



วารสารการจัดการและการพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2565

Vol.9 No.2 July – December 2022

วารสารได้รับการรับรองคุณภาพในฐานข้อมูล TCI กลุ่มที่ 2

Journal

of Management and Development
Ubon Ratchathani Rajabhat University



บทความวิจัย

การจำแนกความคิดเห็นการใช้บริการร้านอาหารบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ในจังหวัดอุบลราชธานีด้วยเทคนิคเหมืองข้อความความคิดเห็น

ปราโมทย์ นามวงศ์, ศุภเทพ สติมัน

การสร้างคุณค่าผลิตภัณฑ์โดยกระบวนการกลุ่มและการแปรรูปด้วยนวัตกรรมพร้อมใช้เพื่อสร้างผู้ประกอบการรุ่นใหม่และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของพื้นที่ ตำบลหัวเมือง อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง

เกษณีย์ สัตตวัตนขจร, สนธิญา สุวรรณราช, แดน กุลรูป, สุพรรณิ คำวาส, ปัทมา อภิชัย, กนกพร เอกกะสินสกุล

คุณค่าตราสินค้าและการรับรู้ข้อมูลที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา (COVID 19) ในจังหวัดอุบลราชธานี

โซคมกามาศ พลศรี, รัตนกรณ์ แซ่ลี

ทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

นพรัตน์ มั่งสา, ภัทริยา พรหมราชบุรี

ทักษะของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

ณัฐชนก จริงดี

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้อิเล็กทรอนิกส์โดยเจ้าหน้าที่รัฐในกรมสรรพากร

อรวิรา สุภาพเนตร, วรวิญญูพงศ์ บุญศิริธรรมชัย

ผลกระทบของการรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีที่มีต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชีของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน

อาภากร นาหนองขาม, เนตรดาว ชัยเขต

ส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี

อรรณพ แฉ่มอุทัย

อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

กฤษณล คุณชื่น, ดารณี เอื้อชนะจิต

อิทธิพลของรูปแบบการฝึกอบรม สภาพแวดล้อม และวิธีการประชาสัมพันธ์ที่มีต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากรระดับปฏิบัติการบริษัทมิลลิเมด จำกัด

พรชัย ชัมสกุล, จิระพงศ์ เรืองกุล

องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จินดา ระดาสาร, ภัทริยา พรหมราชบุรี

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ISSN 2351-065X (Print)

ISSN XXXX-XXXX (Online)

วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2565)

วารสารได้รับการรับรองคุณภาพในฐานข้อมูล TCI กลุ่มที่ 2

เจ้าของ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ธรรมรักษ์ ละอองนวล

อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำไพ ยงกุลวณิช

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์ ทับทิมสุริรักษ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไตรรงค์ สวัสดิกุล

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยกันธิ์ โชติวนิช

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หทัยรัตน์ ไชยสัตย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

วัตถุประสงค์และขอบเขตของวารสาร

วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ด้านวิชาการระหว่างนักวิจัย คณาจารย์ นักวิชาการ และนักศึกษา วารสารเปิดรับบทความประเภทบทความวิจัยและบทความวิชาการ มีขอบเขตด้านบริหารธุรกิจ ด้านการจัดการและการบัญชี ด้านการบัญชี ด้านการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ ด้านการจัดการระบบสารสนเทศ และด้านการตลาด ทุกบทความจะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิที่สอดคล้องกับบทความ ไม่น้อยกว่าบทความละ 3 ท่าน แบบ Double Blinded โดยผู้เขียนไม่ทราบชื่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ทรงคุณวุฒิไม่ทราบชื่อผู้เขียน

กำหนดการออกวารสาร ปีละ 2 ฉบับ

ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน และ ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม

บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารเป็นงานเขียนของนักวิจัยหรือนักวิชาการแต่ละท่านโดยเฉพาะ มิใช่ความเห็นและความรับผิดชอบใด ๆ ของกองบรรณาธิการวารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

บทบรรณาธิการ

ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันของคนในสังคมอันเนื่องมาจากปัจจัยหลายด้าน ส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมกับทุกองค์กร การพัฒนาองค์กรทุกมิติจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับการแข่งขัน วารสารฉบับนี้ ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2565) ประกอบด้วยบทความวิจัยเกี่ยวกับการจัดการและการพัฒนาองค์กร จำนวน 11 เรื่อง ประกอบด้วย ด้านการบัญชี นำเสนอผลการวิจัยทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี และผลกระทบของการรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีที่มีต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชีของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน ด้านการตลาด นำเสนอผลการวิจัยส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ การสร้างคุณค่าผลิตภัณฑ์โดยกระบวนการกลุ่มและการแปรรูปด้วยนวัตกรรมพร้อมใช้เพื่อสร้างผู้ประกอบการรุ่นใหม่และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และคุณค่าตราสินค้าและการรับรู้ข้อมูลที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ นำเสนอผลการวิจัยอิทธิพลของรูปแบบการฝึกอบรม สภาพแวดล้อม และวิธีการประชาสัมพันธ์ที่มีต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ทัศนะของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้อีเลิร์นนิ่งโดยเจ้าหน้าที่รัฐ และองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ด้านการจัดการระบบสารสนเทศ นำเสนอผลการวิจัยการจำแนกความคิดเห็นการใช้บริการร้านอาหารบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ ด้วยเทคนิคเหมืองข้อความความคิดเห็น

วารสารฯ ขอเป็นเวทีเผยแพร่ผลงานจากการวิจัยทุกมิติที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการพัฒนา ขอขอบคุณผู้พิมพ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ และทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการเผยแพร่ผลงานที่มีคุณภาพ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์และเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างแรงขับเคลื่อนสำหรับการพัฒนาสังคมและองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

สารบัญ

หน้า

บทความวิจัย

- 1 การจำแนกความคิดเห็นการใช้บริการร้านอาหารบนเครือข่ายสังคมออนไลน์
ในจังหวัดอุบลราชธานีด้วยเทคนิคเหมืองข้อความคิดเห็น
.....ปราโมทย์ นามวงศ์, ศุภเทพ สติมัน
- 15 การสร้างคุณค่าผลิตภัณฑ์โดยกระบวนการกลุ่มและการแปรรูปด้วยนวัตกรรมพร้อมใช้
เพื่อสร้างผู้ประกอบการรุ่นใหม่และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของพื้นที่
ตำบลหัวเมือง อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง
.....เกศณีย์ สัตตรัตน์ขจร, สนธิญา สุวรรณราช, แดน กุลรูป, สุพรรณิ คำวาส,
ปีพมา อภิชัย, กนกพร เอกกะสินสกุล
- 33 คุณค่าตราสินค้าและการรับรู้ข้อมูลที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่
ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาด
ไวรัสโคโรนา (COVID 19) ในจังหวัดอุบลราชธานี
.....โชติภพกามาศ พลศรี, รัตนภรณ์ แซ่ลี
- 49 ทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี
สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด
.....นพรัตน์ มั่งสา, ภัทริยา พรหมราษฎร์
- 67 ทักษะของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี
.....ณัฐชนก จริงดี
- 81 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้อีเลิร์นนิ่งโดยเจ้าหน้าที่รัฐในกรมสรรพากร
.....อรวิรา สุภาพเนตร, วรัญพงศ์ บุญศิริธรรมชัย
- 97 ผลกระทบของการรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีที่มีต่อการรับรู้คุณภาพรายงาน
การสอบบัญชีของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน
.....อาภากร นาหนองขาม, เนตรดาว ชัยเขต

หน้า

- 115 ส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี
.....อรรถพร แจ่มอุทัย
- 131 อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
.....กฤษณล คุณชื่น, ดารณี เอื้อชนะจิต
- 149 อิทธิพลของรูปแบบการฝึกอบรม สภาพแวดล้อม และวิธีการประชาสัมพันธ์ที่มีต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากรระดับปฏิบัติการ บริษัทมิลลิเมต จำกัด
.....พรชัย ชุ่มสกุล, จิระพงศ์ เรืองกุล
- 167 องค์การแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
.....จินดา ระดาสาร, ภัทริยา พรหมราษฎร์
- 185 คำแนะนำสำหรับการเขียนบทความ
- 195 จริยธรรมในการตีพิมพ์ผลงาน
- 197 ขั้นตอนการพิจารณาบทความ
- 198 ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ

การจำแนกความคิดเห็นการใช้บริการร้านอาหารบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ ในจังหวัดอุบลราชธานีด้วยเทคนิคเหมืองข้อความ

Opinion Classification on Restaurant Services Usage on Online Social Networks
in Ubon Ratchathani Province by Opinion Mining Techniques

ปราโมทย์ นามวงศ์¹ ศุภเทพ สติมัน^{2*}

^{1,2}คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

Pramote Namwong¹ Supatthep Satiman^{2*}

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

*Corresponding Author E-mail: supatthep.s@ubru.ac.th

(Received: December 6, 2022; Revised: December 19, 2022; Accepted: December 20, 2022)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดประสิทธิภาพการจำแนกความคิดเห็นบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟสบุ๊คของผู้ใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้เทคนิคเหมืองข้อความในการจำแนกความคิดเห็นออกเป็น เชิงบวก (Positive) และเชิงลบ (Negative) เพื่อการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการจำแนกข้อความ งานวิจัยนี้ได้เลือก 5 อัลกอริทึม ที่ได้รับความนิยมในการจำแนกประเภทข้อความ ได้แก่ Support Vector Machine (SVM) Naïve-Bayes (NB) Decision Tree (DT) K-Nearest Neighbor (KNN) และ Long Short-term Memory (LSTM) ซึ่งจากผลการทดลองพบว่าอัลกอริทึมที่ให้ประสิทธิภาพในการจำแนกสูงที่สุดคือ DT ได้ค่าความถูกต้องเท่ากับ 89.00 เปอร์เซ็นต์ และเมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการจำแนกข้อความโดยรวมด้วยค่าประสิทธิภาพโดยรวม (F-measure) อัลกอริทึมที่ให้ประสิทธิภาพสูงที่สุดคือ SVM ได้ค่าประสิทธิภาพการจำแนกโดยรวมเท่ากับ 90.46 เปอร์เซ็นต์

คำสำคัญ: เหมืองข้อความ, การเรียนรู้ของเครื่อง, การเรียนรู้เชิงลึก, ธุรกิจร้านอาหาร

Abstract

This research aims to measure the efficiency of opinion classification on social networking sites, Facebook of the restaurant users in Ubon Ratchathani Province by using text mining techniques to classify opinions into positive and negative sentiment. In order to compare the efficiency of text classification, five popular algorithms were selected for text classification

including Support Vector Machine (SVM) Naïve-Bayes (NB) Decision Tree (DT) K-nearest neighbor (KNN) and Long Short-term Memory (LSTM). From the experimental results, it was found that the algorithm that gave the highest classification efficiency was DT, the accuracy was 89.00 percent and considering the overall text classification performance by F-measure value the most efficient algorithm was SVM, F-measure was 90.46 percent.

Keywords: Text Mining, Machine Learning, Deep Learning, Restaurant Business

บทนำ

เครือข่ายสังคมออนไลน์ปัจจุบันมีบทบาทสำคัญในการใช้ชีวิตของมนุษย์ เนื่องจากปัจจุบันการเข้าถึงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้นทำได้ง่าย มีค่าใช้จ่ายที่ถูกลงมากกว่าในอดีต อีกทั้งเทคโนโลยีด้านอุปกรณ์แบบพกพา (Smart Devices) ที่มีความเจริญก้าวหน้าทำให้ผู้คนสามารถเข้าถึงระบบเครือข่ายได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทำให้มีการสร้างเนื้อหาอยู่ตลอดเวลาและมีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีขนาดข้อมูลมหาศาล (Big Data) การสร้างเนื้อในผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น การแสดงความคิดเห็น การแสดงความรู้สึก การแสดงทัศนคติ หรือการวิพากษ์วิจารณ์ ซึ่งอาจจะเป็นการแสดงความคิดเห็นต่อสินค้า บริการ ของหน่วยงานหรือองค์กรเอกชน ในองค์กรธุรกิจเองได้นำข้อมูลบนเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ประโยชน์ เช่น การนำความคิดเห็นของผู้รับบริการ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการการใช้สินค้าและบริการ มาทำการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบความคิดเห็น หรือให้ทราบอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับบริการ ว่ามีความรู้สึกอย่างไรต่อสินค้าและบริการ มีความคิดเห็นเชิงบวก (Positive) หรือเชิงลบ (Negative) ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะนี้เรียกว่า “การวิเคราะห์อารมณ์ความรู้สึก หรือ Sentiment Analysis”

งานทางด้านการวิเคราะห์อารมณ์ความรู้สึก ในปี 2561 Chaturvedi et al. (2018) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการนำข้อมูลบนเครือข่ายสังคมออนไลน์มาวิเคราะห์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่นิยมนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เช่น การนำความคิดเห็นการวิพากษ์วิจารณ์ของบริษัทยี่ห้อ Amazon (Amazon Product Review) โดย Haque et al. (2018) และ Halibas et al. (2018) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ความคิดเห็นบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ทวิตเตอร์ ทั้งนี้ในปัจจุบันนักวิจัยได้ประยุกต์ใช้เทคนิคเหมืองความคิดเห็นมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจทางธุรกิจ วาติทย์ คำพรหมา และคณะ (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแบบจำลองการวิเคราะห์ความรู้สึกแบบผสมสำหรับความคิดเห็นต่อโรงแรมในประเทศไทยโดยใช้ K-means และ K-NN ซึ่งการวิเคราะห์ความเห็นของที่เป็นด้านบวก ด้านลบ ในส่วนสำหรับองค์กรธุรกิจนั้นสามารถนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาช่วยองค์กรธุรกิจให้ได้ทราบถึงความ

