



วารสารการจัดการและการพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2565

Vol.9 No.1 January - June 2022

วารสารได้รับการรับรองคุณภาพในฐานข้อมูล TCI กลุ่มที่ 2

Journal of Management and Development Ubon Ratchathani Rajabhat University



บทความวิจัย

การบริหารจัดการเพื่อลดความสูญเสียในกระบวนการรับฝากและส่งต่อของฝ่ายปฏิบัติการ
กรณีศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาโป่งน้ำร้อน

ศิริประภา เพราะไธสง, นลินี ชนะมูล

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14

ณัฐพงศ์ สันติธัญญาโชค, มงคล เอกพันธ์

การปฏิบัติทางการบัญชีที่ติดกับคุณภาพรายงานการเงินของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมเซรามิกภาคเหนือตอนบน
สุพรรณิ คำवास

การประยุกต์ใช้กฎความสัมพันธ์เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการซื้อขายสินค้าในร้านสะดวกซื้อของนักศึกษาด้วยเทคนิคเหมืองข้อมูล
กรณีศึกษา: ร้านสะดวกซื้อบริเวณมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

อุณดาพร มูลเพ็ญ, จุฬารัตน์ จิตต์ถนอม

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการเพื่อความมั่นคงและยั่งยืนของกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา

นวรรตน์ นิธิชัยอนันต์, ธราธร ภูพันเชือก, พริษฐ์ พนมเสริฐ

การพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน

อโนชา โรจนพานิช

การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของประชาชนตำบลคำไใหญ่

อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี

หทัยรัตน์ ควรรู้ดี, มาลีณี ศรีไมตรี, อรรพรรณ ตามสีวัน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ และอิทธิพลที่มีต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี

และอัตราผลตอบแทนผิดปกติสะสมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ (mai)

ทาริกา แยมะมั่ง, พัทธนันท์ เพชรเชิดชู, ศิริเดช คำสุพรรณ, พนารัตน์ ปานมณี

อิทธิพลเชิงโครงสร้างของสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการสอบบัญชี และการใช้ดุลยพินิจ

เสียงผู้ประกอบการวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย

แดน กุลรูป

บทความวิชาการ

บทบาทของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในแนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กร

ศิระ ศรีโยธิน

วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มิถุนายน 2565)

วารสารได้รับการรับรองคุณภาพในฐานข้อมูล TCI กลุ่มที่ 2

เจ้าของ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ธรรมรักษ์ ละอองนวล

อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำไพ ยงกุลวนิช

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์ ทับทิมรักษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไตรรงค์ สวัสดิกุล

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยกันธิ์ ไซตวนิช

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หทัยรัตน์ ควรรู้ดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

วัตถุประสงค์และขอบเขตของวารสาร

วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ด้านวิชาการระหว่างนักวิจัย คณาจารย์ นักวิชาการ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา วารสารเปิดรับบทความประเภทบทความวิจัยและบทความวิชาการ มีขอบเขตด้านบริหารธุรกิจด้านการจัดการและการบัญชี ด้านการบัญชี ด้านการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ ด้านการจัดการระบบสารสนเทศ และด้านการตลาด ทุกบทความจะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิที่สอดคล้องกับบทความไม่น้อยกว่าบทความละ 3 ท่าน แบบ Double Blinded โดยผู้สนับสนุนไม่ทราบชื่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ทรงคุณวุฒิไม่ทราบชื่อผู้สนับสนุน

กำหนดการออกวารสาร ปีละ 2 ฉบับ

ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน และ ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม

บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารเป็นงานเขียนของนักวิจัยหรือนักวิชาการแต่ละท่านโดยเฉพาะ มิใช่ความเห็นและความรับผิดชอบใด ๆ ของกองบรรณาธิการวารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

บทบรรณาธิการ

วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้ตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 9 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2565) และยังคงเป็นพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนและเรียนรู้สำหรับนักวิจัย คณาจารย์ นักวิชาการ นักศึกษา และทุกท่านโดยดำเนินงานภายใต้ข้อกำหนดคุณภาพวารสารของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย

การเผยแพร่ในวารสารฉบับนี้มีทั้งหมด 10 เรื่อง ประกอบด้วย บทความวิจัย 9 เรื่อง เป็นผลงานจากการวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติการทางการบัญชีที่ดี การพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชี ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบและอิทธิพลที่มีต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีและอัตราผลตอบแทนผิดปกติสะสม การวางแผนการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง อิทธิพลเชิงโครงสร้างของสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการสอบบัญชีและการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพ การสอบบัญชี การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ การประยุกต์ใช้กฎความสัมพันธ์เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการซื้อขาย การบริหารจัดการเพื่อลดความสูญเปล่าในกระบวนการรับฝากและส่งต่อ และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการเพื่อความมั่นคงและยั่งยืน ส่วนบทความวิชาการ 1 เรื่อง เป็นผลงานเกี่ยวกับบทบาทของภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงในแนวคิดการสร้างแบรนด์ในองค์กร ทุกบทความได้นำเสนอมุมมองทางวิชาการได้อย่างน่าสนใจ และมีองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการเป็นอย่างยิ่ง

กองบรรณาธิการขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ประเมินคุณภาพบทความ ขอขอบคุณผู้พิมพ์ที่ไว้วางใจมอบผลงานคุณภาพเพื่อเผยแพร่ผ่านวารสาร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลงานที่เผยแพร่จะเป็นประโยชน์เพื่อการจัดการ การพัฒนา และต่อยอดด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องต่อไป

บรรณาธิการ

สารบัญ

หน้า

บทความวิจัย

- 1 การบริหารจัดการเพื่อลดความสูญเสียเปล่าในกระบวนการรับฝากและส่งต่อ
ของฝ่ายปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาโป่งน้ำร้อน
.....ศิริประภา เพราะไธสง, นลินี ชนะมูล
- 17 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14
.....ณัฐพงศ์ สันติธัญญาโชค, มงคล เอกพันธ์
- 37 การปฏิบัติทางการบัญชีที่ติดกับคุณภาพรายงานการเงินของสถานประกอบการ
ในอุตสาหกรรมเซรามิกภาคเหนือตอนบน
.....สุพรรณิ คำवास
- 55 การประยุกต์ใช้กฎความสัมพันธ์เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ
ของนักศึกษาด้วยเทคนิคเหมืองข้อมูล กรณีศึกษา: ร้านสะดวกซื้อบริเวณมหาวิทยาลัย
ราชภัฏร้อยเอ็ด
.....อุณนดาพร มูลเพ็ญ, จุฑารัตน์ จิตต์ถนอม
- 73 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการเพื่อความมั่นคงและยั่งยืน
ของกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา
.....นวิรัตน์ นิธิชัยอนันต์, ธราธร ภูพานเชื้อ, พริษฐ์ พนมเสริฐ
- 89 การพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร
ภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่น
.....อโนชา โรจนพานิช
- 107 การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง
ของประชาชนตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี
.....หทัยรัตน์ ควรรัฐดี, มาลีณี ศรีไมตรี, อรวรรณ ตามสีวัน

หน้า

- 123 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ และอิทธิพลที่มีต่อ
ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีและอัตราผลตอบแทนผิดปกติสะสมของ
บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ (mai)
..... ทาริกา แยมะมัง, พัทธนันท์ เพชรเชิดชู, ศิริเดช คำสุพรหม, พนารัตน์ ปานมณี
- 141 อิทธิพลเชิงโครงสร้างของสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการสอบบัญชี
และการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชี
ของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย
.....แดน กุลรูป
- บทความวิชาการ
- 159 บทบาทของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในแนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กร
.....ศิริระ ศรีโยธิน
- 173 คำแนะนำสำหรับการเขียนบทความ
- 183 จริยธรรมการตีพิมพ์บทความ
- 186 ขั้นตอนการพิจารณาบทความ
- 187 ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ

การบริหารจัดการเพื่อลดความสูญเปล่าในกระบวนการรับฝากและส่งต่อ ของฝ่ายปฏิบัติการ ภูมิศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาโป่งน้ำร้อน

Management to Reduce Waste in the Deposit and Forwarding Process
of Operations Department: Case Study of Thai Post Co., Ltd. Pong Nam Ron Branch

ศิริประภา เพระไฮสง¹ นลินี ชนะมูล^{2*}

^{1,2}คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี

Siriprapa Porthaisong¹ Nalinee Chanamool^{2*}

^{1,2}Faculty of Social Technology, Rajamangala University of Technology Tawan-Ok Chanthaburi Campus

*Corresponding Author E-mail: nalinee_ch@rmutto.ac.th

(Received: August 27, 2021; Revised: January 25, 2022; Accepted: February 1, 2022)

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความสูญเปล่าในกระบวนการรับฝากและส่งต่อของฝ่ายปฏิบัติการ 2) เพื่อบริหารจัดการกระบวนการโดยใช้หลักการ ECRS และ 3) เพื่อลดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการรับฝากและส่งต่อของฝ่ายปฏิบัติการ โดยมีประชากรของการวิจัยคือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการจำนวน 8 คน จาก บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาโป่งน้ำร้อน ทำการศึกษาในกระบวนการการรับฝากและเตรียมการส่งต่อไปยังศูนย์ไปรษณีย์สำหรับลูกค้าประเภทแบบรายเดือน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นำแผนภูมิกระบวนการไหลมาแสดงขั้นตอนและทำการวิเคราะห์ความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการปฏิบัติงาน และใช้หลักการ ECRS ในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ผลการวิจัยพบว่าสามารถลดความสูญเปล่าในกระบวนการรับฝากและส่งต่อก่อนการปรับปรุงมีจำนวนทั้งหมด 12 กิจกรรม และหลังจากที่ทำการปรับปรุงกระบวนการใหม่แล้วสามารถลดขั้นตอนการทำงานเหลือเพียง 6 กิจกรรม โดยทำการตัดกิจกรรมการขนย้ายพัสดุที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่า ทำการรวมขั้นตอนการพิมพ์ใบอนุญาตและการคัดแยกที่สามารถทำได้ด้วยกันได้ การเรียงขั้นตอนการทำงานใหม่โดยการคัดแยกสามารถทำได้หลังจากขั้นตอนการรับฝากพัสดุได้ทันที และการทำขั้นตอนให้ง่ายขึ้นโดยเปลี่ยนจากการพิมพ์ใบอนุญาตเป็นการประทับตราลงบนพัสดุ ก่อนการปรับปรุงใช้ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม 392 นาที หรือ 6 ชั่วโมง 32 นาที หลังการปรับปรุงกระบวนการทำงานใช้เวลาในการทำกิจกรรม 294 นาที หรือ 4 ชั่วโมง 54 นาที ซึ่งสามารถลดเวลาในการดำเนินกิจกรรมลงได้ 98 นาที คิดเป็นร้อยละ 25

คำสำคัญ: การบริหารจัดการกระบวนการ, การจัดการความสูญเปล่า, หลักการ ECRS

Abstract

This research aims 1) to study waste in the deposit and forwarding process of operations, 2) to manage processes using ECRS principles and 3) to reduce waste that incurred in the deposit and forwarding process of the operations department. The population of the research was 8 operations employees from Thai Post Co., Ltd. Pong Nam Ron Branch. This research studied on the deposit process and prepared to forward to the postal center for monthly customers. Research tools included flow process charts to show steps and analyzing waste in the operating process and using the ECRS principle to improve the problem. The results showed that waste can be reduced in the deposit and transit process. Before the improvement, there were a total number of 12 activities and after improvement a new process, 6 activities can be reduced by eliminating non-value-added moving activities, combining license printing and sorting steps activities that can be done at the same time, rearranged by sorting can be done immediately after the parcel drop-off process and simplifying the procedure by switching from printing a license to stamping on a parcel. Before the improvement, the duration of the activity was 392 minutes or 6 hours and 32 minutes. After the process improvement, it took 294 minutes or 4 hours and 54 minutes to complete. This can reduce activity time by 98 minutes or 25 percent.

Keywords: Process Management, Waste Management, ECRS Principle

บทนำ

หน่วยงานอีไอซีธนาคารไทยพาณิชย์ได้นำเสนองานวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับเศรษฐกิจในปี 2020 ไว้ว่า ธุรกิจขนส่งพัสดุของไทยมีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องราวร้อยละ 35 (เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสของปีก่อนและปีต่อมา) เป็น 6.6 หมื่นล้านบาท สอดคล้องจากการขยายตัวของตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ของไทยที่เติบโตเฉลี่ยร้อยละ 18 ต่อปี ตามพฤติกรรมของผู้บริโภคที่หันมาซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ (Online Platform) มากขึ้น การเติบโตดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัลที่นิยมการซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์มากยิ่งขึ้น ทั้งเว็บไซต์ E-commerce รายใหญ่ รวมถึงในหน้าเว็บไซต์ของแต่ละร้านค้าเอง และทำให้คาดว่าจะยอดการขนส่งพัสดุโดยรวมในปี 2563 จะมีแนวโน้มสูงขึ้น ซึ่งมีจำนวนไม่ต่ำกว่า 4 ล้านชิ้นต่อวัน ในด้านการแข่งขันธุรกิจขนส่งพัสดุ มีแนวโน้มแข่งขันรุนแรงยิ่งขึ้น จากการเข้ามาแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของผู้ประกอบการรายใหม่ในปี 2561 ตลาด

ขนส่งพัสดุประกอบด้วยผู้เล่นรายใหญ่ 3 ราย ครองส่วนแบ่งตลาดรวมกันกว่าร้อยละ 80 ได้แก่ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) และลาซาด้า เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด และผู้เล่นรายกลางอื่น ๆ อีกหลายราย (กมลมาลย์ แจ้งล้อม และบุญญภาพ ตันติปิฎก, 2563) ส่งผลให้ผู้บริการขนส่งต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบขนส่งให้มีประสิทธิภาพพร้อมรับมือกับการแข่งขันของธุรกิจในปัจจุบัน ดังนั้นสำหรับการให้บริการขนส่ง การเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งและลดต้นทุนการขนส่งเป็นสิ่งสำคัญ ปัญหาที่เกิดจากการจัดส่งล่าช้าย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดส่งที่ไม่ได้มาตรฐาน จึงจำเป็นต้องมีเครื่องมือและวิธีการทางโลจิสติกส์มาช่วยในการลดขั้นตอนหรือกระบวนการทำงานที่ไม่จำเป็นออก เพื่อช่วยลดเวลาในการทำงานลง (ชานนท์ หวังดี, 2559)

สำหรับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงบทบาทบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่าไปรษณีย์ไทยต้องมุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ให้พร้อมรองรับผู้ใช้บริการ e-commerce เนื่องจากในการแข่งขันการดำเนินธุรกิจของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ยังขาดความรับผิดชอบและประสิทธิภาพของการทำงาน และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินงาน ซึ่งได้มีข้อเสนอแนะว่าในการปรับปรุงเพื่อยกระดับการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำต้องดำเนินการด้านนโยบาย และด้านการปฏิบัติการ (ขวลิต บุญเกิด และสมิหรา จิตตลดากร, 2562) หนึ่งในหลักการที่จะเข้ามาช่วยปรับปรุงด้านการปฏิบัติการให้กระบวนการมีประสิทธิภาพมากขึ้นนั่นก็คือ หลักการ ECRS ที่ได้มีการนำไปประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลาย อาทิเช่น การนำหลักการ ECRS และแผนภูมิกระบวนการไหล และเครื่องมืออื่น ๆ เข้ามาเสนอแนวทางการปรับปรุงกระบวนการ โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดเวลานำ และเพิ่มประสิทธิภาพของแรงงานในกิจกรรมคลังสินค้า กรณีศึกษาคลังสินค้าอัตโนมัติ (สัญญาลักษณ์ บุญอินทร์ และ ศิขรินทร์ สุขโต, 2561) การลดความสูญเปล่าในกระบวนการจัดเก็บสินค้าคงคลัง โดยการนำหลักการ ECRS เข้ามาปรับปรุงกระบวนการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาประยุกต์ใช้ในการเก็บและประมวลข้อมูล เพื่อเพิ่มอัตราการหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ ให้มีประสิทธิภาพ และลดต้นทุนในส่วนของการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง (ปานหทัย มหา และปณัฏพร เรืองเชิงชุม, 2564) การลดความสูญเปล่าในกระบวนการกลิ้งข้อต่อท่อด้วยหลักการ ECRS สามารถจัดสมดุลกระบวนการผลิตและลดงานที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่า และสามารถลดเวลาที่ก่อให้เกิดความสูญเปล่าลงได้ (นพดล ศรีพุทธา และบุญสิน นาดอนคู่, 2562) สำหรับสายเรือแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่แหลมฉบัง ได้ทำการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนกเอกสารขาออก เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่ โดยการนำหลักการการจัดขั้นตอนงานที่ไม่จำเป็น การรวมขั้นตอนงานให้เหลือน้อยลง การจัดลำดับงานใหม่ และการปรับปรุงวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้นมาเป็นแนวความคิดในการศึกษาเพื่อลดความสูญเปล่าและลดงานที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ลง ซึ่งหลักการดังกล่าวสามารถลดระยะเวลาการทำงานลงได้ (สุภรัตน์ พูลสวัสดิ์, 2559)

การศึกษาและปรับปรุงด้านการปฏิบัติการเพื่อให้พัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สำหรับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้มีตัวอย่างการศึกษาเพื่อที่จะปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานของตนเอง อาทิเช่น ที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชาได้มีการศึกษาปัญหาความล่าช้าที่มีผลต่อการจัดการ ประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริการขนส่งให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (วุฒิสักดิ์ กัลปดี วรวิทย์ ประสิทธิ์ผล และวิสูตร ลูโรจน์เรือง, 2556) ที่ทำการไปรษณีย์ สาขาบางซื่อ ได้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการนำจ่ายไปรษณีย์ประเภทด่วนพิเศษ (EMS) โดยทำ การวิเคราะห์เพื่อหาความสูญเสียเปล่า (7 Wastes) ในการปฏิบัติงานและหาวิธีการในการปรับปรุงการทำงาน เพื่อลดความสูญเสียเปล่าในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน (สร้อยเพชร คงอิม และอาทร จิตสุนทรชัยกุล, 2562)

จากการที่ผู้วิจัยได้เข้าไปศึกษากระบวนการทำงาน โดยทำการสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาโป่งน้ำร้อน เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ข้อมูลเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน ร่วมกับการสังเกตการณ์ พบว่าในกระบวนการรับฝากและส่งต่อของฝ่ายปฏิบัติการ ขั้นตอนการทำงานมีความซ้ำซ้อนหลาย ขั้นตอน บางขั้นตอนเกิดการรอคอยที่ไม่เกิดประโยชน์ ทำให้เกิดความสูญเสียเปล่าและความล่าช้าด้านการปฏิบัติงานของฝ่ายปฏิบัติการ ในการรับฝากพัสดุและส่งต่อไปยังศูนย์ไปรษณีย์ (ภูริต ระจิตดำรงค์ และคณะ, 2563) จากปัญหาที่พบดังกล่าวผู้วิจัยจึงทำการศึกษาและวิเคราะห์ความสูญเสียเปล่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการรับฝากและส่งต่อของฝ่ายปฏิบัติการสำหรับลูกค้าแบบรายเดือน โดยนำหลักการ ECRS เข้ามาบริหารจัดการในส่วนของ การปรับปรุงกระบวนการ เพื่อมุ่งเน้นลดความสูญเสียเปล่าที่เกิดขึ้นและทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสูญเสียเปล่าในกระบวนการรับฝากและส่งต่อของฝ่ายปฏิบัติการ
2. เพื่อบริหารจัดการกระบวนการโดยใช้หลักการ ECRC
3. เพื่อลดความสูญเสียเปล่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการรับฝากและส่งต่อของฝ่ายปฏิบัติการ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

1. แผนภูมิกระบวนการไหล (Flow Process Chart) เป็นแผนภูมิที่เขียนขึ้นเพื่อบันทึกขั้นตอนรายละเอียดการทำงาน โดยรายละเอียดในแผนภูมิกระบวนการไหลประกอบด้วย สัญลักษณ์ต่าง ๆ ของแผนภูมิกระบวนการไหล เพื่อแสดงการลำดับการเคลื่อนที่ในกระบวนการผลิตหรือวัสดุ ซึ่งแสดงลักษณะการใช้สัญลักษณ์ดังตารางที่ 1 และวิธีการสร้างแผนภูมิกระบวนการไหลของกระบวนการ โดยผู้สร้างจะต้องบันทึกกิจกรรมลงไปในแบบฟอร์มอย่างละเอียดและเป็นไปตามลำดับกิจกรรมก่อนหลังตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นกิจกรรม (กุสุมา ไชยโชติ, 2559)

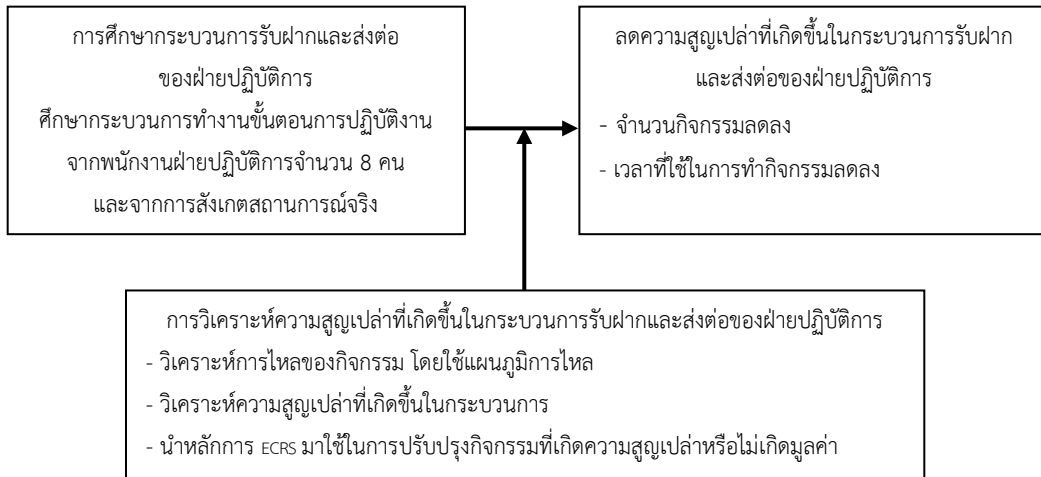
ตารางที่ 1 สัญลักษณ์ต่างของแผนภูมิกระบวนการไหล

สัญลักษณ์	รายละเอียด
○	การทำงาน (Operation) ใช้สำหรับการทำงานใด ๆ ที่วัตถุถูกทำให้เปลี่ยนลักษณะคุณสมบัติ เช่น การประกอบวัตถุเข้ากับงานชิ้นอื่น
➡	การขนส่ง (Transportation) ใช้สำหรับกิจกรรมการเคลื่อนย้ายวัตถุ
□	การตรวจสอบ (Inspection) ใช้สำหรับกิจกรรมที่เป็นการตรวจสอบ เช่น วัสดุถูกตรวจสอบในด้านคุณภาพว่าอยู่ในระดับที่พอใจ เป็นต้น
D	การรอคอย (Delay) ใช้สำหรับการเกิดการขัดข้อง ต้องรอคอยตรวจสอบ
▽	การเก็บ (Storage) ใช้สำหรับการเก็บเพื่อจัดส่งข้อมูลให้ลูกค้าต่อไป

2. ความสูญเสียทั้ง 7 ประการ (7 Waste) สามารถแบ่งความสูญเสียออกเป็น 7 ชนิด คือ (นักรสพิปัญญานวณิช, 2560) ความสูญเสียจากการผลิตมากเกินไป (Overproduction) ความสูญเสียที่เกิดจากข้อบกพร่องในกระบวนการผลิต (Defect) ความสูญเสียที่เกิดจากการล่าช้าหรือการรอคอย (Delay or Waiting) ความสูญเสียที่เกิดจากการมีวัสดุคงคลังที่ไม่จำเป็น (Inventory / Work – Process) ความสูญเสียที่เกิดจากการขนส่งหรือขนย้าย (Transport) ความสูญเสียเกิดจากกระบวนการผลิต (Process) และความสูญเสียที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น (Motion)

3. หลักการ ECRS ประกอบด้วย การกำจัด (Eliminate) การรวมกัน (Combine) การจัดใหม่ (Rearrange) และ การทำให้ง่าย (Simplify) กล่าวคือ ต้องคิดว่าสิ่งที่ทำนั้นสามารถกำจัดออกได้หรือไม่ รวมกันได้หรือไม่ เรียงลำดับการทำงานใหม่แล้วดีกว่าเดิมหรือไม่ และมีวิธีที่ทำให้ทำงานได้ง่ายขึ้นหรือไม่ แนวคิดแบบนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับทุก ๆ เรื่อง ทุก ๆ องค์การ (ลัดดาวัลย์ นันทจินดา, 2559)

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยจึงนำมาสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อศึกษาการบริหารจัดการเพื่อลดความสูญเสียในกระบวนการรับฝากและส่งต่อของฝ่ายปฏิบัติการ ภูมิศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาโป่งน้ำร้อน โดยเริ่มจากการศึกษากระบวนการรับฝากและส่งต่อของฝ่ายปฏิบัติการ ศึกษากระบวนการทำงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานจากการสังเกตและสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายปฏิบัติการทั้งสิ้นจำนวน 8 คน โดยใช้แผนภูมิกระบวนการไหลเพื่อแสดงการไหลของกิจกรรมขั้นตอนการทำงาน จากนั้นทำการวิเคราะห์ความสูญเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการรับฝากและส่งต่อของฝ่ายปฏิบัติการ และนำหลักการ ECRS มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงแก้ไขกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความสูญเสียหรือไม่เกิดมูลค่า เพื่อลดความสูญเสียที่เกิดขึ้นกับกระบวนการ (ธันฐภัทร์ ราชรีมิล และบุญเลิศ วงศ์เจริญแสงศิริ, 2561) โดยคาดหวังว่าจะสามารถลดจำนวนขั้นตอนและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานลงได้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการดำเนินงานของพนักงานในกระบวนการรับฝากและส่งต่อของฝ่ายปฏิบัติการ จากการศึกษาพบว่าขั้นตอนการทำงานมีกิจกรรมที่ซ้ำซ้อน มีขั้นตอนการทำงานมากเกินไป ทำให้เกิดความสูญเปล่าและความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาจึงนำหลักการ ECRS มาประยุกต์ใช้ในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ศึกษาจากประชากร คือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ทั้งหมดจำนวน 8 คน ที่ปฏิบัติงานในบริษัท ไพรเมี่ยนไทย จำกัด สาขาป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ในกระบวนการการรับฝากและเตรียมการส่งต่อไปยังศูนย์ไพรเมี่ยนสำหรับลูกค้าประเภทแบบรายเดือน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. เครื่องมือที่ใช้ในการแสดงกระบวนการทำงาน การไหลของกิจกรรม คือ แผนภูมิการไหล (Flow Process Chart)
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา ได้แก่ การวิเคราะห์ความสูญเปล่าทั้ง 7 ประการที่เกิดขึ้นในแต่ละกิจกรรม
3. เครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน โดยประยุกต์ใช้หลักการ ECRS ในการปรับปรุงเพื่อลดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เพื่อให้ได้ข้อมูลขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการรับฝากและส่งต่อ โดยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานและปัญหาอุปสรรคที่พบระหว่างการดำเนินงานร่วมกับการสังเกตการณ์ โดยใช้แผนภูมิการไหลในการบันทึกขั้นตอนการทำงานและเวลาที่ใช้ในแต่ละกิจกรรม เพื่อรวบรวมนำเสนอหัวหน้าแผนกช่วยในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

2. ปัญหาที่พบในกระบวนการทำงาน จะถูกนำมาวิเคราะห์ความสูญเสียเปล่าทั้ง 7 ประการ ว่าเกิดความสูญเสียเปล่าในลักษณะใดบ้าง

3. เสนอแนวทางในการปรับปรุง โดยการระดมความคิดจากหัวหน้าแผนกและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานว่าสามารถกำจัดขั้นตอน ทำการรวมขั้นตอน การจัดขั้นตอนใหม่ หรือปรับปรุงขั้นตอนให้ง่ายขึ้นได้หรือไม่ ตามหลักการ ECRS

ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้า รวบรวมงานวิจัย และบทความต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทาง ทฤษฎีและวิธีการในการดำเนินงานวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

หัวหน้างานเป็นผู้ทบทวนความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ และทำการระดมความคิดเพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงร่วมกับพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ โดยดำเนินการดังนี้

1. ขั้นตอนการทำงานและปัญหาที่พบในกระบวนการทำงานจะถูกรวบรวม และนำเสนอเพื่อให้หัวหน้าแผนกตรวจสอบความถูกต้อง

2. หลังจากวิเคราะห์ความสูญเสียเปล่าที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอน หัวหน้าแผนกและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการจะทำการระดมความคิดร่วมกันเพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงแก้ไข โดยที่พนักงานสามารถมีส่วนร่วมในเสนอแนวทางการปรับปรุง และหัวหน้าแผนกสามารถอนุมัติวิธีการปรับปรุงที่ไม่ขัดต่อและกฎระเบียบที่สามารถดำเนินการได้จริง

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาความสูญเสียเปล่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการรับฝากและส่งต่อของฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาโป่งน้ำร้อน

การศึกษาสภาพการทำงาน

จากศึกษากระบวนการดำเนินงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการพบว่า ในการปฏิบัติงานมีขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนหลายขั้นตอน บางขั้นตอนต้องรอคอย ทำให้เกิดความสูญเสียและความล่าช้าด้านการปฏิบัติงานของฝ่ายปฏิบัติการ ในการรับฝากพัสดุและส่งต่อไปยังสายศูนย์ไปรษณีย์ดังนี้

1. การออกไปรับพัสดุที่ร้าน ลูกค้าของบริษัทไปรษณีย์มีด้วยกัน 3 ประเภท ได้แก่ ลูกค้าทั่วไป ลูกค้าแบบรายเดือน และศูนย์รับฝากไปรษณีย์ย่อย โดยในที่นี้ทำการศึกษาเฉพาะแบบรายเดือน ซึ่งมีปริมาณการรับฝากและส่งต่อพัสดุเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน รถของไปรษณีย์จะออกไปรับพัสดุนั้นละ 2 รอบ โดยรอบแรกเวลา 9.00 น. และรอบที่สองเวลา 14.00 น.

2. การขนย้ายพัสดุมาที่หน้าเคาน์เตอร์ทำการขนย้ายพัสดุดลงจากรถวางไว้ที่หน้าเคาน์เตอร์

3. พิมพ์เลขที่ใบอนุญาตติดที่กล่องพัสดุ โดยพิมพ์ใบอนุญาตใส่กระดาษแล้วนำมาตัดเพื่อแปะลงบนกล่องพัสดุทุกชิ้น

4. การรับฝากพัสดุ ทำการรับฝากที่เคาน์เตอร์โดยพนักงานทำการรับฝาก และทำการจัดเรียงพัสดุไว้บริเวณหลังเคาน์เตอร์เมื่อรับฝากแล้ว

5. การขนย้ายพัสดุไปจัดเก็บ (ชั่วคราว) เมื่อรับฝากพัสดุแล้ว ทำการขนย้ายพัสดุนำไปเก็บที่ห้องพัสดุชั่วคราว

6. รอฝ่ายนำจ่ายคัดแยก และนำพัสดุดออกไป โดยรอคอยให้พนักงานด้านจ่ายคัดแยกพัสดุดออกไปนำจ่ายพัสดุ

7. ขนย้ายพัสดุดออกมาที่ห้องคัดแยก โดยทำการขนย้ายพัสดุดออกมาที่ห้องคัดแยกด้านหน้า

8. แยกพัสดุดตามสายศูนย์ไปรษณีย์ โดยทำการคัดแยกพัสดุดตามสายศูนย์ไปรษณีย์ โดยการแยกเลขพัสดุดตามรหัสไปรษณีย์ 2 ตัวหน้า ซึ่งมีทั้งหมด 9 ศูนย์ไปรษณีย์ ได้แก่

- ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา (กทพ.) ขึ้นต้นด้วย 10, 11, 12
- ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา (จ่าย) ขึ้นต้นด้วย 20, 21, 22, 23
- ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา (ผ่าน) ขึ้นต้นด้วย 3, 4, 5, 6, 8, 9 (กรณีที่ไม่มีในสายศูนย์ไปรษณีย์อื่น)
- ศูนย์ไปรษณีย์กบินทร์บุรี ขึ้นต้นด้วย 24, 25, 26, 27, 28, 29
- ศูนย์ไปรษณีย์นครราชสีมา ขึ้นต้นด้วย 30, 31, 32, 36
- ศูนย์ไปรษณีย์นครสวรรค์ ขึ้นต้นด้วย 60, 61, 62, 63
- ศูนย์ไปรษณีย์อยุธยา ขึ้นต้นด้วย 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19
- ศูนย์ไปรษณีย์ราชบุรี ขึ้นต้นด้วย 70, 71, 72, 75, 76, 77, 78, 79
- ศูนย์ไปรษณีย์ EMS (นครปฐม) ขึ้นต้นด้วย 73, 74

9. ตรวจสอบความถูกต้อง/พิมพ์ป้ายปากถุง โดยทำการตรวจสอบความถูกต้อง และพิมพ์ป้ายปากถุงตามสายศูนย์ไพรซ์นีย์ ที่ได้คำนวณจำนวนพัสดุที่จะใส่เอาไว้

10. การเปิดถุง ทำการเลือกป้ายศูนย์ไพรซ์นีย์ สแกนบาร์โค้ด กรอกข้อมูลหมายเลขสายรัดและอุปกรณ์ที่จะใช้บรรจุ จากนั้นสแกนบาร์โค้ดพัสดุทุกชิ้นก่อนนำไปใส่อุปกรณ์ที่เลือกไว้ (เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของรหัสศูนย์ไพรซ์นีย์) เช่น ถุงไพรซ์นีย์ กระเบ โรล เป็นต้น

11. การปิดถุง เมื่อใส่พัสดุแล้ว ทำการปิดถุงโดยลงชื่อกรรมการปิดถุง ก่อนปิดอุปกรณ์ต้องพิมพ์ใบกำกับจำนวน 2 ชุด ใส่ไว้ในอุปกรณ์ 1 ชุด ทำการปิดอุปกรณ์และรัดสายรัดให้เรียบร้อย

12. การพิมพ์เอกสารกำกับเตรียมส่งออก รวมไปถึงกำกับอุปกรณ์ที่ปิดเรียบร้อยแล้วทุกชิ้น นำมาสแกนบาร์โค้ดและพิมพ์เอกสารกำกับของทั้งหมด และเตรียมส่งออกไปยังรถสายศูนย์ไพรซ์นีย์ โดยรถจะมารับพัสดุในเวลา 14.30 น., 16.30 น. และ 18.00 น.

ผลการศึกษาความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในงานรับฝากและส่งออกพัสดุของฝ่ายปฏิบัติการ

ผลการศึกษาขั้นตอนการทำงานมีอยู่ทั้งสิ้น 12 ขั้นตอน พบว่ามีการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน และมีการรอคอยบางขั้นตอน ซึ่งเป็นขั้นตอนที่เกิดความสูญเปล่าและทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน โดยมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการอยู่ 5 กิจกรรม ได้แก่ พิมพ์เลขที่ใบอนุญาตติดที่กล่องพัสดุ การรับฝากพัสดุ การเปิดถุง การปิดถุง และการพิมพ์เอกสารกำกับเตรียมส่งออก กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายอยู่ 5 กิจกรรม ได้แก่ ออกไปรับพัสดุที่ร้าน ขนย้ายพัสดุมานที่หน้าเคาน์เตอร์ การขนย้ายพัสดุไปจัดเก็บ (ชั่วคราว) ขนย้ายพัสดุนอกจากที่ห้องคัดแยกและแยกพัสดุตามสายศูนย์ไพรซ์นีย์ กิจกรรมที่เกิดการรอคอย 1 กิจกรรม คือ รอदानจ่ายคัดแยกและนำพัสดุออกไป และกิจกรรมเกี่ยวกับการตรวจสอบ 1 กิจกรรม คือ ตรวจสอบความถูกต้อง/พิมพ์ป้ายปากถุง โดยแสดงการไหลของการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 วิเคราะห์กระบวนการทำงานโดยแผนภูมิการไหลก่อนการปรับปรุง

กิจกรรม (Activities)	ประเภทกิจกรรม					เวลาเฉลี่ย (นาที)
	○	⇒	□	□	▽	
1.ออกไปรับพัสดุที่ร้าน		●				60
2.ขนย้ายพัสดุมาที่หน้าเคาน์เตอร์		●				25
3.พิมพ์เลขที่ใบอนุญาตติดที่กล่องพัสดุ	●					35
4.การรับฝากพัสดุ	●					115
5.การขนย้ายพัสดุไปจัดเก็บ (ชั่วคราว)		●				15
6.รอฝ่ายนำจ่ายคัดแยกและนำพัสดุดูออกไป			●			40
7.ขนย้ายพัสดุดูออกมาที่ห้องคัดแยก		●				15
8.แยกพัสดุตามสายศูนย์ไปรษณีย์		●				20
9.ตรวจสอบความถูกต้อง/พิมพ์ป้ายปากถุง				●		7
10.การเปิดถุง	●					45
11.การปิดถุง	●					10
12.การพิมพ์เอกสารกำกับเตรียมส่งออก	●					5
รวม	5	5	1	1	0	392

จากตารางพบว่ากระบวนการรับฝากและส่งต่อ มีขั้นตอนการทำงานที่ทำให้เกิดความสูญเปล่า ซึ่งพบอยู่ในขั้นตอนของการรอคอย การขนย้ายพัสดุและการตรวจสอบ โดยใช้เวลาในการดำเนินกิจกรรมตลอดกระบวนการรับฝากและส่งต่อโดยเฉลี่ยทั้งสิ้น 392 นาที หรือ 6 ชั่วโมง 32 นาที

ผลการบริหารจัดการกระบวนการโดยใช้หลักการ ECRS

ผลการออกแบบปรับปรุงกระบวนการทำงานของฝ่ายปฏิบัติการ โดยใช้หลักการ ECRS

ขั้นตอนการออกแบบกระบวนการรับฝากและส่งต่อใหม่ เกิดจากการจัดขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าและสูญเปล่าออกไป โดยอาศัยหลักการ ECRS มาใช้ในการออกแบบปรับปรุงกระบวนการเพื่อแยกแยะความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นภายในกระบวนการรับฝากและส่งต่อ

1. Eliminating (การกำจัด) พบว่างานที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าและสูญเปล่าส่วนใหญ่เกิดจากการปฏิบัติงานและการเคลื่อนย้ายที่ซ้ำซ้อน กระบวนการดังกล่าวก่อให้เกิดการรอคอยซึ่งทำให้กระบวนการทำงานไม่ต่อเนื่องและเสียเวลาไปโดยเปล่าประโยชน์ ดังนั้นจึงตัดขั้นตอนของการขนย้ายพัสดุไปจัดเก็บออก

2. Combining (การรวมกัน) เป็นการนำกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกันมารวมกันเพื่อให้กระบวนการทำงานรวดเร็วยิ่งขึ้นและลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนออกไป ทั้งนี้พบว่าขั้นตอนการรับฝากพัสดุ ขั้นตอนการพิมพ์ใบอนุญาตสำหรับติดที่กล่องพัสดุ และการคัดแยกพัสดุตามสายศูนย์ไปรษณีย์สามารถนำมารวมกันได้

3. Rearrange (การจัดใหม่) การจัดขั้นตอนการทำงานใหม่ โดยขั้นตอนการคัดแยกศูนย์ไปรษณีย์สามารถทำหลังจากที่พนักงานเคาน์เตอร์รับฝากได้เลยและจัดเก็บไว้ด้านหลังเคาน์เตอร์โดยไม่ต้องเคลื่อนย้ายไปเก็บที่ห้องด้านหลัง เพื่อลดการรอคอยและการเคลื่อนย้ายที่เปล่าประโยชน์

4. Simplifying (การปรับปรุงใหม่ให้ง่ายขึ้น) พบว่าขั้นตอนการพิมพ์เลขที่ใบอนุญาตติดที่กล่องพัสดุเปลี่ยนใหม่โดยใช้ตราประทับแทนเพื่อช่วยลดเวลาในการดำเนินงาน

ผลการลดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นกระบวนการรับฝากและส่งต่อของฝ่ายปฏิบัติการ

ผลการเปรียบเทียบกระบวนการก่อนปรับปรุงกับกระบวนการหลังการปรับปรุงโดยใช้หลักการ ECRS ดังนี้

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบการไหลของกิจกรรมในกระบวนการ ก่อนและหลังการปรับปรุง

กิจกรรม (Activities)	ประเภทกิจกรรม					กิจกรรม (Activities)	เวลาโดย เฉลี่ย
	○	⇒	□	□	▽		
1.ออกไปรับพัสดุที่ร้าน		●				1.ออกไปรับพัสดุ	60
2.ขนย้ายมาที่หน้าเคาน์เตอร์		●				2.ขนย้ายมาที่หน้าเคาน์เตอร์	25
3.พิมพ์เลขที่ใบอนุญาตติดที่กล่องพัสดุ	●	○				3.ประทับตรา รับฝากพัสดุ และคัดแยกพัสดุตามสายศูนย์ไปรษณีย์ไปพร้อมกัน	135
4.การรับฝากพัสดุ	●						
5.การขนย้ายพัสดุไปจัดเก็บ (ชั่วคราว)		●					
6.รอนำจ่าย นำพัสดุออกไป		●					
7.ขนย้ายพัสดุดูออกมาที่ห้องคัดแยก		●				4.ขนย้ายพัสดุมายังห้องคัดแยก	15
8.แยกพัสดุตามสายศูนย์ไปรษณีย์		●					
9.ตรวจสอบความถูกต้อง/พิมพ์ป้ายปากถุง		●					
10.การเปิดถุง	●	○				5.พิมพ์ป้ายปากถุงเปิดถุง และปิดถุงพร้อมกันที่ละอัน	54
11.การปิดถุง	●						
12.การพิมพ์เอกสารกำกับเตรียมส่งออก	●	○				6.การพิมพ์เอกสารกำกับเตรียมส่งออก	5
รวม	3	3	0	0	0		294

หมายเหตุ: สัญลักษณ์ในตารางเปรียบเทียบแผนผังการไหลของกระบวนการจัดซื้อก่อนและหลังปรับปรุง

- แทนการไหลของกิจกรรมในกระบวนการทำงานก่อนปรับปรุง
- แทนการไหลของกิจกรรมในกระบวนการทำงานหลังปรับปรุง

จากตารางแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนการทำงานซึ่งจะเห็นว่าในส่วนของขั้นตอนการเคลื่อนย้ายที่เข้าซื้อและการรอคอยที่สูญเปล่าจะถูกจัดออกไป โดยเริ่มจากการเปลี่ยนการพิมพ์ใบอนุญาตเป็นการประทับตราและรับฝากที่เคาน์เตอร์ได้ทันทีไม่ต้องรอคอย จากนั้นพนักงานคัดแยกพัสดุที่บริเวณด้านหลังเคาน์เตอร์ทันที ลดความสูญเปล่าขณะรอฝ่ายนำจ่ายนำพัสดุออกไปจากห้องคัดแยกพัสดุ ซึ่งจะเสร็จในเวลาใกล้เคียงกับฝ่ายนำจ่ายออกไปนำจ่ายพัสดุ เมื่อนำพัสดุออกมาที่ห้องคัดแยกแล้วสามารถพิมพ์ป้ายปากถุงและทำการเปิดและปิดถุงได้ทันที จากนั้นจึงพิมพ์เอกสารกำกับเตรียมการส่งออก

ก่อนการปรับปรุงมีจำนวนทั้งหมด 12 กิจกรรม หลังจากทำการปรับปรุงกระบวนการใหม่แล้วจะเหลือเพียงแค่ 6 กิจกรรม โดยมีกิจกรรมที่เกี่ยวกับการปฏิบัติการอยู่ 3 กิจกรรม ได้แก่ พิมพ์เลขที่ใบอนุญาตติดที่กล่องพัสดุ การเปิดถุง และการพิมพ์เอกสารกำกับเตรียมส่งออก กิจกรรมที่เกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายอยู่ 3 กิจกรรม ได้แก่ ออกไปรับพัสดุที่ร้าน ขนย้ายมาที่หน้าเคาน์เตอร์ และขนย้ายพัสดุออกมาที่ห้องคัดแยก ซึ่งสามารถลดกิจกรรมเกี่ยวกับการตรวจสอบ และกำจัดกิจกรรมที่เกิดการรอคอยออกไป ระยะเวลาทั้งหมดที่ใช้ในกิจกรรมก่อนการปรับปรุงคือ 392 นาที ภายหลังจากปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่แล้วจะใช้เวลาในการทำกิจกรรมเหลือเพียง 294 นาที

ผลการเปรียบเทียบจำนวนขั้นตอนและเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน

จากการดำเนินงานในการปรับปรุงกระบวนการรับฝากและส่งต่อโดยใช้หลักการ ECRS สามารถสรุปผลการดำเนินงาน โดยการเปรียบเทียบจำนวนขั้นตอนและเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน สรุปได้ดังตาราง

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบจำนวนขั้นตอนและเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน ก่อนและหลังการปรับปรุง

หัวข้อการปรับปรุง	ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง	การเปลี่ยนแปลง
จำนวนกิจกรรม	12	6	กิจกรรมลดลง
เวลาทั้งหมดในกิจกรรม	392	294	เวลาในการทำกิจกรรมลดลง

จากตาราง แสดงผลการเปรียบเทียบกิจกรรมก่อนและหลังปรับปรุงในส่วนของจำนวนกิจกรรมภายในกระบวนการรับฝากและส่งต่อ ก่อนการปรับปรุงมีจำนวนทั้งหมด 12 กิจกรรม หลังจากทำการปรับปรุงกระบวนการใหม่แล้วจะเหลือเพียงแค่ 6 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวกับการปฏิบัติการ ก่อนปรับปรุงมี 5 กิจกรรม หลังปรับปรุง เหลือ 3 กิจกรรม กิจกรรมที่เกี่ยวกับการเคลื่อนย้าย ก่อนปรับปรุงมี 5 กิจกรรม

หลังปรับปรุงเหลือ 3 กิจกรรม ซึ่งเกิดจากการตัดกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าหรือการรวมกิจกรรมที่สามารถทำได้ด้วยกันได้ ระยะเวลาทั้งหมดที่ใช้ในกิจกรรมก่อนการปรับปรุงคือ 392 นาที หรือ 6 ชั่วโมง 32 นาที ภายหลังจากปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่แล้วจะใช้เวลาในการทำกิจกรรมเหลือเพียง 294 นาที หรือ 4 ชั่วโมง 54 นาที ซึ่งสามารถลดเวลาในการดำเนินงานลงไปได้ทั้งสิ้น 98 นาที หรือ 1 ชั่วโมง 38 นาที

สรุปการวิจัย

จากการศึกษากระบวนการรับฝากและส่งต่อของฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาโป่งน้ำร้อน สามารถบริหารจัดการกระบวนการ โดยใช้แผนภูมิกระบวนการไหลเพื่อแสดงการไหลของกิจกรรมขั้นตอนการทำงาน และทำการวิเคราะห์ความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการรับฝากและส่งต่อของฝ่ายปฏิบัติการ พบว่าความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นคือ มีการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน มีการรอคอยบางขั้นตอน ให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน และจากการนำหลักการ ECRS มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ พบว่าสามารถลดกระบวนการทำงานลงจาก 12 ขั้นตอน เหลือเพียง 6 ขั้นตอน จากการรวมขั้นตอนการดำเนินงานที่สามารถทำพร้อมกันได้ การเรียงลำดับขั้นตอนใหม่โดยไม่ต้องรอขั้นตอนอื่น และการกำจัดเวลารอคอยที่ทำให้เกิดความสูญเปล่า โดยเริ่มจากการเปลี่ยนการพิมพ์ใบอนุญาตเป็นการประทับตราและรับฝากที่เคาน์เตอร์ได้ทันทีโดยไม่ต้องรอคอย จากนั้นพนักงานทำการคัดแยกพัสดุที่ด้านหลังเคาน์เตอร์ได้ทันที ลดความสูญเปล่าขณะรอฝ่ายนำจ่ายนำพัสดุออกไปจากห้องคัดแยกพัสดุ ซึ่งจะเสร็จในเวลาใกล้เคียงกับฝ่ายนำจ่ายออกไปนำจ่ายพัสดุ เมื่อนำพัสดุดูออกมาที่ห้องคัดแยกแล้วสามารถพิมพ์ป้ายปากถุงและทำการเปิดและปิดถุงได้ทันที จากนั้นจึงพิมพ์เอกสารกำกับเตรียมการส่งออกและรอรถสายศูนย์ไปรษณีย์ตามเวลาที่กำหนด ซึ่งสามารถลดระยะเวลาในการทำงานจาก 392 นาที เหลือเพียง 294 นาที ลดเวลาได้ 98 นาที สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิมล จันทสอน (2561) ได้ทำการศึกษาหาแนวทางการปรับปรุงลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นรวมถึงลดเวลาสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการสั่งซื้อสินค้าให้บริษัทในเครือ โดยใช้เครื่องมือแผนภาพกระบวนการไหล การวิเคราะห์ความสูญเปล่าทั้ง 7 ประการ ในการวิเคราะห์ความสูญเปล่าที่เกิดขึ้น และใช้หลักการ ECRS ในการปรับปรุง พบว่าสามารถลดเวลากระบวนการสั่งซื้อสินค้า ส่งผลให้ลดความล่าช้าในกระบวนการลงได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สร้อยเพชร คงอิม และอาทร จิตสุนทรชัยกุล (2562) ที่ได้ศึกษาการปรับปรุงประสิทธิภาพการนำจ่ายไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยทำการวิเคราะห์เพื่อหาความสูญเปล่าในการปฏิบัติงานและหาวิธีการในการปรับปรุงการทำงาน เพื่อลดความสูญเปล่าในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อติกานต์ ม่วงเงิน (2562) ที่ได้มีการนำหลักการ ECRS มาใช้ในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานระบบตู้รับคืนหนังสืออัตโนมัติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาภรณ์ แก้วสุด (2562) ที่ได้มีการนำหลักการ ECRS มาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการผลิต

ถูงมืออย่างธรรมชาติ พบว่าสามารถลดจำนวนขั้นตอนหรือกิจกรรมของกระบวนการทำงานลงได้ และสามารถลดรอบเวลาทั้งหมดของกระบวนการทำงานได้ ทำให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาการบริหารจัดการเพื่อลดความสูญเปล่าในกระบวนการรับฝาก และส่งต่อของฝ่ายปฏิบัติการ ภาควิชาศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาโป่งน้ำร้อน หน่วยงานควรนำหลักการ ECRS มาประยุกต์ใช้ เพื่อวิเคราะห์ความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการ และทำการปรับปรุงแก้ไขได้ โดยสามารถลดขั้นตอน และระยะเวลาในการดำเนินงานลงได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. เนื่องจากงานวิจัยนี้ได้ศึกษาในการให้บริการลูกค้าแบบรายเดือน ดังนั้นในการต่อยอดงานวิจัยในครั้งนี้ จึงควรศึกษาการให้บริการลูกค้าของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาโป่งน้ำร้อน อีก 2 ประเภทที่เหลือ ได้แก่ ลูกค้าทั่วไป และศูนย์ไปรษณีย์ย่อย เพื่อให้ครอบคลุมการให้บริการลูกค้าทุกประเภท

2. เนื่องจากการให้บริการและการดำเนินงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาโป่งน้ำร้อน มีข้อจำกัดในเรื่องของพื้นที่ ดังนั้นประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาการบริหารจัดการพื้นที่จากการเคลื่อนไหวของสินค้า และอาจมีการประยุกต์ใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับกระบวนการดำเนินงาน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณพนักงานฝ่ายปฏิบัติการและหัวหน้าแผนก บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาโป่งน้ำร้อน ที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน และให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

กรมลมาลย์ แจ้งล้อม และบุญญภพ ตันติปัญญา. (2563). TRANSPORT & LOGISTICS 2020: อีไอซีวิเคราะห์

ธุรกิจขนส่งพัสดุในปี 2020 มีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องท่ามกลางการแข่งขันที่เข้มข้น

จากแรงกดดันด้านราคา. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2563 จาก [https://www.scbeic.com/th/detail/file/product/6563/fjvy8kfdv8/EIC_Industry-review_parcel_20200120 .pdf](https://www.scbeic.com/th/detail/file/product/6563/fjvy8kfdv8/EIC_Industry-review_parcel_20200120.pdf).

กุสุมา ไชยโชติ. (2559). การลดระยะเวลาการเติมสินค้าหน้าชั้นวางโดยใช้ระบบคัมบัง ภาควิชา

ธุรกิจค้าปลีก. การศึกษาค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

จุฑาภรณ์ แก้วสุด. (2562). การปรับปรุงกระบวนการผลิตด้วยการประยุกต์ใช้แนวคิดลีน กรณีศึกษา:

โรงงานผลิตถุงมือยาง จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ชวลิต บุญเกิด และสมิหรา จิตตลดากร. (2562). การเปลี่ยนแปลงบทบาทบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล. วารสารมหาวิทยาลัยวิชาการ, 6(2), 368-381.

ชานนท์ หวังดี. (2559). เพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งและลดต้นทุนการขนส่ง กรณีศึกษาบริษัท AA

อีคอมเมิร์ซ. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ธัญญภัทร์ ราศรีมิล และบุญเลิศ วงศ์เจริญแสงสิริ. (2561). การเพิ่มผลผลิตการทำงานของกระบวนการ

รับและคืนสินค้าทั่วไป กรณีศึกษาร้านสะดวกซื้อ. วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์, 12(16),

14-26.

นภัสรพี ปัญญาธนพาณิชย์. (2560). การประยุกต์ใช้แนวคิดแบบลีนในการปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อ:

กรณีศึกษาอุตสาหกรรมผลิตรถยนต์. การศึกษาค้นคว้าอิสระวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นพดล ศรีพุทธา และบุญสิน นาดอนคู่. (2562). การลดความสูญเปล่าในกระบวนการคลังซื้อต่อท่อโดยใช้

เทคนิค ECRS. ใน ภาสวรรณ วัชรดำรงศักดิ์ (บรรณาธิการ), การประชุมวิชาการระดับชาติ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 11 (605-616). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ล้านนา.

ปานหทัย มหา และปณัฏพร เรืองเชิงชุม. (2564). การลดความสูญเปล่าในกระบวนการจัดเก็บสินค้าคงคลัง

กรณีศึกษาธุรกิจผลิตและจำหน่ายประตูไม้ จังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี

มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 5(1), 47-69.

พรพิมล จันทสอน. (2561). การปรับปรุงและลดเวลากระบวนการสั่งซื้อสินค้าให้บริษัทในเครือ กรณีศึกษา:

บริษัทค้าปลีกสินค้าภายในบ้าน. สารนิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ภูริต ระจิตดำรงค์ และคณะ. (2563). หัวหน้าแผนกและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ. บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

สาขาโป่งน้ำร้อน. สัมภาษณ์. 10 พฤศจิกายน 2563.

ลัดดาวัลย์ นันทจินดา. (2559). การประยุกต์ ECRS กับบริษัทขนส่งระบบ Milk run กรณีศึกษา: บริษัท ABC

Transport จำกัด. งานนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

- วุฒิสกต์ กัลปดี วรวิทย์ ประสิทธิ์ผล และวิสูตร ฐโรจน์เรือง. (2556). การศึกษาปัญหาความล่าช้ามีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 4(1), 148-158.
- สัญลักษณ์ บุญอินทร์ และศิรินทร์ สุขโต. (2561). การเพิ่มผลิตภาพแรงงานในกิจกรรมคลังสินค้าโดยเทคนิค ECRS และการจัดสมดุลงาน. ใน ระพีพันธ์ ปิตาคะโส (บรรณาธิการ), การประชุมวิชาการข่ายงานวิศวกรรมอุตสาหกรรม 23-26 กรกฎาคม 2561 (58-63). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- สุภรัตน์ พูลสวัสดิ์. (2559). การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนกเอกสารขาออก กรณีศึกษาสายเรือแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่แหลมฉบัง. งานนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สร้อยเพชร คงอิม และอาทร จิตสุนทรชัยกุล. (2562). การปรับปรุงประสิทธิภาพการนำจ่ายไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์สาขาบางซื่อ. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 7(2), 242-249.
- อดิگانต์ ม่วงเงิน. (2562). รายงานการวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคนิคแบบลิ้น (ECRS⁺) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานระบบตู้รับคืนหนังสืออัตโนมัติ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14
Modern Customer Relationship Management on Customer Loyalty of
Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand
Regional Office 14

ณัฐพงศ์ สันติธัญญาโชค^{1*} มงคล เอกพันธ์²

^{1,2} คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

Nattaphong Santithanyachok^{1*} Mongkol Ekkaphan²

^{1,2} Faculty of Business Administration and Accountancy RoiEt Rajabhat University

*Corresponding Author E-mail: nsantithayachokh@gmail.com

(Received: January 27, 2022; Revised: April 18, 2022; Accepted: April 26, 2022)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14 2) ความจงรักภักดีของลูกค้าของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14 3) ผลกระทบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ที่มีต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14 กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14 จำนวน 294 ราย เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14 ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14 ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3) การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ใหม่กับความจงรักภักดีมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำ 4 ด้าน คือด้านความเอาใจใส่และรักษาลูกค้า ด้านความเชื่อถือและความมั่นใจ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ และด้านระบบสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ด้านความเอาใจใส่และรักษาลูกค้า และด้านคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่, ความจงรักภักดี, ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

Abstract

The purposes of the research were to 1) study modern customer relationship management of small and medium enterprise development bank of Thailand, regional office 14 2) study customer royalty of small and medium enterprise development bank of Thailand, regional office 14 and 3) study the effect of modern customer relationship management on customer royalty of small and medium enterprise development bank of Thailand, regional office 14. The sample was 294 customer of small and medium enterprise development bank of Thailand, regional office 14. The research instrument used in collecting data was questionnaires. The statistical techniques used for data analysis were mean, standard deviation, multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The results showed that 1) Customer relationship modern management of small and medium enterprise development bank of Thailand, regional office 14 was at a highest level. 2) Customer royalty of small and medium enterprise development bank of Thailand, regional office 14 was at a highest level. 3) Customer relationship modern management in the aspect of empathy and retention, reliability and assurance, staff service personality, excellence service quality had moderate positive relationship with customer royalty were statistically significant at .05 level. Customer relationship modern management in the aspect of support system had low positive relationship with customer royalty were statistically significant at .05 level. 4) customer relationship modern management in the aspect of empathy and retention, and excellence service quality had effect on customer royalty of small and medium enterprise development bank of Thailand, regional office 14 were statistically significant at the .01 level.

