526: 6) ตัวละครเป็นส่วนย่อยสำคัญที่ดึงดูดผู้อ่านให้ติดตามเนื้อเรื่องไปจนตลอดเรื่องนอกจากตัวละครแล้วองค์ประกอบอื่น ๆ ได้แก่ โครงเรื่องเนื้อเรื่องฉากบทสนทนาแก่นเรื่องความขัดแย้งและองค์ประกอบทั้งหมดดังกล่าวนี้ตัวละครเป็นศูนย์กลางทำให้องค์ประกอบทั้งหมดนั้นดำเนินประสานสัมพันธ์กันเกิดเป็นเรื่องขึ้นตัวละครจึงมีความสำคัญที่จะขาดเสียมิได้เพราะถ้าปราศจากตัวละครเรื่องก็ดำเนินไปไม่ได้ สมพร สิงห์โต (2517: 93) ในประเทศไทยก็มีเรื่องของพระรามด้วยเช่นกันรู้จักกันในชื่อรามเกียรติ์ ซึ่งปรากฏการแพร่กระจายไปทั่วทุกภาค กล่าวถึงที่มาของเรื่องรามเกียรติ์ไว้ว่า มีเค้าเรื่องมาจากรามายณะหลายฉบับ คือ ฉบับวาลมิกี ฉบับทมิฬ ฉบับเบงกาลี และฉบับชวามลายู

## ขอบเขตการวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ผู้วิจัยศึกษาเปรียบเทียบวิเคราะห์วรรณกรรมไซอิ๋วกับวรรณกรรมรามเกียรติ์ และเปรียบเทียบตัวละคร ชุนหงอคงในไซอิ๋ว และหนุมานในรามเกียรติ์
2. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่
  - 2.1 จากหนังสือ JOURNEY TO THE WEST “ไซอิ๋ว” บันทึกที่ค้นหาชมพูทวีป ของสำนักพิมพ์แสงดาว ปี 2564
  - 2.2 เอกสารงานและวิจัยที่เกี่ยวข้องกับที่มาของวรรณกรรมไซอิ๋วและวรรณกรรมรามเกียรติ์ ทั้งในประเทศและนอกประเทศและ
  - 2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของตัวละคร ในด้านบทบาท หน้าที่ ความสามารถ และชาติกำเนิด

### ขอบเขตด้านเกณฑ์ในการวิเคราะห์

1. ศึกษาการเปรียบเทียบกับวรรณกรรมทั้งสองเรื่อง
  - 1.1 วรรณกรรมไซอิ๋ว
  - 1.2 วรรณกรรมรามเกียรติ์
2. ศึกษาการเปรียบเทียบตัวละครชุนหงอคงในไซอิ๋ว และหนุมานในรามเกียรติ์
  - 2.1 ชาติกำเนิด
  - 2.2 บทบาทหน้าที่
  - 2.3 อิทธิฤทธิ์
  - 2.4 พฤติกรรม
  - 2.5 อาวุธพิเศษ

## ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบบทบาทของชุนหงอคงในวรรณคดีไซอิ๋วและหนุมานในวรรณคดีรามเกียรติ์ สามารถสรุปได้ ดังนี้

วรรณกรรมไซอิ๋ว	วรรณกรรมรามเกียรติ์
วรรณกรรมไซอิ๋ว เป็นวรรณกรรมของลัทธิผู้ไม่มีสติปัญญา วรรณกรรมที่ใช้สัญลักษณ์ทั้งหมดในเรื่อง พูดย่างๆ คือ ทุกตัวละครในเรื่อง มีทั้งความหมายโดยตรงในการเป็นตัวละครและยังมีความหมายโดยนัยสื่อถึงสิ่งอื่นอีกโดยสิ่งที่ ไซอิ๋วเล่าถึงคือแก่นของพระพุทธศาสนา เป้าหมายการไปไซอิ๋ว (ชมพูทวีป) เพื่ออัญเชิญพระไตรปิฎกนั้น ความจริงเป็นสัญลักษณ์หมายถึงการมุ่งไปสู่นิพพาน แท้จริงแล้ว วรรณกรรมไซอิ๋วจึงพูดถึงการเดินทางของปุถุชนเพื่อจะไปถึงนิพพาน ซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของศาสนาพุทธ	วรรณกรรมรามเกียรติ์ เป็นวรรณกรรมความเชื่อเกี่ยวกับการบูชาลึง วรรณกรรมรามเกียรติ์ไทยเป็นเรื่องราวเกี่ยวกับ ความดี ย่อมชนะความชั่ว คือพระรามที่เป็นฝ่ายธรรมะและยังแก่นเรื่องที่เป็นแก่นเรื่องรองหรือแก่นเรื่องย่อย ๆ อีกคือความจงรักภักดีต่อเจ้านายที่แสดงออกมาผ่านตัวละคร หนุมาน และพระลักษมณ์ ที่จงรักภักดีต่อพระรามมากถึงขนาดที่สามารถยอมตายแทนพระรามได้ เพราะสำนึกในหน้าที่และความรัก

วรรณกรรมไซอิ๋ว	วรรณกรรมรามเกียรติ์
<p>นั่นเอง ในที่นี้จะกล่าวถึงตัวละครไซอิ๋วที่มีชื่อว่า ซุนหงอคง ซึ่งมีบทบาทเป็นหัวหน้าบรรดาฝูงลิง</p> <p>จีน ดินแดนแห่งวัฒนธรรมเช่นกัน ครอบงำอันดับ 12 ของโลก และอันดับ 5 ของเอเชียในการจัดอันดับมรดกวัฒนธรรมที่ดีที่สุด แต่การส่งออกวัฒนธรรมของจีนนั้นดีไม่แพ้อินเดียเลยทีเดียว การเผยแพร่ศาสนาพุทธนิกายมหายาน แพร่ไปทั่วเอเชียเช่นกัน</p> <p>วรรณกรรมมากมายที่เรารู้จัก ดังจนติดอันดับโลก อย่าง สามก๊ก และไซอิ๋ว ก็มาจากจีนนั่นเอง</p>	<p>ในพวกพ้อง โดยมีได้หวังสิ่งตอบแทน หรือแม้จะเป็นตัวละครในฝ่ายธรรมซึ่งในวรรณกรรมรามเกียรติ์ไทยจะกล่าวถึงตัวละครนี้ที่มีชื่อว่า หนุมาน ซึ่งหนุมานเป็นลิงเผือก</p> <p>อินเดีย ดินแดนแห่งวัฒนธรรม ซึ่งได้อยู่ในอันดับ 6 ของโลก อันดับที่ 1 ของเอเชีย ในการจัดอันดับ มรดกวัฒนธรรมที่ดีที่สุด โดย U.S.News ปี 2564 อินเดียเป็นดินแห่งอารยธรรม โดยแท้จริง ผู้นำสินธุ เป็นต้นกำเนิดของอารยธรรมอินเดียในยุคต้นก่อนจะแพร่กระจายไปทั่วเอเชียยิ่งโดยเฉพาะวัฒนธรรมศาสนาพราหมณ์-ฮินดู ที่มีอิทธิพลอย่างมาก เพราะในแดนห่างไกลอย่างชวา</p>

**เปรียบเทียบความเหมือนและแตกต่างของซุนหงอคง หรือหังเจีย และหนุมาน**

ความเหมือนกัน	
ซุนหงอคง หรือหังเจีย	หนุมาน
เป็นลิง	เป็นลิง (แต่บางกระแสก็ว่าหนุมานไม่ใช่ลิงแต่เป็นชนเผ่าโบราณเผ่าหนึ่ง)
มีกำลังมากมาย อิทธิฤทธิ์มากมาย	มีกำลังมากมาย อิทธิฤทธิ์มากมาย
เป็นอมตะไม่มีวันตาย	เป็นอมตะไม่มีวันตาย
มีศักดิ์เป็นเทพ	มีศักดิ์เป็นเทพ (แต่หากนับตามศาสนาพุทธนิกายตันตระ หนุมานนั้นถือว่าอยู่ต่ำกว่ามาก เพราะ พระศิวะ หรือมหากาล ในความเชื่อของตันตระ เป็นเพียงเทพธรรมดา ผู้รักษาพุทธศาสนาเท่านั้น มีศักดิ์ต่ำกว่าหงอคงที่เป็นพระโพธิสัตว์เสียอีก ดังนั้นหนุมานที่อยู่ต่ำกว่าพระศิวะจึงไม่อาจมีศักดิ์เท่ากับซุนหงอคงได้ ในทางพุทธศาสนานิกายตันตระ)
มีหน้าที่ คือ คอยดูแลเจ้านายให้ปราศจากอันตราย	มีหน้าที่ คือ คอยดูแลเจ้านายให้ปราศจากอันตราย
ทั้งสองเคยทำลายสวน หงอคง ทำลายสวนท้อสวรรค์	ทั้งสองเคยทำลายสวน หนุมานทำลายป่าอโคกในกรุงลงกา
ทั้งสองเดินทางข้ามประเทศ ซุนหงอคงเดินทางจากจีนไปอินเดีย	ทั้งสองเดินทางข้ามประเทศ หนุมานเดินทางจากอินเดียไปศรีลังกา

ความแตกต่างกัน	
ขุนหงฮอง หรือ หึงเจีย	หนุมาน
ชาติกำเนิด ขุนหงฮองเกิดจากหินศิลาที่ถูกแสงสุริยันจันทราอาบ นานกว่าพันปีและแตกออกมา ไม่มีพ่อแม่ไม่ได้มีตำแหน่งมาโดย กำเนิดแบบหนุมาน	ชาติกำเนิด คือ หนุมานเกิดจากอาวุธและกำลังวิเศษของพระ ศิวะ มีทั้งพ่อแม่แท้ ๆ และพ่อแม่บุญธรรม แกมมีศักดิ์เป็น เจ้าชายโดยกำเนิด
นิสัยที่ ขุนหงฮองเป็นลิงที่มีความขี้เล่น ซุกซน	นิสัยที่ หนุมานเป็นลิงที่มีความสุ่ม เยือกเย็น
ขุนหงฮอง ที่ไม่ได้บูชาตัวบุคคล แต่บูชาพระธรรม	หนุมาน จะบูชาตัวบุคคล คือศรีราม
ขุนหงฮอง มีเครื่องควบคุมที่หัว คือ รัดเกล้า	หนุมาน ไม่ได้มีเครื่องควบคุมที่หัว
อาวุธ หงฮองจะใช้แท่งเหล็กกายสิทธิ์ ที่ได้จากวังมัจฉา ก็คือ กระบองทองสารพัดนึก	อาวุธ หนุมานจะใช้ศทา กุณฑล (ต่างหู) ขนเพชร และเขี้ยว แก้วที่กลางเพดานปาก

### สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า วรรณกรรมทั้งสองเรื่อง แม้มีการประกอบสร้างตัวละครในฐานะผู้ช่วยตัวละครเอก ที่รูปลักษณ์เป็นลิงที่เก้งก้าง มีลักษณะเป็นแพนด้าเหมือนธรรมชาติ แต่ตัวละครทั้งสองตัวนี้ มีทั้งแง่มุมที่เหมือนและแตกต่างกัน ด้วยลักษณะเนื้อหาและจุดประสงค์ของวรรณกรรมทั้งสองเรื่องมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ รามเกียรติ์ มีแนวคิดหลักและตัวละครหลัก คือ กษัตริย์ มุ่งเน้นไปที่การแสดงแสนยานุภาพของสถาบันกษัตริย์ที่ดำรงตนอยู่บน ความดี เพื่อเอาชนะความชั่วร้าย จุดมุ่งหมายของรามเกียรติ์ส่วนหนึ่งจึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อ ยกย่องเชิดชูสถาบันกษัตริย์ ในขณะที่ไซอิ๋ว จัดเป็นวรรณกรรมที่มีแนวคิดหลักคือ คำสอนของศาสนา โดยใช้นิทานพื้นบ้านมาผสมผสานในเล่า เรื่อง ไซอิ๋วจึงมีจุดมุ่งหมายหลัก เพื่อใช้สั่งสอนผู้คนโดยยึดหลักความเชื่อทางศาสนาของจีนเป็นหลัก

ด้วยความแตกต่างทางจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของตัวบทวรรณกรรม ทำให้ลักษณะโดยรวมของตัว ละครมีบางลักษณะที่ต่างกันอยู่บ้าง เช่นหนุมาน แม้จะเป็นลิงที่มีซุกซน แต่ก็มีความอ่อนน้อมถ่อมตน เคารพเชื่อฟัง พระรามผู้เป็นนาย ในขณะที่ขุนหงฮอง ลักษณะนิสัยจะมีความดีมากกว่า มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ไม่ค่อยเชื่อฟัง พระถังซำจั๋ง จนทำให้ต้องมัดรัดเกล้า เพื่อควบคุมให้อยู่ภายใต้คำสั่ง ในส่วนนี้จะเป็นว่า ตัวละครถูกสร้างให้มีลักษณะ นิสัยที่แตกต่างกัน เนื่องจากอยู่ภายใต้เรื่องราวและบริบททางสังคมที่ต่างกัน หนุมาน จากเรื่องรามเกียรติ์นั้น ถูกสร้างให้เป็นตัวแทนของทหารที่ดี รักและเคารพผู้บังคับบัญชาคือพระมหากษัตริย์ จึงต้องมีความอ่อนน้อมถ่อมตน เชื่อฟังคำสั่ง และซื่อสัตย์ต่อผู้เป็นนาย เพื่อปลุกฝังแนวคิดความจงรักภักดีผ่านตัวละคร ซึ่งจำเป็นต่อบ้านเมืองในยุค สมัยรัตนโกสินทร์ตอนต้น หรือการที่ขุนหงฮองครองตนเป็นพรหมจรรย์ ในขณะที่หนุมานนั้นมีภรรยาหลายคน ก็แสดงให้เห็นถึงการสร้างตัวละครเพื่อให้สอดคล้องกับค่านิยมของผู้คนในคมของตนเอง เพื่อให้มีสีสันและสามารถเข้าถึงบริบท สังคมของประเทศนั้น ๆ

อย่างไรก็ตาม ตัวละครหนุมานและขุนหงฮอง ส่วนใหญ่มีลักษณะเด่นที่เหมือนและแตกต่างกันโดยสรุปได้ ดังนี้

ความเหมือนและความแตกต่างของขุนหงฮองจากวรรณกรรมไซอิ๋วกับ หนุมาน จากวรรณกรรมรามเกียรติ์ ไทย

1. ขุนหงฮอง ถือกำเนิดจากหินที่ถูกแสงสุริยันจันทราส่องสว่างมานานกว่าพันปี อาศัยอยู่กับฝูงลิงที่ เขาฮั่วกั๋วและตั้งตัวเป็นหัวหน้าฝูงลิง หนุมาน เกิดจากอาวุธและกำลังของพระอิศวรที่ให้พระพายนำไปขีดใส่ปากนาง

สวาทะและพระอิศวรสั่งให้พระพายเป็นบิดา หนุมานจึงมีอีกชื่อหนึ่งว่าวายุบุตร จะเห็นได้ว่า ทั้งสองตัวละครที่จุดกำเนิดจากธรรมชาติเหมือนกัน แต่หนุมาน แสดงให้ความเชื่อของคนไทยที่ได้รับอิทธิพลในเรื่องการนับถือบูชาเทพเจ้าจากทางอินเดีย

2. ความสามารถของซุนหงอคงมีพลังกำลัง ความเร็ว และความว่องไวที่น่าเหลือเชื่อ รวมถึงยังมีความสามารถทางเวทมนตร์ด้วย เช่น การเปลี่ยนรูปร่างและการเป็นอมตะ ซุนหงอคงมีนิสัยซุกซนและมีแนวโน้มที่จะสร้างปัญหา มักจะไปทำทนายผู้ทรงพลังต่าง ๆ รวมถึงเง็กเซียนฮ่องเต้เองด้วย ความสามารถของ หนุมาน เป็นสิ่งที่มีฤทธิ์มาก สามารถสำแดงเดชต่าง ๆ ได้หลายประการ

3. อาวุธของ ซุนหงอคง ที่ใช้คือแท่งเหล็กกายสิทธิ์ ที่ได้จากวังมัจฉา ก็คือกระบองทองสารพัดนึกอาวุธของ หนุมาน คือ คือ กุณฑล (ต่างหู) ขนเพชร และเขี้ยวแก้วที่กลางเพดานปาก

4. ซุนหงอคง เกิดความวิตกและคิดจะหาทางแก้ไขที่จะทำให้ตนเองไม่ต้องเจ็บหรือตาย จึงออกจากฝูงเดินทางเสาะแสวงหาไปเรื่อย ๆ ในที่สุดได้ฝึกวิชาคาถาอาคมให้ต่าง ๆ เช่น การแปลงกายที่แปลงได้ 72 ร่าง, ตีลังกาได้ไกลกว่า 300 ลี้, ยืด-หดตัวได้, ถอนขนเสกเป็นของต่าง ๆ, ซี่เมฆวิเศษ เป็นต้น หนุมาน เป็นลิงเผือก รูปร่าง มีนิสัยเจ้าชู้ และมีภรรยามาก เมื่อสำแดงฤทธิ์ จะมี 4 หน้า 8 มือ

จะเห็นได้ว่า ตัวละคร หนุมาน และ ซุนหงอคง มีลักษณะร่วมหลาย ๆ อย่างที่เหมือนกัน โดยเฉพาะบทบาทในฐานะผู้ช่วยตัวละครเอก ที่ตัวละครทั้งสองถูกสร้างให้มีอิทธิฤทธิ์และมีบทบาทในการช่วยเหลือตัวละครเอกให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้ง และนำพาเรื่องไปสู่จุดจบ รวมถึง การสร้างตัวละครให้มีลักษณะที่คล้ายกันคือ มีความกล้าหาญ ฉลาดเฉลียว และเก่งกาจ ซึ่งการสร้างตัวละครทั้งสอง แสดงให้เห็นการพยายามขบขันแนวคิดของเนื้อเรื่องในงานวรรณกรรม ให้ไปสู่จุดหมาย เพื่อส่งไปถึงผู้อ่าน ในส่วนของรามเกียรติ์นั้น หนุมานช่วยแสดงให้เห็นถึงความยิ่งใหญ่และคุณธรรมของพระรามหรือกษัตริย์ และการปลุกฝังแนวคิดการเป็นทหารที่ดีที่ต้องมีจงรักภักดี สื่อสัตย์ และสู้เพื่อคุณธรรม ในขณะที่ซุนหงอคง แสดงให้เห็นถึงการพยายามต่อสู้กับธรรมชาติ หรือละกิเลสตามคำสอนทางศาสนา การเดินทางและการต่อสู้กับอุปสรรคเปรียบเสมือนการพยายามไปสู่จุดหมายสูงสุดของหลักศาสนาพุทธ นั่นคือ นิพพาน การศึกษาตัวละครหนุมานจากรามเกียรติ์และซุนหงอคงจากไซอิ๋ว จึงสามารถแสดงให้เห็นมุมมองทางสังคม ค่านิยมของคนในยุคสมัยก่อน รวมถึงจุดมุ่งหมายของวรรณกรรม ในฐานะเครื่องมือปลุกฝังและถ่ายทอดแนวคิดต่าง ๆ ให้กับสังคมในแต่ละยุคสมัย

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาบทบาทตัวละครอื่น ๆ ในเรื่องรามเกียรติ์เพิ่มเติม เช่น ทศกัณฐ์ นางสีดา พระราม พระลักษมณ์
2. ควรศึกษาบทบาทตัวละครอื่น ๆ ในเรื่องไซอิ๋วเพิ่มเติม เช่น พระแม่กวนอิม ตือโป๊ยก่าย พระถังซำจั๋ง
3. ควรศึกษาวิเคราะห์งานวรรณกรรมผ่านบทบาทของตัวละครอื่น โดยลงลึกไปที่การสะท้อนวัฒนธรรมและสภาพสังคมมากขึ้น



**เอกสารอ้างอิง**

- กาย เบ็ญจ. (2549). **ไข่อัจฉริยะการตูน**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไอคิวดี.
- กุหลาบ มัลลิกะมาส. (2529). **วรรณคดีวิจารณ์**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เทียนยุ้ง. (1995). **การศึกษาไข่อัจฉริยะในประเทศไทย**. ไทเป: มหาวิทยาลัยวัฒนธรรม.
- \_\_\_\_\_. (2543). **การแพร่เรื่องราว “เหิงเจีย” ของจีน และ “หนุมาน” ของอินเดียในประเทศไทย**. ปักกิ่ง: มหาวิทยาลัยครูปักกิ่ง.
- พัชลินจ์ จินนุ่น. (2547). **การวิเคราะห์หนุมาน**. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ยศไกร ส.ตันสกุล. (2564). **JOURNEY TO THE WEST ไข่อัจฉริยะ บันทึกทัศนชาวมพู่ทวีป**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แสงดาว.
- รัตน์ทัย สัจจพันธุ์. (2523). **ภาพสะท้อนคุณธรรมจริยธรรมจากวรรณคดีเรื่องรามเกียรติ์ ตอน สึกไมยราพ. สีสรรพวรรณศิลป์**. กรุงเทพฯ: บริษัทต้นอ่อน แกรมมี่ จำกัด.
- สมพร สิงห์โต. (2517). **แก่นเรื่องและบทบาทของแก่นเรื่องในบทละครเรื่องรามเกียรติ์พระราชนิพนธ์ของพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช**. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_. (2517). **ความสัมพันธ์ระหว่างรามายณะของวาลมิกิและรามเกียรติ์พระราชนิพนธ์ในรัชกาลที่ 1**. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สายทิพย์ นกุลกิจ. (2534). **วรรณกรรมไทยปัจจุบัน**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒบางเขน.
- สุนันทา ไสร์จจ. (2526). **บทวิเคราะห์-วิจารณ์พระเอกหรือผู้ร้ายในวรรณคดีไทย**. กรุงเทพฯ: พิมพ์นิยมวิทยา.
- เสฐียรโกเศศ (นามแฝง). (2515). **อุปกณ์รามเกียรติ์**. กรุงเทพฯ: ศิลปาบรรณาการ.
- หลี่ชิง. (2556). **วิเคราะห์ตัวละครไข่อัจฉริยะ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. ฉงชิ่ง: มหาวิทยาลัยภาคตะวันตกเฉียงใต้.
- LIANLI1 กาญจนา วิชาญปกรณ์ และ ชวนพิศ เทียมทัน. (2561). **วิเคราะห์ตัวละครสำคัญในวรรณกรรมไข่อัจฉริยะการตูนของกาย เบ็ญจ. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**. 12(1): 115-118.

## S007S: การจัดการโซ่อุปทานเพิ่มประสิทธิภาพการส่งออกส้มโอของประเทศไทย

### THE SUPPLY CHAIN MANAGEMENT TO INCREASE THE EXPORT EFFICIENCY OF THAILAND'S POMELO

Lan Yandan<sup>1</sup> เกียรติชัย วีระญาณนนท์<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการ

#### บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอการจัดการโซ่อุปทานในการเพิ่มประสิทธิภาพการส่งออกส้มโอของประเทศไทย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาและพัฒนาการจัดการโซ่อุปทานในการเพิ่มประสิทธิภาพการส่งออกส้มโอของประเทศไทย ยังมีการแปรรูปเป็นสินค้าอุตสาหกรรมเกษตร ซึ่งมี Local Contents สูง ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มสร้างการจ้างงานและเงินตราหมุนเวียนในประเทศ นอกจากนี้ยังนำเงินตราเข้าประเทศ ชนิดผลไม้ส้มโอที่การส่งออกทั้งสายการผลิตตั้งแต่การวางแผนกิจกรรม การลงทุน การจัดหาแหล่งวัตถุดิบ การผลิตต้นทุนที่ต่ำ การจัดเก็บ การขนส่งและการจัดจำหน่ายตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำและปลายน้ำที่สามารถนำมาสู่ผลตอบแทนที่สูง โดยสอดคล้องกับแนวโน้มความต้องการของตลาดต่างประเทศ อาทิ จีนและประเทศแถบเอเชียตะวันออก การยกระดับมาตรฐานการผลิตส้มโอและการสนับสนุนการพัฒนาผลิตและการบรรจุภัณฑ์ ตามแนวของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมผลไม้ไทย ระยะ 5 ปี (2566-2570) ส้มโอไทยจึงเป็นพืชเศรษฐกิจที่สำคัญที่สร้างรายได้ให้กับเกษตรกรไทยและประเทศชาติ ธุรกิจส่งออกส้มโอไทยในปัจจุบันมีแนวโน้มที่ดี ซึ่งประเทศไทยเป็นประเทศผู้ผลิตและส่งออกส้มโอรายใหญ่

**คำสำคัญ:** โซ่อุปทาน, ประสิทธิภาพ, ส้มโอไทย

#### Abstract

The objective of this academic article is to present supply chain management for enhancing the export efficiency of Thai pomelo. This information can be used for studying and developing supply chain management to improve the export efficiency of Thai pomelo. Additionally, there is also the transformation of agricultural products into industrial goods, which have high Local Contents. This creates value-added, generates employment, and circulates money within the country. Furthermore, it also brings foreign currency into the country. The type of pomelo fruit exported includes the entire production line from activity planning, investment, sourcing of raw materials, low-cost production, storage, transportation and distribution from the source to the market. This is in line with the market demand trends of various countries, such as China and East Asian countries. The upgrading of pomelo production standards and support for production and packaging development align with the strategic plan for the development of

the Thai fruit industry for the 5-years (2023-2027). Thai pomelo is an important economic crop that generates income for Thai farmers and the nation. The current trend of Thai pomelo exports is positive, with Thailand being a major producer and exporter of pomelo.

**Keywords:** supply chain, efficiency, Thai pomelo

## บทนำ

ส้มโอเป็นสินค้าที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจติดลำดับ 1 ใน 10 ของผลไม้ส่งออกของประเทศไทยและผลผลิตออกสู่ตลาดตลอดปีสลับกันไปตามฤดูกาล ที่สำคัญส้มโอมีมูลค่าการผลิตในแต่ละปีหลายล้านบาท การเพาะปลูกกระจายอยู่ทั่วทุกภาคของประเทศไทย นอกจากนี้ยังสร้างรายได้ให้แก่เกษตรกรแล้วยังมีการแปรรูปเป็นสินค้าอุตสาหกรรมเกษตร ซึ่งมี Local Contents สูง ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มสร้างการจ้างงานและเงินตราหมุนเวียนในประเทศ นอกจากนี้ยังนำเงินตราเข้าประเทศ ชนิดผลไม้ส้มโอไทยที่การส่งออกผลไม้ในรูปแบบผลไม้สดและแปรรูป เช่น ผลไม้กระป๋องและน้ำผลไม้ โดยในปี 2564 ประเทศไทยมีการส่งออกส้มโอไปยังต่างประเทศ จำนวน 30,598.85 ตัน มีมูลค่าการส่งออก 1,061.84 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2565 จำนวน 33,531.68 ตัน โดยมีมูลค่าการส่งออก 1,475.43 ล้านบาท (สำนักวิจัยและพัฒนาการเกษตรเขตที่ 2. 2566) ซึ่งเป็นผลงานมาจากปัจจัยหลายประการ เช่น การจัดทำเขตการค้าเสรีระหว่างไทยกับประเทศต่าง ๆ การควบคุมคุณภาพสินค้า และการดำเนินมาตรการส่งเสริมการส่งออกผลไม้เชิงรุกตามนโยบายของรัฐบาล อีกอย่างผลไม้ส้มโอมีการเพาะปลูกกระจายอยู่ทั่วทุกภาคของประเทศไทย แหล่งปลูกที่สำคัญ ได้แก่ จังหวัดพิจิตร สมุทรสงคราม เชียงราย นครปฐม นครศรีธรรมราช ปราจีนบุรี ชัยภูมิ กาญจนบุรี ชัยนาท และสุราษฎร์ธานี พันธุ์ส้มโอที่เกษตรกรนิยมปลูก ได้แก่ พันธุ์ทองดี พันธุ์ขาวใหญ่ พันธุ์ขาวแตงกวา พันธุ์ขาวน้ำผึ้ง พันธุ์ท่าช้อย และพันธุ์ทับทิมสยาม เป็นต้น โดยทั่วไปส้มโอให้ผลผลิตได้ตลอดทั้งปี ผลผลิตออกสู่ตลาดมากที่สุดในช่วงเดือนกรกฎาคม-กันยายน ผลผลิตส่วนใหญ่ถูกใช้บริโภคภายในประเทศ และมีการส่งออกไปยังตลาดต่างประเทศ ได้แก่ จีนแผ่นดินใหญ่ จีนฮ่องกง เวียดนาม แคนาดา เวียดนาม สหรัฐอเมริกา และญี่ปุ่น เป็นต้น ซึ่งประเทศไทยเป็นประเทศผู้ผลิตและส่งออกส้มโอรายใหญ่ของโลก

ส้มโอไทยเป็นผลไม้เศรษฐกิจที่สำคัญของไทย ปัจจัยที่ทำให้ส้มโอไทยเป็นผลไม้ที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจ ได้แก่ เนื้อกรอบ ไม่ฉ่ำน้ำ มีวิตามินซีสูง เป็นผลไม้ที่รสชาติดีเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคทั้งในและต่างประเทศสามารถปลูกและเจริญเติบโตได้ดีเกือบทุกภูมิภาคของประเทศไทยมีคุณค่าทางโภชนาการสูง และมีพันธุ์ให้เลือกหลากหลาย นอกจากบริโภคสดแล้ว ยังนำไปประยุกต์ในการประกอบอาหารได้มากมายทั้งคาว และหวานโครงสร้างของเปลือกค่อนข้างหนาและยืดหยุ่นคล้ายฟองน้ำ ทำให้ผลผลิตเสียหายจากการเก็บเกี่ยว และการขนส่งน้อย และสามารถเก็บรักษาคุณภาพ ผลผลิตได้ยาวนาน จึงเป็นที่นิยมในการใช้ประโยชน์ด้านต่าง ๆ เช่น งานเทศกาลงานทำบุญใช้เป็นของไหว้ ของกำนัล ของที่ระลึก ของรางวัล ใช้ในการจัดเลี้ยง โดยเฉพาะชาวจีนเชื่อว่าส้มโอ หรือในภาษาจีนเรียกว่า “โย้วจื่อ” เป็นผลไม้ที่สัญลักษณ์ของความเป็นสิริมงคล มีความหมายถึงการอวยพรให้มีสุขภาพแข็งแรง ความเจริญงอกงาม ความกินดีอยู่ดี ความเฟื่องฟู และความร่ำรวย จึงนิยมนำมาใช้ในพิธีไหว้บรรพบุรุษของชาวจีน ในปี 2565 การส่งออกส้มโอไปยังสาธารณรัฐประชาชนจีน จำนวน 23,664 ตัน โดยมีมูลค่ารวมกว่า 6,000 ล้านบาท ซึ่งตลาดของจีนจะเป็นหนึ่งในตลาดใหญ่ที่สุดของโลก มีประชากรมากมายและภูมิศาสตร์ที่กว้างขวาง ซึ่งความสำคัญในการ

คำสั่งสินค้าเกษตรกรรมล้มโอที่มีการส่งออกไปยังจีนเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมค้าขายที่สำคัญและมีอัตราการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตามความต้องการของตลาด จึงมีผลต่อเศรษฐกิจและการค้าของทั้งสองประเทศได้เป็นอย่างดี โดยทั่วไปการค้าขายระหว่างประเทศมีผลต่อการเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศทั้งสองและเสริมสร้างเศรษฐกิจที่แข็งแกร่งในภูมิภาคนั้น ล้มโอส่วนใหญ่ที่ส่งออกไปจีน ได้แก่ ล้มโอพันธุ์ทับทิมสยาม ล้มโอพันธุ์ขาวทองดี ล้มโอพันธุ์ขาวน้ำผึ้ง เป็นต้น และชาวจีนชื่นชอบล้มโอไทยมาก เนื่องจากล้มโอไทยมีความใสแวววาว เกิดลิ่มใหญ่ น้ำฉ่ำ และหวาน ปลอดภัยกว่าล้มโอจีน ส่วนล้มโอที่ได้รับการสนใจมากที่สุดคือพันธุ์ทับทิมสยาม เนื่องจากมีสีส้มสวยงามพร้อมรสชาติดี จึงทำให้มีราคาสูงมาก ในตลาดราคาเริ่มต้นที่ 120 หยวน ไปจนถึง 300 หยวนต่อลูก (สำนักงานศุลกากรจีน) ดังนั้นล้มโอไทยจึงเป็นพืชเศรษฐกิจที่สำคัญที่สร้างรายได้ให้กับเกษตรกรไทยและประเทศชาติ ธุรกิจส่งออกล้มโอไทยในปัจจุบันมีแนวโน้มที่ดีซึ่งประเทศไทยเป็นประเทศผู้ผลิตและส่งออกล้มโอรายใหญ่ แม้ว่าปี 2566 มีแนวโน้มการส่งออกเริ่มลดลงแต่เมื่อพิจารณาสัดส่วนระหว่างนำเข้าและส่งออก จะเห็นได้ชัดว่าประเทศไทยยังคงเป็นผู้ส่งออกล้มโอที่มีปริมาณค่อนข้างมากต่อปี (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. 2565)

เนื่องจากมีปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญคือต้นทุน การผลิตที่สูงโดยเฉพาะค่าปุ๋ยและสารเคมีการตลาดที่ไม่สามารถรวมกลุ่มกันขายผลผลิต นอกจากนี้ยังมีปัญหาในเรื่องของปริมาณผลิต ด้านเวลาหรือสถานที่ตั้งซึ่งการขนส่งทางอากาศเป็นรูปแบบที่ต้องการสำหรับการส่งออกล้มโอของไทยไปยังประเทศอื่น ๆ เนื่องจากใช้เวลาเดินทางสั้นกว่าและควบคุมอุณหภูมิได้ดี อย่างไรก็ตามการขนส่งทางเรือ ทางบกและทางรถไฟก็เป็นทางเลือกสำหรับส่งออกและมีความต้องการปริมาณที่มากขึ้นเช่นกัน จึงเป็นที่น่าสนใจยิ่งหากมีการจัดการโซ่อุปทานที่ดีสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการส่งออกล้มโอไทย อันเป็นกระบวนการที่สำคัญในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ผู้ประกอบการธุรกิจและเกษตรกรไทย

### การจัดการโซ่อุปทานที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการส่งออก

การจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management: SCM) คือกระบวนการที่เกี่ยวกับการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้าและลูกค้าโดยเริ่มตั้งแต่ต้นกำหนดของสินค้าและวัตถุดิบ ตลอดจนการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ และการส่งมอบถึงลูกค้าคนสุดท้าย (Customer Downstream) อย่างมีประสิทธิภาพในเชิงต้นทุนและระยะเวลาการส่งมอบ โซ่อุปทานประกอบด้วย (ธนิต ไสรัตน์. 2550)

1. ผู้จัดหาวัตถุดิบ (Suppliers)
2. ผู้ผลิต (Manufacturer)
3. ผู้ขายส่ง/ ผู้กระจายสินค้า (Wholesalers / Distributors)
4. ผู้ขายปลีก (Retailers)
5. ลูกค้า (Customers)

โซ่อุปทานที่เป็นเลิศสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและผู้บริโภคที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีกิจกรรมสำคัญดังนี้ (ศิริพรพรษา ทองกำเนิด. 2563)

1. การเข้าถึงข้อมูลตั้งแต่การรับคำสั่งซื้ออัตโนมัติ (E-Ordering)
2. การวางแผนการผลิตผ่านระบบออนไลน์ (Cyber Lean Manufacturing)
3. การจัดหาแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Procurement)
4. การจัดส่งแบบตามความต้องการของลูกค้าที่เป็นลักษณะแบบ Real Use Delivery

5. การส่งมอบสินค้าสู่ลูกค้าปลีก-ค้าส่งที่เป็นลักษณะแบบ Smart Shelve Delivery
6. การส่งมอบถึงผู้บริโภคที่เป็นลักษณะ E-commerce

SCOR Model คือ แบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงานในโซ่อุปทาน แนวคิดนี้ถูกพัฒนาขึ้นในช่วงปี 1996 โดยคณะผู้เชี่ยวชาญด้านซัพพลายเชนและโลจิสติกส์จาก Supply Chain Council (SCC) SCOR Model จะประกอบไปด้วย 6 กระบวนการ (เกียรติพงษ์ อุดมธนธีระ. 2561) (ภาพที่ 3)

1. Plan เกี่ยวข้องกับการวางแผนต่าง ๆ
2. Source เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ จัดหา และการขนส่งวัตถุดิบ
3. Make เกี่ยวข้องกับการผลิตและการจัดการคลังสินค้าสำเร็จรูป
4. Delivery เกี่ยวข้องกับการจัดการในการขนส่งสินค้าไปยังลูกค้า
5. Return เกี่ยวข้องกับส่งวัตถุดิบคืนกลับผู้ขายหรือผู้ส่งมอบ และรับสินค้าคืนจากลูกค้า
6. Enable เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่ทำให้เกิดขึ้น หรือโครงสร้างพื้นฐาน กฎข้อบังคับ และการจัดการ

ข้อมูลสารสนเทศ

กระบวนการจัดการพื้นฐานทั้ง 6 กระบวนการที่กล่าวข้างต้น จะประกอบไปด้วยกิจกรรมใน 3 ลักษณะ คือ การวางแผน (Planning) การดำเนินงาน (Execution) และกระบวนการที่ทำให้เกิดขึ้น (Enable Process) ซึ่ง SCOR Model จะครอบคลุมกิจกรรมของลูกค้ากับผู้ผลิต (ตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อถึงขั้นตอนการชำระเงินและการส่งมอบสินค้า) การขนย้ายวัตถุดิบ (จากผู้จัดส่งไปยังผู้ผลิต)

1. การวางแผน (Planning) คือกระบวนการในการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการที่คาดการณ์ไว้โดยการวางแผนนั้นจะต้องทำให้ทรัพยากรสมดุลกับความต้องการโดยรวมซึ่งจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาปกติ และสามารถกระจายไปยังทรัพยากรกับความต้องการในโซ่อุปทานได้

2. การดำเนินงาน (Execution) กิจกรรมที่จะถูกกระตุ้นหรือถูกสั่งการจากแผนหรือความต้องการที่แท้จริงซึ่งจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงสถานะของผลิตภัณฑ์ รวมถึงการจัดตารางและลำดับขั้นตอนในการผลิต การแปลงสภาพวัตถุดิบและการบริการและการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์

3. กระบวนการที่ทำให้เกิดขึ้น (Enable process) คือ กิจกรรมการจัดเตรียม กฎในการจัดเตรียม กฎในการดำเนินงาน และการจัดการข้อมูลหรือความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการวางแผนและกระบวนการดำเนินงาน

อย่างไรก็ตามปัจจัยที่ช่วยให้การจัดการโซ่อุปทานเพิ่มประสิทธิภาพได้โดยการปรับรูปแบบกิจกรรมในโซ่อุปทานในบริบทที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยอาจพิจารณากิจกรรมดังต่อไปนี้

1. ลดข้อผิดพลาดเป็นศูนย์ (Zero Defect) ลดกิจกรรมที่เสี่ยงต่อความเสียหายออกไป อาทิ การส่งมอบไม่ตรงเวลาหรือทำให้เกิดความเสียหายต่าง ๆ
2. การลดขั้นตอนการส่งมอบและเวลาขนส่ง อันเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดคลังสินค้าส่วนเกิน (Stockless Collaboration) ผ่านระบบประกัน เวลาที่ทำให้การส่งมอบสินค้าเป็นแบบ Real-time และมีประสิทธิภาพมากที่สุด
3. ความยืดหยุ่นในการประกอบธุรกิจ โดยมุ่งการตอบสนองและสามารถปรับเปลี่ยนตามความต้องการของลูกค้าและผู้บริโภคที่หลากหลายได้อย่างรวดเร็ว (Flexible & Bottle Neck Eliminated)

4. การมีระบบดูแลความเสี่ยงและความต่อเนื่องในการจัดการเพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรม/ธุรกิจได้ แม้ว่าในภาวะวิกฤติหรือฉุกเฉิน

5. การมีระบบขนส่งที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Logistics) ซึ่งรวมการใช้แรงงานผิดกฎหมาย การจัดการโซ่อุปทานที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการส่งออกส้มโอไทยจาก 1. Plan เกี่ยวข้องกับการวางแผนต่าง ๆ การวางแผนขั้นตอนในการพัฒนาส้มโอใหม่เริ่มจากสินค้าก่อน 1) รวบรวมความคิดใหม่ 2) สร้างสรรค์ความคิดจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ข้อมูลที่น่าจะลองศึกษา เช่น การออกแบบ การตลาด ลูกค้า 3) ศึกษาผู้แข่งขัน ลูกค้า ผู้เชี่ยวชาญและผู้ผลิตสินค้า 4) วิเคราะห์ตลาดโดยพิจารณาจากภายในบริษัท เงินทุนสำหรับการลงทุนเพิ่มในการผลิตสินค้าใหม่หรือไม่ และข้อมูลตลาดมีเพียงพอหรือยัง วางแผนการเงิน เช่น ยอดขาย การลงทุนเพิ่ม ต้นทุนและกำไร 5) การถ่ายทอดความคิดสู่สินค้า เช่น เปิดตัวประชาสัมพันธ์สินค้าผ่านสื่อมวลชน เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการพัฒนาส้มโอ ต้นทุนสูงและเสี่ยงต่อผลสำเร็จที่จะได้รับจึงควรเลือก เวลา สถานที่ กลุ่มเป้าหมาย และวิธีการประชาสัมพันธ์ส้มโอให้เหมาะสม 2. Source เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ จัดหา และการขนส่งวัตถุดิบ เช่น ตลาดสินค้าที่มีรายการสินค้ามากมายและต้องติดต่อกับผู้ผลิตหรือผู้ขายหลายราย การจัดหาและการจัดซื้อจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญโดยมีจุดมุ่งหมายให้ได้วัตถุดิบที่มีคุณภาพมีราคาเหมาะสม เพื่อที่จะทำการผลิตหรือขายสินค้าด้วยต้นทุนต่ำและสร้างผลกำไรให้กับกิจการ รวมทั้งการสนับสนุนเพื่อให้กระบวนการผลิตหรือการขายเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่ขาดตอน 3. Make เกี่ยวข้องกับการผลิตและการจัดการคลังสินค้าสำเร็จรูป ผู้ผลิตในแหล่งผลิตที่ระยะทางไกลจากผู้บริโภคจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการขนส่งผลไม้ เพื่อให้ผลไม้อย่างคงมีคุณภาพสูงจนถึงถึงผู้บริโภค เช่น การใช้รถเย็น การใช้ตู้ส้มโอที่ควบคุมอุณหภูมิ (Containers with controlled atmosphere) ขนส่งส้มโอทางอากาศในปริมาณขั้นต่ำที่สายการบินกำหนด (Maximum volume) ซึ่งจะทำให้ประหยัดขนาดในการขนส่ง 4. Delivery เกี่ยวข้องกับการจัดการในการขนส่งสินค้าไปยังลูกค้า 1) เริ่มต้นจากการสำรวจตรวจสอบสิทธิพิเศษการขนส่งระหว่างประเทศ เพื่อที่จะขอหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดของสินค้า อาทิเช่น Form A, Form D, Form FTA, Form JTEPA, Form C/O ทั่วไป ฯลฯ ตามความต้องการกับทางการค้าต่างประเทศ 2) ตรวจสอบขอรับสิทธิจากทางภาษีอากร อาทิเช่น การขอคืนเงินชดเชยค่าภาษีอากร คลังสินค้าทัณฑ์บน ขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ฯลฯ (เลือกเพียงอย่างเดียว) 3) ตรวจสอบเกี่ยวกับกฎระเบียบของประเทศผู้นำเข้า และขอใบอนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้วยการจดทะเบียน เพื่อเป็นผู้ส่งออกสินค้าเกษตรไปออกราชอาณาจักรกับทางกองพัฒนาระบบ และรับรองมาตรฐานสินค้าพืช กรมวิชาการเกษตร และขอใบรับรองสุขอนามัย ผักและผลไม้สด จากทางกองพัฒนาระบบ และรับรองมาตรฐานสินค้าพืชกรมวิชาการเกษตร 4) ผ่านพิธีการศุลกากร ลงทะเบียนผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ ของทางกรมศุลกากรส่งออกสินค้าทางบก ทางน้ำ ทางรถไฟหรือทางอากาศ ขอหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า จากกรมการค้าต่างประเทศ Form A, Form D, Form E, Form FTA, Form JTEPA, Form C/O ทั่วไป ฯลฯ รวมไปถึงการขอรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า (Form C/O) จากหอการค้าไทย หรือสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย 5) ส่งเอกสารการค้าที่มีความเกี่ยวข้อง ไปสู่ผู้นำเข้าในประเทศ 6) บริหารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรตามที่เหมาะสมจะได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐ 5. Return เกี่ยวข้องกับส่งวัตถุดิบคืนกลับผู้ขายหรือผู้ส่งมอบ และรับสินค้าคืนจากลูกค้า 1) การคืนสินค้าเนื่องจากสินค้าชำรุดหรือจัดส่งสินค้าผิด เช่น ขนาดหรือสีสินค้าไม่ตรงตามที่สั่งซื้อ สินค้ามีลักษณะไม่ตรงกับคำบรรยาย หรือสินค้าเกิดความชำรุดไม่สามารถใช้งานได้หลังจากได้รับ 2) การคืนสินค้าส่งผลิตภัณฑ์ลูกค้าซื้อสินค้าส่งผลิต และได้ชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ผู้ประกอบการขอสงวนสิทธิ์ไม่รับคืนและเปลี่ยนสินค้า

ทุกกรณี ทั้งนี้ ทางผู้ประกอบการ สามารถเป็นตัวกลางในการช่วยประสานงานได้ แต่การพิจารณาจะขึ้นอยู่กับทางผู้ขายโดยตรง 3) การเปลี่ยน/คืนสินค้าหลัง 7 วัน ผู้ซื้อต้องตรวจรับสินค้าทันทีที่ได้รับสินค้า หากพบว่าสินค้าหรือบรรจุภัณฑ์ชำรุด แตกหัก เสียหาย หรือมีสภาพไม่เป็นไปตามที่ระบุบนเว็บไซต์ จะต้องแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบภายใน 7 วัน หลังได้รับสินค้าโดย ผู้ประกอบการ จะนับจากวันที่บริษัทขนส่งนำส่งถึงยังที่อยู่ของลูกค้าแล้ว หากพ้นระยะเวลาดังกล่าวผู้ประกอบการขอสงวนสิทธิ์ไม่รับเปลี่ยนหรือคืนสินค้าในทุกกรณี 6. Enable เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่ทำให้เกิดขึ้นหรือโครงสร้างพื้นฐาน กฎข้อบังคับและการจัดการข้อมูลสารสนเทศ การปฏิบัติที่ดีในการผลิตอาหาร GMP (Good Manufacturing Practice) GMP สุขลักษณะทั่วไป (General GMP) เป็นหลักเกณฑ์ที่นำไปใช้ปฏิบัติสำหรับอาหารทุกประเภท มีอยู่ 6 ข้อกำหนด ดังต่อไปนี้ 1) สถานที่ตั้งและอาคารผลิต 2) เครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการผลิต 3) การควบคุมกระบวนการผลิต 4) สุขลักษณะและบุคลากร 5) การสุขาภิบาล 6) การบำรุงรักษาและการทำความสะอาด GMP ยังเป็นระบบประกันคุณภาพพื้นฐานก่อนที่จะนำไปสู่ระบบประกันคุณภาพอื่น ๆ ที่สูงกว่าต่อไป เช่น ISO 9000 และ HACCP (Hazards Analysis and Critical Points)

### ศักยภาพการส่งออกผลไม้ไทย

เมืองไทยเป็นผู้ผลิตผลไม้เมืองร้อนได้หลากหลายมีศักยภาพด้านการผลิตและการส่งออกเป็นผู้นำตลาดทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ หากได้มีการส่งเสริมการส่งออกปริมาณส่งออกจะขยายตัว โดยศักยภาพการผลิตและการส่งออกมาจากข้อได้เปรียบหรือจุดแข็งในการผลิตและการส่งออก ดังนี้

1. ผลผลิตมีจำนวนมาก ในขณะที่การส่งออกส้มโอไทยมีเพียงร้อยละ 65% ของผลผลิต ปริมาณผลผลิตนอกจากจะมีใช้ข้จำกัดการส่งออกยังมีมากพอที่จะคัดเลือกคุณภาพสนองความต้องการของผู้บริโภคแต่ละตลาดได้
2. ประสิทธิภาพการผลิตสูง ประเทศไทยมีข้อได้เปรียบที่สภาพแวดล้อมเหมาะสมประกอบกับเกษตรกรมีความชำนาญในการเพาะปลูก มีประสบการณ์เพาะปลูกซึ่งสะสมมาตั้งแต่บรรพบุรุษเป็นเวลายาวนานและยังได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพาะปลูกและดูแลรักษาสวนผลไม้มากยิ่งขึ้น
3. เป็นผู้นำตลาดทางด้านคุณภาพและรสชาติ ส้มโอไทยมีคุณภาพดีและรสชาติเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคในตลาดต่างประเทศ
4. ความหลากหลายของชนิดพันธุ์ ส้มโอไทยมีพันธุ์คุณภาพดีเป็นที่นิยมของตลาดหลายชนิด เช่น พันธุ์ทองดี พันธุ์ขาวใหญ่ พันธุ์ขาวแตงกวา พันธุ์ขาวน้ำผึ้ง พันธุ์ท่าช้อย และพันธุ์ทับทิมสยาม แต่ละพันธุ์จะมีคุณลักษณะและรสชาติที่แตกต่างกัน ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อได้ตามรสนิยม
5. เอกลักษณ์ทางด้านรสชาติ ส้มโอเป็นผลไม้ที่มีเอกลักษณ์ทางด้านรสชาติและสรรพคุณ ส้มโอ (Pomelo) ได้ชื่อว่าเป็นผลไม้ที่มีรสหวาน (glucose) ชื่อวิทยาศาสตร์ Citrus maxima (Burm.f.) Merr. วงศ์ Rutaceae โดยได้รับจดทะเบียนเป็นส้มโอประจำถิ่น (Geographical Indications) หรือ GI ที่มีเอกลักษณ์แตกต่างกัน ซึ่งส้มโอเป็นผลไม้ที่มีประโยชน์ต่อร่างกาย ได้แก่ ลดความเสี่ยงจากโรคหัวใจ บำรุงตับ รักษาเบาหวาน ช่วยเพิ่มภูมิคุ้มกันให้แข็งแรง ช่วยบำรุงรักษาดวงตา และอาจรักษามะเร็งได้จากงานวิจัยพืชต่อเซลล์มะเร็งของสารสกัดจากใบส้มโอของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าสารโพลีเมทอกซีเลทเทตฟลาโวน (Polymethoxylated flavones) ซึ่งเป็น

สารประกอบฟลาโวนอยด์ (Flavonoid) ในใบส้มโออาจมีศักยภาพที่จะนำมาใช้ในการรักษามะเร็งได้ แต่ยังเป็นเพียงงานวิจัยถึงแนวโน้มเท่านั้น

### นโยบายการส่งเสริมด้านการส่งออกผลไม้ไทย

นโยบายไทยแลนด์ 4.0 สร้างความเข้มแข็งผลไม้ไทยให้สามารถเป็นศูนย์กลางของผลไม้โลกหรือผลไม้เมืองร้อน ได้แก่ 1) การเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับมาตรฐานการเกษตร อาทิ GAP, GMP หรือเกษตรอินทรีย์ 2) การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม ตั้งแต่การเพาะปลูกจนถึงการเก็บเกี่ยว ตลอดจนนำส่งวัตถุดิบ 3) การใช้ทรัพยากรอย่างสมดุลและยั่งยืนไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม อาทิ ระบบจัดการน้ำที่ดี (จันทร์เรือง พลายละมุล. 2560)

แนวทางการพัฒนาผลไม้ไทย 2565-2570 (คณะกรรมการพัฒนาและบริหารจัดการผลไม้. 2564) โดยมีวิสัยทัศน์ที่ว่าประเทศไทยเป็นผู้นำในแหล่งผลิตและตลาดผลไม้เมืองร้อนที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล และกำหนดพันธกิจสำคัญ อาทิ การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตโดยการลดต้นทุน การเพิ่มมูลค่าผลผลิตโดยมุ่งเน้นการแปรรูปในเชิงอุตสาหกรรม การขยายตลาดการส่งออกไปยังต่างประเทศ การพัฒนาระบบคุณภาพสินค้าผลไม้เมืองร้อน

นโยบายส่งเสริมการส่งออกผลไม้ไทย การจัดการนโยบายด้านการขยายตลาดส่งออก เช่น รักษาตลาดเก่า จีน ญี่ปุ่น อเมริกา ขยายตลาดใหม่ เช่น อาเซียน ตะวันออกกลาง แอฟริกา และตลาดที่เป็นประตูไปสู่ตลาดอื่น (Gateway) เช่น อียิปต์ กานา บาห์เรน ซึ่งรัฐบาลส่งเสริมการส่งออกผลไม้ไทยสู่ตลาดต่างประเทศ ผลักดันความร่วมมือไทย-ญี่ปุ่น รัฐบาลไทยส่งเสริมการส่งออกผลไม้ไทยสู่ตลาดต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยได้หารือร่วมกับหน่วยงานญี่ปุ่นเพื่อผลักดันการส่งออกส้มโอไทยทุกสายพันธุ์ พร้อมบูรณาการความร่วมมือทางวิชาการ พัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีเกษตรและอาหาร ยกระดับมาตรฐานสินค้าเกษตร ผ่านระบบการแสดงผลการสำคัญที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพบนสินค้าเกษตร (Functional Foods) เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าเกษตรไทย

การจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดผลไม้ไทย โดยจากการจัดแสดงสินค้านานาชาติในประเทศและต่างประเทศ เพื่อช่วยให้ผู้ผลิต ผู้ส่งออกได้มีโอกาสนำสินค้าแก่ผู้ซื้อจากต่างประเทศโดยตรง งานพัฒนาและการส่งเสริมการส่งออกมีการกำหนดหน้าที่และการดำเนินการ เช่น ในงานกรมวิชาการเกษตรร่วม Asia Fruit Logistica จัดงานผลไม้ผู้ส่งออกระดับโลกมุ่งเป้ายกระดับโครงสร้างผลไม้ทั้งระบบ การจัดงานครั้งนี้ครอบคลุมใช้การแสดงผลสินค้าและบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตผลไม้สดทั้งหมดจนถึงบริษัทที่สนับสนุนด้านบริการตลอดจนผลิตภัณฑ์และแนวคิดที่เป็นนวัตกรรมนำเสนอโอกาสพิเศษในการพัฒนารูปร่างใหม่ รวมถึงเพิ่มองค์ความรู้การผลิตให้เกษตรกร เชื่อมโยงเครือข่ายการค้าระหว่างกัน และรวบรวมข้อมูลตลาดที่สำคัญในทุกแง่มุมของการค้าผลไม้สดทั่วทั้งภูมิภาคเอเชีย ซึ่งกรมวิชาการเกษตรให้ความสำคัญตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ รวมถึงการนำเข้าผลไม้สู่ประเทศไทย และประเด็นความร่วมมือด้านการค้าและการเกษตรด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีบริษัทผลไม้จากประเทศต่าง ๆ เช่น จีน ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น ซาอุดีอาระเบีย ข้อมูลถึงขั้นตอนการนำเข้าผลไม้สู่ประเทศไทย การบริการด้านการนำเข้า ข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการขอเปิดตลาดผลไม้ของประเทศต่าง ๆ และการส่งออกผลไม้ของไทย ตามนโยบาย Fruit Board ที่มุ่งมั่นเพิ่มปริมาณการส่งออกผลไม้ของไทย รวมถึงการแก้ไขปัญหาผลไม้เศรษฐกิจล้นหน้าทั้งระบบ และแนวทางการบริหารจัดการผลไม้โดยการใช้ระบบ E-Phyto ในการบริการการส่งออกให้กับเอกชน



กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ ขึ้นนโยบาย “เกษตรผลิต พาณิชย์ตลาด” เป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยผลักดันผลผลิตผลไม้ไทยสู่ตลาดโลกได้อย่างเป็นรูปธรรม เตรียมส่งภาพยนตร์สั้นโปรโมทผลไม้ไทยเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ หวังกระตุ้นกลุ่มผู้บริโภคจากต่างประเทศให้รู้จักและเข้าใจเกี่ยวกับผลไม้ไทยมากยิ่งขึ้น และสร้างกระแสไวรัลให้เกิดความอยากรทดลองชิมผลไม้ไทย

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ได้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการค้าส่งผลไม้ไทย ไม่ว่าจะเป็นการประชาสัมพันธ์ การเข้าร่วมงานแสดงสินค้า หรือการจัด In Store Promotin ตลาดงานการจัดงาน Thailand Exhibition โดยเฉพาะอย่างยิ่งในตลาดใหม่และตลาดที่มีข้อตกลงการค้าเสรีเพื่อให้ผลผลิตสามารถกระจายไปสู่ตลาดต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น และสำหรับในส่วนของคุณย์ส่งเสริมการค้าส่งของไทย

### บทสรุป

จากการศึกษาค้นคว้าพบได้สรุปว่า การจัดการโซ่อุปทานเพิ่มประสิทธิภาพการส่งออกส้มโอของประเทศไทย จำต้องพิจารณาดำเนินกิจกรรม จำนวน 6 กระบวนการ ได้แก่ 1) การวางแผน (Plan) 2) การจัดซื้อ จัดหา และการขนส่งวัตถุดิบ (Source) 3) การผลิตและการจัดการคลังสินค้า (Make) 4) การขนส่งสินค้าไปยังลูกค้า (Delivery) 5) การส่งมอบและรับคืนสินค้าจากลูกค้า (Return) และ 6) โครงสร้างพื้นฐาน กฎระเบียบ และข้อมูลสารสนเทศ (Enable) อันส่งผลให้มีประสิทธิภาพในเชิงต้นทุนและระยะเวลา อย่างไรก็ตามจากสถานการณ์ในปัจจุบันตามแนวของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากุศลอุตสาหกรรมผลไม้ไทย ระยะ 5 ปี (2566-2570) ได้ให้ความสำคัญการยกระดับมาตรฐานการผลิตส้มโอและการสนับสนุนการพัฒนาผลิตและการบรรจุภัณฑ์ และนโยบายไทยแลนด์ 4.0 นโยบายส่งเสริมการค้าส่งผลไม้ไทย การจัดการกิจกรรมส่งเสริมการค้าส่งผลไม้ไทย รัฐบาลส่งเสริมการค้าส่งผลไม้ไทยสู่ตลาดต่างประเทศ การจัดงาน Asia Fruit Logistica และกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ ขึ้นนโยบาย “เกษตรผลิต พาณิชย์ตลาด” เป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยผลักดันผลผลิตผลไม้ไทยสู่ตลาดโลกได้อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้ธุรกิจตอบสนองต่อแนวทางควรพิจารณา ปรับรูปแบบกิจกรรมในโซ่อุปทานเพิ่มเติมอย่างบูรณาการ คือการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัล ผ่านรูปแบบออนไลน์เข้ามาช่วยในการจัดการ ได้แก่ 1) ระบบสั่งซื้ออัตโนมัติ (e-Order) 2) การจัดหาวัตถุดิบแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Procurement) 3) การมีรูปแบบส่งมอบสินค้าหลากหลายแบบ Real User Delivery 4) การติดตามส่งมอบสินค้าแบบ Real-Time โดยจะเห็นได้ว่าแนวคิดกิจกรรมเหล่านี้สามารถตอบสนองกับสถานการณ์ปัจจุบันและความต้องการตลาดที่กว้างขึ้น อันเป็นโอกาสอันดีในการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจไทย จากธุรกิจส่งออกผลไม้ส้มโอไทย

### ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหาร ผู้ประกอบการธุรกิจการส่งออกส้มโอไทย ควรทบทวนกิจกรรมโซ่อุปทานที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับบริบทสมัยใหม่ อาทิ การปรับกิจกรรมในลักษณะอิเล็กทรอนิกส์ การพัฒนาเทคโนโลยี การส่งเสริมการขายและดิจิทัลมากขึ้น การใช้แพลตฟอร์มสำเร็จรูปในการจัดการข้อมูลสารสนเทศ โดยเริ่มตั้งแต่วางแผนการจัดหาวัตถุดิบ การผลิต การจัดการคลังสินค้า การส่งมอบสินค้าและรับคืนสินค้า เพื่อให้ไทยเป็นฐานการส่งออกผลไม้ที่สำคัญอีกแห่งของโลก

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพาณิชย์ ส่งเสริมและให้ความรู้แก่เกษตรกรผู้ผลิต ผู้ประกอบการค้า ผู้ประกอบการคลังสินค้า ผู้ประกอบการขนส่งสินค้า เข้าใจในลักษณะและศักยภาพของทรัพยากรเพื่อค้นหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพที่เกี่ยวข้อง

### เอกสารอ้างอิง

- เกียรติพงษ์ อุดมธนธีระ. (2561). scor แบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงานในโซ่อุปทาน SCOR Model. iok2u.com. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2567, จาก <https://www.iok2u.com/article/logistics-supply-chain/s-scor-model>.
- คณะกรรมการพัฒนาและบริหารจัดการผลไม้. (2564). แนวทางการพัฒนาผลไม้ไทย พ.ศ. 2565-2570. กรมส่งเสริมการเกษตร. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2567, จาก <http://www.agriman.doae.go.th/home/agriman62/Strategic/Fruit65.pdf>.
- จันทร์เรียง พลายนละมูล. (2560). การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการผลิตพืชเศรษฐกิจส้มโอตามศักยภาพทางกายภาพของดิน เพื่อสนับสนุนการกำหนดขอบเขตการใช้ที่ดินพืชเศรษฐกิจปีการผลิต 2559/60. กลุ่มเศรษฐกิจที่ดินทางการเกษตร กองนโยบายและแผนการใช้ที่ดิน กรมพัฒนาที่ดิน. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2567, จาก [http://www1.idd.go.th/web\\_psd/pdf/expert%20work/ex4/1.pdf](http://www1.idd.go.th/web_psd/pdf/expert%20work/ex4/1.pdf).
- ธนิต ไสรัตน์. (2550). การประยุกต์โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน. กรุงเทพฯ: วี-เซิร์ฟ โลจิสติกส์.
- ศิริพรระชา ทองกำเนิด. (2563). การยกระดับดิจิทัลในห่วงโซ่อุปทานเพื่อความยั่งยืน. ปริญาญการจัการ มหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. (2565). การนำเข้าและส่งออกส้มโอย้อนหลัง 5 ปีล่าสุด.
- สำนักวิจัยพัฒนาการอารักขาพืช. (2559). เอกสารวิชาการการจัดการศัตรูส้มโอเพื่อการส่งออก. กรมวิชาการเกษตร. สืบค้นเมื่อ 21 มกราคม 2567, จาก <https://www.doa.go.th/plprotect/wp-content/uploads/Km/grapefruit.pdf>.
- สำนักวิจัยและพัฒนาการเกษตรเขตที่ 2. (2565). การจัดการความรู้เทคโนโลยีการผลิตส้มโอเพื่อเพิ่มคุณภาพและมาตรฐานในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง. กรมวิชาการเกษตร. สืบค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2567, จาก <https://www.doa.go.th/share/showthread.php?tid=2480>.
- อรรถชัย วรกุล. (2548). การพัฒนาการส่งออกผลไม้สดและแปรรูปในภูมิภาคตะวันออกของไทย. นักวิชาการพาณิชย์ 6 ว. สำนักกิจกรรมการส่งออก กรมส่งเสริมการส่งออก กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ - DITP. สืบค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2567, จาก [https://www.ditp.go.th/contents\\_attach/78232/78232.pdf](https://www.ditp.go.th/contents_attach/78232/78232.pdf).

S008L: การเปรียบเทียบพิธีกรรมในประเพณีสารทจีนของชาวไทยเชื้อสายจีนชุมชนศาลเจ้า  
ปู่เถ่ากง จังหวัดปทุมธานี กับชุมชนลู่ชว่น อำเภออยู่หลิน มณฑลกว่างสี สาธารณรัฐประชาชนจีน  
COMPARISON OF CHINESE SARAT TRADITION PROCEDURES OF THAI-CHINESE COURT  
COMMUNITY CHAO PUNG TAO GONG, PATHUM THANI PROVINCE AND LUCHUAN  
COMMUNITY, YULIN DISTRICT GUANGXI PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA

ชลธิชา ม่วงมั่งมี<sup>1</sup> Liang Meixue<sup>2</sup> Xiaoqing Zhang<sup>3</sup> Lin Jingjing<sup>4</sup> Xu Liqin<sup>5</sup>

นพรัตน์ น้อยเจริญ<sup>6</sup> ศุภิสรา เทียนสว่างชัย<sup>7</sup> ปราง ศรีอรุณ<sup>8</sup>

<sup>1-5</sup> นักศึกษาด้านภาษาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร/คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

<sup>6-8</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เปรียบเทียบพิธีกรรมในประเพณีสารทจีนของชาวไทยเชื้อสายจีนชุมชนศาลเจ้าปู่เถ่ากง จังหวัดปทุมธานี กับชุมชนลู่ชว่น อำเภออยู่หลิน มณฑลกว่างสี สาธารณรัฐประชาชนจีน รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้แนวคิดทางคติชนวิทยาเป็นกรอบการวิจัย โดยวิธีการสังเกต สัมภาษณ์และสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 10 คน ด้วยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และนำเสนอด้วยรูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนาวิเคราะห์ โดยใช้ผลการของการวิจัยที่เกิดจากการสำรวจมาสรุปผล

ผลการวิจัยพบว่า 1) ขั้นตอนปฏิบัติประเพณีสารทจีนของชาวไทยเชื้อสายจีนชุมชนศาลเจ้าปู่เถ่ากง จังหวัดปทุมธานี ในวันจัดพิธีกรรมซึ่งไหว้สิ่งเคารพ 4 สิ่ง ได้แก่ เทพเจ้า เทวดาเจ้าที่ พระพุทธรูป นอกจากนั้น พิธีกรรมสารทจีนของชาวไทยเชื้อสายจีนในชุมชนศาลเจ้าปู่เถ่ากง จังหวัดปทุมธานี มีการผสมผสานความเชื่อของคนไทย เช่น การไหว้แม่นางไม้ที่นอกเหนือไปจากการไหว้บรรพบุรุษแสดงให้เห็นการผสมผสานทางด้านความเชื่อผ่านทางพิธีกรรมสารทจีน 2) ขั้นตอนปฏิบัติประเพณีสารทจีนของชาวจีนชุมชนลู่ชว่น อำเภออยู่หลิน มณฑลกว่างสี สาธารณรัฐประชาชนจีน ในวันจัดพิธีกรรม ซึ่งไหว้สิ่งเคารพ 3 สิ่ง ได้แก่ บรรพบุรุษ เทพเจ้า และผีป่า

**คำสำคัญ:** ประเพณีสารทจีน, ความเชื่อ, ชาวไทยเชื้อสายจีน

### Abstract

The objective of this study was to compare the traditional practices of Thai-Chinese people in the Pung Tao Gong Shrine community. Pathum Thani Province and Luchuan Community, Yulin District Guangxi People's Republic of China The research model is qualitative research, using folklore concepts as a research framework. In-depth survey and interview of 10 key informants using purposive sampling, content analysis, and descriptive research format.

The results showed that 1) the practice of Chinese Sarat traditions of Thai-Chinese people in the Pung Tao Gong Shrine community, Pathum Thani Province. Buddha and ancestral spirits: Chinese ritual of Thai-Chinese people in the Pung Tao Kong shrine community, Pathum Thani province. 2) Procedures for the Chinese traditions of the Luchuan Chinese community, Yulin District, Guangxi Province, People's Republic of China

**Keywords:** Chinese Traditions, Beliefs, Thai-Chinese

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเพณีเป็นวัฒนธรรมประจำชาติที่สำคัญ แสดงถึงอดีตที่มีความเจริญมาช้านานของสังคม บ่งบอกถึงความเจริญมีอารยธรรม การศึกษาประเพณีเพื่อส่งเสริมความรู้และวิถีชีวิตของกลุ่มชนใดกลุ่มชนหนึ่ง หรือสังคมใดสังคมหนึ่ง จึงเป็นเรื่องจำเป็นเนื่องจากเวลาเปลี่ยนผ่าน สถานการณ์ทางสังคมที่เปลี่ยนแปลง อิทธิพลของวัฒนธรรมใหญ่มีผลต่อการอนุรักษ์ และสืบสานความเชื่อ ประเพณีและวัฒนธรรม

สารทจีนเป็นประเพณีที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการเซ่นไหว้วิญญาณ หรือผีของชาวจีน ดังที่ พรพรรณ จันทโรนานนท์ (2558: 65-67) กล่าวว่า ชาวจีนเชื่อกันมาแต่โบราณว่า คนตายแล้วเป็นผี เมื่อมีการเซ่นไหว้บูชาวิญญาณเหล่านั้น จะช่วยส่งให้ครอบครัวเป็นสุข หากไม่เซ่นไหว้เลย วิญญาณเหล่านั้นก็จะก่อกวน ให้ครอบครัวมีแต่ความวุ่นวายเกิดเหตุและภัยต่าง ๆ แต่วิญญาณของบรรพบุรุษนั้น ชาวจีนเชื่อว่าไม่ใช่ผีธรรมดา เพราะสามารถปกป้องคุ้มครองบุตรหลาน ให้ครอบครัวเจริญรุ่งเรืองและพบแต่สิ่งดี ๆ ในชีวิต ทำธุรกิจได้ก็เจริญรุ่งเรือง ชาวจีนจึงเซ่นไหว้บรรพบุรุษหลายครั้งตลอดปี โดยเฉพาะในเดือน 7 ถือได้ว่าเป็นเดือนที่มีความสำคัญ ที่สุดของชาวจีน เพราะเป็นเดือนที่อยู่ในช่วงกลางปี ตรงกับช่วงเวลาการเก็บเกี่ยว ทุกครัวเรือนจะต้องนำผลผลิตใหม่ที่เก็บจากในสวนในนามาเป็นเครื่องเซ่นไหว้ วิญญาณบรรพบุรุษ เพื่อบอกกล่าวบรรพบุรุษให้รับรู้เรื่องที่บุตรหลานเหนื่อยยาก

ประเพณีสารทจีนจึงเป็นวันที่สำคัญต่อลูกหลานชาวจีนที่ยึดถือปฏิบัติสืบต่อกันมาทุก ๆ ปี ซึ่งนอกจากเป็นการแสดงความกตัญญูต่อบรรพบุรุษแล้ว ก็ยังถือเป็นวันที่บรรดาญาติพี่น้องจะได้กลับมารวมตัวกันอีกครั้ง เพื่อสานสัมพันธ์ในครอบครัวให้แน่นแฟ้นมากยิ่งขึ้น จิตรา ก่อนันทเกียรติ (2558: 69) ซึ่งให้คำอธิบายว่า “สารท” คือวันกลาง “สารทจีน” หมายถึง การไหว้ในวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 7 ของจีน สารทจีนเรียกตามภาษาจีนว่า “จงหยวนเจี๋ย” แปลว่า เทศกาลจงหยวน สำเนียงแต้จิ๋วออกเสียงว่า “ตงจ่วงโจ้ย” นอกจากนี้ ดาวร สิกขโกศล (2549: 87) ยังกล่าวว่า สารทจีน มีชื่ออีก 2 ชื่อ ที่นิยมเรียกกัน คือ “ซีเยว่ปุ้น” แปลว่า เทศกาลกลางเดือน 7 ซึ่งสำเนียงแต้จิ๋วออกเสียงว่า “ซิกจ้วยปัว” และ “ก้วยเจี๋ย” แปลว่า เทศกาลผี ซึ่งสำเนียงแต้จิ๋วออกเสียงว่า “ก้วยโจ้ย”

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่ง ที่ชาวจีนอพยพเข้ามาตั้งรกรากอยู่ตั้งแต่สมัยโบราณเพราะประเทศไทยเป็นดินแดนที่อุดมสมบูรณ์ ชุมชนศาลเจ้าปู่เจ้าทวด ตำบลบ้านกลาง อำเภอเมืองปทุมธานี เป็นอีกชุมชนหนึ่งที่มีชาวไทยเชื้อสายจีนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก คนไทยส่วนใหญ่นิยมไปกราบไหว้ศาลเจ้าปู่เจ้าทวด ศาลเจ้าแห่งนี้ จึงเป็นพื้นที่สิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่ชาวเรือที่เดินทางผ่านจะต้องทำการเซ่นไหว้ และยังนำจากแม่น้ำเจ้าพระยาหน้าศาลเจ้ามาประพรมเรือหรือดื่มกินก่อนจะเดินทางต่อไปเพื่อความปลอดภัย จนมาถึงปัจจุบัน และนำหน้าศาลเจ้านี้ เป็นหนึ่งในพระพุทธรูปศักดิ์สิทธิ์ ในพิธีมหาเมฆคลเฉลิมพระชนมายุครบ 60 80 และ 84 พรรษาของรัชกาลที่ 9 และใช้ในพิธีถือน้ำ

พัฒนาสังคมของจังหวัดปทุมธานีอีกด้วย อีกทั้งยังอนุรักษ์และสืบสานประเพณีสารทจีน มีการเช่นไหว้วิญญาณของบรรพบุรุษทุก ๆ ปี เช่นเดียวกับชาวจีนแผ่นดินใหญ่ ชุมชนลู่ชวน อำเภออยู่หลิน มณฑลกวางสี สาธารณรัฐประชาชนจีน ที่ยังคงมีพิธีกรรมการเช่นไหว้ในเทศกาลสารทจีนที่ถือปฏิบัติมาช้านาน

ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย นวัตกรรมถูกพัฒนาอย่างรวดเร็ว ประเพณีซึ่งเป็นความเชื่อของกลุ่มบุคคลย่อมมีการเปลี่ยนแปลงดั่งนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่ศึกษาพิธีกรรมในประเพณีสารทจีนของชาวไทยเชื้อสายจีนชุมชนศาลเจ้าปู่เถ่ากง จังหวัดปทุมธานี และชาวจีนแผ่นดินใหญ่ ชุมชนลู่ชวน อำเภออยู่หลิน มณฑลกวางสี สาธารณรัฐประชาชนจีน และเปรียบเทียบให้เห็นถึงความเหมือนและความต่างกัน พร้อมทั้งการเปลี่ยนแปลงที่เปลี่ยนไปตามยุคสมัย ผลจากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการอนุรักษ์และสืบสานประเพณีสารทจีนให้เป็นหลักฐานคงอยู่สืบต่อไป

### วัตถุประสงค์

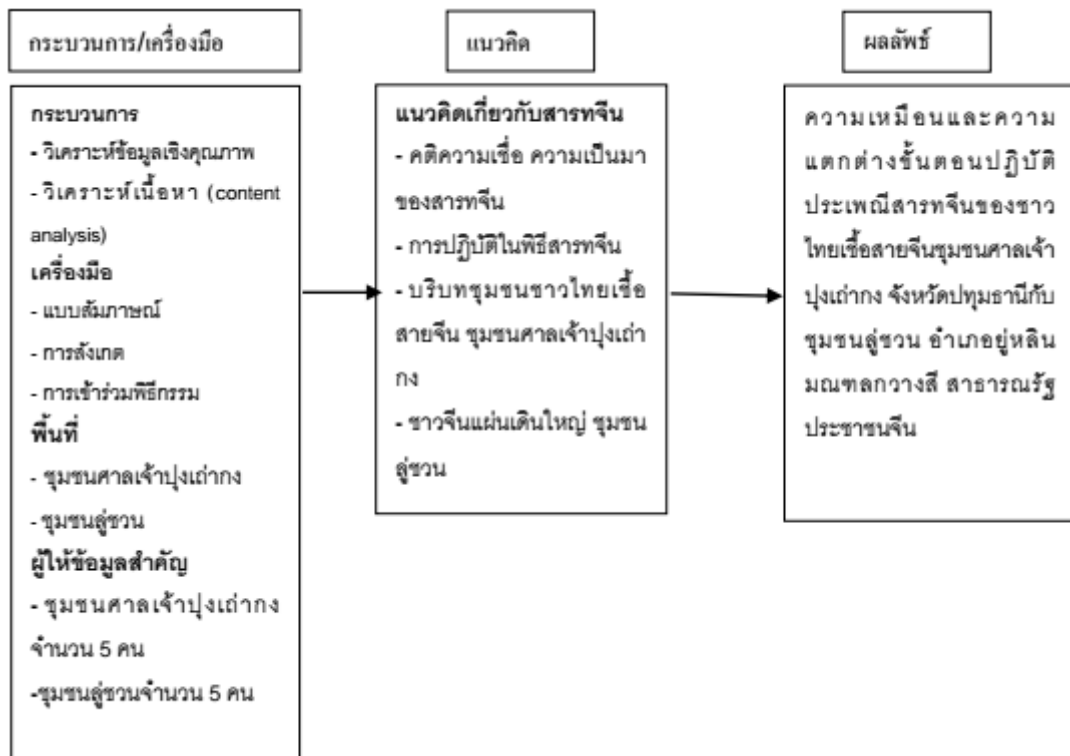
เปรียบเทียบพิธีกรรมในประเพณีสารทจีนของชาวไทยเชื้อสายจีนชุมชนศาลเจ้าปู่เถ่ากง จังหวัดปทุมธานี กับชุมชนลู่ชวน อำเภออยู่หลิน มณฑลกวางสี สาธารณรัฐประชาชนจีน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบประวัติความเป็นมาของประเพณีสารทจีนของชาวไทยเชื้อสายจีน และชาวจีน มณฑลกวางสี สาธารณรัฐประชาชนจีน
2. ได้ทราบพิธีกรรมในประเพณีสารทจีนของชาวไทยเชื้อสายจีนชุมชนศาลเจ้าปู่เถ่ากง จังหวัดปทุมธานี กับชุมชนลู่ชวน อำเภออยู่หลิน มณฑลกวางสี สาธารณรัฐประชาชนจีน
3. ได้ทราบถึงความแตกต่างพิธีกรรมประเพณีสารทจีนของชาวไทยเชื้อสายจีนชุมชนศาลเจ้าปู่เถ่ากง จังหวัดปทุมธานี กับชุมชนลู่ชวน อำเภออยู่หลิน มณฑลกวางสี สาธารณรัฐประชาชนจีน

### กรอบแนวคิด

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดการศึกษาทางคติชนวิทยา โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเน้นกระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากภาคสนาม (Fieldwork Research) ซึ่งเป็นข้อมูลจากการสังเกต และการสัมภาษณ์ เพื่อค้นหาประเด็นตามหัวข้อวิจัยที่กำหนด โดยลำดับขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ผู้ศึกษาได้เลือกชาวบ้านที่เป็นชาวไทยเชื้อสายจีนชุมชนศาลเจ้าปู่ดำกง จังหวัดปทุมธานี โดยครอบคลุมเพศและวัยเป็นผู้นำที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ จำนวน 10 คน และชาวจีนแผ่นดินใหญ่ ชุมชนลู่ชวน อำเภออยู่หลิน มณฑลกวางสี สาธารณรัฐประชาชนจีนรวม จำนวน 10 คน ด้วยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจงจากผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับวิถีชีวิต ประเพณี และเป็นผู้ที่ประกอบพิธีกรรมวันตรุษจีน ในพื้นที่ศึกษา ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้นำชุมชนและปราชญ์ชาวบ้าน แล้วนำข้อมูลมาตรวจสอบ พร้อมพรรณนาวิเคราะห์เพื่อตอบโจทย์ของงานวิจัย

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- 2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Document research) เน้นการศึกษาจากข้อมูลทั้งประเภทปฐมภูมิ (Primary Data) ทุตติยภูมิ (Secondary Data) โดยค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ข้อมูลจากหนังสืองานวิจัย ข้อมูลจากส่วนราชการ รวมถึงวารสารวิชาการและตำราต่าง ๆ

- 2.2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เพื่อใช้เก็บข้อมูลกับชาวบ้านทั่วไปในพื้นที่ จำนวน 10 คน ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้นัดหมายวัน 30 สิงหาคม 2566

เวลา 04.00-10.00 น. ศาลเจ้าปู่เถ่ากง จังหวัดปทุมธานี และบ้านของผู้ทำพิธีกรรม ชุมชนลู่ชวน อำเภออยู่หลิน มณฑลกวางสี สาธารณรัฐประชาชนจีน ซึ่งใช้วัน เวลาเดียวกัน แต่สถานที่ต่างกัน แบ่งผู้เก็บข้อมูลเป็น 2 ทีม เพื่อรวบรวมข้อมูล ในการสัมภาษณ์โดยมีการบันทึกภาพ เสียงและจดบันทึกข้อมูลตามประเด็นคำถามที่ได้สัมภาษณ์

2.3 การตรวจสอบข้อมูล ในลักษณะสามเส้า (Triangulation) คือ เป็นการตรวจสอบข้อมูลในการ ทำวิจัยดำเนินการพร้อม ๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นการตรวจสอบข้อมูลทันทีในพื้นที่ศึกษา หรืออาจจะทำ การตรวจสอบข้อมูลต่อนอกจากพื้นที่ศึกษาแล้วก็ได้ หรืออาจจะอยู่ระหว่างวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสุดท้าย โดยผู้วิจัย ย้อนไปตรวจสอบในส่วนที่เก็บมาตอนต้นได้ (Chantawanich. 2010: 129)

2.4 การวิเคราะห์และการตีความข้อมูลโดยใช้แนวคิดทฤษฎีด้านคติชนวิทยาที่เกี่ยวข้องแล้ว เรียบเรียงข้อมูล และสรุปผลการวิจัยพร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) และมี ภาพประกอบ

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง เปรียบเทียบพิธีกรรมในประเพณีสารทจีนของชาวไทยเชื้อสายจีนชุมชนศาลเจ้าปู่เถ่ากง จังหวัดปทุมธานี กับชุมชนลู่ชวน อำเภออยู่หลิน มณฑลกวางสี สาธารณรัฐประชาชนจีน ดังนี้

สารทจีน ชาวจีนเรียกว่า ซิกโหวงปั่ว เป็นวันทำบุญครั้งปีของชาวจีน ตรงกับวันที่ 15 เดือน 7 การไหว้แบ่งเป็น 3 ช่วง เช่นเดียวกับเทศกาลตรุษจีน คือ ช่วงเช้าไหว้เทพเจ้า ช่วงสายไหว้บรรพบุรุษและช่วงบ่ายไหว้ผีเร่ร่อนของไหว้ มีลักษณะเดียวกันกับเทศกาลตรุษจีน คือ อาหารคาว 3 หรือ 5 ชนิด (ซาแซ หรือโหวงแซ และซาก้วย ) ผลไม้ 3 หรือ 5 อย่าง (ซาก้วย หรือโหวงก้วย) ของไหว้ที่เป็นสัญลักษณ์ของสารทจีน คือ ขนมเซ่งและขนมเทียน ในเทศกาลสารทจีน นอกจากการที่ชาวจีนจะไหว้เทพเจ้า บรรพบุรุษตามบ้านเรือนแล้ว ชาวจีนอีกจำนวนหนึ่งจะเดินทางไปไหว้ตามศาลเจ้า หรือวัดจีนซึ่งในเทศกาลสารทจีน ตามศาลเจ้าต่าง ๆ มักมีการประกอบพิธีชิวโกว หรือพิธีทิ้งกระดาษวิญญาณเพราะ ศาสนาแต่มีความเชื่อว่าในเทศกาลนี้เทพเจ้าที่ดูแลโลกมนุษย์จะลงมาจากสรวงสวรรค์เพื่อจดบันทึกความดี ชั่วของ มนุษย์โลก และเป็นช่วงที่มีการเปิดประตูรก เป็นเวลา 1 เดือน เพื่อให้ภูตผีวิญญาณหิวโหย ออกมารับเครื่องเซ่นไหว้ (อาหาร) ของใช้ (เสื้อผ้า รองเท้า กาน้ำ ที่ทำจากกระดาษกระดาษเงิน กระดาษทอง เป็นต้น) และรับบุญกุศลที่มีผู้ อุทิศให้ จากความเชื่อดังกล่าว ทำให้ชาวจีนนิยมทำบุญและอุทิศส่วนกุศลให้ภูตผี และคนยากจน ยากไร้ โดยการ บริจาคเงิน หรือของใช้ ของบริโภคในชีวิตประจำวัน ในพิธีชิวโกวที่จัดขึ้นตามศาลเจ้าต่าง ๆ (ฤดี ภูมิภูถาวร. 2558: 259-260)

ประเพณีสารทจีนมีวิธีการปฏิบัติที่แตกต่างไปจากการเซ่นไหว้ในโอกาสอื่น ๆ ดังที่ วันทิพย์ สิ้นสูงสุด (2562: 197) ได้กล่าวไว้ว่า การไหว้ในประเพณีสารทจีนจะพิเศษกว่าการไหว้ในประเพณีอื่น ๆ กล่าวคือ มีการไหว้ ขนมเซ่ง ขนมเทียน และนอกจากไหว้เจ้าที่และบรรพบุรุษแล้ว ยังมีการไหว้วิญญาณที่ไม่มีญาติด้วย สำหรับชาวจีน ไพนทะเลในประเทศไทยหรือชาวไทยเชื้อสายจีน ก็ถือโอกาสนี้ไหว้ต้นตระกูลจีนหรือชาวจีนที่เข้ามาเมืองไทยรุ่นแรก ๆ ซึ่งเสียชีวิตแล้วและไม่มีลูกหลานสืบสกุล ทำให้ไม่มีคนมาไหว้บูชา (จัดอยู่ในประเภทผีไม่มีญาติ) ดังนั้น ในประเพณี สารทจีน บางบ้านจะจัดให้มีอาหารประกอบพิธี 3 ชุด คือไหว้เจ้าที่ชุดหนึ่ง ไหว้บรรพบุรุษ ชุดหนึ่ง และไหว้ต้นตระกูล จีนอีกชุดหนึ่ง ของเซ่นไหว้ในประเพณีนั้น มีอาหารคาว ขนมเซ่ง ขนมเทียน ผลไม้ และกระดาษเงินกระดาษทอง เป็นต้น

1. พิธีกรรมในประเพณีสารทจีนของชาวไทยเชื้อสายจีนชุมชนศาลเจ้าปู่เถ่ากง จังหวัดปทุมธานี โดยผู้ศึกษาได้นำเสนอเฉพาะวันจัดพิธีกรรม ซึ่งไหว้สิ่งเคารพ 4 สิ่ง ได้แก่ เทพเจ้า เทวดาเจ้าที่ พระพุทธ และวิญญาณบรรพบุรุษ ดังนี้

#### 1.1 ไหว้เทพเจ้าปู่เถ่ากง

ชาวไทยเชื้อสายจีนในวันสารทจีนจะมีการไปไหว้ที่วัดศาลเจ้าและไหว้ภายในบ้านกับครอบครัวหรือไหว้บรรพบุรุษ ในการไหว้ที่วัดศาลเจ้าจะมีการไหว้ช่วงเช้าตรู่ถึงสายโดยจะเริ่มไหว้ในเวลาประมาณ 04.00-09.00 น. เป็นต้นไป โดยการไหว้ที่วัดศาลเจ้าเทพเจ้าที่สำคัญคือ เทพเจ้าปู่เถ่ากง เป็นการไหว้ขอพรเพื่อความเป็นสิริมงคล การไหว้เทพเจ้านั้นรูปหล่อครึ่งดอกแล้วจึงลาของไหว้เพราะถือว่าท่านรับประทานอิ่มแล้ว จะมีการไหว้ฟ้าดินก่อนเพราะ ฟ้าดินคือสิ่งที่ใหญ่ที่สุดต้องมีการขออนุญาตก่อนที่จะทำอะไรหรือก่อนจะไหว้สิ่งอื่นตามลำดับ ตามด้วยไหว้เจ้าที่ และไหว้เทพเจ้า คนไทยเชื้อสายจีนมีการนำขนมและผลไม้มาไหว้ซึ่งจะมีรูปแบบการไหว้ด้วยขนม 5 ชิ้น ผลไม้ 5 อย่าง เช่น ซาแซ เหล้า น้ำชา ผลไม้ พวงมาลัย และขนมเข่ง ขนมเทียนและกระดาศเงินกระดาศทอง เป็นต้น (วรวิทย์ สุธาทิพย์. สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2566) ตามภาพประกอบดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 ศาลเจ้าพ่อปู่เถ่ากง ปทุมธานี [1]



ภาพประกอบ 2 จุดไหว้ที่หนึ่งเทพเจ้าฟ้าดิน [2]



ภาพประกอบ 3 อาหารที่ใช้ไหว้เทพเจ้าฟ้าดิน [3]





ภาพประกอบ 4 จุดไหว้ที่สอง ไหว้เจ้าที่ [4]



ภาพประกอบ 5 อาหารที่ใช้ไหว้เจ้าที่ [5]



ภาพประกอบ 6 ไหว้พ่อบุญเก่า [6]



ภาพประกอบ 7 อาหารที่ใช้ไหว้เทพเจ้า [7]



ภาพประกอบ 8 การจุดประทัด [8]

1.2 ไหว้สิ่งเคารพ 5 สิ่งคือไหว้ศาลพระภูมิ ไหว้พระพุทธรูป ไหว้บึงเก่าแก่ง ไหว้แม่นางไม้ ไหว้ตุ้จู้เอี๊ยะ  
การไหว้บรรพบุรุษของชาวบ้านมีการไหว้กันมาตั้งแต่จำภาพได้ ใช้ผลไม้ 5 อย่าง เช่น ส้ม กล้วย  
ลำไย แตงโม องุ่น และมีความเชื่อว่าจะจัดผลไม้ให้พูน ๆ ทำแล้วจะทำให้ชีวิตมีแต่ความเพิ่มพูนขึ้น ขนมหวาน  
ประกอบด้วยขนมเทียน ขนมเซ่ง ปกติแล้วจะไหว้เพียงขนมเซ่งแต่คนไทยเข้ามาไหว้ผสมกัน มีเนื้อสัตว์หรือเรียกว่า  
“ซาแซ” เช่น เป็ด ไก่ เครื่องใน และกระดาษเงินกระดาษทอง โดยขั้นตอนการไหว้จะไหว้ศาลพระภูมิ ไหว้พระพุทธรูป ไหว้  
เก่าแก่งจำลอง ไหว้แม่นางไม้ ไหว้ตุ้จู้เอี๊ยะก่อนแล้วจึงไหว้บรรพบุรุษในการจัดโต๊ะไหว้บรรพบุรุษด้วย ซาม แก้ว จัดตาม  
จำนวนของบรรพบุรุษและมีกระดาษเงินกระดาษทอง เสื้อผ้ากระดาษวางไว้ด้วย ไหว้เสร็จแล้วลำดับสุดท้ายคือ  
การเผากระดาษเงินกระดาษทอง และเสื้อผ้ากระดาษไปให้บรรพบุรุษได้ใช้ (นิชกมล อิศระกุลฤทธา. สัมภาษณ์ 30  
สิงหาคม 2566) มีการไหว้ดังภาพต่อไปนี้



ภาพประกอบ 9 ไหว้ศาลพระภูมิชุดจตุรูป 9 ดอก ไหว้ศาลตายาย 5 ดอก ขนมเซ่ง 5 ชิ้น และส้ม 2 ลูก [9]



ภาพประกอบ 10 ไหว้พระพุทธรูป [10]



ภาพประกอบ 11 ไหว้เก่าแก่งจำลอง [11]



ภาพประกอบ 12 ไหว้แม่นางไม้ [12]

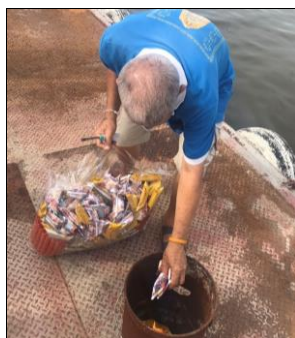


ภาพประกอบ 13 ไหว้ตุ๋นเจี๊ยะ [13]



ภาพประกอบ 14 ไหว้บรรพบุรุษในการจัดโต๊ะคุณปู่คุณย่าจึงจัดตะเกียบไว้ด้านซ้ายคุณแม่มดขวาจึงจัดไว้ด้านขวา มีถ้วยชามตามจำนวนของบรรพบุรุษกระดาษเงินกระดาษทองและเสื้อผ้าวางไว้ด้วย [14]

จะเห็นว่าพิธีกรรมสารทจีนของชาวไทยเชื้อสายจีนในชุมชนศาลเจ้าปู่เจ้าย่า กังหวัดปทุมธานี มีการผสมผสานความเชื่อของคนไทย เช่น การไหว้แม่นางไม้ที่นอกเหนือไปจากการไหว้บรรพบุรุษแสดงให้เห็น การผสมผสานทางด้านความเชื่อผ่านทางพิธีกรรมสารทจีน



ภาพประกอบ 15 การเผากระดาษเงินกระดาษทองและเสื้อผ้ากระดาษไปให้บรรพบุรุษใช้ [15]



2. พิธีกรรมในประเพณีสารทจีนของชาวจีนชุมชนลู่ชวน อำเภออยู่หลิน มณฑลกว่างสี สาธารณรัฐประชาชนจีน โดยผู้ศึกษาได้นำเสนอเฉพาะวันจัดพิธีกรรม ซึ่งไหว้สิ่งเคารพ 3 สิ่ง ได้แก่ บรรพบุรุษ เทพเจ้า และผีป่า ดังนี้

การบูชาบรรพบุรุษของชาวจีนมักอยู่ในห้องโถงบรรพบุรุษ มีการจุดธูปบูชาบรรพบุรุษ และการเผาเสื้อผ้า และเงินกระดาษที่บ้านหรือในห้องโถงของบรรพบุรุษ ฆ่าเปิดเพื่อบูชาบรรพบุรุษและเผาเครื่องบูชากระดาษต่าง ๆ มีการจัดเตรียมเครื่องบูชา อาหารที่ใช้เช่นไหว้ คือชา เหล้า 5 แก้ว ข้าวเหนียว 5 ซาม ไก่และเนื้อหมู การเผากระดาษสีเหลือง จุดประทัด จุดธูปบนน้อมเพื่อแสดงความเคารพ และการเผากระดาษเด็ก วันสารทจีนชาวจีนบางครอบครัวจะมีการบูชาผีป่า เพราะตามธรรมเนียมว่าผีในนรกจะเดินทางรอบโลกโดยไม่มีอาหารและเสื้อผ้า เพื่อยุติความทุกข์ทรมานของพวกเขาจะต้องเตรียมการเสียสละอันมั่งคั่ง บางคนยังเชื่อกันด้วยว่าหากพวกเขาไม่ทำการบูชาผี พวกเขาจะสร้างปัญหาให้กับผู้คน ทำให้ครอบครัวของพวกเขาป่วยและเจ็บปวดจึงต้องมีการเผาเงินกระดาษและจุดเทียนธูปไว้ด้วย มีการไหว้ดังภาพต่อไปนี้



ภาพประกอบ 16 ห้องโถงบรรพบุรุษ [16]



ภาพประกอบ 17 การจัดเตรียมเครื่องบูชา [17]



ภาพประกอบ 18 อาหารที่ใช้ไหว้ [18]



ภาพประกอบ 19 การไหว้เทพเจ้า [19]



ภาพประกอบ 20 การจุดประทัด [20]



ภาพประกอบ 21 การเผากระดาษสีเหลือง [21]



ภาพประกอบ 22 การจุดธูปและการบูชา [22]



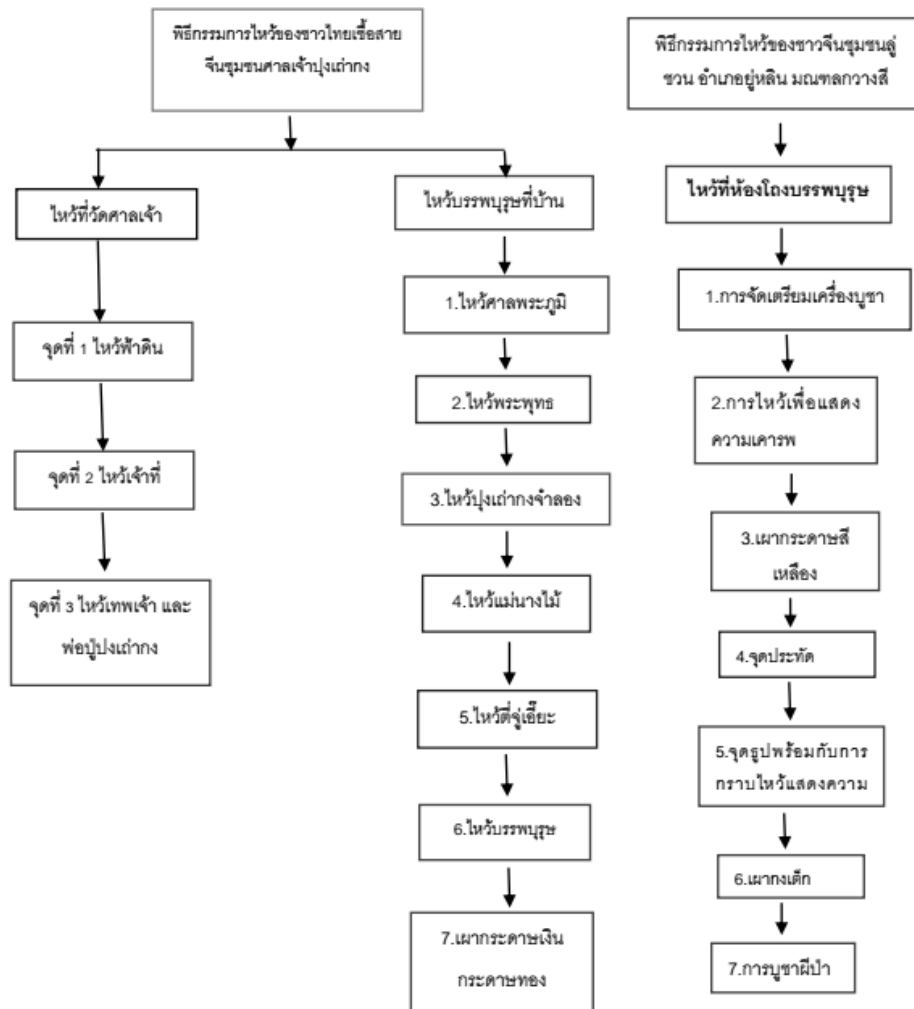
ภาพประกอบ 23 การเผากระดาษ [23]



ภาพประกอบ 24 การบูชาผีป่า [24]

3. เปรียบเทียบพิธีกรรมประเพณีสารทเงินของชาวไทยเชื้อสายจีนชุมชนศาลเจ้าปู่เผือก จังหวัดปทุมธานี กับชุมชนลู่ชวน อำเภออยู่หลิน มณฑลทกวางสี สาธารณรัฐประชาชนจีน ตามแผนผัง ได้ดังนี้

### แผนภาพแสดงขั้นตอนการไหว้



สรุปตารางการเปรียบเทียบพิธีกรรมประเพณีสารทจีนของชาวไทยเชื้อสายจีนและชาวจีนในสาธารณรัฐประชาชนจีน

พิธีกรรม	ชาวไทยเชื้อสายจีน ชุมชนศาลเจ้าปู่เถ่ากง	ชาวจีนชุมชนลู่ชวน อำเภออยู่หลิน มณฑลกวางสี
การไหว้ด้านในอาคาร การไหว้ที่บ้าน	ในขั้นตอนและพิธีการไหว้บรรพบุรุษ ของคนไทยเชื้อสายจีนจะไหว้ ตามลำดับโดยมีการไหว้ศาลพระภูมิ ไหว้พระพุทธรูป ไหว้ปู่เถ่ากง ไหว้แม่ นางไม้ ไหว้ตุ๋นเจี๋ย ไหว้บรรพบุรุษ และเผากระดาษเงินกระดาษทอง	คนจีนแผ่นดินใหญ่ในประเทศจีนการ ไหว้จะไหว้ที่ห้องโถงบรรพบุรุษจะมี ขั้นตอนการเตรียมของเครื่องบูชา การนอบน้อมเพื่อแสดงความเคารพ เผากระดาษสีเหลือง จุดประทัด การ จุดธูปและนอบน้อมเพื่อแสดงความ เคารพ และมีการเผากระดาษ
การไหว้ที่ศาลเจ้า	มีขั้นตอนการไหว้ที่วัดศาลเจ้ามีการ ไหว้สามจุดได้แก่ การไหว้จุดที่ 1 ไหว้ ฟ้าดิน จุดที่ 2 ไหว้เจ้าที่ จุดที่ 3 ไหว้ เทพเจ้าและปู่เถ่ากง	คนจีนจะมีการเดินทางไปไหว้ที่ หุบเขาผิงศพหรือหลุมศพตามสุสาน ต่าง ๆ
ด้านอาหาร	อาหารที่ใช้ในการไหว้คนไทยเชื้อสาย จีนจะมีการไหว้ด้วยผลไม้ 5 อย่าง ชา 5 แก้ว ขนม 5 ชิ้น และในการไหว้ บรรพบุรุษจะมีอาหารคาวหวานและ ชาแซและคนไทยเชื้อสายจีนโดย ส่วนมากจะใช้ขนมเซ่ง ขนมเทียนใน การไหว้ประเพณีสารทจีน	คนจีนแผ่นดินใหญ่ในการไหว้ บรรพบุรุษจะไม่มีผลไม้และขนม โดย มีชาแซ ข้าวที่ใช้จะใช้ข้าวเหนียว 5 ถ้วย ชา 5 แก้ว และจะมีการฆ่าเป็ด เพื่อบูชาบรรพบุรุษ

### สรุปผลการวิจัย

ประเพณีสารทจีนมีวิธีการปฏิบัติที่แตกต่างไปจากการเซ่นไหว้ในโอกาสอื่น ๆ พิธีกรรมมีทั้งคล้ายคลึงกัน  
และแตกต่างกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. พิธีกรรมในประเพณีสารทจีนของชาวไทยเชื้อสายจีนชุมชนศาลเจ้าปู่เถ่ากง จังหวัดปทุมธานี โดย  
ผู้ศึกษาได้นำเสนอเฉพาะวันจัดพิธีกรรม ซึ่งจะไหว้ 4 สิ่ง ได้แก่ เทพเจ้า เทวดาเจ้าที่ พระพุทธรูป และวิญญาณบรรพบุรุษ  
พิธีกรรมสารทจีนของชาวไทยเชื้อสายจีนในชุมชนศาลเจ้าปู่เถ่ากง จังหวัดปทุมธานี มีการผสมผสานความเชื่อของ  
คนไทย เช่น การไหว้แม่ นางไม้ที่นอกเหนือไปจากการไหว้บรรพบุรุษแสดงให้เห็นการผสมผสานทางด้านความเชื่อผ่าน  
ทางพิธีกรรมสารทจีน

2. พิธีกรรมในประเพณีสารทจีนของชาวจีนชุมชนลู่ชวน อำเภออยู่หลิน มณฑลกวางสี สาธารณรัฐ  
ประชาชนจีน โดยผู้ศึกษาได้นำเสนอเฉพาะวันจัดพิธีกรรม ซึ่งจะไหว้ 3 สิ่ง ได้แก่ บรรพบุรุษ เทพเจ้า และผีป่า

จากการเปรียบเทียบจะเห็นความแตกต่างในด้านการลำดับชั้นในการไหว้ ชาวไทยเชื้อสายจีนจะไหว้เทพเจ้าเป็นอันดับแรก ในขณะที่ชาวจีนจะไหว้บรรพบุรุษเป็นอันดับแรก สืบเนื่องจากชาวจีนนับถือผีบรรพบุรุษเป็นสำคัญ นอกจากนี้ชาวไทยที่มีความสัมพันธ์ความเชื่อทางศาสนาดังนั้นการไหว้จึงไหว้พระที่เคารพบูชาในบ้าน

### อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง ขั้นตอนปฏิบัติประเพณีสารทจีนของชาวไทยเชื้อสายจีนชุมชนศาลเจ้าปู่เฒ่า จังหวัดปทุมธานี กับชุมชนลู่ชวน อำเภออยู่หลิน มณฑลทกวางสี สาธารณรัฐประชาชนจีน ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ตามกรอบแนวคิด (Paradigm) หลักของงานวิจัยและอภิปรายผลการวิจัยตามลำดับของวัตถุประสงค์พร้อมวิพากษ์แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงองค์ความรู้ใหม่ที่ค้นพบ โดยมีข้อสรุปที่เป็นประเด็นสำคัญที่สมควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ประเพณีสารทจีนถือเป็นประเพณีที่สำคัญมากของคนจีนแผ่นดินใหญ่และ คนไทยเชื้อสายจีนที่สืบทอดกันมาตั้งแต่อดีต เป็นการไหว้เพื่อแสดงความกตัญญูต่อบรรพบุรุษที่ล่วงลับไปแล้วคนไทยเชื้อสายจีนและคนจีนในประเทศจีนยังคงมีพิธีกรรมการไหว้บรรพบุรุษมาตั้งแต่สมัยที่จำความได้และปฏิบัติต่อมาเรื่อย ๆ มาถึงปัจจุบัน มีทั้งการไหว้ตามวัดศาลเจ้าและไหว้ภายในบ้านกับครอบครัว มีพิธีการไหว้ตามหลักขั้นตอนตามความเชื่อ พิธีกรรมบางอย่างอาจเปลี่ยนแปลงไปตามความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี บทความนี้ได้นำเอาข้อมูลความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับพิธีกรรมขั้นตอน และการปฏิบัติในวันสารทจีน ซึ่งแบ่งเป็นรูปแบบการไหว้ ลำดับขั้นตอนในการไหว้และอาหารที่ใช้ในการเซ่นไหว้เพื่อเป็นการศึกษาและแสดงให้เห็นถึงความเหมือนและความแตกต่างกันของพิธีกรรมการไหว้ประเพณีสารทจีนของชาวไทยเชื้อสายจีนกับชาวจีน ในสาธารณรัฐประชาชนจีน

พิธีกรรมการไหว้ของคนไทยเชื้อสายจีนกับคนจีนในสาธารณรัฐประชาชนจีนนั้นสิ่งที่เหมือนกันคือการที่ลูกหลานจะต้องรวมตัวกันเพื่อประกอบพิธีการไหว้บรรพบุรุษในประเพณีสารทจีนเพื่อแสดงความกตัญญูและเป็นความเชื่อที่ได้สืบทอดกันมา สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Chunju Huang (2562) การอนุรักษ์และการสืบทอดประเพณีพิธีกรรมเซ่นไหว้ผีบรรพบุรุษของชาวจีนสามจังหวัดภาคอีสาน พบว่าคนไทยเชื้อสายจีนในปัจจุบัน ยังคงมีความสนใจขนบธรรมเนียมจีนแบบเดิม แต่ได้ลดขั้นตอนและส่วนประกอบสำหรับการประกอบพิธีกรรมนั้นลดน้อยลงตามสภาพทางเศรษฐกิจ และการประกอบอาชีพที่มีความเร่งรีบต่อเวลา ดังนั้นจึงส่งผลให้คนไทยเชื้อจีนในปัจจุบันมองว่าวัฒนธรรมจีนเป็นเรื่องโบราณและไม่ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มากนัก แม้ว่าจะมีการอพยพย้ายถิ่นฐานและมาตั้งรกรากในประเทศไทย คนไทยเชื้อสายจีนที่เกิดและเติบโตมาก็ยังคงรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีเหล่านั้นเอาไว้ ซึ่งแสดงให้เห็นการสืบทอด อัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของชาวไทยเชื้อสายจีนที่ไม่เคยลืมรากเหง้าของตนเอง เป็นการต่อร่องทางวัฒนธรรมที่แสดงว่าตนเองนั้นยังคงมี “ความเป็นจีน” หลงเหลืออยู่ ถึงแม้ว่าจะเกิดในแผ่นดินไทยก็ตาม

การไหว้ของชาวไทยเชื้อสายจีนและชาวจีนนั้นมีทั้งความเหมือนและแตกต่างกันไปตามสถานที่ที่ตนเองได้ทำพิธีกรรม มีการจัดโต๊ะที่มีความคล้ายคลึงกัน จะเห็นได้ว่าสิ่งสำคัญคือการเผากระดาษเงินกระดาษทองและกงเต๊กเพื่ออุทิศส่วนกุศลและส่งดวงวิญญาณให้เดินทางไปยังสวรรค์ และอีกนัยหนึ่ง เชื่อว่าเป็นการส่งข่าวของ เงินทอง และเครื่องใช้ต่าง ๆ ผ่านเปลวไฟ เพื่อส่งของต่าง ๆ ไปให้บรรพบุรุษผู้อยู่อีกภพหนึ่งได้ใช้ ซึ่งการเผาส่งของต่าง ๆ ตามความเชื่อนี้ เป็นวัฒนธรรมของคนจีนที่สืบทอดกันมากกว่า 1,400 ปีมาแล้ว ด้านของอาหารที่ใช้เซ่นไหว้นั้นก็มีความสำคัญและมีความหมายต่าง ๆ มากมาย สอดคล้องกับ Qin Hua และ นฤมล ลิปิยะชาติ (2559) ศึกษาประเพณี



สารทจีนของชาวไทยเชื้อสายจีนในเขตเทศบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี การปฏิบัติประเพณีสารทจีนของชาวไทยเชื้อสายจีนในเขตเทศบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรีมี 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการเตรียมงานก่อนวันประเพณีและขั้นตอนการปฏิบัติในวันประเพณี ทั้งนี้มีส่วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของงาน ความเชื่อเรื่องวิญญาณหรือชีวิตหลังความตาย ความเชื่อเรื่องการทำบุญ ความเชื่อเรื่องอาหารที่เป็นมงคล และความเชื่อเรื่องการเผาเครื่องเซ่นไหว้ เป็นต้น อย่างไรก็ตามประเพณีสารทจีนนั้นยังคงเป็นประเพณีที่คนไทยเชื้อสายจีนและคนจีนแผ่นดินใหญ่ยังคงรักษาและปฏิบัติกันอยู่แม้ว่าสังคมและโลกจะเปลี่ยนแปลงและพัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ ก็ตาม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประเพณีสารทจีนของคนไทยเชื้อสายจีนกับคนจีนแผ่นดินใหญ่นั้นยังคงยึดหลักกรรมความเชื่อที่มีมาตั้งแต่เดิม

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการทำวิจัยศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการประกอบประเพณีพิธีกรรมไหว้ผีบรรพบุรุษของคนไทยเชื้อสายจีน การเปรียบเทียบพิธีกรรมต่าง ๆ ในกลุ่มคนไทยเชื้อสายจีนและคนจีน
2. ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาเกี่ยวกับด้านพิธีกรรมการไหว้ที่เป็นประเพณีของคนไทยเชื้อสายจีนและคนจีนแผ่นดินใหญ่
3. ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาเกี่ยวกับด้านพิธีกรรมการไหว้ที่เป็นประเพณีของคนไทยเชื้อสายจีนและคนจีนแผ่นดินใหญ่ ให้เข้าใจถึงความแตกต่างในด้านพิธีกรรมการไหว้บรรพบุรุษ

### กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.นพรัตน์ น้อยเจริญ อาจารย์ประจำวิชา หัวหน้าสาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารและรองคณบดีคณะศิลปศาสตร์ ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ด้านการทำวิจัยให้แก่คณะผู้ศึกษา

### เอกสารอ้างอิง

- จิตรา กอนันทเกียรติ. (2558). **ธรรมเนียมจีน มีเหมือน มีต่าง มีแปลก**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: จิตรา.
- ถาวร สิทธิโกศล. (2549). **อัตลักษณ์จีนแต่ใจ** (4). **ศิลปวัฒนธรรม**. 30(7): 156-169.
- พรพรรณ จันทโรนานนท์. (2558). งานสารทจีนกระดาษของชาวจีน วันฉลองการเก็บเกี่ยว หรือวันปล่อยผี. **วารสารรามคำแหง ฉบับมนุษยศาสตร์**. 27(1): 64-81.
- ฤดี ภูมิภูถาวร. (2536). **ท้องถิ่นของเรา 1**. กรุงเทพฯ: ศิลปากร. วีรยุทธ.
- วันทิพย์ สิ้นสูงสุด. (2536). **จีน-เทศกาลและวันสำคัญ**. กรุงเทพฯ: สายใจ.
- Chunju Huang. (2562). **การอนุรักษ์และการสืบทอดประเพณีพิธีกรรมเซ่นไหว้ผีบรรพบุรุษของชาวจีนสามจังหวัดภาคอีสาน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Qin Hua และ นฤมล ลิ้มยะชาติ. (2559, พฤษภาคม-สิงหาคม). การศึกษาประเพณีสารทจีนของชาวไทยเชื้อสายจีนในเขตเทศบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. **วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**. 24(45).

## S008S: การศึกษาตัวแปรของการพัฒนาองค์การด้านองค์ประกอบของทีมที่ดี

### THE STUDY OF VARIABLES OF ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT REGARDING THE COMPOSITION OF GOOD TEAMS

ศักดิ์สิทธิ์ ประสาทแก้ว<sup>1</sup> พัชรินทร์ ส่วยสิน<sup>2</sup> จิรฐา พรธราศิริ<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

ติดต่อ: sak7494@gmail.com, 089-4998297

#### บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอการศึกษาตัวแปรของการพัฒนาองค์การด้านองค์ประกอบของทีมที่ดี เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการดำเนินการพัฒนาองค์การ โดยการพัฒนารายบุคคล และการสร้างทีมงานซึ่งเป็นกระบวนการเริ่มต้นที่สำคัญในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อองค์การ โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิเพื่อการสังเคราะห์และสกัดตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของทีมที่ดี จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ จำนวน 20 งานวิจัย พบว่า องค์ประกอบของทีมที่ดีประกอบด้วยตัวแปรที่เป็นปัจจัยที่มีความถี่สูงสุด ดังนี้ 1) ความร่วมมือและขจัดความขัดแย้ง 2) ความชัดเจนของเป้าหมาย 3) ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี 4) ภาวะผู้นำที่เหมาะสม และ 5) การติดต่อสื่อสารที่ดี

**คำสำคัญ:** การพัฒนาองค์การ องค์ประกอบของทีมที่ดี

#### Abstract

This academic article aims to present study of the variables of organizational development in terms of the composition of a good team. To be used as information for the implementation of organizational development by developing individuals and team building, which is an important initial process to work efficiently and effectively for the organization, by used secondary data for synthesizing and extracting variables related to the composition of a good team. Based on 20 relevant domestic and international studies, it was found that the composition of a good team consists of variables that are the highest frequency factors. as follows 1) Cooperation and conflict elimination, 2) Clarity of goals, 3) Good intergroup relationships, 4) Appropriate leadership, and 5) Good communication.

**Keywords:** Organization development, Composition of good teams

## บทนำ

องค์กรจะมีศักยภาพก็ต่อเมื่อองค์กรมีการเติบโตขึ้น และพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ องค์กรที่อยู่รอดได้นั้น ต้องมีการปรับตัวตลอดจนพัฒนาให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ดังนั้นเป้าหมายของทุกองค์กรก็คือการมุ่ง “พัฒนาองค์กร (Organization Development: OD)” เพื่อให้เกิดการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้ที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้าคงไม่ใช่แค่ส่วนของผู้บริหารเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงบุคลากรทุกฝ่ายที่จำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพตัวเองให้ดียิ่งขึ้นด้วยนั่นเอง

การพัฒนาองค์กร (Organization Development) หรือ OD เป็นเครื่องมือในการบริหารที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นแนวคิดและเทคนิคที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อที่จะนำไปใช้ในการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง และสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กร อีกทั้งการพัฒนาองค์กรยังรวมถึงการยกระดับองค์กรอย่างสร้างสรรค์ และให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกระดับ การพัฒนาองค์กรนั้นควรตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) และค่านิยม (Core Value) ขององค์กรด้วย การพัฒนาองค์กรควรมีเป้าหมายที่ชัดเจน และการปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ให้เกิดความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนั่นจะทำให้้องค์กรพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนตลอดไป ซึ่งกระบวนการที่จะดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มีขั้นตอนการพัฒนาองค์กร (Dessler, 2004) ดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 โมเดลขั้นตอนการพัฒนาองค์กร (Dessler, 2004)

วันชัย ปานจันทร์ (2566) กล่าวถึงกระบวนการพัฒนาองค์กรมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มพูนและปรับปรุงสุขภาพขององค์กรให้แข็งแรงสมบูรณ์ยิ่งขึ้นกว่าเดิม และจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปทั่วทั้งระบบขององค์กรโดยคำนึงถึงค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กรนั้น โดยสรุปคือการพัฒนาองค์กรเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เริ่มจากตัวบุคคล แล้วจึงขยายไปสู่การเปลี่ยนแนวคิด การเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน หรืออาจจนถึงการปรับโครงสร้างขององค์กร การพัฒนาองค์กรประกอบไปด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวินิจฉัยองค์กร (Organization Diagnosis)

เมื่อผู้บริหารได้ตระหนักถึงปัญหาที่องค์กรประสบอยู่ หรือมองเห็นโอกาสในการพัฒนาองค์กร ก็จะแต่งตั้งผู้ที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการพัฒนาองค์กร ซึ่งมักจะจัดตั้งเป็นที่งานพัฒนาองค์กร เพื่อให้ทำการศึกษา ทำความเข้าใจ และอธิบายสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขและเสนอแนะวิธีการพัฒนาองค์กรต่อไป

2. การกำหนดกลยุทธ์และวางแผนพัฒนาองค์กร (Establish OD Strategy and Implement Plan)

ทีมงานพัฒนาองค์กรที่ผู้บริหารจัดตั้งขึ้น จะนำข้อมูลจากการวินิจฉัยองค์กร มากำหนดแผนพัฒนา โดยการเลือกเทคนิคและระดับในการพัฒนาองค์กร รวมถึงวางแผนปฏิบัติงาน (Action Plan) เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายตามที่ต้องการ โดยจะต้องดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีระเบียบและขั้นตอน โดยพิจารณาจากภาพรวมขององค์กร เพื่อให้แผนการปฏิบัติงานสามารถบูรณาการเข้ากับกลยุทธ์ขององค์กร อันจะสร้างผลงานที่สำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมได้

3. การดำเนินงานพัฒนาองค์กร (OD Intervention)

การแทรกแซงการพัฒนาองค์กร จะเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการพัฒนาองค์กร โดยผู้ที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำตามแผนงานพัฒนาองค์กร จะนำแผนการพัฒนาองค์กรไปปฏิบัติ โดยวางแผนปฏิบัติงาน ตารางกิจกรรม และกำหนดตารางเวลา ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ตลอดจนพยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานที่อาจจะเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด และไม่ได้เตรียมรับมือมาก่อน ดังนั้นผู้ทำการพัฒนาองค์กรจะต้องเปิดใจตื่นตัว และเตรียมพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาอยู่ตลอดเวลา และไม่ทอดทิ้งอุปสรรคที่เกิดขึ้น

4. การประเมินการพัฒนาองค์กร (OD Evaluation)

การประเมินการพัฒนาองค์กร เป็นขั้นตอนสำคัญอีกขั้นตอนหนึ่งในการพัฒนาองค์กร ที่จะช่วยในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการพัฒนาองค์กรว่าสอดคล้องกับเป้าหมายและเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ ตลอดจนผู้ดำเนินการจะต้องแก้ไขและปรับปรุง ส่งเสริมการเรียนรู้ของทีมงานพัฒนาองค์กร เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ โดยทีมงานจะได้รับข้อมูลสะท้อนกลับ เพื่อปรับปรุงตนเองให้สามารถทำการพัฒนาองค์กรได้ดียิ่งขึ้น

องค์กรต้องมีการพัฒนาการบริหารงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งต้องใช้ทักษะ ประสบการณ์ของบุคคล ในอดีตใช้การบริหารจัดการเฉพาะบุคคล แต่ต่อมาได้เปลี่ยนมุมมองความคิดในการรวมบุคคลที่มีความรู้ ประสบการณ์ที่เหมือนกัน หรือหลากหลายเข้าด้วยกันเป็น “ทีมงาน” และเริ่มบริหารจัดการคนในแบบของทีมงานที่แตกต่างไปจากเดิมเพื่อให้ได้ผลของงานที่เกิดขึ้นแตกต่างออกไป ทีมงานจึงเป็นทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ที่องค์กรมุ่งสร้างและพัฒนาขึ้นจากบุคลากรที่หลากหลายมารวมกันเพื่อปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ในองค์กร การดำเนินงานในองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ทีมงานมีความสำคัญอย่างมาก หากทุกคนในองค์กรรู้สึกว่าคุณเองอยู่ในทีมงานเดียวกันและร่วมมือกัน ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จร่วมกัน งานก็จะบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้บริหารจึงต้องเสริมสร้างทีมที่ดีขึ้นในองค์กร และพัฒนาให้บุคลากรในทีมงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานนั้น การทำงานเป็นทีมจึงเป็นวิธีที่ใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้ได้ผลมากที่สุด การที่สมาชิกทีมงานพร้อมที่จะร่วมมือกัน และเมื่อมีส่วนร่วมก็จะเกิด

ความผูกพันและสร้างความสัมพันธ์ที่มีอยู่ต่อกันระหว่างสมาชิกในทีมงาน ก็จะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมาย

การสร้างทีมงานจึงเป็นกระบวนการเริ่มต้นที่สำคัญในการพัฒนาให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อองค์กร การเรียนรู้เรื่องการทำงานเป็นทีมจึงต้องเข้าใจปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานเป็นทีมประสบความสำเร็จจึงต้องทำการศึกษาระบวนการการทำงานของทีมตั้งแต่เริ่มต้น โดยได้ทำการศึกษาเรื่ององค์ประกอบของทีมเพื่อให้เป็นทีมที่ดี หรือมีประสิทธิภาพ สรุปได้ว่า องค์ประกอบของทีมต้องมีผู้นำทีม และสมาชิกทีมที่มีคุณลักษณะในการเอื้อต่อการทำงานเป็นทีมให้ประสบความสำเร็จ จึงได้ศึกษางานวิจัยต่าง ๆ และสกัดตัวแปรออกมาดังนี้

### การสกัดตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรม ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่า ได้มีการกล่าวถึงการพัฒนาด้านองค์ประกอบของทีม จำนวน 20 ผลการวิจัย จึงได้สกัดตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศโดยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสกัดตัวแปรปัจจัยการพัฒนาองค์การ ด้านองค์ประกอบของทีมที่ดี ได้ดังนี้

ชื่อตัวแปร	คำจำกัดความ
A	หมายถึง ภาวะผู้นำที่เหมาะสม
B	หมายถึง ความเป็นสมาชิกที่เหมาะสม
C	หมายถึง ความผูกพันรับผิดชอบต่อทีม
D	หมายถึง บรรยากาศสร้างสรรค์
E	หมายถึง ความชัดเจนของเป้าหมาย
F	หมายถึง บทบาทที่สมดุล
G	หมายถึง กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้อง
H	หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่ดี
I	หมายถึง การเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้า
J	หมายถึง การพัฒนาบุคคล
K	หมายถึง ความร่วมมือและความขัดแย้ง
L	หมายถึง การสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี
M	หมายถึง การสนับสนุนและการไว้วางใจซึ่งกันและกัน
N	หมายถึง การทบทวนและประเมินการทำงานอย่างสม่ำเสมอ
O	หมายถึง ความหลากหลายในการทำงาน
P	หมายถึง การพัฒนาทีมอย่างเป็นระบบ
Q	หมายถึง การสร้างพลังอำนาจ
R	หมายถึง กลยุทธ์การสร้างทีม
S	หมายถึง การปรับตัวเข้ากับกลุ่มหรือสถานการณ์

T	หมายถึง	การมีส่วนร่วมในการทำงานให้บรรลุผล
U	หมายถึง	กระตุ้นให้รู้จักการใช้การระดมสมอง
V	หมายถึง	เข้าใจพฤติกรรมของตนเอง
W	หมายถึง	ลักษณะและสถานภาพของทีม

ตาราง 1 การสังเคราะห์และการสกัดตัวแปรของการพัฒนาองค์กร ด้านองค์ประกอบของทีมที่ดี

ผู้วิจัย/คณะผู้วิจัย	ปัจจัยการพัฒนางานองค์กร ด้านองค์ประกอบของทีมที่ดี											
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
Wood Cock (1989)	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Parker (1990)	✓			✓	✓			✓	✓		✓	✓
Katzenbach; & Smith (1993)		✓	✓		✓							
Biech (2008)	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓
เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2556)	✓				✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
ยุทธกานต์ โพธิ์หนองคุณ (2565)					✓		✓	✓	✓			
ไชยวิทย์ แจ่มเที่ยงตรง กมลมาลย์ ไชย- ศิริธัญญา และ ชวนชม ชินะตั้งกูร (2564)		✓										✓
วีรดนตรี หอมทอง และ ประสาท เนืองเฉลิม (2561)	✓										✓	✓
กนกพร กระจ่างแรง เฉลิมชัย กิตติศักดิ์- นาวัน และคณะ (2560)			✓								✓	✓
Stott; & Walker (1995)	✓					✓	✓	✓			✓	✓
วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์ (2550)			✓		✓	✓			✓		✓	✓
กรกนก ทิพรส (2551)								✓			✓	
ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2551)		✓	✓	✓			✓	✓			✓	✓
ธีระ รุญเจริญ (2553)	✓				✓						✓	✓
มัลลิกา วิชชุกรอชิงครัต (2553)	✓				✓					✓		
ลัดพงษ์ โภษาแสง (2553)	✓			✓	✓							✓
ธีระเดช รุ่งมงคล (2555)	✓	✓			✓							
Romig (1996)					✓			✓			✓	
สมคิด ผลนิล (2558)	✓				✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
ปัสรินญา ผ่องแผ้ว (2563)			✓		✓			✓			✓	✓
ความถี่	11	5	5	4	14	6	7	10	6	3	15	13

ตาราง 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/คณะผู้วิจัย	ปัจจัยการพัฒนางานองค์การ ด้านองค์ประกอบของทีมที่ดี										
	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
Wood Cock (1989)	✓	✓									
Parker (1990)	✓	✓	✓								
Katzenbach; & Smith (1993)	✓	✓									
Biech (2008)			✓								
เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2556)	✓	✓									
ยุทธกานต์ โพธิ์หนองคุณ (2565)		✓									
ไชยวิทย์ แจ่มเพียงตรง กมลมาลย์ ไชยศิริ- ธัญญา และ ชวนชม ชินะตั้งกูร (2564)		✓		✓	✓	✓					
วีรคนย์ หอมทอง และ ประสาท เนื่องเฉลิม (2561)								✓	✓		
กนกพร กระจ่างแรง เฉลิมชัย กิตติศักดิ์วินวิน และคณะ (2560)										✓	
Stott; & Walker (1995)								✓			
วราภรณ์ ตระกูลสุษดี (2550)								✓			
กรกนก ทิพรส (2551)	✓							✓			
ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2551)										✓	
ธีระ รุญเจริญ (2553)											
มัลลิกา วิชชุกรอิงครัต (2553)											
ลัดพงษ์ โภษาแสง (2553)								✓			✓
ธีระเดช รุ่งมงคล (2555)											
Romig (1996)				✓		✓					✓
สมคิด ผลนิล (2558)	✓	✓									
ปัสร์ริญา ผ่องแผ้ว (2563)											
ความถี่	6	7	2	2	1	2	2	3	1	2	1

จากตารางข้อมูลวิทยุภูมิ ได้สังเคราะห์และสกัดตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของทีมที่ดี จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ จำนวน 20 งานวิจัย โดยผลการวิเคราะห์พบว่า องค์ประกอบของทีมที่ดีประกอบด้วยตัวแปรที่เป็นปัจจัยที่มีความถี่ตั้งแต่ 10 ครั้ง ขึ้นไป ดังนี้ 1) ความร่วมมือและขจัดความขัดแย้ง มีความถี่ 15 ครั้ง 2) ความชัดเจนของเป้าหมาย มีความถี่ 14 ครั้ง 3) ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี มีความถี่ 13 ครั้ง 4) ภาวะผู้นำที่

เหมาะสม มีความถี่ 11 ครั้ง และ 5) การติดต่อสื่อสารที่ดี มีความถี่ 10 ครั้ง ซึ่งจะนำเอาผลการสังเคราะห์และสกัดตัวแปรไปใช้ในการสร้างโมเดลต่อไป ดังนี้



ภาพประกอบ 2 โมเดลองค์ประกอบของทีมที่ดีจากการค้นคว้าตามเอกสารงานวิจัย

### สรุป

โดยที่โมเดลองค์ประกอบของทีมที่ดีตามภาพประกอบ 2 แสดงองค์ประกอบที่ต่อเนื่องกันในกระแสนวนวงกลม แต่ละองค์ประกอบมีระดับความสำคัญไม่เท่ากัน การเกิดขึ้นหรือการนำไปใช้งานไม่จำเป็นต้องระบุทิศทาง กล่าวคือแต่ละองค์ประกอบมีความสำคัญมากน้อยต่างกันขึ้นอยู่กับบริบทของการพัฒนาองค์การ โดยที่โมเดลขององค์ประกอบของการเป็นทีมที่ดีประกอบด้วย 1) ความร่วมมือและบริหารจัดการความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในทีม 2) ความชัดเจนของเป้าหมายที่ถูกกำหนดให้สมาชิกในทีมรับทราบทั่วกันอย่างชัดเจน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี มีความช่วยเหลือ ปรีกษา ร่วมมือกันระหว่างทีมโดยมองเป้าหมายขององค์การเป็นหลักสำคัญ 4) มีผู้นำที่มีภาวะผู้นำที่ดี และ 5) มีการติดต่อสื่อสารที่ดีกันในทีมและระหว่างทีม โดยนำมาประยุกต์ใช้กับขั้นตอนและกระบวนการพัฒนาทีมงานได้ดังนี้





ภาพประกอบ 3 โมเดลความสัมพันธ์ของขั้นตอนและกระบวนการพัฒนางค์การกับปัจจัยองค์ประกอบที่ดีของทีม

### ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารองค์กรควรสร้างโปรแกรมการพัฒนางค์การโดยคำนึงถึงความสัมพันธ์ของขั้นตอนการพัฒนางค์การกับปัจจัยองค์ประกอบที่ทำให้เป็นทีมที่ดี ตามสรุปโมเดลความสัมพันธ์ของขั้นตอนและกระบวนการพัฒนางค์การกับปัจจัยองค์ประกอบที่ดีของทีมในภาพประกอบ 3 ซึ่งในและขั้นตอนมีการนำเอาปัจจัยองค์ประกอบที่ดีของทีมมาใช้ เช่น กระบวนการวินิจฉัยองค์การที่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษา ทำความเข้าใจ และอธิบายสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขและเสนอแนะวิธีการพัฒนางค์การต่อไป จึงควรมีการสื่อสารที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลมีความเข้าใจต่อเป้าหมายที่ชัดเจนในการดำเนินการ ก็จะทำให้ได้รับทราบสถานการณ์และปัญหาที่แท้จริงได้ โดยที่การแสดงออกของภาวะผู้นำที่ดีก็จะช่วยให้ได้รับความไว้วางใจจากผู้ให้ข้อมูลเป็นอย่างดีอีกด้วย เป็นต้น ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาทีมงาน และทำให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายได้ อย่างไรก็ตามควรให้ความสำคัญกับการประเมินผล

### เอกสารอ้างอิง

กนกพร กระจ่างแสง เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน และคณะ. (2560). บทบาทของผู้บริหารกับการสร้างทีมงานในการพัฒนางค์การ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*. 11(26): 156-161.

กรกนก ทิพรส. (2551). *องค์การและการจัดการ*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ไชยวิทย์ แจ่มเที่ยงตรง กมลมาลย์ ไชยศิริธัญญา และ ชวนชม ชินะดังกูร. (2564). การสร้างทีมงานของผู้บริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพโรงเรียนเอกชนในประเทศไทย. *มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี. วารสารวิจัยวิชาการ*. 4(2).

ทองทิพภา วิริยะพันธุ์. (2551). *การบริหารทีมงานและการแก้ปัญหา*. การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ธีระ รุญเจริญ. (2553). *ผู้บริหารสถานศึกษามีอาชีพ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถาบันราชภัฏ.

- ธีระเดช ธีวมงคณ. (2555). **การทำงานเป็นทีม**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปัสรินญา ผ่องแผ้ว. (2563). **ตัวบ่งชี้การทำงานเป็นทีมที่มีสมรรถนะสูงของโรงเรียนสังกัดเทศบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- มัลลิกา วิชชุกรอชิงครัต. (2553). **การศึกษาการทำงานเป็นทีมของพนักงานครูเทศบาลสังกัดเทศบาลเมืองชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ยุทธกานต์ โพธิ์หนองคุณ. (2565). **การพัฒนาแนวทางการสร้างทีมงานครู สำหรับสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 3**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2556). **การจัดการภาครัฐแนวใหม่**. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- ลักคพงษ์ โกษาแสง. (2553). **การทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนระดับประถมศึกษา อำเภอสอยดาว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 2 สาขาวิชาการบริหารการศึกษา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วราภรณ์ ตระกูลสวัสดิ์. (2450). **การทำงานเป็นทีม**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ สำนักงานวิทยทรัพยากร.
- วันชัย ปานจันทร์. (2566). **การพัฒนาองค์การ: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์.
- วีรณีย์ หอมทอง และ ประสาท เนื่องเฉลิม. (2561). **การพัฒนาแนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะครูด้านการงานเป็นทีมของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25**. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. 13(3).
- สมคิด ผลนิล. (2558). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และบรรยากาศองค์การ ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมกรณีศึกษารมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Biech, E. (2008). *ASTD Handbook for Workplace Learning Professionals*. United States of America: Association for Talent Development.
- Dessler. G. (2004). *Management, Principles and Practice for Tomorrow's Leaders*. New Jersey: Pearson Education.
- Katzenbach, J. R.; & Smith, D. K. (1993). *The Discipline of Teams*. Harvard Business Review. March-April.
- Parker, G. M. (1990). *Team Players and Team Work: The New Competitive Business Strategy*. San Francisco, Calif: Jossey-Bass.
- Romig, D. A. (1996). *Breakthrough Teamwork: Out Standing Result Using Structured Teamwork*. Chicago: Irwin.
- Stott; & Walker. (1995). *Team: Teamwork and Teambuilding*. Singapore: Simon and Schuster (Asia).
- Woodcock, M. (1989). *Team Development Manual*. 2<sup>nd</sup> ed., Brookfield, Vermont: Gower.

## S009L: การจัดการข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกแบบดิจิทัลเพื่อความยั่งยืน SUSTAINABLE DIGITAL GREENHOUSE GAS DATA MANAGEMENT

จีระณี จันทร์รุ่งอุทัย<sup>1</sup> ณัฐภัทสร ธนาบวรพาณิชย์<sup>2</sup> พิศมัย จารุจิตติพันธ์<sup>3</sup>

<sup>1</sup> คณะบริหารธุรกิจ/สาขาการจัดการ

<sup>2</sup> อาจารย์รับผิดชอบหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

<sup>3</sup> ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

### บทคัดย่อ

บทความนี้แสดงความสำคัญของการจัดการข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกแบบดิจิทัล โดยเริ่มจากการแสดงให้เห็นถึงความเร่งด่วนของปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ อันส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ การผลิตอาหารและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ นำไปสู่การชี้ให้เห็นว่าในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัลรวบรวมและบริหารจัดการบิ๊กดาต้าเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำและทันการณ์ อันนำไปสู่การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพ ภาคธุรกิจต้องมีการจัดการข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพื่อปรับตัวให้ทันต่อกฎหมายและมาตรการทางการค้าที่เกี่ยวข้อง เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลก อีกทั้งทำให้องค์กรและประเทศชาติสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน

**คำสำคัญ:** การจัดการ, ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกแบบดิจิทัล, การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ, ความยั่งยืน

### Abstract

This academic article illustrates the urgency of environmental problems in particular climate change which effects on human livelihood, food production and economic growth. This leads to the importance of a digital technology to collect and manage big data becomes crucial to obtain precise and real-time data which leads to relevant and effective greenhouse gas reductions. The organizations should manage their greenhouse gas data to be able to adapt to revolving laws and regulations including trade barriers which will enhance their competitive advantages in global market and long-term organizational and national growth.

**Keywords:** Management, Greenhouse Gases Digital Data, Climate Change, Sustainability

## บทนำ

การประชุมวิวัฒนาการดำเนินการแก้ปัญหาโลกร้อน (Global Stocktake) ในการประชุมรัฐภาคีอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (United Nations Framework Convention on Climate Change: UNFCCC) ครั้งที่ 28 หรือ COP 28 (Conference of the Parties: COP) สรุปได้ว่า ความพยายามในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของทั่วโลกยังไม่เพียงพอ จากข้อมูลทางวิทยาศาสตร์ ต้องลดก๊าซให้ได้ ร้อยละ 45-50 ในปี 2573 หรือประมาณร้อยละ 7 ต่อปี และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ภายในปี 2050 เพื่อรักษาภาวะที่มนุษย์อาศัยได้ (Livable) คืออุณหภูมิเฉลี่ยโลกต้องไม่สูงเกิน 1.5 องศาเซลเซียส เทียบกับยุคก่อนปฏิวัติอุตสาหกรรม ในทางตรงกันข้าม ปัจจุบันมีการปล่อยก๊าซเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.2 ต่อปี (UNFCCC. 2023) ซึ่งองค์การสหประชาชาติได้คาดการณ์ว่าทุก ๆ องศาเซลเซียสที่เพิ่มขึ้น ก๊าซพิษทางสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ก๊าซแล้ง น้ำท่วม น้ำทะเลหนุนสูง จะรุนแรงขึ้น อันส่งผลต่อราคาอาหารที่พุ่งสูงขึ้น เหล่านี้ส่งผลกระทบต่อกลุ่มประเทศเปราะบางเป็นอันดับแรก

ดังนั้นประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะประเทศพัฒนาแล้ว จึงมีความพยายามใช้กลไกราคาคาร์บอนในการขับเคลื่อนให้เกิดการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ล่าสุดกลุ่มสหภาพยุโรป ซึ่งมีสมาชิก 27 ประเทศ ได้ออกมาตรการทางภาษีที่เรียกว่า มาตรการปรับราคาคาร์บอนก่อนข้ามพรมแดนของสหภาพยุโรป (EU Carbon Border Adjustment: EU CBAM) จะเริ่มเข้าสู่ระยะเปลี่ยนผ่าน (Transition Period) ในวันที่ 1 ตุลาคม 2566 กับผู้นำเข้าสินค้าเป้าหมาย 6 กลุ่ม ได้แก่ ซีเมนต์ ไฟฟ้า ปุ๋ย เหล็กและเหล็กกล้า อะลูมิเนียม และไฮโดรเจน และมีผลบังคับใช้อย่างเต็มรูปแบบ ในวันที่ 1 มกราคม 2569 ซึ่งผู้นำเข้าจะต้องซื้อ CBAM Certificate ตามปริมาณการนำเข้าและปริมาณการปล่อยคาร์บอนของสินค้า (Prapan Leanoi. 2566) โดยมูลค่าสินค้าส่งออกทั้งหมดของไทยไปยังสหภาพยุโรป (บริษัท ไลค์ มี จำกัด (สำนักงานใหญ่). 2567) ถึงแม้ยังคิดเป็นสัดส่วนที่น้อย แต่มาตรการนี้ถือเป็นจุดเริ่มต้นของมาตรการที่คล้ายคลึงกันในอนาคตในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลกและขยายขอบเขตกลุ่มสินค้า นอกจากสหภาพยุโรปแล้วสหรัฐอเมริกา กำลังพิจารณากฎหมาย Clean Competition Act (CCA) ซึ่งจะเก็บภาษีคาร์บอนข้ามพรมแดนเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเช่นกัน แนวโน้มที่การเก็บภาษีคาร์บอนข้ามพรมแดนนี้จะขยายไปทั่วโลกนี้ผลักดันให้ประเทศต่าง ๆ พิจารณาจัดเก็บภาษีภายในประเทศ เพื่อนำรายได้จากภาษีมาลดก๊าซฯ ด้วยตนเองแทนการจ่ายภาษีให้กับประเทศส่งออก สำหรับประเทศไทยนั้น กำลังเตรียมพร้อมต่อมาตรการดังกล่าว ด้วยการจัดทำระบบข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรายสินค้าตามมาตรฐานสากล รวมถึงการกำหนดมาตรการภาษีคาร์บอนของประเทศ สำหรับองค์กรธุรกิจควรตระหนักถึงความสำคัญในการปรับตัวต่อกฎหมายและมาตรการทางการค้าด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลก

นอกจากนี้ ยังมีองค์กร the Science Based Target initiatives ที่พัฒนามาตรฐานสำหรับภาคเอกชนเพื่อใช้ในการตั้งเป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามหลักการทางวิทยาศาสตร์ คือ เป็นเหตุเป็นผลและพิสูจน์ได้ ปัจจุบันมากกว่า 7,000 บริษัทชั้นนำทั่วโลก ร่วมประกาศเจตนารมณ์ที่จะตั้งเป้าหมายตามมาตรฐานดังกล่าว ซึ่งมีข้อกำหนดเบื้องต้นว่า บริษัทต้องตั้งเป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net-Zero) ภายในปี 2050 เป็นอย่างช้า (The Science Based Targets initiative. 2024) จากความรุนแรงและเร่งด่วนดังกล่าว การเก็บและบันทึกข้อมูลด้วยคน นอกจากจะผิดพลาดได้ง่ายและใช้เวลามาก ทำให้ไม่สามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกไม่ทันการณ์ จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการข้อมูลนี้

### ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกแบบดิจิทัล

หลักการจัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจก (World Resource Institute (WRI) and World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). 2024)

GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol) เป็นมาตรฐานการทำบัญชีก๊าซเรือนกระจกสำหรับภาครัฐและเอกชน ซึ่งพัฒนาโดย World Resource Institute (WRI) ร่วมกับ World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) แบ่งการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยตรงและทางอ้อมเป็น 3 ขอบเขต

ขอบเขตที่ 1 หรือ Scope 1: การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยตรง (Direct Emissions)

การปล่อยโดยตรงทั้งหมดจากกิจกรรมขององค์กรหรือภายใต้การควบคุมขององค์กร เช่น การเผาไหม้เชื้อเพลิง สารทำความเย็น หม้อไอน้ำ เต้าเผา การปล่อยก๊าซจากยานพาหนะ เช่น รถยนต์ รถตู้ รถบรรทุก เฮลิคอปเตอร์สำหรับโรงพยาบาล ครอบคลุมจนถึงกระบวนการที่ปล่อยออกมาระหว่างกระบวนการทางอุตสาหกรรมและการผลิตในสถานที่ เช่น ควันโรงงาน สารเคมี

ขอบเขตที่ 2 หรือ Scope 2: การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมที่ถูกรับซื้อ (Indirect Emissions)

การปล่อยก๊าซทางอ้อมที่เกี่ยวข้องกับการผลิตพลังงานที่ซื้อหรือได้มาเท่านั้น เช่น ใช้น้ำไฟฟ้า ความร้อน หรือการทำความเย็น ซึ่งเกิดขึ้นนอกสถานที่และถูกใช้โดยองค์กร

ขอบเขตที่ 3 หรือ Scope 3: การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมที่อยู่เหนือการควบคุม (Indirect Value Chain Emissions)

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ ทั้งหมดจากกิจกรรมขององค์กร ซึ่งเกิดขึ้นจากแหล่งที่องค์กรไม่ได้เป็นเจ้าของหรือควบคุม การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมนี้มักเป็นส่วนที่มากที่สุดของก๊าซเรือนกระจกทั้งหมดขององค์กร ครอบคลุมถึงการปล่อยก๊าซที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางเพื่อธุรกิจ การจัดซื้อจัดจ้าง ของเสียและน้ำ

โดยขอบเขตที่ 3 แบ่งออกเป็น 15 ประเภท ได้แก่

1. การซื้อสินค้าและบริการ
2. สินค้าทุน
3. กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเชื้อเพลิงและพลังงาน
4. การขนส่งและกระจายสินค้าของธุรกิจต้นน้ำ
5. การจัดการของเสียที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ
6. การเดินทางเพื่อธุรกิจ
7. การขนส่งและกระจายสินค้าของธุรกิจปลายน้ำ
8. การใช้สินทรัพย์ที่เช่า
9. การเดินทางไป-กลับระหว่างบ้านและสถานที่ทำงานของพนักงาน
10. กระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ที่ขายจากองค์กร เช่น การใช้พลังงานในการขึ้นรูปเม็ดพลาสติกที่ขายออกมาจากองค์กร
11. การใช้งานผลิตภัณฑ์ เช่น การเผาไหม้น้ำมันด้วยยานพาหนะที่เป็นผลิตภัณฑ์ของบริษัทผลิตน้ำมันเพื่อการเดินทาง
12. การจัดการซากของผลิตภัณฑ์ เช่น การกำจัดบรรจุภัณฑ์พลาสติกที่ใช้บรรจุอาหารในหลุมฝังกลบ

13. การปล่อยสินทรัพย์ขององค์กรให้เข้า
14. แพรนไซด์
15. การลงทุน

### การคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกคือข้อมูลแสดงปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปล่อยออกจากผลิตภัณฑ์หรือองค์กร หน่วยเป็นน้ำหนักก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (CO<sub>2</sub>e) ข้อมูลดังกล่าวเป็นผลคูณของข้อมูลกิจกรรมและค่าสัมประสิทธิ์การปล่อยก๊าซเรือนกระจก แสดงเป็นสมการดังนี้

$$A * EF = C$$

A = ข้อมูลกิจกรรม เช่น ปริมาณไฟฟ้า น้ำมันเชื้อเพลิง และวัตถุดิบ เป็นต้น หน่วยเป็นยูนิตหรือปริมาตรหรือน้ำหนัก

EF = Emission factors เป็นค่าสัมประสิทธิ์การปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมที่คิดรวมก๊าซเรือนกระจกที่มีศักยภาพในการก่อให้เกิดภาวะโลกร้อน (Global Warming) ทั้ง 7 ชนิด ได้แก่ ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO<sub>2</sub>) ก๊าซมีเทน (CH<sub>4</sub>) ก๊าซไนตรัสออกไซด์ (N<sub>2</sub>O) ก๊าซไฮโดรฟลูออโรคาร์บอน (HFCs) ก๊าซเพอร์ฟลูออโรคาร์บอน (PFCs) ก๊าซซัลเฟอร์เฮกซะฟลูออไรด์ (SF<sub>6</sub>) และก๊าซไนโตรเจนไตรฟลูออไรด์ (NF<sub>3</sub>) โดยก๊าซทั้ง 7 ชนิดนี้จะถูกแปลงรวมเป็นค่าเดียวเรียกว่ากิโลกรัมหรือตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

C = ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก หน่วยเป็นกิโลกรัมหรือตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

ตัวอย่างการคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของน้ำมันดีเซล 1 ลิตร

$$A = 1 \text{ ลิตร}$$

EF = 2.7080 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อลิตร (องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน). 2562)

$$C = 1 * 2.7080$$

$$A * EF = 2.7080 \text{ กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า}$$

เพราะฉะนั้น น้ำมันดีเซล 1 ลิตร ปล่อยก๊าซเรือนกระจกเท่ากับ 2.7080 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

ชนิดข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณ (World Resource Institute (WRI) and World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). 2024)

ขอบเขต	ประเภทข้อมูล	แหล่งข้อมูล
1	ปริมาณการใช้เชื้อเพลิง	ไบโเสรีค่าน้ำมัน
2	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า	บิลค่าไฟฟ้า
3 ประเภทที่ 1 การซื้อสินค้าและบริการ	ปริมาณและชนิดสินค้าและบริการ	รายการสั่งซื้อสินค้าและบริการ
3 ประเภทที่ 2 สินค้าทุน	ปริมาณและชนิดสินค้าทุนเช่น เครื่องจักร โรงงาน คอมพิวเตอร์	รายการสั่งซื้อสินค้าทุน
3 ประเภทที่ 3 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเชื้อเพลิงและพลังงาน	ปริมาณเชื้อเพลิงและพลังงานที่สูญเสียระหว่างการส่ง	คำนวณจากปริมาณเชื้อเพลิงและไฟฟ้าที่ใช้ในองค์กรคูณด้วยอัตราการสูญเสีย
3 ประเภทที่ 4 การขนส่งและกระจายสินค้าของธุรกิจต้นน้ำ	ปริมาณและชนิดเชื้อเพลิงที่ใช้ในการขนส่งสินค้า ซึ่งองค์กรเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่าย	ไบโเสรีค่าน้ำมัน
3 ประเภทที่ 5 การจัดการของเสียที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ	ปริมาณและวิธีการบำบัดของเสียที่เกิดขึ้นในองค์กร	รายการปริมาณและวิธีการบำบัดของเสียขององค์กร
3 ประเภทที่ 6 การเดินทางเพื่อธุรกิจ	วิธีและระยะทางที่ใช้ในการเดินทางเพื่อธุรกิจ	รายการการเดินทางเพื่อธุรกิจของพนักงานในองค์กร
3 ประเภทที่ 7 การขนส่งและกระจายสินค้าของธุรกิจปลายน้ำ	ปริมาณและชนิดเชื้อเพลิงที่ใช้ในการขนส่งสินค้า ซึ่งองค์กรไม่ได้เป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่าย	ไบโเสรีค่าน้ำมัน
3 ประเภทที่ 8 การใช้สินทรัพย์ที่เช่า	ปริมาณไฟฟ้าที่องค์กรเช่าและใช้ในสินทรัพย์ที่เช่า	บิลค่าไฟฟ้า
3 ประเภทที่ 9 การเดินทางไป-กลับระหว่างบ้านและสถานที่ทำงานของพนักงาน	วิธีและระยะทางที่ใช้ในการเดินทางไป-กลับระหว่างบ้านและสถานที่ทำงานของพนักงาน	รายการการเดินทางไป-กลับระหว่างบ้านและสถานที่ทำงานของพนักงาน
3 ประเภทที่ 10 กระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ที่ขายจากองค์กร	ปริมาณเชื้อเพลิงและไฟฟ้าที่ใช้ในการผลิตผลิตภัณฑ์ที่ขายจากองค์กร	ไบโเสรีค่าน้ำมันและบิลค่าไฟฟ้า
3 ประเภทที่ 11 การใช้งานผลิตภัณฑ์	ปริมาณเชื้อเพลิงและไฟฟ้าที่ใช้เพื่อการใช้งานผลิตภัณฑ์ขององค์กร	ไบโเสรีค่าน้ำมันและบิลค่าไฟฟ้า

ขอบเขต	ประเภทข้อมูล	แหล่งข้อมูล
3 ประเภทที่ 12 การจัดการซากของผลิตภัณฑ์	ปริมาณและชนิดของซากของผลิตภัณฑ์เช่น ซากบรรจุภัณฑ์	รายการปริมาณและชนิดของซากของผลิตภัณฑ์
3 ประเภทที่ 13 การปล่อยสินทรัพย์ขององค์กรให้เช่า	ปริมาณไฟฟ้าที่ผู้เช่าใช้ในสินทรัพย์ขององค์กร	บิลค่าไฟฟ้า
3 ประเภทที่ 14 แฟรนไชส์	ปริมาณเชื้อเพลิงและไฟฟ้าที่แฟรนไชส์ใช้	ใบเสร็จค่าน้ำมันและบิลค่าไฟฟ้า
3 ประเภทที่ 15 การลงทุน	ปริมาณเชื้อเพลิงและไฟฟ้าขององค์กรอื่นที่องค์กรไปลงทุนใช้	ใบเสร็จค่าน้ำมันและบิลค่าไฟฟ้า

### ซอฟต์แวร์ข้อมูลด้านความยั่งยืนระดับโลก

การที่ข้อมูลก๊าซเรือนกระจกมีปริมาณมากและซับซ้อน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อลดภาระรวบรวมและบริหารจัดการจึงมีความจำเป็นมากขึ้น อีกทั้งลดความผิดพลาดจากการเก็บด้วยคน ทำให้ธุรกิจการพัฒนาซอฟต์แวร์ข้อมูลด้านความยั่งยืนเติบโตขึ้นอย่างมากในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ซอฟต์แวร์ข้อมูลด้านความยั่งยืนระดับโลก ได้แก่

- Sphera เป็นซอฟต์แวร์ข้อมูลผลการดำเนินงานและการบริหารความเสี่ยงด้าน ESG (Environment, Social and Governance) (Sphera. 2024)
- Enablon เป็นซอฟต์แวร์ที่ผนวกข้อมูลด้านความเสี่ยงและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ วิศวกรรมและการผลิต และ EHSQ (Environment, Health, Social and Quality) และความยั่งยืน (Wolters Kluwer. 2024)
- SAP ดั้งเดิมเป็นซอฟต์แวร์ข้อมูล ERP (Enterprise Resource Planning) และข้อมูลการเงิน พัฒนาต่อยอดสู่ข้อมูลความยั่งยืนรวมถึงข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (SAP. 2024)
- Salesforce เป็นซอฟต์แวร์ที่เชื่อมต่อการทำงานของการขาย การบริการ การตลาด การพาณิชย์ และไอทีไว้ด้วยการใช้ฐานข้อมูลลูกค้าร่วมกัน ปัจจุบันพัฒนาเพิ่มมิติด้านความยั่งยืน ได้แก่ ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Salesforce. 2024)

### คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของซอฟต์แวร์ข้อมูลก๊าซเรือนกระจก

ซอฟต์แวร์ข้อมูลก๊าซเรือนกระจกที่ดีควรมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1. ควรมีความยืดหยุ่นในการทำงานตามบริบทและประเภทขององค์กร
2. ควรตรวจสอบย้อนได้ถึงต้นทางข้อมูล ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลเพียงครั้งเดียว
3. ควรผนวกการเก็บรวบรวมข้อมูลเข้าไปในกระบวนการของธุรกิจ
4. มีการแสดงผลที่เข้าใจง่าย ได้แก่ แสดงผลในรูปแบบกราฟ



### การปรับตัวที่สำคัญของภาคธุรกิจ

1. ควรนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการเก็บข้อมูล
2. ควร Reskill/upskill บุคลากรในองค์กร ด้วยความร่วมมือทั้งจากหน่วยงานทรัพยากรบุคคล หน่วยงานความยั่งยืน หน่วยงานไอที เป็นต้น
3. ควรติดตามกฎหมายและมาตรการทางการค้าด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปรับองค์กรให้เท่าทันต่อกฎหมายและกฎระเบียบใหม่ๆ
4. ควรปรับกระบวนการดำเนินงานให้ปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่ำลง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

### สรุป

จากปัญหาความเร่งด่วนด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและมาตรการทางการค้าด้านคาร์บอน ดังนั้นทุกภาคส่วนทั้งระดับประเทศและระดับองค์กรควรปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ รวมถึง Reskill/Upskill บุคลากรในองค์กร รวมถึงปรับกระบวนการดำเนินงานให้ปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่ำลง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อให้องค์กรและประเทศชาติสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนตามเป้าหมายความยั่งยืนแห่งองค์การสหประชาชาติ

### เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2567). สืบค้นจาก <https://www.mnre.go.th/th/index>.
- องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน). (2562). สืบค้นจาก <http://localcfo.tgo.or.th/uploads/docs/20200311130041.pdf>.
- Prapan Leenoi. (2566). **นับถอยหลังสู่ CBAM: ไทยพร้อมแค่ไหนเมื่ออียูจะเก็บภาษีคาร์บอนก่อนข้ามพรมแดน**. สืบค้นจาก [https://www.krungsri.com/getmedia/a1b8cb18-3238-4e46-954f-dc22fedab903/RI\\_CBAM\\_230803\\_TH.pdf.aspx](https://www.krungsri.com/getmedia/a1b8cb18-3238-4e46-954f-dc22fedab903/RI_CBAM_230803_TH.pdf.aspx).
- Salesforce. (2024). **Products: Net-Zero Cloud, Overview**. Retrieved from <https://www.salesforce.com/products/net-zero-cloud/overview/>.
- SAP. (2024). **All Products: Supply Chain Management, SAP Sustainability Control Tower**. Retrieved from <https://www.sap.com/products/scm/sustainability-control-tower.html>.
- Sphera. (2024). **Solutions: ESG & Sustainability**. Retrieved from <https://sphera.com/>.
- The Science Based Targets initiative (SBTi). (2024). **Ambitious Corporate Climate Action**. Retrieved from <https://sciencebasedtargets.org/>.
- UNFCCC. (2023). **Matters Relating to the Global Stocktake under the Paris Agreement**. Retrieved from <https://unfccc.int/documents/636113>.
- Wolters Kluwer. (2024). **Solutions: Enablon**. Retrieved from <https://www.wolterskluwer.com/en/solutions/Enablon>.