พึงพอใจต่อสินค้าและการรับบริการของลูกค้า เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการสินค้าและให้บริการให้มีประสิทธิภาพให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด

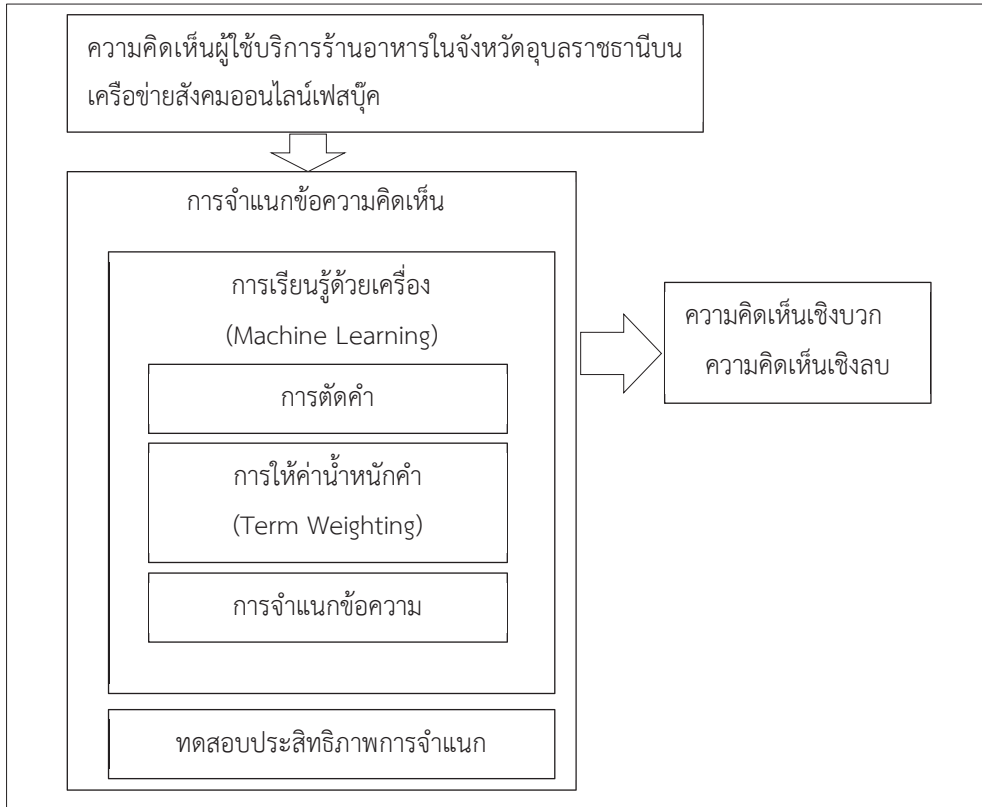
ในการวิจัยนี้ได้สังเกตเห็นความสำคัญของการนำข้อมูลบนเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟสบุ๊ค ซึ่งเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมซึ่งมีผู้ใช้บริการที่แสดงความคิดเห็น การรีวิว และทัศนคติต่อการรับบริการร้านอาหารในจังหวัดอุบลราชธานี ในการศึกษาและวิจัยนี้จึงได้นำเสนอวิธีการในการวิเคราะห์ความคิดเห็น (Sentiment Analysis) ของผู้ใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้เทคนิคการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) ด้วยด้วยการจำแนกข้อความ (Text Classification) ในการจำแนกอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงอารมณ์ความรู้สึกในการเข้ารับบริการร้านอาหารในจังหวัดอุบลราชธานี

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดประสิทธิภาพการจำแนกความคิดเห็นบนเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟสบุ๊คของผู้ใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้เทคนิคเหมืองข้อความในการจำแนกความคิดเห็นออกเป็น เชิงบวก (Positive) และเชิงลบ (Negative)

กรอบแนวคิดการวิจัย

ความคิดเห็นในการใช้บริการร้านอาหารบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ หมายถึงการเขียนที่แสดงอารมณ์ความรู้สึก และข้อเท็จจริงต่อการให้บริการของร้านอาหาร มักปรากฏให้เห็นบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการเลือกใช้บริการในครั้งต่อไป และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารของผู้ใช้งานเครือข่ายสังคมทั่วไปที่พบเจอ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์อารมณ์ความรู้สึก (Sentiment Analysis)

Hofmann & Chisholm (2016) ได้อธิบายเกี่ยวกับการวิเคราะห์อารมณ์ความรู้สึก ไว้ว่าเป็นแนวทางโดยทั่วไปในด้านการทำเหมืองข้อความ (Text Mining) เพื่อการประมาณและทำนายทัศนคติของผู้ใช้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ หรือบางหัวข้อโดยทั่วไป ซึ่งความรู้สึกของผู้ใช้สินค้าและบริการบนเครือข่ายสังคมออนไลน์นั้นมีอิทธิพลและผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กรธุรกิจ เนื่องจากหากผู้ใช้บริการส่วนมากให้ความคิดเห็นในทางลบเป็นจำนวนมาก ในลักษณะเช่นนี้จะส่งผลเสียต่อการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมาก ดังนั้นการนำเอาข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการบนเครือข่ายสังคมออนไลน์มาทำการวิเคราะห์ด้วยอารมณ์ความรู้สึกนั้นเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรธุรกิจ เพราะจะได้นำผลการวิเคราะห์นั้นมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการให้มากที่สุด

Ramanathan & Meyyappan (2019) ได้ศึกษาการทำเหมืองข้อความเพื่อการวิเคราะห์อารมณ์ความรู้สึกของนักท่องเที่ยวโอमान โดยใช้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ทวิตเตอร์ วิธีการที่ใช้ในการวิเคราะห์

ความรู้สึกที่เป็นนวัตกรรมพื้นฐานของความรู้สามัญสำนึก (Domain Specific Ontology) รวมทั้งพิจารณาความหมายเชิงความหมายของคุณสมบัติเฉพาะของโดเมนและใช้เทคนิคการเรียนรู้ด้วยเครื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการวิเคราะห์อารมณ์ความรู้สึก ผลการศึกษามีประสิทธิภาพดีกว่าวิธีการพื้นฐาน โดยค่าประสิทธิภาพโดยรวม (F-Score) เท่ากับ 72.77 เปอร์เซนต์

วาติย์ คำพรมมา และคณะ (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการสร้างแบบจำลองการวิเคราะห์ความรู้สึกแบบผสมสำหรับความคิดเห็นต่อโรงแรมในประเทศไทยโดยใช้อัลกอริทึม K-means และ K-NN ซึ่งในการวิจัยนี้ได้ประยุกต์ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความรู้สึกในรูปแบบเหมือนความคิดเห็น โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากผู้ใช้งานเว็บไซต์ APT TUBE จำนวนทั้งหมด 10,000 ประโยค ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นนั้นใช้เทคนิคการแบ่งกลุ่มด้วย K-means สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ การเข้าถึง (Accessibility) กิจกรรมและความบันเทิง (Activities and Entertainment) อาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) พนักงานผู้ให้บริการ (Staff) และสถานที่ (Place) แล้วจำแนกประเภทด้วยเทคนิค K-Nearest Neighbors (K-NN) ซึ่งได้ค่าความถูกต้อง (Accuracy) เท่ากับ 94.2 เปอร์เซนต์ จากนั้นได้เปรียบเทียบกับเทคนิค Decision Tree ได้ค่าความถูกต้อง 89.4 เปอร์เซนต์ Support Vector Machine (SVM) ได้ค่าความถูกต้อง 86.2 เปอร์เซนต์ และ Nearest Neighbors (K-NN) ได้ค่าความถูกต้อง 88.2 เปอร์เซนต์ โดยเทคนิคที่ให้ค่าความถูกต้องสูงที่สุดคือเทคนิค K-means ร่วมกับ K-NN

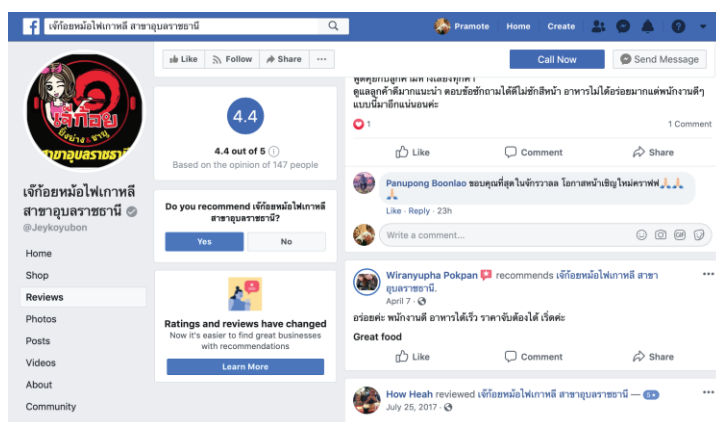
การเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning)

Bell (2015) การเรียนรู้ของเครื่องเป็นสาขาหนึ่งของปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ซึ่งเป็นการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการออกแบบระบบที่สามารถเรียนรู้จากข้อมูลในลักษณะที่ได้รับการเรียนรู้มาก่อน ระบบอาจเรียนรู้และปรับปรุงด้วยประสบการณ์และเวลาปรับแต่งแบบจำลอง (Model) ที่สามารถใช้ในการคาดการณ์ผลของคำถามตามการเรียนรู้ก่อนหน้านี้ (Previous Learning) ชนิดของอัลกอริทึมมีหลายขั้นตอนวิธีที่แตกต่างกันที่สามารถใช้ในการเรียนรู้ด้วยเครื่องได้ผลลัพธ์ (Output) ที่ต้องการคือสิ่งที่ตัดสินใจ อัลกอริทึมการเรียนรู้ด้วยกลไกการทำงานของเครื่องจักรสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ 1) การเรียนรู้แบบมีผู้สอน (Supervised Learning) หมายถึงวิธีการที่เครื่องจะต้องเรียนรู้จากชุดข้อมูลเรียนรู้มาก่อนซึ่งมีการระบุกลุ่มหรือคลาส (Class) ของข้อมูลก่อนที่จะนำข้อมูลจากการเรียนรู้ไปจำแนกหรือพยากรณ์ชุดข้อมูลทดสอบ (Testing data) หรือ ชุดข้อมูลที่ไม่เคยรู้จักมาก่อน (Unseen Data/Unknown Data) และ 2) การเรียนรู้แบบไม่มีผู้สอน (Unsupervised Learning) มีความหมายตรงกันข้ามกับการเรียนรู้แบบมีผู้สอน หมายถึง การที่เรียนรู้จากชุดข้อมูลที่ไม่เคยเห็นมาก่อน ซึ่งไม่มีการให้คำตอบไว้ล่วงหน้า เป็นการเรียนรู้จากรูปแบบที่ซ่อนอยู่ในข้อมูลนั้นหมายความว่าไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด เป็นเพียงกรณีของการใช้อัลกอริทึมในการเรียนรู้ของเครื่องและดูว่ารูปแบบและผลลัพธ์เกิดขึ้นได้อย่างไร

วิธีดำเนินการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ศึกษาและกำหนดวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลกระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยมือจากเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์เฟสบุ๊ค (Facebook.com) โดยการเก็บข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ใช้งานเพจ (Page) ร้านอาหารในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 56 ร้าน โดยแบ่งประเภทข้อความเป็น 2 ประเภท คือ ความคิดเห็นเชิงบวกจำนวน 250 ข้อความ และความคิดเห็นเชิงลบจำนวน 250 ข้อความ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ตัวอย่างหน้าเพจในการเก็บข้อมูล

2. การเตรียมข้อมูล กระบวนการในการเตรียมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์เหมืองข้อความความคิดเห็นนั้นเป็นกระบวนการที่สำคัญ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนในการเตรียมข้อมูลดังนี้

2.1 กระบวนการตัดคำ ในขั้นตอนนี้เป็นผู้วิจัยใช้วิธีการตัดคำโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้เชิงลึกตามกระบวนการตัดคำภาษาไทยด้วย OSkut Thai Word Segmentation ตามการวิจัยของ (Limkonchotiwat et al., 2021)

2.2 กระบวนการเลือกคุณลักษณะ เป็นกระบวนการที่สำคัญพื้นฐานในการเลือกคุณลักษณะเพื่อเป็นตัวแทนที่ดีของข้อมูล เทคนิคที่นิยมใช้คือการตัดคำที่ไม่มีความสำคัญหรือไม่มีความสำคัญในการเป็นตัวแทนของข้อมูลทั้งหมด ดังนั้นเมื่อตัดข้อความเหล่านี้ออกไปก็ไม่ทำให้ความสำคัญเปลี่ยนไป คำที่ไม่มีความสำคัญในภาษาไทย (Stop Words) ได้แก่ คำบุพบท คำสันธาน สรรพนาม ลักษณะนาม ตัวเลข เป็นต้น และในการวิจัยนี้ กำจัดตัวอักษรภาษาอังกฤษออกไป