Keywords: Modern Customer Relationship Management, Customer Royalty, Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand

บทนำ

ปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจของโลกนั้นได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลทั้งทางด้านบวกและด้านลบของระบบเศรษฐกิจทำให้นานาประเทศ รวมถึงประเทศไทยต้องมีการวางแผนและปรับเปลี่ยนระบบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะเศรษฐกิจและสภาพแวดล้อมในการแข่งขันทางการตลาดของโลก ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นส่งผลให้ธุรกิจเกิดปัญหาที่แตกต่างกันออกไป บางธุรกิจเกิดปัญหาการขาดสภาพคล่อง บางธุรกิจไม่สามารถแข่งขันทางการตลาดที่มีความรุนแรงได้ หรือบางธุรกิจไม่สามารถแย่งหรือรักษา ครองส่วนแบ่งทางการตลาดได้ ซึ่งผลกระทบเหล่านี้ส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจ เกิดธุรกิจใหม่ ๆ หรือบางธุรกิจนั้นต้องปิดตัวลงจากการแข่งขันที่รุนแรง หรืออาจยุบ ควบรวม เพื่อยกระดับความสามารถในการดำเนินกิจการ และใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด รวมถึงการสร้างฐานที่มั่นคงกว่าการดำเนินธุรกิจในรูปแบบเดิม จึงทำให้องค์กรต่างๆ พยายามคิดค้นการกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อใช้ในการดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาเลือกซื้อและใช้บริการอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งสร้างความรู้สึที่ดีต่อตราสินค้า ความมั่นใจเชื่อมั่น และความจงรักภักดีให้เกิดกับลูกค้า ส่งผลให้ธนาคารที่เป็นผู้ให้บริการนั้นต้องปรับตัวและหาแนวทางแก้ไขปัญหามาเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีเข้ามาใช้บริการและมีความต้องการให้ช่วยเหลือในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของสถาบันการเงินอย่างรวดเร็วเพื่อเสริมสภาพคล่องให้กับธุรกิจ (ลัสดา ยาวิลละ อรณัฐ สืบบุญ และ รัตน์ชนก พรหมณศิริ, 2564)

ธนาคารแห่งประเทศไทย เปิดเผยผลการดำเนินงานของระบบธนาคารพาณิชย์ ปี 2564 ในช่วงของการเกิดสถานการณ์ของการระบาดของ COVID-19 ว่าระบบธนาคารพาณิชย์มีความเข้มแข็ง โดยมีเงินกองทุน เงินสำรองและสภาพคล่องอยู่ในระดับสูง โดยคุณภาพสินเชื่อในภาพรวมค่อนข้างทรงตัวจากปีก่อน ขณะที่ผลประกอบการปรับดีขึ้นจากปีก่อน แต่ยังคงอยู่ในระดับต่ำกว่าช่วงก่อนการระบาดของ COVID-19 คุณภาพสินเชื่อของระบบธนาคารพาณิชย์ในภาพรวมค่อนข้างทรงตัวจากปีก่อน เป็นผลจากการปรับโครงสร้างหนี้และมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้เป็นสำคัญ โดยยอดคงค้างสินเชื่อด้วยคุณภาพ (Non-Performing Loan: NPL หรือ stage 3) เพิ่มขึ้นเล็กน้อยมาอยู่ที่ 530.7 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วน NPL ต่อสินเชื่อรวมที่ร้อยละ 2.98 ขณะที่สัดส่วนสินเชื่อที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิตต่อสินเชื่อรวม (Significant Increase in Credit Risk: SICR หรือ stage 2) อยู่ที่ร้อยละ 6.39 ลดลงเล็กน้อยจากปีก่อนที่ร้อยละ 6.62 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564)

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในช่วงที่ผ่านมาได้รับผลกระทบความเสี่ยงจากความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจไทยต้องเผชิญกับปัจจัยลบจากวิกฤตการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างต่อเนื่องส่งผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจโดยรวม ทั้งด้านอุปสงค์ อุปทาน และภาคการเงิน ทำให้ต้องมีการใช้มาตรการด้านการเงินและการคลังเพิ่มเติม เพื่อลดความเสี่ยงจากหนี้ด้วยคุณภาพ และ

ภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ผลการดำเนินงานของธนาคารที่ผ่านมาได้สนับสนุนเงินทุนให้แก่ผู้ประกอบการ เอสเอ็มอีไทย โดยมียอดคงค้างเงินให้สินเชื่อรวม 101,520.22 ล้านบาท จำแนกเป็นสินเชื่อทั่วไปร้อยละ 9.04 ของสินเชื่อรวม และสินเชื่อโครงการนโยบายภาครัฐ ร้อยละ 90.96 ของสินเชื่อรวม สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจจำนวน 79,168.99 ล้านบาท และเกิดการจ้างงานในระบบเศรษฐกิจรวม 221,116 คน (ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, 2564)

ด้วยเหตุนี้สภาพการแข่งขันของรูปแบบการให้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ให้กับกลุ่มผู้ประกอบการในรูปแบบ บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล จึงมีความรุนแรงมากขึ้นเนื่องจากสภาพแวดล้อมทางการตลาดและระบบเศรษฐกิจมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วทำให้องค์กรเกี่ยวกับสถาบันการเงินที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ทั้งในส่วนของเทคโนโลยี นวัตกรรมใหม่ๆ ส่งผลให้ผู้ประกอบการภาคธุรกิจต้องมีการปรับตัว พร้อมทั้งหน่วยงานที่เป็นผู้ให้บริการสินเชื่ออย่างธนาคารทั้งของภาครัฐและภาคเอกชนมีการปรับเปลี่ยนตามไปด้วยจะต้องมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อให้สามารถตอบโจทย์กับกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการและต้องสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเพื่อที่จะให้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างตรงจุดยิ่งขึ้นส่งผลให้ธนาคารมีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ (หัตถยา คงปริพันธ์, 2557)

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ คือ กลยุทธ์การผสมผสานของนโยบาย และกระบวนการ ที่ถูกนำมาปฏิบัติโดยองค์กรโดยการใช้เทคโนโลยีและการใช้บุคลากรอย่างมีหลักการ ที่จะช่วยให้เกิดการบริการลูกค้าที่ดีขึ้น รวมถึงการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมในการใช้จ่ายและความต้องการของลูกค้า ทำให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือการบริการรวมไปถึงนโยบายในด้านการจัดการ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ เป็นกระบวนการของธุรกิจที่ใช้ในการค้นหาและจัดการกับการติดต่อที่มีต่อลูกค้าปัจจุบันและที่คาดหวังไว้ โดยปกติมักจะใช้ระบบไอที เข้ามาช่วยสนับสนุนในการจัดการกระบวนการ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) ที่ประกอบด้วย การรวบรวม จัดเก็บ และการเรียกใช้ซึ่งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับลูกค้า และปฏิสัมพันธ์ที่มีกับลูกค้าขององค์กร เป้าหมายหลักเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบริการที่มีให้กับลูกค้า และเพื่อใช้ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ นำมาวิเคราะห์พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของลูกค้า จนเกิดความพึงพอใจสูงสุดรวมถึงมีความเต็มใจที่จะใช้บริการในครั้งต่อไป ดังนั้นกลยุทธ์ดังกล่าวสามารถสร้างความภักดีของลูกค้าในระยะยาวและยังช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร (ชัยพร วิเศษมงคล, 2553)

ความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) เป็นสิ่งที่องค์กรทุกองค์กรแสวงหาเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อตราสินค้า สินค้าหรือบริการให้มากที่สุด ซึ่งจะก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กรในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นความเชื่อถือนั่นเป็นอันดับแรก และตรงใจผู้บริโภคหรือผู้ที่เข้ามาใช้บริการก่อให้เกิดพฤติกรรม การซื้อซ้ำอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงการแนะนำบอกต่อลูกค้าอื่น หรือชักจูงให้เปลี่ยนมาใช้สินค้าหรือบริการ ทั้งนี้ความจงรักภักดี คือ การเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ในปัจจุบันที่ให้องค์กรต้องเผชิญกับสิ่งใหม่ พร้อมทั้งการปรับตัว

ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก และสิ่งสำคัญคือเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน (นิวัติ จันทราช, 2561)

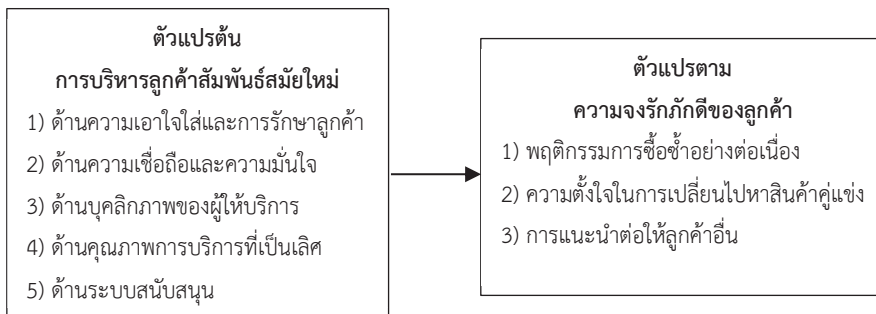
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลังและกระทรวงอุตสาหกรรม โดยการให้บริการทางการเงินกับผู้ประกอบการภาคธุรกิจ เอสเอ็มอีไทย ในการสนับสนุนเงินทุน ร่วมทุน โดยการให้บริการสินเชื่อเพื่อเสริมสภาพคล่องและเพิ่มโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนแก่ เอสเอ็มอีไทย ที่มีความต้องการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อขยายฐานธุรกิจให้เติบโตไปอย่างยั่งยืน ซึ่งได้สนับสนุนผู้ประกอบการตามนโยบายของภาครัฐพร้อมกับพัฒนาผู้ประกอบการเชิงรุก เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยเน้นการสร้างนวัตกรรม เทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันภายใต้ระบบของการบริหารและกระบวนการการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยการศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นพร้อมกับการพัฒนาระบบทุกภาคส่วนควบคู่กันไป เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าที่ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของธนาคารได้อย่างสะดวกสบาย รวดเร็ว นำไปสู่ความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อธนาคารในระยะยาว โดยธนาคารได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าออกมาในหลากหลายรูปแบบ เพื่อตอบโจทย์ต่อความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบัน

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ มีความสำคัญที่จะช่วยให้ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย นำไปพัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร ที่จะช่วยส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคาร และเพื่อสร้างมาตรฐานการบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ที่จะส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารให้บรรลุตามเป้าหมาย พันธกิจของธนาคาร พร้อมทั้งสร้างความเชื่อถือ ความผูกพัน และความจงรักภักดีให้เกิดแก่ลูกค้าได้อย่างยั่งยืน ผู้วิจัยในฐานะพนักงานจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ที่จะส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า เพื่อนำไปเป็นแนวทางในให้บริการ การรักษาฐานลูกค้าเก่าและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าให้คงอยู่กับธนาคารในระยะยาว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14
2. เพื่อศึกษาความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ที่มีต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14 จำนวน 1,101 ราย (ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, 2564)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณเมื่อทราบจำนวนประชากรตามตารางของ Yamane (1970) จำนวน 294 ราย ดังตารางที่ 1 และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และแบบสะดวก โดยกระจายแบบสอบถามไปยัง สาขาของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในสังกัดสำนักงานเขต 14 ตามจำนวนเท่ากับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ตารางที่ 1 ลูกค้าผู้ประกอบการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14

ลำดับที่	สาขา	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	มุกดาหาร	372	$\frac{372}{1,101} \times 294 = 99$
2	อำนาจเจริญ	366	$\frac{366}{1,101} \times 294 = 98$
3	ยโสธร	363	$\frac{363}{1,101} \times 294 = 97$
รวม		1,101	294

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรต้น การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ ประยุกต์ใช้แนวคิดของจิรัชญา ภูสิม กมล เสวตสมบูรณ์ และเกสินี หมั่นไธสง (2554) และจิตรารณ คันทะภูมิ อธิพรณ อังภากรณ และอนิรุทธิ์ ผงคลี (2559) ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเอาใจใส่และรักษาลูกค้า 2) ด้านความเชื่อถือและความมั่นใจ 3) ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ 4) ด้านคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ และ 5) ด้านระบบสนับสนุน

2.2 ตัวแปรตาม ความจงรักภักดีของลูกค้า ประยุกต์ใช้แนวคิดของชนากานต์ เจริญชัย (2558) ประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) พฤติกรรมซื้อซ้ำอย่างต่อเนื่อง 2) ความตั้งใจในการเปลี่ยนไปหาสินค้าคู่แข่ง และ 3) การแนะนำต่อให้ลูกค้าอื่น

ตัวแปรต้นและตัวแปรตามผู้วิจัยประยุกต์ใช้ เนื่องจากมีความสอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงาน ปัจจุบันและสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14 เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เกี่ยวกับ เพศ อายุ และตำแหน่ง มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ปัจจัยข้อมูลองค์กร เกี่ยวกับ ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ขนาดของ ธุรกิจ รูปแบบธุรกิจ รายได้ของธุรกิจ และประเภทการลงทุน มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ มีจำนวนข้อคำถาม 21 ข้อ จาก ตัวแปรอิสระ 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความเอาใจใส่และการรักษาลูกค้า 2) ด้านความเชื่อถือและความมั่นใจ 3) ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ 4) ด้านคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ และ 5) ด้านระบบสนับสนุน ลักษณะ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของลูกค้า มีจำนวนข้อคำถาม 12 ข้อ จากตัวแปร ตาม 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) พฤติกรรมซื้อซ้ำอย่างต่อเนื่อง 2) ความตั้งใจในการเปลี่ยนไปหาสินค้าคู่แข่ง และ 3) การแนะนำต่อให้ลูกค้าอื่น ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

3.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความตรง โดยการ ทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ทางด้านที่ทำการศึกษาวิจัยจำนวน 3 ท่านผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยประเมินความสอดคล้องของนิยามศัพท์เฉพาะ และข้อคำถามของตัวแปรแต่ละตัวแปร จากนั้นนำผลประเมินที่ได้มาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องโดย

พิจารณาเลือกใช้ข้อคำถามที่มีค่าดัชนีชี้วัดความสอดคล้องมากกว่า .5 ขึ้นไป การวิจัยข้อคำถามจากแบบสอบถามมีค่า IOC ระหว่าง .67-1.00 มีความตรงซึ่งยอมรับได้ (สุวิมล ติรกันนัท, 2548) ทั้งหมด 42 ข้อ พบว่า จำนวนข้อคำถาม 29 ข้อ ที่มีค่าความสอดคล้อง 1.00 และมีข้อคำถามจำนวน 13 ข้อ มีค่าของความสัมพันธ์ .67 หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเพื่อนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับลูกค้ายานการพัฒนาวिकासกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 13 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) การบริหารลูกค้ายสัมพันธ์สมัยใหม่มีค่าระหว่าง .769 - .819 และความจงรักภักดีมีค่าเท่ากับระหว่าง .765 - .815 ซึ่งไม่น้อยกว่า .7 (Hari et al., 2010)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

4.1 ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามมีจำนวนเท่ากับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

4.2 ดำเนินการนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ก่อนไปประมวลผลโดยข้อมูลที่เก็บได้จำนวน 294 ชุด และวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน

5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลระดับความคิดเห็นตัวแปรที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สถิติที่ใช้คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของการบริหารลูกค้ายสัมพันธ์สมัยใหม่ที่มีต่อความจงรักภักดีของลูกค้ายานการพัฒนาวिकासกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14

6. การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้ายสัมพันธ์สมัยใหม่กับความจงรักภักดีของลูกค้ายานการพัฒนาวिकासกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14 ใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาหาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 อายุ 41-50 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 ตำแหน่งหุ้นส่วนผู้จัดการมากที่สุด จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.00 นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจคือธุรกิจค้าปลีกค้าส่งมากที่สุด จำนวน 156 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.06 ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ มากกว่า 11 ปี ขึ้นไป จำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.20 รูปแบบธุรกิจคือเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดมากที่สุด จำนวน 178 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.54 รายได้ของธุรกิจคือรายได้ต่อปีไม่เกิน 50 ล้านบาท มากที่สุด จำนวน 129 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.90 ประเภทการลงทุนเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนหรือเสริมสภาพคล่องมากที่สุด จำนวน 249 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.69

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14 แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ของลูกค้าธนาคาร พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง ประเทศไทย สำนักงานเขต 14	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความเอาใจใส่และรักษาลูกค้า	4.57	.45	มากที่สุด
2. ด้านความเชื่อถือและความมั่นใจ	4.63	.38	มากที่สุด
3. ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	4.61	.41	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ	4.43	.46	มาก
5. ด้านระบบสนับสนุน	4.27	.51	มาก
โดยรวม	4.51	.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่าด้านความเชื่อถือและความมั่นใจ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) ด้านความเอาใจใส่และรักษาลูกค้า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) ด้านคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ ระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 4.43$) และด้านระบบสนับสนุน ระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 4.27$) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14 แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. พฤติกรรมการซื้ออย่างต่อเนื่อง	4.69	.41	มากที่สุด
2. ความตั้งใจในการเปลี่ยนไปหาสินค้าคู่แข่ง	4.71	.37	มากที่สุด
3. การแนะนำต่อให้ลูกค้าอื่น	4.84	.33	มากที่สุด
โดยรวม	4.75	.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่าการแนะนำต่อให้ลูกค้าอื่น ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมาความตั้งใจในการเปลี่ยนไปหาสินค้าคู่แข่งระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) และพฤติกรรมการซื้ออย่างต่อเนื่อง ระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 4.69$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณการบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่กับความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14 แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ

ตัวแปร	(X ₁)	(X ₂)	(X ₃)	(X ₄)	(X ₅)	(Y)	VIF
$\bar{x}$	4.57	4.63	4.61	4.43	4.27	4.75	
S.D.	.45	.38	.41	.46	.51	.31	
(X ₁)	1						1.18
(X ₂)	.716*	1					2.05
(X ₃)	.659*	.674*	1				1.76
(X ₄)	.397*	.340*	.429*	1			1.18
(X ₅)	.344*	.359*	.401*	.667*	1		1.13
(Y)	.362*	.327*	.351*	.335*	.206*	1	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ตัวแปรอิสระการบริหารลูกสัมพันธ์สมัยใหม่แต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระการบริหารลูกสัมพันธ์สมัยใหม่มีค่าตั้งแต่ 1.13 – 2.05 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญและไม่เกิดปัญหา Multicollinearity (Hair et al., 2010)

4. การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณการบริหารลูกสัมพันธ์สมัยใหม่ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้านาคาการพัฒนามหาวิทยาลัยขอนแก่นและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ แสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

การบริหารลูกสัมพันธ์สมัยใหม่	ความจงรักภักดี		t	P-Value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (α)	3.223	.225	16.456**	< .001
1.ด้านความเอาใจใส่และการรักษาลูกค้า (X ₁)	.188	.051	4.694**	< .001
2.ด้านความเชื่อถือและความมั่นใจ (X ₂)	.065	.067	.981	.327
3.ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (X ₃)	.093	.059	1.561	.120

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่	ความจงรักภักดี		t	P-Value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
4.ด้านคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ (X ₄)	.152	.050	4.449**	< .001
5.ด้านระบบสนับสนุน (X ₅)	.059	.044	-1.336	.183
F = 13.62, p = < .01, R ² = .174, Adj R ² = .169				

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 * ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ด้านความเอาใจใส่และรักษาลูกค้าและด้านคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อนำการบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ ด้านความเอาใจใส่และรักษาลูกค้าและด้านคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ ไปสร้างสมการพยากรณ์ต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14 ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R²) เท่ากับ .169 โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

สมการคะแนนดิบ $Y = 3.223 + .188$ (ด้านความเอาใจใส่และรักษาลูกค้า) $+ .152$ (ด้านคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ)

สมการคะแนนมาตรฐาน $Z = .272$ (ด้านความเอาใจใส่และรักษาลูกค้า) $+ .226$ (ด้านคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ)

เมื่อ (X₁) คือ ด้านความเอาใจใส่และรักษาลูกค้า

เมื่อ (X₄) คือ ด้านคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ

ค่า b ของด้านความเอาใจใส่และรักษาลูกค้า เท่ากับ .188 หมายความว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ ด้านความเอาใจใส่และรักษาลูกค้าเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14 จะเพิ่มขึ้น .188 หน่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ค่า b ของด้านคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศเท่ากับ .152 หมายความว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ ด้านคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ

ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14 จะเพิ่มขึ้น .152 หน่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สรุปการวิจัย

การวิจัย การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14 สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ โดยด้านความเชื่อถือและความมั่นใจมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด เนื่องจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ต้องการสร้างความเชื่อถือและความมั่นใจโดยต้องตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักและตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของธนาคาร โดยการสร้างและคิดค้นกลยุทธ์ใหม่ๆ เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อสินค้าและบริการให้กับลูกค้า ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า การให้บริการที่ดีเยี่ยม และการเอาใจใส่ที่ดีต่อลูกค้าโดยผ่านช่องทางต่างๆ พร้อมให้คำปรึกษาที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และเกิดความประทับใจทุกครั้งที่ได้ใช้บริการจากธนาคาร อีกทั้งมีการให้บริการก่อนและหลังการใช้บริการอย่างจริงจัง เต็มใจ และเป็นกันเอง การรับฟังข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าด้วยความเต็มใจ ตลอดจนการติดตามลูกค้าด้วยการส่งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าอยู่เสมอๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจจนเกิดความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของธนาคารตลอดไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทรงยศ ชูราศรี (2560) เรื่องการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพบริการที่มีผลต่อการซื้อสินค้าและบริการของศูนย์บริการยางรถยนต์ ABC ผลการวิจัยพบว่า การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและสอดคล้องกับงานวิจัยของชนิดา วนารักษ์สกุล (2552) เรื่องการรับรู้การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงแรม ผลการวิจัยพบว่า การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ศึกษาความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14

ความจงรักภักดีของลูกค้า โดยด้านการแนะนำต่อให้ลูกค้าอื่นมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด เนื่องจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตระหนักถึงความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเป็นหลักและพร้อมแนะนำ ให้การสนับสนุนกับลูกค้าให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างรวดเร็ว มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถนำเสนอให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้า รวมถึงการบริการในด้านต่างๆ ที่เอื้อต่อการใช้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงบริการหลังการขายเพื่อสร้างความประทับใจให้

เกิดแก่ลูกค้าส่งผลให้ลูกค้ากล่าวถึงผลิตภัณฑ์และการบริการของธนาคารให้กับบุคคลอื่นทราบเพื่อกระตุ้นให้มาเลือกใช้บริการเช่นเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของพงษ์วิวัฒน์ พานแก้ว (2559) เรื่องส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขากาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินสาขากาญจนบุรี ในภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของหนึ่งฤทัย ไชยวงษ์ (2559) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาวัฒนานคร ผลการวิจัยพบว่า ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาวัฒนานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ศึกษาผลกระทบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ที่มีต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14

3.1 จากผลการวิจัยพบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ด้านความเอาใจใส่และรักษาลูกค้าส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14 เนื่องจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีเจ้าหน้าที่ที่ความรู้และความสามารถแล้กรักษาฐานลูกค้า และการติดตามลูกค้าดูแลเอาใจใส่ พร้อมทั้งการสร้างความสัมพันธ์โดยการติดตามประเมินผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการรักษาลูกค้าโดยมุ่งรักษาลูกค้าผ่านการให้บริการอย่างจริงใจ และเอาใจใส่ในการติดตามดูแลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอมีการนำเสนอสินค้าหรือบริการที่ใหม่ๆ ของธนาคารให้ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าเห็นว่ามีความตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนวัฒน์ ช่างแก้ว (2560) เรื่องกลยุทธ์การตลาดและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการรักษาลูกค้า ด้านการสร้างความสัมพันธ์ และด้านการติดตามลูกค้ามีความสัมพันธ์และอิทธิพลต่อความจงรักภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรพงศ์ จันทรี และบุญทวารณ วังวอน (2559) เรื่องการจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินภาค 9 ผลการวิจัยพบว่า การจัดการลูกค้าสัมพันธ์มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางตรงต่อความภักดีของลูกค้าและการจัดการลูกค้าสัมพันธ์มีอิทธิพลทางตรงต่อความภักดีของลูกค้า

3.2 จากผลการวิจัยพบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ด้านคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14 เนื่องจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เป็นธนาคารของภาครัฐที่ให้บริการตามมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล ให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจได้อย่างดีเยี่ยม พร้อมทั้งมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือลูกค้าเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด และสนับสนุนให้ลูกค้า

สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ธุรกิจของลูกค้าสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อมมั่นในคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตรารักษ์ คันทะภูมิ และคณะ (2559) เรื่อง ผลกระทบของกลยุทธ์การบริการสมัยใหม่ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจให้บริการความงามในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่ากลยุทธ์การบริการสมัยใหม่ ด้านคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวมและด้านการเงิน

3.3 จากผลการวิจัยพบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ด้านความเชื่อถือและความมั่นใจไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14 เนื่องจากในปัจจุบันธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย อยู่ระหว่างการปรับปรุงมาตรการในการให้บริการที่จะสามารถให้ลูกค้าเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารได้อย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งพนักงานที่ให้บริการต้องปรับเปลี่ยนและเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ ในการทำงานที่จะสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ เพื่อสร้างความเชื่อถือและความมั่นใจให้เกิดแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรพันธ์ สืบเมืองชัย (2559) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการบริการอย่างมืออาชีพกับความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า การบริการอย่างมืออาชีพ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าไม่มีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 จากผลการวิจัยพบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14 เนื่องจากในปัจจุบันเกิดสถานการณ์ของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 ส่งผลให้พนักงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ต้องปรับบทบาทใหม่ในการให้บริการโดยใช้สื่อหรือช่องทางออนไลน์เป็นหลักเพื่อให้การดำเนินงานสามารถเดินหน้าต่อไปได้ ซึ่งพนักงานต้องใช้ทักษะความสามารถเฉพาะในด้านสื่อสารออนไลน์ จึงส่งผลต่อความเชื่อใจหรือไว้วางใจจากลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทวัฒน์ ธนสังวรณ์ (2561) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการมุ่งเน้นมาตรฐานการบริการร่วมสมัยกับผลการดำเนินงานของสาขาธนาคารออมสินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า การมุ่งเน้นมาตรฐานการบริการร่วมสมัย ด้านการสร้างบุคลิกภาพที่ดีไม่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานโดยรวมของสาขาธนาคารออมสินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3.5 จากผลการวิจัยพบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ด้านระบบสนับสนุนไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14 เนื่องจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ยังต้องปรับเปลี่ยนระบบเทคโนโลยีไปสู่การใช้ช่องทางออนไลน์หรือช่องทางสื่อสารที่หลากหลายที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

แม่นยำ อาทิช่องทางทางการเงินและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารต่างๆ ให้สามารถรองรับคิวอาร์โค้ดการชำระที่ยังมีข้อจำกัดอยู่ให้สามารถใช้งานได้สะดวกต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งธนาคารต้องใช้ระบบที่มีความทันสมัยมีความปลอดภัยในระหว่างการใช้งาน ซึ่งในปัจจุบันระบบสารสนเทศของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยยังอยู่ในช่วงของการปรับปรุงพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤตพัฒน์ สิงห์สีโว (2555) เรื่องผลกระทบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อความจงรักภักดีของลูกค้าของบริษัทน้ำทิพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านเทคโนโลยีไม่มีความสัมพันธ์และไม่สามารถใช้ในการพยากรณ์ คะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านความเชื่อถือและความมั่นใจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ควรปลูกฝังและสร้างมาตรฐานของการบริการให้กับพนักงานเพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับตัวให้มีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันในการสร้างความเชื่อถือและความมั่นใจให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

2. ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ควรจัดกิจกรรมอบรมส่งเสริมและพัฒนาบุคลิกภาพจากการเชิญวิทยากรที่มีความรู้และความสามารถในระดับมืออาชีพ เข้ามาให้ความรู้และสอนทักษะในด้านต่าง ๆ เพื่อบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพให้กับพนักงานของธนาคารในทุกระดับ

3. ด้านระบบสนับสนุน ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ควรพัฒนาระบบให้มีความทันสมัยเพื่อสอดคล้องกับทุกสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ พร้อมทั้งมีการให้ความรู้และพัฒนาบุคลากรในด้านเทคโนโลยีก่อนนำไปปฏิบัติงานจริงโดยการสอนหรืออบรมเสมือนจริง เพื่อลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ตอบโจทยความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

ควรทำการวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการในเรื่องคุณภาพของการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เพื่อเจาะลึกถึงความต้องการ

ของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปปรับปรุงด้านการวางกลยุทธ์การตลาด เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันทางการตลาดของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

เอกสารอ้างอิง

กฤตพัฒน์ สิงห์สีโว. (2555). ผลกระทบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อความจงรักภักดีของลูกค้าของ

บริษัทนำเที่ยวในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

จิตรารักษ์ คันทะภูมิ อีรพรรณ อังการณ และอนิรุทธิ์ ผงคสี. (2559). ผลกระทบของกลยุทธ์การบริการสมัยใหม่ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจให้บริการความงามในประเทศไทย. วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 8(1), 121-133.

จิรัชญา ภูมิมล เสวตสมบุญ และเกสินี หมั่นไธสง. (2554). ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ที่มีต่อความจงรักภักดีของลูกค้าและความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจจำหน่ายรถจักรยานยนต์ยามาฮ่าในประเทศไทย. วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 3(2), 25-37.

ชนากานต์ เจริญชัย. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการร้านวิโหมวัสดุก่อสร้างจังหวัดยโสธร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

ชนิดา วนารักษ์สกุล. (2552). การรับรู้การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการโรงแรม. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชัยพร วิเศษมงคล. (2553). การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์. สืบค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2565 จาก <https://swhappiness.blogspot.com/2010/08/customer-relation-management-crm.html>.

ทรงยศ ชูราสี. (2560). การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพบริการที่มีผลต่อการซื้อสินค้าและบริการของศูนย์บริการยางรถยนต์ ABC. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธนวัฒน์ ชัยแก้ว. (2560). กลยุทธ์การตลาดและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดสุโขทัย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. (2564). ผลงานด้านสินเชื่อ

OUTSTANDING ประจำเดือนธันวาคม 2563 ฝ่ายกิจการสาขา ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563.

สืบค้นเมื่อ 4 มกราคม 2564 จาก <https://www.smebank.co.th/>.

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. (2564). แผนการดำเนินงาน. สืบค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2565 จาก <https://www.smebank.co.th/about/ActionPlan>.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). (ผลการดำเนินงานของระบบธนาคารพาณิชย์ ปี 2564). สืบค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2565 จาก <https://www.bot.or.th/Thai/PressandSpeeches/Press/2022/Pages/n0965.aspx>.

นัทธวัฒน์ ธนัสจวัฒน์. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างการมุ่งเน้นมาตรฐานการบริการร่วมสมัยกับผล
การดำเนินงานของสาขาธนาคารออมสินภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

นิวัติ จันทราช. (2561). รายงานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคลากรในธุรกิจขายตรง
กรณีศึกษา บริษัทในสมาคมพัฒนาการขายตรงไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

พงษ์วิวัฒน์ พานแก้ว. (2559). ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า ธนาคาร
ออมสิน สาขากาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

ลัสดา ยาวิละ อรุณข สืบบุญ และรัตนชนก พรหมณศิริ. (2564). การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ความจงรักภักดีของ
ผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. วารสารวิทยาการ
จัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2(3), 25-39.

วัชรพงศ์ จันทดี และบุญทวรรณ วิงวอน. (2559). การจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อ
ความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินภาค 9. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงราย, 11(2), 71-86.

สุวิมล ตีรกานนท์. (2548). การประเมินโครงการ: แนวทางสู่การปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

หัทธยา คงปรี่พันธุ์. (2557). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าเปรียบเทียบระหว่าง
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

หนึ่งฤทัย ไชยวงษ์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย
สาขาวัฒนานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรพันธ์ สืบเมืองชัย. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริการอย่างมีอาชีพกับความสำเร็จขององค์กรของ
ธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

Hair, J. F. et al. (2010). **Multivariate Data Analysis: A Global Perspective**. (7th ed.). New Jersey: Pearson Education International.

Yamane, T. (1970). **Statistic: an Introductory Analysis**. (2nd ed). New York: Harper & Row.

การปฏิบัติทางการบัญชีที่ดีกับคุณภาพรายงานการเงินของสถานประกอบการ ในอุตสาหกรรมเซรามิกภาคเหนือตอนบน

The Best Accounting Practice and Financial Reporting Quality of Northern Thailand Ceramics Enterprises

สุพรรณี คำวาส

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

Supunnee Kamwass

Faculty of Management Sciences, Lampang Rajabhat University

Corresponding Author E-mail: supun28poon@gmail.com

(Received: January 22, 2022; Revised: May 24, 2022; Accepted: June 6, 2022)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติทางการบัญชีที่ดีกับคุณภาพรายงานการเงินของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมเซรามิกภาคเหนือตอนบน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามส่งผ่านระบบออนไลน์และระบบไปรษณีย์ไปยังสถานประกอบการในอุตสาหกรรมเซรามิกภาคเหนือตอนบน 224 แห่ง ได้รับกลับคืนมาจำนวน 83 แห่ง และใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติทางการบัญชีที่ดีด้านการมีระบบบริหารจัดการเอกสารทางบัญชี ด้านกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับงานด้านบัญชี และด้านกระบวนการควบคุมภายในเรื่องการปฏิบัติงานทางการบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงการให้ประโยชน์จากรายงานทางการเงินเพื่อประกอบการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ ดังนั้นผู้ประกอบการเซรามิกควรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติทางการบัญชีที่ดีอันส่งผลให้รายงานทางการเงินของกิจการมีคุณภาพและนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามประสงค์

คำสำคัญ: การปฏิบัติทางการบัญชีที่ดี, คุณภาพของรายงานการเงิน, สถานประกอบการเซรามิก

Abstract

This research aims to investigate the relationship between the best accounting practice and financial reporting quality of Northern Thailand ceramics enterprises. A questionnaire survey

was distributed to the Northern Thailand ceramics enterprises in approximately 224 firms, only 83 firms are returned and used as the samples of the study. The data are analyzed by descriptive statistics as frequency, percentage, mean, and standard deviation. The research hypotheses are examined by multiple regression analysis.

The results show that the best accounting practices in field of accounting document management system, systematic operating process, technology application on accounting, and internal control process are significantly and positively related to financial reporting quality. The implication of this research is the usage of financial reporting for economic decision making. Therefore, the ceramics enterprises should emphasize the best accounting practice to enhance the financial reporting quality, and for supporting the decision making to achieve their goals in long-term operations.

Keywords: Best Accounting Practice, Financial Reporting Quality, Ceramics Enterprises

บทนำ

นับตั้งแต่ที่ประเทศไทยได้เข้าร่วมเป็นกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การประกอบธุรกิจ มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การขยายตัวทางเศรษฐกิจทำให้เกิดการประกอบการทางธุรกิจรูปแบบใหม่ เช่น การขายสินค้าผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น ประกอบกับระบบการสื่อสารที่เชื่อมโยงผู้ประกอบการธุรกิจทั่วโลกไว้ด้วยกัน ก่อให้เกิดโอกาสและอุปสรรคต่อการดำเนินงานทางธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ผู้ประกอบธุรกิจมีความจำเป็นต้องนำเครื่องมือทางเทคโนโลยีมาช่วยในการบริหารจัดการทางธุรกิจ เพื่อรักษาผลประโยชน์ให้ดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง การปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้นจะทำให้ผู้ประกอบการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการและกลยุทธ์ เพื่อเป็นแนวทางในการบรรลุเป้าประสงค์ในการดำเนินธุรกิจ อีกทั้งการตัดสินใจทางธุรกิจจำเป็นต้องใช้สารสนเทศทางบัญชีจากรายงานทางการเงินเพื่อเลือกช่องทางดำเนินธุรกิจที่เกิดประโยชน์สูงสุดหรือมีความเสี่ยงน้อยที่สุด รายงานทางการเงินจัดทำขึ้นจากกระบวนการทางการเงินบัญชีโดยใช้ข้อมูลทางธุรกิจที่เกิดขึ้นเพื่อวัดผลการดำเนินงาน ฐานะทางการเงิน และกระแสเงินเข้าของกิจการในแต่ละรอบระยะเวลาบัญชี ส่งผลต่อการตัดสินใจที่แม่นยำ และทำให้เกิดการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ (สิริกาญจน์ วงษ์เสรี และสุรีย์ โพษภรณ์, 2559)

อุตสาหกรรมเซรามิกเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอุตสาหกรรมพื้นฐานรองรับอุตสาหกรรมอื่น เช่น อุตสาหกรรมก่อสร้าง อุตสาหกรรมรถยนต์ อุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์สำหรับผู้บริโภค และอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ เป็นต้น การผลิตจะใช้วัตถุดิบภายในประเทศเป็นส่วนใหญ่และใช้แรงงานจำนวนมากทำให้เป็นแหล่งสร้างอาชีพสร้างรายได้ที่ดีให้กับคนในท้องถิ่น แหล่งผลิตเซรามิกที่สำคัญของไทยอยู่ในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน เนื่องจากมีแหล่งวัตถุดิบที่สำคัญประกอบด้วยดินขาว แร่ธาตุ และหินต่าง ๆ ประกอบกับมีแรงงานที่มีทักษะในการออกแบบและผลิตเครื่องปั้นดินเผาอยู่จำนวนมาก (กรมวิทยาศาสตร์บริการ, 2564) ข้อมูลทางการบัญชีเป็นข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ดังนั้นกิจการควรมีแนวทางในการจัดทำรายงานทางการเงินของกิจการควรกำหนด ข้อปฏิบัติ ขั้นตอนการดำเนินงาน เอกสารประกอบการบันทึกบัญชี และผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอย่างเป็นระบบ เพื่อให้รายงานทางการเงินที่เป็นผลผลิตของระบบบัญชีมีความถูกต้อง แสดงมูลค่าทางเศรษฐกิจขององค์กรมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ เป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม สามารถเปรียบเทียบกันได้ พิสูจน์ยืนยันได้ทันเวลา และสามารถเข้าใจได้นั้นจะเป็นประโยชน์สูงสุดต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจของผู้ประกอบการเซรามิก (กรอบแนวคิดสำหรับรายงานทางการเงิน, 2563)

คุณภาพรายงานทางการเงินจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการเลือกแนวทางในการบริหารธุรกิจ ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินจึงมีลักษณะเฉพาะที่ผู้ประกอบการจำเป็นต้องพิจารณาประเด็นที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนในการจัดทำและการใช้ประโยชน์จากรายงานทางการเงิน (Palmer, Lynos & Brown, et al., 1990) งานวิจัยในอดีตมีการอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการรายงานทางการเงิน เช่น การประยุกต์ใช้มาตรฐานการบัญชีที่สอดคล้องกับบริบทของกิจการ การมีระบบการบริหารจัดการเอกสารทางบัญชี กระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับงานด้านบัญชี และกระบวนการควบคุมภายในแต่งงานวิจัยดังกล่าวยังไม่ได้นำปัจจัยทั้งหมดที่กล่าวมาทำการศึกษาด้านบัญชี ดังนั้นอาจเป็นไปได้ว่าภาพรวมของการอธิบายคุณภาพรายงานทางการเงินขาดปัจจัยสำคัญบางประการ งานวิจัยนี้นอกจากจะเพิ่มวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพรายงานการเงินของอุตสาหกรรมเซรามิกแล้ว ยังเป็นการบ่งชี้ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรายงานการเงินที่มีคุณภาพ เพื่อให้ผู้ประกอบการนำไปพิจารณาประยุกต์ใช้กับระบบบัญชีของกิจการได้อย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของการปฏิบัติทางการบัญชีที่ดีกับคุณภาพรายงานการเงินของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมเซรามิกภาคเหนือตอนบน โดยมีวัตถุประสงค์ย่อยดังนี้

1. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของการประยุกต์ใช้มาตรฐานการบัญชีที่สอดคล้องกับบริบทของกิจการกับคุณภาพรายงานการเงินของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมเซรามิกภาคเหนือตอนบน

2. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของการมีระบบการบริหารจัดการเอกสารทางบัญชีกับคุณภาพรายงานการเงินของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมเซรามิกเขตภาคเหนือตอนบน
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบกับคุณภาพรายงานการเงินของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมเซรามิกเขตภาคเหนือตอนบน
4. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านบัญชีกับคุณภาพรายงานการเงินของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมเซรามิกเขตภาคเหนือตอนบน
5. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของกระบวนการควบคุมภายในกับคุณภาพรายงานการเงินของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมเซรามิกเขตภาคเหนือตอนบน

ทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยนี้ประยุกต์ใช้แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติทางการบัญชีที่ดีและแนวคิดของคุณภาพของรายงานการเงิน เพื่อใช้อธิบายและพยากรณ์ปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติทางการบัญชีและคุณภาพของรายงานการเงิน รวมทั้งใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดการวิจัย ซึ่งมีตัวแปรดังนี้

การปฏิบัติงานทางการบัญชีที่ดี

การปฏิบัติงานทางการบัญชีที่ดีประกอบด้วยการประยุกต์ใช้มาตรฐานการบัญชีที่สอดคล้องกับบริบทของกิจการ (CA) การมีระบบการบริหารจัดการเอกสารทางบัญชี (DS) กระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ (OS) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับงาน ด้านบัญชี (TA) และกระบวนการควบคุมภายใน (IC) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การปฏิบัติตามมาตรฐานบัญชีที่สอดคล้องกับบริบทของกิจการ (Accounting Standard Compliance Accordance with Enterprise Context) หมายถึง กิจการมีแนวปฏิบัติงานทางการบัญชีโดยมีผู้ปฏิบัติงานวิชาชีพที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ทางการบัญชี และสามารถประยุกต์ใช้มาตรฐานบัญชีที่สอดคล้องกับบริบทของกิจการ กิจการสนับสนุนให้บุคลากรทางวิชาชีพได้รับการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีทักษะเชี่ยวชาญตอบสนองการเปลี่ยนของสถานการณ์ปัจจุบันมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินหรือมาตรฐานการบัญชีที่เกี่ยวข้อง อันจะส่งผลต่อคุณภาพการรายงานทางการเงินเพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจที่เหมาะสม (สภาวิชาชีพบัญชีในพระราชูปถัมภ์, 2563; กัญญนันท์ บันลือทรัพย์ และคณะ, 2561; Quattrone, 2009; Yamketh, 2015)

2. การมีระบบการบริหารจัดการเอกสารทางการบัญชี (Accounting Document Management System) หมายถึง กิจการมีการกำหนดแนวทางในการรวบรวมเอกสาร เพื่อใช้ประกอบการบันทึกบัญชีมีเอกสารที่

ใช้ในการบันทึกข้อมูลขั้นต้นในแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน เพียงพอ มีระบบในการจัดเก็บและสืบค้นเอกสารเพื่อใช้ในการตรวจสอบและติดตามการดำเนินงาน ข้อความและรายการในเอกสารถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนดของกฎหมาย ระยะเวลาในการจัดทำเอกสารเป็นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องการให้ความสำคัญจะส่งผลอย่างมีสาระสำคัญต่อคุณภาพการรายงานทางการเงิน (Chaitwong, 2010 ; Metais, Overman & Rodriguez et al., 1997)

3. กระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ (Systematic Operating Process) หมายถึง กิจกรรมการกำหนดขั้นตอนปฏิบัติงานทางการเงิน การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ การกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การกำหนดให้มีการกำกับติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าทางการเงินสำหรับการปฏิบัติงานตามขั้นที่กำหนด เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจและบรรลุเป้าหมายของกิจการ การตระหนักรู้เกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติของกิจการจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของรายงานทางการเงิน (Hakansson & Lind, 2004)

4. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับงานด้านบัญชี (Technology Application on Accounting) หมายถึง กิจกรรมมีความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสมเพื่อช่วยส่งเสริมกระบวนการจัดทำบัญชีให้มีประสิทธิผล มีการสื่อสารรายงานทางการเงินไปยังผู้ใช้อย่างเหมาะสม การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน ลดขั้นตอนการทำงานมีนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เหมาะสมมาใช้ในการปฏิบัติงานสนับสนุนประสิทธิผลของการปฏิบัติทางการเงินจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งตรงและทางอ้อม (Xiao et al., 2014) การจัดการข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อคุณภาพการรายงานทางการเงิน สามารถนำสารสนเทศทางการเงินไปใช้ประกอบการตัดสินใจ (Smith, 2008)

5. กระบวนการควบคุมภายใน (Internal Control Process) หมายถึง การให้ความสำคัญกับการควบคุมภายในสำหรับการทำงานด้านบัญชี ได้แก่ การแบ่งแยกหน้าที่ การจัดให้มีเอกสารเพียงพอเหมาะสม การอนุมัติรายการ การสอบทานข้อมูล การควบคุมการเข้าถึงระบบงาน และการควบคุมการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญในรายงานทางการเงิน ไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด ดังนั้นระบบควบคุมภายในและสภาพแวดล้อมภายในองค์กรจึงมีผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน (ธารินี เณรวงศ์, 2558; สกลพร พิบูลย์วงศ์, 2554)

แนวคิดว่าคุณภาพรายงานการเงิน

คุณภาพรายงานการเงินประกอบด้วย การแสดงมูลค่าเชิงเศรษฐกิจของกิจการ (EP) ความเกี่ยวข้องกับ การตัดสินใจ (RV) ความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม (FR) ความสามารถในการเปรียบเทียบกันได้ (CP) ความสามารถในการพิสูจน์ยืนยันได้ (VR) ความทันเวลา (TL) และความสามารถเข้าใจได้ (US) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การแสดงมูลค่าเชิงเศรษฐกิจของกิจการ (Economic Value) หมายถึง มูลค่าทางเศรษฐกิจของกิจการเป็นมูลค่าที่สามารถใช้วัดและวิเคราะห์ทางการเงินได้ กิจการสามารถสร้างมูลค่าให้กับสินค้าและบริการได้สามารถสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งขึ้น หรืออีกนัยหนึ่งคือการแสดงมูลค่าเพิ่มของกิจการ คือ มูลค่าเชิงเศรษฐกิจที่สูงกว่าต้นทุนต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินงาน (Bubaker, 2016)

2. ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (Relevance) หมายถึง ข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีคุณค่าทางการพยากรณ์ (Predictive Value) และ/หรือ มีคุณค่าทางการพยากรณ์ผลลัพธ์ในอนาคตได้ อีกทั้งข้อมูลรายงานทางการเงินที่ที่จะต้องช่วยให้ผู้ใช้สามารถประเมินสถานการณ์ในอดีต ปัจจุบันและอนาคต อีกทั้งยังสามารถยืนยันหรือชี้ข้อผิดพลาดของผลการประเมินที่ผ่านมาได้ รวมถึงข้อมูลรายงานการเงินนั้นต้องถึงมือผู้ใช้ได้อย่างทันเวลา (อรอุมา สุวรรณ, 2562; ไมตรี เจริญธรรม จุลสุชดา ศิริสม และพงศธร ตันตระกูล, 2563)

3. ความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม (Faithful Representation) หมายถึง ข้อมูลของกิจการที่จัดทำขึ้นและเป็นตัวแทนของปรากฏการณ์เชิงเศรษฐกิจที่เป็นประโยชน์เป็นตัวแทนที่มีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ โดยต้องนำเสนอที่เป็นกลาง ปราศจากอคติ สามารถตรวจสอบยืนยันได้ เป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรมอย่างสมบูรณ์ ซึ่งต้องเป็นข้อมูลที่มีลักษณะครบถ้วน (Completeness) เป็นกลาง (Neutrality) และปราศจากข้อผิดพลาด (Free form Error) โดยไม่ทำการตกแต่งข้อมูล และสามารถอธิบายหรือเป็นตัวแทนของกิจการต่อผู้ใช้งบการเงินได้ตามความจริง (อรอุมา ดั่งช้าง และประเวศ เพ็ญภูมิกุล, 2561; ไมตรี เจริญธรรม จุลสุชดา ศิริสม และพงศธร ตันตระกูล, 2563)

4. ความสามารถในการเปรียบเทียบกันได้ (Comparability) หมายถึง ข้อมูลทางการเงินที่แสดงข้อมูลเปรียบเทียบกันได้ของกิจการเดียวกันในหลาย ๆ ช่วงเวลาทั้งอดีตและปัจจุบัน หรือเปรียบเทียบได้กับข้อมูลที่คล้ายกันของกิจการอื่น ๆ หรือในกิจการเดียวกันสำหรับรอบระยะเวลา ซึ่งความสามารถของข้อมูลช่วยให้ผู้ใช้ข้อมูลเกิดความเข้าใจสามารถระบุความเหมือนหรือความแตกต่างของข้อมูลนั้น ๆ ได้ (อรอุมา สุวรรณ, 2562; ไมตรี เจริญธรรม จุลสุชดา ศิริสม และพงศธร ตันตระกูล, 2563)

5. ความสามารถในการพิสูจน์ยืนยันได้ (Verifiability) หมายถึง ข้อมูลที่สามารถพิสูจน์ยืนยันได้มีลักษณะที่แสดงหลักฐานเพียงพอต่อความเชื่อมั่นได้ว่า ผู้ใช้สามารถตีความหมายของรายการแต่ละรายการได้มีสาระสำคัญเป็นลักษณะเฉพาะกิจการที่อิงกับลักษณะหรือขนาดของรายการมีความสัมพันธ์กับข้อมูลในรายการทางการเงินของกิจการแต่ละแห่งข้อมูลนั้นจึงสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้ ทั้งนี้ข้อมูลรายงานการเงินนั้นต้องได้รับการรับรองจากผู้สอบบัญชี รับอนุญาตตามที่กฎหมายกำหนด (ไมตรี เจริญธรรม จุลสุชดา ศิริสม และพงศธร ตันตระกูล, 2563; ชินดา จันทนฤมาน พัทธนันท์ เพชรเชิดชู และศิริเดช คำสุพรหม)

6. ความทันเวลา (Timeliness) หมายถึง การมีข้อมูลพร้อมให้ผู้ใช้ทันเวลา ข้อมูลสามารถมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ รวมถึงการปฏิบัติงานโดยการหาวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการจัดการช่วยให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน

เนื่องด้วยข้อมูลยิ่งย้อนอดีตนานเท่าใด ข้อมูลนั้นยิ่งไม่มีประโยชน์ ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นต้องจัดทำประมาณการทางการเงินบัญชีเพื่อให้สามารถจัดทำงบการเงินให้ทันเวลาก่อนที่ข้อมูลจะสูญเสียชีวิตจิตใจ ในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น (อรอุษา ดั่งช้าง และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล, 2561; เฉวียง วงศ์จินดา และวราพรณ รัตนทรงธรรม, 2563)

7. ความสามารถเข้าใจได้ (Understandability) หมายถึง ข้อมูลทางการเงินบัญชีนั้นจะมีความเข้าใจได้ ต้องมีการจัดประเภท การกำหนดลักษณะ และนำเสนออย่างชัดเจนและกระชับ แม้ว่าข้อมูลบางรายการมีความซับซ้อนก็ตาม แต่หากข้อมูลนั้นมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจข้อมูลนั้นก็ควรถูกนำเสนอในรายงานทางการเงิน เพราะถ้าขาดความครบถ้วนอาจส่งผลให้ผู้ที่มีความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องในข้อมูลของกิจการ (อรอุมา สุวรรณ, 2562)

งานวิจัยในอดีตอธิบายเกี่ยวกับแนวปฏิบัติงานทางการเงินบัญชี คือ การที่องค์กรให้ความสำคัญกับการทำบัญชี โดยสามารถปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพโดยการประยุกต์ใช้มาตรฐานการบัญชีที่สอดคล้องกับบริบทของกิจการ ระบบการบริหารจัดการเอกสารทางบัญชี กระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับงานด้านบัญชี และกระบวนการควบคุมภายในรวมถึงการส่งผลกระทบต่อคุณภาพรายงานการเงินที่เกิดจากการปฏิบัติงานทางการเงินบัญชีที่ดีขององค์กร โดยที่สมบัติของคุณภาพรายงานการเงินควรแสดงข้อมูลตามความจริงเกี่ยวกับฐานะทางการเงิน ผลการดำเนินงานเพื่อให้ผู้ใช้ทั้งภายในและภายนอกเกิดความมั่นใจในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ดังนั้นสมมติฐานงานวิจัยจึงกำหนดดังนี้

H1: การประยุกต์ใช้มาตรฐานการบัญชีที่สอดคล้องกับบริบทของกิจการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานการเงิน

H2: การมีระบบการบริหารจัดการเอกสารทางบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานการเงิน

H3: กระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานการเงิน

H4: การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับงานด้านบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานการเงิน

H5: กระบวนการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานการเงิน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่ได้เลือกแนวคิดทฤษฎีเพื่อใช้กำหนดตัวแปรในการศึกษาและกำหนดสมมติฐานจึงออกแบบกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้

ตัวแปรต้น

การปฏิบัติงานทางบัญชีที่ดี (GAP)

1. การประยุกต์ใช้มาตรฐานการบัญชีที่สอดคล้องกับบริบทของกิจการ (CA)
2. การมีระบบการบริหารจัดการเอกสารทางบัญชี (DS)
3. กระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ (OS)
4. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับงานด้านบัญชี (TA)
5. กระบวนการควบคุมภายใน (IC)

ตัวแปรตาม

คุณภาพรายงานการเงิน (QFR)

1. การแสดงมูลค่าเชิงเศรษฐกิจของกิจการ (EP)
2. ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (RV)
3. ความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม (FR)
4. ความสามารถเปรียบเทียบกันได้ (CP)
5. ความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ (VR)
6. ความทันเวลา (TL)
7. ความสามารถเข้าใจได้ (US)

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ สถานประกอบการในอุตสาหกรรมเซรามิกภาคเหนือตอนบน จำนวน 224 โรงงาน (ศูนย์วิจัยและพัฒนาวัสดุอุตสาหกรรมสร้างสรรค์, 2564 และแผนพัฒนาจังหวัดลำปางฉบับทบทวน, 2564) การศึกษาครั้งนี้จึงใช้ฐานข้อมูลดังกล่าวทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาและเก็บข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามให้กับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมเซรามิกภาคเหนือตอนบน จำนวน 224 แห่ง โดยขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เนื้อหาของแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับ ซึ่งมีความครบถ้วนสมบูรณ์ทุกฉบับ จำนวน 83 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 37.30 ซึ่งสอดคล้องกับ (Aaker Kumar & Day, 2001) ได้เสนอว่าการส่งกลับแบบสอบถามอย่างน้อยอัตราร้อยละ 20 จึงยอมรับได้

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ในเนื้อหา ภาษา ข้อความ ความหมาย และโครงสร้าง รวมทั้งการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างเนื้อหา กับสิ่งที่ต้องการศึกษา (Item Objective Congruence: IOC) โดยพบว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษามีค่า IOC อยู่ระหว่าง .67 – 1.00

2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะแล้วนำไปทดลองใช้ (Try-out) กลับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะวิจัย จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างจริง ด้วยแบบสอบถามออนไลน์

3. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Analysis) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach's Coefficient of Alpha) ทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ .81 เป็นไปตามที่ Nunnally ได้เสนอแนะไว้คือมีค่า .70 ขึ้น (Nunnally, 1978: 85)

สถิติที่ใช้และการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสถิติ 2 ประเภทในการวิเคราะห์ร่วมกับการพรรณนาข้อมูล ดังนี้

1. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน คือ สถิติพรรณนา ประกอบด้วย จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ สถิติถดถอย ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งเขียนสมการได้ดังนี้

$$QFR = \beta_0 + \beta_1 CA + \beta_2 DS + \beta_3 OS + \beta_4 TA + \beta_5 IC + \varepsilon$$

ตารางที่ 1 ตารางอธิบายความหมายของตัวแปร

ตัวแปร	ความหมาย
ตัวแปรตาม	
QFR	คุณภาพรายงานการเงิน
ตัวแปรต้น	
CA	การประยุกต์ใช้มาตรฐานการบัญชีที่สอดคล้องกับบริบทของกิจการ
DS	การมีระบบการบริหารจัดการเอกสารทางบัญชี
OS	กระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ
TA	การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับงานด้านบัญชี
IC	กระบวนการควบคุมภายใน

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 50 คน (ร้อยละ 60.24) เพศชาย จำนวน 33 คน (ร้อยละ 39.76) อายุน้อยกว่า 30 ปี ขึ้นไป จำนวน 28 คน (ร้อยละ 33.70) รองลงมาคือ อายุ 30 – 40 ปี จำนวน 27 คน (ร้อยละ 32.50) ตามลำดับ ระดับคุณวุฒิการศึกษาสูงสุด จบปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 39 คน (ร้อยละ 47.00) รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 37 คน (ร้อยละ 44.60) ตามลำดับ ประสบการณ์ในการทำงานกับสถานประกอบการเชรามีค น้อยกว่า 5 – 10 ปี จำนวน 47 คน (ร้อยละ 56.62) รองลงมา คือ 11 – 15 ปี จำนวน 18 คน (ร้อยละ 21.69) ปัจจุบันทำงานกับสถานประกอบการที่อยู่ในจังหวัดลำปาง จำนวน 52 คน

(ร้อยละ 59.77) จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 9.63) ตามลำดับ ตำแหน่งงานในปัจจุบัน พนักงานบัญชี จำนวน 58 คน (ร้อยละ 69.87) ผู้จัดการฝ่ายบัญชี 12 คน (ร้อยละ 14.46) ตามลำดับ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานประกอบการเซรามิกในเขตอุตสาหกรรมภาคเหนือตอนบน

ประเภทของธุรกิจ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 39 แห่ง (ร้อยละ 63.99) รองลงมาคือ บริษัทจำกัด จำนวน 33 แห่ง (ร้อยละ 39.75) ตามลำดับทุนจดทะเบียน (ปีปัจจุบัน) มากกว่า 5 – 10 ล้านบาท จำนวน 53 แห่ง (ร้อยละ 63.86) รองลงมา คือ 1 – 5 ล้านบาท จำนวน 18 แห่ง (ร้อยละ 21.69) ตามลำดับระยะเวลาในการดำเนินงานของกิจการ น้อยกว่า 1 – 5 ปี จำนวน 51 แห่ง (ร้อยละ 61.45) รองลงมา คือ 11 – 15 ปี จำนวน 18 แห่ง (ร้อยละ 21.68) ตามลำดับ จำนวนพนักงานทั้งหมดของกิจการในปัจจุบัน 11-50 คน จำนวน 42 แห่ง (ร้อยละ 50.60) รองลงมา คือ 50 – 100 คน จำนวน 25 แห่ง (ร้อยละ 30.12) ตามลำดับ สิ้นทรัพย์รวม (ปีปัจจุบัน) 5 – 10 ล้านบาท จำนวน 40 แห่ง (ร้อยละ 48.19) รองลงมา คือ 10 - 15 ล้านบาท จำนวน 26 แห่ง (ร้อยละ 31.33) ตามลำดับ จำนวนพนักงานบัญชีของกิจการในปัจจุบัน 3 คน จำนวน 53 แห่ง (ร้อยละ 63.86) รองลงมา คือ 3 - 5 คน จำนวน 17 แห่ง (ร้อยละ 20.48) ตามลำดับ ลักษณะการจำหน่ายผลิตภัณฑ์เซรามิกของกิจการ จำหน่ายทั้งภายในและส่งออกต่างประเทศ จำนวน 42 แห่ง (ร้อยละ 50.60) รองลงมา คือ จำหน่ายภายในประเทศเท่านั้น จำนวน 27 แห่ง (ร้อยละ 32.53) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปรในการศึกษา ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติทางการบัญชีที่ดี ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพรายงานการเงิน และผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติทางการบัญชีที่ดี โดยรวมและรายด้านของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมเซรามิกเขตภาคเหนือตอนบน

การปฏิบัติทางการบัญชีที่ดี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
การประยุกต์ใช้มาตรฐานการบัญชีที่สอดคล้องกับบริบทของกิจการ (CA)	4.14	.60	มาก
การมีระบบการบริหารจัดการเอกสารทางบัญชี (DS)	4.13	.64	มาก
กระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ (OS)	4.14	.62	มาก
การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับงานด้านบัญชี (TA)	4.16	.58	มาก
กระบวนการควบคุมภายใน (IC)	4.19	.59	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15	.60	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าการปฏิบัติทางการบัญชีที่ดีของสถานประกอบการเซรามิกในอุตสาหกรรมภาคเหนือตอนบน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) และรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ มากที่สุด คือ กระบวนการควบคุมภายใน ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมา คือ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับงานด้านบัญชี ($\bar{X} = 4.16$)

การประยุกต์ใช้มาตรฐานการบัญชีที่สอดคล้องกับบริบทของกิจการ ($\bar{X} = 4.14$) กระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 4.14$) และระบบการบริหารจัดการเอกสารทางบัญชี ($\bar{X} = 4.13$)