World Resource Institute (WRI) and World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

(2024a). A Corporate Accounting and Reporting Standard, Revised Edition. Retrieved from <https://ghgprotocol.org/sites/default/files/standards/ghg-protocol-revised.pdf>.

\_\_\_\_\_. (2024b). Corporate Value Chain (Scope 3) Standard. Retrieved from [https://ghgprotocol.org/sites/default/files/standards/Corporate-Value-Chain-Accounting-Reporting-Standard\\_041613\\_2.pdf](https://ghgprotocol.org/sites/default/files/standards/Corporate-Value-Chain-Accounting-Reporting-Standard_041613_2.pdf).

S009S: การศึกษาสภาพการณ์ของการเกิดอุบัติเหตุของรถจักรยานยนต์ในกรุงเทพมหานคร  
และแนวทางแก้ไขปัญหา

A STUDY OF THE SITUATION OF MOTORCYCLE ACCIDENTS IN BANGKOK AND SOLUTIONS

ฐิตารีย์ บุญเจริญ<sup>1</sup> เกียรติชัย วีระญาณนนท์<sup>2</sup> พิศมัย จารุจิตติพันธ์<sup>3</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการจัดการ

<sup>2,3</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

**บทคัดย่อ**

ปัญหาอุบัติเหตุจราจรบนท้องถนนของประเทศไทยได้ทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นทุกปี ส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สิน งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาสภาพการณ์ ศึกษาผลกระทบ ของการเกิดอุบัติเหตุของรถจักรยานยนต์ในกรุงเทพมหานคร และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ด้วยทฤษฎีโดมิโน การเกิดอุบัติเหตุมีความเชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่หรือเป็นลำดับ ของการเกิดเหตุการณ์ที่เปรียบเหมือนตัวโดมิโน 5 ตัว ที่เรียงอยู่ใกล้กัน เมื่อตัวใดตัวหนึ่งล้มลงก็ย่อมมีผลกระทบต่อตัวอื่น ๆ การป้องกันอุบัติเหตุตามทฤษฎีโดมิโนหรือทฤษฎี “ลูกโซ่ของอุบัติเหตุ” คือ การตัดลูกโซ่อุบัติเหตุเพื่อเป็นการไม่ให้เกิดลูกโซ่ที่ล้มลง โดยกำจัดการกระทำและ/หรือสภาพการณ์ที่ไม่เหมาะสมออกไป โดยผู้วิจัยนำเสนอข้อเสนอแนะดังนี้ กรุงเทพมหานคร ควรนำแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวไปพัฒนาปรับมาตรการและแนวปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาคือการเกิดอุบัติเหตุทั้งด้านกายภาพและด้านพฤติกรรมของหน่วยงานในสังกัดได้ และกระทรวงมหาดไทย ควรนำแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวไปปรับนโยบาย กำหนดมาตรการ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ และกวดขันให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานในสังกัด สามารถนำไปเป็นแนวปฏิบัติได้จริง เพื่อสร้าง “กรุงเทพมหานคร” เมืองหลวงของประเทศไทยให้เป็นเมืองปลอดภัย Safety Thailand ตามนโยบายของรัฐบาล อย่างเป็นรูปธรรม และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการสร้างความปลอดภัยทางถนนอย่างยั่งยืน

**คำสำคัญ:** อุบัติเหตุ ผลกระทบ จราจร รถจักรยานยนต์ ความปลอดภัยทางถนน

**Abstract**

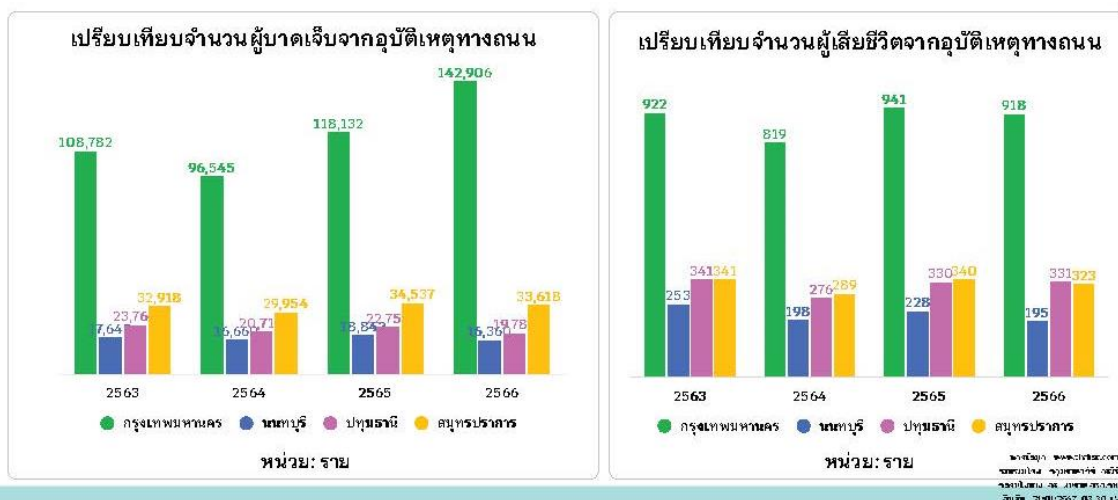
The problem of traffic accidents on Thailand's roads has become more serious every year. Affecting life and property This research studied the situation and effects of motorcycle accidents in Bangkok. and analyze the information obtained to find solutions to problems. with domino theory Accidents are linked in a chain or sequence. of the occurrence of events that are like 5 dominoes arranged close to each other When one domino falls, it has an effect on the other dominoes. Preventing accidents according to the domino theory or theory “Accident chain” means cutting the accident chain to prevent the accident chain from falling. By eliminating inappropriate actions and/or situations. The researcher presents the following suggestions. Bangkok Problem solving methods should be used to develop and adjust various measures and practices. To solve accident problems, both physical and behavioral of

affiliated agencies. and Ministry of Interior Problem solving guidelines should be used to adjust policies, establish measures, and various practices. and to monitor and disobey officials in affiliated agencies Can be used as a practical guideline to create "Bangkok", the capital of Thailand, a safe city, Safety Thailand, according to government policy. concretely and create participation of all sectors in creating sustainable road safety.

**Keywords:** Accident Effect Traffic Motorcycle Road Safety

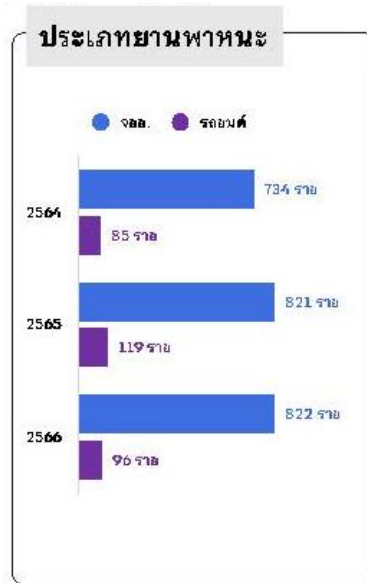
### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหาอุบัติเหตุจากรถจักรยานยนต์บนท้องถนนของประเทศไทยได้ทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นทุกปี ส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สิน เพราะสาเหตุหลายประการ อาทิ พฤติกรรมเสี่ยงของผู้ขับขี่ ปัจจัยกายภาพ ยานพาหนะ เป็นต้น ปัญหาอุบัติเหตุทางถนน ถือเป็นปัญหาระดับชาติ เนื่องจากก่อให้เกิดความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน อีกทั้งรวมค่าเสียหายด้านจิตใจที่ประเมินค่าไม่ได้อีกด้วย สำหรับกรุงเทพมหานคร ศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนนกรุงเทพมหานคร สำนักการจราจรและขนส่งซึ่งมีภารกิจโดยตรงที่จะต้องทำการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลการเกิดอุบัติเหตุทางถนนพบว่า พ.ศ. 2566 อุบัติเหตุการจราจรที่เกิดขึ้นมีผู้เสียชีวิต 918 ราย ผู้บาดเจ็บ 142,906 ราย



ภาพประกอบ 1 เปรียบเทียบจำนวนผู้บาดเจ็บและผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน กรุงเทพมหานคร ปี 2563-2566

จากปัญหาการเกิดอุบัติเหตุการจราจรบนท้องถนนดังกล่าว พบว่า การเกิดอุบัติเหตุของรถจักรยานยนต์มีจำนวนครั้งของการเกิดอุบัติเหตุมากกว่ารถประเภทอื่น ๆ



ภาพประกอบ 2 สถิติอุบัติเหตุทางถนนกรุงเทพมหานคร ปี 2563-2566 แยกตามประเภทยานพาหนะ

ดังนั้น การศึกษาสภาพการณ์ ผลกระทบของการเกิดอุบัติเหตุของรถจักรยานยนต์ในกรุงเทพมหานคร เป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ศึกษาให้ความสนใจและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อแนวทางแก้ไขปัญหาการเกิดอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ในกรุงเทพมหานคร

### วัตถุประสงค์

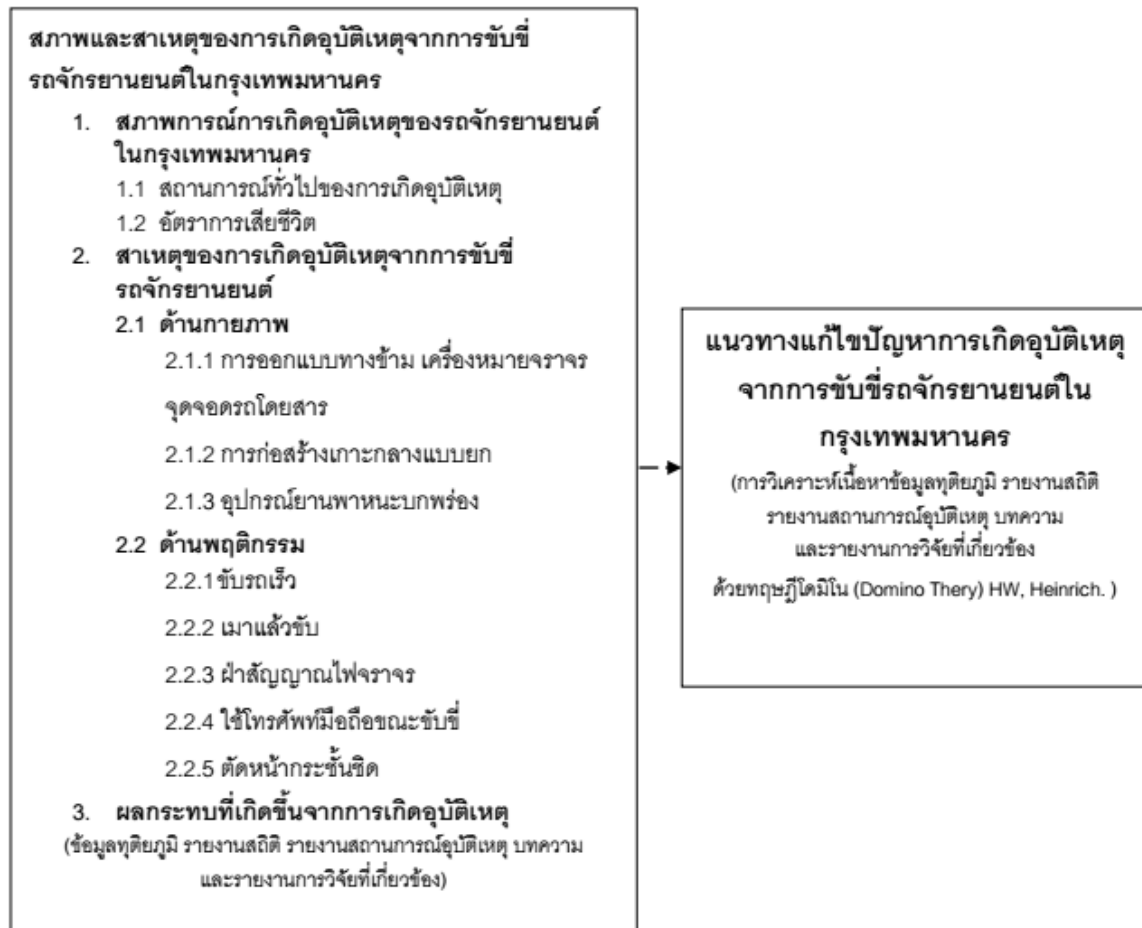
1. เพื่อศึกษาสภาพและสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของการเกิดอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาการเกิดอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ในกรุงเทพมหานคร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สภาพและสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ในกรุงเทพมหานคร
2. ผลกระทบของการเกิดอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ในกรุงเทพมหานคร
3. แนวทางการแก้ไขปัญหาการเกิดอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ในกรุงเทพมหานคร เพื่อเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรุงเทพมหานคร กระทรวงมหาดไทย นำไปกำหนดนโยบาย ปรับมาตรการและแนวปฏิบัติต่าง ๆ ของหน่วยงานต่อไป

### กรอบแนวคิด

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยแสดงเป็นแผนเค้าโครงของการวิจัยตามหัวข้อเรื่อง ให้มีความสอดคล้องกับความมุ่งหมายในการวิจัย แนวคิดการจัดการ ทฤษฎีการวิเคราะห์ ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 3 กรอบแนวคิด

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงเอกสาร (documentary research) สำหรับการกำหนดระเบียบวิธีการวิจัยหรือกระบวนการวิจัย (methodology) โดยการใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ด้วยกระบวนการวิจัยเชิงเอกสาร (documentary research) นั้น โดยเบื้องต้นทางผู้ศึกษาได้ดำเนินการกระบวนการศึกษา ตามระเบียบ วิธีการวิจัยหรือกระบวนการวิจัย (methodology) โดยการใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ด้วยกระบวนการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัย เชิงเอกสาร (documentary research) โดยการทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นการศึกษาจากข้อมูลที่มีผู้บันทึกไว้แล้ว โดยผู้อื่น (Unobtrusive Research) โดยลักษณะข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลทุติยภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลจากรายงานสถิติ รายงานสถานการณ์อุบัติเหตุ บทความ รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสืบค้นข้อมูลจาก Internet ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาถึง แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับอุบัติเหตุ ความปลอดภัย เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ รวมถึงปัญหา และอุปสรรค เพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพ และรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน และทำแบบบันทึกข้อมูล

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งจะดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Study) เป็นการเก็บข้อมูลในลักษณะ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากรายงานสถิติ รายงานสถานการณ์อุบัติเหตุ บทความ รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการนี้ ผู้วิจัยจะเลือกเฉพาะในส่วนที่เชื่อมโยง หรือที่มีส่วนสัมพันธ์กับเนื้อหาสาระ กรอบแนวคิดในการวิจัย
2. ผู้วิจัยได้รวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์การดำเนินการด้านความปลอดภัยทางถนน ที่มีอยู่ ณ ปัจจุบัน ข้อมูลจากการประชุม ข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในลักษณะข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)
3. เก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ และทำแบบบันทึกข้อมูล

### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การจัดกระทำข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ และทำแบบบันทึกข้อมูล ผู้วิจัยจะนำมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมพร้อมนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเหมาะสมอีกครั้งหนึ่ง พร้อมนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องตามเนื้อหา โครงสร้างภาษาที่ใช้ในการเรียบเรียงพร้อมทั้งนำเสนอด้วยถ้อยคำบรรยาย เพื่อให้ได้บรรลุวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยต่อไป

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้จะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร ใช้วิธีการวิเคราะห์เอกสารเนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนา
  2. การตรวจสอบและการวิเคราะห์ข้อมูล ในขั้นแรกผู้วิจัยได้ตรวจสอบว่าได้ข้อมูล เพียงพอแล้วหรือยัง ข้อมูลนั้นได้ตอบปัญหาของการวิจัยแล้วหรือไม่ หากผู้วิจัยพบว่าได้ข้อมูลที่ตรงกัน ผู้วิจัยจะตรวจสอบว่าข้อมูลที่แท้จริงเป็นอย่างไร
- ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาคือการเกิดอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ในกรุงเทพมหานคร จะดำเนินการดังนี้
1. สังเคราะห์สภาพ สาเหตุ ผลกระทบของการเกิดอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ในกรุงเทพมหานคร จากข้อมูลทุติยภูมิ บทความ รายงานสถานการณ์อุบัติเหตุ และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2. สังเคราะห์แนวทางแก้ไขปัญหาการเกิดอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ในกรุงเทพมหานคร (การวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลทุติยภูมิ รายงานสถิติ รายงานสถานการณ์อุบัติเหตุ บทความ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ด้วยทฤษฎีโดมิโน (Domino Theory))

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาสภาพการณ์ของการเกิดอุบัติเหตุของรถจักรยานยนต์ในกรุงเทพมหานคร และแนวทางแก้ไขปัญหา” การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย ที่ได้จากข้อมูลแหล่งทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) จะนำเสนอผลการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เกี่ยวกับ

1. ผลการศึกษาสภาพและสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปี 2561 มีคนกว่า 1.3 ล้านคนทั่วโลก เสียชีวิตจากอุบัติเหตุบนท้องถนน และ 93% อยู่ในกลุ่มประเทศด้อยพัฒนาและกำลังพัฒนา ความสูญเสียอันมหาศาลนี้ กลายเป็นประเด็นท้าทายระดับโลก ที่ต้องการลดความสูญเสียนี้ลงให้ได้อย่างน้อยครั้งหนึ่งในปี 2573 ภายใต้การรณรงค์ชื่อว่า “Decade of Action for Road Safety 2021-2030” นำโดยองค์การอนามัยโลก (WHO)

สำหรับประเทศไทยกับอุบัติเหตุจากจรรยาจร คงหนีไม่พ้นคำสาปแช่งที่ว่า “ไม่เห็นโลงศพ ไม่หลั่งน้ำตา” เพราะเรามักจะได้เห็นข่าวความสูญเสียจากอุบัติเหตุบนท้องถนนซึ่งถูกหยิบยกมาเป็นประเด็นสนใจที่สังคมให้ความสำคัญเพียงช่วงเวลาที่เกิดความสูญเสียเท่านั้น เมื่อเวลาผ่านไปประเด็นเหล่านี้ก็จะถูกลืม วินัยการจราจรก็กลับไปหย่อนยานเช่นเดิมจนกว่าจะมีข่าวใหม่และเหยื่อหน้าใหม่เกิดขึ้นอีกครั้ง ทั้งที่จริงแล้ว ความสูญเสียจากการใช้รถใช้ถนนเกิดขึ้นทุกวัน จนกลายเป็นปัญหาสุดคลาสสิกที่ไม่เคยหายไปจากสังคมไทย กลายเป็นว่า เรายังต้องเห็นโลงศพและหลั่งน้ำตากันอีกครั้งแล้วครั้งเล่า

ไทยมีอัตราการเสียชีวิตบนท้องถนนสูงเป็นอันดับต้น ๆ ของโลก และเป็นอันดับ 1 ของอาเซียน แม้ว่าจะมีอัตราการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุบนถนนลดลงจาก 38 คนต่อแสนประชากรในปี 2554 เหลือ 32 คน ในปี 2562 แต่ก็เป็นการลดลงเพียงเล็กน้อยเท่านั้น อีกทั้ง ยังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของโลกถึง 2 เท่า (องค์การอนามัยโลก, 2563) และกรุงเทพมหานครก็ยังคงครองแชมป์เมืองที่มีจำนวนผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุบนถนนมากที่สุดของไทย

10 ปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี 2554 จนถึง 2564 เกิดอุบัติเหตุบนถนนในพื้นที่กรุงเทพฯ เกือบ 4 แสนครั้ง เฉลี่ยแล้วปีละ 35,500 ครั้ง และเป็นสาเหตุให้ 830 คน เสียชีวิตทุกปี หรือสรุปง่าย ๆ ว่า ในแต่ละวันจะเกิดอุบัติเหตุบนถนนในกรุงเทพฯ เกือบ 100 ครั้ง หรือทุก ๆ 15 นาที และจะมีคนตายบนท้องถนนทุกวัน อย่างน้อยวันละ 2-3 คน (ศูนย์ข้อมูลอุบัติเหตุ, 2564)

จากตัวเลขการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน “รถจักรยานยนต์” เป็นยานพาหนะที่เกิดอุบัติเหตุทางถนนมากที่สุดถึง 90% รองลงมา คือ รถยนต์ 10% ทำให้ผู้ใช้รถจักรยานยนต์ กลายเป็นกลุ่มเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุและสร้างการสูญเสียมากที่สุดบนท้องถนน อาจจะเป็นด้วยลักษณะพาหนะที่คล่องตัว รวดเร็ว และลักษณะเหมือน “เนื้อนุ่มเหล็ก” ขาดอุปกรณ์การป้องกันสำหรับผู้ขับขี่และโดยสาร ประกอบกับการใช้รถจักรยานยนต์เพื่อรับ-ส่งสินค้าที่ได้รับ ความนิยมเพิ่มขึ้นในช่วง 4-5 ปีที่ผ่านมา ซึ่งผู้ขับขี่ต้องแข่งขันกับเวลา ยิ่งทำให้ผู้ขับขี่จักรยานยนต์มีความเสี่ยงเพิ่มมากขึ้นไปอีก โดยสาเหตุในการเกิดอุบัติเหตุส่วนใหญ่เกิดจากความประมาทของผู้ขับขี่เป็นหลัก โดยเฉพาะการขับเร็ว



เกินอัตราที่กำหนด ซึ่งคิดเป็น 87% ของเหตุการณ์ทั้งหมด เกิดจากคน รถ และสัตว์ ตัดหน้าอย่างกะชั้นคิด 6% และเกิดจากการฝ่าฝืนสัญญาณไฟ-เครื่องหมายจราจร หรืออุปกรณ์ยานพาหนะบกพร่อง 3% (กระทรวงคมนาคม, 2564)

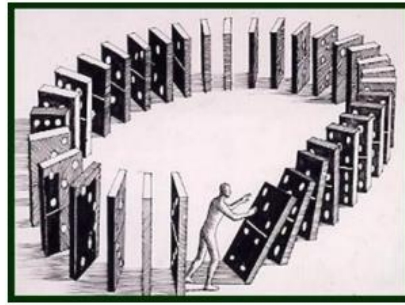
พฤติกรรมเสี่ยงของผู้ใช้ถนน โดยเฉพาะผู้ขับขี่ ถือเป็นสาเหตุหลักของการเกิดอุบัติเหตุ เช่น ขับรถเร็ว เมาแล้วขับ ฝ่าสัญญาณไฟจราจร ใช้โทรศัพท์มือถือขณะขับขี่ เป็นต้น ขณะเดียวกัน การออกแบบโครงสร้างถนนที่ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยอย่างเหมาะสมและเป็นไปตามหลักทางวิศวกรรม เช่น ทางข้าม เครื่องหมายจราจร จุดจอดรถโดยสารสาธารณะ การก่อสร้างเกาะกลางแบบยก เป็นต้น (วัตถุประสงค์ที่ 1)

2. ผลกระทบของการเกิดอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผลกระทบของการเกิดอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ในกรุงเทพมหานคร สร้างความเสียหายทางเศรษฐกิจ ชีวิตและทรัพย์สิน มีมูลค่ามหาศาลในแต่ละปี เห็นได้ชัดว่า อุบัติเหตุบนถนนส่วนใหญ่มีสาเหตุหลักมาจากความประมาทและฝ่าฝืนกฎจราจรสูงถึง 90% ฉะนั้น เมื่อเกิดอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์แล้ว ความพยายามเข้าช่วยเหลืออย่างทันท่วงทีและนำผู้ประสบเหตุเข้าสู่ระบบการรักษาอย่างรวดเร็วจะช่วยลดโอกาสเสี่ยงต่อการเสียชีวิตหรือบาดเจ็บสาหัสของผู้ประสบเหตุได้

ทั้งนี้ จากการทบทวนรายงานจากหน่วยงานต่าง ๆ ยังพบว่า พฤติกรรมเสี่ยงของผู้ใช้ถนน โดยเฉพาะผู้ขับขี่ ถือเป็นสาเหตุหลักของการเกิดอุบัติเหตุ เช่น ขับรถเร็ว เมาแล้วขับ ฝ่าสัญญาณไฟจราจร ใช้โทรศัพท์มือถือขณะขับขี่ เป็นต้น ขณะเดียวกัน การออกแบบโครงสร้างถนนที่ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยอย่างเหมาะสมและเป็นไปตามหลักทางวิศวกรรม เช่น ทางข้าม เครื่องหมายจราจร จุดจอดรถโดยสารสาธารณะ การก่อสร้างเกาะกลางแบบยก เป็นต้น

อัตราการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุบนท้องถนนของประเทศไทยนั้นยังอยู่ในระดับสูงและมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องนับแต่ พ.ศ. 2552 เป็นต้นมา ในแต่ละปี ประเทศไทยมีผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจรกว่า 24,000 คน ค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลผู้ป่วยจากอุบัติเหตุนี้เป็นภาระของประเทศ (นายดิพาน บู๊ส ผู้เชี่ยวชาญด้านการขนส่งอาวุโส ธนาคารโลก) นอกจากนี้ สาเหตุการเสียชีวิตและการเป็นบุคคลทุพพลภาพระยะยาวของประชากรวัย 15-29 ปี เกิดจากอุบัติเหตุจราจรมากที่สุด ซึ่งประชากรในวัยนี้ เป็นช่วงวัยรุ่นและวัยทำงาน จึงมีผลกระทบต่อการศึกษา เศรษฐกิจของประเทศ แต่การสูญเสียเหล่านี้ กลับยังไม่อาจสร้างความตระหนักรู้ให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนโดยทั่วไปได้ (วัตถุประสงค์ที่ 2)

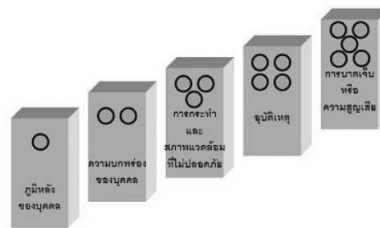
3. แนวทางแก้ไขปัญหาคือการเกิดอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ในกรุงเทพมหานคร โดยการวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลทุติยภูมิ รายงานสถิติ รายงานสถานการณ์อุบัติเหตุ บทความ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องด้วยทฤษฎีโดมิโน (Domino Theory) แนวคิดของ HW, Heinrich ได้อธิบายหลักการเกิดอุบัติเหตุเช่นเดียวกับการเรียงลำดับของตัวโดมิโนที่เรียงกันอยู่ 5 ตัวใกล้ ๆ กัน เมื่อตัวหนึ่งตัวใดล้มก็ย่อมส่งผลกระทบต่อโดมิโนตัวถัดไปให้ล้มตายไปด้วย (วัตถุประสงค์ที่ 3)



ภาพประกอบ 4 ทฤษฎีโดมิโน (Domino Theory)

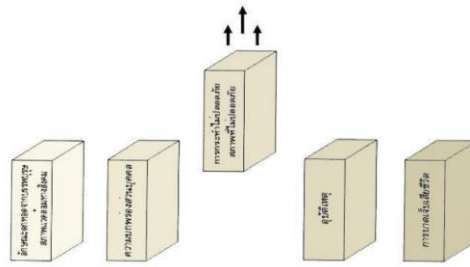
1. ภูมิหลังหรือสภาพแวดล้อมทางสังคมของบุคคล (Social Environment or Background)
2. ความบกพร่องของบุคคล (Defects of Person)
3. การกระทำและ/หรือสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย (Unsafe Acts/Unsafe Conditions)
4. อุบัติเหตุ (Accident)
5. การบาดเจ็บหรือความสูญเสีย (Injury/Damages)

ตัวโดมิโนทั้งห้าตัวแสดงให้เห็นว่า ภูมิหลังหรือสภาพแวดล้อมทางสังคมของบุคคล เช่น สภาพครอบครัว ฐานะความเป็นอยู่ การศึกษามีผลต่อความบกพร่องผิดปกติ ของบุคคลนั้นหรือมีทัศนคติต่อความปลอดภัยที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งก่อสร้างเกิด การกระทำ และ/หรือสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัยทำให้เกิดอุบัติเหตุ และผลที่ตามมาคือการบาดเจ็บหรือความสูญเสีย



ภาพประกอบ 5 ความหมายของตัวโดมิโน

การป้องกันอุบัติเหตุตามทฤษฎีโดมิโนหรือทฤษฎี “ลูกโซ่ของอุบัติเหตุ” (Accident Chain) คือ การตัดลูกโซ่อุบัติเหตุเพื่อเป็นการไม่ให้เกิดลูกโซ่ล้มลง (โดมิโนตัวที่4) โดยกำจัดการกระทำและ/หรือสภาพการณ์ที่ไม่เหมาะสมออกไป (โดมิโนตัวที่ 3)



ภาพประกอบ 6 ทฤษฎีโดมิโนหรือทฤษฎี “ลูกโซ่ของอุบัติเหตุ” (Accident Chain)

ป้องกันโดยจัดการกับลักษณะของบุคคลที่มีการกระทำที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ ส่วนสภาพการณ์ที่ไม่เหมาะสมต้องมีการจัดการที่เหมาะสมปลอดภัยเสมอก่อนที่จะการทำงาน ทั้งนี้ข้อสังเกตด้วยว่า การบาดเจ็บหรือความสูญเสียก็จะไม่เกิดขึ้น

สำหรับภูมิหลังหรือสภาพแวดล้อมทางสังคมของบุคคล (โดมิโนตัวที่ 1) และความบกพร่องของบุคคล (โดมิโนตัวที่ 2) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องและปรับปรุงได้ยากกว่า

### สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาสภาพและสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ในกรุงเทพมหานคร พบว่าการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน “รถจักรยานยนต์” เป็นยานพาหนะที่เกิดอุบัติเหตุทางถนนมากที่สุดถึง 90% รองลงมาคือ รถยนต์ 10% ทำให้ผู้ใช้รถจักรยานยนต์ กลายเป็นกลุ่มเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุและสร้างการสูญเสียมากที่สุดบนท้องถนน โดยสาเหตุในการเกิดอุบัติเหตุส่วนใหญ่เกิดจากความประมาทของผู้ขับขี่เป็นหลัก โดยเฉพาะการขับเร็วเกินอัตราที่กำหนด ซึ่งคิดเป็น 87% ของเหตุการณ์ทั้งหมด เกิดจากคน รถ และสัตว์ ตัดหน้าอย่างกะทันหัน 6% และเกิดจากการฝ่าฝืนสัญญาณไฟ-เครื่องหมายจราจร หรืออุปกรณ์ยานพาหนะบกพร่อง 3% (กระทรวงคมนาคม, 2564) และพฤติกรรมเสี่ยงของผู้ใช้ถนน โดยเฉพาะผู้ขับขี่ ถือเป็นสาเหตุหลักของการเกิดอุบัติเหตุ เช่น ขับเร็ว เมาแล้วขับ ฝ่าฝืนสัญญาณไฟจราจร ใช้โทรศัพท์มือถือขณะขับขี่ เป็นต้น ขณะเดียวกัน การออกแบบโครงสร้างถนนที่ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยอย่างเหมาะสมและเป็นไปตามหลักทางวิศวกรรม เช่น ทางข้าม เครื่องหมายจราจร จุดจอดรถโดยสารสาธารณะ การก่อสร้างเกาะกลางแบบยก เป็นต้น ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเกิดอุบัติเหตุสร้างความเสียหายทางเศรษฐกิจ ชีวิตและทรัพย์สิน มีมูลค่ามหาศาลในแต่ละปี มีสาเหตุหลักมาจากความประมาทและฝ่าฝืนกฎจราจรสูงถึง 90% ฉะนั้น เมื่อเกิดอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์แล้ว ความพยายามเข้าช่วยเหลืออย่างทันท่วงทีและนำผู้ประสบเหตุเข้าสู่ระบบการรักษาอย่างรวดเร็วจะช่วยลดโอกาสเสี่ยงต่อการเสียชีวิตหรือบาดเจ็บสาหัสของผู้ประสบเหตุได้ แต่อัตรากการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุบนท้องถนนของประเทศไทยนั้นยังอยู่ในระดับสูงและมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องนับแต่ พ.ศ. 2552 เป็นต้นมา ในแต่ละปี ประเทศไทยมีผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจรกว่า 24,000 คน ค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลผู้ป่วยจากอุบัติเหตุนี้เป็นภาระของประเทศ (นายดิพาน นูส ผู้เชี่ยวชาญด้านการขนส่งอาวุโส ธนาคารโลก) นอกจากนี้ สาเหตุการเสียชีวิตและการเป็นบุคคลทุพพลภาพระยะยาวของประชากรวัย 15-29 ปี เกิดจากอุบัติเหตุจราจรมากที่สุด ซึ่งประชากรในวัยนี้ เป็นช่วงวัยรุ่นและวัยทำงาน จึงมี

ผลกระทบต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ แต่การสูญเสียเหล่านี้ กลับยังไม่อาจสร้างความตระหนักรู้ให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนโดยทั่วไปได้ แนวทางแก้ไขปัญหาการเกิดอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ในกรุงเทพมหานคร โดยการวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลอุบัติเหตุ รายงานสถิติ รายงานสถานการณ์อุบัติเหตุ บทความ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ด้วยทฤษฎีโดมิโน (Domino Theory) การเกิดอุบัติเหตุมีความเชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่หรือเป็นลำดับ ของการเกิดเหตุการณ์ที่เปรียบเหมือนตัวโดมิโน 5 ตัว ที่เรียงอยู่ใกล้กัน เมื่อตัวใดตัวหนึ่งล้มลงก็ย่อมมีผลกระทบต่อโดมิโนตัวอื่น ๆ การป้องกันอุบัติเหตุตามทฤษฎีโดมิโนหรือทฤษฎี “ลูกโซ่ของอุบัติเหตุ” (Accident Chain) คือ การการตัดลูกโซ่อุบัติเหตุเพื่อเป็นการไม่ให้เกิดอุบัติเหตุล้มลง (โดมิโนตัวที่ 4) โดยกำจัดการกระทำและ/หรือสภาพการณ์ที่ไม่เหมาะสมออกไป (โดมิโนตัวที่ 3) หากต้องการจะลดความสูญเสียนี้ให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม การรณรงค์ผ่านแคมเปญที่มาอย่างสม่ำเสมอ เช่น เมาไม่ขับ ง่วงไม่ขับ หรือตั้งสติก่อนสตาร์ท นั้นคงไม่เพียงพอ จะต้องอาศัยการปลูกฝังวินัยการจราจร การออกแบบกายภาพและโครงสร้างของถนนที่ต้องเป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัย และที่สำคัญคือ การบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะช่วยสร้างจิตสำนึกให้กับผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎอย่างเคร่งครัด

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สภาพการณ์ของการเกิดอุบัติเหตุของรถจักรยานยนต์ในกรุงเทพมหานครจากอดีตจนถึงปัจจุบัน พบว่า การเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน “รถจักรยานยนต์” เป็นยานพาหนะที่เกิดอุบัติเหตุทางถนนมากที่สุดถึง 90% ทำให้ผู้ใช้รถจักรยานยนต์ กลายเป็นกลุ่มเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุและสร้างการสูญเสียมากที่สุดบนท้องถนน โดยสาเหตุในการเกิดอุบัติเหตุส่วนใหญ่เกิดจากความประมาทของผู้ขับขี่เป็นหลัก โดยเฉพาะการขับขี่เร็วเกินอัตราที่กำหนด ซึ่งคิดเป็น 87% ของเหตุการณ์ทั้งหมด เกิดจากคน รถ และสัตว์ ตัดหน้าอย่างกระชั้นชิด 6% และเกิดจากการฝ่าฝืนสัญญาณไฟ-เครื่องหมายจราจร หรืออุปกรณ์ยานพาหนะบกพร่อง 3% (กระทรวงคมนาคม, 2564) และพฤติกรรมเสี่ยงของผู้ใช้ถนน โดยเฉพาะผู้ขับขี่ ถือเป็นสาเหตุหลักของการเกิดอุบัติเหตุ เช่น ขับเร็ว เมาแล้วขับ ฝ่าสัญญาณไฟจราจร ใช้โทรศัพท์มือถือขณะขับขี่ เป็นต้น ขณะเดียวกัน การออกแบบโครงสร้างถนนที่ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยที่เหมาะสมและเป็นไปตามหลักทางวิศวกรรม เช่น ทางข้าม เครื่องหมายจราจร จุดจอดรถโดยสารสาธารณะ การก่อสร้างเกาะกลางแบบยก เป็นต้น ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเกิดอุบัติเหตุสร้างความเสียหายทางเศรษฐกิจ ชีวิตและทรัพย์สิน มีมูลค่ามหาศาลในแต่ละปี มีสาเหตุหลักมาจากความประมาทและฝ่าฝืนกฎจราจรสูงถึง 90% ฉะนั้น เมื่อเกิดอุบัติเหตุต้องเข้าช่วยเหลืออย่างทันที่และนำผู้ประสบเหตุเข้าสู่ระบบการรักษาอย่างรวดเร็วจะช่วยลดโอกาสเสี่ยงต่อการเสียชีวิตหรือบาดเจ็บสาหัสของผู้ประสบเหตุได้ แต่อัตรการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุบนท้องถนนของประเทศไทยนั้นยังอยู่ในระดับสูงและมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลผู้ป่วยจากอุบัติเหตุนี้เป็นภาระของประเทศ นอกจากนี้ สาเหตุการเสียชีวิตและการเป็นบุคคลทุพพลภาพระยะยาวของประชากรวัย 15-29 ปี เกิดจากอุบัติเหตุจราจรมากที่สุด ซึ่งประชากรในวัยนี้ เป็นช่วงวัยรุ่นและวัยทำงาน จึงมีผลกระทบต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ แต่การสูญเสียเหล่านี้ กลับยังไม่อาจสร้างความตระหนักรู้ให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนโดยทั่วไปได้ แนวทางแก้ไขปัญหาการเกิดอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ในกรุงเทพมหานคร โดยการวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลอุบัติเหตุ รายงานสถิติ รายงานสถานการณ์อุบัติเหตุ บทความ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ด้วยทฤษฎีโดมิโน (Domino Theory) การเกิดอุบัติเหตุมีความเชื่อมโยงกัน

เป็นลูกโซ่หรือเป็นลำดับ ของการเกิดเหตุการณ์ที่เปรียบเหมือนตัวโดมิโน 5 ตัว ที่เรียงอยู่ใกล้กัน เมื่อตัวใดตัวหน้า ล้มลงก็ย่อมมีผลกระทบต่อโดมิโนตัวอื่น ๆ การป้องกันอุบัติเหตุตามทฤษฎีโดมิโนหรือทฤษฎี “ลูกโซ่ของอุบัติเหตุ” (Accident Chain) คือ การการตัดลูกโซ่อุบัติเหตุเพื่อเป็นการไม่ให้เกิดลูกโซ่ของอุบัติเหตุล้มลง (โดมิโนตัวที่ 4) โดยกำจัดการกระทำและ/หรือสภาพการณ์ที่ไม่เหมาะสมออกไป (โดมิโนตัวที่ 3) หากต้องการจะลดความสูญเสียนี้ให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม การรณรงค์ผ่านแคมเปญที่มาอย่างสม่ำเสมอ เช่น เมาไม่ขับ ง่วงไม่ขับ หรือตั้งสติก่อนสตาร์ท นั้นคงไม่เพียงพอ จะต้องอาศัยการปลูกฝังวินัยการจราจร การออกแบบกายภาพและโครงสร้างของถนนที่ต้องเป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัย และที่สำคัญคือ การบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะช่วยสร้างจิตสำนึกให้กับผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎอย่างเคร่งครัด

ท้ายที่สุดแล้ว ความสูญเสียจากอุบัติเหตุบนถนนที่ดูเป็นเรื่องคูนชินของสังคมไทยนั้น ที่จริงแล้วกลับเป็นปัญหาใหญ่ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจอย่างหนักหน่วง โดยเฉพาะมูลค่าทางเศรษฐกิจที่สูญเสียไปที่คน ๆ หนึ่ง กลายเป็นผู้พิการหรือเสียชีวิต จากอุบัติเหตุที่เกิดจากความประมาทเพียงชั่วพริบตา แล้วในอนาคตที่หากปริมาณการเดินทางเพิ่มมากขึ้นตามที่คาดการณ์ไว้ เป็นไปได้ว่า เราอาจจะต้องเผชิญกับโศกนาฏกรรมแบบนี้มากขึ้นและถี่ขึ้นแน่นอน หากไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงใด ๆ อย่างจริงจัง (บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการสื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองไทย: การใช้สื่อและการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการเรียนรู้สิทธิและหน้าที่ของความเป็นพลเมืองเพื่อขับเคลื่อนเมืองน่าอยู่ในประเทศไทย โดยศูนย์ออกแบบและพัฒนาเมือง (UddC-CEUS) ในการสนับสนุนของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์)

หากต้องการจะลดความสูญเสียนี้ให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม การรณรงค์ผ่านแคมเปญที่มาอย่างสม่ำเสมอ เช่น เมาไม่ขับ ง่วงไม่ขับ หรือตั้งสติก่อนสตาร์ท นั้นคงไม่เพียงพอ จะต้องอาศัยการปลูกฝังวินัยการจราจร การออกแบบกายภาพและโครงสร้างของถนนที่ต้องเป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัย และที่สำคัญคือ การบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะช่วยสร้างจิตสำนึกให้กับผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎอย่างเคร่งครัด

ผลการวิจัยที่ศึกษาสอดคล้องกับรายงานการศึกษาวิจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการฝ่าฝืนสัญญาณไฟจราจร บริเวณทางแยก ของ มูลนิธิไทยโรดส์ ศูนย์วิชาการเพื่อความปลอดภัยทางถนน และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการเสริมสุขภาพ (สสส.) เรื่อง การใช้ความเร็วที่ค่อนข้างสูง ทำให้อุบัติเหตุมีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น และสอดคล้องกับโครงการวิจัยเพื่อเมืองไทยไร้อุบัติเหตุ ของศูนย์วิจัยอุบัติเหตุแห่งประเทศไทย และ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย เรื่อง สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุรถจักรยานยนต์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของภาควิชาวิศวกรรมขนส่ง คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย เรื่อง แนวทางการวิจัยด้านความปลอดภัยของรถจักรยานยนต์

#### ข้อเสนอแนะ

1. กรุงเทพมหานคร ควรนำแนวทางการแก้ไขปัญหาไปพัฒนาปรับมาตรการและแนวปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาการเกิดอุบัติเหตุทั้งด้านกายภาพ และด้านพฤติกรรม ของหน่วยงานในสังกัดได้
2. กระทรวงมหาดไทย ควรนำแนวทางการแก้ไขปัญหาไปปรับนโยบาย กำหนดมาตรการ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ และกวดขันให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานในสังกัด สามารถนำไปเป็นแนวปฏิบัติงานได้จริง

### กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ ท่านอาจารย์ ดร.เกียรติชัย วีระญาณนนท์ และท่านรองศาสตราจารย์ ดร.พิศมัย จารุจิตติ-พันธ์ อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ในการให้แนวคิด และข้อเสนอแนะในการจัดทำบทความครั้งนี้ รวมถึงขอขอบพระคุณ นักวิจัย นักวิชาการ และหน่วยงานเจ้าของวรรณกรรมที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

### เอกสารอ้างอิง

- กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม. (2564). สถิติยานพาหนะที่จดทะเบียนของไทย. ฉบับเผยแพร่ทางเว็บไซต์. สืบค้นเมื่อ 17 พฤษภาคม 2566, จาก <https://web.dlt.go.th/statistics/>.
- กัณวีร์ กนิษฐ์พงศ์. (2558). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาแนวทางการวิจัยด้านความปลอดภัยของรถจักรยานยนต์. ภาควิชาวิศวกรรมขนส่ง คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย.
- ศูนย์วิจัยอุบัติเหตุแห่งประเทศไทย (TARC) สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (AIT). (2564). ข้อมูลหน่วยงาน. ฉบับเผยแพร่ทางเว็บไซต์. สืบค้นเมื่อ 17 พฤษภาคม 2566, จาก <http://www.tarc.or.th>.
- ศูนย์วิจัยอุบัติเหตุแห่งประเทศไทย (TARC). (2564). โครงการวิจัยเพื่อเมืองไทยไร้อุบัติเหตุ. สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (AIT).
- ศูนย์วิชาการเพื่อความปลอดภัยทางถนน (ศวปถ.). ข้อมูลหน่วยงาน. ฉบับเผยแพร่ทางเว็บไซต์. สืบค้นเมื่อ 17 พฤษภาคม 2566, จาก <http://www.roadsafetythai.org>.
- ศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนน กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย. (2562). แผนแม่บทความปลอดภัยทางถนน พ.ศ. 2561-2564.
- สำนักงานจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร. (2565). สถิติจราจร ปี 2554-2565. จาก <https://office2.bangkok.go.th/dotat/TrafficINFO/trafficinfo.html>.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.). (2566). ข้อมูลหน่วยงาน. ฉบับเผยแพร่ทางเว็บไซต์. สืบค้นเมื่อ 17 พฤษภาคม 2566, จาก <https://www.thaihealth.or.th/about-thaihealth/>.

## S010S: การเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อการบริหารสินค้าคงคลัง: กรณีศึกษาของ บริษัท นีโอคอสเมด จำกัด

### ACTION LEARNING FOR INVENTORY MANAGEMENT: CASE STUDY OF NEOCOSMED COMPANY LIMITED

บุญชัย พาณิชการ<sup>1</sup> พิศมัย จารุจิตติพันธ์<sup>2</sup> เกียรติชัย วีระญาณนท์<sup>3</sup>

<sup>1</sup> คณะบริหารธุรกิจ/สาขาการจัดการ

<sup>2</sup> ผู้อำนวยการหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

<sup>3</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

#### บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอเกี่ยวกับ ความจำเป็นและประโยชน์ในการนำวิธีการการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning) มาใช้ในการบริหารสินค้าคงคลัง และผลจากกรณีศึกษาในการประยุกต์วิธีการการเรียนรู้จากการปฏิบัติมาประยุกต์ใช้ในการบริหารสินค้าคงคลัง ของบริษัท นีโอคอสเมด จำกัด สาระสำคัญสรุปได้ว่า วิธีการนี้อยู่ภายใต้แนวคิดที่ว่า “การกระทำกับการเรียนรู้ต้องเกิดควบคู่กันไป” เป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติที่อาศัยประสบการณ์ ความรู้ มุมมองที่กลุ่มหรือบุคคลมี จากการซักถามและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งนำไปสู่ทางออกใหม่ ๆ ที่แตกต่าง นำความรู้มาคิดใคร่ครวญและแลกเปลี่ยนถ่ายทอดแก่กัน สร้างประโยชน์ให้กับตนเอง ทีม และองค์กร การเรียนรู้จากการปฏิบัติเป็นกลไกสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารสินค้าคงคลัง เพราะเป็นประโยชน์ทั้งในด้านการพัฒนาและการเพิ่มประสิทธิผลของการบริหารสินค้าคงคลังและในด้านการสร้างการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมขององค์กรได้อย่างถาวร ผลของกรณีศึกษา พบว่า กลุ่มเรียนรู้ได้ดำเนินการ 3 ขั้นตอน ได้แก่ วิเคราะห์ปัญหา ดำเนินการ และสรุปประโยชน์ที่ได้รับ โดยได้ข้อสรุปว่า ปัญหาสำคัญที่เกี่ยวกับคลังสินค้า เกิดจาก 3 สาเหตุหลักที่สำคัญ ได้แก่ พื้นที่จัดเก็บสินค้าไม่เพียงพอ สินค้าที่จัดเก็บมีจำนวนมาก และความแม่นยำของสินค้าคงคลังต่ำ เมื่อมีการดำเนินงานตามมติของกลุ่ม ทำให้แต่ละกลุ่มสามารถแก้ไขปัญหาทั้ง 3 ด้าน ได้อย่างเป็นรูปธรรม

**คำสำคัญ:** การเรียนรู้จากการปฏิบัติ, การบริหารสินค้าคงคลัง, บริษัท นีโอคอสเมด จำกัด

#### Abstract

This article aims to propose the necessity and benefits of integrating Action Learning methods into inventory management practices, using Neocosmed Company Limited as a case study. The essence of this approach lies in the idea that "action and learning must occur in tandem", wherein learning is derived from practical experience, knowledge, and diverse perspectives within a group or individual. This leads to the emergence of new insights and knowledge sharing, resulting in tangible benefits for oneself, the team, and the organization. Action Learning is a pivotal mechanism in inventory management as it not only aids in development and enhancing the efficiency of inventory management but also fosters

continuous learning and sustainable organizational behavior change. The learning group followed three steps: analyzing the problem, taking action, and summarizing the benefits gained. The case study conducted revealed three primary causes of inventory-related challenges: inadequate storage space, a large volume of stored products, and low inventory accuracy. Through collaborative group action, these issues were effectively addressed, demonstrating the practical value of Action Learning in real-world scenarios.

**Keywords:** Action Learning, Inventory Management, Neocosmed Company Limited

## บทนำ

ผู้ประกอบการ เจ้าของโรงงาน หรือเจ้าของธุรกิจ ใช้คลังสินค้าโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ เก็บ พัก รักษาสินค้า หรือวัตถุดิบ เพื่อสนับสนุนกระบวนการผลิต ดังนั้นการบริหารสถานที่จัดเก็บสินค้าให้สามารถรองรับสินค้าได้อย่างเพียงพอและเหมาะสมในแต่ละช่วงเวลานับเป็นกลยุทธ์สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารการดำเนินงานของธุรกิจการผลิต เพราะนอกจากจะเป็นกลไกในการบริหารต้นทุนของการดำเนินงานของธุรกิจการผลิตแล้วยังเป็นกลไกในการสร้างความยืดหยุ่นในการสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าได้ทันเวลา

จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น พบว่าปัจจัย/สาเหตุและผลกระทบของการเกิดปัญหาการจัดการคลังสินค้า ส่วนใหญ่มักเกิดจากสาเหตุดังต่อไปนี้ สต็อกสินค้าไม่ตรง พื้นที่จัดเก็บไม่เพียงพอ ใช้แรงงานคนมากเกินไป จัดวางหรือเก็บสินค้าไม่เป็นระเบียบ สินค้าคงคลังหมด (ไม่มีสินค้าขาย) สินค้าเสื่อมสภาพ สินค้าหมดอายุหรือเสียหาย เก็บสินค้าที่ค้างสต็อก (Dead Stock)

แนวทางหรือวิธีการเพิ่มประสิทธิผลของการบริหารจัดการคลังสินค้า มีความหลากหลายแตกต่างตามสาเหตุของปัญหาและขึ้นอยู่กับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ เจ้าของโรงงาน หรือเจ้าของธุรกิจ ทั้งนี้วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการปฏิบัติร่วมกัน (Action Learning) ก็เป็นแนวทางหนึ่งที่ได้รับการยอมรับว่าสามารถสร้างให้ผู้เรียนรู้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิผลวิธีการหนึ่ง เพื่อร่วมมือกันปรับปรุงและบริหารจัดการคลังสินค้า (KM จุดประกายความรู้ เสริมสร้างพลัง พพ.กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน)

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับ หลักการและการประยุกต์ใช้วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการปฏิบัติร่วมกัน (Action Learning) เพื่อบริหารจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษาของบริษัท นีโอสโคสมेट จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการรับจ้างผลิตเครื่องสำอางแบบครบวงจร ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2537 เป็นบริษัทหนึ่งที่เผชิญปัญหาสถานที่จัดเก็บสินค้าไม่เพียงพอ เนื่องจาก การขยายตัวเติบโตทางธุรกิจอย่างต่อเนื่องทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ โดยคาดหวังว่า กรณีศึกษานี้จะเป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการแก้ปัญหาการบริหารจัดการคลังสินค้า และเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการความสัมพันธ์ของต้นทุนที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงกับปริมาณสินค้าที่เก็บในคลังสินค้า เพื่อสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า นอกจากนี้การวางแผนการบริหารจัดการคลังสินค้า (Warehouse) และสินค้าคงคลัง (Inventory) เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ที่สำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จสามารถต่อสู้กับคู่แข่งทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ และเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาอื่น ๆ ของบริษัทฯ และหน่วยงานธุรกิจอื่น ๆ



### การเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning)

คำว่า การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง อันเนื่องมาจากการฝึกหัดหรือประสบการณ์ ของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยการเรียนรู้นั้นมีหลายประเภท ซึ่งการเรียนรู้ประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคน ที่ทีมงานและองค์กรอย่างมาก คือ การเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning) ซึ่งเป็นการเรียนรู้ในลักษณะกลุ่มย่อยที่มีการนำปัญหาที่กลุ่มสนใจและมีผลกระทบต่อทั้งกลุ่มและองค์กรมาเข้าสู่กระบวนการแก้ปัญหาและการพัฒนาแนวทางแก้ปัญหา และนำไปลงมือปฏิบัติแก้ไขปัญหานั้น โดยลักษณะเฉพาะของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning) มีดังนี้

1. เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงในการทำงาน คือการเรียนรู้ที่มีการนำปัญหาในการทำงานมาเป็นโจทย์ในการเรียนรู้ อีกทั้งต้องมีการคิดหาวิธีในการแก้ปัญหาหรือพัฒนางานซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งผู้เรียนรู้เองและองค์กรด้วย
2. เป็นการเรียนรู้โดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้อื่น คือการเรียนรู้ที่ต้องมีการประชุมระดมสมองเพื่อหาวิธีการที่ดีและเหมาะสมในการดำเนินการเนื่องจากเป็นการเรียนรู้ในลักษณะที่งานย่อยที่มีสมาชิกจำนวนหนึ่งที่ต้องมีการทำงานร่วมกัน
3. เป็นการเรียนรู้โดยให้ผู้ร่วมงานวิจารณ์และแนะนำ คือการเรียนรู้ที่ต้องมีการเสนอแนะและให้ข้อคิดเห็นเมื่อมีการดำเนินการปฏิบัติ และอาจมีการปรับปรุงการปฏิบัติเพื่อความสำเร็จของการดำเนินการ

### Action Learning Process

1. ปัญหา ต้องเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์กับองค์กร คุ่มค่ากับเวลา เงิน ทรัพยากรที่ลงทุน โดยมีประเด็นหรือปัญหาจริง เพราะรูปแบบการเรียนรู้จะวางบนพื้นฐานประเด็นปัญหาที่มีความสำคัญต่อบุคคล ต่อกลุ่ม หรือต่อองค์กร ปัญหานี้จะต้องมีประเด็นที่ต้องการแก้ไขปรับปรุงเร่งด่วน และเป็นโอกาสที่กลุ่มจะได้เรียนรู้ร่วมกัน และสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้เกิดขึ้น. “Action Learning” สร้างขึ้นจากปัญหา (โครงการ ความท้าทาย ประเด็นปัญหา หรืองาน) ทางแก้ ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างสูงต่อบุคคล ต่อทีม และ/หรือ ต่อองค์กร ปัญหาควรเด่นชัด อยู่ในความรับผิดชอบของทีม และให้โอกาสแห่งการเรียนรู้ การเลือกปัญหาเป็นหลักเบื้องต้นของ Action Learning เนื่องจากเราเรียนรู้เมื่อแบกรับภาระกระทำบางอย่าง ซึ่งสามารถสะท้อนความคิดในการกระทำนั้น ๆ ปัญหาให้กลุ่มได้เน้นบางอย่างที่เป็นจริงและสำคัญ นั่นก็คือ ตรงประเด็นและมีความหมายต่อกลุ่ม ปัญหาสร้างโอกาสให้เกิดการเรียนรู้ สร้าง “ตะขอ” ให้เกี่ยวความรู้ขึ้นมา.

2. มีกลุ่มเรียนรู้ กลุ่มนี้ควรมีสมาชิกประมาณ 4-8 คน ที่มีความแตกต่างทางความรู้และประสบการณ์ โดยมาจากคนละส่วนงาน/หน่วยงานภายในองค์กร ซึ่งควรมีทักษะฝีมือที่เสริมกัน เป็นผู้รู้ ผู้สนใจ มีอำนาจเกี่ยวข้องในประเด็นปัญหาที่กลุ่มสนใจเป็นหลักเพื่อทำให้มีแนวคิดหลากหลาย กลุ่มจะได้รับมอบหมายให้ศึกษาประเด็นปัญหาที่ยังไม่มีคำตอบที่แน่ชัด. หลักของ Action Learning คือกลุ่มการเรียนรู้ กลุ่มประกอบด้วยสมาชิกประมาณ 4-8 คน ที่มาร่วมกันสำรวจปัญหาขององค์กร ทีมไม่อาจหาทางแก้ได้ง่ายนัก ในทางอุดมคติ การประกอบกันเข้าของกลุ่มหลากหลายมากแต่ขอให้มีทางให้เกิดมุมมองแตกต่าง และได้รับมุมมองใหม่สุด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัญหาของ Action Learning กลุ่มอาจประกอบด้วยคนที่มาจากต่างองค์กรหรืออาชีพ เช่น ผู้ส่งมอบหรือลูกค้าของบริษัทก็ได้.

3. มีกระบวนการที่กระตุ้นให้เกิดการศึกษาปัญหาอย่างลึกซึ้ง มีการซักถามและสะท้อนมุมมอง ต้องคิดก่อนทำ ทำแล้วใคร่ครวญ วิเคราะห์หาความเป็นเหตุเป็นผล แนวทางแก้ไข กระบวนการ Action Learning จะเน้นการศึกษาและการใคร่ครวญที่ลึกซึ้งกว่าการถามตอบทั่วไป โดยเน้น “การถามคำถามที่ถูกต้องมากกว่าการแสวงหาคำตอบที่ถูกต้อง” จะต้องกระตุ้นให้เกิดการสะท้อนแง่มุมที่ไม่เคยทราบ ไม่เคยคิดมาก่อนมากกว่าจะเน้นการแสวงหาคำตอบที่รู้อยู่เดิมแล้ว คำถามจะเป็นเครื่องมือในการนำไปสู่การพูดคุยกัน การกระตุ้นการคิดและแสวงหาทางเลือกที่เป็นนวัตกรรมและเป็นระบบ และส่งผลต่อการเรียนรู้ ต่อเมื่อผู้มีส่วนร่วมได้เข้าใจในประเด็นปัญหา ได้แสวงหาทางเลือกที่หลากหลาย ได้ไตร่ตรองอย่างรอบคอบ แล้วจึงลงมือปฏิบัติ. “กระบวนการตั้งคำถามและการไตร่ตรอง (สะท้อนความคิดและการฟัง Reflective Questioning and Listening) โดยการเน้นที่คำถามที่ถูกต้องมากกว่าคำตอบที่ถูกต้อง”

4. แนวทางแก้ไข นำเอาคำแนะนำที่ได้รับไปปฏิบัติ ซึ่งแนวทางนั้นต้อง ถูกต้อง ประหยัด คุ่มค่า ดีกว่า เร็วกว่า โดยจะต้องมีความจำเป็นที่ต้องมีการปฏิบัติการ กลุ่มจะต้องมีความสามารถและมีความรู้ที่จะดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งจะเริ่มจากการวิเคราะห์ปัญหา การกำหนดเป้าหมาย การศึกษาทางเลือก และการปฏิบัติการ การเรียนรู้จะเกิดขึ้น เมื่อกลุ่มได้ใคร่ครวญไตร่ตรองประสบการณ์ที่เกิดขึ้น “พัฒนายุทธศาสตร์ของทางแก้สู่การกระทำ Developing Strategies and Taking Action สำหรับผู้ทุ่มเทให้กับ Action Learning การเรียนรู้ที่แท้จริงจะไม่เกิดขึ้นเลยหากไม่ได้ลงมือกระทำการ เนื่องจากไม่มั่นใจว่าความคิดหรือแผนการจะเกิดประสิทธิผลจนกระทั่งได้ลงมือดำเนินการ ดังนั้นสมาชิกกลุ่ม Action Learning ต้องมีอำนาจในการลงมือกระทำหรือมั่นใจว่าข้อเสนอแนะของตนจะได้รับการดำเนินการ”

5. การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การเรียนรู้ คิดใคร่ครวญ ในการปฏิบัติต้องทำอย่างต่อเนื่อง จริงจัง ในทุกโอกาสที่เป็นไปได้ จะต้องมี ความมุ่งมั่นที่จะเรียนรู้ Action Learning และไม่ได้เน้นการแก้ปัญหาระยะสั้นเท่านั้น แต่ให้ความสำคัญแก่การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร ยิ่งกลุ่มได้พัฒนาความรู้ความสามารถมากขึ้นเพียงใด คุณภาพของการปฏิบัติการเพื่อแก้ไขปัญหาจะเพิ่มขึ้นตามตัว.

6. ผู้เอื้อประโยชน์หรือผู้อำนวยการกลุ่ม ทำหน้าที่เป็น Learning Coach คอยกระตุ้น วางแผน ควบคุม จัดการกับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ผลักดันการปฏิบัติ แก้ไขความขัดแย้ง หาข้อสรุปของกลุ่ม.

### การบริหารสินค้าคงคลัง

การมีสินค้าคงคลังมากเกินไปเป็นปัญหากับธุรกิจทั้งในเรื่องต้นทุนการเก็บรักษาที่สูง สินค้าเสื่อมสภาพหมดอายุ หรือล้าสมัย อาจถูกขโมยหรือสูญหาย นอกจากนี้ยังทำให้สูญเสียโอกาสในการนำเงินที่จมอยู่กับสินค้าคงคลังไปหาประโยชน์ในด้านอื่น ๆ สินค้าคงคลังมากเกินไปจะทำให้ความสามารถในการทำกำไรลดลง ด้วยเหตุผล 2 ประการ คือ

1. กำไรสุทธิลดลง จากการที่มีต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการมีสินค้าคงคลังเพิ่มขึ้น เช่น ค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง ค่าประกันภัย ต้นทุนสินค้าเสื่อมสภาพ และสินค้าเสียหาย

2. การที่มีสินค้าคงคลังมาก ทำให้ยอดรวมของสินทรัพย์สูง ซึ่งจะส่งผลให้อัตรากำไรหมุนเวียนของทรัพย์สิน (Asset Turnover) ลดลง เสียโอกาสของการลงทุนในสินทรัพย์อื่นและนอกจากนี้ยังทำให้อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นลดลงอีกด้วย

หากธุรกิจมีสินค้าคงคลังน้อยเกินไป ก็อาจประสบปัญหาสินค้าขาดแคลนไม่เพียงพอ (Stock out) สูญเสียโอกาสในการขายสินค้าให้แก่ลูกค้า เป็นการเปิดช่องให้แก่คู่แข่ง และอาจต้องสูญเสียลูกค้าไปในที่สุด นอกจากนี้ ถ้าสิ่งที่ขาดแคลนนั่นเป็นวัตถุดิบที่สำคัญ การดำเนินงานทั้งการผลิตและการขายก็อาจต้องหยุดชะงัก ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจในอนาคตได้.

ดังนั้นการบริหารสินค้าคงคลังจึงมีความจำเป็นอย่างมาก และถือเป็นการบริหารจัดการที่จะช่วยลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์ให้แก่สถานประกอบการ จึงเป็นหน้าที่หลักของผู้ประกอบการ เจ้าของโรงงาน หรือเจ้าของธุรกิจในการบริหารจัดการสินค้าคงคลังของตนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ไม่ให้มีปริมาณมาก หรือปริมาณน้อยจนเกินไป เพราะการลงทุนในสินค้าคงคลังต้องใช้เงินจำนวนมากและอาจส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องของธุรกิจได้.

เพื่อให้เกิดผลตามที่คาดหวัง จึงต้องมีการกำหนดตามความเหมาะสมของปริมาณสินค้าคงคลัง ทั้งนี้เพื่อการตอบสนองของลูกค้าและเพื่อการป้องกันวัตถุดิบไม่ให้สายการผลิตหยุดชะงัก โดยทั่วไปฝ่ายขายค่อนข้างพอใจหากมีสินค้าคงคลังจำนวนมาก ๆ เพราะให้ความรู้สึกมั่นใจว่าอย่างไรก็มีสินค้าให้พอขายและส่งมอบให้ลูกค้าได้ แต่หน้าที่ของผู้ประกอบการ เจ้าของโรงงาน หรือเจ้าของธุรกิจในการบริหารจัดการสินค้าคงคลังคือ การรักษาความสมดุลระหว่างอุปสงค์และอุปทาน เราจึงต้องค้นหาวิธีในการหาระดับการสั่งซื้อ การส่งผลิต ในปริมาณที่ประหยัดที่สุดให้ได้ต่อไป.

สินค้าคงคลังสามารถแบ่งตามการจัดเก็บได้ 6 ประเภท ดังนี้ (Stock; & Lambert. 2001)

1. สินค้าคงคลังที่เก็บตามรอบ (Cycle Stock) หมายถึง สินค้าคงคลังที่มีไว้เติมเต็มสินค้าที่ถูกขายไปหรือวัตถุดิบที่ถูกใช้ไปในกระบวนการการผลิตซึ่งสินค้าคงคลังประเภทนี้จะถูกเก็บไว้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เราทราบแน่นอน รวมทั้งช่วงเวลารอคอย (Lead-time) ในการสั่งวัตถุดิบหรือสินค้านั้นคงที่ โดยการกำหนดวันให้สินค้าคงคลังในแต่ละรอบมาถึง จะตรงกับเวลาที่วัตถุดิบหรือสินค้าชิ้นสุดท้ายนั้นหมดพอดี

2. สินค้าคงคลังระหว่างทาง (In-transit Inventory) หมายถึง วัตถุดิบหรือสินค้าที่อยู่ระหว่างการขนส่งจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง ซึ่งวัตถุดิบหรือสินค้าเหล่านี้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของสินค้าคงคลังที่เก็บไว้ตามรอบ (Cycle Stock) ถึงแม้ว่าวัตถุดิบหรือสินค้า ที่อยู่ระหว่างการขนส่งจะต้องรอจนกว่าจะไปถึงผู้ที่สั่งวัตถุดิบหรือสินค้านั้นเสียก่อนจึงจะสามารถนำไปใช้ในกระบวนการผลิตหรือนำไปขายต่อไปได้

3. สินค้าคงคลังสำรอง (Safety Stock or Buffer Stock) หมายถึง สินค้าคงคลังจำนวนหนึ่งที่เก็บไว้เกินจากจำนวนหรือปริมาณที่เก็บไว้ตามรอบปกติ เนื่องจากความต้องการสินค้าของลูกค้าหรือช่วงเวลารอคอย (Lead Time) ในการสั่งสินค้านั้นมีความไม่แน่นอน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีสินค้าคงคลังสำรองไว้ในปริมาณที่เพียงพอกับการนำไปใช้ก่อน

4. สินค้าคงคลังที่เก็บไว้เพื่อบริหารความเสี่ยง (Speculative Stock) หมายถึง สินค้าคงคลังที่เก็บไว้สำหรับตอบสนองความต้องการลูกค้าในปัจจุบัน และยังมีเผื่อไว้สำหรับความไม่แน่นอนต่าง ๆ (Uncertainties) ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น การสั่งซื้อวัตถุดิบจำนวนมากกว่าปกติ เพราะมีการคาดการณ์ว่าวัตถุดิบจะมีการขึ้นราคาหรือขาดแคลนในอนาคต เป็นต้น นอกจากนี้ การพิจารณาถึงปริมาณวัตถุดิบที่ต้องใช้ในกระบวนการผลิตเพื่อให้ได้จุดคุ้มทุนในการผลิต (Production Economies) หรือต้องการส่วนลดในการสั่งซื้อแต่ละครั้ง อาจทำให้มีความต้องการวัตถุดิบเพื่อใช้ในกระบวนการผลิตที่มีปริมาณมากกว่าความต้องการลูกค้าที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละช่วงเวลา

5. สินค้าคงคลังที่เก็บไว้ตามฤดูกาล (Seasonal Stock) เป็นรูปแบบหนึ่งของสินค้าคงคลัง ที่เก็บไว้เพื่อบริหารความเสี่ยง โดยเป็นการสะสมสินค้าคงคลังไว้จำนวนหนึ่งก่อนที่ฤดูกาลของการขายสินค้าจะมาถึง ซึ่งสินค้าคงคลังประเภทนี้ส่วนใหญ่เป็นผลผลิตทางการเกษตรที่มีตามฤดูกาล รวมทั้งอุตสาหกรรมที่เกี่ยวกับแฟชั่นก็จัดเป็นส่วนหนึ่งของสินค้าตามฤดูกาล โดยผู้ผลิตจะมีการสต็อกสินค้ารุ่นใหม่ เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าในแต่ละฤดูกาลที่กำลังจะมาถึง

6. สินค้าคงคลังที่ไม่มีการเคลื่อนไหว (Dead Stock) หมายถึง สินค้าที่ถูกเก็บไว้และไม่มีความต้องการใช้ ทั้งนี้อาจเป็นสินค้าที่ล้าสมัย เสื่อมสภาพ หรือเป็นสินค้าที่ตกค้างอยู่ในคลังสินค้าเป็นเวลานาน เป็นต้น

เทคนิคและวิธีการที่นิยมใช้ในการจัดการพื้นที่คลังสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (SAMSON Truck Solutions) ประกอบด้วย

1. จัดเก็บสินค้าให้เป็นระเบียบ

สิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การจัดการพื้นที่คลังสินค้ามีประสิทธิภาพคือ ควรจัดทำแผนผังคลังสินค้า เพื่อกำหนดให้ชัดเจนว่าสินค้าประเภทใด อยู่ในบริเวณพื้นที่ใด เพื่อให้พนักงานได้จัดเก็บสต็อกสินค้าได้อย่างเป็นระเบียบ และถูกที่ ลดปัญหาหยิบสต็อกสินค้าผิด หรือนับสต็อกสินค้าพลาดได้

2. ตรวจสอบจำนวนสต็อกสินค้าสม่ำเสมอ

นอกจากการมีแผนผังคลังสินค้าที่ชัดเจนแล้ว ยังควรต้องมีกระบวนการทำงานที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการพื้นที่คลังสินค้าอีกด้วย โดยต้องกำหนดวันที่ให้พนักงานตรวจสอบสต็อกสินค้า และต้องทำตามวันที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดปัญหาสินค้าค้างหรือล้นสต็อกได้

3. ตรวจสอบวันหมดอายุของสินค้าเป็นประจำ

อีกสิ่งหนึ่งที่ต้องทำอย่างสม่ำเสมอ คือการตรวจสอบวันหมดอายุของสินค้า เพื่อจะได้นำสินค้าที่หมดอายุก่อนมาจำหน่ายก่อน หรือบริหารสต็อกสินค้าแบบ FIFO (First In First Out) คือ หยิบสินค้าแบบเข้าก่อน ออกก่อน เพื่อป้องกันปัญหาสินค้าหมดอายุก่อนที่จะถูกนำไปใช้ อีกทั้งยังควรมีพื้นที่จัดเก็บสินค้าส่วนเกิน หมดอายุ หรือสินค้าค้างสต็อกออกเป็นสัดส่วน เพื่อป้องกันการนำสินค้ากลับมาปะปนกัน

4. จัดอบรมพนักงานอย่างเคร่งครัด

เนื่องจากพนักงานในคลังสินค้าเป็นหัวใจสำคัญที่จะช่วยให้การจัดการพื้นที่คลังสินค้ามีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงควรจัดอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานเห็นความสำคัญของการจัดการพื้นที่ของคลังสินค้า ให้เป็นระเบียบ มีการตรวจนับและตรวจสอบสต็อกสินค้าอย่างสม่ำเสมอ และคำนึงถึงความปลอดภัยอย่างเคร่งครัดในการเคลื่อนย้ายสินค้าอีกด้วย

5. ตรวจสอบอุปกรณ์ภายในคลังสินค้าให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

อีกสิ่งหนึ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญในการจัดการพื้นที่คลังสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพคือ การมีอุปกรณ์ในคลังสินค้าที่มีคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นชั้นเก็บสต็อกสินค้า ระบบลากสินค้า หรือรถยกเพื่อขนย้ายสินค้าและอื่น ๆ จึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบอุปกรณ์ภายในคลังสินค้าเป็นประจำ เพื่อให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

### การจัดกิจกรรมการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning)

การจัดกิจกรรมการเรียนรู้จากการปฏิบัติของบริษัท นีโอบอสเมต จำกัด ดำเนินการโดยจัดกลุ่มเป็น 3 กลุ่ม ๆ ละ 4-8 คน ทุกคนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการบริหารสินค้าคงคลังและการบริหารคลังสินค้า

การเรียนรู้จากการปฏิบัติประกอบด้วย 3 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา กิจกรรมที่ 2 การดำเนินการ และกิจกรรมที่ 3 การสรุปผลที่ได้รับ

จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการปฏิบัติที่อาศัยประสบการณ์ ความรู้ มุมมองที่กลุ่มหรือบุคคลมี โดยการซักถามและแลกเปลี่ยนความเห็น สรุป ปัญหาที่พบที่เกี่ยวกับคลังสินค้ามี 6 ประการ โดยเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาตามผลกระทบต่อธุรกิจมากที่สุด ได้แก่ (1) พื้นที่จัดเก็บสินค้าไม่เพียงพอ (2) สินค้าที่ต้องจัดเก็บมีจำนวนมาก (3) ความแม่นยำของสินค้าคงคลังต่ำ (4) ใช้เวลาในการหยิบสินค้านาน (5) การตรวจนับสินค้าใช้เวลานาน และ (6) มีสินค้าที่ไม่เคลื่อนไหวอยู่ในคลังสินค้า โดยได้ดำเนินการจัดการปัญหาที่พบที่เกี่ยวกับคลังสินค้า 3 อันดับแรก และสรุปผลที่ได้รับ ดังนี้

### การเรียนรู้จากการปฏิบัติ: กรณีเกิดจากปัญหาพื้นที่จัดเก็บสินค้าไม่เพียงพอ

กิจกรรมที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา	กิจกรรมที่ 2 การดำเนินการ	กิจกรรมที่ 3 การสรุปผลที่ได้รับ
พบว่าพื้นที่ว่างบนพาเลทมีมาก และมีพื้นที่ว่างในอากาศค่อนข้างมาก ตลอดจนพบว่า มีหลายพาเลทที่มีสินค้าขนาดเล็กวางอยู่เพียง 1 รายการ	(1) แยกแยะและเคลื่อนย้ายสินค้า dead stock ตลอดจนของที่ไม่ได้ใช้แล้วออกจากพื้นที่จัดเก็บ	ได้พื้นที่กลับคืนมา 195 พาเลท คิดเป็น 14.5% ของพื้นที่จัดเก็บทั้งหมด
	(2) ปรับความสูงของช่อง Rack ให้เหมาะสมกับสินค้าที่เก็บ	ได้พื้นที่เก็บสินค้าเพิ่มขึ้น 204 พาเลท คิดเป็น 27% ของพื้นที่จัดเก็บทั้งหมด
	(3) จัดทำพื้นที่เพื่อจัดเก็บสินค้าที่มีขนาดเล็ก	ได้พื้นที่เก็บสินค้าเพิ่มขึ้นประมาณ 1,200 ช่อง โดยใช้พื้นที่ไม่มาก
	(4) จัดทำพื้นที่เพื่อจัดเก็บวัตถุดิบที่มีขนาดเล็กที่ต้องควบคุมอุณหภูมิ โดยจัดทำห้องเย็นใหม่	ได้พื้นที่จัดเก็บสินค้าเพิ่มขึ้นประมาณ 420 ช่อง โดยใช้พื้นที่ไม่มาก
	(5) จัดทำตะแกรงกันพาเลทสำหรับวางสินค้าที่มีจำนวนน้อย	ทำให้สามารถจัดเก็บได้ 4 รายการต่อพาเลท มีตะแกรงจำนวน 100 ชุด ทำให้สามารถจัดเก็บจาก 100 รายการ เป็น 400 รายการ

**การเรียนรู้จากการปฏิบัติ: กรณีเกิดจากปัญหาสินค้าที่จัดเก็บมีจำนวนมาก**

กิจกรรมที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา	กิจกรรมที่ 2 การดำเนินการ	กิจกรรมที่ 3 การสรุปผลที่ได้รับ
ไม่มีการพยากรณ์ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และไม่มีกระบวนการสื่อสารระหว่างคลังสินค้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่องพื้นที่ในคลังสินค้า	(1) พยากรณ์ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า โดยนำข้อมูลจริงมาวิเคราะห์โดยใช้หลักการทางสถิติมาช่วย	ทำให้สามารถลดมูลค่าวัสดุที่สั่งซื้อเข้ามาเก็บลงประมาณ 10 ล้านบาทต่อปี และค่าพื้นที่จัดเก็บลดลงประมาณ 2 ล้านบาทต่อปี รวมต้นทุนลดลงประมาณ 12 ล้านบาทต่อปี (เฉพาะวัสดุที่เป็น fast moving)
	(2) สร้างระบบสื่อสารระหว่างคลังสินค้ากับแผนกวางแผนและแผนกจัดซื้อ	ทำให้ลดระยะเวลาในการเตรียมพื้นที่เพื่อรับสินค้าจาก 30 นาที เหลือ 10 นาที (ลดลง 66%) และลดพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้าเฉลี่ย 500 พาเลทต่อเดือน

**การเรียนรู้จากการปฏิบัติ: กรณีเกิดจากปัญหาความแม่นยำของสินค้าคงคลังต่ำ**

กิจกรรมที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา	กิจกรรมที่ 2 การดำเนินการ	กิจกรรมที่ 3 การสรุปผลที่ได้รับ
Logbook ที่ใช้มีรายละเอียดไม่ครบถ้วน มีการเก็บของรายการเดียวกันหลายพื้นที่ ข้อมูลการรับและการจ่าย ไม่ real time.	(1) ปรับปรุง Logbook ใหม่เพื่อให้ข้อมูลครบถ้วนและเช็คจำนวนได้ง่ายขึ้น	สามารถลดเวลาในการจ่ายวัสดุบรรจุจาก 9.4 นาทีต่อพาเลท เหลือ 1.98 นาทีต่อพาเลท (ลดเวลาได้ถึง 79%).
	(2) จัดทำป้ายชี้บ่งสินค้าคงคลังที่เป็นเศษ ให้สามารถมองเห็นชัดเจนมากขึ้น	ลดความผิดพลาดเรื่องจำนวนที่ได้ทำการลงบันทึก และช่วยให้สามารถตรวจสอบและจ่ายสินค้าได้เร็วขึ้น

**สรุปและข้อเสนอแนะ**

**สรุป**

การทำกิจกรรม การเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning) เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการภายใต้หลักการว่า “การกระทำกับการเรียนรู้ต้องเกิดควบคู่กันไป” เป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติที่อาศัยประสบการณ์ ความรู้ มุมมองที่กลุ่มหรือบุคคลมี ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำกิจกรรม การเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning) กรณีศึกษา ของบริษัท นิโคมอสเมด จำกัด โดยกลุ่มเรียนรู้ได้ดำเนินการ 3 ขั้นตอน ได้แก่ วิเคราะห์ปัญหา ดำเนินการ และ

สรุปประโยชน์ที่ได้รับ โดยผลที่ได้รับเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและบริหารจัดการสินค้าคงคลังและคลังสินค้าอย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้

1. สามารถแก้ปัญหาสินค้าที่จัดเก็บมีจำนวนมากได้ ทำให้สามารถลดต้นทุน เพิ่มกำไร ให้กับ บริษัทฯ เช่น การลดต้นทุนค่าพื้นที่ในการจัดเก็บวัตถุดิบและลดเงินลงทุนในวัตถุดิบกลุ่ม A คิดเป็นมูลค่ากว่า 12 ล้านบาทต่อปี (ซึ่งวัตถุดิบกลุ่ม A จะเป็นกลุ่มสินค้าที่มีมูลค่ารวมประมาณ 70-80% ของมูลค่าสินค้าทั้งหมด แต่มีจำนวนรวมของรายการประมาณ 10-15% ของรายการสินค้า)
2. สามารถใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ ได้คุ้มค่ามากขึ้น กล่าวคือ ได้พื้นที่ในการจัดเก็บกลับคืนมา มากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญจากการบริหารจัดการพื้นที่คลังสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยปราศจากการลงทุนใหญ่ ๆ ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาพื้นที่จัดเก็บสินค้าที่ไม่เพียงพอได้
3. มีความแม่นยำของสินค้าคงคลังมากขึ้น สามารถลดเวลาในการจ่ายวัสดุบรรจุได้ถึง 79% และ ลดความผิดพลาดเรื่องจำนวนที่ได้ทำการลงบันทึก ตลอดจนช่วยให้สามารถตรวจสอบและจ่ายสินค้าได้เร็วขึ้น
4. ได้แนวคิดใหม่ ๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานและพัฒนาองค์กร
5. พนักงานทำงานอย่างมีความสุข

#### ข้อเสนอแนะ สำหรับแนวทางในอนาคต

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการคลังสินค้า ควรบริหารจัดการสินค้าคงคลัง และคลังสินค้า ในลักษณะ real time พร้อมทั้งมีการดำเนินการดังนี้

1. นำเทคโนโลยีในการบริหารจัดการคลังสินค้ามาใช้งาน
2. จัดทำฐานข้อมูล: Location Codes, Materials, Suppliers, Users, Purchase Order โดยจัดทำ เป็น Data Flow Diagram
3. ออกแบบด้าน software: ส่วน Input, ส่วน Query, ส่วน Output และ Report ซึ่งต้องใช้ Programmer ในการเขียนโปรแกรมดังกล่าว
4. ออกแบบด้าน hardware: ระบบโครงข่าย, อุปกรณ์อ่านข้อมูล, อุปกรณ์สนับสนุน เป็นต้น

#### เอกสารอ้างอิง

- คำนาย อภิปรัชญากุล. (2555). *การจัดการคลังสินค้า*. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชชิง.
- ธีรพันธ์ เชิญรัมย์. (2563). องค์การแห่งการเรียนรู้: การเรียนรู้จากการปฏิบัติ. *วารสารวิจัยวิชาการ*. 3(1): 133-144.
- สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่. (2556). *Best Practices & Lessons Learned การเพิ่ม ประสิทธิภาพโลจิสติกส์ภาคอุตสาหกรรม พื้นที่ภาคกลาง*. กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์ดีการพิมพ์ จำกัด.
- Jay Heizer; & Barry Render. (2551). *การจัดการผลิตและปฏิบัติการ: Operations Management*. แปลและ เรียบเรียงโดย จินตณัย ไพรสมนต์ และคณะ. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- Stock R. J.; & Lambert M. D. (2001). *Strategic Logistics Management*. 4<sup>th</sup> ed., Singapore: McGraw-Hill Irwin.

## S011L: การพัฒนาชุดฝึกทักษะการเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบโดยใช้บทเรียนหนึ่งประเด็น เพื่อฝึกทักษะการเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ

### DEVELOPMENT OF A COMPUTER-AIDED SKILL TRAINING PACKAGE USING COMPUTER-AIDED DESIGN PROGRAMS AND ONE-POINT LESSONS TO TRAIN 2D AND 3D DESIGN

ธิวาศักดิ์ นิยมวงศ์<sup>1</sup> วรวิมล กังหัน<sup>2</sup> ชิตพล มังคลากุล<sup>3</sup> เมธา อึ้งทอง<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> ภาควิชาครุศาสตร์เครื่องกล คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาและหาประสิทธิภาพชุดฝึกทักษะการเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบโดยใช้บทเรียนหนึ่งประเด็น เพื่อฝึกทักษะการเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ 2) เพื่อเปรียบเทียบทักษะการเขียนแบบของนักศึกษาที่เรียนโดยใช้ชุดฝึกทักษะการเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบ เรื่องการเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ เทียบกับเกณฑ์ ประสิทธิภาพ 80/80 เกณฑ์สำหรับประเมินผล เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญในการวัดประเมินตามสภาพจริงที่มุ่งสะท้อนคุณภาพของการกระทำหรือพฤติกรรม เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ซึ่งชุดฝึกทักษะการเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบโดยใช้บทเรียนหนึ่งประเด็นเพื่อเพิ่มทักษะการเรียนรู้ในการเขียนเขียนแบบให้กับตัวนักศึกษามากยิ่งขึ้น รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงทดลอง ประชากร คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาควิชาครุศาสตร์เครื่องกล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ทั้งหมดในภาคเรียนที่ 2/2565 จำนวน 384 คน กลุ่มกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 สาขาวิศวกรรมการผลิตและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 21 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ ชุดฝึกทักษะการเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของชุดฝึกทักษะการเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบโดยใช้บทเรียนหนึ่งประเด็น การเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ ซึ่งมีค่า IOC 0.89-1.00 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิตินอนพาราเมตริกทดสอบแบบวิลคอกชัน

ผลการวิจัยพบว่า ผลการหาความเหมาะสมของชุดฝึกทักษะโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบและบทเรียนหนึ่งประเด็น มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.52) ผลการพัฒนาและหาประสิทธิภาพชุดฝึกทักษะโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบและบทเรียนหนึ่งประเด็น ที่ได้พัฒนาขึ้นมีค่าประสิทธิภาพ ( $E_1/E_2$ ) เท่ากับ 87.09/89.89 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ คือ 80/80 และผลการเปรียบเทียบทักษะทางการเขียนแบบ เทียบกับกับเกณฑ์ ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า นักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** ชุดฝึกทักษะ, คอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบ, บทเรียนหนึ่งประเด็น



## Abstract

The objectives of this research are 1) to develop and find out the efficiency of a computer-aided design drafting skills training set using one lesson. To practice 2D and 3D drafting skills. 2) To compare the drafting skills of students who studied using a drafting skills training set with a computer-aided design program. Regarding 2D and 3D drawings compared to the 80/80 performance criteria, criteria for evaluation are necessary and important in measuring and evaluating according to actual conditions that aim to reflect the quality of actions or behaviors. In order to make students learn, the drafting skills training set with a computer program helps to design using one lesson to increase the learning skills in drafting for students even more. The research format is experimental research. The population is undergraduate students. Mechanical Education Department King Mongkut's University of Technology North Bangkok A total of 384 people in the second semester of 2022. The sample group is first-year undergraduate students in the Department of Production and Industrial Engineering. King Mongkut's University of Technology North Bangkok, a total of 21 people, used the Cluster Random Sampling method. The research tool was a computer program drafting skills training kit. A test to measure academic achievement of the drafting skills training set using a computer-aided design program using one-point lessons, 2D and 3D drawing, an IOC value of 0.89-1.00. Data analysis statistics, mean, standard deviation. Non-parametric statistics Wilcoxon paired rank test.

The research results found that Results of finding the suitability of a skill training set using a computer-aided design program and one-point lessons. There is appropriateness in highest level ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.52). Results of developing a skill training set using a computer-aided design program and one-point lessons. That was developed with an efficiency value ( $E_1/E_2$ ) equal of 87.09/89.89, which is higher than the set criteria of 80/80. Comparative results of drafting skills compared with the criteria Bachelor's degree King Mongkut's University of Technology North Bangkok found that students had higher academic achievement after studying than before studying. Statistically significant at the .05 level.

**Keywords:** Training kit, Computer-aided design, One Point Lesson

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการศึกษาของประเทศไทยได้มีการปฏิรูปการเรียนรู้โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีความสุขได้มีส่วนร่วมกับรูปแบบการเรียน เกิดการพัฒนาทางสมอง รู้จักการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ ซึ่งเป็น การพัฒนาสติปัญญาอย่างมีประสิทธิภาพเป็นขั้นตอน สามารถแสดงออกไปในทางที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ต่อ ส่วนรวมและสังคม ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ได้มีการจัดการศึกษาโดยจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อ พัฒนาทักษะการเป็นผู้ประกอบการ มีการจัดสถานการณ์การเรียนรู้แบบเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ตรง จากการทำงาน การฝึกปฏิบัติในสถานศึกษา จัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามความถนัดให้เหมาะสมและต้องมีความ

สอดคล้องกับสาขาวิชาชีพและความต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบัน (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย . 2556) ซึ่งสอดคล้องกับหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) พุทธศักราช 2556 ซึ่งมีวิสัยทัศน์ของหลักสูตรที่มุ่งเน้นพัฒนากำลังคนระดับเทคนิคให้มีสมรรถนะ มีคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ มีความรู้เต็มภูมิ ปฏิบัติได้จริง มีความเป็นผู้นำและสามารถทำงานเป็นหมู่คณะได้ดี มีการจัดการศึกษาร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน มีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรให้ตรงตามความต้องการและสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ของภูมิภาค (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2556)

การเรียนเขียนแบบทางวิศวกรรมด้วยคอมพิวเตอร์ที่นักศึกษาต้องมีพื้นฐานความรู้เบื้องต้นในเรื่องการเขียนแบบลักษณะต่าง ๆ มาก่อน จากนั้นจึงค่อยมาทำการฝึกฝนเทคนิคการใช้เครื่องมือการเขียนแบบด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งเมื่อเรียนรู้เป็นอย่างดีแล้วจะต้องหมั่นทำแบบฝึกหัดโดยการเขียนรูปจากตัวอย่างแบบง่าย ๆ โดยใช้เครื่องมือและเทคนิคที่แตกต่างกัน เพื่อให้เกิดความชำนาญและแตกฉานจนสามารถเลือกวิธี ที่จะสามารถเขียนแบบให้ได้ง่ายและรวดเร็ว ทักษะการอ่านแบบและเขียนแบบ โดยการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบ จึงนับว่ามีความจำเป็นและสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ในงานช่างอุตสาหกรรมแบบสั่งงานหรือแบบสั่งการผลิตเป็นสื่อภาษาที่ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของงานช่างทุกสาขา ไม่ว่าจะเป็นนักออกแบบ ช่างเทคนิคและคนงานที่เกี่ยวข้องกับการผลิต ทุกคนต้องสเก็ตซ์หรือเขียนแบบพร้อมทั้งสามารถอ่านแบบได้ เนื่องจากการเขียนแบบเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในงานช่างอุตสาหกรรมตลอดจนการผลิตชิ้นส่วนเครื่องจักรกลหรือแบบอาคาร สิ่งปลูกสร้าง แบบงานเชื่อม แบบโครงสร้างแบบไฟฟ้า เป็นต้น นักศึกษาจึงจำเป็นต้องมีความรู้ทักษะ ความสามารถในการอ่านแบบและเขียนแบบด้วยมือ ก่อนที่จะนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการเขียนแบบ เพื่อความสะดวกรวดเร็วลดเวลาในการเขียนแบบ สะดวกในการเก็บและการเคลื่อนย้ายหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขมีความแม่นยำ และทันสมัยในยุคแห่งเทคโนโลยี เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม นักศึกษาไม่สามารถนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการประยุกต์ใช้ในการเขียนแบบได้ ถ้านักศึกษาไม่มีพื้นฐานการเขียนแบบมาก่อน ซึ่งเป็นไปตามลำดับขั้น สเก็ตซ์เป็น อ่านแบบเป็น เขียนแบบเป็น และนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการเขียนแบบ ซึ่งเป็นปัญหาที่มีความสำคัญยิ่งเนื่องจาก ความคาดหวังจากทางภาคอุตสาหกรรมและสถานประกอบการ ระบุว่า นักศึกษาเมื่อจบออกไปแล้วไม่สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการเขียนแบบได้ อุตสาหกรรมบางแห่งต้องส่งตัวไปอบรมหรือจัดอบรมก่อนเข้าทำงาน (พันธุ์ศักดิ์ ไทยสิทธิ. 2564)

One Point Lesson (OPL) หรือบทเรียนหนึ่งประเด็นเป็นวิธีการในการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ ภายในโรงงาน สถานประกอบการหรือหน่วยงานต่าง ๆ โดยใช้การเขียนหรือถ่ายทอดความรู้ของตนเองลงบนเอกสาร ซึ่งเน้นการใช้รูปภาพมากกว่าข้อความและสามารถสื่อสารได้ในเวลาอันสั้นไม่เกิน 5 นาที ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ง่าย สะดวกรวดเร็วกว่าการใช้ตัวอักษร (เกษมณี แก้วหลิม. 2564)

เกณฑ์ประสิทธิภาพ ( $E_1/E_2$  หรือ 80/80) มีความหมายแตกต่างกันหลายลักษณะ ในที่นี้จะยกตัวอย่าง  $E_1/E_2 = 80/80$  ดังนี้ เกณฑ์ 80/80 ในความหมายที่ 1 ตัวเลข 80 ตัวแรก ( $E_1$ ) คือ นักเรียนทั้งหมดทำแบบฝึกหัดหรือแบบทดสอบย่อยได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 80 คือ เป็นประสิทธิภาพของกระบวนการ ส่วนตัวเลข 80 ตัวหลัง ( $E_2$ ) คือ นักเรียนทั้งหมดที่ทำแบบทดสอบหลังเรียน (Post-Test) ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 80 คือ ประสิทธิภาพของผลลัพธ์ หากค่าเฉลี่ย  $E_1$  และ  $E_2$

ดังนั้นทางผู้จัดทำวิจัยจึงมีแนวคิดในการใช้การจัดการเรียนรู้ด้วยบทเรียนหนึ่งประเด็นร่วมกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบ เรื่อง การเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ เทียบกับเกณฑ์ ซึ่งการเขียนแบบด้วยโปรแกรม

คอมพิวเตอร์เป็นพื้นฐานสำคัญของการศึกษาทางสายเทคโนโลยี ที่นักศึกษาควรมีความรู้ทักษะ ด้านการออกแบบ และเขียนแบบด้วยคอมพิวเตอร์ ทั้งความสำคัญด้านกระบวนการขึ้นรูปชิ้นงาน งานด้านเครื่องมือกลด้วยเทคโนโลยี ขั้นสูง จึงมีแนวคิดจัดทำชุดฝึกปฏิบัติการเรียนรู้การเขียนด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบ อีกทั้งวิชา ที่เรียนสามารถนำไปต่อยอดการประกอบอาชีพในอนาคต

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาและหาประสิทธิภาพชุดฝึกทักษะการเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการ ออกแบบโดยใช้บทเรียนหนึ่งประเด็น เพื่อฝึกทักษะการเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ
2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะการเขียนแบบของนักศึกษาที่เรียนด้วยชุดฝึกทักษะการเขียนแบบด้วยโปรแกรม คอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบ ร่วมกับบทเรียนหนึ่งประเด็น เรื่อง การเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ เทียบกับเกณฑ์
3. นักศึกษาสามารถเขียนแบบได้ถูกต้อง จากแบบชุดทักษะการเขียนแบบที่สร้างขึ้น

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

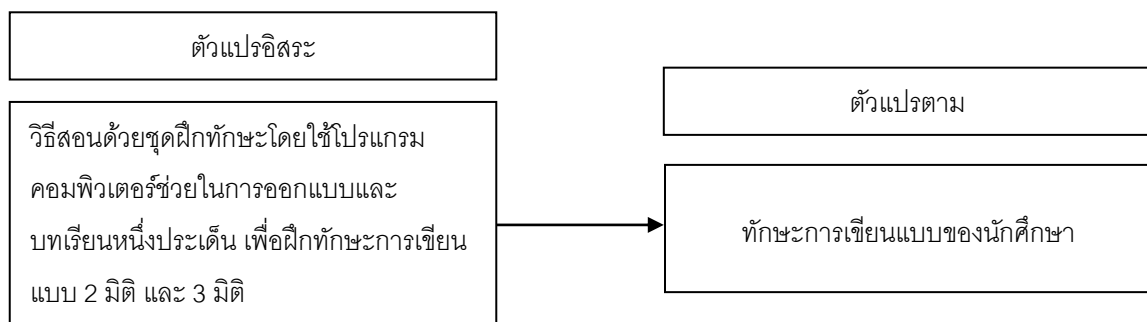
1. เป็นข้อมูลสำหรับครูผู้สอนในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้การเรียนมีประสิทธิภาพ ผล มากยิ่งขึ้น
2. ผู้สอนและผู้สนใจสามารถนำการจัดการเรียนรู้โดยใช้บทเรียนหนึ่งประเด็นไปใช้ประโยชน์ในการสอน รายวิชาเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบและรายวิชาอื่น ๆ ได้

### สมมติฐานในการวิจัย

นักศึกษาที่เรียนโดยใช้ชุดฝึกทักษะการเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบโดยใช้ บทเรียนหนึ่งประเด็น เพื่อฝึกทักษะการเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าเกณฑ์ 80/80

### กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดในงานวิจัย เรื่อง การพัฒนาชุดฝึกทักษะโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบและ บทเรียนหนึ่งประเด็น เพื่อฝึกทักษะการเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ขอบเขตด้านสถานที่และเวลา

1. ขอบเขตด้านสถานที่ ได้แก่ ห้องปฏิบัติการเขียนแบบ (308) ตึกคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2. ขอบเขตด้านเวลา ได้แก่ ภาคเรียนที่ 2/2565 ใช้เวลา 240 นาที
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ การเขียนแบบ 2 มิติ การใช้คำสั่ง Line การใช้คำสั่ง Circle การใช้คำสั่ง Corner Rectangle การใช้คำสั่ง CenterPoint Arc การใช้คำสั่ง 3 Point Arc การเขียนแบบ 3 มิติ การใช้คำสั่ง Swept การใช้คำสั่ง Extruded การใช้คำสั่ง Extruded Cut การใช้คำสั่ง Revolved การใช้คำสั่ง Fillet

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาควิศวกรรมเครื่องกล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ทั้งหมดในภาคเรียนที่ 2/2565 จำนวน 384 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 สาขาวิศวกรรมการผลิตและอุตสาหกรรม ภาควิศวกรรมเครื่องกล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ซึ่งกำลังเรียนในรายวิชา การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบและการผลิต (Computer-aided Design and Drawing) ในภาคเรียนที่ 2/2565 จำนวน 21 คน โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

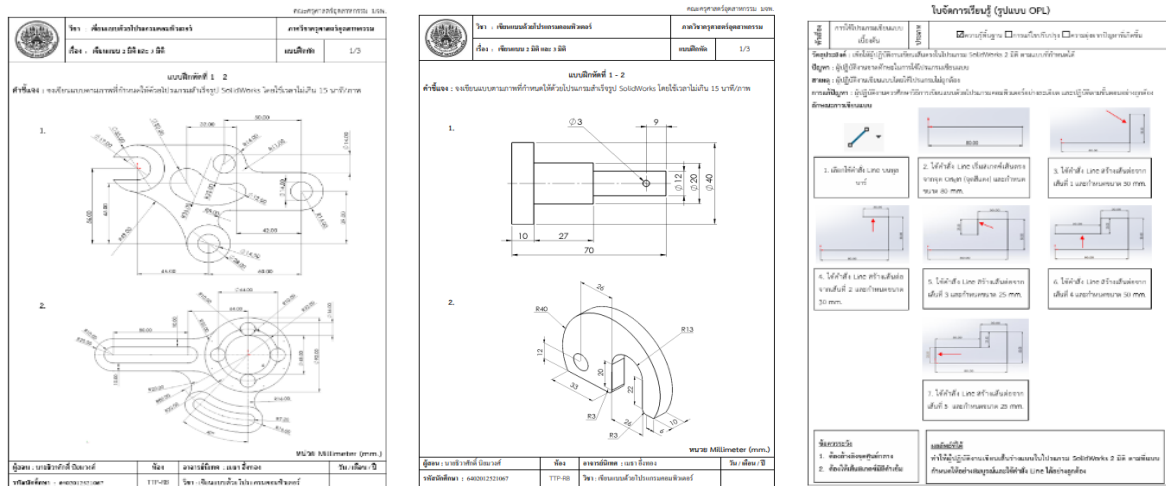
1. ชุดฝึกทักษะการเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ ประกอบด้วย
  - 1.1 ใบเนื้อหาวิชาเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบบทเรียน 1 ประเด็น
  - 1.2 ใบงานเขียนแบบ 2 มิติ จำนวน 5 ข้อ
  - 1.3 แบบฝึกหัดเขียนแบบ 2 มิติ จำนวน 5 ข้อ
  - 1.4 ใบงานเขียนแบบ 3 มิติ จำนวน 5 ข้อ
  - 1.5 แบบฝึกหัดเขียนแบบ 3 มิติ จำนวน 5 ข้อ
2. แบบประเมินความเหมาะสมของชุดฝึกทักษะการเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
3. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เป็นแบบวัดทักษะปฏิบัติเขียนแบบ จำนวน 10 ข้อ

1. ชุดฝึกทักษะ วิชาเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบ เรื่อง การพัฒนาชุดและหาประสิทธิภาพชุดฝึกทักษะโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบและบทเรียนหนึ่งประเด็น เพื่อฝึกทักษะการเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1.1 ศึกษาจุดประสงค์ของหลักสูตรของวิชาเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบ เรื่องการเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ แล้วนำมาเป็นแนวทางในการสร้างชุดฝึกทักษะ และกำหนดเนื้อหาของชุดฝึกทักษะให้มีเนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์ของรายวิชาวิชาเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบ

1.2 ศึกษาวิธีสร้างชุดฝึกทักษะ ของวิชาเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบ เรื่องการเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ โดยกำหนดให้ชุดกิจกรรมมีเนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์รายวิชา

1.3 นำไปทดลองใช้ชุดฝึกทักษะที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นกับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (try out) จำนวน 30 คน เพื่อพิจารณาค่าดัชนีความยากง่ายของชุดฝึกทักษะ ปรับปรุง แก้ไข ชุดฝึกทักษะให้สมบูรณ์



ภาพประกอบ 2 ตัวอย่างชุดฝึกทักษะและบทเรียนหนึ่งประเด็น

2. แบบประเมินความเหมาะสมของชุดฝึกทักษะการเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

2.1 ศึกษาแนวการสร้างเครื่องมือประเมินความเหมาะสมของชุดฝึกทักษะและวางแผนการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้สร้างแบบประเมิน เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับประเด็นการประเมินกับข้อคำถามของแบบประเมินความเหมาะสมของชุดฝึกทักษะ

2.2 สร้างแบบประเมินความเหมาะสมของชุดฝึกทักษะการเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ นำแบบประเมินให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของข้อคำถาม

2.3 นำแบบประเมิน IOC ที่ปรับปรุงแล้วนำไปตรวจสอบความเหมาะสมของชุดฝึกทักษะ ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน และเก็บรวบรวมข้อมูล

3. แบบทดสอบวัดทักษะทางการเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ก่อนเรียนและหลังเรียน วิชาการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบและการผลิต เรื่องการเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ เป็นแบบปฏิบัติ จำนวน 20 ข้อ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ศึกษาหลักสูตรรายวิชาการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบและการผลิต 020123224 เรื่องการเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ (หลักสูตรปริญญาตรี พุทธศักราช 2564) และกำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

3.3 สร้างตารางวิเคราะห์ภาคปฏิบัติ เพื่อให้สามารถสร้างข้อสอบได้ครอบคลุมกับ เนื้อหา และวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ในรายวิชาการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบและการผลิต

3.4 สร้างแบบทดสอบวัดทักษะการเขียนแบบ วิชาการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบและการผลิต เรื่อง การเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ มีลักษณะเป็นแบบอัตนัย จำนวน 20 ข้อ

3.5 นำแบบทดสอบวัดทักษะทางการเรียนภาคปฏิบัติ วิชาการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบและการผลิต เรื่อง การเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ ที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of congruency: IOC) ระหว่างข้อสอบกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม โดยผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ประเมิน จำนวน 9 คน ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0.80-1.00 ทุกข้อ ปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญให้สมบูรณ์

3.6 นำแบบทดสอบวัดทักษะทางการเรียนภาคปฏิบัติ วิชาการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบและการผลิต เรื่อง การเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ ไปทดลองใช้ (try out) กับนักเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน มีค่าอยู่ระหว่าง 85.825/88.815 และจัดชุดข้อสอบฉบับสมบูรณ์ของแบบวัดทักษะทางการเขียนแบบวิชาเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบ เรื่อง การเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ

#### การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการทดลองและเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์

1. ทำการทดสอบก่อนเรียนโดยใช้แบบทดสอบวัดทักษะทางการเขียนแบบ เป็นแบบปฏิบัติ จำนวน 10 ข้อ กับกลุ่มทดลอง จำนวน 21 คน
2. นำชุดฝึกทักษะ วิชา การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบและการผลิต เรื่อง การเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ ที่ผู้วิจัยได้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพแล้วไปใช้กับนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 21 คน ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 การนำชุดฝึกทักษะมาใช้กับนักศึกษา

3. ทำการทดสอบ โดยใช้แบบทดสอบวัดทักษะทางการเขียนแบบที่เป็นแบบปฏิบัติ จำนวน 10 ข้อ กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 21 คน ที่เรียนด้วยชุดฝึกทักษะและบทเรียนหนึ่งประเด็น

4. นำผลที่ได้จากการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนมาวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อวัดประเมินผลทักษะของผู้เรียนระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียน โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากคะแนนที่ทำแบบทดสอบวัดทักษะทางการเขียนแบบ และนำค่าคะแนนหลังเรียนไปเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของคะแนนก่อนเรียน การวิเคราะห์ผลการประเมินการหาค่าสถิตินอนพาราเมตริกทดสอบแบบวิลคอกซัน (Nonparametric Statistics Wilcoxon Match-pairs signed rank test)

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ด้วยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์หาค่าประสิทธิภาพชุดฝึกทักษะค่าสถิตินอนพาราเมตริกทดสอบแบบวิลคอกซัน (Nonparametric statistics Wilcoxon Match-pairs signed rank test)

### ผลการวิจัย

1. ผลการประเมินความเหมาะสมของชุดฝึกทักษะวิชาการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบและการผลิต

ตาราง 1 ผลการประเมินความเหมาะสมของชุดฝึกทักษะวิชาการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบและการผลิต

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านเนื้อหาและการดำเนินเรื่อง	4.49	0.59	มาก
2. ด้านการใช้ประโยชน์จากสื่อและความสะดวกการเข้าถึง	4.64	0.48	มากที่สุด
3. ด้านการออกแบบชุดฝึกทักษะ	4.59	0.60	มากที่สุด
รวม	4.56	0.52	มากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่า ชุดฝึกทักษะการเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยใช้บทเรียนหนึ่ง ประเด็นเรื่อง การเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ พบว่า ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาความเหมาะสมในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการใช้ประโยชน์จากสื่อและความสะดวกการเข้าถึง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.48) รองลงมา คือ ด้านการออกแบบชุดฝึกทักษะ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.60) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านเนื้อหาและการดำเนินเรื่อง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.59)

2. ผลการพัฒนาและหาประสิทธิภาพชุดฝึกทักษะการเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี เพื่อส่งเสริมทักษะทางการเขียนแบบ

ตาราง 2 ผลการพัฒนาและหาประสิทธิภาพชุดฝึกทักษะการเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี เพื่อส่งเสริมทักษะทางการเขียนแบบ

รายการ	N	คะแนน		ค่าเฉลี่ยร้อยละ
		คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย	
คะแนนจากการทำแบบฝึกหัด/ใบงาน ( $E_1$ )	21	90	78.33	87.03 ( $E_1$ )
คะแนนจากการทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน/ใบงาน ( $E_2$ )	21	90	80.90	89.89 ( $E_2$ )
รวม				$E_1/E_2$ 87/89

จากตาราง 2 พบว่า ชุดฝึกทักษะรายวิชาเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เรื่อง การพัฒนาและหาประสิทธิภาพชุดฝึกทักษะโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบและบทเรียนหนึ่งประเด็น จากคะแนนการทำแบบฝึกหัด คะแนนเต็ม 90 คะแนน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 78.33 คะแนน และมีประสิทธิภาพของกระบวนการ ( $E_1$ ) อยู่ที่ 87.03 และจากคะแนนจากการทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคะแนนเต็ม 90 มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 80.90 คะแนน มีประสิทธิภาพของผลลัพธ์ ( $E_2$ ) อยู่ที่ 89.89 หรือ ( $E_1/E_2$ ) เท่ากับ 87.09/89.89 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้คือ 80/80

3. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เรียนโดยใช้บทเรียน 1 ประเด็น เทียบกับเกณฑ์

ตาราง 3 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เรียนโดยใช้บทเรียน 1 ประเด็น เทียบกับเกณฑ์ 80/80

รายการ	n	คะแนนเต็ม	$\bar{X}$	S.D.	Sum of Rank		p-value
					T+	T-	
แบบทดสอบหลังเรียน	21	90	80.90	1	231	0	.000

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



จากตาราง 2 พบว่าผลการวิเคราะห์และการแปลความของชุดฝึกทักษะ เรื่อง การเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ พบว่า นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 21 คน มีคะแนนแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์หลังการเรียนเฉลี่ย เท่ากับ 80.90 คะแนน โดยมีคะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.00 เมื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า นักศึกษา มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเฉลี่ยมากกว่าเกณฑ์ร้อยละ 80 ของคะแนนเต็มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $T+ = 231, T- = 0, P = .000$ )

### สรุปผลการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาและหาประสิทธิภาพชุดฝึกทักษะวิชาเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบ เรื่องการเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ ที่ได้พัฒนาขึ้นมา มีค่าประสิทธิภาพ ( $E_1/E_2$ ) เท่ากับ 87/89 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ คือ 80/80
2. นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่เรียนด้วยชุดฝึกทักษะวิชาเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบเรื่องการเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### อภิปรายผล

ผลการพัฒนาและหาประสิทธิภาพชุดฝึกทักษะ วิชาเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบ เรื่องการเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ ที่ได้พัฒนาขึ้นมาเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากในการสร้างชุดฝึกทักษะการเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างชุดฝึกทักษะ มีการวางแผนการจัดลำดับเนื้อหา และขั้นตอนการฝึกจากง่ายไปยาก ทำให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการการเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ ส่งผลให้การพัฒนากทักษะเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับเกียรติสุดา บุญส่ง และ สุภา พูนผล (2565) อธิบายว่า ชุดฝึกทักษะเป็นสิ่งสำคัญ อย่างยิ่งสำหรับผู้สอนที่จะใช้พัฒนากทักษะของผู้เรียนเพื่อให้เกิดความชำนาญ ความแม่นยำและความคล่องแคล่ว ซึ่งตรงกับเป้าหมายของการเรียนภาษาเพราะเป็นวิชาที่อยู่ในกลุ่มทักษะจึงจำเป็นต้องมีการฝึกฝนด้วยการใช้ชุดฝึกอยู่เสมอ นอกจากนี้ยังอำนวยความสะดวกในการช่วยลดภาระการสอน เนื่องจากชุดฝึกทักษะ ช่วยให้ผู้สอนทราบข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนของผู้เรียน จนช่วยให้ผู้สอนสามารถ แก้ปัญหาได้อย่างทันที่ทันที่ ในขณะที่เดียวกันยังจะช่วยให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาได้ดีขึ้น เพราะสามารถที่จะทบทวนและเห็นความก้าวหน้าได้ด้วยตนเอง ทำให้ผู้เรียนเกิดความเชื่อมั่นและเกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้ อีกทั้งยังช่วยตอบสนองของความแตกต่างระหว่างบุคคล จนทำให้ผู้เรียน บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จในการเรียน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภรา แสนแดง (2565) อธิบายว่า แบบฝึกหรือสื่อการสอนที่สร้างขึ้นเพื่อเป็นคู่มือสำหรับประกอบกิจกรรมการเรียนการสอนโดยเกิดจากการรวมเนื้อหามากกว่าหนึ่งบทเรียนขึ้นไปประกอบเป็นเล่ม มีแบบฝึกหัดมีกิจกรรมที่หลากหลาย มีจุดมุ่งหมายเพื่อฝึกให้นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจในบทเรียนได้ดียิ่งขึ้น และช่วยฝึกทักษะต่าง ๆ ให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริง

การวิจัยการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชาเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบ เรื่องการเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ เพื่อส่งเสริมทักษะการเขียนแบบสำหรับนักศึกษาช่างอุตสาหกรรม พบว่า นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐาน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติญา บัตถาลี (2566) อธิบายว่า การวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนจะต้องสอดคล้องตามตัวชี้วัดหรือผลการเรียนรู้ที่ต้องการให้เกิดกับผู้เรียน มีขั้นตอน การวัดอย่างเป็นระบบมีการเลือกใช้และสร้างเครื่องมือที่มีคุณภาพตามเกณฑ์รวมถึงการวัดประเมินผลเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินผลการเรียน ในการวัดและประเมินผลผู้เรียนนั้นอันดับแรกควรกำหนดเป้าหมาย ที่ต้องการ ให้เกิดขึ้นกับผู้เรียนก่อนว่าการวัดความรู้เป็นด้านพุทธิพิสัยหรือความถนัดทางด้านทักษะพิสัย หากเป็นการวัดความรู้ทักษะพิสัยขั้วชัยเครื่องมือแบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเพื่อเน้นความจำความเข้าใจการนำไปใช้ส่วนการวัดความถนัดหรือการวัดทักษะพิสัยขั้วชัยเครื่องมือระดับสูงของผู้เรียนว่ามีสถานะ สมรรถภาพในการเรียนรู้มากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญญา เอมบำรุง (2563) อธิบายว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหรือผลการเรียนรู้ที่บ่งบอกความรู้ ความสามารถของนักเรียนหลังจากผ่านกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ซึ่งส่งผลให้นักเรียนเกิดความรู้ และทักษะ ความรู้ที่นักเรียนได้รับนั้นย่อมมีจุดมุ่งหมายการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเป็นการวัดระดับความรู้ และวัดทักษะความสามารถของนักเรียนแต่ละคนว่ามีความรู้ความสามารถทางการเรียนที่แตกต่างกันมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางให้ครูพัฒนาการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ต่อไป และเพื่อพัฒนาศักยภาพความสามารถของนักเรียนให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้นหรือดีขึ้นความแตกต่างกันตามแต่ละบุคคล สามารถวัดผลได้โดยอาศัยเครื่องมือในการวัดผลประเมินผลออกมาเป็นระดับคะแนน

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะผลจากการวิจัย

1. ผู้สอนสามารถนำชุดฝึกทักษะการเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบ โดยร่วมกับบทเรียนหนึ่งประเด็น เรื่อง การเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ
2. การจัดการเรียนรู้การจัดการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทเรียนหนึ่งประเด็น ในระยะแรกนักศึกษา ก่อนข้างไม่คุ้นชินกับรูปแบบการจัดการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และการใช้บทเรียนหนึ่งประเด็น นักศึกษาบางคนยังไม่เข้าใจ ครูควรให้คำแนะนำบางครั้ง

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการพัฒนาชุดฝึกทักษะในเนื้อหาหน่วยอื่น ๆ เพื่อให้ได้ใช้ชุดฝึกทักษะในการเรียนการสอนที่สมบูรณ์ครบทุกหน่วย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่นำไปใช้มากขึ้น
2. ควรมีการพัฒนาชุดฝึกทักษะการเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบ ร่วมกับบทเรียนหนึ่งประเด็น เรื่อง การเขียนแบบ 2 มิติ และ 3 มิติ ให้เป็นระบบออนไลน์ หรือ ระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เหมาะสมกับยุคสมัยและเทคโนโลยีในโลกปัจจุบัน

### เอกสารอ้างอิง

- กิตติญา บัตถาลี. (2566). การพัฒนาชุดกิจกรรมซีเอส อันปลั๊กร่วมกับการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เพื่อเสริมสร้างทักษะการแก้ปัญหาวิชาวิทยาการคำนวณ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- เก็จมณี แก้วหลิม. (2564). บทเรียนหนึ่งประเด็น OnePointLesson. จาก <https://anyflip.com/srgzr>.

- เกียรติสุดา บุญส่ง และ สุภา พูนผล. (2565). การพัฒนาชุดฝึกทักษะการเขียนภาษาไทยด้วยตนเองสำหรับนักศึกษาชาวต่างประเทศ. วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ. 32(2).
- ขนิษฐา โฉมประเสริฐ. (2566). การพัฒนาชุดฝึกทักษะการอ่านร่วมกับเทคนิคเกมมิฟิเคชัน (Gamification) เพื่อส่งเสริมความสามารถการอ่านคำภาษาไทยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏหาดใหญ่. ฐานข้อมูลงานวิจัย (ThaiLis).
- จตุรงค์ ลังกาพินธุ์. (2559). คู่มือการใช้โปรแกรม SolidWorks ขั้นพื้นฐาน. ภาควิชาวิศวกรรมเกษตร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ทวีศักดิ์ ศรีช่วย และ เกียรติศักดิ์ แสงประดิษฐ์. (2556). Solidworks 2013 Handbook. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ธนรัตน์ แต่วัฒนา และ อธิศักดิ์ สร้อยศรี. (2561). รูปแบบการจัดการความรู้สถานศึกษาด้วยบทเรียนหนึ่งประเด็น. วารสารศาสตร์การศึกษาและการพัฒนามนุษย์. 2(2). ฐานข้อมูลงานวิจัย (ThaiLis).
- ธัญญา เหมบำรุง. (2563). การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลักการใช้ภาษาไทยและทักษะการร่วมมือของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้เทคนิครีเวิร์สจังก์ชันร่วมกับฟังก์ชันกราฟิก. วิทยานิพนธ์. ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ฐานข้อมูลงานวิจัย (Silpakorn University Repository: SURE).
- นิคม สุวพงษ์. (2564). การถอดบทเรียนเพื่อส่งเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้. มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอภัยภูเบศร์. ฐานข้อมูลงานวิจัย (ThaiLis).
- พรธนา เจือจารย์. (2560). การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยใช้ชุดฝึกทักษะเรื่องการใช้เครื่องมือโปรแกรม Microsoft Word 2016 สำหรับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 3. สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา กรุงเทพมหานคร. สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ.
- พัฒนชิตา โยคะนิตย์ และ นรินทร์ สังข์รักษา. (2553). การถอดบทเรียนการเรียนรู้สู่สภาพชุมชน. วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย. 2(1). ฐานข้อมูลงานวิจัย (ThaiLis).
- พันธุ์ศักดิ์ ไทยสิทธิ. (2564). การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนรายวิชา คอมพิวเตอร์ช่วยงานเขียนแบบ เรื่องการใช้คำสั่งในการสร้างภาพ 3 มิติในโปรแกรมโซลิดเวิร์ค. วิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต. วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม. 20(3). ฐานข้อมูลงานวิจัย (ThaiLis).
- พิจิตรา พิสุทธิสกุลรัตน์ และ อนิรุทธิ์ สติมัน. (2557). การพัฒนาชุดการสอนสำหรับครูร่วมกับกิจกรรมแบบเรียนป่วนเล่นวิชาภาษาอังกฤษ เรื่องคำศัพท์รอบตัวเรา สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2. โรงเรียนประถมฐานบินกำแพงแสน. การประชุมวิชาการระดับชาติไผ่ตง - เทคโนโลยีฯ สัมพันธ์แห่งประเทศไทย.
- พิเชฐ มีมะแม. (2565). การเขียนแบบเพื่อการผลิตในงานออกแบบ. [Online]. สาขาวิชาออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

- รุจิระวี กลมกลาง ธนินทร์ รัตนโอฬาร และ ผดุงชัย ภูพัฒน์. (2558). การพัฒนาชุดฝึกทักษะการเขียนแบบเทคนิคเบื้องต้น เรื่องภาพฉาย สำหรับนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ. ภาควิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง. **วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม**. 14(3). [ฐานข้อมูลงานวิจัย \(ThaiLis\)](#).
- รววิทย์ ชุ่มเซย. (2550). **การสร้างชุดฝึกทักษะการติดตั้งไฟฟ้า เรื่องการเดินสายไฟฟ้าแสงสว่างและไฟฟ้ากำลังนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 1**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. [ฐานข้อมูลงานวิจัย \(ThaiLis\)](#).
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2556). **การจัดทำยุทธศาสตร์การปฏิรูปการศึกษาขั้นพื้นฐานให้เกิดความรับผิดชอบ**. [Online]. [มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย](#). สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2556). **หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2556**. พิมพ์ครั้งที่ 1. สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ.
- สมพงษ์ บางยี่ขัน. (2547). **การสร้างและหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมโปรแกรมเซลดเวิร์ก เรื่องการใช้คำสั่งในการสร้างภาพ 3 มิติและการประยุกต์ใช้งานเบื้องต้น**. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีที่ไม่มีการตีพิมพ์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ลักรินทร์ อยู่ผ่อง. (2557). รูปแบบการพัฒนาการเรียนรู้ของบุคคลกรสายอุตสาหกรรมการผลิตในองค์กร โดยใช้บทเรียน 1 ประเด็น. **วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม**. 42(4). [ฐานข้อมูลงานวิจัย \(ThaiLis\)](#).
- สุชาติ ศิริสุขไพบุลย์ ธีระพล เมธิกุล และ วรพจน์ ศรีวงษ์ศิลป์. (2557). **เขียนแบบเครื่องกล 002**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สุพัตรา บุญรอด. (2563). **ผลการใช้ชุดฝึกทักษะร่วมกับเทคนิค CIRC เพื่อส่งเสริมทักษะการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2**. วิทยานิพนธ์. ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. [ฐานข้อมูลงานวิจัย \(Silpakorn University Repository: SURE\)](#).
- อภิรมย์ ชูเมฆา และ ดลหทัย ชูเมฆา. (2559). **ผลสัมฤทธิ์และความพึงพอใจในการเรียนวิชาชิ้นส่วนเครื่องจักรกลด้วยการใช้สื่อการสอนด้วยโปรแกรม SolidWorks**. วิทยานิพนธ์. ภาควิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อุมาพร คงเพชรกุล. (2565). **การพัฒนาชุดฝึกทักษะคณิตศาสตร์ เรื่อง อัตราส่วนและสัดส่วน โดยการจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค STAD เพื่อส่งเสริมการคิดวิเคราะห์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสำหรับนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ กศน.อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- Barrows, H. S.; & Tamblyn, Roblyn M. (1980). *Problem Based Learning: An Apprpach to Medical Education*. New York: Springer.
- Gay, L. R.; & Gallagher, P. D. (1976). The Comparative Effectiveness of test Versus Written Exercise. *The Journal of Educational Research*. 6(9): 56-61.
- Yuen, A. H. K. (2006). Learning to Program through Interactive Simulation. *Educational Media International*. 43(3): 251-268.

## S012L: ความท้าทายของผู้ประกอบการขนส่งในประเทศไทยต่อการเปลี่ยนรถบรรทุกไปสู่รถพลังงานไฟฟ้า

### CHALLENGES OF THAI TRANSPORT OPERATIONS IN CHANGING TRUCKS TO ELECTRIC VEHICLES

ชาญวิทย์ พรภักดิ์รัตน์<sup>1</sup> พิศมัย จารุจิตติพันธ์<sup>2</sup> ณัฐภััสสร ธนาบวรพาณิชย์<sup>3</sup>

<sup>1</sup> หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

<sup>2</sup> ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

<sup>3</sup> อาจารย์รับผิดชอบหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

#### บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอเกี่ยวกับความท้าทายของผู้ประกอบการขนส่งในประเทศไทยต่อการเปลี่ยนรถบรรทุกไปสู่รถพลังงานไฟฟ้าในการวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ และการสรุปข้อเสนอแนะความท้าทายของผู้ประกอบการขนส่งในประเทศไทยต่อการเปลี่ยนรถบรรทุกไปสู่รถพลังงานไฟฟ้า โดยพบว่า จากสถานการณ์ราคาพลังงานของตลาดโลกได้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจทุกภาคส่วน ทั้งภาคอุตสาหกรรม ภาคครัวเรือน โดยเฉพาะภาคขนส่งที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในด้านของการเปลี่ยนรถบรรทุกไปใช้พลังงานไฟฟ้า เพื่อช่วยลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก ลดปริมาณฝุ่น PM 2.5 อีกทั้งลดความเสี่ยงต่อความผันผวนของราคาน้ำมันในตลาดโลก ดังนั้นการเปลี่ยนรถบรรทุกไปสู่รถพลังงานไฟฟ้าจึงเป็นแนวทางที่สามารถตอบโจทย์ได้อย่างเห็นผลและปฏิบัติได้จริง อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการในธุรกิจขนส่งต้องเผชิญกับความท้าทายในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงนี้ ทั้งจากด้านเทคโนโลยี การลงทุน การบริหารจัดการทรัพยากร และอุปสรรคต่าง ๆ ที่เข้ามาท้าทายในภาวะปัจจุบันรวมไปจนถึงในอนาคตที่จะเกิดขึ้นตามมา

**คำสำคัญ:** ความท้าทายของผู้ประกอบการ, การขนส่ง, รถพลังงานไฟฟ้า

#### Abstract

The purpose of this article is to present the challenges faced by transportation entrepreneurs in Thailand regarding the transition from conventional trucks to electric-powered vehicles. It aims to analyze various issues and summarize recommendations regarding this transition. It is found that the fluctuation in global energy prices has impacted all sectors of the economy, especially the transportation sector, which is most affected. Technological advancements play a crucial role in transitioning trucks to electric power to help reduce greenhouse gas emissions, PM 2.5 particulate matter, and mitigate the risk of oil price volatility in the global market. Therefore, transitioning from conventional trucks to electric-powered vehicles is a viable solution with tangible results. However, transportation entrepreneurs face challenges

in implementing this change, including technological aspects, investment requirements, resource management, and various other obstacles, both currently and in the foreseeable future.

**Keywords:** Challenges of Entrepreneur, transport, Electric Vehicle

## บทนำ

การขนส่งเป็นธุรกิจบริการที่มีบทบาทสำคัญในการกระจายสินค้าสู่ตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทำหน้าที่เคลื่อนย้ายสินค้าในแต่ละขั้นของห่วงโซ่อุปทาน (ตั้งแต่วัตถุดิบ/สินค้าขั้นต้น สินค้าขั้นกลาง และสินค้าสำเร็จรูป) ภาวะของธุรกิจจึงขึ้นกับปริมาณสินค้าซึ่งผันแปรตามภาวะเศรษฐกิจของประเทศ (ปีเศรษฐกิจ 2565) ระบบโลจิสติกส์เป็นหนึ่งในปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ โดยที่การขนส่งสินค้าก็เป็นกิจกรรมส่วนหนึ่งที่สำคัญของระบบโลจิสติกส์ ซึ่งการขนส่งสินค้าเป็นธุรกิจบริการที่มีบทบาทสำคัญอย่างมาก ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 รูปแบบ (Mode of Transportation) ประกอบด้วย

1. การขนส่งทางถนน เป็นการขนส่งโดยรถบรรทุกประเภทต่าง ๆ เช่น รถกระบะ รถหกล้อ รถสิบล้อ รถเทรลเลอร์ เป็นต้น โดยการขนส่งสินค้าของไทยใช้รูปแบบการขนส่งทางถนนในสัดส่วนที่สูงถึง ร้อยละ 79.7 ของปริมาณขนส่งสินค้ารวม (ข้อมูลล่าสุดปี 2563) ซึ่งเป็นผลมาจากที่ผ่านมาประเทศไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางถนนมากกว่ารูปแบบอื่น ๆ ซึ่งเป็นผลให้ระยะทางของถนนครอบคลุมสัดส่วนถึง ร้อยละ 91.6 ของเส้นทางขนส่งทั้งหมดของประเทศ ด้วยลักษณะที่ได้เปรียบว่าการขนส่งลักษณะอื่น ๆ เพราะสามารถกำหนดจุดขนส่งจากจุดหนึ่ง ไปยังจุดหมายปลายทางอีกจุดหนึ่ง (ต้นทาง ไปถึงผู้รับปลายทาง) หรือที่เรียกกันว่า Door to Door Transport และยังสามารถเชื่อมโยงกับขนส่งรูปแบบอื่นได้อย่างสมบูรณ์ เช่นการขนส่งทางราง ทางน้ำ และทางอากาศ ซึ่งจะต้องใช้รถบรรทุกเป็น Feeder ขนถ่ายสินค้าไปยังต้นทางหรือปลายทางอีกทอดหนึ่ง ด้วยสาเหตุนี้การขนส่งทางถนนจึงมีบทบาทสูงต่อภาคขนส่งโดยรวมของประเทศไทย

2. การขนส่งทางรถไฟหรือระบบราง เป็นขบวนรถไฟขนส่งสินค้า มีหลายเส้นทางและขนได้หลากหลายประเภท ทั้งสินค้าเทกอง (Bulk) สินค้าบรรจุตู้คอนเทนเนอร์และสินค้าอุตสาหกรรม ผู้ให้บริการมีรายเดียว คือ การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.)