3. กระบวนการสกัดคุณลักษณะ เป็นกระบวนการในการนำคุณลักษณะที่เป็นตัวแทนที่ในรูปแบบเวกเตอร์โดยใช้วิธีการคำนวณในการแทนค่าคุณลักษณะ โดยงานวิจัยนี้ได้เลือกใช้เทคนิค Term Frequency – Inverse Document Frequency (TF-IDF) ซึ่งเป็นการคำนวณหาค่าน้ำหนักจากความถี่และความถี่ผกผันของการปรากฏคำ t ในเอกสาร d และจะพิจารณาความถี่ของคำ t ที่ปรากฏในเอกสาร D รวมด้วย ดังสมการที่ 1

$$TF - IDF_{td} = \log\left(\frac{N}{D_t}\right) \quad (1)$$

โดยที่ N คือ จำนวนเอกสารทั้งหมด

D_t คือ จำนวนเอกสารทั้งหมดที่มีคุณลักษณะ t ปรากฏอยู่

ตารางที่ 1 แสดงตัวอย่างการให้ค่าน้ำหนักด้วย TF-IDF

เอกสาร	อร่อย	อาหาร	เมนู
DOC1	.168719	0	0
DOC2	.091796	0	.519008
DOC3	0	.184469	0
DOC4	.142949	.294919	0

4. กระบวนการเลือกคุณลักษณะ เป็นกระบวนการที่สำคัญเพื่อใช้เป็นตัวแทนของเอกสารทั้งหมด และเพื่อลดระยะเวลาในการประมวลผลข้อมูล ในงานวิจัยนี้ใช้การเลือกคุณลักษณะโดยการนำความถี่ของการเกิดคุณลักษณะในเอกสารทั้งหมด โดยจะทำการกำจัดค่าคุณลักษณะที่มีความถี่เท่ากับ 1 ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่เกิดขึ้นเพียง 1 ครั้ง จึงถือว่าไม่สามารถเป็นตัวแทนของเอกสารทั้งหมดได้

5. การจำแนกข้อความ ในการจำแนกข้อความในงานวิจัยนี้ใช้วิธีการเรียนรู้ด้วยเครื่อง (Machine Learning) ซึ่งเป็นเทคนิควิธีการในการนำมาใช้ในงานด้านการวิเคราะห์อารมณ์ความรู้สึก โดยจะใช้เทคนิควิธีการเรียนรู้แบบมีผู้สอน (Supervised Learning) ซึ่งเป็นเทคนิคในการเรียนรู้ด้วยเครื่องซึ่งเป็นการนำเข้าสู่ข้อมูลที่มีอยู่เข้าสู่ระบบเพื่อใช้สร้างข้อมูลชุดสอน (Training Dataset) เพื่อใช้สำหรับการหาคำตอบให้กับชุดข้อมูลใหม่ที่ยังไม่รู้คำตอบ (Testing dataset) โดยงานวิจัยนี้ได้เลือก 5 อัลกอริทึมที่ได้รับความนิยมในการจำแนกประเภทข้อความ ได้แก่ Support Vector Machine (SVM) Naïve-Bayes (NB) Decision Tree (DT) K-Nearest Neighbor (KNN) และ Long Short-term Memory (LSTM)

6. การวัดประสิทธิภาพในการจำแนก โดยในงานวิจัยนี้จะใช้วิธีการวัดประสิทธิภาพ ได้แก่ การวัดค่าความถูกต้อง (Accuracy) ความแม่นยำ (Precision) ค่าความระลึก (Recall) และค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพโดยรวม (F1-Score) และ ใช้วิธีการ k-Fold Cross Validation ในการแบ่งชุดข้อมูลเรียนรู้ (Training Set) และชุดข้อมูลทดสอบ (Testing Set) โดยแบ่งข้อมูลออกเป็นจำนวน k ชุดข้อมูลเท่า ๆ กัน

6.1 การวัดค่าความถูกต้อง เป็นการคำนวณจากผลรวมของค่าที่ทำนายถูกต้องว่าเป็นคลาสที่ต้องการพิจารณาหารด้วยผลรวมของจำนวนทั้งหมด ซึ่งสามารถคำนวณได้ดังสมการที่ (2)

$$Accuracy = \frac{(a + d)}{a + b + c + d} \quad (2)$$

6.2 การวัดค่าความแม่นยำ เป็นการคำนวณจากค่าที่ทำนายถูกต้องว่าเป็นคลาสที่ต้องการพิจารณาหารด้วยผลรวมของค่าที่ทำนายถูกต้องว่าเป็นคลาสที่กำลังพิจารณาและค่าที่ทำนายว่าเป็นคลาสอื่นแต่ความจริงแล้วเป็นคลาสที่กำลังพิจารณา ดังแสดงในสมการที่ (3) และ (4) ตามลำดับ

$$Precision_{class1} = \frac{a}{a + c} \quad (3)$$

$$Precision_{class2} = \frac{d}{b + d} \quad (4)$$

6.3 การวัดค่าความระลึก เป็นการวัดความถูกต้อง โดยจะคำนวณจากค่าที่สามารถทำนายถูกต้องว่าเป็นคลาสที่กำลังพิจารณาหารด้วยผลรวมของค่าที่ทำนายถูกต้องว่าเป็นคลาสที่กำลังพิจารณาและค่าที่ทำนายว่าเป็นคลาสที่กำลังพิจารณาแต่คำตอบเป็นคลาสอื่น ดังแสดงในสมการที่ (5) และ (6) ตามลำดับ

$$Recall_{class2} = \frac{a}{a + b} \quad (5)$$

$$Recall_{class1} = \frac{d}{c + d} \quad (6)$$

6.4 การวัดค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพโดยรวม เป็นการพิจารณานำเอาค่าความระลึกและความแม่นยำมาพิจารณารวมกัน ระบบที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีค่าความแม่นยำและค่าความระลึกสูงใกล้เคียงกัน ดังสมการที่ (7) และ (8) ตามลำดับ

$$F - measure_{class1} = 2 \times \frac{Precision_{class1} \times Recall_{class1}}{Precision_{class1} + Recall_{class1}} \quad (7)$$

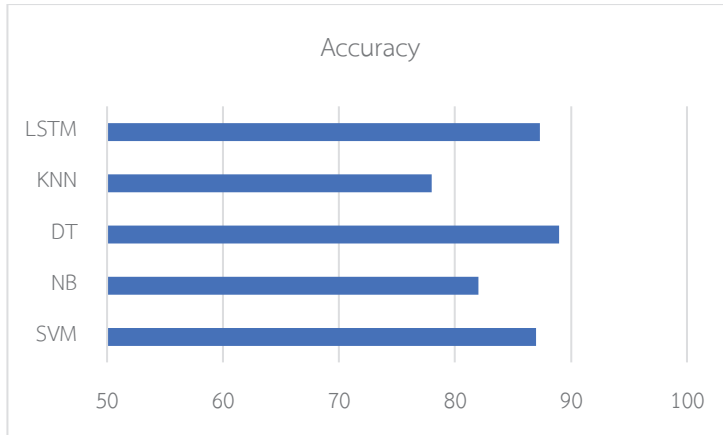
$$F - measure_{class2} = 2 \times \frac{Precision_{class2} \times Recall_{class2}}{Precision_{class2} + Recall_{class2}} \quad (8)$$

ผลการวิจัย

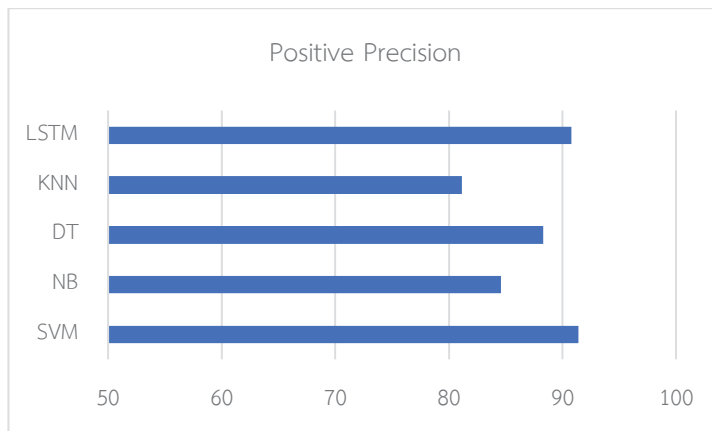
ในกระบวนการเตรียมข้อมูล การสกัดคำคุณลักษณะจากข้อความทั้งหมดในชุดฝึกฝนจำนวน 500 ข้อความ ได้คำคุณลักษณะจำนวน 1,299 คำ ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการเตรียมข้อมูลจะถูกแบ่งเป็นข้อมูลชุดฝึกฝน และข้อมูลชุดทดสอบ ด้วยวิธีการ k-Fold Cross Validation ในการแบ่งชุดข้อมูลการเรียนรู้ (Training Set) และข้อมูลชุดทดสอบ (Testing Set) โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น 5 ชุดข้อมูลเท่า ๆ กัน (k = 5) ผลการทดสอบประสิทธิภาพในการจำแนกประเภทความคิดเห็นแสดงรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบประสิทธิภาพด้านความถูกต้องในการจำแนกประเภทความคิดเห็นของแต่ละอัลกอริทึม

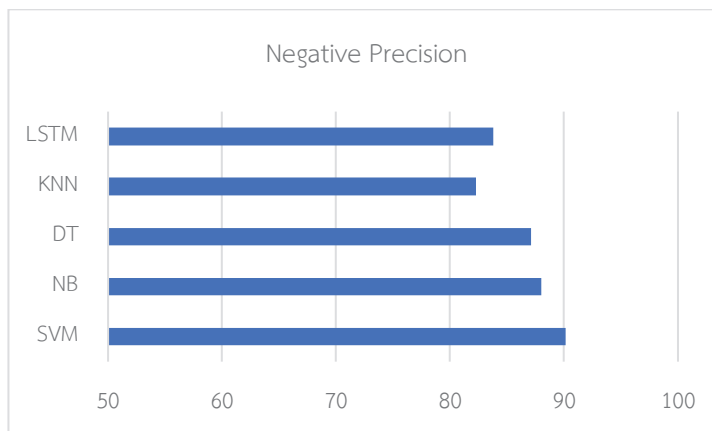
อัลกอริทึม	เครื่องมือวัดประสิทธิภาพอัลกอริทึม						
	Acc.	Pos. precision	Neg. precision	Pos. Recall	Neg. Recall	Pos. F1	Neg. F1
SVM	87.00	91.40	90.14	90.07	90.98	90.61	90.46
NB	82.00	84.61	88.01	87.37	84.68	85.55	85.98
DT	89.00	88.31	87.10	87.19	87.99	87.39	87.25
KNN	78.00	81.16	82.28	82.11	81.10	81.23	81.37
LSTM	87.33	90.79	83.78	85.19	89.86	87.90	86.71



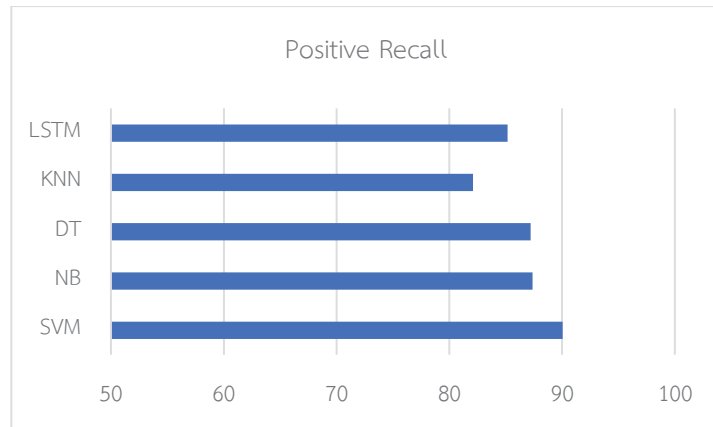
ภาพที่ 2 เปรียบเทียบค่า Accuracy ของแต่ละอัลกอริทึมในการจำแนกความคิดเห็น



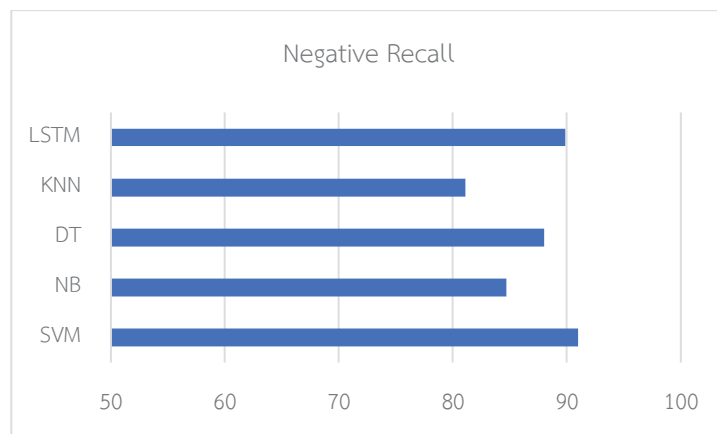
ภาพที่ 3 เปรียบเทียบค่า Positive Precision ของแต่ละอัลกอริทึมในการจำแนกความคิดเห็น



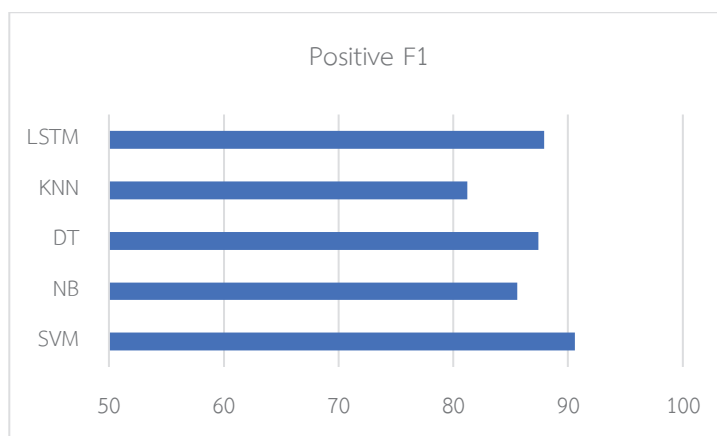
ภาพที่ 4 เปรียบเทียบค่า Negative Precision ของแต่ละอัลกอริทึมในการจำแนกความคิดเห็น