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพรายงานการเงินโดยรวมและรายด้านของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมเซรามิกภาคเหนือตอนบน

คุณภาพรายงานการเงิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
การแสดงผลค่าเชิงเศรษฐกิจของกิจการ (EP)	4.03	.58	มาก
ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (RV)	3.95	.66	มาก
ความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม (FR)	4.09	.60	มาก
ความสามารถเปรียบเทียบกันได้ (CP)	4.10	.64	มาก
ความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ (VR)	4.18	.53	มาก
ความทันเวลา (TL)	4.08	.62	มาก
ความสามารถเข้าใจได้ (US)	4.14	.62	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08	.61	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า คุณภาพรายงานการเงินโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) และรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ มากที่สุด คือ ความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมา คือ ความสามารถเข้าใจได้ ($\bar{X} = 4.14$) ความสามารถเปรียบเทียบกันได้ ($\bar{X} = 4.10$) ความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ($\bar{X} = 4.09$) ความทันเวลา ($\bar{X} = 4.08$) การแสดงผลค่าเชิงเศรษฐกิจของกิจการ ($\bar{X} = 4.03$) และความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ($\bar{X} = 3.95$)

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการปฏิบัติทางการบัญชีที่ดีกับคุณภาพรายงานการเงินของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมเซรามิกภาคเหนือตอนบน

ตัวแปร	CA	DS	OS	TA	IC	QFR	VIF
$\bar{X}$	4.14	4.13	4.14	4.16	4.19	4.08	
S.D.	.60	.64	.62	.58	.59	.61	
CA	1	.731**	.577**	.523**	.484**	.586**	2.214
DS		1	.708**	.669**	.536**	.701**	2.281
OS			1	.629**	.610**	.823**	2.512
TA				1	.483**	.726**	2.003
IC					1	.671**	1.689
QFR						1	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 * มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เพื่อตรวจสอบปัญหาการนิยามตัวแปรอิสระ มีความสัมพันธ์กันเองหรือที่เรียกว่าเกิดปัญหา Multicollinearity ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ VIF พบว่า ค่า VIF 1.68 – 2.51 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006) นอกจากนั้นแล้วเมื่อนำตัวแปรอิสระและตัวแปรตามวิเคราะห์ สหสัมพันธ์พหุคูณ พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมี ค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง .453 – .726 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระมีคุณสมบัติพยากรณ์ตัวแปรตาม ตามเงื่อนไขในการวิเคราะห์สมการถดถอย ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การทดสอบความสัมพันธ์ของการปฏิบัติทางการบัญชีที่ดีกับคุณภาพของรายงานการเงินของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมเซรามิกภาคเหนือตอนบน

การปฏิบัติทางการบัญชีที่ดี	คุณภาพรายงานการเงินโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	.550	.231	2.382	.020*
การประยุกต์ใช้มาตรฐานการบัญชีที่สอดคล้องกับบริบทของกิจการ (CA)	.030	.065	.461	.646
การมีระบบการบริหารจัดการเอกสารทางบัญชี (DS)	.322	.066	5.438	.003*
กระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ (OS)	.370	.067	5.508	.000*
การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับงานด้านบัญชี (TA)	.242	.064	3.760	.000*
กระบวนการควบคุมภายใน (IC)	.175	.058	3.031	.003*
F = 54.948, Adj. R ² = .767, P = .00				

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า ตัวแปรอิสระการปฏิบัติทางการบัญชีที่ดี การมีระบบการบริหารจัดการเอกสารทางบัญชี (DS) กระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ (OS) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับงานด้านบัญชี (TA) กระบวนการควบคุมภายใน (IC) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ (p-value น้อยกว่า .05) จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ H2 – H5 ส่วนตัวแปรการประยุกต์ใช้มาตรฐานการบัญชีที่สอดคล้องกับบริบทของกิจการ (CA) ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานการเงิน (QFR) อย่างมีนัยสำคัญปฏิเสธสมมติฐานที่ H1 ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยที่ได้คือ } QFR = .550 + .322(DS) + .370(OS) + .242(TA) + .175(IC)$$

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
H1: การประยุกต์ใช้มาตรฐานการบัญชีที่สอดคล้องกับบริบทของกิจการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานการเงิน	ปฏิเสธ
H2: การมีระบบการบริหารจัดการเอกสารทางบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานการเงิน	ยอมรับ
H3: กระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพ รายงานการเงิน	ยอมรับ
H4: การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับงานด้านบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานการเงิน	ยอมรับ
H5: กระบวนการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานการเงิน	ยอมรับ

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถอภิปรายได้ดังนี้

ประการแรก ระบบการบริหารจัดการเอกสารทางการบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานการเงิน เนื่องจากข้อมูลที่ใช้ประกอบการตัดสินใจที่แสดงไว้ในรายงานทางการเงินเป็นข้อมูลทางการเงินซึ่งถูกจัดเก็บไว้ในเอกสารประกอบการบันทึกบัญชี ดังนั้นเอกสารดังกล่าวจึงมีความจำเป็นที่ต้องถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ สามารถสืบค้น สอบทาน และตรวจสอบได้ ระบบการบริหารเอกสารเป็นข้อกำหนดของกฎหมายทั้งทางด้านข้อความและรายการ รวมถึงระยะเวลาในการจัดทำเอกสารและการบันทึกบัญชี เมื่อกิจการมีระบบการบริหารจัดการเอกสารประกอบการบันทึกบัญชีที่ดีจะทำให้รายงานทางการเงินสามารถตรวจสอบยืนยันการเกิดขึ้นจริง ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ใช้ในการวัดมูลค่า การตีราคาและการปันส่วน รวมถึงการแสดงรายการและการเปิดเผยข้อมูล จึงส่งผลให้รายงานทางการเงินของกิจการมีคุณภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ Robert & Mostafa (2010) Chaitwong, (2010) และ Metais, Overman & Rodriguez et al., (1997) ที่กล่าวไว้ว่า ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการรวบรวมเอกสารทางการเงินที่เป็นหลักฐานในการบันทึกบัญชีนั้นช่วยให้การบันทึกบัญชีมีความถูกต้องลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงานช่วยให้ฝ่ายบริหารมีสารสนเทศประกอบการตัดสินใจบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์

ประการที่สอง กระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานการเงินนั้น คือ ขั้นตอนการปฏิบัติทางการบัญชีที่มีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ มีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีการกำกับติดตามตรวจสอบ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีเกิดทักษะและความชำนาญในขั้นตอนการดำเนินงาน ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งผลให้รายงานทางการเงินมีความถูกต้อง ครบถ้วน ตรวจสอบได้ และทันต่อความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลสอดคล้องกับการศึกษาของ Hakansson & Lind (2004) ที่กล่าวไว้ว่าการปฏิบัติงานที่ลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนงานจะทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายของกิจการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสอดคล้องกับ หทัยรัตน์ คำผั่น และจิราภรณ์ พงศ์พันธุ์พัฒนะ (2560) ที่ศึกษาและพบว่ากระบวนการปฏิบัติงานด้านการบัญชีอย่างถูกต้องครบถ้วนสามารถตรวจสอบได้ก่อให้เกิดข้อมูลทางการเงินที่ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและวางแผนการดำเนินงาน

ประการที่สาม การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับงานด้านบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานการเงิน กล่าวคือ การปฏิบัติงานด้านบัญชีที่นำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำบัญชี ช่วยเพิ่มความรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำของการบันทึกข้อมูลและประมวลผลข้อมูลทางการเงิน การจัดเก็บข้อมูลด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้เกิดความปลอดภัย และเกิดประสิทธิภาพ ในการจัดการข้อมูล ส่งผลต่อการจัดทำและนำเสนอรายงานทางการเงินของกิจการมีความถูกต้องแม่นยำ ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล สอดคล้องกับการศึกษาของ Smith (2008) และ Xiao, Dyson & Powell (1996) ที่กล่าวว่า การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำบัญชีช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงานของกระบวนการทางการเงิน บัญชี สนับสนุนประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการจัดการข้อมูล ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อความอยู่รอดขององค์กร เช่นเดียวกับ นิตยา คำมณี (2559) ที่ศึกษาพบว่า ศักยภาพการใช้เทคโนโลยีในการทำบัญชีทำให้ข้อมูลทางการเงินเชื่อถือได้ เข้าใจง่าย ลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน ควบคุมและจัดการระบบโดยรวมเพิ่มความมั่นใจว่าข้อมูลที่ป้อนเข้าระบบว่าถูกต้อง นอกจากนี้ Agbejule (2012) และ Romney (2018) กล่าวสนับสนุนว่าเทคโนโลยีสารสนเทศทางการเงินเป็นขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลเอกสารต่างๆ ทางการเงินใช้เป็นหลักฐานในการบันทึกบัญชี ได้ข้อมูลทางการเงินที่เที่ยงธรรมและเข้าใจง่าย เนื่องจากการป้อนข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศนั้นต้องดำเนินการตามเงื่อนไขที่ระบบกำหนดทำให้ข้อมูลทางการเงินที่ผ่านระบบสารสนเทศที่ติดการบิดเบือนข้อมูลเชิงการตกแต่งตัวเลข

ประการสุดท้าย กระบวนการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานการเงินในประเด็นนี้ กระบวนการควบคุมภายในประกอบด้วยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีการวางแผนการควบคุมสำหรับการปฏิบัติงานทางการเงิน การให้ความสำคัญในกระบวนการจัดทำบัญชี มีการแบ่งความรับผิดชอบ เพื่อให้มีระบบการสอบทานข้อมูล การควบคุมการเข้าถึงระบบงาน และการป้องกันการทุจริตหรือข้อผิดพลาดจากการละเลยการปฏิบัติงาน ส่งผลให้รายการทางการเงินมีความน่าเชื่อถือ ข้อมูลมีความครบถ้วน มีความเป็นกลาง และปราศจากข้อผิดพลาดรวมถึงกิจการสามารถนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินมาใช้ประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ลดต้นทุนการดำเนินงานโดยคงคุณค่าเกี่ยวกับการออกแบบสินค้าและบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูตินันท์ ผดุงจิตร (2559) ถาวร พรามไทย (2558) ที่ผลการวิจัยออกมาคล้ายคลึงกันว่า การควบคุมภายในที่มีการกำหนดโครงสร้าง ขั้นตอนแผนการดำเนินงานอย่างละเอียดชัดเจนจะช่วยลดข้อบกพร่องในการดำเนินงานภายในองค์กร ทำให้ข้อมูลรายงานการเงินเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม สามารถพิสูจน์ยืนยันได้ เข้าใจได้ และทันเวลาส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินในภาพรวม และเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของผู้ใช้ข้อมูล และ Bubaker (2016) ที่กล่าวสนับสนุนว่า องค์กรใดที่มีการส่งเสริมให้มีการลงทุนในการควบคุมภายในที่เหมาะสมจะส่งผลต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงิน และฝ่ายจัดการสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการกิจการได้

ในขณะที่การประยุกต์ใช้มาตรฐานการบัญชีที่สอดคล้องกับบริบทของกิจการไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงานการเงิน ซึ่งการวิจัยนี้กิจการส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ (NPAs) จึงอาจไม่ได้ให้ความสำคัญตระหนักในการใช้ประโยชน์จากการปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน รวมถึงตลอดระยะเวลาที่เริ่มประกาศใช้

มาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าวจนถึงปัจจุบัน สภาวิชาชีพบัญชีในพระราชบัญญัติยังไม่ได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการบังคับใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ ในบริบทที่กล่าวมานี้ ส่งผลให้กิจการไม่ได้ให้ความสำคัญกับการประยุกต์ใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงินที่สอดคล้องกับบริบทของกิจการ เพราะฉะนั้นหากมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและบังคับมาตรฐานการบัญชีจะทำให้กิจการประยุกต์ใช้มาตรฐานการบัญชีที่สอดคล้องกับบริบทนั้นจะส่งผลต่อรายงานทางการเงินมีคุณภาพ สอดคล้องกับทฤษฎีต้นทุน ค่าเผื่อน และจรรยาบรรณ พงศ์พันธุ์พัฒนา (2560) ที่กล่าวว่ากิจการที่มุ่งเน้นในการทำบัญชีที่สอดคล้องกับมาตรฐานรายงานทางการเงิน ส่งผลให้ข้อมูลทางการเงินมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบกับงานวิจัยของ สุภาพร แซ่ม้อย (2557) ที่ศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานบัญชีให้เป็นไปตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน และมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามแนวทางดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ข้อมูลบัญชีที่มีคุณภาพมากขึ้น และนุชจรินทร์ โลหะปาน, กรไชย พรลภัสสรกร และศรัณญา รักสงฆ (2561) ที่กล่าวว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางบัญชีที่ดีนั้นจะช่วยเพิ่มความ ได้เปรียบของข้อมูลทางการเงินและการบรรลุของเป้าหมายของธุรกิจ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า กระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบมีความสำคัญต่อกิจการ ดังนั้นกิจการควรมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นระบบ มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบยืนยันได้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางด้านการบัญชีให้ดีขึ้น เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานบัญชีขององค์กรมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลต่อข้อมูลทางการเงินที่มีคุณภาพมีความน่าเชื่อถือทันเวลา เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ข้อมูลทางการเงิน

1.2 ผลการวิจัยนี้ช่วยเพิ่มวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติทางบัญชีที่ดีที่มีผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของอุตสาหกรรมเซรามิกขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในภาคเหนือตอนบน

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาและวิธีการศึกษาโดยวิธีการเก็บแบบสอบถามร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้เนื้อหาและรายละเอียดของการปฏิบัติงานทางบัญชีที่ดี

2.2 จากผลการวิจัยการปฏิบัติงานทางบัญชี การประยุกต์ใช้มาตรฐานการบัญชีที่สอดคล้องกับบริบทของกิจการไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงานการเงิน ดังนั้นงานวิจัยครั้งต่อไปอาจจะเก็บข้อมูลจากกิจการที่ประยุกต์ใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะเพื่อให้ได้ข้อมูลในการศึกษาครั้งต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมวิทยาศาสตร์บริการ. (2559). **การพัฒนาผลิตภัณฑ์เซรามิก**. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2564 จาก [http://otop.dss.go.th/index.php/en/knowledge/informationrepack/359-2020-01-24-08-42-46?showall=1&limitstart=.](http://otop.dss.go.th/index.php/en/knowledge/informationrepack/359-2020-01-24-08-42-46?showall=1&limitstart=)
- กัญญนันท์ บันลือทรัพย์ และคณะ. (2561). ผลกระทบจากความเป็นมืออาชีพทางการบัญชีที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของนักบัญชีในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาแห่งประเทศไทย. *Journal of Ratchathani Innovative Social Sciences*. 2(2), 46-59.
- เจวียง วงศ์จินดา และวรพรรณ รัตนทรงธรรม. (2563). ความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในงานและความสำเร็จในงานของนักบัญชีบริหารบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอของประเทศไทย. *วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 7(1), 15-24.
- ชนิดา จันทนฤมาน พัทธนันท์ เพชรเชิดชู และศิริเดช คำสุพรหม. (2563). คุณภาพของข้อมูลทางบัญชีด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและต้นทุนของเงินทุน: บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ และ ดัชนี SET 100. *วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 7(2), 149-162.
- ชุตินันท์ ผดาดิจิตร. (2559). **ผลกระทบของการควบคุมภายในสมัยใหม่ที่มีต่อประสิทธิภาพของธุรกิจเครื่องดื่มในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ถาวร พรามไทย. (2558). **ผลกระทบของการติดตามประเมินผลการควบคุมภายในที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของสถานศึกษาสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธารินี เณรวงศ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชีภายใต้การบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐของหน่วยงานสนับสนุนภารกิจฝ่ายการเมือง. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสวท)*, 4(1), 76-91.
- นุชจรินทร์ โลหะปาน กรไชย พรหมสัชร และศรีัญญา รักสงข (2561). คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีกับการบรรลุเป้าหมายของธุรกิจ: หลักฐานเชิงประจักษ์จากธุรกิจ SMEs ประเภชชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย. *International (Humanities, Social Sciences and Arts)*, 11(4), 538-560.
- นิตยา คำมณี. (2559). **ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีเชิงกลยุทธ์กับประสิทธิภาพรายงานทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- แผนพัฒนาจังหวัดลำปางฉบับบททวน 2564, จำนวนสถานประกอบการเซรามิก. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2564 จาก http://www.lampang.go.th/strategy/2563/img61_65-r2.pdf.
- ไมตรี เอียววรรณ, จุลสุขดา ศิริสม และพงศธร ตันตระกูล. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างการวางระบบบัญชีที่ดีกับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของธุรกิจเครื่องดื่มในประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 12(2), 161-173.

- ศูนย์วิจัยและพัฒนาวัสดุอุตสาหกรรมสร้างสรรค์, จำนวนสถานประกอบการเชรามิก. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2564 จาก <https://cim.dip.go.th/th>.
- สกลพร พิบูลย์วงศ์. (2554). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักบัญชีบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ทางเลือกเพื่อการลงทุน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระราชมณเฑียร. (2563). กรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน ปี 2563. สืบค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2564 จาก <http://www.tfac.or.th/Home/Main>.
- สิริกาญจน์ วงษ์เสรี และ สุรีย์ โขษกรณ์. (2559). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีสถาบันการเงินเฉพาะกิจ. วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 5(3), 269-282.
- สุภาพร แซ่ม้อย. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางปฏิบัติงานบัญชีของนักบัญชีไทย. วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี, 3(10). 73-80.
- หทัยรัตน์ คำผั่น และจิราภรณ์ พงศ์พันธุ์พัฒนะ. (2560). วิสัยทัศน์ทางบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือของประเทศไทย. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 11(2), 135-146.
- อรรธีรา สายเจริญ. (2558). ผลกระทบของการควบคุมภายในเชิงรุกที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินของธุรกิจผลิตภัณฑ์ยางในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อรอุมา สุวรรณ. (2562). ปัจจัยความเป็นมืออาชีพของนักบัญชีที่มีผลกระทบต่อคุณภาพงบการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในภาคตะวันออก. ดวงสมร รุ่งสวรรค์โพธิ์. การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 3 “Graduate School Conference 2019” (484-490). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- อรอุษา ดั่งช้าง และประเวศ เพ็ญภูมิ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานทางการเงินของนักบัญชี ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี, 12(28), 223-230.
- Aaker, D. A. Kumar V., & Day, G. S. (2001). **Marketing Research**. New York: John Wiley & Sons.
- Agbejule. (2012). The Relationship between Accounting Systems Management and Perceived Environmental Uncertainty on Managerial Performance. **Accounting and Business Research. Journal Research in Business**, 35(4), 111-132.
- Black, K. (2006). **Business statistics for contemporary decision marking**. (4th ed.). USA: John wiley & Sons.
- Bubaker, S. (2016). Accounting Systems in Developing Countries. **Journal of Business and Economic Policy**, 3(1), 132-142.

- Chaitwong, N. (2010). **Factors Affecting Need of Knowledge Development in Accounting for the Accountants Cooperatives in Changwat Unthaitanee**. Master of Accounting. Sripatum University.
- Hakansson, H. & Lind, J. (2004). Accounting and Network Coordination. **Accounting Organizations and Society**, 29, 51-72.
- Metais, E. Overman, L. E. Rodriguez, M. I., et al. (1997). Halide-Terminated N-Acyliminium Ion-Alkyne Cyclizations: A New Construction of Carbacephem Antibiotics. **The Journal of Organic Chemistry**, 62(26), 9210-9216.
- Nunnally, J. C (1978). **Psychometric theory**. New York: Mcgraw-Hill.
- Palmer, C. A. Lyons, P. C. Brown, Z. A. et al. (1990). The Use of Rare Earth and Trace Element Concentrations in Vitrinite Concentrates and Companion Whole Coals (hva bituminous) to Determine Organic and Inorganic Associations. **Recent Advances in Coal Geochemistry, Geological Society of America, Special Paper**, 248, 55-63.
- Quattrone, P. (2009). Books to be Practiced: Memory, the Power of the Visual, and The Success of Accounting, **Accounting, Organizations and Society**, 34. 85-118.
- Robert W. S. and Mostafa, J. (2010). **Accounting System Design: Comprehensive Enterprise Resource Planning Business**.
- Romney. (2018). Accounting Information Systems. **USA: Courier Kendallville in The United States States of America**.
- Smith, L. M. (2008). Acceptance of Emerging Technologies for Corporate Accounting and Business Tasks: An International Comparison. **Advances in Accounting Incorporating Advances in International Accounting**, 24(2), 250-261.
- Xiao, Z. Z. Dyson, J. R. & Powell, P. L. (1996). The Impact of Information Technology on Corporate Financial Reporting: A Contingency Perspective. **British Accounting Review**, 28, 203-227.
- Yamketh, W, (2015). **A Study of Factors Affecting Self-Development of Employees in Retail Banking at a Private Bank**. Master of Business Administration, Bangkok University.

การประยุกต์ใช้กฎความสัมพันธ์เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ ของนักศึกษาด้วยเทคนิคเหมืองข้อมูล

กรณีศึกษา: ร้านสะดวกซื้อบริเวณมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

The Association Rules Applied for Student Shopping Behavior Analysis in
Convenience Stores with Data Mining Techniques.

Case Study: Convenience Store at Roi Et Rajabhat University

อุณนดาพร มุลเพ็ญ^{1*} จุฑารัตน์ จิตต์ถนอม²

^{1,2}คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

Unnathorn Moonpen¹ Chutharat Chitthanom²

Faculty of Business Administration and Accountancy, Roi Et Rajabhat University

*Corresponding Author E-mail: nada_moon2523@hotmail.com

(Received: April 29, 2022; Revised: June 2, 2022; Accepted: June 13, 2022)

บทคัดย่อ

เทคนิคเหมืองข้อมูลได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในงานธุรกิจอย่างแพร่หลาย ทั้งธุรกิจค้าส่ง ค้าปลีก ธุรกิจให้บริการ เป็นต้น ประเทศไทยมีธุรกิจเหล่านี้เกิดขึ้นจำนวนมากและเป็นที่นิยมของลูกค้า ส่งผลให้เกิดข้อมูลการซื้อจำนวนมากและธุรกิจมีการแข่งขันทางการตลาดที่สูงในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ข้อมูลการซื้อสินค้าของลูกค้าสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อจัดรายการส่งเสริมการขายให้สัมพันธ์กับความต้องการเลือกซื้อสินค้าได้อย่างไร การสร้างกฎความสัมพันธ์ของข้อมูลจากการซื้อสินค้าของลูกค้าจะสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายการสินค้าจากคำสั่งซื้อ และเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์การซื้อสินค้าของลูกค้าสำหรับการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขาย โดยใช้กฎความสัมพันธ์ด้วยอัลกอริทึมเอฟพี-กโรธ (FP-Growth) ของเทคนิคการทำเหมืองข้อมูลตามกรอบแนวคิด คริปส์-ดีเอ็ม (CRIPS-DM) ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ข้อมูลรายการซื้อสินค้าขนมและเครื่องดื่มจากร้านสะดวกซื้อบริเวณมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยผู้วิจัยได้ทำกล่องเก็บใบเสร็จไว้หน้าร้านสะดวกซื้อแล้วบันทึกไว้ในระบบฐานข้อมูล ระหว่างเดือน มกราคม - มีนาคม ปี พ.ศ. 2565 โดยการเก็บข้อมูลจากร้านสะดวกซื้อจากเซเว่น-อีเลฟเว่น (7-11) จำนวน 3 สาขา และโลตัสเอ็กซ์เพรส (Lotus Express) จำนวน 1 สาขา บริเวณมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำนวนใบเสร็จที่จัดเก็บได้จำนวน 400 ชิ้น ผู้วิจัยได้เลือกใช้โปรแกรม RapidMiner Studio 9.1 และใช้อัลกอริทึมเอฟพี-กโรธ เพื่อหาความสัมพันธ์ ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 1 คือ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสั่งซื้อแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มที่เลือกซื้อสินค้าที่เป็นขนมหรือของกินเล่น

พบกฎที่น่าสนใจ 5 กฎ มีค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 93.8 92.9 91.7 91.2 และ 90.0 ตามลำดับ 2) กลุ่มที่เลือกซื้อสินค้าที่เป็นประเภทเครื่องดื่ม พบกฎที่น่าสนใจ 5 กฎ มีค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 97.9 92.0 92.0 90.8 และ 90.8 ตามลำดับ และผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 2 คือ กฎความสัมพันธ์ที่ดีที่สุด คือ กลุ่มที่เลือกซื้อสินค้าที่เป็นประเภทเครื่องดื่ม มีค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 97.9 นั่นคือ เมื่อลูกค้าซื้อสินค้า Yum Yum (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) และ Pepsi (เครื่องดื่ม) แล้วมีโอกาสจะซื้อ Oishi (เครื่องดื่ม) ด้วย รองลงมาคือ เมื่อลูกค้าซื้อสินค้า Yum Yum (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) MaMa (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) แล้วมีโอกาสจะซื้อ Cream-o (คุกกี้) ด้วยถึงร้อยละ 93.8

คำสำคัญ: เหมืองข้อมูล, การวิเคราะห์ข้อมูล, กฎความสัมพันธ์, ร้านสะดวกซื้อ

Abstract

Data mining techniques are widely used in business applications by wholesale businesses, retail businesses and service businesses, etc. Thailand has a lot of these businesses and they are popular with customers. Subsequently, a large amount of purchase data and the business are highly competitive in the market to attain its target customers. How can customer purchase data be analyzed and organize promotional items according to their shopping needs. Creating data association rules from customer purchases can reach customers target and make a competitive advantage. This research aims to analyze the relationship between the items from the sales order and customer purchase for arrangement planning sale promotion by using FP-Growth Algorithm for association rules engagement relationship between goods items from customer orders that was analyzed using data mining techniques based on the CRIPS-DM framework from the convenience stores around Roi Et Rajabhat University, Roi Et Province. The researchers have made a receipt box in front of a convenience store and recorded it in the database between January - March 2022. Collecting data from convenience stores from 3 Seven-Eleven (7-11) branches and 1 Lotus Express branch around Roi Et Rajabhat University. The number of receipts that can be stored was 400 pieces. The researchers selected RapidMiner Studio 9.1 and used the FP-Growth algorithm to determine the correlation rules. The results according to objective 1 was that analysis of order data were divided into 2 groups as follows: 1) the group who chose to buy goods that were snacks. Five interesting rules were found with confidence values of 93.8, 92.9, 91.7, 91.2, and 90.0 percent, respectively. 2) the group who chose

to buy goods that were beverages. Five interesting rules were found with confidence values of 97.9, 92.0, 92.0, 90.8, and 90.8 percent, respectively. The results according to objective 2 was that the consequence showed that the best association rule was that the group who bought the beverage goods had a confidence value of 97.9 percent. When a customer purchases Yum Yum and Pepsi they have the opportunity to buy Oishi. Second, when a customer purchases Yum Yum and MaMa they have a chance to buy a Cream-o confidence value of 93.8 percent.

Keywords: Data Mining, Data Analysis, Association Rule, Convenience Stores

บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจประเภทค้าปลีกมีการแข่งขันทางการตลาดที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและได้มีการปรับปรุงการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ด้วยการนำเอาระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยการบริหารจัดการข้อมูลในการดำเนินธุรกิจหรือเป็นเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์การดำเนินงานทำให้ส่วนแบ่งทางการตลาดสูงขึ้นในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมั่นคงในสถานะการแข่งขันที่รุนแรง การนำเอาข้อมูลที่มีปริมาณมากมาวิเคราะห์ และทำนายให้เกิดประโยชน์สูงสุด อาทิเช่น ข้อมูลการซื้อสินค้าของลูกค้ามาระบุพฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้า ทำให้สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ที่จะต้องตัดสินใจสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และอาจนำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจ (ณัฏฐาพร ชื่นมัจฉา และนิเวศ จิระวิชิตชัย, 2559) โลกและประเทศไทยในปัจจุบันสถานะเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมแบบก้าวกระโดด ส่งผลให้พฤติกรรมผู้บริโภคอุปโภคผู้บริโภคเปลี่ยนไปจากเดิม ร้านสะดวกซื้อ (Convenience Store) เป็นธุรกิจค้าปลีกที่เข้ามามีบทบาทและความสำคัญ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี โดยร้านสะดวกซื้อในประเทศไทยเป็นที่นิยมและมีการใช้บริการกันอย่างคับคั่งเป็นที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง เช่น เซเว่น-อีเลฟเว่น โลตัสเอ็กซ์เพรส ที่มีหลายสาขาเกือบทุกแห่งในประเทศไทย ทำให้เกิดการแข่งกันทางธุรกิจอย่างรุนแรง เมื่อผู้บริโภคมีความต้องการที่แตกต่างกัน ข้อมูลที่เกิดขึ้นมีขนาดใหญ่ขึ้น ถ้าผู้ประกอบการร้านสะดวกซื้อบางส่วนที่มีสาขาจำนวนมากนั้นแต่ใช้ประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจแต่ละสาขาหรือแต่ละร้าน โดยจัดจำหน่ายสินค้าและบริการที่อาศัยแนวความคิดแบบเดิม โดยไม่ใช้ข้อมูลจำนวนมากมาวิเคราะห์ให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจก็จะทำให้ธุรกิจนั้นไม่สามารถแข่งขันเพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดได้ เนื่องจากการจัดโปรโมชั่นไม่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย จึงสรุปเป็นประเด็นปัญหาวิจัยได้ว่า ข้อมูลการซื้อสินค้าของลูกค้าสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อจัดรายการส่งเสริมการขายให้สัมพันธ์กับความต้องการเลือกซื้อสินค้าได้อย่างไร และการสร้างกฎความสัมพันธ์ของข้อมูลจากการซื้อสินค้าของลูกค้าจะเป็นแนวทางสำหรับการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้

และสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันได้ อีกทั้งปัจจุบันนี้ร้านสะดวกซื้อมีแนวโน้มการเจริญเติบโต และขยายสาขาอย่างต่อเนื่องซึ่งจำเป็นต้องรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด ด้วยการสร้างความพึงพอใจให้ผู้บริโภคเกิดการใช้บริการมากขึ้น ร้านสะดวกซื้อส่วนใหญ่มีขนาดเล็ก ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายในบริเวณชุมชน หรือภายในสถานีเติมน้ำมัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ต้องการซื้อสินค้าหลากหลายชนิด นอกจากจะจำหน่ายสินค้าที่จำเป็นในชีวิตประจำวันแล้ว ช่วงเวลาทำการของร้านสะดวกซื้อเป็นการให้บริการตลอดเวลาถือเป็นข้อได้เปรียบที่โดดเด่นที่สุดในบรรดาร้านค้าปลีกอีกด้วย โดยร้านสะดวกซื้อมักจะเป็นที่นิยมในเมืองต่าง ๆ ซึ่งผู้คนมีวิถีชีวิตที่เร่งรีบอยู่เสมอ (Pride et al., 2006) ซึ่งในประเทศไทยนั้น ร้านสะดวกซื้อมีบทบาทสำคัญในวิถีชีวิตแบบไทยสมัยใหม่อย่างมาก เพราะวิถีชีวิตแบบเร่งรีบวันอยู่เสมอนั้นทำให้ลูกค้ามากมาย ธุรกิจค้าปลีกถือเป็นธุรกิจที่มีความใกล้ชิดกับผู้บริโภค ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่าธุรกิจค้าปลีก เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลเกี่ยวเนื่องกับสถานะเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากบทบาทที่จะต้องกระจายสินค้าไปยังผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะพฤติกรรมของผู้บริโภค ในปัจจุบันมีความต้องการบริการที่ครบวงจรเน้นความหลากหลายและคุณภาพ ดังนั้นเพื่อการตอบโต้ พฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป กลุ่มธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ เช่น ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ซูเปอร์มาร์เก็ต หรือ ร้านสะดวกซื้อ จำเป็นต้องมีการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อการสร้างประสบการณ์การซื้อที่ดีให้กับผู้บริโภคและการเพิ่มการบริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภคแบบครบวงจรมากขึ้น เพื่อการรองรับการแข่งขันที่มีอย่างต่อเนื่อง (คณินิจต์ หนูเช็ก และคณะ, 2561) การจัดการสินค้าเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ที่ธุรกิจจำเป็นต้องตัดสินใจเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการดำเนินธุรกิจ เพราะผู้ดำเนินธุรกิจจะต้องมีกระบวนการจัดการสินค้าที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า โดยการนำเสนอสินค้าที่มีคุณภาพ มีความถูกต้อง การจัดวางและออกแบบสถานที่ที่มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับเป้าหมายของธุรกิจที่วางไว้ (Levy & Weitz, 1998) นอกจากนี้ในการจัดการสินค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่เป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการวางแผนบริหารจัดการประเภทสินค้าสำหรับร้านค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ดังนั้น ธุรกิจค้าปลีกจะต้องมีการบริหารจัดการสินค้าและการให้บริการที่เหมาะสมกับลักษณะและขนาดของธุรกิจ รวมถึงความหลากหลายของสินค้า พื้นที่การจัดวาง และบรรยากาศการตกแต่งร้านค้าเพื่อการจูงใจลูกค้า และสร้างสะดวกสำหรับการบริการให้กับลูกค้า เป็นต้น (Asuquo & Lgbongidi, 2015)

การค้นพบความรู้ในฐานข้อมูล (KDD) เป็นขั้นตอนพื้นฐานของเทคนิคการทำเหมืองข้อมูล (Miller & Han, 2009) และการทำเหมืองข้อมูลมีหลายเทคนิคที่นิยม เช่น เทคนิคการจัดกลุ่ม เทคนิคการจำแนกประเภท เทคนิคการพยากรณ์ และเทคนิคกฎความสัมพันธ์ (Ramamamy & Nirmala, 2020) เทคนิคเหล่านี้ล้วนมีความสำคัญสำหรับการนำมาพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ที่ไม่เคยรู้มาก่อนจากข้อมูลที่เก็บอยู่เรียกว่า KDD ด้วยการพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลมีจำนวนมากและขนาดใหญ่ขึ้น ส่งผลให้หลากหลาย

สาขาวิชามีการนำเทคโนโลยีการทำเหมืองข้อมูลมาประยุกต์ใช้กับข้อมูลเหล่านั้น แต่อัลกอริทึมของการทำเหมืองข้อมูลมีความซับซ้อนสูงและใช้ระยะเวลาประมวลผลนาน การใช้กฎความสัมพันธ์ของเทคโนโลยีการทำเหมืองข้อมูล เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างแต่ละชุดข้อมูลที่มีอยู่จำนวนมากในฐานข้อมูล ดังนั้นกฎความสัมพันธ์ของการทำเหมืองข้อมูลจึงเป็นหัวข้อวิจัยที่สำคัญมาก (Xu, 2016) เพราะกฎความสัมพันธ์เป็นการค้นหารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งของที่มีความถี่เกิดขึ้นร่วมกันบ่อยครั้งเป็นวิธีการปัญญาประดิษฐ์และเป็นวิธีการที่มีค่าสำคัญทางสถิติในการวิจัย ปัจจุบันเทคนิคกฎความสัมพันธ์นิยมนำมาประยุกต์ช่วยบริหารจัดการธุรกิจมากยิ่งขึ้น จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีการนำเทคนิคการทำเหมืองข้อมูลมาใช้หาความสัมพันธ์ของการสั่งอาหารโดยอาศัยกรอบแนวคิดคิริส-ดีเอ็มในการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถวิเคราะห์ข้อมูลการสั่งซื้ออาหารที่ลูกค้าสั่งซื้อพร้อมกันแล้วจัดรายการโปรโมชั่นให้กับรายการอาหารที่ลูกค้าสั่งซื้ออาหารพร้อมกัน ทั้งประเภทสั่งซื้อกลับบ้านและประเภทนั่งรับประทานที่ร้านได้อย่างเหมาะสม สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการมากขึ้น โดยใช้อัลกอริทึมเอพฟิ-กโร เพื่อหากฎความสัมพันธ์ที่มีโอกาสเกิดขึ้นมากที่สุดในการเลือกซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภค (นัฐพงษ์ ประทีป ณ ถลาง และคณะ, 2563)

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงประยุกต์ใช้กฎความสัมพันธ์เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อของนักศึกษาด้วยเทคนิคเหมืองข้อมูล กรณีศึกษา ร้านสะดวกซื้อบริเวณมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ทั้งนี้เพื่อต้องการทราบแนวทางการแบ่งกลุ่มลูกค้าตามลักษณะเฉพาะของพฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าของร้านสะดวกซื้อที่เป็นที่นิยม และเพื่อนำไปประยุกต์กับผู้ประกอบการขนาดเล็ก เช่น ร้านโชห่วยในชุมชน ให้สามารถปรับกลยุทธ์ในการแข่งขันกับธุรกิจค้าปลีกขนาดกลางนี้ได้ โดยการจัดรายการส่งเสริมการขายให้สัมพันธ์กับความต้องการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย หรือจัดวางสินค้าให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม โดยเก็บข้อมูลรายการใบเสร็จจากร้านสะดวกซื้อที่ตั้งอยู่บริเวณมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีการแข่งขันสูงและสถานที่ใกล้ชุมชน อีกทั้งร้านค้าปลีกมีการตั้งร้านติดกันมากและหลายร้าน งานวิจัยนี้ใช้โปรแกรม RapidMiner เวอร์ชัน 9.5 (RapidMiner, 2014) สำหรับเป็นเครื่องมือในการทำเหมืองข้อมูลด้วยเทคนิคการสร้างกฎความสัมพันธ์ โดยใช้อัลกอริทึมเอพฟิ-กโร ซึ่งเป็นวิธีที่มีความแม่นยำ เป็นที่นิยมใช้ในการสร้างกฎความสัมพันธ์ และเข้าใจง่าย เนื่องจากเป็นอัลกอริทึมที่อาศัยการคำนวณจากความถี่เป็นพื้นฐานมีความสำคัญ โดยใช้หาพรีควนท์ไอเทมเซต (Frequent Item Set) สำหรับสร้างกฎความสัมพันธ์ของข้อมูลจากการวิเคราะห์ข้อมูลร้านสะดวกซื้อบริเวณมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดทำให้ทราบถึงวิธีการแบ่งกลุ่มลูกค้าตามลักษณะเฉพาะของพฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้า สร้างการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ และทำให้สามารถนำไปวางแผนการตลาดในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับร้านสะดวกซื้อบริเวณมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ให้เกิดขึ้นกับผู้ประกอบธุรกิจได้ทันต่อความต้องการลูกค้า

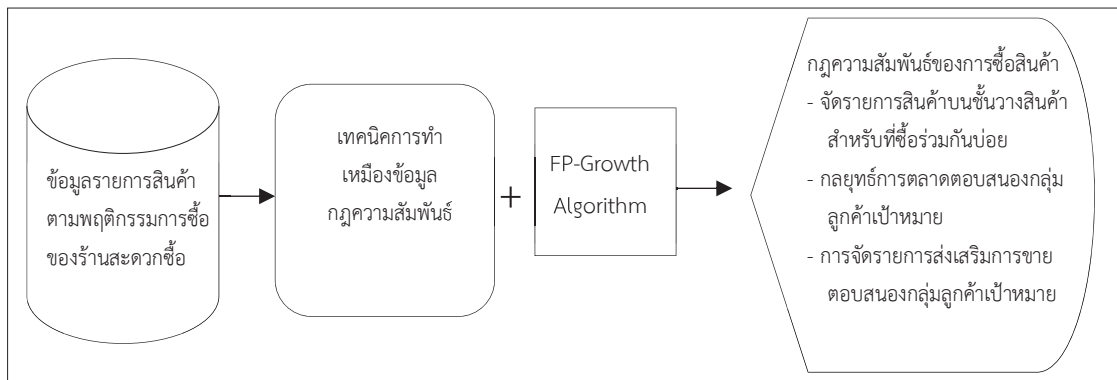
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายการสินค้าจากคำสั่งซื้อของลูกค้า
2. เพื่อประยุกต์ใช้กฎความสัมพันธ์การซื้อสินค้าของลูกค้าสำหรับการวางแผนการจัดรายการส่งเสริม

การขาย

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแสดงกรอบแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการทำเหมืองข้อมูลด้วยเทคนิคกฎความสัมพันธ์ เพื่อค้นหารูปแบบความสัมพันธ์ของข้อมูลรายการสินค้าตามพฤติกรรมการซื้อของร้านสะดวกซื้อและอัลกอริทึมเอพี-ไจโรมาประยุกต์ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อค้นหารูปแบบกฎความสัมพันธ์ที่ซ่อนอยู่ในข้อมูลพฤติกรรมการซื้อสินค้าจากคำสั่งซื้อของรายการสินค้าที่ถูกเลือกร่วมกันบ่อย ๆ สามารถนำไปบริหารการตลาด ผลลัพธ์ที่ได้ คือ 1) การจัดรายการสินค้าบนชั้นวางสำหรับสินค้าที่ซื้อร่วมกันบ่อย 2) กลยุทธ์การตลาดตอบสนองกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย 3) การจัดรายการส่งเสริมการขายสินค้า ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการนำแนวคิดมาวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งนี้ผลที่ได้สามารถช่วยบริหารจัดการร้านค้าที่สอดคล้องกับพฤติกรรมหรือความต้องการซื้อของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

ข้อมูลตัวอย่างที่นำไปใช้ในการวิจัยเพื่อเป็นต้นแบบในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้อมูลทั้งหมด 400 ระเบียบ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการจัดทำกล่องใบเสร็จของลูกค้าจากหน้าร้านสะดวกซื้อเซเว่น-อีเลฟเว่น (3 สาขา) และโลตัสเอ็กซ์เพรส (1 สาขา) ที่ตั้งอยู่หน้าทางเข้ามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำนวนใบเสร็จที่จัดเก็บได้จำนวน 400 ใบเสร็จ โดยเลือกสินค้าที่มีการเลือกซื้อมากที่สุด 14 สินค้า ที่ปรากฏในใบเสร็จสินค้าของลูกค้า ได้แก่ 1) Lay

(ขนมขบเคี้ยว) 2) Farmhouse (ขนมปัง) 3) Cream-o (คุกกี้) 4) MaMa (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) 5) Yum Yum (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) 6) Wiwi (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) 7) Oishi (เครื่องดื่ม) 8) Coke (น้ำอัดลม) 9) Pepsi (น้ำอัดลม) 10) Meiji (นม) 11) Dutchmill (นมเปรี้ยว) 12) Betagen (นมเปรี้ยว) 13) Dutchie (โยเกิร์ต) 14) Crystal (น้ำดื่ม) นำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของข้อมูลตามพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าของนักศึกษาใช้อัลกอริทึม เอฟพี-โกร์ เพื่อหาความสัมพันธ์

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนการทำเหมืองข้อมูลตามมาตรฐานคริปส์-ดีเอ็ม (Theeramunkong, 2017) ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญมีรายละเอียดดังนี้

1. การทำความเข้าใจธุรกิจ ในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาธุรกิจร้านสะดวกซื้อหน้ามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 2 ร้าน คือ ร้านสะดวกซื้อเซเว่น-อีเลฟเว่น ร้านเทสโก้โลตัสเอ็กซ์เพรส เป็นร้านสะดวกซื้อที่ตั้งบริการตลอด 24 ชั่วโมงและมีการให้บริการสินค้าหลากหลายชนิด เช่น เบเกอรี่ กาแฟสด น้ำ ผลไม้ และอาหาร ทั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นพฤติกรรมการเลือกซื้อขนมและเครื่องดื่มของกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดเป็นประเด็นหลัก เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากและมีผลต่อการบริหารจัดการร้านค้าของชุมชนหรือโซ่ข่ายชุมชนให้สามารถปรับเปลี่ยนไปตามความต้องการของกลุ่มตลาดเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำข้อมูลการซื้อของธุรกิจร้านสะดวกซื้อหน้ามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ของนักศึกษาแต่ละวันมาทำการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของการซื้อรายการขนมและเครื่องดื่มด้วยเทคนิคเหมืองข้อมูล เพื่อนำมาหาความสัมพันธ์ที่ได้มาใช้ในการวางแผนการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดให้เหมาะสมกับร้านค้าของชุมชนหรือโซ่ข่ายชุมชน เพื่อเป็นการส่งเสริมผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนรายย่อยให้สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน

2. การทำความเข้าใจข้อมูล ผู้วิจัยแปลงข้อมูลให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกันด้วยการประยุกต์เป็นป้ายเชิงวัตถุ (Class Label) และการกำจัดข้อมูลที่ค่าหายไป (Missing Value) ออก เพื่อประสิทธิภาพการสร้างกฎความสัมพันธ์

3. การเตรียมพร้อมข้อมูล

- 1) การกำหนดลักษณะประจำของข้อมูลที่นำมาใช้พัฒนาตัวแบบกฎความสัมพันธ์แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเตรียมข้อมูล

ชื่อตัวแปร	คำอธิบาย	ชนิดตัวแปร	ค่าตัวแปร
Reciep_id	เลขที่ใบเสร็จ	ตัวเลข	1-400
Lay	ขนมเลย์	ตัวเลข	ไม่เลือกซื้อ[0], ไม่เลือกซื้อ[1]
Farmhouse	ขนมฟาร์มเฮาส์	ตัวเลข	ไม่เลือกซื้อ[0], ไม่เลือกซื้อ[1]
Cream-o	ขนมครีมโอ	ตัวเลข	ไม่เลือกซื้อ[0], ไม่เลือกซื้อ[1]
MaMa	มาม่า	ตัวเลข	ไม่เลือกซื้อ[0], ไม่เลือกซื้อ[1]
Yum Yum	ยำยำ	ตัวเลข	ไม่เลือกซื้อ[0], ไม่เลือกซื้อ[1]
Wiwi	น้ำนมดื่มวีวี	ตัวเลข	ไม่เลือกซื้อ[0], ไม่เลือกซื้อ[1]
Coke	น้ำดื่มโค้ก	ตัวเลข	ไม่เลือกซื้อ[0], ไม่เลือกซื้อ[1]
Pepsi	น้ำดื่มเป๊ปซี่	ตัวเลข	ไม่เลือกซื้อ[0], ไม่เลือกซื้อ[1]
Meiji	น้ำนมดื่มเมจิ	ตัวเลข	ไม่เลือกซื้อ[0], ไม่เลือกซื้อ[1]
Dutchmill	น้ำนมดื่มดัชมิลล์	ตัวเลข	ไม่เลือกซื้อ[0], ไม่เลือกซื้อ[1]
Betagen	น้ำนมเปรี้ยวปีทาเก็น	ตัวเลข	ไม่เลือกซื้อ[0], ไม่เลือกซื้อ[1]
Dutchie	น้ำนมดื่มดัชชี	ตัวเลข	ไม่เลือกซื้อ[0], ไม่เลือกซื้อ[1]
Crystal	น้ำเปล่าคริสตัล	ตัวเลข	ไม่เลือกซื้อ[0], ไม่เลือกซื้อ[1]

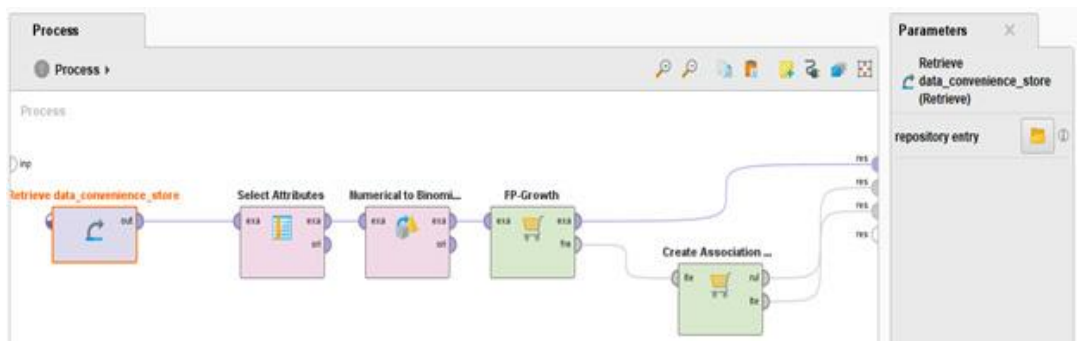
2) การวิจัยครั้งนี้ใช้ข้อมูลทั้งหมด 400 ระเบียบ ข้อมูลจากร้านสะดวกซื้อจากเซเว่น-อีเลฟเว่น (3 สาขา) และโลตัสเอ็กซ์เพรส (1 สาขา) จากหน้าทางเข้ามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำนวนนักศึกษา 400 ราย และจำนวนใบเสร็จที่จัดเก็บได้จำนวน 400 ใบเสร็จ โดยใช้หลักสถิติของทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane) (Yamane, 1973) ในการเลือกขนาดของกลุ่มตัวอย่างและสร้างตารางฐานข้อมูลใบเสร็จสำหรับเป็นเครื่องเก็บข้อมูล โดยเลือกสินค้าที่มีการเลือกซื้อมากที่สุด 14 สินค้า ได้แก่ 1) Lay ขนมขบเคี้ยว 2) Farmhouse ขนมปัง 3) Cream-o (คุกกี้) 4) MaMa อาหารกึ่งสำเร็จรูป 5) Yum Yum อาหารกึ่งสำเร็จรูป 6) Wiwi อาหารกึ่งสำเร็จรูป 7) Oishi เครื่องดื่ม 8) Coke น้ำอัดลม 9) Pepsi น้ำอัดลม 10) Meiji นม 11) Dutchmill นมเปรี้ยว 12) Betagen นมเปรี้ยว 13) Dutchie โยเกิร์ต 14) Crystal น้ำดื่ม นำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของข้อมูลตามพฤติกรรม การเลือกซื้อสินค้าของนักศึกษาใช้อัลกอริทึมเอพฟี่-กโรธเพื่อหาความสัมพันธ์

3) ติดตั้งโปรแกรม RapidMiner เวอร์ชัน 9.5 เพื่อสร้างการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของการซื้อรายการขนมและเครื่องดื่มตามพฤติกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

3.4 การพัฒนาตัวแบบ ผู้วิจัยประยุกต์ใช้โปรแกรม RapidMiner เวอร์ชัน 9.5 สำหรับการทำเหมืองข้อมูล ด้วยการวิเคราะห์หารูปแบบความสัมพันธ์ของข้อมูลและกำหนดค่าพารามิเตอร์ของกฎความสัมพันธ์ คือ

1) ตัวแบบอัลกอริทึมเอพี-โกรธ: เลือก input format เป็น items in dummy codes columns, ค่า min support เป็น .95 ค่า min items per itemsets เป็น 1 max items per itemsets เป็น 0 min number of itemsets เป็น 1000000 และกำหนด min number of itemsets เป็น 100

2) สร้างกฎความสัมพันธ์: เลือกกำหนดเกณฑ์ เป็น confidence และกำหนดค่า min confidence เป็น .8 แสดงดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงการสร้างกฎความสัมพันธ์

3.5 การประเมินประสิทธิภาพ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการประเมิน ดังนี้

1) Support (S) = $\sigma(S)$ คือ สัดส่วนจำนวน Transaction ที่ประกอบด้วย Items ใน Itemset S ต่อจำนวน Transaction ทั้งหมด (Theeramunkong, T., 2017)

Itemset S จะถือว่าเป็น ความถี่ (Frequent Itemset) ถ้ามีค่า Support เกินกว่าค่า Threshold (Minsup) ที่กำหนด $\sigma(S) \geq Minsup$

ถ้ากฎความสัมพันธ์อยู่ในรูป $X \rightarrow Y$ กฎนี้จะแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง Itemset X และ Itemset Y อย่างแท้จริง เมื่อ

1) Itemset $X \cup Y$ เป็น Frequent Itemset หรือเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ($\sigma(X \cup Y) \geq Minsup$) และ

2) มีค่า Confidence เกินกว่าค่า Threshold Minconf โดยที่ ค่า Confidence ของกฎความสัมพันธ์นี้จะเท่ากับสัดส่วนจำนวน Transaction ที่ Itemset $X \cup Y$ เกิดต่อจำนวน Transaction ที่ X เกิดขึ้น

Confidence $(X \rightarrow Y) = C(X \rightarrow Y) = \frac{\text{จำนวน Transaction ที่ Itemset } X \cup Y \text{ เกิด}}{\text{จำนวน Transaction ที่ } X \text{ เกิดขึ้น}} = \frac{\sigma(X \cup Y)}{\sigma(X)}$

3.6 ความพร้อมใช้งาน สามารถนำรูปแบบของกฎความสัมพันธ์ที่ค้นพบไปช่วยวางแผนการทำตลาดสำหรับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย รวมถึงนำไปพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับลักษณะพฤติกรรมของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การทำส่งเสริมการขายสำหรับสินค้าใหม่ที่ต้องการเข้าสู่ตลาด หรือการทำส่งเสริมการขายสำหรับสินค้าที่มียอดขายไม่ตรงกับสินค้าที่มีการขายร่วมกันบ่อย ๆ เป็นต้น

ผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ นักวิจัยได้ประยุกต์ใช้กระบวนการของเทคนิคการทำเหมืองข้อมูล โดยใช้กฎการหาความสัมพันธ์ มาเป็นแนวทางในการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาจากร้านสะดวกซื้อจากเซเว่น-อีเลฟเว่น (3 สาขา) และ โลตัสเอ็กซ์เพรส (1 สาขา) จากหน้าทางเข้ามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยเลือกสินค้าที่มีการเลือกซื้อมากที่สุด 14 สินค้า ได้แก่ 1) Lay (ขนมขบเคี้ยว) 2) Farmhouse (ขนมปัง) 3) Cream-o (คุกกี้) 4) MaMa (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) 5) Yum Yum (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) 6) Wiwi (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) 7) Oishi (เครื่องดื่ม) 8) Coke (น้ำอัดลม) 9) Pepsi (น้ำอัดลม) 10) Meiji (นม) 11) Dutchmill (นมเปรี้ยว) 12) Betagen (นมเปรี้ยว) 13) Dutchie (โยเกิร์ต) 14) Crystal (น้ำดื่ม)

ผลการศึกษาความสัมพันธ์สำหรับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั้ง 14 รายการที่ค่าความเชื่อมั่น (Confidence) เท่ากับร้อยละ 90 พบ 10 กฎ ดังนี้

1. จากรายการซื้อสินค้า 400 รายการ พบว่ามี 1 รายการที่หากลูกค้าซื้อ Betagen (นมเปรี้ยว) MaMa (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) แล้ว มีโอกาสจะซื้อ Cream-o (คุกกี้) ด้วยถึงร้อยละ 90.0
2. จากรายการซื้อสินค้า 400 รายการ พบว่ามี 1 รายการที่หากลูกค้าซื้อ Coke (น้ำอัดลม) MaMa (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) แล้วมีโอกาจะซื้อ Cream-o (คุกกี้) ด้วยถึงร้อยละ 91.2
3. จากรายการซื้อสินค้า 400 รายการ พบว่ามี 1 รายการที่หากลูกค้าซื้อ Meiji (นม) MaMa (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) แล้วมีโอกาจะซื้อ Cream-o (คุกกี้) ด้วยถึงร้อยละ 91.7
4. จากรายการซื้อสินค้า 400 รายการ พบว่ามี 1 รายการที่หากลูกค้าซื้อ Betagen (นมเปรี้ยว) Meiji (นม) MaMa (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) แล้วมีโอกาจะซื้อ Cream-o (คุกกี้) ด้วยถึงร้อยละ 92.9
5. จากรายการซื้อสินค้า 400 รายการ พบว่ามี 1 รายการที่หากลูกค้าซื้อ Yum Yum (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) MaMa (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) แล้วมีโอกาจะซื้อ Cream-o (คุกกี้) ด้วยถึงร้อยละ 93.8

6. จากรายการซื้อสินค้า 400 รายการ พบว่ามี 1 รายการที่หากลูกค้าซื้อ Yum Yum (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) Dutchmill (นมเปรี้ยว) แล้วมีโอกาสจะซื้อ Oishi (เครื่องดื่ม) ด้วยถึงร้อยละ 90.8

7. จากรายการซื้อสินค้า 400 รายการ พบว่ามี 1 รายการที่หากลูกค้าซื้อ Yum Yum (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) Pepsi (น้ำอัดลม) แล้วมีโอกาสจะซื้อ Oishi (เครื่องดื่ม) ด้วยถึงร้อยละ 97.9

8. จากรายการซื้อสินค้า 400 รายการ พบว่ามี 1 รายการที่หากลูกค้าซื้อ Meiji (นม) MaMa (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) แล้วมีโอกาสจะซื้อ Betagen (นมเปรี้ยว) ด้วยถึงร้อยละ 90.8

9. จากรายการซื้อสินค้า 400 รายการ พบว่ามี 1 รายการที่หากลูกค้าซื้อ Cream-o(คุกกี้), Meiji (นม) MaMa (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) แล้วมีโอกาสจะซื้อ Betagen (นมเปรี้ยว) ด้วยถึงร้อยละ 92.0

10. จากรายการซื้อสินค้า 400 รายการ พบว่ามี 1 รายการที่หากลูกค้าซื้อ Crystal (น้ำดื่ม) Dutchmill (นมเปรี้ยว) แล้วมีโอกาสจะซื้อ Meiji (นม) ด้วยถึงร้อยละ 92.0

จากกฎความสัมพันธ์นี้สามารถตีความได้ว่าสินค้าในแต่ละชุดความสัมพันธ์นั้นลูกค้ามักซื้อพร้อมกันมากกว่าซื้อแยกชนิดกัน ดังนั้นร้านค้าสะดวกซื้อหรือผู้บริหารการตลาดสามารถนำไปวางแผนการส่งเสริมการขายหรือจัดทำโปรโมชั่นในการส่งเสริมการตลาดการขายให้กับสินค้ากลุ่มดังกล่าวในทุกสาขาได้

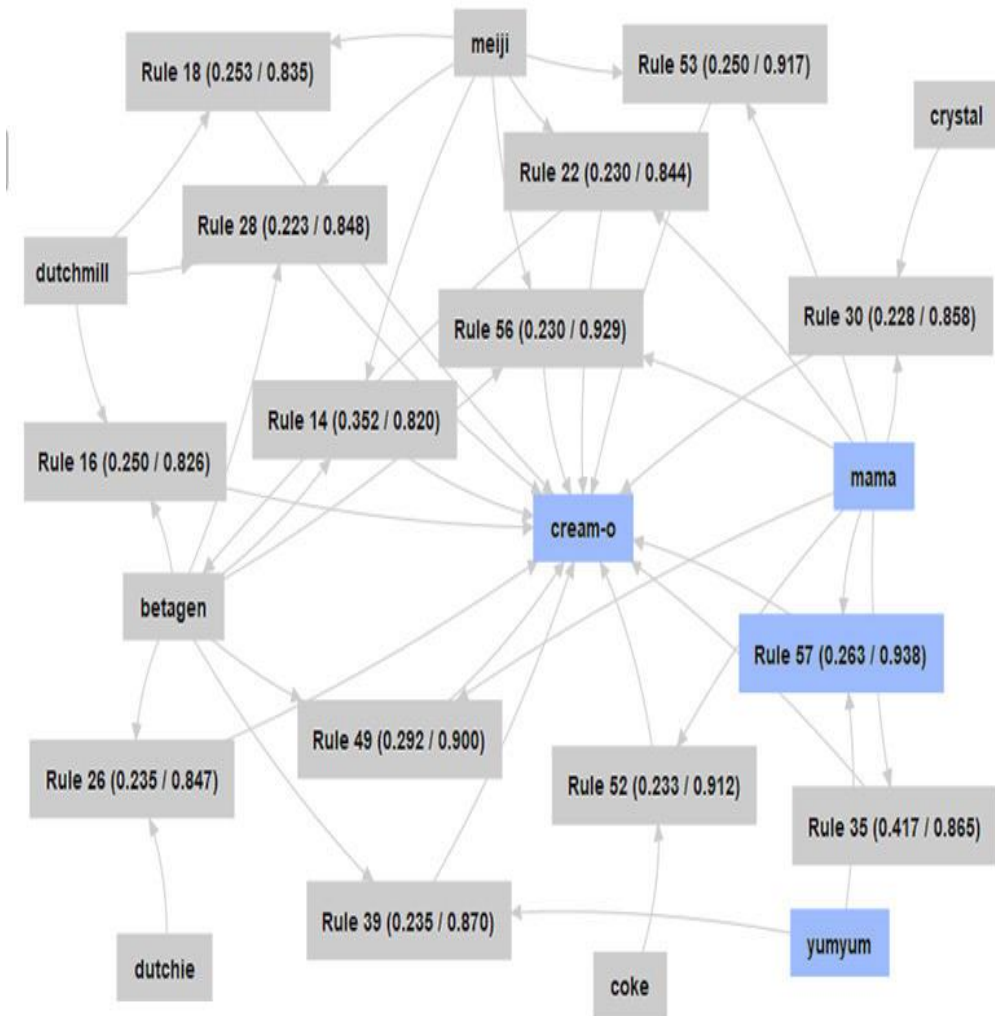
นอกจากนี้งานวิจัยนี้ได้ทำการสร้างแบบจำลองในการหาความสัมพันธ์ ในการซื้อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ซึ่งแบ่งข้อมูลออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่ม ที่เลือกซื้อสินค้าที่เป็นขนมหรือของกินเล่น และกลุ่มที่เลือกซื้อสินค้าที่เป็นประเภทเครื่องดื่ม แสดงผลลัพธ์ที่เป็นกฎความสัมพันธ์ ดังตารางที่ 2-3