3. การขนส่งทางท่อ เป็นการขนส่งสินค้าเหลว เช่น น้ำมัน ก๊าซธรรมชาติและสารเคมี เป็นต้น

4. การขนส่งทางน้ำ โดยมากใช้ขนส่งสินค้าที่มีน้ำหนักมาก ถ้าในประเทศมักเป็น สินค้าธัญพืชและวัสดุก่อสร้างแบบเทกอง ส่วนการขนส่งทางชายฝั่งทะเลจะใช้เรือลำเลียง/เรือบรรทุกถ่ายลำสินค้า (Feeder ship) จากท่าเรือย่อยไปท่าเรือหลักหรือท่าเรือน้ำลึกเพื่อสนับสนุนกิจกรรมการส่งออกและนำเข้า ซึ่งการขนส่งทางน้ำถือว่าเป็นการขนส่งที่มีต้นทุนต่ำที่สุด

5. การขนส่งทางอากาศ มักเป็นการขนส่งสินค้าที่มีมูลค่าสูง สินค้าที่ต้องการระมัดระวังเป็นพิเศษ สินค้าที่มีน้ำหนักน้อย หรือสินค้าที่ต้องขนส่งเร่งด่วนเพื่อป้องกันการเสียหายหรือล่าช้า อาทิ อัญมณีและเครื่องประดับ ชิ้นส่วนและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ วัคซีน ไม้ตัดดอกต่าง ๆ รวมถึงสินค้าแฟชั่น

ตาราง 1 ช่องทางในการขนส่งสินค้าในปัจจุบัน

Modal Transport	Length (km.)	% of total
Road	702,211	91.6
Rail	4,801	0.6
Pipeline*	5,846	0.8
● Oil	461	0.1
● Gas	5,385	0.7
Water	305	0.04
Airways	53,271	7.0
Total	766,434	100.0

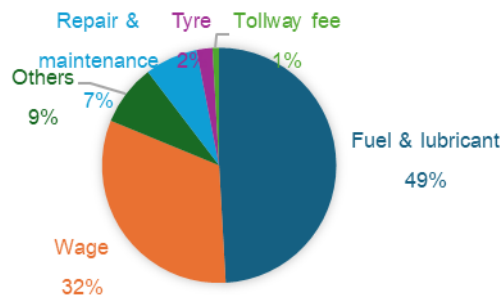
ที่มา: NESDC, Department of Energy Business (DOEB), Ministry of Energy (MOE),  
 Ministry of Transportation Operation Center (MOTOC)

Note: Road, rail and water data (as of 2019)

\* Excluding tap water

จากตาราง 1 พบว่า ช่องทางในการขนส่งสินค้าในปัจจุบันทั้ง 5 ประเภท ประกอบด้วย 1. การขนส่งทางถนน (Road) มีสัดส่วนสูงสุดของปริมาณขนส่งสินค้ารวม ร้อยละ 91.60 การขนส่งทางท่อ มีสัดส่วนร้อยละ 0.8 การขนส่งทางอากาศ มีสัดส่วนร้อยละ 7.0 การขนส่งทางรถไฟหรือระบบราง มีสัดส่วนร้อยละ 0.6 และการขนส่งทางน้ำ มีสัดส่วนร้อยละ 0.04 ตามลำดับ

การขนส่งสินค้าของไทยใช้รูปแบบการขนส่งทางถนนในสัดส่วนสูงของปริมาณขนส่งสินค้ารวม เป็นผลจากที่ผ่านมา ภาครัฐให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางถนนมากกว่ารูปแบบอื่น ๆ ส่งผลให้ระยะทางของถนนครอบคลุมถึงร้อยละ 91.60 ของเส้นทางขนส่งทั้งหมดของประเทศ ด้วยลักษณะของการขนส่งทางถนนที่สามารถส่งตรงจากผู้ส่ง (หรือต้นทาง) ถึงผู้รับ (ปลายทาง) (Door to Door Transport) และเชื่อมโยงการขนส่งรูปแบบอื่นที่ไม่สามารถให้บริการขนส่งจากต้นทางถึงปลายทางได้อย่างสมบูรณ์ เช่น การขนส่งสินค้าทางราง น้ำ และอากาศ จะต้องใช้รถบรรทุกเป็น Feeder ขนถ่ายสินค้าต่อไปยังผู้รับปลายทาง ทำให้การขนส่งทางถนนมีบทบาทสูงต่อภาคขนส่งรวมของประเทศ แม้การขนส่งสินค้าทางถนนจะมีข้อดีด้านความสะดวก โดยสามารถขนส่งทอดเดียวไม่ต้องขนถ่ายสินค้าเหมือนการขนส่งรูปแบบอื่น จึงช่วยลดความเสียหายและสูญเสียสินค้าระหว่างการขนถ่ายหรือเปลี่ยนยานพาหนะ



ภาพประกอบ 1 Variable cost of Road Freight Transportation (% of total)

ที่มา: Department of Land Transport (DLT)

Note: Latest data as of 2017

จากภาพประกอบ 1 พบว่าต้นทุนการขนส่งสินค้าทางถนนจะสูงกว่าการขนส่งรูปแบบอื่น (ยกเว้นขนส่งทางอากาศ) เนื่องจากมีสัดส่วนของต้นทุนผันแปรสูง ได้แก่ (1) ค่าเชื้อเพลิงและน้ำมันหล่อลื่น มีสัดส่วนสูงถึง ร้อยละ 49 ของต้นทุนรวม และ (2) ค่าจ้างพนักงานขับรถ มีสัดส่วนร้อยละ 32 ที่มีการปรับขึ้นต่อเนื่องจากปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ทำให้ภาครัฐเร่งผลักดันแผนพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศ โดยเฉพาะระบบรางและทางน้ำ (เช่น โครงการรถไฟทางคู่ รถไฟ ความเร็วสูง และโครงการขยายท่าเรือน้ำลึกแหลมฉบังและมาบตาพุด เพื่อช่วยลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าโดยรวม

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าการขนส่งสินค้าของไทยจำเป็นต้องพึ่งพาการบรรทุกในการขนส่งทางถนนอยู่จำนวนมาก หากเปลี่ยนรถบรรทุกทั้งขนาดเล็กขนาดกลางและขนาดใหญ่ที่ใช้ น้ำมันดีเซลเป็น เชื้อเพลิงกว่า 1.2 ล้านคัน เป็นรถที่ใช้พลังงานไฟฟ้าได้นอกจากจะช่วยเรื่องการลดมลภาวะทางอากาศเป็นการรับผิดชอบต่อสังคมแล้วในแง่ของผู้ประกอบการขนส่งก็จะส่งผลให้ลดต้นทุนด้านพลังงานเชื้อเพลิงซึ่งถือเป็นต้นทุนหลักและต้นทุนในการบำรุงรักษาต่ำกว่ามากเมื่อเทียบกับรถบรรทุกเครื่องยนต์ดีเซล โดยพบว่าการนำรถพลังงานไฟฟ้ามาใช้ขนการขนส่งจะพบข้อดีในประเด็นดังต่อไปนี้

ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และฝุ่น PM2.5 รถบรรทุกที่ใช้พลังงานไฟฟ้าไม่มีการเผาเชื้อเพลิงเหมือนรถบรรทุกที่ใช้เครื่องยนต์ดีเซล ส่งผลต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของมนุษย์ ซึ่งสอดคล้องกับทั่วโลกที่ตื่นตัวกับนโยบายคาร์บอนเครดิต (Carbon Credit) และประเทศไทยได้ประกาศเจตนารมณ์ที่จะบรรลุเป้าหมายการเข้าสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ภายในปี 2050 และเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ (Net Zero Emissions) ภายในปี 2065 แนวคิดกรีนโลจิสติกส์ถือเป็นทางเลือกสำคัญ เพราะเป็นกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และช่วยเพิ่มขีดความสามารถให้กับภาคธุรกิจ ทั้งการลดต้นทุนการขนส่ง การประหยัดพลังงาน และการรักษาสิ่งแวดล้อม

ต้นทุนพลังงานไฟฟ้าที่ต่ำและมีความผันผวนต่ำกว่าเมื่อเทียบกับการใช้น้ำมัน ความผันผวนของราคาน้ำมันดีเซลในตลาดโลกส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการต่อผู้ประกอบการไม่น้อย เนื่องจากเป็นปัจจัยภายนอกที่



ยากต่อการควบคุม ถึงแม้รัฐบาลจะเข้ามาแทรกแซงพุงราคาให้อยู่ในกรอบที่กำหนดแต่ก็เป็นเพียงการแก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้าที่ขาดความยั่งยืนในอนาคต

การบำรุงรักษาจ่าย รถบรรทุกที่ใช้พลังงานไฟฟ้ามีชิ้นส่วนที่น้อยลงและไม่ต้องการการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่องเหมือนรถบรรทุกที่ใช้เครื่องยนต์ดีเซล ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและเวลาที่ใช้ในการดูแลรักษาไม่ก่อให้เกิดมลภาวะทางเสียง ซึ่งส่งผลกระทบต่อสังคมในเมืองและในพื้นที่ชุมชน

จะเห็นได้ว่าการใช้รถบรรทุกพลังงานไฟฟ้าจะกลายมาเป็นอนาคตของการขนส่งในภาคธุรกิจอย่างแท้จริง อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการขนส่งยังไม่สามารถเปลี่ยนรถบรรทุกที่มีอยู่เป็นจำนวนมากได้ในทันที ทั้งที่รถบรรทุกจะต้องมีการปลดระวางและเพิ่มจำนวนตามความต้องการของตลาดอยู่ตลอดเวลา เช่น รถขนส่งส่วนบุคคลที่เติบโตอย่างรวดเร็ว

### ความท้าทายของผู้ประกอบการขนส่งในประเทศไทยต่อการเปลี่ยนรถบรรทุกไปสู่รถพลังงานไฟฟ้า

ปี 2565-2567 ธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนนมีแนวโน้มเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 3-5 ต่อปี ปัจจัยหนุนจากการเติบโตของภาคการผลิต การค้า และการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานภาครัฐ รวมถึงปริมาณผลผลิตสินค้าเกษตรที่มีแนวโน้มปรับตัวขึ้น นอกจากนี้การค้าขายแดนและผ่านแดนที่ขยายตัวต่อเนื่อง รวมถึงธุรกรรมการค้าออนไลน์ซึ่งเป็นที่ยอมรับมากขึ้น การแข่งขันด้านราคามีแนวโน้มรุนแรงขึ้นจากผู้ประกอบการที่มีจำนวนมากรายและทยอยเพิ่มขึ้น ประกอบกับต้นทุนค่าขนส่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามค่าเชื้อเพลิง (จากวิกฤตรัสเซีย-ยูเครน) และค่าจ้างแรงงาน ผู้ประกอบการรายใหญ่ที่มีศักยภาพและผู้ประกอบการรายใหม่จากต่างประเทศจึงมีแนวโน้มเพิ่มการลงทุนด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่มากขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งและขยายเครือข่ายพันธมิตรเพื่อสนองตอบการขนส่งอย่างครบวงจร นับเป็นปัจจัยกดดันผู้ประกอบการรายเล็กและผู้ประกอบการที่ไม่มีเครือข่าย นิรนาท ศขวงส์ และ ศักดิ์ชาย รักการ (2564) อธิบายว่าการนำรถพลังงานไฟฟ้ามาใช้ในการขนส่งพบข้อจำกัดประเด็นดังต่อไปนี้

1. ค่าใช้จ่าย ต้นทุนตัวรถบรรทุกไฟฟ้าที่มีราคาสูงกว่ารถบรรทุกเครื่องยนต์ดีเซล ถึงร้อยละ 40-50 นับเป็นอุปสรรคหลักที่ผู้ประกอบการมองว่าต้นทุนต่อคันเพิ่มสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด
2. ระยะทางที่จำกัด ในปัจจุบันโดยเฉลี่ยรถบรรทุกขนาดใหญ่สามารถวิ่งได้ระยะทางเพียง 200-300 กิโลเมตร ซึ่งเป็นอุปสรรคในการขนส่งทางไกล ในอนาคตจะถูกพัฒนาให้วิ่งได้ไกลมากขึ้น
3. ระยะเวลาการชาร์จ ถึงแม้ปัจจุบันจะมีแนวโน้มในการชาร์จที่ลดลงเรื่อย ๆ แต่ด้วยเทคโนโลยีในปัจจุบันก็ยังไม่ตอบโจทย์เมื่อเทียบกับการเติมน้ำมัน
4. สถานีชาร์จที่มีอยู่จำกัดและไม่ครอบคลุม เป็นสิ่งที่ต้องเร่งให้เกิดสถานีอย่างเพียงพอเพื่อรองรับการขนส่งในเส้นทางไกล อีกทั้งค่าใช้จ่ายที่สูงในการสร้างสถานี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพล กล้างาม (2561: 39) พบว่าปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมรถยนต์ไฟฟ้า ซึ่ง ประเทศไทยยังขาดความพร้อม โดยเฉพาะสถานีชาร์จฯ ยังมีไม่เพียงพอ ไม่ครอบคลุมต่อความต้องการของผู้บริโภค นอกจากนี้โครงสร้างพื้นฐานอื่น ๆ ทั้งระบบการจ่ายไฟจากโรงไฟฟ้า ที่ปัจจุบันยังไม่เพียงพอต่อการบริโภคภายในประเทศ ยังต้องมีการนำเข้ามาทำให้ศักยภาพของการรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมรถยนต์ไฟฟ้าที่ต้องใช้ไฟฟ้าเป็นสิ่งที่ผู้แทนจัดจำหน่ายรถยนต์มีความกังวล
5. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ทันต่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งเป็นองค์ความรู้ใหม่ซึ่งต่างจากเดิมที่มีอยู่

สำนักข่าว TNN (2565) ได้ระบุว่าด้วยข้อจำกัดหลายประการที่กล่าวมาข้างต้น เป็นสาเหตุให้ผู้ประกอบการขนส่งไทยยังขาดความมั่นใจในการลงทุนหรือเปลี่ยนจากรถดีเซลไปใช้รถไฟฟ้า หากพิจารณาถึงมาตรการการจูงใจทั้งจากภายใน และภายนอกสามารถพิจารณาได้ดังนี้

#### แรงจูงใจภายใน

สิ่งที่จูงใจผู้ประกอบการได้ดีที่สุดคือ “เงิน” โดยการจะรักษาสถานะธุรกิจที่แข็งแกร่ง และยั่งยืนได้ จะต้องพิจารณาจากความสามารถในการลดค่าใช้จ่ายหลักออกไป เช่น การลดต้นทุนเชื้อเพลิง, การลดต้นทุนการบำรุงรักษา และการลดต้นทุนการดำเนินงานโดยรวม

อาร์ค (ARC) บริษัทที่ปรึกษาด้านความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีจากสหรัฐฯ เผยว่า ในการสำรวจตลาดหลัก 3 แห่งที่มีการใช้พลังงานไฟฟ้าสูงที่สุด ซึ่งได้แก่ ยุโรป จีน และสหรัฐอเมริกา พบว่า รถบรรทุกไฟฟ้ามีต้นทุนค่าใช้จ่ายต่อกิโลเมตรต่ำกว่าเมื่อเทียบกับรถบรรทุกทั่วไปที่ใช้ น้ำมัน ขณะที่ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา ราคาชุดแบตเตอรี่ลดลงมาอยู่ที่ราว 122 ดอลลาร์สหรัฐฯ หรือราว 4,300 บาทต่อกิโลวัตต์ชั่วโมง ลดลงร้อยละ 95 จากเหตุผลเหล่านี้ ทำให้ในอนาคตตลาดรถบรรทุกไฟฟ้าเริ่มจะมีการแข่งขันกันมากขึ้น

#### แรงจูงใจภายนอก

แรงจูงใจภายนอกที่ทำให้การนำรถ EV มาใช้ในภาคธุรกิจขนส่งเกิดขึ้น คือนโยบายส่งเสริมจากภาครัฐ และกฎหมายควบคุมอัตราการปล่อยมลพิษของทางการ ด้านสหภาพยุโรป มีกฎหมายระบุว่า ตั้งแต่ปี 2025 ผู้ผลิตจะต้องมีมาตรการด้านคาร์บอนไดออกไซด์ที่เข้มงวดมากขึ้น และภายในปี 2039 ผู้ผลิตรถบรรทุก จะขายเฉพาะรถที่ปล่อยมลพิษเป็นศูนย์ ส่วนผู้ผลิตรถบรรทุกรายใหญ่อื่น ๆ ทั้งหน้าใหม่ หน้าเก่า ก็กำลังเปลี่ยนไปสู่การผลิตรถยนต์ไฟฟ้า

กระทรวงพลังงานสหรัฐฯ นำเสนอการวิจัย ที่ระบุว่า ภายในปี 2030 การซื้อรถบรรทุกที่ขับเคลื่อนด้วยไฟฟ้ามาใช้ จะมีค่าใช้จ่ายลดลงกว่าครึ่ง เมื่อเทียบกับรถบรรทุกทั่วไปบนท้องถนนที่ใช้ น้ำมันเบนซินและดีเซล

จากแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคตที่ราคารถบรรทุกไฟฟ้าจะถูกพัฒนาให้มีศักยภาพมากขึ้น ไม่ว่าจะ เป็นระยะทางวิ่งต่อการชาร์จหนึ่งครั้งที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ และระยะเวลาที่ใช้ในการชาร์จน้อยลงเรื่อย ๆ ในขณะที่เดียวกัน ด้านการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้นของผู้ผลิต ผลผสมผสานกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ อาจส่งผลให้ราคาต้นทุนรถมีราคาที่ต่ำลงในอนาคต จนถึงจุดที่ความคุ้มค่าไม่ต่างจากรถบรรทุกเครื่องยนต์ดีเซล เป็นผลทำให้ผู้ประกอบการขนส่งหันมาใช้รถไฟฟ้าหลายและสมัครใจนั้น อาจจะต้องใช้ระยะเวลาในอนาคตอยู่พอสมควร แต่ในทางกลยุทธ์ในการบริหารสามารถ ย่นระยะเวลาเหล่านี้ลงได้ด้วยการดำเนินนโยบายที่กระตุ้นสร้างแรงจูงใจในระยะเวลาที่เหมาะสมเพื่อเป้าหมายที่ยั่งยืนต่อไป

## สรุป

ยานพาหนะในประเทศไทยส่วนใหญ่ใช้พลังงานจากเชื้อเพลิงฟอสซิลเป็นหลัก และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะรถยนต์บรรทุกเพื่อการพาณิชย์ หรือรถกระบะน้ำหนักบรรทุกไม่เกิน 1.5 ตัน ซึ่งใช้ในการขนส่งสินค้าทั่วไป สินค้าในภาคอุตสาหกรรม รวมถึงขนส่งผู้โดยสารสาธารณะ มีจำนวนรวมกันมากกว่า 7 ล้านคัน จากปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในปัจจุบัน ที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน รวมถึงปัญหาความผันผวนของราคาเชื้อเพลิง ซึ่งอาจจะนำไปสู่การสูญเสียขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ ความต้องการขนส่งสินค้าที่เพิ่มขึ้นทั้งในและต่างประเทศ

การแข่งขันที่รุนแรงและต้นทุนค่าแรงงานและเชื้อเพลิง การที่ผู้ประกอบการขนส่งของไทยจะสามารถเปลี่ยนการใช้รถบรรทุกพลังงานไฟฟ้าได้ในเวลาที่รวดเร็วทันต่อการแข่งขันที่ยั่งยืน เพื่อนมุ่งไปสู่ Green Logistics นั้น จำเป็นจะต้องอาศัยการสนับสนุนจากภาครัฐในการขับเคลื่อนสร้างแรงจูงใจให้กับตัวผู้ประกอบการขนส่งเองส่วนหนึ่ง และเสริมด้วยการออกมาตรการต่าง ๆ สนับสนุนให้ครอบคลุมทุกมิติไม่ว่าจะเป็นมาตรการทางด้านภาษี มาตรการกระตุ้นให้เกิดการสร้างปัจจัยพื้นฐาน (สถานีชาร์จที่ครอบคลุม) การส่งเสริมธุรกิจที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจประกอบรถบรรทุกไฟฟ้า แบตเตอรี่รถ สถานีชาร์จ รวมไปถึงพลังงานไฟฟ้าที่เพียงพอต่อความต้องการในอนาคต และที่ขาดไม่ได้คือบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อลดการพึ่งพาเทคโนโลยีจากต่างประเทศเพียงอย่างเดียว

ในปัจจุบันยังมีรถบรรทุกพลังงานไฮโดรเจนหรือพลังงานไฟฟ้าเพียงจำนวนน้อยมากหากเปรียบเทียบกับรถบรรทุกที่วิ่งอยู่ท้องถนน แนวโน้มด้านการปรับเปลี่ยนสู่เชื้อเพลิงแห่งอนาคตทั้ง พลังงานไฮโดรเจน และไฟฟ้า ยังคงมีหลายปัจจัยที่ทำให้ไม่สามารถเปลี่ยนผ่านจากการใช้เชื้อเพลิงดีเซลไปสู่พลังงานสะอาดในรูปแบบอื่น ๆ ได้อย่างรวดเร็ว Transtimenews (2565) หากประเทศไทยสามารถก้าวผ่านข้อจำกัดและความท้าทายในการใช้งานรถบรรทุกไฟฟ้าไปได้ จะสามารถบรรเทาผลกระทบจากปัญหาวิกฤติน้ำมันแพงที่มีโอกาสเกิดขึ้นอีกในอนาคต รวมถึงจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ การขนส่งในระยะยาวของประเทศให้มีต้นทุนที่ถูกลง เพื่อที่สามารถแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ได้ ในขณะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

#### เอกสารอ้างอิง

- นรินทร์ คชวงศ์ และ ศักดิ์ชาย รักการ. (2564). การลดต้นทุนในธุรกิจผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*. 1(1): 39-52. <https://ph02.tci-thaijo.org/index.php/stouscitech/article/view/246535/167230>.
- ปิยะนุช สถาพงศ์ภักดี. (2565). วิเคราะห์แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2565-2567 ธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนน. จาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/logistics/road-freight-transportation/io/road-freight-transportation-2022-2024>.
- สำนักข่าว TNN. (2565). แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกที่มีต่อการนำรถบรรทุกไฟฟ้ามาใช้งาน. จาก <https://www.tnnthailand.com/news/tech/122745/>.
- อรรถพล กล้างาม. (2561). การศึกษาอุปสรรคของอุตสาหกรรมรถยนต์ไฟฟ้าในประเทศไทยผ่านมุมมองผู้แทนจัดจำหน่าย. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Transtimenews. (2565). อุปสรรคสำคัญที่ทำให้ตลาดรถบรรทุกเชื้อเพลิงไฟฟ้า-ไฮโดรเจน ภายใต้อิทธิพล 'รักษ์โลก'. จาก <https://www.transtimenews.co/16723/>.

## S013L: การจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัยของการก่อสร้างด้วยวิธีนั่งร้านแบบเลื่อนในแนวตั้ง

### RISK AND SAFETY MANAGEMENT OF CONSTRUCTION WITH A HORIZONTAL SLIDING SHOP SEAT

สมชาย ทรัพย์เย็น<sup>1</sup> พิศมัย จารุจิตติพันธ์<sup>2</sup> เกียรติชัย วีระภูณนนท์<sup>3</sup>

<sup>1</sup> คณะบริหารธุรกิจ/สาขาการจัดการ

<sup>2</sup> ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

#### บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของการก่อสร้างด้วยวิธีนั่งร้านแบบเลื่อนในแนวตั้ง ซึ่งพบว่าในปัจจุบันมีการใช้งานด้วยวิธีดังกล่าวอย่างแพร่หลาย และบางครั้งได้ทำให้เกิดอุบัติเหตุและความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน จึงเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญด้านงานก่อสร้างและผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับการวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานของงานก่อสร้างด้วยวิธีนั่งร้านแบบเลื่อนในแนวตั้ง รวมทั้งมีการประเมินความเสี่ยง ทั้งหมด 7 กิจกรรมของงานก่อสร้างด้วยวิธีนั่งร้านแบบเลื่อนในแนวตั้ง ด้วยการประเมินและการจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นรวม 4 ขั้นตอน ได้แก่ การกำหนดเกณฑ์การประเมินมาตรฐาน การประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยง และการจัดลำดับความเสี่ยง การประเมินและการจัดการความเสี่ยงดังกล่าว ทำให้ผู้เชี่ยวชาญด้านงานก่อสร้างและผู้บริหารสามารถกำหนดแนวปฏิบัติในการก่อสร้างด้วยวิธีนั่งร้านแบบเลื่อนในแนวตั้งของกิจกรรมการดำเนินงานที่สำคัญในแต่ละสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เพื่อช่วยลดอุบัติเหตุและเพิ่มคุณภาพของงาน

**คำสำคัญ:** การก่อสร้างด้วยวิธีนั่งร้านแบบเลื่อนในแนวตั้ง การประเมินความเสี่ยงเพื่อความปลอดภัย, และการจัดการความเสี่ยงเพื่อความปลอดภัย

#### Abstract

This article aims to present an analysis of safety risks in slip form construction, a method widely used today but sometimes resulting in accidents and damages to life and property. It proposes that construction experts and managers should have knowledge, understanding, and awareness of the importance of analyzing the construction process using slip form construction. Additionally, it suggests conducting Job Safety Analysis and Risk Assessment for all 7 activities involved in slip form construction, along with a comprehensive approach to assessing and managing risks, consisting of 4 steps: establishing assessment criteria, evaluating risk likelihood and impact, risk analysis, and risk prioritization. This assessment and management process enables construction experts and managers to establish

appropriate practices for slip form construction activities in various situations, thereby helping to reduce accidents and improve work quality.

**Keywords:** Construction by sliding scaffolding method vertically (Slip Form), Safety risk assessment, Safety risk management

## บทนำ

งานก่อสร้างอาคารหรือสาธารณูปโภคต่าง ๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการใช้งานของมนุษย์ และกลายเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสำหรับการดำรงชีพ โดยจะเห็นว่า การก่อสร้างในสมัยโบราณนั้นมีความสวยงาม และแข็งแรง แม้เมื่อเวลาผ่านไปหลายร้อยปี ความสวยงามนั้นอาจเลือนหายไปตามกาลเวลาแต่ความแข็งแรงทาง ด้านวิศวกรรมทำให้สิ่งก่อสร้างเหล่านั้นยังคงปรากฏอยู่ในปัจจุบัน การก่อสร้างในอดีตที่มีขนาดใหญ่จะเน้นให้เห็นถึง อำนาจและความสง่างามมากกว่าการใช้งาน วัสดุที่ใช้ในการก่อสร้างเป็นของที่ไม่ได้หายากมากนัก เช่น หิน ดิน เหนียว เป็นต้น ในยุคต่อมาได้มีการนำคอนกรีตและเหล็กเข้ามาช่วยในการก่อสร้างมากขึ้น เพื่อให้มีความแข็งแรงและมีอายุการใช้งานที่ยาวนานมากขึ้น ปัจจุบันรูปแบบการดำเนินงานก่อสร้างให้ความสำคัญในด้านการลงทุน การ ใช้ประโยชน์ที่ดินที่จำกัดให้ได้พื้นที่ใช้สอยสูงสุด เน้นการก่อสร้างที่แข็งแรงและรวดเร็ว การก่อสร้างอาคารในปัจจุบัน จึงนิยมใช้ระบบนั่งร้านแบบเลื่อนในแนวตั้ง (Slip Form) ซึ่งเป็นระบบการเทคอนกรีตชนิดหนึ่งที่ใช้แบบเหล็กเป็นแบบ หล่อคอนกรีตและสามารถเลื่อนตัวขึ้นไปในแนวตั้งได้ หลังจากคอนกรีตเริ่มก่อตัว โดยใช้แม่แรงไฮดรอลิก (Hydraulic Jack) เป็นตัวขับเคลื่อนขึ้นไปเป็นจังหวะอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับการเทคอนกรีตและผูกเหล็กเสริมไปพร้อมกัน ในอัตรา ความเร็ว ประมาณ 30 เซนติเมตรต่อชั่วโมง ซึ่งเป็นระบบที่ช่วยให้งานก่อสร้างอาคารสูงสามารถลดระยะเวลา ก่อสร้าง ลดระยะเวลาในการติดตั้งแบบน้อยกว่าการรูปแบบการก่อสร้างแบบเดิม ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนของ แรงงาน และใช้งานได้หลายครั้ง อีกทั้งสามารถเทคอนกรีตได้ต่อเนื่องโดยเฉพาะงานประเภทตอม่อหรืออาคารที่มีความ สูงต่อขึ้นมากกว่าปกติ การวิเคราะห์ความสอดคล้องที่เกิดขึ้นระหว่างขั้นตอนการก่อสร้างด้วยวิธีนั่งร้านแบบ เลื่อนในแนวตั้ง ซึ่งได้นำข้อมูลมาจากโครงการก่อสร้างอาคารที่ทำการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (แห่งใหม่) ของ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน บริเวณย่านพหลโยธิน ถนนกำแพงเพชร 2 เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2565

การติดตั้งนั่งร้านแบบเลื่อนในแนวตั้ง ได้รับความนิยมใช้ในงานที่ต้องการความรวดเร็วในการก่อสร้าง เช่น โครงสร้างอาคารสูง โครงสร้างสำหรับเก็บวัสดุจำนวนมาก (Silo) เป็นต้น เพราะงานติดตั้งนั่งร้านในรูปแบบนี้สามารถ ประหยัดเวลาและลดต้นทุนโครงการได้ แต่เนื่องจากขั้นตอนการทำงานโดยใช้ระบบนั่งร้านแบบเลื่อนในแนวตั้ง มีความเสี่ยงที่อาจจะเกิดอุบัติเหตุระหว่างการทำงาน จึงต้องมีการตรวจสอบประเมินความเสี่ยงในขั้นตอนการทำงาน อยู่เสมอ ทั้งก่อนเริ่มงานและขณะปฏิบัติงาน ตั้งแต่ขั้นตอนการกองเก็บชิ้นงานจนถึงขั้นตอนการเก็บรายละเอียดงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องจักร และอาจรวมถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้วย แต่ละ ขั้นตอนก็จะมีภาระงานและความเสี่ยงที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งจะส่งผลให้ต้องใช้เวลาและต้นทุนในการทำงานที่ สูงขึ้น และส่งผลต่อคุณภาพของระบบนั่งร้านแบบเลื่อนในแนวตั้ง ซึ่งได้นำข้อมูลมาจากโครงการก่อสร้างอาคารที่ทำการ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (แห่งใหม่) ของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน บริเวณย่านพหลโยธิน ถนน กำแพงเพชร 2 เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2565

ดังนั้น ผู้ประกอบการและผู้ปฏิบัติงานจึงควรมีความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินและการจัดการความเสี่ยง เพื่อลดอุบัติเหตุและเพิ่มคุณภาพของงาน เพื่อให้สามารถกำหนดแนวปฏิบัติที่เหมาะสมในการก่อสร้างด้วยวิธีนั่งร้านแบบเลื่อนในแนวตั้ง

### แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินและการจัดการความเสี่ยง

สำนักงานกองทุนเพื่อการบริหารจัดการ การทำงานของคนต่างด้าว กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน (2565) คู่มือบริหารความเสี่ยง ได้กำหนดแนวทางการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) และการจัดการความเสี่ยง (Risk management) ไว้ดังนี้

การประเมินระดับความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อองค์กรโดยพิจารณาจากโอกาส (Likelihood) ที่จะเกิดปัจจัยเสี่ยง และระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) และประเมินระดับความเสี่ยง โดยการประมวลผลค่าระดับของโอกาส และระดับความรุนแรงของผลกระทบตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนดไว้ ทั้ง 2 ด้าน (โอกาสและผลกระทบ) ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

1. การกำหนดเกณฑ์การประเมินมาตรฐาน (Criteria) เป็นการกำหนดเกณฑ์ที่จะใช้ ในการประเมินความเสี่ยง ได้แก่ ระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) ระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) และระดับของความเสี่ยง (Degree of Risk) โดยกองทุนฯ ได้กำหนดเกณฑ์ตัวอย่าง ดังนี้

1.1 ระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) กำหนดเกณฑ์ไว้ 5 ระดับ

1.2 ระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) กำหนดเกณฑ์ไว้ 5 ระดับ

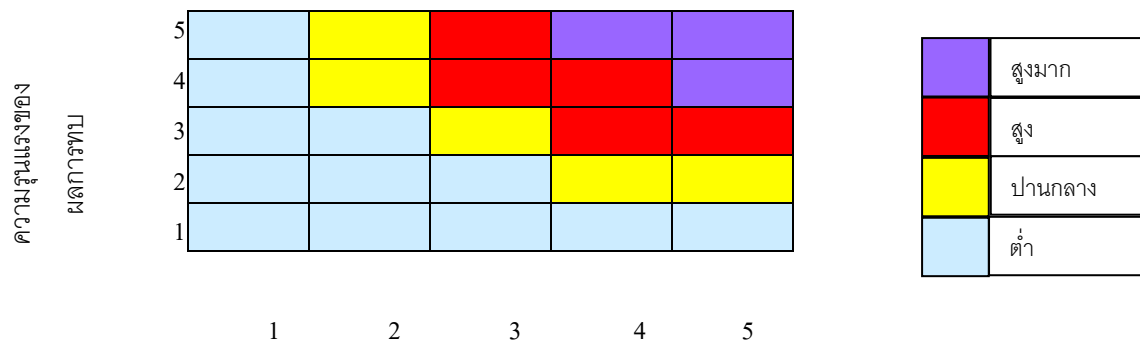
ตัวอย่าง ระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) เชิงปริมาณ

ระดับ	โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง	ความถี่ในการเกิดเหตุการณ์
5	สูงมาก	มากกว่า 4 ครั้ง/ปี
4	สูง	4 ครั้ง/ปี
3	ปานกลาง	3 ครั้ง/ปี
2	ต่ำ	2 ครั้ง/ปี
1	ต่ำมาก	1 ครั้ง/ปี

ที่มา: สำนักงานกองทุนเพื่อการบริหารจัดการ การทำงานของคนต่างด้าว กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน (2565)

1.3 ระดับความเสี่ยง (Degree of Risk) กำหนดเกณฑ์ไว้ 4 ระดับ ได้แก่ สูงมาก สูง ปานกลาง และต่ำ

ตัวอย่าง ระดับความเสี่ยง (Degree of Risk) กำหนดเกณฑ์ไว้ 4 ระดับ ได้แก่ สูงมาก สูง ปานกลาง และต่ำ



ภาพประกอบ 1 การวิเคราะห์ระดับความเสี่ยง

ที่มา: สำนักงานกองทุนเพื่อการบริหารจัดการ การทำงานของคนต่างด้าว กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน (2565)

2. การประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง เป็นการนำความเสี่ยงและปัจจัยเสี่ยงแต่ละปัจจัยที่ระบุไว้มาประเมินโอกาส (Likelihood) ที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงต่าง ๆ และประเมินระดับความรุนแรงหรือมูลค่าความเสียหาย (Impact) จากความเสี่ยงเพื่อให้เห็นถึงระดับของความเสี่ยงที่แตกต่างกัน ทำให้สามารถกำหนดการควบคุมความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้องค์กร สามารถวางแผน และจัดสรรทรัพยากรได้อย่างถูกต้องภายใต้งบประมาณ กำลังคน หรือเวลาที่จำกัด โดยอาศัยเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ดังกล่าวข้างต้น การให้คะแนนระดับการประเมินโอกาสและผลกระทบของแต่ละปัจจัยความเสี่ยง มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

2.1 พิจารณาโอกาส/ความถี่ในการเกิดเหตุการณ์ (Likelihood) ว่ามีโอกาส/ความถี่ที่จะเกิดนั้นมากน้อยเพียงใด ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

2.2 พิจารณาความรุนแรงของผลกระทบของความเสี่ยง (Impact) ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานว่ามีระดับความรุนแรง หรือมีความเสียหายเพียงใดตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

3. การวิเคราะห์ความเสี่ยง เมื่อพิจารณาโอกาส/ความถี่ที่จะเกิดเหตุการณ์ (Likelihood) และความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) ของแต่ละปัจจัยเสี่ยงแล้วให้นำผลที่ได้มาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง และผลกระทบของความเสี่ยงต่อกิจกรรม/ภารกิจของหน่วยงานว่าก่อให้เกิดระดับของความเสี่ยงในระดับใด ในตารางระดับความเสี่ยง ซึ่งจะช่วยให้หน่วยงานทราบว่ามีความเสี่ยงใด เป็นความเสี่ยงสูงสุดที่ต้องบริหารจัดการก่อน

4. การจัดลำดับความเสี่ยง เมื่อได้ค่าระดับความเสี่ยงแล้วจะนำมาจัดลำดับความรุนแรงของความเสี่ยงที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน/โครงการ ที่หน่วยงานรับผิดชอบ เพื่อพิจารณากำหนดกิจกรรม การควบคุมในแต่ละสาเหตุของความเสี่ยงที่สำคัญให้เหมาะสม โดยพิจารณาจากระดับของความเสี่ยงที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) และผลกระทบของความเสี่ยง (Impact) ที่ประเมินได้ตามตารางการวิเคราะห์ความเสี่ยง โดยจัดเรียงตามลำดับ 4 ระดับ คือ จากระดับสูงมาก สูง ปานกลาง และต่ำ แล้วเลือกความเสี่ยงที่มีระดับความรุนแรงของผลกระทบ สูงมาก และสูง มาจัดทำแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงในขั้นตอนต่อไป

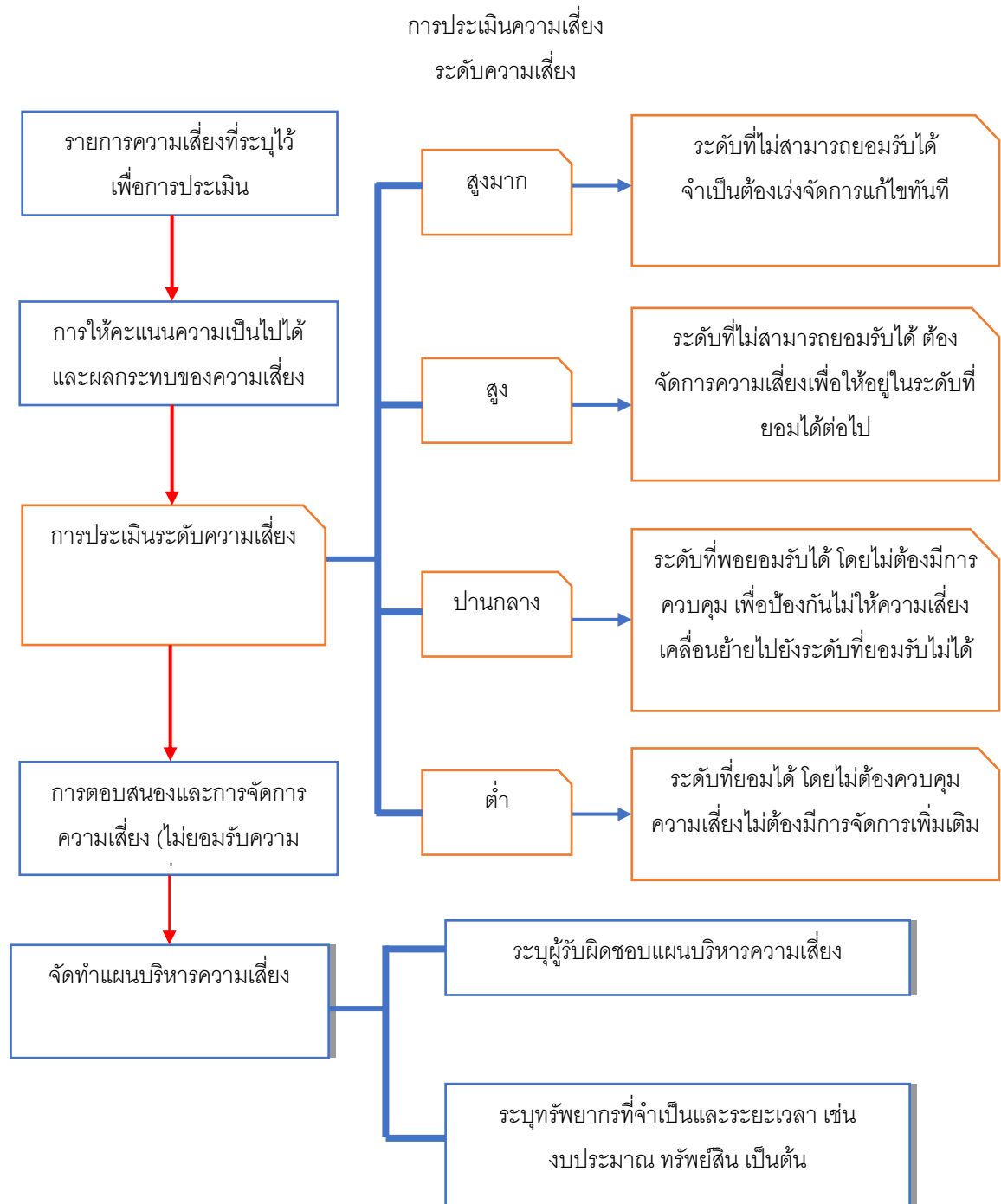
### การจัดการความเสี่ยง

กล่าวว่าการบริหารความเสี่ยง (Risk management) คือ กระบวนการจัดการความเสี่ยง เพื่อให้สามารถควบคุมและดำเนินการต่าง ๆ กับความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก คือ Risk identification หมายถึง ขั้นตอนการระบุความเสี่ยง Risk Assessment หมายถึง ขั้นตอนการประเมินความเสี่ยง Risk response หมายถึง การตอบสนองความเสี่ยง หรือขั้นตอนการหาแนวทางการแก้ไขความเสี่ยง Risk document and control หมายถึง การจัดการทำเอกสาร หรือการนำเอกสารมาอ้างอิง ประกอบการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น (ณรงค์ เหลืองบุตรนาค. 2556) ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 2 ขั้นตอนการบริหารความเสี่ยง  
ที่มา: ณรงค์ เหลืองบุตรนาค (2556)





ภาพประกอบ 3 การประเมินความเสี่ยง  
ที่มา: ฅนรงค์ เหลืองบุตรนาค (2556)

### การก่อสร้างด้วยวิธีนั่งร้านแบบเลื่อนในแนวดิ่ง

การก่อสร้างด้วยวิธีนั่งร้านแบบเลื่อนในแนวดิ่ง ในประเทศไทยได้เริ่มใช้งานมาแล้วมากกว่า 60 ปี ระบบสลีปฟอร์มได้มีการพัฒนาขึ้นมาตลอดจนปัจจุบันระบบสลีปฟอร์ม สามารถเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปในวงการ

ก่อสร้างทั่วโลก โดยเฉพาะปัจจุบันในประเทศไทย ได้มีการพัฒนาระบบสลิปฟอร์ม จนสามารถเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป และกำลังเป็นที่นิยมอย่างกว้างขวางในงานก่อสร้างอยู่ในขณะนี้ระบบสลิปฟอร์มสามารถจัดทำได้หลายขนาด หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ก่อสร้างสลิปฟอร์มเป็นสำคัญ และมีเทคนิคที่ทันสมัย และรวดเร็วเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมก่อสร้าง ให้เจริญก้าวหน้าทันกับเวลาและประหยัดค่าใช้จ่ายในงานก่อสร้าง

การประเมินและการจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นระหว่างขั้นตอนการก่อสร้างด้วยวิธีนั่งร้านแบบเลื่อนในแนวดิ่ง (Slip Form) กับกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง โดยมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานอยู่ 7 กิจกรรม ดังต่อไปนี้

- กิจกรรมที่ 1 งานสำรวจพื้นที่สภาพแวดล้อมและความพร้อมที่จะดำเนินงาน
- กิจกรรมที่ 2 งานประกอบและติดตั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ของแบบสลิปฟอร์ม
- กิจกรรมที่ 3 งานสำรวจและติดตั้งเหล็กเสริมผนังลิฟท์
- กิจกรรมที่ 4 เทคอนกรีตลงในแบบสลิปฟอร์ม ช่วงที่ 1
- กิจกรรมที่ 5 เทคอนกรีตลงในแบบสลิปฟอร์ม ช่วงที่ 2
- กิจกรรมที่ 6 เทคอนกรีตลงในแบบสลิปฟอร์ม ช่วงที่ 3
- กิจกรรมที่ 7 งานรื้อถอนวัสดุและอุปกรณ์ของแบบสลิปฟอร์ม

#### การประเมินและการจัดการความเสี่ยงในการก่อสร้างด้วยวิธีนั่งร้านแบบเลื่อนในแนวดิ่ง

จากตัวอย่างการนำหลักการการประเมินและการจัดการความเสี่ยง ทั้ง 4 ขั้นตอน คือ การกำหนดเกณฑ์การประเมินมาตรฐาน การประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยง และการจัดลำดับความเสี่ยง มาใช้ในการประเมินและการจัดการความเสี่ยงในการก่อสร้างด้วยวิธีนั่งร้านแบบเลื่อนในแนวดิ่งในอุตสาหกรรมก่อสร้าง เมื่อปี พ.ศ. 2565 (สมชาย ทรัพย์เย็น. 2566) พบว่า

การประเมินและการจัดการความเสี่ยงโดยการจัดลำดับความเสี่ยงของกิจกรรมการปฏิบัติงานทางด้านการก่อสร้างด้วยวิธีนั่งร้านแบบเลื่อนในแนวดิ่ง ทั้ง 7 กิจกรรม พบว่าทุกกิจกรรมมีความเสี่ยงในการทำงานแตกต่างกันตามโอกาสที่เกิดและผลกระทบความรุนแรงที่จะเกิดขึ้นโดยสรุปได้ดังนี้

1. กิจกรรมที่ 7 งานรื้อถอนวัสดุและอุปกรณ์ของแบบสลิปฟอร์มเป็นกิจกรรมที่มีความเสี่ยงสูงที่สุด เนื่องจาก เป็นกิจกรรมที่เป็นหัวใจสำคัญที่สุด ที่ต้องระมัดระวังอันตรายตลอดเวลาเนื่องจากงานรื้อถอนวัสดุและอุปกรณ์ของแบบสลิปฟอร์มดังกล่าวอยู่บนพื้นชั้นสูงสุดของอาคาร ซึ่งงานรื้อถอนดังกล่าวต้องใช้ช่างที่มีความชำนาญและเป็นช่างที่ทำงานเฉพาะทาง การทำงานทุก ๆ ขั้นตอนจะต้องมีความระมัดระวังเป็นพิเศษ เพราะถ้าเกิดการผิดพลาดจะทำให้เกิดความสูญเสียถึงชีวิตและทรัพย์สิน มีความเสี่ยงลำดับที่ 1 มีความเสี่ยงมากที่สุด
2. กิจกรรมที่ 6 งานเทคอนกรีตลงในแบบ Slip Form ช่วงที่ 3 เป็นกิจกรรมที่มีความเสี่ยงปานกลาง เนื่องจากถ้ามีเกิดข้อผิดพลาด จะทำให้เกิดความสูญเสียถึงชีวิตและทรัพย์สินได้ มีความเสี่ยงลำดับที่ 2
3. กิจกรรมที่ 2 งานประกอบและติดตั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ของแบบสลิปฟอร์ม เป็นกิจกรรมที่มีความเสี่ยงน้อยที่สุด เนื่องจากการทำงานอยู่ที่ระดับพื้นชั้นล่างของอาคารซึ่งจะพบว่าถ้าเกิดข้อผิดพลาด จะทำให้เกิดความสูญเสียถึงชีวิตและทรัพย์สินได้ มีความเสี่ยงลำดับที่ 3
4. กิจกรรมที่ 5 งานเทคอนกรีตลงในแบบสลิปฟอร์ม ช่วงที่ 2 3 เป็นกิจกรรมที่มีความเสี่ยงปานกลาง เนื่องจากถ้ามีเกิดข้อผิดพลาด จะทำให้เกิดความสูญเสียถึงชีวิตและทรัพย์สินได้ มีความเสี่ยงลำดับที่ 4

5. กิจกรรมที่ 4 เทคโนโลยีการพิมพ์ 3 มิติ ในแบบสลิปฟอร์ม ช่วงที่ 1 งานเทคโนโลยีการพิมพ์ 3 มิติ ในแบบสลิปฟอร์ม ช่วงที่ 2 3 เป็นกิจกรรมที่มีความเสี่ยงปานกลาง เนื่องจากถ้ามีเกิดข้อผิดพลาด จะทำให้เกิดความสูญเสียถึงชีวิตและทรัพย์สินได้ มีความเสี่ยงลำดับที่ 5

6. กิจกรรมที่ 3 งานสำรวจและติดตั้งเหล็กเสริมผนังลิฟท์ มีความเสี่ยงลำดับที่ 6

7. กิจกรรมที่ 1 งานสำรวจพื้นที่สภาพแวดล้อมและความพร้อมที่จะดำเนินงาน มีความเสี่ยงลำดับที่ 7 มีความเสี่ยงน้อยที่สุด

ผลการประเมินและการจัดการความเสี่ยงในการก่อสร้างด้วยวิธีนั่งร้านแบบเลื่อนในแนวตั้งนับเป็นประโยชน์อย่างมากต่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติในการกำหนดแนวปฏิบัติในการก่อสร้างด้วยวิธีนั่งร้านแบบเลื่อนในแนวตั้งของกิจกรรมการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญ ในการบริหารความเสี่ยงมากที่สุดจนถึงน้อยที่สุด ตามลำดับ คือ กิจกรรมที่ 7 กิจกรรมที่ 6 กิจกรรมที่ 2 กิจกรรมที่ 5 กิจกรรมที่ 4 กิจกรรมที่ 3 และกิจกรรมที่ 1 ซึ่งสามารถช่วยลดอุบัติเหตุและเพิ่มคุณภาพของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## สรุป

การมีความรู้ความเข้าใจและการนำหลักการการประเมินและการจัดการความเสี่ยง ทั้ง 4 ขั้นตอน คือ การกำหนดเกณฑ์การประเมินมาตรฐาน (Criteria) การประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยง และการจัดลำดับความเสี่ยง มาใช้ในการประเมินและการจัดการความเสี่ยงในการก่อสร้างด้วยวิธีนั่งร้านแบบเลื่อนในแนวตั้ง ทำให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติทราบว่ากิจกรรมที่ 7 งานรื้อถอนวัสดุและอุปกรณ์ของแบบสลิปฟอร์มเป็นกิจกรรมที่มีความเสี่ยงสูงที่สุดเนื่องจากเป็นกิจกรรมที่เป็นหัวใจสำคัญที่สุด ที่จะต้องระมัดระวังอันตรายตลอดเวลา นับเป็นประโยชน์อย่างมากในการกำหนดแนวปฏิบัติในการก่อสร้างด้วยวิธีนั่งร้านแบบเลื่อนในแนวตั้ง ของกิจกรรมการดำเนินงานที่สำคัญในแต่ละสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เพื่อช่วยลดอุบัติเหตุและเพิ่มคุณภาพของงาน ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับคือหน่วยงานก่อสร้างของโครงการก่อสร้างอาคารที่ทำการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (แห่งใหม่) ของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน บริเวณย่านพหลโยธิน ถนนกำแพงเพชร 2 เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร สามารถนำไปใช้ในการทำงานเพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุในการทำงานของโครงการดังกล่าวต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

ณรงค์ เหลืองบุตรนาค. (2556). การบริหารความเสี่ยง (Risk management). สงขลา: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

สมชาย ทรัพย์เย็น. (2566). การวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของการก่อสร้างด้วยวิธีนั่งร้านแบบเลื่อนในแนวตั้ง (Slipform).

สำนักงานกองทุนเพื่อการบริหารจัดการ การทำงานของคนต่างด้าว กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน. (2565).

คู่มือบริหารความเสี่ยงได้กำหนดแนวทางการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) และการจัดการความเสี่ยงการจัดการความเสี่ยง (Risk Response). กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.

## S013S: การศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาของการจัดการเพื่อความสำเร็จของโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย

### THE STUDY OF THE CURRENT CONDITIONS AND PROBLEMS OF SUCCESSNESS MANAGEMENT OF SMART CITY PROJECTS IN THAILAND

กฤษฎา แก้ววัดปริง<sup>1</sup> อนันต์ ธรรมชาลัย<sup>2</sup> ชัยวุฒิ จันมา<sup>3</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

<sup>3</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

#### บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการเพื่อความสำเร็จของโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาปัญหาของการจัดการเพื่อความสำเร็จของโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย และ 3) เพื่อวิเคราะห์และเสนอแนวทางการจัดการเพื่อความสำเร็จของโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย ดำเนินการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาของการจัดการเพื่อความสำเร็จของโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย ประกอบด้วย นโยบายของโครงการเมืองอัจฉริยะ การส่งเสริมโครงการเมืองอัจฉริยะ การกำกับดูแลโครงการเมืองอัจฉริยะ การตรวจติดตาม ประเมินผล แนวทางการส่งเสริมโครงการเมืองอัจฉริยะ โอกาสในการเป็นเมืองอัจฉริยะ การบริหารจัดการเมืองอัจฉริยะ ปัญหา อุปสรรคเพื่อการเป็นเมืองอัจฉริยะ และข้อจำกัดเพื่อการเป็นเมืองอัจฉริยะ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย จำนวน 20 คน ประกอบด้วย 1) บุคลากรระดับผู้บริหารที่กำหนดนโยบายโครงการเมืองอัจฉริยะภาครัฐ 2) บุคลากรระดับผู้บริหารที่กำกับดูแลนโยบาย/นักวิชาการ โครงการเมืองอัจฉริยะภาครัฐ และ 3) บุคลากรระดับผู้บริหาร/ผู้นำชุมชนของพื้นที่ มีขั้นตอนดำเนินการโครงการ ดังนี้ 1) การสัมภาษณ์เชิงลึก และ 2) ข้อมูลทุติยภูมิ ส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการประกอบการสังเคราะห์และเสนอแนวทางการจัดการเพื่อความสำเร็จของโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การจัดการเพื่อความสำเร็จของโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ นโยบายของโครงการเมืองอัจฉริยะ การกำกับดูแลโครงการเมืองอัจฉริยะ และโอกาสในการเป็นเมืองอัจฉริยะ ดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจึงได้แนวทางในการจัดการเพื่อความสำเร็จของโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย ไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการโครงการเมืองอัจฉริยะให้สำเร็จได้

**คำสำคัญ:** สภาพปัจจุบัน, สภาพปัญหา, การจัดการเพื่อความสำเร็จ, โครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย

#### Abstract

The objectives of the research are 1) to study the current state of management for the success of smart city projects in Thailand, 2) to study the problems of management for the success of smart city

projects in Thailand, and 3) to analyze and propose management guidelines for the success of the smart city project in Thailand, Conduct a study of the current conditions and management problems for the success of smart city projects in Thailand. Contains the policy of the smart city project Promoting smart city projects Governance of smart city projects Monitoring, evaluation, and guidelines for promoting smart city projects Opportunity to become a smart city Smart city management, problems and obstacles for becoming a smart city and limitations for becoming a smart city The study was based on a sample group of 20 experts with expertise in smart city projects in Thailand, consisting of 1) executive level personnel who set policy for smart city projects in the government sector 2) executive level personnel who oversee policy/academics for smart city projects. Government sector 3) Executive level personnel/community leaders of areas that have successfully implemented smart city projects. By studying data, it is 1) in-depth interviews, and 2) Secondary Data The researcher used Content Analysis to summarize various points obtained from in-depth interviews and from secondary data sources. To use the results to synthesize and propose management guidelines for the success of smart city projects in Thailand. From the data analysis, it was found that Management for the success of smart city projects in Thailand is divided into 3 main components: smart city project policy Governance of smart city projects and opportunities to become a smart city. Therefore, local government organizations and related agencies or people have guidelines for managing the success of smart city projects in Thailand. Can be used as a guideline for successful implementation of smart city projects.

**Keywords:** Current Condition, Problem Condition, Successness Management, Smart City Projects in Thailand

### **ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

สำนักงานเมืองอัจฉริยะ เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีภารกิจในการจัดทำแผนแม่บท แผนปฏิบัติการและการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศตามแนวทางการขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0 และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. 2560) โดยหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นจะมีคณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนดำเนินงานเพื่อจัดทำแผนนโยบายและการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะระดับพื้นที่ โดยจะพิจารณาจากข้อเสนอโครงการซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์ขององค์ประกอบของแผนการพัฒนา โดยมีมิติที่สำคัญ 7 ด้านคือ 1) สิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ (Smart Environment) 2) การเดินทางและขนส่งอัจฉริยะ (Smart Mobility) 3) การดำรงชีวิตอัจฉริยะ (Smart Living) 4) พลเมืองอัจฉริยะ (Smart People) 5) พลังงานอัจฉริยะ (Smart Energy) 6) เศรษฐกิจอัจฉริยะ (Smart Economy) และ 7) การบริหารภาครัฐอัจฉริยะ (Smart Governance) และเมื่อผ่านเกณฑ์องค์ประกอบของการพัฒนาจะได้รับมอบตราสัญลักษณ์เมืองอัจฉริยะประเทศไทย จากสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล มอบโดยนายกรัฐมนตรี เพื่อ

ประกาศให้ทราบเชิงประจักษ์โดยทั่วกันว่ามีความสำเร็จของโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย รวมไปถึงได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ตามประกาศของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล

สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลได้มีการกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะประเทศไทย กำหนดเป้าหมายว่าในปี พ.ศ. 2566 จะมีพื้นที่ที่ได้รับตราสัญลักษณ์เมืองอัจฉริยะประเทศไทย จำนวน 100 พื้นที่ ครอบคลุม 76 จังหวัดและกรุงเทพมหานคร แต่ข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า มีเมืองอัจฉริยะที่ได้รับมอบตราสัญลักษณ์เพียง 36 พื้นที่ (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, 2566) ซึ่งไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ทำได้เพียงร้อยละ 36 ของจำนวนเป้าหมายที่กำหนด ทั้งนี้ หลักเกณฑ์ในการดำเนินการสู่ความสำเร็จของโครงการเมืองอัจฉริยะประเทศไทย ไม่ได้บังคับว่าต้องดำเนินการให้ครบทั้ง 7 ด้านบังคับ ตามนโยบายโครงการเมืองอัจฉริยะ แต่หลักเกณฑ์ขั้นต่ำเพียงมีบริการระบบเมืองอัจฉริยะอย่างน้อย 2 ด้าน จาก 7 ด้านบังคับ คือ สิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ และมีเป้าหมายอย่างน้อย 1 เป้าหมายต่อด้านเท่านั้น

ทั้งนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงสภาพปัจจุบันและปัญหาของการจัดการเพื่อความสำเร็จของโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำแนวทางในการจัดการเพื่อความสำเร็จของโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทยไปใช้ในการสนับสนุน วางแผน หรือเตรียมความพร้อมเพื่อเตรียมการจัดทำข้อเสนอโครงการในยื่นขอรับตราสัญลักษณ์เมืองอัจฉริยะประเทศไทยจากสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลต่อไป

### วัตถุประสงค์

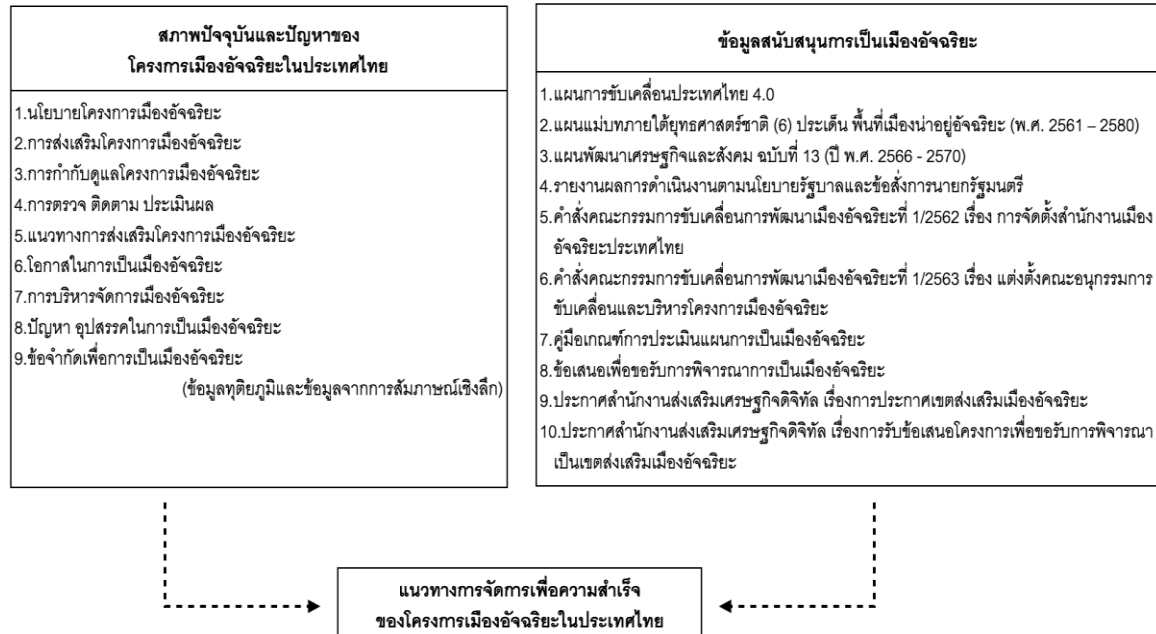
1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการเพื่อความสำเร็จของโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาปัญหาของการจัดการเพื่อความสำเร็จของโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย
3. เพื่อวิเคราะห์และนำเสนอแนวทางจัดการเพื่อความสำเร็จของโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สำนักงานเมืองอัจฉริยะประเทศไทยในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้หรือเป็นแนวทางการจัดการเพื่อความสำเร็จของโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย
2. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้หรือเป็นแนวทางการจัดการเพื่อความสำเร็จของโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย
3. สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้หรือเป็นแนวทางการจัดการเพื่อความสำเร็จของโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการจัดการเพื่อความสำเร็จของโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย
5. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการจัดการเพื่อความสำเร็จของโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย

**กรอบแนวคิด**

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาของการจัดการเพื่อความสำเร็จของโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย” ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

**วิธีดำเนินการวิจัย**

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

**ประชากร**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ

ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย ประกอบด้วย 1) บุคลากรระดับผู้บริหารที่กำหนดนโยบายโครงการเมืองอัจฉริยะภาครัฐ 2) บุคลากรระดับผู้บริหารที่กำกับดูแลนโยบาย/นักวิชาการ โครงการเมืองอัจฉริยะภาครัฐ 3) บุคลากรระดับผู้บริหาร/ผู้นำชุมชนของพื้นที่ที่ดำเนินการโครงการเมืองอัจฉริยะสำเร็จ

**การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง**

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นตัวแทน

ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย จำนวน 20 คน มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามหลักการใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) ที่กำหนดจำนวนขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 17 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยได้กำหนดคุณสมบัติผู้เชี่ยวชาญไว้ดังนี้

1. ผู้แทนระดับผู้บริหารที่กำหนดนโยบายโครงการเมืองอัจฉริยะภาครัฐ จำนวน 3 คน มีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี
2. ผู้แทนของบุคลากรระดับผู้บริหาร นักวิชาการที่กำกับดูแลนโยบายโครงการเมืองอัจฉริยะภาครัฐ 6 คน มีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี
3. ผู้แทนระดับผู้บริหาร ผู้นำชุมชนของพื้นที่ที่ดำเนินการโครงการเมืองอัจฉริยะสำเร็จ 11 คน มีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่ผู้วิจัยได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยดำเนินการด้วยการถอดข้อความจากเครื่องบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์เชิงลึก จัดแยกประเภทข้อมูล จัดหมวดหมู่ของข้อมูลที่ได้ และจัดพิมพ์เนื้อหาที่ใช้ในการวิเคราะห์
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เอกสารสิ่งพิมพ์ และรายงานจากหน่วยงานภาครัฐ ผู้วิจัยดำเนินการด้วยการจัดแยกประเภทข้อมูล จัดหมวดหมู่ของข้อมูลที่ได้ และจัดพิมพ์เนื้อหาที่ใช้ในการวิเคราะห์

#### ผลการวิจัย

ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย จำนวน 20 คน โดยผู้วิจัยได้แบ่งผู้เชี่ยวชาญเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้แทนระดับผู้บริหารที่กำหนดนโยบาย จำนวน 3 คน กลุ่มผู้แทนระดับผู้บริหารที่กำกับดูแลนโยบายโครงการ จำนวน 6 คน และกลุ่มผู้แทนระดับผู้บริหาร ผู้นำชุมชนของพื้นที่ที่ดำเนินการโครงการเมืองอัจฉริยะสำเร็จ จำนวน 11 คน โดยทุกท่านมีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด

จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 20 คน โดยผู้วิจัยได้สอบถามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหาของการจัดการเพื่อความสำเร็จของโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย ในประเด็นนโยบายโครงการเมืองอัจฉริยะ การส่งเสริมโครงการเมืองอัจฉริยะ การกำกับดูแลโครงการเมืองอัจฉริยะ การตรวจติดตาม ประเมินผล แนวทางการส่งเสริมโครงการเมืองอัจฉริยะ โอกาสในการเป็นเมืองอัจฉริยะ การบริหารจัดการเมืองอัจฉริยะ ปัญหา อุปสรรคในการเป็นเมืองอัจฉริยะ และข้อจำกัดเพื่อการเป็นเมืองอัจฉริยะ ผู้วิจัยพบว่าผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญแต่ละท่านจะให้ทัศนคติและความคิดเห็นตามประสบการณ์และความคิดเห็นที่เป็นไปได้ทั้งหมดของการจัดการเพื่อความสำเร็จของโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย ดังต่อไปนี้

1. สภาพปัจจุบันและปัญหาเกี่ยวกับนโยบายโครงการเมืองอัจฉริยะ

ความรู้ความเข้าใจเรื่องนโยบายโครงการเมืองอัจฉริยะของแต่ละหน่วยงานในประเทศไทยยังมีความเข้าใจที่ไม่เท่ากัน จึงทำให้ดำเนินการได้ล่าช้า ประกอบกับแนวทางการสนับสนุนของภาครัฐยังมีความหลากหลายที่สามารถเข้าถึงนโยบายได้ยาก ตัวชี้วัดสำหรับการประเมินยังมีความเข้าใจยากสำหรับการปฏิบัติจริงของหน่วยงาน ซึ่งตัวชี้วัดจะเป็นส่วนสำคัญ เนื่องจากต้องเข้ารับการประเมินตามขั้นตอนของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล เพื่อให้ได้รับการประกาศรับรองเป็นเมืองอัจฉริยะประเทศไทย ในส่วนของบริบทของหน่วยงานที่จะดำเนินการให้เป็นเมืองอัจฉริยะยังมุ่งเน้นแค่การนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ทำให้ใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์ข้อมูลหรือการทำความเข้าใจกับเทคโนโลยีใช้เวลาค่อนข้างนาน แต่หากมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนเกี่ยวกับต้นตอจากปัญหาหรือข้อ



ร่องเรียนจะทำให้สามารถเลือกใช้เทคโนโลยีเข้ามาดำเนินการเมืองอัจฉริยะได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ต่อมาในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ จะสามารถทำได้หรือไม่ นั่นจะมีนโยบายทางด้านการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้อง เนื่องจากหากมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารทางด้านการเมืองตามวาระ จะส่งผลโดยตรงกับการสนับสนุนให้เป็นเมืองอัจฉริยะประเทศไทย ซึ่งจะทำให้เกิดความล่าช้าหากต้องมีการเปลี่ยนแปลงคณะกรรมการในการประเมิน ในด้านการลงทุนเกี่ยวกับเทคโนโลยีของหน่วยงานภาครัฐ ที่ต้องมีการลงทุนในการนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ซึ่งมีราคาสูง ยังไม่สอดคล้องกับการกำหนดงบประมาณของกรมบัญชีกลางภาครัฐ ที่ต้องมีการกำหนดราคากลาง ทำให้ต้องมีกระบวนการต่าง ๆ ที่ต้องคำนึงถึงอย่างละเอียดรอบคอบ ส่งผลให้การดำเนินการอาจจะไม่สามารถทำได้ในทันที ในขั้นตอนการพิจารณาเพื่อให้ได้รับการเป็นเมืองอัจฉริยะ ยังไม่มีความเท่าเทียมในเรื่องของขนาด และความเป็นเมืองเชิงพื้นที่ ในแง่ของบรรทัดฐานระดับจังหวัดกับระดับท้องถิ่น ความสามารถในการขับเคลื่อนก็จะไม่เท่ากัน มีความพร้อมไม่เท่ากันและโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ที่เข้ามาเป็นปัจจัยใหม่ ๆ ในการกำหนดนโยบาย เนื่องจากเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ต้องมีการปรับตัวในเชิงของนโยบายอย่างสม่ำเสมอ

## 2. สภาพปัจจุบันและปัญหาเกี่ยวกับการส่งเสริมโครงการเมืองอัจฉริยะ

### สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ

การให้โอกาสในการลดหย่อนภาษีหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ จากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนหรือบีโอไอ สำหรับผู้จำหน่ายที่จะขอลดหย่อนนั้น บางรายกลับมองว่าหากมีการยื่นต่าง ๆ จะโดนตรวจสอบเพิ่มเติมจากการขอลดหย่อน ทำให้ไม่สามารถสร้างความไว้วางใจ ส่งผลต่อการที่ผู้ให้บริการเทคโนโลยีมีความคิดที่ไม่อยากเข้าร่วมสนับสนุน หรือมามีส่วนร่วมร่วมกับโครงการเมืองอัจฉริยะ

### แนวทางการลงทุน แหล่งทุน

นโยบายการลงทุนต่าง ๆ ที่ต้องสอดคล้องกับอุตสาหกรรมสมัยใหม่ (Greenfield) ที่เข้ามา ต้องมีการปรับปรุงกระบวนการสม่ำเสมอ

รูปแบบการลงทุนในโครงการเมืองอัจฉริยะไม่สามารถคาดการณ์ได้อย่างแม่นยำ เนื่องจากมิติทางด้านเศรษฐกิจจะมองเพียงการก่อสร้างหรือการลงทุน ทำให้ในบางครั้งก็ยังไม่ได้รับการตอบรับจากพื้นที่ตามที่ต้องการได้ แต่ในขณะเดียวกันทางด้านสังคมจะทำให้เมืองมีชีวิตชีวาทำให้คนมีความสุข การสร้างเมืองที่น่าอยู่อาศัย

การนำเสนอในด้านการส่งเสริมให้เม็ดเงินลงทุนเข้ามาดำเนินการในโครงการเมืองอัจฉริยะ ยังเป็นการให้นักลงทุนมาลงทุนเพื่อเป็นการก่อสร้าง การกำหนดให้มาใช้พื้นที่ทำโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาระบบเป็นหลัก แต่ยังไม่เคยมีใครถามนักลงทุนว่าอยากได้อะไร

ในด้านของการลงทุน ภาครัฐควรมีนโยบายการลงทุนที่ดึงดูดมากกว่านี้ เช่น ความชัดเจนในการมาลงทุนที่ภาครัฐมีส่วนร่วม จะเป็นการลงทุนร่วมหรือเป็นการแบ่งผลประโยชน์กันในระยะยาวก็ต้องมีความชัดเจน

นักลงทุนจากต่างประเทศยังมีความต้องการที่จะเข้ามาลงทุนทางด้านเทคโนโลยีในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก แต่ยังมีขาดเรื่องข้อมูลเชิงประจักษ์ที่จะสามารถรับประกันได้ว่า จะมีการส่งเสริมทางด้านโครงการเมืองอัจฉริยะที่ยั่งยืน ซึ่งนักลงทุนจากต่างประเทศมีความต้องการที่จะเข้าร่วมลงทุนกับหน่วยงานที่มีความรู้ ความสามารถเพื่อนำการลงทุนหรือทิศทางการสนับสนุนได้ แต่กลับกลายเป็นว่าหน่วยงานภาครัฐหรือท้องถิ่นมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในระดับที่ปรึกษาได้ หรือหากมีก็เป็นเจ้าหน้าที่ที่กำลังเกษียณไปแล้ว

ยังมีทุนนิยมและเทคโนโลยีที่พยายามจะเข้ามาผูกขาดกับความต้องการทางด้านเทคโนโลยีของประเทศ ทำให้ลักษณะของการบริการที่มีคุณภาพจะลดลง และที่กระทบสำคัญต้นทุนในการดำเนินการทางด้านเทคโนโลยีจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะการผูกขาดกับเทคโนโลยีของรายใดแต่ละรายที่ได้รับสัมปทานการให้บริการ การจัดเก็บและการบริหารข้อมูลของเมือง

ในการจัดเก็บข้อมูล รวมถึงการบริหารข้อมูล ภาครัฐหรือเอกชนในพื้นที่ต่าง ๆ ยังไม่ได้มีการบังคับใช้ หรือกำหนดนโยบายการจัดเก็บ ซึ่งสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล หรือดีป้า ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ รวมไปถึงส่งเสริมให้ดำเนินการให้เกิดรูปแบบการจัดเก็บที่เป็นมาตรฐาน สามารถนำไปจัดเก็บเพื่อการใช้งานจากระบบกลางได้ทันที

#### แนวทางการบริหารอย่างยั่งยืน

ปัญหาของการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการเมืองส่งผลให้ไม่สามารถบริหารจัดการโครงการเมืองอัจฉริยะที่ยั่งยืนได้ โดยหากมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนผู้บริหารทางด้านเมือง จะส่งผลให้หรือระบบเก่าทั้งหมดเนื่องจากคนใหม่มีนโยบายที่แตกต่างกัน

การดำเนินการเกี่ยวกับโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทยเน้นการดำเนินการเชิงปริมาณมากกว่าการดำเนินการเชิงคุณภาพ มีขอบเขตการทำงานที่ชัดเจนแต่ไม่สามารถไปถึงเป้าหมายที่กำหนดได้

#### 3. สภาพปัจจุบันและปัญหาเกี่ยวกับการกำกับดูแลโครงการเมืองอัจฉริยะ

นอกเหนือจากการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาโครงการเมืองอัจฉริยะของหน่วยงานต่าง ๆ โดยเฉพาะภาครัฐ ทางคณะกรรมการจะมีการประกาศในส่วนของเขตส่งเสริมเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการกระตุ้นให้หน่วยงานที่ยังไม่ได้ดำเนินการ เร่งดำเนินการยื่นข้อเสนอเพื่อเข้ารับการศึกษา เพราะหากมีการพัฒนาและต่อยอดได้ จะทำให้ท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้

สำหรับโครงการเมืองอัจฉริยะประเทศไทย ภายหลังจากหน่วยงานหรือท้องถิ่นได้รับตราสัญลักษณ์เมืองอัจฉริยะประเทศไทยแล้วนั้น ทางคณะกรรมการที่รับผิดชอบจะทำการตรวจ ประเมินตามข้อเสนอตลอดระยะเวลา 2 ปี เพื่อจะเป็นการได้รับคำแนะนำที่จะส่งผลสู่ความสำเร็จได้

#### 4. สภาพปัจจุบันและปัญหาเกี่ยวกับการตรวจ ติดตาม ประเมินผลโครงการเมืองอัจฉริยะ

ปัจจัยในการเป็นเมืองอัจฉริยะไม่ใช่แค่เรื่องของประสิทธิภาพหรือการประกาศให้เป็นเมืองอัจฉริยะ แต่เป็นการต่อยอดให้เกิดกระบวนการพัฒนาต่อเนื่อง ให้มีความเป็นเมืองอัจฉริยะที่บูรณาการด้านต่าง ๆ เข้าด้วยกัน รวมไปถึงการตรวจสอบ ติดตาม แนวทางต่าง ๆ ให้มีความต่อเนื่อง และเกิดประโยชน์แก่ผู้อาศัยในเมืองได้สูงสุด

ในการกำกับดูแลรวมถึงการสร้างความรับรู้สู่ประชาชนยังไม่สามารถทำได้ดีเท่าที่ควรจะเป็น เนื่องจากหน่วยงานที่เข้าไปตรวจ ติดตาม ประเมินผลโครงการจะมุ่งเน้นแค่การให้หน่วยงานรับรู้ แต่พอมีโครงการที่ต้องสื่อสารไปยังประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลับไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์ ทำให้เกิดการต่อต้านจากภาคประชาชน โดยเป็นการเพิ่มความไม่เข้าใจให้กับประชาชน และที่สำคัญประชาชนจะขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงานของรัฐ

หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการตรวจ ติดตาม ประเมินผลกับโครงการเมืองอัจฉริยะ ไม่สามารถที่จะบังคับใช้หรือกำหนดคุณหรือโทษ กับหน่วยงานนั้น ๆ ทำให้นโยบายกลับกลายเป็นทำก็ไม่ได้หรือไม่ทำก็ได้ โครงการเมืองอัจฉริยะจึงไม่ได้ถูกหยิบยกมาเป็นส่วนหนึ่งของความสำคัญในการพัฒนา

5. สภาพปัจจุบันและปัญหาเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมโครงการเมืองอัจฉริยะ

แนวโน้มโครงการเมืองอัจฉริยะบางส่วน ในการลงทุนเริ่มให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมและให้เอกชนเข้ามาลงทุนบนนโยบายของการเป็นเมืองอัจฉริยะ และให้หน่วยงานของรัฐเป็นเจ้าของในการดำเนินการ ซึ่งเป็นเรื่องใหญ่ที่ทางสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลจะเข้ามาจับในการดำเนินการ

นโยบายโครงสร้างพื้นฐานของภาคเอกชน เช่น เขตพัฒนาพิเศษในภูมิภาคต่าง ๆ จะช่วยลดยอดกระบวนการดำเนินการพัฒนาเมืองอัจฉริยะให้เป็นรูปธรรมได้ดียิ่งขึ้น โดยภาครัฐสามารถสนับสนุนในด้านขององค์ความรู้ทางเทคโนโลยีทันสมัย หรือการสร้างแหล่งทุนด้วยองค์ความรู้ ให้มีการสนับสนุนเกี่ยวกับการประกอบอาชีพในสายงานเทคโนโลยีและเมืองอัจฉริยะ

6. สภาพปัจจุบันและปัญหาเกี่ยวกับโอกาสในการเป็นเมืองอัจฉริยะ

ภาคเอกชนที่เข้ามาดำเนินการเมืองอัจฉริยะ โดยเฉพาะการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษขึ้น จะเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะของพื้นที่ในการดูแลของหน่วยงาน จะทำให้มีการขับเคลื่อนได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากภาครัฐไม่จำเป็นต้องมีการลงทุน

ความเป็นเมืองของแต่ละพื้นที่ในประเทศไทยที่ต้องการดำเนินการโครงการเมืองอัจฉริยะยังคงมีความเหลื่อมล้ำในด้านของการกำหนดพื้นที่ รวมไปถึงการประเมินเนื่องจากทางด้านเศรษฐกิจหากสรุป GDP ในองค์รวมแล้วมีความไม่เท่ากัน ทำให้แนวทางของโอกาสในการเป็นเมืองอัจฉริยะก็จะแตกต่างกันไปด้วยตามบริบทของพื้นที่

สภาพปัจจุบันของโอกาสในการเป็นเมืองอัจฉริยะจะเป็นการสร้างพื้นที่ให้เทคโนโลยีหลาย ๆ อย่างสามารถทำงานพร้อมกันได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะนำไปใช้ให้บริการกับผู้คนที่ย้ายมาในเมืองได้รับประโยชน์ในการดำรงชีวิต อีกทั้งเรื่องของความรู้ทางด้านเทคโนโลยีพื้นฐานก็ต้องอยู่ในตัวของประชาชนในเมือง เพราะถ้าเทคโนโลยีนำแต่คนไม่ได้ไปในทิศทางเดียวกัน การพัฒนาก็ทำได้ไม่มีประสิทธิภาพ

การจะดำเนินการเป็นเมืองอัจฉริยะนั้น ในอดีตพบว่าจะต้องเป็นหัวเมืองใหญ่ ๆ จึงจะสามารถดำเนินการได้ ซึ่งมีความพร้อมทั้งงบประมาณ จำนวนบุคลากร ความรู้ความสามารถในเชิงของการบริหารจัดการพื้นที่ แต่ในปัจจุบันเมืองรองหรือเมืองขนาดเล็ก ก็สามารถทำให้เป็นเมืองอัจฉริยะได้ ซึ่งปัจจุบันจะมีมุมมองที่ว่าสามารถดำเนินการ หรือปรับปรุงแก้ไขปัญหาจากข้อมูลเดิมที่มีอยู่ โดยสามารถนำเทคโนโลยีเข้าไปสนับสนุนได้

ภาครัฐให้การส่งเสริมอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ปี มีการสนับสนุนในเรื่องของสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้มีความหลากหลาย มีประโยชน์ในเชิงของการพัฒนาที่มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในกระบวนการได้อย่างครบถ้วน

ภาพรวมโดยส่วนใหญ่แล้วพื้นที่ที่มีความต้องการดำเนินการเป็นเมืองอัจฉริยะประเทศไทยเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายในการพัฒนาประเทศ ในส่วนของท้องถิ่นเองจะมีอุปสรรคหลาย ๆ อย่างที่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีอยู่แล้ว แต่ขาดโอกาสในแง่ของการต่อยอดเพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับจากอุปกรณ์มีภาวะวิเคราะห์ รวมไปถึงการบริหารจัดการด้วยข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ

7. สภาพปัจจุบันและปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเมืองอัจฉริยะ

นโยบายการพัฒนาเมืองอัจฉริยะอยู่ภายใต้กระทรวงมหาดไทยมาร่วมด้วย และตั้งใจใช้งบประมาณบูรณาการโครงการ โดยให้สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล หรือ ดีป้า ผลักดันให้แต่ละจังหวัดมีออฟฟิศในการรับความช่วยเหลือและสนับสนุนต่าง ๆ หลังจากนั้นก็ตั้งเป้าหมายในการให้เกิดเมืองอัจฉริยะได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้

8. สภาพปัจจุบันและปัญหาเกี่ยวกับอุปสรรคในการเป็นเมืองอัจฉริยะ

นโยบายต่าง ๆ ของเมืองอัจฉริยะ มีกระบวนการต่าง ๆ ที่เคยทำแยกกัน ทำให้หน่วยงานที่รับหน้าที่ดำเนินการ ยังไม่มีความเชี่ยวชาญโดยตรง ในแต่ละเรื่องของความเป็นเมืองอัจฉริยะ ซึ่งจะ เป็นปัญหาในการขับเคลื่อนที่ล่าช้า ถึงแม้ว่าจะมีการแต่งตั้งคณะกรรมการต่าง ๆ ที่รับผิดชอบมาเป็นลำดับ แต่เมื่อมีการปรับเปลี่ยนรัฐบาลที่บริหาร ก็จะทำให้ดำเนินการได้ล่าช้าไปด้วย

ลักษณะของอุปสรรคในการพัฒนาอันดับต้น ๆ คือ ไม่มีงบประมาณในการดำเนินการ และผู้นำของท้องถิ่นมีการเปลี่ยนแปลงตามรูปแบบของการเลือกตั้งข้าราชการ ทำให้นโยบายต่าง ๆ ก็จะโดนเปลี่ยนไปตามผู้บริหาร

หน่วยงานที่ได้รับตราสัญลักษณ์โครงการเมืองอัจฉริยะประเทศไทยมีความคิดว่าจะไม่ดำเนินการต่อเนื่อง ด้วยเหตุผลที่ว่าเป็นการเพิ่มภาระเนื่องจากมีการติดตามประเมินผลโครงการที่ต่อเนื่อง ประกอบกับลักษณะการบริหารงานไม่เอื้อประโยชน์ต่อคนทำงาน เนื่องจากเป็นการเพิ่มงาน รวมไปถึงลักษณะของการใช้งบประมาณที่ต่อเนื่องเพื่อรักษาความเป็นเมืองอัจฉริยะไว้

9. สภาพปัจจุบันและปัญหาเกี่ยวกับข้อจำกัดในการเป็นเมืองอัจฉริยะ

นโยบายการเข้ามาลงทุนในโครงการเมืองอัจฉริยะของประเทศไทย เพื่อให้ได้ตราสัญลักษณ์เมืองอัจฉริยะในการรับรองจากภาครัฐ มีความน่าสนใจในแง่ของสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับภายหลังจากการประกาศให้เป็นเมืองอัจฉริยะแล้ว แต่การพิจารณาในการเป็นเมืองอัจฉริยะนั้น ยังเป็นรูปแบบของการดำเนินการทางเอกสาร เป้าหมายยังไม่มีความยืดหยุ่น ซึ่งหากต้องการดึงศักยภาพในการลงทุน ผู้ลงทุนจะเปรียบเทียบกับต่างประเทศเสมอ ถึงความคุ้มค่าต่อเนื่อง ทำให้ต่อเนื่องถึงเรื่องการกำหนดเป้าหมายในการเป็นเมืองอัจฉริยะด้วย

การดำเนินการโครงการเมืองอัจฉริยะเป็นโครงการระยะยาวที่จะไม่ใช่แค่เรื่องของวัฒนธรรมแต่ต้องเป็นการศึกษาเรียนรู้เพื่อให้มีการสร้างความตระหนักรู้ของประชาชนว่าเป็นผลประโยชน์ร่วมของประเทศไม่ใช่แค่ของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

### สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสภาพปัจจุบันและปัญหาของการจัดการเพื่อความสำเร็จของโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย ทั้ง 9 ข้อ มีความสอดคล้องที่เป็นสาระสำคัญทั้งด้านนโยบาย การกำกับดูแล และโอกาสในการเป็นเมืองสรุปดังนี้

1. นโยบายโครงการเมืองอัจฉริยะ ต้องเป็นเมืองอัจฉริยะไม่ใช่แค่เรื่องเทคโนโลยีหรือดิจิทัลเท่านั้น แต่เป็นเรื่องของการแก้ปัญหาของเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับโครงการเมืองอัจฉริยะที่ไม่ใช่แค่เรื่องของการนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์เท่านั้น แต่เป็นการบริหารการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรหรือท้องถิ่น เป็นการบริการจัดการด้านดิจิทัลทรานส์ฟอร์เมชันที่มีความสำคัญ เนื่องจากหน่วยงานยังขาดความรู้ความเข้าใจที่ดี ทำให้หลาย ๆ หน่วยงานจะไปรอผลลัพธ์ของการนำเทคโนโลยีมาใช้ ต้องเกิดความร่วมมือของภาคีเครือข่าย รวมไปถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ที่ยังขาดการประสานงานที่ดี ทำให้มีความเข้าใจไม่เหมือนกันทางด้านโครงการเมืองอัจฉริยะที่เป็นนโยบายที่ดีจากส่วนกลาง โดยนโยบายที่มีเป็นนโยบายที่ดีแต่กลับกลายเป็นว่าการสื่อสารระหว่างกันไม่สามารถทำได้อย่างสะดวก มีการทำงานหรือดำเนินการต่าง ๆ ที่ซ้ำซ้อนกัน ลักษณะการขับเคลื่อนความเป็นเมืองอัจฉริยะภาครัฐให้ความสำคัญกับการมอบตราสัญลักษณ์เมืองอัจฉริยะประเทศไทย โดยมุ่งเน้นไปที่ตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นมา

หากสามารถทำได้ตามเกณฑ์ก็จะได้รับตราสัญลักษณ์ แต่ในทางกลับกันในส่วนของการดำเนินการด้านเทคโนโลยีในบางครั้งเทคโนโลยีต่าง ๆ อาจจะทำให้ดีกว่าตัวชีวิต แต่ไม่ได้อยู่ในหลักเกณฑ์ ทำให้ท้องถิ่นหรือเมืองนั้น ๆ ขาดโอกาสในการได้รับการสนับสนุนด้านการมอบตราสัญลักษณ์เมืองอัจฉริยะประเทศไทย ดังนั้น การได้รับตราสัญลักษณ์ควรเป็นแค่รางวัลที่มอบให้ แต่ไม่ควรให้มาเป็นสาระสำคัญในการมอบ อีกทั้งการพิจารณาเพื่อให้ได้รับการเป็นเมืองอัจฉริยะ ยังไม่มีความเท่าเทียมในเรื่องของขนาด และความเป็นเมืองเชิงพื้นที่ ในแง่ของบรรทัดฐานระดับจังหวัดกับระดับท้องถิ่น ความสามารถในการขับเคลื่อนก็จะไม่เท่ากัน มีความพร้อมไม่เท่ากัน สภาพเศรษฐกิจในการส่งเสริมเกี่ยวกับการเติบโตอย่างยั่งยืนของประเทศไทยยังเป็นแบบเชิงเดี่ยวที่บริหารจัดการแบบต่างคนต่างทำ ทำแล้วทำอีก โดยที่ไม่ได้มีการส่งเสริมเกี่ยวกับนวัตกรรมที่สามารถต่อยอดและทำงานร่วมกันได้

2. การกำกับดูแลโครงการเมืองอัจฉริยะ สำหรับโครงการเมืองอัจฉริยะประเทศไทย ภายหลังจากหน่วยงานหรือท้องถิ่นได้รับตราสัญลักษณ์เมืองอัจฉริยะประเทศไทยแล้วนั้น ทางคณะกรรมการที่รับผิดชอบจะทำการตรวจ ประเมินตามข้อเสนอตลอดระยะเวลา 2 ปี เพื่อจะเป็นการได้รับคำแนะนำที่จะส่งผลสู่ความสำเร็จได้ นอกเหนือจากการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาโครงการเมืองอัจฉริยะของหน่วยงานต่าง ๆ โดยเฉพาะภาครัฐ ทางคณะกรรมการจะมีการประกาศในส่วนของเขตส่งเสริมเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการกระตุ้นให้หน่วยงานที่ยังไม่ได้ดำเนินการ เร่งดำเนินการยื่นข้อเสนอเพื่อเข้ารับการพิจารณา เพราะหากมีการพัฒนาและต่อยอดได้ จะทำให้ท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้ ปัจจัยในการเป็นเมืองอัจฉริยะไม่ใช่แค่เรื่องของประสิทธิภาพหรือการประกาศให้เป็นเมืองอัจฉริยะ แต่เป็นการต่อยอดให้เกิดกระบวนการพัฒนาต่อเนื่องให้มีความเป็นเมืองอัจฉริยะที่บูรณาการด้านต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ซึ่งจะรวมไปถึงการตรวจสอบ ติดตาม แนวทางต่าง ๆ ให้มีความต่อเนื่อง และเกิดประโยชน์แก่ผู้อาศัยในเมืองได้สูงสุด ทั้งนี้ ในการกำกับดูแลรวมไปถึงการสร้างการรับรู้สู่ประชาชนยังไม่สามารถทำได้ดีเท่าที่ควรจะเป็น เนื่องจากหน่วยงานที่เข้าไปตรวจ ติดตาม ประมวลผลโครงการจะมุ่งเน้นแค่การให้หน่วยงานรับรู้ แต่พอมีโครงการที่ต้องสื่อสารไปยังประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลับไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์ ทำให้เกิดการต่อต้านจากภาคประชาชน โดยเป็นการเพิ่มความไม่เข้าใจให้กับประชาชน และที่สำคัญประชาชนจะขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงานของรัฐ โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบในการตรวจ ติดตาม ประมวลผลกับโครงการเมืองอัจฉริยะ ไม่สามารถที่จะบังคับใช้หรือกำหนดคุณหรือโทษ กับหน่วยงานนั้น ๆ ทำให้นโยบายกลับกลายเป็นทำก็ไม่ได้หรือไม่ทำก็ได้ โครงการเมืองอัจฉริยะจึงไม่ได้ถูกหยิบยกมาเป็นส่วนหนึ่งของความสำคัญในการพัฒนา

3. โอกาสในการเป็นเมืองอัจฉริยะ สภาพปัจจุบันของโอกาสในการเป็นเมืองอัจฉริยะจะเป็นการสร้างพื้นที่ให้เทคโนโลยีหลาย ๆ อย่าง สามารถทำงานพร้อมกันได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะนำไปใช้ให้บริการกับผู้คนที่อาศัยในเมืองได้รับประโยชน์ในการดำรงชีวิต อีกทั้งเรื่องของความรู้ทางด้านเทคโนโลยีพื้นฐานก็ต้องอยู่ในตัวของประชาชนในเมือง เพราะถ้าเทคโนโลยีนำแต่คนไม่ได้ไปในทิศทางเดียวกัน การพัฒนาที่จะทำได้ไม่มีประสิทธิภาพ ภาพรวมโดยส่วนใหญ่แล้วพื้นที่ที่มีความต้องการดำเนินการเป็นเมืองอัจฉริยะประเทศไทยเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายในการพัฒนาประเทศ ในส่วนของท้องถิ่นเองจะมีอุปสรรคหลาย ๆ อย่างที่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีอยู่แล้ว แต่ขาดโอกาสในแง่ของการต่อยอดเพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับจากอุปกรณ์มีภาวะวิเคราะห์ รวมไปถึงการบริหารจัดการด้วยข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งภาครัฐต้องให้การส่งเสริมอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ปี มีการสนับสนุนในเรื่องของสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้มีความหลากหลาย มีประโยชน์ในเชิงของการพัฒนาที่มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในกระบวนการได้อย่างครบถ้วน ในการจะดำเนินการเป็นเมืองอัจฉริยะนั้น ในอดีตพบว่าจะต้องเป็นหัวเมืองใหญ่ ๆ จึงจะสามารถดำเนินการได้ ซึ่งมีความ

พร้อมทั้งงบประมาณ จำนวนบุคลากร ความรู้ความสามารถในเชิงของการบริหารจัดการพื้นที่ แต่ในปัจจุบันเมืองรองหรือเมืองขนาดเล็ก ก็สามารถทำให้เป็นเมืองอัจฉริยะได้ ซึ่งปัจจุบันจะมีมุมมองที่ว่า สามารถดำเนินการ หรือปรับปรุงแก้ไขปัญหาจากข้อมูลเดิมที่มีอยู่ โดยสามารถนำเทคโนโลยีเข้าไปสนับสนุนได้ ทั้งนี้ ภาคเอกชนที่เข้ามาดำเนินการเมืองอัจฉริยะ โดยเฉพาะการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษขึ้น จะเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะของพื้นที่ในการดูแลของหน่วยงาน จะทำให้มีการขับเคลื่อนได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากภาครัฐไม่จำเป็นต้องมีการลงทุน ทำให้เกิดโอกาสในการดำเนินการโครงการเมืองอัจฉริยะให้เกิดความสำเร็จได้

### อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้มีประเด็นสำคัญที่สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. เมืองอัจฉริยะต้องเข้าถึงระดับโครงสร้างที่เป็นระดับกระทรวงที่มีการบูรณาการกับเมืองเข้าด้วยกันไม่ได้ทำแค่ระดับผังเมืองหรือกระบวนการทางโยธาอย่างเดียว ต้องออกเป็นกฎหมายในการพัฒนาเมืองอย่างเป็นระบบ หากมีการออกเป็นนโยบาย กฎหมายออกมาจากระดับข้างบนสั่งการลงมาว่าต้องดำเนินการ จะสอดคล้องในเชิงโครงการและงบประมาณตามมาด้วย (Gulick; & Urwick. 1973) อีกทั้งยังส่งผลไปถึงมิติของการปกครอง การกระจายอำนาจท้องถิ่นหรือเรื่องของความรู้ต่าง ๆ ที่จะช่วยสร้างระบบที่สามารถดำเนินการ คงอยู่ได้ด้วยตัวเอง แบบ Ecosystem

2. ควรมีการส่งเสริมให้มีการลงทุน ปรับปรุงแก้ไขระบบการบริหารจัดการของท้องถิ่นโดยใช้ระบบดิจิทัลเพื่อให้การดำเนินการต่าง ๆ มีความรวดเร็ว รวมไปถึงทำให้มีกฎหมายมารองรับบริการต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ต้องรวดเร็ว โปร่งใสตรวจสอบได้ จะสามารถกระตุ้นการลงทุนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายโครงการเมืองอัจฉริยะ (สุรียานนท์ พลสิม. 2561)

3. หน่วยงานภาครัฐหรือท้องถิ่นต้องมีการจัดสรรให้มีผู้เชี่ยวชาญทางด้านโครงการเมืองอัจฉริยะมาร่วมในการกำหนดแผนการพัฒนา เนื่องจากว่าการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีเป็นเรื่องที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว โดยแน่นอนว่าเจ้าหน้าที่ของภาคส่วนไม่ได้มีเวลาในการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเฉพาะทาง ดังนั้น เพื่อเป็นการลดขั้นตอนและเพิ่มพูนความรู้ควรจัดให้มีที่ปรึกษาเพื่อร่วมดำเนินการไปกับท้องถิ่น อีกทั้งลักษณะของที่ปรึกษาก็ต้องมีคุณสมบัติที่สอดคล้องกับบริบทหน้าที่ของหน่วยงานหรือท้องถิ่นด้วย (สถาบันพระปกเกล้า. 2562)

4. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเมืองอัจฉริยะเป็นเรื่อง ๆ ทั้งงบประมาณในการลงทุนและบริการที่ส่งเสริมให้เศรษฐกิจเติบโต ให้มีความชัดเจน ดำเนินการให้สำเร็จในระยะยาว เช่น ให้เป็นเมืองทางการแพทย์หรือให้เป็นเมืองที่มีสุขภาพที่ดี และเจาะจงว่าจะทำแค่ไหนให้ประสบความสำเร็จ (นิรินทร มีทรัพย์นิคม และคณะ. 2019)

5. ต้องดำเนินการภายใต้ธรรมาภิบาลสากลและให้สอดคล้องกับการทำความร่วมมือระดับนานาชาติ ซึ่งจะทำให้มีประโยชน์ในแง่ของการพัฒนาที่เป็นรูปธรรม โดยจะเป็นการผสมผสานด้วยนวัตกรรมจากต่างประเทศ ทำให้เกิดประโยชน์กับประชาชนที่รับบริการ (Mosco. 2019)

6. การบูรณาการต่าง ๆ ของการพัฒนาโครงการเมืองอัจฉริยะจะต้องให้ความสำคัญกับปัญหาที่ต้องการแก้ไขของประชาชนเป็นอันดับแรก และที่สำคัญเป็นอันดับสอง คือ เรื่องของข้อมูลขนาดใหญ่ ที่จะต้องมีการเก็บและนำไปใช้ในการประมวลผลตามช่องทางต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน (Kanagachidambaresan. 2020)

7. จัดให้มีการแต่งตั้งคณะทำงานโครงการเมืองอัจฉริยะและมีการมอบหมายหน้าที่การทำงานที่มีความชัดเจน มีผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่องของโครงการเมืองอัจฉริยะประเทศไทย รวมไปถึงให้อำนาจในการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ทั้งเรื่องของบริบทหรืองบประมาณที่จะต้องดำเนินการ โดยมีการติดตามความคืบหน้าอย่างเคร่งครัด มีการรายงานผู้บริหารให้ทราบถึงความคืบหน้าเพื่อร่วมสนับสนุนการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ (Gulick; & Urwick. 1973)

8. การดำเนินการที่ทำให้เกิดรูปธรรมมีความจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากภาคเอกชน ทั้งทางด้านเทคโนโลยีและงบประมาณที่จะสนับสนุน เนื่องจากหน่วยงานหรือท้องถิ่นยังขาดองค์ความรู้ในการพัฒนาและต่อยอดให้เกิดการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมตามบริบทของท้องถิ่น ต่อมาในเรื่องของงบประมาณที่จะดำเนินการต้องมีความยืดหยุ่น ดังนั้นต้องได้รับการสนับสนุนจากเอกชน รวมถึงภาคีเครือข่ายที่กำหนดไว้ตั้งแต่ช่วงแรกของการดำเนินการ อีกทั้งต้องมีความตกลงในส่วนผลประโยชน์ที่อาจจะเกิดขึ้นอย่างชัดเจน จึงจะทำให้โครงการเมืองอัจฉริยะมีประโยชน์แก่พี่น้องประชาชนในพื้นที่ได้ (สถาบันพระปกเกล้า. 2562)

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาของการจัดการเพื่อความสำเร็จของโครงการเมืองอัจฉริยะประเทศไทย พบว่า นอกเหนือจากการจัดการเพื่อความสำเร็จของโครงการเมืองอัจฉริยะ ที่สรุปแนวทางการจัดการประกอบด้วย 1) นโยบายของโครงการเมืองอัจฉริยะ 2) การกำกับดูแลโครงการเมืองอัจฉริยะ และ 3) โอกาสในการเป็นเมืองอัจฉริยะ การดำเนินงานวิจัยในอนาคตควรดำเนินการต่อไปนี้

1. เพิ่มปริมาณกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ครอบคลุมลักษณะของการดำเนินการโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทยที่หลากหลายมากขึ้น

2. ศึกษาและวิเคราะห์โครงการเมืองอัจฉริยะในต่างประเทศเพิ่มขึ้นเพื่อให้การดำเนินการโครงการเมืองอัจฉริยะในประเทศไทยมีประสิทธิภาพระดับสากลมากยิ่งขึ้น

3. พิจารณาปัจจัยคุณลักษณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีระดับการเป็นเมืองอัจฉริยะในประเทศไทยอยู่ในระดับใด มีความพร้อมในการดำเนินการโครงการเมืองอัจฉริยะหรือไม่

### เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2566). **สรุปข้อมูล อบต ทัวประเทศ**. สืบค้นเมื่อ 28 มีนาคม 2566, จาก <http://www.dla.go.th/work/abt/index.jsp>.

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน. (2565). **แผนปฏิบัติการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566-2570**. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.

จารุวรรณ ประวันเน. (2020). กระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเมืองอัจฉริยะ: กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น. **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**. 13(3): 267-284.

จุมพล นิมพานิช. (2553). **การบริหารจัดการภาครัฐใหม่: หลักการ แนวคิด และกรณีตัวอย่างของไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 3: นนทบุรี: โครงการส่งเสริมการแต่งตั้งตำรา สำนักวิชาการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- ณัฐพล นิมมานพัชรินทร์. (2566). นายกษ มอตราสัญลักษณ์เมืองอัจฉริยะประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 29 มีนาคม 2566, จาก <https://www.posttoday.com/columnist/690087>.
- นันทวัน วงศ์ขจรกิตติ. (2559). นโยบายการให้บริการจังหวัดอัจฉริยะของประเทศไทย. วารสารวิจัยและพัฒนา  
วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
วไลยอลงกรณ์. 11(3): 365-377.
- นิรินทร มีทรัพย์นิคม และคณะ. (2019). การศึกษาเปรียบเทียบขั้นต้นว่าด้วยการพัฒนาเมืองอัจฉริยะในญี่ปุ่นและ  
ไทย. International Journal of East Asian Studies. 23(2): 328-351.
- ฝ่ายส่งเสริมแพลตฟอร์มและบริการดิจิทัล. (2564). กรอบการพัฒนาแพลตฟอร์มข้อมูลเมือง. กรุงเทพฯ:  
สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล.
- พงษ์พิศิษฐ์ หุยากรณ์ และคณะ. (2563). คู่มือเมืองอัจฉริยะประเทศไทย. กรุงเทพฯ: รัฐบาลอังกฤษ.  
วิกิพีเดีย. (2560). **สมาร์ทซิตี**. สืบค้นเมื่อ 28 มีนาคม 2566. จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/สมาร์ทซิตี>.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2559). **โครงการวิจัยถอดบทเรียนเพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง  
ส่วนท้องถิ่นและชุมชน**. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สำนักงานเมืองอัจฉริยะประเทศไทย. (2560). **การจัดตั้งสำนักงานเมืองอัจฉริยะประเทศไทย. คำสั่งคณะกรรมการ  
ขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ ที่ 1/2562**. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- \_\_\_\_\_. (2561). **คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาเมืองอัจฉริยะ**. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. (2560). **การส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ**. สืบค้นเมื่อ 28 มีนาคม 2566, จาก <https://www.depa.or.th/th/smart-city-plan/smart-city-office>.
- \_\_\_\_\_. (2565). **แผนแม่บทการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ระยะที่ 2 2566-2570**. เอกสารเผยแพร่. กรุงเทพฯ:  
สำนักงานฯ.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2021). **โครงการพัฒนาระบบสถิติข้อมูลและตัวชี้วัดเพื่อ  
ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินตามยุทธศาสตร์ชาติ**. รายงานฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการ  
แห่งมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_. (2564). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570)**. เอกสารเผยแพร่.  
กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- \_\_\_\_\_. (2564). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13**. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2564). **รายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลและข้อสั่งการ  
นายกรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ระหว่างวันที่ 1 มกราคม-30 มิถุนายน  
2564**. ผลการดำเนินงาน. กรุงเทพฯ: สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.
- สุริยานนท์ พลสิม. (2561). **นิยาม องค์ประกอบ ดัชนีชี้วัด และผลลัพธ์แห่งการเป็นเมืองอัจฉริยะ**. (เอกสาร  
ประกอบการศึกษาทบทวนวรรณกรรมเมืองอัจฉริยะ 2561). ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อรรถัย ก๊กผล และคณะ. (2562). **รายงานสถานการณ์ การกระจายอำนาจ ประจำปี พ.ศ. 2562: บทสำรวจการ  
พัฒนาเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.



อุทัย เลาหวิเชียร. (2551). *ลักษณะวิชาและมิติต่าง ๆ: รัฐศาสตรศาสตร์*. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.

อนุพันธ์ ปทุมมาสูตร. (2558). *รูปแบบและกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง กรณีศึกษา หจก. เล้า  
จันฮะก่อสร้าง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Fayol, Henry. (1916). *Administration Industrielle et generale*. *Bulletin de la Societe de l'Industrie Minerale*,  
Fifth Series. 10(3): 5-162.

Gulick, L.; & Urwick, L. (1937). *Paper on the Science of Administration: Notes of the Theory of Organization*.  
New York: Institute of Public Administration.

Kanagachidambaresan, G. R. (2020). *Role of Edge Analytics on Sustainable Smart City Development  
Challenges and Solutions*. USA: Wiley Global Headquarters.

Vincent Mosco. (2019). *The Smart City in a Digital World*. United Kingdom: Emerald Publishing Limited.

**S014L: กรอบความคิดแบบเติบโตที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร  
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด**

**THE GROWTH MINDSET AFFECTING OPERATIONAL COMPETENCY OF BANK FOR  
AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES EMPLOYEES IN ROI ET**

กนิษฐา พรหมวารี<sup>1</sup> ภัทริยา พรหมราษฎร์<sup>2</sup> จุรีวัลย์ ภัคดีวุฒิ<sup>3</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏร้อยเอ็ด

<sup>3</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏร้อยเอ็ด

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับกรอบความคิดแบบเติบโตและสมรรถนะของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด 2) เปรียบเทียบกรอบความคิดแบบเติบโตของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ดจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของกรอบความคิดแบบเติบโตที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา การทดสอบแบบที่เป็นอิสระต่อกัน การทดสอบค่าเอฟ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) กรอบความคิดแบบเติบโตและสมรรถนะของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) พนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ต่างกัน มีกรอบความคิดแบบเติบโตไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุและประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีกรอบความคิดแบบเติบโตแตกต่างกัน และ 3) กรอบความคิดแบบเติบโตมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีผลกระทบต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด

**คำสำคัญ:** กรอบความคิดแบบเติบโต, สมรรถนะการปฏิบัติงาน, พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

**Abstract**

This research aims to 1) study the level of growth mindset and operational competency of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives employees in Roi Et, 2) compare the growth mindset of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives employees in Roi Et province by personal data, 3) study the relationship and impact of growth mindset on the operational competency of Bank for

Agriculture and Agricultural Cooperatives employees in Roi Et. Data were collected using questionnaires from a sample of 200 people. Analyze data with descriptive statistics, Independent T-test, F-test with one-way analysis of variance, Pearson's correlation coefficient analysis and multiple regression analysis. The results showed that 1) the growth mindset and competency of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives employees in Roi Et province were at a high level overall. 2) Employees with different genders, education levels, job titles there is no difference in the growth mindset. Employees of different ages and working years There are different growth mindsets. 3) The growth mindset is positively correlated and has an impact on the operational competency of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives officer in Roi Et.

**Keywords:** Growth mindset, The operational competency, Bank for agriculture and agricultural cooperatives employees

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเข้าสู่การเป็นสังคมดิจิทัลทำให้วิถีชีวิตของคนเปลี่ยนแปลงไป ไม่ว่าจะเป็นวิถีของการดำเนินชีวิตประจำวัน วิถีการเรียนรู้ รวมถึงวิถีของการทำงาน โดยสภาพการดำเนินชีวิตมีความซับซ้อนมากขึ้นด้วยกระบวนการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นหลายทาง เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความกดดันและความตึงเครียด ซึ่งแต่ละบุคคลมีวิธีการปรับตัวแตกต่างกันออกไป บางกลุ่มเลือกที่จะปิดกั้นตัวเองจากการเรียนรู้เพราะมีทัศนคติว่าการปรับตัวต่อเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่ทำให้ชีวิตยุ่งยาก ขณะที่คนอีกกลุ่มหนึ่งมีการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงโดยคิดว่าเป็นสิ่งที่ท้าทาย สิ่งที่ทำให้บุคคลมีมุมมองที่แตกต่างกันในเรื่องเดียวกัน สิ่งที่คุณค่าความคิด เจตคติ ความเชื่อที่มีอิทธิพลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล คือ สิ่งที่เราเรียกว่ากรอบความคิด (Mindset) (Carol. 2017: 65-75) ซึ่งกรอบความคิดสามารถบ่งบอกหรือสร้างศักยภาพบุคคลได้ บุคคลจึงจำเป็นต้องเรียนรู้การพัฒนากรอบความคิดเพื่อเพิ่มศักยภาพในตนเอง รวมถึงสามารถรับมือกับสถานการณ์ทางลบที่อาจเกิดขึ้นในชีวิตได้อย่างสมเหตุสมผล โดยลักษณะของกรอบความคิดจำแนกได้ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่เชื่อว่าชาวปัญญาหรือความสามารถของบุคคลนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ เรียกว่ากรอบความคิดแบบเติบโต (Growth Mindset) และกลุ่มที่เชื่อว่าชาวปัญญาหรือแนวความคิดของมนุษย์ไม่น่าเปลี่ยนแปลงได้ เรียกว่ากรอบความคิดแบบยึดติด (Fixed Mindset) (ชนมน สุขวงศ์. 2566: 571-583)

กรอบความคิดแบบเติบโต (Growth Mindset) มีความเชื่อว่าสมองของมนุษย์ทุกคนพัฒนาได้ขึ้นอยู่กับอัตราการเรียนรู้ ความสามารถและสติปัญญาเป็นเรื่องของพรแสวง คนที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตจะไม่ยึดติดกับผลลัพธ์มากนัก โดยเชื่อว่า ไม่ว่าผลลัพธ์จะเป็นอย่างไร ก็นำไปสู่การพัฒนาได้เสมอจึงมีความสุขกับการเรียนรู้จากปัญหา มองความล้มเหลวเป็นเรื่องท้าทาย มีความมุ่งมั่นที่จะแก้ไขอุปสรรค ไม่ท้อถอย อยากเติบโตเรียนรู้ในทุก ๆ วัน มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ คนที่มีชุดความคิดแบบเติบโตทำให้มีความก้าวหน้า และมีโอกาสประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน (Carol. 2017: 65-75) โดยบุคคลที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตจะมีลักษณะ คือ ชอบความท้าทาย มีความเพียรพยายามในการเรียนรู้ กล้าเผชิญปัญหา เรียนรู้จากคำวิพากษ์วิจารณ์ มีความสามารถในการรับรู้และพัฒนาศักยภาพทางปัญญา หาบทเรียนและแรงบันดาลใจจากความสำเร็จของผู้อื่นและการแสดงออกและการ

รับผิดชอบในการเรียนรู้ตนเอง (Carol. 2006) ซึ่งการมีกรอบความคิดแบบเติบโตจะส่งผลให้บุคคลมีศักยภาพในการเรียนรู้และสามารถพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

การพัฒนาสมรรถนะ (Competency) ของบุคลากร เป็นหนึ่งในภาวะกิจสำคัญองค์กรต้องการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ทรัพยากรมนุษย์คือปัจจัยสำคัญรวมถึงเป็น กลยุทธ์ที่ดีที่สุดอย่างหนึ่งที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ตลอดจนเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งสมรรถนะ มีความหมายที่พิจารณาในภาพรวมทั้งส่วนของกระบวนการปฏิบัติงาน คุณภาพงาน ซึ่ดความสามารถของบุคคล ศักยภาพ หรือคุณลักษณะของบุคคลที่มีความโดดเด่นและลักษณะเฉพาะที่มีความสัมพันธ์ที่เป็นเหตุเป็นผลกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ ซึ่งทำให้บุคคลนั้นทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลกับงานที่ได้รับมอบหมายตามความคาดหวังขององค์กร (ปริยพันธ์ ประยูรศักดิ์. 2561: 36-42) โดยการพิจารณาสมรรถนะมีการพิจารณาจากองค์ประกอบหลายด้านไม่ว่าจะเป็น ความรู้ ทักษะ แนวคิดและคุณค่าของตนเอง ลักษณะนิสัย และแรงจูงใจ ซึ่งทุกองค์รวมทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างมุ่งหวังที่จะพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นรัฐวิสาหกิจที่มีความมุ่งมั่นพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ โดยมียุทธศาสตร์เป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนา ในการสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างทั่วถึงควบคู่กับการให้ความรู้ทางการเงินเพื่อสนับสนุนความเข้มแข็งเศรษฐกิจฐานราก พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและลดความเหลื่อมล้ำในสังคมภายใต้การบริหารจัดการองค์กรที่มั่นคง โปร่งใส และยั่งยืน โดยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการทางการเงิน โดยธนาคารมีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธนาคาร มีความทันต่อสถานการณ์ด้วยสารสนเทศและการบริหารจัดการที่ดี มีการเสริมสร้างพฤติกรรมและประสบการณ์ที่ดีแก่บุคลากรให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นเลิศ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2566: ออนไลน์) ผู้วิจัย ในฐานะบุคลากรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จึงมีความสนใจที่จะศึกษากรอบความคิดแบบเติบโตที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อผลการวิจัยจะสามารถใช้เป็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้เหมาะสมต่อไป

### วัตถุประสงค์

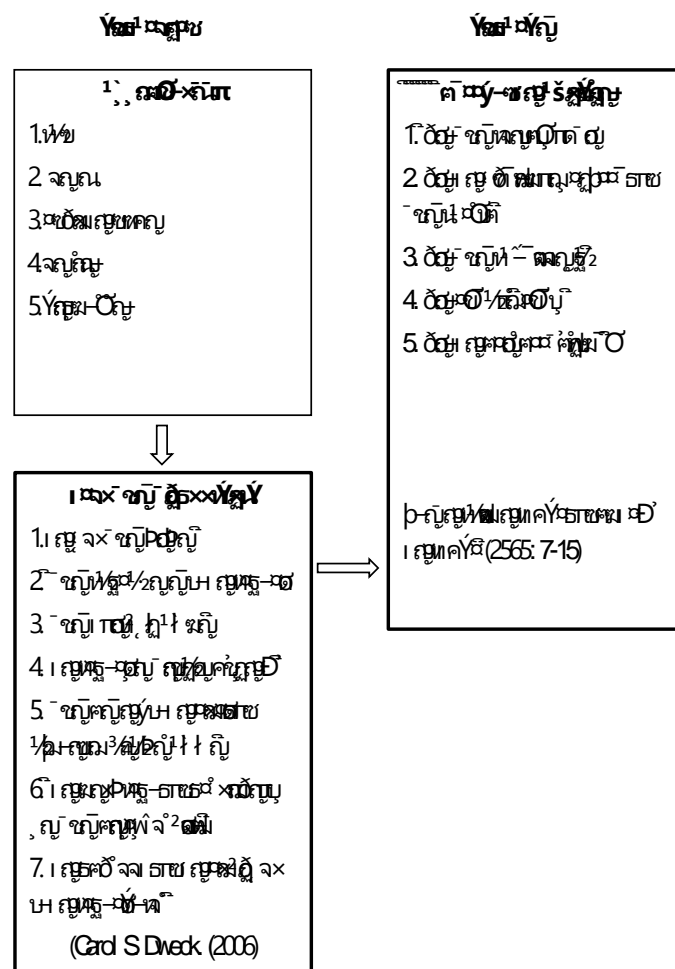
1. เพื่อศึกษาระดับกรอบความคิดแบบเติบโตของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อเปรียบเทียบกรอบความคิดแบบเติบโตของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของกรอบความคิดแบบเติบโตที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของกรอบความคิดแบบเติบโตของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด ที่จะนำไปเป็นแนวทางการพัฒนากรอบความคิดแบบเติบโตเพื่อให้เกิดการพัฒนาตนเองและพัฒนางานต่อไป
2. ผลการวิจัยสามารถนำไปกำหนดนโยบาย หรือแนวปฏิบัติ ที่ช่วยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ดได้ดียิ่งขึ้น

**กรอบแนวคิด**

ในการวิจัยเรื่อง กรอบความคิดแบบเติบโตที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Carol (2006) ใช้เป็นกรอบตัวแปรอิสระ เนื่องจากมีความครอบคลุมองค์ประกอบของกรอบความคิดแบบเติบโต มีองค์ประกอบ 7 ด้าน ส่วนตัวแปรตามใช้กรอบแนวคิดสมรรถนะหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) (2565: 7-15) ประกอบไปด้วย สมรรถนะหลัก 5 ด้าน โดยมีความสัมพันธ์ของตัวแปรในการวิจัย ดังแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐาน

1. พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ดที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีกรอบความคิดแบบเติบโตแตกต่างกัน
2. กรอบความคิดแบบเติบโตมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด
3. กรอบความคิดแบบเติบโตส่งผลกระทบบต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย (Population) คือ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 314 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2566 ที่มา: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้การคำนวณขนาดตัวอย่างของประชากรที่มีจำกัด (Finite Population) โดยใช้สูตร ยามาเย (Yamane, 1973) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 176 คน เพื่อลดความแปรปรวนของข้อมูล ผู้วิจัยจึงมีการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมโดยใช้ตัวอย่างในการเก็บข้อมูลการวิจัยเป็นจำนวน 200 คน

3. การสุ่มตัวอย่าง (sampling) สุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยเก็บข้อมูลจากตัวอย่างเป็นจำนวนตามสัดส่วนของประชากรที่เป็นพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 26 สาขา ในจังหวัดร้อยเอ็ด

4. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างตามวัตถุประสงค์การวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (อ.ก.ส.) มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุในการทำงาน และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นกรอบความคิดแบบเติบโตของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งเป็น 7 ด้าน คือ 1) ด้านการชอบความท้าทาย 2) ด้านความเพียรพยายามในการเรียนรู้ 3) ด้านความกล้าเผชิญปัญหา 4) ด้านการเรียนรู้จากคำวิพากษ์วิจารณ์ 5) ด้านความสามารถในการรับรู้และพัฒนาศักยภาพทางปัญญา 6) ด้านการหาบทเรียนและแรงบันดาลใจจากความสำเร็จของผู้อื่น และ 7) ด้านการแสดงผลและการรับผิดชอบในการเรียนรู้ตนเอง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ตามแบบของ ลิเคิร์ท คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อมูลสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (อ.ก.ส.) จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านความเอาใจใส่ลูกค้า 2) ด้านการยึดมั่นหลักจริยธรรมและความโปร่งใส 3) ด้านความเป็นมืออาชีพ 4) ด้านร่วมพลัง ร่วมใจ และ 5) ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับตามแบบของ ลิเคิร์ท คือ มีการปฏิบัติ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

#### 5. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

5.1 การหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญประเมิน แล้วคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC: Index of Item Objective Congruence) ทั้งนี้มีเกณฑ์พิจารณาข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1 มีค่าความตรงเชิงเนื้อหาใช้ได้ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงแล้วนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำการประเมินอีกครั้ง โดยแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีค่า IOC ในระดับ 0.67-1

5.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินความตรงจากผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาหาค่าความสอดคล้องภายในของแบบสอบถามโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) กำหนดเกณฑ์การยอมรับแบบสอบถามที่ระดับความเที่ยงในระดับดี (0.8) ขึ้นไป (อนิวัช แก้วจำนงค์, 2564: 102) ซึ่งอยู่ในค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ มีค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามเกี่ยวกับกรอบความคิดแบบเติบโต เท่ากับ 0.965 และค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.823 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์การยอมรับที่กำหนดไว้ จึงสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้

#### 6. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามแล้วนำมาทำการวิเคราะห์โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์วิเคราะห์ค่าสถิติ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการ แจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับกรอบความคิดแบบเติบโตของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นแบบมาตราส่วนระดับประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ตามแบบของ ลีเคิร์ท วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 ข้อมูลระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ตามแบบของ ลีเคิร์ท วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบกรอบความคิดแบบเติบโตของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบค่าที ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) กรอบความคิดแบบเติบโตของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน ใช้การทดสอบค่าเอฟ (F test) ด้วยการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบของกรอบความคิดแบบเติบโตของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ดที่มีต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) และการการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) ด้วยวิธีขั้นบันได (stepwise)

### ผลการวิจัย

การวิจัยกรอบความคิดแบบเติบโตที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจำนวน 200 คน สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังต่อไปนี้

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 43 ส่วนใหญ่ อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.80 รองลงมาคืออายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.50 และมีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 86.50 รองลงมาเป็นระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.50 ตามลำดับ อายุงานส่วนใหญ่ 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมาคือ อายุงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.50 และอายุงานต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ ตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับ 4-7 คิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมาคือ พนักงานระดับ 8 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29 และพนักงานต่ำกว่าระดับ 4 คิดเป็นร้อยละ 10.50 ตามลำดับ

#### 2. ระดับกรอบความคิดแบบเติบโตของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด

กรอบความคิดแบบเติบโตของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสามารถในการรับรู้และพัฒนาศักยภาพทางปัญญา ( $\bar{X} = 4.58$ ) รองลงมาคือ ด้านการแสดงออกและการรับผิดชอบในการเรียนรู้ตนเอง ( $\bar{X} = 4.49$ ) และด้านความกล้าเผชิญปัญหา ( $\bar{X} = 4.35$ ) ตามลำดับ รายละเอียดแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับกรอบความคิดแบบเติบโตของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด

กรอบความคิดแบบเติบโต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับกรอบความคิดแบบเติบโต
1. ด้านการขอความช่วยเหลือ	3.95	0.56	มาก
2. ด้านความเพียรพยายามในการเรียนรู้	4.17	0.64	มาก
3. ด้านความกล้าเผชิญปัญหา	4.35	0.54	มาก
4. ด้านการเรียนรู้จากคำวิพากษ์วิจารณ์	4.27	0.60	มาก
5. ด้านความสามารถในการรับรู้และพัฒนาศักยภาพทางปัญญา	4.58	0.58	มากที่สุด
6. ด้านการหาบทเรียนและแรงบันดาลใจจากความสำเร็จของผู้อื่น	4.08	0.71	มาก
7. ด้านการแสดงออกและการรับผิดชอบในการเรียนรู้ตนเอง	4.49	0.42	มาก
โดยรวม	4.27	0.49	มาก



3. ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด

สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.38$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านความเป็นมืออาชีพ ( $\bar{X} = 4.47$ ) รองลงมาคือ ด้านสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ( $\bar{X} = 4.46$ ) และด้านยึดมั่นหลักจริยธรรมและความโปร่งใส ( $\bar{X} = 4.41$ ) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด

สมรรถนะการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน
1. ด้านใส่ใจลูกค้า	4.25	0.52	มาก
2. ด้านยึดมั่นหลักจริยธรรมและความโปร่งใส	4.41	0.42	มาก
3. ด้านความเป็นมืออาชีพ	4.47	0.43	มาก
4. ด้านร่วมพลัง ร่วมใจ	4.33	0.53	มาก
5. ด้านสร้างสรรค์สิ่งใหม่	4.46	0.49	มาก
โดยรวม	4.38	0.34	มาก

4. การเปรียบเทียบกรอบความคิดแบบเติบโตของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบกรอบความคิดแบบเติบโตของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ดที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ต่างกัน มีกรอบความคิดแบบเติบโตไม่แตกต่างกัน

พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีกรอบความคิดแบบเติบโตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ความสัมพันธ์และผลกระทบของกรอบความคิดแบบเติบโตที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด

5.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์กรอบความคิดแบบเติบโตกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ดมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกรอบความคิดแบบเติบโตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรใน

จังหวัดร้อยเอ็ด(Y) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกรอบความคิดแบบเติบโตด้านการแสดงออกและการรับผิดชอบในการเรียนรู้ตนเอง ( $X_7$ ) ในระดับสูง ( $r = .879$ ) สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ดมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกรอบความคิดแบบเติบโตด้านความสามารถในการรับรู้และพัฒนาศักยภาพทางปัญญา ( $X_5$ ) ในระดับปานกลาง ( $r = .354$ ) ทั้งนี้สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ดมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกรอบความคิดแบบเติบโตด้านอื่น ๆ ในระดับน้อย ( $r = .145-.280$ )

อย่างไรก็ตาม พบว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ระหว่างกันที่ระดับนัยสำคัญ  $.01$  จึงดำเนินการตรวจสอบ multicollinearity โดยพิจารณาค่า variance inflation factor (VIF) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่แสดงปัจจัยหรือผลกระทบของตัวแปรอิสระตัวหนึ่งในสมการถดถอยเชิงซ้อนว่ามีอิทธิพลต่อค่าความแปรปรวน (variance) ของสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระต่าง ๆ ในสมการถดถอยเชิงซ้อนมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจสอบพบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่าตั้งแต่ 1.006 -3.438 ซึ่งน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่ทำให้เกิด multicollinearity (ทรงศักดิ์ ภูศรีอ่อน. 2551: 289) จึงสามารถดำเนินการวิเคราะห์ผลกระทบของตัวแปรด้วยสมการถดถอยต่อไป

5.2 ผลกระทบของกรอบความคิดแบบเติบโตที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด

ผลกระทบของกรอบความคิดแบบเติบโตที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด วิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณด้วยวิธีขั้นบันได (Stepwise) พบว่าตัวแปรพยากรณ์ (กรอบความคิดแบบเติบโต) ที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม (สมรรถนะการปฏิบัติงาน) ประกอบไปด้วย กรอบความคิดแบบเติบโต ด้านการแสดงออกและการรับผิดชอบในการเรียนรู้ตนเอง ( $X_7$ ) ด้านการหาบทเรียนและแรงบันดาลใจจากความสำเร็จของผู้อื่น ( $X_6$ ) และด้านความกล้าเผชิญปัญหา ( $X_3$ ) โดย ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ (B) หรือค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) ส่งผลต่อตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตามดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรด้านกรอบความคิดแบบเติบโตที่มีต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด

Model	Unstandardized		Standardized			Collinearity
	Coefficients		Coefficients			Statistics
	B	Std. Error	Beta	t	p-value	VIF
(Constant)	.994	.125		7.942**	.000	
ด้านการแสดงออกและการรับผิดชอบ ในเรียนรู้ตนเอง (X <sub>7</sub> )	.779	.028	.965	28.167**	.000	1.270
ด้านการหาบทเรียนและแรงบันดาลใจ จากความสำเร็จของผู้อื่น (X <sub>6</sub> )	.182	.026	.382	7.080**	.000	3.152
ด้านความกล้าเผชิญปัญหา (X <sub>3</sub> )	-.195	.035	-.311	-5.528**	.000	3.438

\* p-value < .05, \*\* p-value < .01 Dependent Variable: สมรรถนะการปฏิบัติงาน (Y)

F = 295.555    p = .000    R<sup>2</sup> = .905    Adjusted R<sup>2</sup> = .815

จากผลการวิเคราะห์ในตาราง 3 สามารถสร้างสมการพยากรณ์สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 0.994 + 0.779 (X_7) + 0.182 (X_6) - 0.195 (X_3)$$

เมื่อ Y คือ สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด

X<sub>7</sub> คือ กรอบความคิดแบบเติบโตด้านการแสดงออกและการรับผิดชอบในการเรียนรู้ตนเอง

X<sub>6</sub> คือ กรอบความคิดแบบเติบโตด้านการหาบทเรียนและแรงบันดาลใจจากความสำเร็จของผู้อื่น

X<sub>3</sub> คือ กรอบความคิดแบบเติบโตด้านความกล้าเผชิญปัญหา

จากสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบมีค่าคงที่ (a) เท่ากับ 0.994 โดยกรอบความคิดแบบเติบโต 3 ด้าน คือ ด้านการแสดงออกและการรับผิดชอบในการเรียนรู้ตนเอง (X<sub>7</sub>) ด้านการหาบทเรียนและแรงบันดาลใจจากความสำเร็จของผู้อื่น (X<sub>6</sub>) และด้านความกล้าเผชิญปัญหา (X<sub>3</sub>) ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ว่า

กรอบความคิดแบบเติบโตด้านการแสดงออกและการรับผิดชอบในการเรียนรู้ตนเอง (X<sub>7</sub>) ที่เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ส่งผลกระทบให้สมรรถนะการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไป 0.779 หน่วย ในทิศทางเดียวกัน กรอบความคิดแบบเติบโตด้านการหาบทเรียนและแรงบันดาลใจจากความสำเร็จของผู้อื่น (X<sub>6</sub>) ที่เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ส่งผลกระทบให้สมรรถนะการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไป 0.182 หน่วย ในทิศทางเดียวกัน กรอบความคิดแบบเติบโตด้าน

ความกล้าเผชิญปัญหา ( $X_3$ ) ที่เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ส่งผลกระทบบให้สมรรถนะการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไป 0.195 หน่วย ในทิศทางตรงกันข้าม

ทั้งนี้อำนาจในการพยากรณ์ของสมการพยากรณ์อยู่ในระดับร้อยละ 90.50

จากผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ สามารถสร้างสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้  
สมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Y' = 0.965 X_7 + 0.382 X_6 - 0.311 X_3$$

เมื่อ  $Y'$  คือ สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด

$X_7$  คือ กรอบความคิดแบบเติบโตด้านการแสดงออกและการรับผิดชอบในเรียนรู้ตนเอง

$X_6$  คือ กรอบความคิดแบบเติบโตด้านการหาทเรียนและแรงบันดาลใจจากความสำเร็จของผู้อื่น

$X_3$  คือ กรอบความคิดแบบเติบโตด้านความกล้าเผชิญปัญหา

จากสมการพยากรณ์ของตัวแปรกรอบความคิดแบบเติบโตที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ดในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่า กรอบความคิดแบบเติบโตด้านการแสดงออกและการรับผิดชอบในเรียนรู้ตนเองส่งผลกระทบบต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานมากที่สุด (Beta = 0.965) รองลงมาคือ กรอบความคิดแบบเติบโตด้านการหาทเรียนและแรงบันดาลใจจากความสำเร็จของผู้อื่น (Beta = 0.382) และกรอบความคิดแบบเติบโตด้านความกล้าเผชิญปัญหา (Beta = -0.311) ตามลำดับ

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่ากรอบความคิดแบบเติบโตและสมรรถนะของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ต่างกัน มีกรอบความคิดแบบเติบโตไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุและประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีกรอบความคิดแบบเติบโตแตกต่างกัน กรอบความคิดแบบเติบโตมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีผลกระทบบต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด ดังนั้น หน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญในการพัฒนากรอบความคิดแบบเติบโตเพื่อเพิ่มระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัยกรอบความคิดแบบเติบโตที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. กรอบความคิดแบบเติบโตของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมุ่งพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อนำมาพัฒนาการทำงานซึ่งกรอบการทำงานของธนาคารมีหลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยโดยเฉพาะในยุคดิจิทัลที่ต้องใช้บุคลากรที่มีความสามารถรอบด้านทั้งด้านการเรียนรู้ การรับมือกับปัญหาและความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับ ธาวาวดี ทับสาร (2559: 65-70)

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อ การรับรู้ค่านิยมองค์กรและกรอบความคิดเติบโตกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มบริษัท ยูนิเวนเจอร์ จำกัด (มหาชน) พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับกรอบความคิดเติบโต (Growth Mindset) อยู่ในระดับมาก โดยมีการรับรู้กรอบความคิดเติบโต (Growth mindset) ด้านความมุ่งมั่น มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาตนเอง ส่วนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานมีการนำค่านิยมขององค์กร และ Growth Mindset ไปใช้ในการทำงาน อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ชนิตา รุ่งเรือง และ เสรี ชัดแจ้ง (2559: 1-13) ศึกษากรอบความคิดเติบโต: แนวทางใหม่แห่งการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ พบว่า กรอบความคิดเติบโต (Growth mindset) เป็นความเชื่อของมนุษย์ที่มีต่อลักษณะและคุณลักษณะของตนเองว่า สามารถเปลี่ยนแปลงได้และพัฒนาได้ โดยกรอบความคิดเติบโตมีส่วนสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ เนื่องจากสามารถเพิ่มแรงจูงใจในการเรียนรู้และนำไปสู่การมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ไม่ว่าจะเป็นการแสวงหาความท้าทายการจัดการกับอุปสรรค การปรับตัว และการเรียนรู้จากความผิดพลาด ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะนำไปสู่การประสบความสำเร็จในการเรียน การทำงาน รวมไปถึงการประสบความสำเร็จในภาคธุรกิจได้

2. สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์มีการพัฒนาพนักงานธนาคารอย่างต่อเนื่องทั้งในรูปแบบการอบรมเชิงปฏิบัติการและการประเมินการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อผลักดันให้พนักงานมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น สอดคล้องกับ มณฑกานต์ สุขเจริญไกรศรี เจตน์สุฤษฏี อังศุกาญจนกุล และ บดินทร์ แก้วบ้านดอน (2564: 806-815) ศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรสนับสนุนการบินที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน ยุคประเทศไทย 4.0 พบว่า 1) สมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคประเทศไทย 4.0 อยู่ในระดับมาก การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรสนับสนุนการบิน ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการสรรหาและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ขณะที่ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ สุรินทร์ อ้อแสงชัย และ ทวีป พรหมอยู่ (2564: 51-64) ศึกษาปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานและสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัทไทย ไชน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด พบว่าระดับปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านสมรรถนะดิจิทัล ตามลำดับ และระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ไทย ไชน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัดอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านความคิดสร้างสรรค์ ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบกรอบความคิดแบบเติบโตของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ต่างกัน มีกรอบความคิดแบบเติบโตไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุและประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีกรอบความคิดแบบเติบโตแตกต่างกัน สอดคล้องกัน โดย อังศวีร์ เครือแก้ว (2562: 87-95) ศึกษากรอบความคิด (Mindset) กับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนภายใต้สำนักงานมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ P และลักษณะงานที่แตกต่างกันมีกรอบความคิดไม่แตกต่างกัน

4. กรอบความคิดแบบเติบโตมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีผลกระทบต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด สอดคล้องกับ ธาราวดี ทับสาร (2559: 65-70) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อ การรับรู้ค่านิยมองค์กรและกรอบความคิดเติบโตกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มบริษัท ยูนิเวนเจอร์ จำกัด (มหาชน) พบว่าการเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการรับรู้ค่านิยมองค์กร ( $r = 0.440$ ) การเปิดรับสื่อภายในขององค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการรับรู้กรอบความคิดเติบโต (Growth Mindset) ( $r = 0.288$ ) ทั้งนี้ยังพบว่า การรับรู้กรอบความคิด (Growth Mindset) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในกลุ่มบริษัท ยูนิเวนเจอร์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับ เพ็ญภา เกื้อเกตุ และ ภูริชาติ พรหมเต็ม (2565: 47-63) ศึกษาผลกระทบของสมรรถนะที่จำเป็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในยุคความปกติใหม่ พบว่า การวิเคราะห์ผลกระทบระหว่างสมรรถนะที่จำเป็นกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในยุคความปกติใหม่ พบว่า สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานมีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานทั้ง 6 องค์ประกอบ พบว่า มี 4 องค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ด้านการคิดเชิงวิพากษ์ (CTT) ด้านความฉลาดรู้ทางดิจิทัล (DTL) ด้านความฉลาดรู้สารสนเทศ (ITL) และด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างชาญฉลาด (ITS) และพบว่า มี 2 องค์ประกอบที่ไม่มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน คือ ด้านการระบุนโยบายสร้างคุณค่าให้กับองค์กร (OVI) และด้านความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน (DAR) อีกทั้งยังสอดคล้องกับ มณฑานต์ สุขเจริญไกรศรี เจตน์สุษฎฐ์ อังศุกาญจนกุล และ บดินทร์ แก้วบ้านดอน (2564: 806-815) ศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรสนับสนุนการบินที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานยุคประเทศไทย 4.0 พบว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลโดยรวมต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการภาคพื้นของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุด รองลงมาคือ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์การฝึกอบรมและพัฒนาการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการและการสรรหาและการคัดเลือกตามลำดับ

#### ข้อเสนอแนะ

##### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการวิจัยพบว่า กรอบความคิดแบบเติบโตมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีผลกระทบต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด แสดงให้เห็นว่าระดับกรอบความคิดแบบเติบโตที่สูงขึ้นจะทำให้สมรรถนะการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น หน่วยงานจึงควรพัฒนากรอบความคิดแบบเติบโตของพนักงานเพื่อเพิ่มสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเฉพาะกรอบความคิดแบบเติบโตด้านการแสดงออกและการรับผิดชอบในเรียนรู้ตนเองซึ่งมีผลกระทบต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ กรอบความคิดแบบเติบโตด้านการหาบทเรียนและแรงบันดาลใจจากความสำเร็จของผู้อื่น และกรอบความคิดแบบเติบโตด้านความกล้าเผชิญปัญหาตามลำดับ

2. ผลการวิจัยพบว่า กรอบความคิดแบบเติบโตด้านการขอความช่วยเหลือของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ดมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด หน่วยงานจึงควรมีการพัฒนากรอบความคิด

แบบเติบโตด้านการขอความท้าทายให้กับพนักงานให้สูงขึ้น โดยเฉพาะในประเด็นพร้อมที่จะรับความเสี่ยงในการทำงานที่ไม่ถนัด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในทุกประเด็นของด้านการขอความท้าทาย

3. ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ดด้านใส่ใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด หน่วยงานจึงควรพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านใส่ใจลูกค้าให้มากขึ้น โดยเฉพาะประเด็นการรู้ใจลูกค้า รับฟัง และมองปัญหาลูกค้าเหมือนเป็นของตนเองเรียนรู้และตอบสนองตรงความต้องการลูกค้า ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านการใส่ใจลูกค้า

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับกรอบความคิดแบบเติบโตในประเด็นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน เพื่อนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมต่อไป

2. ควรใช้กระบวนการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) เพื่อให้ได้ข้อมูลในหลากหลายมิติ และสามารถค้นพบตัวแปรใหม่ ๆ เกี่ยวกับการวัดกรอบแนวคิดแบบเติบโต และการวัดสมรรถนะ เพื่อนำไปใช้กับองค์กรธุรกิจอื่น ๆ ต่อไป

#### เอกสารอ้างอิง

- จุฬาลักษณ์ ทิพวัน. (2562). การพัฒนาตัวบ่งชี้กรอบความคิดแบบเติบโต สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา. มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชนมน สุขวงศ์. (2566). Growth Mindset: กรอบความคิดเติบโตหัวใจสำคัญสำหรับนักศึกษาครูยุคใหม่. วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด. 12(1): 571-583.
- ชนิตา รุ่งเรือง และ เสรี ชัดแจ่ม. (2559). กรอบความคิดเติบโต: แนวทางใหม่แห่งการพัฒนาศักยภาพมนุษย์. วารสารวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา. 14(1): 1-13.
- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2561). การประยุกต์ใช้SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8. มหาสารคาม: ตักสิลาการพิมพ์.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2565). คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประจำปีบัญชี 2565. กรุงเทพฯ: ธนาคารฯ.
- \_\_\_\_\_. (2566). รู้จัก ธ.ก.ส.. สืบค้นเมื่อ 16 พฤษภาคม 2566, จาก [https://www.baac.or.th/th/content-about.php?content\\_group\\_sub=0001](https://www.baac.or.th/th/content-about.php?content_group_sub=0001).
- ธาราวดี ทับสาร. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อ การรับรู้ค่านิยมองค์กรและกรอบความคิดเติบโตกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มบริษัท ยูนิเวนเจอร์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปริญนันท์ ประยูรศักดิ์. (2561). การสรรหาและบรรจุพนักงาน. กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์กราฟิคไชน์.
- เพ็ญญา เกื้อเกตุ และ ภูริชาติ พรหมเต็ม. (2565). ผลกระทบของสมรรถนะที่จำเป็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในยุคความปกติใหม่. วารสารวิทยาการจัดการและการบัญชี. 1(1): 47-63.

มนทกานต์ สุขเจริญไกรศรี เจตน์สฤษฏี อังศุภาณจนกุล และ บดินทร์ แก้วบ้านดอน. (2564). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรสนับสนุนการบินที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานยุคประเทศไทย 4.0. **วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร.** 9(2): 806-815.

สุนันท์ อ้อแสงชัย และ ทวีป พรหมอยู่. (2564). ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานและสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ไทยโซน่าไฟเบอร์ออปติกส์ จำกัด. **วารสารนวัตกรรมและการจัดการ.** 6(1): 51-64.

อนิวัช แก้วจำนงค์. (2564). แนวคิดเกี่ยวกับการวัดปัจจัยที่มีผลต่อความคลาดเคลื่อนจากการวัด การตรวจสอบคุณภาพความตรงและความเที่ยงของเครื่องมือวิจัย (เน้นเครื่องมือวัดเชิงปริมาณ). **เอกสารประกอบการบรรยาย โครงการฝึกอบรมสร้างนักวิจัยรุ่นใหม่ (ลูกไก่) มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีรุ่นที่ 8.** สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ร่วมกับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. 6-10 กันยายน 2564.

อังศวีร์ เครือแก้ว. (2562). **กรอบความคิด (mindset) กับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนภายใต้สำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.** สารนิพนธ์ปริญญาตรีวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Carol, S. Dweck. (2006). **Mindset: The New Psychology of Success.** New York: Random House.

\_\_\_\_\_. (2017). **Mindset: How You Can Fulfill Your Potential.** London: Constable & Robinson Limited.



## S014S: สภาพปัจจุบัน สภาพการแข่งขัน และปัญหาการบริหารจัดการของวิสาหกิจชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

### CURRENT CONDITIONS, COMPETITIVE CONDITIONS AND MANAGEMENT PROBLEMS OF COMMUNITY ENTERPRISES IN THE NORTHEASTERN REGION OF THAILAND

พีระยุทธ คุ่มศักดิ์<sup>1</sup> เกียรติชัย วีระญาณนนท์<sup>2</sup> อนันต์ ธรรมชาลัย<sup>3</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำ สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

<sup>3</sup> อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องสภาพปัจจุบัน สภาพการแข่งขัน และปัญหาการบริหารจัดการของวิสาหกิจชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพการแข่งขัน และปัญหาการบริหารจัดการของวิสาหกิจชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเจาะจง ผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้บริหารในหน่วยงานกำกับดูแลจากภาครัฐ นักวิชาการและตัวแทนวิสาหกิจชุมชนดีเด่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมทั้ง 20 ท่าน ผลการวิจัย พบว่า ปัจจุบันวิสาหกิจชุมชนมีการจดทะเบียนเพิ่มขึ้นเนื่องจากกลุ่มธุรกิจภายในชุมชนเห็นข้อดีของการจดทะเบียนเป็นวิสาหกิจชุมชน ก่อนสถานการณ์โควิดการประกอบกิจการวิสาหกิจชุมชนมีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ช่วงสถานการณ์โควิดวิสาหกิจชุมชนไม่สามารถเปิดกิจการขายสินค้าได้ตามปกติโดยเฉพาะประเภทบริการต้องปิดเนื่องจากนโยบายของภาครัฐ วิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่แก้ปัญหาโดยการปรับตัวโดยการเรียนรู้การตลาดแบบออนไลน์ การแข่งขันของวิสาหกิจชุมชนในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตไม่มีการแข่งขันกัน ส่วนใหญ่พึ่งพาและช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างเครือข่าย ปัญหาของวิสาหกิจชุมชนคือ ขาดการวางแผนอย่างเป็นระบบ ขาดความรู้เรื่องการตลาดออนไลน์ การทำบัญชีที่ถูกต้อง มีกำไรจากผลประกอบการน้อยลง คุณภาพสินค้าและบริการของวิสาหกิจชุมชนยังไม่มีมาตรฐานการรับรอง และวิสาหกิจชุมชนบางกลุ่มมีจำนวนสมาชิกน้อยลง

**คำสำคัญ:** สภาพปัจจุบัน, สภาพการแข่งขัน, การบริหารจัดการ, วิสาหกิจชุมชน

#### Abstract

This research on Current conditions, competition, conditions and management problems of community enterprises in the northeastern region of Thailand. The objective is to study the current condition, competition conditions and management problems of community enterprises in the northeastern region of Thailand. By conducting in-depth interviews with government regulatory agencies, academics, and representatives of 20 outstanding community enterprises. Results showed that currently, community enterprise registrations are increasing because business groups within the community see

the advantages of registering as community enterprises. Before the COVID situation, community enterprise operations had a continuous growth rate. During the COVID situation, community enterprises cannot open business to sell products as usual, especially service types that must be closed due to government policy. Most community enterprises solve problems by adapting by learning about online marketing. There is no competition among community enterprises at present and future trends. Most of them rely on and help each other between networks. The problem of community enterprises is lack of systematic planning, lack of knowledge about online marketing, incorrect accounting, less profit from operating results, quality of products and services of community enterprises that do not yet have certification standards and some community enterprises have fewer members.