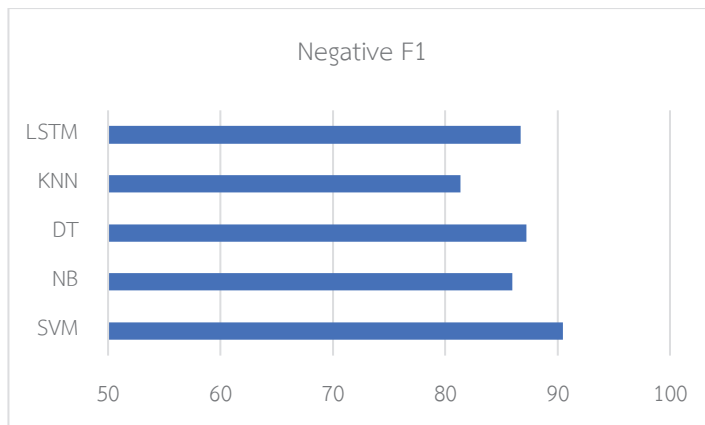
ภาพที่ 5 เปรียบเทียบค่า Positive Recall ของแต่ละอัลกอริทึมในการจำแนกความคิดเห็น



ภาพที่ 6 เปรียบเทียบค่า Negative Recall ของแต่ละอัลกอริทึมในการจำแนกความคิดเห็น



ภาพที่ 7 เปรียบเทียบค่า Positive F1 ของแต่ละอัลกอริทึมในการจำแนกความคิดเห็น



ภาพที่ 8 เปรียบเทียบค่า Negative F1 ของแต่ละอัลกอริทึมในการจำแนกความคิดเห็น

จากตารางที่ 1 พบว่า ประสิทธิภาพด้านความถูกต้อง (Acc.) ในการจำแนกประเภทความคิดเห็น อัลกอริทึม DT ให้ความถูกต้องสูงสุดคือ ร้อยละ 89 รองลงมาคือ อัลกอริทึม LSTM คือ ร้อยละ 87.33 และ อัลกอริทึม SVM ร้อยละ 87 ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพดังแสดงในภาพที่ 2 โดยหากพิจารณา ค่าความแม่นยำในการจำแนกความคิดเห็นเชิงบวก (ภาพที่ 3) พบว่า อัลกอริทึม SVM ให้ค่าความไวสูงสุดที่ร้อยละ 91.4 รองลงมาคือ อัลกอริทึม LSTM ได้ค่าความแม่นยำที่ร้อยละ 90.79 และค่าความแม่นยำในการจำแนกความคิดเห็นเชิงลบ (ภาพที่ 4) พบว่า อัลกอริทึม SVM ให้ค่าความไวสูงสุดที่ร้อยละ 90.14 รองลงมาคือ อัลกอริทึม NB ได้ค่าความแม่นยำที่ร้อยละ 88.01

ประสิทธิภาพในด้านความไวต่อการจำแนกข้อความเชิงบวก พบว่า อัลกอริทึม SVM โดยให้ค่าความไวสูงสุดที่ร้อยละ 90.07 รองลงมาคือ อัลกอริทึม NB ที่ร้อยละ 87.37 (ดังแสดงในภาพที่ 5) และความไวต่อการจำแนกข้อความเชิงลบ พบว่า อัลกอริทึม SVM ให้ค่าความไวสูงสุดที่ร้อยละ 90.98 รองลงมาคือ อัลกอริทึม LSTM โดยค่าความไวอยู่ที่ร้อยละ 89.86 (ดังแสดงในภาพที่ 6) และสุดท้ายผู้วิจัยได้เปรียบเทียบประสิทธิภาพความแม่นยำในการจำแนกประเภทความคิดเห็นด้วย ค่า F1-Score พบว่า อัลกอริทึมที่ได้ค่าสูงสุด คือ อัลกอริทึม SVM โดยให้ค่า F1-Score ของความคิดเห็นเชิงบวกที่ร้อยละ 90.61 และความคิดเห็นเชิงลบที่ร้อยละ 90.46 (ดังแสดงในภาพที่ 7 และภาพที่ 8)

สรุปการวิจัย

จากการทดลองคณะผู้วิจัยได้ข้อสรุปว่า การจำแนกประเภทความคิดเห็นเกี่ยวกับร้านอาหารในจังหวัดอุบลราชธานี อัลกอริทึมที่ให้ประสิทธิภาพสูงสุด คือ อัลกอริทึม DT โดยให้ค่าความถูกต้องสูงสุด แต่หากพิจารณา

จากค่าความไว ค่าความแม่นยำ และค่า F1-Score แล้วนั้น อัลกอริทึม SVM ให้ค่าประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้ในงานวิจัยนี้ได้เลือกอัลกอริทึม LSTM เป็นพื้นฐานในการสร้างโมเดล ซึ่งเป็นอัลกอริทึมสำหรับการเรียนรู้เชิงลึกซึ่งให้ประสิทธิภาพสูง ทั้งนี้จากการทดลองนี้ LSTM ไม่ใช่อัลกอริทึมที่ให้ประสิทธิภาพสูงสุดเนื่องจากปริมาณข้อมูลยังไม่มากพอสำหรับสร้างชุดข้อมูลฝึกฝน แต่ประสิทธิภาพโดยรวมแสดงให้เห็นว่าอัลกอริทึม LSTM สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นอัลกอริทึมพื้นฐานเพื่อพัฒนาระบบจำแนกความคิดเห็นเพื่อวิเคราะห์การใช้บริการร้านอาหารบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ในจังหวัดอุบลราชธานี และจะนำโมเดลที่ได้นี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านอื่นๆ เพื่อช่วยในการนำเสนอสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และช่วยส่งเสริมด้านเศรษฐกิจของจังหวัดอุบลราชธานีต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดอุบลราชธานี โดยมีระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูลจำกัด ดังนั้นข้อมูลที่ได้จึงเป็นข้อมูลเพียงบางส่วนและมีจำนวนน้อย หากมีการจัดเก็บข้อมูลความคิดเห็นที่มีปริมาณมากขึ้น อาจต้องมีการทดลองเพื่อวัดประสิทธิภาพของอัลกอริทึมเพิ่มเติม ทั้งนี้เพื่อให้ได้อัลกอริทึมที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุดในการนำไปใช้งาน

2. การวิเคราะห์ข้อความเพื่อจำแนกประเภทนั้น หากข้อความที่นำมาใช้ในการทดลองมีความยาวและมีเนื้อหาสมบูรณ์ โมเดลจำแนกประเภทความคิดเห็นจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

งานวิจัยนี้สามารถพัฒนาโมเดลต้นแบบในการสร้างระบบวิเคราะห์และพยากรณ์แนวโน้มความคิดเห็นการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้งในภาคส่วนรัฐบาลและภาคส่วนเอกชน ซึ่งจะเป็นเครื่องมือช่วยในการวางแผนและสามารถสร้างมูลค่าให้สินค้าและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่มอบทุนสนับสนุนในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- วาทีตย์ คำพรมมา จักรชัย โสอินทร์ และเพชร อิ่มทองคำ. (2562). แบบจำลองการวิเคราะห์ความรู้สึกแบบผสม
สำหรับความคิดเห็นต่อโรงแรมในประเทศไทยโดยใช้ K-means และ K-NN. ใน เยาวเรศ
ศิริสถิตย์กุล, การประชุมวิชาการระดับชาติสารสนเทศศาสตร์วิชาการ 2019 (1-14).
นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- Bell, J. (2015). **Machine Learning: Hands-On for Developers and Technical Professionals**.
(3rd ed.). New Jersey: John Wiley & Sons.
- Chaturvedi, I. et al. (2018). Distinguishing between Facts and Opinions for Sentiment Analysis:
Survey and Challenges. **Information Fusion**, 44, 65-77.
- Haque, T. U. et al. (2018). Sentiment Analysis on Large Scale Amazon Product Reviews. In **2018
IEEE International Conference on Innovative Research and Development (ICIRD)**
(1-6). Bangkok: IEEE.
- Halibas, A. S. et al. (2018). **Application of Text Classification and Clustering of Twitter Data
for Business Analytics**. In **2018 Majan International Conference (MIC)** (1-7). Muscat:
IEEE.
- Hofmann, M. & Chisholm, A. (2016). **Text Mining and Visualization Case Studies Using Open-
Source Tools**. Florida: CRC Press.
- Limkonchotiwat, P. et al. (2021). Handling Cross and Out-of-Domain Samples in Thai Word
Segmentation. **Findings of the Association for Computational Linguistics: ACL-
IJCNLP 2021** (1003-1016). Bangkok: Association for Computational Linguistics.
- Ramanathan, V. & Meyyappan, T. (2019). Twitter Text Mining for Sentiment Analysis on People's
Feedback about Oman Tourism. In **2019 4th MEC International Conference on Big
Data and Smart City (ICBDSC)** (1-5). Muscat: IEEE.

การสร้างคุณค่าผลิตภัณฑ์โดยกระบวนการกลุ่มและการแปรรูปด้วยนวัตกรรมพร้อมใช้
เพื่อสร้างผู้ประกอบการรุ่นใหม่และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของพื้นที่
ตำบลหัวเมืองอำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง

Product Value Creation by Group Process and Innovation Readiness Processing for
a New Start-up Entrepreneurs and Area's Competitiveness Enhancement,

Hua Mueang Sub-district, Mueang Pan

District Lampang Province

เกษณีย์ สัตตัตนขจร^{1*} สนธิญา สุวรรณราช² แดน กุลรูป³

สุพรรณิ คำวาส⁴ ปัทมา อภิชัย⁵ กนกพร เอกกะสินสกุล⁶

^{1,2,3,4,6}คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

⁵คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

Ketsanee Sattattanakachon^{1*} Sonthiya Suwannaraj² Dan Kulroop³

Supunnee Kamwass⁴ Pattama Apichai⁵ Kanokporn Akkasinsakul⁶

^{1,2,3,4,6}Faculty of Management Science, Lampang Rajabhat University

⁵Faculty of Science, Lampang Rajabhat University

*Corresponding Author E-mail: Ketsanees@lpru.ac.th

(Received: May 19, 2022; Revised: June 21 2022; Accepted: June 28, 2022)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพด้านผลิตภัณฑ์และการแปรรูปผลิตภัณฑ์ชุมชนตำบลหัวเมือง รวมทั้งสังเคราะห์การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์ด้วยนวัตกรรมพร้อมใช้โดยใช้กระบวนการกลุ่มและแนวทางการยกระดับการแปรรูปถ่านไม้ไผ่และถ่านเม็สดกกาแฟ รวมถึงการสร้างคุณค่าตราสินค้าผ่านลักษณะชุมชน โดยประชากรที่ใช้ศึกษา จำนวน 60 คน คือ สมาชิกกลุ่มผู้ปลูกผักปลอดสารพิษ จำนวน 30 คน สมาชิกวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์แปรรูปจากถ่านไม้ไผ่ จำนวน 20 คน และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 10 คน เป็น การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เครื่องมือที่ใช้ คือ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสนทนากลุ่ม และการสนทนากลุ่มย่อย การสังเกตการณ์ การจัดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชน และการค้นคว้าวิจัยจากเอกสาร ตำรา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มผู้ปลูกผักปลอดสารพิษและกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์แปรรูปจากถ่านไม้ไผ่ เป็นกลุ่มที่มีศักยภาพในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนของตำบลหัวเมืองโดยมีการนำนวัตกรรมพร้อมใช้จากตำบลลวอแก้วในการพัฒนากระบวนการทำการเกษตรอินทรีย์มาปรับใช้ โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของกลุ่ม

ส่วนการพัฒนาผลิตภัณฑ์จากการแปรรูปจากถ่านไม้ไผ่เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของตลาดโดยการ
พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมจากถ่านไม้ไผ่และผสมกับสมุนไพรในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของ
ผู้บริโภคในปัจจุบันที่ต้องการผลิตภัณฑ์ที่มาจากธรรมชาติและมีความปลอดภัยในการรับประทาน ซึ่งในการสร้างการ
รับรู้ของผลิตภัณฑ์ของตำบลหัวเมืองมีการนำอัตลักษณ์ของชุมชนมาพัฒนาเป็นฉลากสินค้าโดยใช้กับผลิตภัณฑ์ใน
พื้นที่ตำบลหัวเมือง ทำให้ผู้บริโภครับรู้เกี่ยวกับที่มาของผลิตภัณฑ์

คำสำคัญ: การสร้างคุณค่า, นวัตกรรมพร้อมใช้, ขีดความสามารถในการแข่งขัน

Abstract

This research aimed to analyze the product potential and processing in Hua Muang Sub-District community, Lampang District, and synthesize the added value of organic vegetables with ready-to-use innovations. A group process and guidelines for upgrading the processing of bamboo charcoal and coffee bean charcoal, including creating brand value through community identity were used. The population of this study were 60 people from the members of the organic vegetable grower group, members of community enterprises, bamboo charcoal products, and stakeholders. This participatory action research used the in-depth interview, focus group discussion, observation, knowledge sharing activity, and document research. It was revealed that, the organic vegetable grower group and community enterprises, bamboo charcoal products had potentials to develop community products. The ready-to-use innovations from Workaew Sub-district was adopted for developing organic farming processes by using a group participation process. The product development from bamboo charcoal processing increased the competitiveness in the market by developing products from bamboo charcoal and mixed with local herbs, meeting the consumer demand of natural products with antimicrobial properties. In creating awareness of the products of Hua Mueang Subdistrict, the identity of the community has been incorporated into product labels. The implementation with products from Hua Mueang Subdistrict has made consumers aware about the origin of the product.