ตารางที่ 2 ผลของกฎความสัมพันธ์ของประเภทสินค้าที่เป็นขนม

ชื่อกลุ่ม (ประเภทสินค้า)	กฎความสัมพันธ์ที่พบ		Support (%)	Confidence (%)
	Premises	Conclusion		
Snacks	Betagen, Meiji	Cream-o	.352	82.0
	Betagen, Dutchmill	Cream-o	.250	82.6
	Meiji, Dutchmill	Cream-o	.253	83.5
	Meiji, MaMa	Cream-o, Betagen	.230	84.4
	Betagen, dutchi	Cream-o	.235	84.7
	Betagen, Meiji, Dutchmill	Cream-o	.223	84.8
	Crystal, MaMa	Cream-o	.228	85.8
	MaMa	Cream-o	.417	86.5
	Betagen, Yum Yum	Cream-o	.235	87.0
	Betagen, MaMa	Cream-o	.292	90.0
	Coke, MaMa	Cream-o	.233	91.2
	Meiji, MaMa	Cream-o	.250	91.7
	Betagen, Meiji, MaMa	Cream-o	.230	92.9
	Yum Yum, MaMa	Cream-o	.263	93.8
	Cream-o, Oishi	Yum Yum	.258	82.4
	Oishi, Dutchmill	Yum Yum	.223	84.8
	Coke, Meiji, Oishi	Yum Yum	.217	87.9

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าแต่ละกลุ่มมีกฎความสัมพันธ์ของการซื้อสินค้าที่แตกต่างกันไป และมีบางกฎที่เหมือนกัน เช่น เมื่อลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ Betagen (นมเปรี้ยว) Meiji (นมเปรี้ยว) และ MaMa (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) แล้วมีโอกาสจะซื้อ Cream-o (คุกกี้) ด้วย หรือเมื่อลูกค้าซื้อ ผลิตภัณฑ์ Yum Yum (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) MaMa (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) แล้วมีโอกาสจะซื้อ Cream-o (คุกกี้) ด้วยเช่นกัน หรือแม้แต่ลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ Coke (น้ำอัดลม), Meiji (นมเปรี้ยว) Oishi (เครื่องดื่ม) ก็มีโอกาจะซื้อ Yum Yum (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) ด้วยเช่นกัน ดังนั้นโปรโมชันที่เหมาะสมในการใช้เป็นอันดับแรก คือ Yum Yum MaMa => Cream-o มีค่าระดับ

ความเชื่อมั่นสูงสุดที่สุทธ้อยละ 93.8 และค่าสนับสนุนเท่ากับ .263 สามารถแสดงให้เห็นกราฟความสัมพันธ์ของสินค้าได้ดังภาพที่ 3



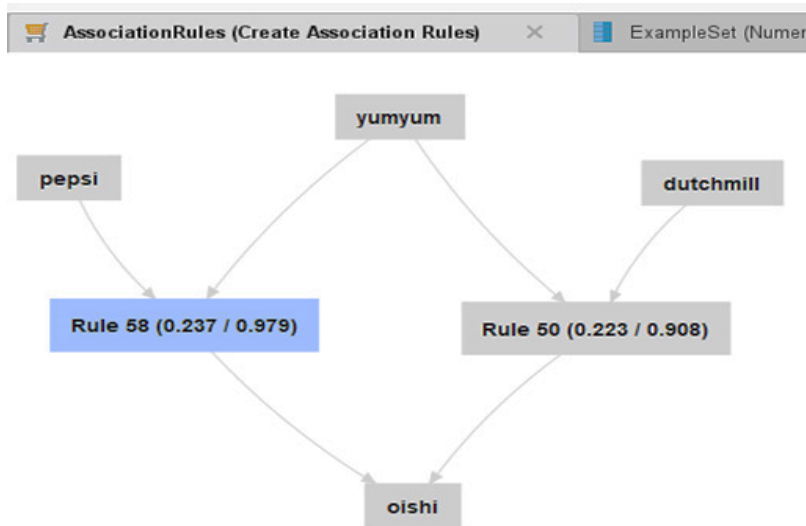
ภาพที่ 3 ผลของกฎความสัมพันธ์ที่ดีที่สุดของประเภทสินค้าที่เป็นขนม

ตารางที่ 3 ผลของกฎความสัมพันธ์ของประเภทสินค้าที่เป็นเครื่องดื่ม

ชื่อกลุ่ม (ประเภทสินค้า)	กฎความสัมพันธ์ที่พบ		Support (%)	Confidence (%)
	Premises	Conclusion		
Beverages	Oishi, Pepsi	Coke	.255	83.6
	Pepsi	Coke	.320	84.2
	Meiji, Yum Yum	Coke	.268	84.9
	Meiji, Oishi, Yum Yum	Coke	.217	85.1
	Yum Yum, Dutchmill	Oishi	.223	90.8
	Yum Yum, Pepsi	Oishi	.237	97.9
	Oishi, Dutchmill	Betagen	.220	83.8
	Meiji, MaMa	Cream-o, Betagen	.230	84.4
	Dutchmill	Betagen	.302	84.6
	Cream-o, Dutchie	Betagen	.235	84.7
	Meiji, Dutchie	Betagen	.223	86.4
	Meiji, Dutchmill	Betagen	.263	86.8
	Coke, Dutchmill	Betagen	.220	87.1
	Cream-o, Coke, Meiji	Betagen	.258	87.3
	Cream-o, Dutchmill	Betagen	.250	87.7
	Cream-o, Crystal, Meiji	Betagen	.217	87.9
	Cream-o, Meiji, Dutchmill	Betagen	.223	88.1
	Cream-o, Meiji	Betagen	.352	88.7
	Meiji, MaMa	Betagen	.247	90.8

ชื่อกลุ่ม (ประเภทสินค้า)	กฎความสัมพันธ์ที่พบ		Support (%)	Confidence (%)
	Premises	Conclusion		
	Cream-o, Meiji, MaMa	Betagen	.230	92.0
	Oishi, Dutchmill	Meiji	.217	82.9
	Dutchmill	Meiji	.302	84.6
	Coke, Dutchmill	Meiji	.217	86.1
	Coke, Betagen	Meiji	.318	86.4
	Cream-o, Coke, Betagen	Meiji	.258	86.6
	Betagen, Dutchmill	Meiji	.263	86.8
	Cream-o, Dutchmill	Meiji	.253	88.6
	Cream-o, Betagen, Dutchmill	Meiji	.223	89.0
	Crystal, Dutchmill	Meiji	.230	92.0

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าแต่ละกลุ่มมีกฎความสัมพันธ์ของการซื้อสินค้าที่แตกต่างกันไป และมีบางกฎที่เหมือนกัน เช่น เมื่อลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ Yum Yum (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) Pepsi (น้ำอัดลม) แล้วมีโอกาสจะซื้อ Oishi (เครื่องดื่ม) ด้วย หรือเมื่อลูกค้าซื้อ ผลิตภัณฑ์ Crystal (น้ำดื่ม) Dutchmill (นมเปรี้ยว) แล้วมีโอกาสจะซื้อ Meiji (นม) ด้วยเช่นกัน หรือแม้แต่ลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ Cream-o(คุกกี้), Meiji (นม) MaMa (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) แล้วมีโอกาสจะซื้อ Betagen (นมเปรี้ยว) ด้วยเช่นกันหรือแม้แต่ลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ Yum Yum (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) Dutchmill (นมเปรี้ยว) แล้วมีโอกาสจะซื้อ Oishi (เครื่องดื่ม) ด้วยเช่นกัน ดังนั้นโปรโมชันที่เหมาะสมในการใช้เป็นอันดับแรกคือ Yum Yum Pepsi => Oishi มีค่าระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุดร้อยละ 97.9 และค่าสนับสนุนเท่ากับ .237 สามารถแสดงกราฟความสัมพันธ์ของสินค้าได้ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ผลของกฎความสัมพันธ์ที่ดีที่สุดของประเภทสินค้าที่เป็นเครื่องดื่ม

สรุปการวิจัย

การประยุกต์ใช้กฎความสัมพันธ์เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อของนักศึกษาด้วยเทคนิคเหมืองข้อมูล กรณีศึกษา ร้านสะดวกซื้อบริเวณมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ตามวัตถุประสงค์ คือ

1. สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายการสินค้าจากคำสั่งซื้อของลูกค้า พบว่าความสัมพันธ์สำหรับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั้ง 14 รายการที่ค่าเชื่อมั่นร้อยละ 90 พบ 10 กฎ โดยแบ่งสินค้าออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มที่เลือกซื้อสินค้าที่เป็นขนมหรือของกินเล่น พบกฎที่น่าสนใจ 5 กฎ มีค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 93.8 92.9 91.7 91.2 และ 90.0 ตามลำดับ 2) กลุ่มที่เลือกซื้อสินค้าที่เป็นประเภทเครื่องดื่ม พบกฎที่น่าสนใจ 5 กฎ มีค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 97.9 92.0 92.0 90.8 และ 90.8 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัญญาพร ชื่นมัจฉา และนิเวศ จิระวิฑิตชัย (2559) ที่นำเสนอเทคนิคการทำเหมืองข้อมูลมาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยพิจารณาหารูปแบบความสัมพันธ์ของข้อมูลการซื้อสินค้าของซูเปอร์มาเก็ตขนาดใหญ่ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ของการซื้อสินค้าโดยใช้กฎความสัมพันธ์ ด้วยเทคนิค เอพฟี่-กโรธ จากการซื้อสินค้าของลูกค้าในแต่ละรายบุคคล ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากงานวิจัยนี้สามารถพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าออกมาเป็นกฎความสัมพันธ์ได้ทั้งหมด 11 กฎ มีความเชื่อมั่นเฉลี่ยร้อยละ 83 ซึ่งเป็นกลยุทธ์ในการการวางแผนการตลาดได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ สร้างความได้เปรียบการแข่งขันสำหรับธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงในปัจจุบัน

2. สรุปผลประยุกต์ใช้กฎความสัมพันธ์การซื้อสินค้าของลูกค้าสำหรับการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายพบว่า กฎความสัมพันธ์ที่ดีที่สุด คือ กลุ่มที่เลือกซื้อสินค้าที่เป็นประเภทเครื่องดื่ม มีค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 97.9 นั่นคือ เมื่อลูกค้าซื้อสินค้า Yum Yum (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) และ Pepsi (เครื่องดื่ม) แล้วมี

โอกาสจะซื้อ Oishi (เครื่องดื่ม) ด้วย รองลงมาคือ เมื่อลูกค้าซื้อสินค้า Yum Yum (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) MaMa (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) แล้วมีโอกาสจะซื้อ Cream-o (คุกกี้) ด้วยถึงร้อยละ 93.8 แสดงว่าจาก กฎที่ได้ทำให้ทราบว่า พฤติกรรมการซื้อของลูกค้าเป็นอย่างไร ร้านสะดวกซื้อควรสร้างโอกาสในการเพิ่มยอดขายด้วยการจัดรายการ ส่งเสริมการขายได้ตรงต่อความต้องการของลูกค้า สร้างความพึงพอใจและสามารถรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ สุภาพรณ คงนิพนธ์ (2562) พบว่า จากรายการซื้อผลิตภัณฑ์หนึ่งพันรายการ พบว่ามี 1 รายการที่ หากลูกค้าซื้อ L-Carnitine และ Royal Jelly แล้ว มีโอกาสที่จะซื้อ Carbo-X รวมด้วย ถึงร้อยละ 71.4 และสามารถแบ่งกลุ่มลูกค้าเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ Blue Diamond, Diamond, Platinum, Gold, Silver และ Welcome ซึ่งจากความสัมพันธ์เหล่านี้สามารถช่วยในการจัดรายการส่งเสริมการขายที่ตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย และเกิดการซื้ออย่างต่อเนื่องของลูกค้าได้ สามารถเพิ่มยอดขายให้กับธุรกิจได้ ด้วยการจัดทำโปรโมชั่นสินค้าที่มีการซื้อคู่กันบ่อย ๆ ตามพฤติกรรมการซื้อของลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการนำเสนอหรือจัดวางสินค้าเพื่อดึงดูดลูกค้าหรือ ทำให้ลูกค้าทราบว่าหากซื้อสินค้าชนิดแล้วมีแนวโน้มที่จะซื้อสินค้าชนิดใดต่อไป เพื่อนำไปเสนอขายได้ตรงกับความ ต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด
2. สามารถจัดวางสินค้าทั้ง 3 ชนิดที่ลูกค้ามักซื้อด้วยกันวางบนชั้นสินค้าเดียวกันได้
3. จัดทำโปรโมชั่นส่งเสริมการขายสินค้าที่ลูกค้ามักซื้อด้วยกัน เช่น ส่วนลดสำหรับการซื้อ Oishi (เครื่องดื่ม) เมื่อลูกค้าซื้อ Yum Yum (อาหารกึ่งสำเร็จรูป) ร่วมกับ Pepsi (เครื่องดื่ม) เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ไม่ได้มีการสำรวจและศึกษาข้อมูลเชิงลึกของกลุ่มลูกค้า ทำให้ไม่มีการวิเคราะห์ถึง เพศ อายุ ซึ่งเป็นข้อมูลที่น่าสนใจว่ากลุ่มคนอายุ หรือเพศใด เหมาะกับการทำตลาดสินค้าหรือทำการส่งเสริม การตลาดสินค้าอย่างไร ดังนั้นจึงควรเก็บข้อมูลลูกค้าเพิ่มเติมเพื่อนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปทำการตลาด ได้อย่างแม่นยำมากยิ่งขึ้น
2. แนะนำว่าควรทำเหมือนข้อมูลในลักษณะการพยากรณ์ยอดขายตามฤดูกาล เพื่อทำนายการขาย สินค้า และทำให้สามารถทราบข้อมูลเพื่อทำการสำรองสินค้าหรือจัดทำโปรโมชั่นในแต่ละฤดูกาลนั้น ๆ ได้

เอกสารอ้างอิง

- คณิงนิจด์ หนูเช็ก และคณะ. (2018). การจัดการสินค้าและบริการในธุรกิจ ค่าปลีกสมัยใหม่ ประเภทซูเปอร์มาเก็ต. *Journal of Management Sciences Surattthani Rajabhat University*, 5(2), 131-154.
- ณัฏฐาพร ชื่นมัจฉา และนิเวศ จิระวิชิตชัย. (2559). การหาความสัมพันธ์จากฐานข้อมูลการซื้อขายของลูกค้าโดยใช้เทคนิคเอฟพี-กโรธ. *Science and Technology RMUTT Journal*, 6(1), 122-131.
- นัฐพงษ์ ประทีป ณ ถลาง และคณะ. (2563). เทคนิคการทำเหมืองข้อมูลแบบการสร้างกฎความสัมพันธ์ในการจัดการร้านอาหาร. *วารสารวิชาการชาชนิเทศ มรภ.ภูเก็ต*, 4(1), 1-12.
- สุภาพรณ คงฉนิพรรณ (2562). การหาความสัมพันธ์จากฐานข้อมูลการซื้อขายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารยี่ห้อมายเฮลท์ของลูกค้า โดยใช้อัลกอริทึมเอฟพีโกธ และแบ่งกลุ่มลูกค้าตามพฤติกรรมกรรมการซื้อสินค้ามายเฮลท์ โดยใช้เทคนิคอาร์เอฟเอ็ม ด้วยโปรแกรมแรพพิดไมเนอร์: กรณีศึกษาของร้านยาเซนแห่งหนึ่ง. *วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ (JISB)*, 5(4), 21-39.
- Asuquo, E. E. & Igbonigidi, B. P. (2015). Retail Store Merchandise Assortment and Display and Their Influence on Consumer Impulse Buying Behaviour in North West Nigeria. *Global Journal of Management and Business Research: E-Marketing*, 15 (6), 1-8.
- Levy, M. & Weitz, B. A. (1998). *Retailing Management*. (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Miller, H. J. & Han, J. (2009). *Geographic Data Mining and Knowledge Discovery*. (2nd ed). London: CRC press.
- Pride, W. M. et al. (2006). *Marketing: Core Concepts and Applications*. Brisbane: John Wiley & Sons.
- Ramasamy, S. & Nirmala, K. (2020). Disease Prediction in Data Mining Using Association Rule Mining and Keyword Based Clustering Algorithms. *International Journal of Computers and Applications*, 42(1), 1-10.
- RapidMiner. (2014). *RapidMiner Studio Manual*. Retrieved January 29, 2022, from https://docs.rapidminer.com/_download/RapidMiner-v6-user-manual.pdf.
- Theeramunkong, T. (2017). *Introduction to Concepts and Techniques in Data Mining and Application to Text Mining*. (2nd ed). Bangkok: Thammasat University Press.
- Xu Y. (2016). Research of Association Rules Algorithm in Data Mining. *International Journal Database Theory Application*, 9(6), 119-30.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed). New York: Harper & Row.

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการเพื่อความมั่นคงและยั่งยืน ของกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา

Developing Management Quality to Stability and Sustainability of Thai-Cambodian Community Border Welfare Fund

นวรรตน์ นิธิชัยนันต์^{1*} ธราธร ภูพันเชื้อ² พิรัชฐ์ พนมเสริฐ³

^{1,2,3} คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

Navarat Nithichaianan^{1*} Tharathorn Phuphanchueak² Prist Panomsert³

^{1,2,3} Faculty of Management Science, Surindra Rajabhat University

*Corresponding Author E-mail: navarat@srnu.ac.th

(Received: November 20, 2021; Revised: March 4, 2022; Accepted: March 10, 2022)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา 2) คุณภาพการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา และ 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 12 คน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาร่วมกับเอกสารงานวิจัย แนวคิด และทฤษฎี ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามในเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกของกองทุนสวัสดิการชุมชน จำนวน 314 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า กองทุนสวัสดิการชุมชนมีการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนในรูปของคณะกรรมการที่ชัดเจน มีการกำหนดแผนการดำเนินงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับเป็นลายลักษณ์อักษร การจัดสวัสดิการให้กับสมาชิกได้รับสิทธิประโยชน์เป็นไปตามกฎระเบียบ และมีการจัดทำบัญชีการเงินที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งสมาชิกมีส่วนร่วมคิดร่วมตัดสินใจ ในการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชน เพื่อให้การบริหารจัดการสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกและสอดคล้องกับศักยภาพของกองทุนสวัสดิการชุมชน นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริหารจัดการมากเป็นลำดับแรก คือ ด้านการดำเนินงาน รองลงมา คือ ด้านคณะกรรมการ ด้านการจัดสวัสดิการ ด้านการติดตามและควบคุม ด้านการวางแผน ตามลำดับ ส่วนคุณภาพการบริหารจัดการลำดับสุดท้าย คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนพบว่า ควรมีการจัดทำแผนประจำปีของกองทุนให้ชัดเจน พัฒนาศักยภาพคณะกรรมการในการบริหารจัดการ ขยายฐานสมาชิกเพิ่มขึ้น กำหนดสวัสดิการผลประโยชน์ให้กับสมาชิกโดยตระหนักถึงศักยภาพของกองทุน และสร้างความ

เข้าใจในวัตถุประสงค์ของกองทุนให้กับสมาชิก การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายช่องทาง และการทบทวนผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ

คำสำคัญ: การพัฒนา, คุณภาพการบริหารจัดการ, กองทุนสวัสดิการชุมชน

Abstract

This research aimed to study 1) the management practices, 2) the management quality, and 3) guidelines in improving the management quality of Thai-Cambodian Community Border Welfare Fund. The researchers conducted a mixed research methodology combining both quantitative and qualitative approaches. In the qualitative part, in-depth interviews and focus group discussions were conducted with 12 key informants applied with descriptive data and literature analysis. Regarding the quantitative part, the data collected from the samples of 314 members of Thai-Cambodian Community Border Welfare Fund was subsequently analyzed, using arithmetic mean and standard deviation (S.D.). The finding indicated that the welfare fund was systematically managed by its decision board under its operational plans, rules, and written regulations. Member benefits were provided under rigid rules, supporting by the accessible and transparent financial statements. Its members took part in the planning and decision-making process of the group in order to get the management aligned with the member needs and the Fund's potentiality. The results from studying the management quality outcomes of the Community Welfare Fund indicated that the overall opinion of members towards the management quality was in high level. By considering each aspect score, we found that the operation received the highest score, followed by the decision board aspect, the employee benefit engagement aspect, the follow-up and control aspect, and the planning aspect, respectively. The aspect that received the lowest scored was the public relation aspect. The researchers proposed the guidelines to improve the management quality outcomes of the community welfare fund as follows: developing its definite annual plan, developing the managing capabilities of its board, widening its member base, providing benefits to members which respond to its potentiality, fostering its member's sufficient knowledge about its goals and objectives,

increasing the number of channels to distribute its information, and evaluating its operational outcomes consistently.

Keywords: Development, Management Quality, Community Welfare Fund

บทนำ

ปัจจุบันความเหลื่อมล้ำทางสังคมไทยมีมากขึ้นและถูกหยิบยกให้เป็นประเด็นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมไทยที่ควรได้รับการแก้ไขโดยด่วนและสามารถเห็นได้อย่างชัดเจนในสังคมปัจจุบัน กล่าวคือการส่งผลกระทบของความไม่เท่าเทียมทางสังคม ขาดโอกาส ขาดสิทธิในการเข้าถึงทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดและขาดโอกาสในการเข้าถึงบริการพื้นฐาน และช่องว่างระหว่างรายได้คนรวยกับคนจนเป็นปรากฏการณ์ที่สะท้อนให้เห็นถึงความเหลื่อมล้ำในสังคม ประกอบกับประเทศไทยประสบปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างกว้างขวาง ประชาชนชาวบ้านแกนนำชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทบทวนสรุปบทเรียนเกี่ยวกับระบบการคุ้มครองทางสังคมที่มีอยู่ในสังคมไทยพบว่า ความเป็นเครือญาติและทุนทางสังคมในด้านต่าง ๆ ในชุมชนสามารถช่วยรองรับการแก้ปัญหาจากภายนอกได้เป็นอย่างดี ทำให้มีการรวมตัวกันฟื้นฟูระบบคุณค่าทุนทางสังคมที่มีอยู่มาช่วยเหลือเกื้อกูลกันในลักษณะของการจัดสวัสดิการชุมชนจากรากฐานทุนด้านต่าง ๆ ที่มีอยู่ของชุมชน จึงนำมาสู่การพัฒนากระบวนการสวัสดิการชุมชนซึ่งเกิดขึ้นบนฐานความเอื้ออาทรช่วยเหลือเกื้อกูลกันในสังคม ในปี พ.ศ. 2547 เกิดแนวทางการจัดสวัสดิการชุมชนที่มีการคิดค้นร่วมกันและนำไปสู่การจัดตั้งกองทุนสวัสดิการชุมชนระดับตำบลที่เน้นให้มีการสมทบงบประมาณจากสามฝ่ายคือ ทุนที่มาจาก การออมของสมาชิกในชุมชนทั้งในรูปแบบออมทรัพย์เติมหรือสัจจะลดรายจ่ายวันละ 1 บาท การสมทบจากรัฐโดยผ่านช่องทางสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน และการสมทบจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้เกิดกองทุนสวัสดิการชุมชนอย่างกว้างขวาง (คณะกรรมการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนแห่งชาติ, 2553) โดยสวัสดิการชุมชนเป็นการสร้างหลักประกันการช่วยเหลือเกื้อกูลของคนในชุมชนด้วยวิธีที่หลากหลายตามสภาพของชุมชน เพื่อให้เกิดความอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันบนหลักการพึ่งตนเองและสร้างความร่วมมือกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างชุมชนเข้มแข็งที่จัดการตนเองได้ (สำนักประสานเครือข่ายสวัสดิการชุมชน, 2563)

กองทุนสวัสดิการชุมชนถือเป็นทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดความมั่นคงของชุมชนฐานรากให้สามารถดำรงอยู่ได้ด้วยตนเอง ลดการพึ่งพาภายนอก อันเป็นฐานสำคัญที่จะนำไปสู่การพึ่งตนเองของชุมชน และสวัสดิการชุมชนเป็นการทำให้คนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยคนในชุมชนร่วมกันจัดให้มีระบบการดูแลช่วยเหลือเกื้อกูลกันและกัน ซึ่งครอบคลุมถึงผู้ทุกข์ยากและผู้ด้อยโอกาสในชุมชน โดยมีรูปแบบและวิธีการที่หลากหลายทั้งในรูปของสิ่งของ เงินทุน น้ำใจ การช่วยเหลือเกื้อกูลกันตั้งแต่เกิดจนตาย การสร้างหลักประกันและความมั่นคงในชีวิตร่วมกันของคนในชุมชน เพื่อความอยู่ดีมีสุขของคนในชุมชน จากหลักคิดเงินเป็นเครื่องมือมีใช้เป้าหมาย

การตั้งกองทุนสวัสดิการชุมชนจึงเป็นเครื่องมือให้เกิดการพัฒนาคน พัฒนาคุณธรรม การรักษาสัจจะ ความจริงใจ ต่อกัน ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ในแนวทางการให้อย่างมีคุณค่า รับผิดชอบต่อศักดิ์ศรี จึงมีรูปแบบกองทุนที่ทุกคนมีส่วนร่วม มีความเป็นเจ้าของร่วมกัน ฐานคิดของกองทุนสวัสดิการชุมชนมาจากอุดมการณ์ที่ทำให้เกิดการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน เกิดประโยชน์และคุณค่าร่วมกัน โดยสวัสดิการชุมชน คือ การทำให้คนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตและมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีความสุขกาย สุขใจ โดยคนในชุมชนร่วมกันจัดให้มีระบบการดูแลช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ซึ่งครอบคลุมถึงผู้ทุกข์ยาก และผู้ด้อยโอกาสในชุมชน ซึ่งมีรูปแบบและวิธีการที่หลากหลาย ทั้งในรูปของสิ่งของ เงินทุน น้ำใจ การช่วยเหลือเกื้อกูลตั้งแต่เกิดจนตาย ซึ่งหมายรวมถึง การสร้างหลักประกันและความมั่นคงในชีวิตร่วมกันของคนในชุมชน ชุมชนที่จะเป็นฐานในการจัดสวัสดิการชุมชน และสวัสดิการชุมชนคือ การสร้างหลักประกันเพื่อความมั่นคงของคนในชุมชน ซึ่งหมายถึงทุกอย่างที่จะทำให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ทั้งในรูปของสิ่งของ เงินทุน น้ำใจ การช่วยเหลือเกื้อกูลของคนในท้องถิ่นที่มีรูปแบบและวิธีการที่หลากหลาย เป็นเรื่องราวเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตตั้งแต่เกิด แก่ เจ็บ ตาย (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2558) เป็นระบบการช่วยเหลือเกื้อกูลของคนในท้องถิ่น ที่มีรูปแบบและวิธีการที่หลากหลาย เป็นเรื่องราวเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย ก่อให้เกิดรายได้ลดรายจ่าย นำไปสู่การแก้ไขปัญหาความยากจน ทั้งนี้กองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดน ตำบลกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งเป็นชุมชนที่อยู่ห่างไกลติดเขตชายแดนไทย-กัมพูชา ได้ร่วมกันจัดตั้งระบบสวัสดิการชุมชนด้วยการรวมกลุ่มระดมทรัพยากรทางการเงินจากสมาชิกและการใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในชุมชนเป็นสำคัญ ทั้งการขับเคลื่อนการดำเนินงานที่เน้นการพึ่งตนเองผ่านการรวมตัวเพื่อเรียนรู้ ตัดสินใจ และร่วมแรงร่วมใจในการบริหารจัดการพร้อมกับจัดสรรผลที่เกิดขึ้นไปยังสมาชิกทุกคนในรูปแบบสวัสดิการด้านต่าง ๆ ตามความเหมาะสม เพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชนร่วมกันพร้อมทั้งเผื่อแผ่ให้ความช่วยเหลือ การแบ่งปันและเกื้อกูลให้สวัสดิการแก่ผู้ด้อยโอกาสในชุมชนไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือด้านสิ่งของ เงิน หรือปัจจัยความจำเป็นพื้นฐานต่อการดำรงชีวิต กองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนดำเนินงานโดยชุมชนเป็นรากฐานผ่านกระบวนการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับวัฒนธรรม ภูมิปัญญาของท้องถิ่น อย่างไรก็ตามเนื่องจากการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา ด้วยการที่ชุมชนพึ่งตนเองในการบริหารจัดการกันเองของคนในชุมชนที่ไม่มีประสบการณ์ในการบริหาร จึงทำให้ขาดทักษะ ความรู้ และความชำนาญ ในการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนในการวางแผน การดำเนินงาน การจัดสวัสดิการ การควบคุม เป็นต้น ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนให้บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการช่วยส่งเสริมให้กองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา เกิดประสิทธิผลใน

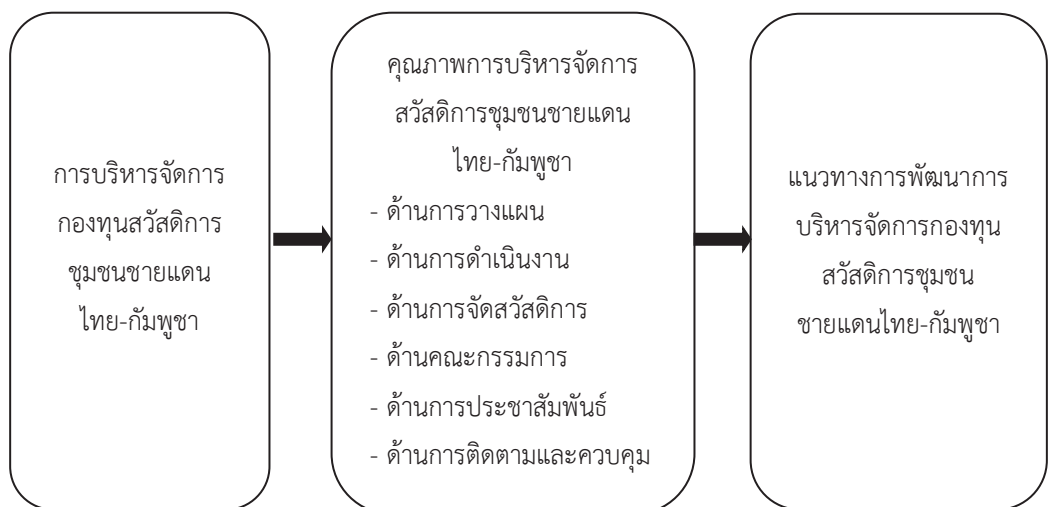
การดำเนินงานในภาพรวม และเป็นกองทุนสวัสดิการชุมชนต้นแบบในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนำไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชาให้มีความเข้มแข็งดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาความเป็นมาของกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา การบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา รวมทั้งการสนทนากลุ่ม (Focus Group) แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการบริหารจัดการสวัสดิการชุมชนการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา และร่วมกันระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับการหาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา จังหวัดสุรินทร์ เพื่อนำไปสู่คุณภาพการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินงาน ด้านการจัดสวัสดิการ ด้านคณะกรรมการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการติดตามและควบคุม ให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถสร้างเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำแนกกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย ประธาน และคณะกรรมการ รวมทั้งสิ้นจำนวน 12 คน และการสนทนากลุ่มร่วมกับผู้นำชุมชน 12 คน ประธานกลุ่ม 1 คน คณะกรรมการ 5 คน สมาชิก 8 คน และนักวิชาการ 2 คน จำนวนทั้งสิ้น 28 คน

1.2 การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ สมาชิกกองทุน จำนวน 1,450 คน การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณตามสูตรของ Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 314 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับฉลาก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา และการสนทนากลุ่ม เพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ และผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา เป็นเชิงปริมาณ โดยนำไปทดลองใช้กับสมาชิกกองทุนการเงินชุมชน จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .94

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา และการสนทนากลุ่ม เพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา และใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มมาจัดให้เป็นระบบ โดยการเชื่อมโยงและหาความสัมพันธ์ของข้อมูล ทำการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ร่วมกับเอกสาร งานวิจัย แนวคิด และทฤษฎี การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา ด้วยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย

1. การบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา พบว่า กองทุนมีการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนในรูปแบบของคณะกรรมการ มีโครงสร้างการบริหารจัดการกองทุนที่ชัดเจน โดยมีประธานและคณะกรรมการในการบริหารจัดการกองทุนและมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานตามความสามารถของแต่ละคน ในการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกองทุนและเป็นกรอบการทำงานของคณะกรรมการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เช่น มีการวางแผนเกี่ยวกับการกำหนดการส่งเงินสมทบกองทุน การประชุม มีกฎระเบียบเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติของสมาชิกและคณะกรรมการ มีการจัดทำบัญชีโดยมีการจดบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร และเปิดโอกาสให้สมาชิกสามารถตรวจสอบเพื่อความโปร่งใสทางการเงินของกองทุน และมีการจัดสวัสดิการให้แก่สมาชิกที่ครอบคลุมตั้งแต่ การเกิด ผู้สูงอายุ การเจ็บป่วย การเสียชีวิต รวมทั้งมีการจัดสวัสดิการการช่วยเหลือแบ่งปันถึงผู้ยากไร้ในชุมชน นอกจากนี้กองทุนสวัสดิการชุมชนมีการจัดสวัสดิการรางวัลคนขยัน คนดีมีคุณธรรม เพื่อสร้างแรงจูงใจให้สมาชิกยึดหลักธรรมในการดำเนินชีวิต ทั้งนี้กองทุนมีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานให้สมาชิกได้รับทราบและมีคณะกรรมการตรวจสอบการดำเนินงานของกองทุนให้เกิดความถูกต้อง โปร่งใส และการมีส่วนร่วมของสมาชิก โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ในการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชน เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและสอดคล้องกับศักยภาพของกองทุน โดยผ่านกิจกรรมการประชุมร่วมและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของกองทุนเพื่อสรุปผลการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ และเพื่อให้เกิดความผูกพันและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกและคณะกรรมการ

2. คุณภาพการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คุณภาพการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชาในภาพรวม

คุณภาพการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านการวางแผน	4.05	.45	มาก
ด้านการดำเนินงาน	4.17	.53	มาก
ด้านการจัดสวัสดิการ	4.06	.44	มาก
ด้านคณะกรรมการ	4.09	.54	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.91	.62	มาก
ด้านการติดตามและควบคุม	4.06	.52	มาก
โดยรวม	4.06	.44	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชาเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการดำเนินงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมา คือ ด้านคณะกรรมการ ($\bar{X} = 4.09$) ด้านการจัดสวัสดิการ ($\bar{X} = 4.06$) และด้านการติดตามและควบคุม ($\bar{X} = 4.06$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.91$) โดยมีผลการศึกษา ดังนี้

2.1 ด้านการวางแผน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การร่วมกันในการกำหนดทิศทางและร่วมวางแผนในการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชน ($\bar{X} = 4.31$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกทุกครั้งก่อนการตัดสินใจเพื่อการวางแผนที่ดี ($\bar{X} = 3.95$)

2.2 ด้านการดำเนินงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การเชื่อมโยงกองทุนกับกลุ่มองค์กรเครือข่ายในชุมชน เช่น กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต เครือข่ายสัจจะ และอื่น ๆ ($\bar{X} = 4.43$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดระบบฐานข้อมูลสมาชิก และการบัญชีอย่างเป็นระบบ มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.95$)

2.3 ด้านการจัดสวัสดิการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สมาชิกได้รับประโยชน์ด้านสวัสดิการที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตในชุมชน และมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.24$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการเสนอข้อคิดเห็นและตัดสินใจในรูปแบบสวัสดิการและผลประโยชน์ที่จัดให้แก่สมาชิก ($\bar{X} = 3.96$)

2.4 ด้านคณะกรรมการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ คณะกรรมการมีประสบการณ์ในการบริหารงาน ($\bar{X} = 4.16$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การพัฒนาศักยภาพการทำงานของคณะกรรมการกองทุนอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.02$)

2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.24$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลากหลายช่องทาง เช่น วิทยุชุมชน หอกระจายข่าว และเว็บไซต์ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.78$)

2.6 ด้านการติดตามและควบคุม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบบัญชีรายรับ-รายจ่าย ($\bar{X} = 4.18$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การกำกับดูแลในการดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกองทุน ($\bar{X} = 3.99$)

3. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชน

3.1 ด้านการวางแผน ควรมีการวางแผนประจำปีในการบริหารจัดการกองทุนให้ชัดเจนเพื่อเป็นกรอบและทิศทางในการทำงานและเพื่อให้การบริหารจัดการกองทุนเป็นไปอย่างมีระบบ พร้อมกับการปรับปรุงแผนการบริหารจัดการกองทุนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการบริหารจัดการกองทุนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ด้านการดำเนินงาน ควรมีการขยายฐานสมาชิกให้เพิ่มมากขึ้นทุกปี และกำหนดสวัสดิการและผลประโยชน์ให้กับสมาชิก ควรตระหนักถึงศักยภาพและความสามารถของกองทุน เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของกองทุนและการจัดสวัสดิการและผลตอบแทนให้กับสมาชิกได้อย่างเหมาะสม และช่วยสร้างความมั่นใจในความมั่นคงของกองทุนให้กับสมาชิก

3.3 ด้านสมาชิก การสร้างความรู้ความเข้าใจและสร้างจิตสำนึกที่ดีของคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนในการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน โดยการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันของสมาชิกกองทุน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมถึงการสร้างวินัยให้กับสมาชิก การมีส่วนร่วมทำกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และสร้างจิตสำนึกร่วมกันในการพร้อมที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

3.4 ด้านคณะกรรมการ ควรพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการในการบริหารกองทุน เช่น การอบรมการบริหารจัดการ การบัญชีเพื่อพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการให้เกิดความชำนาญในการทำงานและมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งการศึกษาดูงาน หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กองทุนที่ประสบความสำเร็จ เพื่อนำความรู้มาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของกองทุนและพัฒนการบริหารจัดการกองทุนให้มีความเข้มแข็ง

3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลากหลายช่องทาง เช่น วิทยุชุมชน หอกระจายข่าว จัดทำแผ่นพับ เป็นต้น เพื่อให้สมาชิกได้รับข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกลุ่มและกิจกรรมของกองทุนอย่างทั่วถึง

3.6 ด้านการติดตามและควบคุม ควรมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานและประเมินศักยภาพของกองทุนอย่างสม่ำเสมอ ควรมีระบบการติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานที่เน้นการบริหารจัดการด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการภายนอกเข้ามาร่วมตรวจสอบการบริหารจัดการกองทุนอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งคณะกรรมการกองทุนกำกับดูแลในการดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกองทุนและตรวจสอบการบริหารจัดการกองทุนอย่างแท้จริง

สรุปการวิจัย

1. การบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา มีคณะกรรมการในการบริหารงานของกองทุนที่ชัดเจน มีการวางแผนการดำเนินงานและมีกฎระเบียบของกองทุนเพื่อเป็นแนวทางและข้อปฏิบัติที่

สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของกองทุนในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การจัดสวัสดิการแก่สมาชิกโดยสมาชิกและผู้รับผลประโยชน์ของกองทุนสวัสดิการชุมชนมีความหลากหลายครอบคลุมเด็กและเยาวชน กลุ่มวัยทำงาน ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส มีการกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับของกองทุนสวัสดิการชุมชนเป็นลายลักษณ์อักษร เงินทุนกองทุนสวัสดิการชุมชนมาจากการออมเงินของสมาชิกและการสนับสนุนจากภาครัฐ มีการจัดทำบัญชี การให้สวัสดิการแก่สมาชิก รวมถึงผู้ยากไร้ นอกจากนี้กองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนมีการติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานของกองทุนให้เกิดความถูกต้องและโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการร่วมคิดร่วมตัดสินใจ ร่วมแก้ปัญหาในการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชน และร่วมแสดงความคิดเห็น เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและสอดคล้องกับศักยภาพของกองทุน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา ดอกไม้ และคณะ (2558) ที่ศึกษาการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนเชิงกลยุทธ์ กรณีศึกษา: กองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลพรหมพิราม อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก พบว่า มีการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของคณะกรรมการไว้อย่างชัดเจน โดยมีการจัดโครงสร้างตามการจัดองค์การการบริหารองค์การ ซึ่งประกอบด้วย ประธานกองทุนสวัสดิการชุมชน ทำหน้าดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกองทุนสวัสดิการชุมชน รองประธานกองทุนสวัสดิการชุมชนเป็นผู้ช่วยเหลือทำหน้าที่แทนประธานกองทุนในระหว่างที่ประธานกองทุนไม่อยู่ เกรียงไกร เป็นผู้ทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายของกองทุนสวัสดิการชุมชน และนอกจากนี้คณะกรรมการกองทุนสวัสดิการชุมชนในการทำหน้าที่บริหารงานกองทุนสวัสดิการชุมชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ พันธุ์พัก และพายุพ พะยอมยนต์ (2561) ที่ศึกษาการพัฒนากองทุนสวัสดิการชุมชนจังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลมากที่สุดคือ การบริหารงานด้วยความรับผิดชอบและโปร่งใส รองลงมา ได้แก่ การมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามระเบียบและแนวทางปฏิบัติอย่างเคร่งครัด การแสวงหาความรู้เพื่อการพัฒนากองทุนฯ อย่างสม่ำเสมอ และการแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานของรัฐเข้ามาสนับสนุนข้อมูลด้านวิชาการเพื่อประโยชน์ของการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตติญา ผุดมาก (2558) ที่ศึกษาการปรับตัวในการจัดสวัสดิการชุมชนของกลุ่มสังคมออมทรัพย์แบบพัฒนาครบวงจร ตำบลน้ำข้าว อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมที่ดีในการจัดสวัสดิการชุมชนจะต้องเกิดจากการเข้ามามีส่วนร่วมในการระบุปัญหา วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา มีส่วนร่วมในการวางแผนแก้ไขปัญหา ดำเนินงานและกิจกรรมตามแผนและมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานร่วมกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามทิศทางที่วางไว้

2. คุณภาพการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา

2.1 ด้านการวางแผน โดยการเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและร่วมวางแผนในการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชน คณะกรรมการปรับปรุงแผนการดำเนินงานกองทุนให้สอดคล้องกับสถานการณ์อยู่เสมอ เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการบริหารกองทุนสวัสดิการชุมชนให้ประสบความสำเร็จ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะพงษ์ สนิทไชย และประจักษ์ บัวผัน (2556) ที่ศึกษาการบริหารกองทุนสวัสดิการชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า การวางแผนของกองทุนสวัสดิการชุมชนมีการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน คณะกรรมการกองทุนมีการหารือประชุมและวางแผนปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ กองทุนมีการจัดทำแผนและขั้นตอนการดำเนินงานของคณะกรรมการอย่างชัดเจน กองทุนมีการจัดทำทะเบียน เอกสารและบัญชีเกี่ยวกับกองทุน และเปิดรับฟังความคิดเห็นและมติของกองทุนฯ เพื่อแก้ไขปัญหา ปรับปรุง และพัฒนากองทุน

2.2 ด้านการดำเนินงาน มีการเชื่อมโยงกองทุนกับกลุ่มองค์กรเครือข่ายในชุมชน เช่น กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต เครือข่ายสัจจะเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การบริหารจัดการกองทุน และการนำเงินไปลงทุนกับกลุ่มสัจจะออมทรัพย์เพื่อให้มีรายได้และดอกเบี้ยเงินฝากจากธนาคาร เพื่อนำผลกำไรมาสมทบเป็นเงินของกองทุน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรย์จิรี จรรย์รักษ์ ปาจริย์ ผลประเสริฐ และเพชร บุดสีทา (2563) ที่ศึกษากลยุทธ์การส่งเสริมการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนในจังหวัดตาก พบว่า วิสัยทัศน์กองทุนสวัสดิการชุมชนในจังหวัดตากเป็นกองทุนสวัสดิการชุมชนที่มีมาตรฐานนำความเข้มแข็งสู่ชุมชนอย่างยั่งยืน มีพันธกิจ ประกอบด้วย พัฒนาสถานะของกองทุนสวัสดิการชุมชนในจังหวัดตาก พัฒนาระบบข้อมูลสมาชิกของกองทุนสวัสดิการชุมชน พัฒนารูปแบบการจัดการสวัสดิการของกองทุนสวัสดิการชุมชน พัฒนาเครือข่ายของกองทุนสวัสดิการชุมชน ยกระดับการพัฒนากองทุนฯ ให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับ ในส่วนของกลยุทธ์ ประกอบด้วย การพัฒนาสถานะของกองทุนฯ เป็นไปตามเกณฑ์และสามารถไปสู่การปฏิบัติ การเพิ่มประสิทธิภาพจัดการข้อมูลสมาชิกกองทุนฯ การจัดสวัสดิการให้แก่สมาชิกและชุมชนที่สอดคล้องกับบริบทอย่างมีส่วนร่วมและเป็นธรรม การส่งเสริมการขยายกิจกรรมเครือข่ายที่หลากหลายเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อสมาชิกและชุมชน การพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการกองทุนฯ ให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับ

2.3 ด้านสวัสดิการ สมาชิกได้รับประโยชน์ด้านสวัสดิการที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตในชุมชนและมีความเหมาะสม และจัดสวัสดิการให้แก่สมาชิกตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของกองทุน โดยเน้นครอบคลุมตั้งแต่การเกิด ผู้สูงอายุ การเจ็บป่วย การเสียชีวิต รวมถึงผู้ยากไร้ในชุมชน เป็นการแบ่งปันความช่วยเหลือซึ่งกันและกันของคนในชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรธิดา วิเศษศิลปานนท์ (2555) ที่ศึกษาการพัฒนาระบบการบริหารจัดการเครือข่ายกองทุนสวัสดิการชุมชนระดับอำเภอ พบว่า จุดประสงค์ของการจัดตั้งกองทุนสวัสดิการชุมชน เพื่อช่วยให้สมาชิกได้รับการดูแลตั้งแต่เกิดจนตาย และจะทำให้สามารถดูแลทุกข์สุขซึ่งกันและกัน และช่วยกันดูแลเพื่อนบ้านที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ เช่น เด็ก ผู้สูงอายุ และคนพิการ เป็นการสร้างความรักและความเอื้ออาทรต่อกัน และสอดคล้องกับ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (2558) ที่ได้กล่าวถึงการสร้างหลักประกันเพื่อความมั่นใจแก่คนในชุมชน ซึ่งหมายความว่าถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่ทำให้คนในชุมชนดีขึ้น อาศัยอยู่ในรูปของเงินทอง น้ำใจ การช่วยเหลือเกื้อกูล เป็นเรื่องเกี่ยวกับวิถีชีวิตตั้งแต่ เกิด แก่ เจ็บ ตาย โดยหัวใจ

ของการจัดสวัสดิการชุมชน คือ การพึ่งตนเองและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีความภาคภูมิใจ การให้อย่างมีคุณค่า และรับอย่างมีศักดิ์ศรี

2.4 ด้านคณะกรรมการ มีการแบ่งบทบาทหน้าที่การทำงานของคณะกรรมการที่ชัดเจน มีการปฏิบัติงานตามแผนและขั้นตอนของการดำเนินงานกองทุนตามที่กำหนด มีความรับผิดชอบต่อการดำเนินงาน เสียสละ อดทน และมีความสามารถแก้ปัญหาได้ดี เพื่อให้สอดคล้องตามเป้าหมายของการจัดสวัสดิการชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายหยุด จีฟู (2555) ที่ศึกษาการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลม่วงน้อย อำเภอบางช้าง จังหวัดลำพูน พบว่า คณะกรรมการทุกคนที่ได้รับการแต่งตั้งล้วนเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน มีความรับผิดชอบ ซื่อตรง ซื่อสัตย์ เป็นคณะทำงานหรือทีมงานที่มีคุณภาพและมีอุดมการณ์เดียวกัน และจินตนา กาสมณี (2557) ได้ศึกษาการจัดสวัสดิการชุมชนโดยภาคประชาชนในกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาเครือข่ายกองทุนสวัสดิการชุมชนเขตคันนายาว พบว่า ผู้นำ คือ ฐานคิดในการจัดสวัสดิการชุมชนอันเกิดจากความศรัทธาและความเชื่อต่อผู้นำชุมชน ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ และการมีจิตสาธารณะ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกันของสมาชิกและกรรมการอย่างเท่าเทียมกัน การบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ รวมถึงการมีวิสัยทัศน์และแนวทางการจัดสวัสดิการชุมชนเพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุดโดยจิตวิญญาณของผู้นำเป็นเรื่องที่สำคัญมากสำหรับการจัดสวัสดิการชุมชน เพราะต้องอาศัยความเสียสละของผู้นำและคณะกรรมการ โดยเป็นเงื่อนไขที่สำคัญเบื้องต้นที่จะต้องเกิดขึ้น

2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกได้รับทราบ และการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมบูรณาการบริหารจัดการกองทุนในการพัฒนาความเข้มแข็งสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกในชุมชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสิทธิ์ วิชัย และภัทรธิดา ผลงาม (2559) ที่ศึกษาการวิจัยและพัฒนากลไกการขับเคลื่อนการจัดสวัสดิการชุมชน กรณีศึกษาในชุมชนตำบลท่าโพธิ์ อำเภอมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า กลไกการขับเคลื่อนด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมการจัดสวัสดิการประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารความเคลื่อนไหวของกองทุนฯ มีกิจกรรมการจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารความเคลื่อนไหวของกองทุน โดยจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์กองทุนฯ และจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์กองทุนฯ พร้อมทั้งให้ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายของแต่ละหมู่บ้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บำเพ็ญ พงศ์เพชรดิถ (2559) ศึกษาการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการจังหวัดราชบุรีสู่ความเข้มแข็งและยั่งยืน โดยการบริหารจัดการกองทุนเพื่อความต่อเนื่องและยั่งยืน พบว่า ควรส่งเสริมการบริหารจัดการการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล สร้างศรัทธาความเชื่อให้เกิดขึ้นแก่สมาชิกและการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ทั้งนี้ กองทุนควรเป็นกองทุนแบบครบวงจรตั้งแต่เกิดจนตาย ภายใต้อาณัติของเพียง มีการบูรณาการการเชื่อมโยงกับกองทุนอื่น ๆ และสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน

2.6 ด้านการติดตามและควบคุม มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบบัญชีรายรับ-รายจ่ายอย่างสม่ำเสมอ การติดตามและตรวจสอบการจ่ายเงินสวัสดิการให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะพงษ์ สนิทไชย และประจักร บัวผัน (2556) ที่ศึกษาการบริหารกองทุนสวัสดิการชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการควบคุมการดำเนินงานของกองทุนสวัสดิการชุมชน พบว่า การบริหารกองทุนมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ สมาชิกให้ความเคารพและปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนด มีการจัดทำรายการใช้จ่ายเงินให้ชัดเจนเป็นปัจจุบันและเสนอให้สมาชิกคณะกรรมการทราบในการประชุมแต่ละครั้ง มีการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้เข้ามาตรวจสอบการบริหารกองทุนเพื่อสร้างความโปร่งใสในการบริหารและมีการควบคุมการจัดสวัสดิการตามระเบียบเงื่อนไขที่กำหนด

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา ควรมีการวางแผนการบริหารจัดการกองทุนและปรับปรุงแผนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการบริหารจัดการกองทุนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการขยายฐานสมาชิกให้เพิ่มมากขึ้นทุกปี รวมทั้งสร้างความรู้ ความเข้าใจ และสร้างจิตสำนึกร่วมกัน ในการพร้อมที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ควรพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการในการบริหารกองทุน ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลากหลายช่องทาง เช่น วิทยุชุมชน หอกระจายข่าว การจัดทำแผ่นพับ เป็นต้น ควรมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานและประเมินศักยภาพของกองทุนอย่างสม่ำเสมอ ควรมีระบบการติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานที่เน้นการบริหารจัดการด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ จึงจะทำให้การบริหารจัดการกองทุนเป็นไปอย่างราบรื่น ก่อให้เกิดความมั่นคงอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิรัตน์ พรหมประสงค์ (2554) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนากองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลควนศรี อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลควนศรี ด้านการบริหารจัดการ คือ การให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการกองทุนร่วมกับคณะกรรมการบริหารกองทุนโดยการสร้างเครือข่าย ด้วยการใช้ระบบของสมาชิกเก่าเข้าถึงสมาชิกรายใหม่ อันส่งผลให้ทุกครัวเรือนเข้าใจและรับทราบความก้าวหน้าของกองทุนและเข้าใจการดำเนินงานกองทุนอย่างทั่วถึงและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และเกิดการขับเคลื่อนการทำงานและการบริหารจัดการกองทุนที่สามารถขยายความก้าวหน้าเพิ่มขึ้น และเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินงานของกองทุนในหลายช่องทาง ได้แก่ วารสาร แผ่นพับ วิทยุ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น สำหรับด้านการติดตามและประเมินผล พบว่า จะต้องมีการแต่งตั้งคณะบุคคลเพื่อติดตามตรวจสอบ ทำการประเมินจากการตรวจสอบโดยประธานเป็นประจำทุกเดือน ตรวจสอบบัญชีรายรับ-รายจ่ายและสมุดธนาคารอย่างสม่ำเสมอ เร่งรัดให้กรรมการประจำหมู่บ้านได้ติดตามเงินที่สมาชิกค้างชำระให้เป็นปัจจุบัน โดยกองทุนต้องมีคณะตรวจสอบที่เป็นอิสระพอสมควรเพื่อให้เกิดการตรวจสอบที่เป็นกลางและเที่ยงธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตติญา ผุดผาก (2558) ที่ศึกษาการปรับตัวในการจัดสวัสดิการชุมชนของกลุ่มสัจจะออมทรัพย์แบบพัฒนาครบวงจร ตำบลน้ำข้าว อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนจาก

หน่วยงานภาครัฐ หากศักยภาพความสามารถในการจัดสวัสดิการชุมชนอยู่ในระดับต่ำ ไม่สามารถดูแลช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ได้ตามเป้าหมายของการดำเนินงาน การขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้การดำเนินการจัดสวัสดิการชุมชนสามารถขับเคลื่อนต่อไปได้ และสอดคล้องกับเสวลักษณะ พันธุ์พัก และพ่ายัพ พะยอมยนต์ (2561) ที่ศึกษาการพัฒนากองทุนสวัสดิการชุมชนจังหวัดนนทบุรีพบว่า ปัจจัยที่มีผลมากที่สุดต่อการพัฒนากองทุนสวัสดิการชุมชน คือ การบริหารงานด้วยความรับผิดชอบและโปร่งใส รองลงมา ได้แก่ การมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามระเบียบและแนวทางปฏิบัติอย่างเคร่งครัด การแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานของรัฐเข้ามาสนับสนุนข้อมูลด้านวิชาการ เพื่อประโยชน์ของการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. กองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา สามารถนำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนไปปรับใช้ เพื่อให้การบริหารกองทุนสวัสดิการชุมชนมีการเจริญเติบโตและสร้างความยั่งยืน ประกอบด้วย การปรับปรุงการวางแผนการบริหารกองทุนอยู่เสมอ การขยายฐานสมาชิกเพิ่มขึ้น การพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการอย่างต่อเนื่อง และการบริหารจัดการด้วยความโปร่งใส

2. หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนตำบล สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จังหวัดสุรินทร์ สามารถจัดทำเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการส่งเสริมและสนับสนุนกองทุนสวัสดิการชุมชนที่สอดคล้องกับความต้องการและปัญหา เพื่อพัฒนากองทุนสวัสดิการชุมชนให้เกิดความเข้มแข็งและเป็นต้นแบบการบริหารจัดการกองทุนที่มีประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับกองทุนอื่น ๆ ให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานให้มีศักยภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งของกองทุนสวัสดิการชุมชน เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนากองทุนให้มีความเข้มแข็ง

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบกองทุนสวัสดิการชุมชนอื่นที่ประสบความสำเร็จ เพื่อนำผลการศึกษามาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการบริหารกองทุนสวัสดิการชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อไป

เอกสารอ้างอิง

คณะกรรมการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนแห่งชาติ. (2553). **สาระสำคัญนโยบายและโครงการ**

สนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน. สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2563 จาก http://dla.go.th/upload/ebook/column/2553/7/307_2179.pdf.

จรรย์จรี จรรย์รักษ์ ปาจารย์ ผลประเสริฐ และเพชร บุดสีทา. (2563). กลยุทธ์การส่งเสริมการดำเนินงานกองทุน

สวัสดิการชุมชนในจังหวัดตาก. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย

ราชภัฏพิบูลสงคราม, 14(2), 353-370.

จินตนา กาตมณี. (2557). รายงานการวิจัยเรื่อง การจัดสวัสดิการชุมชนโดยภาคประชาชนในกรุงเทพมหานคร:

กรณีศึกษาเครือข่ายกองทุนสวัสดิการชุมชนเขตคันนายาว. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.

ธิดารัตน์ พรหมประสงค์. (2554). **แนวทางการพัฒนากองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลควนศรี อำเภอบ้านนาสารจังหวัดสุราษฎร์ธานี. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**

มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

นิตยา ดอกไม้ และคณะ. (2558). การบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนเชิงกลยุทธ์กรณีศึกษา: กองทุน

สวัสดิการชุมชนตำบลพรหมพิราม อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก. สักทอง: วารสาร

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 20(3), 101-114.

บำเพ็ญ พงศ์เพชรดิถ. (2559). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการจังหวัดราชบุรีสู่ความ

เข้มแข็งและยั่งยืน. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 11(1), 71-87.

ประสิทธิ์ วิชัย และภัทรธิดา ผลงาม. (2559). การวิจัยและพัฒนากลไกการขับเคลื่อนการจัดสวัสดิการชุมชน

กรณีศึกษาในชุมชนตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. วารสารมนุษยศาสตร์และ

สังคมศาสตร์, 7(1), 103-127.

ปิยะพงษ์ สนิทไชย และประจักษ์ บัวผัน. (2556). การบริหารกองทุนสวัสดิการชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลยาง

ตลาด อำเภอปางศิลาทอง จังหวัดกำแพงเพชร. วารสารวิชาการกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 6(3),

571-585.

พรธิดา วิเศษศิลปานนท์. (2555). การพัฒนาระบบการบริหารจัดการเครือข่ายกองทุนสวัสดิการชุมชนระดับ

อำเภอ. วารสารสมาคมนักวิจัย, 17(3), 63-73.