**Keywords:** Current condition, Competition conditions, Management, Community enterprise

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจที่ผ่านมามีประเทศไทยต้องเผชิญกับสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำเป็นเหตุให้รัฐบาลเล็งเห็นถึงความจำเป็นที่ต้องเพิ่มศักยภาพและโอกาสให้กับประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพและมั่นคงซึ่งเป็นแนวทางในการสร้างความเข้มแข็งกับภาคประชาชนให้สามารถยืนหยัดได้ด้วยตนเอง และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับรากหญ้า ตามนโยบายแห่งรัฐด้านการสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจรากหญ้า มุ่งพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนในระดับรากหญ้าของประเทศไทยให้มีความเข้มแข็งส่งเสริมชุมชนในการจัดการเรียนรู้ การจัดการทรัพยากร การผลิต การตลาด และการจัดการทุนให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชน บนพื้นฐานของการสร้างความมั่นคง ความสงบ และระบบนิเวศของสังคมโดยรวม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ส่งเสริมให้ประชาชนรวมกลุ่มกันประกอบการในแนวทาง “วิสาหกิจชุมชน” อันเป็นการประกอบการเพื่อการพึ่งตนเองของครอบครัว ชุมชน และระหว่างชุมชน โดยนำวัตถุดิบ ทรัพยากร และภูมิปัญญาของชุมชน รวมทั้งงานวิจัยต้นแบบสร้างสรรค์ผลผลิต เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเรียนรู้ของชุมชน ยุทธศาสตร์การสร้าง ความเข้มแข็งของภาคครัวเรือน ชุมชนและสังคมเป็นรากฐานที่มั่นคงของประเทศ เพื่อการพัฒนาประเทศไปสู่ความสมดุลที่ยั่งยืน โดยจะต้องให้ความสำคัญต่อการเสริมสร้างทุนของประเทศที่มีอยู่ให้มากขึ้น การเสริมสร้างให้ชุมชนมีการรวมตัวกันอย่างเข้มแข็งมาคิดร่วมกันทำงาน เพื่อให้ชุมชนสามารถบริหารจัดการใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติกับสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่อย่างสมดุล ทำให้ชุมชนสามารถป้องกันแก้ไขปัญหาที่ยาก และสลั้บซับซ้อนได้โดยเฉพาะปัญหาความยากจน ซึ่งต้องอาศัยชุมชนที่เข้มแข็งร่วมมือร่วมใจดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน เพื่อเป็นรากฐานรองรับการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้งทุกส่วนงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน พันธมิตรต่าง ๆ ที่อยู่ทั้งภายในและต่างประเทศจะต้องร่วมมือกันพัฒนาศักยภาพความเข้มแข็งให้กับชุมชนฐานรากเศรษฐกิจของประเทศ ถ้าแก้ปัญหาจากฐานรากให้เกิดความแข็งแรงมั่นคงแล้ว ก็จะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนในระยะยาว (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. 2564)

การพัฒนาวิสาหกิจชุมชน เพื่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจทั้งในระดับชุมชนและระดับประเทศ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ทำให้ได้แนวทางเริ่มต้นในการบ่มเพาะผู้ประกอบการในชุมชน

เป้าหมาย สามารถพัฒนาทักษะความเป็นผู้ประกอบการ ทักษะทางด้านการตลาด ทักษะทางด้านการจัดการ รวมไปถึงถึงองค์ความรู้ในการผลิตสินค้าและบริการที่มีความเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละชุมชน เพื่อตอบสนองความต้องการของกิจการของชุมชนนั้น ๆ เพื่อให้เกิดการบริหารวิสาหกิจชุมชนให้อยู่รอด และยั่งยืน เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากของชุมชน ไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจในระดับประเทศต่อไปในอนาคต ซึ่งแผนพัฒนาเศรษฐกิจ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ได้มีเป้าหมายการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนอย่างต่อเนื่อง กรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (2561-2580) ประกอบไปด้วย 6 ยุทธศาสตร์ที่สำคัญ ในยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขันนั้น ได้กล่าวถึงเรื่องของการพัฒนาผู้ประกอบการและเศรษฐกิจชุมชน พัฒนาทักษะผู้ประกอบการ ยกกระดับผลิตภาพแรงงานและพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) สู่สากล และพัฒนาวิสาหกิจชุมชนและสถาบันเกษตรกร ซึ่งวิสาหกิจชุมชนนั้น ถือเป็นกลไกที่สำคัญของเศรษฐกิจฐานรากในการที่จะพัฒนาระดับเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อไป

เมื่อพิจารณาผลกระทบตามพื้นที่ตามเขต พบว่า วิสาหกิจในเขต 4 มีจังหวัดขอนแก่นเป็นศูนย์ ซึ่งมีจำนวนวิสาหกิจชุมชนมากที่สุด โดยเขต 4 อยู่ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย 20 จังหวัด คือ นครราชสีมา กาฬสินธุ์ ขอนแก่น ชัยภูมิ นครพนม บึงกาฬ บุรีรัมย์ มหาสารคาม มุกดาหาร ยโสธร ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ เลย สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู อุดรธานี อุบลราชธานี และอำนาจเจริญ มีจำนวนวิสาหกิจชุมชนทั้งหมด 64,488 แห่ง (ระบบสารสนเทศวิสาหกิจชุมชน กองส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน กรมส่งเสริมการเกษตร 30 ธันวาคม 2565)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเห็นถึงปัญหาของวิสาหกิจชุมชนที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และมีความต้องการในการปรับปรุงแก้ไขให้วิสาหกิจชุมชนมีศักยภาพในการจัดการกิจการให้มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน จึงมีความประสงค์ศึกษาถึง สภาพปัจจุบัน สภาพการแข่งขัน และปัญหาการบริหารจัดการของวิสาหกิจชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาความเข้มแข็งสนับสนุนส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนในภาพรวมต่อไปภายใต้สถานการณ์หรือวิกฤตที่เปลี่ยนแปลง

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพการแข่งขัน และปัญหาการบริหารจัดการของวิสาหกิจชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. วิสาหกิจชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย สามารถลดความเสี่ยงจากปัญหาการบริหารจัดการ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต
2. สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา มาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการของวิสาหกิจชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในการวิจัย โดยการใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และจากการสำรวจ (Survey Method) เก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2566 และ สิ้นสุดเดือนมกราคม 2567 โดยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

## ประชากรและตัวอย่าง

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับวิสาหกิจชุมชน ได้แก่ ผู้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับวิสาหกิจชุมชน หน่วยงานที่กำกับดูแลวิสาหกิจชุมชน และกลุ่มผู้ปฏิบัติ คือ วิสาหกิจชุมชนที่ได้รับรางวัลวิสาหกิจชุมชนดีเด่น

2. กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการใช้ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 20 ท่าน โดยการคัดเลือกแบบเจาะจงใช้หลักการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่เข้ากับเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) ของ แมคมิลแลน (Macmillan, 1971) ที่ได้กำหนดไว้ว่าควรมีไม่น้อยกว่า 17 ท่าน ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากกลุ่มประชากร โดยพิจารณาจากความเชี่ยวชาญประสบการณ์ที่มีเกี่ยวกับวิสาหกิจชุมชน ได้แก่

2.1 หน่วยงานกำกับดูแล ได้แก่ ผู้อำนวยการกองส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน 1 ท่าน, ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาศักยภาพวิสาหกิจชุมชน 1 ท่าน, ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมและพัฒนาท่องเที่ยวชุมชน 1 ท่าน, ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมและพัฒนาผลิตภัณฑ์วิสาหกิจชุมชน 1 ท่าน, ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรเขต 4 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 ท่าน และผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรเขต 4 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 ท่าน

2.2 นักวิชาการส่งเสริมการเกษตรชำนาญการที่รับผิดชอบดูแลวิสาหกิจชุมชนที่ได้รับรางวัลดีเด่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4 ท่าน

2.3 กลุ่มผู้ปฏิบัติ ได้แก่ ประธานและคณะทำงานวิสาหกิจชุมชนประเภทผลิตสินค้าที่ได้รับรางวัลวิสาหกิจชุมชนดีเด่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 ท่าน และประธานและคณะทำงานวิสาหกิจชุมชนประเภทบริการที่ได้รับรางวัลวิสาหกิจชุมชนดีเด่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 ท่าน

### เครื่องมือในการวิจัย

แบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน การแข่งขัน ปัญหาเชิงการจัดการด้านต่าง ๆ และประสิทธิผลของธุรกิจในการผลิตของอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในประเทศไทย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์กำหนดข้อคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ ตัวแปร และสอดคล้องกับนิยามศัพท์ของการศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 ร่างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างปลายเปิด และเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมในเนื้อหาและข้อความ ความเหมาะสมในการใช้ภาษา รวมทั้งขอคำแนะนำเพิ่มเติมและนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาโดยมีโครงสร้างของแบบสัมภาษณ์ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน และประสบการณ์จำนวนปีในการทำงาน

ตอนที่ 2 สภาพปัจจุบัน สภาพการแข่งขัน และปัญหาการบริหารจัดการของวิสาหกิจชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

### การตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล

ผู้วิจัยใช้หลักการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 กลุ่ม ประกอบด้วย หน่วยงานกำกับดูแล นักวิชาการ และกลุ่มผู้ปฏิบัติ พบว่า ข้อมูลมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน จึงเชื่อได้ว่า ข้อมูลที่ได้มานั้นเป็นข้อมูลที่มีคุณภาพเชื่อถือได้

### ผลการวิจัย

1. สภาพปัจจุบันของวิสาหกิจชุมชน พบว่า มีการจดทะเบียนเพิ่มขึ้นเนื่องจากปัจจุบันวิสาหกิจชุมชนมีกิจกรรมและมีส่วนร่วมกับชุมชนมากขึ้น แสดงตัวตนชัดเจนทำให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็งหน่วยงานภายนอกเห็นในความเข้มแข็งจึงเข้าไปส่งเสริมและสนับสนุนมากขึ้น เมื่อบางกลุ่มเห็นข้อดีของการจดทะเบียนเป็นวิสาหกิจชุมชนจึงมีความต้องการที่จะไปจดทะเบียนเป็นวิสาหกิจชุมชนมากขึ้น ก่อนสถานการณ์โควิด การประกอบกิจการวิสาหกิจชุมชนมีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและผลประกอบการมีกำไรทั้งประเภทการผลิตและการบริการ ช่วงสถานการณ์โควิดวิสาหกิจชุมชนไม่สามารถเปิดกิจการขายสินค้าได้ตามปกติโดยเฉพาะประเภทบริการต้องปิดเนื่องจากนโยบายของภาครัฐ วิสาหกิจชุมชนที่ได้รับผลกระทบน้อยที่สุดคือประเภททอผ้าเครื่องจักสาน เครื่องปั้น และวิสาหกิจชุมชนประเภทพืชสมุนไพรปรับตัวได้ทำให้มีผลประกอบการที่ดีขึ้นไม่ได้รับผลกระทบ ซึ่งวิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่แก้ปัญหาโดยการปรับตัวโดยการเรียนรู้การตลาดแบบออนไลน์เพื่อช่วยให้สินค้าและบริการสามารถเข้าถึงลูกค้าได้จึงทำให้วิสาหกิจชุมชนเกิดการเรียนรู้และปรับตัวในการใช้ออนไลน์ได้ดีขึ้น โดยจุดแข็งของวิสาหกิจชุมชนคือ มีทรัพยากรวัตถุดิบ ทรัพยากรแรงงานอยู่ในพื้นที่ และมีภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละชุมชน จุดอ่อนคือ ขาดแคลนเงินทุน ขาดความรู้ในเรื่องเทคโนโลยีสมัยปัจจุบัน สินค้าและบริการไม่มาตรฐานรับรองคุณภาพ โอกาสคือ มีนโยบายสนับสนุนจากภาครัฐ มีเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการพัฒนา และมีงานวิจัยรับรองคุณประโยชน์ของพืชสมุนไพรที่เป็นผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชนมากขึ้น และอุปสรรคคือ งบประมาณจากภาครัฐมีจำกัดทำให้กระจายยังไม่ทั่วถึงให้กับวิสาหกิจชุมชน วิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่การประกอบกิจการยังต้องพึ่งพาสภาพดินฟ้าอากาศ และกฎหมายของภาครัฐบางข้อทำให้การดำเนินการบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชนทำได้ยากลำบาก

2. สภาพการแข่งขันของวิสาหกิจชุมชนในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต พบว่า การแข่งขันระหว่างวิสาหกิจชุมชน จัดว่าไม่มีการแข่งขัน มีแต่การพึ่งพาและช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างเครือข่าย ในอนาคตการแข่งขันระหว่างวิสาหกิจชุมชนด้วยกันนั้นก็ยังคงเป็นการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันอยู่เนื่องจากได้รับประโยชน์ด้วยกันทั้งหมดและเป็นการสนับสนุนให้เกิดรายได้และเศรษฐกิจที่ดีในท้องถิ่นนั้น ๆ การจดทะเบียนเพิ่มขึ้นของวิสาหกิจ

ชุมชนรายใหม่จะไม่ส่งผลกระทบต่อวิสาหกิจเดิมเนื่องจากการช่วยสร้างความเข้มแข็งให้กับกลุ่มของวิสาหกิจชุมชนและเครือข่าย ในอนาคตการแข่งขันจากการเข้ามาของวิสาหกิจชุมชนรายใหม่นั้นจะไม่ส่งผลเช่นกัน สิ่งที่ส่งผลคือการร่วมกันใช้ทรัพยากรในท้องถิ่น อำนาจต่อรองของวิสาหกิจชุมชนกับผู้ขายปัจจัยการผลิตส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับปริมาณการซื้อมากกว่าไม่ได้ขึ้นอยู่กับความเป็นวิสาหกิจชุมชนถ้าปริมาณการซื้อ อำนาจต่อรองจะมากไปตามปริมาณการซื้อ แนวโน้มในอนาคตการต่อรองของวิสาหกิจชุมชนจะยังคงเป็นไปตามปริมาณการซื้อเช่นเดิม อำนาจต่อรองของลูกค้ำกับวิสาหกิจชุมชนจะไม่มีผลต่อการซื้อขายเนื่องจากลูกค้ำส่วนใหญ่จะซื้อสินค้าและบริการเพราะต้องการช่วยเหลือวิสาหกิจชุมชน และในอนาคตการต่อรองของลูกค้ำจะยังคงไม่มีการต่อรองมีแต่ความช่วยเหลือเช่นเดิม สินค้าและบริการที่มาทดแทน สินค้าและบริการจากวิสาหกิจชุมชนนั้น ถ้าเป็นสินค้าที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของชุมชน จะไม่มีสินค้าทดแทน แต่ถ้าเป็นสินค้าพื้นฐานทั่วไป การทดแทนนั้นจะขึ้นอยู่กับคุณภาพมาตรฐานและพฤติกรรมของผู้บริโภค และในอนาคต การทดแทนจะขึ้นอยู่กับคุณภาพมาตรฐานและพฤติกรรมของผู้บริโภค เช่นเดิม

3. ปัญหาด้านการจัดการและศักยภาพของวิสาหกิจชุมชน พบว่า ปัญหาด้านการจัดการ คือ ขาดการวางแผนในการบริหารงานอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอน ขาดความรู้ในเรื่องการตลาด การคิดราคาสินค้าและบริการ เพื่อให้ได้กำไรที่แท้จริง ขาดความรู้เรื่องการทำบัญชีที่ถูกต้อง ขาดการบริหารจัดการบุคคลส่วนใหญ่เป็นแบบเครือญาติทำให้มีความยืดหยุ่นสูงเกินไป ขาดการถ่ายทอดเรื่ององค์ความรู้ให้กับสมาชิกในเอกลักษณ์ของวิสาหกิจชุมชนนั้น ๆ โดยเฉพาะวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวเชิงเกษตร ปัญหาด้านศักยภาพ คือ วิสาหกิจมีกำไรจากผลประกอบการน้อยลง คุณภาพสินค้าและบริการของวิสาหกิจชุมชนยังไม่มีมาตรฐานการรับรองความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือได้ และวิสาหกิจชุมชนบางกลุ่มมีจำนวนสมาชิกน้อยลงเนื่องจากขาดคนรุ่นใหม่ที่จะทำงานต่อ ปัจจัยด้านการจัดการที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพของวิสาหกิจชุมชน คือ โครงสร้างการบริหารงาน การวางแผนการดำเนินงาน การจัดการการตลาด การจัดการความรู้ การบริหารสมาชิก และการผลิตสินค้าและบริการ

### สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจุบันวิสาหกิจชุมชนมีการจดทะเบียนเพิ่มขึ้นเนื่องจากกลุ่มธุรกิจภายในชุมชนเห็นข้อดีของการจดทะเบียนเป็นวิสาหกิจชุมชน ก่อนสถานการณโควิดการประกอบกิจการวิสาหกิจชุมชนมีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ช่วงสถานการณ์โควิดวิสาหกิจชุมชนไม่สามารถเปิดกิจการขายสินค้าได้ตามปกติโดยเฉพาะประเภทบริการต้องปิดเนื่องจากนโยบายของภาครัฐ วิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่แก้ปัญหาโดยการปรับตัวโดยการเรียนรู้การตลาดแบบออนไลน์
2. การแข่งขันของวิสาหกิจชุมชนในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตไม่มีการแข่งขันกัน ส่วนใหญ่พึ่งพาและช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างเครือข่าย
3. ปัญหาของวิสาหกิจชุมชนคือ ขาดการวางแผนอย่างเป็นระบบ ขาดความรู้เรื่องการตลาดออนไลน์ การทำบัญชีที่ถูกต้อง มีกำไรจากผลประกอบการน้อยลง คุณภาพสินค้าและบริการของวิสาหกิจชุมชนยังไม่มีมาตรฐานการรับรอง และวิสาหกิจชุมชนบางกลุ่มมีจำนวนสมาชิกน้อยลง

### อภิปรายผล

1. ปัจจุบันวิสาหกิจชุมชนมีการจดทะเบียนเพิ่มขึ้นเนื่องจากกลุ่มธุรกิจภายในชุมชนเห็นข้อดีของการจดทะเบียนเป็นวิสาหกิจชุมชน ก่อนสถานการณ์โควิดการประกอบกิจการวิสาหกิจชุมชนมีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ช่วงสถานการณ์โควิดวิสาหกิจชุมชนไม่สามารถเปิดกิจการขายสินค้าได้ตามปกติโดยเฉพาะประเภทบริการ ต้องปิดเนื่องจากนโยบายของภาครัฐ วิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่แก้ปัญหาโดยการปรับตัวโดยการเรียนรู้การตลาดแบบออนไลน์ สอดคล้องกับ ภารวี มณีจักร (2565) พบว่า สถานการณ์โควิดวิสาหกิจชุมชนที่ได้รับผลกระทบที่สุด คือ ประเภทการบริการ วิสาหกิจชุมชนประเภทการผลิตจะได้รับผลกระทบบางส่วน วิธีที่วิสาหกิจชุมชนจะประคองกิจการให้อยู่รอดได้ในสถานการณ์โควิดต้องรู้จักการปรับตัวทางการตลาด โดยต้องหันมาทำการตลาดแบบออนไลน์

2. การแข่งขันของวิสาหกิจชุมชนในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตไม่มีการแข่งขันกัน ส่วนใหญ่พึ่งพาและช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างเครือข่าย สอดคล้องกับ ภรณ์ หลาวทอง (2560) พบว่า ความรุนแรงของการแข่งขันภายในวิสาหกิจชุมชนมีต่ำ การเข้ามาของวิสาหกิจชุมชนรายใหม่มีภาวะการแข่งขันต่ำ อำนาจต่อรองของผู้ขายปัจจัยการผลิตมีต่ำ อำนาจต่อรองของผู้ซื้อมีต่ำ และภัยคุกคามจากสินค้าทดแทนมีต่ำ เนื่องจากสินค้าและบริการของวิสาหกิจมีเอกลักษณ์เฉพาะของชุมชนตนเองถึงแม้จะเป็นสินค้าประเภทเดียวกัน

3. ปัญหาของวิสาหกิจชุมชนคือ ขาดการวางแผนอย่างเป็นระบบ ขาดความรู้เรื่องการตลาดออนไลน์ การทำบัญชีที่ถูกต้อง มีกำไรจากผลประกอบการน้อยลง คุณภาพสินค้าและบริการของวิสาหกิจชุมชนยังไม่มีมาตรฐาน การรับรอง และวิสาหกิจชุมชนบางกลุ่มมีจำนวนสมาชิกน้อยลง สอดคล้องกับ นิภาพรณ เจนสันติกุล (2561) พบว่า ปัญหาด้านการจัดการของวิสาหกิจชุมชน คือ ขาดการวางแผนการดำเนินงาน ขาดความรู้ทางการตลาด และการทำบัญชี ปัญหาด้านศักยภาพของวิสาหกิจชุมชน คือ การผลิตไม่สามารถทำได้ตามมาตรฐานสากล และวิสาหกิจชุมชนมีผลกำไรน้อย สอดคล้องกับ ลักขณา อินทร์บิ่ง (2563) พบว่า วิสาหกิจชุมชนยังไม่ให้ความสำคัญกับการวางแผนการดำเนินงาน ทำการตลาดแบบไม่เป็นระบบ ขาดการแลกเปลี่ยนนวัตกรรมการผลิตสินค้าระหว่างกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ขาดความรู้ในการจัดทำบัญชี สินค้าวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตยังไม่ได้มาตรฐานในระดับสากล กลุ่มวิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่มีรายได้จากการดำเนินการไม่เพียงพอ และสอดคล้องกับ สนิทเดช จินตนา (2562) พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานของวิสาหกิจชุมชน ด้านการบริหารการตลาด ด้านกระบวนการจัดการสินค้าและบริการ ด้านการจัดการการเงินและบัญชี ด้านการบริหารสมาชิกวิสาหกิจชุมชน และด้านการวางแผนดำเนินงาน มีอิทธิพลทางบวกกับระดับศักยภาพในการพึ่งพาตนเองของวิสาหกิจชุมชน

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรเก็บข้อมูลเชิงลึกของวิสาหกิจชุมชนในแต่ละกลุ่ม โดยแยกย่อยตามประเภทของวิสาหกิจชุมชนเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และปัญหาต่างที่ได้รับผลกระทบต่อพัฒนาศักยภาพของวิสาหกิจชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

2. ควรทำการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการของวิสาหกิจชุมชนที่ส่งผลต่อศักยภาพของวิสาหกิจชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

3. ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรกำหนดนโยบายด้านสนับสนุนวิสาหกิจชุมชนให้มีความพร้อมในด้านความรู้ในการบริหารจัดการอย่างมีศักยภาพในทุกด้าน โดยให้การสนับสนุนการฝึกอบรมความรู้ ทักษะการเป็น

ผู้ประกอบการ และความสามารถในด้านต่าง ๆ จากวิทยากรที่เหมาะสมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของวิสาหกิจชุมชนในแต่ละพื้นที่ เพื่อให้วิสาหกิจชุมชนสามารถดำเนินการได้อย่างมีศักยภาพ และสามารถพึ่งตนเองได้ในระยะยาวอย่างยั่งยืน

4. ภาครัฐควรกำหนดนโยบายสนับสนุนการกำหนดมาตรฐานในการรับรองคุณภาพสินค้าและบริการของวิสาหกิจชุมชน เพื่อรักษาคุณภาพของสินค้าและบริการของวิสาหกิจชุมชน และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการในสินค้าและบริการของวิสาหกิจชุมชนในแต่ละประเภท

#### เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2564). **แบงก์ชาติ ชี้ทางรอดธุรกิจหลังโควิด-19 “การปรับตัว-เทคโนโลยี” เป็นสิ่งสำคัญ**. จาก <https://ismed.or.th/SPR230763.php>.
- กฤษณ์ จารุดำรงศักดิ์. (2560). **การประเมินความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน: กรณีศึกษา วิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านแลงพัฒนา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กลุ่มวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกผักบ้านดงทรายทอง. (2564). **แผนพัฒนากลุ่มวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกผักบ้านดงทรายทอง**. อุดรธานี: สำนักงานเกษตรและสหกรณ์.
- กองส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน. (2564). **กลุ่มทะเบียนและสารสนเทศวิสาหกิจชุมชน**. จาก <http://www.sceb.doae.go.th/>.
- จรัลรัตน์ มีศรี. (2563). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มชาลี-วรรณ ชุมชนพัฒนา ตำบลบางปลา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ**. ฉะเชิงเทรา: สำนักงานประมงจังหวัดฉะเชิงเทรา กรมประมงกระทรวงเกษตรและสหกรณ์.
- ธันนชัย สิงห์มาตย์. (2559). **ศักยภาพการแข่งขันวิสาหกิจชุมชน: กรณีศึกษากลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์**. *ช่อพยอม*. 27(2): 151-158.
- นิภาพรรณ เจนสันติกุล. (2561). **แนวทางการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี**. *สารอาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์*. 18(2): 95-114.
- ภรณ์ หลาวทอง. (2560). **ตัวแบบการพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของวิสาหกิจชุมชนประเภทผลิตภัณฑ์ผ้าและเครื่องแต่งกายในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการดุขฎิบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ภารวี มณีจักร. (2565). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการอยู่รอดของวิสาหกิจชุมชนภาคเหนือ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19**. จาก <https://www.ryt9.com/s/prg/3362387>.
- ลักขณา อินทร์บึง. (2563). **ปัจจัยแห่งความสำเร็จของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่ได้รับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดขอนแก่น**. *Journal of Roi Kaensarn Academi*. 5(2). 1-12.
- ศุภชัย เหมือนโพธิ์. (2559). **การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการชุมชน ตามแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุขฎิบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.



- สนิทเดช จินตนา. (2562). **ความมั่นคงของเศรษฐกิจฐานรากในการพึ่งพาตนเองของวิสาหกิจชุมชนในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมเกียรติ สุทธิธรรมากร. (2560). **การพัฒนาโมเดลนวัตกรรมการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อการสร้างสรรค์มูลค่าของผลิตภัณฑ์วิสาหกิจชุมชน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม. (2555). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ฉบับที่ 11 (2555-2559)**. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- \_\_\_\_\_. (2560). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ฉบับที่ 12 (2560-2564)**. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2564). **ร่างยุทธศาสตร์ระยะ 20 ปี (2560-2579)**. <https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2018/08/>.
- Armstrong, R. (2012). An Analysis of the Conditions for Success of Community Based Tourism Enterprise. International Centre for Responsible Tourism (ICRT) Occasional Paper. 21: 1-52.
- Macmillan, Thomas T. (1971). **The Delphi Technique**. Junior; 1971 May 3-5; Monterrey, California: College Association Commission on Research and Development.

S015S: การใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่งเพื่อการจัดการภาวะวิกฤตน้ำทะเลรุกตัวที่ส่งผลต่อการผลิตน้ำประปาของประเทศ กรณีศึกษา: โรงงานผลิตน้ำบางเขน การประปานครหลวง (กปน.)

INTERNET OF THINGS (IOT) TECHNOLOGIES APPLIED FOR CRISIS MANAGEMENT OF SALINITY INTRUSION THAT AFFECTED TO THE MUNICIPAL WATER TREATMENT: THE CASE STUDY OF BANGKHEN WATER TREATMENT PLANT, METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY (MWA)

นิติพันธุ์ ณ พัทลุง<sup>1</sup> ณัฐภัทสร ธนาบวรพาณิชย์<sup>2</sup> พิศมัย จารุจิตติพันธ์<sup>3</sup>

<sup>1</sup> หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

<sup>2</sup> อาจารย์รับผิดชอบหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

<sup>3</sup> ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

#### บทคัดย่อ

หลายปีมานี้ โดยนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 จนถึงปัจจุบัน ประเทศไทยประสบกับภาวะวิกฤตการรุกตัวของน้ำเค็มจากทะเลเข้าสู่แหล่งน้ำจืดลุ่มแม่น้ำภาคกลาง ส่งผลกระทบต่อการผลิตน้ำประปาเพื่อการอุปโภคบริโภคของประชาชนทั้งในเชิงคุณภาพน้ำประปาและเชิงปริมาณน้ำประปาที่ผลิตได้ โดยได้ทำการศึกษาการบริหารจัดการในการผลิตน้ำประปาของโรงงานผลิตน้ำบางเขนซึ่งเป็นผู้ผลิตน้ำประปาที่กำลังผลิตประปามากที่สุดของประเทศที่ประสบกับปัญหาการรุกตัวของน้ำเค็ม ซึ่งแต่เดิมนั้นการจัดการภาวะวิกฤตนี้จะใช้การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน แล้วต่อมาในปี พ.ศ. 2564 ได้มีการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่งมาใช้ในการบริหารจัดการภาวะวิกฤตน้ำทะเลรุกตัวที่ส่งผลต่อการผลิตน้ำประปา ผลลัพธ์ที่ได้หลังมีการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง พบว่าสามารถจัดการวิกฤตดังกล่าวได้ดีกว่าการจัดการแบบเดิมอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและสามารถผลิตน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัยเป็นไปตามมาตรฐานน้ำประปาและได้ปริมาณตามที่ต้องการ ความสามารถในการจัดการวิกฤตได้นี้ช่วยให้เกิดการบริหารจัดการให้มีน้ำอุปโภคบริโภคได้อย่างยั่งยืน ดังนั้นการประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่งในการผลิตน้ำประปาเพื่อการอุปโภคบริโภคของกรณีศึกษานี้ จึงอาจใช้เป็นแนวทางในการจัดการภาวะวิกฤตน้ำทะเลรุกตัวแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านการบริหารจัดการน้ำประปาในภาคส่วนอื่น ๆ ของประเทศ ด้วยการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่งมาใช้ที่เหมาะสมเพื่อการผลิตจ่ายน้ำประปา อีกทั้งยังเป็นการสอดคล้องต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศไทยในเป้าหมายที่ 6 “น้ำสะอาดและสุขอนามัย” การสร้างหลักประกันว่าจะมีการจัดให้มีน้ำและสุขอนามัยสำหรับทุกคนและมีการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

**คำสำคัญ:** การรุกตัวของน้ำเค็ม, อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง, น้ำอุปโภคบริโภค

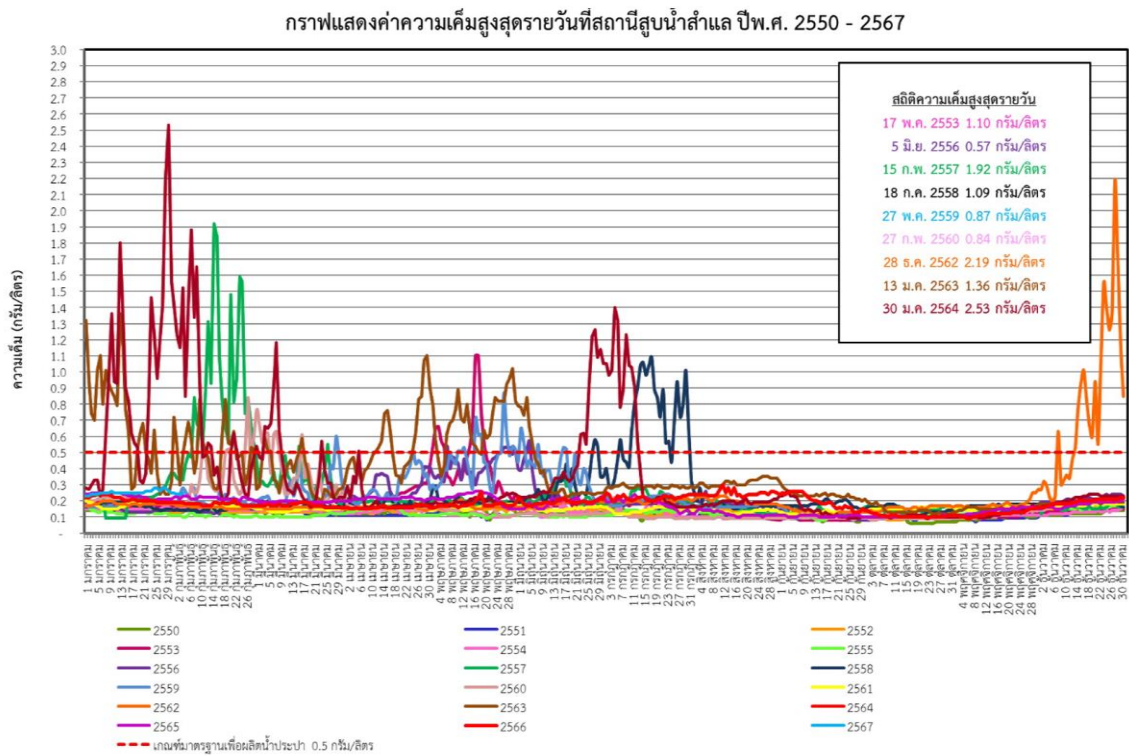
## Abstract

During these several years, since year of 2007 to present, salt water has intruded to the fresh water resources in Thailand's central region rivers. The trend of salt water intrusion has increased and the salinity has occurred for a long time during the year. This article shall study only for the municipal water treatment using Internet of Things (IOT) Technologies applied to confront the crisis of salinity contamination in raw water characteristics that affects to the quality of water supplies and drinking water. The case study is Metropolitan Waterworks Authority (MWA) at Bangkhen water plant. The result of IOT application can achieve problem solving with efficiency and can distribute qualified water that complied to treated water standard. Hence, IOT technologies applied to this case study could be duplicated to be as a guild line to develop for the crisis management of salt water intrusion to other concerned water treatment organization and for the purpose of compliance to the sustainable development goals (SDG) of Thailand in the objective 6 “Clean water and Sanitation” that is to ensure availability and sustainable management of water and sanitation for all.

**Keywords:** Salt water intrusion, Internet of Things (IOT), Water supplies and drinking water

## บทนำ

จากสถานการณ์วิกฤตน้ำเค็มรุกเข้าสู่แหล่งน้ำจืดในลุ่มแม่น้ำภาคกลาง ส่งผลให้น้ำในแม่น้ำเจ้าพระยาที่เป็นแม่น้ำสายหลักในลุ่มแม่น้ำภาคกลางประสบกับภาวะความเค็มสูงเกินมาตรฐานน้ำดิบสำหรับผลิตน้ำประปา โดยพบว่ามีค่าสูงเกินค่ามาตรฐานเป็นเวลาหลายวันของรอบปีในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ทำให้โรงผลิตน้ำประปาบางเขนซึ่งเป็นโรงผลิตน้ำประปาที่มีกำลังผลิตน้ำประปามากที่สุดของประเทศไทย ไม่สามารถนำน้ำในแม่น้ำมาผลิตเป็นน้ำประปาเพื่อการอุปโภคบริโภคได้ในบางช่วงเวลา เนื่องจากไม่สามารถรับมือได้ทันต่อวิกฤตการณ์ดังกล่าวได้ทันท่วงที และยิ่งไปกว่านั้นวิกฤตน้ำเค็มนี้มีแนวโน้มเกิดขึ้นบ่อยครั้ง รวดเร็วขึ้นและรุนแรงมากขึ้นทุกปี ดังแนวโน้มที่แสดงตามภาพประกอบ 1 กราฟแสดงค่าความเค็มสูงสุดรายวันที่สถานีสูบน้ำสำแล ระหว่างปี พ.ศ. 2550-2567 ซึ่งทางโรงผลิตน้ำประปาบางเขนได้มีการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things: IOT) เพื่อช่วยในรายงานคุณภาพน้ำดิบให้รวดเร็วทันท่วงทีและสามารถพยากรณ์สถานการณ์น้ำได้แม่นยำมากกว่าการพยากรณ์แบบเดิมที่ใช้คนดำเนินการเพียงอย่างเดียว ส่งผลทำให้โรงผลิตน้ำประปาบางเขนสามารถแก้ไขปัญหาน้ำเค็มปนเปื้อนในแหล่งน้ำดิบที่จะนำมาผลิตเป็นน้ำประปาได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล และผลที่ได้พบว่าการประยุกต์ใช้ IOT สามารถบริหารจัดการต่อภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นได้โดยสอดคล้องตามวัตถุประสงค์และจัดการได้อย่างทันท่วงทีมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความยั่งยืนในการผลิตน้ำประปา จึงเป็นการสร้างหลักประกันได้ว่าจะมีการจัดให้มีน้ำและสุขอนามัยสำหรับทุกคนและมีการบริหารจัดการที่ยั่งยืน



ภาพประกอบ 1 กราฟแสดงค่าความเค็มสูงสุดรายวันที่สถานีสูบน้ำลำแล พ.ศ. 2550-2567  
ที่มา: กรมชลประทาน (2567)

### วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่งเพื่อการจัดการภาวะวิกฤตน้ำทะเลรุกตัว

### ประโยชน์ของงานวิจัย

1. เป็นแนวทางในการจัดการภาวะวิกฤตน้ำทะเลรุกตัวที่ส่งผลต่อการผลิตน้ำประปาของนครหลวง
2. เป็นแนวทางในการจัดการภาวะวิกฤตน้ำทะเลรุกตัวที่ส่งผลต่อการผลิตน้ำประปาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในด้านการบริหารจัดการน้ำประปาในภาคส่วนอื่น ๆ ของประเทศ

### การผลิตน้ำประปาจากแหล่งน้ำจืดลุ่มแม่น้ำภาคกลางและภาวะวิกฤตน้ำเค็มรุกตัวที่เกิดขึ้น

ลุ่มแม่น้ำภาคกลางได้แก่ แม่น้ำ 23 สาย โดยที่แม่น้ำสายหลักที่ถูกนำมาใช้เพื่อผลิตเป็นน้ำประปาเพื่อการอุปโภคบริโภคแก่ภาคประชาชนและภาคธุรกิจนั้นมี 4 แม่น้ำสายหลัก อันได้แก่ แม่น้ำเจ้าพระยา แม่น้ำท่าจีน แม่น้ำบางปะกง และแม่น้ำแม่กลอง โดยมีหน่วยงานหลักของประเทศผู้ทำหน้าที่ผลิตน้ำประปาในพื้นที่ลุ่มแม่น้ำภาคกลางนี้ ได้แก่ หน่วยงานการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค ที่ยังคงมีหลักการผลิตน้ำประปาเป็นการตักตะกอนและการกรองทราย ซึ่งทำให้น้ำใสสะอาดแต่ไม่สามารถลดค่าความเค็มปนเปื้อนในน้ำได้ ดังนี้ เมื่อมีน้ำเค็ม

รุกตัวเข้าสู่แม่น้ำหรือแหล่งน้ำจืด แล้วทางการประปาไม่สามารถแก้ปัญหาน้ำเค็มรุกตัวได้ทันท่วงที จึงส่งผลให้คุณภาพน้ำประปาที่ผลิตได้นั้น อาจมีบางช่วงเวลาที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานน้ำประปา โดยนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 จนถึงช่วงต้นปี พ.ศ. 2564 พบว่ามีน้ำเค็มรุกตัวเข้าสู่ลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยาจนถึงสถานีสูบน้ำสำแล ของการประปานครหลวง โดยมีค่าความเค็มสูงเกินค่ามาตรฐานที่ 0.5 กรัมต่อลิตร จึงเป็นวิกฤตการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อการผลิตน้ำประปาให้ได้คุณภาพตามมาตรฐาน แต่นับตั้งแต่เดือนพฤษภาคมปี พ.ศ. 2564 ทางโรงผลิตน้ำประปายางเขนได้ทำการติดตั้งและใช้งาน IOT เพื่อการตรวจวัดคุณภาพค่าความเค็มในแม่น้ำเจ้าพระยา แล้วสามารถรายงานผลค่าความเค็มในน้ำซึ่งสามารถรายงานผลได้อย่าง Real time และมีการใช้งาน IOT ร่วมกับการทำงานของปัญญาประดิษฐ์ (AI) ทำให้สามารถพยากรณ์ค่าความเค็มปนเปื้อนในแหล่งน้ำได้ล่วงหน้าถึง 3 วัน ผลที่ได้นับจากการติดตั้งใช้งานในปี พ.ศ. 2564 จนถึง พ.ศ. 2567 ในปัจจุบัน พบว่าการสามารถจัดการภาวะวิกฤตน้ำทะเลรุกตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ

### ผลการดำเนินงานปรับการผลิตจ่ายน้ำประปาให้เท่าทันต่อค่าความเค็มปนเปื้อนจากการรุกตัวของน้ำทะเล

ผลการวัดค่าความเค็มที่สถานีสูบน้ำจากแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นไปตามภาพประกอบ 1 กราฟแสดงค่าความเค็มสูงสุดรายวันที่สถานีสูบน้ำสำแล ระหว่างปีพ.ศ. 2550-2567 สามารถสรุปเป็นการดำเนินงานปรับการผลิตจ่ายน้ำประปาให้เท่าทันต่อค่าความเค็มปนเปื้อนจากการรุกตัวของน้ำทะเลได้ตามตารางประกอบที่ 1 ดังนี้

ตาราง 1 สรุปค่าความเค็มปนเปื้อน ณ สถานีสูบน้ำสำแล ระหว่างปี พ.ศ. 2550-2567

ค่าความเค็มก่อนมีการใช้ IOT พ.ศ. 2550-2564	ค่าความเค็มหลังมีการใช้ IOT ในปีพ.ศ. 2564-2567
มีค่าสูงเกินค่ามาตรฐาน 0.5 กรัมต่อลิตร	ดีกว่าหรือไม่สูงเกินค่ามาตรฐาน 0.5 กรัมต่อลิตร

### โรงงานผลิตน้ำบางเขนและการบริหารจัดการต่อภาวะวิกฤตน้ำเค็มรุกตัวแบบเดิมที่ยังไม่ได้ใช้ IOT

การประปานครหลวง โรงผลิตน้ำบางเขนดังแสดงในภาพประกอบ 2 ได้มีการตรวจวัดคุณภาพน้ำดิบ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าน้ำดิบจากแม่น้ำเจ้าพระยามีคุณภาพเหมาะแก่การนำมาผลิตเป็นน้ำประปาตามมาตรฐานน้ำดิบที่นำมาผลิตเป็นประปา กระทำโดยการตรวจวัดคุณภาพน้ำด้วยอุปกรณ์ตรวจวัดหรือ Sensor ต่าง ๆ ที่สถานีตรวจวัดคุณภาพน้ำ จำนวน 10 สถานี และที่สถานีสูบน้ำดิบสำแล ได้แก่ Turbidity sensor, Level sensor, Salinity sensor และ DO sensor ทั้งนี้โรงสูบน้ำดิบสำแล จังหวัดปทุมธานี เป็นโรงสูบน้ำดิบที่ตั้งอยู่ห่างไกลจากปากน้ำทะเล 96 กิโลเมตร เพื่อให้ห่างไกลจากผลกระทบการรุกของน้ำทะเลและเป็นพื้นที่ต้นน้ำที่มีมลพิษต่ำ แต่จากข้อมูลค่าความเค็มดังแสดงในภาพประกอบ 1 กราฟแสดงค่าความเค็มสูงสุดรายวันที่สถานีสูบน้ำสำแล พ.ศ. 2550-2567 พบว่า แม่น้ำเจ้าพระยามีแนวโน้มตรวจพบค่าความเค็มบ่อยครั้งขึ้นและมีค่าสูงเกินค่ามาตรฐานน้ำดิบเพื่อนำมาผลิตเป็นน้ำประปา อีกทั้งมีแนวโน้มมีค่าสูงมากยิ่งขึ้นทุกปี การบริหารจัดการแบบเดิมต่อภาวะน้ำเค็มรุกตัวนั้น กระทำโดยการบันทึกผลตรวจวัดคุณภาพน้ำจากค่า Sensors ต่าง ๆ กระทำลงใน Paperless Recorder โดยอัตโนมัติ แต่การรายงานผลการตรวจวัดไปยัง Command center เพื่อการรายงานสถานการณ์คุณภาพน้ำและระดับน้ำ รวมถึงเพื่อนำข้อมูลไปทำการพยากรณ์คุณภาพน้ำยังเป็นแบบที่ใช้คนดำเนินการ จึงส่งผลทำให้มีปัญหาความล่าช้าในการสั่งการจาก Command

center ไปยังผู้ปฏิบัติงานในโรงผลิตน้ำให้สามารถปรับโปรแกรมการเติมสารเคมีตกตะกอนให้เหมาะสมได้ทันที่และส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการส่งหยุดสูบน้ำดิบที่โรงสูบน้ำสำแลแล้วประสานงานกับกรมชลประทานเพื่อขอความร่วมมือในการผลักดันน้ำ (Water hammer) โดยเป็นการระบายให้น้ำจืดไหลออกจากเขื่อนเจ้าพระยา จังหวัดชัยนาท ผลักดันน้ำเค็มกลับลงสู่ทะเลได้อย่างทันที่ซึ่งส่งผลให้น้ำดิบที่โรงสูบน้ำสำแลที่มีค่าความเค็มสูงเกินค่ามาตรฐานและไหลเข้าสู่กระบวนการผลิตประปา ทำให้น้ำประปาที่ผลิตได้มีรสกร่อย ไม่เหมาะแก่การอุปโภคบริโภค ดังตัวอย่างปรากฏเป็นข่าวใน MGR Online กิตติพันธ์ นาคทอง (2558) “น้ำประปารสกร่อย” เรื่องที่คนกรุงเทพฯ ต้องรับมือ”

### การใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่งเพื่อการจัดการภาวะวิกฤตน้ำทะเลรุกตัว

การประสานครหลวง โรงผลิตน้ำบางเขนได้มีการปรับเปลี่ยน Sensor ตรวจวัดคุณภาพน้ำต่าง ๆ ที่มีอยู่เดิมไปเป็นชนิด IOT Sensor ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2564 เป็นต้นมา โดย IOT Sensor สามารถรับส่งข้อมูลทั้งจากสถานีตรวจวัดคุณภาพน้ำต่าง ๆ และสถานีสูบน้ำดิบสำแล ด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลจาก IOT sensor เข้าสู่การประมวลผลข้อมูลอย่างรวดเร็วแบบ Real time จากการกระทำ ดังนี้

1. รับข้อมูลจาก IOT sensors ที่สถานีสูบน้ำดิบสำแล ผ่าน Cellular networks เข้าสู่ Cloud ทำให้ Command Center สามารถดึงข้อมูลการรายงานสถานการณ์น้ำ ไปทำการประมวลผลได้ทันที จึงสามารถส่งการตอบกลับได้แบบ Real time
2. รับข้อมูลจาก Sensors ที่สถานีตรวจวัดคุณภาพน้ำดิบต่าง ๆ รับส่งข้อมูลผ่านระบบควบคุมจากระยะไกล (Scada) เข้าสู่ระบบโปรโตคอล (TCP/IP) ซึ่งเป็นโปรโตคอลกระทำบน internet แล้วส่งไปทำ Data Analytics โดยปัญญาประดิษฐ์ (AI) ได้ทำการประมวลผลร่วมกับแหล่งข้อมูลขององค์กรบริหารจัดการน้ำภายนอก (3rd Party) มาทำการพยากรณ์ข้อมูล (Forecasting) ข้อมูลล่วงหน้าได้ถึง 3 วัน แล้วจัดเก็บข้อมูลที่ Cloud จากนั้น Command center จะดึงข้อมูลพยากรณ์ที่ประมวลผลแล้วนี้ ไปรายงานสถานการณ์คุณภาพน้ำและระดับน้ำและข้อมูลพยากรณ์น้ำ และรวมถึงการส่งการจาก Command center สามารถแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายผลิต ฝ่ายควบคุมคุณภาพน้ำ และฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถเตรียมการปรับเปลี่ยนแผนการเดินระบบผลิตน้ำ การปรับโปรแกรมการเติมสารเคมีต่าง ๆ ให้เหมาะสมต่อสถานการณ์น้ำดิบที่แปรเปลี่ยนไปได้แต่เริ่มแรก จึงเป็นการเตรียมการรับมือกับปัญหาด้านคุณภาพน้ำที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ผู้บริหารระดับกลางและระดับสูงในกปน. สามารถใช้ข้อมูลจาก Database เข้ามาประมวลผลในรูป graph ในระบบ Decision Support System (DSS) เพื่อประกอบในการตัดสินใจ ทำให้ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องรอรับการรายงานตามแบบเดิม ๆ ดังแสดงในภาพประกอบ 3 แสดงระบบ DSS, การประสานครหลวง นอกจากนี้แล้ว กปน.มีการรายงานข้อมูลสถานการณ์น้ำในรูปแบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูงในรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล โดยส่งข้อมูลผ่าน Internet เข้าสู่ Cloud ของภาครัฐ โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลสถานการณ์น้ำกับอีก 33 หน่วยงานจัดการด้านน้ำเข้าสู่ฐานข้อมูลน้ำของศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรีได้ด้วย ซึ่งการบริหารจัดการดังกล่าวข้างต้นนี้ส่งผลให้โรงผลิตน้ำบางเขนมีความสามารถผลิตน้ำประปาได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งด้านคุณภาพและปริมาณน้ำที่ผลิตได้ อันเป็นการสร้างความมั่นคงในการผลิตน้ำประปาของหน่วยงานผลิตน้ำประปาหลักของประเทศ ภายใต้การบริหารจัดการภาวะวิกฤตน้ำเค็มรุกตัว นำไปสู่การสร้างควมยั่งยืนในการผลิตน้ำประปาเพื่อใช้เป็นน้ำอุปโภคบริโภคแก่ภาคประชาชนและภาค

ธุรกิจด้วยการนำเทคโนโลยี IOT มาใช้อย่างเหมาะสมเพื่อการผลิตน้ำประปา ซึ่งเป็นการสอดคล้องต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG) ของประเทศไทยในเป้าหมายที่ 6 “น้ำสะอาดและสุขอนามัย” การสร้างหลักประกันว่าจะมีการจัดให้มีน้ำและสุขอนามัยสำหรับทุกคนและมีการบริหารจัดการที่ยั่งยืน และยังคงสอดคล้องต่อแผนแม่บทด้านที่ 1 เรื่อง การจัดการน้ำอุปโภคบริโภค ตามแผนแม่บทในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำของประเทศ พ.ศ. 2561-2580 ที่กำหนดไว้ 6 ด้านยุทธศาสตร์ของสำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรน้ำแห่งชาติ (สทช.)



ภาพประกอบ 2 โรงงานผลิตน้ำบางเขน การประปานครหลวง  
 ที่มา: การประปานครหลวง (2565)



ภาพประกอบ 3 ระบบ Decision support system (DSS)  
 ที่มา: การประปานครหลวง (2565)

## สรุป

วิกฤตน้ำเค็มรุกเข้าสู่แหล่งน้ำจืดในลุ่มแม่น้ำภาคกลางส่งผลให้น้ำในแม่น้ำมีความเค็มสูงเกินมาตรฐาน น้ำดิบจึงไม่เหมาะแก่การนำมาผลิตเป็นน้ำประปาโดยพบว่ามีความเค็มสูงเกินค่ามาตรฐานเป็นเวลาหลายวันของรอบปี ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ซึ่งทางโรงงานผลิตบางเขน การประปานครหลวงได้มีการใช้ (Internet of Things: IOT) เพื่อช่วยในรายงานคุณภาพน้ำดิบให้รวดเร็วทันทั่วถึงและพยากรณ์สถานการณ์น้ำได้แม่นยำมากกว่าการพยากรณ์แบบเดิมที่ใช้คนดำเนินการเพียงอย่างเดียว และผลที่ได้พบว่าการประยุกต์ใช้ IOT นี้สามารถบริหารจัดการต่อภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นและอันอาจเกิดขึ้นได้อย่างทันทั่วถึงและมีประสิทธิภาพทำให้เกิดความยั่งยืนในการผลิตน้ำประปา โดยบทความนี้เป็นกรวิจัยเชิงผสมผสาน กระทำการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งได้วิจัยเนื้อหาความรู้ในเชิงประจักษ์ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยในเชิงคุณภาพ ด้วยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารทั้งปฐมภูมิและทุติยภูมิจากหลายแหล่งความรู้และได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้เชี่ยวชาญ ลักษณะการสนทนากลึกแก้ปัญหาเชิงวิเคราะห์ ร่วมกับกลุ่มของผู้ที่ปฏิบัติงาน และผู้บริหารระดับสูงของการประปานครหลวงที่เกี่ยวข้องโดยตรง ทั้งนี้นอกจากหน่วยงานการประปานครหลวงแล้วยังมีหน่วยงานของการประปาสวนภูมิภาคในพื้นที่อื่นนอกเหนือไปจากที่ราบลุ่มแม่น้ำภาคกลาง ได้แก่ การประปาจังหวัดเชียงใหม่ได้มีประยุกต์ใช้ IOT กับการผลิตจ่ายน้ำประปา (วลัยลักษณ์ คงพระจันทร์, 2564). กปภ.เชียงใหม่ พลิกโฉมการประปาด้วย IoT บริหารจัดการน้ำ 4.0. เพื่อช่วยในการผลิตจ่ายน้ำประปาได้อย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพ ดังนี้แล้วการใช้ IOT เพื่อช่วยในการผลิตน้ำประปา จึงเป็นการสร้างหลักประกันได้ว่าจะมีการจัดให้มีน้ำและสุขอนามัยสำหรับทุกคนและมีการบริหารจัดการที่ยั่งยืน อันสอดคล้องต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG) ของประเทศไทยในเป้าหมายที่ 6 น้ำสะอาดและสุขอนามัย ในการสร้างหลักประกันว่าจะมีการจัดให้มีน้ำและสุขอนามัยสำหรับทุกคนและมีการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

## เอกสารอ้างอิง

- กรมชลประทาน. (2567). **กราฟแสดงค่าความเค็มสูงสุดรายวันที่สถานีสูบน้ำสำแล พ.ศ. 2550-2567**. จาก <http://hydrology.rid.go.th/sediment-wq/index.php/th>
- กิตตินันท์ นาคทอง. (2558). **"น้ำประปาสกร่อย" เรื่องที่คนกรุงเทพฯ ต้องรับมือ**. จาก MGR Online, 1-5.
- วลัยลักษณ์ คงพระจันทร์. (2564). **กปภ.เชียงใหม่ พลิกโฉมการประปาด้วย IoT บริหารจัดการน้ำ 4.0**. จาก <https://www.nectec.or.th/news/news-article/netpie-pwa-interview.html>.
- สหประชาชาติประเทศไทย. (2567). **เป้าหมายพัฒนาที่ยั่งยืนในประเทศไทย**. จาก <https://thailand.un.org/th/sdgs>.
- สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ. (2564). **แผนแม่บทการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำของประเทศ (ปี พ.ศ. 2561-2580). ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ**. จาก <http://www.onwr.go.th>.



## S016L: ช่องทางสื่อโฆษณาต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี

### ADVERTISING MEDIA CHANNEL FOR ACCEPTANCE OF ELECTRIC VEHICLES USE IN CHONBURI PROVINCE

ปิ่นปิ่นท์ จ่าดา<sup>1</sup>

<sup>1</sup> คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี และ 2) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางสื่อโฆษณาที่มีผลต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้า ในจังหวัดชลบุรี งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติค่าที (Independent Sample t-test), ค่าสถิติแบบความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis Variance (ANOVA) หรือ F-test), แบบ Least Significant Difference (LSD) และสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis (MRA) ผลการศึกษานี้ พบว่า 1) ข้อมูลประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่มีความแตกต่างกันจะทำให้มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานในงานวิจัยครั้งนี้ แต่ในส่วนของ ระดับการศึกษา พบว่า มีค่า F เท่ากับ 4.667 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงจำเป็นต้องปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า กลุ่มประชากรในจังหวัดชลบุรี ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 2) ช่องทางสื่อโฆษณา ในสื่อโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ และสื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี แต่ช่องทางสื่อโฆษณา ในสื่อโฆษณาทางสื่อกลางแจ้ง และสื่อโฆษณาทางวิทยุ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี

**คำสำคัญ:** สื่อโฆษณา, การยอมรับ, รถยนต์ไฟฟ้า

#### Abstract

This research aims to: 1. To study the differences between personal factors that affect the acceptance of electric vehicle use in Chonburi Province. 2. To study the relationship between advertising media channels that affect the adoption of electric cars. in Chonburi province. This research is a quantitative research. There was a sample size of 400 people. Statistics used: Independent Sample t-test, One-way analysis Variance (ANOVA), Least Significant Difference (LSD) and Multiple Regression Analysis (MRA). The results of this study found that, 1. Demographic information consisted of gender, age, occupation, monthly income. that are different will make the relationship to the adoption of electric cars in Chonburi province not significantly different at the .05 level which is not consistent with the

hypothesis in this research. But in terms of education level, it was found that the F value was equal to 4.667 and the Sig. value was equal to .01, which has a value less than .05, it is necessary to reject the set hypothesis. Means the population group in Chonburi Province with different levels of education There will be different adoption of electric cars. Statistically significant at the 0.05 level. 2. Advertising media channels in internet advertising media Television advertising media and newspaper advertising media There is a relationship with the acceptance of the use of electric cars in Chonburi Province. But advertising media channels in outdoor advertising media and radio advertising media There is no relationship with the adoption of electric cars in Chonburi Province.

**Keywords:** Advertising media, Acceptance, Electric vehicles

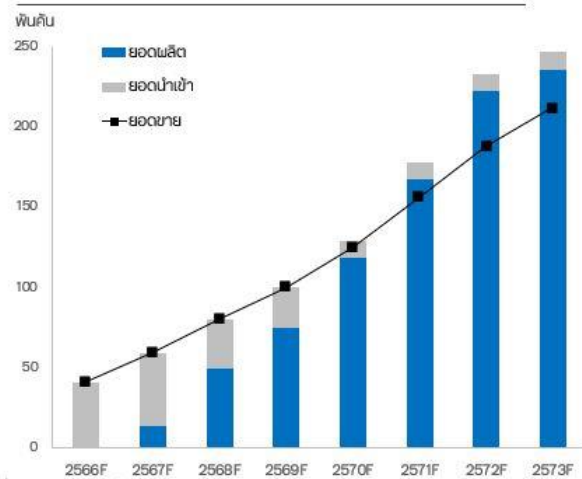
**ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

ยอดการจำหน่ายทั่วโลกของรถยนต์ไฟฟ้า (Electric Vehicle: EV) มีแนวโน้มสูงขึ้น โดยศูนย์วิจัยวิเคราะห์เศรษฐกิจ ทีทีบี (TTB analytics) ได้มีการประเมินการแข่งขันในตลาดรถยนต์ EV (Electric Vehicle: EV) ทั่วโลก พบว่ามีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้น หลังจากผู้ผลิตหลายรายได้มีการปรับลดเรื่องราคาขายลงโดยเฉลี่ย 2-10% ซึ่งกลยุทธ์นี้กระตุ้นให้ผู้บริโภคหันมาใช้รถ EV เร็วขึ้นอย่างมีนัย

ttb analytics ประเมินปี 2566 ยอดขายรถยนต์นั่ง EV โต 3 เท่า หรือแตะ 4 หมื่นคัน  
 ชี้ออกไทยเป็นฐานผลิตเพื่อส่งออกอาจใช้เวลาอย่างน้อย 3-5 ปี  
 และผู้ผลิตบุกภาคธุรกิจ หุ่นยนต์เร็วขึ้น

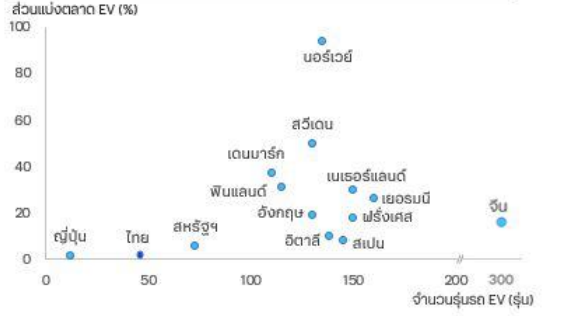


ประมาณการยอดขาย การนำเข้า และกำลังผลิต  
 รถยนต์นั่ง EV ในประเทศ



- ไทยยังมี Room to grow ในมุมมองผู้ผลิต จากส่วนแบ่งตลาด EV ที่ยังค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับหลายประเทศในยุโรป
- การตั้งโรงงานผลิตรถ EV ในประเทศจะสามารถรองรับตลาดในประเทศได้อย่างมีนัยในช่วงปี 2567-68 ก่อนจะพร้อมผลิตเพื่อส่งออก ซึ่งอาจต้องใช้เวลาอย่างน้อย 3-5 ปี
- ค่ารถที่ลงทุนตั้งโรงงานผลิตรถ EV ในไทย จำเป็นต้องบุกตลาด Corporate มากขึ้น เพื่อให้สามารถผลิตรถ EV มากเพียงพอจนเข้าสู่ระดับเต็มศักยภาพ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ผลิตรถลดต้นทุนได้เร็วขึ้น

ส่วนแบ่งตลาดรถยนต์นั่ง EV\* เทียบจำนวนรถยนต์ที่จำหน่าย  
 ในประเทศปี 2564 รายประเทศ



ภาพประกอบ 1 ยอดจดทะเบียนรถยนต์ EV

ที่มา: <https://www.ttbbank.com/th/analytics/business-industry/automotive/20230330-ttb-analytics-EV2023-forecast>

TTB Analytics (2566) ระบุว่าประเทศไทยมียอดการจดทะเบียนรถ EV เพิ่มมากขึ้นถึง 17 เท่าภายในเวลา 3 ปี และ ในปี 2566 ยอดจดทะเบียนรถยนต์นั่ง EV สูงถึง 40,812 คัน หรือมีการขยายตัว 321.7% โดยส่วนหนึ่งจากแรงสนับสนุนของภาครัฐที่มีการตั้งเป้าให้ประเทศไทยผลิตรถยนต์ EV ให้ได้ 30% ภายในปี 2573 ซึ่งในระยะเริ่มต้นประเทศไทย อาจต้องพึ่งการนำเข้าจากจีนเป็นหลัก ก่อนจะสามารถผลิตเพื่อรองรับความต้องการในประเทศได้อย่างมีนัยในช่วงปี 2567-2568

ทั่วโลกการแข่งขันของตลาดรถยนต์เปลี่ยนแปลงไป เมื่อ รถยนต์ EV มาเร็วกว่าที่คาดการณ์ในปี 2565 โดยยอดขายรถยนต์นั่งไฟฟ้าล้วน (Electric Vehicle: EV) ทั่วโลก ทำสถิติสูงสุดที่ 7.23 ล้านคัน หรือ ขยายตัว 57% เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2564 (YoY) สวนทางกับยอดขายรถยนต์นั่งรวมที่หดตัว 0.5% YoY ส่วนหนึ่งจากการปรับแผนธุรกิจมุ่งสู่ EV เร็วขึ้นของบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ทั่วโลก ซึ่งสะท้อนจากการเปิดตัว รถยนต์ EV รุ่นใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นกว่า 100 รุ่น และครอบคลุมต่อความต้องการของผู้บริโภคที่มากขึ้น ท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรงเพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดใหม่ที่เติบโตอย่างรวดเร็ว เห็นได้จากการปรับลดราคารถยนต์นั่ง EV ทั้งรุ่นเก่าและรุ่นใหม่จากทางผู้ผลิตลงเฉลี่ยราว 2-10% เมื่อเทียบกับช่วงปลายปีก่อน

ในประเทศไทยมียอดการจดทะเบียนรถยนต์นั่ง EV เติบโตอย่างก้าวกระโดด จาก 570 คัน ในปี 2562 เป็น 9,678 คัน ในปี 2565 โดย TTB analytics ประเมินว่า ในส่วนยอดขายรถยนต์นั่ง EV ในปี 2566 จะอยู่ที่ 40,812 คัน หรือ ขยายตัว 321.7% YoY ตามการนำเข้า โดยรถยนต์ EV แปรนด้อยดนิยมาจกจีนผ่านสิทธิประโยชน์ทางการค้าจากเขตการค้าเสรี (Free Trade Area: FTA) เป็นหลัก อีกทั้งบางส่วนยังได้ส่วนลดเพิ่มเติมหลังค้าผู้ผลิตเข้าร่วมมาตรการสนับสนุนการลงทุนของภาครัฐ ซึ่งมีเงื่อนไขผูกพันที่จะต้องลงทุนผลิตรถยนต์ EV ในประเทศให้ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

จากการแข่งขันที่รุนแรงของตลาดรถยนต์ไฟฟ้า ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาช่องทางสื่อโฆษณาที่มีผลต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้า โดยเฉพาะในจังหวัดชลบุรี ที่เป็นเมืองอุตสาหกรรม เมืองท่องเที่ยว และเมืองการศึกษา โดยผลของงานวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐบาลและเอกชน สำหรับการกำหนดแนวทางทางการตลาด เพื่อให้รถยนต์ไฟฟ้าสามารถเกิดความนิยมอย่างแพร่หลายในประเทศไทยต่อไป

### วัตถุประสงค์

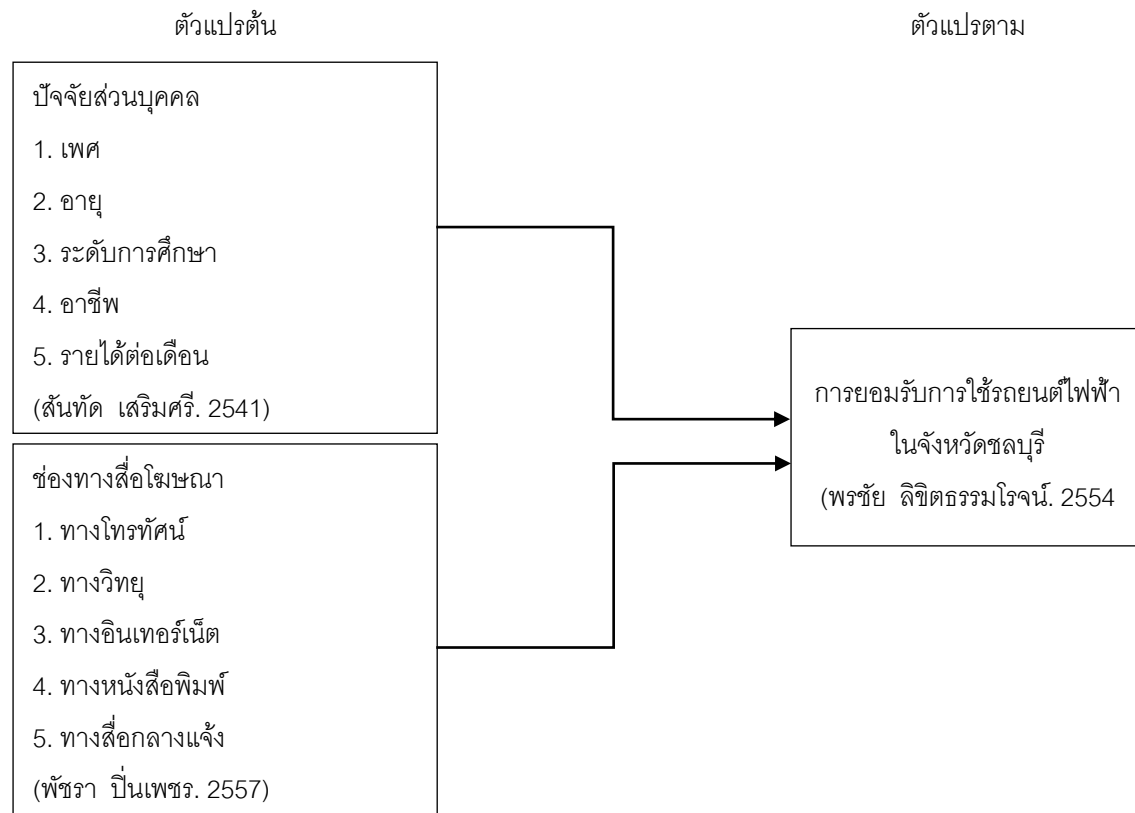
1. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางสื่อโฆษณาที่มีผลต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากงานวิจัยดังกล่าวทำให้ผู้ประกอบการในธุรกิจยานยนต์ทราบถึงช่องทางสื่อโฆษณาที่มีผลต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้า ในจังหวัดชลบุรี

2. ผลการวิจัยสามารถนำมาใช้พัฒนา ส่งเสริม และปรับปรุงสื่อโฆษณาของผู้ประกอบการธุรกิจยานยนต์ให้สอดคล้องกับผู้บริโภค

### กรอบแนวคิด



### สมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
2. ช่องทางสื่อโฆษณาที่ประกอบไปด้วยการโฆษณาทางโทรทัศน์ การโฆษณาทางวิทยุ การโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ การโฆษณาทางนิตยสาร และการโฆษณาทางสื่อกลางแจ้งมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี

### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรในการวิจัย ผู้วิจัยเลือกใช้ศึกษาในงานวิจัยนี้ คือ ผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดชลบุรี โดยจังหวัดชลบุรีมีประชากรทั้งสิ้น 1,316,293 (ข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2563) โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากตารางสำเร็จรูปของ ยามาเน (Yamane. 1967: 886) ในการเก็บข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยแบ่งกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน ดังนี้

อำเภอ/จังหวัดชลบุรี	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
อำเภอเมืองชลบุรี	294,506	90
อำเภอบ้านบึง	97,945	30
อำเภอหนองใหญ่	22,689	7
อำเภอบางละมุง	254,552	78
อำเภอพานทอง	53,254	16
อำเภอพนัสนิคม	119,661	36
อำเภอศรีราชา	234,903	71
อำเภอเกาะสีชัง	5,012	2
อำเภอสัตหีบ	149,442	45
อำเภอบ่อทอง	47,650	14
อำเภอเกาะจันทร์	36,679	11
รวม	1,316,293	400

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม (Try-out) จำนวน 30 ชุด คำนวณโดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาตามทฤษฎีครอนบัคแอลฟา (Cronbach's alpha) (Cronbach. 1951) มาทดสอบค่าความเชื่อมั่นของช่องทางสื่อโฆษณา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.824 ซึ่งแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 0.70 ทุกด้าน และพบว่าด้านการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี มีความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.769 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าข้อคำถามมีความแปรปรวนที่น่าเชื่อถือและมีข้อคำถามที่มีความสอดคล้องกัน

การวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม 400 ชุด แล้วจะสามารถ นำข้อมูลมาประมวลผลโดยแบ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพรรณนาอธิบาย ข้อมูลที่มีลักษณะเป็นกลุ่มตัวเลขเช่นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าความถี่ (Frequency) ที่ใช้ในการศึกษาลักษณะเบื้องต้นทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่าง โดยอธิบายรายละเอียดตามการวิเคราะห์ดังนี้

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วิเคราะห์ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางสื่อโฆษณาและ ข้อมูลการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการทดสอบสมมติฐาน งานวิจัย โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ ดังนี้

2.1 การทดสอบปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านการวิเคราะห์ค่าสถิติค่าที (Independent Sample t-test) เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อเป็นการทดสอบสมมติฐานลักษณะทางปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ มีลักษณะที่แตกต่างกัน ได้แก่ ชาย หญิง

2.2 การทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลผ่านการวิเคราะห์ค่าสถิติแบบความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis Variance (ANOVA) หรือ F test) เมื่อพบว่าข้อมูลมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญแล้วจะทดสอบเปรียบเทียบรายคู่แบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าคู่ไหนที่แตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน

2.3 การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร

2.4 การทดสอบช่องทางสื่อโฆษณา ที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis (MRA))

### ผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี

สรุปได้ว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่มีความแตกต่างกันจะทำให้มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานในงานวิจัยครั้งนี้ แต่ในส่วนของ ระดับการศึกษา ที่มีความแตกต่างกันจะทำให้มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานในงานวิจัยในครั้งนี้ โดยสามารถสรุปเป็นตารางได้ต่อไปนี้

ตาราง 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	การยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้า ในจังหวัดชลบุรี		
	สถิติที่ใช้	Sig.	ผลการทดสอบ
1. เพศ	t-test	0.877	ปฏิเสธสมมติฐาน H <sub>1</sub>
2. อายุ	F-test	0.156	ปฏิเสธสมมติฐาน H <sub>1</sub>
3. ระดับการศึกษา	F-test	0.01**	ยอมรับสมมติฐาน H <sub>1</sub>
4. อาชีพ	F-test	0.721	ปฏิเสธสมมติฐาน H <sub>1</sub>
5. รายได้ต่อเดือน	F-test	0.459	ปฏิเสธสมมติฐาน H <sub>1</sub>

หมายเหตุ \*ระดับนัยสำคัญที่  $p < 0.05$ , \*\*ระดับนัยสำคัญที่  $p < 0.01$ , \*\*\*ระดับนัยสำคัญที่  $p < 0.001$

สมมติฐานที่ 2 ช่องทางสื่อโฆษณาที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า ช่องทางสื่อโฆษณา ที่ประกอบไปด้วย สื่อโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต Sig. มีค่าเท่ากับ 0.00 สื่อโฆษณาทางวิทยุ Sig. มีค่าเท่ากับ 0.00 และสื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ Sig. มีค่าเท่ากับ 0.00 มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานในงานวิจัยครั้งนี้ แต่ช่องทางสื่อโฆษณา ในสื่อโฆษณาทางสื่อกลางแจ้ง Sig. มีค่าเท่ากับ 0.096 และสื่อโฆษณาทางวิทยุ Sig. มีค่าเท่ากับ 0.179 ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่มีความสอดคล้องกับสมมติฐานในงานวิจัยครั้งนี้

ตาราง 2 ความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางสื่อโฆษณาที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA)

	Unstandardized		Standardized		Collinearity		
	Coefficients		Coefficients		Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
Constant	0.55	0.18		2.92	0.004**		
สื่อโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต	0.26	0.07	0.24	3.84	0.000***	0.36	2.75
สื่อโฆษณาทางสื่อกลางแจ้ง	0.11	0.07	0.11	1.67	0.096	0.34	2.93
สื่อโฆษณาทางวิทยุ	0.08	0.06	0.09	1.35	0.179	0.34	2.99
สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์	0.24	0.07	0.27	3.66	0.000***	0.27	3.72
สื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์	0.21	0.05	0.24	3.84	0.000***	0.37	2.71

R = 0.83 R Square = 0.69 Adjusted R Square = 0.67 SEE = 0.41 F = 95.21 Sig. = 0.000

หมายเหตุ \*ระดับนัยสำคัญที่  $p < .05$ , \*\*ระดับนัยสำคัญที่  $p < .01$ , \*\*\*ระดับนัยสำคัญที่  $p < .001$

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

$$\text{ช่องทางสื่อโฆษณา} = .55 + .26(\text{สื่อโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต}) + .11(\text{สื่อโฆษณาทางสื่อกลางแจ้ง}) + .08(\text{สื่อโฆษณาทางวิทยุ}) + .24(\text{สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์}) + .21(\text{สื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์})$$

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ช่องทางสื่อโฆษณาที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยช่องทางด้านการโฆษณา ประกอบไปด้วย สื่อโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต สื่อโฆษณาทางสื่อกลางแจ้ง สื่อโฆษณาทางวิทยุ สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ และสื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  $R = 0.83$  หมายความว่า ตัวแปรีระดับความสัมพันธ์ในระดับสูง และสามารถร่วมกันอธิบายถึงความแปรปรวนของการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี ได้ร้อยละ 69 (R Square = 0.69) โดยตัวแปรปัจจัยด้านสื่อโฆษณา สื่อโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรีมากที่สุด (B = 0.26) รองลงมาได้แก่ สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ (B = 0.24) รองลงมาได้แก่ สื่อโฆษณาทาง

หนังสือพิมพ์ (B = 0.21) รองลงมาได้แก่ สื่อโฆษณาทางสื่อกลางแจ้ง (B = 0.11) และลำดับสุดท้ายสื่อโฆษณาทางวิทยุ (B = 0.08) โดยมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.41 (SEE = 0.41)

### สรุปผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี โดยสามารถสรุปได้ว่าข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่มีความแตกต่างกันจะทำให้มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานในงานวิจัยครั้งนี้ แต่ในส่วนของ ระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างกันจะทำให้มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ช่องทางสื่อโฆษณาที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน โดยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านสื่อโฆษณา ที่ประกอบไปด้วย สื่อโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต Sig. มีค่าเท่ากับ 0.00 สื่อโฆษณาทางวิทยุ Sig. มีค่าเท่ากับ 0.00 และสื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ Sig. มีค่าเท่ากับ 0.00 มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานในงานวิจัยครั้งนี้ แต่ช่องทางสื่อโฆษณา ในสื่อโฆษณาทางสื่อกลางแจ้ง Sig. มีค่าเท่ากับ 0.096 และสื่อโฆษณาทางวิทยุ Sig. มีค่าเท่ากับ 0.179 ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่มีความสอดคล้องกับสมมติฐานในงานวิจัยครั้งนี้

โดยช่องทางสื่อโฆษณา ประกอบไปด้วย สื่อโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต สื่อโฆษณาทางสื่อกลางแจ้ง สื่อโฆษณาทางวิทยุ สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ และสื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี ตัวแปรที่มีระดับความสัมพันธ์ในระดับสูง และสามารถร่วมกันอธิบายถึงความแปรปรวนของการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี ได้ร้อยละ 68 โดยตัวแปรช่องทางสื่อโฆษณา สื่อโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี มากที่สุด รองลงมาได้แก่ สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ รองลงมาได้แก่ สื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ รองลงมาได้แก่ สื่อโฆษณาทางสื่อกลางแจ้ง และลำดับสุดท้ายสื่อโฆษณาทางวิทยุ โดยมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.41

### อภิปรายผล

งานวิจัยเรื่องช่องทางสื่อโฆษณามีผลต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่มีความแตกต่างกันจะทำให้มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานในงานวิจัยครั้งนี้ แต่ในส่วนของ ระดับการศึกษา พบว่า มีค่า F เท่ากับ 4.667 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงจำเป็นต้องปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า กลุ่มประชากรในจังหวัดชลบุรี ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังต่อไปนี้



1. ด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้านั้น ไม่ได้จำกัดเพศในการเลือกใช้รถยนต์ไฟฟ้า EV ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ฐามัน สมบัติเจริญ (2564) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน เจดี เซ็นทรัล ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน เจดี เซ็นทรัล ที่ไม่แตกต่างกัน

2. ด้านอายุ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการตั้งใจจะใช้รถยนต์ไฟฟ้า EV การยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้านั้นไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของอายุ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย วราภรณ์ สุระนันท์ และคณะ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์อาหารทะเลที่ติดฉลากสิ่งแวดล้อมในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจซื้ออาหารทะเลที่ติดฉลากสิ่งแวดล้อม ที่แตกต่างกัน

3. ด้านอาชีพ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการตั้งใจจะใช้รถยนต์ไฟฟ้า นั้นไม่ได้จำกัดด้านอาชีพในการเลือกใช้รถยนต์ไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย วราภรณ์ สุระนันท์ และคณะ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์อาหารทะเลที่ติดฉลากสิ่งแวดล้อมในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจซื้ออาหารทะเลที่ติดฉลากสิ่งแวดล้อม ที่ไม่แตกต่างกัน

4. ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะการตั้งใจจะใช้รถยนต์ไฟฟ้าของผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันนั้นอาจมีค่านิยม มุมมองทางความคิดที่แตกต่างกัน จึงอาจเป็นสาเหตุให้ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตั้งใจในการใช้รถยนต์ไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับ ฐามัน สมบัติเจริญ (2564) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน เจดี เซ็นทรัล ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคที่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน เจดี เซ็นทรัล ที่แตกต่างกัน

5. ด้านรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการตั้งใจจะใช้รถยนต์ไฟฟ้า เนื่องจากรถยนต์ไฟฟ้านั้นมีหลากหลายราคาให้ตามความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ฐามัน สมบัติเจริญ (2564) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน เจดี เซ็นทรัล ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคที่รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน เจดี เซ็นทรัล ที่แตกต่างกัน

ช่องทางสื่อโฆษณา ในสื่อโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ และสื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี แต่ช่องทางสื่อโฆษณา ในสื่อโฆษณาทางสื่อกลางแจ้ง และสื่อโฆษณาทางวิทยุ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี โดยสามารถอภิปรายผลวิจัยและเรียงค่านำหนักตามลำดับ ได้ดังนี้

1. สื่อโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุตติมา คล้ายสังข์ (2564) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ที่กลุ่มตัวอย่างใช้ซื้อสินค้าบ่อยที่สุด คือ Facebook และผู้บริโภคที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านต่าง ๆ คือ เพศ

อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ไม่ต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด 5) ด้านบุคลากร 6) ด้านกระบวนการให้บริการ และ 7) ด้านลักษณะทางกายภาพล้วนส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์

2. สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ มีความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีวรา สติชอบ (2550) พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับปัจจัยในการตัดสินใจซื้อรถยนต์ที่นั่งส่วนบุคคลยี่ห้อโตโยต้า ด้านการโฆษณาทางโทรทัศน์

3. สื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ มีความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ ธีรยุทธ นวชีวิน (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ผลของการเปิดรับสื่อที่มีต่อการซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สื่อมวลชนที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.66 โดยสื่อหนังสือพิมพ์มีผลระดับมาก

4. สื่อโฆษณาทางสื่อกลางแจ้ง ไม่มีความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สโรบล เตือนจิตต์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านสื่อโฆษณากลางแจ้งแบบดิจิทัลของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความถี่ในการพบเห็นและสิ่งดึงดูดใจของสื่อโฆษณากลางแจ้งแบบดิจิทัลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความตั้งใจในการซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5. สื่อโฆษณาทางวิทยุ ไม่มีความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในจังหวัดชลบุรี อาจเป็นเพราะ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรยุทธ นวชีวิน (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ผลของการเปิดรับสื่อที่มีต่อการซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สื่อมวลชนที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.66 โดยสื่อวิทยุมีผลระดับมาก

### ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลในงานวิจัยแสดงให้เห็นว่าประชาชนในจังหวัดชลบุรีค่อนข้างหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นด้าน เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ซึ่งผู้ประกอบการหรือผู้ที่สนใจในรถยนต์ไฟฟ้า EV สามารถนำข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลนี้มาประกอบการใช้เกี่ยวกับการวางแผนทางกลยุทธ์ทางการตลาดได้ แต่จากการศึกษาด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีการตั้งใจใช้รถยนต์ไฟฟ้า EV มากกว่าผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ดังนั้นผู้ประกอบการควรวางแผนการตลาดโดยเจาะกลุ่มลูกค้าที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เช่น การทำโฆษณาประชาสัมพันธ์สำหรับพื้นที่ที่มีผู้บริโภคระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือทำโปรโมชั่นการตลาด เช่น การทำส่วนลด แจกของแถม เป็นต้น

2. การศึกษาช่องทางสื่อโฆษณาในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าช่องทางสื่อโฆษณานั้นไม่ได้มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้รถไฟฟ้าในทุกปัจจัย ดังนั้น ผู้ประกอบการ หรือนักการตลาดและบุคคลที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลนี้ไปปรับใช้ และพัฒนาให้เหมาะสมกับแผนธุรกิจของตัวเอง

### ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากงานวิจัยดังกล่าวทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะ ประชากรในจังหวัดชลบุรี จึงอาจทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของการประยุกต์ใช้กลยุทธ์ดังกล่าวจึงขอเสนอแนะให้ควรจะมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่นอกเหนือจากจังหวัดชลบุรี เช่น จังหวัดที่มีความหนาแน่นของประชากรสูง หรืออยู่ต่างภูมิภาค เพื่อเป็นการเปรียบเทียบให้ทราบถึงข้อมูลที่หลากหลายของประชากรในแต่ละพื้นที่ เพื่อให้เป็นประโยชน์ในการวางแผนในด้านอื่น ๆ
2. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ศึกษาเพียงช่องทางสื่อโฆษณา ซึ่งเป็นเพียงมุมมองเดียว จึงอาจทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของการประยุกต์ใช้กลยุทธ์ดังกล่าว จึงขอเสนอแนะให้ การศึกษาครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรพิจารณาถึงตัวแปรอื่น ๆ ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้รถยนต์ไฟฟ้า เช่น ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการตั้งใจใช้รถยนต์ไฟฟ้า EV พฤติกรรมการเลือกซื้อรถยนต์ไฟฟ้า EV และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อรถยนต์ไฟฟ้า EV เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของข้อมูล
3. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพพร้อมด้วย เนื่องจากคุณภาพของข้อมูลอาจไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการพิจารณา ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยแบบผสมผสาน เพื่อให้ข้อมูลและผลมีประสิทธิภาพและมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- ชุตินา คาลัยสังข์. (2564, มกราคม-มิถุนายน). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารนิเทศศาสตร์ธุรกิจบัณฑิตย์. 15(1): 37-69.
- ธัญญธร นวชีวิน. (2553). ผลของการเปิดรับสื่อที่มีต่อการซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาการบริหารการสื่อสาร. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.
- ธามัน เจริญ. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน เจดีเซ็นทรัล ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธีรวิภา สติชอบ. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลยี่ห้อโตโยต้าในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2554). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- พัชรา ปิ่นเพชร. (2557). ปัจจัยด้านโฆษณาที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วรางคณา สุยะนันท์ และคณะ. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์อาหารทะเลที่ติดฉลากสิ่งแวดล้อมในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจ. (2566). ttb analytics ประเมินปี 2566 ยอดขายรถยนต์นั่ง EV โต 3 เท่า หรือแตะ 4 หมื่นคัน. สืบค้นจาก <https://www.ttbank.com/th/analytics/business-industry/automotive/20230330-ttb-analytics-EV2023-forecast>.

สโรบล เตือนจิตต์. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านสื่อโฆษณากลางแจ้งแบบดิจิทัลของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต.  
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สันทัต เสริมศรี. (2541). **ประชากรศาสตร์ทางสังคม**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

Cronbach, L. J. (1951). Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests. *Psychometrika*. 16: 297-334.

## S016S: การบริหารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษา

### PARTICIPATORY ADMINISTRATION IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

นันทพล พันธุเดช<sup>1</sup> พิศมัย จารุจิตติพันธ์<sup>2</sup> ณัฐภัตสร ธนาบวรพาณิชย์<sup>3</sup>

<sup>1</sup> คณะบริหารธุรกิจ/สาขาการจัดการ

<sup>2</sup> ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

<sup>3</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

#### บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษา โดยใช้วิธีการรวบรวมและสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎีการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโคเฮนและนอร์แมน อฟฮอฟฟ์ วิธีประยุกต์แนวคิดและวิธีวิเคราะห์ ปัญหาและข้อจำกัดในการทำงานร่วมกัน วิธีและขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างมีระบบ การนำหลักการแบบมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทางการศึกษาและการจัดกิจกรรมนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในสถาบันอุดมศึกษาตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามที่กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมกำหนดไว้ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการสอน ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการสังคมและด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งจึงต้องดำเนินการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาโดยอยู่บนพื้นฐานของหลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม ต้องอาศัยความร่วมมือทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ ผู้ปกครองและนักศึกษาซึ่งการบริหารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น จะต้องให้ทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมในการจัดการ เนื่องจากการมีส่วนร่วมถือเป็นหลักสำคัญเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมทำ และร่วมใช้ รูปแบบการจัดการในสถาบันอุดมศึกษาที่จะนำไปสู่เป้าหมายและความสำเร็จปรับเปลี่ยนเป็นบริหารงานแบบมีส่วนร่วมที่อาศัยหลักการมีส่วนร่วมโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจและร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา สถาบันอุดมศึกษาจึงควรจัดให้มีทีมศึกษาและวิจัยรูปแบบและนโยบายที่เหมาะสมกับสถานศึกษาแต่ละแห่ง จะส่งผลต่อความสำเร็จ ทั้งนี้รูปแบบการบริหารจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วมของสถาบันอุดมศึกษาให้พิจารณาตามภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา

**คำสำคัญ:** พันธกิจ, สถาบันอุดมศึกษา, การบริหารแบบมีส่วนร่วม

#### Abstract

This academic article aims to present participatory management in higher education institutions using methods of compilation and synthesis of information. To study the concepts of the participatory administration theory of Cohen and Norman Uphoff, as defined by the Ministry of Education, Science, Research, and Innovation. The problems and constraints of collaboration include teaching, research, social and academic services, and cultural maintenance. The introduction of participatory principles in

the management of education and the organization of activities is applied to maximize the benefit of higher educational institutions on the basis of the mission of the ministry of education, science, research, and innovation. It is divided into four sections. Teaching, Research, Academic Services, and Social and Cultural Maintenance. All primary institutions therefore need to carry out quality educational development based on the principles of participatory administration. Each student should jointly participate, therefore, together with all the relevant officials. There will be adequate participation in the process. The citizens and partnership, by providing the relevant management model, will provide students with an opportunity to decide on the quality of the educational facilities, and the decision-making approaches of the institutions will be understood by the principle of achievement.

**Keywords:** Mission, Higher education, Participatory administration

## บทนำ

สถาบันอุดมศึกษา ความหมายคือ สถาบันที่จัดการอุดมศึกษาระดับปริญญาและระดับต่ำกว่าปริญญาทั้งที่เป็นของรัฐและเอกชน (มาตรา 3 พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา 2562) สถาบันอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญ ในการเสริมสร้างพื้นฐานของการพัฒนากำลังคนของประเทศและการขับเคลื่อนประเทศไทยให้มีความเจริญก้าวหน้า ตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้การจัดการอุดมศึกษาและการพัฒนาบุคลากรของประเทศ เป็นไปอย่างมีคุณภาพและมาตรฐานทัดเทียมนานาชาติ สมควรส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีความเป็นอิสระทางวิชาการ สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดให้มีการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียน คณาจารย์ และบุคลากรได้เข้าถึงและ มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน สังคมชนบท และกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เพื่อสร้างสำนึกรับผิดชอบต่อ ชุมชนและสังคม (มาตรา 12 พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา 2562) โดยพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามที่กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมกำหนดไว้ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการสอน ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการสังคมและด้านการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งจึงต้องดำเนินการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาโดยอยู่บนพื้นฐานของ หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม ต้องอาศัยความร่วมมือทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ ผู้ปกครอง และนักศึกษา การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมเป็นการบริหารที่ทุกคนในองค์กรหรือต่างองค์กรได้มีโอกาสจัดกระทำ การงานตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ตามประสงค์ที่ต้องการ ผู้นำในการ บริหารแบบมีส่วนร่วมจึงต้องเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพดี มีทักษะในงานและความฉลาด มีความสามารถในงานและ การตัดสินใจ มีมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมในการปฏิบัติงานและมีความสามารถในบทบาทของตนเองอย่างดี กระบวนการบริหารจึงจะบรรลุเป้าหมายขององค์กรตามที่ต้องการ การบริหารแบบมีส่วนร่วมถือเป็นหัวใจสำคัญใน การพัฒนาคุณภาพองค์กร การมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกิดจากความสมัครใจ แรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้เกิด ความผูกพันต่อองค์กรจะช่วยให้เกิดทีมที่มีประสิทธิภาพ และความสัมพันธ์ของคนในทีม ก่อให้เกิดงานที่มี ประสิทธิภาพมากขึ้น

## นโยบายการปฏิรูปอุดมศึกษาของรัฐบาลว่าด้วยมาตรฐานการอุดมศึกษา

ตามประกาศกฎกระทรวงว่าด้วยมาตรฐานการอุดมศึกษา ขั้บเคลื่อนนโยบายการปฏิรูปอุดมศึกษาของรัฐบาลว่าด้วยมาตรฐานการอุดมศึกษา ตามนโยบายปฏิรูปการอุดมศึกษามีรายละเอียดทั้ง 5 เรื่องสำคัญ ดังนี้

เรื่องที่ 1 มาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา มีการปรับให้การจัดตั้งและมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาสอดคล้องกับโลกยุคใหม่ เช่น ไม่เน้นสิ่งปลูกสร้างแต่เน้นด้านโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อประโยชน์ต่อการเรียนรู้ที่ทันสมัย และยังมีมุ่งเน้นพันธกิจเดิมใน 4 เรื่อง คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัยและสร้างนวัตกรรม การบริการสังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม

เรื่องที่ 2 มาตรฐานหลักสูตรการศึกษาระดับอุดมศึกษา มีการปรับเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรเพื่อให้มีความยืดหยุ่นและตอบสนองต่อสังคมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ยกเลิกเกณฑ์กลางระยะเวลาเรียน การเทียบโอนหน่วยกิต การสะสมหน่วยกิต ซึ่งสามารถนำผลลัพธ์ในการเรียนรู้มาสะสมในคลังหน่วยกิตเพื่อขอรับคุณวุฒิหรือปริญญาได้ โดยไม่จำกัดเรื่องอายุ คุณวุฒิของผู้เรียน และระยะเวลาในการเรียน ทำให้เกิดความยืดหยุ่นในระบบของหลักสูตรและตอบสนองต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

เรื่องที่ 3 มาตรฐานการขอตำแหน่งทางวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา โดยเปิดโอกาสให้การขอตำแหน่งทางวิชาการมีความหลากหลายมากขึ้น ขณะเดียวกันยังเปิดให้สถาบันอุดมศึกษาอาจมีตำแหน่งทางวิชาการที่เรียกชื่ออย่างอื่นได้ นอกเหนือจากตำแหน่งทางวิชาการที่ประกาศในกฎกระทรวง และยังกำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถกำหนดมาตรการและลงโทษผู้ขอตำแหน่งทางวิชาการที่กระทำผิดทางจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาการได้

เรื่องที่ 4 กำหนดมาตรฐานการอุดมศึกษาอื่น เป็นกฎกระทรวงที่เปิดให้มีการกำหนด “มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา” เป็นมาตรฐานอื่นในมาตรฐานการอุดมศึกษา เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการส่งเสริม การกำกับดูแล การตรวจสอบ ติดตามและประเมินผล และการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

เรื่องที่ 5 มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา ซึ่งใช้ในการส่งเสริม การกำกับดูแล การตรวจสอบ ติดตามและประเมินผล และการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยจะกำหนดเรื่องผลลัพธ์การเรียนรู้ของผู้สำเร็จการศึกษาใน 4 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะ จริยธรรม และลักษณะบุคคล ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงระบบการเรียนรู้แบบเดิม ที่จะได้ไม่ได้วัดผลแค่ความรู้อย่างเดียว แต่จะต้องมีทักษะในด้านอื่น ๆ ด้วย เพื่อที่เมื่อเรียนจบแล้วสามารถทำงานที่สอดคล้องกับระบบเศรษฐกิจและสังคมสมัยใหม่ และสามารถนำผลการเรียนรู้หรือประสบการณ์จากการเรียนรู้มาเทียบโอนหน่วยกิตเก็บสะสมไว้เพื่อขอรับคุณวุฒิได้ (พจนานา สวัสดิ์. 2565)

ทั้งนี้จะนำเสนอการบริหารแบบมีส่วนร่วมเรื่องที่ 1 มาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา เฉพาะพันธกิจ 4 เรื่อง คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัยและสร้างนวัตกรรม การบริการสังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม

## ความหมายและความสำคัญของการบริหารแบบมีส่วนร่วม

การบริหาร ความหมาย คือ กระบวนการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการและการควบคุม การปฏิบัติการ ในองค์การ และการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร หรืออีกความหมายหนึ่ง คือ กระบวนการทำงานเพื่อก่อให้เกิดการทำงานที่เป็นผลสำเร็จด้วยการใช้บุคคล และทรัพยากรต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุซึ่งเป้าหมายของความต้องการ

การมีส่วนร่วม ความหมาย คือ ทรัพยากรในการบริหารที่เป็นส่วนของบุคคลในแต่ละระดับการปฏิบัติมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ และควบคุมการปฏิบัติในแต่ละส่วน ๆ อย่างเต็มความสามารถ ทั้งในทิศทางเพื่อปฏิบัติด้านเดียว หรือการนำเสนอซึ่งความคิดในการดำเนินการตามกระบวนการนั้นอย่างใดอย่างหนึ่ง

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริหารแบบมีส่วนร่วม ดังเช่น บาสเตียนี (Bastiani, 1993: 105) เสนอว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความเป็นหุ้นส่วน (Partnerships) แบ่งออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ความเป็นหุ้นส่วนด้านความรู้ เจตคติและทักษะ มิติที่ 2 การแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ และมิติที่ 3 กระบวนการสื่อสารและความต้องการเชื่อมโยงการพูดกับการกระทำ

การบริหารแบบมีส่วนร่วม จึงหมายถึง การที่บุคคลในองค์กรหรือต่างองค์กรได้ร่วมกันเพื่อจัดการงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จ ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมนั้น ๆ จะอยู่ในขั้นตอนใด ๆ ก็ตาม โดยขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ข้อจำกัดขององค์กรในแต่ละกระบวนการของการดำเนินการบริหารเป็นเกณฑ์

ในการพัฒนาด้านต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิดความสมบูรณ์ขึ้นได้ต้องอาศัยกระบวนการการบริหารแบบมีส่วนร่วม ดังนั้นจึงมีนักวิชาการเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วมไว้ดังนี้

ประภาพรรณ รักเลี้ยง (2556) ได้กล่าวประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วมไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. การยอมรับการเปลี่ยนแปลงมีมากขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากการที่บุคคลมีส่วนร่วมในการวางแผนการเปลี่ยนแปลง บุคคลจะยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น
2. ช่วยให้การวางแผน และการตัดสินใจทางการบริหารมีคุณภาพมากขึ้น
3. ช่วยสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ร่วมงาน ทำให้เกิดความผูกพันงานต่อองค์กร
4. ช่วยให้เกิดการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ
5. ผู้ร่วมงานเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน
6. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ มีความราบรื่นมากขึ้น

สรุปว่า การมีส่วนร่วมมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพขององค์กร การมีส่วนร่วมต้องเกิดจากความเต็มใจ ความสมัครใจ สามารถตัดสินใจได้เอง การมีส่วนร่วมจะช่วยลดความขัดแย้ง เกิดความรู้สึกผูกพัน รู้สึกเป็นเจ้าของมากขึ้น จึงจะทำให้การพัฒนาเกิดความยั่งยืน เป็นเหตุผลที่จำเป็นต่อการบริหารจัดการองค์กร คือ

1. ก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานที่มุ่งหวัง
2. กระบวนการตัดสินใจสามารถรองรับพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรได้กว้างขวางและเกิดการยอมรับได้
3. เป็นหลักการของการบริหารที่เป็นผลต่อการดำเนินการเชิงวิเคราะห์ด้วยเหตุผลวิวัฒนาการเพื่อความคิด (การเปิดกว้าง) การระดมความคิด (ระดมสมอง) ซึ่งนำไปสู่ การตัดสินใจได้
4. ลดช่องว่างของระบบการสื่อสารในองค์กรและขจัดปัญหาความขัดแย้งได้

### แนวคิดทฤษฎีและหลักการของการบริหารแบบมีส่วนร่วม

การบริหารแบบมีส่วนร่วมมีวิวัฒนาการมาจากแนวคิดการบริหารเชิงมนุษยสัมพันธ์ (Human relation approach) และการบริหารเชิงพฤติกรรม (Behavioral approach) บุคคลที่เป็นผู้บุกเบิกแนวคิดนี้ คือ แมรี ปาร์คเกอร์



พอลเลต (Mary Parker Follet) จากบทความชื่อ “Dynamics Administration” บรรยายให้ผู้บริหารแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรด้วยวิธีการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ได้รับการสนับสนุนจากเอลตัน เมโย (Elton Mayo) และ เอฟ. เจ. โรธลิสเบอร์เกอร์ (F. J. Roethlisberger) มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (Harvard University) โคเฮน และ นอร์แมน อัฟฮอฟฟ์ (Cohen; & Norman Uphoff, 1980: 213-222) ได้แบ่งลักษณะของการมีส่วนร่วมไว้ 4 ประการ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจว่าจะทำอะไรและทำด้วยวิธีการอย่างไร มีส่วนในการดำเนินโครงการตัดสินใจในการให้ทรัพยากรสนับสนุนโครงการและการร่วมมือกับองค์กรหรือกลุ่มกิจกรรมเป็นการเฉพาะ มีส่วนร่วมในผลประโยชน์อันเกิดจากโครงการพัฒนา และมีส่วนร่วมในการประเมินผล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) หมายถึง การที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจปัญหาในการดำเนินงาน การคิดริเริ่มโครงการ การเลือกทำโครงการ ตลอดจนกระทั้งงานและกิจกรรมส่วนต่าง ๆ ในการดำเนินงานในโครงการหรือกิจกรรมนั้น ๆ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน คือ 1) ริเริ่มตัดสินใจ 2) ดำเนินการตัดสินใจ และ 3) ตัดสินใจปฏิบัติการ

2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Implementation) หมายถึง การมีส่วนร่วมในการสนับสนุนหรือจัดหาทรัพยากรต่าง ๆ ทั้งด้านงบประมาณ ด้านแรงงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ให้กับโครงการ การมีส่วนร่วมในการดำเนินการนั้น อาจทำได้หลายรูปแบบ เช่น การเป็นคณะกรรมการดำเนินงาน การเป็นสมาชิก การเป็นคณะกรรมการสถานศึกษา อีกทั้งการมีส่วนร่วมสามารถเป็นบุคคลในทุกกลุ่มได้เช่นกัน การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ประกอบด้วย การสนับสนุนด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย 1) ด้านทรัพยากร 2) ด้านการบริหาร และ 3) ด้านการประสานขอความร่วมมือ

3. การมีส่วนร่วมในการได้รับผลประโยชน์ (Benefits) หมายถึง การมีส่วนร่วมในการได้รับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น ทั้งในทางบวกและทางลบในขณะที่ดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมนั้น ๆ เช่น การมีรายได้และทรัพย์สินเพิ่มขึ้นจากโครงการหรือกิจกรรมนั้น ๆ หรือการมีหนี้สินเพิ่มจากโครงการหรือกิจกรรมนั้น ๆ การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ประกอบด้วย 1) ทางด้านวัตถุ 2) ผลประโยชน์ทางสังคม และ 3) ผลประโยชน์ส่วนบุคคล

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) หมายถึง การเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ อย่างเป็นทางการ ได้แก่ การร่วมประชุม การประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา การเข้าร่วมเป็นคณะทำงานวิจัยประเมินผลโครงการ ไม่เป็นทางการ ได้แก่ การประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการดำเนินโครงการ นำผลการประเมินโครงการมาใช้ในการพิจารณาร่วมกัน เพื่อจัดทำโครงการ งาน กิจกรรมในการดำเนินงานครั้งต่อไป การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ประกอบด้วย 1) ควบคุมตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมทั้งหมด 2) ปรับตัวในการมีส่วนร่วม

### ปัญหาและข้อจำกัดของการบริหารแบบมีส่วนร่วม

สิ่งที่ไม่เป็นผลต่อความสำเร็จของการบริหารงานการมีส่วนร่วม คือ ลักษณะการสื่อสารในองค์กรและระหว่างบุคคลไม่เหมาะสม พฤติกรรมหรือแรงจูงใจต่อบุคคลไม่เอื้อต่อการมีส่วนร่วม และผู้นำมีปัญหา

1. ลักษณะการสื่อสารในองค์กรและระหว่างบุคคลไม่เหมาะสม ลักษณะทั่วไปของสื่อที่ไม่เหมาะสมเกิดจาก

1.1 การมีข้อมูลหรือการมีคำสั่งที่ถ่ายทอดไม่ชัดเจน เป็นผลให้ผู้รับฟังข้อมูลหรือได้รับคำสั่ง ขาดความเข้าใจ หรือไม่เข้าใจทำให้นำไปสู่การปฏิบัติไม่ได้

1.2 การรับข่าวสารหรือข้อมูลเอกสาร ต้องมีการตีความ ทำให้การปฏิบัติเป็นข้อโต้แย้งหรือถกเถียง ผลของการโต้แย้งหรือถกเถียง ไม่สามารถนำไปสู่การตัดสินใจได้ดีทำให้ความร่วมมือลดลงหรือขาดหายไป

1.3 มีผู้ก่อกวน อาจเป็นตัวเอกสารที่มีการสั่งการขัดกันเองหรือมีผู้ปฏิบัติที่มีปฏิกริยาขัดแย้งซึ่งนำ การปฏิบัติผลคือการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ลดบทบาทความร่วมมือไป

1.4 ทิศทางการสื่อสารของบุคคลในองค์กร ซึ่งจะมีการสื่อสารกันได้ในในแนวนอนลงล่าง จากล่างขึ้นบนหรือในแนวระดับเดียวกัน การสื่อสารแต่ละแนวย่อมส่งผลต่อการสั่งการ การตัดสินใจ หากกลุ่มบุคคลของแต่ละแนวมีแนวคิดแตกต่างกัน

2. พฤติกรรมหรือแรงจูงใจต่อบุคคลไม่เอื้อต่อการมีส่วนร่วม เหตุที่พฤติกรรมหรือแรงจูงใจต่อบุคคลไม่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมจะเกิดจากการที่

2.1 การใช้ทฤษฎีแรงจูงใจในการจัดกระทำไม่ถูกต้อง อาทิ การนำเอาความพอใจเป็นหลักหรือการนำเอาความต้องการของมนุษย์เป็นหลักมาใช้ในกรอบแนวคิดการสร้างแรงจูงใจ ซึ่งอาจ ส่งผลต่อการโต้แย้งหรือไม่พอใจเกิดขึ้นทำให้การอยากมีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น ๆ ถดถอยลง

2.2 พฤติกรรมของบุคคลมีอคติต่อองค์กร ย่อมส่งผลต่อการมีส่วนร่วม เพราะถ้าบุคคลเห็นว่าองค์กรหรือบ้านของตนเองที่อยู่ไม่ดีหรือไม่เหมาะสมแล้วการกระทำใด ๆ ย่อมขัดแย้งและไม่เอื้อประโยชน์ได้ แต่หากการแก้ไขบทบาทของบุคคลให้มีทัศนคติดี มีความกระตือรือร้น มีสมาธิ มีความรับผิดชอบหรือมีพลังเพื่องานกิจกรรมใด ๆ ที่เขาเหล่านั้นมุ่งจัดการย่อมเป็นจุดมุ่งหมายเพื่อการกระทำโดยมีส่วนร่วมได้ง่าย

2.3 การมีส่วนร่วมของทุกคนในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่ไม่มีความขัดแย้งหรือมีความ ขัดแย้งแต่พร้อมต่อการแก้ไขเปลี่ยนแปลง รับผลของการให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำย่อมเป็นทิศทางของการอยากมีส่วนร่วม

3. ผู้นำมีปัญหา เหตุที่กล่าวถึงกรณีการไม่สามารถบริหารงานได้อย่างดีในการมีส่วนร่วมมีผลมาจากผู้นำในระยะเริ่มต้น อาทิ

3.1 คนทุกคนมีจุดมุ่งหมายในชีวิตเพื่อความต้องการในปัจจุบันและอนาคตในกรณีต่าง ๆ อาทิ มีความเป็นอยู่ที่ดี (กินดีอยู่ดี), มีความมั่นคง ปลอดภัยในตนเองและครอบครัว มีความรัก มีหน้ามีตาในสังคม, มีการยอมรับยกย่องนับถือ และมีความสำเร็จในชีวิต เมื่ออยู่ในองค์กรแต่ประสบปัญหากดดันและไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้นำกลุ่มหรือองค์กรย่อม เกิดปฏิกริยาโต้ตอบและเป็นความขัดแย้ง

3.2 การขาดแรงจูงใจในการนำไปสู่ความสำเร็จของงาน เหตุด้วย ผู้นำขาดภาวะการเรียนรู้ไม่มีความชำนาญ ไม่มีความเชื่อมั่นตนเองหรือมีโรคร้ายเบียดเบียน ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เป็นผลทางจิตใจต่อการมีส่วนร่วมและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

3.3 ผู้นำขาดมนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ หย่อนคุณธรรม และทักษะการเรียนรู้จากงาน เป็นผลให้ไม่สามารถเข้ากับบุคคลได้อย่างดี ทำให้การนำเสนอความต้องการหรือการตัดสินใจเพื่อกลุ่มหรือส่วนร่วมเป็นไปได้โดยยากหรือไม่เหมาะสม

การบริหารงานการมีส่วนร่วมเป็นการบริหารที่ทุกคนในองค์กรหรือต่างองค์กรได้มีโอกาสจัดกระทำการทำงานตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ตามประสงค์ที่ต้องการ ผู้นำในการบริหาร

แบบมีส่วนร่วมจึงต้องเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพดี มีทักษะในงานและความฉลาด มีความสามารถในงานและการตัดสินใจ มีมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมในการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในบทบาทของตนเองอย่างดี กระบวนการบริหารจึงจะบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ต้องการได้ด้วยดี

### ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคคลในองค์กร

สิ่งที่มีผลต่อการก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมที่สำคัญที่สุด คือ แรงจูงใจ และภาวะของบุคคล

แรงจูงใจ คือ สิ่งที่เป็นตัวกระตุ้น เพื่อก่อให้เกิดการกระทำของพลังในบุคคลส่งผลต่อการแสดง ซึ่งพฤติกรรมและวิธีการในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายหลักที่ต้องการ เพราะแรงจูงใจมีผลต่อกระบวนการทำงานของคนในทิศทางแห่งประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่ต้องการ

ลักษณะของแรงจูงใจจะแสดงออกได้โดยลักษณะพฤติกรรมซึ่งมีหลายทิศทางขึ้นอยู่กับบุคคล และขึ้นกับธรรมชาติแห่งความต้องการของบุคคลด้วย ทั้งนี้ มีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาโดยเป็นไปตามความปรารถนา ความคาดหวัง และจุดมุ่งหมายต่าง ๆ ของตนเอง

ความสำคัญของแรงจูงใจต่อกระบวนการมีส่วนร่วม มีคำกล่าวว่า “ผู้บริหารที่ดี คือ ผู้ที่สามารถทำงานให้สำเร็จได้โดยผู้ร่วมงาน” หมายถึง การที่องค์กรหรือผู้บริหารขององค์กรต้องให้ความสำคัญ และนำมาใช้ในกิจการต่าง ๆ ของงาน เพื่อส่งผลให้ 1) การร่วมมือร่วมใจเพื่องาน 2) ความจงรักภักดีและซื่อสัตย์ต่อองค์กร 3) เกื้อหนุนให้เกิดระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อผลในการกำกับควบคุมคนในองค์กร 4) การเกิดความสามัคคีในองค์กรหรือกลุ่ม 5) เข้าใจต่อนโยบายและวัตถุประสงค์ร่วมกันของบุคคลในองค์กร 6) สร้างความคิดใหม่เพื่อองค์กร และ 7) มีศรัทธาความเชื่อมั่นต่อตนเองและกลุ่ม

ภาวะผู้นำ มีผลต่อการมีส่วนร่วมขององค์กรหรือบุคคลในองค์กร ในทิศทางของกระบวนการตัดสินใจ เพราะการมีแรงจูงใจให้ปฏิบัติหรือการมีส่วนร่วมให้ปฏิบัติใด ๆ หากกระบวนการตัดสินใจไม่เป็นผลแล้ว ยังส่งผลต่อการที่ไม่บรรลุความสำเร็จได้ การตัดสินใจในระดับผู้นำขึ้นอยู่กับ 1) ความเชี่ยวชาญ คือการยอมรับและให้ความร่วมมือ และ 2) ความตั้งใจ คือ เหตุผลทางอารมณ์และอิทธิพลซึ่งเป็นพรสวรรค์เฉพาะตัว

### สรุป

สถาบันอุดมศึกษาควรบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม เพื่อขจัดปัญหาและข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างบุคคล หน่วยงานและองค์กร การดำเนินการตามทฤษฎีแนวคิด หลักการและมีขั้นตอนในการสร้างการบริหารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ 3) การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และ 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ซึ่งการบริหารแบบมีส่วนร่วมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรหลายประการ เช่น 1) ก่อให้เกิดการระดมความคิด ทำให้เกิดความคิดเห็นที่หลากหลาย ซึ่งดีกว่าการคิดและตัดสินใจเพียงคนเดียว 2) เป็นการลดการต่อต้านและก่อให้เกิดการยอมรับมากขึ้น 3) เปิดโอกาสให้มีการสื่อสารที่ดี สามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานร่วมกัน เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และ 4) ทำให้การตัดสินใจมีคุณภาพและทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น สถาบันอุดมศึกษาควรจัดให้มีทีมศึกษาและวิจัยรูปแบบและนโยบายที่เหมาะสมกับสถานศึกษาแต่ละแห่ง จะส่งผลต่อความสำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามที่กระทรวงการอุดมศึกษา

วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมกำหนดไว้ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการสอน ด้านการวิจัย ด้านการบริหารวิชาการ  
สังคมและด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

พันธกิจที่ 1 ด้านการสอน การบริหารแบบมีส่วนร่วมโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเลือกรูปแบบการ  
เรียนการสอน และการประเมินผลการเรียนการสอนในทุก ๆ คาบเรียน จะช่วยทำให้การทำงาน การเรียน การสอนที่มี  
ปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันช่วยให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน สร้างความผูกพันระหว่างผู้สอนและผู้เรียน และเกิด  
ความตั้งใจที่จะมีส่วนร่วมในการเรียนการสอนและการเข้าเรียนในคาบเรียนต่อ ๆ ไป

พันธกิจที่ 2 ด้านการวิจัย เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมที่ทำให้เกิด  
ความร่วมมือ การทำงานเป็นทีมโดยการใช้การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมกัน ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการได้รับ  
ผลประโยชน์ร่วมกันโดยการสนับสนุนในการทำงาน จะทำให้สร้างผลงานได้มากขึ้นในเวลาที่กำหนด เกิดความคิดริเริ่ม  
สิ่งใหม่ให้กับองค์กรมากยิ่งขึ้น

พันธกิจที่ 3 ด้านการบริหารวิชาการสังคม เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีการสื่อสารที่ดีจากการมีส่วนร่วม  
ในการทำกิจกรรมด้านวิชาการ สามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานร่วมกัน เกิดจิตสาธารณะในการช่วยเหลือ  
สังคม

พันธกิจที่ 4 ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การบริหารแบบมีส่วนร่วมส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน  
ระหว่างอาจารย์ผู้สอน นักศึกษาและชุมชน เกิดความร่วมมือในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ร่วมกัน

สิ่งสำคัญของการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมช่วยให้บุคลากรและนักศึกษาเกิดขวัญและกำลังใจจากการได้มี  
ส่วนร่วม ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้บริหาร มีความภาคภูมิใจ มีความกระตือรือร้นทำงานอย่างเต็มที่  
กระตุ้นให้สมาชิกแสดงความคิดเห็น และช่วยให้เกิดความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิก ทำให้สมาชิก  
ทั้งองค์กร มีเป้าหมายเดียวกัน พร้อมทั้งจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ

## เอกสารอ้างอิง

- จินตวีร์ เกษมสุข. (2554). การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม. เอกสารประกอบการเรียนรู้ด้วยตนเอง หมวด  
วิชาการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์.  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ทับทิม แสงอินทร์. (2559). การบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนสรรพสุทธาวิทยา จังหวัดสุพรรณบุรี. การ  
ค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ประภาพรรณ รักเลี้ยง. (2556). **หลักทฤษฎีและปฏิบัติการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.** จาก  
<https://www.kroobannok.com/20410>.
- พรนภา สวัสดิ์. (2565). อว. ประกาศกฎกระทรวงว่าด้วยมาตรฐานการอุดมศึกษา ขับเคลื่อนนโยบายการปฏิรูป  
อุดมศึกษาของรัฐบาล ชี้อุดมศึกษาขั้นสูงระดับอุดมฯ และพัฒนากำลังคนของประเทศแข่งขันได้ในระดับโลก. **กลุ่ม  
สื่อสารองค์กร กองกลาง กระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.** จาก [https://www.  
mhesi.go.th/index.php/pr-executive-news/7219-2022-04-05-04-40-52](https://www.mhesi.go.th/index.php/pr-executive-news/7219-2022-04-05-04-40-52).
- พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา. (2562, พฤษภาคม 1). **ราชกิจจานุเบกษา.** เล่ม 136 ตอน 57 ก. หน้า 55-58.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.(2565). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับ  
อุดมศึกษา พ.ศ. 2553. จาก [https://drive.google.com/file/d/1X2hAuZqcEPc9jvIIIGPViGhAG\\_evRfK0/view](https://drive.google.com/file/d/1X2hAuZqcEPc9jvIIIGPViGhAG_evRfK0/view).

อำภา สมน้ำชู. (2561). การมีส่วนร่วมในการบริหารกับความยืดหยุ่นกับองค์การ ของครูในสถาบันการ  
อาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการ  
ศึกษาและผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

Bastiani, J. (1990). Parents as Partners: Genuine Progress or Empty Rhetoric?. Parents and Schools:  
Customers, Managers or Partners?. Edited by Pamela Munn. London: Routledge.

Cohen, J. M.; & Uphoff, N. T. (1980). Participations Place in Rural Development: Seeking Clarity Through  
Specificity. New York: World Developments.

S017L: กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT STRATEGY OF A SUGAR FACTORY IN KALASIN PROVINCE AFFECTING THE LOYALTY OF SUGARCANE FARMERS IN KALASIN PROVINCE

บุญสายจิต บุตรละ<sup>1</sup> จุรีวัลย์ ภัคดีวุฒิ<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ 2) ศึกษาระดับความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ 3) เปรียบเทียบความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ ต่อโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา ขนาดพื้นที่ปลูกอ้อย และจำนวนเงินเกี่ยวอ้อยที่ได้รับ) และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 477 คน เลือกตัวอย่างแบบเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา การทดสอบแบบที่เป็นอิสระต่อกัน การทดสอบค่าเอฟ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก 2) ความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีต่อโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์อยู่ในระดับมาก 3) เกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความจงรักภักดีไม่แตกต่างกัน เกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีพื้นที่ปลูกอ้อย และเงินเกี่ยวอ้อยที่ได้รับต่างกัน มีความจงรักภักดีแตกต่างกัน และ 4) กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีผลกระทบต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์

**คำสำคัญ:** กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์, ความจงรักภักดี, เกษตรกรผู้ปลูกอ้อย

### Abstract

This research aims to 1) study the level of customer relationship management strategy of a sugar factory in Kalasin province, 2) study the level of loyalty of sugarcane farmers in Kalasin province, 3) compare the loyalty of sugarcane farmers in Kalasin province to a sugar factory in Kalasin province by personal factors (gender, age, education, areas of sugarcane cultivation and cash for cane) and 4) study

the relationship and impact of customer relationship management strategy of a sugar factory in Kalasin province on the loyalty of sugarcane farmers in Kalasin province. Data were collected through questionnaires from a sample of 477 people. Selected a specific sample. Analyzed data with descriptive statistics, Independent t-test, F-test with one-way analysis of variance, Pearson's correlation coefficient analysis and multiple regression analysis. The results showed that 1) The customer relationship management strategy of a sugar factory in Kalasin province was at a high level. 2) The loyalty of sugarcane farmers in Kalasin province to a sugar factory in Kalasin province was high. 3) Sugarcane farmers in Kalasin province with different genders, ages, education levels there was no difference in loyalty. Sugarcane farmers in Kalasin province who have different areas of sugarcane cultivation and cash for cane there are different in loyalty. 4) The customer relationship management strategy of sugar factory has a positive correlation and has an impact on the loyalty of sugarcane farmers in Kalasin province.

**Keywords:** Customer relation management, Loyalty, Sugarcane farmer

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมน้ำตาลเป็นอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูปที่สำคัญของไทย โดยมีจุดแข็งจากการใช้วัตถุดิบภายในประเทศมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์น้ำตาลเพื่อตอบสนองความต้องการบริโภคภายในประเทศ และยังมีผลผลิตส่วนเกินสามารถส่งออกทำรายได้ให้โรงงานน้ำตาลรวมถึงเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยที่มีจำนวนกว่า 2 แสนครัวเรือน คิดเป็นมูลค่าไม่ต่ำกว่า 2 แสนล้านบาทต่อปี พัฒนาการของอุตสาหกรรมน้ำตาลไทยนำจับตามองอย่างมาก โดยเฉพาะในช่วงเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ระบบการค้าเสรีในกรอบอาเซียน (ศูนย์วิจัยวิจัยเพื่ออุตสาหกรรมอาหาร. 2556: ออนไลน์)

ในปี 2564 ปริมาณการค้าน้ำตาลในตลาดโลกมีจำนวน 63.5 ล้านตัน คิดเป็นสัดส่วน 35.2% ของผลผลิตน้ำตาลทั่วโลก โดยผู้ส่งออกรายใหญ่ ได้แก่ บราซิล มีส่วนแบ่งตลาดมากกว่ากึ่งหนึ่งของผลผลิตน้ำตาลทั่วโลก รองลงมาคือ อินเดีย (13.2%) ไทย (5.9%) ประเทศไทยมีการขยายพื้นที่เพาะปลูกอ้อยเพิ่มจาก 6.3 ล้านไร่ในปี 2553 เป็น 9.3 ล้านไร่ในปี 2564 (ขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 3.6 ต่อปี) ผลจากราคาอ้อยที่พุ่งและความต้องการบริโภคน้ำตาลที่เติบโตต่อเนื่อง จากอุปสงค์ทั้งในและต่างประเทศ โดยผู้ผลิตน้ำตาลทรายในประเทศไทยมีจำนวน 57 โรงงาน ผู้ผลิตน้ำตาลที่มีปริมาณสูงสุดคือกลุ่มมิตรผล รองลงมาคือ กลุ่มรุ่งเรือง และกลุ่มโคราช (วิจัยกรุงศรี. 2566: ออนไลน์)

แม้ว่าความต้องการของตลาดน้ำตาลจะสูงขึ้นต่อเนื่อง แต่เนื่องจากอ้อยเป็นผลผลิตทางการเกษตรที่ยังคงต้องพึ่งพาความอุดมสมบูรณ์ของผืนดิน และสภาพดินฟ้า อากาศที่เหมาะสมในการเพาะปลูก ดังนั้น สภาพภูมิอากาศในแต่ละปีและภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ย่อมส่งผลกระทบต่อปริมาณผลผลิตอ้อยจากการเพาะปลูก ขณะที่โรงงานผู้ผลิตน้ำตาลแต่ละแห่งพยายามในการสร้างความมั่นคงในการจัดหาวัตถุดิบเพื่อเข้าป้อนการผลิตได้ตามปริมาณที่กำหนดไว้ในแต่ละปี จึงมีความพยายามสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเกษตรกรผู้ปลูกอ้อย ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมการเพาะปลูก หรือการให้สินเชื่อในรูปของการสนับสนุนเงินทุนและวัสดุในการเพาะปลูกเรียกกระบวนการนี้ว่า “การเกี่ยวอ้อย” นอกจากจะมีการสร้างข้อผูกพันกับเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยแล้ว โรงงานน้ำตาลยังต้องใช้กลยุทธ์ในการ

บริหารลูกค้าสัมพันธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเกษตรกรที่จะมีการส่งผลผลิตให้ในระยะยาว (ข่าวสารมิตร ชาวไร่. 2566: ออนไลน์)

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) เป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว กับลูกค้า โดยเรียนรู้ความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า และตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยสินค้า หรือบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละคนมากที่สุด การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ช่วยให้องค์กรสามารถเพิ่มความสัมพันธ์อันดีให้กับลูกค้า เพิ่มรายได้ลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ โดยเฉพาะเรื่องค่าใช้จ่ายในการแสวงหาลูกค้า และเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) โดยการสร้างกระบวนการทำงานและพัฒนาผลิตภัณฑ์ตามความต้องการของลูกค้า (ปิยะนารถ สิงห์ชู. 2566: ออนไลน์) หากกิจการสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าได้จะทำให้เกิดความผูกพันในระยะยาวหรือเกิดความจงรักภักดีซึ่งจะสร้างความได้เปรียบให้กับกิจการในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งในกรณีของโรงงานน้ำตาลจะช่วยลดความเสี่ยงด้านการจัดหาปัจจัยการผลิตที่เกษตรกรจะนำอ้อยไปส่งให้กับโรงงานแห่งอื่น

ความจงรักภักดี เป็นความรู้สึกทางบวกที่ลูกค้าหรือผู้มีประสบการณ์ร่วม มีให้กับสินค้า บริการ ตราสินค้า และภาพทั้งหมดขององค์กร ความพึงพอใจหลังการใช้หรือการมีประสบการณ์ร่วมกัน นำมาซึ่งการซื้อซ้ำหรือใช้บริการซ้ำจนเกิดเป็นความต่อเนื่องเพราะรู้สึกผูกพันกับตราสินค้าขององค์กร จนตราสินค้านั้นกลายเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมซื้อและอาจมีการบอกต่อเพื่อให้ผู้อื่นเกิดการยอมรับเช่นกัน (Oliver. 1999: 33-34) โดยปัจจัยที่กำหนดความจงรักภักดีของลูกค้า มี 4 ปัจจัย ได้แก่ การกลับมาใช้บริการซ้ำ พฤติกรรมบอกต่อผู้อื่น ความรู้สึกผูกพัน และการอ้างถึงในทางที่ดี (ศชาวุธ เจียมบัว และ สันติธร ภูริภักดี. 2563: 35-60)

ในกรณีของโรงงานน้ำตาล หากสามารถสร้างความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นกับเกษตรกรผู้ปลูกอ้อย ให้นำผลผลิตมาขายให้กับโรงงานน้ำตาลอย่างสม่ำเสมอ ไม่นำอ้อยไปขายให้กับโรงงานแห่งอื่น ก็จะทำให้โรงงานน้ำตาลดำเนินการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีผลผลิตเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแต่ละปี ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรของโรงงานผลิตน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ จึงสนใจที่จะศึกษา “กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์” เพื่อนำข้อมูลและข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานด้านลูกค้าสัมพันธ์ของผู้ประกอบการในโรงงานน้ำตาลต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อศึกษาระดับความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ต่อโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์
3. เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ต่อโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์

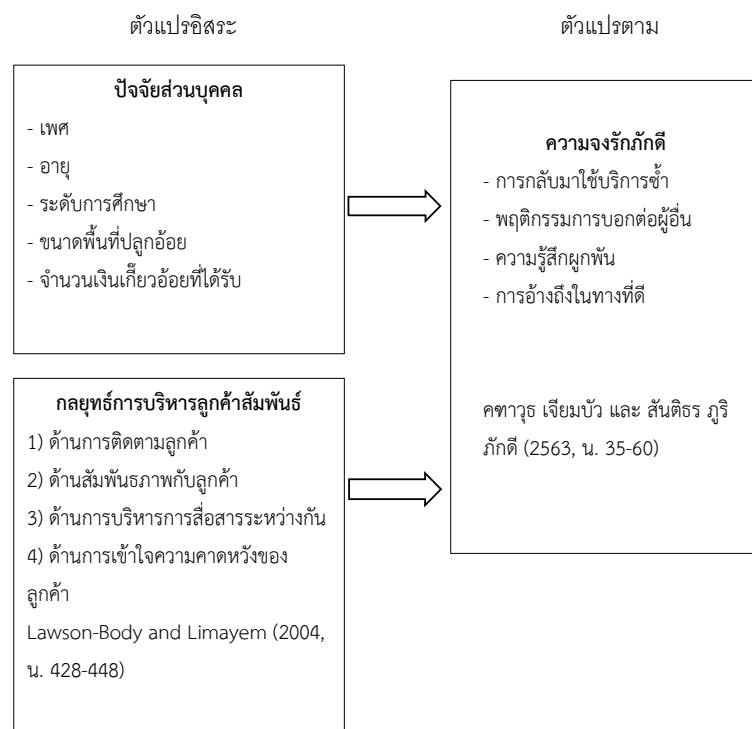


**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ได้ข้อมูลระดับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
2. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ ต่อโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อนำไปพัฒนาแนวทางการดำเนินกิจกรรมการสร้าง ความจงรักภักดีให้กับเกษตรกรผู้ปลูกอ้อย
3. ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์และผลกระทบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทผู้ผลิตน้ำตาลแห่งหนึ่งที่มีต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งสามารถนำไปปรับปรุงการกำหนดกิจกรรมด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ช่วยเพิ่มความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยที่มีต่อบริษัทผู้ผลิตน้ำตาล

**กรอบแนวคิด**

กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้แนวความคิดของ Lawson-Body; & Limayem (2004: 428-448) ประกอบไปด้วย 1) การติดตามลูกค้า (Customer Prospects) 2) สัมพันธภาพกับลูกค้า (Relations with Customers) 3) การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน (Interactive Management) และ 4) การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า (Understanding Customer Expectations) ความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ต่อบริษัทผู้ผลิตน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้แนวความคิดของ คชาวุธ เจียมบัว และ สันติธร ภูริภักดี (2563: 35-60) ประกอบไปด้วยปัจจัย 4 ประการ ได้แก่ การกลับมาใช้บริการซ้ำ พฤติกรรมการบอกต่อผู้อื่น ผู้อื่น ความรู้สึกผูกพัน ด้านการอ้างถึงในทางที่ดี โดยมีความสัมพันธ์ของตัวแปรในการวิจัย ดังแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐาน

1. เกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน
2. กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์
3. กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์มีผลกระทบต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร (Population) คือ เกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์
2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) คือ เกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ กำหนดขนาดตัวอย่างจากประชากรที่ไม่ทราบจำนวนตามวิธีของ คอคเรน (Cochran, 1953) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนประชากรที่สนใจร้อยละ 50 ได้ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำ 385 คน เพื่อลดความแปรปรวนของข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดเป้าหมายการเก็บตัวอย่างเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นจำนวน 500 คน และได้ข้อมูลที่สมบูรณ์เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นจำนวน 477 คน
3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์การวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) เป็นข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ขนาดพื้นที่ปลูกอ้อย และจำนวนเงินเกี่ยวอ้อยที่ได้รับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานผลิตน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ 1) การติดตามลูกค้า 2) สัมพันธภาพกับลูกค้า 3) การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน และ 4) การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับตามแบบของ ลิเคิร์ต (Likert, 1967: 90-95) คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อมูลความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ประกอบไปด้วย ปัจจัย 4 ประการได้แก่ การกลับมาใช้บริการซ้ำ พฤติกรรมการบอกต่อผู้อื่น ความรู้สึกผูกพัน และการอ้างถึงในทางที่ดี มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับตามแบบของ ลิเคิร์ต (Likert, 1967: 90-95) คือ มีการปฏิบัติมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

#### 4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

4.1 การหาความเที่ยง (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์ด้านธุรกิจประกันภัยและผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการใช้ภาษาและเครื่องมือวิจัย แล้วคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC: Index of Item Objective Congruence) มีเกณฑ์พิจารณาข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้ส่วน

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงแล้วนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำการประเมินอีกครั้ง โดยแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ มีค่า IOC ในระดับ 0.67-1

4.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินความตรงจากผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลองใช้ (Try-out) กับเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยมีเกณฑ์ระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ของแบบสอบถามแต่ละตัวแปร 0.80 ขึ้นไป (อนิวัช แก้วจำนงค์, 2564: 102) โดยแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีค่าความเชื่อมั่นของคำถามเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ เท่ากับ 0.986 และค่าความเชื่อมั่นคำถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ เท่ากับ 0.977 สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้

#### 5. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามแล้วนำมาทำการวิเคราะห์โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์ วิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการ แจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานผลิตน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นแบบมาตราส่วนระดับประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

ตอนที่ 3 ข้อมูลความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศและระดับการศึกษา วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบค่าที ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) การเปรียบเทียบความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุ พื้นที่ปลูกอ้อย และเงินเกี่ยวอ้อยที่ได้รับ ใช้การทดสอบค่าเอฟ (F test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบของกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรชาวไร่อ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) และการการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) แบบขั้นบันได (stepwise)

#### ผลการวิจัย

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.20 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.80 ส่วนใหญ่อายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.80 รองลงมาอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.30 และมีอายุ 30-40

ปี คิดเป็นร้อยละ 19.70 ตามลำดับ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมา เป็นระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.70 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ พื้นที่เพาะปลูกอ้อยส่วนใหญ่ 10-50 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 58.90 รองลงมา มีพื้นที่เพาะปลูกอ้อย มากกว่า 50 ไร่ คิดเป็น ร้อยละ 29.20 และมีพื้นที่เพาะปลูกอ้อยต่ำกว่า 10 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 11.90 ตามลำดับ จำนวนเงินเกี่ยวอ้อยที่ได้รับ ส่วนใหญ่มากกว่า 150,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.70 รองลงมาคือ 50,001-100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.90 และต่ำกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.50 ตามลำดับ

2. ระดับกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์

กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านการบริหาร การสื่อสารระหว่างกัน ( $\bar{X} = 4.22$ ) รองลงมาคือ ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า ( $\bar{X} = 4.19$ ) และด้านการ สร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า ( $\bar{X} = 4.18$ ) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาล

กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาล แห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับกลยุทธ์ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
1. ด้านการติดตามลูกค้า	4.16	0.75	มาก
2. ด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า	4.18	0.74	มาก
3. ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน	4.22	0.71	มาก
4. ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า	4.19	0.75	มาก
กลยุทธ์โดยรวม	4.19	0.69	มาก

3. ระดับความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีต่อโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งใน จังหวัดกาฬสินธุ์

เกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความจงรักภักดีต่อโรงงานน้ำตาลโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.31$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การกลับมาใช้บริการซ้ำ ( $\bar{X} = 4.39$ ) รองลงมาคือ พฤติกรรมการบอกต่อผู้อื่น ( $\bar{X} = 4.31$ ) ความรู้สึกผูกพัน ( $\bar{X} = 4.29$ ) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดง ในตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์

ความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความจงรักภักดี
1. การกลับมาใช้บริการซ้ำ	4.39	0.73	มาก
2. พฤติกรรมการบอกต่อผู้อื่น	4.31	0.76	มาก
3. ความรู้สึกผูกพัน	4.29	0.74	มาก
4. การอ้างถึงในทางที่ดี	4.25	0.77	มาก
ความจงรักภักดีโดยรวม	4.31	0.66	มาก

4. การเปรียบเทียบความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ต่อโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อโรงงานน้ำตาลไม่แตกต่างกัน

เกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีพื้นที่ปลูกอ้อยต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อโรงงานน้ำตาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ พบว่า เกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีขนาดพื้นที่ปลูกอ้อย 10-50 ไร่ กับเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีขนาดพื้นที่ปลูกอ้อยมากกว่า 50 ไร่ มีความจงรักภักดีต่อโรงงานน้ำตาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีขนาดพื้นที่ปลูกอ้อยมากกว่า 50 ไร่ มีความจงรักภักดีสูงกว่าเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีขนาดพื้นที่ปลูกอ้อย 10-50 ไร่ ส่วนการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่อื่น ๆ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

เกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ได้รับเงินเกี่ยวอ้อยต่างกันมีความจงรักภักดีต่อโรงงานน้ำตาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ พบว่า เกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ได้รับเงินเกี่ยวอ้อยต่ำกว่า 50,000 บาท กับเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ได้รับเงินเกี่ยวอ้อยมากกว่า 150,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อโรงงานน้ำตาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ได้รับเงินเกี่ยวอ้อยมากกว่า 150,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อโรงงานน้ำตาลสูงกว่าเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ได้รับเงินเกี่ยวอ้อยต่ำกว่า 50,000 บาท

เกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ได้รับเงินเกี่ยวอ้อย 50,001-100,000 บาท กับเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ได้รับเงินเกี่ยวอ้อยมากกว่า 150,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อโรงงานน้ำตาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ได้รับเงินเกี่ยวอ้อยมากกว่า 150,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อโรงงานน้ำตาลสูงกว่าเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ได้รับเงินเกี่ยวอ้อย 50,001-100,000 บาท ส่วนการเปรียบเทียบรายคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

5. ความสัมพันธ์และผลกระทบของกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์

5.1 ความสัมพันธ์ของกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ กับความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ กับความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาล โดยความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ (Y) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการติดตามลูกค้า ( $X_1$ ) ในระดับสูง ( $r = .769$ ) ความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ (Y) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า ( $X_2$ ) ในระดับสูง ( $r = .796$ ) ความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ (Y) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน ( $X_3$ ) ในระดับสูง ( $r = .813$ ) ความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ (Y) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า ( $X_4$ ) ในระดับสูง ( $r = .846$ )

ทั้งนี้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ระหว่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 จึงดำเนินการตรวจสอบ multicollinearity โดยพิจารณาค่า variance inflation factor (VIF) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่แสดงปัจจัยหรือผลกระทบของตัวแปรอิสระตัวหนึ่งในสมการถดถอยเชิงซ้อนว่าจะมีอิทธิพลต่อค่าความแปรปรวน (variance) ของสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระต่าง ๆ ในสมการถดถอยเชิงซ้อนมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจสอบ พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่าตั้งแต่ 4.241-6.396 ซึ่งน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่ทำให้เกิด multicollinearity (ทรงศักดิ์ ภูศรีอ่อน, 2561: 289) สามารถวิเคราะห์ผลกระทบระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามได้

5.2 ผลกระทบของกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์

ผลกระทบของกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ดำเนินการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณด้วยวิธีขั้นบันได (Stepwise) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรด้านกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta	t	p-value	VIF
(Constant)	.900	.092		9.832**	.000	
ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า (X <sub>4</sub> )	.456	.041	.517	11.203**	.000	6.115
ด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า (X <sub>2</sub> )	.229	.042	.259	5.477**	.000	6.396
ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน (X <sub>3</sub> )	.129	.052	.140	2.478*	.014	4.241

\* p-value < .05, \*\* p-value < .01 / Dependent Variable : ความจงรักภักดี (Y)

F = 491.053 p = .000 R<sup>2</sup> = .757 Adjusted R<sup>2</sup> = .755

จากตาราง 3 พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ (กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์) ที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม (ความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์) ประกอบไปด้วย กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า (X<sub>2</sub>) ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน (X<sub>3</sub>) ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า (X<sub>4</sub>) โดย ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (B) หรือค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) ส่งผลต่อตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม (ความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์) ในทางบวก สามารถสร้างสมการพยากรณ์ความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 0.900 + 0.229 (X_2) + 0.129 (X_3) + 0.456 (X_4)$$

เมื่อ Y คือ ความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์

X<sub>2</sub> คือ กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า

X<sub>3</sub> คือ กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน

X<sub>4</sub> คือ กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า

จากสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบมีค่าคงที่ (a) เท่ากับ 0.900 โดยกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาล 3 ด้าน คือ ด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า (X<sub>2</sub>) ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน (X<sub>3</sub>) และด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า (X<sub>4</sub>) ส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ว่ากลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า (X<sub>2</sub>) ที่เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ เปลี่ยนแปลงไป 0.229 หน่วย ในทิศทางเดียวกัน กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน (X<sub>3</sub>) ที่เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยเปลี่ยนแปลงไป 0.129 หน่วย ในทิศทางเดียวกัน กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า (X<sub>4</sub>) ที่เปลี่ยนแปลงไป 1

หน่วย ส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์เปลี่ยนแปลงไป 0.129 หน่วย ในทิศทางเดียวกัน โดยสมการพยากรณ์มีอำนาจการพยากรณ์ คิดเป็นร้อยละ 75.70 ( $R^2 = .757$ )

จากผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ สามารถสร้างสมการพยากรณ์ในรูปแบบมาตรฐานได้ดังนี้  
สมการในรูปแบบมาตรฐาน

$$Y' = 0.517 X_4 + 0.259 X_2 + 0.140 X_3$$

เมื่อ  $Y'$  คือ ความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์

$X_2$  คือ กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า

$X_3$  คือ กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน

$X_4$  คือ กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า

จากสมการพยากรณ์ของตัวแปรกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ในรูปแบบมาตรฐาน พบว่า กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า ส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ มากที่สุด ( $Beta = 0.517$ ) รองลงมาคือ กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า ( $Beta = 0.259$ ) และกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน ( $Beta = 0.140$ ) ตามลำดับ

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก ความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีต่อโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก เกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาต่างกัน มีความจงรักภักดีไม่แตกต่างกัน เกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีพื้นที่ปลูกอ้อย และเงินเก็ยอ้อยที่ได้รับต่างกัน มีความจงรักภักดีแตกต่างกัน กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีผลกระทบต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ แสดงให้เห็นว่าการเพิ่มระดับการดำเนินงานเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์จะทำให้เกษตรกรผู้ปลูกอ้อยมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้น โรงงานน้ำตาลจึงควรวิเคราะห์กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์แล้วดำเนินการเชิงรุกเพื่อให้เกษตรกรผู้ปลูกอ้อยมีความจงรักภักดีมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อความมั่นคงด้านวัตถุดิบในการผลิตได้ในระยะยาว

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัยกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากความต้องการของตลาดน้ำตาลจะสูงขึ้นต่อเนื่องจากอ้อยเป็นผลผลิตทางการเกษตรที่ยังคงต้องพึ่งพาความอุดมสมบูรณ์ของผืนดิน และสภาพดินฟ้า อากาศที่เหมาะสมในการเพาะปลูก ดังนั้น สภาพภูมิอากาศในแต่ละปีและภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ย่อมส่งผลกระทบต่อปริมาณผลผลิตอ้อยจากการเพาะปลูก ขณะที่



โรงงานผู้ผลิตน้ำตาลแต่ละแห่งพยายามในการสร้างความมั่นคงในการจัดหาวัตถุดิบเพื่อเข้าป้อนการผลิตได้ตามปริมาณที่กำหนดไว้ในแต่ละปี จึงมีความพยายามสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเกษตรกรผู้ปลูกอ้อย สอดคล้องกับ วิชิตา สิ้นแสงวัฒนะ (2562: 3) ศึกษาการรับรู้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าสถานตรวจสภาพรถเอกชนในจังหวัดนราธิวาส เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการรับรู้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก และรายด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านการรักษาลูกค้า ด้านการรับฟังข้อมูลความคิดเห็น ด้านการติดตามลูกค้า ด้านการสื่อสารกับลูกค้าและด้านช่องทางในการบริการอยู่ในระดับดีมาก การเสนอแนะบริการที่เป็นประโยชน์อยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับ ลัสดา ยาวิลละ (2563: 27-39) ศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ความจงรักภักดีของผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก เก็บจากแบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่า ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.69) รองลงมา ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่า ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.75) ด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่า ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.77) และด้านการติดตามลูกค้า อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่า ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 0.78) ตามลำดับ หากพิจารณาโดยรวมแล้ว การบริหารลูกค้าสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่า ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.74)

2. ความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีต่อโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากโรงงานน้ำตาลมีการดำเนินกิจกรรมสนับสนุนส่งเสริมการเพาะปลูกให้กับเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกษตรกรส่งอ้อยเป็นวัตถุดิบในการผลิตน้ำตาลให้กับโรงงานอย่างเพียงพอ โดยส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่อย่างใกล้ชิดเพื่อสอบถามความต้องการของเกษตรกรและสนับสนุนปัจจัยการผลิตอย่างครบวงจร อาทิ เงินทุน พันธุ์อ้อย ปุ๋ย เกษตรเคมีภัณฑ์ รวมถึงการให้คำปรึกษาต่าง ๆ ทั้งยังมีการประสานความร่วมมือผ่านผู้นำชุมชนอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความจงรักภักดีให้กับเกษตรกร สอดคล้องกับ ชัชชรีย์ คำสุข (2563: 76-80) ศึกษารูปแบบการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของกลุ่มลูกค้าเซเวเนต บริษัท แอดวานซ์อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน และค่าสัมประสิทธิ์ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของกลุ่มลูกค้าเซเวเนต ด้านทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ภวาสุ ตันติเสวีรัตน์ (2564: 97-102) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์ของบริษัท จอห์นสัน แอนด์จอห์นสัน ในเขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันและการถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า การมีส่วนร่วมของลูกค้า อยู่ในระดับน้อย ส่วนภาพลักษณ์ขององค์กร ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร ความพึงพอใจของลูกค้าและความจงรักภักดีของลูกค้า อยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ ต่อโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ

ระดับการศึกษาต่างกัน มีความจงรักภักดีไม่แตกต่างกัน เกษตรกรเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีพื้นที่ปลูกอ้อย และเงินเกี่ยวอ้อยที่ได้รับต่างกัน มีความจงรักภักดีแตกต่างกัน ซึ่งมีความสอดคล้องในบางประเด็นและไม่สอดคล้องบางประเด็นกับการวิจัยอื่น ๆ โดย ชัชชัย คำสุข (2563: 76-80) ศึกษารูปแบบการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของกลุ่มลูกค้าเซเว่น บริษัท แอดวานซ์อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความจงรักภักดีของกลุ่มลูกค้าทั้งด้านทัศนคติและด้านพฤติกรรมและรูปแบบการบริการทุกประเภทส่งผลให้เกิดความจงรักภักดี ขณะที่ อัครวิชัย เชื้ออารีย์ (2556: 74-88) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในแบรนด์ “Greyhound” ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า ผู้บริโภคที่มีคุณลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วย ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีความภักดีในตราสินค้า Greyhound แตกต่างกัน และ ชมพูนุท ศุภฤทธิธำรง (2563: 72-78) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกับความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อร้านเครื่องสำอางนำเข้าหลากหลายตราสินค้า (Multi-brand cosmetic store) ของผู้บริโภค Gen X และ Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยด้านความแตกต่างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า ปัจจัยด้าน เพศ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกัน ในขณะที่ ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในปัจจัยด้านความแตกต่างที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี พบว่า ปัจจัยด้าน เพศ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกัน ในขณะที่ ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์ กับความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีผลกระทบต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ สอดคล้องกับ ลัสดา ยาวิลละ (2563: 27-39) ศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ความจงรักภักดีของผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันและการถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ค่าเฉลี่ยด้านการเข้าใจความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านการติดตามลูกค้า ด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า และด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกันตามลำดับ ตัวแปรด้านด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน และด้านการเข้าใจความคาดหวังของ เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก คิดเป็นร้อยละ 75 ซึ่งพบว่า ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน เป็นด้านที่มีนัยสำคัญทางสถิติมากที่สุด สอดคล้องกับ วิชชุดา สีนแสงวัฒนะ (2562: 112-120) ศึกษาการรับรู้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าสถานตรวจสภาพรถเอกชนในจังหวัดนราธิวาส เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันและการถดถอยเชิงพหุคูณ

พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการรับรู้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก และรายด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านการรักษาลูกค้า ด้านการรับฟังข้อมูลความคิดเห็น ด้านการติดตามลูกค้า ด้านการสื่อสารกับลูกค้าและด้านช่องทางในการบริการอยู่ในระดับดีมาก การเสนอแนะบริการที่เป็นประโยชน์อยู่ในระดับดี และระดับความคิดเห็นต่อความภักดีของลูกค้าอยู่ในระดับดีมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าสถานตรวจสุขภาพเอกชนในจังหวัดนาคาจิवास ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านการรักษาลูกค้า และด้านการติดตามลูกค้า และสอดคล้องกับ กัญญารัตน์ สกฤตถาวร (2563: 84-89) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่มีต่อร้าน 29petcare เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันและการถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีอิทธิพลต่อลูกค้ามากที่สุด ในด้านส่วนประสมทางการตลาดของร้าน 29petcare พบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีอิทธิพลต่อลูกค้ามากที่สุด และในด้านภาพลักษณ์ของร้าน 29petcare ในด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลมากที่สุด

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า ส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ มากที่สุด โรงงานน้ำตาลจึงควรมีการศึกษาความคาดหวังของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยให้เพื่อนำไปพัฒนาการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองความคาดหวังของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยได้ตรงประเด็นจะทำให้เกษตรกรผู้ปลูกอ้อยมีความจงรักภักดีต่อโรงงานน้ำตาลมากขึ้น โดยเฉพาะโรงงานน้ำตาลมีการปฏิบัติตามความต้องการหรือข้อเรียกร้องของเกษตรกรซึ่งผลจากการประเมินมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด
2. ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาล มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยในจังหวัดกาฬสินธุ์ แสดงให้เห็นว่าการเพิ่มระดับการดำเนินงานเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์จะทำให้ความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยเพิ่มขึ้น โรงงานน้ำตาลจึงควรปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ให้มีความเข้มข้นมากขึ้นจะทำให้เกษตรกรผู้ปลูกอ้อยมีความจงรักภักดีมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อความมั่นคงด้านการจัดหาวัตถุดิบของโรงงานน้ำตาลต่อไป
3. ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงงานน้ำตาลด้านการติดตามลูกค้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โรงงานน้ำตาลจึงควรมีการทบทวนพัฒนาการดำเนินงานเกี่ยวกับการติดตามลูกค้า โดยเฉพาะการติดตามสอบถามความพึงพอใจของเกษตรกรต่อมาตรการหรือกิจกรรมของโรงงานน้ำตาลอยู่เสมอซึ่งเป็นการดำเนินงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเจาะลึกในรายประเด็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ โดยเฉพาะด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า เพราะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยมากที่สุด
2. ควรใช้กระบวนการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) เพื่อให้ได้ข้อมูลในหลากหลายมิติและสามารถค้นพบตัวแปรใหม่ ๆ เกี่ยวกับการสร้างความจงรักภักดี เพื่อนำไปพัฒนาการบริหารจัดการทางธุรกิจต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- กัญญารัตน์ สกุดถาวร. (2563). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่มีต่อร้าน 29petcare**. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาดยุคดิจิทัล. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ข่าวสารมิตรชาวไร่. (2566). **สถานการณ์อ้อยและน้ำตาล**. สืบค้นเมื่อ 6 พฤศจิกายน 2566, จาก <https://www.mitrpholmodernfarm.com/สถานการณ์อ้อยและน้ำตาล>.
- คทาวิฑูรย์ เจียมมบัว และ สันติธร ภูริภักดี. (2563). **ผลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า: กรณีศึกษาผู้ให้บริการโลจิสติกส์แบบขนส่งด่วนในประเทศไทย**. *วิทยาการจดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*. 1(2): 35-60.
- ชัชวีย์ คำสุข. (2563). **รูปแบบการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของกลุ่มลูกค้าเซเรเนด บริษัทแอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ชมพูนุท ศุภฤทธิธำรง. (2563). **ปัจจัยที่มีผลกับความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อร้านเครื่องสำอางนำเข้าหลากหลายตราสินค้า (Multiband cosmetic store) ของผู้บริโภค Gen X และ Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2561). **การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 8. มหาสารคาม: ตักสิลาการพิมพ์.
- ปิยะนารถ สิงห์ชู. (2566). **การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer relationship management: CRM)**. สืบค้นเมื่อ 21 มีนาคม 2566, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/496000>.
- ภาวาสู ตันติเสวีรัตน์. (2564). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์ของบริษัท จอห์นสันแอนด์จอห์นสัน ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ลัสดา ยาวิลละ. (2563). **การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ความจงรักภักดีของผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก**. *วารสารวิทยาการจดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลย์สงคราม*. 2(3): 27-39.
- วิจัยกรุงศรี. (2566). **แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม: อุตสาหกรรมน้ำตาล**. สืบค้นเมื่อ 22 มีนาคม 2566, จาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/agriculture/sugar/io/sugar-2023-2025>.
- วิชุดา สิ้นแสงวัฒณ์. (2562). **การรับรู้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าสถานตรวจสภาพรถเอกชนในจังหวัดนครราชสีมา**. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. สงขลา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศูนย์วิจัยเพื่ออุตสาหกรรมอาหาร. (2566). **อุตสาหกรรมน้ำตาลไทย โดย คุณผรินทร์ อมาตยกุล ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการสายงานขายต่างประเทศและโมลาส**. สืบค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2566, จาก <https://fic.nfi.or.th/area-based-Industry-detail.php?smid=904>.

อนิวัช แก้วจ่านงค์. (2564). แนวคิดเกี่ยวกับการวัดปัจจัยที่มีผลต่อความคลาดเคลื่อนจากการวัด การตรวจสอบคุณภาพความตรงและความเที่ยงของเครื่องมือวิจัย (เน้นเครื่องมือวัดเชิงปริมาณ). เอกสารประกอบการบรรยาย โครงการฝึกอบรมสร้างนักวิจัยรุ่นใหม่ (ลูกไก่) มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีรุ่นที่ 8. สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ร่วมกับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. 6-10 กันยายน 2564.

อัศวินชัย เชื้ออารีย์. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีในตราสินค้า “Greyhound” ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ. 4(2): 74-88.

Lawson-Body, A.; & Limayem M. (2004). The Impact of Customer Relationship Management on Customer Loyalty: The Moderating Role of Web Site Characteristics. Journal of Computer-Mediated Communication. 9(3): 428-448.

Likert, Rensis. (1967). *Attitude Theory and Measurement*. New York: Wiley & Son.

Cochran, W. G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons.

Oliver, Richard L. (1999). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.

## S017S: การลดต้นทุนการดำเนินงานด้วยการจัดการสินค้าคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพ COST REDUCTION IN OPERATIONS THROUGH EFFICIENT INVENTORY MANAGEMENT

กมลชนก เขียวแก้ว<sup>1</sup> เกียรติชัย วีระญาณนนท์<sup>2</sup> นุชชรา พึ่งวิริยะ<sup>3</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาประจำหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

<sup>3</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

### บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นบทความวิชาการ เรื่อง การลดต้นทุนการดำเนินงานด้วยการจัดการสินค้าคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาวิธีการลดต้นทุนการดำเนินงานการบริหารสินค้าคงคลังและยังคง ซึ่งประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลังขององค์กร ในสภาวะการณ์ปัจจุบันการดำเนินงานธุรกิจด้านโลจิสติกส์มีการแข่งขันค่อนข้างสูง ทุกองค์กรมุ่งเน้นในการดำเนินธุรกิจให้ได้รับผลกำไรที่สูงที่สุด หัวใจหลักของการดำเนินงาน คือ ต้นทุนในการดำเนินงาน ซึ่งจะประกอบด้วย ต้นทุนในการสั่งซื้อ ต้นทุนในการเก็บรักษา ต้นทุนสินค้าขาดแคลน และต้นทุนในการตั้งเครื่องจักรใหม่ หากมีการบริหารจัดการ ควบคุมต้นทุนในการดำเนินงานให้เหมาะสมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินค้าคงคลังอย่างสูงสุด โดยจะต้องให้ประสิทธิภาพสอดคล้องกับต้นทุนที่เกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจ บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายต้นทุนในการดำเนินงาน ที่จะเป็นแนวทางการลดต้นทุนแต่ประสิทธิภาพของการจัดการจะต้องไม่ลดลงไปด้วย โดยจะมุ่งเน้นในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลังอย่างเหมาะสม และเป็นระบบโดยใช้การวิเคราะห์แบ่งกลุ่มสินค้าแบบ ABC (ABC Analysis) และการสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity: EOQ) เป็นเครื่องมือในช่วยการจัดการสินค้าคงคลัง และเพิ่มประสิทธิภาพด้วยหลักการการลดความสูญญเปล่า 8 ประการ หากธุรกิจนำมาบริหารจัดการก็จะเป็นประโยชน์ในการควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน ให้มีต้นทุนที่ลดลง การบริหารจัดการที่ดีจะเป็นส่วนช่วยสนับสนุนธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

**คำสำคัญ:** การลดต้นทุน, ประสิทธิภาพ, การจัดการสินค้าคงคลัง

### Abstract

This academic article aims to explore cost-effective methods for operational efficiency through efficient inventory management in contemporary logistics businesses. In today's highly competitive landscape, organizations strive for maximum profitability, with cost control being paramount. Operational costs encompass procurement, holding, stock-out, and setup costs. Effectively managing these costs can significantly enhance inventory management efficiency while maintaining overall operational costs. This article focuses on explaining operational costs reduction strategies without compromising management effectiveness. It emphasizes optimizing inventory management efficiency appropriately

aligned with operational costs. The article proposes utilizing ABC Analysis and Economic Order Quantity (EOQ) as tools to aid inventory management, coupled with waste reduction principles. By implementing these strategies, businesses can achieve cost control and operational efficiency, supporting successful operations with reduced wastage across eight key areas. Effective management practices are instrumental in controlling operational costs, facilitating cost reduction, and ultimately fostering operational excellence.