Keywords: Product Value, Readily Available Innovation, Enhancing Area's Competitiveness

บทนำ

รัฐบาลได้กำหนดนโยบายวาระในการขับเคลื่อนนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ที่เน้นการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยประสิทธิภาพไปสู่ระบบเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม การทำวิจัยที่ใช้นวัตกรรมเป็นส่วนสำคัญกับนโยบายนี้ และการดำเนินงานกำหนดกรอบยุทธศาสตร์การวิจัยให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) ยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงการพัฒนาอย่างยั่งยืน และกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (2560-2575) (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) เน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ประเทศไทย เป็นประเทศที่มีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยแห่งชาติฉบับที่ 9 (สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ, 2560) มีเป้าหมายในการบรรลุวิสัยทัศน์ให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่พัฒนาโดยใช้การวิจัยและนวัตกรรม มีผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ มีการนำองค์ความรู้และนวัตกรรมจากงานวิจัย ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้จริงในด้านสังคมและเศรษฐกิจ และมีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน และบุคลากรด้านการวิจัยและพัฒนา เพื่อสนับสนุนการพัฒนาประเทศ ให้มั่นคง มั่งคั่ง อย่างยั่งยืน จากนโยบายดังกล่าวนำมาสู่กลยุทธ์ในระดับภูมิภาคและท้องถิ่นคือ แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน แผนยุทธศาสตร์จังหวัดลำปาง แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางตามปรัชญามหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น สอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นระยะยาว 20 ปี (2560-2575) (มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 2563) ตามวิสัยทัศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันที่ผลิตบัณฑิตที่มีเอกลักษณ์มีคุณภาพ มีสมรรถนะและเป็นสถาบันที่บูรณาการองค์ความรู้สู่นวัตกรรมในการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อสร้างความมั่นคงให้กับประเทศ จึงเป็นประเด็นในกลยุทธ์การวิจัยและแก้ปัญหาท้องถิ่นอย่างมีคุณภาพ โดยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางได้การขับเคลื่อนโครงการวิจัยเชิงพื้นที่ในปี 2564 มีการขยายผลงานวิจัยจากพื้นที่เดิมคือ พื้นที่ตำบลวอแก้ว อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง พื้นที่ตำบลน้ำโจ้ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปางและพื้นที่ตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยพื้นที่ส่วนขยายคือตำบลหัวเมือง อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง

จากการลงพื้นที่เพื่อศึกษาบริบทชุมชนในวันที่ 6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563 โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชน กลุ่มอาชีพและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาชุมชน พบว่าพื้นที่ของตำบลหัวเมือง มีลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าไม้สลับภูเขา มีความอุดมสมบูรณ์ ลาดชัน สูง ต่ำ มีพื้นที่ส่วนใหญ่ติดกับเขตอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน จึงมีแหล่งต้นน้ำลำธาร 2 สายคือ แม่น้ำเตาะและแม่น้ำสอย ตำบลหัวเมืองประกอบด้วยหมู่บ้านทั้งสิ้นจำนวน 8 หมู่บ้านได้แก่ บ้านขาม บ้านกล้วย บ้านต้นจุ่น บ้านไร่ บ้านหัวเมือง บ้านทุ่งยางหรือบ้านแม่หมี่ บ้านท่าเตื่อ บ้านแม่ต๋อม มีครัวเรือนทั้งสิ้น 1,337 ครัวเรือน อาชีพหลักได้แก่ เกษตรกรรม ทำไร่ ปลูกข้าวโพด ปลูกกาแฟ ปลูกพริก ปลูกถั่ว ปลูกต้นตำว เป็นต้น อาชีพเสริมได้แก่ การทอผ้ามัดย้อมสีธรรมชาติ การปลูกผักปลอดสารพิษ

ผลิตภัณฑ์ถ่านจากไม้ไผ่ เลี้ยงแกะ เลี้ยงวัว เป็นต้น ซึ่งชุมชนสะท้อนถึงปัญหาการขาดน้ำช่วงฤดูแล้งในการทำเกษตรของหมู่บ้านที่อยู่ในพื้นที่สูงต้องสูบน้ำจากพื้นที่ด้านล่างขึ้นไปกักเก็บเพื่อใช้ในการทำเกษตรกรรมโดยเฉพาะหมู่บ้านทุ่งยางหรือแม่หมี่ซึ่งเป็นหมู่บ้านที่ปลูกผักปลอดสารพิษภายใต้โครงการหลวงซึ่งต้องผลิตและส่งขายให้โครงการหลวงตลอดทั้งปี รวมทั้งเคยขยายพื้นที่การปลูกมาในพื้นที่ราบแต่ไม่ประสบความสำเร็จเนื่องจากพื้นที่ราบรอบหมู่บ้านล้อมรอบด้วยภูเขา ทำให้แหล่งน้ำได้รับสารเคมีเจือปนจากการทำไร่ข้าวโพดของคนในชุมชนเมื่อนำน้ำมาใช้ในการทำเกษตรกรรมทำให้ผลผลิตไม่เต็มที่ นอกจากนี้กลุ่มเกษตรกรแปลงจิวบ้านต้นจันทน์ซึ่งเป็นหมู่บ้านที่อยู่บนพื้นที่ราบ มีความสำเร็จในการปลูกผักแปลงเล็กโดยใช้พื้นที่ว่างเปล่าในครัวเรือน ปัจจุบันมีครัวเรือนที่ร่วมกันปลูกจำนวน 20 ครัวเรือนและต้องการขยายผลปลูกไปยังครัวเรือนอื่นให้มากขึ้นเพราะผลผลิตมีตลาดรองรับจำนวนมากแต่ต้องเป็นผลผลิตจากเกษตรกรอินทรีย์เท่านั้น รวมถึงความสำเร็จในการผลิตผลิตภัณฑ์จากถ่านที่สามารถสร้างรายได้กับกลุ่มอาชีพที่ร่วมกันจัดตั้งและต้องแปรรูปให้เป็นผลิตภัณฑ์อื่นเพื่อเพิ่มมูลค่า จึงเป็นที่มาของการพัฒนาเป็นโจทย์วิจัยจำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ จะทำอย่างไรให้เกษตรกรใช้ปุ๋ยอินทรีย์ทดแทนปุ๋ยเคมี โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร และจะแปรรูปถ่านจากไม้ไผ่เป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ได้อย่างไร รวมถึงจะนำนวัตกรรมกระบวนการกลุ่มและนวัตกรรมพร้อมใช้จากพื้นที่อื่นที่ประสบความสำเร็จในการทำเกษตรอินทรีย์ มาใช้ในการขับเคลื่อนในการพัฒนาได้หรือไม่ และจะสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผักปลอดสารพิษและถ่านจากข้อไม้ไผ่ รวมถึงการทำตราสินค้าหรือฉลากสินค้าที่สะท้อนให้เห็นถึงอัตลักษณ์ของพื้นที่

ซึ่งการสร้างมูลค่าเพิ่มมีความสำคัญและมีผลต่อความสามารถในการจัดการนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์สินค้าเกษตรและมีผลต่อผลการดำเนินงานของเกษตรกร (สุรารัตน์ พิมลรัตนกานต์, 2564) และจะสามารถพัฒนา กลุ่มอาชีพเพื่อเป็นผู้ประกอบการรุ่นใหม่ รวมทั้งสร้างอัตลักษณ์ชุมชนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้อย่างไร ซึ่งการศึกษาสภาพแวดล้อมของธุรกิจมีผลต่อการแข่งขันทางตรงของเครือข่ายธุรกิจรวมถึงนวัตกรรม (มลทิพย์ บำรุงกิจ และนพดล พันธุ์พานิช, 2564) ดังนั้นทางทีมวิจัยจึงพัฒนาเป็นชุดโครงการวิจัยการสร้างคุณค่าผลิตภัณฑ์โดยกระบวนการกลุ่มและการแปรรูปด้วยนวัตกรรมพร้อมใช้เพื่อสร้างผู้ประกอบการรุ่นใหม่และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของพื้นที่ ตำบลหัวเมือง อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพด้านผลิตภัณฑ์และการแปรรูปผลิตภัณฑ์ชุมชนตำบลหัวเมือง
2. เพื่อสังเคราะห์การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผักปลอดสารพิษด้วยนวัตกรรมพร้อมใช้โดยใช้กระบวนการกลุ่มและแนวทางการยกระดับการแปรรูปถ่านไม้ไผ่และถ่านเมลิตกาแฟ รวมถึงการสร้างคุณค่าตราสินค้าผ่านอัตลักษณ์ชุมชน

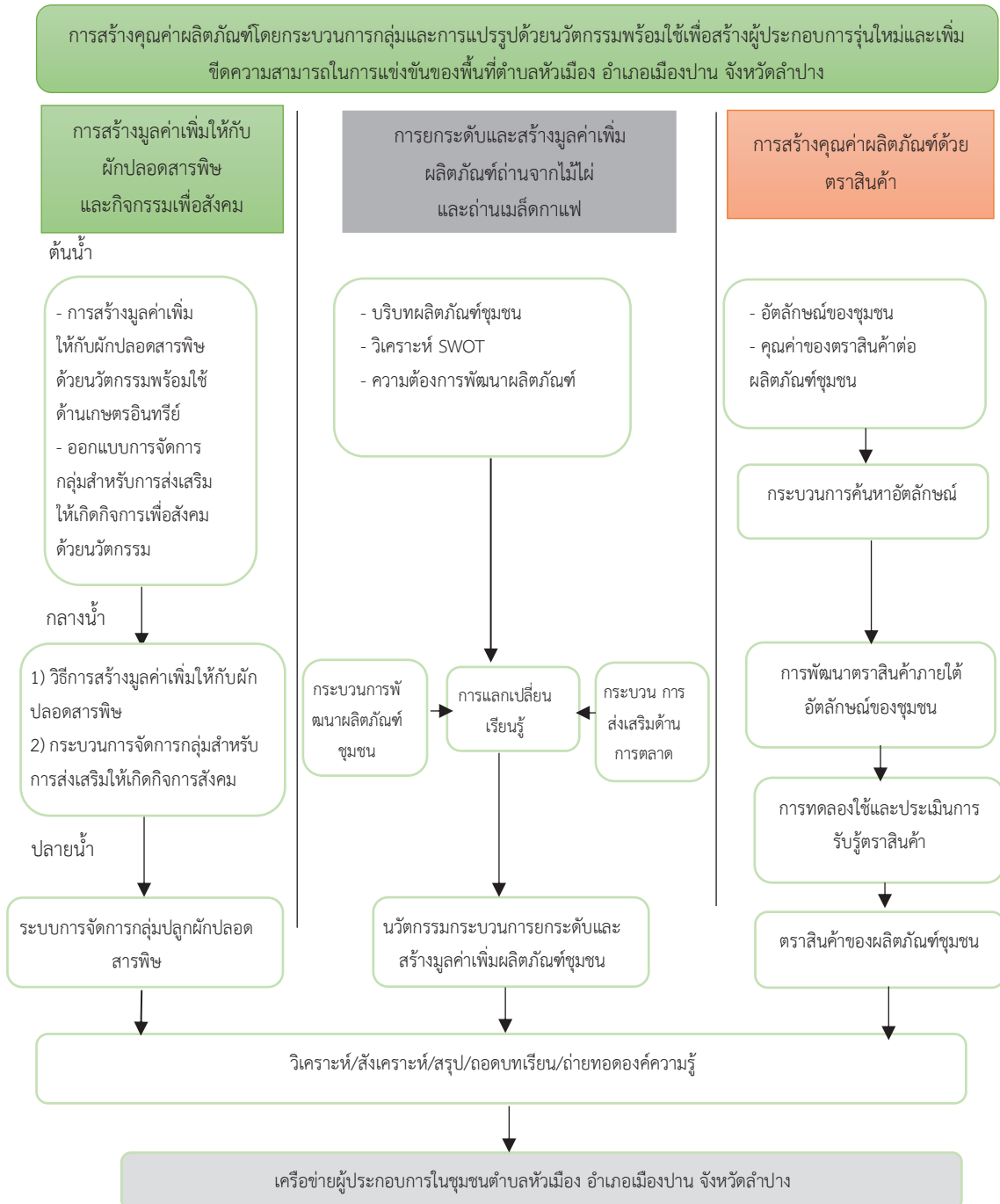
กรอบแนวคิดการวิจัย

ตำบลหัวเมืองตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ลักษณะภูมิศาสตร์พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าไม้สลับภูเขา มีความอุดมสมบูรณ์ พื้นที่ส่วนใหญ่ติดกับเขตอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน จึงมีแหล่งต้นน้ำลำธาร 2 สายคือ แม่น้ำเต่าและแม่น้ำสอย ชาวบ้านส่วนใหญ่อาชีพหลักคือทำเกษตรกรรมและ อาชีพเสริมได้แก่ การทอผ้ามัดย้อม สัตว์ธรรมชาติ การปลูกผักปลอดสารพิษ ผลิตภัณฑ์ถ่านจากไม้ไผ่ เป็นต้น โดยในการทำการเกษตรปลูกผักจะเป็นกลุ่มเกษตรแปลงจิวบ้านต้นจูนซึ่งเป็นหมู่บ้านที่อยู่บนพื้นราบ มีความสำเร็จในการปลูกผักแปลงเล็กโดยใช้พื้นที่ว่างเปล่าในครัวเรือน ปัจจุบันมีครัวเรือนที่ร่วมกันปลูกจำนวน 20 ครัวเรือนและต้องการขยายผลปลูกไปยังครัวเรือนอื่นให้มากขึ้นเพราะผลผลิตมีตลาดรองรับจำนวนมากแต่ต้องเป็นผลผลิตจากเกษตรอินทรีย์เท่านั้น ส่วนผลิตภัณฑ์จากถ่านที่สามารถสร้างรายได้กับกลุ่มอาชีพแต่ยังเป็นผลิตภัณฑ์เดิม การเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์เป็นและต้องแปรรูปให้เป็นผลิตภัณฑ์อื่น ๆ เพื่อเพิ่มมูลค่ารวมถึงการสร้างอัตลักษณ์ของพื้นที่เพื่อให้ลูกค้าจดจำตัวสินค้า