รัตติยา ผุดผาก. (2558). รายงานการวิจัยเรื่อง การปรับตัวในการจัดสวัสดิการชุมชนของกลุ่มสัจจะออมทรัพย์

แบบพัฒนาครบวงจร ตำบลน้ำข้าว อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา. สงขลา:

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). (2558). **คู่มือการดำเนินการโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน**. กรุงเทพฯ: แอปป้า พรินติ้งกรุ๊ป จำกัด.

สายหยุด จีฟู. (2555). **รายงานการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน**. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เสาวลักษณ์ พันธุ์พัก และพายุพ พะยอมยนต์. (2561). **การพัฒนากองทุนสวัสดิการชุมชนจังหวัดนนทบุรี**.

วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 14(3), 27-41.

สำนักประสานเครือข่ายสวัสดิการชุมชน. (2563). **คู่มือการบริหารกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบล**.

สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2565 จาก https://web.codi.or.th/printing_media/20201215-20289/.

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

การพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน

Competency Development of Accountants Working in Juristic Businesses within Bangkok under the Age of Digital Disruption

อโนชา โรจนพานิช

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Anocha Rojanapanich

Faculty of Management Science, Suan Sunandha Rajabhat University

Corresponding Author E-mail: anocha.ro@ssru.ac.th

(Received: April 19, 2022; Revised: May 11, 2022; Accepted: June 6, 2022)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้ผลกระทบของดิจิทัล ดิสรัปชัน และการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน 2) เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลขององค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้ผลกระทบของดิจิทัล ดิสรัปชัน ที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานตั้งแต่ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบัญชีขึ้นไป จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้ผลกระทบของดิจิทัล ดิสรัปชัน และการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน อยู่ในระดับมาก 2) นักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชันที่มีระดับการศึกษา และสถานภาพต่างกัน มีการพัฒนาสมรรถนะที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) องค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้ผลกระทบของดิจิทัล ดิสรัปชัน มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การพัฒนาสมรรถนะนักบัญชี, ยุคดิจิทัล, ดิสรัปชัน

Abstract

This paper aimed to 1) investigate an opinion scale of organizations, one's capability awareness, awareness to digital disruption impacts and competency development of accountants working in juristic businesses in Bangkok area under the age of digital disruption 2) compare competency development of accountants working in juristic businesses in Bangkok area under the age of digital disruption based on demographic characteristics and 3) examine influence of organizations and one's capability awareness, digital disruption awareness over competency development of accountants working in juristic businesses within Bangkok under the age of digital disruption. A sample group utilized in the study was 400 accountants working in juristic businesses in the position from assistant accounting manager to higher positions. Data collection was performed by questionnaires. Frequency, percentage, mean, S.D., t-test, one-way ANOVA and simple regression were used in data analysis.

The results indicated that 1) an opinion scale regarding to the organizations, one's capability awareness, awareness to digital disruption impacts and competency development of the accountants was at high level 2) education level and status of the accountants influenced a difference in the competency development at statistically significance level at .05 and 3) the organizations one's capability awareness and awareness to digital disruption impacts influenced competency development of the accountants at statistically significance level at .05.

Keywords: Competency Development of Accountants, Age of Digital, Disruption

บทนำ

ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ภายใต้นโยบายรัฐบาล “ไทยแลนด์ 4.0” ทำให้โครงสร้างเศรษฐกิจในปัจจุบัน กำลังเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงในโลกธุรกิจ ตั้งแต่ระดับเล็ก ๆ ที่มีรูปแบบการค้าขายแบบดั้งเดิมไม่ซับซ้อน เช่น ร้านโชห่วย ร้านแผงลอยริมถนน ไปจนถึงผู้ประกอบการรายย่อยและขนาดกลางที่เปิดร้านขายสินค้าในห้าง หรือศูนย์กลางการค้าต่าง ๆ เป็นต้น ในปัจจุบันร้านค้าหลายแห่งได้ทยอยปิดกิจการกันมากขึ้น เพราะไม่อาจต้านทานกระแสการเปลี่ยนแปลงของยุคดิจิทัลที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จาก

เหล่าบรรดาแม่ค้าพ่อค้าหน้าใหม่ที่ประกาศขายสินค้าผ่านระบบออนไลน์ได้ โดยสถานการณ์ที่เกิดขึ้นแบบนี้เรียกว่า ดิจิทัล ดิสรัปชัน (Digital Disruption) เป็นการเปลี่ยนแปลงหรือการปฏิรูปองค์กรที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยี และโมเดลธุรกิจแบบใหม่จนส่งผลกระทบต่อกิจการ สินค้า และบริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน ทำให้เกิดโอกาสและความท้าทายสำหรับองค์กรธุรกิจ ดังนั้น การเป็นผู้ประกอบการยุคใหม่จึงมีความจำเป็นต้องมีความคิดก้าวหน้า ทันสมัย และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเองอยู่ตลอดเวลา ไม่เช่นนั้น กิจการหรือธุรกิจเดิมที่สืบทอดจากรุ่นพ่อแม่ หรือกิจการค้าขายที่เคยทำมานานกว่า 10-20 ปี คงไม่สามารถอยู่รอดต่อไปได้ (สุภัทรศักดิ์ คำสามารถ ศิริทิพย์ กุลจิตรตรี และโกวิท จันทะपालะ, 2563; Evanschitzky et al., 2020)

เมื่อแนวความคิดในด้านการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลงไป ผู้บริหารต่างคาดหวังให้นักบัญชีเพิ่มบทบาทและหน้าที่ในการช่วยเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กรมากยิ่งขึ้น ทั้งการมีส่วนร่วมในการวางแผนกลยุทธ์หลักขององค์กร การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน รวมถึงบทบาทในการวิเคราะห์ นำเสนอข้อมูลและหลักการใหม่ ๆ เพื่อสะท้อนภาพที่แท้จริงของการดำเนินธุรกิจและรายการทางธุรกิจที่มีความซับซ้อนมากขึ้นและด้วยมุมมองที่มีความเที่ยงธรรมมากขึ้น (ปิยพงศ์ ประไพศรี และกาญจนา นันทพันธ์, 2563; วิภาพร ทิมบำรุง, 2558) การปฏิบัติงานด้านการบัญชี เป็นการบริการวิชาชีพในกิจกรรมหนึ่งภายใต้สาขาบริการต่าง ๆ ที่ประเทศไทยผูกพันการเปิดเสรีทางการค้าในองค์การค้าโลก ด้วยลักษณะงานของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีนั้นส่งผลโดยตรงต่อการวัด และแสดงผลการดำเนินงานขององค์กร อาทิเช่น ผลกระทบต่อองค์กร ผลกระทบต่อสาธารณชน ผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ ผลกระทบต่อรัฐบาลและประเทศชาติ เป็นต้น (สำราญ บุญเจริญ, ปรียานัฐ เอื้อยศิริเมธี และปาลิดา เซษฐขุนทด, 2559) ยิ่งในปัจจุบันเส้นแบ่งเทคโนโลยีและการบัญชีเริ่มลดลงเรื่อยๆ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องอยู่เหนือการเปลี่ยนแปลงนี้ ต้องเข้าใจในเทคโนโลยีที่กำลังเปลี่ยนแปลงวิธีการทางบัญชีภายในองค์กรอย่างรวดเร็ว ดังนั้นนักบัญชีจึงยังมีความจำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะให้ธุรกิจสามารถประสบความสำเร็จท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ (วิภาพร ทิมบำรุง, 2558; Pacific Crest Group, n.d.)

ด้วยที่มามีดังกล่าว ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน เพื่อเป็นประโยชน์แก่กิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร และผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะนักบัญชีภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน ให้สามารถแข่งขันในตลาด และธุรกิจสามารถเติบโตต่อไปได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้ผลกระทบของดิจิทัล ดิสรัปชัน และการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน
2. เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลขององค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้ผลกระทบของดิจิทัล ดิสรัปชันที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดการวิจัย สมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กร (Organization)

สมคิด บางโม (2562) กล่าวว่า องค์กรและองค์กรในเชิงวิชาการมีความหมายเหมือนกันคือหน่วยงานนั้นเอง บางท่านเรียกองค์กรเป็นองค์กร เมื่อวิเคราะห์ดูแล้วจะเห็นว่ามีความแตกต่างกันเล็กน้อย คำว่าองค์กรนิยมเรียกหน่วยงานขนาดใหญ่ มีภารกิจมาก ซับซ้อน และมีบุคลากรจำนวนมาก เช่น องค์กรไฟฟ้าฝ่ายผลิต องค์กรท่าเรือ กระทรวง กองทัพ เป็นต้น ส่วนคำว่าองค์กรนิยมเรียกหน่วยงานขนาดเล็ก มีภารกิจและบุคลากรไม่มาก เช่น กรม กอง บริษัทเล็ก ๆ ห้างร้าน สมาคม เป็นต้น แต่บางท่านไม่ว่าหน่วยงานจะเล็กหรือใหญ่ก็เรียกว่าองค์กรทั้งนั้น วัตถุประสงค์ขององค์กรจะมีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อการดำเนินงาน เพราะนอกจากจะเป็นแนวทางในการปฏิบัติแล้ว ยังเป็นสิ่งแสดงถึงเหตุผลในการปฏิบัติด้วย และยังเป็นการเตรียมการขั้นพื้นฐานในการประสานงาน อีกทั้งยังมีความสำคัญต่อการกำหนดมาตรฐานสำหรับการควบคุมที่มีประสิทธิภาพด้วย

2. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง (One's Capability Awareness)

Jones, Milligan & Johnson (2018) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถของตนที่จะกระทำพฤติกรรมตามความสามารถที่มีอยู่ ซึ่งไม่เหมือนกับการที่บุคคลนั้นรู้ว่าทำอะไร แต่เป็นการประเมินความสามารถและทักษะของตนออกมาเป็นการกระทำตามระดับความสามารถที่มีอยู่

ยาใจ ธรรมพิทักษ์ (2559) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองไว้ว่า เป็นการตัดสินใจของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถของตนเองในการกระทำใด ๆ ในสถานการณ์หรืองานที่มีความเฉพาะเจาะจงว่าจะสามารถทำได้หรือไม่

สรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะกระทำพฤติกรรมใด ๆ ในสถานการณ์หรืองานที่มีความเฉพาะเจาะจงว่าจะสามารถทำได้หรือไม่ตามความสามารถของตนเองที่มีอยู่

3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ผลกระทบของดิจิทัล ดิสรัปชัน (Awareness to Digital Disruption)

ขวัญรัตน์ เป้ารัมย์ (2560) กล่าวว่า การรับรู้ คือ กระบวนการตอบสนองของร่างกายต่อสิ่งเร้าทั้งภายนอกและสิ่งเร้าภายใน โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 จากนั้นก็ประมวล วิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ และตีความรู้สึกของตนเอง ซึ่งการรับรู้ของแต่ละคนนั้นจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับทางเลือกการรับรู้ข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ ความพึงพอใจ รวมทั้งประสบการณ์เดิมของผู้รับ โดยข้อมูลที่ได้ถูกตีความนั้นจะถูกแสดงออกมาทางพฤติกรรม ซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจ

วรวิทย์ จันทร์สุวรรณ (2564) กล่าวว่า ผลกระทบ คือ ผลที่เกิดต่อเนื่องมาจากผลผลิต ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากผลผลิตและผลลัพธ์ทำให้สังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างไร

สุภัทรศักดิ์ คำสามารถ ศรินทิพย์ กุลจิตรตรี และโกวิท จันทะปาละ (2563) กล่าวว่า ดิจิทัล ดิสรัปชัน (Digital Disruption) คือ การปฏิรูปหรือเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีและโมเดลธุรกิจแบบใหม่จนส่งผลกระทบต่อกิจการ สินค้าและบริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน

สรุปได้ว่า การรับรู้ผลกระทบของดิจิทัล ดิสรัปชัน หมายถึง การรับรู้ในผลที่เกิดจากการปฏิรูปหรือเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีและโมเดลธุรกิจแบบใหม่ จนส่งผลกระทบต่อกิจการ สินค้าและบริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน

4. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชี (Competency Development of Accountants)

Noe et al. (2017) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การจัดการดำเนินงานให้บุคลากรได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ช่วงระยะเวลาหนึ่งอันที่จะนำมาซึ่งการปรับปรุงความสามารถในการทำงานและส่งเสริมความก้าวหน้า ซึ่งถือเป็นกระบวนการการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของทรัพยากรมนุษย์เพื่อเอื้อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน ให้สามารถปรับตัวได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ และช่วยเสริมสร้างความเจริญเติบโตของทั้งทรัพยากรมนุษย์ และองค์กรในปัจจุบันและอนาคต โดยแบ่งกิจกรรมสำคัญ ๆ ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ออกเป็น 3 ประการ คือ การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนา

กุสุมา คำพิทักษ์ และคณะ (2556) กล่าวว่า สมรรถนะของนักบัญชีในมุมมองของผู้บริหารระดับสูงที่จำเป็นต้องมี คือ

- 1) ความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบต่องาน
- 2) ความสามารถในการนำเสนอข้อมูลทางบัญชีต่อผู้บริหาร ในการชี้แจงให้คำแนะนำผลการดำเนินงาน หรือข้อมูลที่บ่งบอกถึงภาวะวิกฤตในแต่ละด้านแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบเพื่อจะได้แก้ไขได้ทันเวลา
- 3) มีภาวะผู้นำ สามารถสั่งการและควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการให้ดำเนินงานได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ และสามารถพัฒนาไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น
- 4) บุคลิกภาพของนักบัญชีจะต้องเป็นผู้มีบุคลิกภาพดีมีมนุษยสัมพันธ์สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้สามารถทำงานเป็นทีม ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

สรุปได้ว่า การพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชี หมายถึง การจัดการดำเนินงานให้นักบัญชีได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ช่วงระยะเวลาหนึ่ง อันที่จะนำมาซึ่งความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่งานจนได้ระดับที่กำหนดไว้ภายใต้สภาพแวดล้อมในการทำงานจริง

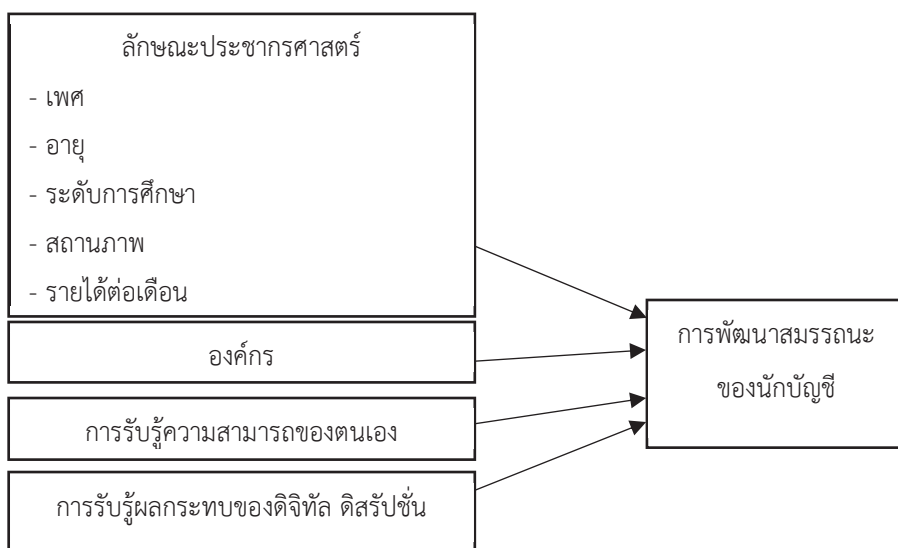
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน ได้สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะประชากรศาสตร์ องค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้ผลกระทบของดิจิทัล ดิสรัปชัน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชี

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้
สมมติฐานที่ 1 นักบัญชีที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันมีการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชันที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 องค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้ผลกระทบของยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนได้

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้วิธีการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรสำหรับกรณีที่ไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอนแต่ทราบว่ามีความถี่จำนวนมาก และกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน 5% ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตร (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560) ดังต่อไปนี้

สูตร

$$n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{e^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P = ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมด

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

Z = ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้เท่ากับ 95% ดังนั้น $Z = 1.96$

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัดส่วนของประชากรเท่ากับ 50% หรือ .5 และต้องการระดับความเชื่อมั่น 95% นั่นคือยอมให้คลาดเคลื่อน 5% ดังนั้นจึงแทนค่าได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{.5(1-.5)(1.96)^2}{.05^2}$$

$$n = 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง 385 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงสำรองกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 15 คน ดังนั้นจึงรวบรวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 400 คน

การสุ่มตัวอย่างใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรในจังหวัดกรุงเทพมหานครตามเขต จำนวน 50 เขต และขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานตั้งแต่ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบัญชีขึ้นไป เขตละ 8 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้ผลกระทบของดิจิทัล ดิสรัปชัน และการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน โดยผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยด้วยการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ .5 ขึ้นไป และนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ โดยทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ด้วยวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1990) ได้ค่าความน่าเชื่อถือ .86 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลได้จริง (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ทำวิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยใช้วิธีเก็บข้อมูลจากนักบัญชีที่มีตำแหน่งงานตั้งแต่ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบัญชีขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลครบตามจำนวนพร้อมตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถาม จึงนำมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล จะทำการวิเคราะห์และอธิบายโดยใช้สถิติ ดังนี้

5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อแจกแจงคุณสมบัติของตัวแปรที่ทำการศึกษา

5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่ t-test, One – Way ANOVA เพื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร และใช้ Simple Regression เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้ยุคดิจิทัลดิสรัปชัน ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 400 คน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 มีอายุระหว่าง 31-39 ปี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 มีสถานภาพสมรส จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 และมีรายได้ต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0

2. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้ผลกระทบของยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน และการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ (X) และตัวแปรตาม (Y)

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
องค์กร (X_1)	3.73	.81	มาก
การรับรู้ความสามารถของตนเอง (X_2)	3.54	.81	มาก
การรับรู้ผลกระทบของยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน (X_3)	3.69	.68	มาก
การพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชี (Y)	3.63	.64	มาก
รวม	3.65	.76	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้ผลกระทบของยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน และการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ องค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) การรับรู้ผลกระทบของยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) และการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$)

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า นักบัญชีที่ปฏิบัติงานใน

กิจกรรมนิเทศบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชันที่มีระดับการศึกษาและสถานภาพแตกต่างกัน มีการพัฒนาสมรรถนะที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงดังตารางที่ 2-5

ตารางที่ 2 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจกรรมนิเทศบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน จำแนกตามระดับการศึกษา

การพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานใน กิจกรรมนิเทศบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุค ดิจิทัล ดิสรัปชัน	SS	Df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.11	2	1.06	3.56	.03*
ภายในกลุ่ม	117.76	397	.30		
รวม	119.87	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจกรรมนิเทศบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า นักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจกรรมนิเทศบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชันที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ปรากฏผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจกรรมนิเทศบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		3.59	3.76	3.75
ปริญญาตรี	3.59	-	.17*	.16
ปริญญาโท	3.76		-	.01
ปริญญาเอก	3.75			-

*มีนัยความสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 เมื่อทดสอบความแตกต่างการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่น จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ นักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่น ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีมากกว่านักบัญชีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 4 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่น จำแนกตามสถานภาพ

การพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่น	SS	Df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.25	2	1.13	3.81	.02*
ภายในกลุ่ม	117.62	397	.30		
รวม	119.87	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่น จำแนกตามสถานภาพ พบว่า นักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่นที่มีสถานภาพต่างกัน มีการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ปรากฏผลดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่น จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่

สถานภาพ	$\bar{x}$	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย/ แยกกันอยู่
		3.52	3.67	3.72
โสด	3.52	-	.15*	.20
สมรส	3.67		-	.05
หย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่	3.72			-

*มีนัยความสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 เมื่อทดสอบความแตกต่างการพัฒนาศรรณะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่น จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ พบว่า สถานภาพต่างกัน มีการพัฒนาศรรณะของนักบัญชีที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ นักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่น ที่มีสถานภาพสมรส มีการพัฒนาศรรณะของนักบัญชีมากกว่านักบัญชีที่มีสถานภาพโสด

4. ผลการศึกษาอิทธิพลขององค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้ผลกระทบของยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่นที่มีผลต่อการพัฒนาศรรณะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่น พบว่า องค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้ผลกระทบของยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่นมีอิทธิพลต่อการพัฒนาศรรณะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงดังตารางที่ 6-8

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายเพื่อศึกษาอิทธิพลขององค์กรที่มีต่อการพัฒนาศรรณะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่น

การพัฒนาศรรณะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงาน ในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่น	B	SE	t	Sig.
ค่าคงที่ (constant)	3.00	.15	19.52	.00*
องค์กร (X_1)	.17	.04	4.12	.00*
R square = .041 F = 16.959 Sig = .000*				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 พบว่า องค์กรมีอิทธิพลต่อการพัฒนาศรรณะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายเพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่น

การพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการ นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่น	B	SE	t	Sig.
ค่าคงที่ (constant)	2.71	.15	18.10	.00*
การรับรู้ความสามารถของตนเอง (X_1)	.26	.04	6.25	.00*
R square = .089 F = 39.042 Sig = .000*				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายเพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ผลกระทบของยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่นที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่น

การพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการ นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่น	B	SE	t	Sig.
ค่าคงที่ (constant)	1.17	.20	5.97	.00*
การรับรู้ผลกระทบของยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่น (X_1)	.67	.05	12.69	.00*
R square = .288 F = 161.010 Sig = .000*				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 พบว่า การรับรู้ผลกระทบของยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่นมีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปการวิจัย

การวิจัยการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่น จากข้อค้นพบที่ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 มีอายุระหว่าง 31-39 ปี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 มีสถานภาพสมรส จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 และรายได้ต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไปจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้ผลกระทบของยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่น และการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ องค์กร อยู่ในระดับมาก การรับรู้ผลกระทบของยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่น อยู่ในระดับมาก และการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชี อยู่ในระดับมาก

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1) สมมติฐานที่ 1 นักบัญชีที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันมีการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่นที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1.1) นักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่นที่มีระดับการศึกษาและสถานภาพต่างกัน มีการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2) นักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่นที่มีเพศ อายุ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) สมมติฐานที่ 2 องค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้ผลกระทบของยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่นมีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่น ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า องค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้ผลกระทบของยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่นมีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้ผลกระทบของยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน และการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้ผลกระทบของยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน และการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยาใจธรรมพิทักษ์ (2559) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านการรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภัสสร กิตติมนโรม (2561) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีธุรกิจ SMEs ตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศ พบว่า สมรรถนะตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศของผู้ทำบัญชีธุรกิจ SMEs โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก อีกทั้งยังสอดคล้องกับ Prevost, Johnston & Tanner (2018) ที่ศึกษาเรื่องการรับรู้และการเตรียมความพร้อมของผู้จัดการไอทีต่อการหยุดชะงักทางดิจิทัล: กรณีศึกษาการสำรวจของแอฟริกาใต้ พบว่า ดิจิทัล ดิสรัปชัน ครอบคลุมทั้งการหยุดชะงักทางเทคโนโลยีและการสร้างความรู้สึกรับรู้ของการเปลี่ยนแปลงในแนวทางปฏิบัติของแต่ละบุคคลและวิธีการทำงาน ได้แก่ การหยุดชะงักทางเทคโนโลยี การทำความเข้าใจกับการเปลี่ยนแปลง โอกาสและความท้าทายในวิถีใหม่ในการทำธุรกิจและแหล่งการแข่งขันใหม่ และการขาดแคลนคนเก่ง

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า นักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชันที่มีระดับการศึกษา และสถานภาพต่างกัน มีการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรินดา ยี่สุนัษ และคณะ (2564) ที่ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะและองค์ความรู้ด้านบัญชีของพนักงานสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีสมรรถนะวิชาชีพแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีระพล เจริญสุข (2564) ที่ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3. จากผลการศึกษาอิทธิพลขององค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้ผลกระทบของยุคดิจิทัล ดิสรัปชันที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน พบว่า องค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้ผลกระทบของยุคดิจิทัล

ดิสรพ์ชั้นมีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรพ์ชั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kim (2016) ที่ศึกษาศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความสามารถในการสื่อสาร การคิดเชิงวิพากษ์ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานทางคลินิกของนักศึกษาพยาบาล พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความสามารถในการสื่อสาร การคิดเชิงวิพากษ์ และภาพลักษณ์ของพยาบาลเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานทางคลินิกของนักศึกษาพยาบาล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยาใจ ธรรมพิทักษ์ (2559) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า ปัจจัยด้านองค์การและปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. องค์กรมีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรพ์ชั้น โดยตัวแปรนี้สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 4.10 ซึ่งมีค่าน้ำหนักไม่สูงนัก ดังนั้นองค์กรต้องให้ความสำคัญและวางแผนการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบของงาน พร้อมทั้งมีการวางแผนที่แสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าในสายงานโดยชัดเจน เน้นการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร โดยพิจารณากำหนดแรงจูงใจที่เหมาะสมกับเป็นรายบุคคล เพื่อเป็นความภาคภูมิใจแก่นักบัญชี ซึ่งจะส่งผลให้นักบัญชีมีความจงรักภักดีและอยากทำงานกับองค์กรต่อไป

2. การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรพ์ชั้น โดยตัวแปรนี้สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 8.90 ซึ่งมีค่าน้ำหนักไม่สูงนัก ดังนั้นองค์กรควรจัดการส่งเสริมหรือสนับสนุนโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่พัฒนาทักษะทางวิชาชีพ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านปัญญา ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน ทักษะด้านบุคคล และทักษะในการสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่นให้กับนักบัญชี โดยเน้นให้มีทักษะในการบริหารงาน และมีความเป็นผู้นำ เพื่อช่วยให้นักบัญชีปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

3. การรับรู้ผลกระทบของยุคดิจิทัล ดิสรพ์ชั้นมีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรพ์ชั้น โดยตัวแปรนี้สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 28.80 ดังนั้นองค์กรต้องให้นักบัญชีได้ตระหนักถึงผลกระทบของยุคดิจิทัล ดิสรพ์ชั้น และมีความตื่นตัวในการพัฒนาตนเองให้ก้าวทันเทคโนโลยีที่กำลังเปลี่ยนแปลงลักษณะการทำงานด้านบัญชีภายในองค์กรอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ นักบัญชีสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชีภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรอื่น ๆ ในการวิจัย ที่อาจส่งผลต่อการวิจัยที่ชัดเจนขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนขึ้น เช่น การจัดการความรู้ของนักบัญชีในยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน อย่างเป็นระบบเพื่อให้สามารถนำมาพัฒนาสมรรถนะนักบัญชีให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- ภิรดา ยี่สุนแซม และคณะ. (2564). รายงานการวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะและองค์ความรู้ด้านบัญชีของพนักงานสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- กุสุมา คำพิทักษ์ และคณะ. (2556). นักบัญชี ที่องค์กรธุรกิจต้องการ “เก่ง + ดี”. สืบค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2564 จาก http://www.ird.rmutt.ac.th/?wpfb_dl=515.
- ขวัญรัตน์ เป้ารัมย์. (2560). อิทธิพลของการรับรู้และการมีส่วนร่วมที่มีต่อการยอมรับของประชาชนในงานบริการวิชาการแก่สังคมของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. (พิมพ์ครั้งที่ 17). นนทบุรี: เอส. อาร์. พรินติ้ง. แมสโปรดักส์.
- ธีระพล เจริญสุข. (2564). การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ประภัสสร กิตติมนโรม. (2561). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีธุรกิจ SMEs ตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศ. วารสารจันทร์เกษมสาร, 24(47), 79-94.
- ปิยพงศ์ ประไพศรี และกาญจนา นันทพันธ์. (2563). แนวทางการพัฒนาวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัล. วารสารมหาจุฬานาครธรรม, 7(12), 421-435.
- ยาใจ ธรรมพิทักษ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วรวิทย์ จันทรสุวรรณ. (2564). ผลผลิต ผลลัพธ์ ผลกระทบ มีความแตกต่างกันอย่างไร?. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2564 จาก https://web.rmutp.ac.th/woravith/?page_id=5839.
- วิภาพร ทิมบำรุง. (2558). สมรรถนะทางวิชาชีพของนักบัญชีที่คาดหวังของผู้บริหารในสายงานบัญชีและการเงินในบริษัทมหาชน. สารนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- สมคิด บางโม. (2562). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดเคชั่น.
- สำราญ บุญเจริญ ปริญญาธิ์ เอี่ยมศิริเมธี และปาลิดา เซษฐ์ขุนทด. (2559). รูปแบบสมรรถนะวิชาชีพของผู้จัดทำบัญชีเพื่อรองรับการเปิดเสรีทางการค้าอาเซียนในจังหวัดนครราชสีมา. **วารสารร่วมพฤษภา มหาวิทยาลัยเกริก**, 34(3), 117-136.
- สุภัทรศักดิ์ คำสามารถ ศิรินทิพย์ กุลจิตรตรี และโกวิท จันทะपालะ. (2563). แนวทางการบริหารการศึกษาในยุคดิจิทัลสู่ปี 2030. **Journal of Modern Learning Development**, 5(3), 245-259.
- Cronbach, L. J. (1990). **Essentials of Psychology Testing**. (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers Inc.
- Evanschitzky et al. (2020). Digital Disruption in Retailing and Beyond. **Journal of Service Management Research**, 4(4), 187-204. Retrieved July 29, 2021, from <https://www.nomos-elibrary.de/10.15358/2511-8676-2020-4-187/digital-disruption-in-retailing-and-beyond-volume-4-2020-issue-4?page=1>.
- Jones, G. Milligan, J. & Johnson, M. (2018). **The Role of Self-Efficacy in the Antecedents of Climbing Related Injury: a Critical Review**. Retrieved June 8, 2021, from <https://eprints.leedsbeckett.ac.uk/id/eprint/5201/1/TheRoleofSelf-EfficacyintheAntecedentsAM-JONES.pdf>.
- Kim, M. O. (2016). Study on Self-efficacy, Communication Competency, Critical Thinking Disposition and Clinical Performance Ability of Nursing Students. **Journal of the Korea Academia-Industrial**, 17(6), 609-617. Retrieved June 8, 2021, from <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO201623562837944.pdf>.
- Noe, R. A. Hollenbeck, J. R. Gerhart, B. & Wright, P. M. (2017). **Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage**. New York: McGraw-Hill Education.
- Pacific Crest Group. (n.d.). **How Technology is Disrupting Accounting and Finance**. Retrieved July 20, 2021, from <https://www.pcg-services.com/technology-disrupting-accounting-finance/>.
- Prevost, M. Johnston, K. A. & Tanner, M. C. (2018). Awareness and Preparedness of IT Managers to Digital Disruption: A South African Exploratory Case Study. **The African Journal of Information Systems**, 10(4), 279-294.
- Yamane, T. (1967). **Statistics: An Introductory Analysis**. (2nd ed.). New York: Harper and Row.

การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ของประชาชนตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี

Personal Financial Planning Based on the Economic
Sufficiency Principle of the People in Kam Hai Yai Subdistrict,
Don Moddang District, Ubon Ratchathani Province

หทัยรัตน์ ควรรู้ดี¹ มาลินี ศรีไมตรี^{2*} อรวรรณ ตามสีวัน³

^{1,2,3}คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

Hathairat Khuanrudee¹ Malinee Srimaitree^{2*} Orawan Tamsiwan³

^{1,2,3}Faculty of Business Administration and Management, Ubonratchathani Rajabhat University

*Corresponding Author L: Malinee.s@ubru.ac.th

(Received: April 30, 2022; Revised: May 17, 2022; Accepted: May 27, 2022)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี 3) เพื่อศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัยในครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 370 คน โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสองตัวแปร สถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการประเมินสถานะทางการเงินตามหลักความพอประมาณ ด้านการกำหนดเป้าหมายทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักความมีเหตุผล ด้านการติดตามและปรับปรุงแผนการวางแผนทางการเงินตามหลักความรู้และคุณธรรม และด้านการปฏิบัติตามแผนการเงินตามหลักการสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงิน ตามลำดับ สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สมาชิกครอบครัว และ

อาชีพที่ต่างกันส่งผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยทางเศรษฐกิจ ได้แก่ ด้านภาวะเงินเฟ้อ ด้านอัตราดอกเบี้ย และด้านรายได้-ค่าใช้จ่าย มีอิทธิพลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี ปัจจัยทางเศรษฐกิจทุกตัวสามารถพยากรณ์การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คิดเป็นร้อยละ 76.0

คำสำคัญ: การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล, ปัจจัยทางเศรษฐกิจ

Abstract

This research aimed to study 1) personal financial planning based on the economic sufficiency principle of the people in Kam Hai Yai subdistrict, Don Mordang District, Ubon Ratchathani Province and 2) comparison of personal financial planning based on the economic sufficiency principle of the people in Kam Hai Yai subdistrict, Don Mordang District, Ubon Ratchathani Province. The sample for the research were 370 people, the statistics used to analyze the data were Descriptive statistics include frequency values, percentages, averages, and standard deviations, deductive statistics include Independent-Samples t-Test, statistics for comparing differences between more than two variables with One-Way Analysis of Variance: One-way Anova, and multiple regression analysis.

The results found: Individual financial planning based on the principle of economic sufficiency of residents in Kam Hai Yai subdistrict, Don Mordang District, Ubon Ratchathani province, when considered as a side, was found to be moderate, i.e. evaluation of financial position based on moderation, rationalization of financial targets, and monitoring. To improve financial planning according to the principles of knowledge and virtue and the areas of compliance with financial planning according to the principles of financial immunity, respectively. Personal factors, including age, education level, family members, and occupation, differ in their personal financial planning according to the economic sufficiency principle, statistically significantly at .05. Economic factors, including income-expense, interest rate and inflation, have a statistically significant impact on personal financial planning in accordance with the economic sufficiency principle of the people in Kam Hai Yai subdistrict, Don Mordang District, Ubon

Ratchathani Province. All economic factors were able to predict the personal financial planning based on the economic sufficiency principle at .05 of significance with, 76.0 percent of coefficient.

Keywords: Personal Financial Planning, Economic Factors

บทนำ

การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล อาจเปรียบได้กับการวางแผนการเดินทาง โดยจะต้องมีการสำรวจเป้าหมายทางการเงินที่ต้องการ และสถานะทางการเงินในปัจจุบัน เพื่อที่จะสามารถนำไปกำหนดแนวทางในการปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เช่นเดียวกันกับการวางแผนการเดินทาง ซึ่งจะต้องมีการสำรวจจุดเริ่มต้นและจุดหมายปลายทาง เพื่อที่จะสามารถกำหนดเส้นทางที่เหมาะสม การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลถือเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญเป็นอย่างมากต่อการดำรงชีวิตในบั้นปลายของชีวิตอย่างมีความสุข

การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล เป็นกระบวนการในการพิจารณาเพื่อจัดสรรทรัพยากรทางการเงินที่มีอยู่เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเป็นการจัดระเบียบทางการเงินด้วยการหารายได้และใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงิน ถือเป็นการควบคุมการใช้จ่ายให้เหมาะสมและสอดคล้องกับรายได้ที่คาดว่าจะได้รับ และสามารถทำการจัดสรรเพื่อการออมได้อย่างเหมาะสม (กิจดิพร สิทธิพันธุ์, 2552) การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล จึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยเตรียมความพร้อมและนำชีวิตไปสู่ความมั่นคงทางการเงิน ซึ่งควรเริ่มจากการปลูกฝังนิสัยการออมและการใช้เงินอย่างสมเหตุสมผลตั้งแต่วัยเด็ก เมื่อเข้าสู่วัยทำงานก็จำเป็นต้องรู้วิธีการวางแผนการจัดสรรรายได้ให้เพียงพอกับการออมเงินตามเป้าหมายและรายจ่ายต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและเมื่อมีครอบครัวก็จำเป็นต้องดูแลทั้งตนเองและคนในครอบครัว ทำให้ความรับผิดชอบและภาระทางการเงินยิ่งเพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลให้การวางแผนทางการเงินมีความสำคัญมากขึ้นแม้กระทั่งเมื่อเกษียณอายุต้องวางแผนทางการเงิน ดังนั้นถ้ามีการวางแผนที่เร็วเท่าไรจะทำให้ถึงจุดหมายได้เร็วขึ้นเท่านั้น (กาญจนา หงส์ทอง, 2551)

ธนาคารแห่งประเทศไทย ร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติในการสำรวจระดับทักษะทางการเงินของคนไทยตามกรอบของ The Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) ครั้งที่ 8 ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 11,901ครัวเรือน เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาทักษะทางการเงินของคนไทย และสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงินที่ดี พบว่า คนส่วนใหญ่ในประเทศมีความตระหนักเรื่องการออมเงิน การบริหารจัดการเรื่องหนี้ และการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อปัจจัยทางเศรษฐกิจอย่างมาก ทั้งนี้

ปัจจัยทางเศรษฐกิจถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ต้องคำนึงถึงเกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล และนำไปสู่การสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงินที่เป็นรากฐานสำคัญของเศรษฐกิจที่ยั่งยืน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564)

จากวิกฤตเศรษฐกิจและสถานการณ์โรคระบาดต่าง ๆ จะเห็นได้ชัดว่าความแน่นอนคือความไม่แน่นอน อีกทั้งยังส่งผลกระทบที่ยังไม่มีขอบเขตที่ชัดเจนทั้งในแง่ของขนาดและระยะเวลา สิ่งที่คุณคนคงต้องตระหนักก็คือ ต้องสร้างความมั่นคงให้กับชีวิตมากขึ้นในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะสิ่งที่สำคัญที่สุดคือความมั่นคงด้านการเงิน สิ่งที่คุณควรปฏิบัติเพื่อเตรียมรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากวิกฤตต่าง ๆ การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยการวางแผนทางการเงินทั้งด้านค่าใช้จ่าย และการมีแหล่งทุนเสริมที่สร้างรายได้อย่างพอเพียง ความมีวินัยทางการเงินไม่ก่อหนี้ก่อสินจนเกินตัว และรู้จักเก็บออมอย่างเหมาะสม จะสามารถสร้างชีวิตที่มีความสมดุล มีความมั่นคงทางการเงิน มีภูมิคุ้มกันตามแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่ไม่คาดคิดได้อย่างดี (ชนิกานต์ ภูภินทา, 2562) คนที่มีสุขภาพทางการเงินเข้มแข็งหรือมีภูมิคุ้มกันที่เพียงพอจะมีโอกาสอยู่รอดและผ่านพ้นวิกฤตในครั้งนี้ไปได้

ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ถือเป็นตัวแปรหนึ่งที่สำคัญส่งผลต่อสภาวะเศรษฐกิจในช่วงเวลาหนึ่ง อันจะส่งผลถึงความมั่งคั่งและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (เมทาวี มีเกล็ด, 2562) โดยส่วนใหญ่ปัจจัยทางเศรษฐกิจจะประกอบไปด้วยภาวะเงินเฟ้อ อัตราดอกเบี้ย และรายได้รวมถึงค่าใช้จ่ายของประชาชน และจากผลการศึกษาวิจัยของ ธนพร จันทรสว่าง (2561) พบว่า ปัจจัยทางเศรษฐกิจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล ประกอบด้วย ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล วัตถุประสงค์การจัดการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล และรูปแบบการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การวางแผนทางการเงินเป็นเรื่องที่น่าสนใจเกี่ยวข้องกับปัจจัยทางเศรษฐกิจ และเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของทุกคน ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สนับสนุนให้การใช้ชีวิตของแต่ละบุคคลไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ชีวิตอย่างมีความสุขด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่มุ่งเน้นเรื่องของการดำรงชีวิตอยู่ด้วยความพอเพียง สมดุลและยั่งยืน ซึ่งแนวนโยบายของหลักเศรษฐกิจพอเพียงส่วนหนึ่งให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้เกิดการออมซึ่งจัดได้ว่าเป็นการวางแผนการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม การประหยัดอดออมนั้นจะนำมาซึ่งความสมดุลในการจัดการทรัพยากรและก่อให้เกิดการมีทรัพยากรใช้อย่างยั่งยืน (มรกต ฉายทองคำ, 2557)

พื้นที่ตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ห่างจากตัวจังหวัดอุบลราชธานี ระยะทาง 25 กิโลเมตร ลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบลาดเอียงจากทิศเหนือไปทิศใต้ มีลำห้วยและ หนองน้ำ กระจายอยู่ทั่วไป แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 10 หมู่บ้าน ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำการเกษตร ได้มีการน้อมนำแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต เพื่อให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาคูณาภาพชีวิตที่ดีและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน มีเป้าประสงค์ให้ประชาชนมี

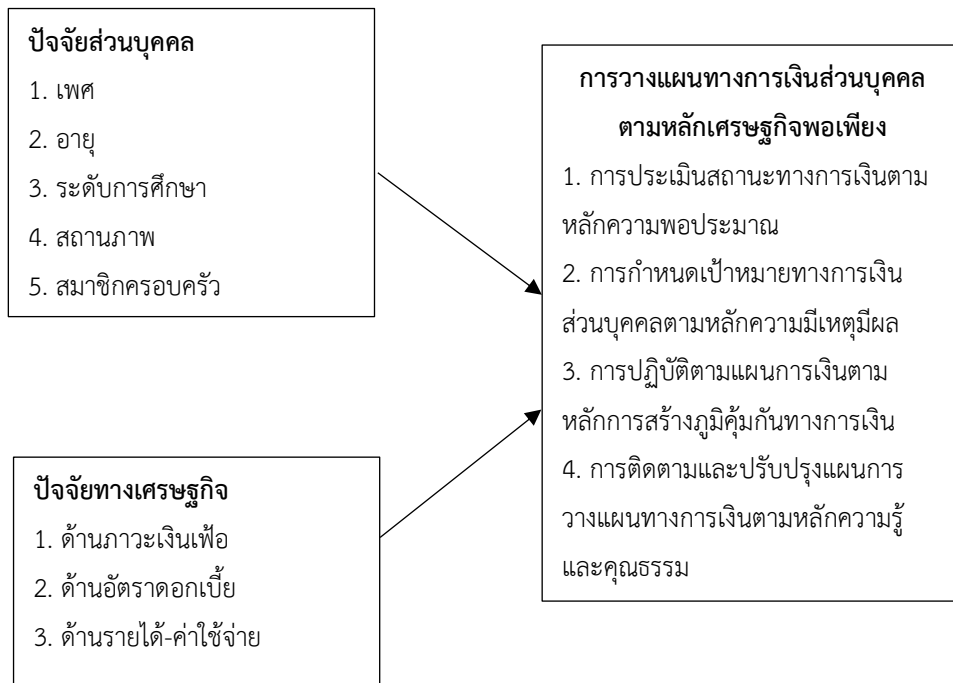
คุณภาพชีวิตที่ดี ส่งเสริมการศึกษาและแหล่งเรียนรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (องค์การบริหารส่วนตำบลคำไฮใหญ่, 2558) ดังนั้นการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ถือเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการควบคุมการใช้จ่ายให้เหมาะสมและสอดคล้องกับรายได้ของคนในชุมชน และช่วยจัดสรรเพื่อการออมได้อย่างเหมาะสม เป็นการเตรียมความพร้อมและเสริมสร้างความเข้มแข็งทางการเงิน ปลุกฝังนิสัยการออมและการใช้เงินของคนในชุมชนได้อย่างสมเหตุสมผล

ด้วยเหตุผลนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี ว่าจะมีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลส่งผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล เพื่อประโยชน์ของประชาชนในภาพรวมที่จะสามารถกระตุ้นความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล ตลอดจนมีแนวทางการวางแผนทางการเงินที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อสร้างและพัฒนารากฐานของประชาชนที่มั่นคงด้านการเงินด้วยการวางแผนทางการเงิน เมื่อประชาชนมีฐานะการเงินที่มั่นคง จะสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข อันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม และเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของประชาชนในเขต ตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงแตกต่างกัน

2. ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ได้แก่ ด้านภาวะเงินเฟ้อ ด้านอัตราดอกเบี้ย และด้านรายได้-ค่าใช้จ่ายมีอิทธิพลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอ ดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร คือประชาชนที่มีภูมิลำเนาหรือผู้ที่อาศัยและประกอบอาชีพต่าง ๆ อยู่ในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี มีประชากรทั้งหมด จำนวน 4,846 คน (องค์การบริหารส่วนตำบล คำไฮใหญ่, 2558)

กลุ่มตัวอย่าง คือประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 4,846 คน โดยใช้สูตร Yamane (1973) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อน

เท่ากับ 5% จากการคำนวณดังกล่าวได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 369 คน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็น 370 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามจำนวนหมู่บ้านทั้งสิ้น 10 หมู่บ้าน แบ่งตามสัดส่วนอย่างเหมาะสม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองโดยศึกษาจากเอกสารอ้างอิงและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีลักษณะทั้งที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิดและแบบสอบถามปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมาชิกในครอบครัว และอาชีพ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางเศรษฐกิจของประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ ด้านภาวะเงินเฟ้อ ด้านอัตราดอกเบี้ย และด้านรายได้-ค่าใช้จ่าย แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ตแบ่งการวัดความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ข้อคำถามมีจำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 3 การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ การประเมินสถานะทางการเงินตามหลักความพอประมาณ การกำหนดเป้าหมายทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักความมีเหตุมีผล การปฏิบัติตามแผนการเงินตามหลักการสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงิน และการติดตามและปรับปรุงแผนการวางแผนทางการเงินตามหลักความรู้และคุณธรรม แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ตแบ่งการวัดความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ข้อคำถามมีจำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 2 ข้อ โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions)

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-out) ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในเขตตำบลเหล่าแดง อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 30 คน แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับเท่ากับ .807

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำหนังสือขอความร่วมมือเก็บข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จากนั้นผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามให้ประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 370 ชุด ด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ

2. กำหนดรหัสของข้อมูลและบันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงในโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับการวัดระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ค่าความถี่ และค่าร้อยละจากปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมาชิกในครอบครัว และอาชีพ

2.2 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และแปลความหมายจากระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Interval Scale) โดยนำคะแนนมาแบ่งเป็นช่วงเท่า ๆ กันตั้งแต่ 1-5 คะแนน จำนวน 5 ขั้น โดยมีความกว้างเท่ากับ .80 คะแนน เกณฑ์ของการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถาม ผู้วิจัยยึดหลักเกณฑ์ดังนี้ (Best, 1977)

ระดับคะแนน 4.21 – 5.00	หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ระดับคะแนน 3.41 – 4.20	หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก
ระดับคะแนน 2.61 – 3.40	หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
ระดับคะแนน 1.81 – 2.60	หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย
ระดับคะแนน 1.00 - 1.80	หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

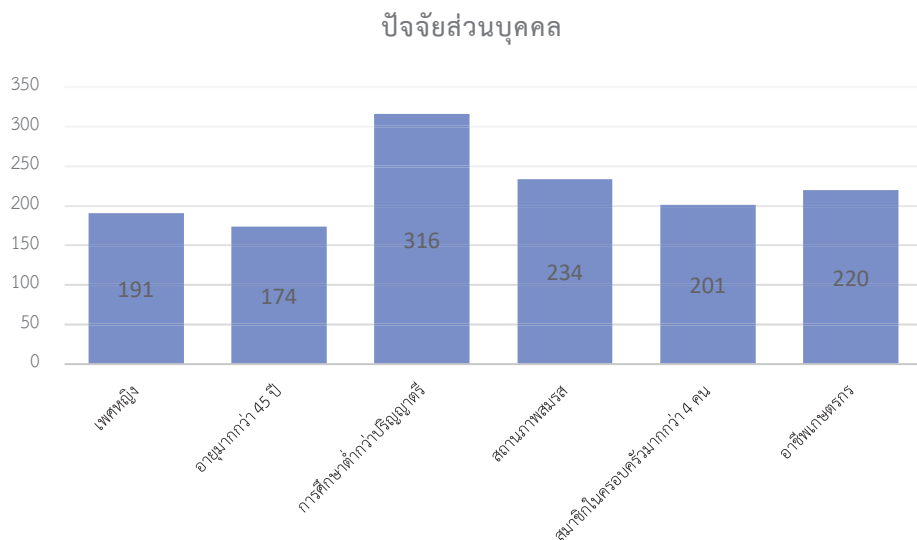
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายผลการศึกษาด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ส่วนตัวแปรด้านปัจจัยทางเศรษฐกิจ และการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ 1) สถิติทดสอบที (Independent-Samples t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน 2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร 3) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 มีอายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 85.4 มีสถานภาพสมรส จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 สมาชิกในครอบครัวมีมากกว่า 4 คน จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 และมีอาชีพเกษตรกร จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

2. ผลการวิเคราะห์การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมประชาชนมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี

การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
1. ด้านการประเมินสถานะทางการเงินตามหลักความพอประมาณ	3.13	.71	ปานกลาง	1
2. ด้านการกำหนดเป้าหมายทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักความมีเหตุผล	3.06	.82	ปานกลาง	2
3. ด้านการปฏิบัติตามแผนการเงินตามหลักการสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงิน	2.93	.77	ปานกลาง	4
4. ด้านการติดตามและปรับปรุงแผนการวางแผนทางการเงินตามหลักความรู้และคุณธรรม	2.96	.79	ปานกลาง	3
รวม	3.02	.77	ปานกลาง	

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการประเมินสถานะทางการเงินตามหลักความพอประมาณ ด้านการกำหนดเป้าหมายทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักความมีเหตุผล ด้านการติดตามและปรับปรุงแผนการวางแผนทางการเงินตามหลักความรู้และคุณธรรม และด้านการปฏิบัติตามแผนการเงินตามหลักการสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13, 3.06, 2.96 และ 2.93 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางเศรษฐกิจของประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมประชาชนมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ปัจจัยทางเศรษฐกิจของประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี

ปัจจัยทางเศรษฐกิจ	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
1. ด้านภาวะเงินเฟ้อ	3.10	1.08	ปานกลาง	1
2. ด้านอัตราดอกเบี้ย	2.86	1.08	ปานกลาง	2
3. ด้านรายได้-ค่าใช้จ่าย	2.68	.89	ปานกลาง	3
รวม	2.88	.92	ปานกลาง	

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านภาวะเงินเฟ้อ ด้านอัตราดอกเบี้ย และด้านรายได้-ค่าใช้จ่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10, 2.86, และ 2.68 ตามลำดับ

4. การทดสอบสมมติฐาน

4.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมาชิกครอบครัว และอาชีพที่ต่างกันส่งผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงแตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ตัวแปรอิสระ	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	t-test	-1.370	.172	ปฏิเสธ
อายุ	F-test	3.966	.008	ยอมรับ
ระดับการศึกษา	F-test	11.947	.000	ยอมรับ
สถานภาพ	F-test	1.267	.285	ปฏิเสธ
สมาชิกครอบครัว	F-test	8.627	.000	ยอมรับ
อาชีพ	F-test	11.748	.000	ยอมรับ

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สมาชิกครอบครัว และอาชีพที่ต่างกันส่งผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ได้แก่ ด้านภาวะเงินเฟ้อ ด้านอัตราดอกเบี้ย และด้านรายได้-ค่าใช้จ่ายที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรในปัจจัยต่าง ๆ โดยวิธี Enter

ตารางที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี โดยวิธี Enter

ปัจจัยทางเศรษฐกิจ	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std.Error.	β		
(Constant)	.259	.086		3.027*	.003
ด้านภาวะเงินเฟ้อ	.168	.037	.181	4.533*	.000
ด้านอัตราดอกเบี้ย	.247	.038	.266	6.446*	.000
ด้านรายได้-ค่าใช้จ่าย	.571	.047	.507	12.102*	.000

$R = .873$ $R^2 = .762$ Adjusted $R^2 = .760$ SEE = .493 F = 391.213 Sig. = .000

จากตารางที่ 4 พบว่า การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยวิธี Enter เพื่อศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี ด้วยตัวแปร 3 ตัว ได้แก่ ด้านภาวะเงินเฟ้อ ด้านอัตราดอกเบี้ย และด้านรายได้-ค่าใช้จ่าย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณในระดับสูง ($R = .873$) แสดงว่าตัวแปรทุกตัวสามารถพยากรณ์ตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 76.0 (Adjusted $R^2 = .760$) นอกจากนี้ตัวแปรทั้ง 3 ตัว ได้แก่ ด้านภาวะเงินเฟ้อ ด้านอัตราดอกเบี้ย และด้านรายได้-ค่าใช้จ่าย มีอิทธิพลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี

ดังนั้น จึงเขียนสมการพยากรณ์ของการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานีได้ดังนี้

สมการถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = .259 + .168 (\text{ด้านภาวะเงินเฟ้อ}) + .247 (\text{ด้านอัตราดอกเบี้ย}) + .571 (\text{ด้านรายได้-ค่าใช้จ่าย})$$

สมการถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Y = .181 (\text{ด้านภาวะเงินเฟ้อ}) + .266 (\text{ด้านอัตราดอกเบี้ย}) + .507 (\text{ด้านรายได้-ค่าใช้จ่าย})$$

สรุปการวิจัย

1. การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมประชาชนมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการประเมินสถานะทางการเงินตามหลักความพอประมาณ ด้านการกำหนดเป้าหมายทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักความมีเหตุผล ด้านการติดตามและปรับปรุงแผนการวางแผนทางการเงินตามหลักความรู้และคุณธรรม และด้านการปฏิบัติตามแผนการเงินตามหลักการสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงิน ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่มีการรับรู้ข้อมูล และประโยชน์ที่ได้รับเกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงไม่ชัดเจน และครอบคลุมประชาชนในจำนวนที่มากพอ ทั้งนี้การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงนี้จะสร้างการรับรู้ถึงการวางแผนการบริโภค อุปโภค การบริหารรายได้-ค่าใช้จ่าย การรู้จักเก็บออมได้ และการควบคุมการใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐาปณี ไตรทอง (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง การวางแผนทางการเงินวัยเกษียณอายุของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความเข้าใจการประเมินสถานะทางการเงิน ด้านความเข้าใจของอาชีพสำรอง และด้านการเตรียมการของบุคลากรหลังเกษียณ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพร จันทรสว่าง (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสยาม ผลการศึกษวิจัยพบว่า ด้านรูปแบบการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดแรก คือ นักศึกษามีรูปแบบการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อเน้นความมั่นคงทางการเงิน รองลงมา คือ นักศึกษามีรูปแบบการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล เพื่ออิสรภาพทางการเงินและนักศึกษามีรูปแบบการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการและเป้าหมายเฉพาะบุคคลเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สมาชิกครอบครัว และอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนในเขตพื้นที่นี้มีช่วงวัยที่ต่างกัน มีการศึกษา การรับรู้ ความเข้าใจ มีแนวความคิดที่ได้รับรู้และประสบการณ์ที่ได้สัมผัสที่แตกต่างกัน มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนมีรายได้รับจากการประกอบอาชีพที่ต่างกัน สิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลไม่น้อยแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาริสา ฤทธิมาร (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันทำให้การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลต่างกัน

3. ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี ด้วยตัวแปร 3 ตัว ได้แก่ ด้านภาวะเงินเฟ้อ ด้านอัตราดอกเบี้ย และด้านรายได้-ค่าใช้จ่าย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณในระดับสูง ($R = .873$) แสดงว่าตัวแปรทุกตัวสามารถพยากรณ์ตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 76.0 ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานีให้ความสำคัญกับปัจจัยทางเศรษฐกิจ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ อัตราดอกเบี้ย และรายรับรายจ่ายในท้องตลาด มีผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง เพราะประชาชนในพื้นที่นี้ส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร มีรายได้ที่ไม่มั่นคง เมื่อเทียบกับข้าราชการและพนักงานเอกชนที่มีรายได้มั่นคง พร้อมทั้งมีสวัสดิการการช่วยเหลือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงินจากหน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานที่ให้การสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษมณี การินทร์ และคณะ (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อเตรียมพร้อมสู่วัยเกษียณของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านเศรษฐกิจผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในครัวเรือน อัตราภาษีเงินได้ อัตราเงินเฟ้อ รายได้ที่ได้รับ ความผันผวนทางเศรษฐกิจ และอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ เนื่องจากก่อนการตัดสินใจลงทุนหรือการออมเงินในรูปแบบใดนั้นจะต้องใช้ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจเข้ามาพิจารณาด้วย หากปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงกันข้ามกับที่คาดหวังไว้ว่าจะส่งผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนที่คาดหวังไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุณี จอมโคกสูง (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลของประชาชนอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจมีอิทธิพลต่อการวางแผนทางการเงินมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยการตั้งเป้าหมายในชีวิต และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี ควรมีการวางแผนทางการเงินตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงล่วงหน้ามากขึ้น เพื่อให้ทุกคนสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมั่นคงและมีความสุข
2. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ควรให้การสนับสนุนหรือช่วยส่งเสริมให้ประชาชนในเขตตำบลคำไฮใหญ่ อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานีเกิดความเข้าใจและแรงกระตุ้นให้มีการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงมากขึ้น เพื่อเป็นการกำหนดเป้าหมายชีวิตให้ครอบครัวมีรากฐานที่มั่นคงและตนเองมีความสุขสบายในบั้นปลายของชีวิต

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการจัดหลักสูตรฝึกอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงให้กับประชาชน โดยควรมีการส่งเสริม อบรม จัดบรรยาย จัดกิจกรรม เสริมความรู้ความเข้าใจในเรื่องการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เช่น ปัจจัยทางสังคม การเมือง วัฒนธรรม และเทคโนโลยี เพิ่มเติมที่ส่งผลกระตือรือร้นต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีการวางแผนทางการเงินตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา หงส์ทอง. (2551). **เข้มทิศการเงิน**. กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯธุรกิจ.

กจิติพร สิทธิพันธุ์. (2552). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลของประชาชนใน**

กรุงเทพมหานคร. การศึกษาเฉพาะบุคคลบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เกษมณี การินทร์ และคณะ. (2561). **ปัจจัยที่มีผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อเตรียมพร้อมสู่**

วัยเกษียณของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. วารสารสยามวิชาการ, 19(32), 37-53.

จารุณี จอมโคกสูง. (2555). **การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลของประชาชนอำเภอเมือง จังหวัด**

นครราชสีมา. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชนิกานต์ ภูกันหา. (2562). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวด้านการเงินของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงิน**

แผ่นดิน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ฐาปณี ไตรทอง. (2555). **การวางแผนทางการเงินวัยเกษียณอายุของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหง**.

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธนพร จันทรสว่าง. (2561). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลของนักศึกษา**

ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสยาม. การค้นคว้าหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. ฝ่ายส่งเสริมความรู้ทางการเงิน. (2564). **รายงานผลการสำรวจทักษะทางการเงิน**

ของไทย ปี 2563 และการดำเนินงานด้านการส่งเสริมความรู้ทางการเงินของ ธปท. สืบค้นเมื่อ 28

ตุลาคม 2564 จาก [https:// www.bot.or.th/Thai/PressandSpeeches/Press/2021/Pages/n7764.aspx](https://www.bot.or.th/Thai/PressandSpeeches/Press/2021/Pages/n7764.aspx).

มรกต ฉายทองคำ. (2557). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจออมเงินของกลุ่มคนวัยทำงานในเขต**

กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เมทาวี มีเกล็ด. (2562). **ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลกระทบต่อการออมภาคครัวเรือนของประเทศไทย.**

การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

สาริสา ฤทธิมาร. (2559). **การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร.**

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

องค์การบริหารส่วนตำบลคำไฮใหญ่. (2558). **สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การปกครองส่วนตำบล**

คำไฮใหญ่. สืบค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2564 จาก http://www.khamhaiyai.go.th/index.php?_mod=ZGL5&type=MQ.