**Keywords:** Cost reduction, Efficiency, Inventory management

## บทนำ

การบริหารงานโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของแต่ละธุรกิจต่างก็มีเป้าหมายในการลดต้นทุนการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง ซึ่งถือเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากเป็นกลไกพื้นฐานที่หล่อเลี้ยงกิจกรรมทางเศรษฐกิจของประเทศที่มีการบริหารจัดการโลจิสติกส์ที่ดีและมีประสิทธิภาพจะมีความได้เปรียบด้านต้นทุนการดำเนินงาน ส่งผลให้สามารถพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับภาคธุรกิจได้สูงกว่าประเทศอื่น (ณัชพล จุญญพิพัฒน์กุล, 2561: 4)

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจ ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจจะคำนึงถึงต้นทุนการดำเนินงานเป็นหลักและมุ่งเน้นหาวิธีลดต้นทุนการดำเนินงานให้ต่ำเพื่อต่อสู้กับคู่แข่งรายอื่น ๆ ได้ และต้องการเป็นผู้นำทางธุรกิจ นอกจากนี้ต้นทุนทางตรงที่เกี่ยวข้องกับการผลิต ได้แก่ ต้นทุนวัตถุดิบและแรงงาน แล้วต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านโลจิสติกส์ ถือเป็นต้นทุนที่มีสัดส่วนค่อนข้างมาก เนื่องจากผลวิจัย พบว่า บริษัทที่มีต้นทุนด้านโลจิสติกส์สูงกว่า 10% ของรายได้และมีผลต่อการกำหนดราคาสินค้าและบริการ ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นต้นทุนการขนส่ง (Transportation Costs) ต้นทุนการจัดเก็บ (Warehousing Costs) ต้นทุนการบริการลูกค้า (Customer Service Costs) ต้นทุนการจัดส่ง (Distribution Costs) และต้นทุนการจัดการคลังสินค้า (Inventory Management Costs) เรียกได้ว่าเป็นต้นทุนตั้งแต่กระบวนการต้นน้ำ กลางน้ำ จนกระทั่งปลายน้ำ หากไม่มีการวางแผนการดำเนินงานที่ดี ก็จะทำให้ธุรกิจมีต้นทุนในการดำเนินงานที่สูง หากรายจ่ายมีมากกว่ารายได้ จะส่งผลให้ธุรกิจขาดทุน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าต้นทุนด้านโลจิสติกส์ที่ธุรกิจต้องแบกรับเป็นอันดับต้น ๆ นอกจากจะเป็นต้นทุนการขนส่งแล้ว ก็จะเป็นต้นทุนการจัดการสินค้าคงคลัง อันเนื่องมาจากธุรกิจจำเป็นต้องมีการสำรองวัตถุดิบ งานระหว่างทำ หรือสินค้าสำเร็จรูป ไว้เพื่อใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค (Burkett; et al. 2011: 1-7)

ดังนั้น ถ้าธุรกิจไม่มีการควบคุมต้นทุนทางด้านการจัดการสินค้าคงคลัง อาจจะทำให้ผลสำเร็จในการบริหารจัดการของธุรกิจไม่ประสบความสำเร็จ จึงได้เกิดแนวคิดการลดต้นทุนการดำเนินงานด้วยการจัดการสินค้าคงคลังในการบริหารองค์กร

## ความหมายและประเภทของสินค้าคงคลัง

สินค้าคงคลัง (Inventory) หมายถึง วัตถุดิบ ชิ้นส่วน และวัสดุต่าง ๆ ที่ถือเป็นสินทรัพย์หมุนเวียนชนิดหนึ่ง ซึ่งกิจการต้องมีไว้ เพื่อขายหรือผลิตหรือเพื่อใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อไปในอนาคต

ประเภทของสินค้าคงคลังตามลักษณะของสินค้าเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. สินค้าคงคลังที่เป็นวัตถุดิบ (Raw Material Inventory) คือ เป็นวัสดุ อุปกรณ์ตั้งต้นที่ทำการจัดซื้อเข้ามาเพื่อนำมาผลิต แปรรูปเป็นสินค้าคงคลังประเภทอื่นถัดไป
2. สินค้าคงคลังระหว่างกระบวนการผลิต (Work-In -Process (WIP) Inventory) คือ สินค้าเข้าสู่กระบวนการแปรรูป หรือ ผลิตมาแล้วบางส่วน แต่ยังไม่สำเร็จพร้อมจำหน่าย ยังต้องนำไปผลิตในกระบวนการถัดไป
3. สินค้าคงคลังประเภทอะไหล่สำหรับการซ่อมบำรุง (Maintenance/Repair/Operating: MROs) คือ กลุ่มสินค้าประเภทอะไหล่และอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องมีสำรองไว้เพื่องานซ่อมบำรุง ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดภาวะอะไหล่ขาดแคลนหรือหาซื้อไม่ได้ในยามที่อุปกรณ์หรือ เครื่องจักรชำรุดเสียหายในระหว่างการผลิต
4. สินค้าคงคลังประเภทสินค้าสำเร็จรูป (Finished Goods Inventory) คือ กลุ่มสินค้าที่ผ่านกระบวนการผลิตขั้นสุดท้ายแล้วมีความพร้อมที่จะส่งขายทันทีหรือเก็บรักษาไว้เพื่อสำรองเอาไว้ขายให้ลูกค้าได้ตลอดเวลา (Jay; & Barry. 2005: 452-453)

ประเภทของสินค้าคงคลังในการจัดการดำเนินงาน และการผลิตของอุตสาหกรรม 8 ประเภท ได้แก่

1. วัตถุดิบ (Raw Material) คือ สิ่งของหรือชิ้นส่วนที่ซื้อหรือจัดหาเพื่อนำไปผลิตต่อให้เป็นผลิตภัณฑ์ซึ่งอาจเป็นวัตถุดิบหรือชิ้นส่วนก็ได้เพื่อใช้ในการผลิตให้ได้ผลิตภัณฑ์
2. งานระหว่างกระบวนการผลิต (Work-in-Process) เป็นชิ้นงานที่อยู่ในขั้นตอนการผลิตหรือรอคอยที่จะผลิตในขั้นตอนต่อไป โดยที่ยังผ่านกระบวนการผลิตไม่ครบทุกขั้นตอน หรืออาจจะประกอบไปด้วยสินค้ากึ่งสำเร็จที่ถูกสร้างขึ้นระหว่างกระบวนการผลิตต่าง ๆ
3. ส่วนประกอบย่อย (Sub Assembly) เป็นสินค้าที่ใช้เป็นส่วนประกอบในการผลิต โดยได้ทำการประกอบมาแล้วบางส่วนในรูปของชุด (Kitting)
4. วัสดุซ่อมบำรุง (Maintenance/ Repair/Operating Supplies: MRO) คือ ชิ้นส่วนหรืออะไหล่ กลุ่มวัสดุสิ้นเปลือง สำหรับเครื่องจักรที่สำรองไว้เมื่อเปลี่ยนมือชิ้นส่วนเดิมเสียหาย หรือหมดอายุใช้งาน ซึ่งช่วยสนับสนุนเครื่องจักรหรือโรงงานของผู้ผลิตได้
5. สินค้าสำเร็จรูป (Finished Goods) คือ ปัจจัยการผลิตที่ผ่านทุกกระบวนการผลิตครบถ้วน พร้อมที่จะนำไปขายให้ลูกค้าได้
6. แรงงาน (Labor) หมายถึง แรงงานที่ใช้ในการดำเนินงาน หรือการผลิตในอุตสาหกรรม
7. เงินลงทุน (Working Capital) หมายถึง เงินลงทุนที่นำมาไว้เพื่อลงทุน เป็นต้นทุนคงที่และต้นทุนผันแปรในการผลิต
8. เครื่องมือเครื่องจักร อุปกรณ์ (Tools Machinery Equipment) เป็นรายการเครื่องมือเครื่องจักร อุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิต หรือบริการแก่ลูกค้า (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. 2553: 122)

การจัดการสินค้าคงคลังสิ่งที่พิจารณาเป็นอันดับแรก คือ วัตถุประสงค์โดยรวมของงานการจัดการสินค้าคงคลังนั้น เหมือนกับของกิจกรรมอื่น ๆ ทั้งหมดใน บริษัทนั้น คือการจัดการสินค้าคงคลังจะต้องสนับสนุนความเป็นอยู่ของทั้งองค์กร ปฏิบัติการ ด้านโลจิสติกส์จะต้องมีจุดมุ่งหมายไปที่ “การสนับสนุนเพื่อให้เกิดกำไรโดยการให้บริการแก่ความต้องการด้านการตลาดและการเงินของบริษัท” ไม่ใช่การมีสินค้าทุกรายการพร้อมอยู่เสมอในทุกเวลา ซึ่งอาจทำ



ให้บริษัทได้รับผลกระทบด้านการเงิน ดังนั้นวัตถุประสงค์ของหน้าที่ของการจัดการสินค้าคงคลัง คือ การสนับสนุนกิจกรรมของธุรกิจด้วยการทำให้เป้าหมาย 3 อย่างนั้นบรรลุผลสูงสุด ได้แก่

1. การบริการลูกค้า (Customer Service) สามารถพิจารณาได้หลายทาง โดยขึ้นอยู่กับประเภทของอุปสงค์ในสภาพแวดล้อมของการจัดเก็บ การให้บริการมักจะถือกันโดยปกติว่าเป็นการ “มีความพร้อมของสินค้าคงคลังที่พร้อมส่ง” ในขณะที่อุปทานตามข้อกำหนดของลูกค้านั้น การบริการที่คาดหวังคือ การจัดส่งตรงตามวันที่ลูกค้าต้องการ

2. ต้นทุนของวัสดุคงคลัง (Inventory Cost) ควรมีอยู่ในระดับต่ำที่สุด การลดสินค้าคงคลังให้อยู่ในระดับต่ำที่สุด หมายถึงการพิจารณาต้นทุนหลัก คือ สินค้ารายการที่มีมูลค่าต่ำมาก ๆ จะไม่นำมาพิจารณาว่าเป็นปัญหาที่มีนัยสำคัญ การมีสินค้าคงคลังต่ำสามารถพิจารณาได้จากรูปแบบของพื้นที่หรือทรัพยากรอื่น ๆ ที่สำคัญร่วมด้วย สำหรับสินค้ารายการที่มีปริมาณสูง หรือมีข้อจำกัดในการจัดเก็บ ขนาดของสินค้าก็เป็นปัจจัยหลักที่ต้องได้รับการพิจารณาด้วยเช่นกัน

3. การหลีกเลี่ยงต้นทุนการดำเนินงาน (Operation Cost) ต้นทุนการดำเนินงานหลัก ได้แก่ ปฏิบัติการของคลังสินค้าการควบคุมสินค้าคงคลังการจัดซื้อและการให้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้อง การทำให้วัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อสมดุลกันเป็นเป้าหมายของการจัดการสินค้าคงคลัง หากมีความสมดุลมากก็จะเพิ่มกำไรให้บริษัทมากขึ้นและการบรรลุผลวัตถุประสงค์เหล่านี้ต้อง บรรลุทั้งหมดไปพร้อม ๆ กัน ไม่ใช่ทีละข้อและ “ยิ่งจัดการได้ดีต้นทุนก็ยิ่งต่ำ ระดับสินค้าคงคลังก็ ยิ่งต่ำ และการบริการลูกค้าก็จะดีขึ้นด้วย (นพรัตน์ ราชจินดา. 2564: 6)

### ความสำคัญของการจัดการสินค้าคงคลัง

1. เพื่อลดต้นทุนในการผลิต การติดตั้งเครื่องจักรเป็นกระบวนการที่มีต้นทุนการดำเนินงานสูง ดังนั้น การผลิตจะต้องผลิตเป็นระยะยาว เพื่อให้ต้นทุนต่อหน่วยต่ำลง และต้องทำการเปรียบเทียบต้นทุนต่อหน่วยกับต้นทุนในการถือครองสินค้าคงคลังด้วย

2. เพื่อรองรับความแปรปรวนของอุปสงค์ อุปสงค์ของผลิตภัณฑ์ไม่ได้กันเสมอ แต่จะเปลี่ยนแปลงไปในระยะสั้น ๆ ตามฤดูกาล เพื่อจะหลีกเลี่ยงการขาดสินค้าคงคลัง จะต้องมีการรักษาสินค้าคงคลังสำรองไว้ระดับหนึ่ง

3. เพื่อรองรับเวลาของการจัดหาหรืออุปทาน สินค้าคงคลังสำรองส่วนอื่นจะถือครองไว้ เพื่อใช้รองรับช่วงความล่าช้าในการจัดส่งจากผู้ขายปัจจัยการผลิต

4. ต้นทุนในการจัดซื้อ เป็นต้นทุนในการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อและเพื่อที่จะลดต้นทุนส่วนนี้จะต้องถือครองสินค้าคงคลังเพิ่มเติม ธุรกิจจำเป็นที่จะต้องเปรียบเทียบต้นทุนในการบริหารส่วนนี้กับต้นทุนในการถือครองสินค้าคงคลัง ดังนั้นจึงใช้การคำนวณปริมาณสั่งซื้อที่ประหยัดที่สุด (EOQ) ในการบริหารจัดการ

5. เพื่อขวยโอกาสส่วนลดจากปริมาณการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์บางชิ้นจะมีราคาต่อหน่วยถูกลงหากซื้อในปริมาณที่มาก

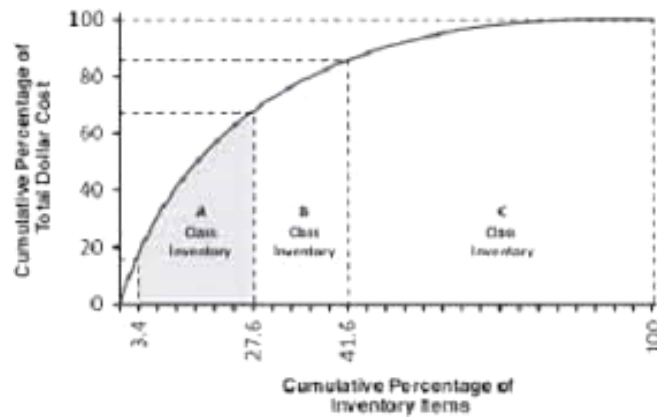
6. เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงตามฤดูกาล การเปลี่ยนแปลงนี้มีสาเหตุจากอุปสงค์ของผลิตภัณฑ์ที่มีความนิยมในบางช่วงเวลาเท่านั้น การรองรับการเปลี่ยนแปลงและรักษาระดับการผลิตที่คงที่ไปพร้อม ๆ กัน จะต้องมีการผลิตทั้งปี เพื่อเก็บสินค้าคงคลังสำรองสำหรับช่วงเวลานั้น การเปลี่ยนแปลงของอุปทานยังอาจเกิดขึ้นเนื่องจากการผลิตผลิตภัณฑ์นั้นแค่บางช่วงเวลาในหนึ่งปี ซึ่งมักจะเป็นการผลิตที่มีสินค้าคงคลังสูงในช่วงเวลาเก็บเกี่ยว

7. เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงหรือการแก้งราคา โดยราคาของผลิตภัณฑ์อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากหลายสาเหตุ ดังนั้นบริษัทบางบริษัทจึงซื้อในปริมาณมาก เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงราคา
8. เพื่อช่วยให้การผลิตและปฏิบัติการกระจายสินค้าราบรื่นมากขึ้น คือเก็บสินค้าคงคลังไว้เพื่อแยกกิจกรรมทั้งสองออกจากกัน
9. เพื่อให้การบริการลูกค้าได้ในทันทีในบางตลาดที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง บริษัทต่าง ๆ จะต้องจัดหาสินค้าให้ลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ
10. เพื่อลดความล่าช้าในการผลิตที่เกิดจากการขาดชิ้นส่วนอะไหล่ประเด็นนี้มีความสำคัญนอกเหนือจากการบำรุงรักษาทั่วไปด้วย คือสำหรับโรงงานและเครื่องจักรราคาแพง ที่เสียหาย การมีอะไหล่สำรองจะช่วยลดการหยุดงานในโรงงานได้
11. เพื่อช่วยเหลือกระบวนการผลิต โดยการเก็บสินค้าคงคลัง ของงานระหว่างผลิตไว้ สำหรับช่วงระหว่างกระบวนการสองกระบวนการ (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. 2553)

#### การจัดการสินค้าคงคลังโดยการวิเคราะห์แบ่งกลุ่มสินค้า (ABC Analysis)

การวิเคราะห์แบบ ABC Analysis เป็นการแบ่งประเภทสินค้าคงคลังด้วยระบบ ABC (ABC Analysis) เป็นวิธีการจัดกลุ่มสินค้าคงคลังที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยแบ่งสินค้าคงคลัง ออกเป็น 3 ชนิด คือ A B และ C โดยอาศัยหลักการที่มุ่งให้ความสำคัญในสินค้าจำนวนน้อยแต่มีมูลค่ามากเพื่อลดภาระในการดูแล ตรวจสอบ และควบคุมสินค้าคงคลังที่มีอยู่มากมาย ซึ่งถ้าควบคุม ทุกรายการอย่างเข้มงวดเท่าเทียมกัน จะเสียเวลาและค่าใช้จ่ายมากเกินไป ความจำเป็น โดยแบ่งกลุ่ม 3 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่ม A มีมูลค่าสูง สินค้าน้อยรายการ ประมาณร้อยละ 15-20 ของรายการสินค้า ทั้งหมด (Total Items) แต่มีมูลค่าประมาณร้อยละ 75-80 ของมูลค่าทั้งหมด (Total Value)
2. กลุ่ม B มีมูลค่าปานกลาง มีจำนวนสินค้าประมาณร้อยละ 30-40 ของรายการสินค้าทั้งหมด มีมูลค่าประมาณร้อยละ 15 ของมูลค่าทั้งหมด
3. กลุ่ม C มีมูลค่าต่ำ มีจำนวนสินค้าประมาณร้อยละ 40-50 ของรายการสินค้าทั้งหมด และมีมูลค่าประมาณร้อยละ 5-10 ของมูลค่าทั้งหมดเท่านั้น ดังภาพที่ 2 การแบ่งประเภทของสินค้าคงคลังโดยการวิเคราะห์ ABC



ภาพประกอบ 2 การแบ่งประเภทของสินค้าคงคลังโดยการวิเคราะห์ ABC (พิภพ ลิขิตาภรณ์, 2559)

การวิเคราะห์ ABC เป็นกระบวนการวิเคราะห์อุปสงค์เพื่อช่วยจัดการเป็นเทคนิคที่ช่วย ตัดสินใจเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า มีการใช้ประโยชน์ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและทิศทางของ เวลา และความพยายาม ซึ่งส่วนมากพิจารณาจากอุปสงค์ มูลค่า (อุปสงค์  $\times$  ต้นทุนต่อหน่วย) มีวิธีการวิเคราะห์เป็นขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 คำนวณหาจำนวนหน่วยที่ใช้ประจำปี ของสินค้าแต่ละรายการโดยดูจากประมาณ การยอดขายประจำปี

ขั้นที่ 2 คำนวณจำนวนหน่วยของสินค้าที่ใช้ประจำปีด้วยราคาต่อหน่วยของสินค้าต่อหน่วย ก็จะได้มูลค่าของสินค้าที่ใช้ต่อปี แต่ละรายการ

ขั้นที่ 3 คำนวณร้อยละของมูลค่าสินค้า หรือมูลค่าอุปสงค์ที่ใช้ประจำปี

ขั้นที่ 4 กำหนดสินค้าของมูลค่าในแต่ละรายการตามจำนวนมูลค่าอุปสงค์สูงสุดไปจนถึง มูลค่าอุปสงค์ต่ำสุด (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, 2553)

ABC Analysis เป็นเทคนิคที่ใช้ในการจัดกลุ่มสินค้าตามระดับความสำคัญ โดยการแบ่งสินค้าหรือลูกค้าเป็นกลุ่ม A, B, และ C โดยมีลำดับความสำคัญตามลำดับนี้ ซึ่งกลุ่ม A จะมีความสำคัญสูงสุด และจะมีการจัดสินค้าหรือบริการให้มีการจัดการเช่นการจัดการสต็อก หรือการบริหารจัดการลูกค้าให้เป็นอย่างดี เพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ในขณะที่เดียวกันกลุ่ม C จะมีความสำคัญต่ำที่สุดและส่วนใหญ่จะไม่ได้รับการจัดการหรือการควบคุมอย่างเคร่งครัด เพื่อลดการใช้ทรัพยากรและเวลาในการจัดการโดยไม่จำเป็น

### ต้นทุนของสินค้าคงคลัง

1. ต้นทุนในการสั่งซื้อ (Ordering Cost) เป็นค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายในกระบวนการจัดซื้อ เพื่อให้ได้มา ซึ่งสินค้าคงคลังของวัตถุดิบ ชิ้นส่วนประกอบต่าง ๆ และสินค้าที่ต้องการ ต้นทุนการสั่งซื้อจะผันแปรตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อ หรือสั่งผลิต แต่ไม่ผันแปรตามปริมาณของวัสดุที่สั่ง เมื่อมีการสั่งซื้อบ่อยครั้งค่าใช้จ่ายจะสูง ค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อ ได้แก่ ค่าจัดเตรียมเอกสารใบสั่งซื้อ ค่าเอกสารใบสั่งซื้อเงินเดือนพนักงานจัดซื้อ ค่าโทรศัพท์ ค่าขนส่งสินค้า ค่าพิธีการศุลกากร รวมถึงค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน เป็นต้น ต้นทุนในการสั่งซื้อจะเริ่มต้นจากการนำค่าขอซื้อส่งไปยังฝ่ายจัดซื้อ ต่อจากนั้นก็เป็นการรับและการจัดเรียงสินค้าคงคลังไว้ในคลังและสิ้นสุดเมื่อชำระเงินให้กับผู้ขาย

2. ต้นทุนในการเก็บรักษา (Carrying Cost) เป็นค่าใช้จ่ายในการจัดให้มีสินค้าคงคลังที่เพียงพอกับการผลิต หรือการขายสินค้า ค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษา ได้แก่ ค่าคลังสินค้าอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าไฟฟ้า เพื่อการรักษาอุณหภูมิ ค่าใช้จ่ายของสินค้าที่ชำรุดเสียหาย หมดอายุหรือเสื่อมสภาพจากการจัดเก็บนานเกินไป ค่าภาษี และการประกันภัย เป็นต้น ค่าใช้จ่ายนี้จะผันแปรตามปริมาณและระยะเวลาที่เก็บสินค้าคงคลัง หากมีสินค้าคงคลังมากธุรกิจจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดูแลเก็บรักษาสินค้าให้มีสภาพคงเดิม ในสถานที่ที่ปลอดภัย สามารถนำไปเข้าสู่กระบวนการผลิตและการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งต้นทุนเก็บรักษาสินค้าที่ดีที่สุดควรต่ำกว่าร้อยละ 15 ของมูลค่าสินค้าคงคลัง

3. ต้นทุนสินค้าขาดแคลน (Shortage Cost หรือ Stock Out Cost) เป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการ มีสินค้าคงคลังไม่เพียงพอต่อการผลิต หรือการขาย ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาซึ่งกระทบต่อธุรกิจ โดยต้นทุนเนื่องจากสินค้าขาดแคลนจะแปรผกผันกับปริมาณสินค้าคงคลังที่ถือครองไว้ นั่นคือ หากมีสินค้าคงคลังมาก จะไม่เกิดการขาดแคลนสินค้า แต่หากมีสินค้าคงคลังน้อย ก็อาจเกิดโอกาสที่จะเกิดการขาดแคลนได้มากกว่า ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเสียค่าโอกาส ค่าขนส่งที่ต้องเสียเพิ่มขึ้นเป็นพิเศษเพื่อนำสินค้ามาใช้แบบฉุกเฉิน ค่าเสียโอกาสในการขาย ค่าปรับเนื่องจากส่งสินค้าให้ลูกค้าล่าช้า เป็นต้น ถือเป็นต้นทุนที่เกิดขึ้นเมื่อบริษัท ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้

4. ต้นทุนในการตั้งเครื่องจักรใหม่ (Setup Cost) เป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการเปลี่ยนการทำงานของเครื่องจักรอย่างหนึ่งไปทำงานอีกอย่างหนึ่ง เกิดช่วงเวลากการรอคอยกระบวนการผลิต ที่จะตั้งขึ้นใหม่ทำให้เกิดการว่างงานชั่วคราว เป็นต้นทุนคงที่ต่อครั้งของการตั้งเครื่องจักรใหม่ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับขนาดของการผลิต ถ้าผลิตในปริมาณน้อย มีการตั้งเครื่องใหม่บ่อยครั้ง ค่าใช้จ่ายในการตั้งเครื่องใหม่จะสูงแต่สินค้าคงคลังจะมีระดับต่ำลง ทำให้ส่งมอบงานให้กับลูกค้าได้เร็วขึ้น แต่ถ้าผลิตในปริมาณมาก การเดินเครื่องจะมีการตั้งเครื่องใหม่ไม่บ่อยครั้งค่าใช้จ่ายในการตั้งเครื่องใหม่ก็จะต่ำ แต่ยอดสะสมของสินค้าคงคลังจะสูงขึ้น เช่น ค่าใช้จ่ายเพื่อล้างเครื่องมือก่อนที่จะเริ่มผลิตรอบต่อไปได้ ค่าใช้จ่ายจากของเสียที่เกิดขึ้นเพราะทดลองและปรับเครื่องมือเครื่องจักร ก่อนจะเริ่มผลิตจริง (ค่านายอภิปรัชญาสกุล, 2553, 148-149)

ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสินค้าคงคลังต่าง ๆ นี้ ค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาจะสูงขึ้นถ้ามีระดับสินค้าคงคลังสูง และจะต่ำลงถ้ามีระดับสินค้าคงคลังต่ำ แต่สำหรับค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อค่าใช้จ่ายเนื่องจากสินค้าขาดแคลน และค่าใช้จ่ายในการตั้งเครื่องจักรใหม่จะมีลักษณะ ตรงกันข้าม คือจะสูงขึ้นถ้ามีระดับสินค้าคงคลังต่ำ และจะต่ำลงถ้ามีระดับสินค้าคงคลังสูง ดังแสดง ในตาราง 1

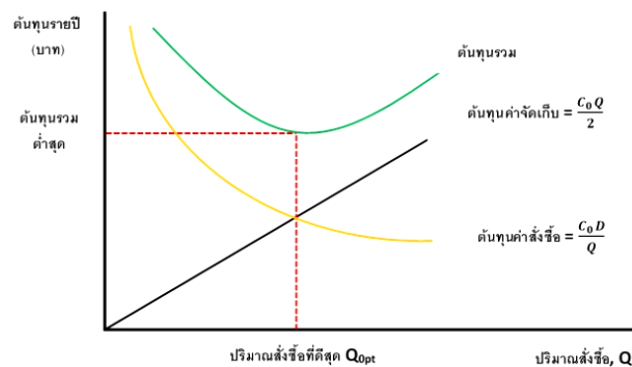
ตาราง 1 ความสัมพันธ์ของต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับสินค้าคงคลัง

ระดับสินค้าคงคลัง	ต้นทุนในการสั่งซื้อ	ต้นทุนในการเก็บรักษา	ต้นทุนเนื่องจากสินค้าขาดแคลน	ต้นทุนในการตั้งเครื่องจักรใหม่
มาก	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ
น้อย	สูง	สูง	สูง	สูง

จากตาราง 1 จะเห็นได้ว่า การจัดการสินค้าคงคลังไม่ได้อยู่ที่การพยายามทำให้มีระดับ สินค้าคงคลังน้อยที่สุดหรือมากที่สุด แต่ต้องพิจารณาให้ต้นทุนรวมของการจัดการสินค้าคงคลังอยู่ในระดับต่ำที่สุด แต่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ โดยมีระดับการให้บริการที่เหมาะสม (อมรศิริ ดิสสร. 2556: 23)

### การสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity: EOQ)

ขนาดการสั่งซื้อที่ประหยัดเป็นระบบสินค้าคงคลังที่ใช้กันแพร่หลายมานาน โดยระบบนี้ใช้กับสินค้าคงคลังที่มีลักษณะของความต้องการที่เป็น อิสระไม่เกี่ยวข้องต่อเนื่องกับความต้องการของสินค้าตัวอื่น (Independent Demand) จึงต้องวางแผน พิเคราะห์ความต้องการอย่างเป็นเอกเทศด้วยวิธีการพยากรณ์อุปสงค์ของลูกค้าโดยตรง



ภาพประกอบ 3 ขนาดการสั่งซื้อที่ประหยัด (คำนาย อภิปรัชญาสกุล. 2553: 102)

ขนาดการสั่งซื้อที่ประหยัดจะพิจารณาด้านต้นทุนรวมของสินค้าคงคลังที่ต่ำสุดเป็นหลักเพื่อกำหนดระดับปริมาณการสั่งซื้อต่อครั้งที่เรียกว่า “ขนาดการสั่งซื้อที่ประหยัด” ดังภาพประกอบ 3 การใช้ระบบขนาดการสั่งซื้อที่ประหยัดมี 2 สถานการณ์ ดังต่อไปนี้

1. ขนาดการสั่งซื้อที่ประหยัดที่อุปสงค์คงที่และสินค้าคงคลังไม่ขาดมือโดยมีสมมติฐาน ที่กำหนดเป็นขอบเขตไว้ว่า
  - 1.1 สินค้าคงคลังที่กำลังพิจารณามีเพียงรายการเดียว
  - 1.2 ความต้องการของสินค้าคงคลังเป็นความต้องการที่อิสระ
  - 1.3 ทราบปริมาณอุปสงค์อย่างชัดเจนและอุปสงค์คงที่
  - 1.4 ได้รับสินค้าที่สั่งซื้อพร้อมกันทั้งหมด
  - 1.5 เวลารนำ ในการสั่งซื้อ (Lead Time) ซึ่งเป็นช่วงเวลาตั้งแต่สั่งซื้อจนได้รับสินค้าคงที่
  - 1.6 ราคาสินค้าที่สั่งซื้อคงที่
  - 1.7 ไม่มีสถานะสินค้าขาดมือ

การหาขนาดการสั่งซื้อที่ประหยัด (EOQ) และต้นทุนรวม (TCmin) จะทำได้จากสมการที่ 1 และ 2 ตามลำดับ ดังนี้

$$EOQ (Q^*) = \sqrt{\frac{2CoD}{Cc}} \quad (1)$$

$$TC_{min} = \left[ \frac{CoD}{Q} \right] + \left[ \frac{QCc}{2} \right] \quad (2)$$

โดยที่ D = อุปสงค์หรือความต้องการสินค้าต่อปี (หน่วย)

d = อัตราความต้องการสินค้าคงคลัง (วัน)

Co = ต้นทุนการสั่งซื้อสินค้า หรือต้นทุนการตั้งเครื่องจักรใหม่ ต่อครั้ง (บาท)

Cc = ต้นทุนการเก็บรักษาต่อหน่วยต่อปี (บาท)

Q = ปริมาณการสั่งซื้อต่อครั้ง (หน่วย)

TCmin = ต้นทุนสินค้าคงคลังโดยรวม (บาท)

$$\text{ต้นทุนการสั่งซื้อต่อปี} = \left[ \frac{D}{Q} \right] Co \quad (3)$$

เป็นการคำนวณหาค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการสั่งซื้อสินค้าคงคลัง ซึ่งในการคำนวณหาจะทำให้ทราบถึงปริมาณที่ควรทำการสั่งซื้อทั้งปี

$$\text{ต้นทุนการเก็บรักษาต่อปี} = \left[ \frac{Q}{2} \right] Cc \quad (4)$$

เป็นการคำนวณหาค่าใช้จ่ายในการจัดให้มีสินค้าคงคลังและการดูแลสินค้าคงคลัง ซึ่งจะทำให้ทราบถึงต้นทุนในการเก็บรักษาสินค้าคงคลังทั้งปี

$$\text{จำนวนการสั่งซื้อต่อปี} = \frac{D}{Q^*} \quad (5)$$

เป็นการคำนวณหาจำนวนครั้งในการสั่งซื้อต่อไป ว่าในรอบ 1 ปี ควรทำการสั่งซื้อทั้งหมดกี่ครั้ง จึงจะทำให้มีค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อที่ถูกต้องที่สุด

$$\text{รอบเวลาการสั่งซื้อ} = \frac{Q^*}{D} \quad (6)$$

เป็นการคำนวณหารอบเวลาในการสั่งซื้อว่า ทุกๆวันควรจะดำเนินการสั่งซื้อสินค้าครั้งหนึ่ง

2. ขนาดการสั่งซื้อที่ประหยัดมีอุปสงค์คงที่และมีสินค้าขาดมือบ้าง

สินค้าขาดมือก่อให้เกิดความประหยัดบางประการซึ่งทำให้ต้นทุนการสั่งซื้อหรือต้นทุนการตั้งเครื่องใหม่ลดต่ำลง เพราะการผลิตหรือการสั่งซื้อของลืดยิ่งขึ้น โดยสินค้านั้นมีต้นทุนการเก็บรักษาสูงมาก จึงไม่มีการเก็บสินค้าไว้เลย หากมีความต้องการสินค้า อาจจะใช้เวลารอคอยสักระยะหนึ่ง โดยที่ต่อระวางไม่ให้นานเกินไปข้อสมมติฐานของกรณีนี้ดังต่อไปนี้

2.1 เมื่อสินค้าลืดยิ่ง (จำนวน Q ขึ้น) เข้ามา จะต้องทำการส่งสินค้าตามจำนวนที่ ขาดมือ (S) ให้กับลูกค้าทันทีแล้วเก็บสินค้าที่เหลือ (จำนวน Q-S) เข้าคลังสินค้า

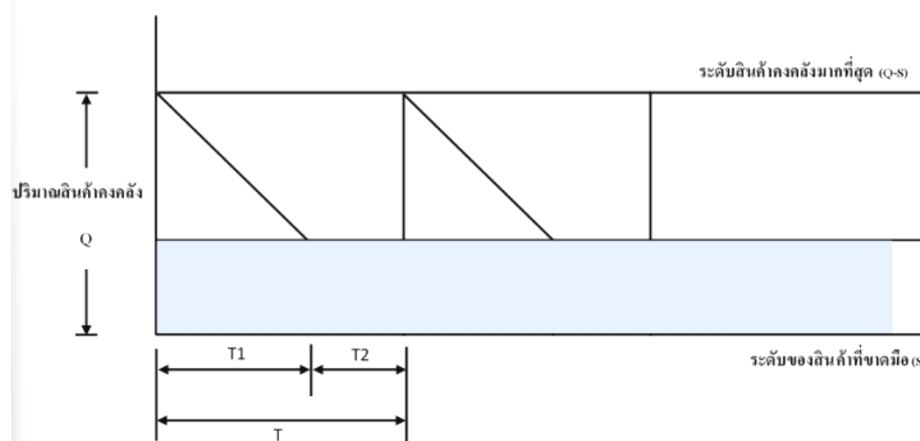
2.2 ระดับสินค้าคงคลังต่ำสุด คือ-S และระดับสินค้าคงคลังสูงสุด คือ Q-S

2.3 ระยะเวลาของสินค้าคงคลัง (T) จะแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ

T1 คือ ระยะเวลาช่วงที่มีสินค้าสามารถขายได้

T2 คือ ระยะเวลาช่วงที่สินค้าขาดมือ สินค้าคงคลังภายใต้สภาวะการที่ยอมให้ขาดมือเป็น

ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 สินค้าคงคลังภายใต้สภาวะที่ยอมให้สินค้าขาดมือ (คำนาย อภิปรัชญาสกุล. 2553: 88)

### ประโยชน์ของปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด (EOQ)

EOQ หรือ Economic Order Quantity เป็นเครื่องมือทางการเงินและการจัดการสต็อกที่ใช้ในการคำนวณปริมาณการสั่งซื้อที่เหมาะสมสำหรับการจัดซื้อสินค้าหรือวัตถุดิบ เพื่อลดต้นทุนการเก็บคลังและการสั่งซื้อในระยะยาว ประโยชน์หลักของ EOQ ได้แก่

1. ลดต้นทุนการเก็บคลัง โดยการสั่งซื้อสินค้าหรือวัตถุดิบในปริมาณที่เหมาะสมตาม EOQ จะช่วยลดต้นทุนการเก็บคลัง เนื่องจากจะลดสินค้าที่ต้องเก็บไว้ ซึ่งส่งผลให้ลดค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาสินค้า เช่น ค่าเช่าพื้นที่ ค่าดูแลรักษา และค่าประกันความเสี่ยงของสินค้า

2. ลดต้นทุนการสั่งซื้อ การใช้ EOQ ช่วยให้สามารถรวมการสั่งซื้อสินค้าหรือวัตถุดิบในปริมาณที่มากขึ้นซึ่งจะช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงาน เช่น ลดค่าใช้จ่ายในการทำรายการสั่งซื้อ ลดค่าบริหารจัดการการจัดส่ง และลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อและติดตามการสั่งซื้อ

3. ลดค่าใช้จ่ายทั้งหมด การคำนวณ EOQ ช่วยให้สามารถปรับปรุงกระบวนการจัดการคลังสินค้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้ลดต้นทุนทั้งในด้านการเก็บคลังและการสั่งซื้อ นอกจากนี้ยังช่วยให้ลูกค้าได้รับสินค้าในเวลาที่เหมาะสมและเพิ่มความพึงพอใจในการบริการ

4. การวางแผนการผลิตและการจัดส่ง การทราบปริมาณที่เหมาะสมในการสั่งซื้อสินค้าหรือวัตถุดิบจะช่วยให้การวางแผนการผลิตและการจัดส่งสินค้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยป้องกันการขาดสินค้าหรือการเกินสินค้าที่ไม่ต้องการ

ดังนั้น เมื่อมีการจัดการสินค้าคงคลัง โดยการนำการสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity: EOQ) มาใช้ในการจัดการจะช่วยให้ลดต้นทุนในการดำเนินงาน จะทำให้เป็นผลดีต่อธุรกิจ เนื่องจากการสั่งซื้อที่ประหยัด จะ

ช่วยให้ลดต้นทุนการเก็บสินค้าภายในคลังสินค้า ลดต้นทุนการสั่งซื้อ ลดค่าใช้จ่ายรวม และสามารถวางแผนการผลิต และการจัดส่งได้อย่างทันเวลาพอดี ทั้งนี้เป็นผลจากการใช้การคำนวณการสั่งซื้อที่ประหยัด ที่จะทำให้ทราบถึง ปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัดควรสั่งซื้อครั้งละเท่าไร ต้นทุนการสั่งซื้อต่อไปจะเป็นเท่าไร ต้นทุนการเก็บรักษาต่อไปจะมี ค่าใช้จ่ายเท่าไร ในหนึ่งปีควรสั่งซื้อทั้งหมดกี่ครั้ง และทุก ๆ 7 วัน ควรทำการสั่งซื้อที่ ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ (วิจิตรา คำมูล, 2560: ง)

### แนวทางการลดต้นทุนการดำเนินงาน

การดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องแสวงหากำไรสูงสุด เพื่อเป็นผลตอบแทนต่อการทำงาน และกำไรของธุรกิจที่ สมเหตุสมผลนั้น เป็นรางวัลที่สังคมมอบให้กับองค์กรธุรกิจเพื่อเป็นการตอบแทนที่องค์กรธุรกิจได้ปฏิบัติตามพันธกิจ และให้สิ่งที่ดีกับสังคม ซึ่งกลยุทธ์การลดต้นทุนการผลิตก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการเพิ่มผลกำไรขององค์กรธุรกิจ และเป็นกลยุทธ์ที่เน้นที่การสำรวจและแก้ไขจุดบกพร่องภายในองค์กรธุรกิจ ซึ่งกลยุทธ์นี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อ ความอยู่รอดขององค์กรธุรกิจในยุคที่เศรษฐกิจตกต่ำ และเพื่อการเพิ่มศักยภาพของการแข่งขัน ในยุคที่เศรษฐกิจ รุ่งเรือง ซึ่งโดยปกติแล้วต้นทุนรวมจะประกอบด้วย ต้นทุนคงที่ประมาณ 20% ต้นทุนผันแปรประมาณ 80% (นพจุจ โตะชา, 2559: ง)

ในทางปฏิบัติแล้วการลดต้นทุนที่ต้นทุนผันแปรจะลดได้ง่ายกว่าต้นทุนคงที่ เช่น การเพิ่มราคาสินค้า ซึ่งจะ ทำให้ได้กำไรมากกว่าการลดต้นทุนการผลิต แต่ต้องระวังกำลังซื้อของลูกค้าที่อาจจะลดลงได้การบริหาร ค่าล่วง เวลาให้มีประสิทธิภาพซึ่งนิยมควบคุมค่าล่วงเวลาให้อยู่ในช่วงระหว่าง 7-15% ของฐานเงิน ใช่วัตถุดิบที่มีคุณภาพ พอดี ไม่เลือกใช้แต่วัตถุดิบ ที่มีคุณภาพดีเลิศเพื่อรักษาระดับมาตรฐานของบริษัทเพื่อรักษาการไว้วางใจของบริษัทให้ ได้ราคาที่ถูกกว่า ให้ลดของเสียจากวัตถุดิบที่ใช้ไม่ได้ สามารถลดต้นทุนการผลิตเนื่องจากคุณภาพตกต่ำ ทั้งนี้จะต้อง พิจารณาว่าไม่กระทบต่อคุณภาพสินค้าที่ส่งมอบลูกค้า และปริมาณที่จะนำมาทดแทน ลดต้นทุนการขนส่ง โดยการ เลือกเส้นทางการขนส่งที่สั้น ขนส่งได้ตลอดเวลาลดการขนส่งซ้ำซากหลายครั้ง ทำเส้นทางการขนส่งให้สะดวกไม่ สิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิงหรือเปลืองยางรถยนต์ หรือการเปลี่ยนไปใช้ยานพาหนะที่ถูกกว่าโดยการเปรียบเทียบ เช่น ทางเรือ ทางรถยนต์ ทางรถไฟ ทางเครื่องบิน การลดความสูญเปล่าสามารถทำได้ 8 ประการ ดังนี้

1. การลดความสูญเปล่าจากการผลิตมากเกินไป (Over Production) หมายถึง การผลิตสินค้าที่เกิน ความต้องการ อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด ขาดประสิทธิภาพ หรือการผลิตที่เผื่อเอาไว้ปริมาณมากเกินไป แนวทางแก้ไข คือ วิเคราะห์หาจุดบกพร่องในการปฏิบัติงาน และปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ทั้งในด้านคนงาน เครื่องจักร วัสดุอุปกรณ์ วิธีการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมรวมถึงควรปรับปรุงขั้นตอนการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ สูงขึ้น

2. การลดความสูญเปล่าจากการขนย้าย (Transportation) มักเกิดจากการกำหนดทิศทางการไหล ของงาน (Process Flow) ที่ไม่เหมาะสม อาจจะไหลเกินไป ซึ่งต้องมีการขนย้ายสินค้าจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ซึ่งใน ที่นี้ มีการขนย้าย ทั้งในแนวราบและแนวตั้ง ทำให้เสียเวลามาก และอาจส่งผลกระทบต่อทำให้เกิดความเสียหายระหว่าง ที่มีการขนย้ายหรือเคลื่อนย้ายอีกด้วย

3. การลดความสูญเปล่าจากการเกิดของเสีย ต้องแก้ไขงาน (Defective) สาเหตุของปัญหานี้มีมากมาย ซึ่งสาเหตุสำคัญคือการขาดการเตรียมความพร้อมของ 4 M & 1E (Men, Machine, Material, Method Environment)



และอาจรวมไปถึงการสื่อสาร การควบคุมกระบวนการที่ขาดประสิทธิภาพอีกด้วย สำหรับวิธีในการแก้ไขข้อควรเตรียมความพร้อมและต้องเข้าไปมันติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงานอยู่เสมอเพื่อหาจุดติดปกติจะได้รับแก้ไขได้ทันเวลา

4. การลดความสูญเสียเปล่าจากการมีสินค้าคงคลังมากเกินไป (Over Stock) การเก็บสินค้าคงคลังนั้นรวมวัตถุดิบ (Raw Material) สินค้าระหว่างกระบวนการผลิต (WIP: Work In Process) และสินค้าที่ผลิตสำเร็จแล้ว (Finish Goods) สาเหตุของปัญหานี้โดยทั่วไปแล้วมีอยู่ด้วยกันสองสาเหตุ สาเหตุแรกก็เป็นผลมาจากการผลิตสินค้าที่มากจนเกินไป แล้วขายไม่ได้ ขายไม่ออก ถ้าเป็นสินค้าที่มีอายุจำกัดแล้วขายไม่ออกเมื่อถึงกำหนดหมดอายุต้องทิ้งไปก็น่าเสียดาย ส่วนสาเหตุที่สอง คือ การเตรียมวัตถุดิบเผื่อเอาไว้ เมื่อจะได้ไม่มีปัญหาโดยเฉพาะวัตถุดิบที่นำเข้ามาจากต่างประเทศการกระทำเช่นนี้เงินต้นทุนจม แถมต้องมาเสียพื้นที่ เสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บและเสี่ยงต่อการข่าจรุด และสูญหายอีกต่างหาก วิธีแก้คือ ควรนำระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดีมาใช้ หรือ JIT (Just in Time) มาประยุกต์ใช้

5. การลดความสูญเสียเปล่าจากขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ขาดประสิทธิภาพ (Process) สาเหตุมักเกิดจากการออกแบบการทำงานที่ไม่ดี ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่เหมาะสม เช่น เกิดความซ้ำซ้อน ติด ๆ ขัด ๆ แล้วยังไม่ดีต้องนำมาปรับแต่งอีก ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่าย รวมทั้งทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความยุ่งยาก หรืออาจเกิดจากการขาดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ไม่พอดี หรือตรงข้ามอาจมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เข้มงวดเกินความจำเป็นก็ได้ สำหรับแนวทางแก้ไขคือควบคุม กระบวนการผลิตให้ดีตั้งแต่ต้นแรก และควรประยุกต์ใช้เครื่องมืออื่น ๆ มาช่วยในการควบคุมกระบวนการและคุณภาพสินค้า เช่น การใช้หลักสถิติ (Statistic) การใช้หลักของการของ วิศวะ อุตสาหกรรม IE (Industrial Engineering) หรือหลักการวิจัยดำเนินงานหรือ OR (Operation Research) เป็นต้น

6. การลดความสูญเสียเปล่าจากการคอยงาน (Waiting) ปัญหานี้เกิดขึ้นได้กับผู้ปฏิบัติงานในสายการผลิตโดยตรงและแผนกที่สนับสนุน ซึ่งสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากการรองงาน งานไม่มากก็ไม่รู้จะทำอะไร เพราะเครื่องจักรเสีย แผนกก่อนหน้าไม่เอางานมาส่ง วัตถุดิบขาด (Part) ไม่มี รอเอกสาร รอโทรศัพท์ รอการตอบกลับ หรือไม่ก็รอกันไป ไม่ลงมือทำเสียที สำหรับวิธีการแก้ไข ปัญหานี้ก็อาจทำได้โดย ควรมีการวางแผนงานให้เหมาะสม เพื่อลดเวลาการรอคอยระหว่างกระบวนการ ควรจัดกระบวนการทำงานให้สมดุล (Balance) จัดเครื่องมืออุปกรณ์และวัตถุดิบให้พร้อมก่อนเริ่มงาน เพื่อลดการว่างงาน แต่ถ้าต้องรอจริง ๆ ก็ควรจัดพนักงานไปอบรมหรือไปทำงาน ในแผนกอื่นที่เขาพอทำได้ สุดท้ายก็อบรมให้เขามีทักษะในการทำงานได้หลายประเภท (Multi Skill) เพื่อจะได้ไม่ว่างเพราะถ้าพนักงานว่างผู้บริหารมักจะมองเห็น

7. การลดความสูญเสียเปล่าจากการเคลื่อนไหวที่ไม่เกิดประโยชน์ (Motion) ปัญหานี้เกิดจากการออกแบบขั้นตอนวิธีการในการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม เช่น ต้องไปหยิบของ ต้องก้มตัว ต้อง หมุนมือ ขยับแขน ต้องยกของ เป็นต้น ทำแบบนี้นาน ๆ ผู้ปฏิบัติก็จะเกิดความเมื่อยล้า ทำให้เกิดความล่าช้า และปัญหาความผิดพลาด ก็มักจะเกิดขึ้นตามมา สำหรับวิธีการแก้ไขควรนำแนวคิด การศึกษาการเคลื่อนไหวและการศึกษาเวลา (Motion and time study) เพื่อมาประยุกต์ใช้ดูว่าจุดไหนที่ควรปรับ ควรใช้เครื่องมือจับยึด (Jig หรือ Fixture) หรือควรปรับปรุงอุปกรณ์ประกอบการทำงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ชั้นวางของ ก่องเก็บหรือใช้อุปกรณ์แว่นเพื่อลดการยกให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด เป็นต้น

8. การลดความสูญเสียเปล่าจากการไม่นำเอาความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานมาทำให้เกิดประโยชน์ (Idea) อันนี้สำคัญมากเพราะโลกปัจจุบันอยู่บนเศรษฐกิจฐานความรู้หรือ (Creative Economy) จะสังเกตได้ว่า

บริษัทใหญ่ ๆ ที่มีชื่อเสียงโด่งดังจะให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มากโดยมักจะใช้กิจกรรมไคเซ็น (Kaizen) กิจกรรมข้อเสนอแนะ (Suggestion) กิจกรรมกลุ่ม คิวซีซี (Quality Control Circle) เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้นำความคิดสร้างสรรค์ที่ตนเองมีเพื่อใช้ในการแก้ไข ปัญหาปรับปรุงพัฒนาและเสนอแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาตนเองและบริษัทให้ดีขึ้น

แนวคิดการลดต้นทุนการดำเนินงาน โดยนำการลดความสูญเปล่า 8 ประการ มาใช้ภายในองค์กร จะทำให้องค์กรลดความสูญเสียนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ออกไป ความสูญเสียนั้นล้วนเป็นต้นทุนที่ไม่ได้สร้างรายได้ให้กับองค์กร ดังนั้นเมื่อนำการลดความสูญเปล่า 8 ประการมาใช้ จะทำให้องค์กรได้รับประสิทธิภาพสูงสุดจากการกำจัดต้นทุนที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อองค์กร และทำให้การบริหารจัดการภายในองค์กรเพิ่มประสิทธิภาพจากการบริหารจัดการงานภายในองค์กรได้

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยคำนึงถึงความประหยัดทรัพยากรในทุก ๆ ด้าน ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุ สิ่งของและอื่น ๆ (ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ, 2557: 13)

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุน หรือทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตได้จากการดำเนินงานที่ต่ำกว่ากำหนดไว้ในแผน ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานสูงกว่ากำหนดไว้ในแผน โดยประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิต หรือผลประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานจริง

ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น (Millet, 1954: 397-400)

การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึง การทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด (สมใจ ลักษณะ 2544: 7)

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเองหรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด (สิริวดี ชูเชิด, 2556: 7)

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการทำงานหรือประโยชน์ที่ได้รับตามความต้องการหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยจะนำมาใช้วัดผลการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ว่ามีประสิทธิภาพอย่างไร การวัดประสิทธิภาพอาจใช้เครื่องมือหรือวิธีการต่าง ๆ เช่น การวัดผลผ่านค่าอัตราการการทำงาน, การวัดผลผ่านคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือการวัดผลผ่านความสามารถในการตอบสนองต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ และอื่น ๆ ตามเป้าหมายของ

กิจกรรมนั้น ๆ การพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่หลาย ๆ องค์กรมองหาและใช้เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของธุรกิจให้ดียิ่งขึ้นในระยะยาว และเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

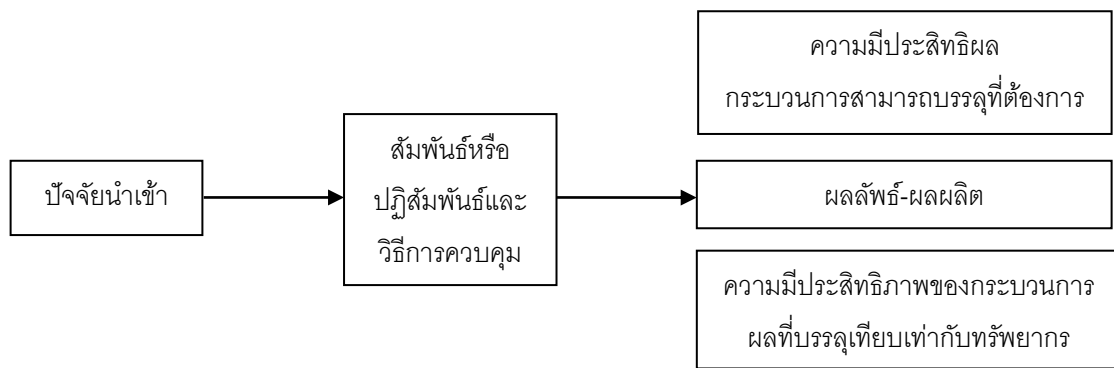
การเพิ่มประสิทธิภาพตามแนวคิดของ ซามอน (Simon, 1960: 180-181) กล่าวว่า งานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดวัดจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิตที่ได้รับ (Output) เขียนเป็นสูตรได้ ดังนี้

$$\text{Efficient} = \text{Output} - \text{Input}$$

แต่หากเป็นงานบริการจะเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วย

$$\text{Efficient} = \text{Output} - \text{Input} + \text{Satisfaction}$$

ความมีประสิทธิภาพเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากกระบวนการ ดังที่มาตรฐานสากล ISO 9000:2000 ได้อธิบายความหมายประสิทธิภาพเป็นผลที่บรรลุเทียบกับทรัพยากรที่ใช้ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ที่มา: นฤมล สุนสวัสดิ์ (2549: 110)

การทำงานโดยมี ค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดนั่น คือ ลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุดิบและอุปกรณ์ลง หรือประหยัดทรัพยากรได้ เป็นการทำให้ถูกต้อง ๆ ให้ถูกต้อง (doing the thing right) (Robbins; & Coulter, 2003)

กิบสัน และคณะ (Gipson; et al. 1988: 39) ให้ความหมายคำว่าประสิทธิภาพว่าอัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of Output to Input) การวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยเช่น

1. อัตราการได้ผลตอบแทนในเงินลงทุน หรือทรัพย์สินที่ลงทุน
2. ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต
3. อัตราการสูญเสียเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร
4. อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

### ประเภทของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานสินค้าคงคลัง โดยประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลา ในการ

ปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม สามารถนำไปสู่การเกิดผลได้เร็วและมีคุณภาพ ประเภทของประสิทธิภาพ มี 2 ระดับ คือ

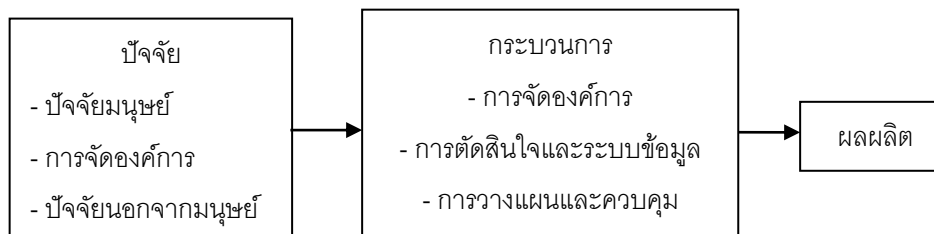
1. ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเสียน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม เป็นการทำงานได้เร็วและได้งานดี

บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลยุทธ์หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่น่าพอใจ เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณงาน คิดค้น ดัดแปลง วิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร คือการที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร บัณฑิตต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่า มีการสูญเสียน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน

องค์กรมีความสามารถในการใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยี ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรค และความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญ กำลังใจดี และมีความสุขในการทำงาน

สมิธ (Smith, 1982: 65) ให้กรอบแนวคิดขององค์ประกอบการดำเนินงานองค์กรที่นำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของการผลิตดังภาพ



ภาพประกอบ 5 องค์ประกอบขององค์กรที่นำไปสู่ผล

ที่มา: สมใจ ลักษณะ (2552: 8)

จากภาพได้อธิบายองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์กร การที่จะนำไปสู่ผลที่มีประสิทธิภาพ คือ องค์ประกอบด้านปัจจัย (Input)

1. ปัจจัยมนุษย์ (Human) ได้แก่ กำลังคน (Manpower) ความสามารถ (Abilities) พลัง (Energies) ความต้องการ (Needs) และความคาดหวัง (Expectation)

2. ปัจจัยนอกจากมนุษย์ (Non-Human) ได้แก่ เงินทุน (Money) เครื่องมือเครื่องจักร (Machine) วัสดุ (Materials) เทคนิควิธีการ (Method) และที่ดิน (Land)

องค์ประกอบด้านกระบวนการ (Process)

1. การจัดองค์การ ได้แก่ จัดโครงสร้าง จัดศักยภาพการปรับเปลี่ยน (Dynamics) การวิเคราะห์ (Analysis) การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategies) การกำหนดเป็นกลยุทธ์ (Tactics)
2. การจัดระบบตัดสินใจ ระบบข้อมูล ได้แก่ กระบวนการตัดสินใจ การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System) และการจัดระบบสนับสนุน
3. การวางแผนและควบคุม ได้แก่ การวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic planning systems) การวางแผนโครงการ (project and program planning) การจัดระบบควบคุมและคอมพิวเตอร์ช่วยควบคุม (Control Systems and Cybernetics) การวิเคราะห์ทุนและผลกำไรเพิ่มประสิทธิภาพ (Cost-Benefit Analysis and Effectiveness) และการบริหารบุคลากรและการประเมิน (Human Systems Management Evaluation)

### ส่วนสรุป

การลดต้นทุนการดำเนินงานด้วยการจัดการสินค้าคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการและควบคุมต้นทุนให้สอดคล้องกับเป้าหมายกลยุทธ์ขององค์กรนั้น ๆ โดยองค์กรจะต้องมีผู้บริหารที่กำหนดกลยุทธ์เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน โดยเริ่มตั้งแต่วิเคราะห์ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นต้นทุนในการสั่งซื้อ ต้นทุนในการเก็บรักษา ต้นทุนเนื่องจากสินค้าขาดแคลน และต้นทุนในการตั้งเครื่องจักรใหม่ เมื่อพิจารณาในการค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น ซึ่งจะเห็นได้ชัดเจนว่าต้นทุนค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาสินค้าจะอยู่ในระดับที่สูงที่สุด ดังนั้นผู้บริหารก็ควรที่จะดำเนินการในการควบคุมค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ โดยการใช้เครื่องมือการลดความสูญเปล่า 8 ประการ หากนำมาควบคุมการเกิดความสูญเปล่าในการบริหารจัดการงานแล้วก็จะช่วยให้องค์กรได้ลดต้นทุนที่ไม่ได้ก่อให้เกิดผลกำไรต่อองค์กร อีกทั้งมีการบริหารควบคู่กับตัวแบบการสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity: EOQ) เป็นการควบคุมต้นทุนรวมของสินค้าคงคลังที่ต่ำสุดเป็นหลักเพื่อกำหนดระดับ ปริมาณการสั่งซื้อต่อครั้งควรจะเป็นปริมาณเท่าไรจึงจะเหมาะสม เพื่อไม่ให้ต้องมีปริมาณสินค้าคงคลังมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น หากมีเกินความจำเป็นก็จะส่งผลต่อต้นทุนในการเก็บดูแลรักษา และควรบริหารร่วมกับการใช้การวิเคราะห์การแบ่งกลุ่มสินค้า (ABC Analysis) หากนำเครื่องมือเหล่านี้มาใช้ในการควบคุมการดำเนินงาน จะส่งผลให้องค์กรสามารถลดค่าใช้จ่ายจากการสั่งซื้อในปริมาณที่มากเกินไปจนความจำเป็นได้ ดังกลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ทำการควบคุมต้นทุนการดำเนินงานด้วยการจัดการสินค้าคงคลัง คือ บริษัท อู่ต่ออะไหล่ยนต์ จำกัด มีการจัดการสินค้าคงคลังประเภทวัสดุภัณฑ์ โดยสินค้าคงคลังกลุ่ม A ทั้งสิ้น 26 รายการ มูลค่ารวม 4,145,708 บาท นำมาคำนวณหาปริมาณสั่งซื้อที่ประหยัด (EOQ) และคำนวณหาจุดสั่งซื้อใหม่ (ROP) พบว่า หลังจากที่ได้จากการศึกษาการปรับปรุงสินค้าประเภทอะไหล่รถยนต์ต้นทุนรวมที่เกิดขึ้น การสั่งซื้อด้วยปริมาณการสั่งซื้อที่เกิดขึ้นในอดีต เท่ากับ 698,941 บาทต่อปี เมื่อดำเนินการสั่งซื้อด้วยปริมาณการสั่งซื้อที่เหมาะสม มูลค่ารวม เท่ากับ 488,604 บาทต่อปี แสดงให้เห็นว่าต้นทุนรวม ทั้งหมดจากการประยุกต์ใช้เทคนิคการหาปริมาณการสั่งซื้อที่เหมาะสม การจัดวิเคราะห์แบ่งกลุ่มสินค้า สามารถทำให้ต้นทุนการจัดการสินค้าคงคลังรวม ลดลงเป็นมูลค่า 210,337 บาทต่อปี หรือ 30% หลังที่ได้จากการศึกษาการปรับปรุงสินค้าประเภทวัสดุภัณฑ์ ทั้ง 26 รายการ พบว่า ต้นทุนรวมที่เกิดขึ้นจากการสั่งซื้อด้วยปริมาณการสั่งซื้อที่เกิดขึ้นในอดีตเดิม มีมูลค่ารวม เท่ากับ 158,985.97 บาทต่อปี จากการสั่งซื้อด้วยปริมาณการสั่งซื้อที่เหมาะสมเป็นมูลค่ารวม เท่ากับ 145,882.93 บาทต่อปี แสดงให้เห็นว่าต้นทุนรวมทั้งหมดจากการ

ประยุกต์ใช้เทคนิคการหาปริมาณการสั่งซื้อที่เหมาะสมนั้น สามารถทำให้งบประมาณการดำเนินการสินค้าคงคลังรวมนั้นลดลง เป็นมูลค่า 13,103.04 บาทต่อปี หรือ 9% (วิจิตร คำมูล, 2560: ง) ทั้งนี้ผู้บริหารควรดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพควบคู่กันไปกับการลดต้นทุนในการดำเนินงานซึ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพนั้น หากต้องการให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด ควรวางแผนทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคคล และการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร นั่นคือ มุ่งให้องค์กรดำเนินงานต่าง ๆ โดยใช้ทรัพยากร บัณฑิตที่มีอยู่ขององค์กรอย่างคุ้มค่า เกิดความสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์และสามารถทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายสูงสุดในการบริหารจัดการได้

### เอกสารอ้างอิง

- ภักดิ์ วณิชศิริเดโช. (2558). **กรณีศึกษา การลดต้นทุนกระบวนการไหลของสินค้าคงคลังเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสั่งซื้อวัตถุดิบ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2553). **การจัดการสินค้าคงคลัง**. พิมพ์ครั้งที่ 3. โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชชิง. \_\_\_\_\_ . (2560). **การจัดการต้นทุนคลังสินค้า**. กรุงเทพฯ. โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชชิง.
- ณัชพล จุฑาพิพัฒน์กุล. (2561). **ตีแผ่โครงสร้างระบบโลจิสติกส์ไทย. สายนโยบายการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย**. 134(4).
- ณัฐภัทรศญา เศรษฐโชติสมบัติ. (2559). **การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน**. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ทวิศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). **การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา**. รายงานการวิจัย. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- โทนี ไวด์. (2551). **Best Practices ในการจัดการสินค้าคงคลัง**. 2<sup>nd</sup> ed., (ไพบูลย์ กิจจรรุฒิ, Trans. วิทยา สุหฤท ดำรง, Ed.). กรุงเทพฯ: อี.ไอ. สแควร์.
- ธันว์ระวี สุวรรณหงษ์. (2560). **การจัดการสินค้าคงคลัง เพื่อลดจำนวนการขนส่งในกรณีเร่งด่วน กรณีศึกษา บริษัทผลิตเลนส์แว่นตา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นพรัตน์ ราชจินดา. (2564). **การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง กรณีศึกษา บริษัทผลิต เครื่องปรับอากาศ**. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นพรุจ โตชา. (2559). **การจัดการต้นทุนการผลิตสินค้าเกษตรแปรรูปของธุรกิจ SMEsกรณีศึกษา บริษัท เครื่องดื่มออร์แกนิก**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- นฤมล สุ่นสวัสดิ์. (2549). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์ วันทิพย์.
- บริษัท พีเพิลมีเดีย จำกัด. (2558). **วิเคราะห์การขนส่ง ลดต้นทุน ขยายผลกำไร**. สืบค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2561, จาก <https://cheechongruay.smartsme.co.th/content/2166>.
- พิภพ ลลิตาภรณ์. (2559). **การจัดการวัสดุคงคลังในโซ่อุปทาน**. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภราภรณ์ ทศพร. (2559). **การปรับปรุงการบริหารวัตถุดิบคงคลัง กรณีศึกษาโรงงานผลิตชิ้นส่วนตลับลูกปืน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- มณิสรา บารมีชัย. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อต้นทุนการขนส่งสินค้า. สืบค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2551, จาก <https://www.iok2u.com/index.php/article/logistics-supply-chain/684-ct51-123>.
- วิจิตรา คำมูล. (2560). การจัดการสินค้าคงคลังของบริษัท อู่ต่ออะไหล่ยนต์ จำกัด. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิวพร เพ็งธรรม. (2558). การลดต้นทุนค่าขนส่ง. สืบค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2558, จาก <https://sites.google.com/site/karipheimthurkirrxldtntnun/naewthang-ld-tntnun-kha-chicay/kar-ld-tntnun-kha-khnsng>.
- สมใจ ลักษณะ. (2544). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สิริวดี ชูเชิด. (2556). การศึกษาสภาพการบริหารงานกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สุรทัศน์ มโนรมณ์. (2552). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเขตการศึกษา 5. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อมรศิริ ดิสสร. (2550). การบริหารสินค้าคงคลัง. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- Burkett, M.; Steutermann, S.; Tohamy, N.; Rizza, M. N.; Jacobson, S. F.; & Dwight, Klappich C. (2011). Building a Resilient Supply Chain. Gartner, Inc, No. G00216075, pp. 1-7.
- Jay, Heizer; & Barry, Render. (2005). Operations Management. 7<sup>th</sup> ed., New Jersey: Pearson Education, LTD.
- Millet, John D. (1954). Management in the Public Sector: The Quest for Effective Performance. New York: McGraw-Hill.
- Simon, Herbert A. (1960). Administrative Behavior. 2<sup>nd</sup> ed., New York: The Free Press.

S018L: การบริการตามมาตรฐานกรมสรรพสามิตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ:  
กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ

SERVICE ACCORDING TO EXCISE DEPARTMENT STANDARDS AFFECTION SATISFACTION  
OF SERVICE RECEIPIENTS INCASE ROI ET AREA EXCISE OFFICE SUWANNAPHUM  
BRANCH

จุฑามาศ ชาลี<sup>1</sup> มงคล เอกพันธ์<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาระดับการบริการตามมาตรฐานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด  
สาขาสุวรรณภูมิ 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ  
3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ จำแนกตาม  
ปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของการบริการตามมาตรฐานที่มีต่อความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่ม  
ตัวอย่าง 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) การทดสอบ  
แบบที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ค่าเอฟด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของ  
เพียร์สันและการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริการตามมาตรฐานกรมสรรพสามิตอยู่ใน  
ระดับมาก 2) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการสุวรรณภูมิอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิต  
พื้นที่ร้อยเอ็ดสาขาสุวรรณภูมิ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และ 4) การให้บริการตาม  
มาตรฐานกรมสรรพสามิตมีความสัมพันธ์ทางบวก และตัวแปรที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมาก  
ที่สุด คือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มี  
อำนาจพยากรณ์ 33.10

**คำสำคัญ:** การบริการตามมาตรฐาน, ความพึงพอใจ, ผู้รับบริการ

#### Abstract

The objectives of this research are: 1) Study the service level according to the standards of Roi Et Area Excise Office, Suwannaphum Branch, 2) Study the satisfaction level of service recipients of Roi Et Area Excise Office, Suwannaphum Branch, 3) Compare customer satisfaction of Roi Et Area Excise Office, Suwannaphum Branch. 4) Study the relationship and impact of standard services on customer



satisfaction of Roi Et Area Excise Office, Suwannaphum Branch. Data were collected with questionnaires from a sample of 400 people. Data were analyzed with descriptive statistics (frequency, percentage, mean, standard deviation), independent t-test, analysis of the F-value with one-way analysis of variance, pearson correlation analysis and multiple regression analysis. The results showed that: 1) The service according to the excise department standards was at a high level. 2)The satisfaction level of Suwannaphum service recipients was at the highest level. 3) Service recipients of Roi Et Area Excise Office, Suwannaphum Branch with different personal factors, there is no difference in satisfaction in service standards of the Excise Department. 4) Providing services according to Excise Department standards has a positive relationship. Variables that have the greatest impact on service recipient satisfaction was the service aspect of the staff, followed by the service process aspect. and facilities. The predictive power was at the level of 33.10 percent.

**Keywords:** Service according to standards, Satisfaction, Service recipients

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพสามิตเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลังมีภาระหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต และป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต โดยมีเป้าหมายหลักในการบริหารจัดการเก็บภาษีสรรพสามิต คือ รายได้ ซึ่งนำไปเป็นงบประมาณแผ่นดิน โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 ในการจัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการเฉพาะอย่างจากผู้ผลิตสินค้าบางประเภทที่รัฐเห็นว่าควรจัดเก็บภาษีในอัตราที่สูงกว่าสินค้าและบริการทั่วไป เพื่อควบคุม จำกัดการบริโภค ปกป้องและรักษาสิ่งแวดล้อม ภาษีสรรพสามิตมีบทบาทสำคัญที่จะเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของรัฐบาลในการนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศ และบำรุงท้องถิ่นต่าง ๆ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย ซึ่งจะต้องมีการติดต่อและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ โดยมีเป้าประสงค์สำคัญส่วนหนึ่ง คือ การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐ โดยเน้นการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน รวมทั้งได้กำหนดให้ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นตัวชี้วัดภาคบังคับให้ส่วนราชการต้องดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ดังนั้น กรมสรรพสามิตจึงเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจึงมีความจำเป็นที่หน่วยงานภาครัฐต้องดำเนินงานโดยตอบสนองความต้องการและความคาดหวังในด้านการให้บริการที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกรมสรรพสามิตให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมสรรพสามิตมากยิ่งขึ้น รวมถึงจะผลักดันมาตรฐานการบริการสู่ความเป็นเลิศระดับสากลในอนาคตต่อไปด้วย (กรมสรรพสามิต. 2566: ออนไลน์)

ทั้งนี้กรมสรรพสามิตได้มีการพัฒนาหน่วยงานบริการทั้งสองกลางและส่วนภูมิภาคเพื่อให้เป็นศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) โดยผ่านการรับรองมาตรฐานแล้ว จำนวนทั้งสิ้น 172 แห่ง โดยมุ่งเน้นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เช่น การเพิ่มช่องทางการชำระภาษีผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส (Counter Service) หรือการชำระผ่านช่องทางออนไลน์ของธนาคารต่าง ๆ (Online banking) โดยคำนึงถึงหลักความสะดวกในการประกอบธุรกิจ หรือ Ease of Doing Business ดังนั้น จึงเป็นการแสดงถึงแนวทางดำเนินงานของกรมสรรพสามิตที่มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ทั้งในรูปแบบของการบริหารงานภายในด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ทำให้การดำเนินการเร็วขึ้น (Faster) ง่ายขึ้น (Easier) และค่าใช้จ่ายถูกลง (Cheaper) ตลอดจนได้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2566: ออนไลน์)

จากการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติฉบับใหม่ กรมสรรพสามิตจึงมีการปรับเปลี่ยนคู่มือสำหรับการดำเนินงานของหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของกรมสรรพสามิตเพื่อให้มีรูปแบบการดำเนินงานให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดมาตรฐานการให้บริการใน 3 ด้าน ประกอบไปด้วย 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และได้มีการกำหนดนโยบายให้หน่วยงานบริการภายใต้การกำกับดูแลของกรมสรรพสามิตมีการให้บริการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในคู่มือการดำเนินงานดังกล่าว

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ ได้มุ่งเน้นและพัฒนางานด้านการบริการให้บรรลุตามนโยบายและยุทธศาสตร์กรมสรรพสามิต เพื่อตอบสนองของความต้องการของผู้รับ บริการให้ได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุด โดยสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) ระดับพื้นฐานในปี พ.ศ.2564 โดยสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด มีเป้าหมายที่จะยกระดับมาตรฐานการให้บริการให้สูงขึ้นสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกในระดับก้าวหน้าและระดับเป็นเลิศเพื่อให้บริการประชาชนที่มีการอำนวยความสะดวก โดยมีมาตรฐานระบบงานเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจ รวมถึงการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เพื่อให้ประชาชนได้รับความ “สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย” ให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย อันเป็นเป้าหมายหลักขององค์กร โดยยึดหลักการให้บริการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตที่กำหนดในคู่มือการให้บริการฉบับปรับปรุงใหม่

จากการพัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยงานกรมสรรพสามิตให้เป็นไปตามมาตรฐานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจ อันจะเป็นประเด็นผลักดันให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของการดำเนินงานกรมสรรพสามิต ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรของสำนักงานสรรพสามิต จึงต้องการศึกษาการให้บริการตามมาตรฐานกรมสรรพสามิตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ เพื่อต้องการที่ทราบข้อมูลระดับการให้บริการตามมาตรฐานของกรมสรรพสามิต ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปัจจัยด้านการดำเนินการตามมาตรฐานการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางปรับปรุง พัฒนางานด้านการให้บริการของสรรพสามิตสาขาสุวรรณภูมิต่อไป

### วัตถุประสงค์

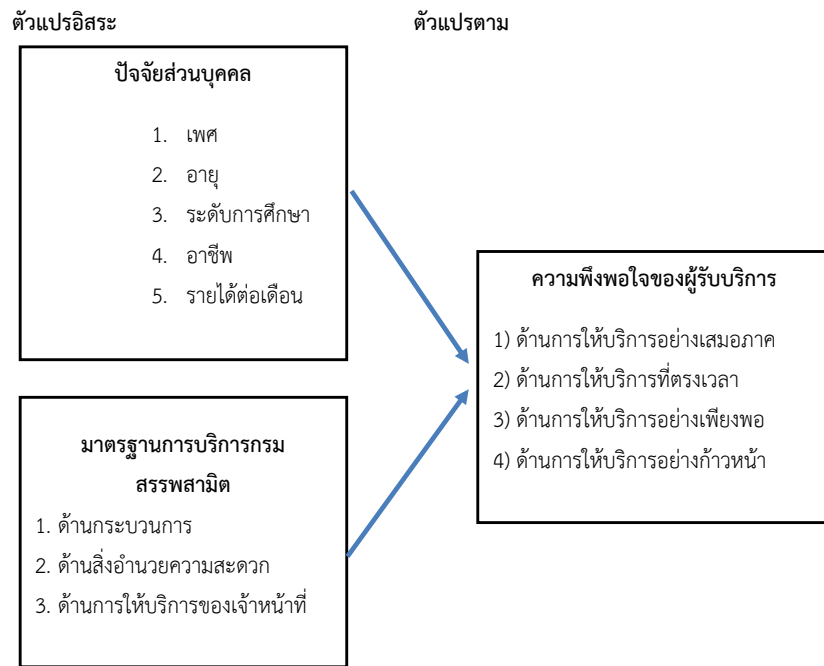
1. เพื่อศึกษาการบริการตามมาตรฐานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของการบริการตามมาตรฐานกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและวิธีการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ
2. ได้ข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผนการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ
3. ผลการศึกษานำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้เป็นที่พึงพอใจของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการให้สูงขึ้น

### กรอบแนวคิด

การบริการตามมาตรฐานได้ประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต โดยเลือกตัวแปรที่สอดคล้องกับบริบทของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใช้แนวความคิดในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของ จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551: 45-49) และ เต็มศักดิ์ คทวณิช (2550: 15-19) ประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านบริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และ 4) ด้านการให้การบริการอย่างก้าวหน้า ความสัมพันธ์ของตัวแปรดังแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบการวิจัย

### สมมติฐาน (ถ้ามี)

1. ผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน
2. การบริการตามมาตรฐานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ
3. การบริการตามมาตรฐานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ ซึ่งมีจำนวนรวม 2,644 คน (สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ. 2566)
2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้การคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีของ ยามาเน (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นเป้าหมายของการวิจัย จากผลการคำนวณ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 348 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ผู้วิจัยเพิ่มขนาดตัวอย่างโดยเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นจำนวน 400 คน แบ่งตามสัดส่วนของประชากรผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตในพื้นที่ร้อยเอ็ดสาขาสุวรรณภูมิ ซึ่งมีจำนวน 5 สาขา

3. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามด้วยการแบ่งตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรผู้ให้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ดที่อยู่ภายใต้การรับผิดชอบของสำนักงานสาขาสุวรรณภูมิ จำนวน 5 สาขา

4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวความคิด จากทฤษฎี ผลงานวิจัย และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 บัณฑิตส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการบริการกรมสรรพสามิตของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดคะแนนความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เกี่ยวกับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับคือ ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

#### 5. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

5.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยเลือกใช้การตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Index of item objective congruence: IOC) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อ มีเกณฑ์พิจารณาข้อคำถามรายข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงแล้วนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำการประเมินอีกครั้ง โดยแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ เป็นคำถามเกี่ยวกับการให้บริการตามมาตรฐานกรมสรรพสามิต จำนวน 15 ข้อ มีค่า IOC ในระดับ 0.67 จำนวน 5 ข้อ มีค่า IOC ในระดับ 1.00 จำนวน 10 ข้อ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ให้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ดสาขาสุวรรณภูมิ จำนวน 20 ข้อ มีค่า IOC ในระดับ 0.67 จำนวน 2 ข้อ มีค่า IOC ในระดับ 1.00 จำนวน 18 ข้อ

5.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทำการทดสอบเบื้องต้น (Try-out) กับผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้วิธีการคำนวณสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach โดยแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามเกี่ยวกับการให้บริการตามมาตรฐานกรมสรรพสามิตเท่ากับ 0.959 ค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการเท่ากับ 0.836 สูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนดไว้ในระดับ 0.80 จึงสามารถนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลได้

#### 5.3 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

5.3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

5.3.2 ข้อมูลผลการวิเคราะห์ข้อมูลการบริการตามมาตรฐานกรมสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ และข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ดสาขาสุวรรณภูมิ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

5.3.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-test) ส่วนกรณีจำแนกตามด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F test) One-way ANOVA เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรเป็นรายกลุ่ม ในกรณีที่พบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างนั้นเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD)

5.3.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบของการให้บริการตามมาตรฐานกรมสรรพสามิตและความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณของเพียร์สัน (Pearson's Multiple Correlation Coefficient) และการการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) ด้วยวิธีนำเข้าตัวแปรทั้งหมด (All Enter)

## ผลการวิจัย

การให้บริการตามมาตรฐานกรมสรรพสามิตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 49.00 ส่วนใหญ่อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาคืออายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.80 และมีอายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.00 ตามลำดับ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาคือระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 30.10 และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 19.80 ตามลำดับ สถานภาพส่วนใหญ่สมรส คิดเป็นร้อยละ 77.40 รองลงมาคือโสด คิดเป็นร้อยละ 17.80 และหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ อาชีพส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 68.80 รองลงมาคือธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 26.40 และรับราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ

### 2. ระดับการบริการตามมาตรฐานกรมสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ

การบริการตามมาตรฐานกรมสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.32$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.42$ ) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.35$ ) และด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.19$ ) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลการบริการตามมาตรฐานกรมสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ โดยรวม

การบริการตามมาตรฐานกรมสรรพสามิต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการบริการ
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.19	0.72	มาก
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	0.58	มาก
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.35	0.60	มาก
โดยรวม	4.32	0.61	มาก

3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ  
 ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 4.59$ ) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.56$ ) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 4.53$ ) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ โดยรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.59	0.50	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.49	0.42	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.56	0.33	มากที่สุด
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.53	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	4.54	0.23	มากที่สุด

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน  
 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปรากฏผล ดังนี้

#### 4.1 จำแนกตามเพศ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

#### 4.2 จำแนกตามอายุ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

#### 4.3 จำแนกตามระดับการศึกษา

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

#### 4.4 จำแนกตามสถานภาพ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

#### 4.5 จำแนกตามอาชีพ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

#### 4.6 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

5. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ พบว่า มาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต ด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ ( $r = 0.407$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

มาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ ( $r = 0.506$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



มาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ทาง  
 บวกระดับต่ำมากกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ ( $r = 0.523$ )  
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พหุคูณพบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ไม่เกิน 0.80 จึงทำให้ไม่มีปัญหา  
 Multicollinearity สามารถที่จะวิเคราะห์สถิติขั้นสูงได้เป็นลำดับต่อไป

6. การวิเคราะห์การถดถอยแบบอย่างง่ายและแบบพหุคูณมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต  
 ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ

การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายของมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตที่ส่งผลต่อความ  
 พึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรที่  
 มีผลกระทบเข้าไปในสมการทุกตัวแปรตามวิธีการนำเข้าทั้งหมด (Enter) ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต ด้านกระบวนการ  
 ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ

มาตรฐานการให้บริการ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ				t	p-value
	สัมประสิทธิ์การ ถดถอยไม่ปรับ มาตรฐาน (B)	ค่าความ คลาดเคลื่อน มาตรฐาน (S.E.)	สัมประสิทธิ์การ ถดถอยแบบปรับ มาตรฐาน (Beta)			
ค่าคงที่ (CONSTANT)	3.480	0.078			44.745	0.000**
1. ด้านกระบวนการให้บริการ ( $X_1$ )	0.138	0.040	0.201		3.415	0.001**
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $X_2$ )	0.118	0.039	0.298		3.031	0.003**
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $X_3$ )	0.314	0.049	0.828		6.456	0.000**
$F = 65.347$ $p = 0.000$ $R^2 = 0.331$ $\text{Adjusted } R^2 = 0.326$						

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 3 พบว่า มาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีจำนวน 3 ตัวแปรและ  
 สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ได้แก่ มาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตด้านกระบวนการ  
 ให้บริการ ( $B = 0.138$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $B = 0.118$ ) และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $B = 0.314$ ) มี

ผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิจัย พบว่า มาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ สามารถแปลผลได้ว่า มาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต ด้านกระบวนการให้บริการ ( $X_1$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ เพิ่มขึ้น 0.138 หน่วย

มาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ สามารถแปลผลได้ว่า มาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $X_2$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ เพิ่มขึ้น 0.118 หน่วย

ผลการวิจัย พบว่า มาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ สามารถแปลผลได้ว่า มาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $X_3$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ เพิ่มขึ้น 3.14 หน่วย

ดังนั้น เมื่อทราบค่าคงที่ (a) เท่ากับ 3.480 ทำให้ทราบว่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนดิบ และทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน จึงสามารถสร้างสมการถดถอยในรูปคะแนนดิบได้ ดังนี้

$$Y = 3.480 + 0.138(X_1) + 0.118(X_2) + 0.314(X_3)$$

จากสมการถดถอย สามารถพยากรณ์ได้ว่าการให้บริการตามมาตรฐานของกรมสรรพสามิตมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ สามารถแปลผลได้ว่า มาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต ด้านกระบวนการให้บริการ ( $X_1$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ เพิ่มขึ้น 0.138 หน่วย มาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $X_2$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ เพิ่มขึ้น 0.118 หน่วย มาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $X_3$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ เพิ่มขึ้น 0.314 หน่วย

ทั้งนี้ สมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรโดยรวมของการให้บริการตามมาตรฐานของกรมสรรพสามิตมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ ตัวแปรอิสระ (การให้บริการตามมาตรฐานของกรมสรรพสามิต) สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตาม (ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ) ได้ร้อยละ 33.10

### สรุปผลการวิจัย

การบริการตามมาตรฐานกรมสรรพสามิตอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมากที่สุดผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มี

ความพึงพอใจไม่แตกต่างกันและการให้บริการตามมาตรฐานกรมสรรพสามิตมีความสัมพันธ์ทางบวกและมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญในการพัฒนาการบริการตามมาตรฐานกรมสรรพสามิตให้สูงขึ้นเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น โดยสมการถดถอยสามารถพยากรณ์ได้ว่ามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ สามารถแปลผลได้ว่า มาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต ด้านกระบวนการให้บริการ ( $X_1$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ เพิ่มขึ้น 0.138 หน่วย มาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $X_2$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ เพิ่มขึ้น 0.118 หน่วย มาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $X_3$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ เพิ่มขึ้น 0.314 หน่วย

### อภิปรายผล

จากผลมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. การบริการตามมาตรฐานกรมสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นสินค้าหลัก ต่างมุ่งเน้นสร้างมาตรฐานการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยกรมสรรพสามิตได้มีการพัฒนาหน่วยงานบริการทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเพื่อให้เป็นศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทั้งในรูปแบบของการบริหารงานภายในด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ทำให้การดำเนินการเร็วขึ้น (Faster) ง่ายขึ้น (Easier) และค่าใช้จ่ายถูกลง (Cheaper) ตลอดจนได้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 อย่างจริงจัง สอดคล้องกับ ขาญฤทธิ์ แดงอ่อน (2559: 351-364) ศึกษาการนำนโยบายมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยยุค 4.0 ไปปฏิบัติ พบว่านโยบายเกี่ยวกับมาตรฐานการบริการที่ควรปรับปรุง มีดังนี้ 1) การปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจและรูปแบบการปฏิบัติราชการ 2) การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน 3) การสร้างภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคส่วนต่าง ๆ 4) การสร้างความน่าเชื่อถือ การรักษาเวลาในการให้บริการ 5) ความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง การยกระดับความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วในการได้รับบริการ ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ และ 6) การสร้างระบบราชการแบบไร้รอยต่อ กระบวนการทำงานลื่นไหลแบบไร้รอยต่อ ลดขั้นตอนให้มีความรวดเร็ว ไม่รอคอย และสอดคล้องกับ วิลาวรรณ นภาศิริปกรณ์ (2565: 1-14) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านการเงินของหน่วยบริการ สาธารณสุข สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก พบว่า การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของบุคลากร สาธารณสุข ประกอบด้วย การวางแผนการตรวจสอบ ลักษณะของงานตรวจสอบภายในการจัดสรรทรัพยากร การปฏิบัติงาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน การติดตามผล มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง มาตรฐานการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภายใน ประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านเงินบำรุงของหน่วยบริการ ระบบบัญชีเกณฑ์คงค้าง การติดตามการใช้จ่ายเงินนอกงบประมาณ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

2. ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการอย่างเพียงพอและมีความใส่ใจกับการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายหลักของกรมสรรพสามิตที่มุ่งเน้นให้ผู้รับบริการมีความสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ เป็นการกระตุ้นความอยากเข้ารับบริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของการดำเนินงานในภาคส่วนของการเป็นหน่วยจัดเก็บรายได้ให้กับรัฐ สอดคล้องกับ สรณานนท์ อนุชน (2556: 58-69) ศึกษาในระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า พบว่าผู้รับบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (= 3.84, S.D. = 0.74) ผลการศึกษาแสดงว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการดูแลจิตใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารด้านความสามารถทางการปฏิบัติงานและไม่พบความแตกต่างกันของปัจจัยต่าง ๆ กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินรักษาที่เป็นมาตรฐานโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความเท่าเทียมกัน และสอดคล้องกับ น้ำลีน เทียมแก้ว (2561: 127-130) ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2560 พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้รับความนิยมอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ควรจัดซื้อหนังสือให้เพียงพอกับความต้องการ ควรเพิ่มหนังสือใหม่ทันสมัยมาให้บริการ และหนังสือเกี่ยวกับเด็กปฐมวัย และควรจัดซื้อฐานข้อมูล Scopus ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ ควรแก้ไขระบบ VPN ปรับปรุงการจัดเรียงหนังสือบนชั้น พัฒนาระบบการให้บริการให้มีความคล่องตัว ควรเพิ่มห้อง Study Room มากขึ้น และต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูลการใช้โปรแกรมต่าง ๆ ตลอดปี เป็นต้น

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ มุ่งเน้นการให้บริการอย่างเท่าเทียม ทั้งถึง โดยกำหนดขั้นตอนกระบวนการให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกครอบคลุมผู้รับบริการทุกประเภท โดยมีความสอดคล้องและไม่สอดคล้องบางประเด็นกับงานวิจัยอื่น ๆ อาทิ สุภิสรา ศรีอุทการวงศ์ (2565: 70-75) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในจังหวัดเพชรบุรี โดยมีการศึกษาถึงปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ภาพลักษณ์ตราสินค้า การรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้ความคุ้มค่า การสื่อสารแบบปากต่อปากผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในจังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในจังหวัดเพชรบุรีมากที่สุด คือ การสื่อสารแบบปากต่อปากผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และรองลงมา คือ การรับรู้ความคุ้มค่า ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในจังหวัดเพชร ขณะนี้ บุรีเอมออร์ พงษ์เกิดลาภ

(2558: 152-160) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ การศึกษาและรายได้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพและอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนไม่แตกต่างกัน

4. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ พบว่า มาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สอดคล้องกับ วิจิตรา เขาวงศ์สุนทร (2557: 255-273) ศึกษาการสร้างมาตรฐานการให้บริการงานด้านการศึกษานักวิชาการศึกษา คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า การกำหนดมาตรฐานการให้บริการงานด้านการศึกษานักวิชาการศึกษา จะต้องคำนึงถึง 3 ประการ ได้แก่ 1) มาตรฐานตำแหน่งนักวิชาการศึกษา 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษานักวิชาการศึกษา และ 3) สมรรถนะเฉพาะในสายอาชีพ (Functional Competency) ของนักวิชาการศึกษา อันจะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อสนองต่อการพัฒนาการให้บริการงานด้านการศึกษานักวิชาการศึกษาให้มีประสิทธิภาพต่อไป มาตรฐานการให้บริการงานด้านการศึกษาดังกล่าวนี้จะเป็นการสนับสนุนมาตรฐานการให้บริการและเป็นการพัฒนาคุณภาพการศึกษา สร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถผลิตบัณฑิตให้สามารถตอบสนองการพัฒนาประเทศได้ อีกทั้งจะเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนให้มหาวิทยาลัยมหิดลก้าวไปสู่ความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัยระดับโลกต่อไป

5. การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายของมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรที่มีผลกระทบเข้าไปในสมการทุกตัวแปรตามวิธีการนำเข้าทั้งหมด (Enter) พบว่า มาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับ สุภิสรา ศรีอุทวารวงศ์ (2565: 70-75) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในจังหวัดเพชรบุรี โดยมีการศึกษาถึงปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ สภาพลักษณะโครงสร้าง การรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้ความคุ้มค่า การสื่อสารแบบปากต่อปากผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในจังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในจังหวัดเพชรบุรีมากที่สุด คือ การสื่อสารแบบปากต่อปากผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และรองลงมาคือ การรับรู้ความคุ้มค่า ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในจังหวัดเพชรบุรี และสอดคล้องกับ Agha, Liat, & Esti (2017: 91-97) ได้ศึกษา การวิเคราะห์ผลกระทบทางตรง และทางอ้อมของมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้า และความจงรักภักดีผ่านคุณภาพการให้บริการ คุณภาพการให้บริการมีสองมิติ ได้แก่ ด้านเทคนิค และด้านการทำงานที่มีคุณภาพ ผลการวิจัย พบว่า 1) การทำให้งานมีมาตรฐาน และเทคนิคการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสำหรับคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น 2) มาตรฐานมีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการเมื่อเทียบกับเทคนิคการให้บริการ 3) คุณภาพการทำงานมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าเมื่อเทียบกับคุณภาพทางเทคนิค และ 4) ความพึงพอใจของลูกค้ามีผลต่อความภักดีของ

ลูกค้า ผลงานการวิจัยครั้งนี้คือการพัฒนากรอบการแบบบูรณาการในการวิเคราะห์บทบาทของมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ไม่สอดคล้องกับ ทัศนคติ (2565: 151-152) ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการคอร์สการเตรียมความพร้อมก่อนการตั้งครรภออนไลน์ในผู้ที่ตั้งครรภแล้ว พบว่า จากปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibility) ด้านการตอบสนองของลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้บริโภค (Assurance) และด้านความใส่ใจ (Empathy) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

### ข้อเสนอแนะ

จากกระบวนการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลการวิจัยพบว่ามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในทางบวก สำนักงานสรรพสามิตจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

1.2 ผลการวิจัยพบว่า มาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด สำนักงานสรรพสามิตจึงควรมีการพัฒนาประสิทธิภาพด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

1.3 ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิที่มีค่าต่ำที่สุดคือ ด้านกระบวนการให้บริการ สำนักงานสรรพสามิตจึงควรมีการทบทวนกระบวนการให้บริการเพื่อพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นโดยเฉพาะในประเด็นการให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในผลการประเมินจากผู้รับบริการ

1.4 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ ที่มีค่าต่ำที่สุด คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา สำนักงานสรรพสามิตจึงควรมีการปรับปรุงเกี่ยวกับระยะเวลาการให้บริการ โดยเฉพาะในประเด็นการเปิดการให้บริการตรงตามระยะเวลาที่ระบุไว้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในผลการประเมินจากผู้รับบริการ

#### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามมาตรฐานของสำนักงานสรรพสามิต เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาการปฏิบัติงาน

2.2 ควรมีการสัมภาษณ์บุคลากรผู้ให้บริการเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานและสัมภาษณ์ผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกซึ่งจะนำไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพสามิต. (2566). **เกี่ยวกับกรมสรรพสามิต**. สืบค้นเมื่อ 17 มีนาคม 2566, จาก <https://www.excise.go.th/>.
- กฤษฎีกาตีพิมพ์. (2565). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการคอร์สการเตรียมความพร้อมก่อนการตั้งครรภ์ออนไลน์ในผู้ที่ตั้งครรภ์แล้ว**. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จิตตินันท์ นันทไพบลย์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชาญฤทธิ์ แดงอ่อน. (2559). **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสุภาพการตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- เต็มศักดิ์ คทวณิช. (2550). **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). **การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560**. รายงานการวิจัย. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิจิตรา เซาวนะสุนทร. (2557). **การสร้างมาตรฐานการให้บริการงานด้านการศึกษาของนักวิชาการศึกษาคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล**. *วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ*. 1(2): 255-273.
- วิลาวรรณ นภาศิริปกรณ์. (2565). **ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านการเงินของหน่วยบริการสาธารณสุข สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก**. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอินทร์*. 3(2): 1-14.
- ศุภิสรา ศรีอุทราวงศ์. (2565). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในจังหวัดเพชรบุรี**. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สรานันท์ อนุชน. (2556). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า**. *วารสารพยาบาลทหารบก*. 14(3): 58-69.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2566). **ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย**. สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2566, จาก เข้าถึงได้จาก <https://www.opdc.go.th/content/NzExMw>.
- เอมอร พงษ์เกิดลาภ. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การส่วนตำบลเกาะเรียนอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Agha, K. L.; Liat, C. B.; & Esti, S. C. (2017). Integration of Standardization and Customization: Impact on Service Quality, Customer Satisfaction, and Loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 35(1): 91-97.

## S019S: ยุทธศาสตร์ทุนมนุษย์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดย่อม ในกิจการตรวจสอบอาคาร

### HUMAN CAPITAL STRATEGIES TO CREATE COMPETITIVE ADVANTAGE IN SMALL ENTERPRISES IN BUILDING INSPECTION

วิเชียร บุญบัณฑิต<sup>1</sup> ณัฐภััสสร ธนาบวรพาณิชย์<sup>2</sup> พิศมัย จารุจิตติพันธ์<sup>3</sup>

<sup>1</sup> หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

<sup>2</sup> อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

<sup>3</sup> ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

#### บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอยุทธศาสตร์ทุนมนุษย์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันแก่ผู้ตรวจสอบอาคารทั้งประเภทนิติบุคคลและผู้ตรวจสอบอาคารประเภทบุคคล ซึ่งส่วนใหญ่เป็นวิสาหกิจขนาดย่อม ให้มีศักยภาพในการให้แข่งขันและให้บริการแก่อาคารที่ต้องได้รับการตรวจสอบอาคารทั้ง 9 ประเภทตามกฎหมายกำหนด เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้สอยอาคาร เนื่องจากภาครัฐอนุญาตให้วิสาหกิจรายใหม่เข้าสู่ตลาดได้ตลอดเวลา ทำให้เกิดสภาพการแข่งขันสูงด้านราคาและคุณภาพงานตรวจสอบที่มีความหลากหลาย ดังนั้น เพื่อให้วิสาหกิจขนาดย่อมสามารถดำเนินกิจการได้อย่างมั่นคง และสามารถแข่งขันกับวิสาหกิจอื่น ๆ ย่อมจำเป็นต้องกำหนดยุทธศาสตร์ทุนมนุษย์ ที่นำไปสู่การกำหนดกระบวนการทางด้าน HR ที่จะส่งเสริมคุณลักษณะ 10 ประการ (10S) ที่จะนำพา SME ให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันของกิจการตรวจสอบอาคารเพื่อความปลอดภัย

**คำสำคัญ:** ยุทธศาสตร์ทุนมนุษย์, การตรวจสอบความปลอดภัย, ความได้เปรียบในการแข่งขัน

#### Abstract

This article aims to present human capital strategies for creating competitive advantages for building inspectors in person and juristic person, most are small entrepreneurs, to build capability in competition and providing services to 9 types of buildings required by law for building inspection for the safety of building occupants. Nevertheless, the government has allowed new entrants to enter the market, leading to high competition in price and a variation in work quality. To enable small-sized enterprises and individual entrepreneurs to conduct their businesses sustainable and competitive over other competitors, it is necessary for them to establish human capital strategies to create HR processes for enhancing 10S characteristics in leading SMEs to gain a competitive edge in the building safety inspection business.

**Keywords:** Human Capitals Strategies, Safety, Inspection, Competitive Advantage



## บทนำ

การขยายตัวทางเศรษฐกิจและสังคม ส่งผลให้มีการก่อสร้างอาคารที่อยู่อาศัยและอาคารหลากหลายประเภทเพิ่มมากขึ้น ผู้ที่อยู่อาศัยหรือผู้ที่ทำงานหรือเป็นเจ้าของอาคารบางประเภท อาทิ อาคารที่มีลักษณะเป็นอาคารสูงหรืออาคารที่เป็นที่ชุมนุมของคนจำนวนมาก ต้องประสบกับความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อันเนื่องมาจากเกิดไฟไหม้อาคาร อาคารพังถล่ม ฯลฯ กฎหมายในประเทศไทยต่าง ๆ จึงได้กำหนดให้มีข้อบังคับทางกฎหมายเกี่ยวกับประเภทของอาคารที่ต้องได้รับการตรวจสอบความปลอดภัย การกำหนดคุณสมบัติของผู้ประกอบกิจการตรวจสอบอาคาร ซึ่งมีทั้งผู้ตรวจสอบอาคารประเภทนิติบุคคล และผู้ตรวจสอบอาคารประเภทบุคคล รวมทั้งข้อกำหนดในดำเนินการตรวจสอบอาคารเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้สอยอาคารอย่างเคร่งครัด (กฎกระทรวง กำหนดคุณสมบัติเฉพาะของผู้ตรวจสอบ หลักเกณฑ์การขอขึ้นทะเบียนและการเพิกถอนการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ตรวจสอบ และหลักเกณฑ์การตรวจสอบอาคาร พ.ศ. 2548. 2548)

กรณีประเทศไทย ได้มีพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการกำเนิดผู้ตรวจสอบอาคารขึ้นในปี พ.ศ. 2550 ที่กฎหมายบังคับเจ้าของอาคารที่เข้าข่าย 9 ประเภท ต้องจัดให้มีผู้ตรวจสอบอาคาร ทำการตรวจสอบอาคารเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้สอยอาคาร โดยกฎกระทรวงได้กำหนดคุณสมบัติเฉพาะของผู้ตรวจสอบ หลักเกณฑ์การขอขึ้นทะเบียนและการเพิกถอนการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ตรวจสอบ และหลักเกณฑ์การตรวจสอบอาคาร พ.ศ. 2548 ออกตามความในมาตรา 32 ทวิ จากฐานข้อมูลบนเว็บไซต์ของกรมโยธาธิการและผังเมือง ณ 12 กุมภาพันธ์ 2567 มีผู้ตรวจสอบอาคารขึ้นทะเบียนกับกรมโยธาธิการและผังเมือง ประเภทนิติบุคคลจำนวน 152 ราย และประเภทบุคคลธรรมดา จำนวน 1,264 ราย ([https://webs-apps.dpt.go.th/dpt\\_auditbldg/BCB/search.php](https://webs-apps.dpt.go.th/dpt_auditbldg/BCB/search.php)) เวลาผ่านไปกำลังจะเข้าสู่สองทศวรรษ ผู้ประกอบการการตรวจสอบอาคารเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้สอยอาคาร ประสบกับการแข่งขันทางด้านราคา คุณภาพ และคุณค่าในความรู้ของฝ่ายเจ้าของอาคาร ในขณะที่ภาครัฐ ได้มีนโยบายในการอนุญาตให้ผู้ให้บริการรายใหม่เข้าสู่ตลาดตลอดเวลา ทำให้เกิดการแข่งขันด้านราคาและคุณภาพเพิ่มมากขึ้น จนเป็นคำถามและเป็นข้อสงสัยว่า การประกอบวิชาชีพของวิสาหกิจขนาดย่อมเกี่ยวกับการตรวจสอบอาคาร จะสามารถดำเนินกิจการอยู่ได้ และสามารถแข่งขันในตลาดได้หรือไม่อย่างไร การกำหนดยุทธศาสตร์โดยมุ่งเน้นยุทธศาสตร์ทุนมนุษย์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในกิจการตรวจสอบเพื่อความปลอดภัย จึงเป็นประเด็นที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอยุทธศาสตร์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันแก่วิสาหกิจขนาดย่อมที่ดำเนินกิจการตรวจสอบอาคารเพื่อความปลอดภัย ทั้งผู้ตรวจสอบอาคารประเภทนิติบุคคลและผู้ตรวจสอบอาคารประเภทบุคคล

### ประเภทของอาคารที่ต้องได้รับการตรวจสอบ

ประเทศไทย ได้มีพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการกำเนิดผู้ตรวจสอบอาคารขึ้นในปี พ.ศ. 2550 ที่กฎหมายบังคับเจ้าของอาคารที่เข้าข่าย 9 ประเภท ตามมาตรา 32 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2543 และกฎกระทรวงกำหนดประเภทอาคารที่ต้องจัดให้มีผู้ตรวจสอบ พ.ศ. 2548 ได้แก่

1. อาคารสูง (ความสูงตั้งแต่ 23 เมตร ขึ้นไป)
2. อาคารขนาดใหญ่พิเศษ (อาคารที่มีเนื้อที่อาคารรวมกันตั้งแต่ 10,000 ตารางเมตร ขึ้นไป)
3. อาคารชุมนุมคน ที่มีพื้นที่ตั้งแต่ 1,000 ตารางเมตร ขึ้นไป หรือจำนวนคนตั้งแต่ 500 คน ขึ้นไป

4. โรงแรมหรู
5. โรงแรม ที่มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 80 ห้อง ขึ้นไป
6. สถานบริการ ที่มีพื้นที่ตั้งแต่ 200 ตารางเมตร ขึ้นไป
7. อาคารชุด หรืออาคารอยู่อาศัยรวม ที่มีพื้นที่ตั้งแต่ 2,000 ตารางเมตร ขึ้นไป
8. โรงงานที่มีความสูงมากกว่า 1 ชั้น และมีพื้นที่ตั้งแต่ 5,000 ตารางเมตร ขึ้นไป
9. บ้ายหรือสิ่งก่อสร้างขึ้นสำหรับติดหรือตั้งบ้าย ซึ่งมีความสูงจากพื้นดิน ตั้งแต่ 15 เมตร ขึ้นไป หรือมีพื้นที่ตั้งแต่ 50 ตารางเมตรขึ้นไป หรือบ้ายที่ติดตั้งบนหลังคาหรือดาดฟ้า ที่มีพื้นที่ตั้งแต่ 25 ตารางเมตร ขึ้นไป

การที่กฎหมายกำหนดให้ต้องมีการตรวจสอบอาคารที่มีลักษณะ 9 ประเภทดังกล่าว (กฎกระทรวงกำหนดประเภทอาคารที่ต้องจัดให้มีผู้ตรวจสอบ พ.ศ. 2548. 2548) เนื่องจากผู้ใช้สอยอาคารดังกล่าวทั้งในฐานะผู้อยู่อาศัย ผู้ทำงาน ตลอดจนผู้ใช้สอยในลักษณะอื่น ๆ มีความเสี่ยงสูงในการประสบกับความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อันเนื่องจากอุบัติเหตุและความประมาทในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ เกิดไฟไหม้อาคาร อาคารพังถล่ม ฯลฯ

#### สภาพการแข่งขันของวิสาหกิจการตรวจสอบอาคาร

แม้ว่ากฎหมายเพื่อควบคุมคุณภาพของผู้ประกอบกิจการผู้ตรวจสอบอาคารอย่างเคร่งครัด ตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง กำหนดคุณสมบัติเฉพาะของผู้ตรวจสอบ หลักเกณฑ์การขอขึ้นทะเบียนและการเพิกถอนการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ตรวจสอบ และหลักเกณฑ์การตรวจสอบอาคาร พ.ศ. 2548 เนื่องจากการประกอบกิจการที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้สอยอาคาร การตรวจสอบอาคารจะช่วยสร้างความมั่นใจในด้านความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้สอยอาคาร การที่ภาครัฐมีนโยบายในการอนุญาตให้ผู้ให้บริการรายใหม่เข้าสู่ตลาดได้ตลอดเวลา โดยจากฐานข้อมูลบนเว็บไซต์ของกรมโยธาธิการและผังเมือง ณ 12 กุมภาพันธ์ 2567 พบว่า มีผู้ตรวจสอบอาคารขึ้นทะเบียนกับกรมโยธาธิการและผังเมือง ประเภทนิติบุคคล จำนวน 152 ราย และประเภทบุคคลธรรมดา จำนวน 1,264 ราย ทว่า ผู้ตรวจสอบอาคารประเภทนิติบุคคลโดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นวิสาหกิจขนาดย่อม หรือเป็นผู้ตรวจสอบอาคารประเภทบุคคลธรรมดา โดยเป็นการประกอบวิชาชีพเสริมกับการประกอบวิชาชีพวิศวกรรมที่ตนมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม (พระราชบัญญัติ วิศวกร พ.ศ. 2542. 2542) หรือประกอบวิชาชีพเป็นอาชีพเสริมกับอาชีพประจำที่ตนเป็นลูกจ้างประจำในนิติบุคคลใด ๆ การดำเนินตามแนวนโยบายดังกล่าว มีผลทำให้เกิดการแข่งขันในการประกอบกิจการทั้งในด้านราคาและคุณภาพ ซึ่งแม้จะได้ประโยชน์ต่อเจ้าของอาคาร แต่มีผลต่อการอยู่รอดของผู้ประกอบกิจการผู้ตรวจสอบอาคาร โดยเฉพาะวิสาหกิจขนาดย่อม และรวมถึงผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดา ที่ต้องมีการปรับกลยุทธ์ในการดำเนินกิจการเพื่อให้สามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่นได้ ทั้งในด้านราคา คุณภาพ และด้านคุณค่าในความรู้ของผู้รับบริการการตรวจสอบ



ภาพประกอบ 1 จาก 10 สิ่งสำคัญที่ SME ต้องมีในปี 2566 ถ้าอยากให้งานไปต่อ  
ที่มา: SME THAILAND CLUB (2566)

เพื่อให้วิสาหกิจขนาดย่อม และผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดา สามารถประกอบกิจการได้เติบโตอย่างมั่นคง เป็นวิสาหกิจที่มีความแข็งแกร่งสามารถแข่งขันต่อสู้กับผู้ประกอบการที่เข้ามาใหม่หรือผู้ประกอบการรายใหญ่ที่กำลังขยายขอบเขตธุรกิจจากต้นน้ำลงสู่ปลายน้ำได้ วิสาหกิจขนาดย่อม และผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดา จำเป็นต้องค้นหายุทธศาสตร์ในขับเคลื่อนองค์การให้สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ โดยสามารถแข่งขันกับวิสาหกิจประเภทเดียวกันได้

### ยุทธศาสตร์เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันของกิจการตรวจสอบ

เพื่อให้วิสาหกิจขนาดย่อม และผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดามีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการสร้างยุทธศาสตร์เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันของกิจการตรวจสอบเพื่อความปลอดภัย ในเบื้องต้นต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบอาคารว่า นอกจากจำเป็นจะต้องได้รับการตรวจสอบจากผู้ที่มีคุณวุฒิเฉพาะทางด้านตรวจสอบอาคารที่ได้รับอนุญาตประกอบวิชาชีพและมีความน่าเชื่อถือแล้ว ผู้ตรวจสอบอาคารดังกล่าวควรมาจากวิสาหกิจที่มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งต้องเป็นหน่วยงานที่มีความสามารถในการแข่งขันกับหน่วยงานอื่นได้ โดยมีคุณลักษณะสำคัญที่วิสาหกิจขนาดย่อม และผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดาแต่ละแห่งต้องมีเพื่อให้สามารถ

แข่งขันกับวิสาหกิจอื่น ๆ ได้ ซึ่ง SME THAILAND CLUB (กองบรรณาธิการ. 2566) ได้นำเสนอคุณลักษณะสำคัญของวิสาหกิจขนาดย่อมหรือวิสาหกิจขนาดเล็กแต่ละแห่งต้องสร้าง ส่งเสริมและพัฒนา ให้มีไว้ ในปี พ.ศ. 2566 รวม 10 S ได้แก่ S1: Strength, S2: Story, S3: Style, S4.: Service, S5: Sincerity, S6: Sensitivity, S7: Sustainability, S8: Staff, S9: Strategy และ S10: Social Network โดยได้นำเสนอดังภาพที่ 1 พร้อมทั้งให้ความหมาย 10 S ที่วิสาหกิจขนาดย่อม และผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดาที่ประกอบธุรกิจด้านตรวจสอบอาคาร ควรประยุกต์ใช้เป็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. จุดแข็ง (Strength): ผู้ประกอบธุรกิจด้านตรวจสอบอาคาร จะต้องมีทุนมนุษย์ที่มีความรู้ มีทักษะ ความเชี่ยวชาญ ในงานวิศวกรรมหลากหลายแขนงที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยเกี่ยวกับอาคาร องค์ความรู้ทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มาตรฐานทางวิศวกรรมทางในประเทศไทยและต่างประเทศ

2. เรื่องราว (Story): ผู้ประกอบธุรกิจด้านตรวจสอบอาคาร จะสร้างความเชื่อถือ ไว้วางใจจากลูกค้าได้ จำเป็นต้องมีการสร้างพันธมิตรจากผู้ประกอบธุรกิจด้านตรวจสอบอาคารด้วยกัน และจากผู้ตรวจสอบอาคารประเภทบุคคลธรรมดา เพื่อผนึกรวมศักยภาพในแขนงวิศวกรรมต่าง ๆ และทีมงานที่เป็นทุนมนุษย์ที่จะต้องแสดงให้เห็นถึงความพร้อมและประสบการณ์ในการแก้ปัญหาของลูกค้า

3. เอกลักษณ์ (Style): ผู้ประกอบธุรกิจด้านตรวจสอบอาคาร จะอาศัยทุนมนุษย์ แสดงลักษณะเด่นของตนเองให้เป็นจุดจำของลูกค้า ลูกค้าเผชิญข้อปัญหาในการประกอบกิจการของตน เพื่อมีประเด็นต้องต้องการความช่วยเหลือลูกค้านี้ถึงใครอย่างรวดเร็วเพื่อติดต่อประสานธุรกิจ

4. บริการ (Service): สิ่งที่ส่งมอบให้กับลูกค้าในธุรกิจด้านตรวจสอบอาคาร คือ คุณค่าที่ปรากฏบนเล่มรายงาน ก่อนจะเป็นเล่มรายงาน ทุนมนุษย์ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าในการตรวจสอบในสถานที่ของลูกค้า ที่จะต้องเข้าใจกระบวนการธุรกิจของลูกค้า และความประทับใจในการให้บริการของทีมงาน ในรูปแบบการหารือ คำแนะนำในประเด็นที่ตรวจพบต่าง ๆ

5. จริงใจ (Sincerity): ผู้ประกอบธุรกิจด้านตรวจสอบอาคาร ต้องมีทุนมนุษย์ ที่มีความจริงใจกับลูกค้า ความเห็น คำแนะนำ ต้องเป็นไปโดยมีคุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ ปราศจากอคติ ลำเอียง หรือแอบแฝงในผลประโยชน์ในอนาคต

6. ไว (Sensitivity): ผู้ประกอบธุรกิจด้านตรวจสอบอาคาร ต้องมีทุนมนุษย์ที่ไวต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อกฎหมาย มาตรฐาน ความเห็นของเจ้าพนักงานท้องถิ่น นโยบายราชการ และความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และต้องไวต่อความรู้สึกของลูกค้า

7. ยั่งยืน (Sustainability): เป็นคุณลักษณะสำคัญที่ผู้ประกอบธุรกิจด้านตรวจสอบอาคารที่แสดงถึงความมุ่งมั่นในการเป็นส่วนหนึ่งของความยั่งยืนในระบบเศรษฐกิจ

8. บุคลากร (Staff): ผู้ประกอบธุรกิจด้านตรวจสอบอาคาร จะต้องสรรหา พัฒนา และรักษา ทุนมนุษย์ของกิจการ เพื่อความแข็งแกร่งของตนเอง ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เป็นทั้งผู้นำด้านราคา และผู้นำความแตกต่าง เพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้า

9. กลยุทธ์ (Strategy): ผู้ประกอบธุรกิจด้านตรวจสอบอาคาร จำเป็นต้องอาศัยทุนมนุษย์ในกิจการของตนสร้างกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อองค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจ

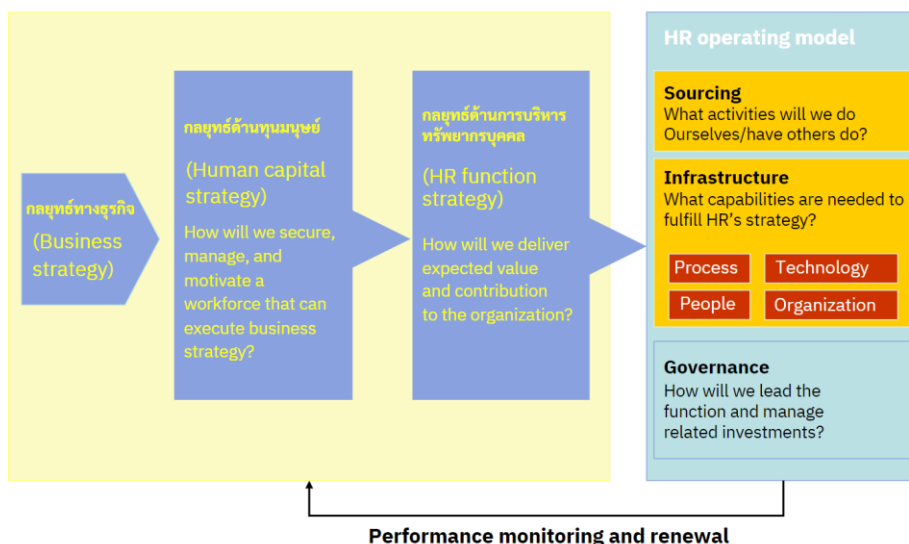
10. เครือข่ายสังคม (Social Network): ผู้ประกอบธุรกิจด้านตรวจสอบอาคาร ต้องอาศัยทุนมนุษย์ของตนในการสร้างเครือข่ายสังคมให้เป็นที่รู้จักในแวดวงธุรกิจ สร้างการรับรู้ของลูกค้าที่แสวงหาบริการและตัดสินใจเลือกการประยุกต์เพื่อแผนผสมผสาน คุณลักษณะสำคัญ 10 ประการ (10S) เป็นสิ่งที่วิสาหกิจขนาดย่อมและผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดาต้องสร้าง ส่งเสริมและพัฒนา แม้ว่าจะมีข้อจำกัดด้านเงินทุน ทรัพยากร กระบวนการ และเทคโนโลยี มากเพียงใดก็ตาม เพื่อให้บริการกับลูกค้าที่ในยุคปัจจุบันซึ่งมีความภักดีต่ำ มีความต้องการสูง ทั้งด้านราคา คุณภาพ และความรวดเร็ว

### สร้างยุทธศาสตร์ทุนมนุษย์เพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน

โดยทั่วไป ผู้ประกอบการนิยมสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ขององค์การด้วยการมุ่งเน้นดำเนินการตามแนวคิดของ Michael e. Porter โดยองค์การต้องสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง 3 ด้าน (เพ็ญสุข เกตุมณี. 2561) ซึ่งประกอบด้วย กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง (Differential Strategy) การสร้างรายได้เปรียบทางด้านต้นทุน (Cost Leadership Strategy) และมุ่งเน้นตลาดเฉพาะส่วน (Focus Strategy) และในระยะหลังได้มีการปรับและเพิ่มเติมในบางประเด็นเพื่อให้กลยุทธ์มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม

เนื่องจากวิสาหกิจที่ประกอบกิจกรรมการตรวจสอบอาคาร ส่วนใหญ่เป็นวิสาหกิจขนาดย่อมและผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดา คุณภาพการบริหารงานขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากร การสร้างยุทธศาสตร์เพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน จึงควรมุ่งเน้นยุทธศาสตร์ทุนมนุษย์ในการบริหารองค์การโดยการเน้นการปรับกระบวนการ HR ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์การ ดังภาพประกอบ 2

### How HR governance aligns with organizational strategies



ภาพประกอบ 2 การปรับกระบวนการ HR ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์การ

ที่มา: สุรพงษ์ มาลี (2567)

ภาพประกอบ 2 การสร้างยุทธศาสตร์ทุนมนุษย์ให้เชื่อมโยงกับกลยุทธ์ของธุรกิจ โดยกำหนดเป้าหมายของวิสาหกิจขนาดย่อมหรือผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดาในการประกอบธุรกิจตรวจสอบอาคาร เน้นกลยุทธ์ด้านราคา หรือเน้นกลยุทธ์สร้างความแตกต่าง หรือผสมผสานกลยุทธ์ทั้งสองในระดับองค์กร

เมื่อกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจขององค์กรได้แล้ว จึงกำหนดกลยุทธ์ด้านทุนมนุษย์ และกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น

กลยุทธ์ด้านทุนมนุษย์	กลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
- การสรรหาและคัดเลือก	- การวางแผน
- การพัฒนาและฝึกอบรม	- การบริหารผลงาน
- การจูงใจและการรักษา	- การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
- การสร้างวัฒนธรรมองค์กร	- การใช้เทคโนโลยี

หลังกำหนดกลยุทธ์แล้ว ก็เป็นการสร้างกระบวนการด้าน HR เพื่อเอื้อต่อการสร้างคุณลักษณะ 10 ประการ (10S) ที่ SME ต้องมีตามที่กล่าวไว้ก่อนหน้านี้ โดยการสร้างพัฒนาระดับคุณลักษณะ 10 ประการนั้น ต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์ด้านทุนมนุษย์และกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (SME THAILAND CLUB. 2566) ให้เชื่อมโยงกับกลยุทธ์องค์กร กลายเป็นยุทธศาสตร์ทุนมนุษย์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ดังแสดงในภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 ยุทธศาสตร์ทุนมนุษย์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

### สรุปและเสนอแนะ

จากการนำเสนอดังกล่าวสรุปประเด็นได้ว่า วิสาหกิจขนาดย่อมและผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดาที่ประกอบกิจการด้านการตรวจสอบอาคาร ซึ่งเป็นประเภทนิติบุคคล 152 ราย และประเภทบุคคลธรรมดา จำนวน 1,264 ราย ภายใต้สภาวะที่มีการแข่งขันด้านราคา คุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความผันผวนสูง วิสาหกิจจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับทุนมนุษย์ที่ต้องมีการวางกลยุทธ์เกี่ยวกับทุนมนุษย์ เพื่อให้ดำเนินธุรกิจให้

เจริญเติบโต มีความแข็งแกร่ง สามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการที่เข้ามาใหม่ที่มีอุปสรรคต่อการเข้าตลาดต่ำ และการแข่งขันกับผู้ประกอบกิจการรายใหญ่ที่อยู่ต้นน้ำที่มีแนวโน้มจะขยายตลาดลงสู่ปลายน้ำ

ข้อสรุปดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อวิสาหกิจขนาดย่อมและผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดาที่ประกอบกิจการด้านการตรวจสอบอาคาร ตลอดจนวิสาหกิจขนาดย่อมและผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดาอื่น ๆ ที่กำลังเผชิญกับการแข่งขันในตลาด และต้องการการบริหารจัดการองค์การให้สามารถขับเคลื่อนต่อไปได้โดยมีความสามารถในการแข่งขันกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ ด้วยการสร้าง ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีคุณลักษณะสำคัญ 10 ประการ (10S) แม้ว่าจะมีข้อจำกัดด้านเงินทุน ทรัพยากร กระบวนการ และเทคโนโลยี มากเพียงใดก็ตาม และควรใช้ยุทธศาสตร์ทุนมนุษย์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

### เอกสารอ้างอิง

- กฎกระทรวง กำหนดคุณสมบัติเฉพาะของผู้ตรวจสอบ หลักเกณฑ์การขอขึ้นทะเบียนและการเพิกถอนการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ตรวจสอบ และหลักเกณฑ์การตรวจสอบอาคาร พ.ศ. 2548. (2548, 29 ธันวาคม). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 122 ตอนที่ 126 ก หน้า 1-11.
- กฎกระทรวง กำหนดประเภทอาคารที่ต้องจัดให้มีผู้ตรวจสอบ พ.ศ. 2548. (2548, 29 ตุลาคม). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 122 ตอนที่ 99 ก หน้า 15-17.
- พระราชบัญญัติ ควบคุมอาคาร (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2543. (2543, 15 พฤษภาคม). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 117 ตอนที่ 42 ก หน้า 1-14.
- พระราชบัญญัติ ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522. (2522, 14 พฤษภาคม). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 96 ตอนที่ 80 ฉบับพิเศษ หน้า 1-43.
- เพ็ญสุข เกตุมณี และคณะ. (2561). ความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุค Thailand 4.0. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. 37(4): 245-256.
- สุชน ทิพย์ทิพากร. (2560). การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs). **วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์**. 11(2): 251-260.
- สุรพงษ์ มาลี. (2567, มกราคม). **เอกสารประกอบการบรรยายวิชา MGT-714**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ. JOBDB. (2566, 7 กรกฎาคม). SMEs บริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างไรให้พนักงานอยู่นาน งานมีประสิทธิภาพ. สืบค้นจาก <https://th.jobsdb.com/th/career-advice/article/hrm-smes>
- SME THAILAND CLUB. (2566, 10 มกราคม). 10 สิ่งสำคัญที่ SME ต้องมีในปี 2566 ถ้าอยากให้งานกิจการไปต่อ. สืบค้นจาก <https://www.smethailandclub.com/index.php/management/8803.html#>.

## S020S: แนวทางการบริหารจัดการคดีของศาลแพ่ง

### GUIDELINES FOR CASE MANAGEMENT OF THE CIVIL COURT

อนวัช ท่วมเจริญ<sup>1</sup> ชัยวุฒิ จันมา<sup>2</sup> ณัฐภัสสร ธนาบวรพาณิชย์<sup>3</sup>

<sup>1</sup> หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

<sup>2</sup> อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

<sup>3</sup> อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

#### บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอเกี่ยวกับแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม และการจัดการของศาลแพ่งตามแผนยุทธศาสตร์ของศาลยุติธรรมในการวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ และการสรุปและเสนอแนะเพื่อการบริหารจัดการคดีของศาลแพ่ง โดยพบว่าแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565-2568 เป็นกรอบแนวทางในการขับเคลื่อนและพัฒนาตามภารกิจของศาลแพ่งด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งในด้านการเสริมสร้างนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัล สำหรับอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูล การปรับกระบวนการและยกระดับศักยภาพบุคลากรศาลยุติธรรมให้มีทักษะในการจัดการและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเหมาะสม คุ่มค่า รวมถึงการสร้างเสริมโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของศาลยุติธรรมที่มีมาตรฐาน และมีความมั่นคงปลอดภัย เพื่อขับเคลื่อนศาลยุติธรรมและสำนักงานศาลยุติธรรมให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization) สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความสะดวก รวดเร็ว สอดคล้องตามนโยบายประธานศาลฎีกาและแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565-2568 ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาการอำนวยความสะดวก ยุติธรรม ด้านความเชื่อถือในระดับสากล ด้านการดำเนินงานอันเป็นมาตรฐานไปในทิศทางเดียวกัน ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน และด้านการเปลี่ยนผ่านสู่อนาคต เพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

**คำสำคัญ:** การบริหารจัดการ, ศาลแพ่ง

#### Abstract

This article aims to present the digital development plan for the Court of Justice and the management of the Civil Court in accordance with the strategic plan of the Court of Justice. It analyzes various issues, summarizes findings, and makes recommendations for the management of Civil Court cases. This includes: Digital Development Plan for the Court of Justice 2022-2025 is a framework for driving and developing work according to the mission of the Civil Court through the use of digital technology. both in terms of strengthening innovation in digital technology for providing justice to the people Data management and integration Shifting the paradigm and upgrading the potential of judicial personnel to have the skills to manage and use digital technology appropriately is worthwhile. Including strengthening the digital technology infrastructure of the judiciary that has standards. and has security to



drive the Court of Justice and the Office of the Judiciary to be a High Performance Organization able to provide justice to the people with convenient and fast digital technology. Consistent with the policy of the President of the Strategic Plan of the Court of Justice (2022-2025) in the areas of confidence and faith in the administration of justice. Reliability at the international level Operations are standardized in the same direction. Sustainable development and the transition to the future for efficiency in providing public services.

**Keywords:** Management, Civil Court

## บทนำ

ศาลยุติธรรมเป็นสถาบันที่ใช้อำนาจตุลาการเพื่ออำนวยความยุติธรรมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพแก่ประชาชน ซึ่งในระยะเวลาที่ผ่านมาได้ทำหน้าที่เป็นองค์กรที่สำคัญของบ้านเมืองเพื่อสร้างความสงบสุขของประชาชนและสังคม (เมทีนี ชโลธร. 2564: 1) โดยศาลยุติธรรมมี 3 ชั้น คือ ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา เว้นแต่ที่มีบัญญัติเป็นอย่างอื่นในรัฐธรรมนูญหรือตามกฎหมายอื่น ตามแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565-2568 (สำนักงานศาลยุติธรรม. 2565: 1) ได้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาองค์กรศาลยุติธรรมและตอบสนองบริบทของการเปลี่ยนแปลงของสังคมในทุกมิติ ส่งผลทำให้ศาลยุติธรรมสามารถอำนวยความยุติธรรมตามหลักนิติธรรมและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาแก่ประชาชนได้อย่างแท้จริง

ศาลแพ่ง เป็นศาลยุติธรรมชั้นต้น ซึ่งมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีแพ่งทั้งปวงและคดีอื่นใดที่มีได้อยู่ในอำนาจของศาลยุติธรรมอื่น ศาลแพ่งมีเขตตลอดท้องที่กรุงเทพมหานคร นอกจากท้องที่ที่อยู่ในเขตของศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ศาลแพ่งธนบุรี ศาลจังหวัดมีนบุรี และศาลยุติธรรมอื่นตามที่พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลนั้นกำหนดไว้ ในกรณีที่มีการยื่นฟ้องคดีต่อศาลแพ่ง และคดีนั้นเกิดขึ้นนอกเขตของศาลแพ่ง ศาลแพ่งอาจใช้ดุลพินิจยอมรับไว้พิจารณาพิพากษาหรือมีคำสั่งโอนคดีไปยังศาลยุติธรรมอื่นที่มีเขตอำนาจ (สำนักงานศาลยุติธรรม. 2565: 13) การบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ (Strategy Management) จะอาศัยแผนปฏิบัติการเป็นเครื่องมือในการกำหนดกรอบแนวทางการบริหารงาน และเป็นกลไกที่สำคัญสำหรับศาลยุติธรรมและสำนักงานศาลยุติธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น (พงศเดช วานิชกิตติกุล. 2564: 2) การบริหารจัดการคดี (Case Management) ของศาลแพ่งจึงถือเป็นภาระหน้าที่สำคัญประการหนึ่งที่หน่วยงานจะต้อง ยึดมั่นหลักนิติธรรมด้วยความเชื่อมั่นและ ศรัทธาจากประชาชน” เพื่อให้ศาลแพ่งสามารถอำนวยความยุติธรรมและปฏิบัติภารกิจตามที่กฎหมายกำหนดให้แก่ประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เท้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรในทุกรูปแบบ

บทความนี้ได้นำเสนอหลักการจัดการของศาลแพ่งตามแผนยุทธศาสตร์ของศาลยุติธรรมในการวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ ในการวิเคราะห์การนำเสนอบทความประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นการนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม การจัดการของศาลแพ่งตามแผนยุทธศาสตร์ของศาลยุติธรรม และส่วนสุดท้ายเป็นการสรุปและเสนอแนะเพื่อให้การบริหารจัดการคดีของศาลแพ่ง เพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม และแผนยุทธศาสตร์ของศาลยุติธรรม

### แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ, สำนักงานศาลยุติธรรม (2565) อธิบายไว้ว่า “ความยุติธรรมที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล” หมายถึง การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) ขับเคลื่อนสำนักงานศาลยุติธรรม และศาลยุติธรรมให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization) เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงบริการศาลยุติธรรมได้โดยง่าย (Intuitive) ขอข้อมูลเพียงครั้งเดียว (One-Time) บุคลากรมีความสะดวก รวดเร็วในการทำงาน (Convenience) ผู้ใช้บริการ และบุคลากรมีความมั่นใจ (Assurance) ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 1 ความหมายวิสัยทัศน์ของแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565-2568

ที่มา: สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ, สำนักงานศาลยุติธรรม (2565)

โดยมีความหมายของคำสำคัญ ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) หมายถึง การนำเทคโนโลยีทางด้านดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับทุกภาคส่วนขององค์กร ตั้งแต่การออกแบบ และสร้างนวัตกรรม (Product, Process and Service Innovation) การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อกำหนดกลยุทธ์และสร้างความได้เปรียบในการดำเนินงาน (Competitive Advantage) รวมทั้งการสื่อสาร และทำความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ (User Insight) เพื่อที่จะสามารถสร้างประสบการณ์ที่ยอดเยี่ยมให้กับผู้ใช้บริการ (User Experience)
2. ใช้งานง่าย (Intuitive) หมายถึง มี Online Platform ที่ใช้งานง่าย และสามารถปรับแต่งให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละประเภท
3. ขอข้อมูลเพียงครั้งเดียว (One-time) หมายถึง ผู้ใช้บริการสามารถให้หรือขอข้อมูลเพียงครั้งเดียว และข้อมูลหรือคำขอที่เกี่ยวข้องจะถูกแบ่งปันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเวลาที่เหมาะสม

4. สะดวกในการทำงาน (Convenience) หมายถึง บุคลากรมีความสะดวกในการทำงานด้วย ระบบงานที่ไร้กระดาษ ตั้งแต่ต้นจนจบ เข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา และทุกอุปกรณ์

5. มีความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ทำให้ผู้ใช้บริการ และบุคลากรเกิดความมั่นใจได้ว่าข้อมูลมีความปลอดภัย

ตาราง 1 แผนการดำเนินงานตามแผนที่นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลยุติธรรม

มิติ	ปีงบประมาณ			
	2565	2566	2567	2568
มิติที่ 1 รู้เท่าทัน และใช้เทคโนโลยีเป็น	/	/	/	
มิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมาย และมาตรฐาน	/	/		
มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา	/	/	/	/
มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผนบริหารจัดการ และนำองค์กร	/	/	/	/
มิติที่ 5 ใช้เทคโนโลยีเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์	/	/	/	/

ที่มา: สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ, สำนักงานศาลยุติธรรม (2565)

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (2566) อธิบายว่า องค์การที่ขับเคลื่อนด้วยดิจิทัลประยุกต์จากมิติทั้ง 5 ของการเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ดิจิทัลของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ที่ประกอบด้วย

มิติที่ 1 รู้เท่าทัน และใช้เทคโนโลยีเป็น เน้นให้บุคลากรทุกระดับของศาลยุติธรรม และสำนักงานศาลยุติธรรม เข้าใจ และมีทักษะด้านดิจิทัล เพื่อสามารถประยุกต์ใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมาย และมาตรฐาน เน้นให้บุคลากรของศาลยุติธรรม และสำนักงานศาลยุติธรรม มีความสามารถในการควบคุม กำกับ และปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบายและมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล

มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์ และพัฒนา เน้นการออกแบบกระบวนการ และการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล เพื่อให้ระบบงานของศาลยุติธรรม และสำนักงานศาลยุติธรรมตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานและพัฒนา/ปรับปรุงเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพขององค์กร รวมทั้งการวิเคราะห์สถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) ที่เชื่อมโยงการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ และเทคโนโลยีเข้าด้วยกัน

มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผนบริหารจัดการองค์กร เน้นให้ศาลยุติธรรม และสำนักงานศาลยุติธรรม ใช้ข้อมูลในการขับเคลื่อน (Data-Driven Organization) เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ บริหารด้วยข้อมูล (Manage by Fact) รวมทั้งศาลยุติธรรม และสำนักงานศาลยุติธรรมยึดเอาการเปลี่ยนองค์กรสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) เป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญขององค์กร

มิติที่ 5 ใช้เทคโนโลยีเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง และสร้างสรรค์ เน้นให้เป็นองค์กรที่มีวัฒนธรรมในการสร้างนวัตกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตามเทคโนโลยีที่

เปลี่ยนไป มี Online Platform ที่รวมทุกบริการของศาลยุติธรรม และสำนักงานศาลยุติธรรม มุ่งสู่การขับเคลื่อนความยุติธรรมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

### แผนยุทธศาสตร์ของศาลยุติธรรม

สำนักงานศาลยุติธรรม (2565) ได้อธิบายถึงแผนยุทธศาสตร์ของศาลยุติธรรม ประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์ (TRUST) ได้แก่

1. ยุทธศาสตร์ T เชื่อมมั่นศรัทธาการอำนวยความสะดวกยุติธรรม (Trusted Justice) การอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่ประชาชนถือเป็นภารกิจหลักของศาลยุติธรรม ทั้งนี้ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ได้บัญญัติให้ศาลยุติธรรมมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีทั้งปวง เว้นแต่คดีที่รัฐธรรมนูญหรือกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจของศาลอื่นและผู้พิพากษาย่อมมีอิสระในการพิจารณา พิพากษาอรรถคดีตามรัฐธรรมนูญและกฎหมาย ให้เป็นไปโดยรวดเร็ว เป็นธรรม และปราศจากอคติทั้งปวง รวมทั้งได้บัญญัติให้บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพและได้รับความคุ้มครอง ตามกฎหมาย เท่าเทียมกัน ดังนั้น ยุทธศาสตร์ T เชื่อมมั่นศรัทธาในการอำนวยความสะดวกยุติธรรม (Trusted Justice)

2. ยุทธศาสตร์ R เชื่อถือในระดับสากล (Reliability) การคุ้มครองสิทธิของประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรมอย่างทั่วถึงและเสมอภาค ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ได้บัญญัติให้บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพ และได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ประกอบกับประเทศไทยเป็นภาคีสถิติสัญญาด้านสิทธิมนุษยชนที่องค์การสหประชาชาติถือเป็นสนธิสัญญาหลัก เพื่อเป็นหลักการสำคัญในการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนของประชาคมโลก เช่น กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง (International Covenant on Civil and Political Rights-ICCPR) และอนุสัญญาว่าด้วยการต่อต้านการทรมานและการปฏิบัติหรือการลงโทษอื่นที่โหดร้ายไร้มนุษยธรรม หรือที่ย่ำแย่ศักดิ์ศรี (Convention against Torture and Other Cruel, Inhuman or Degrading Treatment or Punishment-CAT)

3. ยุทธศาสตร์ U การดำเนินงานอันเป็นมาตรฐานไปในทิศทางเดียวกัน (Uniformity) การให้บริการประชาชนด้วยมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศถือเป็นภารกิจสำคัญประการหนึ่งของศาลยุติธรรม นอกเหนือจากการอำนวยความสะดวกและการคุ้มครองสิทธิของประชาชนตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้ เนื่องจากปัจจุบันมีความหลากหลายทางสังคมเกิดขึ้นอย่างมากมาย เช่น ความหลากหลายทางกายภาพ วัฒนธรรมและเทคโนโลยี ทำให้ศาลยุติธรรมแต่ละแห่งต้องเร่งพัฒนาการให้บริการที่สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการที่หลากหลายของคนในพื้นที่และสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยงาน และเพื่อให้การพัฒนาดังกล่าวเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ ดังนั้น ยุทธศาสตร์ U การดำเนินงานอันเป็นมาตรฐานไปในทิศทางเดียวกัน (Uniformity)

4. ยุทธศาสตร์ S พัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainability) มีระบบงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวมอย่างยั่งยืน ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วก่อให้เกิดวิถีการดำเนินชีวิตของคนไทยในสังคม ในรูปแบบใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี เช่น ระบบเศรษฐกิจ แบบไร้เงินสดหรือทำผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สังคมแบบไร้พรมแดน และความคิดเห็นที่แตกต่างทาง การเมือง องค์กรที่เข้มแข็งจะต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้เป็นอย่างดี เพื่อให้สามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องในระยะ

ยาวภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากรและงบประมาณ ทั้งนี้ ได้ตระหนักถึงความเปลี่ยนแปลงและความจำเป็นในการพัฒนาองค์กรให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงภายใต้ความท้าทายทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง

5. ยุทธศาสตร์ T เปลี่ยนผ่านสู่อนาคต (Transformation) ขององค์กรที่มีศักยภาพในการแข่งขันให้เท่าทันต่อโลกอนาคตต้องสามารถสร้างนวัตกรรมที่สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงและสามารถขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ศาลยุติธรรมนำไปสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรมอย่างเต็มรูปแบบ จึงมีความจำเป็นยิ่งที่จะต้องปรับเปลี่ยนการทำงานขององค์กรแบบดั้งเดิมบางส่วน ที่ยังไม่สามารถแข่งขันและปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลกที่เกิดขึ้น

ตาราง 2 สรุปสถิติคดีศาลทั่วราชอาณาจักร ประจำปี พ.ศ. 2565

ศาลยุติธรรม	ส่วนคดี	คดีที่เข้าสู่การพิจารณา						คดีเสร็จไป		คดีค้างไป	
		ปี พ.ศ. 2565			ปี พ.ศ. 2564			ปี พ.ศ. 2565	ปี พ.ศ. 2564	ปี พ.ศ. 2565	ปี พ.ศ. 2564
		คดีค้างมา	คดีรับใหม่	รวม	คดีค้างมา	คดีรับใหม่	รวม				
ศาลฎีกา	ส่วนแพ่ง	1,291	1,640	2,931	1,172	3,014	4,186	1,992	2,895	939	1,291
	ส่วนอาญา	1,312	3,438	4,750	1,251	3,433	4,684	3,141	3,372	1,609	1,312
	รวม	2,603	5,078	7,681	2,423	6,447	8,870	5,133	6,267	2,548	2,603
ศาลชั้นอุทธรณ์	ส่วนแพ่ง	2,334	19,371	21,705	2,354	15,116	17,470	17,400	15,136	4,305	2,334
	ส่วนอาญา	5,748	57,474	63,222	6,959	28,485	35,444	32,852	29,696	30,370	5,748
	รวม	8,082	76,845	84,927	9,313	43,601	52,914	50,252	44,832	34,675	8,082
ศาลชั้นต้น	ส่วนแพ่ง	280,809	908,521	1,189,330	187,398	821,907	1,009,305	991,447	728,496	197,883	280,809
	ส่วนอาญา	73,791	589,270	663,061	39,383	449,605	488,988	615,947	415,197	47,114	73,791
	รวม	354,600	1,497,791	1,852,391	226,781	1,271,512	1,498,293	1,607,394	1,143,693	244,997	354,600
รวมศาลทั่วราชอาณาจักร	ส่วนแพ่ง	284,434	929,532	1,213,966	190,924	840,037	1,030,961	1,010,839	746,527	203,127	284,434
	ส่วนอาญา	80,851	650,182	731,033	47,593	481,523	529,116	651,940	448,265	79,093	80,851
	รวม	365,285	1,579,714	1,944,999	238,517	1,321,560	1,560,077	1,662,779	1,194,792	282,220	365,285

ที่มา: สำนักศาลยุติธรรม, สำนักแผนงานและงบประมาณ (2565: 19)

จากรายงานสถิติคดีศาลทั่วราชอาณาจักร ประจำปี พ.ศ. 2565 พบว่า คดีที่เข้าสู่การพิจารณาทั้งสิ้นจำนวน 1,945,000 คดี แบ่งออกเป็นคดีค้างมาจากเดือนก่อน จำนวน 365,285 คดี และคดีรับฟ้องใหม่ จำนวน 1,579,715 คดี ซึ่งในปีดังกล่าวศาลได้พิพากษาคดีเสร็จไป จำนวน 1,662,781 คดี คิดเป็นร้อยละ 85.49 คงเหลือคดีที่อยู่ระหว่างการพิจารณา จำนวน 282,219 คดี

เมื่อเปรียบเทียบผลดำเนินการด้านคดี ระหว่างปี พ.ศ. 2565 กับ ปี พ.ศ. 2564 พบว่า คดีที่เข้าสู่การพิจารณาเพิ่มขึ้นจากปีก่อน จำนวน 384,923 คดี คิดเป็นร้อยละ 24.67 คดีที่พิพากษาเสร็จไปเพิ่มขึ้นจำนวน 467,989 คดี คิดเป็นร้อยละ 39.17 และคดีที่อยู่ระหว่างการพิจารณาลดลง จำนวน 83,066 คดี คิดเป็นร้อยละ 22.74 สืบเนื่องจากการได้พิพากษาคดีเสร็จไปเพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับสัดส่วนคดีที่เข้าสู่การพิจารณา

## ส่วนที่ 2 สรุปและเสนอแนะเพื่อการบริหารจัดการคดีของศาลแพ่ง

แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม และการจัดการของศาลแพ่งตามแผนยุทธศาสตร์ของศาลยุติธรรมในการเป็นการขับเคลื่อนและพัฒนาตามภารกิจของศาลแพ่งด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งในด้านการเสริมสร้าง

นวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัล สำหรับอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูล การปรับกระบวนการและยกระดับศักยภาพบุคลากรศาลยุติธรรมให้มีทักษะในการจัดการและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเหมาะสม คุ่มค่า รวมถึงการสร้างเสริมโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของศาลยุติธรรมที่มีมาตรฐาน สอดคล้องตามนโยบายประธานศาลฎีกาและแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565-2568 ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาการอำนวยความสะดวกด้านความเชื่อถือในระดับสากล ด้านการดำเนินงานอันเป็นมาตรฐานไปในทิศทางเดียวกัน ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน และด้านการเปลี่ยนผ่านสู่อนาคต เพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริฉัตร สุวรรณเนา (2564) เรื่องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี: กรณีศึกษาสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิญาภัทร์ พีรสิทธิ์สกุล (2563) เรื่องแนวทางการบริหารจัดการคดีในศาลแขวงพัทยา ที่กล่าวว่า การบริหารจัดการงานคดี ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลที่ได้กำหนดนโยบาย Thailand 4.0 ที่มุ่งเน้นการ ขับเคลื่อนภาครัฐโดยการปฏิรูประบบราชการใหม่ให้เป็นระบบราชการ 4.0 เป็นการนำนวัตกรรมและ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงานภาครัฐ โดยการเปิดกว้างและเชื่อมโยงข้อมูล เน้นประชาชนเป็น ศูนย์กลางในการให้บริการ และการเพิ่มขีดสมรรถนะที่ทันสมัย ประกอบกับประธานศาลฎีกาได้ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีความเหมาะสม มาใช้สนับสนุนการอำนวยความสะดวกการพิจารณาพิพากษาคดีและการให้บริการประชาชน และสอดคล้องกับวิถีชีวิตและพฤติกรรมของประชาชนในปัจจุบัน รวมทั้งเพื่อขับเคลื่อน และพัฒนาองค์กรไปสู่ศาลดิจิทัล (Digital Court) ที่มีความทันสมัยบนเป้าหมายทิศทางที่เป็นมาตรฐาน โปร่งใส และเป็นเอกภาพเดียวกันทุกชั้นศาลและกลุ่มประเภท

### เอกสารอ้างอิง

- ปริฉัตร สุวรรณเนา. (2564). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี: กรณีศึกษา สำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. [http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2563\\_1629859786\\_6214832051.pdf](http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2563_1629859786_6214832051.pdf).
- พงศ์เดช วานิชกิติติกุล. (2564). การบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์. สืบค้นจาก <https://pa-ebook-f5.com/books/hyxq/#p=12>.
- เมทินี ชโลธร. (2564). แผนยุทธศาสตร์ของศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565-2568, สารจากประธานฎีกา. กรุงเทพฯ: พี.เอ.ลีฟวิ่ง.
- ศิญาภัทร์ พีรสิทธิ์สกุล. (2563). แนวทางการบริหารจัดการคดีในศาลแขวงพัทยา. การอบรมหลักสูตร “ผู้พิพากษาหัวหน้าศาล” รุ่นที่ 19 วิทยาลัยข้าราชการตุลาการศาลยุติธรรม. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2566). องค์กรสู่ดิจิทัล. สืบค้นจาก <https://www.dga.or.th/>.
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2565). แผนยุทธศาสตร์ของศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565-2568. กรุงเทพฯ: พี.เอ.ลีฟวิ่ง.
- \_\_\_\_\_. (2565). อำนาจพิจารณาพิพากษาคดีแพ่ง. สืบค้นจาก <https://pa-ebook-f5.com/books/hyxq/#p=12>.
- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ, สำนักงานศาลยุติธรรม. (2565). ความหมายวิสัยทัศน์ของแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565-2568. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ, สำนักงานศาลยุติธรรม. (2565). แผนการดำเนินงานตามแผนที่นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลยุติธรรม. สืบค้นจาก <https://techno.coj.go.th/th/content/category/detail/id/21/iid/296275>.

\_\_\_\_\_. (2565). แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565-2568. สืบค้นจาก <https://techno.coj.go.th/th/content/category/detail/id/21/iid/296275>.

สำนักศาลยุติธรรม, สำนักแผนงานและงบประมาณ. (2565). รายงานสถิติประจำปี พ.ศ. 2565. สำนักงานศาลยุติธรรม. สืบค้นจาก <https://oppb.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/cid/2085/iid/300811>.

**S026L: ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร**

**THE MARKETING MIX THAT AFFECTS THE DECISION TO PURCHASE PRODUCTS THROUGH BUYING-SELLING MEDIA WEBSITES. (E-MARKETPLACE) OF CONSUMERS IN BANGKOK**

ทิพมาศ รัตนพิทักษ์<sup>1</sup>

<sup>1</sup> คณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

**บทคัดย่อ**

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร และ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ มีค่าความเชื่อมั่น 0.95

ผลการศึกษาวิจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ปัจจัยด้านพฤติกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการตัดสินใจซื้อสินค้า 1-3 ครั้ง/สัปดาห์ มีค่าใช้จ่ายในการตัดสินใจซื้อสินค้า 100-300 บาท/ครั้ง มีหมวดสินค้าที่นิยมตัดสินใจซื้อแฟชั่น เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมากในทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอ ด้านบุคคล ตามลำดับ

ผลการศึกษาการเปรียบเทียบการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประชากรศาสตร์ เป็นรายคู่ พบว่า อายุ มีการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ส่วนประสมทางการตลาด, การตัดสินใจ, เว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย

**Abstract**

The objectives of this study are 1) to study the level of opinions regarding the marketing mix that influences the decision to purchase products through a buying-selling medium website; (E-Marketplace) of consumers in Bangkok, 2) To compare the level of opinions regarding the marketing mix that



influences the decision to purchase products through the buying-selling media website. (E-Marketplace) of consumers in Bangkok When classified by demographic information, A sample of 400 people used a questionnaire as a survey tool. It has a reliability value of 0.95.