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ (SWOT Analysis) ของชุมชนในเรื่องสภาพพื้นที่และผลิตภัณฑ์ของชุมชนเพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ของพื้นที่ การศึกษาของ วิบูลพร วุฒิกุล ขวัญเรือน สิ้นณรงค์ และศักดิ์ธัชรเสริมศรี (2562) การวิเคราะห์ศักยภาพผลิตภัณฑ์ชุมชนที่ส่งผลต่อเศรษฐกิจของชุมชนบัวสลี อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย และการใช้แนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มของสินค้าหรือบริการ รวมถึงแนวความคิดเกี่ยวกับความได้เปรียบเชิงแข่งขัน ปัจจัยความได้เปรียบเชิงแข่งขันของประเทศตามแนวคิดของ Michael E. Porter (Dynamic Diamond Model) (Porter, 1998) Diamond Model ใช้ในการประเมินศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจการศึกษาของ มลทิพย์ บำรุงกิจ และนพดล พันธุ์พานิช (2564) การศึกษาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ความเป็นผู้ประกอบการ และปัจจัยกำหนด ที่มีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของเครือข่ายวิสาหกิจอุตสาหกรรมเซรามิกส์ ลำปาง และการศึกษาของ สุดารัตน์ พิมพ์รัตนกานต์ (2564) การเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและความสามารถในการจัดการนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์สินค้าเกษตรมะม่วงเพื่อการส่งออกในบริบทพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา

แนวคิดการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ มูลค่าเพิ่มคือ คุณค่าที่ผู้บริโภคได้รับจากการบริโภค ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นสูงขึ้น ไม่ว่าจะสัมผัสจากทางกายภาพ หรือสัมผัสได้จากความรู้สึก “การสร้างมูลค่าเพิ่ม” (วารุณีสุนทรเจริญนนท์, 2557) แนวคิดการสร้างมูลค่าเพิ่มโดยการสร้างคุณค่า การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่เหนือกว่าคู่แข่ง ด้วยการสร้างคุณค่าเพิ่มที่มอบให้แก่ลูกค้า ซึ่งถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ธุรกิจสามารถแข่งขัน เติบโต และอยู่รอดในตลาดได้ การสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2560) รวมถึงแนวคิดอัตลักษณ์ (Identity) อัตลักษณ์คือความรู้สึกนึกคิดต่อตนเองว่า “ฉันคือใคร” ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการปฏิสังสรรค์ระหว่างตัวเรากับคนอื่น โดยผ่านการมองตัวเองและคนอื่นมองเราในขณะนั้น (Kath 2000 อ้างใน

พิศิษฐ์ คุณวโรตม์, 2545) ซึ่งอัตลักษณ์จะเป็นตัวบ่งบอกตัวตนของผลิตภัณฑ์ผ่านเรื่องราวหรือรูปภาพสัญลักษณ์ของพื้นที่ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การสร้างคุณค่าผลิตภัณฑ์โดยกระบวนการกลุ่มและการแปรรูปด้วยนวัตกรรมพร้อมใช้ เพื่อสร้างผู้ประกอบการรุ่นใหม่และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของพื้นที่ ตำบลหัวเมือง อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปางเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม Participatory Action Research หรือ PAR โดยใช้การรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

ประชากรที่ศึกษา

ประชากร ประกอบด้วย 8 หมู่บ้านได้แก่ บ้านขาม บ้านกล้วย บ้านต้นจุ่น บ้านไร่ บ้านหัวเมือง บ้านทุ่งยางหรือบ้านแม่หมี่ บ้านท่าเตือ บ้านแม่ต๋อม มีครัวเรือนทั้งสิ้น 1,337 ครัวเรือน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 60 คน ประกอบด้วย 1) สมาชิกกลุ่มผู้ปลูกผักปลอดสารพิษ บ้านต้นจุ่น บ้านแม่โป่ง ตำบลหัวเมือง อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง จำนวน 30 คน 2) สมาชิกวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์แปรรูปจากถ่านไม้ไผ่ ตำบลหัวเมือง อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง จำนวน 20 คน และ 3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ ได้แก่ ผู้นำชุมชน นายก อบต. ตัวแทนชุมชน จำนวน 10 คน

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี นักวิชาการ ปรากฏข่าวบ้าน ผู้นำชุมชน และภาคีเครือข่ายและข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจากการลงพื้นที่ปฏิบัติการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในโครงการวิจัยนี้ ได้แก่ แนวทางการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview Guideline) เป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง (Structured Interview) เพื่อใช้สัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย สมาชิกกลุ่มผู้ปลูกผักปลอดสารพิษ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์แปรรูปจากถ่านไม้ไผ่ รวมถึงแบบสังเกต (Observation) เป็นแบบสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) และไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) เพื่อใช้สังเกตการแสดงออกของสมาชิกกลุ่มผู้ปลูกผักปลอดสารพิษ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์แปรรูปจากถ่านไม้ไผ่ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เทคนิคและวิธีการเก็บข้อมูลการศึกษา

เทคนิคและวิธีการเก็บข้อมูลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยหรือที่มีการศึกษาไว้ทั้งที่เป็นเอกสารปฐมภูมิหรือทุติยภูมิและอินเทอร์เน็ต โดยรวบรวมแยกประเด็นไว้ตามเนื้อหา การเก็บข้อมูลจากภาคสนาม เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากพื้นที่ที่ทำการศึกษาวิจัย โดยวิธีการสำรวจเบื้องต้น (Basic Survey) การสัมภาษณ์ที่ไม่เป็นทางการ (Informal Interview) และการสัมภาษณ์ที่เป็นทางการ (Formal Interview) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) และการสนทนากลุ่ม (Focused Group)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำเข้าข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากเอกสาร และข้อมูลภาคสนามที่ได้จากการสังเกต การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม และการอบรมเชิงปฏิบัติการสมาชิกกลุ่มผู้ปลูกผักปลอดสารพิษ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์แปรรูปจากถั่วไม่ผุ และตัวแทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (Analytic Induction) โดยนำข้อมูลจากภาคสนามที่เก็บรวบรวมมาจากสมาชิกกลุ่มผู้ปลูกผักปลอดสารพิษ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์แปรรูปจากถั่วไม่ผุและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาสรุปสาระสำคัญเพื่อนำมาตรวจสอบข้อมูลกับนักวิจัยร่วมและทดสอบทฤษฎีความเหมือนและต่างตามประเด็นที่ทำการศึกษาวิจัยและการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาวิจัยนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายการวิจัย ด้วยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัย

1. วิเคราะห์ศักยภาพด้านผลิตภัณฑ์และการแปรรูปผลิตภัณฑ์ชุมชนตำบลหัวเมือง

ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่ตำบลหัวเมืองมีพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นภูเขาสลับกับพื้นราบอยู่ในเขตป่าไม้ที่อุดมสมบูรณ์ ติดต่อกับเขตอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน จึงมีแหล่งต้นน้ำลำธารเพียงพอสำหรับการเกษตรตลอดเวลา ประชากรส่วนใหญ่มีอาชีพหลัก คือ อาชีพทำการเกษตรร้อยละ 70 ของจำนวนประชากรทั้งหมด แบบอาศัยธรรมชาติทำสืบทอดกันมาตามบรรพบุรุษ โดยสามารถดำรงชีวิตอยู่กับภูมิปัญญาท้องถิ่นได้อย่างกลมกลืน เนื่องจากมีพื้นที่อุดมสมบูรณ์ มีแหล่งน้ำไหลผ่านตลอดทั้งปี ผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ของตำบลหัวเมืองเป็นสินค้าทางการเกษตร ได้แก่ ข้าวโพด ถั่วแระ ถั่วพุ่ม ข้าว กระเทียม ถั่วลิสง รวมทั้งสินค้าพื้นบ้าน ได้แก่ น้ำผึ้งป่า รดวน ลูกตาว (ลูกชิด) มะแขว่น ส่วนงานฝีมือ ได้แก่ เฟอร์นิเจอร์จากเศษไม้ ผ้าทอย้อมสีธรรมชาติและแปรรูปผ้า เช่น กระเป๋า เสื้อ กางเกง ผ้ามา่น ผ้าปูที่นอน ผ้าเช็ดมือ ผ้ารองนั่ง เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีผ้าทอชนเผ่าปกากะญอ ย้อมสีธรรมชาติและสีเคมี เช่น เสื้อและผ้าถุง กระเป๋าสะพาย ยาม ผ้าพันคอ เป็นต้น โดยมีการรวมกลุ่มกันในการผลิตผลิตภัณฑ์ของชุมชนและมีการจดทะเบียนวิสาหกิจชุมชน จัดตั้งเป็นกลุ่มวิสาหกิจชุมชน กระจายอยู่ในหมู่บ้านต่าง ๆ จำนวน 9 วิสาหกิจชุมชน ได้แก่กลุ่มเย็บจักรอุตสาหกรรมบ้านขาม หมู่ที่ 1 กลุ่มเย็บจักรอุตสาหกรรมบ้านท่าเตื่อ หมู่ที่ 7 กลุ่มเย็บจักรอุตสาหกรรมบ้านหัวเมือง หมู่ที่ 5 กลุ่มเผาถ่านจากซังไม้ไผ่บ้านต้นจัน หมู่ที่ 3 กลุ่มกล้วยตากพลังงานแสงอาทิตย์บ้านกล้วยพัฒนา ต.หัวเมือง หมู่ที่ 2 กลุ่มทอผ้ากิเียว หมู่ที่ 6 กลุ่มทอผ้าย้อมสีธรรมชาติบ้านทุ่งยาง ม.6 กลุ่มเลี้ยงแพะบ้านต้นจัน หมู่ที่ 3 กลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษ หมู่ที่ 6 ซึ่งกลุ่มที่มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องคือกลุ่มวิสาหกิจชุมชนการปลูกผักปลอดสารพิษและกลุ่มวิสาหกิจชุมชนการแปรรูปจากถั่วไม่ผุ

ศักยภาพด้านผลิตภัณฑ์และการแปรรูปผลิตภัณฑ์ชุมชนตำบลหัวเมือง

จากการวิเคราะห์ SWOT ข้อมูลผลิตภัณฑ์ชุมชนตำบลหัวเมืองเห็นว่ากลุ่มวิสาหกิจชุมชนการปลูกผักปลอดสารพิษและกลุ่มวิสาหกิจชุมชนการแปรรูปจากถั่วไม่เฝื่อน มีการดำเนินงานและผลิตสินค้าอย่างต่อเนื่อง จึงได้นำข้อมูลของกลุ่มฯ มาทำการวิเคราะห์ศักยภาพของผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผักปลอดสารพิษด้วยนวัตกรรมพร้อมใช้โดยใช้กระบวนการกลุ่มและแนวทางการยกระดับการแปรรูปถั่วไม่เฝื่อนและถั่วเมล็ดตากแสดนี้

การวิเคราะห์ SWOT ของผลิตภัณฑ์ผักปลอดสารพิษ พบว่า พื้นที่ตำบลหัวเมืองมีจุดเด่นในเรื่องสภาพภูมิศาสตร์ที่ตั้งอยู่ใกล้อุทยาน พื้นที่ป่า ทำให้มีน้ำใช้ในการทำการเกษตรตลอดปี ส่วนจุดอ่อน คือ ขาดความรู้เรื่องของการเพิ่มผลผลิตและขาดความรู้เรื่องของการผลิตปุ๋ยเพื่อใช้ในการเพาะปลูก โดยแหล่งทุนในปลูกผักปลอดสารพิษเริ่มต้นจากทุนของตนเอง แหล่งน้ำที่ใช้เพาะปลูกมาจากแหล่งประปาภูเขา บ่อบาดาลที่ใช้พลังงานแสงอาทิตย์ และฝายกั้นน้ำตามธรรมชาติ แต่ในช่วงฤดูร้อนน้ำที่ใช้ในการทำการเกษตรไม่เพียงพอ ทำให้ผลผลิตได้ไม่เต็มที่ นอกจากนี้ชาวบ้านยังไม่มีธนาคารเพื่อการรับจ่ายเงิน สำหรับคำนวณต้นทุน หรือรายได้จากการเพาะปลูก ทำให้ไม่ทราบผลกำไรที่แท้จริง ในการปลูกพืชผักสวนครัวโดยไม่ใช้สารเคมีที่เป็นพิษของเกษตรกรตำบลหัวเมืองส่วนใหญ่ประสบปัญหาเกี่ยวกับการได้รับผลผลิตจากผักไม่คุ้มค่ากับการลงทุนและชุมชนขาดกระบวนการในการจัดการและถ่ายทอดองค์ความรู้ระหว่างชุมชนรวมถึงเครือข่ายผู้ประกอบการที่จะนำไปสู่การเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน อย่างไรก็ตามโอกาสของผลิตภัณฑ์ผักปลอดสารพิษคือกระแสการรักสุขภาพและการนิยมบริโภคผักปลอดสารพิษจึงทำให้เป็นโอกาสที่ทางชุมชนพื้นที่หัวเมืองรวมกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษและพัฒนาการทำการปลูกผักปลอดสารพิษในการจำหน่าย รวมถึงองค์การบริหารส่วนตำบลได้สนับสนุนชุมชนในการรวมกลุ่มผักปลอดสารพิษและหาหน่วยงานมาสนับสนุนเป็นโอกาสที่ทำให้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ผักปลอดสารพิษของตำบลหัวเมือง ส่วนอุปสรรคที่พบคือการหาช่องทางในการจำหน่ายผักปลอดสารพิษ และการไม่สามารถผลิตผักปลอดสารพิษได้ตามคำสั่งซื้อได้ และการเกิดโรคระบาดโควิด 19 ทำให้ไม่สามารถนำผักไปจำหน่ายตลาดนอกชุมชนได้