Best, J. W. (1977). **Research in Education.** (3rd ed.) New Jersey: Prentice hall Inc.

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

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ และอิทธิพลที่มีต่อ
ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีและอัตราผลตอบแทนผิดปกติสะสมของ
บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ (mai)

Factors Influence Disclosures of Key Audit Matters and Their Influence
on Audit Fees and Cumulative Abnormal Return
Companies Listed on the Market for Alternative Investment (mai)

ทาริกา แยมะมัง^{1*} พัทธนันท์ เพชรเชิดชู² ศิริเดช คำสุพรหม³ พณรัตน์ ปานมณี⁴

^{1,2,3} วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

⁴ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Tarika Yamkamang^{1*} Pattanant Petchchedchoo² Siridech Kumsuprom³ Panarat Panmanee⁴

^{1,2,3} College of Innovation Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University

⁴ Thammasat Business School, Thammasat University

*Corresponding Author E-mail: tarika.thongpleow@gmail.com

(Received: May 5, 2022; Revised: June 11, 2022 ; Accepted: June 21, 2022)

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ และอิทธิพลของเรื่องสำคัญในการตรวจสอบที่มีต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีและอัตราผลตอบแทนผิดปกติสะสม 2) ศึกษาประเภทสำนักงานบัญชีที่มีอิทธิพลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีผ่านการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ ด้วยวิธีเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากงบการเงินประจำปีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ กลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2561 ข้อมูลดังกล่าววิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) โดยการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ผลการวิจัยพบว่า การลงทุนในบริษัทย่อยไม่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ ประเภทสำนักงานสอบบัญชีมีอิทธิพลทางตรงต่อการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ และการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมีอิทธิพลทางตรงต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีและอัตราผลตอบแทนผิดปกติสะสม นอกจากนี้ผลการทดสอบยังพบว่าประเภทสำนักงานสอบบัญชีมีอิทธิพลทางอ้อมต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีผ่านการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ผลวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงหน้ารายงานผู้สอบบัญชีช่วยเพิ่มมูลค่าการสื่อสารให้กับผู้มีส่วนได้เสียมากขึ้น เช่น นักลงทุนมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อตลาดในช่วงที่มีการประกาศ

รายงานผู้สอบบัญชีรับอนุญาตส่งผลให้นักลงทุนสามารถวางแผน และคาดการณ์แนวโน้มของผลตอบแทนได้อย่างเหมาะสม

คำสำคัญ: การเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ, ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี, อัตราผลตอบแทนผิดปกติสะสม, บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ

Abstract

The objectives of this research were 1) To study the factors influencing key audit matters reporting and the influence of key audit matters on the audit fees and cumulative abnormal return. 2) To study the influence of the type of accounting firms on audit fees through the disclosure of key audit matters by The quantitative research, the data was collected from annual financial statements of companies Listed on the Market for alternative Investment in the sample group during the time period of 2016 to 2018. data was analyzed using by the path of the Structural Equation Model (SEM). The results showed that investments in subsidiaries do not influence the disclosure of key audit matters, types of audit firms had directed influence on the disclosure of key audit matter, the disclosure of key audit matters had directed influence on the audit fees and the cumulative abnormal return. In addition, the results of the testing revealed that type of audit firm had an indirect influence on audit fees through the disclosure of key audit matters, with a statistical significance level of 0.05. Furthermore, changing Certified Public Accountant's report improved the value of communication for stakeholders, for example, investors had reacted to the market during the release of the Certified Public Accountant report, resulting in investors be able to plan and forecast the trend of returns appropriately.

Keywords: Disclosed Key Audit Matters, Audit Fees, Cumulative Abnormal Returns, Companies Listed on the Market for Alternative Investment

บทนำ

การดำเนินธุรกิจของบริษัทในปัจจุบันมีกฎระเบียบ หลักเกณฑ์ และข้อบังคับต่าง ๆ เป็นจำนวนมากที่ธุรกิจต้องปฏิบัติตาม คือการจัดทำรายงานทางการเงินซึ่งเป็นสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้ข้อมูลรายงานดังกล่าวได้รับการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเพื่อให้ความเชื่อมั่นโดยผู้ใช้ข้อมูลให้ความสำคัญที่รายงานของผู้สอบบัญชีเมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของรายงานทางการเงิน ในช่วงที่ผ่านมาแม้จะมีการเพิ่มคำอธิบายในรายงานของผู้สอบบัญชีเพิ่มขึ้น งานวิจัยในอดีตส่วนใหญ่พบว่ารายงานของผู้สอบบัญชีสร้างความแตกต่างของการสื่อสารระหว่างผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและผู้ใช้งบการเงิน นอกจากนี้ Asare & Wright (2012) กล่าวว่าช่องว่างการสื่อสารระหว่างผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ผู้ให้กู้และนักลงทุนเข้าใจข้อความที่แสดงในรายงานผู้สอบบัญชีตามมาตรฐานฯ ระบุว่าผู้ใช้งบการเงินมีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของบริษัทความเข้าใจผิดการใช้รายงานของผู้สอบบัญชีอาจนำไปสู่การลงทุนที่ไม่มีประสิทธิภาพ และการสูญเสียความเชื่อมั่นในวิชาชีพการสอบบัญชี วิธีที่เป็นไปได้ในการลดช่องว่างในการสื่อสารระหว่างผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและผู้ใช้อข้อมูล การแก้ไขถ้อยคำในรายงานของผู้สอบบัญชีควรให้รายละเอียดและการใช้ภาษาง่าย ดังนั้นสิ่งที่นำเสนอในรายงานของผู้สอบบัญชีไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลได้มากเท่าที่ควร คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการสอบบัญชีและงานให้ความเชื่อมั่นระหว่างประเทศได้ปรับปรุงมาตรฐานการสอบบัญชีระหว่างประเทศหลายฉบับที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำรายงานของผู้สอบบัญชีเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลให้มากขึ้น หนึ่งในการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้คือการให้ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตนำเสนอเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (Key Audit Matters: KAMs) โดยนำเสนอเฉพาะรายงานของผู้สอบบัญชีสำหรับการตรวจสอบบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เพื่อกำหนดให้ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตใช้พิจารณาในส่วนในเรื่อง รูปแบบและเนื้อหาที่ควรสื่อสารให้กับผู้ใช้งบการเงิน สำหรับประเทศไทยมีการบังคับใช้กับบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ที่มีรอบระยะเวลาบัญชีสิ้นสุดในหรือหลังวันที่ 31 ธันวาคม 2559 เป็นการพัฒนาวิชาชีพบัญชีของประเทศไทยให้ก้าวทันกับนานาชาติ จากวัตถุประสงค์ของเรื่องสำคัญในการตรวจสอบในการเพิ่มคุณค่าของการสื่อสารในรายงานของผู้สอบบัญชีส่งผลต่อปฏิกิริยาการตอบสนองของตลาดโดย Fama (1970) กล่าวว่า ตลาดหลักทรัพย์ที่มีประสิทธิภาพราคาหลักทรัพย์เกิดผลสะท้อนอย่างเต็มที่ (Full Reflect) จากข้อมูลที่มีอยู่ซึ่งหมายความว่า การรับรู้ข้อมูลไม่ทำให้บุคคลใด ๆ สามารถทำกำไรได้จากตลาด นอกจากนี้ได้ศึกษาการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ต่อข่าวสารต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และสามารถสรุปได้ว่าในตลาดที่มีประสิทธิภาพราคาหลักทรัพย์ในแต่ละช่วงเวลาไม่ว่าเป็นราคาเท่าไร ราคาหลักทรัพย์นั้นได้สะท้อนข้อมูลข่าวสารของหลักทรัพย์ทุกชนิดที่เปิดเผยต่อสาธารณชน Bedard et al. (2016) กล่าวว่าจำนวนเรื่องสำคัญในการตรวจสอบและรูปแบบในการนำเสนอ มีการแสดงกระบวนการตรวจสอบทำให้ผู้ใช้งบการเงินมีความสนใจเรื่องสำคัญในการตรวจสอบเพิ่มขึ้น รวมถึงนักลงทุนที่ได้รับรายงานผู้สอบบัญชีที่มีย่อหน้าเรื่องสำคัญใน

การตรวจสอบมีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจมากกว่านักลงทุนที่ได้รับ ข้อมูลในรูปแบบมาตรฐาน (Sirois, Bedard & Bera, 2017)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบในหน้า รายงานของผู้สอบบัญชีเพื่อสะท้อนมุมมองของการสื่อสารระหว่างผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและผู้ใช้งบการเงิน ที่คาดหวัง เรื่องที่ผู้สอบบัญชีต้องการสื่อสาร อีกทั้งผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยได้แก่การลงทุนในบริษัทย่อย และประเภท สำนักงานสอบบัญชีมีผลต่อการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ เพราะการลงทุนในบริษัทย่อยทำให้เกิดความ ซับซ้อนของรายการหรือเหตุการณ์ที่อาจส่งผลต่อผู้สอบบัญชีในการใช้ดุลยพินิจอย่างมีนัยสำคัญในการตรวจสอบ รายการดังกล่าว มาตรฐานการสอบบัญชีกำหนดให้เพิ่มเรื่องสำคัญในการตรวจสอบอาจมีผลกระทบต่อ ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี เพราะผู้สอบบัญชีรับอนุญาตต้องใช้ดุลยพินิจต่อการเปิดเผยเรื่องสำคัญใน การตรวจสอบส่งผลให้ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตมีความรับผิดชอบต่อข้อความที่สื่อสาร ทั้งนี้อาจส่งผลกระทบต่อต้นทุนใน การตรวจสอบที่เพิ่มขึ้น รวมถึงนักลงทุนที่คาดหวังการประกาศรายงานผู้สอบบัญชีมีผลต่อราคาหุ้น และนอกจากนี้ เรื่องสำคัญในการตรวจสอบมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง ที่อาจเกิดขึ้นทำให้กิจการสามารถรับมือกับ วิกฤตการณ์ทางการเงินต่อไปในอนาคตได้อย่างทันเวลา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ และอิทธิพลของเรื่องสำคัญใน การตรวจสอบที่มีต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีและอัตราผลตอบแทนผิดปกติสะสม
2. เพื่อศึกษาประเภทสำนักงานบัญชีที่มีอิทธิพลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีผ่านการเปิดเผยเรื่อง สำคัญในการตรวจสอบ

กรอบแนวคิดการวิจัย

รายงานผู้สอบบัญชีถือเป็นเครื่องมือและตัวกลางที่สำคัญในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายงานทางการเงินของ กิจการไม่ว่าจะเป็นความถูกต้องในการจัดทำงบการเงิน และความครบถ้วนของการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ผู้สอบ บัญชีรับอนุญาตทำหน้าที่เสมือนเป็นตัวแทนบริษัทในการให้ความเชื่อมั่นกับผู้ใช้งบการเงินสอดคล้องกับ ทฤษฎี ตัวแทน (Agency Theory) ระบุว่าหากเจ้าของบริษัท (Agent) ไม่สามารถบริหารงาน แต่เพียงผู้เดียวว่าจ้างผู้อื่น (Principal) มาช่วยบริหารงาน คือการทำสัญญาภายใต้การที่บุคคลหนึ่ง (ตัวการ) ร่วมกับผู้อื่น (ตัวแทน) ปัญหา ของตัวแทนเกิดขึ้นเมื่อตัวแทนใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพิ่มขึ้นและมุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมายของตัวแทน (Jensen & Meckling, 1976) เพื่อลดความขัดแย้งนี้บุคคลที่สามคือผู้สอบบัญชีรับอนุญาตได้รับการว่าจ้างให้ทำหน้าที่ใน การตรวจสอบเป้าหมายหลักได้รับการพิจารณาในทุก ๆ สถานการณ์ ซึ่งในทางกลับกันความแตกต่างระหว่างผู้ใช้

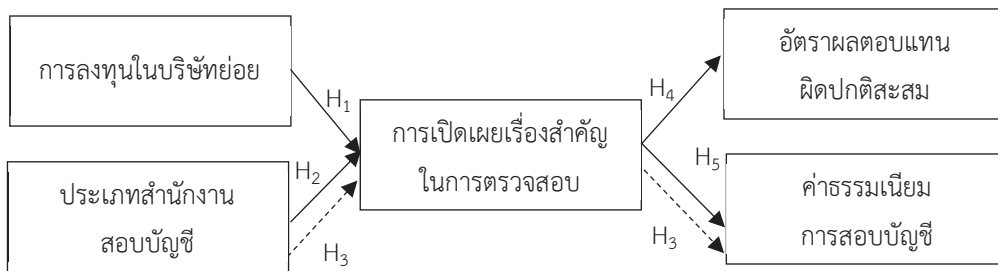
งบการเงินคาดหวังในรายงานของผู้สอบบัญชีนำไปสู่ช่องว่างของการสื่อสาร ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงเกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ คือการเพิ่มเรื่องสำคัญในการตรวจสอบในหน้ารายงานของผู้สอบบัญชีรูปแบบใหม่ (International Federation of Accountants, 2015) โดยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบจำเป็นต้องใช้การตัดสินใจของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในระดับสูงว่าเรื่องดังกล่าวนี้เป็นเรื่องที่มีความสำคัญ ทำลาย ชับซ้อนเพียงพอที่จะนำมาเปิดเผยในรายงานของผู้สอบบัญชีหรือไม่

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวฯ ส่งผลกระทบต่อตลาดทุนหรือไม่โดยเฉพาะนักลงทุนมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อตลาด สอดคล้องกับการศึกษาตลาดหลักทรัพย์ของสหราชอาณาจักรพบว่าเมื่ออัตราผลตอบแทน ที่ผิดปกติสะสมอย่างมีนัยสำคัญในช่วงเหตุการณ์ 3 วันนับจาก 1 วันก่อนการประกาศรายงานของผู้สอบบัญชีที่มีเรื่องสำคัญในการตรวจสอบโดยจำนวนเรื่องสำคัญในการตรวจสอบในรายงานของผู้สอบบัญชี มีความสัมพันธ์กับอัตราผลตอบแทนที่ผิดปกติสะสม Thompson, Schmidt & Lennox (2016) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Suttipun (2020) กล่าวว่า การเปิดเผยข้อมูลเรื่องสำคัญในการตรวจสอบของบริษัทจดทะเบียนมีระดับการเปิดเผยข้อมูลที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบกับราคาหลักทรัพย์

ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี หมายถึง ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่บริษัทจ่ายให้กับสำนักงานสอบบัญชี หรือผู้สอบบัญชีรับอนุญาตต่อการบริการสอบบัญชีและบริการอื่น ค่าธรรมเนียมเท่ากับต้นทุนโดยประมาณของเวลาการปฏิบัติงานตรวจสอบสำหรับกิจกรรมเหล่านั้นบวกส่วนต่างกำไร (Kistana, 2016) ซึ่งสอดคล้องกับ Almulla & Bradbury (2018) Bedard, Gonthier & Schatt (2018) และชาญชัย ตั้งเรื่อนรัตน์ (2558) กล่าวว่า ผู้สอบบัญชีต้องระมัดระวังมากขึ้นในการปฏิบัติงานทำให้ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีสูงขึ้น และผู้สอบบัญชีเปิดเผยจำนวนเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมาก ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชียังมีมูลค่าสูง

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยแสดงให้เห็นว่าสำนักงานสอบบัญชี Big 4 มีความสัมพันธ์กับการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีสูงขึ้น เช่น FMA & EXRB (2017) ศึกษาเรื่องสำคัญในการตรวจสอบจากประสบการณ์ปีแรกในประเทศนิวซีแลนด์โดยการวิเคราะห์เรื่องสำคัญในการตรวจสอบตามประเภทของสำนักงานสอบบัญชีได้แก่ Big 4 และสำนักงานสอบบัญชี Non-Big 4 พบว่าประเภทสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกันส่งผลให้มีการระบุจำนวนเรื่องสำคัญในการตรวจสอบที่แตกต่างกัน หลักฐานล่าสุดระบุความแตกต่างของคุณภาพในการตรวจสอบระหว่างผู้สอบบัญชี Big 4 และผู้สอบบัญชี Non-Big 4 เกิดจากลักษณะของลูกค้า โดยเฉพาะขนาดของบริษัท (Lawrence, Migue & Ping, 2011) ประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องคือความซับซ้อนที่เพิ่มขึ้นของบริษัทที่รวมธุรกิจกันโดยพยายามในการบรรลุการทำงานร่วมกันตามแผนงาน หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้สอบบัญชีคาดหวังการดำเนินงานตรวจสอบอย่างพิถีพิถันเมื่อความซับซ้อนในธุรกิจของลูกค้ามีสูง Pinto & Morais (2019) กล่าวว่าความซับซ้อนในระดับสูงนำไปสู่ความเสี่ยงในการตรวจสอบสูงขึ้น นอกจากนี้ Ferreira &

Morais (2020) และ Suttipun (2020) สนับสนุนว่าความซับซ้อนของธุรกิจของลูกค้านั้นส่งผลกระทบในการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ ดังนั้นผู้สอบบัญชีของบริษัทที่มีความซับซ้อนในระดับสูงอาจรู้สึกกดดันมากขึ้นในการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบเพื่อวัตถุประสงค์ในการรับรองความเป็นอิสระและลดความเสี่ยงในการตรวจสอบ จากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้พัฒนารอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การลงทุนในบริษัทย่อยมีอิทธิพลต่อการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ

สมมติฐานที่ 2 ประเภทสำนักงานสอบบัญชีมีอิทธิพลต่อการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ

สมมติฐานที่ 3 ประเภทสำนักงานสอบบัญชีมีอิทธิพลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีผ่านการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ

สมมติฐานที่ 4 การเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมีอิทธิพลต่ออัตราผลตอบแทนผิดปกติสะสม

สมมติฐานที่ 5 การเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมีอิทธิพลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี

วิธีดำเนินการวิจัย

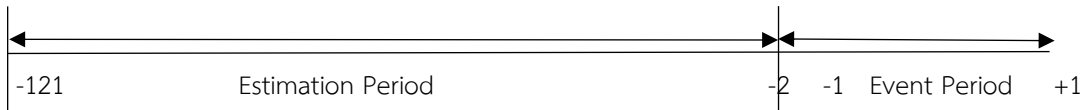
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ในปี พ.ศ. 2559 - พ.ศ. 2561 รวมทั้งสิ้น 163 บริษัท (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2562)

กลุ่มตัวอย่างใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) จำนวน 113 บริษัท โดยผู้วิจัยได้มีการกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ ไม่นับรวมกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน 10 บริษัท กลุ่มที่เข้าข่ายอาจถูกเพิกถอน 1 บริษัท บริษัทไม่เปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ 24 บริษัท และข้อมูลไม่ครบถ้วน 15 บริษัท

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ด้วยการวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) โดยการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรด้วยค่าประมาณความควรสูงสุด (Maximum Estimates = ML) ประกอบด้วย การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบเต็มรูป (Over Identified Model) หรือการกำหนดโครงสร้างโมเดล (Model Specification) การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การประมาณค่าพารามิเตอร์ของโมเดล (Parameter Estimation of the Model) การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล (Measures of the Model Fit) รวมทั้งใช้วิธีการวิจัยแบบเหตุการณ์ศึกษา (Event Study) เพื่อวัดการตอบสนองของตลาดที่มีต่อการเปิดเผยเรื่องสำคัญ ในการตรวจสอบในรายงานของผู้สอบบัญชี โดยใช้อัตราผลตอบแทนที่ผิดปกติสะสมในช่วงเหตุการณ์ซึ่งประกอบด้วย 1) การระบุเหตุการณ์และวันที่เกิดเหตุการณ์ได้กำหนดวันที่เกิดเหตุการณ์ (Event Date = 0) คือวันที่มีการประกาศรายงานของผู้สอบบัญชีที่มีเรื่องสำคัญในการตรวจสอบต่อสาธารณชน ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่ศึกษาผลกระทบของเหตุการณ์ต่อราคาหลักทรัพย์ในช่วงระยะสั้นใกล้กับช่วงเหตุการณ์ เช่น ช่วง 3 วัน ตั้งแต่ วันที่ -1 ถึงวันที่ +1 (Thompson, Schmidt & Lennox, 2016) 2) ระยะเวลาการ (Estimation Period) หรือ ช่วงก่อนเกิดเหตุการณ์ คือ ช่วงระยะเวลาที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลก่อนเหตุการณ์ เพื่อหาอัตราผลตอบแทนที่คาดหวัง (Expected Return) ในช่วงเหตุการณ์ ช่วงประมาณการกำหนดเพื่อสะท้อนอัตราผลตอบแทนปกติของหุ้นที่ปราศจากเหตุการณ์นั้น ๆ ทำให้ช่วงประมาณการนั้นไม่ทับซ้อนกับช่วงเหตุการณ์ (Mackinley, 1997) โดยงานวิจัยนี้กำหนดช่วงก่อนเกิดเหตุการณ์จำนวน 120 วัน ก่อนการประกาศ เรื่องสำคัญในการตรวจสอบต่อสาธารณชน (วันที่ -121 ถึงวันที่ -2) (Sorokina, Booth, & Thornton, 2013) 3) ช่วงเหตุการณ์ (Event Period) คือ ช่วงเวลาเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งคาดว่าจะเกิดอัตราผลตอบแทนที่ผิดปกติได้แก่ วันที่เกิดเหตุการณ์เป็นอย่างน้อยรวมไปถึงวันที่หลังเหตุการณ์เพื่อสะท้อนผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากวันที่เกิดเหตุการณ์ โดยช่วงเหตุการณ์เริ่มจาก 1 วันก่อนการประกาศ ถึง 1 วันหลังวันประกาศ (วันที่ -1 ถึงวันที่ +1) เพื่อคำนวณอัตราผลตอบแทนผิดปกติที่เกิดเหตุการณ์และวัดอัตราผลตอบแทนผิดปกตินี้มีความแตกต่างไปจากปกติอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่อธิบายดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2 ช่วงเหตุการณ์ของการประกาศรายงานของผู้สอบบัญชี

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการเปิดเผยข้อมูล 3 รูปแบบ ประกอบด้วย 1) การเปิดเผยข้อมูลตามรูปแบบการเปิดเผย (Form) เช่น ข้อความ รูปภาพ เป็นต้น 2) การเปิดเผยข้อมูลตามลักษณะการเปิดเผย (Nature) เช่น ข้อความ ตัวเลข จำนวนเงิน เป็นต้น 3) การเปิดเผยข้อมูลตามแหล่งการเปิดเผย (Location) โดยการวิเคราะห์เนื้อหาในรายงานประจำปีของบริษัท (Steenkamp & Northcott, 2007) และรวบรวมข้อมูลจาก SETSMART (Set Marketing and Reporting Tools)

การวัดค่าตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ตัวแปรตาม คือ ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีและอัตราผลตอบแทนผิดปกติสะสม เรื่องสำคัญในการตรวจสอบตัวแปรคั่นกลางทำหน้าที่เชื่อมโยงเพื่อถ่ายทอดอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่อยู่ต้นทางสู่ปัจจัยผลลัพธ์ที่อยู่ปลายทาง ตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ ประกอบด้วย การลงทุนในบริษัทย่อยและประเภทสำนักงานสอบบัญชีโดยแสดงรายละเอียดดังนี้

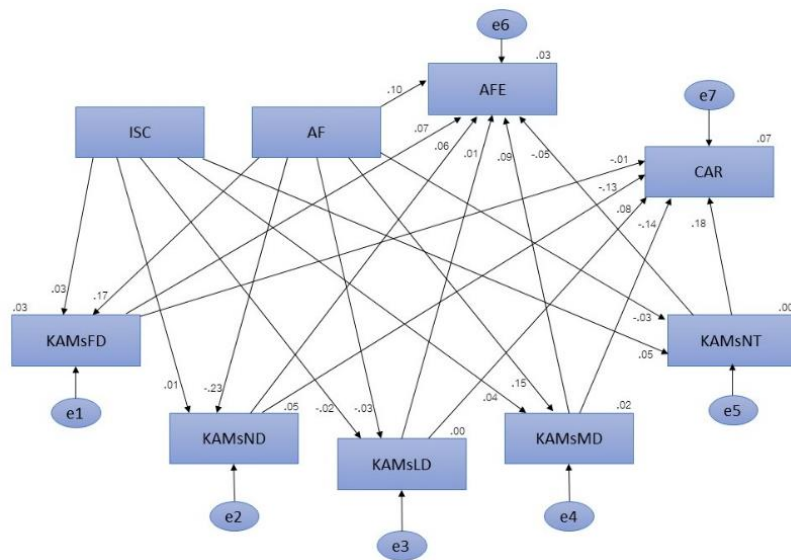
- ISC = การลงทุนในบริษัทย่อย
- AF = ประเภทสำนักงานสอบบัญชี
- KAMsFD = รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ
- KAMsND = ลักษณะการเปิดเผยข้อมูลเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ
- KAMsLD = ตำแหน่งการเปิดเผยข้อมูลเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ
- KAMsMD = ความมีสาระสำคัญการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ
- KAMsNT = จำนวนเรื่องของการเปิดเผยข้อมูลเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ
- AFE = ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี
- CAR = อัตราผลตอบแทนผิดปกติสะสม

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ระหว่างตัวแปร การลงทุนในบริษัทย่อย ประเภทสำนักงานสอบบัญชี การเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ ค่าธรรมเนียมในการสอบบัญชี และอัตราผลตอบแทนผิดปกติสะสม พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ทุกตัวมีค่าน้อยกว่า .65 (Burns & Grove, 1993) ทำให้ไม่มีปัญหา Multicollinearity จึงนำไปวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยในขั้นตอนต่อไป

2. ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างตามสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์เส้นทางของความสัมพันธ์แบบเต็มรูปการลงทุนในบริษัทย่อย ประเภทสำนักงานสอบบัญชี การเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี และอัตราผลตอบแทนผิดปกติสะสม จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี การค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสร้างรูปแบบความสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Over Identified Model) ซึ่งเป็นรูปแบบที่มีเส้นทางเชื่อมระหว่างตัวแปรในทิศทางเดียวกันที่สามารถเชื่อมไปสู่ตัวแปรตามที่เป็นตัวแปรคั่นกลางและตัวแปรตามของสมการโครงสร้างดังภาพที่ 3

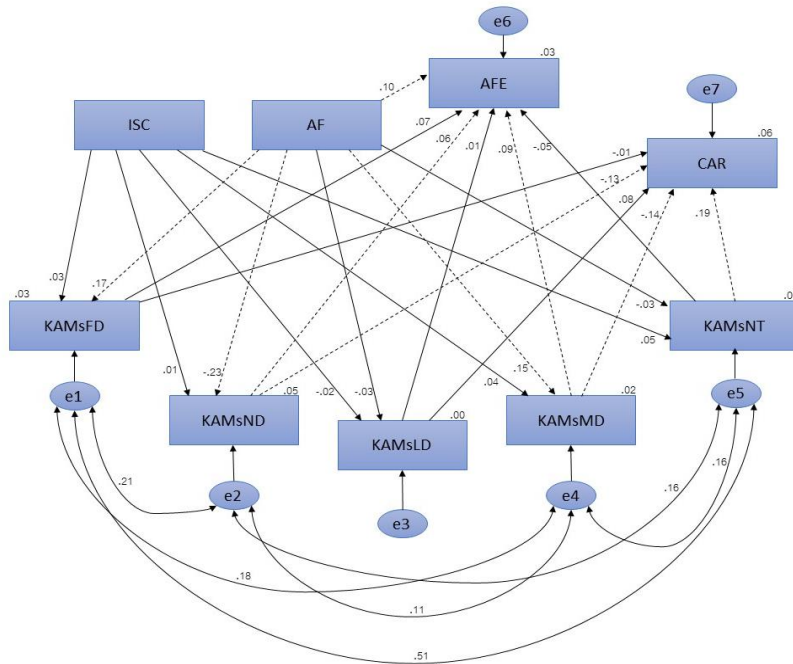


ภาพที่ 3 รูปแบบโมเดลการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ (Path analysis) ก่อนปรับโมเดล

การปรับโมเดล

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุเต็มรูปแบบ ค่าผลลัพธ์เริ่มต้นของการลงทุนในบริษัทย่อย ประเภทสำนักงานสอบบัญชี การเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีและอัตราผลตอบแทนผิดปกติสะสมของโมเดลยังไม่เหมาะสม ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดโดยมีค่าดัชนี $\chi^2/df = 9.713$, P-value = .00, CFI = .282, GFI = .912, AGFI = .736, RMSEA = .161, HOELTER = 58

ซึ่งค่าดัชนีดังกล่าวบ่งชี้ว่าตัวแบบโมเดลของงานวิจัยไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีความคลาดเคลื่อนสูงของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นยังไม่เหมาะสม ดังนั้นผู้วิจัยดำเนินการปรับโมเดลดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 รูปแบบโมเดลการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ (Path analysis) หลังปรับโมเดล

มีอิทธิพล ----->

ไม่มีอิทธิพล ----->

ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล (Measures of the Model Fit)

ผู้วิจัยได้พัฒนาโมเดลให้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าโมเดลตัวแบบเชิงประจักษ์กับตัวแบบทฤษฎี (โมเดลต้นแบบ) มีความสอดคล้องกันซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมินโมเดลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ดัชนีบ่งชี้ความสอดคล้องระดับความกลมกลืน (Goodness-of-Fit Index)

Indicator	Cut-off Value Requirement	Model Fit	
P-value	.191	$P > .05$	สอดคล้อง
χ^2/df	1.379	< 2.00	สอดคล้อง
GFI	.992	$> .95$	สอดคล้อง
AGFI	.961	$> .95$	สอดคล้อง
RMSEA	.033	$< .05$	สอดคล้อง
HOELTER	461	> 200	สอดคล้อง

จากรูปแบบโมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ผ่านการปรับโมเดลแล้วพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีความสัมพันธ์ที่ดีที่สุดแล้ว จึงนำโมเดลความสัมพันธ์ดังกล่าวมาหาอิทธิพลทางตรง (Direct Effect: DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect: IE) และผลรวมอิทธิพล (Total Effect: TE) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 อิทธิพลทางตรง ทางอ้อมและอิทธิพลรวม

ตัวแปรทำนาย	ตัวแปรตาม								
	KAMs			AFE			CAR		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ISC	.027	-	.027						
	.014	-	.014						
	-.023	-	-.023						
	.044	-	.044						
	.048	-	.048						
AF	.171*	-	.171*	-	.014*	.014*			
	-.226*	-	-.226*						
	-.026	-	-.026						
	.146*	-	.146*						
	-.033	-	-.033						
KAMsFD				.068	-	.068	-.006	-	-.006
KAMsND				.058*	-	.058*	-.133*	-	-.133*
KAMsLD				.093	-	.093	.080	-	.080
KAMsMD				.006*	-	.006*	-.136*	-	-.136*
KAMsNT				-.054	-	-.054	.185*	-	.185*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 3 เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงของการลงทุนในบริษัทย่อย ประเภทสำนักงานสอบบัญชีที่มีต่อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ และเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมีอิทธิพลทางตรงต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีและอัตราผลตอบแทนผิดปกติสะสม พบว่า ประเภทสำนักงานสอบบัญชีมีอิทธิพลทางตรงต่อการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบทิศทางเดียวกันในด้านความมีสาระสำคัญการเปิดเผยข้อมูลเท่ากับ .146 ด้านรูปแบบการเปิดเผยข้อมูลเท่ากับ .171 ส่วนด้านลักษณะข้อมูลการเปิดเผยมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางตรงกันข้ามเท่ากับ .226 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 การเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบด้านจำนวนเรื่องของการ

เปิดเผยมีอิทธิพลทางตรงต่ออัตราผลตอบแทนผิดปกติสะสมทิศทางเดียวกันเท่ากับ .185 ส่วนด้านความมีสาระสำคัญของการเปิดเผยข้อมูล และด้านลักษณะของการเปิดเผยข้อมูลมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางตรงกันข้ามเท่ากับ .136 และ .133 ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 การเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบด้านความมีสาระสำคัญในการตรวจสอบ และด้านลักษณะข้อมูลการเปิดเผยมีอิทธิพลทางตรงต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีในทิศทางเดียวกันเท่ากับ .006 และ .058 ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 นอกจากนี้ประเภทสำนักงานสอบบัญชีมีอิทธิพลทางอ้อมต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีผ่านการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบเท่ากับ .014 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สรุปการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ และอิทธิพลที่มีต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีและอัตราผลตอบแทนผิดปกติสะสมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ (mai) ผู้วิจัยสรุปผลในแต่ละประเด็นได้ดังนี้

1. การลงทุนในบริษัทย่อยมีอิทธิพลต่อการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ

การลงทุนในบริษัทย่อยไม่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 กล่าวคือ การเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบเรื่องที่ผู้สอบบัญชีให้ความสำคัญมากที่สุดในการตรวจสอบงบการเงินงวดปัจจุบัน ประเด็นสำคัญที่ได้รับการคัดเลือกจากเรื่องที่สื่อสารกับผู้มีหน้าที่กำกับดูแลกิจการ (International Auditing and Assurance Standards Board, 2011) ทั้งนี้ตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ เป็นแหล่งระดมทุนของธุรกิจที่มีศักยภาพขนาดกลางและเล็กมีส่วนการลงทุนในบริษัทย่อยต่ำ ภาพรวมผู้สอบบัญชีเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบเพียง 1 เรื่องส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการรับรู้รายได้ อาจเป็นเพราะไม่ส่งผลต่อขนาดและความซับซ้อนของรายการทางบัญชี สอดคล้องกับงานวิจัยของเกรียงไกร บุญเลิศอุทัย ศิลปพร ศรีจันเพชร และอนุวัฒน์ ภักดี (2562) ศึกษาเรื่องสำคัญในการตรวจสอบบอกระไร ผลการวิจัยพบว่า การเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน ค่าสอบบัญชี ระยะเวลาการออกรายงานระดับการจัดการกำไร ส่วนผลการวิจัยด้านคุณลักษณะพบว่าการลงทุนในบริษัทย่อยไม่มีความสัมพันธ์ต่อการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบทั้งนี้เพราะบริบทของสถาบันผลการวิจัยแตกต่างกับงานวิจัยต่างประเทศ

2. ประเภทสำนักงานสอบบัญชีมีอิทธิพลต่อการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ

ประเภทสำนักงานสอบบัญชีมีอิทธิพลต่อการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบทิศทางเดียวกันในด้านความมีสาระสำคัญการเปิดเผยข้อมูล และด้านรูปแบบการเปิดเผยข้อมูลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 กล่าวคือความแตกต่างของรายงานผู้สอบบัญชี คือ สำนักงานสอบบัญชี Big 4 มีการระบุจำนวนเรื่องสำคัญในการตรวจสอบที่มากกว่าสำนักงานสอบบัญชีขนาดเล็กรวมถึงด้านการนำเสนอเรื่องสำคัญในการตรวจสอบใน

รูปแบบที่เข้าใจง่ายทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานสอบบัญชี Big 4 เป็นสำนักงานที่มี ความมั่งคั่งมากกว่า สำนักงานสอบบัญชีขนาดเล็กทำให้สำนักงานสอบบัญชี Big 4 มีแรงจูงใจมากกว่าสำนักงานบัญชีขนาดเล็กสำหรับการออกรายงานให้มีความถูกต้อง สอดคล้องผลการวิจัยของ Ferreira & Morais (2020) FMA & EXRB (2017) KPMG International Cooperative (2017) และชาญชัย ตั้งเรื่อนรัตน์ (2558) ศึกษาคุณค่าของรายงานผู้สอบบัญชีแบบใหม่ พบว่ารายงานของผู้สอบบัญชีในกลุ่ม Big 4 มีจำนวนการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบและสัดส่วนการใช้ตารางในการนำเสนอวรรคเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมากกว่ารายงานของผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีอื่น ส่วนด้านลักษณะข้อมูลการเปิดเผยมีความสัมพันธ์ทางตรงในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 กล่าวคือบริษัทที่ได้รับการตรวจสอบโดยผู้สอบบัญชี Non-Big 4 รายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมากกว่าบริษัทที่ตรวจสอบโดยผู้สอบบัญชี Big-4 ประเด็นนี้แสดงให้เห็นว่าผู้สอบบัญชี Non-Big 4 รายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบเพิ่มเติมมากขึ้นทั้งนี้เพื่อให้ได้รับความน่าเชื่อถือ เพิ่มชื่อเสียง และหลีกเลี่ยงค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีโดยผู้สอบบัญชี Non-Big 4 มีแนวโน้มในการดำเนินการตามขั้นตอนการตรวจสอบอย่างระมัดระวังมากขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ozcan (2021) ศึกษาปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ พบว่าผู้สอบบัญชี Non-Big4 เปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมากขึ้น และมีการเพิ่มจำนวนเรื่องสำคัญในการตรวจสอบตามความความซับซ้อนของบริษัทฯ

3. ประเภทสำนักงานสอบบัญชีมีอิทธิพลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีผ่านการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ

ประเภทสำนักงานสอบบัญชีมีอิทธิพลทางตรงต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีผ่านการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ โดยสำนักงานสอบบัญชีที่มีคุณภาพงานสอบบัญชีสูงมีการจ้างพนักงานที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษ รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีที่มีคุณภาพสูงมาใช้ประกอบการปฏิบัติงานตรวจสอบเพื่อให้งานสอบบัญชีมีคุณภาพ ทำให้สามารถเรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่สูง โดยจากการตรวจสอบระบบควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชีในประเทศไทยของสำนักงาน ก.ล.ด. ที่พบว่าสำนักงานสอบบัญชี ขนาดใหญ่มีการรักษาคุณภาพงานสอบบัญชีมีมาตรฐานสูงสอดคล้องกับงานของ DeAngelo (1981) และLawrence, Migue & Ping (2011) และชาญชัย ตั้งเรื่อนรัตน์ (2558) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงหน้ารายงานผู้สอบบัญชีรูปแบบใหม่มีการเพิ่มรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ ผู้สอบบัญชีต้องระมัดระวังในการปฏิบัติงานมากขึ้นซึ่งอาจนำไปสู่การเพิ่มต้นทุนของค่าบริการสอบบัญชี และเนื่องด้วยบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ต้องการให้งบการเงินมีความน่าเชื่อถือในสายตา นักลงทุนจ่ายค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่สูงขึ้นเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่นักลงทุน

4. การเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมีอิทธิพลต่ออัตราผลตอบแทนผิดปกติสะสม

การเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบด้านลักษณะของการเปิดเผยด้านความมีสาระสำคัญของการเปิดเผยข้อมูลมีอิทธิพลในทิศทางตรงกันข้ามกับอัตราผลตอบแทนผิดปกติสะสม และจำนวนเรื่อง

ของการเปิดเผยข้อมูลมีอิทธิพลในทิศทางเดียวกันกับอัตราผลตอบแทนผิดปกติสะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 กล่าวคือในช่วงที่มีประกาศรายงานผู้สอบบัญชีที่มีเรื่องสำคัญในการตรวจสอบส่งผลต่อนักลงทุนมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อราคาหุ้นที่ทำให้เกิดอัตราผลตอบแทนที่เกิดจริงแตกต่างจากอัตราผลตอบแทนของหุ้นที่คาดหวัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Suttipun (2020) Brant, Christensen & Christopher (2014) และ Thompson Schmidt & Lennox (2016) นอกจากนี้รูปแบบการนำเสนอรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมีการแสดงกระบวนการตรวจสอบทำให้ผู้ใช้งบการเงินมีความสนใจการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมากส่งผลให้ความสนใจย่อหน้าอื่น ๆ ของรายงานผู้สอบบัญชีน้อยลงสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bedard et al. (2016), Financial Reporting Council. (2015) และ Sirois, Bedard & Bera (2017) ศึกษามูลค่าข้อมูลของการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบในรายงานของผู้สอบบัญชี พบว่าการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมีผลต่อการชี้แนะความสนใจโดยผู้ใช้ข้อมูลสามารถเข้าถึงการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็วและให้ความสำคัญการสื่อสารเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมากขึ้น

5. การเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมีอิทธิพลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี

การเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบด้านความมีสาระสำคัญในการตรวจสอบ และด้านลักษณะข้อมูลการเปิดเผยมีอิทธิพลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 กล่าวคือ การเปิดเผยข้อมูลอาจเพิ่มต้นทุนที่เกิดขึ้นโดยผู้สอบบัญชีหากมีการตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาดหรือน้อยโง่ทางบัญชีในอนาคต ผู้สอบบัญชีต้องมีความระมัดระวังในการปฏิบัติงานมากขึ้นส่งผลให้ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีเพิ่มขึ้น นอกจากนี้เรื่องสำคัญในการตรวจสอบเป็นเรื่องที่ประเมินไว้ว่ามีความเสี่ยงสูงในการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญดังนั้นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตในกรณีที่ผู้สอบบัญชีรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบที่กิจการต้องเผชิญความเสี่ยงสูงผู้สอบบัญชีได้รับผลตอบแทนสูง หรือในกรณีที่บริษัทเผชิญความเสี่ยงต่ำผู้สอบบัญชีได้รับผลตอบแทนต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Almulla & Bradbury (2018) และ Bedard, Gonthier- Besacier & Schatt (2018) นอกจากนี้ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเปิดเผยจำนวนเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมากมีผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีเพิ่มขึ้นสอดคล้องกับวิจัยของ Kitiwong & Sarapaivanich (2020) ศึกษาผลที่เกิดขึ้นของรายงานผู้สอบบัญชีกับการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบเกี่ยวข้องกับคุณภาพการตรวจสอบ พบว่าการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบที่เกี่ยวข้องการเข้าซื้อกิจการเท่านั้นที่มีข้อมูลมากกว่า ทั้งนี้คือการส่งสัญญาณความเป็นไปได้ในการปรับปรุงทางการเงินในปีถัดไป ทำให้เกิดรายการทางบัญชีที่ซ้ำซ้อน ความเสี่ยงต่าง ๆ เหตุการณ์ดังกล่าวมีผลต่อต้นทุนการสอบบัญชีที่สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ประเภทของสำนักงานสอบบัญชีในงานวิจัยนี้ส่งผลต่อการเปิดเรื่องสำคัญในการตรวจสอบโดยส่วนใหญ่สำนักงานสอบบัญชีBig 4 มีการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบในประเด็นจำนวนเรื่อง รวมทั้งขอบเขตกระบวนการตรวจและรายละเอียดที่ชัดเจนอาจเป็นเพราะว่าสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่มีการรักษาคุณภาพของงานสอบบัญชีมีมาตรฐานสูง รวมทั้งการปกป้องชื่อเสียงเพื่อหลีกเลี่ยงการถูกฟ้องร้องที่เกิดขึ้นในอนาคต

2. การเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมีอิทธิพลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีส่งผลให้ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตได้ทราบถึงประเด็นการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบในลักษณะใด เช่น ข้อความที่เปิดเผยจำนวนเรื่องที่เปิดเผย และสาระสำคัญของการเปิดเผยที่มากขึ้นมีผลต่อการกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดค่าธรรมเนียมในการสอบบัญชีให้เหมาะสม

3. การเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมีอิทธิพลต่ออัตราผลตอบแทนผิดปกติสะสม ทำให้นักลงทุนได้เห็นความสำคัญของการใช้ข้อมูลในรายงานของผู้สอบบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถทราบถึงแนวโน้มของผลตอบแทนเกินปกติสะสม ในช่วงที่มีประกาศรายงานของผู้สอบบัญชีเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือไม่เลือกซื้อหลักทรัพย์ที่อยู่ในช่วงประกาศรายงานของผู้สอบบัญชี

4. บริษัทสามารถทราบถึงแนวโน้มการตอบสนองต่อราคาตลาดในช่วงประกาศรายงานของผู้สอบบัญชีสามารถตัดสินใจเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบให้เหมาะสมเพื่อลดปัญหาการเกิดอัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ที่ต่ำกว่าที่ควรจะเป็น และเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาผลการดำเนินงานในการสร้างมูลค่าของกิจการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. ควรเพิ่มตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ เช่น การกำกับดูแลกิจการที่ดีการเติบโตของกิจการ การเปลี่ยนแปลงผู้สอบบัญชี รวมถึงประเด็นของการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบที่มีความสัมพันธ์กับอัตราส่วนทางการเงินของกิจการ

2. ศึกษาการวิเคราะห์เนื้อหาประเด็นของเรื่องที่สำคัญที่ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลือกมาสื่อสารในย่อหน้าการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบว่ามีความสำคัญอย่างไรทำไมเลือกสื่อสารกับผู้ใช้งบการเงิน

เอกสารอ้างอิง

เกรียงไกร บุญเลิศอุทัย ศิลปพร ศรีจันทเพชร และอนุวัฒน์ ภักดี. (2562). เรื่องสำคัญในการตรวจสอบบอกระไร.

วารสารวิชาชีพบัญชี, 15(45), 5-25.

ชาญชัย ตั้งเรือนรัตน์. (2558). คุณค่าของรายงานผู้สอบบัญชีแบบใหม่. วารสารวิชาชีพบัญชี, 11(32), 26 - 44.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2560). **งบการเงิน ปี 59 – ปี 61**. สืบค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2562 จาก

<https://www.set.or.th/set/commonslookup.do?msg=nf&language=th&country>.

Alexandris, G. Mavrovitis, Ch. F. & Travlos, N. (2012). How Have M&As Changed? Evidence from the Sixth Merger Wave. **The European Journal of Finance**, 18(8), 663-688.

Almulla, M. & Bradbury, M. E. (2018). **Auditor, Client, and Investor Consequences of The Enhanced Auditor's Report**. Retrieved January 15, 2020, from

<https://www.researchgate.net>

Asare, S. K. & Wright, A. M. (2012). Investors, Auditors, and Lenders Understanding of the Message Conveyed by the Standard Audit Report on the Financial Statements.

Accounting horizons, 26(2), 193–217.

Bedard, J. et al. (2016). Does Recent Academic Research Support Changes to Audit Reporting Standards?. **American Accounting Association**, 30(2). 255 – 275.

Bedard, J. Gonthier-Besacier, N. & Schatt, A. (2018). **Consequences of Justifications of Assessments in French Expanded Audit Reports**. Retrieved January 15, 2020, from

<https://doi.org/10.2139/ssrn.3175497>.

Brant, E. Christensen, S. M. & Christopher, J. W. (2014). Do Critical Audit Matter Paragraphs in the Audit Report Change Nonprofessional Investors' Decision to Invest?. **American**

Accounting Association, 33(4), 71–93.

Burns, N. & Grove, S. K. (1993). **Study The Practice of Nursing Research: Conduct, Critique & Utilization**, (Forth edition). Retrieved January 15, 2020, from [https://www.scirp.org/\(S\(vtj3fa45qm1ean45vffcz55\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=](https://www.scirp.org/(S(vtj3fa45qm1ean45vffcz55))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1575182)

[1575182](https://www.scirp.org/(S(vtj3fa45qm1ean45vffcz55))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1575182).

DeAngelo, L. E. (1981). Auditor Size and Audit Quality. **Journal of Accounting and Economics**, 3(3), 183-199.

Fama, E. F. (1970). Efficient Capital Markets: A Review of Theory and Empirical Work.

The Journal of Finance, 25(2), 383-417.

Ferreira, C. & Morais, A. I. (2020). Analysis of the Relationship between Company Characteristics and Key Audit Matters Disclosed. **Revista Contabilidade & Finanças**, 31(83), 262-274.

FMA & EXRB. (2017). **Key Audit Matters: A Stock Take of The First Year in New Zeala**.

Retrieved January 15, 2020, from <https://www.xrb.govt.nz/dmsdocument/2614>.

Financial Reporting Council. (2015). **Extended Auditor's Reports: a Review of Experience in The First Year**. Retrieved January 15, 2020, from <https://www.frc.org.uk/getattachment/561627cc-facb-431b-beda-ead81948604e/Extended-Auditor-Reports-March-2015.pdf>

International Auditing and Assurance Standards Board. (2011). **Enhancing The Value of Auditor Reporting: Exploring Options for Change (Consultations Paper)**. Retrieved January 15, 2020, from https://www.ifac.org/system/files/publications/exposedrafts/CP_Auditor_Reporting-Final.pdf.

International Federation of Accountants. (2015). **Auditor Reporting – Key Audit Matters**.

Retrieved January 15, 2020, from <http://www.ifac.org/system/files/publications/files/Auditor-Reporting-Toolkit-KAM-Overview.pdf>.

Jensen, M. C. & Mecking, W. H. (1976). Theory of The Firm: Managerial Behavior, Agency Costs, and Capital Structure. **Journal of Financial Economics**, 4(3), 73-109.

Kitiwong, W. & Sarapaivanich, N. (2020). Consequences of The Implementation of Expanded Audit Reports with Key Audit Matters (KAMs) on Audit Quality. **Managerial Auditing Journal**, 35(8), 1095-1119.

Kistana, G. L. (2016). **Factors Affecting Audit Fees in Private Commercial Banking Industries: In Ethiopia**. Master of Science in Accounting and Auditing, Addis Ababa University.

KPMG International Cooperative. (2017). **Key Audit Matters: Auditor's Report Snapshot 20 September 2017**. Retrieved January 15, 2020, from <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/au/pdf/2017/key-audit-matters-auditor-report-20-september-2017.pdf>.

- Lawrence, A. Miguel, M. M. & Ping, Z. (2011). Can Big 4 Versus Non-Big 4 Differences in Audit-Quality Proxies Be Attributed to Client Characteristics?. **The Accounting Review**, 86(1), 259-286.
- MacKinley, C. (1997). Event Studies in Economics and Finance, **Journal of Economic Literature**, 35(1), 13-39.
- Ozcan, A. (2021). What Factors Affect the Disclosure of Key Audit Matters? Evidence from Manufacturing Firms. **International Journal of Management Economics and Business**, 17(12), 149 – 161.
- Pinto, I. & Morais, A. I. (2019). What Matters in Disclosures of Key Audit Matters: Evidence from Europe. **Journal of International Financial Management & Accounting**, 30(2), 145-162.
- Sirois, L. P. Bédard, J. & Bera, P. (2017). The Informational Value of Key Audit Matters in The Auditor's Report: Evidence from An Eye-tracking Study. **Accounting Horizons**, 32(2), 141-162.
- Suttipun, M. (2020). Factors Influencing Key Audit Matters Reporting in Thailand. **Asian Journal of Accounting Perspectives**, 13(1), 26-39.
- Sorokina, N. Booth, D. E. & Thornton, Jr. J. H. (2013). Robust Methods in Event Studies: Empirical Evidence and Theoretical Implications. **Journal of Data Science**, 11(3), 575-606.
- Steenkamp, N. & Northcott, D. (2007). Content Analysis in Accounting Research: The Practical Challenges. **Australian Accounting Review**, 17(43), 12-25.
- Thompson, A. M. Schmidt, J. J. & Lennox, C. S. (2016). **Is The Expanded Model of Audit Reporting Informative to Investors: Evidence from The UK**. Retrieved January 15, 2020, from https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2619785.

**อิทธิพลเชิงโครงสร้างของสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการสอบบัญชี
และการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชี
ของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย**

The Structural Effects of Information Technology Competencies, Audit Procedures,
and Auditors' Professional Judgment on Audit Quality
of Thai Certified Public Accountants

แดน กุลรูป

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

Dan Kulroop

Faculty of Management Sciences, Lampang Rajabhat University

Corresponding Author E-mail: dan_kul@hotmail.co.th

(Received: January 22, 2022; Revised: May 18, 2022; Accepted: May 23, 2022)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบอิทธิพลเชิงโครงสร้างของสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการสอบบัญชี และการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามส่งผ่านระบบไปรษณีย์ ได้รับข้อมูลจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยจำนวน 141 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อกระบวนการสอบบัญชีในขณะเดียวกัน กระบวนการสอบบัญชีมีอิทธิพลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพและคุณภาพ การสอบบัญชี นอกจากนี้ การใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพก็มีอิทธิพลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อคุณภาพการสอบบัญชีเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้ไม่พบอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพและคุณภาพการสอบบัญชี ดังนั้นจึงสามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพการสอบบัญชีเป็นปัจจัยที่จะได้รับอิทธิพลทางบวกจากกระบวนการสอบบัญชีและการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพ โดยที่กระบวนการสอบบัญชีเป็นปัจจัยที่ได้รับอิทธิพลทางบวกจากความสามารถหรือสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้สอบบัญชี

คำสำคัญ: สมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ, กระบวนการสอบบัญชี, การใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพ
คุณภาพการสอบบัญชี

Abstract

This research aims to investigate the structural effects of information technology competencies, audit procedures, and auditors' professional judgment on audit quality of Thai Certified Public Accountants. The data were collected by questionnaire via postal system from 141 certified public accountants. Both descriptive statistics and structural equation model are applied to analyze the data and to test research hypotheses.

The results show that the information technology competencies have statistically significant positive influences on audit procedures. Meanwhile, audit procedures have statistically significant positive influences on auditors' professional judgment and audit quality. Furthermore, auditors' professional judgment has statistically significant positive influence on audit quality. However, this research has not found statistically significant influences among the information technology competencies, auditors' professional judgment, and audit quality. Therefore, audit quality is the factors that positively influenced by audit procedures, and auditors' professional judgment. Thereby, the audit procedures are the factors that positively influenced by information technology competence or capability of auditor.