The results of the study of demographic factors found that the sample was female, aged 21-30 years, with a bachelor's degree level of education. Occupation Private company employee Monthly income 10,000-20,000 baht, Behavioral factors: It was found that the sample group had a frequency of deciding to purchase products 1-3 times/week. There is a cost of deciding to buy products of 100-300 baht/time. There are product categories that are popular when deciding to buy fashion. clothing decorations, Factors in the marketing mix that affect the decision to purchase products through buying-selling media websites. (E-Marketplace) of consumers in Bangkok. It was found that the sample group had high levels of opinion in all aspects. Arranged as follows: Distribution channel Product side, price side, marketing promotion side Process side Physical characteristics and presentation of the person, respectively.

Results of a comparative study of product purchasing decisions through buying-selling communication media websites. (E-Marketplace) of consumers in Bangkok Categorized according to demographics and pairs, it was found that age had a decision to purchase products through the website as a medium for buying and selling contacts. (E-Marketplace) of consumers in Bangkok are different with statistical significance at the 0.05 level.

**Keywords:** Marketing mix, decision, making website as a medium for buying and selling contacts

### **ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องรวมทั้งมีความเสถียรและรวดเร็วมากกว่าในอดีตทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่นิยมซื้อสินค้าและบริการจากร้านค้าทั่วไป หันมานิยมใช้บริการการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ปัจจัยสำคัญมาจากการที่ธุรกิจต่าง ๆ เล็งเห็นว่าตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นช่องทางการจำหน่ายหลักๆ ในการเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็วและมีต้นทุนต่ำ ทำให้เกิดการแข่งขันด้านการให้บริการ เพื่อตอบสนองของความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด ทั้งการมีระบบชำระเงินออนไลน์ ที่พัฒนาไปอย่างมากทั้งในด้านความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ หรือการมีระบบจัดการสินค้าและการขนส่งถึงปลายทาง

จากการสำรวจตลาด E-Commerce ไทยในปัจจุบันมีการหรือเคยซื้อสินค้า/บริการผ่านตลาด E-Commerce โดยในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา ปี 2566 มีจำนวนผู้ใช้งาน มาอยู่ที่ 41.5 ล้านคน ในแรงผลักดันหลักของการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมประชากรไทยมากขึ้น รายงาน E-Commerce Thailand ได้ชี้ว่าตลาด E-Commerce ยังคงได้รับความนิยมจากคนไทยอย่างต่อเนื่อง สะท้อนได้จากค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้า/บริการผ่านตลาด E-Commerce

ที่สูงขึ้นเกือบ 3 เท่าตัว จากปีละ 2,970 บาทต่อคน ในปี 2562 ขึ้นมาอยู่ที่ 8,840 บาทต่อคน ในปี 2566 (amarintv. 2566)

ลักษณะเด่นของ E-Marketplace คือผู้ซื้อสามารถสั่งซื้อและผู้ขายสามารถค้าขายได้ตลอด 24 ชั่วโมงผ่านทางออนไลน์ โดยผู้ขายสามารถนำข้อมูลธุรกิจและข้อมูลสินค้า ใส่ไว้ใน E-Marketplace ได้ในรูปแบบของแค็ตตาล็อกสินค้า ให้ลูกค้าสามารถเลือกซื้อได้อย่างสะดวก และสามารถสั่งซื้อได้จากทุกมุมโลก นับเป็นการติดต่อค้าขายที่มีประสิทธิภาพมากกว่าแบบอื่น ๆ และตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคในปัจจุบันมากขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยเน้นปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้านหรือ 7Ps ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอ ซึ่งผลของการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจหรือผู้ประกอบการ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการขายสินค้าหรือบริการ รวมทั้งสร้างความแตกต่างของสินค้าหรือบริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์

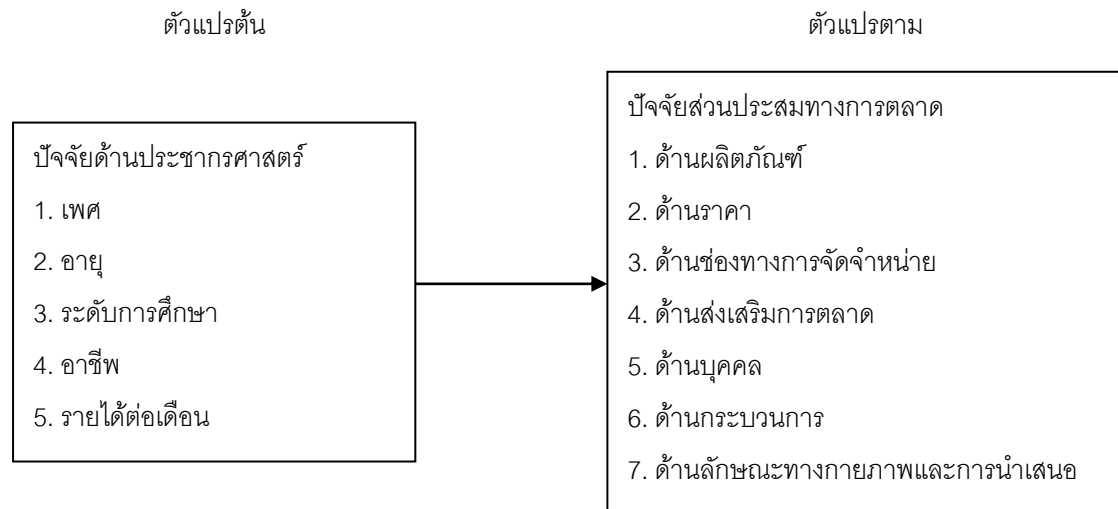
### สมมติฐาน

ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนาและกระตุ้นตัวแปรหรือปัจจัยดังกล่าวให้เกิดการซื้อขายที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อทราบถึงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ เพื่อนำมากำหนดกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคตามยุคสมัย

### กรอบแนวคิด



### แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจซื้อ

แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจซื้อ เกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อ 5 ด้าน

1. ด้านการรับรู้ปัญหาและความต้องการ (วิกาวรรณ มโนปราโมทย์. 2556) ผู้บริโภคตระหนักถึงความต้องและความจำเป็นในสินค้า นักการตลาดกระตุ้นความต้องการเพื่อผู้บริโภคเกิดความต้องการในสินค้า
2. ด้านการแสวงหาข้อมูล เมื่อผู้บริโภครับรู้ปัญหา การเกิดความต้องการขั้นที่หนึ่งหลังจากนั้นเข้าสู่การค้นหาค้นหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ งานของนักการตลาดที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในขั้นนี้ก็คือ พยายามจัดข้อมูลข่าวสารให้ผ่านแหล่งการค้า และแหล่งบุคคลให้มีประสิทธิภาพทั่วถึง
3. ด้านการประเมินทางเลือก ผู้บริโภคจะทำการประเมินทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ โดยการเปรียบเทียบข้อดี ข้อเสียและความเหมาะสม ทั้งเรื่องราคาและทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้า
4. ด้านการตัดสินใจซื้อ (กัลยรัตน์ ไตสุขศรี. 2552) ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เขาชอบมากที่สุด ทัศนคติที่เกี่ยวกับบุคคลอื่นมี 2 ด้าน ทัศนคติด้านบวกและทัศนคติด้านลบ ซึ่งมีผลทั้งด้านบวกและด้านลบต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค
5. ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ (ราช ศิริวัฒน์. 2560) หลังจากมีการซื้อแล้ว ผู้บริโภคจะได้รับประสบการณ์ในการบริโภค ซึ่งอาจจะได้รับความพอใจหรือไม่พอใจก็ได้

### แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด

Adrian (1993; อ้างอิงใน ชีรกติ ฌ อยุธยา. 2553) เพื่อให้การดำเนินงานด้านการตลาดของธุรกิจนั้นประสบความสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่กำหนดด้วยหลัก 7Ps

1. ด้านผลิตภัณฑ์ คือ สิ่งที่น่าเสนอขายโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภคให้พึงพอใจ (พิษณุ จงสถิตวัฒนา. 2548)
2. ด้านราคา คือ สิ่งที่บุคคลยอมจ่ายเพื่อให้ได้มา แสดงได้ถึงมูลค่าในรูปของจำนวนเงิน หรือสิ่งอื่นที่จำเป็นต้องใช้เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการ

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ ช่องทางจัดจำหน่ายที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ดีไว้สำหรับนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า
4. ด้านส่งเสริมการตลาด คือ การติดต่อสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อ ซึ่งธุรกิจอาจเครื่องมือสื่อสารแบบผสมผสานกัน โดยพิจารณาถึงความเหมาะสม
5. ด้านบุคคล คือ บุคลากรเป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินธุรกิจ จึงต้องมีการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการลูกค้า
6. ด้านกระบวนการ คือ เป็นวิธีการบริการเพื่อส่งมอบคุณภาพการให้บริการกับลูกค้ารวดเร็วและประทับใจ Procter. (1978). อ้างอิงในอดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550).
7. ด้านลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอ คือ สิ่งแวดล้อมที่ได้มีการให้บริการและปัจจัยที่จับต้องได้ ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติการและส่งมอบบริการ สื่อให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงภาพลักษณ์ของการบริการ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ ทดสอบความเที่ยงตรงด้วยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน มีค่า IOC เท่ากับ 0.66 มีการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ จำนวน 30 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.77 อยู่ในระดับดี

ขอบเขตที่ศึกษาและระยะเวลา กรุงเทพมหานคร ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์-มิถุนายน พ.ศ. 2566

ขอบเขตประชากร ผู้ที่มีประสบการณ์ซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง จากประชากรทั้งสิ้น 65,106,481 คน แบ่งออกเป็นเพศชาย 31,755,032 คน เพศหญิง 33,351,449 คน ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน (thestandard. 2566) จึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางการสุ่มตัวอย่างของ Yamane ที่มีค่าความน่าเชื่อถือได้ 95%

ระเบียบการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา เพื่ออธิบายและสรุปปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยด้านพฤติกรรม ด้วยการวิเคราะห์ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติอนุมาน เพื่อทำการทดสอบตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม (Independent-Sample t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน one-way ANOVA และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison Procedure) ตามวิธีการ Least Significant Difference (LSD) ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

### ผลการวิจัย

ตาราง 1 ผลการศึกษา จำนวน ร้อยละ ของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
เพศหญิง	282	70.50
อายุ 21-30 ปี	249	62.25
ระดับการศึกษาปริญญาตรี	221	55.25
อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	185	46.25
รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท	197	49.25

จากตาราง 1 ผลการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง จำนวน 282 คน ร้อยละ 70.50 มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 249 คน ร้อยละ 62.25 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 221 คน ร้อยละ 55.25 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 185 คน ร้อยละ 46.25 มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 197 คน ร้อยละ 49.25 ตามลำดับ

ตาราง 2 ผลการศึกษา จำนวน ร้อยละปัจจัยด้านพฤติกรรม

ปัจจัยด้านพฤติกรรม	จำนวน	ร้อยละ
ความถี่ในการตัดสินใจซื้อสินค้า 1-3 ครั้ง/สัปดาห์	172	43.00
ค่าใช้จ่ายในการตัดสินใจซื้อสินค้า 100-300 บาท/ครั้ง	229	57.25
หมวดสินค้าที่นิยมตัดสินใจซื้อแฟชั่น โทรศัพท์ เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ	163	40.75

จากตาราง 2 ผลการศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการตัดสินใจซื้อสินค้า 1-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 172 คน ร้อยละ 43.00 มีค่าใช้จ่ายในการตัดสินใจซื้อสินค้า 100-300 บาท/ครั้ง จำนวน 229 คน ร้อยละ 57.25 มีหมวดสินค้าที่นิยมตัดสินใจซื้อแฟชั่น โทรศัพท์ เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ จำนวน 163 คน ร้อยละ 40.75 ตามลำดับ

ตาราง 3 ผลการศึกษาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปรผลความคิดเห็น
ด้านผลิตภัณฑ์	4.27	0.82	มาก
ด้านราคา	4.21	0.82	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.29	0.80	มาก
ด้านส่งเสริมการตลาด	4.20	0.87	มาก
ด้านบุคคล	3.91	0.87	มาก
ด้านกระบวนการ	4.14	0.85	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอ	4.19	0.86	มาก
รวม	4.17	0.84	มาก

จากตาราง 3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมากในทุกด้าน ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.84) โดยเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความคิดเห็นในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.80) ด้านผลิตภัณฑ์ มีความคิดเห็นในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.82) ด้านราคา มีความคิดเห็นในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.82) ด้านส่งเสริมการตลาด มีความคิดเห็นในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.87) ด้านกระบวนการ มีความคิดเห็นในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.86) ด้านลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอ มีความคิดเห็นในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.85) ด้านบุคคล มีความคิดเห็นในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.87) ตามลำดับ

ตาราง 4 ผลการศึกษาระยะเปรียบเทียบการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประชากรศาสตร์ เป็นรายคู่

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	t	F	Sig.	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น
เพศ แตกต่างกัน	t-6.17	-	0.53	ไม่แตกต่างกัน
อายุ แตกต่างกัน		1.220	0.03*	แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา แตกต่างกัน		2.148	0.15	ไม่แตกต่างกัน
อาชีพ แตกต่างกัน		1.206	0.30	ไม่แตกต่างกัน
รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน		2.075	0.10	ไม่แตกต่างกัน

จากตาราง 4 ผลการศึกษาการเปรียบเทียบการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประชากรศาสตร์ เป็นรายคู่ พบว่า

เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ มีการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ อายุ 21-30 ปี กับอายุ มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป

### อภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 282 คน ร้อยละ 70.50 มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 249 คน ร้อยละ 62.25 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 221 คน ร้อยละ 55.25 มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 185 คน ร้อยละ 46.25 มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 197 คน ร้อยละ 49.25 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิระวัลย์ ลาภธนวรกุลชัย (2564) กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง 74% อายุ ระหว่าง 20-30 ปี 83% ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี 72% อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน 36.8% ระดับรายได้ต่อเดือน 15,000-25,000 บาท 41.3%

ผลการศึกษาวิจัยด้านพฤติกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการตัดสินใจซื้อสินค้า 1-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 172 คน ร้อยละ 43.00 มีค่าใช้จ่ายในการตัดสินใจซื้อสินค้า 100-300 บาท/ครั้ง จำนวน 229 คน ร้อยละ 57.25 มีหมวดสินค้าที่นิยมตัดสินใจซื้อแฟชั่น เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ จำนวน 163 คน ร้อยละ 40.75 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ เกียรติวิเศษ (2558) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์โดยเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อเดือน มีจำนวนเงินในการซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์โดยเฉลี่ยต่อครั้ง มีค่าใช้จ่ายในการซื้อเฉลี่ยต่อครั้ง 300-500 บาท สินค้าและบริการที่กลุ่มตัวอย่างนิยมซื้อผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์มากที่สุด คือ เสื้อผ้า/เครื่องแต่งกาย

ผลการศึกษาวิจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมากในทุกด้าน ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.84) โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความคิดเห็นในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.80) ด้านผลิตภัณฑ์ มีความคิดเห็นในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.82) ด้านราคา มีความคิดเห็นในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.82) ด้านส่งเสริมการตลาด มีความคิดเห็นในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.87) ด้านกระบวนการ มีความคิดเห็นในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.86) ด้านลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอ มีความคิดเห็นในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.85) ด้านบุคคล มีความคิดเห็นในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.87) ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นภัสร์นันท์ เสมอพิทักษ์ (2562) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย (Place) คือ มีความสะดวกใน

การซื้อสินค้าและใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) คือ มีสินค้าให้เลือกซื้อหลากหลาย ด้านราคา (Price) คือ มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย เช่น Air Pay Wallet Mobile Banking บัตรเครดิต ชำระผ่าน ATM และชำระเงินปลายทาง ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) คือ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดสม่ำเสมอ เช่น การ Live สดขายสินค้า หรือการแจก Code ส่วนลด ตามลำดับ

ผลการศึกษาระบบเปรียบเทียบการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประชากรศาสตร์ เป็นรายคู่ พบว่า

1. เพศ มีการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับ พุทธชาติ ตันทิกุล (2552) กล่าวว่า เพศ เป็นเกณฑ์พื้นฐานที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาดผู้บริโภค และเป็นเกณฑ์ที่ถูกนำมาใช้บ่อย เนื่องจากมีความสัมพันธ์กับความต้องการของผู้บริโภค จากผลการศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยมีความเห็นว่า ซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของประชาชนที่มีเพศต่างกัน ในที่นี้ คือ เพศชาย และเพศหญิง โดยปัจจุบันการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางดังกล่าวได้รับความนิยมและสามารถเข้าถึงได้ง่าย ข้อจำกัดด้านเพศจึงไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าที่แตกต่างกัน

2. อายุ มีการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาคความแตกต่างของลักษณะทางประชากรกับการรับรู้ส่วนประสมการตลาดออนไลน์เกี่ยวกับทุเรียนสดบนร้านค้าเฟซบุ๊กของ กวินตรา มาพันธ์ (2562) กล่าวว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อส่วนประสมการตลาดออนไลน์ เกี่ยวกับทุเรียนสดบนร้านค้าเฟซบุ๊กแตกต่างกัน จากผลการศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยมีความเห็นว่าอายุ มีความสำคัญต่อการเลือกซื้อสินค้า เนื่องจากข้อจำกัดด้านอายุมีผลต่อความเข้าใจและการเข้าถึงเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace)

3. ระดับการศึกษา มีการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ Schiffman; & Wisenblit (2015; อ้างถึงใน เสาวนีย์ ศรีจันทร์นิล. 2559) กล่าวว่า ระดับการศึกษาเป็นเกณฑ์การแบ่งกลุ่มเป้าหมายที่มีวัตถุประสงค์เชิงประจักษ์และสามารถชักถามหรือการสังเกตได้อย่างง่ายดาย ช่วยให้นักการตลาดได้จำแนกผู้บริโภคแต่ละประเภทตามที่กำหนดไว้ได้อย่างชัดเจน จากผลการศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยมีความเห็นว่า ในปัจจุบันการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ได้รับความนิยมอย่างมาก ซึ่งการเข้าใช้งานง่ายและสะดวก จึงทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงได้ ไม่ว่าจะมึระดับการศึกษาใด ดังนั้น ระดับการศึกษาจึงมิได้เป็นข้อจำกัดที่ทำให้เกิดความแตกต่างในการเข้าใช้บริการผ่านช่องทางดังกล่าว

4. อาชีพ มีการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ Schiffman; & Wisenblit (2015; อ้างถึงใน เสาวนีย์ ศรีจันทร์นิล. 2559) กล่าวว่า อาชีพ เป็นเกณฑ์การแบ่งกลุ่มเป้าหมายที่มีวัตถุประสงค์เชิงประจักษ์และสามารถชักถามหรือการสังเกตได้อย่างง่ายดาย ช่วยให้นักการตลาดได้จำแนกผู้บริโภคแต่ละประเภทตามที่กำหนดไว้ได้อย่างชัดเจน จากผลการศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยมีความเห็นว่า ในปัจจุบันการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ได้รับความนิยมอย่างมาก ซึ่งการเข้าใช้งานง่ายและสะดวก จึงทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงได้ทุกอาชีพ ดังนั้น อาชีพ จึงมิได้เป็นข้อจำกัดที่ทำให้เกิดความแตกต่างในการเข้าใช้บริการผ่านช่องทางดังกล่าว



5. รายได้ต่อเดือน มีการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ Schiffman; & Wisenblit (2015; อ้างถึงใน เสาวนีย์ ศรีจันทร์นิล. 2559) กล่าวว่า รายได้ เป็นเกณฑ์ การแบ่งกลุ่มเป้าหมายที่มีวัตถุประสงค์เชิงประจักษ์และสามารถซักถามหรือการสังเกตได้อย่างง่ายดาย ช่วยให้ให้นักการตลาดได้จำแนกผู้บริโภคแต่ละประเภทตามที่กำหนดไว้ได้อย่างชัดเจน จากผลการศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยมีความเห็นว่า งานวิจัยนี้มีกลุ่มเป้าหมายเป็นวัยทำงาน และมีรายได้ประจำเป็นส่วนใหญ่นอกจากนี้กลุ่มเป้าหมายยังสามารถเข้าถึงช่องทางการซื้อขายนี้ได้ รายได้จึงไม่เป็นข้อจำกัดในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) เพราะแม้รายได้จะมากหรือน้อยผู้บริโภคย่อมมีความต้องการซื้อสินค้าใกล้เคียงกัน

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. เพศ มีการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ธุรกิจควรนำสินค้ามาจำหน่ายให้มีความหลากหลายรองรับการเข้าถึงการใช้งานได้ทั้ง 2 กลุ่ม
2. อายุ มีการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ดังนั้น หากธุรกิจทราบถึงปัญหานี้แล้ว อาจแก้ไขด้วยการเพิ่มช่องทางอื่นหรือตัวช่วยอื่นที่สามารถเพิ่มการเข้าถึงหรือใช้งานในรูปแบบที่ง่ายกว่า
3. ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ธุรกิจควรนำเสนอสินค้าโดยไม่ต้องมุ่งเน้นหรือให้ความเฉพาะสำหรับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง แต่สามารถทำการตลาดในภาพรวมได้ ช่วยลดต้นทุนและลดกิจกรรมทางการตลาด
4. พฤติกรรมการซื้อสินค้าความถี่ในการตัดสินใจซื้อสินค้า 1-3 ครั้ง/สัปดาห์ มีค่าใช้จ่ายในการการตัดสินใจซื้อสินค้า 100-300 บาท/ครั้ง ดังนั้น ธุรกิจ ควรมีการนำเสนอสินค้าตามกระแสหรือความนิยมอัปเดตเป็นระยะ ๆ และสินค้าควรมีราคาตามบให้สอดคล้องกับผลที่ศึกษาได้ ทำให้ผู้บริโภคได้เห็นสินค้าเป็นระยะ ๆ ช่วยทำให้ขายสินค้าได้เร็วมากขึ้น
5. การตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในระดับมาก ดังนั้น ผู้ที่กำลังสนใจอยากทำธุรกิจขายสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ได้มองเห็นโอกาสการในการทำการค้าตามความนิยมของผู้บริโภค

#### ข้อเสนอแนะในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงทัศนคติและความคาดหวังเมื่อตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) ไปแล้วกลับมาซื้อซ้ำหรือไม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาศึกษาได้มาวางแผนพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
2. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่เคยตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (E-Marketplace) เลย โดยการสอบถามเชิงลึก เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาให้ตรงกับลักษณะความต้องการในแต่ละรูปแบบของผู้ใช้บริการ

### เอกสารอ้างอิง

- กวินตรา มาพันธ์ศรี. (2562). ปัจจัยการรับรู้ความน่าเชื่อถือของแหล่งสารการรับรู้ส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อทุเรียนสดผ่านเฟซบุ๊ก. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กัลยรัตน์ ไตสุขศรี. (2552). พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อแชมพูสระผม “แพนทีน โปร-วี” ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จุฑารัตน์ เกียรติวิเศษ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เดอะแสตนด์ตาร์ด. (2566). เปิดสถิติประชากรไทยสิ้นปี 2565 กทม. ครองแชมป์สูงสุกว่า 5 ล้านคน. สืบค้นจาก <https://thestandard.co/thailand-demographics-2565/>.
- ธีรภคิต นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2549). การตลาดบริการ:แนวคิดและกลยุทธ์ (Service Marketing: Concepts and Strategies). พิมพ์ครั้งที่ 2. แอคทีฟพริ้น.
- พิชญ์ จงสถิตวัฒนา. (2548). การบริหารการตลาด: การวิเคราะห์กลยุทธ์และการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 7. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พุทธิชาติ ตันตีกุล. (2552). พฤติกรรมผู้บริโภคโดยเกิดแบบด้วย กรณีศึกษาผู้บริโภคหญิงวัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภัสร์นันท์ เสมอพิทักษ์. (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ราช ศิริวัฒน์. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค. สืบค้นจาก <http://www.doctemple.wordpress.com>.
- วิภาวรรณ โมโนปราโมทย์. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์ (อินสตาแกรม) ของประชากรในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิระวัลย์ ลาภธนวรรณกุลชัย. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านทางอีคอมเมิร์ซแพลตฟอร์มของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เสาวนีย์ ศรีจันทร์นิล. (2559). ส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดนนทบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัมรินทร์ ทีวี. (2566). สสำรวจตลาด E-Commerce ไทยโตแรง อีก 2 ปี มูลค่าตลาดเฉียด 7 แสนล้านบาท. (เข้าถึงได้จาก) <https://www.amarintv.com/spotlight/business-marketing/detail/48706>.
- Schiffman, L. G.; & Kanuk, L. L. (1994). *Consumer Behavior*. 5<sup>th</sup> ed., Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Yamane, Taro (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3<sup>rd</sup> ed., New York: Harper and Row.

S027L: ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการโลจิสติกส์ในการกลับมาใช้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทาง แอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

FACTORS AFFECTING LOGISTICS SERVICE QUALITY IN RETURNING TO USE DELIVERY SERVICES THROUGH APPLICATIONS OF A CASE STUDY OF THE 7-ELEVEN DELIVERY STORE IN SAMUT PRAKAN PROVINCE

ธารกมล สุานะชาลา<sup>1</sup> ณปภัช เพชรระบูรณิน<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของคุณภาพการให้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ และ 2) ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการกลับมาใช้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ในการใช้ให้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการและเก็บข้อมูลด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยจัดทำแบบสอบถามขึ้นในรูปแบบออนไลน์ด้วย Google Form ซึ่งมีจำนวนผู้ให้บริการประมาณ 11,700 ราย โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนสิงหาคม-ธันวาคม พ.ศ. 2566 ซึ่งได้รับข้อมูลตอบกลับทั้งสิ้น 600 ตัวอย่าง และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ แบบจำลองสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยระบุได้ว่า คุณภาพบริการโลจิสติกส์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อภาพลักษณ์และความเชื่อใจ อย่างมีนัยสำคัญ โดยคุณภาพบริการโลจิสติกส์สามารถเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความภักดีผ่านภาพลักษณ์และความเชื่อใจของผู้ใช้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ และปัจจัยที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นผู้ประกอบการจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพบริการโลจิสติกส์ของตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณภาพการให้บริการของพนักงาน เนื่องจากเป็นผู้ให้บริการเดลิเวอรี่ที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการโดยตรง นอกจากนี้เพื่อให้การบริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการเป็นที่นิยมในสังคม ควรพัฒนาภาพลักษณ์ของตนเองและสร้างความเชื่อใจ ด้วยการส่งมอบบริการตามที่ได้ให้คำมั่นไว้ เนื่องจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยที่ช่วยก่อให้เกิดความภักดีของผู้ใช้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการสูงมากยิ่งขึ้น

**คำสำคัญ:** คุณภาพบริการโลจิสติกส์, ภาพลักษณ์, ความเชื่อใจ, ความภักดี

### Abstract

The objectives of this research are 1) To study the level of Logistics Service Quality of delivery services through the application of a case study of the 7-Eleven Delivery store in Samut Prakan province and 2) To know the factors affecting satisfaction in returning to use delivery services through the application

of a 7-Eleven Delivery store in Samut Prakan province. The sample group is service users who have experience in using the delivery service through the application a case study of the 7-Eleven Delivery store in Samut Prakan province. Especially the ability to rise in Online form with Google Form, which may require service users to inquire about 11,700 expenses annually in historical data from the center of 2023 - December 2023, which receives email information, considering 600 explain and data were collected using purposive sampling and testing. Hypothesize with statistics Structural equation model the research results indicate that the quality of logistics services has a direct and positive influence on image and trust. significantly the quality of logistics services can be a causal factor that creates loyalty. Through the image and trust of delivery service users through the application of a 7-Eleven Delivery store in Samut Prakan Province, the factors obtained from this research are consistent with the empirical data. Therefore, the operator needs to continuously develop the quality of their own logistics services, especially the Logistics Service Quality of employees Because it is a delivery service provider that interacts directly with service users. In addition, the delivery service through the application of a 7-Eleven delivery store in Samut Prakan province is popular in society. You should develop your self-image and build trust. Delivering services as promised Because of various things These are factors that are useful to increase the loyalty of delivery service providers through the application of a 7-Eleven Delivery store in Samut Prakan province.

**Keywords:** Logistics Service Quality, Image, Trust, Loyalty

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ร้านเซเว่น อีเลฟเว่นสาขาแรกเปิดตัวใน พ.ศ. 2532 ที่ซอยพัฒนาพงษ์ ในกรุงเทพมหานครเครือข่ายนี้ประกอบด้วย ร้านค้าที่บริษัทเป็นเจ้าของ (ร้อยละ 45) และร้านค้าแฟรนไชส์ (ร้อยละ 55) โดย บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เป็นทั้งเจ้าของและผู้ตั้งแฟรนไชส์ เซเว่น อีเลฟเว่นในประเทศไทย ณ เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563 มีร้านเซเว่น อีเลฟเว่นถึง 11,983 ร้าน ว่าจ้างงาน 170,000 งาน ใน พ.ศ. 2562 เซเว่น อีเลฟเว่นสร้างรายได้ให้กับซีพีถึง 335,532 ล้านบาท เซเว่น อีเลฟเว่นถือส่วนแบ่งการตลาดในหมวดร้านสะดวกซื้อถึงร้อยละ 70 ส่วนร้านสะดวกซื้ออื่น ๆ มีเพียง 7,000 ร้าน (เช่น แฟมิลี่มาร์ท) และร้านขนาดเล็ก 400,000 ร้าน ประเทศไทยมีจำนวนร้านสะดวกซื้อเซเว่น อีเลฟเว่นมากเป็น อันดับสอง โดยเป็นรองเพียงร้านเซเว่น อีเลฟเว่นในประเทศญี่ปุ่น ในความพยายามที่จะลดมลพิษพลาสติก บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ปัจจุบันเป็นยุคที่เทคโนโลยีเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วและได้เข้ามามีบทบาทในการใช้ ชีวิตประจำวันของมนุษย์มากยิ่งขึ้นทั้งในเรื่องการติดต่อสื่อสาร การศึกษา ความบันเทิง รวมไปถึงการค้าขาย ทำให้ผู้คนมีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ซึ่งการเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีนั้น ทำให้องค์การภาคธุรกิจต้องติดตามเทคโนโลยีเพื่อปรับเปลี่ยนให้เข้ากับยุคสมัย และจากปัญหาการแพร่ระบาดของโควิด 19 ส่งผลให้พฤติกรรมกรการใช้ชีวิตของมนุษย์เปลี่ยนไป โดยการใช้ชีวิตจะมุ่งเน้นไปที่ความรวดเร็ว ความสะดวกสบายลดการสัมผัสสิ่งต่าง ๆ เว้นระยะห่างทางสังคม และบางคนอาจต้องกักตัวอยู่ที่พักอาศัย มนุษย์จึงเกิดการปรับตัวให้

เข้ากับสถานการณ์ โดยได้มีการหันมาใช้บริการแอปพลิเคชัน Food Delivery ตามกระแสสังคมที่นิยมกันในปัจจุบัน ซึ่งจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมากเมื่อเปรียบเทียบกับก่อนที่จะเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ฉะนั้นแอปพลิเคชัน Food Delivery จึงได้กลายมาเป็นสิ่งที่ช่วยให้มนุษย์สามารถใช้ชีวิตในยุค New Normal ได้อย่างสะดวกสบายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เนื่องจากมนุษย์รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน รู้สึกว่าสิ่งนี้มีประโยชน์และคุ้มค่าแก่การใช้เป็นอย่างมาก จึงเกิดการยอมรับ เทคโนโลยีโดยที่ไม่รู้ตัว อีกทั้งยังช่วยอำนวยความสะดวกในเวลาที่ต้องเร่งรีบจำนวนผู้ใช้บริการสั่งซื้อสินค้าและอาหารแบบเดลิเวอรี่จึงเพิ่มมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องหันมาพัฒนาช่องทางการจำหน่ายของตนเองให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคทั้งทางช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน ซึ่งช่องทางการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของประเทศไทยที่ได้รับความนิยมอย่างมากในปัจจุบัน

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันเซเว่นเดลิเวอรี่ ของร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น โดยเลือกศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้ความเสี่ยง ที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันการจัดส่งแบบเดลิเวอรี่เพื่อบริการ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชัน เซเว่นเดลิเวอรี่ ของร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ โดยเลือกศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้ความเสี่ยงที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันการจัดส่งแบบเดลิเวอรี่เพื่อบริการรับส่งอาหารและของอุปโภคบริโภครวมทั้งต้องการทราบพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเซเว่นเดลิเวอรี่ เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาบริการของร้านสะดวกซื้อต่อไป

### วัตถุประสงค์

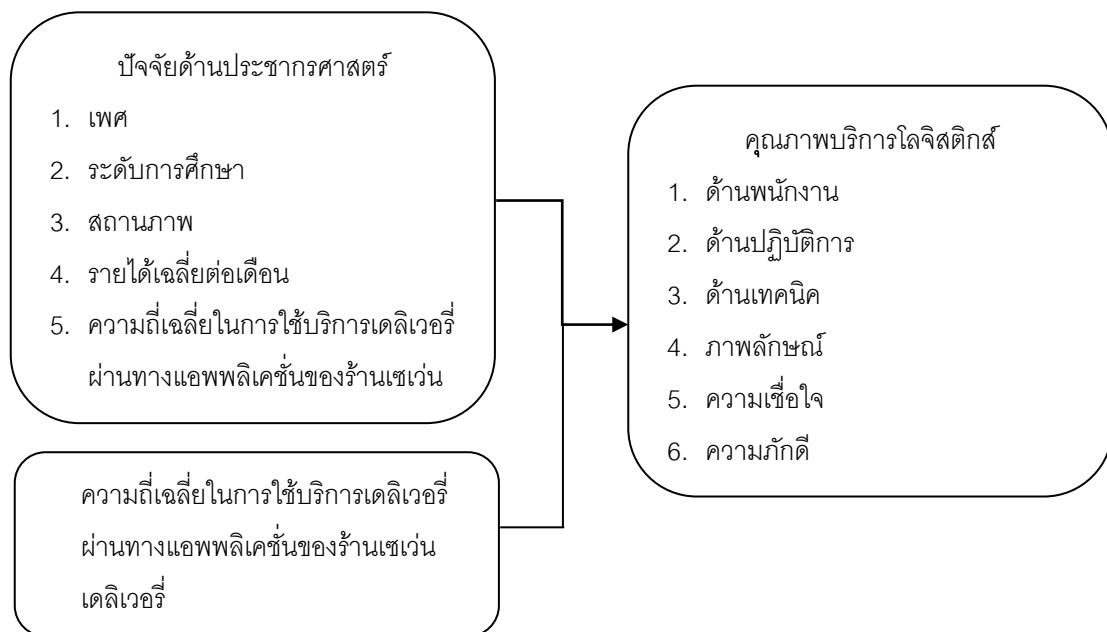
1. เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพการให้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการกลับมาใช้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับของคุณภาพการให้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อนำไปพัฒนาความพึงพอใจในการให้บริการผู้บริโภคในเขตพื้นที่สมุทรปราการ
2. ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการกลับมาใช้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการและนำไปวิจัยดังกล่าวไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการเซเว่นเดลิเวอรี่ผ่านแอปพลิเคชัน

### กรอบแนวคิด

จากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้โดยได้นำแนวคิดของ Beatson; Lings; & Gudergan (2008), Morgan; & Govender (2017), Li; et al. (2008) และ Zeithaml; Berry; & Parasuraman (1996)



### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากรของการวิจัยในครั้งนี้คือ ผู้ที่มีประสบการณ์ใช้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Hair; et al. (2010) เสนอว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างควรมีค่าตั้งแต่ 10-20 เท่าของข้อคำถามในงานวิจัย ซึ่งมีทั้งสิ้น 31 ข้อ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการนำมาวิเคราะห์ คือ ตั้งแต่ 310-620 ตัวอย่างและใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Tangco. 2007) โดยเลือกศึกษากับผู้ที่มีประสบการณ์ใช้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีผู้ใช้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่จำนวนมาก ซึ่งผู้ประกอบการมีกลยุทธ์ในการพัฒนาการบริการให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด ดังนั้น ผลการศึกษาจากผู้ใช้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ สามารถเป็นแนวทางแก่ผู้ประกอบการให้บริการ นำไปพัฒนาการบริการของตนเองให้ดีขึ้นได้ โดยจัดทำแบบสอบถามขึ้นในรูปแบบออนไลน์ด้วย Google Form ซึ่งมีจำนวนผู้ใช้บริการประมาณ 11,700 ราย โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนสิงหาคม-ธันวาคม พ.ศ. 2566 ซึ่งได้รับข้อมูลตอบกลับทั้งสิ้น 600 ตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบกลับแบบสอบถามทั้งหมดนี้เป็นข้อมูลที่ผ่านมาผ่านเกณฑ์ด้านพื้นที่คือ เป็นผู้ใช้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการเท่านั้น

### เครื่องมือการวิจัย

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้ ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่เฉลี่ยในการใช้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่ และ 2) ข้อมูลด้านคุณภาพบริการโลจิสติกส์ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านพนักงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านปฏิบัติการ จำนวน 5 ข้อ และด้านเทคนิค จำนวน 3 ข้อ ภาพลักษณ์

จำนวน 5 ข้อ ความเชื่อใจ จำนวน 8 ข้อ และความภักดีจำนวน 6 ข้อ เป็นแบบประเมิน 7 ระดับ โดยที่ 1 แทนไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 7 แทนเห็นด้วยอย่างยิ่งและนำมาแปลผลเป็น 5 ระดับ โดยคำนวณความกว้างของแต่ละระดับได้ 1.20  $[(7-1) \div 5]$  ได้ดังนี้ 1.00-2.20 อยู่ในระดับแย่มาก/ต่ำมาก 2.21-3.40 อยู่ในระดับแย่มาก/ต่ำ 3.41-4.60 อยู่ในระดับปานกลาง 4.61-5.80 อยู่ในระดับดี/สูง และ 5.81-7.00 อยู่ในระดับดีมาก/สูงมาก ผู้วิจัยได้ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของเครื่องมือและผลการวิจัย ประกอบด้วย 5 รูปแบบ ได้แก่ 1) ความเที่ยงตรงเชิงจำแนก โดยดูจากค่า HTMT Ratio ของแต่ละตัวแปรแฝง ต้องมีค่าไม่เกิน 0.900 (Henseler; Ringle; & Sarstedt. 2015) 2) ความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา ด้วยค่า IOC จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ซึ่งพบค่า ดัชนีวัดมีค่าตั้งแต่ 0.732-0.833 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด 3) ความเที่ยงตรงเชิงเหมือนวัดจากค่า AVE ซึ่งจะต้องมีค่ามากกว่า 0.500 (Fornell; & Larker. 1981) 4) ความเที่ยงตรงด้านโครงสร้าง วัดได้จากค่า CR ซึ่งจะต้อง มีค่ามากกว่า 0.700 (Holmes-Smith. 2001) และ 5) ความน่าเชื่อถือ ประเมินด้วยค่าแอลฟา (Alpha) โดยกำหนดนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งค่าที่ได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.700 (Nunnally. 1978) แสดงดังตาราง 1

ตาราง 1 ผลการทดสอบเครื่องมือการวิจัย

Variable	CR	AVE	Alpha	LSQ	IM	TR
LSQ	0.95	0.62	0.95	-	-	-
IM	0.90	0.65	0.89	0.84	-	-
TR	0.96	0.74	0.93	0.77	0.75	-
LOY	0.95	0.75	0.91	0.75	0.74	0.76

### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ทั้งสิ้น 600 กลุ่มตัวอย่าง โดยได้ทดสอบข้อมูลตามเงื่อนไขเบื้องต้น เมื่อวิเคราะห์ด้วยสถิติ ประกอบด้วย 1) การแจกแจงปกติ (Normality Distribution) พบค่า ความเบ้ตั้งแต่ -0.27 ถึง 0.33 และค่าความโด่งตั้งแต่ -0.95 ถึง 0.00 ซึ่งอยู่ในช่วงที่กำหนดคือ ค่าสัมบูรณ์ของ 2 (Kline. 2005) 2) ปัญหาความสัมพันธ์ซ้ำซ้อนระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ประเมินด้วยค่า VIF พบว่า แต่ละตัวแปร มีค่าน้อยกว่า 10 (Hair. et al. 2009) และ 3) ความเป็นเอกพันธ์การกระจาย (Homogeneity of Variance) เมื่อทดสอบพบว่า ค่า p-value ของทุกตัวแปร มีค่ามากกว่า 0.05 บ่งชี้ได้ว่าแต่ละตัวแปร มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันและความสัมพันธ์เส้นตรงระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (Linearity) เมื่อทดสอบพบว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 ระบุได้ว่า ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามของแบบทดสอบมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง รายละเอียด แสดงดังตารางที่ 2 จากนั้นจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลการวิจัยได้ตามลำดับ

ตาราง 2 ผลการทดสอบค่าตกลงเบื้องต้นทางสถิติ

Construct	Multicollinearity	Homogeneity of Variance	Linearity		
	VIF	p-value	LSQ	IM	TR
LSQ	7.44	0.92	-	-	-
IM	6.59	0.62	0.00*	-	-
TR	9.48	0.71	0.00*	-	-
LOY	-	0.86	0.00*	0.00*	0.00*

\* p-value < 0.05

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของประชากร

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำนวน 600 ราย พบว่า 1) เป็นเพศหญิงมากที่สุด 430 ราย (ร้อยละ 71.67) และเพศชาย 170 ราย (ร้อยละ 28.33) 2) มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด 483 ราย (ร้อยละ 77.90) และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 0.16) 3) มีสถานะโสดมากที่สุด 542 ราย (ร้อยละ 90.33) และสถานะสมรส 58 ราย (ร้อยละ 9.67) 4) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 15,000-30,000 บาท มากที่สุด 338 ราย (ร้อยละ 54.52) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 45,001 บาท ขึ้นไป น้อยที่สุด 7 ราย (ร้อยละ 1.13) และ 5) ใช้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์มากที่สุด 404 ราย (ร้อยละ 65.16) โดยใช้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่ 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์และมากกว่า 7 ครั้งต่อไป สัปดาห์น้อยที่สุดเท่ากัน 4 ราย (ร้อยละ 0.65) ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพบริการโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่ ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.95$ ) โดยวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการทางเทคนิคอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.04$ ) ซึ่งสามารถบ่งบอกได้ว่า ผู้ให้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่ มีระบบและข้อมูลสารสนเทศ ที่พร้อมแก่การให้บริการของผู้บริโภคและด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ ) ข้อมูลข้างต้นสามารถเป็นแนวทางแก่ผู้ให้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่นำไปพัฒนาการบริการของพนักงาน เช่น สร้างความเป็นมิตร มีความพร้อมแก่การให้บริการและให้บริการด้วยมาตรฐานที่ดี เป็นต้น ผลการวิเคราะห์ด้านภาพลักษณ์ พบว่า ภาพลักษณ์ที่ผู้บริโภคมีต่อผู้ให้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่ ภาพรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.76$ ) โดยสามารถวิเคราะห์รายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีการโฆษณา อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.18$ ) สามารถวิเคราะห์ได้ว่า รูปแบบการโฆษณาที่ผู้ให้บริการดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน อยู่ในระดับที่เหมาะสมจากมุมมองของผู้บริโภค แต่พบว่าการได้รับความนิยมในสังคม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ ) ดังนั้น ผู้ให้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่ อาจมุ่งสร้างความนิยมในสังคมให้เกิดขึ้นมากกว่าในปัจจุบัน ผลการวิเคราะห์ด้านความเชื่อใจ พบว่า ความเชื่อใจที่ผู้บริโภคมีต่อผู้ให้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่ ภาพรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.955$ ) โดยสามารถวิเคราะห์รายข้อ พบว่า ผู้บริโภคเชื่อว่า ผู้ให้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่ ให้บริการด้วยความสม่ำเสมอ



อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.16$ ) สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ผู้ให้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่ สามารถให้บริการแก่ผู้บริโภค ด้วยความสม่ำเสมอ อย่างไรก็ตาม พบว่า ผู้ให้บริการสามารถทำตามคำมั่นที่ให้ไว้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ ) ดังนั้น ผู้ให้บริการควรใส่ใจกับการทำตามสิ่งที่ได้ประชาสัมพันธ์หรือให้คำมั่นแก่ผู้บริโภคไว้มากยิ่งขึ้น ผลการวิเคราะห์ด้านความภักดีพบว่า ความภักดีที่ผู้บริโภคมีต่อผู้ให้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่ ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.813$ ) โดยสามารถวิเคราะห์รายข้อ พบว่า แม้เกิดข้อผิดพลาด ผู้ใช้บริการก็พร้อมให้อภัยและใช้บริการเช่นเดิมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.15$ ) สามารถวิเคราะห์ได้ว่า หากการให้บริการ พบข้อผิดพลาดเกิดขึ้นบ้าง ผู้ใช้บริการยังมีความภักดีและพร้อมที่จะใช้บริการจากผู้ให้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่อีกครั้งในอนาคต อย่างไรก็ตาม พบว่า ผู้ให้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่จะเป็นทางเลือกแรกสำหรับผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) ดังนั้น ผู้ให้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่ จำเป็นต้องดึงดูความสนใจจากผู้ใช้บริการให้ตนเองเป็นทางเลือกแรกในใจของผู้ใช้บริการเสมอ เมื่อต้องการใช้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่ รายละเอียดแสดงดังตาราง 3

ตาราง 3 ผลการศึกษาระดับของตัวแปร

	ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	Factor Loading
<b>คุณภาพบริการโลจิสติกส์ (Beatson; Lings; &amp; Gudergan. 2008)</b>				
LSQ 1	พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ	4.71	1.08	0.77
LSQ 2	พนักงานเชี่ยวชาญในการให้บริการ	5.12	1.23	0.80
LSQ 3	พนักงานมีความเป็นมิตรเข้าถึงง่าย	4.72	1.16	0.77
LSQ 4	พนักงานมีการปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการ	5.03	1.15	0.79
	ค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพบริการของพนักงาน	4.90	0.94	
LSQ 5	มีการประสานงานที่ดี	5.04	1.24	0.82
LSQ 6	กระบวนการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐาน	4.92	1.17	0.72
LSQ 7	กระบวนการจัดส่งเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.89	1.17	0.81
LSQ 8	กระบวนการจัดส่ง ไม่ทำให้อาหารเสียหาย	5.30	1.23	0.82
LSQ 9	สามารถจัดสินค้าตามความต้องการของลูกค้าได้ดี	4.58	1.12	0.80
	ค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพบริการปฏิบัติการ	4.95	0.97	
<b>คุณภาพบริการโลจิสติกส์ (Beatson; Lings; &amp; Gudergan. 2008)</b>				
LSQ 10	ระบบข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง	5.01	1.12	0.81
LSQ 11	มีข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นต่อการบริการ	4.91	1.16	0.76
LSQ 12	ลูกค้าสามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นได้ทันที	5.19	1.23	0.80
	ค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพบริการทางเทคนิค	5.04	0.99	

ตาราง 3 (ต่อ)

ตัวแปร		$\bar{X}$	S.D.	Factor Loading
ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการโลจิสติกส์		4.95	0.93	
<b>ภาพลักษณ์ (Morgan; &amp; Govender. 2017)</b>				
IM 1	ผู้ให้บริการได้รับความนิยมในสังคม	4.41	1.08	0.84
IM 2	กระบวนการจัดส่งเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	5.18	1.26	0.84
IM 3	กระบวนการจัดส่ง ไม่ทำให้อาหารหรือสินค้าเสียหาย	4.49	0.98	0.81
IM4	สามารถจัดสินค้าตามความต้องการของลูกค้าได้ดี	4.67	1.20	0.83
IM 5	ชื่นชมบริการให้บริการของผู้ประกอบการ	5.02	1.23	0.73
ค่าเฉลี่ยรวม		4.76	0.97	
<b>ความเชื่อใจ (Li; et al. 2008)</b>				
TR 1	ผู้ให้บริการมีการบริการที่ดี	5.08	1.07	0.91
TR 2	ผู้ให้บริการสามารถทำตามคำมั่นที่ให้ไว้	4.60	1.06	0.80
TR 3	ผู้ให้บริการจะส่งมอบบริการที่ดี	4.96	1.12	0.89
TR 4	ผู้ให้บริการสามารถให้บริการด้วยความสม่ำเสมอ	5.16	1.11	0.82
TR 5	ผู้ให้บริการมีเจตนาที่ดีต่อลูกค้า	5.01	1.18	0.90
TR 6	หากพบปัญหา ผู้ให้บริการสามารถช่วยแก้ไขได้เป็นอย่างดี	4.78	1.17	0.82
TR 7	ผู้รับบริการจะได้รับความใส่ใจในการบริการ	4.93	1.16	0.88
TR 8	ผู้รับบริการจะได้รับความปลอดภัย	5.14	1.14	0.83
ค่าเฉลี่ยรวม		4.96	0.91	
<b>ความภักดี (Zeithaml; Berry; &amp; Parasuraman. 1996)</b>				
LOY 1	ยังคงใช้บริการจากผู้ให้บริการรายเดิม แม้อาจมีการปรับเปลี่ยนด้านราคาในอนาคต	4.67	1.19	0.90
LOY 2	แม้เงื่อนไขการให้บริการเดิรจะมากกว่ารายอื่นก็ยังคงใช้บริการเช่นเดิม	4.65	1.11	0.82
LOY 3	แม้เกิดข้อผิดพลาด ก็พร้อมให้อภัยและใช้บริการเช่นเดิม	5.15	1.17	0.85
LOY 4	ผู้ให้บริการรายนี้เป็นทางเลือกแรกเสมอ	4.48	1.07	0.92
LOY 5	ต้องการแนะนำผู้ให้บริการรายนี้แก่บุคคลอื่นเสมอ	5.13	1.15	0.87
LOY 6	คนที่ฉันรู้จักมักใช้บริการจากผู้ให้บริการรายนี้	4.81	0.95	0.83
ค่าเฉลี่ยรวม		4.81		

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ต้องการพัฒนาสาเหตุของคุณภาพบริการโลจิสติกส์ในปัจจุบันด้านภาพลักษณ์ ความเชื่อใจ และความภักดีของการให้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่ โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ใช้บริการบริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่แห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 600 ตัวอย่าง โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย 2 วัตถุประสงค์ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพการให้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งได้ปรับใช้แนวทางการประเมินของ Juga; Juntunen; & Grant (2010) ที่แบ่งคุณภาพบริการโลจิสติกส์ออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย คุณภาพการให้บริการของพนักงาน บริการปฏิบัติการและบริการทางเทคนิค และผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมผู้ให้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่มีความสามารถในการให้บริการ อยู่ในระดับสูง หากวิเคราะห์ทั้ง 3 ด้านพบว่า อยู่ในระดับสูงเช่นกัน และ 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการกลับมาใช้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ผ่านคุณภาพบริการโลจิสติกส์ในด้าน ภาพลักษณ์ ความเชื่อใจและความภักดีของลูกค้า ผลการศึกษาสามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพบริการโลจิสติกส์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อภาพลักษณ์และความเชื่อใจ อีกทั้งยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความภักดี นอกจากนี้ภาพลักษณ์และความเชื่อใจ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดี

### อภิปรายผล

คุณภาพบริการโลจิสติกส์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ ด้วยค่าอิทธิพล 0.99 ที่นัยสำคัญ 0.01 กล่าวได้ว่า หากผู้ให้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่ มีคุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ดีสามารถช่วยทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในมุมมองของผู้ใช้บริการได้สัมพันธ์กับงานวิจัยของ Khoo (2022) ที่ศึกษาผลกระทบที่คุณภาพการบริการมีต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจ โดยศึกษาในกลุ่มผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ใช้บริการคาราโอเกะทางโทรทัศน์ พบว่า คุณภาพการบริการส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจและงานวิจัยของ Dam; & Dam (2021) ที่ศึกษาคุณภาพการบริการของซูเปอร์มาเก็ตในประเทศเวียดนามพบว่า คุณภาพการบริการส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของซูเปอร์มาเก็ตและ Huang; Rüdiger; & Jung (2021) ทำการศึกษากับผู้ให้บริการในประเทศเยอรมัน พบว่า คุณภาพบริการโลจิสติกส์การปฏิบัติงานและความสัมพันธ์ส่งผลกระทบต่อทัศนคติทางบวกต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ดังนั้น หากกล่าวถึงในบริบทของผู้ให้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่ในจังหวัดสมุทรปราการองค์ประกอบของคุณภาพบริการโลจิสติกส์ในครั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นการบริการของพนักงาน การปฏิบัติการและทางเทคนิคล้วนสามารถช่วยให้ธุรกิจเกิดภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้บริโภคได้คุณภาพบริการโลจิสติกส์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเชื่อใจด้วยค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.75 ที่นัยสำคัญ 0.001 กล่าวได้ว่า คุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ดีของผู้ให้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่ เป็นปัจจัยที่ช่วยผู้บริโภคมีความเชื่อใจต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้น อันจะสามารถมีผลต่อปริมาณการใช้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่สูงขึ้นอีกด้วยซึ่งสัมพันธ์กับงานวิจัยของ Huma; et al. (2020) ที่ศึกษาการให้บริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (Logistics Service Provider) ในประเทศปากีสถานพบว่า บริการโลจิสติกส์ด้านการดำเนินงานและความสัมพันธ์มีผลกระทบต่อความเชื่อใจหรืองานวิจัยของ Restuputri; Masudin; & Sari

(2020) ที่ศึกษากับผู้บริโภคที่เคยมีประสบการณ์ใช้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านโลจิสติกส์เป็นส่วนสำคัญที่มีผลกระทบต่อความเชื่อใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งธุรกิจรับส่งอาหารในประเทศไทยโดยเฉพาะอย่างยิ่งพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำเป็นต้องสร้างความเชื่อใจในการใช้บริการให้เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค เนื่องจากข่าวสารในปัจจุบันสามารถเผยแพร่ได้อย่างรวดเร็ว หากผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน สามารถส่งผลกระทบต่อธุรกิจได้ ดังนั้นการให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการโลจิสติกส์ทั้งด้านพนักงาน การปฏิบัติการและทางเทคนิคสามารถเป็นกลไกหนึ่งที่สามารถสร้างความเชื่อใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภคได้ ภาพลักษณ์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีด้วยค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.401 ที่นัยสำคัญ 0.001 กล่าวได้ว่า การที่ผู้ใช้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่มีภาพลักษณ์ของธุรกิจที่ดีเป็นปัจจัยที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการมีความภักดีสูงขึ้น อันจะสามารถทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต สัมพันธ์กับงานวิจัยของ Arrivabene; Vieira; & Mattoso (2019) ที่ศึกษาความสำคัญของภาพลักษณ์สถาบันการศึกษาโดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยพบว่า ภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความภักดีของนักศึกษาหรืองานวิจัยของ Lin; Lobo; & Leckie (2017) ที่ศึกษาภาพลักษณ์ในบริบทสิ่งแวดล้อมกับผู้บริโภคในประเทศจีนพบว่าภาพลักษณ์ของธุรกิจที่แสดงถึงความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีส่วนช่วยให้ผู้บริโภคเกิดความภักดีสูงขึ้น สิ่งดังกล่าวสามารถเป็นแนวทางแก่ให้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่ เล็งเห็นถึงความสำคัญของการสร้างภาพลักษณ์ทางธุรกิจ เนื่องจากของผู้ให้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่ในจังหวัดสมุทรปราการมีการขยายมากขึ้น หากผู้ใช้บริการเกิดความภักดีต่อผู้ใช้บริการจะช่วยให้ผู้บริโภคไม่เปลี่ยนไปใช้บริการจากผู้ให้บริการเดลิเวอรี่รายอื่น ซึ่งสามารถช่วยให้ธุรกิจเกิดผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้ นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่าการที่ของผู้ให้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่ในจังหวัดสมุทรปราการ มีคุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ดี สามารถช่วยให้ธุรกิจเกิดภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นและสามารถนำไปสู่ความภักดีของผู้ใช้บริการที่สูงขึ้นได้อีกด้วย ความเชื่อใจมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดี ด้วยค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.44 ที่นัยสำคัญ 0.001 กล่าวได้ว่า การที่ผู้ใช้บริการมีความเชื่อใจในของผู้ให้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่ในจังหวัดสมุทรปราการ เป็นปัจจัยที่ช่วยให้ผู้ใช้เกิดความภักดีมากยิ่งขึ้น สัมพันธ์กับงานวิจัยของ Adam; et al. (2018) ที่ศึกษาบทบาทของความเชื่อใจของผู้ที่ใช้บริการเครือข่ายโทรคมนาคมในประเทศกานา พบว่า ความเชื่อใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดีของผู้บริโภคหรืองานวิจัยของ Jaipong; et al. (2022) ที่ศึกษาอิทธิพลของความเชื่อใจที่มีต่อความภักดีโดยศึกษากับผู้บริโภคกาแฟในกรุงเทพมหานคร พบว่าความเชื่อใจมีผลกระทบต่อความภักดีอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น ของผู้ใช้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่ในจังหวัดสมุทรปราการ จำเป็นต้องสร้างความเชื่อใจให้เกิดขึ้นกับผู้บริโภคไม่ว่าจะเป็นการให้บริการตามที่ผู้ใช้บริการได้ให้คำมั่นไว้หรือความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการรับบริการของผู้ใช้บริการ เป็นต้น เนื่องจากผู้บริโภคมีทางเลือกในการเปลี่ยนไปใช้บริการจากคู่แข่งได้ง่าย ดังนั้น การสร้างความภักดีกับผู้ใช้บริการด้วยการที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อใจ จึงมีส่วนสำคัญต่อผู้ใช้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่ในจังหวัดสมุทรปราการ อีกทั้งยังสามารถกล่าวได้ว่า การที่ผู้ใช้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่ในจังหวัดสมุทรปราการ พัฒนาคุณภาพบริการโลจิสติกส์ของตนเองให้มีประสิทธิภาพนอกจากจะช่วยให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อใจแล้ว ยังพัฒนาไปสู่การที่ผู้ใช้บริการมีความภักดีต่อการใช้บริการเดลิเวอรี่มากขึ้นอีกด้วย

### ข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้มีข้อจำกัดที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ข้อจำกัดด้านพื้นที่ จากการศึกษาผู้ใช้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่ในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีข้อจำกัดเป็นลักษณะเฉพาะหลายด้าน เช่น รูปแบบของโครงสร้างพื้นฐาน สภาพการจราจร และปริมาณการใช้บริการของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

2. การนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ เนื่องจากผู้ใช้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอปพลิเคชันของร้านเซเว่นเดลิเวอรี่แต่ละแห่งมีพฤติกรรมการใช้บริการและรูปแบบการใช้บริการที่แตกต่างกัน ดังนั้นงานวิจัยฉบับนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้บริการ การดำเนินงาน และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ อย่างไรก็ตามเพื่อให้เกิดการต่อยอดจากผลการวิจัยในครั้งนี้

### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งถัดไป

1. การศึกษาในอนาคตอาจนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาคุณภาพการบริการที่ถูกพัฒนาขึ้นจากการวิจัยนี้ ไปวิเคราะห์กับผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ใช้บริการธุรกิจเดลิเวอรี่ในพื้นที่ที่แตกต่างออกไป เช่น พื้นที่ในเขตปริมณฑล หรือจังหวัดที่มีความสำคัญในแต่ละภูมิภาค เพื่อให้เกิดการเปรียบเทียบและสามารถพัฒนารูปแบบและดำเนินงานที่เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่ต่อไป

2. การศึกษาในอนาคตอาจมีการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรทางด้านปัจจัยการให้บริการ ในการวิจัยครั้งถัดไปจึงควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติมที่ครอบคลุมถึงคุณภาพการบริการ

### เอกสารอ้างอิง

- Adam, D. R.; Ofori, K. S.; Okoe, A. F.; & Boateng, H. (2018). Effects of Structural and Bonding-Based Attachment On Brand Loyalty. *African Journal of Economic and Management Studies*. 9(3): 305-318
- Arrivabene, L. S.; Vieira, P. R. C.; & Mattoso, C. L. Q. (2019). Impact of Service Quality, Satisfaction and Corporate Image on Loyalty: A Study of a Publicly Traded For-Profit University. *Services Marketing Quarterly*. 40(3): 189-205.
- Beatson, A.; Lings, I.; & Gudergan, S. (2008). Service Staff Attitudes, Organizational Practices and Performance Drivers. *Journal of Management and Organization*. 14(2): 168-179.
- Dam, S. M.; & Dam, T. C. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*. 8(3): 585-593.
- Fornell, C.; & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*. 18(1): 39-50.
- Hair, J.; Black, W.; Babin, B.; Anderson, R.; & Tatham, R. (2006). *Multivariate Data Analysis*. 6<sup>th</sup> ed., Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice-Hall.

- Henseler, J.; Ringle, C. M.; & Sarstedt, M. (2015). A New Criterion for Assessing Discriminant Validity in Variance-Based Structural Equation Modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 43(1): 115-135.
- Holmes-Smith, P. (2001). *Introduction to Structural Equation Modeling Using LISREL*. Perth, Western Australia: ACSPRI-Winter Training Program.
- Huang, K. J.; Rüdiger, H. M.; & Jung, H. H. (2021). The Role of Logistics Service Quality in Achieving Customer Satisfaction and Loyalty in the End-Consumer Market Using the Example of the German Motorcycle Industry. *Munich Business School Working Paper*.
- Huma, S.; Ahmed, W.; Ikram, M.; & Khawaja, M. I. (2020). The Effect of Logistics Service Quality on Customer Loyalty: Case of Logistics Service Industry. *South Asian Journal of Business Studies*. 9(1): 43-61.
- Jaipong, P.; Siripipatthanakul, S.; Sitthipon, T.; Kaewpuang, P.; & Sriboonruang, P. (2022). An Association Between Brand Trust, Brand Affection and Brand Loyalty: The Case of a Coffee Brand in Bangkok Thailand. *Advance Knowledge for Executives*. 1(1): 1-14.
- Khoo, K. L. (2022). A Study of Service Quality, Corporate Image, Customer Satisfaction, Revisit Intention and Word-of-Mouth: Evidence from the KTV Industry. *PSU Research Review*. 6(2): 105-119.
- Li, F.; Zhou, N.; Kashyap, R.; & Yang, Z. (2008). Brand Trust as Second-Order Factor: An Alternative Measurement Model. *The Market Research Society*. 50(6): 817-839.
- Lin, J.; Lobo, A.; & Leckie, C. (2017). Green Brand Benefits and their Influence on Brand Loyalty. *Marketing Intelligence & Planning*. 35(3): 425-440.
- Morgan, S.; & Govender, K. (2017). Exploring Customer Loyalty in the South African Mobile Telecommunications Sector. *Cogent Business & Management*. 4(1): 1273816.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw Hill.
- Restuputri, D. P.; Masudin, I.; & Sari, C. P. (2020). Customers Perception on Logistics Service Quality Using Kansei Engineering: Empirical Evidence from Indonesian Logistics Providers. *Cogent Business & Management*. 7(1): 1-25.
- Tangco, M. D.C. (2007). Purposive Sampling as a Tool for Informant Selection. *Ethno Botany Research and Applications*. 5: 147-158.
- Zeithaml, V. A.; Berry, L. L.; & Parasuraman, A. V. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*. 60(2): 31-46.

## S028L: การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอกไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

### PARTICIPATION IN COMMUNITY DEVELOPMENT OF THE PEOPLE IN BUENG KHO HAI SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, LAM LUK KA DISTRICT, PHRA PATHUM THANI PROVINCE

เฉลิมพล นุชอุดม<sup>1</sup> สุวัจ ราชวัฒน์กุล<sup>2</sup> สนใจ ราชวัฒน์กุล<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> อาจารย์ประจำสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

#### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอกไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชน โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 21 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคเชิงพรรณนา การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง 370 คน ได้มาโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ เครจซี่ และ มอร์แกน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล ส่วนด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ
2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน พบว่า 1) ด้านการตัดสินใจ ควรจัดให้มีการทำประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบถึงแผนในการพัฒนาชุมชนและกำหนดวันให้เหมาะสม 2) ด้านการปฏิบัติงาน ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานหรือการทำกิจกรรมต่าง ๆ ออกแบบกิจกรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของประชาชน 3) ด้านการติดตามประเมินผล ควรจัดทำหนังสือรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละปี เพื่อชี้แจงให้ประชาชนได้รับทราบ นำเสนอผลการดำเนินงานผ่านทางโซเชียลมีเดียเพื่อง่ายต่อการติดตามตรวจสอบ 4) ด้านการรับผลประโยชน์ ควรดำเนินงานหรือโครงการต่าง ๆ ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน

**คำสำคัญ:** การมีส่วนร่วม พัฒนาชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอกไห

#### Abstract

The objectives of this research are 1) to study participation in community development of people in Bueng Kho Hai Subdistrict Administrative Organization, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province 2) to study recommendations regarding guidelines for participation in development. community of people Using a combined research method and qualitative analysis methods. A group of 21 key informants

collected data using unstructured interviews. Data were analyzed using descriptive techniques. Quantitative research The sample of 370 people was obtained using Krejcie and Morgan's ready-made tables. Data were collected using a questionnaire. Data were analyzed by looking for percentage, mean, and standard deviation.

The research results found that

1. Participation in community development of the people Overall, it is at a moderate level. When considering each aspect By arranging the average values from highest to lowest, it was found that participation in receiving benefits It has the highest average, followed by participation in monitoring and evaluation. As for participation in decision making has the lowest average, respectively

2. Suggestions on ways to participate in community development were found to be 1) decision-making A public meeting should be organized so that the people are informed of the community development plan and set an appropriate date. 2) Operational aspects. There should be opportunities for people to participate in work or various activities. Design activities that promote the development of people's potential. 3) Monitoring and evaluation. A book reporting the operating results of each year should be prepared. To explain to the public Presenting operating results through social media for easy tracking and verification. 4) Receiving benefits Should carry out various tasks or projects To meet the needs of the people

**Keywords:** Participation Community Development

### **ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

ปัจจุบันหน่วยงานบริหารราชการของรัฐมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน สิ่งใดบ้างที่ชุมชนต้องให้หน่วยงานของรัฐเข้ามาพัฒนา ก็สามารถนำเสนอหรือวางแผนร่วมกับหน่วยงานนั้น ๆ ได้ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของแต่ละชุมชนมากที่สุด หรือหากมีโครงการใดที่ประชาชนหรือชุมชนไม่เห็นด้วย ก็สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาาร่วมกันได้ แต่ที่ผ่านมาก็ยังมีประชาชนอีกหลายคนที่ยังไม่เข้าใจ หรือไม่ให้ความสนใจกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของตน ปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้น มีปัญหาและอุปสรรคหลายประการด้วยกัน คือ ปัญหาข้อจำกัดด้านเวลาที่จะเข้าร่วม ปัญหาด้านกิจกรรม การขาดความรู้ความเข้าใจในการมีส่วนร่วม การไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินงานในกิจกรรมหรือโครงการ ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่กล้าแสดงความคิดเห็นของตนเกี่ยวกับวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ ประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจในการติดตามประเมินผลของกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น (นงเยาว์ทองสุข, 2558: 9) การพัฒนาที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องทำให้ชุมชน เกิดความตระหนักรู้ถึงความสำคัญในสวนนี้ อันเป็นส่วนที่เกี่ยวกับวิถีชีวิตและชุมชนของตน ชุมชนใดมีความรู้และมีความเข้มแข็ง ชุมชนนั้นก็สามารพัฒนาวิถีชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้นได้ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สุขภาพ และอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งทั้งหมดนี้จะเกิดขึ้นก็ล้วนเกิดจากการที่ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการร่วมกันติดตามตรวจสอบการ



ทำงานของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ประชาชนย่อมมีสิทธิและเสรีภาพอย่างเต็มที่ ตั้งแต่ขั้นเริ่มการพัฒนา ชั้นวางแผน  
ชั้นดำเนินการ ชั้นรับผลประโยชน์ จนถึงขั้นประเมินผล (ทศพล กฤตพิสิฐ. 2545) ประชาชนมีสิทธิเสนอสิ่งที่ชุมชน  
ต้องการให้หน่วยงานของรัฐได้รับทราบ เพื่อให้ชุมชนเกิดการพัฒนาดังตรงจุดและตรงความต้องการ สามารถเสนอ  
ความต้องการในการแก้ไขปัญหา หรือพัฒนาในด้านต่าง ๆ ผ่านหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งหน่วยงานที่มี  
ขนาดเล็กที่สุด แต่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด นั่นก็คือ องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เปิด  
โอกาสให้ประชาชนในชุมชนระดับตำบล หมู่บ้าน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย  
ส่งเสริมและพัฒนาในด้านต่าง ๆ ให้ชุมชนแต่ละพื้นที่มีความเจริญก้าวหน้าเป็นชุมชนที่เข้มแข็ง มีความปลอดภัย และ  
มีความสงบเรียบร้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มี  
อำนาจหน้าที่ด้านการปกครอง ด้านการบริหารจัดการต่าง ๆ เช่น ด้านสาธารณสุขภาค ด้านสาธารณสุขการ ด้านส่งเสริม  
สนับสนุนด้านต่าง ๆ อาทิ การส่งเสริมด้านการศึกษา กีฬา การท่องเที่ยว ฯลฯ รวมไปถึงโอกาสให้ประชาชนเข้ามามี  
ส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ผ่านการจัดโครงการต่าง ๆ แต่ยังมีประสบปัญหาในด้านการให้ความร่วมมือของประชาชน  
ในการเข้ามามีส่วนร่วม เห็นได้จากการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดขึ้น ทั้งนี้  
อาจเป็นเพราะประชาชนยังไม่มีความรู้ความเข้าใจ ในการที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน จำเป็นอย่างยิ่งที่  
องค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห จะต้องถ่ายทอดความรู้และหาวิธีการที่จะให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญ  
และเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ให้เป็นชุมชนที่มีความเข้มแข็ง ปลอดภัย และมีความสุข ตรงตามแผน  
ยุทธศาสตร์ที่ได้วางไว้

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการมี  
ส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เพื่อใช้เป็น  
แนวทางในการพัฒนาชุมชนและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนและพัฒนาให้มาก  
ยิ่งขึ้น เพื่อที่จะได้สร้างชุมชนให้เป็นชุมชนแบบมีส่วนร่วม ร่วมกันคิด ร่วมกันสร้าง ร่วมกันพัฒนา ให้ชุมชนเป็นชุมชน  
ที่มีแต่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน สืบต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห อำเภอลำลูกกา  
จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบล  
บึงคอไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

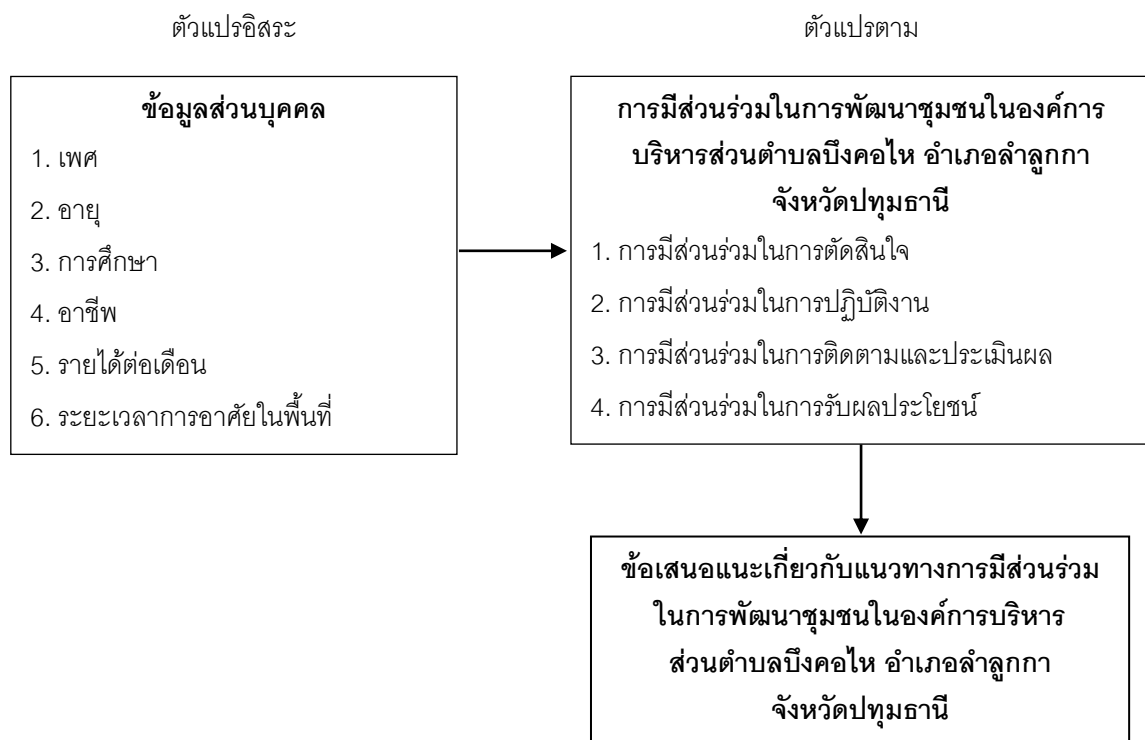
### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห อำเภอลำลูกกา  
จังหวัดปทุมธานี
2. ทราบแนวทางการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห อำเภอลำลูกกา  
จังหวัดปทุมธานี

3. สามารถนำไปขยายผลและสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาชุมชนแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตพื้นที่หรือชุมชนอื่น ๆ ต่อไป

#### กรอบแนวคิด

ในการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอกไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสานวิธี ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวิธีดำเนินการดังนี้

##### เชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอกไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 10,275 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอกไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ เครจซี่ และ มอร์แกน จึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการอาศัยในพื้นที่ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) และแบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอกไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็น

แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert' scale (อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 45) มี 5 ระดับ

### เชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นตัวแทนจาก 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้บริหารจากหน่วยงานของภาครัฐ 2) กลุ่มผู้นำชุมชน 3) กลุ่มผู้นำทางจิตวิญญาณ และ 4) กลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวนทั้งสิ้น 21 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาชุมชนแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด ให้ประชาชนผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเสรี

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการศึกษาทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน 3) การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล 4) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์

เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของ Likert' scale (อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 45) โดยมีการกำหนดเกณฑ์การคิดคะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง มีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนมาก
- 3 หมายถึง มีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนปานกลาง
- 2 หมายถึง มีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนน้อย
- 1 หมายถึง มีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนน้อยที่สุด

เกณฑ์การตีความ ค่าเฉลี่ย ของระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ให้ความหมายตามเกณฑ์โดยแบ่งค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ ตามแบบของ Likert' scale (อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00	หมายถึง การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20	หมายถึง การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40	หมายถึง การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60	หมายถึง การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80	หมายถึง การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนอยู่ในระดับน้อยที่สุด

## ผลงานวิจัย

การวิจัยการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

1.1 การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.2 ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พบว่า การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจวางแผน ขั้นตอนดำเนินงานพัฒนาชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการคัดเลือกกิจกรรมพัฒนาชุมชน ส่วนมีส่วนร่วมกำหนดการใช้ทรัพยากรแหล่งของทรัพยากรที่จะใช้ในกิจกรรมโครงการพัฒนาชุมชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.3 ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน พบว่า การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ วางแผนขั้นตอนดำเนินงานพัฒนาชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือมีส่วนร่วมประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมที่วางไว้ และมีส่วนร่วมสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ เพื่อใช้ในการทำกิจกรรมพัฒนาชุมชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.4 ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล พบว่า การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ การดำเนินโครงการ/กิจกรรม พัฒนาชุมชนมีการประเมินผลความคุ้มค่าของแผนกิจกรรมพัฒนาที่ใช้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ มีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาชุมชนตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้ มีส่วนร่วมในการเป็นกรรมการในการดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการตามแผนพัฒนาชุมชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.5 ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ พบว่า การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ รู้สึกยินดีและพอใจต่อการพัฒนาชุมชนแบบให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนทำให้เกิดความสามัคคีภายในชุมชน และการได้รับการพัฒนาศักยภาพตนเองจากการร่วมทำกิจกรรมโครงการพัฒนาชุมชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

จากการรวบรวมข้อมูลจะทำให้ได้ข้อมูลสำคัญข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

ในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่เสนอให้มีการทำประชาคมเพื่อให้ประชาชนได้รับรู้รับทราบถึงแผนในการพัฒนาชุมชน ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบทั่วถึง การกำหนดวันที่ทำประชาคมก็ควรหลีกเลี่ยงวันธรรมดา เพราะประชาชนต้องประกอบอาชีพ จะไม่ว่างในการเข้าร่วม ส่งเสริมให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องความสำคัญของการมีส่วนร่วม หากเข้าร่วมจะได้รับประโยชน์อะไร และหากไม่เข้าร่วมจะส่งผลเสียอย่างไร และเสนอแนะให้แต่ละหมู่บ้านจัดทำแผนพัฒนาของตนเองเพื่อนำเสนอความต้องการหรือเรื่องที่มีความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนา การเข้าประชุมเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญต้องหาวิธีให้ประชาชนเข้าร่วมประชุมให้ได้ เพราะหากไม่เข้าร่วมประชุมแล้วการมีส่วนร่วมในด้านอื่น ๆ ก็จะไม่เกิดขึ้น ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไหควรให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว

ประเด็นที่ 2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่เสนอว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไหต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานหรือการจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ หรือโครงการ จะช่วยพัฒนาศักยภาพของประชาชน หากองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไหมีโครงการต่าง ๆ ที่คนในหมู่บ้านพอที่จะกระทำได้ก็ควรให้ประชาชนในพื้นที่ได้ร่วมทำ เพราะจะได้เป็นการสร้างอาชีพสร้างรายได้ให้เกิดขึ้นกับหมู่บ้าน เช่น การให้ภาคประชาชนหรือประชาชนในหมู่บ้านรวมกลุ่มกัน สามารถที่จะรับงานจากภาครัฐได้ จึงต้องมีการศึกษาเกี่ยวกับ ระเบียบ กฎหมาย เพิ่มเติมถึงแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อให้ประชาชนเกิดความรักและหวงแหนในสาธารณสมบัตินั้น ๆ เพราะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากตนหรือคนในหมู่บ้าน

ประเด็นที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่เสนอว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห ควรจัดทำหนังสือรายงานผลการดำเนินงานแต่ละปีงบประมาณ เพื่อชี้แจงให้ประชาชนได้รับทราบหรือใช้ช่องทางสื่อโซเชียลในการรายงานผลการดำเนินงาน ประชาชนจะได้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย และติดตามการดำเนินงาน ซึ่งที่ผ่านมาประชาชนมีการติดตามประเมินผลน้อยมาก เพราะไม่ทราบว่าต้องติดตามผ่านช่องทางใด หรือเห็นว่าการติดตามการดำเนินงานไม่ใช่หน้าที่ของตน อีกประการหนึ่งประชาชนต้องการให้มีการแต่งตั้งประชาชนเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของคณะกรรมการในการตรวจสอบการดำเนินงานต่าง ๆ เป็นองค์การติดตามตรวจสอบภาคประชาชน

ประเด็นที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่เสนอว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห ต้องดำเนินงานหรือโครงการต่าง ๆ ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน โครงการต่าง ๆ ที่ได้รับความเห็นชอบจากประชาชนแล้ว เมื่อดำเนินการตามแผนนั้นลุล่วงแล้วผลลัพธ์ที่ได้ก็จะเกิดขึ้นกับประชาชนโดยตรง ตรงตามความต้องการว่าประชาชนต้องการสิ่งใดและความสำคัญกับเรื่องใดเป็นอันดับแรก เพราะแต่ละพื้นที่ก็มีความต้องการที่ไม่เหมือนกัน การพัฒนาที่ตรงจุดจะทำให้ไม่เกิดการสิ้นเปลืองทรัพยากร งบประมาณเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการพัฒนา ดังนั้น การใช้งบประมาณต้องตอบโจทย์การแก้ไข

ปัญหา รวมถึงความคุ้มค่าด้วย และการใช้งบประมาณไม่ควรให้ความสำคัญเฉพาะปัจจัยเชิงโครงสร้างพื้นฐานเท่านั้น แต่ให้กระจายเพื่อพัฒนาในด้านอื่น ๆ ด้วย ตามสมควรตามต้องการของประชาชน

### อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอกไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี สามารถอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอกไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอกไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จริญญา จันทร์ทอง (2555) ศึกษา การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสงใหญ่ อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาท้องถิ่นอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐ กัญภัย (2558) ศึกษา การมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนาท้องถิ่นด้านการท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอลำลูกกา จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนาท้องถิ่นด้านการท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองชะอำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอกไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี สามารถแยกอภิปรายผลตามลำดับของค่าเฉลี่ยมากที่สุดในแต่ละด้าน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ดรรชนี สระบัว (2556) ศึกษา การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชะแมบ อำเภอลำลูกกา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชะแมบ อำเภอลำลูกกา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การรู้สึกยินดีและพอใจต่อการพัฒนาชุมชนแบบให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ทั้งนี้ สาเหตุเป็นเพราะประชาชนรู้สึกพึงพอใจที่จะได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการที่จะได้นำเสนอความต้องการหรือปัญหาของตน มีความรู้สึกว่าการบริหารงานในลักษณะนี้เป็นการรับฟังเสียงประชาชนไม่ทอดทิ้งประชาชน ประชาชนจึงรู้สึกได้ว่า ได้รับประโยชน์จากการบริหารงานในลักษณะนี้มาก แต่ด้วยภาระหน้าที่ของแต่ละครอบครัวปัญหาเรื่องปากท้อง อาจจะเข้าร่วมกับทางภาครัฐได้ไม่เต็มที่ แต่ในใจก็มีความประสงค์เข้าร่วมรับฟังนโยบายต่าง ๆ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ เห็นว่าการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนทำให้เกิดความสามัคคีภายในชุมชน สาเหตุเพราะความสามัคคีเป็นผลสืบเนื่องจากการเข้าร่วม เมื่อชุมชนได้ทำกิจกรรมร่วมกันก็ย่อมเกิดความสามัคคีในชุมชนได้ ดังคำกล่าวที่ว่า ความคุ้นเคยเป็นญาติอย่างยิ่ง ยิ่งทำกิจกรรมร่วมกันบ่อยเท่าไร ก็ย่อมคุ้นเคยกันเท่านั้น ประชาชนจึงมีความเห็นว่าการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน

ก่อให้เกิดความสมัคคีธรรมสามัคคีได้ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การได้รับการพัฒนาศักยภาพตนเอง จากการร่วมทำกิจกรรมโครงการพัฒนาชุมชน ทั้งนี้สาเหตุเพราะเนื่องจากประชาชนไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่แรก คือ ตั้งแต่การนำเสนอเรื่องต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาชุมชน ทำให้ไม่ได้รับผลตามความต้องการของตน เพราะตนไม่ได้มีส่วนในการนำเสนอ เมื่อทางภาครัฐดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว โครงการที่ได้จึงอาจจะไม่ได้ตอบโจทย์ไม่ตรงตามความพึงพอใจ อีกประการหนึ่ง ประชาชนเองไม่ทราบว่าการดำเนินการโครงการอะไรบ้าง จึงไม่สามารถตอบได้ว่าโครงการเหล่านั้นตอบโจทย์กับตนเองหรือไม่ จึงให้คะแนนเฉพาะที่เป็นลักษณะการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานที่ตนได้รับประโยชน์

1.2 ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การดำเนินโครงการ/กิจกรรมพัฒนาชุมชนมีการประเมินผลความคุ้มค่าของแผนกิจกรรมพัฒนาที่ใช้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้สาเหตุเพราะประชาชนยังเห็นว่างบประมาณที่องค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไหใช้ไปนั้นเกิดความคุ้มค่าอยู่ สืบเนื่องจากการสำรวจด้านการรับผลประโยชน์ที่ด้านการรับผลประโยชน์ถือว่าอยู่ในระดับปานกลางก็แสดงให้เห็นว่าโครงการต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดประโยชน์กับประชาชนแต่อาจจะไม่ถูกต้องตรงตามความพอใจมากนัก แต่ส่วนหนึ่งก็ไม่สามารถโทษภาครัฐเพียงอย่างเดียว เพราะปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาสืบเนื่องจากการที่ประชาชนไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในด้านการตัดสินใจตั้งแต่เริ่มต้น ข้อที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ มีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาชุมชนตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้ สาเหตุที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา เพราะว่าประชาชนมีโอกาสในการติดตามผลน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชย์ พวงงาม (2558) ศึกษา การศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารจัดการขยะ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเขานินท์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการขยะของประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากไม่ทราบว่าต้องติดตามผลในช่องทางใด หรือจะติดตามผลอย่างไร แต่ส่วนใหญ่ที่จะทราบก็ต่อเมื่อโครงการนั้นหรือกิจกรรมนั้นเสร็จสิ้นแล้ว จึงอาจจะได้ติดตามผ่านการบอกเล่าของคนในชุมชน แต่ไม่ได้ติดตามในลักษณะการเข้าร่วมรับฟังการชี้แจงอย่างเป็นทางการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีส่วนร่วมในการเป็นกรรมการในการดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการตามแผนพัฒนาชุมชน สาเหตุเพราะโอกาสที่จะถูกแต่งตั้งเป็นกรรมการนั้นมีน้อย ผู้แต่งตั้งก็ต้องเลือกจากคุณสมบัติหรือบางครั้งไม่สะดวกด้วยภาระงานอื่น ๆ ที่ต้องรับผิดชอบ จึงทำให้ข้อนี้มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในด้านการติดตามประเมินผล

1.3 ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงพร แสนประเสริฐ (2558) ศึกษา การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริการส่วนตำบลยาง อำเภอสวีขุมมิ จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริการส่วนตำบลยาง อำเภอสวีขุมมิ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีส่วนร่วมออกแรงกายในการทำกิจกรรมโครงการเพื่อพัฒนาชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สาเหตุเพราะว่าประชาชนส่วนใหญ่ทำอาชีพเกษตรกรรม เช่น การกีดยาง สถานการณ์ราคาของ ยาง ปัจจุบันมีราคาตกต่ำทำให้รายได้ประชากรส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 9,000 บาท การเข้าร่วมทำกิจกรรมร่วมกันของคนในชุมชนส่วนใหญ่ จึงจะเป็นลักษณะการใช้แรงงานมากกว่าแรงทรัพย์ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาคือ มีส่วนร่วมในการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ที่วางไว้ สาเหตุเพราะปัจจุบันการติดต่อสื่อสารไม่ได้ลำบากเหมือนที่เคย ใช้เพียงโทรศัพท์มือถือก็สามารถติดต่อประสานงานได้ แต่อาจจะ

ไม่เป็นทางการมากนักแต่ก็เพื่อความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานในการแก้ไขปัญหา ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีส่วนร่วมสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ เพื่อให้ในการทำกิจกรรมพัฒนาชุมชน ทั้งนี้สาเหตุเพราะกำลังทรัพย์ของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ยิ่งสถานการณ์เศรษฐกิจราคาสินค้าอุปโภค บริโภคพุ่งสูงขึ้น ประชาชนจึงต้องบริหารจัดการการใช้จ่ายให้ดีเพราะมิเช่นนั้นรายรับอาจจะไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย

1.4 ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ วางแผน ขั้นตอนดำเนินงานพัฒนาชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สาเหตุเพราะประชาชนยังเชื่อว่าการเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ วางแผน ในการพัฒนาชุมชน ยังเป็นสิ่งสำคัญ เพราะคนที่จะได้ประโยชน์สูงสุดก็คือตัวประชาชนเอง แต่อาจจะด้วยภาระหน้าที่ปัญหาเรื่องปากเรื่องท้องดังที่กล่าวแล้ว หรือปัญหาการกำหนดวันเวลา การทำประชาคม การทำประชาพิจารณ์ของภาครัฐ การให้ความรู้ว่าจะยังไม่ทั่วถึงมากพอ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นางเยาว์ ทองสุข (2558) ศึกษา การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง อำเภอสิเกา จังหวัดตรัง ผลการศึกษาพบว่า ปัญหา อุปสรรคเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ ปัญหาข้อจำกัดด้านเวลาที่จะเข้าร่วม กิจกรรม การขาดความรู้ความเข้าใจในการมีส่วนร่วมไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินงานในกิจกรรมหรือโครงการ ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่กล้าแสดงความคิดเห็นของตนเกี่ยวกับวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ ประชาชนต้องการสนับสนุนด้านงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ มากกว่าที่มีในโครงการ ประชาชนบางกลุ่มมองเห็นผลประโยชน์ที่ตนจะได้รับเป็นตัวเงินมากกว่า ความเข้มแข็งที่จะเกิดขึ้นกับชุมชน และประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจในการติดตามประเมินผลของกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น ข้อที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาคือ มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการคัดเลือกกิจกรรมพัฒนาชุมชน สาเหตุเพราะว่าการที่จะตัดสินใจอะไรต่าง ๆ ได้ ประเด็นที่สำคัญ คือ ต้องเข้าร่วมประชุม ร่วมรับฟังข้อมูลข่าวสารให้ได้ก่อนเมื่อมีโอกาสเข้าร่วมประชุมก็ย่อมมีโอกาสในการเสนอข้อคิดเห็น มีโอกาสในการคัดเลือกหากไม่เข้าร่วมก็ไม่มีโอกาสได้กระทำในสิ่งเหล่านี้ ส่วนข้อเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีส่วนร่วมกำหนดการใช้ทรัพยากรแหล่งของทรัพยากรที่จะใช้ในกิจกรรมโครงการพัฒนาชุมชน เช่นเดียวกับข้อก่อนหน้านั้นหากไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้กิจกรรมอื่น ๆ ที่ตามมาก็แทบจะกระทำไม่ได้เลย ไม่ต้องพูดถึงเรื่องกำหนดทรัพยากรแค่เรื่องเสนอความต้องการ การให้ข้อมูลการกำหนดเป้าหมาย การตัดสินใจ การวางแผน ขั้นตอนเหล่านี้จะเกิดขึ้นไม่ได้เลยจะเกิดขึ้นได้ก็ เพราะอาศัยการเข้าร่วมประชุมทั้งสิ้น ดังนั้น การพัฒนาการมีส่วนร่วมจึงต้องคิดหาวิธีการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประชุมให้ได้ก่อนเป็นอันดับแรก สอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตวิทย์ เกษมสุข (2558) ศึกษา แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อการพัฒนาชุมชนที่ยั่งยืน พบว่า การพัฒนาชุมชนที่เหมาะสมกับแต่ละบริษัท ต้องเน้นให้สมาชิกในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมหรือเกี่ยวข้องในทุกขั้นตอนของการพัฒนาไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การดำเนินการตามแผน การติดตามประเมินผล และการรับประโยชน์จากการพัฒนา โดยอาศัยกิจกรรมที่กระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วม (Activity-based Participation) ที่เหมาะสมกับบริบทหรือภูมิปัญญาดั้งเดิมของชุมชนนั้น

2. ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

การรวบรวมข้อมูลภาคสนามการสัมภาษณ์เชิงลึกข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ



แนวทางการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีประเด็นดังนี้

ประเด็นที่ 1 ข้อเสนอแนะแนวทางในด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจให้ภาครัฐเข้าถึงประชาชนและให้ความรู้กับประชาชนให้มากยิ่งขึ้น ในด้านการมีส่วนร่วม สนับสนุนให้แต่ละหมู่บ้านจัดทำแผนพัฒนาชุมชน ระบุถึงความต้องการในส่วนที่อยากให้เกิดการพัฒนาในชุมชน ประเด็นที่ 2 ข้อเสนอแนะแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ให้ภาครัฐเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือตัวแทนของประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะได้ติดตามการดำเนินงานว่า หลังจากการทำแผนพัฒนาชุมชนแล้ว ทางภาครัฐได้ดำเนินการถึงขั้นตอนไหนบ้างแล้วเพื่อที่จะได้รายงานให้ประชาชนได้รับทราบ ทางภาครัฐควรเลือกจัดโครงการหรือกิจกรรมที่ประชาชนสามารถเข้าไปร่วมได้ เพราะหากประชาชนเข้าร่วมได้ก็จะเป็นการส่งเสริมความสามัคคีของคนในชุมชนอีกทางหนึ่ง ประเด็นที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล ภาครัฐควรมีการชี้แจงการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยอาจจะทำเป็นหนังสือ หรือรายงาน หรือข้อมูลแบบ Infographic จะทำให้เข้าใจข้อมูลและติดตามผลได้ง่าย และปัจจุบันนี้มีช่องทางออนไลน์ไว้รองรับในส่วนของการทำงานด้านนี้อาจจะใช้ช่องทางออนไลน์ เช่น Line, Facebook, Youtube เป็นต้น เพื่อรายงานผลการดำเนินงานตามลำดับ ประเด็นที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ การรับผลประโยชน์นั้นมีหลายด้าน แบ่งโดยย่อเป็น 3 ด้านหลัก ๆ คือ 1) ด้านร่างกาย 2) ด้านจิตใจ 3) ด้านสติปัญญา ภาครัฐส่งเสริมให้ประชาชนได้รับประโยชน์ครบทั้ง 3 ด้าน ไม่ควรเน้นหนักไปเพียงด้านใดด้านหนึ่ง แต่ให้พิจารณาตามความเหมาะสม และความจำเป็นของประชาชน การพัฒนาชุมชนให้ประสบความสำเร็จภาครัฐเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนการพัฒนาได้รวดเร็วขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรพันธุ์ เปล่งภูเหล็กอม (2559) ศึกษา ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการพัฒนาชุมชนตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ของเทศบาลตำบลบ้านเดื่อ อำเภอกะชังบุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายนอกที่เอื้อต่อความสำเร็จในการพัฒนาชุมชนตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงของชุมชนพบว่า ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านการสนับสนุนจากภาคเอกชน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ภาครัฐควรสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างจริงจัง มีแผนกลยุทธ์ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างเป็นระบบให้เข้าถึงประชาชน รับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชน รับสนองความต้องการทำให้เกิดการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม หน่วยงานหรือองค์กรที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดก็คือ องค์การบริหารส่วนตำบล หากห่างเหินกับประชาชนเสียแล้ว ประชาชนก็ไม่อาจจะหวังพึ่งใครได้ในยามที่เจอปัญหา ดังนั้น ในเรื่องการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมจึงต้องทำอย่างจริงจัง จริงใจ และต่อเนื่อง จึงจะเห็นผล

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ภาครัฐต้องยึดและดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ สร้างผลสัมฤทธิ์ให้เกิดขึ้นจริงลงพื้นที่พบปะประชาชนสอบถามถึงความต้องการที่แท้จริงของแต่ละชุมชน สอบถามความต้องการว่าประชาชนต้องการการพัฒนาในด้านใด หลังจากนั้นนำผลที่ได้มาวางแผนกำหนดโครงการเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่เป็นรูปธรรม รายงานผลให้ชุมชน

ได้รับทราบและต่อเนื่องอยู่เสมอ ชุมชนจะเกิดการพัฒนาย่างยั่งยืน เพราะผลจากการทำงานเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอกไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี อย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมการวิจัยเรื่อง ปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมความสำเร็จในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอกไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
2. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมการวิจัยเรื่องกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอกไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
3. ควรศึกษาเพิ่มเติมการวิจัยเรื่องรูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอกไห อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

### เอกสารอ้างอิง

- จริญญา จันท์ทรง. (2555). การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสงใหญ่ อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- จินตรวีร์ เกษมสุข. (2558, มกราคม-เมษายน). แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อการพัฒนาชุมชนที่ยั่งยืน. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 26(50): 169-186.
- ดรรชนี สระบัว. (2556, มกราคม-มิถุนายน). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชะแมบ อำเภอลำลูกกา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารวิชาการ มทร.สุวรรณภูมิ. 1(1): 61-68.
- ดวงพร แสงประเสริฐ. (2558, มกราคม-มิถุนายน). การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารส่วนตำบลยาง อำเภอสว่างวีรวัฒน์ จังหวัดสุรินทร์. วารสารวิชาการ มทร.สุวรรณภูมิ. 1(1): 61-68.
- ทศพล กฤตพิสิฐ. (2545). การมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภณาการพิมพ์.
- นงเยาว์ ทองสุข. (2558, กันยายน-ธันวาคม). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงอำเภอลีเกา จังหวัดตรัง. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 1(1): 9-15.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- รัฐ กัญภัย. (2558, มกราคม-เมษายน). การมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนาท้องถิ่นด้านการท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอลำลูกกา จังหวัดเพชรบุรี. วารสาร Veridian E-Journal, Silpakorn University. 8(1): 465-482.
- สุรัชย์ พวงงาม. (2558, มกราคม-มิถุนายน). การศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารจัดการขยะ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเขานินท์ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดสุรินทร์. วารสารบัณฑิตวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. 6(1): 119-134.

อมรพันธุ์ เปล่งงูเหลือม. (2559, มกราคม-ธันวาคม). ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการพัฒนาชุมชนตามแนวทาง  
ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ของเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ อำเภอกษัตริย์บุรณ จังหวัดชัยภูมิ. **วารสาร  
นวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**. 1(1): 74-85.

S029L: การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล  
คลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

PEOPLE PARTICIPATION THE DEVELOPMENT OF KHLONG NAKHON NUEANG KHET  
SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, MUEANG CHACHOENGSAO DISTRICT,  
CHACHOENGSAO PROVINCE

เฉลิมพล นุษุขุม <sup>1</sup> สุวัจ ราชวัฒน์กุล <sup>2</sup> สนใจ ราชวัฒน์กุล <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> อาจารย์ประจำสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา 2) ศึกษาระดับปัจจัยในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา และ 3) ศึกษาปัจจัยในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนอาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 122 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้ค่าไคสแควร์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

#### สรุปผลการวิจัย

1. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต ในภาพรวมและรายด้าน การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นอยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยในการมีส่วนร่วมของประชาชนในภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
3. ปัจจัยในการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการประชาสัมพันธ์ความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านผู้นำชุมชนมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** การมีส่วนร่วมทางการเมือง, ประชาชน

### Abstract

The objectives of this research are 1) to study the level of public participation in local development of Khlong Nakhon Nuea Khet Subdistrict Administrative Organization. Mueang Chachoengsao District Chachoengsao Province 2) Study the level of factors in people's participation in local development

of the Khlong Nakhon Nuea Khet Subdistrict Administrative Organization. Mueang Chachoengsao District Chachoengsao Province and 3) study the factors in people's participation in local development of the Khlong Nakhon Nuea Khet Subdistrict Administrative Organization. Mueang Chachoengsao District Chachoengsao Province The sample group used in the research was people representing households living in the Khlong Nakhon Nuea Khet Subdistrict Administrative Organization area. Mueang Chachoengsao District Chachoengsao Province, 122 people. Data were analyzed using descriptive statistics, including percentage, mean, standard deviation, t-test, and inferential statistics. Using the chi-square value and multiple regression analysis

#### Summary of research results

1. Participation of the people in local development of the Khlong Nakhon Nueang Khet Subdistrict Administrative Organization. Overall and in each aspect People's participation in local development is at a moderate level.

2. Factors in overall public participation Practices are at a moderate level.

3. Factors in public participation Cognitive aspect In terms of public relations, cause-effect relationship with people's participation in local development of Khlong Nakhon Nueang Khet Subdistrict Administrative Organization. Statistically significant at the 0.01 level, and community leaders have a cause-effect relationship with people's participation in local development of the Khlong Nakhon Nueang Khet Subdistrict Administrative Organization. with statistical significance at the 0.05 level

**Keywords:** political participation, citizens

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีการจัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ 1) การจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนกลาง กำหนดให้มีส่วนราชการสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง กรม 2) การจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนภูมิภาค คือ จังหวัด อำเภอ 3) การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นมี 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไปที่ใช้กับท้องถิ่นทั่วไป ซึ่งในปัจจุบันมี 3 รูปแบบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ระบบที่ 2 ใช้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่งมี 2 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (วัชรินทร์ อินทพรหม และคณะ. 2560: 3)

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง คือ รัฐบาลกลางได้กระจายอำนาจทางการปกครองและการบริหารให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ เพื่อดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนภายใต้ขอบเขตกฎหมาย เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เพื่อให้เกิดความทั่วถึงในการให้บริการสาธารณะ และแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของประชาชน อีกทั้ง ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง และรวดเร็ว เพราะความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับบริการจากรัฐบาลอย่างเดียวอาจไม่ตรงกับความต้องการ

อย่างแท้จริง และล่าช้าตลอดจนช่วยเหลือรัฐบาลประหยังบประมาณ หรือเป็นการลดค่าใช้จ่ายภาครัฐ เพราะกิจการส่วนใหญ่ที่ท้องถิ่นรับมอบจากรัฐบาลท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ โดยใช้รายได้ของตนเอง ซึ่งมาจากข้อกำหนดของกฎหมาย (วัชรินทร์ อินทรพรหม, 2560: 180)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 โดยอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ทั้งนี้ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผล การปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสาร องค์การบริหารส่วนตำบลยังมีอำนาจและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ตามมาตรา 16 ข้อ 16 ที่ว่าด้วยการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น (กุสุมา เขียวเพกา, 2560: 3)

การมีส่วนร่วมของประชาชน ถือเป็นหลักการสากลที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญและจำเป็นในสังคมประชาธิปไตย กฎหมายรัฐธรรมนูญซึ่งเป็นกติกาสถิติสูงสุดของประเทศสะท้อนเจตนารมณ์ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างชัดเจน รวมถึงการปฏิรูปการบริหารงานภาครัฐภายใต้แนวคิด ธรรมาภิบาล (Good Governance) ตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมและกำหนดหน้าที่ของภาครัฐในการเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม อาทิ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548 นอกจากนี้ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการยังกำหนดเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้เช่นกัน (อรทัย ก๊กผล, 2552: 3-4)

แผนพัฒนาท้องถิ่น คือ การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะพัฒนาไปในทิศทางใดจำเป็นต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ หรือแผนงานในอนาคตและแปลงมาสู่การปฏิบัติ ดังนั้น ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2548 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561 จึงได้กำหนดประเภทของแผนพัฒนาท้องถิ่นไว้ 2 ประเภท คือ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาก่อนเป็นแผนระยะยาว และแผนพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งเป็นแผนพัฒนาหมุนเวียนที่ต้องมีการทบทวนและจัดทำทุกปี และจะนำไปสู่กระบวนการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 และ มาตรา 17 ได้บัญญัติให้เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง (สำนักงานวิจัยและพัฒนาสถาบันพระปกเกล้า, 2556) และที่ผ่านมา้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขตได้มีการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยได้นำโครงการ/กิจกรรม จากแผนพัฒนาท้องถิ่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขตได้จัดทำขึ้นไปดำเนินการ เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น โครงการสร้างพื้นฐานด้านสาธารณสุข ด้านสาธารณสุขปศุสัตว์ ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มที่และครอบคลุมพื้นที่และปัญหาทั้งหมดได้ เนื่องจากมีข้อจำกัดในด้านต่าง ๆ เพราะจากการนำเสนอของผู้รับผิดชอบที่มีหน้าที่โดยตรงได้ลงพื้นที่ในตำบลคลองนครเนื่องเขตซึ่งเป็นเวทีประชาคมเปิดโอกาสให้ประชาชนในตำบลคลองนครเนื่องเขตได้นำเสนอปัญหาและความต้องการของประชาชนในตำบลคลองนครเนื่องเขต พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ประชาชนใน

ตำบลคลองนครเนื่องเขตเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นค่อนข้างน้อย เนื่องด้วยประชาชนในตำบลคลองนครเนื่องเขตประกอบอาชีพที่หลากหลาย เช่น ประกอบอาชีพเกษตรและรับจ้างทั่วไป ทั้งในพื้นที่ตำบลคลองนครเนื่องเขตและพื้นที่อื่น ซึ่งเวลาส่วนใหญ่ในหนึ่งวันของประชาชนจะทุ่มเทไปกับการทำมาหาเลี้ยงชีพ จนไม่ได้ใส่ใจในเรื่องของการพัฒนาท้องถิ่น ในใจเพียงแต่เรื่องปากท้องถิ่นของตนเองและครอบครัว จึงทำให้ประชาชนแต่ละคนไม่สะดวก และประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมก็ไม่มากเท่าที่ควรในการจัดทำเวทีประชาคม ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขตที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง (องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต. 2563)

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและสนใจศึกษาวิจัย เรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อต้องการทราบว่าประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นมากน้อยเพียงใด และนำไปปรับปรุงแก้ไขในการพัฒนาท้องถิ่นให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และตรงต่อความต้องการของประชาชน และเกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริงต่อไป

### วัตถุประสงค์

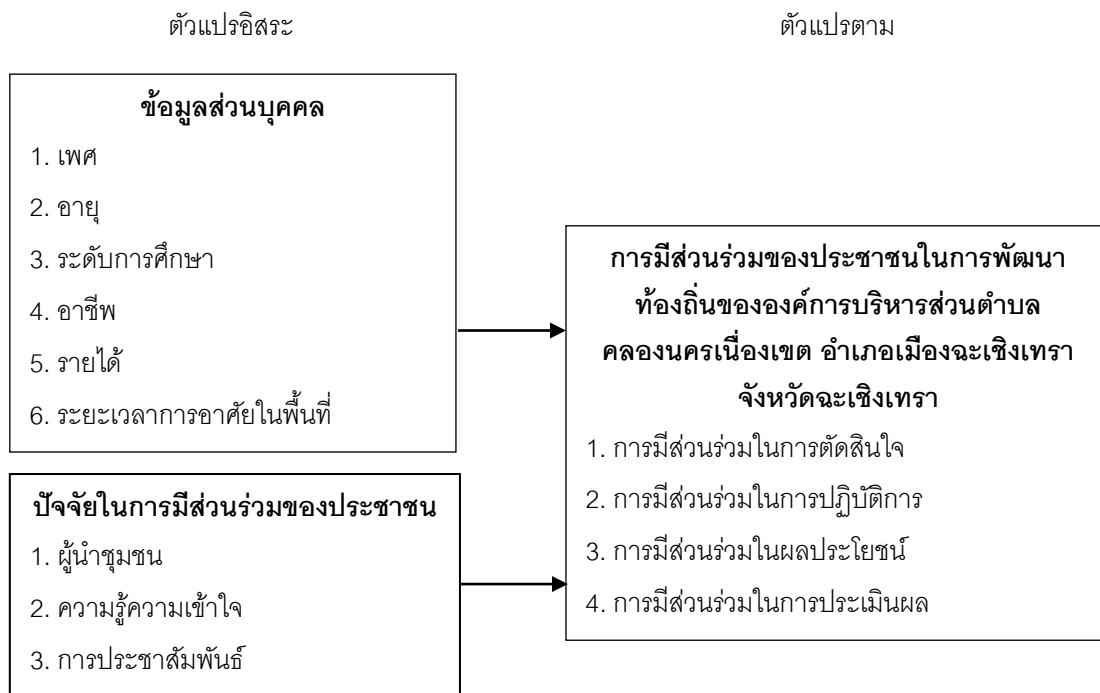
1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา สามารถนำไปพัฒนาให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น
2. ทราบถึงระดับปัจจัยในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา สามารถไปประยุกต์ใช้ในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา
3. สามารถไปส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรามากยิ่งขึ้น

### กรอบแนวคิด

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ พงศ์ศิริ เมืองนนท์ (2564) ได้ศึกษา เรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งกระเจาน อำเภอแก่งกระเจาน จังหวัดเพชรบุรี ผู้จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป อาศัยในเขตตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอมะนังจังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 7,744 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Yamane (อ้างถึงใน ทศวรรณ โตสกุล. 2557) จำนวน 122 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาการอาศัยในพื้นที่ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) และแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอมะนังจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้แก่ 1) ผู้นำชุมชน 2) ความรู้ความเข้าใจ 3) การประชาสัมพันธ์ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอมะนังจังหวัดฉะเชิงเทรา ประกอบด้วย 4 ข้อ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ 3) การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert' scale (อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 45) มี 5 ระดับ



### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 1. ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการศึกษาทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้แก่ 1) ผู้นำชุมชน 2) ความรู้ความเข้าใจ 3) การประชาสัมพันธ์

เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของ Likert' scale (อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 45) โดยมีการกำหนดเกณฑ์การคิดคะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มาก
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

เกณฑ์การตีความ ค่าเฉลี่ย ของระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ให้ความหมายตามเกณฑ์โดยแบ่งค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ ตามแบบของ Likert' scale (อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 45) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00	หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20	หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40	หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60	หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80	หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

#### 2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 การทดสอบสมมติฐาน ใช้การทดสอบค่าสถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

## ผลงานวิจัย

การวิจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

1.1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในภาพรวมและรายข้อ มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจตั้งแต่การวางแผนเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่นจนถึงไปสู่การปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้นำเสนอสภาพปัญหาและความเดือดร้อนของชุมชน การให้ประชาชนมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในการกำหนดกิจกรรม/โครงการ ที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนาชุมชน และองค์การบริหารส่วนตำบลมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ลงมติในที่ประชุม

1.2 การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ในภาพรวมและรายข้อ มีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ร่วมเป็นกรรมการในการดำเนินงานตามโครงการในการพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นโอกาสให้มีส่วนร่วมในการประสานงานและให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้ประชาชนมีส่วนร่วมดำเนินงานในกิจกรรม/โครงการต่างๆ และการเสียสละเวลาส่วนตัวเข้ามาร่วมดำเนินงานกิจกรรม/โครงการ เพื่อประโยชน์ส่วนร่วมของท้องถิ่น

1.3 การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ในภาพรวมและรายข้อ มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมภาคประชาชนให้ตระหนักถึงสิทธิหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่น การได้รับประโยชน์จากการพัฒนาชุมชนด้านโครงการสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค เช่น ถนน ระบบประปา ฯลฯ การพัฒนาท้องถิ่นสามารถแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้ และการพัฒนาท้องถิ่นทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนดีขึ้น

1.4 การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ในภาพรวมและรายข้อมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ได้ติดตามและประเมินผลกิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแสดงความคิดเห็นหรือคัดค้านในกรณีเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินโครงการหรือกิจกรรมที่มีผลกระทบและเกิดปัญหา มีส่วนร่วมในการนำผลการประเมินไปแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล และส่วนร่วมในการตรวจสอบปัญหาอุปสรรคของกิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

2.1 ผู้นำชุมชน ในภาพรวมและรายข้อ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ผู้นำชุมชนมีความสามารถชักจูงให้คนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ผู้นำชุมชนเป็นผู้ที่ใส่ใจต่อปัญหาและความเดือดร้อนของคนในชุมชน ผู้นำชุมชนเป็นผู้มีวิสัยทัศน์เปิดกว้างให้คนในชุมชนได้แสดงความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของคนในชุมชน และผู้นำชุมชนมีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นที่เคารพของคนในชุมชน

2.2 ความรู้ความเข้าใจ ในภาพรวมและรายข้อมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีการแนะนำถ่ายทอดความรู้ให้กับประชาชนในชุมชนและถ่ายทอดใน

รายละเอียดเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่น มีความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาและสามารถนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นได้ ทราบถึงปัญหาและความต้องการชุมชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นและมีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่น

2.3 การประชาสัมพันธ์ในภาพรวมและรายชื่อ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ดังนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประชาสัมพันธ์ โครงการ/กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนให้ประชาชนทราบ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการแจ้งข้อมูลให้ประชาชนได้รับรู้การประชาคมหมู่บ้านในช่องทางที่หลากหลาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีประชาสัมพันธ์การจัดประชาคมที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและเสนอปัญหาของหมู่บ้าน และองค์การบริหารส่วนตำบลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่นอย่างทั่วถึงให้ประชาชนทราบ

3. ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

ลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวมระดับการศึกษาและระยะเวลาการอาศัยในพื้นที่ มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา สามารถอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าการเข้าไปมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในเรื่องของการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ยังไม่เต็มที่เท่าที่ควร ซึ่งประชาชนควรได้รับการเปิดโอกาสให้เข้ามามีบทบาทในการแสดงทัศนะ แลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น เสนอปัญหาและความต้องการของประชาชน เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาให้ตรงต่อความต้องการของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ให้ดีขึ้น สอดคล้องกับทฤษฎีการมีส่วนร่วมของ โคเฮน และ อัฟฮ็อฟ (Cohen; & Uphoff. 1981: 6) ได้เสนอรูปแบบการมีส่วนร่วมเป็น 4 แบบ 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) ในกระบวนการของการตัดสินใจ นั้น ประการแรกสุด คือ การกำหนดความต้องการและจัดลำดับความสำคัญ จากนั้นเลือกนโยบายและประชากรที่เกี่ยวข้อง การตัดสินใจในช่วงเริ่มต้น การตัดสินใจในช่วงดำเนินการวางแผน และการตัดสินใจในช่วงการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ 2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Implementation) ในส่วนที่เป็นองค์ประกอบของการดำเนินงานตามโครงการนั้นจะได้มาจากคำถามที่ว่าใครจะทำประโยชน์ให้แก่โครงการ ได้บ้างและจะทำประโยชน์โดยวิธีใด เช่น การสนับสนุนด้านทรัพยากร การบริหารงาน การประสานงาน และการขอความช่วยเหลือ เป็นต้น 3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefits) ในส่วนที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ นอกจากความสำคัญของผลประโยชน์ในเชิงปริมาณและคุณภาพแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงการกระจายผลประโยชน์ภายในกลุ่ม ผลประโยชน์ของโครงการนี้ รวมทั้งผลประโยชน์

ในทางบวกและผลที่เกิดขึ้นในทางลบที่เป็นผลเสียของโครงการซึ่งจะเป็นประโยชน์และเป็นโทษต่อบุคคลในสังคม และ 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) สิ่งสำคัญที่จะต้องสังเกต คือ ความเห็น ความชอบ และความคาดหวัง ซึ่งจะมีอิทธิพลสามารถแปรเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล ในกลุ่มได้โดยสร้างให้สมาชิกทุกคนของชุมชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมช่วยเหลือและเข้ามามีอิทธิพลต่อกระบวนการดำเนินกิจกรรมในการพัฒนารวมถึงได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนานั้น อย่างเสมอภาค สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะรัตน์ รุกขชาติ (2557) วิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ฝ่ง อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ฝ่ง อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามระดับการมีส่วนร่วม 4 ด้าน คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ด้านการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ และประเมินผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ายังมีประชาชนบางกลุ่มมีความเชื่อว่าการบริหารท้องถิ่นนั้น เป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่ใช่หน้าที่ของตนเอง และมองว่าตนเองไม่มีความรู้ ไม่เข้าใจจึงไม่กล้าที่จะเข้ามาร่วมพัฒนาท้องถิ่นกับองค์การบริหารส่วนตำบล และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุสุมา เขียวเพกา (2560) วิจัยเรื่องการพัฒนาท้องถิ่นกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์มากที่สุด รองลงมาคือ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติมีส่วนร่วมในการประเมินและมีส่วนร่วมในการวางแผน ตามลำดับและมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในการพัฒนาท้องถิ่นในระดับปานกลาง

2. ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อการศึกษาปัจจัยในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

ปัจจัยในการมีส่วนร่วมของประชาชน ในภาพรวมและรายด้าน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ ผู้นำชุมชน และความรู้ความเข้าใจ ยังต้องมีการพัฒนาให้ดีขึ้น ซึ่งผู้นำชุมชนควรสนับสนุนส่งเสริมให้มีการประชาสัมพันธ์การพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความรู้ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้ตรงต่อความต้องการของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา สอดคล้องกับแนวคิดผู้นำชุมชนของ ครรชิต พุทธิโกษา (2554: 75-79) ได้กล่าวถึง ผู้นำในการพัฒนาชุมชนที่ดีควรจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติอย่างหนึ่งอย่างใดหลายข คุณสมบัติ ดังนี้ มีบุคลิกภาพลักษณะท่าทาง การวางตัว ที่สามารถสร้างประทับใจ มีความกล้าหาญ มีไหวพริบ ฉลาดเฉลียวสละ มีทัศนคติเชิงบวก สุขุมรอบคอบ เด็ดขาด มีเป้าหมายชัดเจน อดทน กระตือรือร้น ริเริ่ม ซื่อสัตย์ มีจริยธรรม ยึดมั่นหลักการ ยุติธรรม รอบรู้ จงรักภักดี ไม่เห็นแก่ตัว มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มุ่งมั่น เคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง มีความรับผิดชอบ มีความเข้าใจในจิตวิทยาการบริหาร ใจกว้าง มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ และมีความสามารถ และยังสามารถสอดคล้องกับทฤษฎีความรู้ความเข้าใจของ บลูม (Bloom, 1971: 271) ได้แบ่งระดับความรู้ความสามารถทางด้านสติปัญญา (Cognitive Domain) ออกเป็น 6 ระดับ ดังนี้ 1) ความรู้ (Knowledge) เป็นขั้นแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความสามารถในการจดจำที่จะนำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความ

เข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์การสังเคราะห์และการประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ได้ความคิดและความสามารถด้านสมองเพิ่มมากขึ้น 2) ความเข้าใจ (Comprehensive) เป็นพฤติกรรมขั้นต่อมจากความรู้ ขั้นตอนนี้จะต้องใช้ความสามารถทางสมองและทักษะในขั้นสูงจนถึงระดับของ “การสื่อความหมาย” 3) การนำความรู้ไปใช้ (Application) คือ ความเข้าใจในหลักทฤษฎีวิธีการต่าง ๆ จะถูกนำมาใช้ในการแก้ปัญหา 4) การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถ ในการช่วยแยกภาพรวม ออกเป็นส่วนๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนขึ้น 5) การสังเคราะห์ (Synthesis) คือ การนำเอาประสบการณ์ในอดีตมาร่วมกันกับประสบการณ์ในปัจจุบัน และนำมาสร้างเป็นกรอบที่มีระเบียบแบบแผน เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์หรือความคิดริเริ่ม จึงต้องมีความเข้าใจในการนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์มาประกอบ และ 6) การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถในการประเมินผลที่เกี่ยวข้องกับการให้คุณค่าความรู้หรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งต้องใช้เกณฑ์หรือมาตรฐานเป็นส่วนประกอบในการประเมินผลมาตรฐานนี้อาจจะอยู่ในทุกขั้นตอนของความสามารถหรือทักษะต่าง ๆ รวมทั้งยังสอดคล้องกับทฤษฎีการประชาสัมพันธ์ของ คัทลิป เซ็นเตอร์ และ บลูม (Cutlip; Center; & Broom. 2006: 282) ได้สรุปกระบวนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 4 กิจกรรม ซึ่งดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการ ได้ดังนี้ 1) การระบุปัญหาหรือโอกาสด้านการประชาสัมพันธ์ (Defining Public Relations Problem or Opportunity) หมายถึง การพิจารณาและการตรวจสอบความรู้ความคิดเห็น ทัศนคติ และพฤติกรรมของกลุ่มบุคคลหรือกลุ่มประชาชนเป้าหมายซึ่งเกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อการทำงานและนโยบายขององค์การ 2) การวางแผนและการกำหนดโครงการประชาสัมพันธ์ (Planning and Programming) กิจกรรมนี้ดำเนินการต่อเนื่องจากกิจกรรมวิจัยเพื่อรวบรวมข้อมูล เนื่องจากข้อมูลที่ได้นั้นคือพื้นฐานในการตัดสินใจเกี่ยวกับกลุ่มประชาชนเป้าหมาย การกำหนดวัตถุประสงค์ กิจกรรม ตลอดจนกลยุทธ์ กลวิธี และเป้าหมายในการสื่อสาร 3) การปฏิบัติงานตามแผนและการสื่อสารกับกลุ่มประชาชนเป้าหมาย (Taking Action and Communicating) ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติงานตามแผนและโครงการประชาสัมพันธ์ที่กำหนดไว้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ในกิจกรรมนี้ องค์การและนักประชาสัมพันธ์ต้องตอบคำถามได้ว่า ใครคือผู้รับผิดชอบในการทำกิจกรรมและสื่อสารตามแผนที่กำหนด เมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร และ 4) การประเมินผลโครงการ (Evaluating the Program) หมายถึง การประเมินการเตรียมงาน การปฏิบัติงานตามแผน และผลจากการปฏิบัติงานตามโครงการ ข้อมูลที่ได้จากการประเมินปฏิกิริยาตอบกลับระหว่างการปฏิบัติงานตามแผนนั้นอาจส่งผลให้ต้องมีการปรับเปลี่ยน การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ดังนั้น การประเมินผลจึงเป็นเครื่องมือซึ่งช่วยให้องค์การทราบความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามแผนตลอดจนความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุปรานี สุวรรณ (2559) วิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาสามปีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี โดยรวมมีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก ทุกปัจจัย มีค่าเฉลี่ย ตามลำดับดังนี้ ความสำคัญของแผนความรู้ความเข้าใจ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ผู้นำชุมชน และการเมืองท้องถิ่น ตามลำดับ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมโภชน์ บุญเรือง (2559) วิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมในการพัฒนาแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลสามร้อยยอด อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น โดยรวมมีผลต่อการมีส่วนร่วมใน

ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ตามลำดับนี้ ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชน ด้านทัศนคติในการพัฒนาท้องถิ่น และด้านผู้นำท้องถิ่น ตามลำดับ

3. ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

ลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวมระดับการศึกษาและระยะเวลาการอาศัยในพื้นที่ มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตติกาล สระสำอาง (2561) วิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลท่ายาง อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลท่ายาง อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉันทนา ลิ้มสัจจาพาณิชย (2554: 193) วิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดใหญ่ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ต่างกันมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และประชาชนที่มีระยะเวลาอาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีส่วนร่วมในการบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขตมีความรู้ความเข้าใจและสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันอย่างมีความสามัคคี
2. ควรมีจัดเวทีประชาคมการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อดึงดูดความสนใจของประชาชนให้หันมามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการสนับสนุนให้ประชาชนมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในการกำหนดกิจกรรม/โครงการ ที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนาชุมชน เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ลงมติในที่ประชุม
2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมดำเนินงานในกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ และเสียสละเวลาส่วนตัวเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินงานกิจกรรม/โครงการ เพื่อประโยชน์ส่วนร่วมของท้องถิ่น

3. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการสนับสนุนการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้สามารถแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้ และทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนดีขึ้น

4. การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการนำผลการประเมินไปแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลและตรวจสอบปัญหาอุปสรรคของกิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบล

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการลงพื้นที่สัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับสภาพปัญหาของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่

2. ควรทำการศึกษาปัจจัยในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านอื่น ๆ เช่น ด้านทัศนคติในการพัฒนาท้องถิ่น การเมืองท้องถิ่น การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความสำคัญของแผน เป็นต้น เพื่อนำมาส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ให้หลากหลายประเด็นยิ่งขึ้น

#### เอกสารอ้างอิง

- กุสุมา เขียวเพกา. (2560). การมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล ร่อนทอง อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ครรชิต พุทธิโกษา. (2554). **คู่มือการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ ฉบับสมบูรณ์**. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ฉันทนา ลิ้มสัจจาพาณิช. (2554). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม. **วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต**. 7(1): 189-197.
- ทศวรรณ ไตสกุล. (2557). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปิยะรัตน์ รุกขชาติ. (2557). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ม่วง อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- รัตติกาล สระสำอาง. (2560). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลท่ายาง อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสแตมฟอร์ด.
- เริงฤทธิ นิลสุข. (2559). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชนในพื้นที่ตำบลดอนยาง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสแตมฟอร์ด.
- วัชรินทร์ อินทรพรม. (2558). ความสำคัญของการทบทวนวรรณกรรมสำหรับการวิจัย. วารสารวิชาการและวิจัยสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. 10(30): 17-30.
- สมโภชน์ บุญเรือง. (2559). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลสามร้อยยอด อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสแตมฟอร์ด.
- สุปราณี สุวรรณ. (2559). การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาสามปีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสแตมฟอร์ด.
- อรรถัย กักผล. (2552). คู่คิด คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับผู้บริหารท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- Cohen, J. M.; & Uphoff N. T. (1981). Rural Development Participation: Concept and Measures for Project Design Implementation and Evaluation. Rural Development Committee Center for International Studies, Cornell University.
- Cutlip, S. M.; Center, A. H.; & Broom, G. M. (2006). Effective Public Relations. 9<sup>th</sup> ed., Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.



**S030L: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร**

**FACTORS AFFECTING THE DECISION TO USE ACCOUNTING OFFICE SERVICES FOR SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES (SMEs) IN BANGKOK**

จันรรจ์ หลงกระจ่าง<sup>1</sup> วฤตดา สังวรกิตติวุฒิ<sup>2</sup>

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำสาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่อยู่เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 196 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ปัจจัยที่นำมาศึกษา ประกอบด้วย ปัจจัยที่เป็นตัวแปรตาม 1 ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี และตัวแปรอิสระทั้งหมด 6 ปัจจัย ได้แก่ ด้านค่าบริการ ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี ด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ตั้งของสำนักงาน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยทุกด้านส่งผลเชิงบวกต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร ยกเว้นด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชีที่ไม่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร

**คำสำคัญ:** สำนักงานบัญชี, ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, การตัดสินใจ, การถดถอยพหุคูณ

**Abstract**

The purpose of this research is to study factors in selecting accounting offices for small and medium-sized businesses (SMEs) in Bangkok. To analyze factors affecting the decision to use accounting office services for small and medium-sized businesses (SMEs) in Bangkok. The sample group used in this study was 196 small and medium-sized business entrepreneurs (SMEs) in the Bangkok area. The research instrument was a questionnaire. (Questionnaire) Analyze data using statistics, namely frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis. Factors that were studied include: Factors that are the dependent variable: 1 factor for deciding to use accounting office services, and a total of 6 independent variables: service fees. Quality of work Responsibilities of the accounting office Knowledge and abilities of accountants in terms of providing

confidence to customers Environment and location of the office The results of the study found that All factors positively affect the choice of accounting offices for small and medium-sized businesses (SMEs) in Bangkok. Except for the responsibility of the accounting office, which does not influence the choice of accounting office for small and medium-sized businesses (SMEs) in Bangkok.

**Keywords:** Accounting office, Small and medium enterprises, Decision making, Multiple regression analysis

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการแข่งขันด้านเศรษฐกิจเป็นไปอย่างรุนแรงด้วยเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างก้าวไกล ตลอดจนมีกฎหมายทางด้านธุรกิจที่เคร่งครัดกว่าในอดีต ด้วยเหตุนี้การดำเนินการทางด้านธุรกิจจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้ทันสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการเงิน การบัญชีเป็นสิ่งที่ทุก ๆ ธุรกิจต้องให้ความสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ ด้วยเหตุนี้ จึงจำเป็นต้องมีที่ปรึกษาทางการเงิน การบัญชี ที่มีประสิทธิภาพ และไว้วางใจได้ นั่นคือ สำนักงานบัญชีโดยสำนักงานบัญชีเป็นสำนักงานที่ประกอบธุรกิจทางการให้บริการจัดทำบัญชีและจัดทำงบการเงิน ลักษณะธุรกิจประกอบด้วย การให้คำปรึกษาด้านการวางระบบบัญชี การให้คำปรึกษาด้านบัญชี การวางแผนภาษีและการจัดทำบัญชี แต่วัตถุประสงค์หลัก คือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นสำนักงานที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดทำบัญชี และการจัดทำงบการเงิน ลักษณะธุรกิจประกอบด้วย การให้คำปรึกษาด้านการวางระบบบัญชี การให้ คำปรึกษาด้านบัญชี การวางแผนภาษีและการจัดทำบัญชี

ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการหรือการบริหารในสำนักงานบัญชีนำไปสู่การพัฒนายกระดับสำนักงานบัญชีให้มีความได้เปรียบทางการแข่งขัน และให้สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้ใช้บริการ ตลอดจนผลการศึกษาและวิเคราะห์ ข้อมูลจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ จะประกอบธุรกิจด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้สำนักงานบัญชีนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการประกอบการพิจารณา กำหนดค่าบริการ
2. เพื่อให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบข้อมูลเพื่อนำไป ประกอบการพิจารณา กำหนดหลักเกณฑ์ หรือเงื่อนไขต่าง ๆ ต่อสำนักงานบัญชี

3. เพื่อให้ธุรกิจที่อยู่ระหว่างตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี นำข้อมูลไปประกอบการพิจารณาการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีได้ง่ายขึ้น

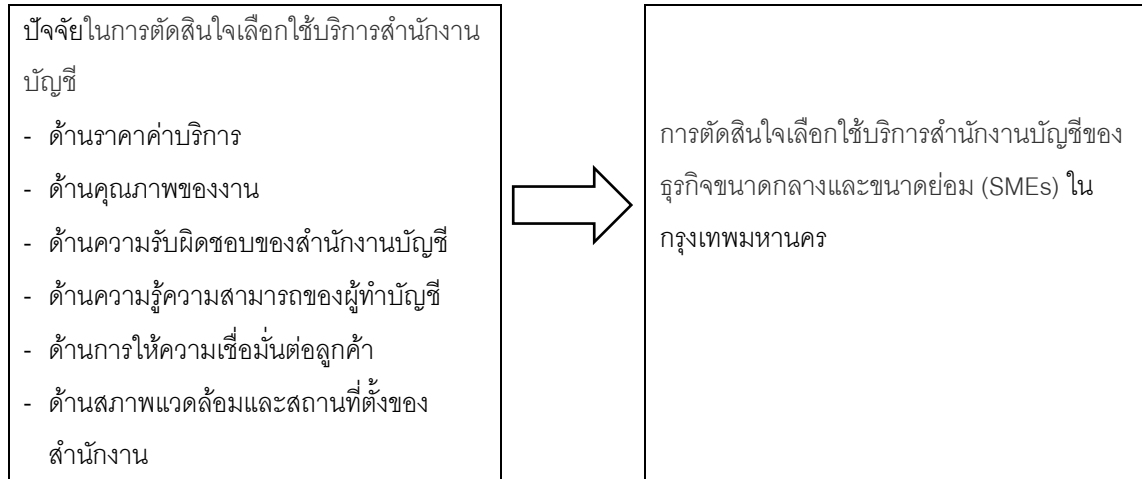
### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

ผู้ศึกษา	ปีที่ศึกษา	วัตถุประสงค์ในการศึกษา	ผลการศึกษา
วอราวีรัตน์ พันธุ์โพธิ์โรจน์	2558	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสำนักงานสอบบัญชีของ บริษัท แอ คโฮมออดิท จำกัด	ประเด็นสำคัญพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงลบ ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารของผู้สอบบัญชีและ ปัจจัยสถานที่ตั้งของสำนักตรวจสอบบัญชี ส่วน ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวก ได้แก่ ความรู้ ความสามารถของผู้ทำบัญชี
วิศรดา โลหะนันท์ชัย	2561	ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้ สำนัก งานบัญชีของบริษัทต่างชาติในการ จัดทำบัญชี กรณีศึกษา : สำนักงานฟ้า รังสิต การบัญชี	ผลการศึกษาพบว่า บริษัทต่างชาติส่วนใหญ่ใช้ ปัจจัย ด้านสถานที่ตั้ง ด้านคุณภาพของงาน และ ปัจจัยด้านราคาที่มีความสำคัญอย่างมากซึ่งมี อิทธิพลเชิงบวกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชี
นภัสนันท์ เป็รื่องการ	2562	ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขต ภาคกลาง	ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการสำนักงาน บัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจมากที่สุด ใน เรื่องของด้านราคาค่าบริการซึ่งมีอิทธิพลในเชิง บวก และด้านความรับผิดชอบของสำนักงาน บัญชี
อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์	2563	ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ใน จังหวัดลำปาง	ผลการศึกษาการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในการจัดทำบัญชีของธุรกิจด้านการให้ความ เชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านราคาค่าบริการ ด้านความ รับผิดชอบของสำนักงานบัญชี มีอิทธิพลใน ทางบวก
ณิชาภา ศิริสาร	2563	ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยในการเลือกใช้ บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล	ประเด็นหลักพบว่า การตอบสนองต่อลูกค้า การ ให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจ ลูกค้า ความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีอิทธิพลทางบวก ใน การตัดสินใจ
ทองใหม่ สุธรรม	2565	ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู	ผลการศึกษาค้นพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีด้านราคา ค่าบริการ ด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำ บัญชี มีอิทธิพลเชิงบวก ด้านความรับผิดชอบ มี อิทธิพลเชิงลบ ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชี

### กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



### สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ด้านราคาค่าบริการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 ด้านคุณภาพของงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 ด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 4 ด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 5 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 6 ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ตั้งของสำนักงาน มีอิทธิพลเชิงลบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### แหล่งข้อมูลใช้ในการศึกษา

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม ผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 196 ชุด โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บแบบสอบถามด้วยตัวเอง พร้อมทั้งอธิบายแบบสอบถามและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ใช้ในการประกอบการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิจัยค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้แล้ว เช่น ตำรา บทความวิชาการ เว็บไซต์ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ หนังสือทาง

วิชาการ งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและสืบค้น ข้อมูลที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ต่าง ๆ จากทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวม ข้อมูลการศึกษาวิจัยครั้งนี้อย่างเป็นทางการเป็นขั้นตอน

### การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 400 ธุรกิจ (ธุรกิจผลิตอ้างอิงจาก Open government data of Thailand)

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ เครจซี่ และ มอร์แกน (Krejcie; & Morgan) ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเท่ากับ 196 ธุรกิจ เป็นผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) นำเสนอข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาบรรยายถึงลักษณะของข้อมูลที่ได้ ทั้งในรูปแบบของตาราง ข้อความ แผนภูมิ หรือกราฟต่าง ๆ และค่าสถิติที่วิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เช่น ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นต้น

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inference statistics) ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยผู้วิจัยใช้ Pearson's Correlation Coefficient เพื่อทดสอบดูว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์แบบมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ พิจารณาจากค่า  $r$  ที่อยู่ระหว่าง -1 ถึง 1 และเพื่อดูทิศทางของความสัมพันธ์ดังนี้

- สหสัมพันธ์ทางบวก (Positive Correlation) หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน (เมื่อตัวแปรตัวหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวหนึ่งจะมีค่าสูงไปด้วย)

- สหสัมพันธ์ทางลบ (Negative Correlation) หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงข้าม (เมื่อตัวแปรตัวหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

- สหสัมพันธ์เป็นศูนย์ (Zero Correlation) หมายถึง ข้อมูลไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้น

2.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวกับตัวแปรตาม 1 ตัว เพื่อศึกษาดูว่ามีตัวแปรอิสระใดบ้างที่พยากรณ์ความผันแปรของตัวแปรตามได้

### ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 196 บริษัท โดยจำแนกตามตัวแปรอิสระในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ด้านราคาค่าบริการ	196	1.70	5.00	4.43	0.54
ด้านคุณภาพของงาน	196	2.30	5.00	4.48	0.58
ด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี	196	3.00	5.00	4.46	0.58
ด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี	196	2.30	5.00	4.48	0.58
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	196	3.00	5.00	4.48	0.57
ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ตั้งของสำนักงาน การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ใน กรุงเทพมหานคร	196	2.70	5.00	4.47	0.56
Valid N (listwise)	196				

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ปัจจัย	ด้านราคา ค่าบริการ	ด้านคุณภาพ ของงาน	ด้านความ รับผิดชอบของ สำนักงานบัญชี	ด้านความรู้อ ความสามารถ ของผู้ทำบัญชี	ด้านการให้ ความเชื่อมั่น ต่อลูกค้า	ด้าน สภาพแวดล้อม และสถานที่ตั้งของ สำนักงาน	การตัดสินใจ เลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชี
<b>ด้านราคาค่าบริการ</b>							
Pearson							
Correlation	1	.603**	.612**	.612**	.663**	.719**	.702**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
<b>ด้านคุณภาพของงาน</b>							
Pearson							
Correlation		1	.757**	.733**	.636**	.561**	.674**
Sig. (2-tailed)			.000	.000	.000	.000	.000
<b>ด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี</b>							
Pearson							
Correlation			1	.775**	.740**	.636**	.663**
Sig. (2-tailed)				.000	.000	.000	.000
<b>ด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี</b>							
Pearson							
Correlation				1	.697**	.690**	.724**
Sig. (2-tailed)					.000	.000	.000

ปัจจัย	ด้านราคา ค่าบริการ	ด้านคุณภาพ ของงาน	ด้านความ รับผิดชอบของ สำนักงานบัญชี	ด้านความรู้ ความสามารถ ของผู้ทำบัญชี	ด้านการให้ ความเชื่อมั่น ต่อลูกค้า	ด้าน สภาพแวดล้อม และสถานที่ตั้งของ สำนักงาน	การตัดสินใจ เลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชี
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า							
Pearson							
Correlation					1	.710**	.757**
Sig. (2-tailed)						.000	.000
ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ตั้งของสำนักงาน							
Pearson							
Correlation						1	.745**
Sig. (2-tailed)							.000
การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี							
Pearson							1
Correlation							

หมายเหตุ: \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านราคาค่าบริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $r = 0.702^{**}$ )

ด้านคุณภาพของงาน และการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $r = 0.674^{**}$ )

ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี และการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $r = 0.663^{**}$ )

ด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี และการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $r = 0.724^{**}$ )

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $r = 0.757^{**}$ )

ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ตั้งของสำนักงาน และการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $r = 0.745^{**}$ )

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std.	Beta	t	Sig.
(Constant)	0.221	0.199	-	1.110	0.268
ด้านราคาค่าบริการ	0.163	0.062	0.160	2.642	0.009
ด้านคุณภาพของงาน	0.178	0.062	0.186	2.873	0.005
ด้านความรับผิดชอบต่อของสำนักงานบัญชี	-0.096	0.070	-0.100	-1.363	0.174
ด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี	0.182	0.068	0.189	2.661	0.008
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	0.291	0.064	0.301	4.531	0.000
ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ตั้งของสำนักงาน	0.236	0.063	0.245	3.741	0.000

สมมติฐานที่ 1 ด้านราคาค่าบริการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร

ซึ่งเมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์แล้วพบว่า ด้านราคาค่าบริการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร (Sig. มีค่าเท่ากับ 0.009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05)

สมมติฐานที่ 2 ด้านคุณภาพของงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร

ซึ่งเมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์แล้วพบว่า ด้านคุณภาพของงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร (Sig. มีค่าเท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05)

สมมติฐานที่ 3 ด้านความรับผิดชอบต่อของสำนักงานบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร

ซึ่งเมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์แล้วพบว่า ด้านความรับผิดชอบต่อของสำนักงานบัญชี ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร (Sig. มีค่าเท่ากับ 0.174 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05)

สมมติฐานที่ 4 ด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร

ซึ่งเมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์แล้วพบว่า ด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร (Sig. มีค่าเท่ากับ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05)

สมมติฐานที่ 5 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร



ซึ่งเมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์แล้วพบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร (Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05)

สมมติฐานที่ 6 ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ตั้งของสำนักงาน มีอิทธิพลเชิงลบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร

ซึ่งเมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์แล้วพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ตั้งของสำนักงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร (Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05)

ตาราง 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ลำดับที่	สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน	Sig.
1	ด้านราคาค่าบริการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร	มีอิทธิพลเชิงบวก	0.009
2	ด้านคุณภาพของงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร	มีอิทธิพลเชิงบวก	0.005
3	ด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร	ไม่มีอิทธิพล	0.174
4	ด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร	มีอิทธิพลเชิงบวก	0.008
5	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร	มีอิทธิพลเชิงบวก	0.000
6	ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ตั้งของสำนักงาน มีอิทธิพลเชิงลบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร	มีอิทธิพลเชิงบวก	0.000

## อภิปรายผล

### 1. ด้านราคาค่าบริการ

ผลของการศึกษาพบว่า ด้านราคาค่าบริการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วริศรา โลหะนันท์ชัย (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทต่างชาติในการจัดทำบัญชีกรณีศึกษา: สำนักงานพัรังสิต การบัญชี ที่กล่าวไว้ว่า บริษัทต่างชาติส่วนใหญ่ใช้ปัจจัยด้านราคาที่มีความสำคัญอย่างมากซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภัสสินี เป็รื่องการ (2562) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง ที่กล่าวไว้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจมากที่สุด ในเรื่องของด้านราคาค่าบริการซึ่งมีอิทธิพลในเชิงบวก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงศ์วรรณ อุประดิษฐ์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดลำปาง ที่กล่าวไว้ว่า ผลการศึกษาการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านราคาค่าบริการ มีอิทธิพลในทางบวก และยังสอดคล้องกับ ทองใหม่ สุธรรม (2565) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู ที่กล่าวไว้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีด้านราคาค่าบริการ ด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวก

### 2. ด้านคุณภาพของงาน

ผลของการศึกษาพบว่า ด้านคุณภาพของงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วริศรา โลหะนันท์ชัย (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทต่างชาติในการจัดทำบัญชี กรณีศึกษา: สำนักงานพัรังสิต การบัญชี ที่กล่าวไว้ว่า ผลการศึกษาพบว่า บริษัทต่างชาติส่วนใหญ่ใช้ปัจจัยด้านสถานที่ตั้ง ด้านคุณภาพของงาน และปัจจัยด้านราคาที่มีความสำคัญอย่างมากซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

### 3. ด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี

ผลของการศึกษาพบว่า ด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทองใหม่ สุธรรม (2565) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู ที่ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีด้านราคาค่าบริการ ด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวก ด้านความรับผิดชอบต่อ

### 4. ด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี

ผลของการศึกษาพบว่า ด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารีรัตน์ พันธุ์ไพโรจน์ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี

ของบริษัท แอคโฮมออดิท จำกัด ที่กล่าวไว้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงลบในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัท แอคโฮมออดิท จำกัด ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารของผู้สอบบัญชีและปัจจัยสถานที่ตั้งของสำนักตรวจสอบบัญชี ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวก ได้แก่ ความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทองใหม่ สุธรรม (2565) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู ที่กล่าวไว้ว่า ผลการศึกษาค้นพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีด้านราคาค่าบริการ ด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวก ด้านความรับผิดชอบ มีอิทธิพลเชิงลบ ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

#### 5. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

ผลของการศึกษาพบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดลำปาง ที่กล่าวไว้ว่า ผลการศึกษาค้นพบว่าการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดลำปาง พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านราคาค่าบริการ ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี มีอิทธิพลในทางบวกในการตัดสินใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชามา ศิริสาร (2563) ที่ได้ศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่กล่าวไว้ว่า ประเด็นหลักพบว่า การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีอิทธิพลทางบวก ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ

#### 6. ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ตั้งของสำนักงาน

ผลของการศึกษาพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ตั้งของสำนักงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วริศรา โลหะนันทชัย (2561) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทต่างชาติในการจัดทำบัญชี กรณีศึกษา: สำนักงานฟาร์มิจิตการบัญชี ที่กล่าวว่าบริษัทต่างชาติส่วนใหญ่ใช้ปัจจัย ด้านสถานที่ตั้ง ด้านคุณภาพของงาน และปัจจัยด้านราคาที่มีความสำคัญอย่างมากซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

อย่างไรก็ตาม สำนักงานสอบบัญชีและผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชีควรให้ความสำคัญกับภาพพจน์ที่ดีของบริษัทและรักษาความมีชื่อเสียงหรือเป็นที่ยอมรับให้คงไว้ซึ่งอาจเกิดจากความรู้ ความสามารถของทีมงานตรวจสอบบัญชีคุณภาพของงานสอบบัญชีการให้บริการและการตอบสนอง ต่อความต้องการของบริษัทจำกัดอีกทั้งการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างทีมงาน ตรวจสอบบัญชีและบริษัทจำกัดถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนช่วยในการลดช่องว่างของ ระยะห่างระหว่างสถานที่ตั้งของสำนักงานสอบบัญชีและบริษัทได้อีกด้วย

นอกเหนือจากผลการวิจัยที่สรุปข้างต้นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังคงคาดหวังให้ ทีมงานผู้สอบบัญชีมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีและภาษีอากรเพื่อที่จะได้สามารถแนะนำและให้คำปรึกษาแก่บริษัทได้ รวมไปถึงการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการรวบรวมเอกสาร ของบริษัทนอกจากนี้ความถี่ในการเปลี่ยนทีมงานผู้ช่วย

ผู้สอบบัญชีและการขอเอกสารการตรวจสอบ นอกเหนือจากที่มีการขอไว้ก่อนหน้าเป็นอีกข้อเสนอแนะที่สำคัญ  
งานสอบบัญชีและผู้ประกอบวิชาชีพ สอบบัญชีนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการประกอบวิชาชีพในอนาคต

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

เพิ่มเติมประเภทของธุรกิจ SMEs ให้มากขึ้น แล้วเปรียบเทียบกันในแต่ละประเภทธุรกิจ

### เอกสารอ้างอิง

- ณิชาภา ศิริสาร. (2563). **ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการนิติบุคคล**. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.
- ทองใหม่ สุธรรม. (2565). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง  
และขนาดย่อม (SMEs)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือ.
- นภัสสินี เป็รื่องการ. (2562). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและ  
ขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี. กรุงเทพฯ:  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วิศรดา โลหะนันท์ชัย. (2561). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทต่างชาติในการ  
จัดทำบัญชี กรณีศึกษา: สำนักงานพัรังสิต การบัญชี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต.  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์. (2563). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง.  
วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น**. 6(5): 245-259.
- อารีรัตน์ พันธุ์ไพโรจน์. (2558). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของ บริษัท  
แอคโฮมออดิท จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

## S031L: การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจค้าปลีกด้วยแรงผลักดัน 5 ประการ CREATING COMPETITIVE ADVANTAGE IN RETAILS BUSINESS WITH PORTER'S 5 FORCE MODEL

สถาพร คูประทุมศิริ<sup>1</sup> พิศมัย จารุจิตติพันธ์<sup>2</sup> ณัฐภัสสร ธนาบวรพาณิชย์<sup>3</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

<sup>2</sup> ผู้อำนวยการหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

<sup>3</sup> อาจารย์รับผิดชอบหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

### บทคัดย่อ

ธุรกิจค้าปลีกในปัจจุบันมีการแข่งขันที่รุนแรงและรวดเร็ว ร้านค้าปลีกเปิดใหม่เกิดขึ้นมากมาย เนื่องจากการเข้าสู่ธุรกิจทำได้ไม่ยาก คู่แข่งในตลาดมีทั้ง ร้านค้าปลีกรายเล็ก ร้านขนาดกลาง ร้านใหญ่กึ่งค้าส่ง มีทั้งร้านค้าปลีกท้องถิ่นแบบดั้งเดิมไปจนถึงร้านค้าปลีกสมัยใหม่ที่มีสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ ความสามารถในการแข่งขัน ของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมของไทยมีจำกัด ขาดการบริหารจัดการที่ดี ไม่มีกลยุทธ์ในการดึงดูดลูกค้า ทำให้สูญเสียส่วนแบ่งทางการตลาดจนถึงขั้นต้องปิดตัวลงไปอย่างมากมาย เนื้อหาในบทความนี้จะนำทฤษฎีแรงผลักดัน 5 ประการของ Michael E. Porter (Porter's Five Force Model) ประกอบด้วย อำนาจต่อรองของลูกค้า อำนาจต่อรองจากซัพพลายเออร์ แรงผลักดันจากคู่แข่งของผู้ที่อยู่ในตลาดเดิม แรงผลักดันจากผู้ประกอบการรายใหม่และแรงผลักดันจากสินค้าทดแทน มาวิเคราะห์ธุรกิจ วิเคราะห์คู่แข่ง และนำมาประยุกต์ใช้เป็นกลยุทธ์ในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพื่อให้ร้านค้าปลีกสามารถดำรงความอยู่รอด และ แข่งขันได้ภายใต้สภาวะการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน

**คำสำคัญ:** ธุรกิจค้าปลีก, ความได้เปรียบทางการแข่งขัน, แรงผลักดัน 5 ประการ

### Abstract

Today's retail business has fierce and fast competition. There are many new retail stores opening. Because entering the business is not difficult. Competitors in the market include Small retail stores, medium sized stores, and large semi-wholesale stores from traditional local retailers to modern retailers with branches all over the country. The content in this article will adopt Michael E. Porter's five force Model theory (Porter's Five Force Model, which consists of the following components: Bargaining Power of Customers, Power of Suppliers, Industry Rivalry, Threat of New Entrants, and Threat of Substitute Products or Services. Analyze competitors and apply them as clear strategies to create Competitive Advantage. To enable retail stores to survive and compete under today's fierce competition.

**Keywords:** Retails Business; Competitive Advantage; Five Force Model

## บทนำ

ในสภาวะการแข่งขันปัจจุบันนี้ องค์การที่อยู่ในธุรกิจค้าปลีกจำเป็นต้องสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้เกิดขึ้นตลอดเวลาเพราะตลาดและผู้บริโภคมีอุปสงค์มากขึ้น ทำให้มีคู่แข่งเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน การที่องค์กรจะดำรงธุรกิจให้อยู่รอดและเติบโตได้ ต้องอาศัยความได้เปรียบทางการแข่งขัน ที่มีเหนือกว่าคู่แข่ง กลยุทธ์การสร้างควมได้เปรียบในการแข่งขันที่มีความเป็นสากลมาก คือ Generic Strategy ที่ได้ถูกนำเสนอโดยนักวิชาการด้านการจัดการกลยุทธ์ชื่อดัง Michael E. Porter ที่เสนอแนะว่าธุรกิจควรสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้เกิดขึ้นก่อน จึงจะสามารถเข้าไปแข่งขันในตลาดการค้าได้

## รูปแบบร้านค้าปลีกสมัยใหม่ที่สำคัญในปัจจุบันมี 5 ประเภทดังนี้

นรินทร์ ต้นไพบูลย์ (2564: 2) ได้อธิบายว่า การแข่งขันของธุรกิจมีแนวโน้มรุนแรงขึ้นจากคู่แข่งรายใหม่ทั้งในและต่างประเทศที่เห็นช่องทางการเติบโตของภาคค้าปลีกไทย รวมถึงคู่แข่งจากร้านค้าออนไลน์ (E-commerce) ซึ่งมีทิศทางเติบโตอย่างก้าวกระโดด ผู้ประกอบการจึงต้องเร่งปรับกลยุทธ์ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วเพื่อขยายฐานรายได้และกลุ่มลูกค้าในระยะยาว การศึกษาค้นคว้าวิเคราะห์เฉพาะธุรกิจค้าปลีก ประกอบด้วยรูปแบบร้านค้าปลีกสมัยใหม่ที่สำคัญในปัจจุบัน ดังนี้

1. ห้างสรรพสินค้า (Department store) มีพื้นที่ขายตั้งแต่ 1,000 ตารางเมตร ขึ้นไป เน้นกลุ่มลูกค้ารายได้ปานกลาง-สูง จำหน่ายสินค้าที่ทันสมัย คุณภาพดี มีทั้งสินค้าแบรนด์เนมที่ผลิตในประเทศและนำเข้าจากต่างประเทศ ราคาจำหน่ายตามราคาตลาดหรือสูงกว่า ผู้ประกอบการที่เป็นผู้นำตลาด อาทิ Central Robinson และ The Mall

2. ดิสเคาท์สโตร์ (Discount store/Hypermarket/Supercenter) มีพื้นที่ขายตั้งแต่ 1,000 ตารางเมตร ขึ้นไป เน้นกลุ่มลูกค้ารายได้ปานกลางลงมา จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวัน กลยุทธ์การตลาดที่สำคัญ คือ การจำหน่ายสินค้าที่ราคาต่ำกว่าราคาตลาด ผู้ประกอบการสำคัญ ได้แก่ Big C และ Tesco Lotus

3. ซูเปอร์มาร์เก็ต (Supermarket) มีพื้นที่ขายตั้งแต่ 400 ตารางเมตร ขึ้นไป เน้นกลุ่มลูกค้ารายได้ปานกลาง-สูง จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค โดยเฉพาะหมวดอาหารที่มีความสดใหม่และหลากหลาย รวมถึงสินค้านำเข้าจากต่างประเทศ ผู้ประกอบการสำคัญ อาทิ Tops Gourmet Market และ Foodland

4. ร้านสะดวกซื้อ (Convenience store/Express/Mini mart) มีพื้นที่ขายตั้งแต่ 40 ตารางเมตร ขึ้นไป จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวัน ราคาจำหน่ายตามราคาตลาด ส่วนใหญ่ตั้งในแหล่งชุมชน เน้นการบริการและให้ความสะดวกแก่ลูกค้า ผู้ประกอบการสำคัญ เช่น 7-Eleven และ Family Mart เป็นต้น

5. ร้านขายสินค้าเฉพาะอย่าง (Specialty store) ขายสินค้าเฉพาะด้านในสายผลิตภัณฑ์เดียวกัน โดยเน้นสินค้าที่มีคุณภาพ ขณะที่ราคาสินค้าค่อนข้างสูง ผู้ประกอบการสำคัญ อาทิ Watsons Boots และ Super sports

จากรูปแบบของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ที่มีความหลากหลายแตกต่างกันมาก เนื้อหาในบทความนี้มุ่งเน้นวิเคราะห์ธุรกิจค้าปลีกของร้านปลีกแบบดั้งเดิมซึ่งคู่แข่งโดยตรงคือ รูปแบบที่ 4 ซึ่งมีขนาดใกล้เคียงกันและเหมาะสมที่จะนำมาใช้วิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ ร้านค้าปลีกสมัยใหม่ที่มีบทบาทเพิ่มขึ้นแทนร้านค้าปลีกดั้งเดิม สะท้อนจากสัดส่วนของธุรกิจค้าปลีกค้าส่งสมัยใหม่เพิ่มขึ้นในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจค้าปลีก

### ความเป็นมาของแนวคิดการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

Porter (1980) กล่าวว่า ความสามารถในการแข่งขันเกิดขึ้นเมื่อองค์กรสามารถนำกลยุทธ์สร้างสรรค์มูลค่าให้เกิดขึ้นซึ่งกลยุทธ์นี้ไม่มีในบริษัทอื่น Porter ได้เสนอว่า ความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการเกิดขึ้นด้วย 2 แนวทาง 1) ความเป็นผู้นำด้านต้นทุน และ 2) การสร้างแตกต่างของสินค้า

ความเป็นผู้นำด้านต้นทุนเกิดขึ้นเมื่อธุรกิจสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ และการบริการที่เหมือนกับคู่แข่งแต่มีต้นทุนที่ต่ำกว่าส่วนการสร้างความแตกต่างของสินค้าเกิดขึ้นเมื่อธุรกิจสามารถเสนอผลิตภัณฑ์และการบริการที่แตกต่างและดีกว่าคู่แข่ง

### การประยุกต์ใช้แนวคิด“การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน”เพื่อความเป็นเลิศในธุรกิจ

กลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน อาจเรียกอีกอย่างว่า กลยุทธ์ Porter's Generic Competitive Strategies ของ Michael E. Porter โดยองค์การควรพัฒนาให้มีกลยุทธ์ ที่สำคัญ 4 กลยุทธ์ (ปรีดี นกุลสมปรารภณา. 2563: ออนไลน์) ดังตาราง 1 แสดงกลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

ตาราง 1 กลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

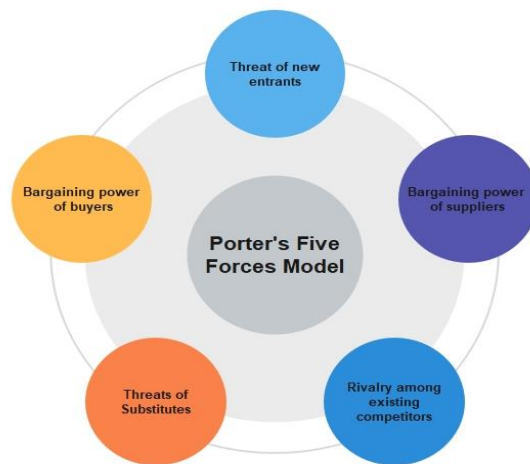
		Competitive Advantage	
		Lower Cost	Differentiation
Competitive Scope	Broad Target	Cost Leadership	Differentiation
	Narrow Target	Cost Focus	Differentiation Focus

ที่มา: ปรีดี นกุลสมปรารภณา (2563: ออนไลน์)

Generic Strategy เป็นทฤษฎีหนึ่งที่ใช้ในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และ เมื่อพิจารณาในมุมมองของธุรกิจค้าปลีกจะยังมีปัจจัยอื่น ๆ นอกเหนือจากราคา (Cost) และความแตกต่าง (Differentiation) ที่เราต้องนำมาวิเคราะห์ให้ละเอียดก่อนที่จะนำมาสู่การสังเคราะห์เป็นกลยุทธ์ในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจค้าปลีก ทฤษฎีแรงผลักดัน 5 ประการ ของ Michael E. Porter's (Porter's Five Force Model) จึงถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์ในครั้งนี้

### Porter's Five Forces Model

แรงผลักดัน 5 ประการ(Porter's Five Forces Model) เป็นทฤษฎีที่คิดค้นโดย Michael E. Porter ศาสตราจารย์จากมหาวิทยาลัย Harvard Business School ทฤษฎีนี้เสนอว่า มีแรงผลักดันอยู่ 5 อย่างที่จะส่งผลต่อสภาพการแข่งขันในแต่ละอุตสาหกรรม ซึ่งจะช่วยให้วิเคราะห์ได้ว่าอุตสาหกรรมนั้น ๆ มีจุดอ่อน จุดแข็งที่ตรงไหน มีการแข่งขันสูงหรือไม่ และมีโอกาสทำกำไรได้มากน้อยแค่ไหน ดังนั้น เจ้าของธุรกิจจึงควรวิเคราะห์แรงผลักดันทั้ง 5 ในอุตสาหกรรมของเรา เพื่อให้สามารถวางกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจได้อย่างเหมาะสม ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 Porter's Five Forces Model

ที่มา: THE CHETTER (2022: ออนไลน์)

#### 1. อำนาจต่อรองของลูกค้า (Bargaining Power of Customers)

การทำธุรกิจก็คือการต่อรองระหว่างผู้ประกอบการและลูกค้า ว่าธุรกิจจะสามารถมอบสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้ในราคาที่ลูกค้ายินยอมหรือไม่ ท่ามกลางการแข่งขันที่สูงขึ้น ผู้ค้าต้องตระหนักว่าลูกค้าก็มีอำนาจการต่อรองสูงขึ้น เช่นต่อรองขอให้ ลด แลก แจก แถม เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ถึงแม้ลักษณะของธุรกิจค้าปลีกคือติดราคาสินค้าไว้ที่เชลล์แล้วรอให้ลูกค้ามาเลือกหยิบเพื่อนำไปชำระเงิน แต่อำนาจการต่อรองของลูกค้าในปัจจุบันมีมากขึ้น ถึงแม้จะไม่ได้เจรจาต่อรองโดยตรง แต่เป็นอำนาจทางอ้อมที่ลูกค้าจะตัดสินใจไปเลือกซื้อสินค้าจากคู่แข่งรายอื่น หรือช่องทางการจำหน่ายสมัยใหม่ที่น่าสินค้ามาเสนอถึงมือลูกค้า เช่น แอปพลิเคชันช้อปปิ้งออนไลน์ อย่าง Lazada Shopee Facebook Instagram Tiktok เป็นต้น

กลยุทธ์ ผู้ประกอบการอาจจะแก้ไขสถานการณ์ด้วยการรวมกลุ่มเพื่อกำหนดราคาขั้นต่ำหรือการสร้างคุณค่าในตัวร้านค้า สร้างแบรนด์ของร้านให้แข็งแกร่ง โดยการสร้างความแตกต่าง ด้วยการบริการที่ดี อำนวยความสะดวกยกสินค้าส่งถึงรถของลูกค้า รวมไปถึงการขายสินค้าแบบส่งถึงบ้าน(Delivery) เป็นต้น



## 2. อำนาจต่อรองจากซัพพลายเออร์ (Power of Suppliers)

แรงผลักดันต่อมาคือ ซัพพลายเออร์ ทั้งที่เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าและโรงงานผู้ผลิตโดยตรง ซึ่งมีหน้าที่ส่งสินค้า(Finished Good) ให้กับร้านค้าปลีก แรงผลักดันนี้ก็คือมุกกลับฝั่งตรงกันข้ามกับอำนาจต่อรองของลูกค้านั่นเอง

ห้างสรรพสินค้า หรือเซ่นร้านสะดวกซื้อที่มีสาขามาก ๆ จะมีอำนาจในการต่อรองกับซัพพลายเออร์สูง แต่ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมที่มีขนาดเล็กและมีสาขาน้อยหรือไม่มีสาขาเลยอาจจะไม่มีอำนาจในการต่อรองกับซัพพลายเออร์มากนัก อำนาจต่อรองของซัพพลายเออร์ ในธุรกิจค้าปลีกมาจากปัจจัย ดังนี้

1. ซัพพลายเออร์ของสินค้าที่ได้รับความนิยมสูง หรือ เป็นเจ้าตลาดครองสัดส่วนทางการตลาดสูง
2. ซัพพลายเออร์ของสินค้าประเภทนั้นมีอยู่น้อยราย
3. ซัพพลายเออร์ผลิตสินค้าที่กำลังขาดแคลนเช่น นมยูเอชที กรณีนี้แน่นอนมีปริมาณไม่เพียงพอ
4. ร้านค้าปลีกรายเล็กไม่มีสาขามากจะไม่มีความอำนาจต่อรองกับซัพพลายเออร์

กลยุทธ์วิธีหนึ่งในการเพิ่มอำนาจการต่อรองก็คือ การสั่งซื้อสินค้าในปริมาณที่มากขึ้นเพื่อลดราคาต่อชิ้นของสินค้าเหล่านั้นลงสร้างยอดสั่งซื้อให้อยู่ในระดับต้น ๆ จนเป็นลูกค้าหลักของซัพพลายเออร์ การสั่งซื้อสินค้าในปริมาณมากก็ต้องระบายสินค้าให้ได้มาก หรือ ต้องอาศัยการรวมตัวกันส่งสินค้าแล้วมาแบ่งกันในกลุ่ม ทั้งนี้การสั่งซื้อสินค้าในปริมาณมากขึ้นอาจจะใช้เป็นเงื่อนไขการต่อรองระยะเวลาชำระเงินให้ยืดออกไปได้ด้วย นอกจากนี้ร้านค้าปลีกควรหาสินค้าทดแทนที่เป็นแบรนด์รองในตลาดมาวางจำหน่ายในร้านเพื่อเพิ่มอำนาจในการต่อรองกับซัพพลายเออร์หลัก

## 3. แรงผลักดันจากคู่แข่งของผู้ที่อยู่ในตลาดเดิม (Industry Rivalry)

ร้านค้าคู่แข่งหากมีจำนวนมากหรือมีขีดความสามารถที่พอ ๆ กันย่อมส่งผลให้มีการแข่งขันที่รุนแรงและเกิดการแย่งลูกค้ากัน จนเป็นตลาดที่เรียกว่า Red Ocean สิ่งที่มีักเกิดขึ้นคือการทำสงครามตัดราคา (Price War) ปัจจุบันธุรกิจค้าปลีกมีการแข่งขันกันสูงมาก ไม่ว่าจะเป็นร้านค้าปลีกขนาดเดียวกัน เช่น เซเว่นอิเลฟเว่น โลตัสเอ็กซ์เพรส ซีเจเอ็กซ์เพรส Mini Big C ร้านค้าปลีกขนาดเล็ก ต่างแข่งขันชิงลูกค้าด้วยกลวิธีต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการจัดรายการส่งเสริมการขายต่าง ๆ เช่น ซื้อ 1 แถม 1 หรือ ซื้อ 2 ชิ้นประหยัดกว่า หรือจัดรายการลดแลก แจกแถม ซึ่งสถานะเศรษฐกิจชะลอตัวเช่นนี้ ควรมีกกลยุทธ์ในการต่อสู้แย่งชิงลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการจัดรายการ หรือสร้างบริการให้ลูกค้าประทับใจ หรือ ขายสินค้าที่มีคุณภาพ หลากหลาย แตกต่างจากร้านค้าปลีกทั่วไป ซึ่งล้วนสามารถจูงใจให้ลูกค้าเลือกใช้บริการได้มากขึ้น

กลยุทธ์ ต้องทำให้ร้านค้าของเรามีความแตกต่างและได้เปรียบในตลาด ซึ่งในส่วนนี้เราจะต้องรู้เขารู้เรา หรือก็คือทำความเข้าใจในจุดเด่นหรือจุดด้อยทั้งของธุรกิจตัวเองและคู่แข่ง การแข่งขันตัดราคาอย่างเดียวไม่ใช่ทางออกที่ดี สิ่งที่จะรักษาลูกค้าเอาไว้คือการสร้าง Brand Loyalty หรือความจงรักภักดีต่อแบรนด์ ซึ่งทำได้โดยการสร้างประสบการณ์ที่ดีด้วยการส่งมอบบริการที่เหนือความคาดหมาย เช่น การทำ loyalty program ให้สิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ ทำระบบสมาชิกเพื่อสะสมคะแนนไว้แลกเป็นส่วนลด เพื่อจูงใจให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำจนเป็นลูกค้าประจำในที่สุด

## 4. แรงผลักดันจากผู้ประกอบการรายใหม่ (Threat of New Entrants)

การเข้ามาของผู้ประกอบการรายใหม่ย่อมทำให้ส่วนแบ่งทางการตลาด (market share) มีตัวหารมากขึ้น ทำให้ร้านค้าที่อยู่ในตลาดนั้นอยู่แล้วอาจมีกำไรลดลงไม่มากนักน้อย ยิ่งการเข้าสู่ตลาดทำได้ง่ายเท่าไร ภัยคุกคามจาก

คู่แข่งรายใหม่ก็สูงขึ้นเท่านั้น สิ่งที่ทำให้คู่แข่งเข้ามาได้ง่ายหรือยาก เรียกว่า “อุปสรรคในการเข้าสู่ตลาด (barrier to entry)” อุปสรรคยิ่งเยอะ ก็จะทำให้คนเข้ามาเริ่มทำธุรกิจได้ยากขึ้น อุปสรรคเหล่านี้ ได้แก่

1. เงินลงทุน ถ้าต้องลงทุนเริ่มแรกสูง อาจเป็นปัจจัยทำให้ผู้ที่เข้ามาแข่งขันรายใหม่ไม่กล้าตัดสินใจเข้ามาลงทุน เพราะต้องเสี่ยงต่อการดำเนินงานที่ไม่คุ้มทุนหรือขาดทุน

2. การประหยัดเนื่องจากขนาด (economies of scale) โดยปกติการขายสินค้าจำนวนมากยิ่งทำให้ต้นทุนการขายต่อชิ้นลดลง ดังนั้น ผู้แข่งขันรายใหม่ที่อาจยังไม่ได้มีฐานลูกค้าใหญ่เท่าผู้เล่นเก่า ย่อมเสียเปรียบในด้านราคาเพราะขายสินค้าจำนวนน้อยชิ้นกว่าจึงไม่สามารถประหยัดต้นทุนได้เท่าผู้เล่นเดิม

3. ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงสถานที่ซื้อสินค้า (switching cost) ในธุรกิจค้าปลีก ต้นทุนส่วนนี้ที่เป็นตัวเงินค่อนข้างน้อย เพราะเป็นเพียงการเปลี่ยนสถานที่ซื้อสินค้า จากร้านค้าเก่าเจ้าเดิม ไปซื้อร้านค้าที่เปิดใหม่ แต่เป็นเรื่องของเวลาการเดินทาง และความคุ้นเคยกับสถานที่ซื้อสินค้าเสียมากกว่า

4. นโยบายของรัฐบาล ชื่อนี้เห็นได้ชัดจากนโยบายธงฟ้าประชารัฐ ที่ส่งเสริมให้เกิดร้านค้าธงฟ้ามารองรับการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ส่งผลให้เกิดร้านค้าตามชุมชนและหมู่บ้านเปิดใหม่ในจำนวนมาก ถือว่าเป็นสิ่งที่ทำให้ยอดขายสินค้าของร้านค้าปลีกรายเดิมลดลงไปอย่างชัดเจน

กลยุทธ์ คือการ “ปรับตัว” ตามความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ต้องทำความเข้าใจว่าคู่แข่งหน้าใหม่เหล่านั้นมีอะไรที่ทำให้พวกเขามีอิทธิพลต่อกลุ่มลูกค้าของเราบ้าง จากนั้นเราจะเรียนรู้ในการปรับมาใช้กับร้านของเรา เพื่อตอบสนองต่อกลุ่มลูกค้าเดิมของเราให้ดียิ่งขึ้น และพัฒนาฟังก์ชันเพื่อหากกลุ่มลูกค้าใหม่ ๆ ให้เข้ามาอีกด้วยเช่นกัน เราอาจจะสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าโดยตรง ทำให้ลูกค้าพึงพอใจให้กลายเป็นฐานลูกค้าที่เหนียวแน่นแทน ส่วนวิธีที่จะป้องกันการเพิ่มขึ้นของคู่แข่ง อาจทำได้เช่นการสร้างความแตกต่างของสินค้าและบริการสร้างความโดดเด่นจนเลียนแบบได้ยาก

5. แรงผลักดันจากสินค้าทดแทน (Threat of Substitute Products or Services) แรงกดดันประเภทนี้ถือว่ามีผลกระทบมากที่สุด อาจไม่ใช่ร้านค้าประเภทเดียวกัน แต่วัตถุประสงค์ใน การให้บริการเหมือนกันหรือคล้ายกัน ทำให้เพิ่มทางเลือกแก่ลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าในมุมมองของธุรกิจค้าปลีกสินค้าทดแทนในที่นี้ก็คือ ช่องทางการจัดจำหน่ายรูปแบบอื่น ๆ ซึ่งเป็นทางเลือกที่จะมาแย่งชิงลูกค้าไปจากร้านค้าปลีกของเรา เช่น ซูเปอร์มาร์เก็ตขนาดใหญ่ ภายในศูนย์การค้า รวมไปถึงช่องทางการจำหน่ายแบบออนไลน์ ที่เกิดขึ้นมากมายแทรกซึมอยู่ตามแอปพลิเคชันในสมาร์ทโฟน เช่น facebook TikTok Instagram เป็นต้น

กลยุทธ์ ต้องยึดมั่นในคุณค่าของธุรกิจของเราและเพิ่มคุณค่าให้กับผู้บริโภคมากขึ้นเช่น เพิ่มฟังก์ชันการขายสินค้าแบบเดลิเวอรี่ ก็จะสามารถตอบสนองในส่วนของความง่ายในการซื้อสินค้าได้ การอบรมคุณภาพการบริการของพนักงานที่ต้องสัมผัสกับลูกค้า เช่น พนักงานแคชเชียร์ พนักงานประจำแผนกสินค้า เพื่ออำนวยความสะดวกหรือให้ข้อมูลสินค้าแก่ลูกค้า สร้างประสบการณ์ที่ดีกว่าความคาดหวังของลูกค้า



ภาพประกอบ 2 Five Forces Model

ที่มา: Bluebik Group (ออนไลน์)

## สรุป

การวิเคราะห์แรงผลักดัน 5 ประการ ด้วยทฤษฎี Five Force Mode ของ Michael E. Porter (Porter's Five Force Model) ของธุรกิจค้าปลีก ทำให้นำนามาสังเคราะห์กลยุทธ์ในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพื่อรับมือกับปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อธุรกิจค้าปลีก ซึ่งมีแรงผลักดัน 5 ประการคือ อำนาจการต่อรองของลูกค้า อำนาจต่อรองของซัพพลายเออร์ คู่แข่งปัจจุบัน คู่แข่งรายใหม่ และ สู้ภัยสินค้าและบริการทดแทน ซึ่งกลยุทธ์ในการรับมือกับแรงผลักดันต่าง ๆ มีดังนี้

1. ลดอำนาจการต่อรองของลูกค้า ด้วยการรวมกลุ่มเพื่อสร้างมาตรฐานราคา และการสร้างคุณค่าในตัวร้านค้า สร้างแบรนด์ของร้านให้แข็งแกร่ง โดยการสร้างความแตกต่างของสินค้าและบริการ
2. ลดอำนาจต่อรองของซัพพลายเออร์ ด้วยการเพิ่มสินค้าให้หลากหลาย ซื้อสินค้าในปริมาณมาก เพื่อลดต้นทุนต่อหน่วยและเลื่อนระยะเวลาในการชำระเงินให้ยาวนานยิ่งขึ้น
3. รับมือกับคู่แข่งปัจจุบัน โดยสร้าง Brand Loyalty สร้างประสบการณ์ที่ดี ส่งมอบบริการที่เหนือความคาดหมาย เช่น การทำ loyalty program ให้สิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ การทำระบบสมาชิกสะสมคะแนน
4. “ปรับตัว” ต่อสู้กับคู่แข่งรายใหม่ ตอบสนองต่อกลุ่มลูกค้าเดิมของเราให้ดียิ่งขึ้น และพัฒนาฟังก์ชันเพื่อหากกลุ่มลูกค้าใหม่ ๆ สร้างความพึงพอใจให้กลายเป็นฐาน ลูกค้าที่เหนียวแน่นสร้างความแตกต่างของสินค้าและบริการสร้างความโดดเด่นจนเลียนแบบได้ยาก
5. ป้องกันสินค้าและบริการทดแทน โดยยึดมั่นในคุณค่าของธุรกิจ เพิ่มคุณค่าให้กับผู้บริโภค อำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้าได้ อบรมพนักงานเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีกว่าความคาดหวังของลูกค้า

### เอกสารอ้างอิง

- เกรียงไกร ชำนาญไพศาล. (2545). **คู่มือการค้าปลีก**. กรุงเทพฯ: รีเทลคลินิก.
- จักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา. (2558). **การจัดการห่วงโซ่อุปทานและร้านค้าสมัยใหม่**. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ฉัตรชัย ดวงรัตนพันธ์. (2541). **ธุรกิจค้าปลีกไทยภาพรวมและกลยุทธ์การแข่งขัน**. *วารสารจุฬาลงกรณ์*. 10(38): 84-105.
- นรินทร์ ตันไพบูลย์. (29 มกราคม 2564). **รูปแบบร้านค้าปลีกสมัยใหม่**. สืบค้นเมื่อ 22 มีนาคม 2567, จาก [https://www.krungsri.com/getmedia/3e2799cd-a1ce-4151-93f8-bfe630ac31f0/IO\\_Modern\\_Trade\\_210128\\_TH\\_EX.pdf.aspx](https://www.krungsri.com/getmedia/3e2799cd-a1ce-4151-93f8-bfe630ac31f0/IO_Modern_Trade_210128_TH_EX.pdf.aspx).
- ปรีดี นุกูลสมปรารถนา. (2563, 21 กันยายน). **กลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน**. สืบค้นเมื่อ 22 มีนาคม 2567, จาก <https://www.popticles.com/business/how-to-choose-strategy-for-competitive-advantage/>.
- มาริสา เจริญเศรษฐกิจ. (2561). **กลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจสถานี บริการแก๊สแอลพีจีในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). **การบริหารการค้าปลีก**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- bluebik. (2022). **Five Forces Model**. Retrieved March 22, 2024, from <https://bluebik.com/blogs/2788>.
- Elizabeth Wang. (2566). **สรุป คู่มือค้าปลีกปี 2023**. Retrieved March 22, 2024, from <https://www.Thinkwithgoogle.com/intl/th-th/consumer-insights/consumer-journey/retail-guide/>.
- Levy, Michael; & Barton, A. Weitz. (2001). **Retail Management**. New York: McGraw-Hill.
- Newman, Andrew J.; & Cullen, Peter. (2002). **Retailing Environment & Operation**. Australia: Saxon Graphics.
- PeerPower Team. (2565). **วิเคราะห์คู่แข่งด้วย Porter's Five Forces Model**. Retrieved March 22, 2024, from <https://www.peerpower.co.th/blog/porters-five-forces-model>.
- Porter, Michael E. (1980). **Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industrial and Competitors**. New York: Free Press.
- THE CHETTER. (2022). **Porter's Five Forces Model**. Retrieved March 22, 2024, from <https://www.Thechetter.com/content/1822/>.

S032L: การจัดการห่วงโซ่อุปทานเพื่อประสิทธิภาพของธุรกิจนำเข้าผักและผลไม้จากประเทศจีน

SUPPLY CHAIN MANAGEMENT FOR THE EFFICIENCY BUSINESSES OF FRUITS AND VEGETABLES IMPORTING FROM CHINA

Lan Hehui<sup>1</sup> ณัฐภัทสร ธนาบวรพาณิชย์<sup>2</sup> เกียรติชัย วีระญาณนนท์<sup>3</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

<sup>2</sup> อาจารย์หลักสูตรปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการ

<sup>3</sup> อาจารย์หลักสูตรปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการ

### บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอเกี่ยวกับการจัดการห่วงโซ่อุปทานเพื่อประสิทธิภาพของธุรกิจนำเข้าผักและผลไม้จากประเทศจีน พร้อมการนำเสนอแนวคิดและหลักการจัดการห่วงโซ่อุปทาน Supply Chain Operating Reference (SCOR) ซึ่งเป็นแบบจำลองที่ใช้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานห่วงโซ่อุปทานมาใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของธุรกิจนำเข้าผักและผลไม้จากประเทศจีน เพื่อให้มีการวางแผนการนำเข้าผักและผลไม้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดผักและผลไม้ในประเทศไทย ซึ่งระบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานเกี่ยวกับการนำเข้าผักและผลไม้จากประเทศจีน มีความจำเป็นต้องมีการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่ดี การนำเข้าสินค้าประเภทผักและผลไม้ไปยังผู้รับสินค้าปลายทางตลาดขายส่งผักและผลไม้จำเป็นต้องมีแนวคิดการจัดการห่วงโซ่อุปทานมาใช้จัดการ เพื่อให้องค์กรและห่วงโซ่อุปทานมีประสิทธิภาพ ลดต้นทุนและมีความสามารถในการแข่งขัน

**คำสำคัญ:** ห่วงโซ่อุปทาน; นำเข้าผักและผลไม้

### Abstract

This article aimed to present supply chain management strategies to enhance the efficiency of businesses importing fruits and vegetables from China, introducing key concepts and principles such as the Supply Chain Operating Reference (SCOR) model. SCOR is utilized for evaluating supply chain performance and analyzing the efficiency of fruit and vegetable imports from China. It is essential to plan imports in alignment with the needs of Thailand's vegetable and fruit market. The supply chain management process entails importing fruits and vegetables from China, underscoring the importance of effective supply chain management. Ensuring efficient importation of fruit and vegetable products to the final recipients in the wholesale market necessitates adept management of supply chain concepts. This endeavor aims to optimize organizational efficiency, reduce costs, and enhance competitiveness.

**Keywords:** Supply Chain, Fruits and vegetables importing

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยยังคงเผชิญความท้าทายจากสินค้านำเข้าของจีนที่จะมีมากกว่าสินค้าส่งออกจากประเทศไทย ซึ่งสินค้าจากจีนจะเข้ามาประเทศไทยผ่านทางรางเพิ่มขึ้น จากที่ไม่เคยขนส่งผ่านทางรางมาก่อน โดยการนำเข้าผักและผลไม้จากประเทศจีน ประกอบด้วย 9 เมืองท่าทางทะเล (กวางตุ้ง, เหลียวหนิง, ซานตง, ปักกิ่ง, เซี่ยงไฮ้, หนิงโป, เซี่ยเหมิฉิน, นานจิง และ เทียนสิน) และ 2 เมืองการค้าชายแดน (บ่อหาน มณฑลยูนนาน และไหยว้อ มณฑลกวางสี) เท่านั้น ดังนั้นเส้นทางขนส่งทางบกที่ต้นทุนต่ำที่สุด และระยะทางสั้นที่สุดจึงเป็นการเดินทางด้วยถนน R3A (กรุงเทพฯ-เชียงราย-หลวงน้ำทา-บ่อเต็น-บ่อหาน-เมืองหล้า-สิบสองปันนา-คุนหมิง) กลุ่มผลผลิตทางการเกษตรที่เป็นผักผลไม้เมืองหนาว ซึ่งเป็นสินค้าที่ไทยนำเข้าและการขนส่งผ่านทางรางจะยิ่งทำให้ต้นทุนของวัตถุดิบถูกลง จึงเป็นโอกาสในการนำเข้าสินค้าเพื่อเป็นห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ในอุตสาหกรรมต่าง ๆ (ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2564) ทั้งนี้ข้อมูลการนำเข้าผักและผลไม้จากจีนของด่านศุลกากรเชียงของจังหวัดเชียงราย เปรียบเทียบปี พ.ศ. 2564-2566 การนำเข้าผลไม้สดและผักสดมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น จากข้อมูลตาราง 1

ตาราง 1 สินค้าเกษตรนำเข้า ที่ใช้สิทธิ FTA (พื้นที่ จ.เชียงราย) ด่านศุลกากรเชียงของประจำเดือน สิงหาคม 2566

ที่	ชนิดสินค้า	น้ำหนัก (กก.)	มูลค่า (บาท)
1	ผลไม้สด	25,029,033.31	1,587,222,468.84
2	ผักสด	35,993,343.60	819,921,326.78
3	ดอกไม้สด	761,716.00	66,126,169.38
4	ต้นไม้,กล้าไม้	18,828.05	3,650,302.70
5	ใบไม้ กิ่งไม้ และส่วนอื่น ๆ ของพืช	30,530.00	2,144,805.42
6	ลูกเดือย	60,000.00	1,328,219.92
7	ต้นไม้และพืช (หัว หน่อ แขนง)	1,774.94	167,896.27
8	ผักแปรรูป	1,500.00	5,725.09
		61,896,725.90	2,480,566,914.40

ที่มา: ศุลกากรเชียงของ (2566)

ปริมาณการนำเข้าผักและผลไม้จากประเทศจีนในแต่ละปี บริษัทที่นำเข้าสินค้าจากจีนมีแนวโน้มสูงขึ้นตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ซึ่งเมื่อผ่านจากด่านเชียงของสินค้าจะลงที่ตลาดในพื้นที่ภาคกลาง ผักผลไม้ส่วนใหญ่ ได้แก่ บล๊อคโคลี่ ผักกาดขาว กะหล่ำปี กะหล่ำดอก แครอท มันฝรั่ง มีพ่อค้าคนกลางที่ตลาดสี่มุมเมือง ตลาดไทย รวมถึงตลาดไอยลารับซื้อ ตัวแทนนำเข้าผักผลไม้ในตลาดไทย ส่วนใหญ่จะเป็นชาวจีนที่เช่าพื้นที่และทำห้องเย็นไว้ในตลาดและข้างนอกเพื่อเก็บสินค้ารอขาย ซึ่งมูลค่าการส่งออก-นำเข้าของประเทศไทยกับสาธารณรัฐประชาชนจีน แบ่งตามสินค้าเกษตรพิกัด 07 และ 08 ปี 2564-2565 จากข้อมูลตาราง 2 มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 2 มูลค่าการส่งออก-นำเข้าของประเทศไทยกับสาธารณรัฐประชาชนจีน แบ่งตามสินค้าเกษตรพิกัด 07 และ 08 ปี 2564-2565

รายการ	2564	2565	รวม
สินค้าเกษตรพิกัด 07			
การส่งออก	57,357,827,695	64,774,685,186	122,132,512,881
การนำเข้า	11,356,149,510	402,015,169,315	413,371,318,825
สินค้าเกษตรพิกัด 08			
การส่งออก	296,228,282,861	270,387,385,202	566,615,668,063
การนำเข้า	1,127,419,071,135	1,276,082,576,075	2,403,501,647,210

ที่มา: กรมศุลกากร (2566)

\*\*\* สินค้าเกษตรพิกัด 07 หมายถึง พืชผักรวมทั้งรากและหัวบางชนิดที่บริโภคได้

\*\*\* สินค้าเกษตรพิกัด 08 หมายถึง ผลไม้และถั่วชนิดที่บริโภคได้ เปลือกผลไม้จำพวกส้มหรือเปลือกแตงโม

การนำเข้าผักและผลไม้จากประเทศจีนที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นมาจากการเปิดด่านการค้าทางรถไฟจีน-ลาวทำให้ระยะเวลาในการขนส่งเร็ว และความตกลงหุ้นส่วนทางเศรษฐกิจระดับภูมิภาค (Regional Comprehensive Economic Partnership: RCEP) ซึ่งเป็นความตกลงการค้าเสรีระหว่างอาเซียนกับประเทศคู่เจรจา 6 ประเทศ ที่มีข้อตกลงการค้าเสรีกับอาเซียนแล้ว ได้แก่ จีน สาธารณรัฐเกาหลี ญี่ปุ่น อินเดีย ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ ครอบคลุมทุกมิติของการค้า (สินค้าบริการ การลงทุน ความร่วมมือทางเศรษฐกิจและทางเทคนิค) และประเด็นที่เกี่ยวกับการค้าระหว่างประเทศ รวมทั้งการลดภาษีสินค้าประเภทผักและผลไม้ภายใต้กรอบ Early Harvest การขยายความร่วมมือทางเศรษฐกิจหรือการเปิดเสรีล่วงหน้าของความตกลงเขตการค้าเสรีอาเซียน-จีน ในพิกัดสินค้าศุลกากร 07 และ 08 คือผักสดและผลไม้สด เช่น มะเขือเทศ กระเทียม หัวหอม พืชผักเมืองหนาว ลำไย มังคุด ทุเรียน เป็นต้น ผักและผลไม้จากประเทศจีนถูกนำเข้ามาขายในประเทศไทยเป็นจำนวนมากและมีราคาต่ำ ทำให้ผู้บริโภคในประเทศไทยหันมาบริโภคผักและผลไม้นำเข้าจากประเทศจีนมาก ดังนั้นการนำการจัดการห่วงโซ่อุปทานมาใช้ในการบริหารจัดการนำเข้าผักและผลไม้จากประเทศจีนตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำสามารถส่งมอบสินค้าให้แก่ผู้บริโภค สามารถทำให้อุตสาหกรรมนำเข้าผักและผลไม้จากประเทศจีนเห็นภาพรวมของของธุรกิจได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนที่ไม่จำเป็นลง ทำให้สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพและสามารถสร้างโอกาสทางธุรกิจให้ดียิ่งขึ้นได้ในอนาคต ซึ่งความพร้อมของผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าผักและผลไม้จากประเทศจีนเนื่องจากผักและผลไม้แต่ละชนิด มีความแตกต่างกันทั้ง ขนาด รูปร่าง ทำให้อาจมีการบอบช้ำหรือเน่าเสียระหว่างการขนส่งได้ เพื่อให้การจัดส่งซึ่งเป็นสินค้าที่ถูกค้ำมือวางไว้วางใจให้เราได้ส่งถึงจุดหมายปลายทางอย่างมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยที่สุด ธุรกิจนำเข้าผักและผลไม้จากจีนมีการแข่งขันสูง

จากปัญหาดังกล่าว ระบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานในการสร้างเครือข่ายธุรกิจที่เกื้อหนุนกัน โดยเน้นกระบวนการจัดการที่ช่วยธุรกิจนำเข้าผักและผลไม้จากประเทศจีนสามารถอยู่รอดได้ในตลาดต่างประเทศ ธุรกิจ

เกี่ยวกับการนำเข้าผักและผลไม้จากประเทศจีน จึงมีความจำเป็นต้องมีการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่ดี การนำเข้าสินค้าประเภทผักและผลไม้ไปยังผู้รับสินค้าปลายทางตลาดขายส่งผักและผลไม้ ซึ่งปัจจุบันมีหลายองค์กรที่เริ่มนำแนวคิดการจัดการห่วงโซ่อุปทานมาใช้จัดการ ไม่เพียงแต่เฉพาะองค์กรธุรกิจ แต่ครอบคลุมไปทั้งสายโซ่อุปทาน เพื่อให้องค์กรและโซ่อุปทานของตนเองมีประสิทธิภาพ ลดต้นทุนและมีความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาสภาพการจัดการห่วงโซ่อุปทานเพื่อประสิทธิภาพของธุรกิจนำเข้าผักและผลไม้จากประเทศจีน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการของธุรกิจนำเข้าและส่งออกผักและผลไม้จากประเทศจีน ในการจัดการเพื่อประสิทธิภาพของธุรกิจนำเข้าผักและผลไม้จากประเทศจีน
2. ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเข้าและส่งออกผักและผลไม้จากประเทศจีน เพื่อนำไปใช้เป็นนโยบาย ได้แก่ กรมวิชาการเกษตร และกรมการค้าต่างประเทศ/กระทรวงพาณิชย์ เพื่อกำหนดนโยบายในการส่งเสริมธุรกิจนำเข้าและส่งออกผักและผลไม้จากประเทศจีน

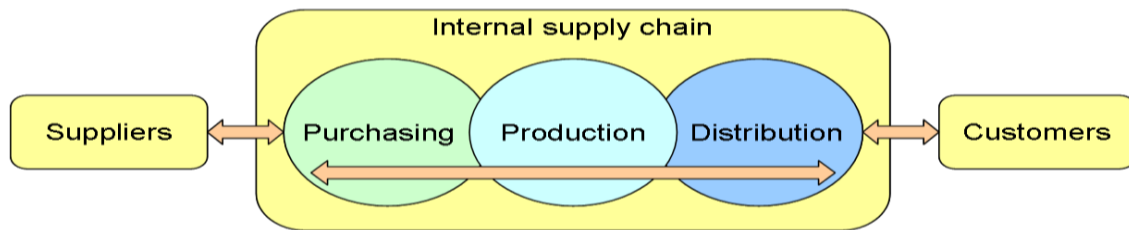
### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ศูนย์พัฒนาธุรกิจเพื่อความยั่งยืน (2566) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการห่วงโซ่อุปทาน คือ เครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและคู่ค้าของบริษัทในการผลิตและส่งมอบสินค้า ที่แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนของการได้มาซึ่งสินค้าตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบ การผลิต การขนส่ง ไปจนถึงการส่งมอบสินค้าหรือบริการไปยังลูกค้า

วภัสนันท์ ไทยวัฒน์ (2552) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการโซ่อุปทานเป็นแนวคิดทางการจัดการกลยุทธ์ยุคใหม่ที่จะช่วยลดต้นทุน และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยโซ่อุปทานจะประกอบไปด้วย ขั้นตอนทุก ๆ ขั้นตอน ที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีผลต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ไม่เพียงแต่อยู่ในส่วนของผู้ผลิตและผู้จัดส่งวัตถุดิบเท่านั้น แต่รวมถึงส่วนของผู้ขนส่ง คลังสินค้า พ่อค้าคนกลาง และลูกค้า และยังรวมถึงหน่วยงานภายในองค์กรแต่ละองค์กรอีกด้วย องค์กรจำนวนมากได้นำแนวคิดการจัดการห่วงโซ่อุปทานมาใช้เพื่อให้เกิดความครอบคลุมตลอดทั้งสายโซ่อุปทาน ซึ่งโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพสูง ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด และเพิ่มความสามารถในการสร้างผลกำไร โดยเริ่มต้นตั้งแต่ต้นน้ำไปจนถึงปลายน้ำ





ภาพประกอบ 1 การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain)

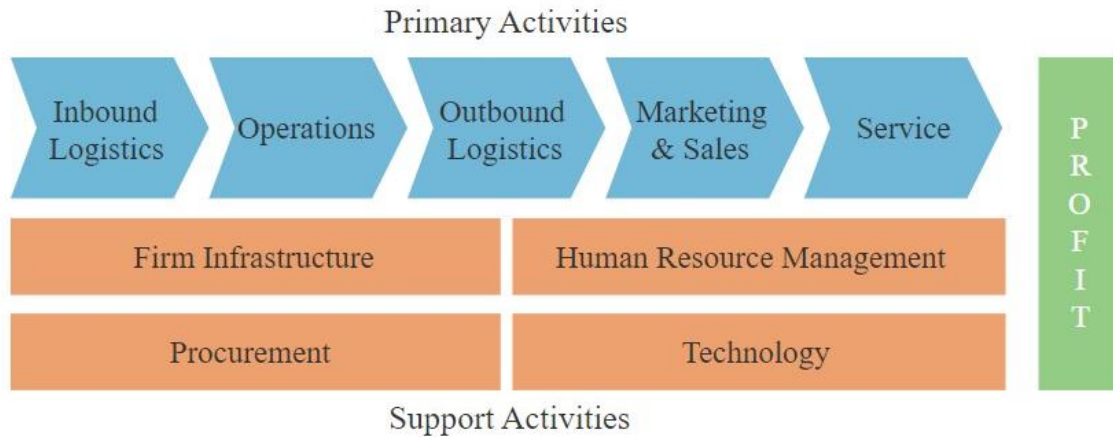
ที่มา: Chen; & Paulraj (2004)

โดยวัตถุประสงค์ของห่วงโซ่อุปทานนั้น คือ การเพิ่มคุณค่าโดยรวมให้เกิดขึ้น โดยคุณค่าที่ห่วงโซ่อุปทานได้สร้างขึ้นคือ ความแตกต่างระหว่างผลิตภัณฑ์สุดท้ายที่มีค่าต่อลูกค้ากับสิ่งที่ห่วงโซ่อุปทานได้ใช้ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า สำหรับห่วงโซ่อุปทานเชิงธุรกิจ คุณค่าจะเกี่ยวข้องกับความสามารถในการสร้างผลกำไรของห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งก็คือความแตกต่างระหว่างรายได้ที่ได้รับจากลูกค้าและต้นทุนโดยรวมของห่วงโซ่อุปทาน

จากสภาวะการแข่งขันทางการตลาดที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงทั้งด้านการตลาด ด้านเทคโนโลยี ด้านนวัตกรรมใหม่ ๆ ทำให้ความต้องการของผู้บริโภคเกิดการเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งไม่ได้เพียงแค่มองถึงคุณลักษณะหรือคุณสมบัติทั่วไปของผลิตภัณฑ์ จึงจำเป็นต้องมีความร่วมมือระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ต้นน้ำไปจนถึงปลายน้ำ เพื่อรักษาและสร้างมูลค่าของสินค้าและบริการทั้งห่วงโซ่ จึงได้เกิดหลักการใหม่ในการบริหารธุรกิจตลาด และอุตสาหกรรมขึ้นมาว่า ธุรกิจไม่สามารถดำเนินอยู่ได้ เพียงผู้เดียว การดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมในยุคนี้ จำเป็นต้องหันมาจับมือกับธุรกิจรอบตัว จึงได้ริเริ่มการวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ขึ้น

ไมเคิล (Michael, 1985) ได้อธิบายว่า ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ในการปรับกลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของสินค้าจำเป็นต้องหาจุดยืน (Positioning) ที่โดดเด่นในตัวสินค้าที่สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ทั้งในด้านราคาและการสร้างความแตกต่าง (Differentiation) ในการที่จะทำความเข้าใจและสร้างความโดดเด่นของสินค้าตัวใดตัวหนึ่งจำเป็นต้องเข้าใจกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้านั้นทั้งที่เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการทั้งภายในและภายนอกองค์กรหรือบริษัทที่มีผลต่อการออกแบบการผลิตการตลาด และการกระจายสินค้าไปยังผู้บริโภค รวมทั้งวิเคราะห์สินค้าตัวอื่น ๆ ที่สนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้จะ เป็นสิ่งที่ช่วยให้เจ้าของธุรกิจสามารถกำหนดราคา และความแตกต่างของสินค้าเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและสร้างสรรค์คุณค่า (Value Creation) ของตัวสินค้าได้

## Porter's Value Chain Model



ภาพประกอบ 2 Porter value chain model.

ที่มา: Jurevicius (2023)

### แนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงานในโซ่อุปทาน SCOR Model

SCOR Model (Supply Chain Council, 2008) ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้อธิบายลักษณะการ ดำเนินการจัดการโซ่อุปทานและกิจกรรมทางธุรกิจในโซ่อุปทานเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า และแก้ปัญหาการขาดความเป็นมาตรฐาน โดยมีการกำหนดมาตรฐานวัดให้เป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับการวัดประสิทธิภาพในแต่ละกระบวนการ และมีวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดที่รวบรวมเสนอไว้ในแต่ละกระบวนการ เพื่อให้องค์กรและผู้ใช้งานสามารถนำมา ประยุกต์ใช้ได้จริง โดยชนิดของกระบวนการ จัดการพื้นฐานจะประกอบด้วย กิจกรรมใน 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การวางแผน คือ กิจกรรมระดับกลยุทธ์ของการจัดการห่วงโซ่อุปทาน เพื่อจัดสรรทรัพยากร โดยรวมและมุ่งการตอบสนองให้สอดคล้องกับอุปสงค์หรือความต้องการของลูกค้า โดยการวางแผนต้องสามารถทำให้เกิดความสมดุลระหว่างทรัพยากรและความต้องการของลูกค้า รวมทั้งสามารถกระจายทรัพยากรให้เหมาะสมกับต้องการของแต่ละสมาชิกในห่วงโซ่อุปทาน

2. การดำเนินงาน คือ กิจกรรมที่เกิดจากการวางแผน เป็นการดำเนินงานตามความต้องการที่แท้จริงซึ่งจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงสถานะของผลิตภัณฑ์ในห่วงโซ่อุปทาน รวมถึงการจัดตารางการผลิต และลำดับขั้นตอนในการผลิต การแปรสภาพวัตถุดิบ การบริหารและการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์

3. โครงสร้างพื้นฐาน คือ กิจกรรมการจัดเตรียม กฎข้อบังคับในการดำเนินงานหรือประกอบ กิจกรรมธุรกิจ และการจัดการกับข้อมูลสารสนเทศ รวมถึงความสัมพันธ์ในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการวางแผนและกระบวนการปฏิบัติงาน

Supply Chain Operating Reference Model (SCOR Model) ได้กำหนดสัญลักษณ์ที่เป็น มาตรฐานสำหรับการใช้ในกิจกรรมของงานแต่ละแผนกต่าง ๆ โดยมีการกำหนดสัญลักษณ์ที่เป็น มาตรฐานและขอบเขตสำหรับการใช้งาน ดังนี้



ในระดับสูงสุดหรือ Top Level (Process Type) 2) การศึกษาในระดับกำหนดแนวทางหรือ Configuration Level (Process Categories) SCOR Model 3) การศึกษาในระดับองค์ประกอบของกระบวนการหรือ Process Element Level (Decompose Process) และ 4) การศึกษาในระดับประยุกต์ใช้หรือ Implementation Level (Decompose Process Element) การดำเนินการพัฒนาดังกล่าว แต่ละองค์ประกอบจะถูกกำหนดกระบวนการและการจัดการ ที่ทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

### วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการนำเข้าผักและผลไม้จากประเทศจีนจากเว็บไซต์ศุลกากรเชียงใหม่ และเก็บรวบรวมข้อมูลจากเว็บไซต์กรมศุลกากร เพื่อนำข้อมูลการนำเข้าผักและผลไม้จากประเทศจีนมาวิเคราะห์ เพื่อจัดการห่วงโซ่อุปทานและประสิทธิภาพของธุรกิจนำเข้าผักและผลไม้จากประเทศจีน

### ผลการวิจัย

#### สภาพการจัดการห่วงโซ่อุปทานเพื่อประสิทธิภาพของธุรกิจนำเข้าผักและผลไม้จากประเทศจีน

สถานการณ์การค้าของประเทศไทยกับสาธารณรัฐประชาชนจีนในปัจจุบันมีรายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 รายงานการค้าของประเทศไทยกับสาธารณรัฐประชาชนจีน ปี 2564-2566

รายการ	มูลค่า: ล้านบาท		
	2564	2565	2566
มูลค่าการค้ารวม	517,703	601,236	499,063
การส่งออก	444,364	507,545	431,609
การนำเข้า	73,339	93,690	67,453
ดุลการค้ารวม	444,364	507,545	431,609
มูลค่าการค้าสินค้าเกษตร	517,703	601,236	499,063
การส่งออก	444,364	507,545	431,609
การนำเข้า	73,339	93,690	67,453
ดุลการค้าสินค้าเกษตร	371,025	413,854	364,155

ที่มา: สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร (2566)

จากข้อมูลตาราง 3 สถานการณ์การค้าของประเทศไทยกับสาธารณรัฐประชาชนจีนจากรายงานการค้าของประเทศไทยกับสาธารณรัฐประชาชนจีน ปี 2564-2566 พบว่า ภาพรวมมูลค่าการค้าสินค้าเกษตร ประเภทการนำเข้ามีมูลค่า 234,5482 ล้านบาท

ตาราง 4 มูลค่าการนำเข้าสินค้าเกษตรที่สำคัญ 15 อันดับแรกของไทย-สาธารณรัฐประชาชนจีน 2566

ลำดับ	รหัสสินค้า	รายการ	มูลค่า: ล้านบาท		
			2564	2565	2566
1	08061000000	อุ่นสด	7,074	4,429	5,202
2	08081000000	แอปเปิ้ลสด	6,504	6,569	3,770
3	16041499000	อื่น ๆ	2,751	0	2,878
4	11071000000	มอลต์ไม่ได้คั่ว	2,373	895	2,407
5	03074310003	ปลาหมึกกล้วย แช่เย็นจนแข็ง	3,553	3,085	2,305
6	23099020000	พรีมิกซ์อาหารเสริมที่เป็นอาหารสัตว์และ สารเติมแต่งอาหารสัตว์	2,317	1,925	1,673
7	08083000000	แพร์	2,575	2,489	1,481
8	08052100001	ส้มแมนดาริน	2,510	2,651	1,403
9	17023010000	กลูโคส	1,216	857	1,318
10	07061010000	แครอท สดหรือแช่เย็น	1,951	1,595	1,278
11	07123400000	เห็ดชิอิทาเกะ (เลนตินัสอีโดเดส)	1,617	0	1,246
12	23091010090	อื่น ๆ	1,426	470	1,242
13	07096090000	พริกในตระกูลพิเมนตาสดหรือแช่เย็น	1,243	810	1,192
14	07095990000	อื่น ๆ	1,045	809	1,168
15	07049090000	กะหล่ำปม เคลหรือพืชที่คล้ายกันบริโภค ได้ สดหรือแช่เย็น	1,239	911	1,143
สินค้าเกษตรกรรมรวม			39,402	27,501	29,711

ที่มา: สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร (2566)

จากข้อมูลตาราง 3 สถานการณ์การค้าของประเทศไทยกับสาธารณรัฐประชาชนจีนจากข้อมูลแสดงมูลค่าการนำเข้าสินค้าเกษตรที่สำคัญของไทย-สาธารณรัฐประชาชนจีน ปี พ.ศ. 2566 พบว่า มูลค่าการนำเข้าสินค้าประเภทผลไม้สด ได้แก่ อุ่นสด และแอปเปิ้ลสด มีมูลค่าการนำเข้าของไทย-สาธารณรัฐประชาชนจีนไทยมากที่สุดตามลำดับ

#### การนำเข้าสินค้าต่อภาคการค้า

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2563) จากข้อมูลการนำเข้าสินค้าต่อภาคการค้า พบว่ารถไฟจีน-ลาวเปิดนับเป็นหนึ่งในโครงการที่อยู่ภายใต้ "ข้อริเริ่มหนึ่งแถบหนึ่งเส้นทาง (Belt and Road Initiative: BRI)" ของรัฐบาลจีน ที่ครอบคลุมระยะทางยาวถึง 1,035 กิโลเมตรจากนครคุนหมิงถึงนครหลวงเวียงจันทน์ และใช้ระยะเวลาในการขนส่งเพียง 8 ชั่วโมง โดยสถานีปลายทางสุดท้ายสิ้นสุดที่นครหลวงเวียงจันทน์ สปป. ลาว ห่างจากจังหวัดหนองคายเพียง 24 กิโลเมตร เส้นทางนี้จะเชื่อมโยงการขนส่งสินค้าไปยังประเทศอื่น ๆ ทั่วโลกผ่านโครงการรถไฟจีน-ยุโรป ทำให้มีการ

เดินทางของผู้คนเพิ่มมากขึ้น และจะส่งผลกระทบต่อทั้งเศรษฐกิจไทยในภาพรวมและเศรษฐกิจภูมิภาคทั้งในด้านการค้า การลงทุน การท่องเที่ยว และการขนส่ง

การค้าเป็นด้านแรกที่ได้รับผลกระทบและโอกาสจากการทะลักของสินค้าขาเข้าจากเส้นทางรถไฟจีน-ลาว การขนส่งสินค้าทางถนนมีบทบาทสำคัญ โดยสัดส่วนการขนส่งเพิ่มขึ้นจากประมาณร้อยละ 8 ในปี 2560 เป็นร้อยละ 12 ในปี 2564 เส้นทางรถไฟจีน-ลาวเข้ามาเพิ่มช่องทางการขนส่ง ที่ช่วยเสริมด้านความเร็วและการกระจายความเสี่ยงของการขนส่ง โอกาสในการขายสินค้าของไทยก็เพิ่มขึ้นด้วย โดยเฉพาะมณฑลยูนนานซึ่งเป็นสถานีปลายทางและบริเวณใกล้เคียง ที่แต่เดิมไทยส่งสินค้าส่วนใหญ่ไปขายทางเรือ ด้านการนำเข้า ประเทศไทยต้องเผชิญกับความท้าทายจากสินค้านำเข้าของจีนที่จะมีมากกว่าสินค้าส่งออกจากไทย สำหรับประเทศไทยสามารถคว้าโอกาสจากการเข้ามาของสินค้ากลุ่มนี้ได้จากการขนส่งผ่านทางราง ที่ทำให้ต้นทุนทั้งระยะเวลาและค่าขนส่งถูกลง

### สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

การนำแนวคิดและหลักการจัดการห่วงโซ่อุปทาน Supply Chain Operating Reference (SCOR) ซึ่งเป็นแบบจำลองที่ใช้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานห่วงโซ่อุปทานมาใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของธุรกิจนำเข้าผักและผลไม้จากประเทศจีน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสินภา บุญพิทักษ์; และคณะ (2563) และงานวิจัยของพนณกร ทองหลิม (2565) เกี่ยวกับการวิเคราะห์การจัดการห่วงโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ การวิเคราะห์ห่วงโซ่อุปทานด้วยแบบจำลองการดำเนินงานด้วย SCOR Model ทำให้สามารถนำมาสังเคราะห์การจัดการห่วงโซ่อุปทานเพื่อประสิทธิภาพของธุรกิจนำเข้าผักและผลไม้จากประเทศจีนด้านต่าง ๆ ดังนี้

#### 1. ด้านการวางแผน (Planning) ประกอบด้วย

1.1 การตรวจสอบความต้องการผักและผลไม้ของผู้ซื้อ แต่ละช่วงเวลาอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง

1.2 การคาดการณ์ความต้องการซื้อผักและผลไม้ของลูกค้าตามฤดูกาลจากยอดขาย รวมถึงการ

ควบคุมปริมาณการนำเข้าผักและผลไม้ เพื่อจัดการปริมาณการจัดเก็บและระยะเวลาการจัดเก็บให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ซื้อ

1.3 การวางแผนการสำรองเพื่อแก้ไขปัญหา กรณีที่ไม่สามารถส่งผักและผลไม้ได้ตามที่ตกลง

1.4 การวางแผนระยะยาว เพื่อป้องกันการสูญเสียตลาดนำเข้าผักและผลไม้ ได้แก่ คู่แข่งทาง

การตลาดที่มีศักยภาพสูง

#### 2. การจัดหาวัตถุดิบ (Sourcing) ประกอบด้วย

2.1 กระบวนการจัดหาผักผลไม้ที่มีคุณภาพ ปริมาณที่เพียงพอ ราคาที่เหมาะสม สะดวกต่อการนำเข้าและตรงกับความต้องการของลูกค้า รวมถึงมีระบบการจัดส่งที่ไม่ทำให้ผักผลไม้ได้รับความเสียหาย

#### 3. การผลิต (Making) ประกอบด้วย

3.1 ระบบการจัดการคุณภาพการนำเข้า/การจัดจำหน่าย/จัดส่งผักและผลไม้ในทุกช่องทางที่มีคุณภาพ

3.2 การควบคุมให้ผักและผลไม้ที่ลูกค้าได้รับมีคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่กำหนด อาทิ ผักผลไม้ไม่ช้ำ ไม่สุกงอม และมีการใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการคัดแยกคุณภาพของผักและผลไม้ที่นำเข้าจากประเทศจีน

#### 4. การจัดส่ง (Delivery) ประกอบด้วย

- 4.1 กระบวนการขนส่งผักและผลไม้ของประเทศจีนมายังประเทศไทยที่มีความสะดวกรวดเร็ว ทั้งทางเรือ ทางรถไฟ และทางรถบรรทุก
  - 4.2 กระบวนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า โดยมีความเที่ยงตรงทั้งจำนวนและเวลาในการจัดส่งให้กับลูกค้า
  - 4.3 มีกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อ (Order Management) สอดคล้องกับความต้องการ/แผนที่กำหนดไว้
  - 4.4 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการการขนส่ง (Transportation) ให้มีปริมาณสอดคล้องกับความต้องการ/แผนที่กำหนดไว้
  - 4.5 การจัดการคลังจัดเก็บผักและผลไม้ (Warehouse Management) ให้มีความสอดคล้องกับแผนที่วางไว้ในด้านปริมาณและคุณภาพ
5. การส่งคืนสินค้า (Returning) ประกอบด้วย
    - 5.1 การควบคุมระดับการเสียหายของผักและผลไม้ไว้เป็นระบบอย่างชัดเจน
    - 5.2 มีระบบการคืนผักและผลไม้ที่มีข้อบกพร่อง เนื่องจากการจัดหา/จัดซื้อโดยมีเกณฑ์ที่ชัดเจน
    - 5.3 มีระบบการคืนผักและผลไม้ที่มีข้อบกพร่อง เนื่องจากการขนส่ง/ส่งมอบ โดยมีเกณฑ์ที่ชัดเจน
    - 5.4 มีระบบที่พร้อมรองรับการส่งคืนผักและผลไม้ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงคำสั่งซื้อและระบบที่พร้อมรองรับการส่งคืนผักและผลไม้ เมื่อมีการเสียหาย (สินค้าไม่ได้ตามเกณฑ์)

#### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาข้อมูลในเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการนำเข้าผักและผลไม้ เพื่อหาแนวทางในการจัดการห่วงโซ่อุปทานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจนำเข้าผักและผลไม้จากประเทศจีน

#### เอกสารอ้างอิง

- กรมศุลกากร. (2566). รายงานสถิติ: **สาธารณรัฐประชาชนจีน**. สืบค้นเมื่อ 7 มีนาคม 2567, จาก [https://www.customs.go.th/statistic\\_report.php?show\\_search=1&s=q7R2RWW1 PNWDTDKO](https://www.customs.go.th/statistic_report.php?show_search=1&s=q7R2RWW1 PNWDTDKO).
- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, กองโลจิสติกส์. (2559). **การพัฒนาโซ่อุปทานด้วยแบบจำลอง SCOR**. สืบค้นเมื่อ 4 มีนาคม 2567, จาก <https://dol.dip.go.th/th>.
- ด่านศุลกากรเชียงใหม่. (2566). **สินค้าเกษตรนำเข้า ที่ใช้สิทธิ FTA (พื้นที่ จ.เชียงใหม่) ด่านศุลกากรเชียงใหม่ ประจำเดือน สิงหาคม 2566**. สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2567, จาก <https://chiangkhong.customs.go.th/>.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). **การนำเข้าและส่งออก เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน**. สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2567, จาก <https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/bot-magazine/Phrasiam-65-1/Global-Trend-65-1-2.html>.
- พจนนกร ทองหล้า. (2565). การวิเคราะห์โซ่อุปทานด้วยแบบจำลองการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์แปรรูป จากมังคุดด้วย SCOR Model กรณีศึกษา ผลิตภัณฑ์มังคุด ของวิสาหกิจชุมชนบ้านคลองน้ำเค็ม อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรีผลการศึกษา. **วารสารการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี**. 9(2): 240.

- วภัสนันท์ ไทยวัฒน์. (2552). การเพิ่มประสิทธิภาพระบบโลจิสติกส์และซัพพลายเชนในอุตสาหกรรมการผลิต กรณีศึกษา บริษัท CANDY จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ศินภา บุญพิทักษ์ และคณะ. (2563). การศึกษาและวิเคราะห์การจัดการห่วงโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ของผลไม้ในจังหวัดจันทบุรี. โครงการวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจาก กองทุน มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ประจำปีงบประมาณ 2556. สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2567, จาก <https://eresearch.rbru.ac.th/pdf-uploads/thesis-1452-file01-2020-02-28-11-47-24.pdf>.
- ศูนย์พัฒนาธุรกิจเพื่อความยั่งยืน. (2566). ห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain). สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2567, จาก <https://setsustainability.com/page/sustainable-supply-chain>.
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. (2566). มูลค่าการนำเข้าสินค้าเกษตรที่สำคัญ 15 อันดับแรกของไทย-สาธารณรัฐประชาชนจีน 2566. สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2567, จาก <https://www.oae.go.th/view/1/siteunderconstruction/TH-TH>.
- \_\_\_\_\_. (2566). รายงานการค้าของประเทศไทยกับสาธารณรัฐประชาชนจีน ปี 2564-2566. สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2567, จาก <https://impexpth.oae.go.th/intertrade>.
- Chen, I. J.; & Paulraj, A. (2004). Towards a Theory of Supply Chain Management: The Constructs and Measurements. *Journal of Operations Management*. 22: 119-150.
- Michael, E. Porter. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: The Free Press.
- Supply-chain Council. (2008). *Supply-chain Operation Reference-model: SCOR Version 9*, Supply-chain Council Pittsburgh. Leanportal. <http://www.leanportal.sk/Files/Modely/SCOR.pdf>



## S033L: คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว ที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

### CHARACTERISTICS OF TOURISM GRADUATE DESIRABLE FOR TOUR BUSINESS OPERATORS

ปิยาภา พรหมทอง<sup>1</sup> กานสิลักษณ์ วัฒนอุดมศิลป์<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> สาขาสาขาการท่องเที่ยว การจัดการประชุม สัมมนาและงานอีเวนต์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว ที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาไทย (Thai Qualification Framework-TQF) 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรู้ 2) ทักษะ 3) จริยธรรม และ 4) ลักษณะบุคคล ใช้รูปแบบการศึกษาเชิงสำรวจ โดยเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มตัวอย่างธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 27 แห่ง นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว ที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ต้องการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาไทย ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.09$ , S.D. = 0.55) โดยด้านจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\mu = 4.22$ , S.D. = 0.50) รองลงมาได้แก่ ด้านลักษณะบุคคล ( $\mu = 4.18$ , S.D. = 0.66) ด้านทักษะ ( $\mu = 4.06$ , S.D. = 0.64) และด้านความรู้ ( $\mu = 3.19$ , S.D. = 0.42) ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** คุณลักษณะ บัณฑิต ธุรกิจนำเที่ยว

#### Abstract

The objective of this research is to study the characteristics of tourism graduates who are desirable for tour operators according to the Thai Qualification Framework (TQF) in 4 aspects: 1) Knowledge 2) Skills 3) Ethics 4) Personal characteristics Using an exploratory study model, data was collected with questionnaires from a sample of 27 travel agencies and analyzed by averaging ( $\mu$ ) and standard deviation (SD.)

The research found that the characteristics of graduates in the field of tourism that the tourism business needs according to the standard framework for Thai higher education qualifications in all 4 areas are at a high level ( $\mu = 4.09$ , S.D. = 0.55) with the ethical aspect has the highest mean ( $\mu = 4.22$ , S.D. = 0.50), followed by Personal characteristics ( $\mu = 4.18$ , S.D. = 0.66), skills ( $\mu = 4.06$ , S.D. = 0.64) and knowledge ( $\mu = 3.19$ , S.D. = 0.42), respectively.

**Keywords:** Graduate, qualifications, Travel business

## บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยมีบทบาทความสำคัญต่อประเทศไทยเป็นอย่างมาก เนื่องจากก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นหนึ่งในแหล่งที่นำรายได้เข้าสู่ประเทศ ถือเป็นส่วนความสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ จนนำไปสู่แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2566-70) ที่มุ่งส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศ ยกกระดับบุคลากรและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้มีคุณภาพ (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. 2565)

ธุรกิจนำเที่ยว เป็นหนึ่งในกลุ่มของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ที่มีบทบาทเกี่ยวกับการจัด หรือให้บริการหรืออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง สถานที่พัก อาหาร ทัศนอาจร และมัคคุเทศก์ให้แก่นักท่องเที่ยว (พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559) ถือว่าธุรกิจนำเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ดังนั้นบุคลากรต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถอย่างแท้จริง ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จึงต้องให้ความสำคัญในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงาน เพื่อรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจ และให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความประทับใจสูงสุด การสรรหาและคัดเลือก บุคลากร จึงมีความจำเป็นต้องมีการพิจารณาอย่างรอบคอบ เพื่อให้ได้บุคลากรที่เหมาะสม มีทักษะความชำนาญและมีความพร้อมในการทำงาน (Rayner; & Papakonstantinou. 2015)

สถาบันการศึกษาถือเป็นส่วนหนึ่งให้การผลิตบัณฑิตออกสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ควรมุ่งเน้นกำหนดนโยบายหลักในการผลิตแรงงานที่มีคุณภาพ มีทักษะตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ การปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการขาดแรงงานที่มีทักษะนี้ สถาบันการศึกษาจึงจำเป็นต้องทราบดีถึงปัจจัยที่ควรพัฒนาทักษะต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการในธุรกิจนำเที่ยว

ดังนั้น เพื่อยกระดับบุคลากรและ ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้มีคุณภาพ สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยว จึงควรผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ เพราะถือว่าสถาบันการศึกษาเป็นแหล่งผลิตบัณฑิตที่เป็นแรงงานสำคัญ และเพื่อสนองตอบนโยบายการท่องเที่ยวของรัฐบาลที่ต้องการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีศักยภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาถึง คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว ที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งผลจากการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์สอดคล้องและตรงตามความต้องการของธุรกิจนำเที่ยวต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว ที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

## ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้นำผลลัพธ์การเรียนรู้ตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2565 ทั้ง 4 ด้านมาใช้ ดังนี้ (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. 2565)

1. ด้านความรู้ (Knowledge) หมายถึง สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ที่เกิดจากหลักสูตร ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นและเพียงพอต่อการนำไปปฏิบัติ หรือต่อยอดความรู้ในการประกอบอาชีพดำรงชีวิต อยู่ร่วมกันในสังคม และพัฒนาอย่างยั่งยืน สำหรับการดำรงชีวิตในยุคดิจิทัล ลักษณะย่อย 3 ประการ คือ
  - 1.1 มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการและทฤษฎีที่สำคัญของการบริหารจัดการในงานที่เกี่ยวข้อง
  - 1.2 สามารถบูรณาการความรู้ในด้านคอมพิวเตอร์กับความรู้ในศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
  - 1.3 มีความรู้ ความเข้าใจ และสนใจพัฒนาความรู้ได้อย่างต่อเนื่อง
2. ทักษะ (Skills) หมายถึง ความสามารถที่เกิดจากการเรียนรู้ ฝึกฝนปฏิบัติให้เกิดความแคล่วคล่อง ว่องไว ชำนาญ เพื่อพัฒนางาน พัฒนาวิชาชีพหรือวิชาการ พัฒนาดน และพัฒนาสังคม สำหรับการดำรงชีวิตในยุคดิจิทัล 5 ประการ คือ
  - 2.1 มีการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง
  - 2.2 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
  - 2.3 คิดอย่างมีวิจารณญาณ
  - 2.4 สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นและทำงานเป็นทีมได้
  - 2.5 มีภาวะความเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี
3. จริยธรรม (Ethics) หมายถึง พฤติกรรมหรือการกระทำระดับบุคคลที่สะท้อนถึงความเป็นผู้มีคุณธรรม ศีลธรรม และจรรยาบรรณ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมและส่วนตน ทั้งต่อหน้าและลับหลังผู้อื่น 5 ประการ คือ
  - 3.1 มีความซื่อสัตย์สุจริต
  - 3.2 มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
  - 3.3 มีจิตใจเมตตา โอบอ้อมอารีต่อเพื่อนร่วมงาน
  - 3.4 มีจิตสาธารณะในการช่วยเหลือผู้อื่น
  - 3.5 ช่วยเหลือบริษัทในการรักษาสิ่งแวดล้อม
4. ลักษณะบุคคล (Character) หมายถึง บุคลิกภาพ ลักษณะนิสัย และค่านิยม ที่สะท้อนคุณลักษณะเฉพาะศาสตร์ วิชาชีพ และสถาบัน โดยพัฒนาผ่านการเรียนรู้ และการฝึกประสบการณ์จากหลักสูตร ให้มีความเหมาะสมกับแต่ละระดับมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา 6 ประการ คือ
  - 4.1 มีความใฝ่รู้ ใฝ่เรียน อยู่ตลอดเวลา
  - 4.2 กล้าแสดงออก กล้าตัดสินใจในทางที่ถูกต้อง
  - 4.3 มีความรับผิดชอบและอดทนในการทำงานตามวิชาชีพ
  - 4.4 มีความละเอียดและรอบคอบในการทำงาน
  - 4.5 มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ และสามารถนำมาใช้งานได้
  - 4.6 สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศกับผู้อื่นได้

#### แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

“สถาบันอุดมศึกษา” หมายความว่า สถาบันที่จัดการอุดมศึกษาระดับปริญญาและระดับต่ำกว่าปริญญาทั้งที่เป็นของรัฐและของเอกชน (ราชกิจจานุเบกษา, 2565)

“มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา” หมายความว่า ข้อกำหนดเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ของผู้เรียนที่เกิดขึ้นจากการศึกษาตามมาตรฐานหลักสูตรการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่กำหนดขึ้นตามระดับ การศึกษาแต่ละระดับ (ราชกิจจานุเบกษา. 2565)

“ธุรกิจนำเที่ยว” หมายความว่าธุรกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปที่ท่องเที่ยวหรือ เดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่น โดยจัดให้มีบริการหรือการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง อันได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์ หรือบริการอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมััคคุเทศก์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559.)

คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งที่ทำให้เห็น ความดี หรือพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็น หรือลักษณะประจำของแต่ละบุคคล เป็นการแสดงออกที่สามารถสังเกตและ เห็นได้ซึ่งได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตไว้หลายท่าน ดังนี้

สุทธิพรรณ ชิตินทร (2562) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะบัณฑิตด้านการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ ตามความต้องการของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่ภาคใต้ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจระดับความคิดเห็นของผู้บริหาร สถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ และ 2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นตามประเภทของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อ คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับ จากด้านคุณธรรม จริยธรรม รองลงมา คือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบ ด้านความรู้ด้านทักษะทางปัญญา ด้านการสื่อสาร และน้อยที่สุด คือ ด้านทักษะในการวิเคราะห์เชิงตัวเลข และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 2) ความคิดเห็นคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามประเภทของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พบว่า สถานประกอบการธุรกิจจัดนำเที่ยวและธุรกิจที่พักแรมมีความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 เสนอแนะว่า สถาบันอุดมศึกษาควรให้ความสำคัญในการสร้างจริยธรรมให้กับบัณฑิตด้านการท่องเที่ยว และผู้สมัครงานเข้าสู่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรมีการนำเสนอหลักฐานเชิงประจักษ์ ด้านจริยธรรมประกอบการยื่นใบสมัครหรือเข้ารับการสัมภาษณ์

กรรณิกา นาคพันธ์ แก้วสมุทร (2562) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ตามทัศนคติของแหล่งฝึกประสบการณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ 4 ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 โดยสรุปผลได้ ดังนี้ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ประเมินส่วนใหญ่มาจากสถานที่ฝึกประสบการณ์ วิชาชีพประเภทสถานศึกษา ร้อยละ 60.51 รองลงมาคือ สถานฝึกประสบการณ์ประเภทองค์กรและหน่วยงาน ร้อยละ 28.42 และอันดับสุดท้าย คือ สถานฝึกประสบการณ์ประเภทโรงแรมและรีสอร์ท ร้อยละ 11.05 ผลการประเมินเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 5 ด้าน มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด สรุปได้ดังนี้

ประเภทสถานศึกษา มีระดับการแสดงความคิดเห็นมากที่สุดในด้านคุณธรรมจริยธรรมเกี่ยวกับนักศึกษามีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านความรู้ เกี่ยวกับนักศึกษามีความรู้เบื้องต้น เกี่ยวกับสื่อสารสน

ภาษาอังกฤษและสนทนาได้ตอบ และด้านทักษะทางปัญญา เกี่ยวนักศึกษามีความเป็น ผู้นำในการปฏิบัติงาน มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาการทำงาน

ประเภทโรงแรมและรีสอร์ท มีระดับการแสดงความคิดเห็นมากที่สุดในด้านความรู้ เกี่ยวกับนักศึกษามีความรู้ด้านเทคโนโลยี สามารถประยุกต์ใช้กับภาษาอังกฤษ รองลงมา คือ ด้านทักษะการจัดการ เรียนรู้ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับนักศึกษามีความรู้เกี่ยวกับภาษาอังกฤษให้กับนักเรียน หรือ ผู้ร่วมงานที่มีความสามารถพิเศษได้อย่างมีนวัตกรรม และด้านความรู้เกี่ยวกับนักศึกษามีรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสื่อสารภาษาอังกฤษและสนทนาได้ตอบ

อังค์วารักษ์ ขำนาค (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยวตามความต้องการของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะ และ 3) เพื่อศึกษา แนวทาง และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงาน สาขาจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยวตามความต้องการของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่างทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ และ ด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความต้องการอยู่ในระดับ มากที่สุดทุกด้าน เช่นเดียวกัน

อริวัฒน์ โพธิ์พนา และ สุเมธ พิลึก (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยเจ้าพระยา ตามทัศนะของผู้ใช้บัณฑิต ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิตที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขและการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านความรู้ ตามลำดับ และ 2) องค์ประกอบคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามทัศนะของผู้ใช้บัณฑิต ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ ก) ด้านคุณธรรม จริยธรรม มี 4 ด้านจากทั้งหมด 19 ด้าน เป็นประเด็นสำคัญ คือ ให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี ประหยัดและอดออม เสียสละ/มีจิตสาธารณะ และมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น ข) ด้านความรู้ มี 4 ด้านจากทั้งหมด 14 ด้านเป็นประเด็นสำคัญคือ 1) รู้เท่าทันความก้าวหน้าทางวิทยาการ 2) มีความรู้ความชำนาญในสาขาวิชาที่สำเร็จ 3) มีความรู้ ความเข้าใจในวิชาชีพและ งานที่รับผิดชอบ และ 4) สามารถริเริ่มและการพัฒนาการเรียนรู้อย่างวิชาการและการพัฒนาลักษณะอื่น ๆ ของตนเองได้ ค) ด้านทักษะทางปัญญา มี 6 ด้าน จากทั้งหมด 8 ด้านเป็นประเด็นสำคัญ คือ 1) สามารถในการรับรู้/เรียนรู้งาน 2) สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า 3) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 4) มีความสามารถในการนำเสนอผลงาน 5) มีความสามารถในการวางแผน การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ และ 6) สามารถคิดวิเคราะห์แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ ง) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มี 6 ด้านจากทั้งหมด 8 ด้าน คือ 1) ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) /การควบคุมอารมณ์ 2) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 3) การปรับตัว และมีมนุษยสัมพันธ์ 4) ความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้/ทำงานเป็นทีมได้ 5) มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น 6) ความประพฤติสุภาพเรียบร้อย 7) การรับฟังความคิดเห็นและการให้ความร่วมมือ และ 8) ทักษะในการประสานงาน ทั้งระดับบนและระดับล่าง จ) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข มี 2 ด้านจากทั้งหมด 11 ด้านคือ 1) มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานและการติดต่อสื่อสาร และ 2) สามารถในการพูด อ่าน เขียน (ภาษาต่างประเทศ) ได้ในระดับพื้นฐาน

เพลินพิศ ศิริสมบุรณ์ (2559) ศึกษาเรื่องคุณลักษณะบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ของวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก ประจำปีการศึกษา 2556-2557 (รุ่นที่ 15) ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะ

ของบัณฑิต ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวมของวิทยาลัยเซารัสีส์ทบังกอก อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีคุณลักษณะของบัณฑิตด้านคุณธรรมจริยธรรมสูงสุด รองลงมาคือ คุณลักษณะของบัณฑิตด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ อันดับสาม คือ คุณลักษณะของบัณฑิตด้านความรู้ อันดับสี่ คือ คุณลักษณะของบัณฑิตด้านทักษะทางปัญญา อันดับสุดท้าย คือ คุณลักษณะของบัณฑิตด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกตามหลักสูตร ผลการประเมินจากผู้ใช้บัณฑิต เรียงตามลำดับ พบว่า หลักสูตรนิติศาสตร์ มีคุณลักษณะของบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนหลักสูตรอื่น ได้แก่ หลักสูตรการบัญชี หลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ หลักสูตรระบบสารสนเทศทางธุรกิจ หลักสูตรการจัดการโลจิสติกส์ หลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศ หลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการอุตสาหกรรมและหลักสูตรการตลาด อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ

รัชดาภรณ์ ตันทิกุล (2559: 237 -245) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในด้านคุณธรรม จริยธรรมมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้ เทคโนโลยีและด้านทักษะการจัดการเรียนรู้ ตามลำดับ

### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ธุรกิจนำเที่ยวในพื้นที่เขตลาดกระบังและใกล้เคียง จำนวน 27 แห่ง โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะที่นักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ เข้ารับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 27 คน

ตัวแปรตาม คือ คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว ที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skills) ด้านจริยธรรม (Ethics) และด้านลักษณะบุคคล (Character)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยลักษณะของแบบสอบถามมีโครงสร้างรายละเอียดของคำถามที่ระบุคำถามชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ประกอบไปด้วยคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) และคำถามปลายปิด (Close-ended Question) 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ หน่วยงานที่สังกัด ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน วิธีคัดเลือกนักศึกษาฝึกงาน

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาไทย 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความรู้ (Knowledge) มีลักษณะย่อย 3 ประการ คือ

1.1 มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการและทฤษฎีที่สำคัญของการบริหารจัดการในงานที่เกี่ยวข้อง

- 1.2 สามารถบูรณาการความรู้ในด้านคอมพิวเตอร์กับความรู้ในศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 1.3 มีความรู้ ความเข้าใจ และสนใจพัฒนาความรู้ได้อย่างต่อเนื่อง
2. ด้านทักษะ (Skills) มีลักษณะย่อย 5 ประการ คือ
  - 2.1 มีการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง
  - 2.2 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
  - 2.3 คิดอย่างมีวิจารณญาณ
  - 2.4 สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นและทำงานเป็นทีมได้
  - 2.5 มีภาวะความเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี
3. ด้านจริยธรรม (Ethics) มีลักษณะย่อย 5 ประการ คือ
  - 3.1 มีความซื่อสัตย์สุจริต
  - 3.2 มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
  - 3.3 มีจิตใจเมตตา โอบอ้อมอารีต่อเพื่อนร่วมงาน
  - 3.4 มีจิตสาธารณะในการช่วยเหลือผู้อื่น
  - 3.5 ช่วยเหลือบริษัทในการรักษาสิ่งแวดล้อม
4. ด้านลักษณะบุคคล (Character) มีลักษณะย่อย 6 ประการ คือ
  - 4.1 มีความใฝ่รู้ใฝ่เรียน อยู่ตลอดเวลา
  - 4.2 กล้าแสดงออก กล้าตัดสินใจในทางที่ถูกต้อง
  - 4.3 มีความรับผิดชอบและอดทนในการทำงานตามวิชาชีพ
  - 4.4 มีความละเอียดและรอบคอบในการทำงาน
  - 4.5 มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถนำมาใช้งานได้
  - 4.6 สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศกับผู้อื่นได้

โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด. 2538: 99) ซึ่งมีเกณฑ์แต่ละระดับ ดังนี้

- 5 มีความต้องการระดับมากที่สุด
- 4 มีความต้องการระดับมาก
- 3 มีความต้องการระดับปานกลาง
- 2 มีความต้องการระดับน้อย
- 1 มีความต้องการระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

สำหรับการแปลผล ได้นำคะแนนค่าเฉลี่ยคำตอบของความคิดเห็นมาเทียบกับเกณฑ์ โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด. 2543: 100) 5 ระดับ มีดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21-5.00	ระดับความต้องการมากที่สุด

3.41-4.20	ระดับความต้องการมาก
2.61-3.40	ระดับความต้องการปานกลาง
1.81-2.60	ระดับความต้องการน้อย
1.00-1.80	ระดับความต้องการน้อยสุด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้วางแผนเก็บรวบรวมข้อมูลและลงมือเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ผู้วิจัยได้แบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ที่กำหนดไว้โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำคัญ

ความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbachs' Alpha Coefficient) และจะนำแบบสอบถามไปใช้ต่อเมื่อทดสอบแล้วได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค มากกว่า 0.70 ซึ่งแบบสอบถามที่นำไปทดลองมีค่าแอลฟาอยู่ที่ 0.849

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาและค้นคว้าจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ บทความ ตำรา สื่ออิเล็กทรอนิกส์ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยต่าง ๆ

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของนักศึกษาสหกิจศึกษาที่ธุรกิจนำเที่ยวต้องการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาไทย สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการวิจัย

#### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 27 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.03 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.23 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 81.96 มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.73

#### คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว ที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

จากการศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว ที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว พบว่า สถานประกอบการมีความต้องการคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว ดังตาราง 1



ตาราง 1 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวที่ธุรกิจนำเที่ยวต้องการ

คุณลักษณะ 4 ด้าน	สถานประกอบการ		ระดับความ ต้องการ
	( $\mu$ )	S.D.	
ด้านความรู้ (Knowledge)	3.91	0.42	มาก
ด้านทักษะ (Skills)	4.06	0.64	มาก
ด้านจริยธรรม (Ethics)	4.22	0.50	มากที่สุด
ด้านลักษณะบุคคล (Character)	4.18	0.66	มาก
รวม	4.09	0.55	มาก

จากตาราง 1 พบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว ที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาไทย ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.09$ , S.D. = 0.55) โดยด้านจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\mu = 4.22$ , S.D. = 0.50) รองลงมาได้แก่ ด้านลักษณะบุคคล ( $\mu = 4.18$ , S.D. = 0.66) ด้านทักษะ ( $\mu = 4.06$ , S.D. = 0.64) และด้านความรู้ ( $\mu = 3.91$ , S.D. = 0.42) ตามลำดับ โดยรายละเอียดของแต่ละด้านสามารถสรุปได้ ดังนี้

ด้านจริยธรรม (Ethics) เป็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว ที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว เป็นอันดับแรก ซึ่งธุรกิจนำเที่ยวให้ความสำคัญเรื่อง มีจิตสาธารณะในการช่วยเหลือผู้อื่นมากที่สุด ( $\mu = 4.63$ , S.D. = 0.50) รองลงมาได้แก่ มีความซื่อสัตย์สุจริต ( $\mu = 4.61$ , S.D. = 0.44) มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ( $\mu = 4.12$ , S.D. = 0.48) มีจิตใจเมตตา โอบอ้อมอารีต่อเพื่อนร่วมงาน ( $\mu = 3.95$ , S.D. = 0.62) และช่วยเหลือบริษัทในการรักษาสิ่งแวดล้อม ( $\mu = 3.81$ , S.D. = 0.71) ตามลำดับ

ด้านลักษณะบุคคล (Character) เป็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว ที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว เป็นอันดับที่สอง ซึ่งธุรกิจนำเที่ยวให้ความสำคัญกับเรื่อง สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศกับผู้อื่นได้ เป็นอันดับแรก ( $\mu = 4.72$ , S.D. = 0.37) รองลงมา มีความรับผิดชอบและอดทนในการทำงานตามวิชาชีพ ( $\mu = 4.67$ , S.D. = 0.37) มีความละเอียดและรอบคอบในการทำงาน ( $\mu = 4.35$ , S.D. = 0.48) กล้าแสดงออก กล้าตัดสินใจในทางที่ถูกต้อง ( $\mu = 4.12$ , S.D. = 0.52) มีความใฝ่รู้ ใฝ่เรียน ใฝ่ตลอดเวลา ( $\mu = 3.74$ , S.D. = 0.32) และมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ และสามารถนำมาใช้งานได้ ( $\mu = 3.50$ , S.D. = 0.43) ตามลำดับ

ด้านทักษะ (Skills) เป็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว ที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว เป็นอันดับที่สาม ซึ่งธุรกิจนำเที่ยวให้ความสำคัญเรื่องสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นและทำงานเป็นทีมได้ เป็นอันดับแรก เท่ากัน ( $\mu = 4.67$ , S.D. = 0.52) รองลงมาได้แก่ มีภาวะความเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี ( $\mu = 4.12$ , S.D. = 0.60) มีการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ( $\mu = 3.95$ , S.D. = 0.42) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ( $\mu = 3.87$ , S.D. = 0.32) และคิดอย่างมีวิจารณญาณ ( $\mu = 3.72$ , S.D. = 0.62) ตามลำดับ

ด้านความรู้ (Knowledge) เป็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว ที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว เป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งธุรกิจนำเที่ยวให้ความสำคัญกับเรื่องมีความรู้ ความเข้าใจ และสนใจพัฒนาความรู้ได้อย่างต่อเนื่อง ( $\mu = 4.13, S.D. = 0.68$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมา มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการและทฤษฎีที่สำคัญของการบริหารจัดการในงานที่เกี่ยวข้อง ( $\mu = 3.97, S.D. = 0.68$ ) และสามารถบูรณาการความรู้ในด้านคอมพิวเตอร์กับความรู้ในศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ ( $\mu = 3.65, S.D. = 0.57$ ) ตามลำดับ

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว ที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว อันดับแรกคือด้านจริยธรรม (Ethics) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของหลายท่าน เช่น สุทธิพรพรณ ชิตินทร (2562) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะบัณฑิตด้านการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่ภาคใต้ อธิวัฒน์ โพธิ์พนา และ สุเมธ พิธิ์ก (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา ตามทัศนะของผู้ใช้บัณฑิต และ เพลินพิศ ศิริสมบุญ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ของวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก ประจำปีการศึกษา 2556-2557 (รุ่น ที่ 15) พบว่า สถานประกอบการให้ความสำคัญด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในอันดับแรกเช่นกัน

ดังนั้น ทางสถาบันการศึกษาจึงควรนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนสอนที่เน้นให้นักศึกษาตระหนักถึงจริยธรรม (Ethics) ให้มากขึ้น เช่น จัดให้มีการสอนโดยสอดแทรกเนื้อหาด้านคุณธรรม จริยธรรมเข้าไปในบทเรียนหรือระหว่างทำการเรียนการสอน เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยเล่มนี้เป็นเพียงการศึกษาเฉพาะความคิดเห็นของธุรกิจนำเที่ยวในพื้นที่เขตลาดกระบัง และใกล้เคียง ที่นักศึกษาสาขาท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ เข้ารับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จำนวน 27 แห่ง เท่านั้น ซึ่งผลที่ได้อาจจะยังไม่ครอบคลุมทั้งหมด ดังนั้น ในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป จึงควรศึกษาในหัวข้อคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว ที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

งานวิจัยเล่มนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุด ถ้าสถาบันการศึกษานำเอาผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงรายละเอียดของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการท่องเที่ยว เกี่ยวกับการเรียนการสอน โดยให้สอดแทรกเนื้อหาด้านคุณธรรมและจริยธรรมเข้าไปในบทเรียนแต่ละรายวิชา เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกสู่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ตรงตามความต้องการของตลาดอย่างแท้จริง

### เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.). (2565). **โครงการส่งเสริมการจัดสหกิจศึกษาและการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน กองยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา (กคอ).** กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สปล.อว.).
- กองทุนวิทยาศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2566) **แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (ฉบับสมบูรณ์).** (พ.ศ. 2566-2570). กรุงเทพฯ: กอชช.
- ทรงสิริ วิชิรานนท์ วัฒนา สงวนพงษ์ และ อรุณี อรุณเรือง. (2557). **คุณลักษณะบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทยประยุกต์ ที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการ.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2538). **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559. **ราชกิจจานุเบกษา.** เล่ม 133 ตอนที่ 76 ก. วันที่ 30 สิงหาคม 2559.
- เพลินพิศ ศิริสมบุญ. (2559). **คุณลักษณะบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก ประจำปีการศึกษา 2556-2557 (รุ่นที่ 15).** รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.
- รัชดาภรณ์ ตันทิกุล. (2559). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. วารสารวิจัยและพัฒนายุทธศาสตร์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.** 11 (2): 237-245.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2565). **ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง รายละเอียดผลลัพธ์การเรียนรู้ตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565.** เล่ม 139 ตอนพิเศษ 212 ง. 9 กันยายน 2565.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2552). **เอกสารแนบท้าย ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552.** กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- สุทธิพรรณ ชิตินทร. (2562, กรกฎาคม-ธันวาคม). **คุณลักษณะบัณฑิตด้านการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่ภาคใต้. วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี.** 6(2).
- อริวัฒน์ โพธิ์พนา. (2559). **คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา ตามทัศนะของผู้ใช้บัณฑิต นเรศวร วิจัยครั้งที่ 12.** กรุงเทพฯ: วิจัยและนวัตกรรมกับการพัฒนาประเทศ.
- อังค์วารักษ์ ข่านาค. (2560, กรกฎาคม-ธันวาคม). **คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยวตามความต้องการของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ วารสาร มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.** 10(2): 35-36.
- Rayner, G.; & Papakonstantinou, T. (2015). **Employer Perspectives of the Current and Future Value of STEM Graduate Skills and Attributes: An Australian Study. Journal of Teaching and Learning for Graduate Employability.** 6(1): 100-115.

## S034L: แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานีบริการน้ำมัน (เชลล์) ในกรุงเทพมหานคร THE PERFORMANCE MOTIVATION OF (SHELL) GAS STATION EMPLOYEES IN BANGKOK

บุษราคัม โพธิ์ทอง<sup>1</sup> ณัฐกาญจน์ สุวรรณธาดา<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย  
กรุงเทพสุวรรณภูมิ

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานีบริการน้ำมัน (เชลล์) ในกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ จากพนักงานที่ปฏิบัติงานในสถานีบริการน้ำมัน (เชลล์) ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าแบบ Independent การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ t-test และ F-test และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยใช้วิธีทดสอบแบบ Scheffe

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 25-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุงาน 1-3 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในสถานีบริการน้ำมัน (เชลล์) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านนโยบายและการบริหาร เมื่อพิจารณาทางด้านที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระดับแรงจูงใจ พบว่า อายุ อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสถานีบริการน้ำมัน (เชลล์) ในกรุงเทพมหานคร ที่ต่างกัน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นที่ส่งผลต่อแรงจูงใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อพิจารณาทางด้านรวม พบว่า เพศ ระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อระดับแรงจูงใจไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** แรงจูงใจ, พนักงานที่ปฏิบัติงานในสถานีบริการน้ำมัน (เชลล์) ในกรุงเทพมหานคร

### Abstract

This research was to study the statistical characteristics of the survey in the survey and to explore the events of employees in gas stations (Shell) in the University of Quantitative Historical Research in a random sample of Bell. It's easy to write an online inquiry from an employee in charge of

400 gas stations (Shell) in Bangkok explaining the components there are the efficiency that collects information including various components. Concentration of standard hardware Independent value analysis One-way completeness analysis and inferential statistics were performed to test the statistical tester using t-Test and F-Test and one pairwise test using the Scheffe test method.

The results of the research found that employees can be inspected to inspect for 25-30 years. The level of education to inspect the work is 1-3 years and have an average monthly income of 15,001-25,000 baht.

The results of the research on the intensity level found that employee that officials at gas stations (Shell) have efficiency controls to examine the nature of work, salary and benefits, supervise interpersonal and non-personal relations, and administration in considering each aspect submitted. The effect on the senses is very strong.

The results of the examination of opinions on the level of inspection found that the work inspection reports and the average monthly income of the employees inspected at different gas stations (Shell) in Bangkok normally had no level of opinions. Broken detection They are statically different at the 0.05 level and when considering each aspect, it is found that educational levels have no different opinions on different levels.

**Keywords:** Employees at gas stations (Shell) in Bangkok

### **ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

ในปัจจุบัน องค์การธุรกิจต่าง ๆหันมาให้ความสำคัญในเรื่องการบริหารงานบุคคลมากยิ่งขึ้น เนื่องจากสถานการณ์การแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจมากยิ่งขึ้น สถานีบริการน้ำมันถือเป็นแหล่งสำคัญในการขับเคลื่อนด้าน การคมนาคม และการใช้ชีวิตประจำวันต่าง ๆ นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งรายได้ของผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน ทั้งหลายอีกด้วย ดังนั้น ปัจจัยสำคัญที่เป็นแรงขับเคลื่อนในธุรกิจประสบความสำเร็จได้ คือ บุคลากรในองค์กรที่ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ การสร้างแรงจูงใจ จึงเป็นเครื่องมือในการพลังผลักดันให้บุคลากรในองค์กรทำงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ องค์กรต่าง ๆ จึงต้องพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ และรูปแบบในการบริหารบุคคลให้ได้ผล ลัพท์ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร นอกจากนี้ผู้บริหารต้องจัดสรร และบริหารทั้งด้านบุคคล ด้านการเงิน โดยต้อง จัดการให้เกิดประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ แรงจูงใจ เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาในเชิงบวก เช่น มีความ มุ่งมั่นที่จะก้าวผ่านอุปสรรคต่าง ๆ มีความกระตือรือร้น อย่างทุ่มเทเต็มกำลังความสามารถ ขณะเดียวกันหากมนุษย์ ไม่มีแรงจูงใจและความพึงพอใจ จะทำให้มนุษย์แสดง พฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาในเชิงลบ เช่น มีสภาพแวดล้อมที่เฉื่อย ช้า ให้ผ่าน ๆ ไป ไม่ตั้งใจหรือไม่เอาใจใส่ ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ภายใน องค์กรในระยะยาวได้ หากบุคลากรในองค์กรไม่มีการปรับตัวและไม่ยอมรับในสภาวะที่มีการ เปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นด้านปัจจัย ภายในหรือภายนอกองค์กร สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ส่งผล กระทบต่อองค์กรทั้งสิ้น (ประภัสสร อรภักดี. 2560) จาก

ข้อมูลเบื้องต้น ผู้วิจัยจึงได้ทฤษฎีของ มาสโลว์ เรื่อง ลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchy of Needs) ซึ่งความต้องการของบุคคลจะเกิดขึ้น 5 ชั้นเป็นลำดับ ดังนี้ 1) ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) 2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) 3) ความต้องการความรักและสังคม (Belonging and Love Needs) และ 4) ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือในตนเอง (Esteem Needs) 5) ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน (Self-actualization) โดยผู้วิจัยได้นำทฤษฎีดังกล่าวมาประยุกต์ได้ ดังนี้ 1) ด้านลักษณะงาน 2) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ 3) ด้านความมั่นคงในงาน 4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 5) ด้านนโยบายและการบริหาร มาเป็นกรอบในการวิจัยครั้งนี้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง “ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานีบริการน้ำมัน (เชลล์) ในกรุงเทพมหานคร” เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำผลการวิจัยไปพัฒนาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่อาจจะเกิดขึ้นในการทำงานในอนาคตต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์การวิจัย (Objective)

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสถานีบริการน้ำมัน (เชลล์) ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจและเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานีบริการน้ำมัน (เชลล์) ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านนโยบายและการบริหาร

### ประโยชน์ของงานวิจัย

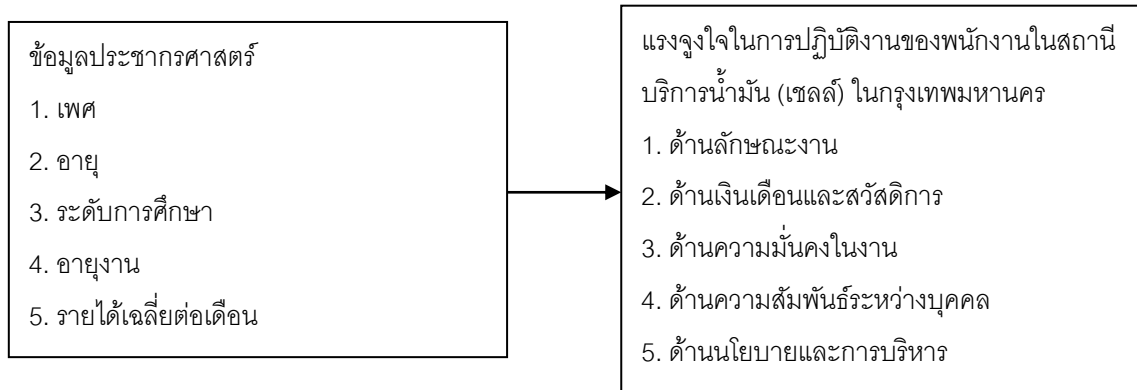
1. ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานีบริการน้ำมัน (เชลล์) ในกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางการในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร
2. สามารถนำผลจากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ช่วยลดอัตราการขาดงาน การย้ายงาน และการลาออก

### กรอบแนวคิด

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานีบริการน้ำมัน (เชลล์) ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดทฤษฎีของ มาสโลว์ เรื่อง ลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchy of Needs) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



### สมมติฐานในการวิจัย

ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในสถานีบริการน้ำมัน (เชลล์) ในกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

### วิธีการดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในสถานีบริการน้ำมัน (เชลล์) ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,260 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์, 2566) ซึ่งเป็นประชากรที่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน (Finite Population) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ใช้สูตรคำนวณของ ยามาเน่ (Yamane, 1973) โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามแบบออนไลน์ ผ่านไลน์กลุ่มงาน ให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในสถานีบริการน้ำมัน (เชลล์) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ชุด

#### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานีบริการน้ำมัน (เชลล์) ในกรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามได้แบ่งเป็นดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานีบริการน้ำมัน (เชลล์) ในกรุงเทพมหานคร เป็นลักษณะคำถามแบบ (Likert Scale) โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ 5 ระดับ ประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านนโยบายและการบริหาร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่น เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์วิจัยเพิ่มเติม

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการขอหนังสือ ขอความอนุเคราะห์เข้าเก็บข้อมูลเพื่อทำงานวิจัยในสถานประกอบการจาก บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ เพื่อส่งไปยังพนักงานที่ปฏิบัติงานในสถานบริการน้ำมัน (เชลล์) ใน กรุงเทพมหานคร ตามกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เพื่อขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูลที่ได้กำหนดเอาไว้ตามกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ดำเนินงานเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากข้อมูลประชากรจากที่ถาม ตามกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่เก็บรวบรวมได้ทั้งสิ้น 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100% ของแบบสอบถามทั้งหมด และนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์เพื่อวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. สถิติพื้นฐาน

##### 1.1 ค่าร้อยละ

##### 1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย

##### 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายข้อ และรายด้าน แล้วแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามหลักการหาค่าเฉลี่ย (ศิริวรรณ เสรวิรัตน์ และคณะ. 2549) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21-5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นที่ดีมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41-4.20 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นที่ดีมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61-3.40 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นที่ดีปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81-2.60 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.80 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

#### 2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของเนื้อหาเพื่อหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence)

2.2 หาค่าความเชื่อถือของแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น (Reliability of the Test) โดยใช้วิธีหาคอนนัคแอลฟา (Alpha-Coefficient Cronbach)

#### 3. สถิติทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับเพศ ใช้ t-test for independent

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ขึ้นไป ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Scheffe (One-way ANOVA) , Tamhane's T2

### ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง สรุปได้ดังตาราง 1



ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1.1 ชาย	233	58.25
1.2 หญิง	167	41.75
รวม	400	100
<b>2. อายุ</b>		
2.1 ต่ำกว่า 25 ปี	100	25.00
2.2 25 - 30 ปี	163	40.75
2.3 31 -35 ปี	94	23.50
2.4 มากกว่า 35 ปี	43	10.75
รวม	400	100
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	166	41.50
3.2 ปริญญาตรี	183	45.75
3.3 ปริญญาโท	46	11.50
3.4 สูงกว่าปริญญาโท	5	1.25
รวม	400	100
<b>4. อายุงาน</b>		
4.1 ต่ำกว่า 1 ปี	52	13.00
4.2 1-3 ปี	169	42.25
4.3 4-6 ปี	100	25.00
4.4 มากกว่า 6 ปี	79	19.75
รวม	400	100
<b>5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
5.1 ต่ำกว่า 15,000 บาท	66	17.00
5.2 15,001-25,000 บาท	222	55.50
5.3 25,001-50,000 บาท	95	23.75
5.4 มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป	15	3.75
รวม	400	100

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกออกได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 รองลงมา เป็นเพศหญิง มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 25-30 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ช่วงอายุ 31-35 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ช่วงอายุมากกว่า 35 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 รองลงมาในระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 166 คิดเป็นร้อยละ 41.50 ระดับการศึกษา ปริญญาโท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

อายุงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-3 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 รองลงมาอายุงาน 4-6 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อายุงานมากกว่า 6 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 อายุงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-50,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.75 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานบริการน้ำมัน (เชลล์) ใน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายด้าน ด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านนโยบายและการบริหาร สรุปได้ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานบริการน้ำมัน (เชลล์) ในกรุงเทพมหานคร

ระดับความคิดเห็นแรงจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านลักษณะงาน	4.04	0.778	มาก
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.68	0.73	มาก
3. ด้านความมั่นคงในงาน	3.92	0.737	มาก
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.27	0.742	มากที่สุด
5. ด้านนโยบายและการบริหาร	4.12	0.708	มาก
ระดับความคิดเห็นรวม	4.01	0.739	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานบริการน้ำมัน (เชลล์) ในกรุงเทพมหานคร มีระดับแรงจูงใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับผลต่อแรงจูงใจมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 รองลงมาคือ ด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.12 ด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ย 4.04 ด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 และ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานบริการน้ำมัน (เชลล์) ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายและการบริหาร และรวมทุกด้าน สรุปได้ผลดังนี้

1. เพศ พบว่า มีความคิดเห็นต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2. อายุ พบว่า มีความคิดเห็นต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน มากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านรวมทุกด้าน น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ระดับการศึกษา พบว่า มีความคิดเห็นต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

4. อายุงาน พบว่า มีความคิดเห็นต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีอายุงาน 4-6 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี พนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 4-6 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี พนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 4-6 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านรวมทุกด้าน น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีความคิดเห็นต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า

15,000 บาท มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน รวมทุกด้าน น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ 25,000-50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในสถานบริการน้ำมัน (เชลล์) ในกรุงเทพมหานคร มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านนโยบายและการบริหาร พิจารณารายด้านที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับแรงจูงใจมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 รองลงมาคือ ด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.12 ด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานบริการน้ำมัน (เชลล์) ในกรุงเทพมหานคร หากพิจารณาเป็นรายด้าน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในสถานบริการน้ำมัน (เชลล์) ส่วนใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ส่วนใหญ่มีระดับความเห็นในเรื่องงานที่ได้รับมอบหมายมีวิธีการปฏิบัติอย่างเป็นระบบที่แน่นอนและชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านได้กำหนดขอบเขตการทำงาน และรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน และท่านได้รับคำตอบแทน เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย ตามลำดับ อาจเป็นเพราะว่างานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตามความรู้ความสามารถทำให้หน่วยงานได้กำหนดขอบเขตการทำงาน และงานที่ได้รับมอบหมายมีวิธีการปฏิบัติอย่างเป็นระบบที่แน่นอนและชัดเจน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญพิชชา เหล่าเชตกิจ (2562) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์สามเสนใน พบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์สามเสนในมีแรงจูงใจในการด้านปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายมีคุณค่าและมีความสำคัญ พอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่มีความน่าสนใจ และงานที่ได้รับมอบหมาย มีปริมาณที่เหมาะสม ตามลำดับ

2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในสถานบริการน้ำมัน (เชลล์) ส่วนใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ส่วนใหญ่มีระดับความเห็นในเรื่องท่านได้รับคำตอบแทน เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย รองลงมา ท่านได้รับสวัสดิการ เช่น โบนัส วันหยุด-วันลาตามกฎหมาย ประกันสังคม ค่าล่วงเวลา เบี้ยขยัน เหมาะสม และท่านได้รับคำตอบแทนที่ได้เพียงพอแก่การใช้จ่ายส่วนตัวและใช้จ่ายในครอบครัว ตามลำดับ อาจเป็นเพราะว่า เงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ปริมาณงานและความรับผิดชอบ มีการเลื่อนขั้นที่เหมาะสม และมีการปรับโบนัสเพิ่มขึ้นเมื่อผลประกอบการดีขึ้น รวมไปถึงสวัสดิการที่ดีอื่น ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าช่วยเหลือบุตร เป็นต้น

สอดคล้องกับงานวิจัย ชูศักดิ์ ภูทอง และ ปิยะนนท์ พรีงน้อย (2561) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สไมล์สยาม ฟรินติ้ง เซอร์วิส จำกัด ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ มากที่สุด อันดับแรก คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และอันดับสุดท้าย คือ

3. ด้านความมั่นคงในงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในสถานบริการน้ำมัน (เชลล์) ส่วนใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ส่วนใหญ่มีระดับความเห็นในเรื่องลักษณะองค์การของท่านมีลักษณะงานที่ดีอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ท่านได้รับความสนับสนุนและโอกาสให้มีความก้าวหน้าทางอาชีพตามผลงานและความสามารถและท่านได้รับสวัสดิการที่องค์การของท่านมีให้อย่างเหมาะสม ตามลำดับ อาจเป็นเพราะว่า องค์การมีการเปิดโอกาสในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง สนับสนุนให้พนักงานในองค์การพัฒนาความรู้ความสามารถ และก้าวหน้าในสายงานของตน ซึ่งทำให้เกิดความเชื่อมั่นและพร้อมที่จะเกษียณอายุในองค์กรที่ท่านทำงาน

สอดคล้องกับวิจัย วัชรระ แยมชู (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ ด้านความมั่นคง รองลงมาคือ ด้านสัมพันธ์ภาพต่อเพื่อนร่วมงานด้านความก้าวหน้าและด้านการยอมรับนับถือ ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และอันดับสุดท้าย คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับมากตามลำดับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศอายุรายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในสถานบริการน้ำมัน (เชลล์) ส่วนใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ส่วนใหญ่ ท่านได้รับความสนับสนุนและโอกาสให้มีความก้าวหน้าทางอาชีพตามผลงานและความสามารถ อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับข้างต้น อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและข้อเสนอแนะซึ่งกันและกัน และ ท่านสามารถเป็นที่พึ่งพาของเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี และตามลำดับ อาจเป็นเพราะว่า หมายถึง การได้รับคำแนะนำที่ดีจากผู้บังคับบัญชาและได้รับการปฏิบัติที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน โดยมีการติดต่อกันอยู่เสมอเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์

สอดคล้องกับวิจัย ชูศักดิ์ ภูทอง และ ปิยะนนท์ พรีงน้อย (2561) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สไมล์สยาม ฟรินติ้ง เซอร์วิส จำกัด พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และอันดับสุดท้าย คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับมากตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานที่มีอายุและอายุงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่าง

5. ด้านนโยบายและการบริหาร พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในสถานบริการน้ำมัน (เชลล์) ส่วนใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ส่วนใหญ่มีระดับความเห็นในเรื่องการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับนโยบาย

ขององค์กร รองลงมาคือ องค์กรของท่านมีแผนงานที่สามารถปฏิบัติได้จริง โดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถของบุคลากรในองค์กร ปัจจัยสนับสนุนต่าง ๆ และองค์กรของท่านประชาสัมพันธ์ให้คนภายในองค์กรทราบถึงนโยบาย และการบริหาร ตามลำดับ อาจเป็นเพราะว่า การที่องค์กรมีนโยบาย และการกำหนดมาตรฐานไว้ชัดเจน ซึ่งแจ้งให้พนักงานทุกคนทราบได้อย่างทั่วกัน โดยมีการกำหนดทิศทางของนโยบายประเมินผลการปฏิบัติงานที่อย่างชัดเจน

สอดคล้องกับงานวิจัย ชนิตา คุณทองคำ (2560) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 2 (จังหวัดชลบุรี) พบว่า บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 2 (จังหวัดชลบุรี) ที่มีอายุและอายุงานต่างกัน ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมต่างกัน และบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 2 (จังหวัดชลบุรี) ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากรและอัตราเงินเดือนต่างกัน ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่ต่างกัน นอกจากนี้ ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติด้านหน้าที่ความรับผิดชอบและด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านความมั่นคงในงาน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 2 (จังหวัดชลบุรี)

#### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน มีการจัดประชุมก่อนและหลังการทำงาน เพื่อรับทราบปัญหาพร้อมกันพร้อมทั้งอธิบายขั้นตอนการทำงานให้เข้าใจแก่ ผู้ปฏิบัติงานในสถานบริการน้ำมัน ต่างชาติ ในกรุงเทพมหานคร และมีมาตรฐานการทำงานเท่าเทียมกัน
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เพิ่มกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้ แก่พนักงาน เพิ่มค่าแรง เนื่องจากค่าครองชีพสูง มีโบนัสในแต่ละปีให้กับพนักงาน เพิ่มสวัสดิการทำประกันชีวิตให้แกพนักงาน สวัสดิการจำเป็นต้องมีประกันสุขภาพให้พนักงาน
3. ด้านความมั่นคงในงาน สนับสนุนความก้าวหน้าอาชีพ มีผลงานและความสามารถ ได้รับความปลอดภัยในการทำงาน พร้อมทั้งการเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ยอมรับฟังข้อเสนอความคิดเห็นต่างได้ เพื่อนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น มีสิทธิ และจุดยืนในการแสดงความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นพนักงานใหม่ หรือพนักงานเก่า
5. ด้านนโยบายและการบริหาร เพิ่มจุดบริการชำระเงิน พัฒนาระบบการให้บริการด้านแรงงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และปรับปรุงนโยบายที่เป็นธรรมแก่พนักงานเพิ่มผลตอบแทนแรงจูงใจต่าง ๆ และบริหารด้วยหลักความเท่าเทียม

#### ข้อเสนอแนะเรื่องการศึกษาครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาโดยการส่งแบบสอบถามทางออนไลน์ ให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในสถานบริการน้ำมันเชลล์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งอาจได้ผลการศึกษาที่ไม่ครอบคลุม เนื่องจากเป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างของผู้ปฏิบัติงานในสถานบริการน้ำมันเชลล์ ในกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้น ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างให้กว้างมากขึ้น และเปรียบเทียบกับสถานบริการน้ำมันแบรนด์อื่นร่วมด้วย

2. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างในองค์กรให้ลึกมากขึ้น เพื่อหาสาเหตุของผลและแนวทางในการปรับตัว เพื่อลดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน จนทำให้เกิดการลาออก บริษัทก็จะต้องจัดหาพนักงานใหม่ คัดสรรพนักงานใหม่ สอนงานใหม่ และหาบุคคลากร เพื่อมาทดแทนคนเดิมให้ได้ อาจทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการจัดหาบุคคลากรเพิ่ม การมีปัญหาระหว่างกันทำให้การทำงานเกิดความเสียหาย หากองค์กรใดที่สามารถจัดการปัญหานี้ได้ ก็ย่อมทำให้ประหยัดงบประมาณ และทำให้ผลประกอบการดีขึ้นได้อย่างมีความน่าเชื่อถืออีกด้วย

### เอกสารอ้างอิง

กอบกาญจน์ เจริญทอง. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม.**

กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.

ชนิดา คุณทองคำ. (2560). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่**

**2 (จังหวัดชลบุรี).** วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชูศักดิ์ ภูทอง และ ปิยะนันท์ พริ้งน้อย. (2561). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สไมล์ยาม ของ**  
**พนักงานบริษัท สไมล์ยามพรีนติ้ง เซอร์วิส จำกัด.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

ประภัสสร อรภักดี. (2560). **แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ขนส่ง**  
**น้ำมันทางท่อ จำกัด.** การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

พรพิณ ประกายสันติสุข. (2550). **ลักษณะส่วนบุคคลค่านิยม ทรัพยากรการท่องเที่ยวและพฤติกรรมการ**  
**ท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร.** สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เพ็ญพิชชา เหล่าเขตกิจ. (2562). **แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์สามเสนใน.** การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.

วชิรวชิร งามละม่อม. (2558). **ทฤษฎีการมีส่วนร่วม.** ปทุมธานี: สถาบันวิชาการไทยวิจัยพัฒนาการจัดการ TRDM.

วัชรระ แยมชู. (2563). **การศึกษาของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่.** การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2552). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

สุรพงษ์ คงสัตย์ และ ธิระชาติ ธรรมวงศ์. (2551). **การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC).** พระนครศรีอยุธยา: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*. 50(4): 370-396.

Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. 2<sup>nd</sup> ed., New York: Harper and Row.

## S035L: ความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ของการขนส่ง ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

### CONSUMER SATISFACTION IN CHOOSING THE TOW TRUCK SERVICE FOR TRANSPORTATION IN LAT KRABANG AREA BANGKOK

ปภััสสร กมลวันทนากุล<sup>1</sup> ณิชฎาญจน์ สุวรรณธรา<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย  
กรุงเทพสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ 10520

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
สุวรรณภูมิ

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภค เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของ  
ผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ของการขนส่งในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้เป็น  
วิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ของการ  
ขนส่งในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามในการเก็บ  
รวบรวมข้อมูลทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่า  
แบบ Independent การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อ  
ทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ t-Test และ F-Test

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุอยู่ที่ 31-40 ปี ระดับการศึกษา  
ปริญญาตรี อาชีพพนักงานเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท ความพึงพอใจของผู้บริโภคในการ  
เลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ของการขนส่งในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยใช้ทฤษฎี 7P'S (Philip  
Kotler) ปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการรถสไลด์ ซึ่งประกอบด้วย การเลือกใช้บริการรถสไลด์ อัตราค่าบริการ  
ของรถสไลด์ ตำแหน่งที่ตั้งของบริษัทที่ให้บริการรถสไลด์ การส่งเสริมทางการตลาด การสร้างทัศนคติแก่พนักงานต่อ  
ลูกค้า กระบวนการจัดส่งรถที่มีคุณภาพ สภาพแวดล้อมในการให้บริการรถสไลด์ ความพึงพอใจของผู้บริโภคในการ  
เลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ของการขนส่งในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อ  
ภาพรวมด้านต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ ด้านอัตราค่าบริการของรถสไลด์ ตำแหน่งที่ตั้งของ  
บริษัทที่ให้บริการรถสไลด์ กระบวนการจัดส่งรถที่มีคุณภาพ การเลือกใช้บริการรถสไลด์ การส่งเสริมทางการตลาด  
การสร้างทัศนคติแก่พนักงานต่อลูกค้า และสภาพแวดล้อมในการให้บริการรถสไลด์ ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** รถสไลด์, ทฤษฎี 7P'S ปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการ



## Abstract

This study aims to study consumer satisfaction. To compare consumer satisfaction in choosing the Tow Truck service for transportation in Lat Krabang area. Bangkok This research is quantitative research. The sample group used in this study is Consumers who choose to use the Tow Truck service for transportation in Lat Krabang area Bangkok, 400 people. The tools used in the research were Questionnaires to collect statistical data used in data analysis include percentages, means, and standard deviations. Independent analysis, one-way analysis of variance and inferential analysis (Inferential Statistics) to test hypotheses. Statistics used t-Test and F-Test.

The results of the study found that Most of the respondents were female. Their age range is 31-40 years. Bachelor's degree level. Occupation: private employee and have an average monthly income of less than 20,000 baht. Consumer satisfaction in choosing the Tow Truck service for transportation in the Lat Krabang area. Bangkok Using the 7P'S theory (Philip Kotler) marketing factors in choosing slide car services. which includes Choosing a slide car service Service rates for slide cars Location of the company providing the water slide service marketing promotion Creating employees' attitudes towards customers Quality car delivery process Environment in slide car service Consumer satisfaction in choosing the tow truck service for transportation in Lat Krabang area. Bangkok Most were satisfied with the overall picture in various aspects. Overall, it is at the highest level. First is the service rate for the slide car. Location of the company providing the water slide service Quality car delivery process Choosing a slide car service marketing promotion Creating employees' attitudes towards customers and the environment in which slide car services are provided, respectively

**Keywords:** slide car, 7P'S theory (Philip Kotler) Marketing factors in choosing services

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันรถยนต์นั่งส่วนบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญหลักในการใช้ชีวิต จากการปัญหาขนส่งสาธารณะในประเทศไทยที่ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้ทุกพื้นที่ ประชาชนจึงมีความจำเป็นต้องใช้รถส่วนบุคคลเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้ใช้รถขนส่งสาธารณะมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงและมีพฤติกรรมที่เสี่ยงจะก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการให้บริการด้านรถประจำทาง ด้านรถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง หรือรถแท็กซี่สาธารณะ ดังนั้นผู้บริโภคจึงหาทางเลือกในการซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลเป็นการใช้งานในชีวิตประจำวันจึงมีมาก จำนวนรถยนต์นั่งส่วนบุคคลในประเทศไทยปัจจุบันมีสูงจากสถิติข้อมูลของกรมขนส่งทางบก พบว่าการจดทะเบียนรถทั่วประเทศ ณ วันที่ 22 ก.พ. 2565 รถยนต์ในประเทศไทยมีมากถึง 42,518,21 คัน

การให้บริการรถสไลด์ เป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่กำลังเติบโตและได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก โดยที่รถสไลด์ คือ บริการสำหรับการเคลื่อนย้ายรถยนต์ต่าง ๆ ที่ประสบปัญหา ไม่ว่าจะเป็นรถเสียที่เกิดจากความขัดข้องของตัวรถเอง ไปจนถึงรถยนต์ที่ประสบอุบัติเหตุจนไม่สามารถเคลื่อนที่ได้ การส่งรถใหม่จากโชว์รูมถึงบ้านลูกค้า โดยรถยกจะทำ

การเคลื่อนที่รถไปยังจุดหมายปลายทางที่กำหนด ส่วนใหญ่หากเป็นรถเสีย คนที่เลือกใช้บริการของรถสไลด์ จะเลือกกำหนดจุดหมายปลายทางไปยังจุดซ่อมรถที่ใกล้ที่สุด หรือศูนย์บริการรถยนต์ที่ใช้มานาน เพื่อให้รถสไลด์เคลื่อนย้ายรถไปทำการซ่อมแซมตัวรถให้กลับมาใช้งานได้เร็วที่สุด เพราะสำหรับหลายๆคน รถยนต์เป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต ไม่ว่าจะเป็นการนำรถไปใช้เพื่อเป็นพาหนะสำหรับการเดินทาง หรือเป็นอุปกรณ์เลี้ยงชีพ

springnews,(2022)/////////from <https://www.springnews.co.th/spring-life/822172>

ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาแนวคิดและทฤษฎี ใช้ทฤษฎี 7P'S ของ ฟิลิป คอตเลอร์ (Philip Kotler) 1. การเลือกใช้บริการรถสไลด์ ( Product) 2. อัตราค่าบริการของรถสไลด์ (Price) 3. ตำแหน่งที่ตั้งของบริษัทที่ให้บริการรถสไลด์ (Place) 4. การส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) 5. การสร้างทัศนคติแก่พนักงานต่อลูกค้า (People) 6. กระบวนการจัดส่งรถที่มีคุณภาพ (Process) 7. สภาพแวดล้อมในการให้บริการรถสไลด์ (Physical Evidence) มาเป็นกรอบในการวิจัย Bena Engineering And Transport,(2023)/////////from

<https://bena.co.th/articledetail/%E0%B8%AB%E0%B8%B1%E0%B8%A7%E0%B8%82%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A12-null>

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจ ของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ของการขนส่งในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร” เพื่อนำผลวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางให้บริการกับผู้ประกอบการสามารถนำไปใช้พัฒนาช่องทางการให้บริการรถสไลด์ และเข้าถึงความต้องการของผู้บริโภค ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

### วัตถุประสงค์

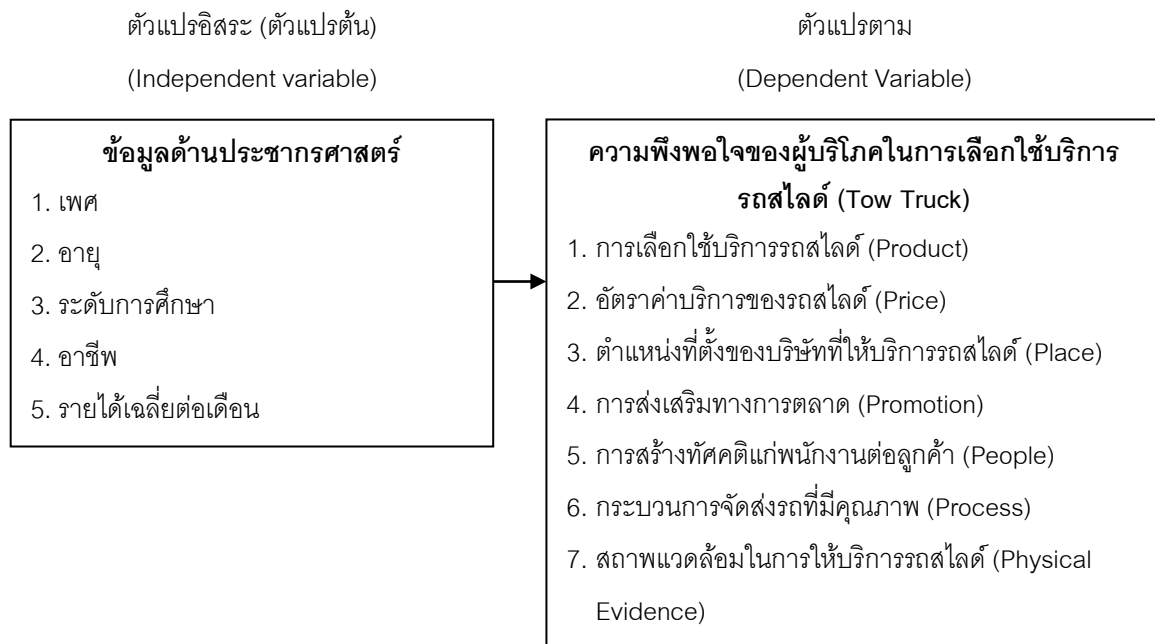
1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ของการขนส่งในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ของการขนส่งในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงลักษณะประชากรศาสตร์ ของปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ของการขนส่งในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อทราบถึงปัจจัยใจในการเลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ของการขนส่งในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อสามารถนำผลจากการวิจัยไปใช้ในการวางแผนทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ของการขนส่งในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

### กรอบแนวคิด

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ของการขนส่งในเขต  
ลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดและทฤษฎี 7Ps ของ ฟิลิป คอตเลอร์ (Philip Kotler) ผู้เป็น  
เจ้าของแนวคิด Marketing 3.0 (2019) มาใช้ในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ระเบียบวิธีการวิจัย

บทความวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ของการขนส่งในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยกำหนดขอบเขตการวิจัย และรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรศาสตร์ที่ใช้บริการรถสไลด์ และแบบสอบถามออนไลน์กลุ่มตัวอย่างจากผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ของการขนส่งในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง และนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ เพื่อวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัยพยายามเก็บตัวอย่างเท่าที่จะทำได้ตามที่มีอยู่หรือได้รับความร่วมมือ กรณีที่บังเอิญหรือยินดีให้ความร่วมมือหรืออยู่ในสถานที่ ที่ตกอยู่ในสภาวะดังกล่าวตามจำนวนที่ต้องการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ของการขนส่งในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยการสร้างแบบสอบถามประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แนวทางการจัดการความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ของการขนส่งในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร เป็นลักษณะคำถามแบบ (Like Scale) โดยมีระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจเลือกใช้ 5 ระดับ ประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 7 ด้าน ได้แก่

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)
2. ด้านราคา (Price)
3. ด้านการจัดจำหน่าย (Place)
4. ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)
5. ด้านบุคคล (People)
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)
7. ด้านกระบวนการ (Process)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นอื่นและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์วิจัยเพิ่มเติม

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ มีดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีและบทความจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาสร้างเป็นแบบสอบถามโดย แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเป็นคำถามแบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แนวทางการจัดการความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ของการขนส่งในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคคล (People) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) ด้านกระบวนการ (Process)

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้ทดสอบค่าที (t-Test) คือ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ระหว่าง 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับเพศ (สูตร t-Test)

2. สถิติทดสอบค่าเอฟ (F-Test) สำหรับวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ขึ้นไป ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (สูตร F-Test)

### ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 มีช่วงอายุอยู่ที่ 31-40 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 มีอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ของการขนส่งในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อภาพรวมด้านต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านอัตราค่าบริการของรถสไลด์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาคือ ด้านตำแหน่งที่ตั้งของบริษัทที่ให้บริการรถสไลด์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ด้านกระบวนการจัดส่งรถที่มีคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ด้านการเลือกใช้บริการรถสไลด์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ด้านการสร้างทัศนคติแก่พนักงานต่อลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการรถสไลด์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ตามลำดับ

ตาราง 1 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ของการขนส่งในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ของการขนส่งในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร	ระดับความคิด		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การเลือกใช้บริการรถสไลด์	4.27	0.561	มากที่สุด
2. อัตราค่าบริการของรถสไลด์	4.32	0.586	มากที่สุด
3. ตำแหน่งที่ตั้งของบริษัทที่ให้บริการรถสไลด์	4.31	0.602	มากที่สุด
4. ด้านส่งเสริมการตลาด	4.25	0.640	มากที่สุด
5. การสร้างทัศนคติแก่พนักงานต่อลูกค้า	4.24	0.493	มากที่สุด
6. กระบวนการจัดส่งรถที่มีคุณภาพ	4.30	0.558	มากที่สุด
7. สภาพแวดล้อมในการให้บริการรถสไลด์	4.22	0.488	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.27	0.430	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ของการขนส่งในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร มีระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27

### บทสรุป

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์ด้านคุณภาพของการให้บริการปัจจุบัน พบว่าด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ (Reliability) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.7070 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ด้านความถูกต้องของการให้บริการ (Assurance) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.6916 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ (Responsiveness) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.6752 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการ (Empathy) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.6551 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และด้านภาพลักษณ์องค์กรของผู้ให้บริการ (Tangibles) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.6162 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์ด้านส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ทั้ง 7 ด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.0178 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (People) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.7749 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.6998 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย (place) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.6698 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.6548 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.6210 อยู่ในระดับปานกลาง และด้านราคา (Price) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.6192 อยู่ในระดับปานกลาง เป็นแนวทางหลักในการนำมาใช้ในการทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ของการขนส่งในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถอภิปรายผล จำแนกได้ 7 ด้าน ดังนี้

1. การเลือกใช้บริการรถสไลด์ พบว่า ปัจจัยด้านการบริการ เป็นปัจจัยที่มีลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องความชำนาญในการวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขได้ตรงจุด ความรวดเร็วในการให้บริการ และมีบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมยานยนต์ครบวงจร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นปัจจัย รองลงมาในเรื่องการรับประกันคุณภาพของผลิตภัณฑ์และปัจจัยด้านสถานที่ในเรื่องของการมีพื้นที่เพียงพอต่อการเข้ารับบริการ โดยปัจจัยดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการกิจกรรมประเภทบำรุงรักษาและซ่อมแซมยานยนต์ทั้งนี้อาจทำให้ผู้ประกอบการได้มีวิธีการหรือกลยุทธ์ใหม่ๆที่ส่งผลการตัดสินใจของผู้เข้ารับบริการ

2. อัตราค่าบริการของรถสไลด์ พบว่า ผู้ใช้บริการความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ของการขนส่งในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านชำระผ่านคิวอาร์โค้ด หรือเลขบัญชีธนาคาร มีความคลอคลึงกับงานวิจัยของ อุดุลย์ ประสู (2564) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถยนต์ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก รองลงมา คือ คู่มีค่าเมื่อเทียบกับการบริการ และคู่มีค่าเมื่อเทียบกับระยะทาง อาจเป็นเพราะ ผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ส่วนใหญ่หากจำเป็นต้องใช้งานบริการรถสไลด์ ในเหตุการณ์จำเป็นและฉุกเฉิน ทำให้อัตราค่าบริการและช่องทางชำระเป็นปัจจัยต่อการตัดสินใจใช้บริการโดยคำนึงถึงระยะทางและความคุ้มค่าเป็นอันดับแรก

3. ตำแหน่งที่ตั้งของบริษัทที่ให้บริการรถสไลด์ พบว่า ผู้ใช้บริการความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ของการขนส่งในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเส้นทางการเดินทางครอบคลุมทั้งกทม. และปริมณฑล มีความคลอคล่องกับงานวิจัยของ ปิยะภัทร์ สิริรัตนวงศ์ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการกิจการประเภทบำรุงรักษาและซ่อมแซมยานยนต์ รองลงมาคือ สามารถติดต่อเรียกใช้บริการได้หลายช่องทาง และมีความสะดวกสบายในการเรียกใช้บริการ อาจเป็นเพราะ สถานที่ให้บริการของบริษัทรถสไลด์ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจในการเรียกใช้บริการเนื่องด้วยระยะทาง และการรอคิวเรียกรถสไลด์ ทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการรถสไลด์ที่ใกล้และขนส่งครอบคลุม เพื่อลดขั้นตอนการและลดเวลาให้การขนส่ง

4. การส่งเสริมทางการตลาด พบว่า ผู้ใช้บริการความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ของการขนส่งในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าบริการลดได้สูงสุดถึง 15% มีความคลอคล่องกับงานวิจัยของ อุดลย์ ประสู (2564) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถยนต์ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก รองลงมา คือ มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ มีการคุ้มครองทรัพย์สินบนรถ และสามารถมีส่วนลดจาก แอปพลิเคชัน True ID ได้ อาจเป็นเพราะ การได้รับความคุ้มครองทรัพย์สินบนรถในระหว่างการเคลื่อนย้ายโดยใช้บริการรถสไลด์ เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้รับการบริการที่ดี และปลอดภัยในการใช้บริการ นอกจากนี้การจัดส่วนลดยังถือว่าเป็นการสร้างแรงจูงใจในการตัดสินใจในการเรียกใช้บริการในครั้งต่อไป

5. การสร้างทัศนคติแก่พนักงานต่อลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ของการขนส่งในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพนักงานมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือทุกครั้ง มีความคลอคล่องกับงานวิจัยของ ปิยะชัย สุทธิชาญ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ รองลงมา คือ มารยาทในการให้บริการของพนักงาน การแต่งกายของพนักงานสุภาพ เรียบร้อย พนักงานสามารถให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ และความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ของพนักงาน อาจเป็นเพราะ การสร้างทัศนคติของผู้บริโภคให้สอดคล้องกับบริการรถสไลด์ หรือการให้คำแนะนำ ความรู้ เกี่ยวกับการใช้บริการรถสไลด์ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการรถสไลด์ และกลับมาใช้บริการรถสไลด์ซ้ำ

6. กระบวนการจัดส่งรถที่มีคุณภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ของการขนส่งในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านคุณภาพการขนส่งมีความสะดวก รวดเร็วในการเดินทาง ความคลอคล่องกับงานวิจัยของ ณัฏฐนิตา พึ่งรัตนา (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจ เลือกใช้บริการรถสไลด์ของผู้ใช้รถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ ภายนอกของรถมีความใหม่และสะอาด และระบบความปลอดภัยของรถสไลด์ อาจเป็นเพราะ รถสไลด์ เป็นรถขนย้ายที่ทำการเคลื่อนย้ายรถยนต์แบบลากจูง โดยอุปกรณ์ที่ใช้ลากจูงรถจะเป็นอุปกรณ์หลากหลายที่มีความแข็งแรงและความยืดหยุ่นสูงอย่างลวดสลิง ผู้ให้บริการขนย้ายรถแบบลาก ต้องมีความรู้ว่ารถยนต์ของลูกค้าขับเคลื่อนด้วยล้อใดเป็นหลัก เพราะการจัดวางรถยนต์จะขึ้นอยู่กับล้อขับเคลื่อนของตัวรถว่าเป็นล้อหน้า หรือล้อหลัง เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดกับช่วงล่างของตัวรถ

ดังนั้นระบบความปลอดภัยและคุณภาพการขนส่งจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถสไลด์

7. สภาพแวดล้อมในการให้บริการรถสไลด์ พบว่า ผู้ใช้บริการความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการรถสไลด์ (Tow Truck) ของการขนส่งในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางเหมาะสม รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม เช่น การติดต่อประสานงาน มีกล้องบันทึกตลอดการขนย้าย มีระบบ GPS ติดตามตำแหน่งการขนย้าย และพนักงานให้บริการอย่างสุภาพและชัดเจน อาจเป็นเพราะ สภาพแวดล้อม โดยเฉพาะสภาพอากาศเป็นสิ่งที่ไม่อาจควบคุมได้ แต่สามารถบรรเทาผลกระทบได้ด้วยการใช้ความระมัดระวังในการขับขี่เพิ่มขึ้น อุบัติเหตุทางถนนที่เกิดขึ้นมีปัจจัยมาจาก คน, รถ, ถนน และสภาพแวดล้อม ดังนั้น ความพร้อมก่อนการเดินทางทั้งในช่วงปกติและช่วงของวันหยุดยาวหรือเทศกาล ผู้ใช้รถก็ต้องมีความระมัดระวังอยู่เสมอเพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุ โดยเฉพาะในช่วงที่มีวันหยุดติดต่อกันหลายวัน การเดินทางออกต่างจังหวัดจะมีปริมาณรถบนถนนเป็นจำนวนมาก มีความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย เพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง นอกจากนี้การติดตั้ง GPS ติดตามตำแหน่งการขนย้าย ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการใช้บริการมากขึ้น

#### ข้อเสนอแนะ

##### การนำผลการศึกษาไปใช้

1. เพิ่มข้อมูลอัตราค่าบริการ ให้ลูกค้ารายใหม่เช็คค่าบริการก่อนตัดสินใจใช้บริการ
2. มีระบบในการเรียกรถ และสามารถเช็คคิวรถได้ตลอด 24 ชม.
3. มีสาขาบริการรถสไลด์ทั่วประเทศ
4. จัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานขับรถ และออกเอกสารรับรองการขับรถสไลด์ทุกครั้ง เพื่อรักษาวินัยในการขับรถ และรับรองความปลอดภัยในการขับรถสไลด์
5. มีการทดสอบระบบความปลอดภัยทุกครั้ง ก่อนออกเดินทาง เพื่อรักษามาตรฐานความปลอดภัยในการขนส่ง

##### การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เช่น ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยทางด้านอัตราค่าบริการ ปัจจัยความต้องการ เป็นต้น เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงและพัฒนาใช้ในการวางแผนการให้บริการและกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการจริง
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับการขยายขอบเขตพื้นที่การศึกษา เช่น พื้นที่ทุกเขต ในกรุงเทพมหานคร เป็นต้น ให้ครอบคลุมพื้นที่ที่มีการใช้บริการ เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างในของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถสไลด์ในแต่ละเขตพื้นที่ เพื่อนำข้อมูลไปวางแผนและกำหนดกลยุทธ์การตลาดให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานจริง



### เอกสารอ้างอิง

- ณัฐรุณิชา พึ่งรัตนนา. (2565). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจ เลือกใช้บริการรถสไลด์ของผู้ใช้รถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปิยะชัย สุทธิชาญ สุวภัทร ปลื้มธรรม และ เขาวนันท พิลาอ่อน. (2560). ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ. 4(2): 411-423.
- ปิยะภัทร์ สิริรัตนาวงศ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการกิจการประเภทบำรุงรักษาและซ่อมแซมยานยนต์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อดุลย์ ปะสู. (2564). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถยกในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Cochran, W. G. Z. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

S036L: ศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร  
A STUDY OF SATISFACTION OF CLEANING SERVICE USERS IN LAT KRABANG DISTRICT,  
BANGKOK

สุกัญญา ศรีพรหม

**บทคัดย่อ**

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยกำหนดจำนวนของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการใช้สูตรคำนวณของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.935 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Sample t-Test, F-Test (ANOVA) และสถิติการวิเคราะห์ Multiple Comparison นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า 1) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วงอายุ 25-36 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ และผลประกอบการต่อเดือนต่ำกว่า 500,000 บาท 2) พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อมูลประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และผลประกอบการต่อเดือน ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศและด้านการจัดจำหน่ายที่แตกต่างกันความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำความสะอาดที่ไม่แตกต่างกัน ส่วน อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และผลประกอบการต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำความสะอาดที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

**Abstract**

The results of the research found that 1) the majority were male. Age ranges from 25-36 years, marital status, bachelor's degree level of education. The job position is at the operational level. and the monthly turnover is less than 500,000 baht. 2) Overall safety behavior in operations is at the highest level. Demographic information This includes gender, age, education level, occupation, and monthly turnover. Different factors affect the satisfaction of cleaning service users. In Lat Krabang District Bangkok is different. 3) The results of the hypothesis testing found that gender and distribution that differs in the satisfaction of cleaning service users, as for age, status, and educational level and monthly operating

results different It affects the satisfaction of different cleaning service users. Statistically significant at the 0.05

**Keywords:** STUDY IN PARTIAL FULFILLMENT MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION.

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจในประเทศไทยกำลังอยู่ในสภาวะเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรงธุรกิจการให้บริการจะต้องพัฒนาทางกลยุทธ์ด้านการแข่งขัน เพื่อสามารถแข่งขันกับธุรกิจอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และยังคงใช้ความพยายามอย่างสูงขึ้นในการที่จะรักษาสถานภาพทางธุรกิจของตนเองให้อยู่รอดหรืออยู่เหนือกว่าคู่แข่ง กลยุทธ์ที่หลายธุรกิจนำมาใช้เพื่อสร้างและรักษาความเจริญก้าวหน้าในการดำเนินงานของธุรกิจของตนเอง คือ กลยุทธ์ในการสร้างให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือบริการขององค์กรหรือธุรกิจนั้น (ฉัตรยาพร เสมอใจ. 2563)

เมื่อสังคมกำลังเปลี่ยนเข้าสู่ยุคดิจิทัล การดำเนินชีวิตของผู้คนจำนวนมากจำเป็นต้องพึ่งพาอาคารชุดอย่างคอนโดมิเนียม อพาร์ทเมนต์ หรือแม้แต่ทาวน์โฮม ทั้งนี้เพื่อให้ตอบสนองกับความเป็นอยู่ที่เรียบง่าย สะดวก และรวดเร็วต่อการเดินทางที่ใกล้จุดหมายที่สุด ขณะเดียวกัน ปัญหาที่ผู้พักอาศัยมักพบมากคือ การทำความสะอาดห้องพักถึงแม้สถานที่พักบางแห่งมีบริการแม่บ้านไว้รองรับ แต่อาจไม่ตรงกับความต้องการ หรือขาดความเป็นมืออาชีพ ด้วยเหตุนี้ธุรกิจทำความสะอาดจึงตอบโจทย์ลูกค้าได้ เนื่องจากมีความเป็นมืออาชีพ (ทะนุพงศ์ กุสุมา ณ อยุธยา. 2563)

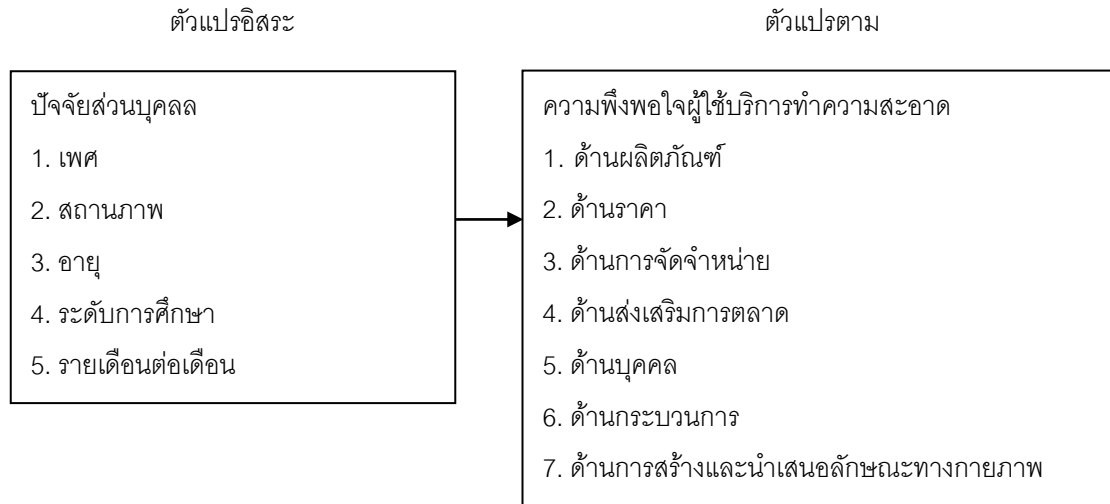
จากข้อมูลเบื้องต้น ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีของ Philip Kotler แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งมีส่วนประกอบการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย 1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) 2. ด้านราคา (Price) 3. ด้านการจัดจำหน่าย (Place) 4. ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) 5. ด้านบุคคล (People) 6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และ 7. ด้านกระบวนการ (Process) มาเป็นกรอบในการวิจัยครั้งนี้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจ ศึกษาเรื่อง “ศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร” เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสพความสำเร็จของธุรกิจ ส่งผลทำให้ธุรกิจของบริษัททำความสะอาด มีฐานลูกค้าที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพท่ามกลางตลาดที่มีการแข่งขันสูงต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### กรอบแนวคิด



### ระเบียบวิธีการวิจัย

บทความวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยกำหนดจำนวนของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ เพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน เพื่อให้การเก็บข้อมูลมีความสะดวกในการคำนวณ และการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) กลุ่มตัวอย่างที่จะได้รับการสุ่มจะเป็นตัวแทนที่ดีของกลุ่มประชากรเป้าหมาย และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) และนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์เพื่อวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติพื้นฐานโดย แจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ
2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานขององค์กร จำแนกตามสถานภาพ และประสบการณ์ทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และหากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะนำไปเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ (Sheffe's post hoc comparison) ส่วนระดับการศึกษาใช้สถิติการทดสอบที (t-test)

### ผลการวิจัย

1. จากการศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 มีอายุอยู่ในช่วง 25-36 ปี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 สถานภาพสมรสสถานภาพสมรส จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 มีการศึกษาอยู่ใน

ระดับต่ำปริญญาตรี จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 และผลประกอบการต่อเดือน ต่ำกว่า 500,000 บาท จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8

2. ความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.755 มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) มีความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.755

2.2 ด้านราคา (Price) มีความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.656

2.3 ด้านการจัดจำหน่าย (Place) มีความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.669

2.4 ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) มีความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

2.5 ด้านบุคคล (People) มีความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.257

2.6 ด้านกระบวนการ (Process) มีความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.718

2.7 ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) มีความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.688

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศและด้านการจัดจำหน่าย ที่แตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำความสะอาดที่ไม่แตกต่างกัน ส่วน อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และผลประกอบการต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำความสะอาดที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 2 เปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม  
 ปัจจัยส่วนบุคคล

ศึกษาความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการทำความ สะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร	เพศ		อายุ		สถานภาพ		ระดับการศึกษา		ผลประกอบการ ต่อเดือน	
	t	P-value	F	P-value	F	P-value	F	P-value	F	P-value
ด้านผลิตภัณฑ์	-.426	.671	.572	.403	.208	.813	.670	.289	.736	.492
ด้านราคา	-.426	.671	.968	.171	.260	.185	.777	.445	.710	.082
ด้านการจัดจำหน่าย	.215	.830	.483	.750	.014**	.008**	.010**	0.004**	.574	.025*
ด้านส่งเสริมการตลาด	-.641	.522	.483	.137	.328	.380	.842	.867	.829	.310
ด้านบุคคล	-.012	.990	.901	.239	.045**	.015**	.275	.035*	.934	.710
ด้านกระบวนการ	.215	.830	.483	.239	.014**	.008**	.010**	.004**	.574	.025*
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	.436	.663	.675	.270	.010**	.000**	.001**	.000***	.694	.130

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศที่ต่างกัน มีใช้บริการทำความสะอาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีใช้บริการทำความสะอาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพที่ต่างกัน มีใช้บริการทำความสะอาด ด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีการของ เชฟเฟ (Sheffe's Method)

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีใช้บริการทำความสะอาด ด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีการของ เชฟเฟ (Sheffe's Method)

ผู้ใช้บริการที่มีผลประกอบการต่อเดือนต่างกัน มีใช้บริการทำความสะอาด ด้านการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีการของ เชฟเฟ (Sheffe's Method)

### สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 มีอายุอยู่ในช่วง 25-36 ปี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 สถานภาพสมรสสถานภาพสมรส จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 และผลประกอบการต่อเดือน ต่ำกว่า 500,000 บาท จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8

2. ความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) มีความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2.2 ด้านราคา (Price) มีความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2.3 ด้านการจัดจำหน่าย (Place) มีความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2.4 ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) มีความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2.5 ด้านบุคคล (People) มีความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.6 ด้านกระบวนการ (Process) มีความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2.7 ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) มีความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศและด้านการจัดจำหน่าย ที่แตกต่างกันความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำความสะอาดที่ไม่แตกต่างกัน ส่วน อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และผลประกอบการต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำความสะอาดที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วงอายุ 25-36 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ และผลประกอบการต่อเดือนต่ำกว่า 500,000 บาท

2. ความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ พีรพัฒน์ ไหว้พรหม มีรายละเอียดดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) พบว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ความสะอาดและความเรียบร้อยในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การให้บริการตรงกับความต้องการอยู่ในระดับมาก

และผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ทำความสะอาดมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก อาจกล่าวได้ว่า โดยมีการจัดโปรโมชั่นส่วนลด มีคู่มือส่งเสริมการใช้บริการการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น บ้ายโฆษณา สื่อออนไลน์ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจ ของ ฟิลิป คอตเลอร์ (Philip Kotler) และสอดคล้องกับงานวิจัย พีรพัฒน์ ไหว้พรหม (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการพิจารณาเลือกใช้บริการบริษัททำ ความสะอาดของธุรกิจบริการเมืองพัทยา

ด้านราคา (Price) พบว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ สามารถติดต่อเรียกใช้บริการได้ หลายช่องทาง และการเข้าให้ข้อมูลมีความละเอียดและเข้าใจง่าย อาจเป็นเพราะว่า พนักงานให้บริการสะดวก และรวดเร็ว พนักงานมีความสุภาพและการแต่งกายมีความเหมาะสม พนักงานมีความสุภาพและการแต่งกายมีความ เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจ และสอดคล้องกับงานวิจัย สิริวิชญ์ ทุมวรรณ (2561) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การตัดสินใจใช้บริการพนักงานทำความสะอาดบ้านและคอนโด ผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ด้านการจัดจำหน่าย (Place) พบว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ สามารถติดต่อเรียกใช้ บริการได้หลายช่องทางอยู่ในระดับมากที่สุด และการเข้าให้ข้อมูลมีความละเอียดและเข้าใจง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะว่า สามารถติดต่อเรียกใช้บริการได้หลายช่องทาง มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย การเข้าให้ ข้อมูลมีความละเอียดและเข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจ และสอดคล้องกับงานวิจัย สิริวิชญ์ ทุมวรรณ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การตัดสินใจใช้บริการพนักงานทำความสะอาดบ้านและคอนโด ผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) พบว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่มีจัดโปรโมชั่นส่วนลด 20% อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มีคู่มือส่งเสริมการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และมีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น บ้ายโฆษณา สื่อออนไลน์อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า จัด โปรโมชั่นส่วนลด มีคู่มือ ส่งเสริมการใช้บริการ มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น บ้ายโฆษณา สื่อออนไลน์ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีความพึงพอใจ และสอดคล้องกับงานวิจัย มามัลย์ ปานคำและ วรณัน จันทรอด (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการพนักงานทำความสะอาดบนแอปพลิเคชันซีเอสเตอร์ในกรุงเทพ- มหานคร

ด้านบุคคล (People) พบว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการทำความสะอาด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพ- มหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการได้มีคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงาน มีความสุภาพและการแต่งกายมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก และพนักงานให้บริการสะดวก และรวดเร็วอยู่ใน ระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะว่า พนักงานให้บริการสะดวก และรวดเร็ว พนักงานมีความสุภาพและการแต่งกาย มีความเหมาะสม พนักงานสามารถให้ข้อมูลการบริการซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจ และสอดคล้องกับ



งานวิจัย พัทธนันท์ ชมภูววัง ชนินท์ วิชชุลตา อนิรุทธิ ผ่องแผ้ว ศิริกัญญา ทำมารุ่งเรือง และ ธาณัฐ ภัทรภาคย์ (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด บริษัทรักษาความปลอดภัย พีซีเอสและฟาซิลิตี้ เซอร์วิส เซส จำกัด

ด้านกระบวนการ (Process) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มีลำดับขั้นการทำความสะอาดที่ต้องอยู่ในระดับมากที่สุด และกระบวนการให้บริการตรงกับข้อตกลงอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะว่า มีลำดับขั้นการทำความสะอาดที่ต้อง ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม กระบวนการให้บริการตรงกับข้อตกลงซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจ และสอดคล้องกับงานวิจัย ภคจิรา ตันติกุล (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาข้อกำหนดการจ้างงานทำความสะอาดในอาคารราชการ พื้นที่อาคาร

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ความสวยงามในการตกแต่งบริษัท อยู่ในระดับมากที่สุด การตกแต่งบริษัทสอดคล้องกับลักษณะของธุรกิจรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และความสะอาดบริเวณรอบ ๆ และภายในบริษัท อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะว่า ความสะอาดบริเวณรอบ ๆ และภายในบริษัท ความสวยงามในการตกแต่งบริษัท การตกแต่งบริษัทสอดคล้องกับลักษณะของธุรกิจซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจ และสอดคล้องกับงานวิจัย สิริวิชญ์ ทุมวรรณ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การตัดสินใจใช้บริการพนักงานทำความสะอาดบ้านและคอนโด ผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านความสะอาดควรมีการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องในพื้นที่อื่นเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างและผลกรวิจัยที่ครอบคลุม
2. ด้านราคา ผู้ประกอบการควรจัดหาผลิตภัณฑ์ซึ่งมีราคาตั้งแต่ราคาปานกลางไปถึงราคาสูง เพื่อสอดคล้องกับรายได้ของผู้บริโภคที่แตกต่างกันในสังคม, ราคาควรระบุไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง, เหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณของผลิตภัณฑ์
3. ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ประกอบการควรจัดหาที่จอดรถให้เพียงพอแก่ลูกค้า รักษาความสะอาดของบรรยากาศ บริเวณ จัดวางสินค้า
4. ด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ประกอบการควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับร้านหรือผลิตภัณฑ์และคิดหาโปรโมชั่นใหม่ๆ มาเสนอลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้บริโภคในการประกอบการตัดสินใจ
5. ด้านบุคคล เมื่อท่านปฏิบัติงาน ท่านตระหนักและคำนึงถึงความปลอดภัยต้องมาก่อนเสมอ และด้านการรักษาความสะอาดเวลาที่เหมาะสม
6. ด้านกระบวนการ ควรมีการทำงานที่เป็นกระบวนการเพื่อความรวดเร็วในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและการทำงานเป็นระบบ

7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ การสร้างภาพลักษณ์ที่ทำให้ทางบริษัทมีภาพลักษณ์ที่ดี เพื่อประโยชน์ในด้านที่ดีของการประกอบธุรกิจ

#### ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรขยายการศึกษากับกลุ่มประชากรตัวอย่างอื่น เพื่อนำมาศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานที่อยู่ในเขตนิคมอื่น ๆ และหาแนวทางการปรับปรุง หรือเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการด้านความปลอดภัยของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยในด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มเติม เพื่อนำมากำหนดเป็นแนวทางในการป้องกัน หรือเป็นนโยบายการเสริมสร้างพฤติกรรมความปลอดภัยให้กับพนักงาน ลดความเสี่ยงการเกิดอุบัติเหตุ ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรยิ่งขึ้น

#### เอกสารอ้างอิง

ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2563). **สภาวะเศรษฐกิจ: วารสาร เศรษฐกิจ เล่มที่ 1**. หน้า 25.