Key words: Information Technology Competencies, Audit Procedures, Auditors' Professional Judgment, Audit Quality

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อโรคไวรัสโคโรนา 2019 ผลักดันให้องค์กรธุรกิจนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในกระบวนการดำเนินธุรกิจตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทางของโซ่อุปทาน (Fletcher & Griffiths, 2020) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวกับการบันทึกและประมวลผลข้อมูลแบบอัตโนมัติจึงมีความจำเป็นมากขึ้นเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและลดความเสี่ยงจากความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ การจัดทำและนำเสนอการเงินที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบดังกล่าวจึงถูกพัฒนาพร้อมกับการปรับตัวทางธุรกิจ ผู้ปฏิบัติงานในวิชาชีพที่เกี่ยวข้องจึงมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาศักยภาพหรือสมรรถนะทาง

เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในวิชาชีพด้านการสอบบัญชีผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่ให้บริการเกี่ยวกับการให้ความเชื่อมั่นต่อรายงานทางการเงิน มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาความรู้ความสามารถที่เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงในดิจิทัลเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบ (นิตยา โพธิ์ศรีจันทร์, 2561) รวมทั้งเพื่อเพิ่มทักษะประสบการณ์และการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบสำหรับใช้เป็นพื้นฐานของการใช้ดุลยพินิจประกอบการตัดสินใจภายใต้จรรยาบรรณทางวิชาชีพอันนำไปสู่การกำกับดูแลกิจการที่ดีและสนับสนุนการเติบโตขององค์กรธุรกิจอย่างยั่งยืน (ชุตินุช อินทรประสิทธิ์, 2561)

ความจำเป็นของการสอบบัญชีเกิดขึ้นพร้อมกับการแยกบทบาทระหว่างเจ้าของกิจการกับผู้มีส่วนใน การบริหารของระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่ ซึ่งผู้ถือหุ้นหรือเจ้าของกิจการได้มอบอำนาจให้ฝ่ายบริหารดำเนินธุรกิจ เพื่อสร้างความมั่งคั่งให้กับผู้เป็นเจ้าของ โดยต้องมีการรายงานผลดำเนินงาน ฐานะการเงินรวมถึงเปิดเผยข้อมูลทาง บัญชีให้กับเจ้าของและผู้มีส่วนได้เสียเพื่อสร้างผลกระทบที่ดีต่อการดำเนินงานของกิจการ (สุนทรี สุนทรโชติ และ ศศิวิมล มีอำพล, 2563) ดังนั้นบทบาทของผู้สอบบัญชีจึงทำหน้าที่ในการลดความเสี่ยงของการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อ ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาดของฝ่ายบริหารเพื่อนำเสนอสารสนเทศที่ ถูกต้องเชื่อถือได้ให้กับผู้เป็นเจ้าของและผู้มีส่วนได้เสีย แต่เนื่องจากการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านระบบ ออนไลน์หรือระบบคลาวด์ที่มีความซับซ้อนและมีปริมาณมหาศาลในปัจจุบัน จึงอาจทำให้เกิดความเสี่ยงเกี่ยวกับการ บิดเบือนข้อเท็จจริงของข้อมูลที่น่าเสนอ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตจึงควรมีการพัฒนาศักยภาพหรือสมรรถนะทาง เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการตรวจสอบ ดังเช่น การชี้ประเด็นของ คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์เกี่ยวกับการตรวจสอบการทุจริตของกิจการที่ใช้ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประมวลผลข้อมูลทางการเงินบัญชี โดยที่ผู้สอบบัญชีควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถหรือ สมรรถนะในการใช้วิธีการทดสอบการควบคุมทั่วไป (General Control) และวิธีการทดสอบการควบคุมเฉพาะ ระบบงาน (Application Control) เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2564) ทั้งนี้เพื่อให้ได้หลักฐานการสอบบัญชีที่เหมาะสมอย่างเพียงพอและมีการรายงานที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นอย่าง สมเหตุสมผล มีความทันเวลาและเป็นไปตามจรรยาบรรณวิชาชีพ สมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้สอบ บัญชีจึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการสอบบัญชีและเพิ่มความสามารถในการรายงานข้อมูลทางการเงิน ขององค์กรธุรกิจ (นิตยา โพธิ์ศรีจันทร์, 2561) นอกจากนี้ ผลการศึกษาของนักวิจัยในอดีตได้อธิบายว่า สมรรถนะ หรือความรู้ความสามารถและคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีมีผลกระทบต่อคุณภาพการสอบบัญชี (Cassell et al., 2019) และกระบวนการสอบบัญชีที่แตกต่างกันตามศักยภาพหรือขนาดของสำนักงานสอบบัญชีมี กระทบต่อคุณภาพการสอบบัญชี (DeAngelo, 1981) ตลอดจนการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพของผู้สอบ บัญชีมีผลกระทบต่อคุณภาพการสอบบัญชี (สวส์ดี หากิน และวรวิทย์ เลหาหะเมทธิ, 2561) ด้วยเช่นกัน

จากตัวอย่างการชี้ประเด็นของหน่วยงานกำกับดูแลในเรื่องการตรวจสอบกิจการที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประมวลผลข้อมูลทางการบัญชีข้างต้น รวมถึงการศึกษาวิจัยในอดีตเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้สอบบัญชี กระบวนการตรวจสอบ การใช้ดุลยพินิจของผู้สอบบัญชี มีเหตุที่น่าสนใจศึกษาว่าปัจจัยดังกล่าวจะมีอิทธิพลเชิงโครงสร้างต่อคุณภาพการสอบบัญชีหรือไม่อย่างไร เพื่อที่จะได้สะท้อนถึงโครงสร้างของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการสอบบัญชี อันนำไปสู่การแสดงความเห็นอย่างเหมาะสมต่องบการเงินขององค์กรธุรกิจ ก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการสอบบัญชีและเพิ่มระดับความเชื่อมั่นต่องบการเงินในการใช้ประโยชน์เพื่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจของผู้มีส่วนได้เสียต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อทดสอบอิทธิพลเชิงโครงสร้างของสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการสอบบัญชี และการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพงานสอบบัญชีเพื่อสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานงานวิจัยสำหรับการพยากรณ์เหตุการณ์หรืออธิบายปรากฏการณ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

คุณภาพการสอบบัญชี (Audit Quality)

คุณภาพการสอบบัญชี หมายถึง ความสามารถในการรายงานผลการตรวจพบการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอย่างมีสาระสำคัญของผู้สอบบัญชี (DeAngelo, 1981) ความสามารถดังกล่าวขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถหรือสมรรถนะของผู้สอบบัญชี (Cassell et al., 2019) ขนาดของสำนักงานสอบบัญชีที่มีกระบวนการตรวจสอบที่แตกต่างกัน (DeAngelo, 1981) และการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพของผู้สอบบัญชี (สวัสดี หากิน และวรวิทย์ เลาหะเมทธิ, 2561) ซึ่งในปัจจุบันนักวิจัยหรือนักวิชาการยังคงมีการศึกษาสาเหตุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการสอบบัญชีเพื่อพยากรณ์เหตุการณ์หรืออธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในวิชาชีพสอบบัญชี งานวิจัยนี้จึงแบ่งขอบเขตของคุณภาพการสอบบัญชีออกเป็น การรายงานผลการตรวจสอบ และการสร้างความเชื่อมั่นอย่างมีจรรยาบรรณและเป็นอิสระ โดยที่การรายงานผลการตรวจสอบ คือ การจัดทำรายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตโดยผู้สอบบัญชีจะแสดงความเห็นว่างบการเงินถูกต้องตามควร ในสาระสำคัญตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินหรือไม่ ซึ่งเป็นผลมาจากความสามารถในการวางแผนการตรวจสอบ วิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบ การพัฒนาศักยภาพของผู้สอบบัญชี กระบวนการควบคุมคุณภาพที่สำนักงานสอบบัญชีกำหนดใช้ และการรายงานผลการตรวจสอบตามข้อเท็จจริงที่ตรวจพบไว้ในรายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (DeAngelo, 1981) ในขณะที่

การสร้าง ความเชื่อมั่นอย่างมีจรรยาบรรณและเป็นอิสระ คือ การสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสียของกิจการ ในรูปแบบของการแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีจากคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและมาตรฐาน ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีจรรยาบรรณวิชาชีพ มีความเป็นอิสระ มีความสามารถในการใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจ อย่างเหมาะสม และมีความสามารถในการรักษาหรือคงไว้ซึ่งลูกค้าของผู้สอบบัญชี ทั้งนี้ทุกขั้นตอนของการ ปฏิบัติงานตามวิชาชีพเป็นไปอย่างมีจรรยาบรรณและเป็นอิสระคงไว้ซึ่งเกียรติและศักดิ์ศรีของผู้สอบบัญชีรับ อนุญาต (Francis, Maydew & Sparks, 1999) ดังนั้นคุณภาพการสอบบัญชีจึงมีมุมมองในบริบทขององค์กรและ สังคมที่ได้รับผลกระทบจากความสามารถส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีหรือสมรรถนะด้านต่างๆ ของผู้สอบบัญชี ศักยภาพหรือขนาดของสำนักงานสอบบัญชีที่มีกระบวนการตรวจสอบและการควบคุมคุณภาพแตกต่างกัน การใช้ ดุลยพินิจในการตัดสินใจของผู้ประกอบวิชาชีพซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์ การสังเกตและสงสัยของผู้ประกอบ วิชาชีพและความเป็นอิสระและการมีจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้สอบบัญชี (Becker et al., 1998; Duff, 2009) เพราะฉะนั้น งานวิจัยนี้จึงกำหนดขอบเขตของปัจจัยสาเหตุที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อคุณภาพการสอบบัญชี ประกอบด้วยสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้สอบบัญชี กระบวนการสอบบัญชีที่ผู้สอบบัญชีปฏิบัติ และการ ใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพของผู้สอบบัญชี ดังนี้

สมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Competencies)

สมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศในงานวิจัยนี้ประกอบด้วยความรู้ทางดิจิทัลเทคโนโลยีเชิงบูรณาการ ของผู้สอบบัญชีการประยุกต์ใช้ดิจิทัลเทคโนโลยีสารสนเทศในการสอบบัญชี และคุณลักษณะส่วนบุคคลในยุค ดิจิทัลของผู้สอบบัญชี โดยที่ความรู้ทางดิจิทัลเทคโนโลยีเชิงบูรณาการของผู้สอบบัญชี คือ การศึกษาเรียนรู้ ประสบการณ์การทำงาน และการติดตามข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันจากแหล่งข้อมูลหรือจากสภาพแวดล้อมทาง วิชาชีพ การทำความเข้าใจสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของกิจการและประเมินความเสี่ยงในการสอบบัญชีที่เกี่ยวข้อง กับดิจิทัลเทคโนโลยีของผู้สอบบัญชี เพื่อใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงานของกระบวนการสอบบัญชี รวมถึงเพื่อ เป็นพื้นฐานในการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพในการตัดสินใจของผู้สอบบัญชี ในขณะที่การประยุกต์ใช้ ดิจิทัลเทคโนโลยีในการสอบบัญชี คือทักษะของผู้สอบบัญชี ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการวางกล ยุทธ์การตรวจสอบระบบสารสนเทศที่ใช้ระบบดิจิทัลเทคโนโลยีจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล การประเมินความ เสี่ยงและการวางแผนการตรวจสอบเกี่ยวกับระบบการบันทึกข้อมูลและการประมวลผลอัตโนมัติรวมถึงการจัดการ คลังข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ทักษะในการคิดวิเคราะห์แยกแยะข้อมูลสารสนเทศในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ไปในระหว่างการปฏิบัติงานตรวจสอบหรือการรวบรวมหลักฐานการสอบบัญชีที่ถูกจัดเก็บในรูปแบบของดิจิทัล เทคโนโลยี เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานสอบบัญชีบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อให้ผู้สอบบัญชี สามารถใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพในการแสดงความเห็นต่องบการเงินว่ามีการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อ ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาดหรือไม่ นอกจากนี้ คุณลักษณะส่วนบุคคล

ในยุคดิจิทัลของผู้สอบบัญชี คือ การมีทัศนคติและมุมมองในการเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง การมีคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพในการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ความฉลาดและสติปัญญาในการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยีที่แสดงออกในรูปแบบการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ การควบคุมตนเองและความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นภายใต้สภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป โดยรวมแล้วสมรรถนะและความชำนาญพิเศษในการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีจะมีบทบาทสำคัญในการกำหนดความยั่งยืนของผลลัพธ์การสอบบัญชีในระยะยาวและในอนาคต (Phornlaphatrachakorn, 2020)

งานวิจัยในอดีตพบว่า สมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลอย่างเป็นสาระสำคัญต่อกระบวนการตรวจสอบบัญชีในด้าน การทำความเข้าใจและประเมินความเสี่ยงจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของกิจการ (Mutchler & Williams, 1990) การมีทักษะและประสบการณ์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีอิทธิพลต่อการบ่งชี้เฉพาะพฤติกรรมของบุคคลที่จะเป็นประโยชน์ต่อการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพ (Palmer, Ziegenfuss & Pinsker, 2004) ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีผลกระทบต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบตามกระบวนการสอบบัญชีที่กำหนดไว้ในมาตรฐานทางวิชาชีพ การใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพ และคุณภาพการสอบบัญชี (Betti & Sarens, 2020) ดังนั้นสมมติฐานงานวิจัยจึงกำหนดได้ดังนี้

H1a: สมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้สอบบัญชีมีอิทธิพลทางบวกกับกระบวนการสอบบัญชี

H1b: สมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้สอบบัญชีมีอิทธิพลทางบวกกับคุณภาพการสอบบัญชี

H1c: สมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้สอบบัญชีมีอิทธิพลทางบวกกับการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพ

กระบวนการสอบบัญชี (Audit Procedures)

กระบวนการสอบบัญชีในงานวิจัยนี้ ประกอบด้วย การวางแผนการสอบบัญชี การปฏิบัติงานตรวจสอบ และการสรุปผลการตรวจสอบ และการรายงาน โดยที่ การวางแผนการสอบบัญชี คือ ขั้นตอนในการพิจารณาความรู้ความสามารถและความเพียงพอของทรัพยากรของผู้สอบบัญชีในการตอบรับงานตรวจสอบเพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานและป้องกันความเข้าใจผิดเกี่ยวกับงานตรวจสอบงบการเงินระหว่างลูกค้าและผู้สอบบัญชี (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2563) ผู้สอบบัญชีต้องดำเนินการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจที่ตรวจสอบ วิเคราะห์เปรียบเทียบเบื้องต้นและกำหนดระดับความมีสาระสำคัญของรายการหรือเหตุการณ์ทางบัญชี ทำความเข้าใจสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและระบบการควบคุมภายในเพื่อประเมินความเสี่ยงสืบเนื่อง ความเสี่ยงจากการควบคุม และความเสี่ยงในการสอบบัญชีที่ยอมรับได้ (เตือนใจ ภักดีล้น และวันชัย ประเสริฐศรี, 2561) พัฒนากลยุทธ์การสอบบัญชีโดยรวมและแผนการตรวจสอบเพื่อให้ได้รับหลักฐานการสอบบัญชีที่เหมาะสมอย่างเพียงพอ (Low, 2004) สำหรับ การปฏิบัติงานตรวจสอบ คือ ขั้นตอนของการปฏิบัติงานตรวจสอบตามแผนการสอบบัญชีโดยรวม และแนวทาง

การตรวจสอบที่กำหนดวิธีการเลือกตัวอย่างและวิธีการตรวจสอบที่เหมาะสม (Abdul & Abdul, 2013) ผู้สอบบัญชีสามารถใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดทำกระดาษทำการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรวบรวมและประเมินหลักฐานการสอบบัญชี (Zuca, 2015) โดยต้องทำการสอบทานกระดาษทำการเพื่อให้มั่นใจได้ว่าหลักฐานการสอบบัญชีที่ได้รับมีความเหมาะสมเพียงพอต่อการสรุปผลการตรวจสอบ (นิตยา โพธิ์ศรีจันทร์ สุรนาบุญเหลือ และศุภกรักษ์ จันทร์จรสัจจิตต์, 2562) ในขณะที่การสรุปผลการตรวจสอบและการรายงาน คือ ขั้นตอนการเสร็จสิ้นการตรวจสอบงบการเงิน ผู้สอบบัญชีต้องทำการสรุปและประเมินผลการตรวจสอบ โดยต้องให้ความสำคัญตระหนักในรายการที่เกี่ยวข้องกับประมาณการทางการเงิน ความไม่แน่นอนที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานต่อเนื่อง รายการของบุคคล หรือกิจการที่เกี่ยวข้องกันและเหตุการณ์ภายหลังวันที่ในงบการเงิน การพิจารณาหนังสือรับรองของผู้บริหารที่คำยืนยันเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้บริหารได้ให้การรับรองไว้ในงบการเงินและจัดทำรายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเพื่อสื่อสารผลการตรวจสอบงบการเงินให้กับผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบและเข้าใจข้อสรุปผลการตรวจสอบอย่างชัดเจน (ศจีรัตน์ เมธิสุภาพ, 2561)

งานวิจัยในอดีตอธิบายว่า กระบวนการตรวจสอบที่ดีจะสร้างทักษะประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้สอบบัญชีเพื่อเป็นพื้นฐานในการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพ (สวัสต์ หากิน และวรวิทย์ เลาหะเมทธิ, 2561; ศจีรัตน์ เมธิสุภาพ, 2561) และส่งผลที่ดีต่อคุณภาพการสอบบัญชี (เตือนใจ รักดีลัน และวันชัย ประเสริฐศรี, 2561) ดังนั้นสมมติฐานงานวิจัยจึงกำหนดดังนี้

H2a: กระบวนการสอบบัญชีมีอิทธิพลทางบวกกับการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพ

H2b: กระบวนการสอบบัญชีมีอิทธิพลทางบวกกับคุณภาพการสอบบัญชี

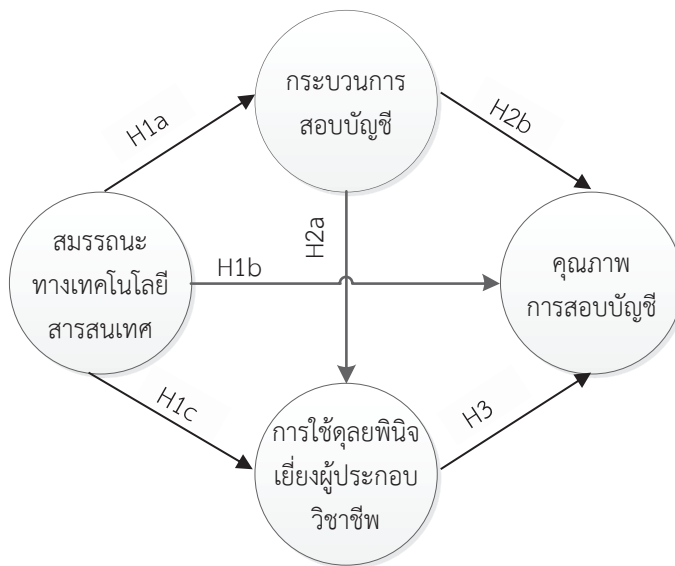
การใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพ (Auditors' Professional Judgment)

การใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพของงานวิจัยนี้ประกอบด้วย การสังเกตและสงสัยของผู้ประกอบวิชาชีพ และการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพ โดยที่ การสังเกตและสงสัยของผู้ประกอบวิชาชีพ คือ ผลกระทบของการใช้ความรู้ ทักษะประสบการณ์และความชำนาญในบริบทของมาตรฐานการสอบบัญชี มาตรฐานการบัญชี และข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องไปใช้ในการตั้งข้อสงสัยและการตัดสินใจอย่างรอบรู้เพื่อการปฏิบัติงานที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ของงานตรวจสอบภายใต้ความเป็นอิสระและความรอบคอบของผู้สอบบัญชี (สวัสต์ หากิน และวรวิทย์ เลาหะเมทธิ, 2561; Knechel, 2000; Solomon & Trotman, 2003) ในขณะที่การใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพ คือ ความรู้และทักษะความสามารถที่เท่าทันสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของลูกค้าที่ผู้สอบบัญชีสามารถสะท้อนให้เห็นถึงการนำหลักการสอบบัญชีและหลักการบัญชีมาปฏิบัติงานทางวิชาชีพได้อย่างเหมาะสมภายใต้การตัดสินใจบนพื้นฐานของคุณธรรมจริยธรรมและการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ (Knechel, 2000; Solomon & Trotman, 2003)

งานวิจัยในอดีตแสดงอิทธิพลของการใช้วิจารณ์งานในการสังเกตและสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพและการใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจตลอดกระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบอย่างเหมาะสมจะนำมาซึ่งการแสดงความคิดเห็นต่อการเงินอย่างเหมาะสมหรือมีสมรรถนะในการตรวจพบข้อผิดพลาดที่มีสาระสำคัญ มีความเป็นอิสระ และมีจรรยาบรรณในการรายงานผลการตรวจสอบไว้ในรายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (สวัสต์ หากิน และวรวิทย์ เลหาเมทนี, 2561; Solomon & Trotman, 2003) ดังนั้นสมมติฐานการวิจัยจึงสามารถกำหนดดังนี้

H3: การใช้ดุลยพินิจเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพของผู้สอบบัญชีมีอิทธิพลทางบวกกับคุณภาพการสอบบัญชี

จากแนวคิดคุณภาพการสอบบัญชีและวรรณกรรมที่ได้ทบทวนศึกษาเพื่อสร้างสมมติฐานงานวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรเพื่อใช้ในการพยากรณ์ปรากฏการณ์และอธิบายเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น และกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทยจากฐานข้อมูลของสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยผู้สอบบัญชีที่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อการติดต่อขอข้อมูลมีจำนวน 1,460 คน (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2564) คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ krejcie & morgan (1970) ได้ขนาดของตัวอย่าง 306 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยใช้วิธีการจับฉลาก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยที่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลจากฐานข้อมูลของสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์เป็นจำนวน 500 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนขนาดของตัวอย่างคือ 306 คนได้รับแบบสอบถามที่เป็นฉบับที่ถูกต้องครบถ้วนทั้งหมดจำนวน 141 คน อัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 28.20 จึงถือว่ายอมรับได้ (Aaker, Kumar & Day, 2001) รวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 45 วัน ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาการทดสอบทางสถิติสมการโครงสร้าง ซึ่งควรมีจำนวนตัวอย่างอย่างน้อย 10 ถึง 15 ตัวอย่างต่อหนึ่งตัวแปรพารามิเตอร์ (Hair et al., 2010) โดยที่งานวิจัยนี้มีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 10 ตัวแปร ดังนั้น จำนวนตัวอย่างจึงเหมาะสมและเพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูล

การพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการสอบบัญชี การใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพ และคุณภาพการสอบบัญชีเพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำผลการศึกษาตามข้อแรกมากำหนดโครงสร้างแบบสอบถามตามประเด็นสำคัญโดยพิจารณาเนื้อหาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และสมมติฐานในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความครบถ้วนของเนื้อหา งานวิจัย ความถูกต้องเหมาะสมของการใช้ภาษา และทำการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้สูตร IOC รวมทั้งปรับแก้ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

สถิติที่ใช้และการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติอนุมาน (Inference Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM)

คุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบ (Try-out) กับผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน
2. การหาค่า IOC ของงานวิจัยนี้มีค่าอยู่ระหว่าง .67 – 1.00 ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (ปราชญ์ มีหาญพงษ์ และกรรณิการ์ ฉัตรดอกไม้ไพร, 2561)
3. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งต้องมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามากกว่า .70 ขึ้นไป (Cronbach, 2003) สำหรับค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามงานวิจัยนี้ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง .903 – .953

ผลการวิจัย

1. ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.40) อายุอยู่ใน ระหว่าง 41 – 50 ปี (ร้อยละ 41.80) จบการศึกษาระดับปริญญาโท (ร้อยละ 49.60) มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานทางวิชาชีพ สอบบัญชีมากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 67.40) ผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่มีใบอนุญาตการประกอบวิชาชีพประเภทเดียว คือ ใบอนุญาตผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย (ร้อยละ 53.20) ผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่ปฏิบัติงานตรวจสอบในฐานะ ผู้สอบบัญชีอิสระ (ร้อยละ 68.10) และมีรายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 1,000,000 บาท (ร้อยละ 36.20)

2. ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร

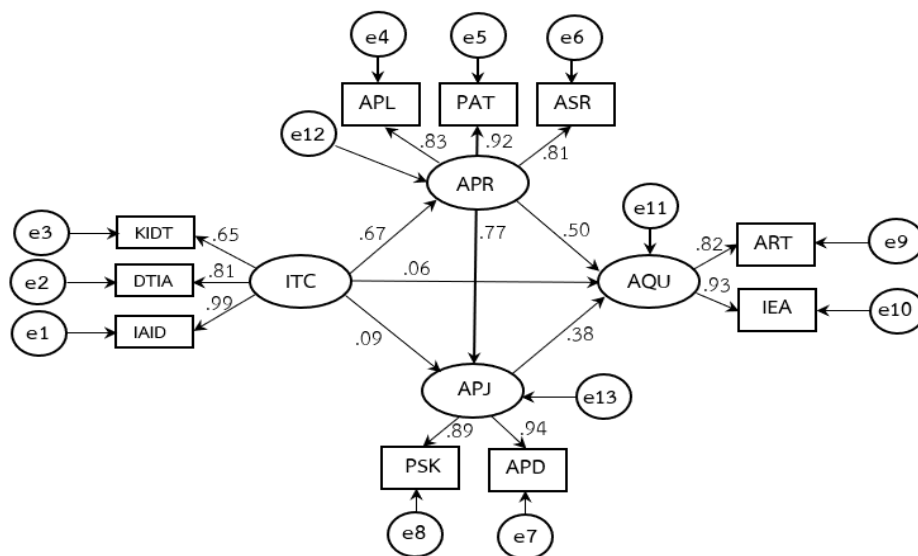
ตารางที่ 1 สถิติพื้นฐานของตัวแปรในการศึกษา

ตัวแปรสังเกตและมาตรวัด	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
สมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITC)			
ความรู้ทางดิจิทัลเทคโนโลยีเชิงบูรณาการของผู้สอบบัญชี (KIDT)	4.40	.503	มาก
การประยุกต์ใช้ดิจิทัลเทคโนโลยีในการสอบบัญชี (DTIA)	4.34	.551	มาก
คุณลักษณะส่วนบุคคลในยุคดิจิทัลของผู้สอบบัญชี (IAID)	4.51	.488	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.41	.474	มาก
กระบวนการสอบบัญชี (APR)			
การวางแผนการสอบบัญชี (APL)	4.55	.509	มากที่สุด
การปฏิบัติงานตรวจสอบ (PAT)	4.50	.507	มากที่สุด
การสรุปผลการตรวจสอบและการรายงาน (ASR)	4.60	.476	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.55	.621	มากที่สุด
การใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพ (APJ)			
การสังเกตและสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ (PSK)	4.62	.426	มากที่สุด
การใช้ดุลยพินิจเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ (APD)	4.60	.458	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.61	.423	มากที่สุด
คุณภาพการสอบบัญชี (AQU)			
การรายงานผลการสอบบัญชี (ART)	4.74	.400	มากที่สุด
การสร้างเชื่อมั่นอย่างมีจรรยาบรรณและเป็นอิสระ (IEA)	4.59	.464	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.66	.411	มากที่สุด

3. ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างความสัมพันธ์

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูล

Goodness-of-fit Statistics	Threshold Values	Studied Values
P-value	> .05	.243
Normed chi-square (χ^2 / df)	< 2.00	1.184
Goodness-of-Fit Index (GFI)	> .95	.961
Adjusted Goodness-of-Fit Index (AGFI)	> .90	.910
Comparative Fit Index (CFI)	> .95	.996
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	< .05	.036
Normed Fit Index (NFI)	> .95	.978



ภาพที่ 2 โมเดลสมการโครงสร้าง

จากภาพที่ 2 โมเดลสมการโครงสร้าง และตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) สมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการสอบบัญชี การใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพและคุณภาพการสอบบัญชี โดยค่าสถิติในโมเดลประกอบด้วย P-value, χ^2/df , GFI, AGFI, CFI, RMSEA, และ NFI บ่งชี้ระดับความกลมกลืนระหว่างข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เก็บรวบรวมกับโมเดลวิเคราะห์หองค์ประกอบ โดยตัวชี้วัดทุกตัวสามารถประเมินได้ว่ามีความสอดคล้องกลมกลืนกันเป็นอย่างดี (Byrne, 1998)

ตารางที่ 3 อิทธิพลทางตรงและทางอ้อม

ตัวแปรตาม	R ²	อิทธิพล	ตัวแปรอิสระ		
			สมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITC)	กระบวนการสอบบัญชี (APR)	การใช้ดุลยพินิจเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ (APJ)
กระบวนการสอบบัญชี (APR)	.444	DE	.667*		
		IE			
		TE	.667*		
การใช้ดุลยพินิจเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ (APJ)	.697	DE	.089	.773*	
		IE	.515		
		TE	.594	.773*	
คุณภาพการสอบบัญชี (AQU)	.774	DE	.062	.497*	.376*
		IE	.559	.291*	
		TE	.621	.788*	.376*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 3 เมื่อพิจารณาจากค่าอิทธิพลรวมที่มีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า สมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อกระบวนการสอบบัญชี (.667) กระบวนการสอบบัญชีมีอิทธิพลต่อการใช้ดุลยพินิจเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ (.773) และคุณภาพการสอบบัญชี (.788) รวมถึงการใช้ดุลยพินิจเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพมีอิทธิพลต่อคุณภาพการสอบบัญชี (.376)

เมื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า สมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อกระบวนการสอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .667 ดังนั้นยอมรับสมมติฐานที่ 1a ในขณะที่กระบวนการสอบบัญชีมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้ดุลยพินิจเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพและคุณภาพการสอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .773 และ .497 ตามลำดับ ดังนั้น ยอมรับสมมติฐานที่ 2a และ 2b รวมถึงการใช้ดุลยพินิจเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการสอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .376 ดังนั้นยอมรับสมมติฐานที่ 3 โดยที่สมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีอิทธิพลต่อการใช้ดุลยพินิจเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพและคุณภาพการสอบบัญชี ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1b และ 1c ดังกล่าวข้างต้น

เมื่อพิจารณาความสามารถในการอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศในการพยากรณ์ (R^2) กระบวนการสอบบัญชีได้เท่ากับ .444 หรือร้อยละ 44.40 ประกอบกับสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศและกระบวนการสอบบัญชีร่วมกันพยากรณ์ (R^2) การใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพได้ .697 หรือร้อยละ 69.70 รวมถึงสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการสอบบัญชีและการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพร่วมกันพยากรณ์ (R^2) คุณภาพการสอบบัญชีได้ .774 หรือ ร้อยละ 77.40

สรุปการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบอิทธิพลเชิงโครงสร้างของสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการสอบบัญชี และการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อกระบวนการสอบบัญชี แต่ไม่มีอิทธิพลต่อการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพและคุณภาพ การสอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่เดียวกัน กระบวนการสอบบัญชีมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพและคุณภาพการสอบบัญชี รวมถึงการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพก็มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการสอบบัญชีเช่นเดียวกัน เพราะฉะนั้น การอภิปรายผลการวิจัยจึงสามารถแยกประเด็นได้ดังนี้

ประการแรก สมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อกระบวนการสอบบัญชีเนื่องจาก ผู้สอบบัญช้นำความรู้ทางดิจิทัลเทคโนโลยีเชิงบูรณาการ การคิดเชิงระบบในการประยุกต์ใช้ดิจิทัลเทคโนโลยีสารสนเทศกับการปฏิบัติงานตรวจสอบ รวมถึงการมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้สอบบัญชีเพื่อพิจารณารับงานสอบบัญชี วางแผนการตรวจสอบ การปฏิบัติงานตรวจสอบเพื่อให้ได้หลักฐานที่เหมาะสมเพียงพอสำหรับการสรุปและประเมินผลการตรวจสอบรวมถึงการจัดทำรายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตสอดคล้องกับงานวิจัยของ Betti & Sarens (2020) และ ชูตินุช อินทรประสิทธิ์ (2561) ที่กล่าวว่าผู้ประกอบวิชาชีพด้านการสอบบัญชีจำเป็นต้องมีทักษะความรู้ที่เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลเทคโนโลยีขององค์กรธุรกิจ เพื่อประเมินความเสี่ยงและวางแผนการตรวจสอบเพื่อให้ได้หลักฐานการสอบบัญชีที่เพียงพอเหมาะสมอันนำไปสู่คุณภาพการสอบบัญชีในที่สุด อย่างไรก็ตาม การมีสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศเพียงอย่างเดียวจะไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพการสอบบัญชีและการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพ เนื่องจากผู้สอบบัญชีต้องปฏิบัติงานตรวจสอบตามมาตรฐานการสอบบัญชี ที่ระบุกระบวนการวางแผนการตรวจสอบ การปฏิบัติงานตรวจสอบ และการสรุปผลการตรวจสอบ ซึ่งอาศัยการบูรณาการองค์ความรู้ด้านการบัญชี ด้านการสอบบัญชี ด้านธุรกิจ รวมถึงต้องมีการทำงานร่วมกับทีมงานตรวจสอบ อันเป็นผลให้การศึกษาวิจัยนี้ปฏิเสธสมมติฐาน 1b และ 1c สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Abdul & Abdul (2013) ที่กล่าวว่า สมรรถนะส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีเพียงปัจจัยเดียวไม่สามารถทำให้เกิดคุณภาพการสอบบัญชีได้ แต่ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ ค่านิยมทางวิชาชีพของ

สำนักงานสอบบัญชีและผู้สอบบัญชี ดังนั้น จึงอภิปรายได้ว่าผู้สอบบัญชีที่มีสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีความจำเป็นต้องปฏิบัติงานตรวจสอบตามมาตรฐานการสอบบัญชีและเป็นไปตามระบบการกำกับดูแลการปฏิบัติงานตามวิชาชีพของสภาวิชาชีพบัญชีจึงจะทำให้ผลงานสอบบัญชีมีคุณภาพ

ประการถัดมาเมื่อพิจารณากระบวนการสอบบัญชีและการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพที่มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการสอบบัญชี เนื่องจากความสามารถในการปฏิบัติงานตรวจสอบและการสอบทานงานการสอบบัญชีที่มีอิทธิพลหรือผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความทันเวลาของการรายงานและถูกต้องในการปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชี (นิตยา โพธิ์ศรีจันทร์, 2561) ประกอบกับความเป็นอิสระ ของผู้สอบบัญชี การสังเกตและสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพของผู้สอบบัญชีที่มีอิทธิพลทางบวกต่อการรายงานผลการตรวจสอบของผู้สอบบัญชีที่เผยแพร่ต่อสาธารณชนอย่างมีจริยธรรมและช่วยส่งเสริมวิชาชีพบัญชีตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคม (สวัสด์ หากิน และวราวิทย์ เลาหะเมทนี, 2561) ดังนั้นจึงอภิปรายได้ว่า การวางแผนการสอบบัญชี การปฏิบัติงานตรวจสอบการสรุปและประเมินผลการตรวจสอบเพื่อจัดทำรายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต รวมถึงการใช้ดุลยพินิจในการสังเกตและสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทางของกระบวนการตรวจสอบ ถือเป็น การปฏิบัติงานตามมาตรฐานการสอบบัญชีอันมีผลต่อความถูกต้องในการปฏิบัติงานและความทันเวลาของการรายงานผลการตรวจสอบหรือคุณภาพการสอบบัญชีในที่สุด (Agoglia, Hatfield & Brazel, 2009)

ประการสุดท้าย หากพิจารณาค่าอิทธิพลรวมของตัวแปรเหตุที่มีค่าสูงสุดต่อคุณภาพการสอบบัญชี จะเห็นได้ว่า กระบวนการสอบบัญชีเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุด ทั้งนี้เนื่องจากในกระบวนการตรวจสอบ ผู้สอบบัญชีต้องประเมินตนเองในประเด็นความรู้ความสามารถและความเพียงพอของทรัพยากรที่จะใช้ในการตรวจสอบเพื่อพิจารณาตอบรับงานสอบบัญชี (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2563) ผู้สอบบัญชีต้องรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้มาซึ่งความเข้าใจในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและการควบคุมภายในของกิจการที่ตรวจสอบสำหรับการประเมินความเสี่ยงในการสอบบัญชี (เตือนใจ ภักดีถัน และวันชัย ประเสริฐศรี, 2561) ผู้สอบบัญชีต้องเลือกใช้วิธีการตรวจสอบและเครื่องมือหรือเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการจัดทำกระดาดำการเพื่อให้ได้หลักฐานการสอบบัญชีที่เหมาะสมเพียงพอ (Zuca, 2015) รวมถึงการจัดทำเอกสารหลักฐานของผู้สอบบัญชี ในขั้นตอนการเสร็จสิ้นการตรวจสอบ การพิจารณาหนังสือรับรองของผู้บริหารที่ให้คำยืนยันสิ่งที่ได้ให้การรับรองไว้ในงบการเงินและการจัดทำรายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (ศจิรัตน์ เมธิสุภาพ, 2561) นอกจากนี้ ค่าพยากรณ์ (R^2) ของสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการสอบบัญชี และการใช้ดุลยพินิจเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพเมื่อนำมารวมกันแล้วจะมีค่าสูงสุด ดังนั้นจึงสามารถอภิปรายได้ว่าสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศเมื่อรวมเข้ากับกระบวนการสอบบัญชีและการใช้ดุลยพินิจเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพแล้วจะแสดงออกถึงความสามารถในการตรวจสอบภายใต้ความเป็นอิสระและมีจริยบรรณทางวิชาชีพ สามารถแสดงความเห็นได้เหมาะสมหรือสามารถแสดงความเห็นต่องบการเงินว่ามีการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือผิดพลาดหรือไม่ (DeAngelo, 1981) และสร้างความ

เชื่อมั่นให้กับผู้ใช้งบการเงิน คงไว้ซึ่งเกียรติและศักดิ์ศรีของวิชาชีพและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับข้อมูลสำหรับประกอบการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจของผู้มีส่วนได้เสียในวงกว้าง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ผลการวิจัยครั้งนี้บ่งชี้ให้เห็นถึงความสามารถส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีเพียงอย่างเดียวไม่อาจแสดงออกถึงคุณภาพ ในการปฏิบัติงานได้ ดังนั้น จึงเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในการให้ความตระหนักเกี่ยวกับการพัฒนาแนวทางปฏิบัติสำหรับกระบวนการตรวจสอบ การทำงานเป็นทีม การพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อก่อให้เกิดคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบและสร้างผลงานของผู้สอบบัญชีที่มีคุณภาพต่อไป

2. ข้อค้นพบของการวิจัยให้การสนับสนุนแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการสอบบัญชีที่มาจากสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการสอบบัญชีและการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพ ดังนั้น จึงเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานกำกับดูแลในการพิจารณาพัฒนา หรือปรับปรุงแนวปฏิบัติทางการสอบบัญชีรวมถึงข้อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติงานทางวิชาชีพสอบบัญชี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. ข้อค้นพบงานวิจัยนี้แสดงถึงการมีอิทธิพลของสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการสอบบัญชี และการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญเป็นพิเศษเกี่ยวกับสมรรถนะส่วนบุคคลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นต้องพัฒนาให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในยุคดิจิทัล แต่อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยยังไม่ได้ทำการวิเคราะห์ลักษณะของตัวแปรที่เข้ามาทำหน้าที่ส่งผ่านอิทธิพลจากตัวแปรเหตุ (Cause Variables) หรือสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศไปยังตัวแปรส่งผ่าน (Mediating Variables) ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป อาจทำการวิเคราะห์การส่งผ่าน เพื่อทดสอบการส่งผ่านโดยสมบูรณ์ (Complete Mediation หรือ Full Mediation) หรือการส่งผ่านบางส่วน (Partial Mediation) เกี่ยวกับอิทธิพลของสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีผ่านกระบวนการสอบบัญชีและการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพ

2. ในบริบทวิชาชีพสอบบัญชีของประเทศไทย ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยและผู้สอบบัญชีภาคีอาจทำหน้าที่ ในการตรวจสอบงบการเงิน งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาอิทธิพลเชิงโครงสร้างของสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการสอบบัญชี และการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีเฉพาะของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยเท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป อาจทำการศึกษาเปรียบเทียบอิทธิพลเชิงโครงสร้างกล่าวระหว่างผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย และผู้สอบบัญชีภาคีอากร ทั้งนี้ เพื่อให้ได้องค์ความรู้เชิงลึกที่จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานกำกับดูแลในการพัฒนาหรือ

ปรับปรุงนโยบาย และมาตรฐานทางวิชาชีพสำหรับเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีที่มีใบอนุญาตทั้งสองประเภทต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณการสนับสนุนทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ประจำปีงบประมาณ 2564

เอกสารอ้างอิง

- ชุตินุช อินทรประสิทธิ์. (2561). การสอบบัญชีในยุค Big Data. **วารสารสุทธิปริทัศน์**, 32(103), 189-202.
- เตือนใจ รักดีล้าน และวันชัย ประเสริฐศรี. (2561). ความคิดเห็นของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีต่อความเสี่ยงสืบเนื่องและความเสี่ยงจากการควบคุมในการตรวจสอบบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์. **RMUTT Global Business and Economics Review**, 12(1), 205-218.
- นิตยา โพธิ์ศรีจันทร์ สุธนา บุญเหลือ และศุภกรักษ์ จันทร์จรสจิตต์. (2562). ตัวแปรที่มาก่อนสมรรถนะในการบูรณาการการสอบทานการสอบบัญชีและความเป็นเลิศในการสอบบัญชี: การตรวจสอบเชิงประจักษ์. **วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์**, 12(2), 57-70.
- นิตยา โพธิ์ศรีจันทร์. (2561). ผลกระทบของสมรรถนะการบูรณาการการใช้เทคโนโลยีการตรวจสอบที่มีต่อผลการปฏิบัติงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย. **วารสารราชพฤกษ์**, 16(2), 130-139.
- ปราณี มีหาญพงษ์ และกรรณิการ์ ฉัตรดอกไม้ไพร. (2561). การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยทางการพยาบาล. **วารสารพยาบาลทหารบก**, 19(1), 9-15.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2563). ทักษะการตอบรับงานและการคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์กับลูกค้าและงานที่มีลักษณะเฉพาะของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในการปฏิบัติตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 (TSQC1). **วารสารสุทธิปริทัศน์**, 34(109), 202-215.
- ศจีรัตน์ เมธิ์สุภาพ. (2561). ลักษณะของการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ: ดุลยพินิจในการเขียนเรื่องสำคัญในการตรวจสอบของผู้สอบบัญชีในกลุ่มสำนักงานบัญชี BIG 4. **วารสารสุทธิปริทัศน์**, 32(104), 210-222.
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2564) **ข้อมูลของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (เฉพาะท่านที่ประสงค์เปิดเผยข้อมูลเพื่อการติดต่อ)**. สืบค้นเมื่อ 19 เมษายน 2564 จาก https://eservice.tfap.or.th/fap_registration/cpa-contact-list?condition=4&district_hidden=&province_hidden=&geography_hidden.

- สวัสดี หากิน และวรวิทย์ เลหาเมเมทนี. (2561). โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอิสระตามความเป็นจริงกับการสังเกตและสงสัย เยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพและการรายงานอย่างมีจริยธรรม: การศึกษาเชิงประจักษ์จากผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่*, 11(2), 25-41.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2564). *ประเด็นจากการตรวจ IT. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2564 จาก* https://www.sec.or.th/TH/Documents/Auditordoc/audit_itgc_250759.pdf.
- สุนทรี่ สุนทรโชติ และศศิวิมล มีอำพล. (2563). การเปิดเผยข้อมูลทางการบัญชีด้านความรับผิดชอบต่อสังคมภายใต้ ISO 26000 ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มาเลเซีย และสิงคโปร์. *วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 7(2), 17-37.
- Aaker, D. A. Kumar, V. & Day, G. S. (2001). *Marketing Research*. (7th ed.). New York: John Wiley and Sons.
- Abdul, G. & Abdul, F. (2013). Audit Practice in Global Perspective: Present and Future Challenges. *Research Journal of Finance and Accounting*, 4(6), 1-5.
- Agoglia, C. P. Hatfield, R. C. & Brazel, J. F. (2009). The Effects of Audit Review Format on Review Team Judgments. *Auditing: a Journal of Practice & theory*, 28(1), 95-111.
- Becker, C. L. et al., (1998). The Effect of Audit Quality on Earnings Management. *Contemporary Accounting Research*, 15(1), 1-24.
- Betti, N. & Sarens, G. (2020). Understanding the Internal Audit Function in a Digitalised Business Environment. *Journal of Accounting & Organizational Change*, 17(2), 197-216.
- Byrne, B. M. (1998). *Structural Equation Modeling with LISREL, PRELIS, and SIMPLIS: Basic Concepts, Applications, and Programming*. New York: Psychology Press.
- Cassell, C. et al. (2019). A Hidden Risk of Auditor Industry Specialization: Evidence from the Financial Crisis. *Review of Accounting Studies*, 24(3), 891-926.
- Cronbach, L. J. (2003). *Essential of Psychology Testing*. New York: Hanpercollishes.
- DeAngelo, L. E. (1981). Auditor Size and Audit Quality. *Journal of accounting economics*, 3(3), 183-199.
- Duff, A. (2009). Measuring Audit Quality in an Era of Change: An Empirical Investigation of UK Audit Market Stakeholders in 2002 and 2005. *Managerial Auditing Journal*, 24(5), 400-422.

- Fletcher, G. & Griffiths, M. (2020). Digital Transformation During a Lockdown. **International Journal of Information Management**, 55, 1-4.
- Francis, J. R. Maydew, E. L. & Sparks, C. H. (1999). The Role of Big 6 Auditors in the Credible Reporting of Accruals. **Auditing: a Journal of Practice and Theory**, 18(2), 17-34.
- Hair J. F. et al. (2010). **Multivariate data analysis: A Global Perspective**. (7th ed.). New Jersey: Pearson Education International.
- Knechel, R. W. (2000). Behavioral Research in Auditing and Its Impact on Audit Education. **Issues in Accounting Education**, 15(4), 695-712.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Sizes for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**. 30, 607-610.
- Low, K. Y. (2004). The Effects of Industry Specialization on Audit Risk Assessments and Audit-Planning Decisions. **The Accounting Review**, 79(1), 201-219.
- Mutchler, J. F. & Williams, D. D. (1990). The Relationship Between Audit Technology, Client Risk Profiles, and the Going-Concern Opinion Decision. **Auditing: a Journal of Practice and theory**, 9(3), 39-54.
- Palmer, K. N. Ziegenfuss, D. E. & Pinsker, R. E. (2004). International Knowledge, Skills, and Abilities of Auditors/Accountants: Evidence from Recent Competency Studies. **Managerial Auditing Journal**, 19(7), 889-896.
- Phornlaphatrachakorn, K. (2020). Effects of Audit Specialization on Audit Planning, Audit Quality and Audit Performance: A Comparative Study of Certified Public Accountants and Tax Auditors in Thailand. **Journal of Accounting Profession**, 16(49), 23-49
- Solomon, I. & Trotman, K. T. (2003). Experimental Judgment and Decision Research in Auditing : the First 25 Years of AOS. **Accounting, Organizations and Society**, 28(4), 395-412.
- Zuca, S. (2015). Audit Evidence–Necessity to Qualify a Pertinent Opinion. **Procedia Economics and Finance**, 20, 700-704.

บทบาทของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในแนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กร

The Role of Transformational Leadership in Internal Branding Concept

ศิริระ ศรีโยธิน

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Sira Sriyothin

Faculty of Management Science, Silpakorn University

Corresponding Author E-mail: sira@ms.su.ac.th

(Received: April 23, 2022; Revised: May 24, 2022; Accepted: June 2, 2022)

บทคัดย่อ

องค์กรธุรกิจสามารถพัฒนาทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่เหมาะสม เพื่อเสริมสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีขององค์กรได้โดยใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้ บทความนี้มีเป้าหมายที่จะอธิบายเกี่ยวกับบทบาทของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กร โดยบทความจะเริ่มจากการอธิบายถึงภาพรวมของแนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กรโดยเฉพาะในภาคธุรกิจบริการ เพื่อเชื่อมโยงกับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในองค์กรและผลลัพธ์ต่อพนักงานภายในองค์กรตามแนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กร ก่อนปิดท้ายด้วยข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคตเกี่ยวกับบทบาทของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในแนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กร

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, การสร้างแบรนด์ภายในองค์กร, การตลาดบริการ, การบริหารการตลาด

Abstract

Business organizations can positively shape attitudes and behavior even improve their company's performance by using transformational leadership. This paper aims to purpose a discussion in the role of transformational leadership and the effect on employee attitudes and behaviors from the internal branding concept. From this purpose the author provides an overview on the concept of internal branding especially for the business services sector. Additionally, this paper provides the relationship between the transformation leadership and employees' brand outcomes in the internal branding concept. In the last section, this paper provides suggestions

for future research is to use the transformational leadership approach in the internal branding concept.

Keywords: Transformational Leadership, Internal Branding, Service Marketing, Marketing Management

บทนำ

ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา แนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กร (Internal Branding) ได้รับความสนใจจากนักวิจัยการตลาดเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก (Brown, 2022; Ind, 2017; Sriyothin, 2016) โดยเฉพาะในภาคธุรกิจบริการ ได้ให้ความสำคัญกับพนักงานภายในองค์กรมากขึ้นเพื่อสร้างความสมดุลกับการสร้างแบรนด์ภายนอกองค์กร (External Branding) ที่ให้ความสำคัญกับผู้บริโภคเป้าหมาย (De Chernatony, 2010) การสร้างแบรนด์ภายในองค์กรส่งผลให้พนักงานในองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของตนในการถ่ายทอดพันธสัญญาของแบรนด์ (Brand Promise) ไปสู่ผู้บริโภคเป้าหมายผ่านพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน (Ind, 2017) นำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภคเป้าหมายและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้เกิดขึ้นกับธุรกิจบริการนั้น (Ind, 2017; Punjaisri & Wilson, 2011; Sriyothin, 2016)

จากความสนใจในแนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กรที่เพิ่มขึ้น ทำให้มีงานวิจัยที่ศึกษาแนวคิดดังกล่าวในหลากหลายมุมมอง โดยเฉพาะการนำแนวคิด “ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)” ไปใช้ศึกษากับผลลัพธ์ตามแนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กรโดยงานวิจัยของ Burmann, Zeplin & Riley (2009), King & Grace (2010) Morhart, Herzog & Tomczak (2009), Punjaisri & Wilson (2011) และ Vallaster & De Chernatony (2005) ถือเป็นงานวิจัยสำคัญที่แสดงให้เห็นถึง บทบาทของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่สามารถส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานตามแนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กรได้

อย่างไรก็ตามแม้จะมีการวิจัยแนวคิดดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น แต่สำหรับในประเทศไทยยังมีการศึกษาวิจัยและนำแนวคิดดังกล่าวนี้ไปใช้ในวงจำกัด ดังนั้นบทความนี้จึงมีเป้าหมายที่จะนำเสนอที่มา และผลลัพธ์ของแนวคิดดังกล่าว โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้นักวิจัยการตลาดทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิดดังกล่าวในบริบทของประเทศไทยมากขึ้น และเพื่อให้ผู้บริหารธุรกิจโดยเฉพาะในภาคธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของแนวคิดดังกล่าวและนำไปปรับใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน นำมาซึ่งความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจต่อไป

ความสำคัญของการสร้างแบรนด์ภายในองค์กรที่มีต่อภาคธุรกิจบริการในประเทศไทย

ผลจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ส่งผลกระทบโดยตรงต่อภาคธุรกิจบริการในประเทศไทย โดยผลการศึกษาของศูนย์วิจัยธนาคารกรุงศรีอยุธยา (2564) พบว่าภาคธุรกิจบริการในประเทศไทยสูญเสียรายได้ไปในปี พ.ศ. 2563 มูลค่ากว่า 1.5 ล้านล้านบาท

จากผลกระทบต่อภาคธุรกิจบริการดังกล่าว ทำให้รัฐบาลจำเป็นต้องมีแผนการฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมจากผลกระทบของไวรัสโควิด-19 โดยรายงานของคณะกรรมการกฤษฎีกาใช้เงินกู้ (2563) แสดงให้เห็นว่า รัฐบาลให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจบริการ เพื่อสร้างความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนและกระจายความเจริญไปสู่ส่วนภูมิภาคในช่วงภายหลังของการแพร่ระบาด ความสำคัญในการพัฒนาของรัฐบาลดังกล่าว มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของธนาคารแห่งประเทศไทย (2562) ที่พบว่าภาคธุรกิจบริการในประเทศไทยมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยมีมูลค่าทางเศรษฐกิจคิดเป็นร้อยละ 55 ของรายได้ประชาชาติของประเทศไทย และทำรายได้ในการส่งออกให้ประเทศไทยคิดเป็นร้อยละ 20 สามารถสร้างงานให้กับตลาดแรงงานในประเทศไทยคิดเป็นร้อยละ 40 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562)

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาของธนาคารแห่งประเทศไทย (2558) พบว่าปัญหาสำคัญของภาคธุรกิจบริการคือ คุณภาพการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการที่ยังอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นการพัฒนาภาคธุรกิจบริการจึงต้องมุ่งเน้นการให้ความสำคัญในการพัฒนาพนักงานผู้ให้บริการ เพราะจะนำมาซึ่งการพัฒนาความสามารถในการแข่งขัน และส่งผลต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศในภาพรวมได้

จากความสำคัญในประเด็นดังกล่าว ทำให้ความสำคัญของการนำแนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กรมาปรับใช้ยังมีบทบาทความสำคัญมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเป็นหนึ่งในเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานในภาคธุรกิจบริการ (Balmer & Gray, 2003; De Chernatony, 2010; De Chernatony & Dall'Omo Riley, 1999; Hatch & Schultz, 2003; Ind, 2017; Schultz, 2005) และสามารถส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยไปสู่เป้าหมายตามแผนการฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมจากผลกระทบของโรค COVID-19 ของรัฐบาลได้

ความหมายและองค์ประกอบของแนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กร

การศึกษาของ Schultz & De Chernatony (2002) ได้สรุปความหมายของแนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กรไว้ดังต่อไปนี้

แนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กรเป็นการดำเนินกิจกรรมไปยังพนักงานภายในองค์กร โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความเข้าใจและทราบซึ่งในคำมั่นสัญญาของแบรนด์ (Brand Promise) หรือคุณค่าของแบรนด์ (Brand

Value) ที่มีต่อผู้บริโภคเป้าหมาย และทำให้พนักงานนำเสนอคำมั่นสัญญาและคุณค่าของแบรนด์ไปสู่ผู้บริโภคเป้าหมายผ่านพฤติกรรมในการให้บริการต่อไป

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การสร้างแบรนด์ภายในองค์กรจะมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน โดยเริ่มต้นจากการดำเนินกิจกรรมการสร้างแบรนด์ภายในองค์กรไปยังพนักงาน (Internal Branding Activities) ซึ่งจะส่งผลให้เกิดทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับแบรนด์องค์กร (Employee Brand Attitude) และส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานในการถ่ายทอดแบรนด์ไปสู่ผู้บริโภคเป้าหมาย (Employee Brand Behavior) โดยแต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียดโดยสรุปดังต่อไปนี้

กิจกรรมการสร้างแบรนด์ภายในองค์กร

รูปแบบของกิจกรรมในการสร้างแบรนด์ภายในองค์กรประกอบด้วย กิจกรรมสำคัญ 2 กิจกรรม ได้แก่ การสื่อสารภายในองค์กร (Internal Communication) และกิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management Activities) (Aurand, Gorchels & Bishop, 2005; Bergstrom, Blumenthal & Crothers, 2002; Boyd & Sutherland, 2006; Burmann & Zeplin, 2005; Chong, 2007; De Chernatony, Cottam & Segal-Horn, 2006; Ind, 2017; Judson et al., 2006; Martin et al., 2005; Punjaisri, Evanschitzky & Wilson, 2009; Sharma & Kamalanabhan, 2012; Sartain, 2005; Sriyothin, 2016)

การสื่อสารภายในองค์กรนั้น ประกอบด้วย 2 รูปแบบ ได้แก่ การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to Face Communication) เพื่อสื่อสารคำมั่นสัญญาของแบรนด์ไปยังพนักงานภายในองค์กรเป็นรายบุคคลโดยผ่านผู้บังคับบัญชา (Chong, 2007; Ind, 2017; Punjaisri, 2008; Sriyothin, 2016) และการสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) ซึ่งเป็นการสื่อสารที่ไม่มีอำนาจในการบังคับบัญชาซึ่งกันและกัน ทั้งระหว่างพนักงานในแผนกเดียวกันและต่างแผนกกัน (Burmann & Zeplin, 2005; Ind, 2017; Sriyothin, 2016)

สำหรับกิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management Activities) นั้น ได้แก่ การฝึกอบรม (Training) ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับคำมั่นสัญญาของแบรนด์ของพนักงาน (Chong, 2007; King & Grace, 2005, 2010) และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) (Aurand, Gorchels & Bishop, 2005; Burmann & Zeplin, 2005; Martin et al., 2005; Sartain, 2005) ซึ่งจะขออธิบายรายละเอียดในหัวข้อบทบาทของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อไป

พฤติกรรมของพนักงานในการถ่ายทอดแบรนด์ไปสู่ผู้บริโภคเป้าหมาย

ผลลัพธ์ของการสื่อสารภายในองค์กรและกิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อพนักงาน คือ ทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับแบรนด์องค์กร และพฤติกรรมของพนักงานในการถ่ายทอดแบรนด์ไปสู่ผู้บริโภคเป้าหมาย

(Aurand, Gorchels & Bishop, 2005; Burmann & Zeplin, 2005; Burmann, Zeplin & Riley, 2009; Punjaisri, Evanschitzky & Wilson. 2009; Thomson et al., 1999) ในส่วนทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับแบรนด์องค์กร ได้แก่ ความมุ่งมั่นของพนักงานที่มีต่อเป้าหมายของแบรนด์ (Employees' Brand Commitment) ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับอารมณ์ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานภายในองค์กรที่มีต่อแบรนด์องค์กร ที่สนับสนุนให้พนักงานแสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานทุกอย่างเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่แบรนด์องค์กรได้วางแผนไว้ (Baumgarth & Schmidt, 2010; Burmann & Zeplin, 2005; Burmann, Zeplin & Riley, 2009; King & Grace, 2012; Morhart, Herzog & Tomczak 2009; Punjaisri & Wilson, 2011; Punjaisri, Evanschitzky & Wilson. 2009; Sriyothin, 2016)

บทบาทของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในองค์กรที่ส่งผลต่อการสร้างแบรนด์ภายในองค์กร

การศึกษาของ Bass (1985) พบว่า James MacGregor Burns คือนักวิจัยคนแรกที่ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของภาวะผู้นำ (Leadership) โดยได้นำเสนอแนวคิดภาวะผู้นำใน 2 แนวคิด ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ซึ่งมุ่งเน้นให้ผู้นำในองค์กรพัฒนาคุณลักษณะตนเพื่อเป็นแบบอย่าง และสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงานในองค์กรได้เกิดการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) ที่มุ่งเน้นให้ผู้นำศึกษาถึงความต้องการของพนักงานในองค์กร และตอบสนองสิ่งที่พนักงานต้องการนั้นกลับไปที่พนักงานให้มีความพอใจ โดยการให้สิ่งจูงใจนั้นมีเงื่อนไขว่าพนักงานต้องปฏิบัติงานตอบสนองในสิ่งที่ผู้นำต้องการ อย่างไรก็ตาม นักวิจัยการตลาดเกี่ยวกับการสร้างแบรนด์ภายในองค์กร ได้นำแนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไปใช้ในการศึกษาวิจัยมากที่สุด (Baranik, Roling & Eby, 2010; Burmann & Zeplin, 2005; Casper et al., 2011; Gotsi & Wilson, 2001; Hardaker & Fill, 2005; King & Grace, 2008; Kasper, 2002; Morhart, Herzog & Tomczak, 2009; Peccei & Rosenthal, 2001; Podsakoff, MacKenzie & Bommer, 1996; Tosti & Stotz, 2001; Uen et al., 2012; Wallace et al., 2011)

Bass (1990) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่าหมายถึง ผู้นำในองค์กรที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้นการทำงานและพัฒนาปัญญากับพนักงานภายในองค์กรได้ ดังนั้นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงมุ่งเน้นพัฒนาผู้นำองค์กรในทุกระดับให้สามารถสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงทัศนคติและพฤติกรรมกับพนักงานภายในองค์กรได้นั่นเอง

คุณลักษณะของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

จากการศึกษาวิจัยที่ศึกษาคุณลักษณะของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในแนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กรนั้น (Bass, 1985; Burmann & Zeplin, 2005; Bycio, Hackett & Allen, 1995; Podsakoff,

MacKenzie & Bommer, 1996; Tosti & Stotz, 2001; Wallace et al., 2011) พบว่ามีความสอดคล้องกับคุณลักษณะตามผลการศึกษาของ Bass (1985) ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญของผู้นำ 4 ประการ ได้แก่

การประพุดิตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Charisma) หมายถึง การปฏิบัติตนของผู้นำที่เป็นตัวอย่างให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม โดยสิ่งที่ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างนั้นต้องสามารถพัฒนาไปสู่เป้าหมายขององค์กรได้

การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration) หมายถึง ทักษะความสามารถในการสื่อสารให้ผู้อื่นเห็นถึงความจำเป็น และคุณค่าในงานที่ตนรับผิดชอบ ตลอดจนแสดงให้เห็นว่างานที่รับผิดชอบนั้นสามารถช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้

ความสามารถในกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาปัญญา (Intellectual Stimulation) หมายถึง ทักษะความสามารถที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการตั้งคำถามในการปฏิบัติงาน ที่จะทำให้งานที่ตนรับผิดชอบพัฒนาได้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนการกระตุ้นให้มีการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการหาแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นด้วยเช่นกัน

การมุ่งเน้นความเป็นปัจเจกบุคคลของพนักงาน (Individualized Consideration) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงธรรมชาติที่แตกต่างกันของผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคล ที่ส่งผลให้การเรียนรู้ วิธีการปฏิบัติงาน และการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงาน ไม่สามารถใช้รูปแบบวิธีเดียวกันได้ ดังนั้นผู้นำต้องมีการพัฒนาทักษะในการสอนงาน และการติดตามตรวจสอบให้เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคล

การศึกษาของ McKenna (2020) ได้เสนอแนะการพัฒนาคุณลักษณะของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำองค์กรในทุกระดับไว้ดังต่อไปนี้

1. ผู้นำจะต้องพัฒนาทัศนคติที่มีต่อผู้อื่นในแง่ดี (Optimistic View) ไว้เสมอ
2. ผู้นำจะต้องมีการพัฒนาให้เกิดความหลงใหลในงานที่ตนรับผิดชอบ (Passion) เพราะจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งความกระตือรือร้นในการทำงาน ที่เป็นแบบอย่างกับผู้อื่น
3. ผู้นำต้องพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา โดยใช้ควบคู่กันในการสื่อสารกับผู้อื่น ตัวอย่างของอวัจนภาษาที่สำคัญได้แก่ การใช้สายตา การใช้ลักษณะร่างกายที่ผ่อนคลายเมื่อสื่อสาร และการแสดงสีหน้าที่เหมาะสมกับเนื้อหาที่ใช้ในการสื่อสาร เป็นต้น
4. ผู้นำต้องพัฒนาหาวิธีการจูงใจและวิธีการสร้างแรงบันดาลใจที่เหมาะสมกับผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละบุคคล
5. ผู้นำต้องพัฒนาวิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการนอกเหนือจากในเวลาทำงาน และพัฒนาทักษะในการหาวิธีชมเชยและยกย่องผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อทำสิ่งใดแล้วประสบความสำเร็จ
6. ผู้นำต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารเป้าหมายที่ต้องการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาดำเนินการให้บรรลุผล โดยสื่อสารให้เกิดความเข้าใจและสามารถทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามเป็นขั้นตอนได้

7. ผู้นำต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยเฉพาะการใช้น้ำเสียงที่แสดงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เห็นถึงความมั่นใจในตนเอง และความมั่นใจที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการที่จะบรรลุเป้าหมายตามที่ได้วางแผนไว้

ผลลัพธ์ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กร

Tosti & Stotz (2001) เป็นงานวิจัยแรกที่พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานภายในองค์กรตามแนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กร ทำให้นักวิชาการทางการตลาดได้เริ่มให้ความสำคัญกับการศึกษาวิจัยในประเด็นนี้เพิ่มมากขึ้น โดยสามารถแบ่งนักวิจัยที่ศึกษาในประเด็นดังกล่าวออกได้เป็น 4 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

นักวิจัยกลุ่มแรก (Burmam & Zeplin, 2005; Hardaker & Fill, 2005; Gotsi & Wilson, 2001) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อความมุ่งมั่นของพนักงานที่มีต่อเป้าหมายของแบรนด์ตามแนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กร เนื่องจากภาวะผู้นำช่วยให้พนักงานเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตน ที่ช่วยทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายของแบรนด์องค์กรได้ Gotsi & Wilson (2001) และ De Chernatony, Cottam & Segal-Horn (2006) พบว่าผู้นำที่พบปะพูดคุยกับพนักงานเป็นรายบุคคลอย่างทั่วถึง จะเป็นต้นแบบให้พนักงานประพฤติปฏิบัติตาม และช่วยเพิ่มความรู้สึกรักผูกพันของพนักงานที่มีต่อแบรนด์องค์กร Burmann & Zeplin (2005) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงช่วยสร้างให้พนักงานเกิดแรงบันดาลใจในการทำหน้าที่ของตน และเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานมากขึ้น Vallaster & De Chernatony (2005) พบว่าลักษณะของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ชอบพบปะพูดคุยกับพนักงานเป็นการส่วนตัว นำมาซึ่งความมุ่งมั่นของพนักงานที่มีต่อเป้าหมายของแบรนด์องค์กร