ทะนุพงศ์ กุสุมา ณ อยุธยา. (2563). **การทำงานที่มีประสิทธิภาพ**.

พัทธนันท์ ชมภูววัง ชนินทร์ วิชชุลดา อนิรุทธิ ผ่องแผ้ว ศิริกัญญา ทำมารุ่งเรือง และ ธาณัฐ ภัทรภาคย์. (2565).

**ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด บริษัทรักษาความปลอดภัย พีซีเอสและฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเซส จำกัด**. สืบค้นจาก <https://digital.car.chula.ac.th/cgi/viewcontent.cgi?article=7651&context=chulaetd>.

พีรพัฒน์ ไหว้พรหม. (2561). **พฤติกรรมการพิจารณาเลือกใช้บริการบริษัททำความสะอาดของธุรกิจบริการเมืองพัทยา**. สืบค้นจาก [http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/3554/1/anuchai\\_pree.pdf](http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/3554/1/anuchai_pree.pdf).

ภักจิรา ตันติกุล. (2565). **การศึกษาข้อกำหนดการจ้างงานทำความสะอาดในอาคารราชการ พื้นที่อาคาร**. สืบค้นจาก <https://digital.car.chula.ac.th/cgi/viewcontent.cgi?article=7654&context=chulaetd>.

มามัลย์ ปานคำ และ วรณัน จันทรอด. (2556). **ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจให้บริการพนักงานทำความสะอาดบนแอปพลิเคชันซีคส์เตอร์ในกรุงเทพมหานคร**. สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jam/issue/download/17053/4496>.

สิริวิษณุ ทูมวรรณ. (2561). **การตัดสินใจใช้บริการพนักงานทำความสะอาดบ้านและคอนโด ผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. สืบค้นจาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/sat17/6214060192.pdf>.

Philip Kotler. (1988). **กระบวนการบริหารของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล**. สืบค้นจาก [https://elcpg.ssru.ac.th/natnicha\\_ha/pluginfile.php/26/block\\_html/content/MPP5607%20%281%20and%20%29%201\\_4.pdf](https://elcpg.ssru.ac.th/natnicha_ha/pluginfile.php/26/block_html/content/MPP5607%20%281%20and%20%29%201_4.pdf).

## S037L: รูปแบบการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการคิดอย่างมี วิจารณญาณของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง

### A LEARNING MODEL USING CASE STUDIES TO ENHANCE CRITICAL THINKING ABILITIES OF STUDENTS AT A PRIVATE UNIVERSITY

รัชนีภรณ์ คล่องแคล่ว<sup>1</sup>

<sup>1</sup> คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ,  
ratchi2@hotmail.com

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อพัฒนารูปแบบการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริม  
ความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพ  
เชิงประจักษ์ของรูปแบบการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณของ  
นักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งที่มีต่อ  
รูปแบบการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ การวิจัยนี้เป็นการวิจัย  
และพัฒนาโดยกำหนดรูปแบบกลุ่มทดลองก่อนและหลังการทดลอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษา  
ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 680 คน จากนั้นสุ่มมาโดยวิธีแบ่งชั้น โดยใช้ระดับ  
คะแนนการสร้างความรู้ด้วยกรคิดอย่างมีวิจารณญาณ สูง กลาง ต่ำ จากนั้นสุ่มอย่างง่ายเข้ากลุ่มก่อนทดลองและ  
กลุ่มหลังทดลอง จำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถามแผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้  
กรณีศึกษา แบบวัดความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ แบบประเมินคุณลักษณะของผู้ที่มีการคิดอย่างมี  
วิจารณญาณ และแบบประเมินความพึงพอใจ วิเคราะห์ทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
สถิติ t-test และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า รูปแบบการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการคิด  
อย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง มีความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ  
สูงขึ้นกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ด้านการประเมินและตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด  
นักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน มีคุณลักษณะของผู้ที่มีการคิดอย่างมีวิจารณญาณอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ด้านการรับฟัง  
ความคิดเห็น ข้อวิพากษ์ วิจารณ์ ความเชื่อ และสมมติฐานในมุมมองที่แตกต่าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และนักศึกษามหา  
วิทยาลัยเอกชน มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นโดยภาพรวมในระดับดีมาก ทั้งนี้ด้านประโยชน์  
และความพึงพอใจที่ได้รับมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

**คำสำคัญ:** รูปแบบการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา, ความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ, นักศึกษามหาวิทยาลัย  
เอกชน

## Abstract

This research objectives: are 1) to develop a learning model using case studies to promote critical thinking abilities of students at a private university. 2) to study the empirical effectiveness of a learning model using case studies to promote abilities. Critical thinking of private university students 3) to study the satisfaction of students at a private university with the learning format using case studies to promote critical thinking abilities. This research is a research and development project using an experimental group design. Before and after the experiment the sample group used in this research consisted of 680 first-year undergraduate students at a private university. They were randomly selected by stratification method. Using a scale to score knowledge creation through critical thinking. high, medium, low, then simple randomization into pre-experimental and post-experimental groups, totaling 40 people, tools used Including interview form Questionnaire for learning management plans using case studies Critical thinking ability test Assessment of characteristics of people with critical thinking and satisfaction assessment form Statistical analysis includes mean, percentage, standard deviation, t-test, and content analysis.

Analysis of the data found Learning styles developed. And forms of learning using case studies to promote critical thinking skills of undergraduate students in private higher education institutions. Are capable of critical thinking, higher than before the experiment was statistically significant at the 0.05 level and the rate decision is the highest average. Undergraduate institution with the attributes of those who have critical thinking at a high level. In terms of feedback. They criticize the beliefs and assumptions of view is different. The highest average and undergraduate students of higher education institutions are satisfied with the style of learning that developed at a good level overall. The benefit and satisfaction received the highest average.

**Keywords:** a learning model using case studies, critical thinking, the private university students.

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การคิดและการพัฒนาความสามารถในการคิดเป็นประเด็นที่แวดวงการศึกษาให้ความสำคัญมาเป็นเวลานาน สำหรับวงการศึกษไทยได้มีความเคลื่อนไหวในเรื่องการพัฒนาทักษะการคิดมาเป็นเวลานานหลายปี ซึ่งปรากฏแนวความคิดเรื่องการสอนให้คิดเป็น ทำเป็นและแก้ปัญหาเป็น ที่ปรากฏอยู่ในความมุ่งหมายของหลักสูตร การศึกษาหลายฉบับและหลายระดับ นับตั้งแต่การศึกษาขั้นพื้นฐานจนถึงระดับอุดมศึกษาเรื่อยมา สืบเนื่องถึงบริบทของกระแสความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกในยุคข้อมูลข่าวสาร และสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ใหม่ในปัจจุบัน ที่ทำให้โลกเกิดสภาวะไร้พรมแดน ผู้ที่สามารถบริโภคความรู้ และความคิดได้อย่างชาญฉลาดจึงสามารถประยุกต์ใช้ และปรับตัวได้อย่างเหมาะสม แสดงให้เห็นว่าการคิดอย่างมีวิจารณญาณและการคิดแก้ปัญหาเป็นการคิดที่มีความสัมพันธ์กัน โดยการคิดแก้ปัญหาเป็นส่วนหนึ่งของการคิดอย่างมีวิจารณญาณ นอกจากนี้ในอีกแง่มุมหนึ่ง กล่าวถึงการคิดอย่างมีวิจารณญาณว่าเป็นพื้นฐานของการคิดทั้งปวง เมื่อบุคคลคิดเรื่องใดเรื่องหนึ่งผ่านการคิดอย่างมี

วิจารณ์ญาณมาแล้ว ผลการคิดที่ได้สามารถนำไปใช้ต่อไปได้ในกระบวนการอื่น ๆ เช่น นำไปใช้ในการตัดสินใจ นำไปใช้ในการแก้ปัญหา นำไปปฏิบัติเป็นต้น (สุรางคณา เต๋อติสอน. 2560)

จากประสบการณ์การสอนของผู้วิจัย จากการสัมภาษณ์อาจารย์ และสถานประกอบการในการติดตาม ผู้สำเร็จการศึกษา พบว่า ผู้สำเร็จการศึกษาขาดทักษะในด้านการคิดที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การคิดวิเคราะห์ การคิดอย่างมีวิจารณ์ญาณ และการแก้ปัญหา ซึ่งจากการประชุมร่วมกันกับสถานประกอบการได้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพ ปัญหาการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ อาทิ เช่น นักศึกษาไม่สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น เฉพาะหน้าได้ ไม่สามารถตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาได้เอง ขาดภาวะผู้นำ ไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน และไม่มีความมั่นใจในตนเอง จากการค้นหาสาเหตุดังกล่าว พบว่า น่าจะมีสาเหตุหลายด้าน เช่น ตัวผู้เรียน พบว่า มีคะแนนผลการเรียนก่อนเข้าเรียนในมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลางถึงในระดับต่ำ ซึ่งอาจเป็นสาเหตุหนึ่ง ที่ทำให้การจัดการเรียนรู้ไม่สัมฤทธิ์ผลเท่าที่ควรเนื่อง จากนักศึกษาขาดความมุ่งมั่นในการเรียนและแรงจูงใจ นอกจากนี้ สาเหตุด้านผู้เรียนดังกล่าวแล้ว จากการสัมภาษณ์รวบรวมข้อมูลการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ที่ผ่านมา พบว่า น่าจะเป็นสาเหตุอีกประการหนึ่งที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เนื่องจากอาจารย์จัดการเรียนรู้แบบเดิม ๆ เช่น ใช้การบรรยาย การเขียนแบบ การสาธิต ให้ปฏิบัติทำตาม ไม่ได้ฝึกให้นักศึกษาได้คิดริเริ่ม และสร้างสรรค์ จึงทำให้นักศึกษาขาดโอกาสในการฝึกคิด วิเคราะห์การปฏิบัติงาน การวางแผนการปฏิบัติงาน การแก้ปัญหาด้วยตนเอง จึงจำเป็นต้องพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมความสามารถในด้านการคิดอย่างมี วิจารณ์ญาณของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน

การศึกษารูปแบบการสอนโดยใช้กรณีศึกษาที่นำมาจัดกิจกรรม สรุปได้ว่า การจัดการเรียนรู้ตามโดยใช้ กรณีศึกษาเป็นการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนเกิดความสามารถในการคิดแก้ปัญหา การคิดวิเคราะห์ การคิด อย่างมีวิจารณ์ญาณ สามารถเรียนรู้ได้ในสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ โดยผู้เรียนเป็นเจ้าของการเรียนรู้ รับผิดชอบการเรียนรู้ของ ตนเอง ลงมือปฏิบัติจริง และมีการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีมนุษย์สัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ดังนั้นความรู้ที่ได้จึงเกิดจาก การที่ผู้เรียนสร้างขึ้นเองจากการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและบุคคลอื่น ๆ ผู้เรียนจะนำความรู้ใหม่และความรู้เดิม เกิดเป็นการขยายความรู้ หรือความรู้ใหม่ขึ้นเองที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ โดยมีกิจกรรม ต่าง ๆ เป็นตัวผลักดันให้เกิดการเรียนรู้ ซึ่งหลักการแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยเห็นว่าเหมาะสมกับการจัดการเรียนรู้ใน มหาวิทยาลัย ระดับปริญญาตรี ที่ผลิตบุคลากรที่มีประสิทธิภาพสู่ตลาดแรงงาน โดยสามารถคิดวางแผนการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ การปฏิบัติการ การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการ เสนอหน้ากับปัญหาอื่น ๆ ในการทำงานได้ ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะนำรูปแบบการสอนโดยใช้ กรณีศึกษาในการสร้างความรู้มาเป็นพื้นฐานพัฒนารูปแบบการเรียนรู้สำหรับนักศึกษาในระดับปริญญาตรี ทั้งนี้เพื่อ ส่งเสริมให้ผู้เรียนในระดับนี้ให้มีคุณลักษณะดังกล่าว นอกจากนั้นรูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นจะเป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนาวิธีการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในมหาวิทยาลัยเอกชนได้ต่อไป และนักศึกษา สามารถที่จะนำความรู้ วิธีการเรียนรู้และทักษะปฏิบัติ ไปใช้ในวิชาชีพได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพในอนาคต

### คำถามวิจัย

1. รูปแบบการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง มีองค์ประกอบอะไรบ้าง
2. ความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน อยู่ในระดับใด และเป็นอย่างไร

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนารูปแบบการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพเชิงประจักษ์ของรูปแบบการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งที่มีต่อรูปแบบการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

### สมมติฐานการวิจัย

1. ก่อนและหลังการใช้รูปแบบการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
2. หลังการใช้รูปแบบการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีคุณลักษณะของผู้ที่มีการคิดอย่างมีวิจารณญาณอยู่ในระดับสูง

### นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

**รูปแบบการเรียนรู้** หมายถึง แบบแผนการดำเนินการเรียนรู้ที่ได้รับการจัดเป็นระบบอย่างสัมพันธ์สอดคล้องกับทฤษฎี/หลักการเรียนรู้หรือการสอนที่รูปแบบนั้นยึดถือ โดยมีกรอบแนวคิดละองค์ประกอบต่าง ๆ ในการจัดการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กันและแสดงให้เห็นแนวทางในการจัดการเรียนรู้ให้บรรลุจุดมุ่งหมายตามที่กำหนด

**รูปแบบการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา** หมายถึง แบบแผนของการจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ในการเรียนรู้ ได้แก่ หลักการ วัตถุประสงค์ กระบวนการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วย 1) ขั้นเตรียมการเรียนรู้ (Preparation) 2) ขั้นนำเข้าสู่กรณีศึกษา (Case Preparation) 3) ขั้นสรรคหาวิธีการแก้ปัญหา (Selection of Solution) 4) ขั้นแบ่งปันประสบการณ์ (Sharing with Group) 5) ขั้นสืบสานความรู้ใหม่ (Construct on for New Knowledge)

**ความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ** หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน 5 ด้าน ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมายของการคิด การนิยามปัญหาหรือคำถาม การระบุสมมติฐาน การพิจารณาข้อมูลสารสนเทศทางการเรียนรู้ การประเมินและการตัดสินใจ สามารถวัดเป็นคะแนน

ความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณได้โดยใช้แบบวัดความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น

**นักศึกษาระดับปริญญาตรี** หมายถึง ผู้เรียนที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี ตามหลักสูตรมหาวิทยาลัยภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2566

**มหาวิทยาลัย** หมายถึง สถาบันอุดมศึกษาที่เป็นผู้รับใบอนุญาตในการจัดตั้งเป็นเอกชน การจัดตั้งและการดำเนินงานอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. 2546

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รูปแบบการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน
2. ได้แนวทางให้อาจารย์ได้นำรูปแบบการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาไปประยุกต์ใช้ในระดับปริญญาตรีเพื่อส่งเสริมความสามารถในด้านการสร้างความรู้ของนักศึกษา
3. ได้แนวทางในการสอบวัดความสามารถในด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาระดับปริญญาตรีเพื่อนำไปช่วยในการจัดการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถในด้านความรู้ของนักศึกษาต่อไป

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### การใช้รูปแบบการเรียนรู้

การวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R and D) เป็นการวิจัยเพื่อพัฒนานวัตกรรมหรือกระบวนการรูปแบบใหม่ ๆ ขึ้นมา จากความต้องการของผู้ใช้นวัตกรรมและผู้ใช้ผลลัพธ์ที่เกิดจากการใช้นวัตกรรมนั้น งานวิจัยลักษณะนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา ส่วนใหญ่มีขั้นตอนดังนี้  $R1 \Rightarrow D1 \Leftrightarrow R2 \Leftrightarrow D2$  และหลักการวิจัยและพัฒนาในการวิจัยทางหลักสูตรการสอนและการนิเทศ เป็นการพัฒนามาจากล่างสู่บน คือนำความต้องการจำเป็นของข้อมูลพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกส่วนไปสู่การพัฒนา (มาเรียม นิลพันธุ์, 2561) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ เสาวนีย์ กานต์เดชาวัชร (2560) ได้พัฒนารูปแบบการเรียนรู้แบบเน้นวิจัยทางการศึกษาระดับปริญญาตรีและทดลองใช้รูปแบบการเรียนการสอนที่พัฒนาขึ้น โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานในลักษณะของการวิจัยและพัฒนา 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การศึกษารอบแนวคิดของวิธีการสอนแบบเน้นวิจัย ขั้นตอนที่ 2 การสร้างรูปแบบการเรียนการสอนแบบเน้นวิจัยทางการศึกษาระดับปริญญาตรี ขั้นตอนที่ 3 การทดลองใช้รูปแบบการเรียนการสอนแบบเน้นวิจัยทางการศึกษาระดับปริญญาตรี ขั้นตอนที่ 4 ปรับปรุงรูปแบบการเรียนการสอนแบบเน้นวิจัยที่เหมาะสมกับการศึกษาระดับปริญญาตรี

นอกจากนั้นจากการศึกษากระบวนการของการออกแบบระบบการเรียนการสอนจากงานวิจัยของ ยุรวัดณ์ คล้ายมงคล (2562); ปรีญา นพคุณ (2560); และ วิบูลย์ลักษณะ ปรียาวงศากุล (2560) สรุปได้ว่าแม้ว่าศึกษาวิจัยในปีที่แตกต่างกันและนำเสนอขั้นตอนรายละเอียดย่อย ๆ ที่แตกต่างกันแต่สิ่งที่เป็นไปได้ในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนของการวิจัยและพัฒนาโดยมีวิธีดำเนินการตามขั้นตอนหลักที่มีลักษณะเดียวกัน ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นการวิเคราะห์ (analysis) ขั้นการออกแบบ (design) ขั้นการพัฒนา (development)

ขั้นนำไปใช้ (implementation) และขั้นการประเมิน (evaluation) และพบว่า ผลการวิจัยที่ได้ศึกษาทั้งหมดเป็นการนำเสนอนวัตกรรมใหม่มีการนำไปทดลองใช้และตรวจสอบหาประสิทธิภาพจากนวัตกรรมที่ได้สร้างขึ้นอย่างเป็นระบบจากการศึกษาแนวคิดและกระบวนการของการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ดังกล่าว สรุปได้ว่า การวิจัยและพัฒนาประกอบด้วย 4 ขั้นตอนที่สำคัญ คือ ขั้นตอนที่ 1 การวิจัย (Research: R1): ขั้นการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน (Analysis: A) ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนา (Development: D1): ขั้นตอนออกแบบและพัฒนาารูปแบบการเรียนการสอน (Design and Development: D and D) ขั้นตอนที่ 3 การวิจัย (Research: R2): ขั้นการทดลองใช้รูปแบบการเรียนการสอน (Implementation: I) และขั้นตอนที่ 4 การพัฒนา (Development: D2): ขั้นการประเมินผลรูปแบบการเรียนการสอน

### การทบทวนวรรณกรรม

#### แนวคิดทฤษฎีการสร้างความรู้

ทฤษฎีการสร้างความรู้ (Constructivism theory) เป็นหลักการ แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้และวิธีการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นหรือส่งเสริมให้ผู้เรียนได้รู้จักวิธีการเรียนรู้ สามารถแสวงหาความรู้ด้วยการนำความรู้เดิมมาเชื่อมโยงให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้เรียนได้พัฒนาทักษะการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ผู้เรียนได้วิเคราะห์หรือตั้งคำถามจากโจทย์ปัญหาผ่านกระบวนการสะท้อนความคิด (reflective thinking) มีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนคนอื่นในกลุ่ม มีการเรียนด้วยการปฏิบัติ (action learning) ซึ่งนำไปสู่การค้นคว้าหาคำตอบหรือสร้างความรู้ใหม่ นักทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสร้างความรู้ มีความเชื่อว่าผู้เรียนสร้างความรู้ด้วยตนเอง หรืออย่างน้อยตีความหมาย ความจริง หรือข้อมูลเหล่านั้นจากการรับรู้ประสบการณ์ใหม่ของตนเอง

ทฤษฎีการสร้างความรู้ (Constructivism theory) เชื่อว่า การเรียนรู้ เป็นกระบวนการสร้างมากกว่าการรับความรู้ ดังนั้น เป้าหมายของการจัดการเรียนการสอนจะสนับสนุนการสร้างมากกว่าความพยายามในการถ่ายทอดความรู้ ดังนั้น กลุ่มแนวคิดทฤษฎีการสร้างความรู้ จะมุ่งเน้นการสร้างความรู้ใหม่อย่างเหมาะสมของแต่ละบุคคล และเชื่อว่าสิ่งแวดล้อมมีความสำคัญในการสร้างความหมายตามความเป็นจริง (Duffy; & Cunningham. 1996)

การสร้างความรู้เป็นทฤษฎีการเรียนรู้หรือการสร้างความหมายของสิ่งที่รับรู้ ทฤษฎีนี้เชื่อว่ามนุษย์สามารถสร้างความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวได้ด้วยตัวเองเพราะมนุษย์มีศักยภาพในการสร้างความรู้จากประสบการณ์ที่เป็นจริง (Richardson. 1994: 1)

#### แนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการคิดอย่างมีวิจารณญาณในปัจจุบัน พบว่า ทฤษฎีการเรียนรู้ที่นำมาอธิบายกระบวนการเกิดการคิดอย่างมีวิจารณญาณของบุคคลที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์ (Constructivism) ทั้งนี้ สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2562: 210-211) อธิบายไว้ว่า ทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์มีหลักการสำคัญว่าในการเรียนรู้ผู้เรียนจะต้องเป็นผู้กระทำ (Active) และสร้างความรู้ (Construct) ทั้งนี้เนื่องจากความเชื่อพื้นฐานของ Constructivism มีรากฐานมาจาก 2 แหล่ง คือ จากทฤษฎีพัฒนาการของ皮อาเจต์ และวิกิอทส์ก็ ทฤษฎี Constructivism จึงแบ่งออกเป็น 2 ทฤษฎี คือ



1. Cognitive Constructivism หมายถึง การสร้างสรรค์ทางปัญญา เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ที่มีรากฐานมาจากทฤษฎีพัฒนาการของพือาเจต์ ทฤษฎีนี้ถือว่าผู้เรียนเป็นผู้กระทำ (Active) และเป็นผู้สร้างความรู้ขึ้นในใจเอง ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมมีบทบาทในการก่อให้เกิดความสมดุลทางพุทธิปัญญาขึ้น เป็นต้นเหตุให้ผู้เรียนปรับความเข้าใจเดิมที่มีอยู่ให้เข้ากับข้อมูลข่าวสารใหม่จนกระทั่งเกิดความสมดุลทางพุทธิปัญญา หรือเกิดความรู้ใหม่ขึ้น (FOWLER. 1994 และ Greens; et al. 1996; อ้างถึงใน สุรางค์ โค้วตระกูล. 2552: 210-211)

2. Social Constructivism หมายถึง การสร้างสรรค์ทางสังคม เป็นทฤษฎีที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีพัฒนาการของวิกโกทสกี ซึ่งถือว่าผู้เรียนสร้างความรู้ด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่น (ผู้ใหญ่หรือเพื่อน) ในขณะที่ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรืองานในสภาวะสังคม (Social Context) ซึ่งเป็นตัวแปรที่สำคัญและขาดไม่ได้ ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมทำให้ผู้เรียนสร้างความรู้ด้วยการเปลี่ยนแปลงความเข้าใจเดิมให้ถูกต้องหรือซับซ้อนกว้างขวางขึ้น (Bruning; et al. 1999; อ้างถึงใน สุรางค์ โค้วตระกูล. 2552: 210-211)

การคิดอย่างมีวิจารณญาณ หมายถึง การบวนการคิดไตร่ตรองอย่างรอบคอบ เกี่ยวกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหา คลุมเครือ มีความขัดแย้ง เพื่อตัดสินใจว่าสิ่งใดควรเชื่อหรือไม่ควรเชื่อ สิ่งใดควรทำสิ่งใดไม่ควรทำ โดยใช้ความรู้ ความคิดจากประสบการณ์ของตนจากข้อมูลที่รอบด้าน ทั้งข้อมูลเชิงวิชาการ ข้อมูลทางด้านสิ่งแวดล้อม และข้อมูลส่วนตัวของผู้คิด การคิดอย่างมีวิจารณญาณจึงประกอบด้วยทักษะย่อย ๆ เพื่อนำมาช่วยในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องยิ่งขึ้น คือ ทักษะความรู้และการแสวงหาความรู้ ถ้ามีความรู้มากจะทำให้คิดได้เร็วและดีกว่าทักษะการประเมิน เพราะการประเมินเป็นสิ่งที่ทำให้สามารถระบุและเลือกข้อมูลที่เหมาะสมเชื่อถือได้ โดยสามารถเปรียบเทียบและชี้แนะจากข้อมูลที่มีอยู่ ทักษะการสรุปอ้างอิงจะทำให้สามารถเข้าใจสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดีขึ้น และลึกซึ้งมากขึ้น ทักษะการวิเคราะห์ความคิด คือ สามารถในการพิจารณาถึงความเหมาะสมของความคิด และปรับความคิดให้เหมาะสม สามารถสรุปความคิดและสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง (ประพันธ์ศิริ สุเสารัจ. 2551: 100)

จากหมายของการคิดอย่างมีวิจารณญาณดังกล่าวสรุปได้ว่า การคิดอย่างมีวิจารณญาณ หมายถึง ผลของการใช้หลักการ และเหตุผลโดยผ่านกระบวนการพิจารณา ไตร่ตรองข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างรอบคอบในการตัดสินใจ หรือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในกรณีหรือสถานการณ์ต่าง ๆ

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา

นุชนาด ชุกกลิ่น (2560) ศึกษาเรื่อง ผลของการใช้กิจกรรมการอภิปรายแบบผสมผสานและกระดานสนทนาในการเรียนรู้ด้วยกรณีศึกษาที่มีต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 5 ผลการวิจัยพบว่า 1) นักเรียนที่เรียนด้วยกรณีศึกษาโดยใช้กิจกรรมการอภิปรายที่ต่างกันมีคะแนนการคิดอย่างมีวิจารณญาณก่อนเรียนและหลังเรียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 2) นักเรียนที่เรียนด้วยกรณีศึกษาโดยใช้กิจกรรมการอภิปรายแบบผสมผสานกับนักเรียนที่เรียนด้วยกรณีศึกษาโดยใช้การอภิปรายบนกระดานสนทนามีคะแนนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Powell (2019) ศึกษาเรื่อง วิธีการของกรณีศึกษาในการสอนระดับอุดมศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความมีประสิทธิภาพของวิธีการใช้กรณีศึกษาในการเรียนการสอนวิชาสาขาสัตวแพทย์ เพื่อนำไปสู่การใช้วิธีการศึกษาในการเรียนการสอนทางการฝึกหัดครู รวบรวมข้อมูลจากการสังเกตในชั้นเรียน การจดบันทึกเทปในแต่ละครั้ง เป็นเวลา

1 ภาคเรียน โดยการสังเกตปฏิสัมพันธ์ของผู้เรียน การอภิปรายในกลุ่มเด็ก ความถี่ของคำถามและการตอบของผู้เรียนรายบุคคล และการบรรยาย การอภิปรายของผู้สอน ช่วงกลางภาคเรียนสมาชิก 10 คน ของชั้นเรียนจะถูกนำมาสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์จะใช้คำถามโดยทั่วไป และกระตุ้นให้ผู้เรียนแสดงสิ่งที่ตนเองคิดอย่างชัดเจน ผู้สอนพัฒนาผู้เรียนให้มีความสามารถด้านการคิดในระดับสูง แต่จะไม่สามารถครอบคลุมการสอนให้ได้เนื้อหาทุก ๆ เท่ากับวิธีการสอนแบบบรรยายที่นิยมใช้กัน ซึ่งผู้สอนจะต้องได้รับการอบรมในด้านการสอนวิธีนี้อย่างมีประสิทธิภาพเสียก่อน และจะต้องมีการเพิ่มความถี่ของการของผู้เรียนเมื่อใช้วิธีการนี้ศึกษาด้วย มีการเตรียมความพร้อมผู้เรียนในแต่ละบทเรียน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อที่จะแก้ปัญหาในแต่ละกรณีตัวอย่าง การอภิปรายในชั้นเรียนจะต้องให้ผู้เรียนมีการตอบสนองแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในระดับเรียน การศึกษาครั้งนี้ได้ข้อเสนอแนะว่าการจัดการเรียนการสอนโดยใช้วิธีการกรณีศึกษาทำให้เกิดประโยชน์ต่อการเรียนรู้ที่จะมีการแก้ไขปัญหา มีการคิดไตร่ตรองเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด นอกจากนี้ยังเกิดปฏิสัมพันธ์ทั้งในกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ ในการอภิปรายกลุ่มร่วมกัน ผู้เรียนจะต้องมีการนำความรู้ในเนื้อหาและทักษะการแก้ปัญหาไปใช้ในการแก้ปัญหาในกรณีศึกษาด้วยจึงจะสมบูรณ์ ขอบเขตของกรณีศึกษาที่นำมาใช้ในการเรียนการสอนในทางการศึกษาจะต้องมีความสัมพันธ์กับความถี่ของการเรียนใหม่ และมีการทำให้สละสลวย การใช้กรณีศึกษาจะต้องใช้อย่างระมัดระวัง พิจารณาความเหมาะสมของกรณีศึกษาที่จะนำมาใช้ด้วย

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

ปณิศา วรณพิรุณ (2551) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการเรียนบนเว็บแบบผสมผสานโดยใช้ปัญหาเป็นหลักเพื่อพัฒนาการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนิสิตปริญญาบัณฑิต ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์ประกอบของรูปแบบการเรียนบนเว็บแบบผสมผสานโดยใช้ปัญหาเป็นหลักเพื่อพัฒนาการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนิสิตปริญญาบัณฑิต ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ หลักการของรูปแบบ วัตถุประสงค์ของรูปแบบ วิธีการและกิจกรรมการเรียนการสอน และการวัดและการประเมินผล วัตถุประสงค์ของรูปแบบ เพื่อพัฒนาการคิดอย่างมีวิจารณญาณ โดยกระบวนการเรียนการสอน แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นการเตรียมการก่อนการเรียนการสอน และ 2) ขั้นการจัดกระบวนการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล ใช้ การวัดพัฒนาการของการคิดอย่างมีวิจารณญาณและการประเมินตามสภาพจริง 2) นิสิตปริญญาบัณฑิตที่เรียนตามรูปแบบการเรียนการสอนที่พัฒนาขึ้น มีคะแนนความคิดอย่างมีวิจารณญาณ หลังเรียนสูงกว่าก่อนการเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนิสิตมีความคิดเห็นว่าการเรียนตามรูปแบบการเรียนการสอนที่พัฒนาขึ้น มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และ 3) ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ทำการประเมินรูปแบบการเรียนการสอนแล้วมีความคิดเห็นว่าเป็นรูปแบบการเรียนการสอนที่พัฒนาขึ้น มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ธีรวดี ถังบุตร (2552) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการออกแบบการเรียนการสอนแบบผสมผสานโดยใช้แผนผังทางปัญญาเพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณสำหรับนักศึกษาปริญญาบัณฑิต การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์ประกอบการเรียนการสอนแบบผสมผสานเพื่อสร้างและทดลองใช้รูปแบบการออกแบบการเรียนการสอนแบบผสมผสานโดยใช้แผนผังทางปัญญาเพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณสำหรับนักศึกษาปริญญาบัณฑิต และเพื่อนำเสนอรูปแบบการออกแบบการเรียนการสอนแบบผสมผสานโดยใช้แผนผังทางปัญญาเพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณสำหรับนักศึกษาปริญญาบัณฑิต วิธีการดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยและพัฒนา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบการเรียนการสอนออนไลน์ จำนวน 4 คน และนิสิตปริญญาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย จำนวน 23 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้เชี่ยวชาญพบว่าองค์ประกอบการเรียนการสอนแบบผสมผสาน ประกอบด้วย 12 องค์ประกอบ ได้แก่ เนื้อหา ระบบบริหารจัดการ รูปแบบการสื่อสาร การประเมินผล ผู้สอน ผู้เรียน ผู้อำนวยการความสะอาดในการเรียน วิธีการเรียนการสอน กิจกรรมการเรียนการสอน เครื่องมือและโปรแกรมประยุกต์ ชนิดของเครื่องมือในการสื่อสาร และโครงสร้างพื้นฐาน 2) กลุ่มตัวอย่างที่เรียนด้วยการเรียนการสอนแบบผสมผสาน โดยใช้แผนผังทางปัญญามีคะแนนเฉลี่ยการคิดอย่างมีวิจารณญาณหลังการเรียนสูงกว่าก่อนการเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) รูปแบบการออกแบบการเรียนการสอนแบบผสมผสานโดยใช้แผนผังทางปัญญา เพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณสำหรับนักศึกษาปริญญาบัณฑิตที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย การออกแบบการเรียนการสอน 9 ชั้น การเรียนการสอนแบบผสมผสาน 2 รูปแบบ ได้แก่ การเรียนการสอนในห้องเรียน และการเรียนการสอนออนไลน์ ส่วนประกอบของการเรียนการสอนออนไลน์ 8 องค์ประกอบ แผนผังทางปัญญา 4 แผนผัง ได้แก่ แผนผังมโนทัศน์ แผนผังความคิด แผนผังก้างปลา และแผนผังงาน การสร้างแผนผังทางปัญญา

Setareh (2009) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนพยาบาลในกลุ่มสาขาวิชาเภสัชศาสตร์ โดยใช้การวิจัยแบบกึ่งทดลอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมี 60 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกเพื่อพัฒนา การคิดอย่างมีวิจารณญาณกับกลุ่มควบคุมที่ได้รับการฝึกแบบปกติ จำนวนกลุ่มละ 30 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มที่ได้รับการฝึกเพื่อพัฒนาการคิดอย่างมีวิจารณญาณมีคะแนนการคิดอย่างมีวิจารณญาณแตกต่างจากกลุ่มปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Overton (2010) ศึกษาผลของการจัดการเรียนการสอนทักษะการคิดที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การพัฒนาทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และทักษะการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนที่เรียนในระดับ 2, 4, และ 6 ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนก่อนและหลังการทดลองของนักเรียนในระดับ 2 ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พบว่าในระดับ 4 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านความสามารถทางการคิด การติดต่อสื่อสาร การคาดคะเนความรู้ในเนื้อหา ส่วนในระดับ 6 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านความสามารถทางการคิด การตัดสินใจและการวางแผน

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยรูปแบบการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ประจำปีการศึกษา 2566 จำนวน 680 คน

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองรูปแบบการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ประจำปีการศึกษา 2566 สุ่มมาโดยวิธีแบ่งชั้น โดยใช้ระดับคะแนนด้านการสร้างความรู้ด้วยการคิดอย่างมีวิจารณญาณ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ สูง กลาง ต่ำ จากนั้นสุ่มอย่างง่ายเข้ากลุ่มก่อนทดลอง และกลุ่มหลังทดลอง จำนวน 2 กลุ่ม กลุ่มละ 20 คน รวมทั้งหมด 40 คน

### ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

1. ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่ รูปแบบการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

ประกอบด้วย

- 2.1 ความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ
- 2.2 คุณลักษณะของผู้ที่มีความคิดอย่างมีวิจารณญาณ
- 2.3 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้น

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งประกอบด้วย คณาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชน ผู้สอนเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้และทักษะในการวิเคราะห์ การแก้ปัญหา การลงข้อสรุปของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมุมมองปัจจุบัน
2. แบบวิเคราะห์เอกสารข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. แบบสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน
  - 1.1 ศึกษาเอกสารตำราเกี่ยวกับการสร้างแบบสัมภาษณ์
  - 1.2 กำหนดประเด็นสัมภาษณ์ และสร้างแบบสัมภาษณ์ฉบับร่าง
  - 1.3 นำแบบสัมภาษณ์เสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา และนำความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC
  - 1.4 นำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำไปสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย คณาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชน ผู้ใช้บัณฑิต และนักศึกษา

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง เป็นการวิจัยเชิงการวิจัยและพัฒนา มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ และตรวจสอบประสิทธิภาพเชิงประจักษ์ของรูปแบบที่พัฒนาขึ้น โดยดำเนินการวิจัยตามแนวคิดกรูปแบบที่ผู้วิจัยสังเคราะห์ขึ้นจากแนวคิดแบบจำลองการออกแบบระบบการเรียนรู้ The ADDIE Model ของ ครูส (Krusse, 2007: 1) ร่วมกับแนวคิดการวิจัยและพัฒนา ซึ่งแนวคิดที่ผู้วิจัยสังเคราะห์ขึ้นนี้ประกอบด้วยขั้นตอนทั้งสิ้น 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาวิเคราะห์สภาพและข้อมูลพื้นฐานในรูปแบบการเรียนรู้ ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบและพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ ขั้นตอนที่ 3 การนำรูปแบบการเรียนรู้ไปใช้ ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงรูปแบบการเรียนรู้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจำแนกออกเป็น 3 ตอน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง

ตอนที่ 2 ผลการตรวจสอบประสิทธิภาพเชิงประจักษ์ของรูปแบบการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง

ตอนที่ 3 ผลความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีต่อการเรียนรู้ตามรูปแบบการสอน

ตาราง 1 เปรียบเทียบคะแนนความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ก่อนและหลังทดลอง

คะแนน ความสามารถ ด้านการคิด อย่างมี วิจารณญาณ	คะแนน เดิม	คะแนน เฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	คะแนน ร้อยละ	ระดับ ความสามารถ	T	df	p
ก่อนการทดลอง	80	42.44	7.41	63.22	ปานกลาง	-9.75	21	.000*
หลังการทดลอง	80	66.43	6.58	78.49	สูง			

\* p-value < .05

จากตาราง 1 พบว่า ความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษา ก่อนและหลังการทดลอง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ข้อที่ 1 โดยมีคะแนนเฉลี่ยความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน หลังการทดลอง ( $\bar{X}$  = 66.43, S.D. = 6.58) อยู่ในระดับสูงซึ่งสูงกว่าก่อนการทดลอง ( $\bar{X}$  = 42.44, S.D. = 7.41) ที่อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 2 คะแนนเฉลี่ยความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง

ความสามารถ ด้านการคิด อย่างมี วิจารณญาณ	ก่อน การ ทดลอง				หลังการ ทดลอง				ลำดับ ที่
	คะแนน เต็มราย ด้าน	คะแนน เฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	คุณภาพ ความสามารถ ด้านการคิด	คะแนน เต็มราย ด้าน	คะแนน เฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	คุณภาพ ความสามารถ ด้านการคิด	
1.กำหนดเป้าหมายของการคิด	16	9.72	2.55	สูง	16	12.47	2.66	สูง	4
2.นิยามปัญหาหรือคำถาม	16	10.63	1.93	สูง	16	12.54	1.82	สูง	3
3.การระบุสมมติฐาน	16	10.63	2.37	สูง	16	13.27	2.25	สูงมาก	2
4.การพิจารณาใช้ข้อมูลสารสนเทศการจัดการเรียนรู้	16	8.51	2.49	ปานกลาง	16	10.45	2.63	สูง	5
5.การประเมินและการตัดสินใจ	16	10.33	2.05	สูง	16	13.40	1.97	สูงมาก	1

จากตาราง 2 พบว่าคะแนนเฉลี่ยความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า หลังการทดลองมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นทุกด้าน ทั้งนี้พบว่า หลังการทดลองด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การประเมินและตัดสินใจ ( $\bar{X} = 13.40$ , S.D. = 1.97) อยู่ในระดับสูงมาก และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การพิจารณาใช้ข้อมูลสารสนเทศการจัดการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 10.45$ , S.D. = 2.63) การกำหนดเป้าหมายของการคิด ( $\bar{X} = 12.47$ , S.D. = 2.66) และการนิยามปัญหาหรือคำถาม ( $\bar{X} = 12.54$ , S.D. = 1.82) อยู่ในระดับสูง เป็นลำดับสุดท้าย

ตาราง 3 คะแนนความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีต่อการเรียนรู้ตามรูปแบบการสอน

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ	ลำดับที่
1. ด้านเนื้อหาสาระ	4.50	0.56	มาก	3
2. ด้านกิจกรรมการเรียนการสอนตามรูปแบบ	4.53	0.52	มากที่สุด	2
3. ด้านสื่อประกอบรูปแบบ	4.18	0.66	มาก	4
4. ด้านประโยชน์และความพึงพอใจที่ได้รับ	4.55	0.53	มากที่สุด	1
รวมทั้งหมด	4.28	0.56	มาก	

จากตาราง 3 พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งมีความพึงพอใจการเรียนรู้ตามรูปแบบการสอนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.56) ทั้งนี้ด้านประโยชน์และความพึงพอใจที่ได้รับอยู่ในลำดับสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D. = 0.53) และด้านสื่อประกอบรูปแบบ นักศึกษามีความพึงพอใจในลำดับต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.6)

### อภิปรายผล

รูปแบบการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ที่พัฒนาขึ้นผลการตรวจสอบความสมเหตุสมผลเชิงทฤษฎี ความเป็นไปได้ และความสอดคล้องของรูปแบบการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง โดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ความสมเหตุสมผลเชิงทฤษฎี มีค่าดัชนีความสอดคล้องรายข้อระหว่าง 0.08-1.00 เป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการของรูปแบบการเรียนรู้ส่งผลให้ผลลัพธ์ของการออกแบบการเรียนรู้ดังกล่าวมีความสมเหตุสมผลเชิงทฤษฎีและมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้และมีความสอดคล้องของรูปแบบ ทั้งนี้เนื่องจากการนำวิธีการเชิงระบบมาใช้จะช่วยให้การดำเนินงานต่าง ๆ เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย (ทิตินา แซมมณี, 2560) สอดคล้องกับองค์ประกอบของรูปแบบการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นจากงานวิจัยของ มนต์ชัย พงศกรณฤงษ์ (2562) ที่พัฒนารูปแบบการเรียนรู้ตามทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อส่งเสริมความสามารถในการสร้างความรู้ของนักเรียนช่างอุตสาหกรรม และงานวิจัยของ อารยา ช่ออึ้งชัญญ (2560) ที่พัฒนารูปแบบการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมความสามารถในการคิดแก้ปัญหาอย่างมีวิจารณญาณกลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ ของชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ซึ่งทำให้รูปแบบการเรียนรู้ดังกล่าวเป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

### ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ความสามารถด้านการพิจารณาการใช้ข้อมูลสารสนเทศทางการเรียนรู้ และด้านการนิยามปัญหาและคำถาม เป็นด้านที่มีการพัฒนาต่ำกว่าด้านอื่น ๆ การนำรูปแบบการเรียนรู้ไปใช้จึงควรให้ความสำคัญและจัดเวลาสำหรับพัฒนาความสามารถด้านดังกล่าวในระหว่างการเรียนรู้ให้มากยิ่งขึ้น

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า คุณลักษณะของผู้ที่มีการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ด้านการเข้าถึงประเด็นปัญหา โดยไม่สับสนกับรายละเอียดปลีกย่อย อยู่ในระดับต่ำกว่าคุณลักษณะอื่น ๆ การนำรูปแบบการเรียนรู้ไปใช้จึงควรให้ความสำคัญในการฝึกการอ่านพิจารณากรณีศึกษาในเชิงวิเคราะห์รวมทั้งฝึกทักษะการคิดวิเคราะห์ ในระหว่างการจัดกระบวนการเรียนรู้ให้มากยิ่งขึ้น

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนมีความสามารถด้านการใช้ข้อมูลการเรียนรู้ในลำดับที่ต่ำกว่าความสามารถด้านอื่น ๆ นั้น การนำรูปแบบการเรียนรู้ไปใช้ผู้สอนควรเติมเต็มพื้นฐานความรู้ของนักศึกษา หรือมอบหมายให้ศึกษาค้นคว้าความรู้ล่วงหน้าจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ เพื่อให้มีความรู้ที่เพียงพอต่อการนำมาใช้ในกระบวนการจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบ

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อจะได้ข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น
2. การนำรูปแบบการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณไปใช้ ผู้สอนควรเตรียมตัวที่ดี โดยมีการศึกษาและทำความเข้าใจรูปแบบให้ชัดเจนก่อนนำไปใช้ โดยผู้สอนที่นำรูปแบบการเรียนรู้ไปใช้ จะมีบทบาทที่เปลี่ยนไปจากเดิมโดยเปลี่ยนจากผู้ถ่ายทอดความรู้ มาเป็นผู้อำนวยความสะดวกและเป็นผู้ชี้แนะการปฏิบัติงานของผู้เรียน

#### เอกสารอ้างอิง

- คริสโตเฟอร์ จอห์นสัน. (2551). การสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้สำหรับผู้เรียนชาวไทย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: เจริญการพิมพ์.
- จิราภรณ์ พิมพ์ใจใส. (2553). การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนตามทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อส่งเสริมความสามารถในการเรียนรู้ของนักศึกษาพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธีรวดี ถังบุตร. (2552). การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนแบบผสมผสานโดยใช้แผนผังทางปัญญาเพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณสำหรับนักศึกษาปริญญาบัณฑิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประพันธ์ศิริ สุเวราช. (2551). การพัฒนาการคิด. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด 9919 เทคนิค ฟรินติ้ง.
- พจนนา ทรัพย์สमान. (2550). การจัดการเรียนรู้โดยให้ผู้เรียนแสวงหาและค้นพบความรู้ด้วยตนเอง. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์. (2551). ทฤษฎีจิตวิทยาพัฒนาการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลักขณา สริวัฒน์. (2553). การคิด. กรุงเทพฯ: โอเดียนอโตว์.
- วัชรา เล่าเรียนดี. (2553). รูปแบบและกลยุทธ์การจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิด. พิมพ์ครั้งที่ 2. นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วีระ สุดสังข์. (2551). การคิดวิเคราะห์ คิดอย่างมีวิจารณญาณ และคิดสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- สุรางค์ ไคว่ตระกูล. (2552). จิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



สุวิทย์ มูลคำ. (2554). กลยุทธ์การสอนคิดอย่างมีวิจารณญาณ. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

อารยา ช่ออั้งชัย. (2552). การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมความสามารถในการคิดแก้ปัญหา  
อย่างมีวิจารณญาณกลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ ของชั้นประถมศึกษาปีที่ 5. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Joyce, B.; & Weil, M. (2009). *Models of Teaching*. Englewood Cliff, NJ: Prentice-Hall.

Osman, K.; Abdul Hamid, S. H.; & Hassau A. (2009). “Standard Setting: Inserting Domain of the 21  
Century Thinking Skills into the Existing Science Curriculum in Malaysia” *Social and Behavioral  
Sciences*. Dewey, John. *How we Think*. New York: D.C. Health and Company.

S038L: ความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) กรณีศึกษา: นักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

THE PURPOSE OF THIS STUDY IS TO ANALYZE FACTORS INFLUENCING ACCOUNTANTS' KNOWLEDGE AND UNDERSTANDING IN ELECTRONIC FINANCIAL STATEMENT SUBMISSION (DBD E-FILING) OF ACCOUNTANTS IN THE LAT KRABANG INDUSTRIAL ESTATE AREA

ประทุม วงษ์วีระกุล<sup>1</sup> วฤตดา สังวรกิตติวุฒิ<sup>2</sup>

<sup>1</sup> คณะบริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ของนักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง กลุ่มตัวอย่างเป็นนักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง จำนวน 196 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนวณค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่า นักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง มีความรู้ความเข้าใจต่อการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ระดับมาก เพศ อายุและระดับการศึกษา ไม่มีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ปัจจัยด้านความรู้ทางวิชาชีพบัญชี ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี มีอิทธิพลทางบวกต่องบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ผลของการศึกษานี้เป็นข้อมูลที่ส่งเสริมการเพิ่มความรู้ทางวิชาชีพบัญชี เพิ่มทักษะและรักษาจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีให้นักบัญชีจะต้องมีการเตรียมความพร้อมในทักษะที่จำเป็น พัฒนาความรู้อยู่เสมอเพื่อพัฒนาความเชี่ยวชาญในสายอาชีพให้มีประสิทธิภาพของการทำงาน รวมถึงมีความพร้อมด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่รับกับการทำงานในอนาคตต่อไป

**คำสำคัญ:** งบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์, อุตสาหกรรมลาดกระบัง

### Abstract

The purpose of this study is To analyze factors influencing accountants' knowledge and understanding in electronic financial statement submission (DBD e-filing) of accountants in the Lat Krabang Industrial Estate area. The sample group was 196 accountants in the Lat Krabang Industrial Estate area. Data were collected using a questionnaire. Use data analysis by calculating the mean and standard deviation. And multiple regression analysis was used to test the hypotheses. The results of the study found that Accountant in the Lat Krabang Industrial Estate area Have a high level of knowledge and understanding of electronic financial statement submission (DBD e-filing), gender, age, and education

level. There is no influence on accountants' knowledge and understanding in submitting financial statements electronically (DBD e-filing). Accounting professional knowledge factors Accounting professional ethics It has a positive influence on electronic financial statements (DBD e-filing). The results of this study are information that promotes increasing knowledge in the accounting profession. Increase skills and maintain professional accounting ethics so that accountants must be prepared in the necessary skills. Always develop knowledge to develop professional expertise for work efficiency. Including being ready for new technology. that will continue to work in the future

**Keywords:** DBD e-filing, Ladkrabang Industry

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันปฏิเสธไม่ได้เลยว่าเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการทำบัญชีเพิ่มมากขึ้น การนำเทคโนโลยีเข้ามาเพื่อช่วยให้มีประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน จึงส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างมากและรวดเร็วกับการทำงาน โดยเฉพาะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่าง อิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) เป็นต้น ดังนั้น นักบัญชีจึงต้องปรับตัวให้ทันต่อรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับการทำงานในยุคปัจจุบันให้ได้มากที่สุด

DBD e-filing เป็นระบบการให้บริการทางการเงินโดยใช้เทคโนโลยี XBRL (ย่อมาจาก extensible ภาษารายงานทางธุรกิจ) เป็นระบบภาษาที่ถูกสร้างขึ้น โดยใช้รหัสกราฟบาร์โค้ดของรหัสทางบัญชีต่าง ๆ งบการเงินที่นำเสนอผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นเทคโนโลยีที่เป็นมาตรฐานสากลทั่วโลก โดยมีข้อมูลงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประโยชน์มาก และสามารถนำส่งได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีประโยชน์และช่วยเก็บเอกสารจำนวนมาก ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ช่วยเพิ่มความรวดเร็วและทำให้งบการเงินมีความถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น ช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดส่งงบการเงิน ช่วยสนับสนุนความมั่นคงและปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การสำรวจการนำส่งงบการเงินและการนำส่งงบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ของในพื้นที่นิคมลาดกระบังในครั้งนี้ เป็นการสำรวจเพื่อหาการยื่นเอกสารต่าง ๆ ผ่านอิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัทต่าง ๆ โดยจากเดิมเป็นการยื่นเอกสารด้วยตัวเอง ผู้ที่จะยื่นเอกสารต้องเดินทางไปยื่นที่จุดให้บริการตัวเอง ซึ่งระยะเวลาใช้ในการดำเนินการอาจจะล่าช้า ดังนั้นวัตถุประสงค์ในการวิจัยในครั้งนี้เพื่อเข้าไปศึกษา การนำส่งงบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ด้านข้อมูลพื้นฐานของนักบัญชี ด้านความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในเรื่องความรู้และจรรยาบรรณทางวิชาชีพบัญชี ด้านการจัดทำและนำเสนอของงบการเงิน และด้านข้อมูลสารสนเทศทางการบัญชี เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีต่อการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง คือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้การศึกษาครั้งนี้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ของนักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

ตาราง 1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

ผู้ศึกษา	ปีที่ศึกษา	วัตถุประสงค์ในการศึกษา	ผลการศึกษา
ทิพย์วรรณ ราชพิทักษ์	2564	<ol style="list-style-type: none"> <li>เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) ด้านข้อมูลสารสนเทศสำหรับธุรกิจ ของนักบัญชีในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล</li> <li>เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) ด้านการจัดทำและนำเสนองบการเงิน ของนักบัญชีในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล</li> <li>เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) ด้านข้อมูลสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการบริหาร ของนักบัญชีในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล</li> </ol>	<p>ประเด็นหลักพบว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านความรู้อำนาจวิชาชีพบัญชี มีอิทธิพลต่อความเข้าใจของนักบัญชี มากที่สุดในการนำส่งงบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) ด้านข้อมูลสารสนเทศสำหรับธุรกิจ ของนักบัญชีในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล</li> <li>- ด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชี มีอิทธิพลต่อความเข้าใจของนักบัญชีมาก ในการนำส่งงบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) ด้านข้อมูลสารสนเทศสำหรับธุรกิจ ของนักบัญชีในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล</li> <li>- ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีมีอิทธิพลต่อความเข้าใจของนักบัญชีมากที่สุดในการนำส่งงบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) ด้านข้อมูลสารสนเทศสำหรับธุรกิจ ของนักบัญชีในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล</li> </ul>
ชลธิชา พรหมบุตร และคณะ	2559	<ol style="list-style-type: none"> <li>เพื่อศึกษาความรู้ความสามารถของนักบัญชีที่มีผลในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความรู้ความเข้าใจโดยรวมต่อการนำส่งงบการเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing)</li> <li>เพื่อศึกษาความรู้ความสามารถของนักบัญชีที่มีผลในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการลงทะเบียนเข้าใช้งานระบบบริการงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing)</li> <li>เพื่อศึกษาความรู้ความสามารถของนักบัญชีที่มีผลในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการเตรียมข้อมูลนำส่งงบการเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ E-Filing</li> </ol>	<p>ประเด็นหลักพบว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านความรู้ความเข้าใจโดยรวมต่อการนำส่งงบการเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing) มีผลต่อความรู้ความสามารถของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย</li> <li>- ด้านการลงทะเบียนเข้าใช้งานระบบบริการงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing) มีผลต่อความรู้ความสามารถของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย</li> <li>- การเตรียมข้อมูลนำส่งงบการเงินผ่านทาง E-Filing มีผลต่อความรู้ความสามารถของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย</li> </ul>
สุวรรณี รุ่งจุฑารักษ์	2559	<ol style="list-style-type: none"> <li>เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจ ด้านระดับความรู้ การพัฒนาความรู้ต่อเนื้อหาของวิชาชีพของนักบัญชี ที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในการจัดทำรายงานทางการเงินตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ</li> <li>เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจด้านประสบการณ์การทำงานและประเภทของธุรกิจของนักบัญชี ในการจัดทำรายงานทางการเงินตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ</li> </ol>	<p>ประเด็นหลักพบว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านระดับความรู้ การพัฒนาความรู้ต่อเนื้อหาของวิชาชีพของนักบัญชี ประสบการณ์การทำงานและประเภทของธุรกิจ มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในการจัดทำรายงานทางการเงินตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ</li> <li>- ด้านประสบการณ์การทำงานและประเภทของธุรกิจ มีผลในการจัดทำรายงานทางการเงินตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ</li> </ul>

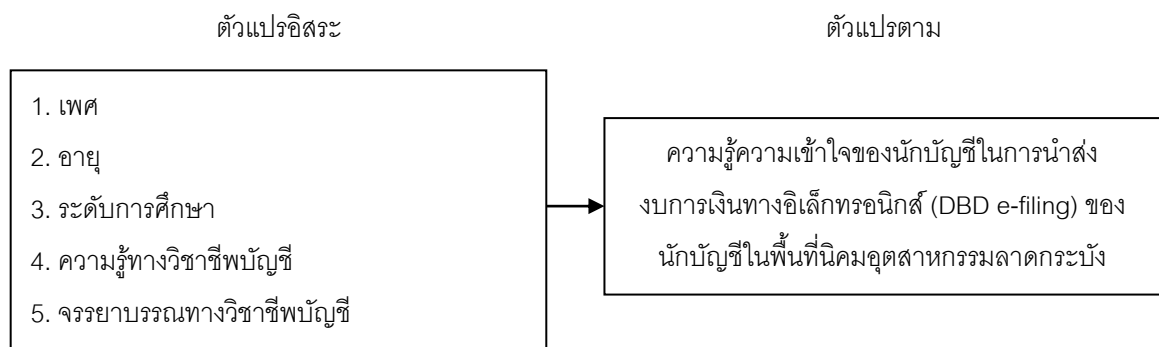
ตาราง 1 (ต่อ)

ผู้ศึกษา	ปีที่ศึกษา	วัตถุประสงค์ในการศึกษา	ผลการศึกษา
กุลทีรา จันทนา อังคณา สิริตนาอนุกุลศิริ และคณะ	2564	<ol style="list-style-type: none"> <li>เพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบิโทธิพลจากพลวัตเทคโนโลยี ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ต่อความรู้ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจ ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ เขตกรุงเทพมหานคร</li> <li>ด้านปัจจัยด้านแรงจูงใจภายในองค์กร ต่อความรู้ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจ ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ เขตกรุงเทพมหานคร</li> </ol>	<p>ประเด็นหลักพบว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจ ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ เขตกรุงเทพมหานคร</li> <li>- ด้านปัจจัยด้านแรงจูงใจภายในองค์กร มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจ ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ เขตกรุงเทพมหานคร</li> </ul>
วริน ปากหวาน	2561	<p>เพื่อศึกษาที่ส่งผลกระทบต่อความเข้าใจของนักบัญชีต่อรายงานทางการเงินของ พนักงานบัญชี เขตบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ด้านปัจจัยส่วนบุคคลต่อความเข้าใจของนักบัญชีต่อรายงานทางการเงินของ พนักงานบัญชี เขตบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ</li> <li>ด้านประเมินประสิทธิภาพความเข้าใจและปัจจัยด้านความถูกต้องของรายงาน ทางการเงินต่อความเข้าใจของนักบัญชี เขตบางพลีสมุทรปราการ</li> </ol>	<p>ประเด็นหลักพบว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความเข้าใจของนักบัญชีต่อรายงานทางการเงินของ พนักงานบัญชี เขตบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ</li> <li>- ด้านประเมินประสิทธิภาพความเข้าใจและปัจจัยด้านความถูกต้องของรายงาน ทางการเงินมีผลต่อความเข้าใจของนักบัญชีต่อรายงานทางการเงินของ พนักงานบัญชี เขตบางพลีสมุทรปราการ</li> </ul>
มณฑนา แก้วดวงเล็ก	2560	<ol style="list-style-type: none"> <li>เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพของนักบัญชีไทย</li> <li>เพื่อศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพของนักบัญชีไทย</li> </ol>	<p>ประเด็นหลักพบว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เพศ ไม่มีผลต่อความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพของนักบัญชีไทย</li> <li>- อายุ ไม่มีผลต่อความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพของนักบัญชีไทย</li> <li>- ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพของนักบัญชีไทย</li> <li>- ด้านการรับรู้ข่าวสาร การจัดกิจกรรมส่งเสริมความเข้าใจมีผลต่อความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพของนักบัญชีไทย</li> <li>- ด้านทัศนคติต่อจรรยาบรรณวิชาชีพ มีผลต่อความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพของนักบัญชีไทย</li> </ul>
อมร โทท่า	2564	<ol style="list-style-type: none"> <li>เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจทางวิชาชีพบัญชีของผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม</li> <li>เพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจทางวิชาชีพบัญชี ของผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม</li> </ol>	<p>ประเด็นหลักพบว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านความรู้ทางวิชาชีพบัญชีมีผลต่อผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม</li> <li>- ด้านทักษะทางวิชาชีพมีผลต่อผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม</li> <li>- ด้านคุณค่าทางวิชาชีพมีผลต่อผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม</li> </ul>

ตาราง 1 (ต่อ)

ผู้ศึกษา	ปีที่ศึกษา	วัตถุประสงค์ในการศึกษา	ผลการศึกษา
จันทป์ปภา ปุณยวิฑิต-โรจน์ และคณะ	2563	1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชี	ประเด็นหลักพบว่า - ทักษะทางการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชี - ทักษะทางการบริหารองค์กรและการจัดการองค์กรธุรกิจ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชี - จรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชี - ทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชี

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 เพศ ไม่มีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ของนักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

สมมติฐานที่ 2 อายุ ไม่มีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ของนักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษา มีอิทธิพลทางบวกต่อความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ของนักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

สมมติฐานที่ 4 ความรู้ทางวิชาชีพบัญชี มีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ของนักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

สมมติฐานที่ 5 จรรยาบรรณทางวิชาชีพบัญชี มีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ของนักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

## วิธีดำเนินการวิจัย

### แหล่งข้อมูลใช้ในการศึกษา

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากการศึกษา การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research), เว็บไซต์ นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง (รายชื่อบริษัท), ทิปป์วรรณ ราชพิทักษ์ บัณฑิตที่มีอิทธิพลต่อความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) นักบัญชีในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล, เว็บไซต์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (วิธีการนำส่งงบการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-filing))

### การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักบัญชีที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่อยู่ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ซึ่งมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 คน

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของเครจซี และ มอร์แกน (Krejcie; & Morgan) ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง เท่ากับ 196 คน

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เช่น ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นต้น

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inference statistics) ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยผู้วิจัยใช้ Pearson's Correlation Coefficient เพื่อทดสอบว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์แบบมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวกับตัวแปรตาม 1 ตัว เพื่อศึกษาว่ามีตัวแปรอิสระใดบ้างที่พยากรณ์ความผันแปรของตัวแปรตามได้

### ผลการวิจัย

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 196 บริษัท โดยจำแนกตามตัวแปรอิสระในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ	Minimum	Maximum	Mean	Std.dev
เพศ	1	2	1.55	.499
อายุ	1	3	1.78	.600
ระดับการศึกษา	1	3	1.86	.564
ความรู้ทางวิชาชีพบัญชี	2.0	5.0	4.595	.4351
จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี	2.6	5.0	4.643	.3956

ตาราง 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ปัจจัย	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	ความรู้ทางวิชาชีพบัญชี	จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี	ความรู้ความเข้าใจของนักบัญชี
<b>เพศ</b>						
Pearson Correlation	1	.021	.117	.060	.108	0.95
Sig.(2-tailed)		.766	.102	.401	.130	.185
<b>อายุ</b>						
Pearson Correlation		1	.253**	.157*	.088	.108
Sig.(2-tailed)			<.001	.028	.218	.133
<b>ระดับการศึกษา</b>						
Pearson Correlation			1	.311**	.170*	.121
Sig.(2-tailed)				<.001	.017	0.92
<b>ความรู้ทางวิชาชีพบัญชี</b>						
Pearson Correlation				1	.682**	.693**
Sig.(2-tailed)					<.001	<.001
<b>จรรยาบรรณทางวิชาชีพบัญชี</b>						
Pearson Correlation					1	.699**
Sig.(2-tailed)						<.001
<b>ความรู้ความเข้าใจของนักบัญชี</b>						
<b>ในการนำเสนอการเงิน</b>						
Pearson Correlation						1
Sig.(2-tailed)						

หมายเหตุ: \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



เพศ และความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ( $r = 0.095$ )

อายุและความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ( $r = 0.108$ )

ระดับการศึกษาและความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ( $r = 0.121$ )

ความรู้ทางวิชาชีพบัญชีและความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $r = 0.693^{**}$ )

จรรยาบรรณทางวิชาชีพบัญชีและความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $r = 0.699^{**}$ )

#### ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

ตาราง 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	T	Sig
ค่าคงที่	1.361	.206		6.600	<.001
เพศ	.025	.033	.035	.733	.464
อายุ	.015	.028	.026	.544	.587
การศึกษา	-.059	.032	-.095	-1.872	.063
ความรู้ทางวิชาชีพบัญชี	.351	.054	.435	6.517	<.001
จรรยาบรรณทางวิชาชีพบัญชี	.367	.057	.413	6.407	<.001

สมมติฐานที่ 1 เพศ ไม่มีอิทธิพล ต่อความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ของนักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ซึ่งเมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์แล้วพบว่า เพศ ไม่มีอิทธิพล ต่อความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ของนักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง (Sig มีค่าเท่ากับ 0.464 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05)

สมมติฐานที่ 2 อายุ ไม่มีอิทธิพล ต่อความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ของนักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ซึ่งเมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์แล้วพบว่า อายุ ไม่มีอิทธิพล ต่อความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ของนักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง (Sig มีค่าเท่ากับ 0.587 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05)

สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษา มีอิทธิพลทางบวก ต่อความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ของนักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ซึ่งเมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์แล้ว พบว่า ระดับการศึกษา ไม่มีอิทธิพล ต่อความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ของนักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง (Sig มีค่าเท่ากับ 0.063 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05)

สมมติฐานที่ 4 ความรู้ทางวิชาชีพบัญชี มีอิทธิพล ต่อความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ของนักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ซึ่งเมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์แล้ว พบว่า ความรู้ทางวิชาชีพบัญชี มีอิทธิพลทางบวก ต่อความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ของนักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง (Sig มีค่าเท่ากับ <.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05)

สมมติฐานที่ 5 จรรยาบรรณทางวิชาชีพบัญชี มีอิทธิพล ต่อความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ของนักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ซึ่งเมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์แล้ว พบว่า จรรยาบรรณทางวิชาชีพบัญชี มีอิทธิพลทางบวก ต่อความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ของนักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง (Sig มีค่าเท่ากับ <.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05)

ตาราง 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ลำดับที่	สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน	Sig.
1	เพศ ไม่มีอิทธิพล ต่อความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ของนักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	ไม่มีอิทธิพล	0.464
2	อายุ ไม่มีอิทธิพล ต่อความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ของนักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	ไม่มีอิทธิพล	0.587
3	ระดับการศึกษา มีอิทธิพลทางบวก ต่อความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ของนักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	ไม่มีอิทธิพล	0.063
4	ความรู้ทางวิชาชีพบัญชี มีอิทธิพล ต่อความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ของนักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	มีอิทธิพลทางบวก	<.001

ตาราง 5 (ต่อ)

ลำดับที่	สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน	Sig.
5	จรรยาบรรณทางวิชาชีพบัญชี มีอิทธิพล ต่อความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ของนักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	มีอิทธิพลทางบวก	<.001

### อภิปรายผลการศึกษา

#### 1. เพศ

ผลของการศึกษา เพศ ไม่มีอิทธิพลต่อ ความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) กรณีศึกษา: นักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณมัทธนา แก้วดวงเล็ก ที่กล่าวไว้ว่า เพศ ไม่มีผลต่อความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพของนักบัญชีไทย เพราะไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชายก็สามารถทำความเข้าใจกับการทำงานบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ได้เหมือนกัน

#### 2. อายุ

ผลของการศึกษา อายุ ไม่มีอิทธิพลต่อ ความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) กรณีศึกษา: นักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณมัทธนา แก้วดวงเล็ก ที่กล่าวไว้ว่า อายุ ไม่มีผลต่อความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพของนักบัญชีไทย เพราะไม่ว่าจะช่วงอายุเท่าไรก็สามารถที่จะเรียนรู้และทำความเข้าใจได้

#### 3. ระดับการศึกษา

ผลของการศึกษา การศึกษา ไม่มีอิทธิพล ความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) กรณีศึกษา: นักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณมัทธนา แก้วดวงเล็ก ที่กล่าวไว้ว่า ระดับการศึกษามีผลต่อความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพของนักบัญชีไทย เพราะการศึกษาช่วยเพิ่มความรู้และแนวทางทางทฤษฎีก่อนการที่จะทำงานจริงและปฏิบัติงานของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing)

#### 4. ความรู้ทางวิชาชีพบัญชี

ผลของการศึกษา ความรู้ทางวิชาชีพบัญชี มีอิทธิพลทางบวก ความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) กรณีศึกษา: นักบัญชีในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณทิพย์วรรณ ราชพิทักษ์, คุณอมร โททำ และ คุณสุวรรณี รุ่งจตุรงค์ ที่กล่าวไว้ว่า ความรู้ทางวิชาชีพบัญชีมีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีมากที่สุดต่อการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing)

#### 5. จรรยาบรรณทางวิชาชีพบัญชี

ผลของการศึกษา จรรยาบรรณทางวิชาชีพบัญชี มีอิทธิพลทางบวก ความรู้ความเข้าใจของนักบัญชี ในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) กรณีศึกษา: นักบัญชีในพื้นที่นครอุตสาหกรรมลาดกระบัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณทิพย์วรรณ ราชพิทักษ์ และ คุณจันทน์ปภา ภูณยวิฑิตโรจน์ ได้กล่าวไว้ว่าด้าน จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีมีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีมากที่สุดต่อการนำส่งงบการเงินทาง อิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชี

#### เอกสารอ้างอิง

- กุลทิรา จันทนา อังคณา สิริรัตนากุลศิริ และคณะ. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลจาก พลวัตเทคโนโลยียุคดิจิทัล ที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ และการจัดทำรายงานทางการเงินของบุคลากรใน สำนักงานบัญชีคุณภาพกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการ Journal of Roi Kaensam Academi*. 6(10): 356-370.
- จันทน์ปภา ภูณยวิฑิตโรจน์ และคณะ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชี. *วารสาร วิทยาการจัดการและการบัญชี*. 1(1): 1-17.
- ชลธิชา พรหมบุตร และคณะ. (2559). ความรู้ความสามารถของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) กรณีศึกษา: สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. *โปรแกรมวิชาการบัญชี คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มทร.อีสาน วิทยาเขตสกลนคร*.
- ทิพย์วรรณ ราชพิทักษ์. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการนำส่งงบการเงิน ทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) กรณีศึกษา: นักบัญชีในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *การค้นคว้าอิสระปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต*. คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- มณฑนา แก้วดวงเล็ก. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจในจรรยาบรรณวิชาชีพของนักบัญชีไทย. *สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*.
- วริน ปากหวาน. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้าใจของนักบัญชีต่อรายงานทางการเงินของพนักงานบัญชี เขตบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. *สาขาบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*
- สุวรรณี รุ่งจตุรงค์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจในการจัดทำบัญชีตามมาตรฐาน การบัญชี สำหรับกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ. *ผลงานวิจัย คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม*.
- อมร โททำ. (2564) ผลกระทบของความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชีและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีที่มีต่อ คุณภาพรายงานทางการเงินของบริษัทจำกัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารการบัญชีและการ จัดการ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 เมษายน-มิถุนายน 2562 หน้า 85-99.

## S040L: ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ FACTORS AFFECTING PEOPLE'S DECISION TO WATCH THAI LEAGUE 3 FOOTBALL IN THE SOUTHERN REGION

อิทธิพล พิมพ์วงศ์<sup>1</sup> อาชวิทธิ เจริญกลิ่นจันทร์<sup>2</sup> อาทิตย์ษณีย์ เจริญรัตน์<sup>3</sup> สุภกร ต้นนราวุฒิชัย<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการฟุตบอลอาชีพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ และเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติ คือ 1) ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ ด้วยการใช้การวิเคราะห์ (Independent Samples t-test และ One-way ANOVA) และ 2) ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ (Multiple Regression)

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่เข้าชมการแข่งขันของสโมสรฟุตบอลไทยลีก 3 ฤดูกาล 2566/2567 ในเขตภาคใต้ โดยมีอายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป ไม่เกิน 60 ปี จำนวน 400 คน จากทั้งหมด 14 จังหวัดในเขตภาคใต้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวนดังกล่าวโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ ยามาเน (Yamane, 1967) เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า 1) การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว รายได้ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 51-60 ปี สถานภาพทางครอบครัว โสด และมีรายได้ 10,001-15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และ 2) การวิเคราะห์สมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ พบว่า การตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ ร้อยละ 81.3 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ บวกลบ 0.294 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 คือ ด้านกายภาพของสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ และด้านราคา

**คำสำคัญ:** การตัดสินใจ, การแข่งขันฟุตบอลไทยลีก 3

### Abstract

This quantitative research aims to analyze the demographic factors influencing the decision to attend Thai League 3 football matches among the population in the southern region of Thailand, as well

as to examine the marketing-related factors affecting the decision to attend Thai League 3 football matches among the same population. The study employed statistical analysis, including Independent Samples t-test, One-way ANOVA, and Multiple Regression.

The sample group consisted of 400 attendees of Thai League 3 football matches during the 2566/2567 season in the southern region of Thailand, aged between 20 to 60 years old, across all 14 provinces in the southern region. The sample size was determined using Yamane's (1967) formula, and data were collected through a questionnaire.

The research findings revealed: 1) Demographic analysis, including gender, age, marital status, and income, significantly influenced the decision to attend Thai League 3 football matches among respondents, with a significant level of 0.05. and 2) Marketing-related factors, including physical facilities, processes, location, and pricing, significantly influenced the decision to attend Thai League 3 football matches among respondents, with an attendance rate of 81.3%. The standard error of prediction was  $\pm 0.294$ . These findings provide valuable insights for football organizers and marketers in tailoring their strategies to attract and retain attendees in Thai League 3 matches within the southern region of Thailand. Specifically, factors related to the physical facilities, processes, location, and pricing play significant roles in influencing attendance decisions.

**Keywords:** Decision, Thai League 3

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กีฬาฟุตบอลเป็นกีฬาที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายเป็นอันดับหนึ่งของกีฬาทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย โดยในปัจจุบันกีฬาฟุตบอลในประเทศไทยมีการจัดการแข่งขันที่เป็นระบบฟุตบอลอาชีพ ภายใต้การกำกับของสมาคมกีฬาฟุตบอลแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ 2550 ประเทศไทยมีการจัดการแข่งขันฟุตบอลอาชีพ 3 ระดับด้วยกัน คือ 1) ไทยลีก 1 2) ไทยลีก 2 และ 3) ไทยลีก 3 ซึ่งปัจจุบัน 2566/2567 ใช้ชื่อในการแข่งขันคือ ฟุตบอลรายการ “บุรีรัมย์ ยูไนเต็ด (ไทยลีก 3)” ประจำปี 2566/2567 (บริษัท ไทยลีก จำกัด. 2566) อย่างเป็นทางการขึ้นเพื่อพัฒนาศักยภาพของนักฟุตบอล เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ชมที่ติดตามกีฬาฟุตบอล

กระแสความนิยมในการเข้าชมการแข่งขันฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ในช่วงหลังวิกฤติโรคระบาดโควิด 2019 มีแนวโน้มอัตราการเติบโตของผู้เข้าชมการแข่งขันฟุตบอลไทยลีก 3 ในอัตราที่สูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โดยในด้านผู้เข้าชมการแข่งขันฤดูกาลล่าสุดปี 2565/2566 อยู่ที่ 82,974 คน โดยมีทีมปัตตานี เอฟซี ที่ทำสถิติมีผู้ชมที่เข้ามาชมเกมในบ้าน 11 นัด รวมทั้งสิ้น 19,016 คน เฉลี่ยต่อเกมคือ 1,729 คน สามารถเก็บค่าผ่านประตูเข้าชมการแข่งขันรวมทั้งสิ้น 1,901,600 บาท ซึ่งมีผู้ชมมากที่สุดนัดในบ้านที่จำนวน 6,500 คน และนัดที่มีผู้ชมน้อยที่สุดคือ 384 คน (บริษัท ไทยลีก จำกัด. 2565) ส่วนในฤดูกาล 2564/2565 มีผู้เข้าชมการแข่งขันรวมทั้งสิ้น 33,864 คน โดยทีมสงขลา เอฟซี ที่ทำสถิติมีผู้ชมที่เข้ามาชมเกมในบ้าน 12 นัด มากที่สุดรวมทั้งสิ้น 7,980 คน เฉลี่ยต่อเกมคือ 798 คน สามารถเก็บค่าผ่านประตูเข้าชมการแข่งขันรวมทั้งสิ้น 798,000 บาท ซึ่งมีผู้ชมมากที่สุดนัดในบ้านที่จำนวน

1,851 คน และนัดที่มีผู้ชมน้อยที่สุดคือ 320 คน (บริษัท ไทยลีก จำกัด. 2564) เมื่อเทียบทั้ง 2 ฤดูกาล แล้วมีสถิติที่แตกต่างกัน คือ มีจำนวนผู้ชมที่เพิ่มขึ้น 49,110 คน แสดงให้เห็นถึงการเติบโตอย่างต่อเนื่องของการแข่งขันไทยลีก 3 โซนภาคใต้

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า กระแสความนิยมในฟุตบอลไทยลีก 3 โซนภาคใต้ที่กำลังเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้สโมสรต่าง ๆ ต้องดำเนินงานเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจเพิ่มมากขึ้น การจัดการแข่งขันฟุตบอลก็เปรียบเสมือนสินค้า ในขณะที่ผู้บริโภคคือผู้ชม ดังนั้น ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเป็นตัวแปรสำคัญที่สะท้อนและส่งผลต่อความตั้งใจในการกลับมาซื้อสินค้าซ้ำของผู้บริโภค (Patterson; & Spreng. 1997) ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญทั้งในปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าและเป็นข้อมูลในการวางแผนงาน เพื่อส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพเชิงธุรกิจในระยะยาวในการจัดการแข่งขันฟุตบอลให้เกิดความสำเร็จในการเป็นสโมสรฟุตบอลชั้นนำต่อไปในอนาคต

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้

#### สมมติฐานการวิจัย

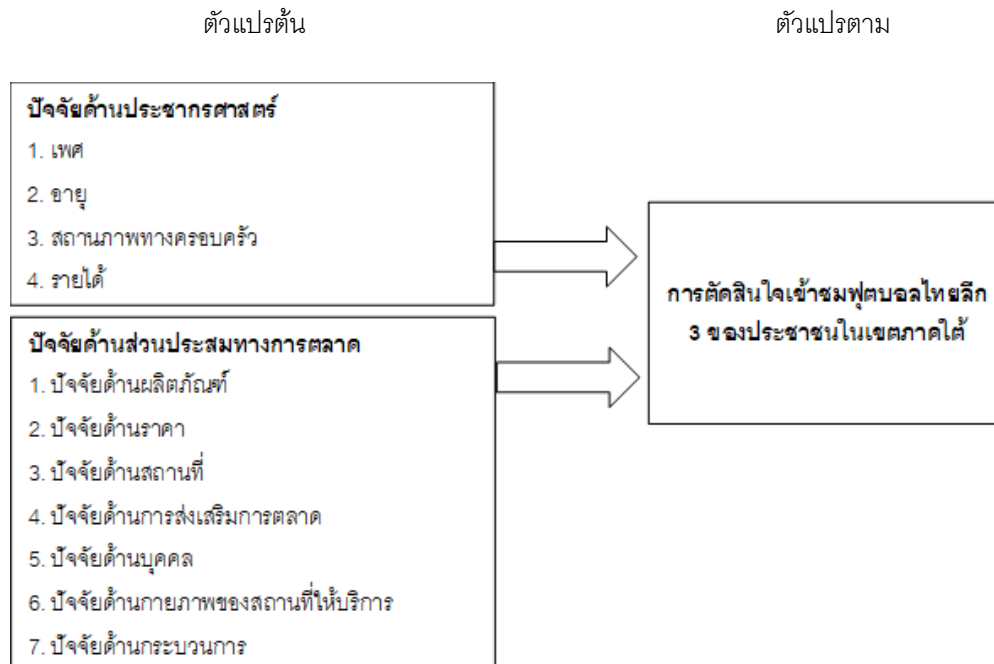
1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้
2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว และรายได้ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้
2. ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกายภาพของสถานที่ให้บริการ และด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้
3. เพื่อประโยชน์ต่อผู้ประกอบการหรือสโมสร จากการนำปัจจัยทั้งสองด้านมาใช้ในการพัฒนาองค์กรของตัวเอง

### กรอบแนวคิด

ในการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ มีกรอบแนวคิดในการทำวิจัยได้มีกำหนดตัวแปรต้น และตัวแปรตาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานวิจัยและเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบ



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. สถิติที่ใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติ ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์เชิงอนุมาน เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ด้วยการวิเคราะห์แบบ Independent Samples t-test และ One-way ANOVA ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างส่วนประสมทางการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยการวิเคราะห์แบบ Multiple Regression ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้



2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (ตามตาราง 1)

2.1 ประชากร ได้แก่ แฟนบอลของสโมสรในไทยลีก 3 ที่อาศัยอยู่ในเขตภาคใต้ ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป และไม่เกิน 60 ปี มีจำนวนทั้งหมด 5,487,684 คน (สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2566)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ แฟนบอลของสโมสรสมาชิกในไทยลีก 3 ที่อาศัยอยู่ในเขตภาคใต้ จำนวน 400 คน โดยทำการทำการสุ่มตัวอย่าง แบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แบบเป็นสัดส่วน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 14 จังหวัดในภาคใต้ ที่มีจำนวนผู้เข้าชมตามสัดส่วนของประชากรแต่ละจังหวัด จากนั้นคำนวณหาขนาดตัวอย่างจาก 14 จังหวัดในภาคใต้ ตามสัดส่วนของประชากรให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามเกณฑ์ที่กำหนด

3. เครื่องมือการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งโครงสร้างคำถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

3.1 ข้อมูลทั่วไปของลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว และรายได้ และความถี่ในการเข้าชม โดยคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกตอบ

3.2 ส่วนประสมทางการตลาด และการตัดสินใจเข้าชมเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ โดยแบบสอบถามอยู่ในรูปแบบของมาตราวัดแบบ Rating Scale ตามรูปแบบของ Likert Scale จำนวน 39 ข้อ โดยให้ผู้ตอบคำถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว มี 5 ระดับ ตามวิธีของ ลิเคิร์ท (Likert Scale)

3.3 พฤติกรรมการติดตามชมการแข่งขันฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ โดยคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกตอบ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยขอความร่วมมือ และอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาภายในแบบสอบถามรวมทั้งวิธีการตอบแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์โพสต์ตามเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ได้กำหนดไว้ ได้แก่ เฟซบุ๊ก และส่งให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม

4.3) รวบรวมเก็บแบบสอบถาม และประเมินจำนวนแบบสอบถามที่ได้กลับมาว่ามีความสมบูรณ์และมีจำนวนครบตามที่ได้ออกแบบไว้ คือ 400 ชุดหรือไม่

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ชมที่อาศัยอยู่ใน 14 จังหวัดเขตภาคใต้ ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป และไม่เกิน 60 ปี ในการแข่งขันไทยลีก 3 โซนภาคใต้

	จังหวัด	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	จังหวัดกระบี่	282,541	21
2	จังหวัดชุมพร	298,832	22
3	จังหวัดตรัง	376,919	27
4	จังหวัดนครศรีธรรมราช	900,810	66
5	จังหวัดนราธิวาส	458,535	33
6	จังหวัดปัตตานี	399,996	29
7	จังหวัดพังงา	153,148	11
8	จังหวัดพัทลุง	303,737	22
9	จังหวัดภูเก็ต	255,153	19
10	จังหวัดยะลา	300,190	22
11	จังหวัดระนอง	106,439	8
12	จังหวัดสงขลา	829,348	60
13	จังหวัดสตูล	187,350	14
14	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	634,686	46
	รวม	5,487,684	400

ที่มา: กระทรวงมหาดไทย (2566)

### ผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา และทำการรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยด้านส่วนประสมของการตลาด ที่มีต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ดังนี้

ตาราง 2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้

หัวข้อ	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า t	Sig.
การตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้	ชาย	3.94	0.667	1.777	0.183
	หญิง	4.09	0.752		

จากการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ โดยไม่พบด้านใด ที่สอดคล้องกับค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ตั้งไว้ แสดงว่า เพศแตกต่างกันส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 3 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้

หัวข้อ	อายุ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า t	Sig.
การตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้	20-30 ปี	3.98	0.575	0.435	0.728
	31-40 ปี	3.86	0.607		
	41-50 ปี	3.93	0.780		
	51-60 ปี	3.99	0.716		

จากการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ โดยไม่พบด้านใด ที่สอดคล้องกับค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ตั้งไว้ แสดงว่า อายุแตกต่างกันส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพทางครอบครัว ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้

หัวข้อ	สถานภาพทางครอบครัว	$\bar{X}$	S.D.	ค่า t	Sig.
การตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้	โสด	3.98	0.613	0.632	0.001*
	สมรส	3.94	0.728		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพทางครอบครัว ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ โดยพบว่า สอดคล้องกับค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ตั้งไว้ แสดงว่า สถานภาพทางครอบครัว แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นตามชมการแข่งขันของแฟนบอล แตกต่างกัน

ตาราง 5 การทดสอบความแตกต่าง ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านรายได้ ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้

หัวข้อ	รายได้	$\bar{X}$	S.D.	ค่า t	Sig.
การตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.90	0.632	1.417	0.217
	5,001-10,000 บาท	4.02	0.589		
	10,001-15,000 บาท	4.20	0.704		
	15,001-20,000 บาท	4.07	0.664		
	20,001-25,000 บาท	3.95	0.505		
มากกว่า 25,000 บาท	3.88	0.778			

จากการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านรายได้ ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ โดยไม่พบด้านใดที่สอดคล้องกับค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H<sub>0</sub>) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H<sub>1</sub>) ที่ตั้งไว้ แสดงว่า รายได้แตกต่างกันส่งผลต่อการติดตามชมการแข่งขันของแฟนบอล ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 6 การวิเคราะห์ตัวแบบที่เหมาะสมของการตัดสินใจการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้

การตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
ค่าคงที่	0.409	0.043	-0.034	-0.066
ด้านกายภาพของสถานที่ให้บริการ	0.912	0.515	0.430	0.393
ด้านกระบวนการ		0.483	0.444	0.432
ด้านสถานที่			0.144	0.115
ด้านราคา				0.088
R <sup>2</sup>	0.739	0.801	0.811	0.813
Adj. R <sup>2</sup>	0.738	0.800	0.810	0.811
S.E.	0.347	0.303	0.296	0.294
F	1,125.733	800.681	566.314	430.379
p-value of F	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 6 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ การวิเคราะห์ตัวแบบจำลองที่ 4 เมื่อนำตัวแปรด้านราคา เข้ามาวิเคราะห์เพิ่มเติมพบว่า อำนาจในการอธิบายการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 81.3 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ  $\pm 0.294$  โดยด้านราคา มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และภายหลังเมื่อนำตัวแปรด้านราคา เข้ามาวิเคราะห์พร้อมกันระดับ .01 เช่นกัน ซึ่งหมายความว่า ด้านราคา ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ โดยสามารถเขียนเป็นสมการถดถอยในรูปแบบของคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้ การตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ =  $-0.066 + (0.088 * \text{ด้านราคา})$

ตาราง 7 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมปัจจัยส่วนประสมทางทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้

ลำดับ	แบบจำลอง	B	t	Collinearity Tolerance	Statistic VIF
Model 1	ค่าคงที่	0.409	3.820		
	ด้านกายภาพของสถานที่ให้บริการ	0.912	33.552	1.000	1.000
Model 2	ค่าคงที่	0.043	0.435		
	ด้านกายภาพของสถานที่ให้บริการ	0.515	12.048	0.309	3.241
	ด้านกระบวนการ	0.483	11.179	0.309	3.241
Model 3	ค่าคงที่	-0.034	-0.350		
	ด้านกายภาพของสถานที่ให้บริการ	0.43	9.375	0.256	3.909
	ด้านกระบวนการ	0.444	10.316	0.296	3.376
	ด้านสถานที่	0.144	4.493	0.434	2.303
Model 4	ค่าคงที่	-0.066	-0.672		
	ด้านกายภาพของสถานที่ให้บริการ	0.393	8.107	0.227	4.413
	ด้านกระบวนการ	0.432	10.000	0.291	3.431
	ด้านสถานที่	0.115	3.337	0.373	2.683
	ด้านราคา	0.088	2.253	0.327	3.062

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ: ค่าสูงสุดของ Eigen Value ของ Model ทั้ง 4 แบบ = 1.987, 2.980, 3.969 และ 4.961 (Dobson, A. J., & Barnett), A. G. (2008).

จากตาราง 7 พบว่า ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ปัจจัยทุกปัจจัยของแบบจำลองที่ 1 - แบบจำลองที่ 4 พบว่า ค่า VIF (Variance Inflation Factor) ที่สูงสุด เท่ากับ 4.413 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5 ค่า Tolerance ที่มีค่าน้อยที่สุด เท่ากับ 0.227 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.2 และค่า Eigen Value ที่สูงสุด เท่ากับ 4.961 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 10.0 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระที่ทำการวิเคราะห์ในแบบจำลองไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งไม่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์เชิงพหุระหว่างปัจจัย (Multicollinearity). ข้อมูลจึงมีความเหมาะสมในการใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ สรุปผลได้ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว รายได้ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ (Independent Samples t-test และ One-way ANOVA) ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว รายได้ต่อเดือน ในการเข้าชม มีผลกับการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ พบว่า เพศชาย อายุ 51-60 ปี สถานภาพทางครอบครัว โสด และมีรายได้ 10,001-15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2. การวิเคราะห์สมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ (Multiple Regression) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า การตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ ร้อยละ 81.3 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ บวก 0.294 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพล คือ ด้านกายภาพของสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ และด้านราคา

### อภิปรายผล

การวิจัยได้ดำเนินการเรียงลำดับจากข้อค้นพบที่ได้ตามวัตถุประสงค์ทางการวิจัย ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ ข้อมูลที่ได้ทั้งเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยพบประเด็นสำคัญต่าง ๆ เพื่อตอบคำถามการวิจัย และวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยตามรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อการติดตามชมการแข่งขันของแฟนบอล ผลการศึกษา พบว่า เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว และรายได้ มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ในกรณีที่มีด้านเพศแตกต่างกัน ควรสร้างกิจกรรมและการส่งเสริมที่เหมาะสมกับเพศทั้งสอง เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการเข้าชมการแข่งขันทั้งแฟนบอลที่เป็นชาย และหญิง เช่น การจัดกิจกรรมประกวดต่าง ๆ สำหรับกลุ่มให้เกิดการมีส่วนร่วมกับสโมสรจากการมาชมการแข่งขันที่สนาม

ในกรณีที่มีด้านอายุแตกต่างกัน ควรพิจารณาความสนใจและความชื่นชอบที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มเพื่อสร้างสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความสนใจของกลุ่มนั้น ๆ เช่น ช่องทางการตลาดที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย การโฆษณาบนสื่อสังคมสำหรับกลุ่มที่มีอายุ 20-30 ปี หรือการใช้โฆษณาทางโทรทัศน์

สำหรับกลุ่มที่มีอายุ 51-60 ปี สร้างเนื้อหาและโฆษณาที่เข้าถึงและนำไปสู่ความสนใจของกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม โดยใช้สไตล์และข้อความที่เหมาะสม

ในกรณีที่มีด้านสถานภาพครอบครัวแตกต่างกัน ควรสร้างกิจกรรมและการส่งเสริมสำหรับแต่ละสถานภาพครอบครัวทั้งสอง เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการเข้าชมการแข่งขันที่เหมาะสมสำหรับทั้งแฟนบอลที่สดใสและสมรสแล้ว เช่น การจัดงานสัมมนาสำหรับกลุ่มให้เกิดการสร้างรายได้ขึ้นจากการมาชมการแข่งขันที่สนาม

ในกรณีที่มีด้านรายได้แตกต่างกัน ควรสร้างกิจกรรมการตลาดที่เหมาะสมสำหรับพื้นที่อาศัยนั้น ๆ เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมสำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปิยะ ลัมปิยารักษ์ (2558) กล่าวถึง ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันทั้งเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยพรีเมียร์ลีกของสโมสรที่มีสนามแข่งขันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน ณัฐวัฒน์ วิวัฒน์วารมย์ (2559) กล่าวถึง โครงสร้างทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลในสนามฟุตบอลของแฟนบอลไทย โดยงานวิจัยนี้จึงกำหนดขอบเขตของประชากรกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ชมแฟนบอลชาวไทยที่เคยเข้าชมฟุตบอลไทยลีกในสนามอย่างน้อย 1 ครั้ง และต้องเป็นแฟนบอลของทีมสโมสรฟุตบอลที่ทำการแข่งขันอยู่ในระดับ ไทยลีก 1 และ ไทยลีก 2 ในฤดูกาล 2560 ซึ่งความแตกต่างและหลากหลายของบุคคลนี้ สามารถบ่งชี้ลักษณะพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ โดยอาศัยตัวแปรทั้ง 7 ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกายภาพของสถานที่ให้บริการ รวมถึงปัจจัยด้านกระบวนการผลการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ ร้อยละ 81.3 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ บวกลบ 0.294 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพล คือ ด้านกายภาพของสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ และด้านราคา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปิยะ ลัมปิยารักษ์ (2558) กล่าวถึง ปัจจัยที่ส่งผลในเชิงบวกต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยพรีเมียร์ลีกของสโมสรที่มีสนามแข่งขันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คือ ปัจจัยด้านกิจกรรมส่งเสริมการตลาด และบุคคล และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ขณะที่ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันทั้งเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยพรีเมียร์ลีก ของสโมสรที่มีสนามแข่งขันในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2000) ได้กล่าวว่า เป็นกลุ่มของเครื่องมือทางการตลาดที่องค์กรใช้ในการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ทางการตลาด กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ณัฐวัฒน์ วิวัฒน์วารมย์ (2559) กล่าวถึง ปัจจัยทางการตลาดนั้นมี 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลในสนามฟุตบอลของแฟนบอลไทย คือ 1) ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของสโมสร และการสื่อสาร และ 2) ปัจจัยด้านการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ และ 3) ปัจจัยด้านกายภาพ และกระบวนการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ คณิตา ทรัพย์พลับ (2566) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการตลาด โดยทั้ง 3 ปัจจัยนี้มีผลต่อทั้งในด้านการรับรู้ประโยชน์ และรับรู้ความสะดวกของการใช้บริการ องค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการศึกษาและวิจัยนี้ มีผลต่อ

การตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ มีองค์ประกอบทั้ง 7 ด้านเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องขององค์กรควรเอาข้อดีที่สุดของแต่ละด้านนำมาปรับให้เกิดจุดเด่นมากขึ้น

#### **ด้านผลิตภัณฑ์**

สโมสรควรมีผู้ฝึกสอนที่มีความสามารถ ความรู้ และประสบการณ์ ในด้านการเป็นผู้ฝึกสอนมาแล้ว และมีเอกสารรับรองการเป็นโค้ชฝึกสอนจากสหพันธ์ฟุตบอลแห่งเอเชีย “AFC”

สโมสรจะต้องมีการบริหารการจัดการแข่งขันอย่างมืออาชีพ โดยรับการรับรองจากสมาคมกีฬาฟุตบอลฯ “FA Thailand” เพื่อให้ได้รับความนิยมนจากผู้ชมการแข่งขัน

#### **ด้านราคา**

ราคาบัตรเข้าชมต้องเหมาะสมกับรายการแข่งขัน ระดับการจัดการแข่งขันของสโมสร โดยตรวจสอบว่าราคาเป็นไปตามระดับคุณภาพของการแข่งขัน

มีการพัฒนาระบบหรือวิธีการ ชำระเงินในการใช้บริการได้หลากหลายวิธี เช่น เงินสด บัตรเครดิต สแกนคิวอาร์โค้ด เพื่อลดค่าใช้จ่ายส่วนอื่น ๆ ให้แก่ผู้ชมการแข่งขัน

#### **ด้านสถานที่**

ทุกสโมสร ทุกสนาม ควรมีการจัดทำสัญลักษณ์ หรือป้ายบอกเส้นทาง และตำแหน่งที่ตั้งแต่ละสนาม เพื่อผู้ชมการแข่งขันหาง่าย ไม่ซับซ้อน

สนามแข่งขันตั้งอยู่บริเวณที่สามารถเดินทางได้สะดวก หากอยู่ห่างไกล ควรจะต้องมีการอำนวยความสะดวกในการแนะนำการเดินทางเพื่อเข้าชมการแข่งขัน

#### **ด้านการส่งเสริมการตลาด**

สโมสรมีวิธีหลากหลายในการนำเสนอ หรือประชาสัมพันธ์ ข่าวสารการแข่งขันอย่างชัดเจน เข้าถึงผู้ชมได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น

สโมสรต้องมีการนำเสนอการจัดโปรโมชั่นเกี่ยวกับบัตรเข้าชมที่น่าสนใจ การมีส่วนร่วมในกิจกรรม ลด แลก แจก แถม เพื่อดึงดูดให้ซื้อบัตรเข้าชมการแข่งขัน

#### **ด้านบุคลากร**

เจ้าหน้าที่แต่ละสโมสรมีความรู้ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว สุภาพ และเต็มใจ ด้วยการฝึกอบรมให้ความรู้ในการบริการอย่างสม่ำเสมอ

ผู้บริหารแต่ละสโมสรมีการบริหารจัดการสโมสรอย่างมืออาชีพ เพื่อปรับปรุง พัฒนาและเพิ่มมูลค่าสโมสรให้ดียิ่งขึ้น

#### **ด้านกายภาพของสถานที่ให้บริการ**

พื้นที่จอดรถแต่ละสนามมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้ชม รองรับการเดินทางของสโมสรในอนาคต

มีการพัฒนา และปรับปรุงด้านสถานที่ หรือสนามแข่งขันให้สวยงาม และได้มาตรฐานอยู่เสมอ

#### **ด้านกระบวนการ**

สโมสรต้องเพิ่มช่องทางการสื่อสารกับผู้ชมหลายช่องทางมากขึ้น เช่น Facebook Website Instagram YouTube บริหารจัดการให้มีความรวดเร็ว และถูกต้อง



มีการบริหารจัดการให้ผู้ชมเข้า-ออกสนาม เป็นไปอย่างรวดเร็ว และปลอดภัย มีระบบการรักษาความปลอดภัยแต่ละสนามแข่งขันอย่างเต็มที่

### ด้านการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้

พัฒนาผลงาน การบริหารจัดการ การให้บริการ อย่างมืออาชีพ เพื่อชื่อเสียง ส่งผลต่อความตั้งใจเข้าชมการแข่งขัน และส่งผลต่อความตั้งใจเข้าชมการแข่งขันในครั้งต่อไป

วิเคราะห์หาความเหมาะสมของราคาบัตรเข้าชมแต่ละสโมสร ทำให้ส่งผลต่อความตั้งใจเข้าชมการแข่งขัน

### ข้อเสนอแนะ

1. การสร้างภาพลักษณ์ให้สโมสรควรนำเรื่องของปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ด้าน เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว และรายได้ ในการพิจารณา เพราะในปัจจุบันแต่ละด้านมีความแตกต่างกันในแต่ละช่วง อาจจะเป็นเพราะ มีการพัฒนาทางเทคโนโลยีในการเข้าถึงการรับชมการแข่งขันมักจะเป็นผ่านทางออนไลน์ เกิดความแตกต่างกันเป็นไปตามทัศนคติ ภูมิประเทศ สภาพอากาศ ช่วงเวลา แรงจูงใจ การดำรงชีวิตประจำวัน ขนาดของครอบครัวไลฟ์สไตล์ รายได้ และระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน แตกต่างกันไป ดังนั้นสโมสรควรมีการทำกิจกรรมให้เหมาะสมกับพฤติกรรมการรับชมฟุตบอล

2. ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทีมฟุตบอล เนื่องจากมีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลไทยลีก 3 ของประชาชนในเขตภาคใต้ เพราะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของแฟนฟุตบอลมากที่สุด หากองค์กรสามารถบริหารจัดการทีมฟุตบอล โดยจะเน้นที่นักฟุตบอลมีมาตรฐานในการเล่นได้ดีในทุก ๆ นัดการแข่งขัน สามารถเลือกนักฟุตบอลไทยที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งและตามศักยภาพความสามารถของนักฟุตบอลย่อมส่งผลดีต่อตัวนักกีฬาและผลของการแข่งขัน อีกทั้งองค์กรต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการที่เกี่ยวกับสถานที่ที่มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้ชม และความสะอาดภายในและบริเวณรอบ ๆ สนามแข่งขัน ไม่เพียงแต่ช่วยให้ผู้ชมมีประสบการณ์ที่ดีในการชมการแข่งขันฟุตบอล แต่ยังช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรฟุตบอล ที่มีความรับผิดชอบในการให้บริการและรักษาสิ่งแวดล้อมของสนามแข่งขันให้สดชื่นและสะอาดอยู่เสมอ ด้านบุคลากร ควรจะมีการให้ความรู้ แก่บุคลากรในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ นี่เป็นวิธีที่ดีในการสร้างความเชื่อมั่นและความรักจากแฟนฟุตบอลและสปอนเซอร์ที่สนใจร่วมงานกับองค์กรฟุตบอลอีกด้วย

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต

1. ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษากลุ่มอื่น ๆ ในสถานที่แตกต่างกัน เนื่องจากปัจจุบันสโมสรฟุตบอลในประเทศไทยมีเพิ่มมากขึ้น แต่ละสโมสรก็มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว และบรรยากาศการเข้าชม ความสนุกสนานแต่ละสโมสรก็แตกต่างกันกลุ่มประชากรแต่ละที่ก็มีความคิดเห็นความรู้สึกที่แตกต่างกันเช่นกัน

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรอื่นที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษาอยู่นี้ เช่น ความพึงพอใจต่อการรับชมสโมสรฟุตบอลต่าง ๆ เนื่องจากเมื่อผู้ชมได้เข้ามาชมฟุตบอลแล้วเราสามารถประเมินได้ว่าผู้ชมมีความพึงพอใจต่อการรับชมฟุตบอลหรือไม่ ผู้ชมมีความชื่นชอบมากน้อยเพียงใด ซึ่งส่งผลต่อการรับชมครั้งต่อไป

3. ควรศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพให้มากขึ้นเพื่อจะได้ข้อมูลที่ครอบคลุมกับประเด็นที่ศึกษา ในการจัดการฟุตบอลอาชีพเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพในประเทศไทย และกำหนดเป็นนโยบายเพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปวางแผนและสนับสนุนงบประมาณให้กับทีมฟุตบอลต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- กนกพงศ์ ชัยวาริ. (2564). พฤติกรรมการชมกีฬาฟุตบอลทีมชาติไทยและความคิดเห็นต่อการใช้บุคคลที่มีชื่อเสียงเพื่อสื่อสารสนับสนุนทีมชาติไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กมลชนก ชุ่มเชย และคณะ. (2565). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการเข้าชมการแข่งขันฟุตบอล. วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ. 23(3): 1-25.
- คณิดา ททรัพย์พลับ. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. การประชุมวิชาการระดับชาติ ประจำปี 2566, ฉบับที่ 2.
- ณรงค์ฤทธิ์ นิ่มมาก. (2564). แรงจูงใจของผู้เข้าชมการแข่งขันกีฬาฟุตบอลลีกอาชีพในประเทศไทย. วารสารวิจัยรำไพพรรณี. 15(2).
- นฤมลมาศ ชูธรรม. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าชมการแข่งขันฟุตบอลของแฟนบอลสโมสรสุพรรณบุรีเอฟซี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- บริษัท ไทยลีก จำกัด. (2566). ระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการจัดการแข่งขันกีฬาฟุตบอลลีกอาชีพรายการ ไทยลีก 3 พ.ศ. 2566/2567. สืบค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2566.
- บุญญาดา พาหาลิ่งห์ และคณะ. (2566). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเข้าชมการแข่งขันกีฬาฟุตบอลในสนามฟุตบอล. วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก.
- ปรัชญ์ มลารัตน์. (2565). ส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเข้าชมการแข่งขันของแฟนบอลสโมสรฟุตบอลสิงห์ เชียงราย ยูไนเต็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- พีรศักดิ์ มนต์ชัยกุล และคณะ. (2564). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าชมฟุตบอลในสนาม กรณีศึกษาสโมสรอยุธยา ยูไนเต็ด. วารสารสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (2566-2580). สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2566, จาก [http://nsr.nesdc.go.th/wp-content/uploads/2023/03/masterplan\\_updated\\_2023\\_080363.pdf](http://nsr.nesdc.go.th/wp-content/uploads/2023/03/masterplan_updated_2023_080363.pdf).
- สำนักบริหารการทะเบียนนอกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2566). สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ: สำนักฯ.
- Cronbach, Lee. J. (1990). *Essentials of Psychology Testing*. 5<sup>th</sup> ed., New York: Harper Collins Publishers Inc.
- Dobson, A. J.; & Barnett, A. G. (2008). *An introduction to Generalized Linear Models*. CRC Press.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management*. 11<sup>st</sup> ed., Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall.
- Thrane, C. (2001). Sport Spectatorship in Scandinavia: A Class Phenomenon. *International Review for the Sociology of Sport*. 36: 149-163.
- Toole, W.; & Mikolaitis, P. (2002). *Corporate Event Project Management*. The Wiley Event Management Series- Wiley. 8: 304.

Tsuj, Y.; Bennett, G.; & Zhang, J. (2007). Sport Marketing Quarterly. West Virginia University. 16(4): 199-201.

Yusof, A.; & Hamdan, N. (2014). An Examination of Sport Tourists' Profiles and Motives as for Visiting Langkawi. Middle East Journal of Scientific Research. 19: 161-165.

Yusof, A.; Popa, A.; & Soh, K. L. (2017). Investigating Sport Tourists' perceived Attributes of Muay Thai, Event Satisfaction and Behavioural Intentions of Attending Future Events. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences. 7(6): 457-465.

**S041L: ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในอำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ**

**FACTORS AFFECTING THE ADOPTION OF INDIVIDUAL TAX FILING AND PAY PERSONAL INCOME TAX SYSTEM THROUGH THE INTERNET**

ชินพรรณ์ ภูริธนาเศรษฐ์<sup>1</sup> พัทธวีรา จิระอุดมสาโรจน์<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> สาขาการบัญชี คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ E-mail: Chinnipat.ph@rd.go.th

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) คือ ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง 289 คน และระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 12 คน รูปแบบการวิจัยเป็นแบบสำรวจ (Survey Method) วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงปริมาณ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) โดยใช้การวิเคราะห์พหุคูณถอย (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยในการยอมรับ การใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ระดับภาพรวมทั้งหมด เกี่ยวกับผลการทดสอบปัจจัยทั้ง 5 ด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ปัจจัยการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้งาน ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และผลการสัมภาษณ์ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพจะยอมรับการใช้งาน เมื่อมีความสะดวกสบาย รู้สึกประหยัดเวลาและลดขั้นตอนการทำงาน หากระบบมีประโยชน์ช่วยลดค่าใช้จ่าย ทำให้รู้ถึงประโยชน์ก็จะมีโอกาสยอมรับการใช้งานมากขึ้น ซึ่งได้สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จะเป็นตัวช่วยกระตุ้นให้ผู้มีเงินได้ เข้ามาใช้งานระบบดังกล่าวเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปีภาษี

**คำสำคัญ:** ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, การยอมรับการใช้เทคโนโลยี, ระบบยื่นแบบภาษีออนไลน์

## Abstract

The objective of this independent study was to investigate the factors affecting the adoption of personal tax filing and tax payment system through the internet of tax payers in Muang District Samut Prakan province. The quota system was used to select the sample group and the mixed method research was utilized. The quantitative data were derived from the questionnaires from 289 respondents and the qualitative data were obtained from interviewing 12 tax payers in the study area. The investigation also used a survey method. Descriptive statistics was applied to analyze the quantitative data from the general information of the respondents to obtain frequency and percentage. The inferential statistics and multiple regression analyses were utilized to examine the factors. The study results revealed that most of the respondents were married females aged between 41 and 50 years with undergraduate degrees and with a monthly income of lower than 50,000 baht. The overview of the five tested factors revealed that the factors affecting the adoption of the online personal tax filing and tax payment system included the perception on its usefulness, the perception on its user - friendliness, attitude toward its performance, and intention to use the technology at a significance level of 0.05. The interview results revealed that the adoption would be performed when it was convenient, time - saving and simple for working steps. If the system could reduce cost and be beneficial, the adoption would increase. The finding confirmed the quantitative analysis results in that there was more adoption of the system, which could motivate more tax payers to use the system in each tax year.

**Keywords:** Personal Income Tax, Adoption of Technology, Online Tax Filing System

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ตั้งอยู่เขตตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในความรับผิดชอบของสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ สังกัดกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง มีหน้าที่ให้บริการจัดเก็บภาษีของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ตามประมาณการในแต่ละปี พร้อมจัดเก็บภาษีตามนโยบายของรัฐบาลอย่างเป็นธรรม ประชากรทั้งหมดในเขตอำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ มีทั้งสิ้น 13 ตำบล ในแต่ละปี มีผู้ประกอบการทั้งบุคคลธรรมดา องค์กรธุรกิจ และหน่วยงาน รัฐบาล ได้อื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีทั้งสองช่องทาง ได้แก่ อื่นด้วยตนเองที่สรรพากรพื้นที่สาขาและที่ว่าการอำเภอเมืองสมุทรปราการ หรืออื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จากข้อมูล ตั้งแต่ปีภาษี พ.ศ. 2557 พ.ศ. 2559 มีดังนี้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบฯ มีจำนวน ทั้งหมด 1,111 ราย ยื่นแบบผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 201 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.05 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 บุคคลธรรมดามีจำนวนทั้งหมด 1,401 ราย ยื่นแบบผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 143 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.09 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 บุคคลธรรมดา มีจำนวนทั้งหมด 1,428 ราย ยื่นแบบผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 402 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.17 (กรมสรรพากร. 2560) ในแต่ละปี สรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 มิใช่เพียง

จัดเก็บภาษีให้ได้ตามเป้าหมายการจัดเก็บเท่านั้น แต่ต้องมีหน้าที่ซับซ้อนตามนโยบาย e- Revenue ในการรณรงค์ ยื่นแบบแสดงรายการ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้นเป็นประจำทุกปี และได้ส่งผลรายงานให้ทางสรรพากรพื้นที่ สมุทรปราการทราบเป็นประจำ เพื่อให้ได้ตามจำนวนที่กำหนด ด้วยวิธีการสร้างความเข้าใจ ให้ข้อมูล ข่าวสาร แจกเอกสารของกรม เพื่อเพิ่มความรู้อีกขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการยื่นแบบแสดงรายการผ่าน อินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ตลอดจนชี้แจงขั้นตอนที่ง่ายไม่ซับซ้อน และสะดวกที่สุด อาทิเช่น สอนวิธีการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ตให้กับผู้ประกอบการที่ยังไม่เคย ยื่นทางอินเทอร์เน็ต เพื่อสร้างความรู้ แล้วให้บุคคลเหล่านั้นนำข้อมูล ไปเผยแพร่ต่อเพื่อนร่วมงาน หรือแนะนำคนใกล้ชิด ส่วนองค์กรหรือบริษัทที่มีสำนักงานบัญชีประจำเป็นผู้รับจ้างทำ บัญชี ส่วนใหญ่แล้วยื่นทางอินเทอร์เน็ต แต่ยังมีบางองค์กรธุรกิจและหน่วยงานรัฐบาลที่ยังยื่นด้วยตนเอง ที่สำนักงาน พื้นที่สาขา ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้แนะนำและขอความร่วมมือให้ยื่นทางอินเทอร์เน็ต เพราะสามารถขยายระยะเวลาในการ ดำเนินการได้อีก 8 วัน

ปัญหาที่พบในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัด สมุทรปราการ คือ กลุ่มประเภทภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ถึงแม้เจ้าหน้าที่พยายามรณรงค์และขอความร่วมมือไปยัง ผู้ประกอบการทุกรายที่มีเงินได้ 40 (1) - 40 (8) ทั้งผู้ประกอบการ ร้านค้า หรือผู้มีเงินได้จากเงินเดือนและค่าตอบแทน หรือผู้มีเงินได้ตามประมวลรัษฎากร ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2481 เริ่มใช้ตั้งแต่ วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2481 แต่การให้ความร่วมมือยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบุคคลนั้น ไม่ถึงร้อยละ 50 ใน แต่ละปีภาษี เมื่อเทียบกับจำนวนประชากรผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสมุทรปราการ จึงทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย ตามนโยบายของกรมสรรพากรได้ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของสรรพากร สาขาที่ว่าการอำเภอเมือง สมุทรปราการ จึงมีความสนใจที่จะดำเนินการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ ระบบยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดเมืองสมุทรปราการ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาระบบการยื่นแบบ แสดงรายการและชำระภาษี บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในอำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขต อำเภอเมืองสมุทรปราการ
2. เพื่อได้ข้อมูลในการพัฒนาการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคล ธรรมดาผ่านระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวปฏิบัติให้กับอำเภอใกล้เคียงและจังหวัดสมุทรปราการ ในการยื่นแบบผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

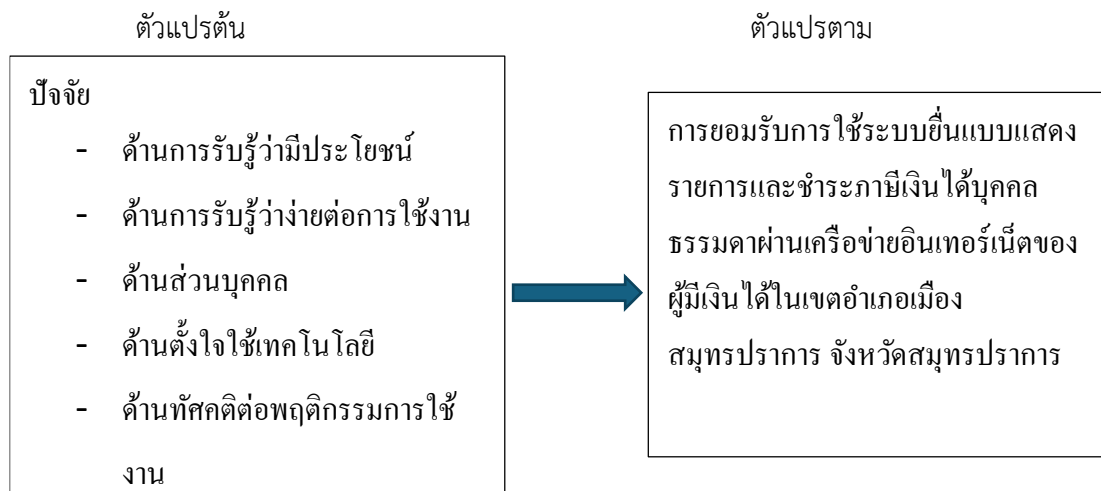
### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่าน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอเมืองสมุทรปราการ
2. ได้ข้อมูลในการพัฒนาการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอเมืองสมุทรปราการ ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวปฏิบัติให้กับผู้มีเงินได้ อำเภอ

เมืองสมุทรปราการ ในการยื่นแบบผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเป็นการกระตุ้นให้เกิดการยอมรับด้านเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เสียภาษี

#### กรอบแนวคิด

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย แสดงดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากภาพประกอบ 1 ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรต้น ประกอบด้วย ปัจจัยที่มีอิทธิพล ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี ปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งาน ตัวแปรตาม คือ การยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่าย ระบบอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

#### สมมติฐาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้เป็นกลุ่มผู้มีเงินได้ที่ใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย ตำบลท้ายบ้าน ตำบลท้ายบ้านใหม่ ตำบลเทพารักษ์ ตำบลบางด้วน ตำบลบางปูใหม่ ตำบลบางโปรง ตำบลบางเมือง ตำบลบางเมืองใหม่ ตำบลปากน้ำ ตำบลแพรกษา ตำบลแพรกษาใหม่ ตำบลสำโรงเหนือ รวมทั้งสิ้น 13 ตำบล กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการผู้มี

เงินได้บุคคลธรรมดาในเขตอำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ยื่นแบบแสดงรายการด้วยตนเองที่สรรพากรพื้นที่สาขาอำเภอเมืองสมุทรปราการในปีภาษี พ.ศ. 2565 รวมทั้งสิ้น 13 ตำบล จำนวน 289 ตัวอย่าง ตำบล จำนวน 289 ตัวอย่าง

ตาราง 1 ตารางเปรียบเทียบเชิงปริมาณผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา

รายชื่อตำบล	จำนวนที่ยื่นแบบด้วยตนเอง (ราย)	คิดเป็นร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ตำบลท้ายบ้าน	102	15.57	45
ตำบลท้ายบ้านใหม่	98	6.92	20
ตำบลเทพารักษ์	40	2.77	8
ตำบลบางด้วน	62	7.61	22
ตำบลบางปู	102	19.03	55
ตำบลบางปูใหม่	54	1.38	4
ตำบลบางโปรง	93	4.15	12
ตำบลบางเมือง	26	1.04	3
ตำบลบางเมืองใหม่	75	12.46	36
ตำบลปากน้ำ	24	2.77	8
ตำบลแพรกษา	207	10.03	29
ตำบลแพรกษาใหม่	142	14.19	41
ตำบลสำโรงเหนือ	21	2.08	6
รวม	1046	100	289

ที่มา: กรมสรรพากร (2565)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับปัจจัย ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานทั่วไปส่วนบุคคลเป็นการตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะเป็นการเลือกตอบ (Check-List)

เพศ ใช้การวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) คำถามมีลักษณะ ปลายปิด (Close-ended Response Question) แบบ 2 ตัวเลือก (Two-way Question)



อายุ ใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) คำถามมีลักษณะปลายปิด (Close-ended Response Question) แบบหลายตัวเลือก (Multiple Question)

สถานภาพ ใช้การวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) คำถาม มีลักษณะปลายปิด (Close-ended Response Question) แบบหลายตัวเลือก (Multiple Question)

ระดับการศึกษา ใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) คำถามมีลักษณะปลายปิด (Close-ended Response Question) แบบหลายตัวเลือก (Multiple Question)

รายได้ต่อเดือน ใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) คำถาม มีลักษณะปลายปิด (Close-ended Response Question) มีหลายตัวเลือก (Multiple Question)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด มีจำนวน 5 ข้อใหญ่ 23 ข้อย่อย ได้แก่ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ จำนวน 4 ข้อ ด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน จำนวน 5 ข้อ ด้านส่วนบุคคล จำนวน 3 ข้อ ด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี จำนวน 6 ข้อ ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน จำนวน 5 ข้อ เป็นคำถาม แบบมาตราส่วนประเมินค่าความเห็น 5 ระดับ (Interval Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert's Five Rating Scale)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด มีจำนวน 1 ข้อใหญ่ ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ จำนวน 4 ข้อย่อย เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่าความเห็น 5 ระดับ (Interval Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert's Five Rating Scale)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้การคำนวณค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนมีดังนี้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1 ใช้สถิติทดสอบการถดถอยเชิงพหุ เพื่อทดสอบมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ เนื่องจากเป็นตัวแปรที่มีค่าต่อเนื่อง ทั้ง 2 ตัวแปร โดยค่าที่จะทำการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (R<sup>2</sup>) และการวัดการกระจายความคลาดเคลื่อน

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ตาราง 2 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	135	46.67
หญิง	154	53.3
รวม	289	100
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.4
20-30 ปี	37	12.8
31-40 ปี	68	23.5
41-50 ปี	76	26.3
51-60 ปี	66	22.8
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	38	13.1
รวม	289	100
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	55	19
ระดับมัธยมศึกษา	49	17
ระดับ ปวช./ปวส.	38	13.1
ระดับปริญญาตรี	138	47.8
ระดับปริญญาโท	9	30.1
ระดับปริญญาเอก	0	0
รวม	289	100
<b>4. สถานภาพ</b>		
โสด	23	8
สมรส	135	46.7
หย่าร้าง/หม้าย	108	37.4
แยกกันอยู่	19	6.6
รวม	289	100

ตาราง 2 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 50,000 บาท	141	48.8
50,001-100,00 บาท	44	15.2
100,001-150,000 บาท	41	14.2
150,001-200,000 บาท	46	15.9
250,001-250,000 บาท	16	5.5
250,001 บาท ขึ้นไป	1	0.3
รวม	289	100

### สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 และเป็นเพศชาย จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 สถานภาพสมรส จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 50,000 บาท จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้

ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและ ชำระภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ครั้งนี้ ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความคิดเห็นรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 โดยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความคิดเห็น ได้แก่

1. ระดับความคิดเห็นของผู้มีเงินได้ต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความเห็นอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด คือ ช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองลงมา คือ ช่วยให้ท่านประหยัดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และช่วยให้การยื่นแบบชำระภาษีด้วยความถูกต้องและแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และเห็นว่าช่วยให้เป็นประโยชน์ต่อท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

2. ระดับความคิดเห็นของผู้มีเงินได้ต่อการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความเห็นอยู่ในเกณฑ์ที่มากที่สุด คือ การใช้ระบบมีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมา คือ ท่านสามารถเรียนรู้และใช้งานได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และการใช้ระบบมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และน้อยที่สุด คือ การใช้ระบบมีความสะดวกในการเข้าถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

1. ระดับความคิดเห็นของผู้มีเงินได้ต่อด้านส่วนบุคคล อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความเห็นอยู่ในเกณฑ์ที่มากที่สุด คือ ระดับการศึกษา มีผลต่อการใช้ระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมา คือ อายุ มีผลต่อการใช้ระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และเพศ มีผลต่อการใช้ระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69

2. ระดับความคิดเห็นของผู้มีเงินได้ต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความเห็นอยู่ในเกณฑ์ที่มากที่สุด คือ ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมาคือ ท่านพยายามเรียนรู้การใช้ระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และท่านมีความกระตือรือร้นที่จะใช้ระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และท่านมีความคิดที่จะใช้ระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และท่านจะใช้ระบบในรูปแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และน้อยที่สุด คือ ท่านมีความตั้งใจที่จะเผยแพร่การใช้ระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

3. ระดับความคิดเห็นของผู้มีเงินได้ต่อทัศนคติต่อการใช้งาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความเห็นอยู่ในเกณฑ์ที่มากที่สุด คือ หากท่านมีโอกาสที่จะยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจะยื่นผ่านระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตทันที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 รองลงมา คือ การใช้ระบบทำให้ท่านมีความรู้สึกสะดวกสบายในการยื่นแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และการใช้ระบบทำให้ท่านมีความรู้สึกประหยัดเวลาและลดขั้นตอนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และการใช้ระบบทำให้ท่านมีความรู้สึกได้รับความยุติธรรมและโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และน้อยที่สุด คือ ท่านมีความรู้สึกชอบที่จะใช้ระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

## อภิปรายผล

โดยผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ในอำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบ ได้แก่ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ด้านส่วนบุคคล ด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี และด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการใช้งาน มีความสำคัญมากทุกปัจจัย ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้มีเงินได้ กำลังพิจารณาตัดสินใจในการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จึงใช้ปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ช่วยในการพิจารณาทางเลือกหรือการยอมรับการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัวร์พิณท์ พ้าภิษฐกุล (2562) ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานแบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการศึกษาระดับปริญญาตรีการยอมรับการใช้ระบบมากที่สุด คือ ผู้มีเงินได้มีความตั้งใจใช้ระบบและผู้มีเงินได้ คิดว่าใช้ระบบมีประสิทธิภาพกว่าที่คาดการณ์ไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.42 เท่ากัน รองลงมา คือ ผู้มีเงินได้มีความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ระบบอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.34 และข้อที่กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ผู้มีเงินได้มีความตั้งใจในการเผยแพร่และให้ข้อมูลกับผู้เกี่ยวข้องในการใช้ระบบ ตามลำดับ

จากสมมติฐานการวิจัยที่ศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบ ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

พหุคูณเป็น 0.626 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ การยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ร้อยละ 39.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการพยากรณ์  $\pm .49$  โดยทั้ง 5 ปัจจัย แสดงให้เห็นว่า หากผู้มีเงินได้มีการใช้งานระบบดังกล่าวจะช่วยให้ผู้มีเงินได้ประหยัดเวลา มีการชำระภาษีด้วยความถูกต้อง และแม่นยำ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และเป็นประโยชน์ต่องานของผู้มีเงินได้เอง เป็นอย่างมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพเดช อยู่พร้อมได้ (2558) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบ eDLTV ของบุคลากรทางการศึกษาในจังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า มีตัวแปรตามปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระปัจจัยคุณภาพ eDLTV อยู่ในระดับมาก ส่วนตัวแปรตามปัจจัยการรับรู้ว่าเป็นงานง่าย มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระ ปัจจัยคุณภาพ eDLTV อยู่ในระดับมาก และความตั้งใจที่จะใช้ระบบมีความสัมพันธ์กับตัวแปร อิสระปัจจัยการสนับสนุนขององค์กร อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ จุรีพร ทองทะวัก (2555) ที่ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ว่าจ้างในวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) กรณีศึกษาผู้ให้บริการด้านการพัฒนาระบบงานได้ปัจจัยด้านคุณภาพ การให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการจากภายนอกในภาพรวม คือ ความไว้วางใจ การศึกษาและการประกันคุณภาพ มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์และรับรู้ความง่ายของการใช้บริการ ภายนอก ข้อมูลช่วงอายุในช่วงอายุ 21-30 ปี ที่ส่งผล คือ ความไว้วางใจของผู้ว่าจ้างต่อผู้ให้บริการ ส่วนอายุ 31-40 จะยอมรับการใช้บริการจากภายนอก โดยคำนึงการตอบสนองต่อลูกค้าและการประกันคุณภาพการให้บริการของผู้รับจ้าง ผู้ว่าจ้างอายุ 41 ปี ขึ้นไป การตัดสินใจยอมรับ ขึ้นอยู่กับการศึกษา และความไว้วางใจของผู้ว่าจ้างต่อผู้ให้บริการ สำหรับประเภทองค์กร ผลการวิจัย พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ อริสรา นนทะกุล (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ยื่นแบบฯ ที่มีอายุต่างกันมีการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ที่ได้โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ผู้มีเงินได้ไม่มีเวลาศึกษาข้อมูล ไม่มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ ระบบมีความซับซ้อนเกินไป ไม่มีเวลาจึงไม่สะดวกในการใช้ระบบยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต ถ้ากรมสรรพากรดำเนินการ ปรับปรุงระบบเพื่อให้ใช้งานได้ง่าย ถึงแม้ความซับซ้อนของระบบจะเป็นการป้องกันความปลอดภัย ของข้อมูลผู้เสียภาษี แต่เมื่อได้ลดความซับซ้อนของระบบลงบ้างจะทำให้การใช้งานของระบบง่ายขึ้น ประหยัดเวลามากขึ้น และประชาชนมีโอกาสยอมรับการใช้งานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ เชิงปริมาณในด้านทัศนคติการใช้งาน จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะยอมรับการใช้งานระบบ หากระบบทำให้มีความรู้สึกสะดวกสบายในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและ ประหยัดเวลาและลดขั้นตอนในการทำงาน

2. ขั้นตอนการยื่นผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไม่มีความเชื่อมั่นในระบบของกรมสรรพากร และการขอคืนเอกสารการคืนเงินภาษี ผู้รับการสัมภาษณ์โดยส่วนใหญ่จะเชื่อมั่นในการนำเอกสาร มายื่นด้วยตนเองที่สรรพากรมากกว่าไม่ต้องถูกแจ้งเตือนให้ยื่น เมื่อระบบไม่ได้ถูกยืนยันที่ถูกต้อง และไม่ต้องเรียกตรวจสอบเอกสารเพิ่มเติมสรรพากรควรให้การรับรู้ถึงประโยชน์ต่อผู้เสียภาษี ในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และขั้นตอนการยื่นแบบที่ถูกต้อง

ต้องที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่ ป้องกันการคำนวณภาษีที่ผิดพลาด ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดการเสียเวลาในการเดินทาง จะทำให้ผู้เสียภาษีรับรู้ถึงประโยชน์ในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับเชิงปริมาณ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าหากระบบมีประโยชน์ช่วยลดค่าใช้จ่าย และประหยัดเวลาในการเดินทางก็จะมีโอกาสยอมรับการใช้งานมากขึ้น ช่วยให้ข้าราชการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะ

##### ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ด้านความง่ายในการใช้งาน ทางกรมควรปรับปรุงระบบที่ซับซ้อนให้กระชับ เข้าใจได้ง่าย ระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร เหมาะสำหรับกลุ่มผู้มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์มาก เกินไป ทำให้กลุ่มบุคคลทั่วไปไม่สะดวกเข้าถึงระบบ ไม่มีความคล่องตัวการยื่นอินเทอร์เน็ต เกิดความล่าช้ามากขึ้น และกรมสรรพากรควรประสานงานกับกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในการจัดสรรคอมพิวเตอร์ชุมชน เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงระบบการใช้งานและอินเทอร์เน็ตได้อย่างทั่วถึง พร้อมแจกสื่อประชาสัมพันธ์เช่น แผ่นพับ แผ่นซีดี ถึงขั้นตอนที่ชัดเจน

2. ด้านบุคคล ทางกรมสรรพากรควรเพิ่มบุคลากรในสำนักงานพื้นที่สาขา เพื่ออำนวยความสะดวกให้เกิดการทั่วถึงในการให้ความรู้ ความเข้าใจ ในการรับรู้ถึงประโยชน์ที่สะดวกง่าย ต่อการใช้งานของระบบอินเทอร์เน็ตในพื้นที่เขตที่รับผิดชอบได้มากยิ่งขึ้น และควรเพิ่มบุคลากรทางการเพื่อเข้าถึงสถานศึกษาถ่ายทอด ให้ความรู้ ความเข้าใจ ปลูกฝังตั้งแต่เยาวชน จะได้รู้ถึงประโยชน์ เกิดความคล่องตัว เมื่อต้องการใช้ระบบและก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะใช้ระบบครั้ง

##### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาแต่ละเขตอำเภอ เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุมเนื้อหามากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีมีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตประจำวันและการทำงานเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไป อาจจะได้ข้อมูลที่หลากหลาย มากกว่าเดิม

2. ควรเพิ่มการศึกษาตัวแปรอื่น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการวิจัย และเป็นประโยชน์ ต่อหน่วยงานให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

##### ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการวิจัยที่ควรทำต่อไป

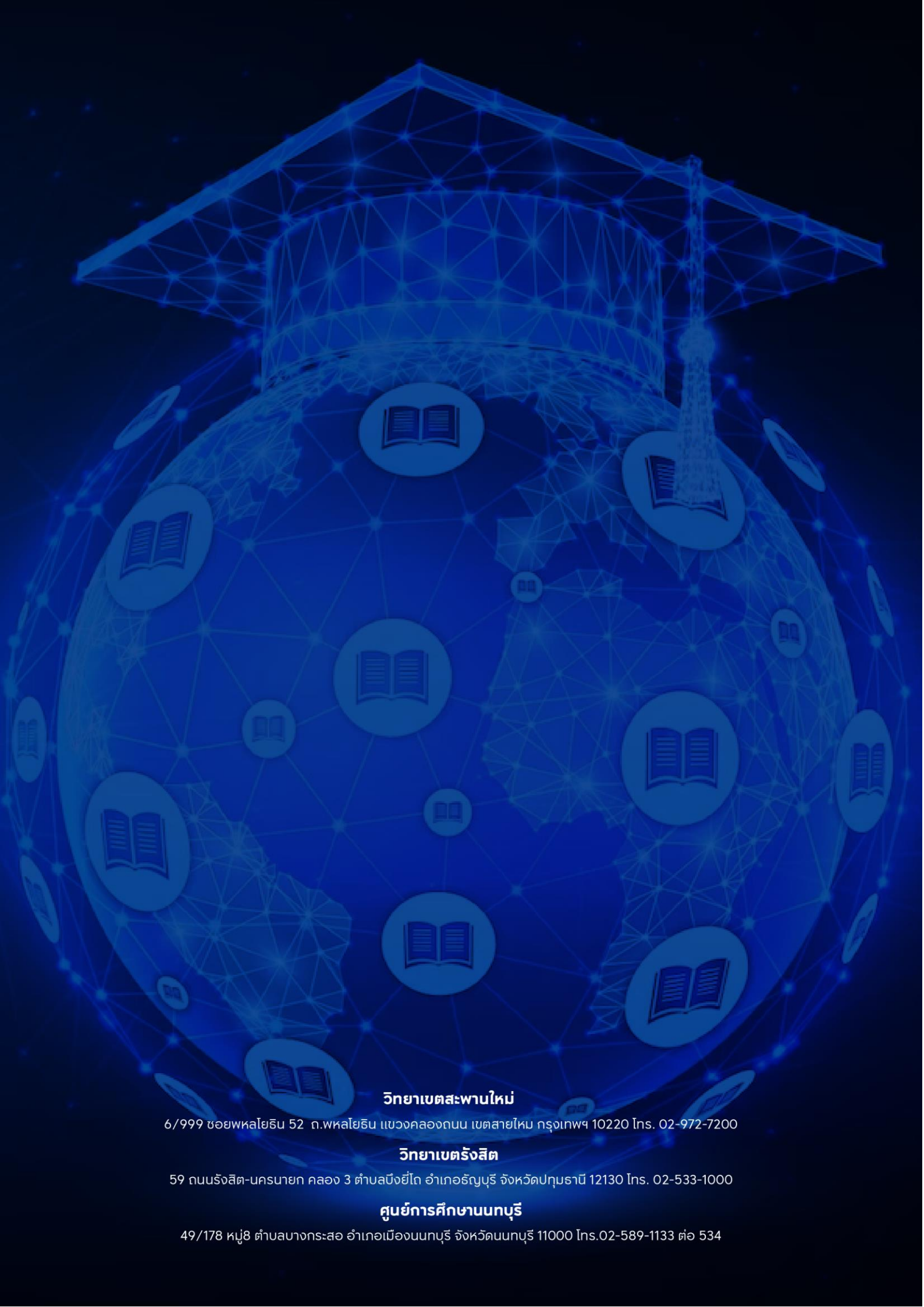
เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปขยายผลการศึกษาในวงกว้างมากขึ้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยในอนาคต ดังนี้

1. ควรมีการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาแต่ละเขตอำเภอ เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุมเนื้อหามากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีมีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตประจำวันและการทำงานเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไป อาจจะได้ข้อมูลที่หลากหลาย มากกว่าเดิม

2. ควรเพิ่มการศึกษาตัวแปรอื่น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการวิจัย และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2565). **ความรู้เรื่องภาษี**. สืบค้นจาก <http://www.rd.go.th>.
- ชนิกานต์ จันทร์วิทยานุชิต. (2564). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปกครองอำเภอเมืองสมุทรปราการ. (2560). **ฐานข้อมูลประชากรอำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ**. สำนักงานที่ว่าการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ.
- ปฐมภรณ์ บำรุงผล. (2563). **ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจให้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม**.
- ฟ้ารพีณ์ ฟ้าวิชฎกุล. (2562). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานแบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา**. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ศศิจันทร์ ปัญจทวี. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษาสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่**.
- อริสรา นนทะกุล. (2561). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร**. ม.ป.ท.: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



**วิทยาเขตสะพานใหม่**

6/999 ซอยพหลโยธิน 52 ถ.พหลโยธิน แขวงคลองถนน เขตสายไหม กรุงเทพฯ 10220 โทร. 02-972-7200

**วิทยาเขตรังสิต**

59 ถนนรังสิต-นครนายก คลอง 3 ตำบลบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12130 โทร. 02-533-1000

**ศูนย์การศึกษานนทบุรี**

49/178 หมู่8 ตำบลบางกระสอบ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 11000 โทร.02-589-1133 ต่อ 534