นักวิจัยกลุ่มที่สอง (King & Grace, 2008; Wallace et al., 2011) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเห็นถึงการสนับสนุนของฝ่ายบริหารขององค์กร (Management Support) การศึกษาของ King & Grace (2008) พบว่า มุมมองของพนักงานที่มีต่อการสนับสนุนของฝ่ายบริหารขององค์กรนำมาซึ่งความสำเร็จของการสร้างแบรนด์ภายในองค์กร ยิ่งพนักงานรู้สึกว่าคุณบริหารให้การสนับสนุนการทำงานของตน พนักงานจะยิ่งมุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายของแบรนด์องค์กร การศึกษาของ Wallace et al. (2011) พบว่า ความรู้สึกได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารของพนักงานที่เพิ่มขึ้นมีอิทธิพลต่อการเพิ่มขึ้นของความมุ่งมั่นของพนักงานที่มีต่อเป้าหมายของแบรนด์

นักวิจัยกลุ่มที่สาม (Morhart, Herzog & Tomczak, 2009; Uen et al., 2012) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถส่งอิทธิพลต่อความมุ่งมั่นของพนักงานที่มีต่อเป้าหมายของแบรนด์ และส่งผลต่อเนื่องไปถึงพฤติกรรมของพนักงานในการนำเสนอบริการที่ดีไปสู่ลูกค้าเป้าหมาย นอกจากนี้การศึกษาของ Uen et al. (2012) ยังพบอีกว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงช่วยสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดีของพนักงานภายในองค์กร

นักวิจัยกลุ่มที่สี่ (Baranik, Roling & Eby, 2010; Casper et al., 2011; Kasper, 2002; Peccei & Rosenthal, 2001; Podsakoff, MacKenzie & Bommer, 1996) เป็นกลุ่มนักวิจัยที่ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในฐานะเป็นเครื่องมือหนึ่งในการตลาดบริการ (Service Marketing) โดยพบว่าส่งผลโดยตรงต่อความมุ่งมั่นของพนักงานที่มีต่อเป้าหมายของแบรนด์ นอกจากนี้ Kasper (2002) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงช่วยให้พนักงานสามารถเข้าใจการทำการตลาดที่มุ่งเน้นผู้บริโภคเป้าหมายเป็นสำคัญ (Market Oriented) การศึกษาของ Podsakoff, MacKenzie & Bommer (1996) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงช่วยให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่สะท้อนเอกลักษณ์ของแบรนด์องค์กรไปสู่ลูกค้าเป้าหมาย Peccei & Rosenthal (2001) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงยังทำให้พนักงานรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งในการส่งต่อคุณค่าของการบริการ (Service Values) ไปสู่ลูกค้าเป้าหมาย

บทสรุป

จะเห็นได้ว่าการพัฒนาคุณลักษณะของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นกับผู้นำองค์กรนั้นจะสามารถช่วยให้ภาคธุรกิจโดยเฉพาะธุรกิจบริการคาดการณ์ผลลัพธ์ในเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานตามแนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กรได้ อันจะนำมาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับภาคธุรกิจบริการในประเทศไทยซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ อย่างไรก็ตามการพัฒนาแนวคิดดังกล่าวในประเทศไทยนี้ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือทั้งในภาคส่วนของผู้บริหารธุรกิจบริการในประเทศไทย ที่ควรตระหนักถึงความสำคัญของแนวคิดดังกล่าว และนำแนวคิดนี้ไปปรับใช้จริงในการดำเนินธุรกิจ และในภาคส่วนของนักวิชาการด้านการตลาดที่ต้องมีการศึกษาวิจัย เกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กรในบริบทของประเทศไทยให้เพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับนักวิชาการด้านการตลาดมีดังต่อไปนี้

1. การศึกษาคุณลักษณะของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

แม้จะมีการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์จนถึงอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ตามแนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กร ทั้งผลลัพธ์เชิงทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน แต่ยังคงพบว่างานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงยังมีจำนวนน้อย โดยส่วนใหญ่มีลักษณะคล้ายคลึงกับผลศึกษาของ Bass (1985) ซึ่งนักวิชาการเกี่ยวกับการสร้างแบรนด์ภายในองค์กรหลายท่านได้เรียกร้องให้มีการศึกษาวิจัยเพิ่มขึ้น (De Chernatony & Cottam, 2009; Groom et al., 2008; Mosley, 2007; Vallaster & De Chernatony, 2006)

2. การศึกษาในบริบทประเทศกำลังพัฒนา

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ตามแนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กรส่วนใหญ่จะศึกษาในบริบทของประเทศพัฒนาแล้ว มีเพียง 2 งานวิจัยเท่านั้นที่ศึกษาในบริบทของประเทศกำลังพัฒนา (Punjaisri & Wilson, 2011; Uen et al., 2012) ดังนั้นการทำการศึกษาในบริบทประเทศกำลังพัฒนาโดยเฉพาะในประเทศไทย จะช่วยพัฒนาทฤษฎีและเกิดการนำไปใช้เพื่อพัฒนาธุรกิจในประเทศกำลังพัฒนา นำมาซึ่งการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจในประเทศเหล่านี้มากขึ้น

3. ความครอบคลุมของตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานภายในองค์กรที่ทำการศึกษาวิจัย

นักวิชาการเกี่ยวกับการสร้างแบรนด์ภายในองค์กรส่วนใหญ่ให้การยอมรับว่า แนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กรที่มุ่งเน้นพนักงานภายในองค์กรนั้นเหมาะสมเป็นอย่างยิ่งกับธุรกิจบริการ เพราะสามารถช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันผ่านพนักงานผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี (Aurand, Gorchels & Bishop, 2005; Burmann, Zeplin & Riley, 2009; King & Grace, 2010; Punjaisri & Wilson, 2011; Uen et al., 2012; Vallaster & De Chernatony, 2005) แต่เมื่อพิจารณาในงานวิจัยทั้งหมดในภาพรวมแล้วจะพบว่า ผู้วิจัยเกือบทั้งหมดให้ความสำคัญศึกษาวิจัยกับพนักงานที่เป็นพนักงานส่วนหน้า (Frontline) เป็นหลัก ซึ่งในความเป็นจริงแล้วการนำเสนอบริการที่ดีของพนักงานส่วนหน้านั้นต้องอาศัยความร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับพนักงานส่วนสนับสนุน (Back Office) ด้วยเช่นกัน

4. องค์ประกอบของผลลัพธ์ในเชิงทัศนคติของพนักงานตามแนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กร

เมื่อพิจารณาผลลัพธ์ทางทัศนคติของพนักงานส่วนใหญ่ที่ศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กร ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ในเรื่องความมุ่งมั่นของพนักงานที่มีต่อเป้าหมายของแบรนด์ (Employees' Brand Commitment) เป็นหลัก (Aurand, Gorchels & Bishop, 2005; Burmann & Zeplin, 2005; Burmann, Zeplin & Riley, 2009; Punjaisri, Evanschitzky & Wilson, 2009; Thomson et al., 1999)

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณางานวิจัยของ Punjaisri, Evanschitzky & Wilson (2009) และ Sriyothin (2016) พบว่าผลลัพธ์ทางทัศนคติของพนักงานตามแนวคิดนี้ยังมีผลลัพธ์อื่นอีก ได้แก่ ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของตนเองของพนักงาน (Employees' Brand Identification) และความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อแบรนด์ (Employees' Brand Loyalty) ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงานในการถ่ายทอดแบรนด์ไปสู่ผู้บริโภคเป้าหมายได้เช่นเดียวกัน ซึ่งผลลัพธ์ทั้งสองนี้ยังมีการนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในจำนวนน้อยอยู่

5. การศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนในแนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กร

เพื่อให้เกิดการพัฒนาทฤษฎีที่กว้างขวางและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น การทดลองนำแนวคิดใหม่ๆ ในศาสตร์อื่นเข้ามาใช้จึงเป็นสิ่งจำเป็น ตัวอย่างเช่น ในทฤษฎีพฤติกรรมองค์กรนั้น มีแนวคิดภาวะผู้นำที่สำคัญ 2 แนวคิด ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Burns, 1978) ซึ่งจะพบว่างานวิจัยเกี่ยวกับการสร้างแบรนด์ภายในองค์กรส่วนใหญ่ ใช้แนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นหลักในการศึกษา ดังนั้น การนำแนวคิดภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมาใช้ศึกษาจึงเป็นสิ่งที่นักวิจัยการตลาดควรพิจารณา (Burmann & Zeplin, 2005)

เอกสารอ้างอิง

- คณะกรรมการกลั่นกรองการใช้จ่ายเงินกู้. (2563). **แผนฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมหลังโควิด**. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2564 จาก <http://nscr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2020/07/แผนฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมหลังโควิด-แก้หนี้.pdf>.
- ศูนย์วิจัยธนาคารกรุงศรีอยุธยา. (2564). **ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมหลัง COVID-19**. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2564 จาก https://www.krungsri.com/getmedia/ab21638a-4089-4bb4-bb8a-62ba89d2c7da/RI_Future of Tourism_210121_TH.pdf.aspx.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). **รายงานแนวโน้มธุรกิจ**. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2564 จาก https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/BLP/BLP_TH_Q2_2019_4akj4a6n.pdf.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2558). **ภาคบริการแรงขับเคลื่อนของระบบเศรษฐกิจไทย**. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2564 จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib/_/article28_04_58.Pdf.
- Aurand, T. W. Gorchels, L. & Bishop, T. R. (2005). Human Resource Management's Role in Internal Branding: An Opportunity for Cross-Functional Brand Message Synergy. **Journal of Product & Brand Management**, 14(3), 163-169.
- Balmer, J. M. & Gray, E. R. (2003). Corporate Brands: What Are They? What of Them? **European Journal of Marketing**, 37(8), 972-997.
- Baranik, L. Roling, E. & Eby, L. (2010). Why Does Mentoring Work? The Role of Perceived Organizational Support. **Journal of Vocational Behavior**, 76(3), 366-373.

- Bass, B. M. (1990). From Transactional to Transformational Leadership: Learning to Share the Vision. **Organizational dynamics**, 18(3), 19-32.
- Bass, B. M. (1985). **Leadership and Performance Beyond Expectation**. New York: The Free Press.
- Baumgarth, C. & Schmidt, M. (2010). How Strong is the Business-to-Business Brand in the Workforce? An Empirically-Tested Model of Internal Brand Equity in a Business-to-Business Setting. **Industrial Marketing Management**, 39(8), 1250-1260.
- Bergstrom, A. Blumenthal, D. & Crothers, S. (2002). Why Internal Branding Matters: the Case of Saab. **Corporate Reputation Review**, 5(2), 133-142.
- Boyd, G. & Sutherland, M. (2006). Obtaining Employee Commitment to Living the Brand of the Organization. **South African Journal of Business Management**, 37(1), 9-20.
- Brown, D. M. (2022). **Internal Marketing: Theories, Perspectives, and Stakeholders**. London: Routledge.
- Burmann, C. & Zeplin, S. (2005). Building Brand Commitment: A Behavioural Approach to Internal Brand Management. **The Journal of Brand Management**, 12(4), 279-300.
- Burmann, C. Zeplin, S. & Riley, N. (2009). Key Determinants of Internal Brand Management Success: An Exploratory Empirical Analysis. **Journal of Brand Management**, 16(4), 264-284.
- Burns, J. M. (1978). **Leadership**. New York: Harper & Row.
- Bycio, P. Hackett, R. D. & Allen, J. S. (1995). Further Assessments of Bass's (1985) Conceptualization of Transactional and Transformational Leadership. **Journal of Applied Psychology**, 80,(4), 468-478.
- Casper, W. J. et al. (2011). Work-Family Conflict, Perceived Supervisor Support and Organizational Commitment Among Brazilian Professionals. **Journal of Vocational Behavior**, 79(3), 640-652.
- Chong, M. (2007). The Role of Internal Communication and Training in Infusing Corporate Values and Delivering Brand Promise: Singapore Airlines' Experience. **Corporate Reputation Review**, 10(3), 201-212.

- De Chernatony, L. (2010). **From Brand Vision to Brand Evaluation: The Strategic Process of Growing and Strengthening Brands**. (3rd ed.). London: Routledge.
- De Chernatony, L. & Cottam, S. L. (2009). Creating and Launching a Challenger Brand: a Case Study. **The Service Industries Journal**, 29(1), 75–89.
- De Chernatony, L. & Dall’Olmo Riley, F. (1999). Experts Views About Defining Services Brands and the Principles of Services Branding. **Journal of Business Research**. 46(2), 181–192.
- De Chernatony, L., Cottam, S. & Segal-Horn, S. (2006). Communicating Services Brands' Values Internally and Externally. **The Service Industries Journal**. 26(8), 819-836.
- Gotsi, M. & Wilson, A. (2001). Corporate Reputation: Seeking a Definition. **Corporate Communications An International Journal**, 6(1), 24-30.
- Groom, S. et al. (2008). **Internal Branding-A Human Resources Perspective**. Toronto: Canadian Marketing Association.
- Hardaker, S. & Fill, C. (2005). Corporate Services Brands: The Intellectual and Emotional Engagement of Employees. **Corporate Reputation Review**, 7(4), 365–376.
- Hatch, M. J. & Schultz, M. (2003). Bringing the Corporation Into Corporate Branding. **European Journal of Marketing**, 37(8), 1041-1064.
- Ind, N. (2017). **Branding Inside Out: Internal Branding in Theory and Practice**. London: Kogan Page.
- Judson, K. M. et al. (2006). Building a University Brand from Within: University Administrators' Perspectives of Internal Branding. **Services Marketing Quarterly**, 30, 54–68.
- Kasper, H. (2002). Culture and Leadership in Market-Oriented Service Organizations. **European Journal of Marketing**, 36(9), 1047-1057.
- King, C. & Grace, D. (2005). Exploring the Role of Employees in the Deliverance of the Brand: A Case Study Approach. **Qualitative Market Research: An International Journal**, 8(3), 277–295.
- King, C. & Grace, D. (2008). Internal Branding: Exploring the Employee’s Perspective. **Journal of Brand Management**, 15(5), 358-372.
- King, C. & Grace, D. (2010). Building and Measuring Employee-Based Brand Equity. **European Journal of Marketing**, 44(8), 938-971.

- King, C. & Grace, D. (2012). Examining the Antecedents of Positive Employee Brand-Related Attitudes and Behaviors. **European Journal of Marketing**, 46(4), 469-488.
- Martin, G. P. et al. (2005). Branding: A New Performance Discourse for HR? **European Management Journal**, 23(1), 76-88.
- McKenna, E. F. (2020). **Business psychology and organizational behavior**. (6th ed.). London: Routledge.
- Morhart, F. M. Herzog, W. & Tomczak, T. (2009). Brand-Specific Leadership: Turning Employees into Brand Champions. **Journal of Marketing**, 73(5), 122-142.
- Mosley, R. (2007). Customer Experience, Organizational Culture and the Employer Brand. **Journal of Brand Management**, 15(2), 123-134.
- Peccei R. & Rosenthal P. (2001). Delivering Customer-Oriented Behavior through Empowerment: An Empirical Test of HRM Assumptions. **Journal of Management Studies**, 38(6), 831-857.
- Podsakoff, P. M. MacKenzie, S. B. & Bommer, W. H. (1996). Transformational Leader Behaviors and Substitutes for Leadership as Determinants of Employee Satisfaction, Commitment, Trust, and Organizational Citizenship Behaviors. **Journal of Management**, 22(2), 259-298.
- Punjaisri, K. & Wilson, A. (2011). Internal Branding Process: Key Mechanisms, Outcomes and Moderating Factors. **European journal of Marketing**, 45(10), 1521-1537.
- Punjaisri, K. (2008). **Brand Promise Delivery from the Customer Interface Employees' Perspective**. Dissertation Degree of Doctor of Philosophy, University of Strathclyde.
- Punjaisri, K. Evanschitzky, H. & Wilson, A. (2009). Internal Branding: An Enabler of Employees' Brand-Supporting Behaviors. **Journal of Service Management**, 20(2), 209-226.
- Sartain, L. (2005). Branding from the Inside Out at Yahoo!: HR's Role as Brand Builder. **Human Resource Management**, 44(1), 89-93.
- Schultz, M. & De Chernatony, L. (2002). Introduction: The Challenges of Corporate Branding. **Corporate Reputation Review**, 5(3), 105-114.

- Schultz, R. T. (2005). Developmental Deficits in Social Perception in Autism: the Role of the Amygdala and Fusiform Face Area. **International Journal of Developmental Neuroscience**, 23(3), 125-141.
- Sharma, N. & Kamalanabhan, T. (2012). Internal Corporate Communication and Its Impact on Internal Branding: Perception of Indian Public Sector Employees. **Corporate Communications: An International Journal**, 17(3), 300-322.
- Sriyothin, S. (2016). **Influence of Internal Communication on Employees' Brand Outcomes**. Dissertation Degree of Doctor of Philosophy, The University of Salford.
- Thomson, K. et al. (1999). The Buy-in Benchmark: How Staff Understanding and Commitment Impact Brand and Business Performance. **Journal of Marketing Management**, 15(8), 819-835.
- Tosti, D. T. & Stotz, R. D. (2001). Building Your Brand from the Inside out. **Marketing Management**, 10(2), 28-33.
- Uen, J. F. et al. (2012). Increasing HR's Strategic Participation: The Effect of HR Service Quality and Contribution Expectations. **Human Resource Management**, 51(1), 3-24.
- Vallaster, C. & De Chernatony, L. (2005). Internationalisation of Services Brands: The Role of Leadership During the Internal Brand Building Process. **Journal of Marketing Management**, 21(1-2), 181-203.
- Vallaster, C. & De Chernatony, L. (2006). Internal Brand Building and Structuration: The Role of Leadership. **European Journal of Marketing**, 40(7/8), 761-784.
- Wallace, J. C. et al. (2011). Structural and Psychological Empowerment Climates, Performance, and the Moderating Role of Shared Felt Accountability: A Managerial Perspective. **The Journal of Applied Psychology**, 96(4), 840-850.

คำแนะนำสำหรับการเขียนบทความ

วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เปิดรับบทความจากนักวิจัย คณาจารย์ นักศึกษา และนักวิชาการ มีกำหนดการตีพิมพ์ปีละ 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม มีขอบเขตวิชาการในศาสตร์ด้านบริหารธุรกิจ ด้านการจัดการและการบัญชี ด้านการบัญชีด้านการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ ด้านการจัดการระบบสารสนเทศ และด้านการตลาด ทั้งนี้ทุกบทความจะต้องผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ ไม่น้อยกว่า 3 ท่าน แบบ Double Blinded คือ มีการปกปิดชื่อเจ้าของบทความแก่ผู้ทรงคุณวุฒิ และเจ้าของบทความไม่ทราบชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ ในกรณีที่ผู้พิมพ์เป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน จะต้องเป็นบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยเท่านั้น และในกรณีที่ผู้พิมพ์เป็นบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน สามารถเป็นได้ทั้งบุคคลภายในและ/หรือภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี และเพื่อให้บทความที่ตีพิมพ์เป็นไปตามรูปแบบมาตรฐานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพวารสาร ขอให้ผู้พิมพ์จัดทำบทความตามรูปแบบต่อไปนี้

ประเภทของบทความที่ตีพิมพ์

1. บทความวิจัย (Research Article) เป็นผลงานที่ได้จากข้อมูลที่ผู้พิมพ์ได้ศึกษาวิจัยด้วยตนเอง โดยมีการนำเสนอหน้า วัตถุประสงค์ ขอบเขตการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย และสรุปการวิจัย เพื่อนำเสนอองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

2. บทความวิชาการ (Article) เป็นการเขียนเพื่อนำเสนอทางวิชาการในลักษณะการเขียนแบบความเรียง มุ่งให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงหรือเป็นการกล่าวแสดงความคิดเห็นของผู้พิมพ์โดยมีข้อมูลแสดงให้เห็นเชิงประจักษ์ที่สนับสนุนทำให้เกิดการสรุปผลในบทความวิชาการนั้น อาจเป็นการอ้างอิงถึงกรอบความคิด ทฤษฎี ตลอดจนข้อเท็จจริงจากผลการศึกษาที่ผ่านมา โดยมีการค้นคว้าอ้างอิงจากแหล่งอ้างอิงที่เชื่อถือได้และทันสมัย

การเตรียมต้นฉบับบทความ

1. บทความเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ เนื้อความรวม 8-15 หน้า ขนาดกระดาษ B5 (18.2 x 25.7 เซนติเมตร) โดยพิมพ์ด้วยโปรแกรมไมโครซอฟต์เวิร์ดแบบคอลัมน์เดียว

2. การจัดพิมพ์บทความมีข้อกำหนดดังนี้

2.1 การตั้งหน้ากระดาษ และรูปแบบตัวอักษรในการพิมพ์บทความ มีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การตั้งค่ากระดาษ

ขอบกระดาษ	ระยะขอบ
ขอบบน (Top)	2.54 เซนติเมตร
ขอบล่าง (Bottom)	1.27 เซนติเมตร
ขอบซ้าย (Left)	2.54 เซนติเมตร
ขอบขวา (Right)	1.27 เซนติเมตร

2.2. เนื้อหาของบทความให้ใช้แบบอักษร TH SarabunPSK ทั้งบทความภาษาไทยและบทความภาษาอังกฤษ กรณีบทความมีการเขียนคำภาษาอังกฤษในเนื้อหา ให้ขึ้นต้นคำด้วยอักษรตัวพิมพ์ใหญ่ การขึ้นหัวข้อหลักให้เว้น 1 บรรทัด ส่วนหัวข้อย่อยและการพิมพ์ส่วนเนื้อหาไม่มีการเว้นบรรทัด ข้อกำหนดขนาดและรูปแบบอักษรมีรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ขนาดและรูปแบบอักษร

รายการ	ขนาดอักษร	การจัดตำแหน่ง	ลักษณะตัวอักษร
ชื่อเรื่อง ภาษาไทย	16 pt	กึ่งกลาง	ตัวหนา
ชื่อเรื่อง ภาษาอังกฤษ	16 pt	กึ่งกลาง	ตัวธรรมดา
ชื่อผู้พิมพ์	12 pt	กึ่งกลาง	ตัวธรรมดา
ที่อยู่ผู้พิมพ์/อีเมลล์	10 pt	กึ่งกลาง	ตัวธรรมดา
หัวข้อหลัก	14 pt	ชิดซ้าย	ตัวหนา
หัวข้อย่อย	14 pt	เยื้องเข้า 1 เซนติเมตร	ตัวธรรมดา
เนื้อเรื่อง	14 pt	กระจายแบบไทย	ตัวธรรมดา
ชื่อภาพ	14 pt	ชิดซ้ายได้ภาพ	ตัวธรรมดา
ชื่อตาราง	14 pt	ชิดซ้ายเหนือตาราง	ตัวธรรมดา
เอกสารอ้างอิง	14 pt	ชิดซ้าย	ตัวธรรมดา

3. การกำหนดหัวข้อหลักในบทความ

หัวข้อหลักในบทความวิจัยและบทความวิชาการ รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 หัวข้อหลักในบทความวิจัยและบทความวิชาการ

หัวข้อหลักในบทความวิจัย	หัวข้อหลักในบทความวิชาการ
ชื่อบทความ	ชื่อบทความ
บทคัดย่อ	บทคัดย่อ
คำสำคัญ	คำสำคัญ
Abstract	Abstract
Keywords	Keywords
บทนำ	บทนำ
วัตถุประสงค์การวิจัย	การทบทวนวรรณกรรม
กรอบแนวคิดการวิจัย	สรุป
วิธีดำเนินการวิจัย	กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี)
ผลการวิจัย	เอกสารอ้างอิง
สรุปการวิจัย	
ข้อเสนอแนะ	
กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี)	
เอกสารอ้างอิง	

4. การเขียนส่วนต้นของบทความ มีรายละเอียดดังนี้

4.1 ชื่อบทความ ควรกะทัดรัด ไม่ใช่คำย่อ และไม่ควรรยาวเกินไป

4.2 ชื่อผู้พิมพ์ ให้อยู่ถัดจากชื่อเรื่อง ระบุเฉพาะชื่อและนามสกุล กรณีมีผู้พิมพ์คนเดียว ไม่ต้องใส่ตัวเลขลำดับ และไม่มีเครื่องหมาย * แต่หากกรณีมีผู้พิมพ์หลายคนให้ระบุชื่อทุกคน และมีตัวเลขอารบิกกำกับเหนือตัวอักษรสุดท้ายของนามสกุล (เรียงตามลำดับ) กำหนดให้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ต่อจากเลขลำดับของผู้พิมพ์ที่เป็นผู้รับผิดชอบบทความหลักหรือผู้ประสานบทความ (Corresponding Author)

4.3 ที่อยู่ผู้พิมพ์ให้ระบุไว้ที่ใต้ชื่อผู้พิมพ์ โดยระบุชื่อคณะและสถาบันการศึกษาของผู้พิมพ์ กรณีมีผู้พิมพ์หลายคนให้ระบุสถานที่ติดต่อทุกคน และให้ระบุอีเมลที่ใช้ติดต่อของผู้รับผิดชอบบทความหลัก

4.4 ชื่อบทความภาษาอังกฤษ ชื่อผู้พิมพ์ และที่อยู่ผู้พิมพ์ ให้ขึ้นต้นด้วยอักษรตัวพิมพ์ใหญ่

ตัวอย่างการเขียนชื่อและที่อยู่ผู้พิมพ์ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

อำไพ ยงกุลวนิช^{1*} วิกานดา เกษตรอี่ยม²

^{1,2}คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

Ampai Yongkulvanich^{1*} Vikanda Kasetauim²

^{1,2}Faculty of Business Administration and Management, Ubonratchathani Rajabhat University

*Corresponding Author E-mail: ampai.y@ubru.ac.th

(Received: January 5, 2021; Revised: March 3, 2021; Accepted: March 5, 2021)

ภาพที่ 1 ตัวอย่างการเขียนชื่อและที่อยู่ของผู้นิพนธ์บทความ

4.5 คำสำคัญ และ Keywords กำหนดให้ไม่เกิน 5 คำ ไม่ต้องมีคำว่า “และ (And)” หน้าคำสุดท้าย การเขียนคำสำคัญภาษาไทยให้เขียนต่อจากบทคัดย่อภาษาไทย การเขียนคำสำคัญภาษาอังกฤษให้เขียนต่อจากบทคัดย่อภาษาอังกฤษ และบทคัดย่อให้ใช้เครื่องหมายจุลภาค (Comma) คั่นระหว่างคำ ดังตัวอย่าง

คำสำคัญ: การจัดการ, แผนพัฒนาชุมชน, การพัฒนาสังคม, การรับรู้, องค์การแห่งการเรียนรู้

Keywords: Management, Community Plan, Social Development, Perception, Learning Organization

ภาพที่ 2 ตัวอย่างการเขียนคำสำคัญ และ Keywords

5. การเขียนเนื้อหาในบทความ มีรายละเอียดดังนี้

5.1 บทนำ คือ ส่วนแสดงข้อมูลครอบคลุมความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย บทนำควรเขียนรูปแบบเรียงความให้รวมเป็นเนื้อเดียวกัน และเสนอเนื้อหาที่สอดคล้องกับงานวิจัย

5.2 วัตถุประสงค์การวิจัย คือ ข้อความที่ผู้วิจัยกำหนดว่าต้องการค้นหาข้อเท็จจริงใดบ้าง

5.3 กรอบแนวคิดการวิจัย คือ ในหัวข้อนี้ให้นำเสนอการทบทวนวรรณกรรมหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกรอบแนวคิดการวิจัย และสมมติฐานการวิจัย

5.4 วิธีดำเนินการวิจัย คือ ข้อมูลประชากร กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

5.5 ผลการวิจัย คือ ข้อค้นพบจากการวิจัย นำเสนอข้อมูลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

5.6 สรุปการวิจัย คือ การนำเสนอข้อค้นพบจากการวิจัยโดยสรุป และอภิปรายผล

5.7 ข้อเสนอแนะ คือ การเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.8 กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) คือ การระบุแหล่งทุนวิจัย หรือผู้มีส่วนสนับสนุนในการทำวิจัยให้ประสบความสำเร็จ

6. การพิมพ์เนื้อหาที่เป็นตัวเลข สัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์ ตัวย่อ และส่วนขยายภาษาอังกฤษมีข้อกำหนดดังนี้

6.1 กรณีตัวเลขหน้าจุดทศนิยมมีค่าเป็นศูนย์ ไม่ต้องเขียนเลขศูนย์ เช่น .05

6.2 กำหนดให้มีการเสนอข้อมูลตัวเลขหลังจุดทศนิยมไม่เกิน 3 ตำแหน่ง

6.3 หากมีการนำเสนอข้อมูลด้วยสัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์กำหนดให้ใช้ฟังก์ชันทางคณิตศาสตร์ในโปรแกรมไมโครซอฟต์เวิร์ดเท่านั้น เช่น $\bar{X}$ และกำหนดให้มีปรับขนาดสัญลักษณ์ในการนำเสนอให้เหมาะสม

6.4 การเขียนคำแปลภาษาอังกฤษในวงเล็บต่อจากคำภาษาไทย กำหนดให้ขึ้นต้นคำด้วยอักษรตัวพิมพ์ใหญ่ ส่วนคำเชื่อมภาษาอังกฤษให้เป็นอักษรตัวพิมพ์เล็ก (ถ้ามี) และเขียนคำแปลภาษาอังกฤษเพียงครั้งแรกที่เสนอข้อมูลเพียงครั้งเดียว หากมีการใช้คำเดิมอีกในบทความให้เขียนเฉพาะคำภาษานั้นโดยไม่ต้องมีคำแปลภาษาอังกฤษ

6.5 กรณีที่เขียนคำย่อและคำขยายภาษาอังกฤษในวงเล็บ ให้เขียนคำขยายก่อนตามด้วยคำย่อ เช่น องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization: LO)

7. การนำเสนอภาพและตาราง

7.1 ภาพประกอบเนื้อหา ให้ระบุชื่อรูปภาพหลังแสดงรูปภาพ จัดภาพกึ่งกลาง ส่วนชื่อภาพให้จัดชิดซ้าย หากมีที่มาของภาพ ให้พิมพ์โดยย่อหน้าเข้ามาให้ตรงกับตัวอักษรตัวแรกที่อธิบายภาพ ดังตัวอย่างในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 รายได้บ็อกออฟฟิตเมืองไทย ปี พ.ศ. 2553

ที่มา: (ศิวารุช โพธิ์พินาศ, 2556)

7.2 ตารางเนื้อหา ให้ระบุชื่อตารางก่อนแสดงตารางข้อมูล โดยจัดชื่อตารางและตารางข้อมูลให้ชิดซ้าย และในการพิมพ์ตารางกำหนดให้มีเส้นตารางในแนวนอนและแนวตั้งภายในตาราง ไม่มีเส้นตารางในแนวตั้งขอบ

ด้านซ้ายและขวาของตาราง ตัวอักษรในตารางให้เป็นตัวบางทั้งหมด หากมีที่มาของตารางให้พิมพ์ “ที่มา” ขีดขอบซ้าย ดังตัวอย่าง

ตารางที่ 3 พื้นที่อนุรักษ์และอุทยานแห่งชาติ

ประเทศ	จังหวัด	พื้นที่อนุรักษ์
ไทย	ศรีสะเกษ	อุทยานแห่งชาติเขาพระวิหาร เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าพนมดงรัก
ลาว	สาละวัน	ป่าสงวนแห่งชาติพูเชียงทอง ป่าสงวนแห่งชาติเซซั๊บ
กัมพูชา	พระวิหาร	ป่าสงวนพระวิหาร

ที่มา: (ชาติชาย สุขศรี, 2560)

8. การเขียนเอกสารอ้างอิง

การอ้างอิงเอกสารด้วยระบบการเขียนตามแบบ APA (American Psychological Association) เพื่อให้การอ้างอิงถึงผลงานของบุคคลอื่นมีความชัดเจนเป็นรูปแบบเดียวกัน วารสารกำหนดการเขียนเอกสารอ้างอิง ดังนี้

8.1 การอ้างอิงแทรกในเนื้อหา

การอ้างอิงแทรกในเนื้อหาเป็นการเขียนอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลที่ปรากฏในเนื้อหาบทความ โดยระบุชื่อผู้แต่งและปีที่พิมพ์ คั่นด้วยจุลภาค (,) การอ้างอิงแทรกในเนื้อหา มี 2 แบบ ดังนี้

8.1.1 การอ้างอิงไว้ท้ายข้อความที่อ้างอิง ให้เขียนในวงเล็บและมีเครื่องหมายจุลภาคคั่นระหว่างชื่อผู้แต่งและปีที่พิมพ์ มีรูปแบบการเขียนและตัวอย่างการเขียนดังนี้

(ชื่อผู้แต่ง, ปีที่พิมพ์)

1) กรณีผู้แต่งไม่เกิน 3 คน ให้ใส่ชื่อทุกคน โดยมีคำว่า “และ” ก่อนชื่อคนที่ 2 หรือคนที่ 3

(พรรณี สวนเพลง, 2552)

(กมล สมใจ และไพริน วรรณศิลป์, 2561)

(ไกรสร ทองอ้วน จุลมาศ สายเคน และศิริวรรณ สืบผล, 2562)

(Ivancevich, 2010)

(Kotler & Armstrong, 2010)

(ColQuitt, LePine & Wesson, 2015)

2) กรณีผู้แต่งตั้งแต่ 4 คนขึ้นไป ให้ใส่ชื่อผู้แต่งคนแรก และตามด้วยคำว่า “และคณะ” หรือ “et al.”

(ธีระพล อรุณะกสิกร และคณะ, 2550)

(Zikmund et al., 2013)

8.1.2 การอ้างอิงกรณีมีการระบุชื่อผู้แต่งในเนื้อหาแล้ว ไม่ต้องระบุชื่อผู้แต่งไว้ในวงเล็บท้ายข้อความอีก แต่ให้ระบุปีที่พิมพ์ไว้หลังชื่อผู้แต่งที่อ้างอิง มีรูปแบบการเขียนและตัวอย่างการเขียนดังนี้

ชื่อผู้แต่ง (ปีที่พิมพ์)

1) กรณีผู้แต่งไม่เกิน 3 คน ให้ใส่ชื่อทุกคน โดยมีคำว่า “และ” ก่อนชื่อคนที่ 2 หรือคนที่ 3
พรรณิ สวนเพลง (2552) กล่าวว่า.....

กมล สมใจ และไพริน วรรณศิลป์ (2561) กล่าวว่า.....

ไกรสร ทองอ้วน จุลมาศ สายเคน และศิริวรรณ สืบผล (2562) กล่าวว่า.....

Ivancevich (2010) กล่าวว่า.....

Kotler & Armstrong (2010) ได้ศึกษา.....

ColQuitt, LePine & Wesson (2015) กล่าวว่า.....

2) กรณีผู้แต่งตั้งแต่ 4 คนขึ้นไป ให้ใส่ชื่อผู้แต่งคนแรก และตามด้วยคำว่า “และคณะ” หรือ “et al.”

พินิจ สุขเสมอ และคณะ (2560) กล่าวว่า.....

Zikmund et al. (2013) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า.....

8.2 การอ้างอิงท้ายบทความ

การอ้างอิงท้ายบทความเป็นการเขียนรายการอ้างอิงแหล่งที่มาที่มีการอ้างในเนื้อหาบทความ ให้จัดชิดซ้าย รายการอ้างอิงท้ายบทความจะเขียนเฉพาะรายการที่มีการอ้างในเนื้อหาบทความเท่านั้น

8.2.1 การอ้างอิงจากหนังสือหรือตำรา มีรูปแบบการเขียนและตัวอย่างดังนี้

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อหนังสือหรือตำรา. (พิมพ์ครั้งที่). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

1) กรณีผู้แต่งไม่เกิน 3 คน ให้ใส่ชื่อทุกคน โดยมีคำว่า “และ” ก่อนชื่อคนที่ 2 หรือคนที่ 3
ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ด.

กรณีการ สุขเกษม และสุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2544). นานานวัตกรรมวิธีวิทยาการวิจัย. กรุงเทพฯ: บริษัท
เฟื่องฟ้า พรินติ้ง จำกัด.

สุพัตรา ศรีวิณชากร ทศนีย์ ญาณะ และสายศิริ ด่านวัฒนะ. (2552). **การดูแลผู้สูงอายุในชุมชน: ระบบหลักการและแนวทางปฏิบัติ**. นนทบุรี: สถาบันวิจัยและพัฒนาาระบบสุขภาพชุมชน.

Harris, M. B. (1995). **Basic Statistics for Behavioral Science Research**. Boston: Allyn and Bacon.

Baldwin, T. T. & Bommer, W. H. (2013). **Managing Organizational Behavior**. (2nd ed.). New York: McGraw-Hill Education.

Colquitt, J. A. LePine, J. A. & Wesson, M. J. (2015). **Organizational Behavior**. (4th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

2) กรณีผู้แต่งตั้งแต่ 4 คนขึ้นไป ให้ใส่ชื่อผู้แต่งคนแรก และตามด้วยคำว่า “และคณะ” หรือ “et al.”

พินิจ สุขเสมอ และคณะ. (2560). **ความผูกพันในการทำงานของข้าราชการครู**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บริษัท อักษรดี จำกัด.

Hair, J. F. et al. (2010). **Multivariate Data Analysis: A Global Perspective**. (7th ed.). New Jersey: Pearson Education International.

3) กรณีอ้างอิงผู้แต่งหนังสือหรือตำราชั้นรอง

การเขียนอ้างอิงโดยให้ความสำคัญกับเอกสารเดิมมากกว่า ให้ขึ้นต้นด้วยรายการอ้างอิงของเอกสารเดิม ใช้คำว่า “อ้างถึงใน” หรือ “กล่าวถึงใน” (“quoted in” หรือ “cited by”) นำหน้ารายการอ้างอิงของเอกสารรอง

พรรณี สวนเพลง. (2552). **เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสำหรับการจัดการความรู้**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด

ยูเคชั่น, อ้างถึงใน พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ. (2553). **ระบบซีทีและการจัดการยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: วิดีทัศน์.

การเขียนอ้างอิงโดยให้ความสำคัญกับเอกสารรองมากกว่า ให้ขึ้นต้นด้วยรายการอ้างอิงเอกสารรอง ใช้คำว่า “อ้างจาก” หรือ “กล่าวจาก” (“quoting” หรือ “citing”) นำหน้ารายการอ้างอิงของเอกสารเดิม

พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ. (2553). **ระบบซีทีและการจัดการยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: วิดีทัศน์, อ้างจาก พรรณี สวนเพลง.

(2552). **เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสำหรับการจัดการความรู้**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

8.2.2 การอ้างอิงบทความหรือเนื้อหาจากหนังสือที่มีผู้แต่งหลายคน และมีบรรณาธิการหนังสือ มีรูปแบบการเขียนและตัวอย่างดังนี้

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). **ชื่อบทความหรือชื่อเนื้อหา**. ใน ชื่อบรรณาธิการ (บรรณาธิการ), ชื่อหนังสือ. (หน้า).

สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

วิกานดา เกษตรเอี่ยม. (2560). การประยุกต์ใช้โปรแกรม HR. ใน อำไพ ยงกุลวณิช (บรรณาธิการ),
ระบบสารสนเทศเพื่องานธุรกิจ. (50-60). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

Molleda, J. & Jain, R. (2013). Identity, Perceived Authenticity, and Reputation: A Dynamic
Association in Strategic Communications, In Carroll, C. E. (Ed.). **The Handbook of
Communication and Corporate Reputation**. (435-445). New Jeysey: Wiley & Sons, Inc.

8.2.3 การอ้างอิงจากรายงานการวิจัย มีรูปแบบการเขียนและตัวอย่างดังนี้

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). รายงานการวิจัยเรื่อง ชื่อเรื่อง. สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

บุญเลิศ ธีระตระกูล และคณะ. (2555). รายงานการวิจัยเรื่อง ผลการวิจัยตลาดแรงงาน ปี 2554-2555.
กรุงเทพฯ: กระทรวงแรงงาน.

8.2.4 การอ้างอิงจากวิทยานิพนธ์ มีรูปแบบการเขียนและตัวอย่างดังนี้

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อวิทยานิพนธ์หรือปริญญานิพนธ์. ประเภทและระดับปริญญา สถาบันการศึกษา.

ธีระวัฒน์ ชะอุ่ม. (2554). การจัดการความรู้ทรัพยากรวัฒนธรรม: วัดพระศรีรัตนศาสดาราม. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Zhmei, W. (2008). **The Practices of Training Programs of Selected Transnational Companies
in Chonburi Province**. Master's Thesis, Degree of Arts, Burapha University.

8.2.5 การอ้างอิงจากวารสารวิชาการ มีรูปแบบการเขียนและตัวอย่างดังนี้

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร, ปีที่พิมพ์(ฉบับที่), เลขหน้า.

การดี มหาพันธ์. (2555). การตั้งถิ่นฐานและพัฒนาการของภาคตะวันออกยุคปรับปรุง ประเทศตามแบบสมัยใหม่
ถึงปัจจุบัน. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 20(34), 111-132.

Porter, M. E. & Kramer, M. R. (2006). The Link Between Competitive Advantage and Corporate
Social Responsibility. **Harvard Business Review**, 84(12), 78-92.

8.2.6 การอ้างอิงจากเอกสารสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ มีรูปแบบการเขียนและตัวอย่างดังนี้

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความหรือชื่อเรื่องของบท. ใน ชื่อบรรณาธิการ (บรรณาธิการ/Ed./Eds.), ชื่อการประชุม (หน้า). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

บัญชา จุลกุล. (2561). การพัฒนาตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์ เพื่อส่งเสริมการขาย กรณีศึกษากลุ่มวิสาหกิจชุมชน
ตำบลลำแดง อ. สิงหนคร จ. สงขลา. ใน พิพัฒน์ ลิ้มปะนะพิทยธร (บรรณาธิการ), การประชุมวิชาการ
ระดับชาติคณมนมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ครั้งที่ 1 (31-39). สงขลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

8.2.7 การอ้างอิงจากเว็บไซต์ มีรูปแบบและตัวอย่างดังนี้

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่เผยแพร่). ชื่อหนังสือหรือชื่อบทความ. สืบค้นเมื่อ วันที่ เดือน ปี จาก ชื่อเว็บไซต์.

ชูศักดิ์ คงนันทน์. (2550). **เกษตรกรรม**. สืบค้นเมื่อ 30 ธันวาคม 2559 จาก <http://ebook.ram.edu/ebook/g/GE253-9.pdf>.

Wang, X. (2010). **Tax Avoidance, Corporate Transparency, and Firm Value**. Retrieved February 16, 2017, from <http://papers.ssrn.com/abstract=1716474>.

8.2.8 การอ้างอิงจากการสัมภาษณ์ มีรูปแบบและตัวอย่างดังนี้

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์หรือหน่วยงาน. (ปีที่สัมภาษณ์). ตำแหน่งผู้ให้สัมภาษณ์ (ถ้ามี). สถานที่ทำงาน (ถ้ามี). สัมภาษณ์. วัน เดือน ปีที่สัมภาษณ์.

ประกิต จงเจริญ. (2560). นักวิชาการส่งเสริมการเกษตรชำนาญการ. สำนักงานการเกษตร.

สัมภาษณ์. 7 สิงหาคม 2560.

จริยธรรมการตีพิมพ์บทความ (Publication Ethics) วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

กองบรรณาธิการวารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้ดำเนินงานจัดพิมพ์วารสารเพื่อเผยแพร่บทความให้มีคุณภาพตามประกาศศูนย์ดัชนีวารสารไทย (TCI) เรื่อง การประเมินด้านจริยธรรม/จรรยาบรรณวารสารวิชาการไทยในฐานข้อมูล TCI (2562) และมาตรฐานทางจริยธรรมของคณะกรรมการจริยธรรมการตีพิมพ์ Committee on Publication Ethics (COPE) (2018) กองบรรณาธิการกำหนดบทบาทและหน้าที่เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงานดังต่อไปนี้

บทบาทและหน้าที่ของกองบรรณาธิการ (Duties of Editors)

กองบรรณาธิการฯ มีหน้าที่และความรับผิดชอบจัดดำเนินการพิมพ์วารสารเพื่อเผยแพร่บทความให้คงไว้ซึ่งความถูกต้องทางวิชาการตรงตามความประสงค์ของผู้อ่านและผู้พิมพ์ ทั้งนี้ต้องไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรม สนับสนุนเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น ปกป้องทรัพย์สินทางปัญญา รับรองคุณภาพของบทความที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร และเร่งดำเนินการแก้ไขหากเกิดข้อผิดพลาดในการตีพิมพ์บทความ

หน้าที่ของบรรณาธิการต่อผู้อ่าน: ดำเนินการแจ้งหรือส่งเสริมให้ผู้พิมพ์ได้แจ้งในบทความที่เผยแพร่เพื่อให้ผู้อ่านทราบเกี่ยวกับผู้ให้ทุนสนับสนุนและบทบาทของผู้ให้ทุนสนับสนุนงานวิจัยหรือผลงานวิชาการนั้น ๆ

หน้าที่ของบรรณาธิการต่อผู้พิมพ์: ดำเนินการทุกอย่างเพื่อให้มั่นใจและรับรองคุณภาพของบทความที่ตีพิมพ์ในวารสาร แจ้งกระบวนการในการตรวจสอบประเมิน โดยกองบรรณาธิการจะไม่เปลี่ยนแปลงการตัดสินใจตอบรับบทความที่ถูกปฏิเสธการตีพิมพ์ไปแล้ว ยกเว้นมีปัญหาร้ายแรงเกิดขึ้น มีการจัดพิมพ์คำแนะนำสำหรับผู้พิมพ์เกี่ยวกับขอบเขตสาขาวิชาของบทความที่ตีพิมพ์ในวารสาร รูปแบบการพิมพ์บทความ และช่องทางการอุดหนุน โดยจะมีการปรับปรุงคำแนะนำให้ทันสมัยอยู่เสมอ

หน้าที่ของบรรณาธิการต่อผู้ประเมินบทความ: ดำเนินการจัดพิมพ์คำแนะนำแก่ผู้ประเมินบทความปรับปรุงคำแนะนำให้ทันสมัยอยู่เสมอ และจัดให้มีระบบที่ปกป้องข้อมูลส่วนตัวของผู้ประเมินบทความโดยกำหนดให้ใช้การพิจารณาบทความแบบ Double Blind Peer Review

กระบวนการพิจารณาบทความ: ดำเนินงานรับพิจารณาบทความด้วยระบบจัดการวารสารออนไลน์ ThaiJO ซึ่งเป็นระบบที่ทำให้มั่นใจได้ว่าบทความที่ส่งเข้ามายังวารสารจะได้รับการปกปิดเป็นความลับในระหว่างขั้นตอนการพิจารณาประเมินบทความ

การร้องเรียน: ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดในผังการดำเนินงาน มีการแจ้งช่องทางการร้องเรียน และจะมีการตอบกลับคำร้องเรียนในทันที

การสนับสนุนความถูกต้องทางวิชาการ: ดำเนินการเพื่อสนับสนุนความถูกต้องทางวิชาการเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ารายละเอียดทุกส่วนในบทความที่ตีพิมพ์ในวารสารต้องเป็นไปตามหลักจริยธรรมสากลที่ได้รับการยอมรับ

การคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล: ดำเนินการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องให้เป็นความลับ

การติดตามความประพฤติมิชอบ: ดำเนินการติดตามความประพฤติมิชอบหรือหาความผิดบกพร่องให้เกิดข้อสงสัย เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าได้กองบรรณาธิการมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างถูกต้องด้วยหลักเหตุและผล

การรับรองความถูกต้องของผลงานทางวิชาการ: หากมีการรับรู้ว่ามีปัญหาไม่ถูกต้องเกิดขึ้นกับบทความที่ตีพิมพ์ไปแล้ว รวมถึงประโยคที่นำไปสู่ความเข้าใจผิดหรือเป็นการบิดเบือนข้อเท็จจริง กองบรรณาธิการต้องแก้ไขทันทีด้วยความชัดเจน

ความสัมพันธ์ของเจ้าของวารสารกับสำนักพิมพ์: ดำเนินการจัดทำวารสารและตีพิมพ์บทความโดยมีพื้นฐานอยู่บนความเป็นอิสระของบรรณาธิการ ยึดคุณภาพและความเหมาะสมกับผู้อ่านมากกว่าผลตอบแทนทางการเงินหรือการเมือง

ผลประโยชน์ทับซ้อน: กองบรรณาธิการมีระบบในการจัดการผลประโยชน์ทับซ้อนหรือการขัดกันด้านผลประโยชน์ของบรรณาธิการเอง รวมทั้งเจ้าหน้าที่วารสาร ผู้นิพนธ์ ผู้ประเมินบทความ และกองบรรณาธิการ บทบาทและหน้าที่ของผู้นิพนธ์ (Duties of Authors)

กองบรรณาธิการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของผู้นิพนธ์เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดทำบทความตีพิมพ์ในวารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ดังนี้

1. ผู้นิพนธ์ต้องรับรองว่าบทความที่ส่งมาเป็นบทความใหม่ที่ไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารใดมาก่อนหรืออยู่ในระหว่างกระบวนการพิจารณาตีพิมพ์บทความในวารสารอื่น
2. ผู้นิพนธ์ต้องเสนอข้อเท็จจริงจากผลการวิจัยหรือการศึกษาค้นคว้าที่มีการดำเนินงานถูกต้องตามหลักจริยธรรมในการวิจัย ไม่นำเสนอข้อมูลที่เป็นเท็จหรือบิดเบือนจากผลการศึกษา
3. ผู้นิพนธ์ต้องนำเสนอผลการวิจัยหรือการศึกษาค้นคว้าของตนเอง ไม่คัดลอกผลงานผู้อื่นโดยมิได้มีการอ้างอิงหรือไม่ได้รับอนุญาต
4. ผู้นิพนธ์ต้องเขียนบทความให้มืองค์ประกอบครบถ้วน มีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลให้ชัดเจน และจัดรูปแบบบทความให้ถูกต้องและชัดเจนตามข้อกำหนดของวารสาร
5. ผู้นิพนธ์ที่มีชื่อปรากฏในบทความต้องมีส่วนร่วมในผลงานการวิจัยหรือการศึกษาค้นคว้าจริง (ถ้ามี)
6. ผู้นิพนธ์ที่มีผลประโยชน์ทับซ้อนในการนำเสนอข้อมูลในบทความจะต้องระบุผลประโยชน์ทับซ้อนด้วย (ถ้ามี)

บทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินบทความ (Duties of Reviewers)

กองบรรณาธิการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินบทความเพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการพิจารณาถ้อยแถลงบทความของวารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ดังนี้

1. ผู้ประเมินต้องรับประเมินบทความในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องชาญ และสามารถให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงบทความให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ

2. ผู้ประเมินต้องประเมินบทความด้วยความเป็นธรรมตามหลักวิชาการของแต่ละสาขาวิชา ไม่ใช้ความรู้สึกส่วนตัว และไม่อคติในการประเมินบทความ
3. ผู้ประเมินต้องไม่คัดลอกแนวคิดหรือเนื้อหาในบทความไปใช้ประโยชน์ส่วนตน ไม่เปิดเผยข้อมูลบทความและข้อมูลสำคัญส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับวารสาร
4. ผู้ประเมินต้องไม่รับประเมินบทความที่ตนอาจมีส่วนเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม หรืออาจมีผลประโยชน์ร่วมกับผู้นิพนธ์
5. ผู้ประเมินต้องให้ข้อมูลผลการประเมินที่เป็นจริงสะท้อนกลับมายังกองบรรณาธิการ รวมถึงข้อมูลบทความที่มีการเผยแพร่ซ้ำซ้อน ขาดจรรยาบรรณในการอ้างอิง และเหตุการณ์ที่เป็นข้อสงสัยอื่นทุกกรณี

ช่องทางการร้องเรียน

หากมีข้อร้องเรียนสามารถส่งถึงกองบรรณาธิการได้โดยตรงทางอีเมล: EditorJMD.UBRU@gmail.com หรือโทรศัพท์หมายเลข 0-4535-2000 ต่อ 1307 ในวันและเวลาราชการ

เอกสารอ้างอิง

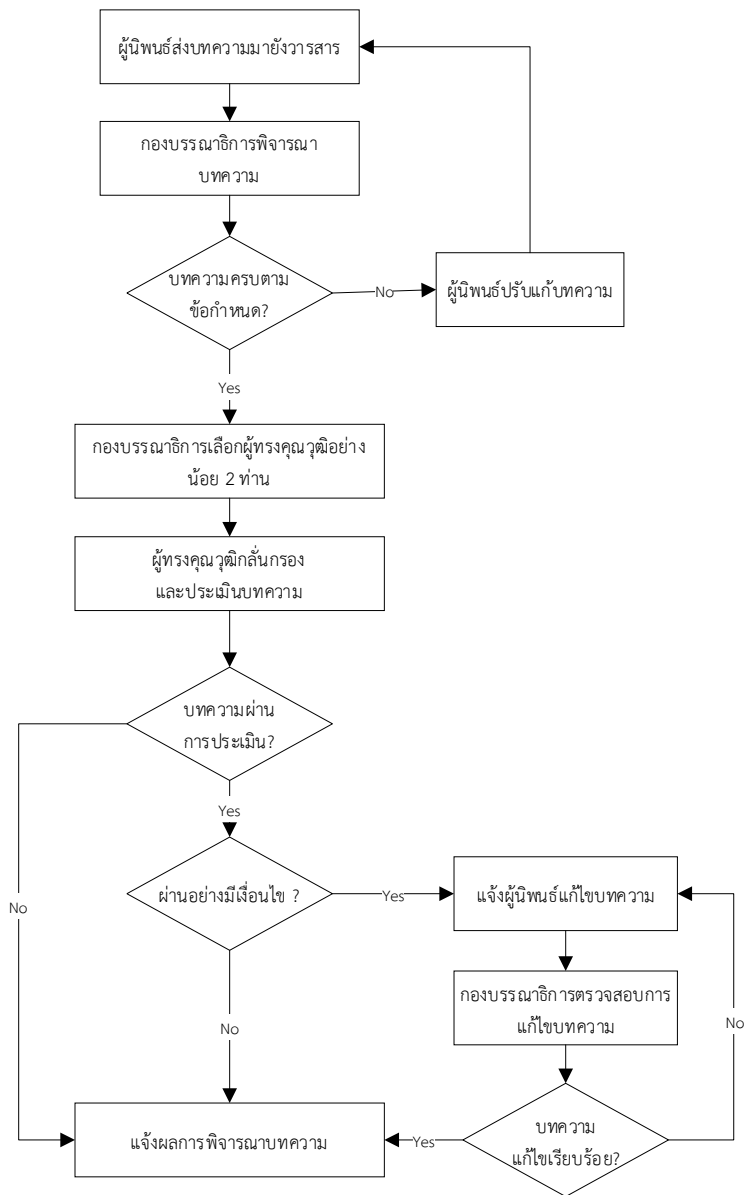
ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI). (2562). ประกาศศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) เรื่อง

การประเมินด้านจริยธรรม/จรรยาบรรณวารสารวิชาการไทยในฐานะข้อมูล TCI. สืบค้นเมื่อ

5 มกราคม 2565 จาก https://tci-thailand.org/download/TCI_Ethics.pdf.

Committee on Publication Ethics. (2008). **COPE Code of Conduct**. Retrieved January 5, 2022, from <http://publicationethics.org/files/2008%20Code%20of%20Conduct.pdf>.

ขั้นตอนการพิจารณาบทความ



ผู้พิมพ์ส่งบทความด้วยระบบออนไลน์ของวารสารผ่านเว็บไซต์

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

ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ

ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน

รองศาสตราจารย์ ดร.นลินี ทองประเสริฐ	เศรษฐศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยกันัญญา โชติวณิช	เศรษฐศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา จิ่งสุวดี	การบริหารธุรกิจ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาลีนี ศรีไมตรี	การบริหารธุรกิจ
รองศาสตราจารย์ ดร.ประนอม คำผา	การบัญชี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หทัยรัตน์ ควรรู้ดี	การบัญชี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ก้องเกียรติ สหายรักษ์	การบัญชี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประไพพิศ เสียบสีอตระกุล	การบัญชี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณุช กุอุทา	การบัญชี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤตยกุลมธ ธานีสงศ์	การบัญชี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ ยุวดีนิเวศ	การตลาด
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์กต์ สมชอบ	การตลาด
อาจารย์ ดร.รัตนภรณ์ แซ่ลี	การตลาด
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำไพ ยงกุลวณิช	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สันชัย ยงกุลวณิช	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยนุช วรบุตร	เทคโนโลยีสารสนเทศ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กษกร เจตินัย	วิทยาการคอมพิวเตอร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัยรดา พรเจริญ	การจัดการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อโณทัย หาระสาร	การจัดการ
อาจารย์ ดร.นิภา ชุณหวิญญกุล	การจัดการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริภาพรรณ ลีภัยเจริญ	การบริหารทรัพยากรมนุษย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุรงค์ ศรีวิงษ์วรรณะ	การบริหารทรัพยากรมนุษย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ สุนทราเมธากุล	การบริหารทรัพยากรมนุษย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิกานดา เกษตรเอี่ยม	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
อาจารย์ ดร.โชคมามาศ พลศรี	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วลัยพร สุขปลั่ง	การบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาวดี ขุนทองจันทร์	การบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา สุคันธสิริกุล	การบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัญชลี โกกะนุช	การบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระพงศ์ เรืองกุล	การบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทวรรณ วิงวอน	การจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสนา จรุงศรีโชติกำจร	การจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร วิทยาเขตแม่สอด
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูริศร์ พงษ์เพียจันทร์	การจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทิราพร ศิรินนท์	การจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุมาวดี เดชธำรงค์	การจัดการธุรกิจและนวัตกรรม บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุเทน เลาน้ำทา	การบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไตรรงค์ สวัสดิกุล	การบัญชี วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ ไวยทิพย์	การบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัทริยา เห็นกลาง	การบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานฉัตร อาการักษ์	การบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิประภา สมัครเขตการพล	การบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภัทธร ทวีจันทร์	การบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์ ทับทิมรัญรักษ์	การตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์อรรถกร จิตกุล	การตลาด มหาวิทยาลัยนครพนม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนวรรณ แสงสุวรรณ	การตลาด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี เจริญจิตร	การตลาด มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรา สุขะสุนนท์	การตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุติมา เรืองอุดมามันท์	การตลาด มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิดิยา ทองเกิน	การตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ จันทินอก	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
รองศาสตราจารย์ ดร.สกล บุญสิน	รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอกราช บุญเรือง	รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวข ศรีโสภากุล	รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รองศาสตราจารย์ ดร.กนกศักดิ์ แก้วเทพ	เศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร.วันชัย ปานจันทร์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนา ดุลยพัชร

การบริหารทรัพยากรมนุษย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิรัช รัตนันต์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

รองศาสตราจารย์ ดร.นงคินิตย์ จันทร์จรัส

การเงิน

บริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกอร บุญมี

การบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

รองศาสตราจารย์ ดร.พยุ่ง มีสัจ

วิศวกรรมไฟฟ้า

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ฝ่ายสนับสนุนการดำเนินงานจัดทำวารสาร

ประสานงานและจัดเตรียมต้นฉบับ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิกานดา เกษตรเอี่ยม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยนุช วรบุตร

นางสาววาสนา สิริพิศล

วารสารออนไลน์

อาจารย์ไมตรี รีมทอง



Modern Education Excellent BBA

วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

2 ถ.ราชธานี ต.ในเมือง อ.เมือง จ.อุบลราชธานี โทรศัพท์ 045-352000 ต่อ 1307

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



Journal of Management and Development Ubon Ratchathani Rajabhat University



BBA UBRU
FACULTY OF BUSINESS ADMINISTRATION
AND MANAGEMENT

Modern Education Excellent BBA

วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

2 ถ.ราชธานี ต.ในเมือง อ.เมือง จ.อุบลราชธานี

พิมพ์ที่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วิทยาการพิมพ์ 1973 เลขที่ 336-338 ถ.ผาแดง อ.เมือง จ.อุบลราชธานี 34000
Tel : 0-4524-0692 Fax : 0-4526-5756 E-mail : vetaya336@gmail.com