การวิเคราะห์ SWOT ของผลิตภัณฑ์ถั่วไม่เฝื่อนและถั่วเมล็ดตากแสด พบว่า ถั่วไม่เฝื่อนมีจุดเด่นในการให้ความร้อนสูง ไร้ควัน เป็นที่ต้องการในท้องตลาด มีการนำวัตถุดิบที่เหลือใช้ของชุมชนมากทำและมีการจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชน จากการรวมตัวของคนในชุมชนขึ้นมาเป็นกลุ่มวิสาหกิจชุมชน “ผลิตภัณฑ์แปรรูปจากถั่วไม่เฝื่อน” และพัฒนาเมล็ดตากแสดที่เหลือจากการผลิตมาพัฒนาเป็นถั่วเมล็ดตากแสด เป็นแหล่งเรียนรู้และพัฒนาสิ่งใหม่ๆ อีกทั้งยังเป็นการใช้วัตถุดิบในชุมชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด เกิดระบบเศรษฐกิจในชุมชนที่เข้มแข็งเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป ส่วนจุดอ่อนคือบรรจุกัญยังไม่มีความน่าสนใจและผลิตได้ไม่มากพอจำหน่าย กลุ่มวิสาหกิจชุมชนแปรรูปจากถั่วไม่เฝื่อนยังขาดองค์ความรู้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์แปรรูปจากถั่วไม่เฝื่อนให้มีคุณภาพตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์ ส่วนโอกาส การบริหารและดำเนินงานของกลุ่มฯ ได้รับการสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมืองและมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ส่วนงานวิจัยและนวัตกรรม (อว.) เข้ามาผลักดัน

ให้กลุ่มมีผลิตภัณฑ์แปรรูปที่หลากหลายมากขึ้น ได้แก่ ถ่านซังไม้ไผ่ ถ่านอัดแท่งจากไม้ไผ่และสับจากถ่านไม้ไผ่ เพื่อสนับสนุนและช่วยเหลือสมาชิกในกลุ่มและชุมชน สามารถสร้างรายได้จากการเพิ่มมูลค่าให้กับวัตถุดิบในท้องถิ่น ส่วนอุปสรรคคือการระบาดของโรคโควิด19 ทำให้ไม่สามารถนำสินค้าไปจำหน่ายได้

ส่วนด้านขีดความสามารถในการแข่งขันของผลิตภัณฑ์ตำบลหัวเมือง โดยใช้ Diamond Model ใช้ในการประเมินศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจจากปัจจัยทั้ง 4 ด้านดังนี้

1) ปัจจัยนำเข้า (Factor Input Conditions) คือ ปัจจัยด้านทรัพยากรในการผลิตผลิตภัณฑ์ของตำบลหัวเมือง จากพื้นที่ที่มีทรัพยากรจากธรรมชาติที่สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ทั้งจากการทำการเกษตรและการพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์จากวัตถุดิบในท้องถิ่น รวมถึงภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่นในการผลิตผลิตภัณฑ์ของชุมชน

2) กลยุทธ์ โครงสร้าง และสภาพการแข่งขันขององค์กร (Firm Strategy, Structure and Rivalry) คือ การปลูกผักปลอดสารพิษมีผู้ปลูกเป็นอาชีพไม่มากนักส่วนใหญ่เป็นการปลูกผักสวนเกษตรขนาดเล็ก การขายสินค้าของชุมชนผักปลอดสารพิษเป็นที่ต้องการของตลาดสามารถจำหน่ายได้ดีในชุมชน ส่วนถ่านซังไม้ไผ่ไม่มีผลิตภัณฑ์เป็นกลุ่มวิสาหกิจเพียงกลุ่มเดียวทำให้สามารถจำหน่ายได้ดี ถึงแม้จะมีถ่านจากไม้ชนิดอื่น

3) อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องและสนับสนุน (Related and Supported Industries) การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง สำนักงานเกษตรอำเภอเป็นต้น และภาคเอกชนที่พร้อมนำสินค้าออกจำหน่าย รวมถึงมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางที่เข้ามาส่งเสริมและสนับสนุนในการนำความรู้เชิงวิชาการมาช่วยถ่ายทอดพัฒนาผลิตภัณฑ์รวมถึงช่วยเหลือในการสร้างตราสินค้าที่มีเอกลักษณ์ของชุมชน

4) สภาวะอุปสงค์ (Demand Conditions) จากความต้องการในการดูแลสุขภาพของผู้บริโภคในปัจจุบัน ผักปลอดสารพิษจึงเป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้รับความนิยม ซึ่ง ความต้องการของผู้บริโภคในการบริโภคผักปลอดสารพิษมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาการปลูกผักปลอดสารพิษให้สามารถมีเพียงพอต่อการนำออกจำหน่ายให้กับผู้บริโภค รวมถึงกระแสการนำชาโคลที่ได้จากถ่านมาใช้ในการผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางและสุขภาพต่าง ๆ การพัฒนาผลิตภัณฑ์จากถ่านไม้ไผ่และผสมสมุนไพรท้องถิ่น นำมาพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ ทำให้เป็นที่ต้องการของตลาดผู้บริโภค

จากการวิเคราะห์ศักยภาพผลิตภัณฑ์ชุมชนจากวิสาหกิจชุมชนพื้นที่ตำบลหัวเมืองเห็นว่ากลุ่มวิสาหกิจชุมชนการปลูกผักปลอดสารพิษและกลุ่มวิสาหกิจชุมชนการแปรรูปจากถ่านซังไม้ไผ่และเมล็ดกาแฟมีการดำเนินงานของกลุ่มอย่างต่อเนื่อง มีความพร้อมและมีศักยภาพในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชนจากการต่อยอดจากผลิตภัณฑ์เดิมโดยนำนวัตกรรมพร้อมใช้ด้านการทำเกษตรปลอดภัยของพื้นที่ตำบลวอแก้วมาพัฒนาให้กับพื้นที่ตำบลหัวเมืองทำให้กลุ่มฯ และการพัฒนาการแปรรูปถ่านซังไม้ไผ่และถ่านจากเมล็ดกาแฟโดยใช้สมุนไพร

ท้องถิ่นด้วยหลักทางวิทยาศาสตร์ทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มกับสินค้า และกลุ่มฯ มีขีดความสามารถในการแข่งขันได้โดยการใช้อัตลักษณ์ของชุมชนมาพัฒนาเป็นตราสินค้าที่เป็นเอกลักษณ์

2. การสังเคราะห์การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผักปลอดสารพิษด้วยนวัตกรรมพร้อมใช้โดยใช้กระบวนการกลุ่มและแนวทางการยกระดับการแปรรูปถ่านไม้ไผ่และถ่านเมล็ดกาแฟ รวมถึงการสร้างคุณค่าตราสินค้าผ่านอัตลักษณ์ชุมชน

2.1 การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผักปลอดสารพิษด้วยนวัตกรรมพร้อมใช้โดยใช้กระบวนการกลุ่ม พื้นที่ตำบลหัวเมืองในการปลูกผักปลอดสารพิษมีปัญหาในการเพาะปลูกคือ ขาดความรู้ในการเพาะปลูกและกระบวนการดูแล และกระบวนการจัดเก็บที่ได้มาตรฐานและขาดความรู้เรื่องการผลิตปุ๋ยไว้ใช้ในการผลิตส่งผลให้การผลิตไม่เพียงพอต่อการงูใจให้พ่อค้าคนกลางเข้ามารับสินค้าออกไปจำหน่าย อีกทั้งยังส่งผลต่ออำนาจต่อรองกับพ่อค้าคนกลาง และขาดกระบวนการถ่ายทอดความรู้ระหว่างชุมชนเนื่องจากยังขาดการบริหารจัดการกลุ่มจึงมีแนวทางในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับกลุ่มผักปลอดสารพิษ โดยการนำนวัตกรรมพร้อมใช้ด้านเกษตรอินทรีย์และนวัตกรรมการจัดการกลุ่ม เป็นการขยายผลจากงานวิจัยพื้นที่ตำบลวอแก้ว อำเภอห้วยฉัตร จังหวัดลำปาง มาประยุกต์ใช้ในพื้นที่งานวิจัยตำบลหัวเมือง อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง โดยที่นวัตกรรมพร้อมใช้ด้านเกษตรอินทรีย์จะสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผักปลอดสารพิษ และนวัตกรรมการจัดการกลุ่มจะนำมาเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมให้เกิดการรวมกลุ่มเป็นกิจการเพื่อสังคมและสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์สูงสุดตามบริบทของชุมชน

ส่วนการจัดระบบการจัดการกลุ่มสำหรับการส่งเสริมให้เกิดกิจการเพื่อสังคมในพื้นที่ตำบลหัวเมือง อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ตำบลหัวเมืองมีกลุ่มผู้ปลูกผักปลอดสารพิษภายในตำบลแต่ยังไม่มีการจัดการกลุ่มอย่างชัดเจน การพัฒนาการจัดการตั้งกลุ่มและการวิเคราะห์ลักษณะกลุ่มที่พึ่งตนเองของกลุ่มผู้ปลูกผักปลอดสารพิษ ตำบลหัวเมือง อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ซึ่งมีลักษณะที่ควรมีการจัดตั้งกลุ่ม คือ มีจุดประสงค์ของกลุ่มที่แน่นอนชัดเจน กลุ่มมีปฏิสัมพันธ์กันเป็นอย่างดีมีการตั้งกลุ่มไลน์เพื่อใช้ในการสื่อสารข่าวสารซึ่งกันและกัน มีบรรทัดฐานร่วมกัน มีความสามัคคีของสมาชิกภายในกลุ่ม สมาชิกในกลุ่มมีพฤติกรรมแสดงบทบาทตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับเป็นอย่างดี และมีโครงสร้างกลุ่มที่ชัดเจน ในส่วนของลักษณะกลุ่มที่พึ่งตนเองได้กลุ่มมีผู้นำที่ดีมีความสามารถสมาชิกเต็มใจในการทำงานร่วมกันเมื่อมีภาระงานเกิดขึ้นมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ทำได้จริง การตัดสินใจกลุ่มจะมีการวางแผน การนัดรวมตัวกัน ร่วมกันตัดสินใจ มีอิสระในการตัดสินใจด้วยตนเอง พร้อมทั้งร่วมการควบคุมงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ

2.2 แนวทางการยกระดับการแปรรูปถ่านไม้ไผ่และถ่านเมล็ดกาแฟ แนวทางยกระดับการยกระดับการแปรรูปจากถ่านไม้ไผ่และถ่านเมล็ดกาแฟเป็นสบู่อาริโคคมสมสมุนไพรมะเขือ และสบู่อาริโคคมสมสมุนไพรมะเขือ เป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์แปรรูปจากถ่านไม้ไผ่ ตำบลหัวเมือง อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง โดยการวิเคราะห์แรงกดดันจากปัจจัยภายนอกทั้ง 5 ประเด็น ที่อาจส่งผลกระทบต่อ

สถานการณ์การแข่งขันในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ นำไปสู่แนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจถ่านไม้ไผ่เป็นสบู่อาร์โกลผสมสมุนไพรชาเขียว และสครับอาร์โกลผสมสมุนไพรชาเขียว

ในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2562 บริษัท อาร์โกลโฮม จำกัด เป็นเจ้าแรกที่ได้มีการใช้ผงอาร์โกลในอุตสาหกรรมถ่านไม้ไผ่มาในนวัตกรรมและแปรรูปเป็นผงอาร์โกล (ผู้จัดการออนไลน์, 2562) แต่อย่างไรก็ตามแต่อย่างไรก็ตาม “อาร์โกล” ที่มีขายกันตามท้องตลาด เป็นกระบวนการผลิตที่ทำให้เกิดเป็น Activate Carbon ซึ่งใช้ต้นทุนการผลิตสูง ส่วนถ่านไม้ไผ่ของบ้านต้นจันทน์เป็นกระบวนการที่มีต้นทุนการผลิตต่ำ เนื่องจากเป็นเพียงการเผาถ่านเท่านั้น และถ่านเมล็ดตากแห้งนั้นก็ไม่เคยมีงานวิจัยเพื่อนำออกมาเป็นผลิตภัณฑ์ จากการสังเคราะห์ข้อมูลถ่านข้อไม้ไผ่และถ่านจากเมล็ดตากแห้งถึงวิเคราะห์ Five Forces Model ของ Michael E. Porter ซึ่งเป็นการวิเคราะห์แรงกดดันจากปัจจัยภายนอกการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ โดยใช้การสังเคราะห์กระบวนการปรับปรุงสบู่อาร์โกลที่ได้ และแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์สบู่อาร์โกลผสมสมุนไพรชาเขียว ซึ่งกำลังเป็นความต้องการของตลาด เนื่องมาจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดต่อโควิด 19 โดยเป็นการนำพืชสมุนไพรท้องถิ่นมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์จำนวน 10 ชนิด ที่ชาวบ้านได้นำมาทำเป็นยารักษาโรคต่าง ๆ ได้แก่ พลุ วานหางจระเข้ ขมิ้น ตะไคร้ กะเพรา ข่า ฟักทะลายโจร กระเทียม กระชาย และชิง

หลังจากมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์สบู่อาร์โกลผสมผงถ่านสมุนไพรชาเขียวและสครับผงถ่านสมุนไพรชาเขียว มีกระบวนการในการสร้างรูปแบบการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนสู่การรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน และการตลาดสร้างรูปแบบการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนสู่การรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชนโดยการนำองค์ความรู้มาขยายผลกับกลุ่มเป้าหมาย โดยการอบรมเชิงปฏิบัติการทำผลิตภัณฑ์สบู่อาร์โกลผสมผงถ่านสมุนไพรชาเขียวและสครับผงถ่านสมุนไพรชาเขียว คือสูตรสบู่ใส 100 กรัม สูตรสบู่ไม้ไผ่ 100 กรัม และสูตรสครับสมุนไพรชาเขียว 60 กรัม

2.3 การสร้างคุณค่าตราสินค้าผ่านอัตลักษณ์ชุมชน การสร้างอัตลักษณ์ผลิตภัณฑ์ และสร้างตราสินค้าผลิตภัณฑ์ชุมชน ตำบลหัวเมือง อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง มีการศึกษาลักษณะพื้นที่ตำบลหัวเมือง เห็นว่าสภาพทางภูมิศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นป่าไม้ และภูเขาสูง สลับซับซ้อน มีที่ราบตามริมแม่น้ำและระหว่างภูเขา มีแม่น้ำสำคัญไหลผ่านหลายสาย โดยอัตลักษณ์ของพื้นที่ของตำบลหัวเมืองสามารถแบ่งออกเป็นด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คือมีต้นสักใหญ่อายุร้อยปี ผังร้อยรัง แหล่งต้นน้ำลำธาร ด้านวัฒนธรรม งานฝีมือ โดยมี ผ้าย้อมสีธรรมชาติ สามพระธาตุ และความหลากหลายชาติพันธุ์ แบ่งเป็น 5 กลุ่มคือชนเผ่าละว้าและลื้อ ชนเผ่าปกาเกอะญอ (กลุ่มสกอว์) คนเมืองล้านนา ชนเผ่ากะเหรี่ยง (คนเมืองเรียกยาง) ชนเผ่าลาหู่ (มูเซอ)

โดยอัตลักษณ์ชุมชนตำบลหัวเมืองที่ชุมชนคัดเลือกคือ “ผักร้อยรัง” เป็นสัญลักษณ์สามารถเชื่อมโยงให้คนทั่วไปนึกถึงตำบลหัวเมือง เพราะที่นี่เป็นแหล่งเดียวที่มีสถานที่ท่องเที่ยวผักร้อยรังตามธรรมชาติและคนทั่วไปรับรู้ผ่านสื่อ ส่งผลให้เกิดทัศนคติทางบวกกับภาพลักษณ์ของตราสินค้าตำบลหัวเมือง รวมถึงการออกแบบมีความสวยงาม สะดุดตา จัดจำได้ง่าย มีจุดเด่นทั้งตัวหนังสือและรูปภาพผักร้อยรัง การนำตราสินค้าติดลงบนผลิตภัณฑ์

ของตำบลหัวเมือง ทำให้เกิดการรับรู้ของผู้บริโภคต่อตัวสินค้าได้เป็นอย่างดี โดยมีการออกแบบเป็นตราสินค้าใช้กับผลิตภัณฑ์ชุมชนในเบื้องต้นมี ผักปลอดสารพิษ ข้าวปุกกา กล้วยตาก และบรรจุภัณฑ์ของสบู่ถ่าน ชาร์โคล โดยตราสัญลักษณ์นี้แสดงออกถึงอัตลักษณ์ของพื้นที่ภายใต้ความเห็นชอบของชุมชน ส่วนด้านการศึกษาการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดลำปางต่อการใช้อัตลักษณ์ในการสร้างตราสินค้าของกลุ่มวิสาหกิจตำบลหัวเมือง อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง

สรุปผลการสังเคราะห์ได้ว่าการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผักปลอดสารพิษด้วยนวัตกรรมพร้อมใช้โดยใช้กระบวนการกลุ่มและแนวทางการยกระดับการแปรรูปถ่านไม้ไผ่และถ่านเมสิดกาแพ รวมถึงการสร้างคุณค่าตราสินค้าผ่านอัตลักษณ์ชุมชน ถือเป็นกลไกในการสร้างคุณค่าโดยกระบวนการกลุ่มและการแปรรูปด้วยนวัตกรรมพร้อมใช้เพื่อสร้างผู้ประกอบการรุ่นใหม่และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของพื้นที่ ตำบลหัวเมือง อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ซึ่งในการขับเคลื่อนต้องมีหน่วยงานในพื้นที่กำกับดูแลเป็นที่ปรึกษา สร้างกำลังใจและสร้างแรงหนุนเสริมเพื่อให้กลุ่มอาชีพการปลูกผักปลอดสารพิษและกลุ่มแปรรูปถ่านไม้ไผ่ได้รับการส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง เกิดการต่อยอดการพัฒนาผลิตภัณฑ์ รวมถึงการมีตราสินค้าที่สื่อถึงอัตลักษณ์ของชุมชนอันจะนำไปสู่การรับรู้ผลิตภัณฑ์ที่สามารถเป็นตัวแทนของคนในชุมชนและเป็นการสร้างเครือข่ายของผู้ประกอบการในชุมชนต่อไป

สรุปการวิจัย

1. วิเคราะห์ศักยภาพด้านผลิตภัณฑ์และการแปรรูปผลิตภัณฑ์ชุมชนตำบลหัวเมือง

การวิเคราะห์และประเมินสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของพื้นที่ตำบลหัวเมือง พบว่ามีจุดแข็งในด้านสภาพแวดล้อม ภูมิศาสตร์ตั้งในเขตพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางทรัพยากรธรรมชาติ มีความหลากหลายทางชาติพันธุ์สะท้อนออกมาจากวัฒนธรรมและภูมิปัญญาของชุมชน และสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ต่างๆ จากทรัพยากร ทั้งด้านการทำการเกษตรและการแปรรูป แต่ยังมีจุดอ่อนคือมีช่องทางการจัดจำหน่ายของผลิตภัณฑ์เพียงช่องทางเดียว แต่อย่างไรก็ตามในพื้นที่มีองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมืองที่เข้าไปส่งเสริมและสนับสนุนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน ร่วมกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ส่วนศักยภาพผลิตภัณฑ์ชุมชนจากวิสาหกิจชุมชนพื้นที่ตำบลหัวเมืองพบว่า ในพื้นที่ตำบลหัวเมืองมี 2 กลุ่มวิสาหกิจ คือกลุ่มวิสาหกิจชุมชนการปลูกผักปลอดสารพิษและกลุ่มวิสาหกิจชุมชนการแปรรูปจากถ่านข้อไม้ไผ่และเมสิดกาแพที่มีศักยภาพในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชนโดยการต่อยอดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ของกลุ่มฯ

2. การสังเคราะห์การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผักปลอดสารพิษด้วยนวัตกรรมพร้อมใช้โดยใช้กระบวนการกลุ่มและแนวทางการยกระดับการแปรรูปถ่านไม้ไผ่และถ่านเมสิดกาแพ รวมถึงการสร้างคุณค่าตราสินค้าผ่านอัตลักษณ์ชุมชน

การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผักปลอดสารพิษด้วยนวัตกรรมพร้อมใช้โดยใช้กระบวนการกลุ่ม

กลุ่มผู้ปลูกผักปลอดสารพิษมีปัญหการเพาะปลูก ในเรื่องการทำเกษตรอินทรีย์ จึงมีการนำนวัตกรรมพร้อมใช้ด้านเกษตรอินทรีย์และนวัตกรรมการจัดการกลุ่ม เป็นการขยายผลจากงานวิจัยพื้นที่ตำบลอแก้ว อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดลำปาง มาประยุกต์ใช้โดยสมาชิกในกลุ่มเข้ามาเรียนรู้ร่วมกันและนำไปใช้ในพื้นที่ ซึ่งเป็นการลดต้นทุนในการปลูกผักปลอดสารพิษด้วยการใช้ปุ๋ยธรรมชาติ ซึ่งทำให้ผักเป็นที่ต้องการของตลาดและสามารถเพิ่มกำลังการผลิตผักปลอดสารพิษได้มากขึ้น

แนวทางการยกระดับการแปรรูปถ่านไม้ไผ่และถ่านเมล็ดกาแฟ

กลุ่มวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์แปรรูปจากถ่านไม้ไผ่มีผลิตภัณฑ์เดิมคือถ่านจากข้อไม้ไผ่ ในการยกระดับผลิตภัณฑ์จากการแปรรูปจากถ่านไม้ไผ่และถ่านเมล็ดกาแฟคือการพัฒนาเป็นสบู่ซาร์โคลผสมสมุนไพรและสครับซาร์โคลผสมสมุนไพรซาร์โคล ซึ่งกำลังเป็นที่ต้องการของตลาด เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อโควิด 19 โดยเป็นการนำพืชสมุนไพรท้องถิ่นมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์จำนวน 10 ชนิด ที่ชาวบ้านได้นำไปทำเป็นยารักษาโรคต่าง ๆ ได้แก่ พลู วานหางจระเข้ ขมิ้น ตะไคร้ กะเพรา ข่า ฟ้าทะลายโจร กระเทียม กระชายและขิง หลังจากมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์มีกระบวนการในการสร้างรูปแบบการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนสู่การรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน และการตลาดสร้างรูปแบบการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนสู่การรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน ซึ่งผลิตภัณฑ์มี สูตรสบู่ใส 100 กรัม สูตรสบู่ไม้ไผ่ 100 กรัม และสูตรสครับสมุนไพร 60 กรัม

การสร้างคุณค่าตราสินค้าผ่านอัตลักษณ์ชุมชน

การสร้างอัตลักษณ์ผลิตภัณฑ์ และสร้างตราสินค้าผลิตภัณฑ์ชุมชน ตำบลหัวเมือง อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง โดยนำอัตลักษณ์ชุมชนตำบลหัวเมืองที่ตัวแทนชุมชนคัดเลือกคือ “ผึ้งร้อยรัง” เป็นสัญลักษณ์สามารถเชื่อมโยงให้คนทั่วไปนึกถึงตำบลหัวเมือง เพราะที่นี่เป็นแหล่งเดียวที่มีสถานที่ท่องเที่ยวผึ้งร้อยรังตามธรรมชาติและคนทั่วไปรับรู้ผ่านสื่อ และผลิตภัณฑ์เป็นผลจากนำไปติดลงบนผลิตภัณฑ์ของตำบลหัวเมือง คือ ผักปลอดสารพิษ ข้าวปุกกา กล้วยตาก และบรรจุภัณฑ์ของสบู่ถ่านซาร์โคล ซึ่งในอนาคตมีการนำไปใช้กับผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ที่มาจากพื้นที่ตำบลหัวเมืองต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย

พื้นที่ตำบลหัวเมืองมีกลุ่มวิสาหกิจชุมชนการปลูกผักปลอดสารพิษมีความพร้อมและมีศักยภาพในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชนจากการต่อยอดจากผลิตภัณฑ์เดิมโดยนำนวัตกรรมพร้อมใช้ด้านการทำเกษตรปลอดภัยและการพัฒนาในเรื่องการปลูกผักขยายพื้นที่และกระบวนการผลิต แต่อย่างไรก็ตามในพื้นที่ยังมีปัญหาเรื่องปัจจัยการลงทุนในการปลูกผักมีราคาสูง การขาดแคลนน้ำและปัญหาเกี่ยวกับโรคและแมลงรบกวนสอดคล้องกับ วิธวัช ชัยธิมมา และคณะ (2562) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของเกษตรกรที่มีต่อการปลูกผักปลอด

สารพิษ ในอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มปลูกผัก เห็นว่าผักปลอดสารพิษช่วยลดความเสี่ยงในการเจ็บป่วยทำให้ไม่มีสารพิษตกค้างสะสมในร่างกายจากการใช้สารเคมีและการปลูกผักปลอดสารพิษไม่จำเป็นต้องใช้แรงงานในการผลิตมาก ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการผลิตผักปลอดสารพิษของเกษตรกรพบว่า ปัจจัยการผลิตมีราคาสูง การขาดแคลนน้ำและปัญหาเกี่ยวกับโรคและแมลงรบกวน ดังนั้นการพัฒนาโดยการนำนวัตกรรมพร้อมใช้ของพื้นที่ตำบลวอแก้วมาขยายผลใช้ในพื้นที่ตำบลหัวเมืองเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและเพิ่มมูลค่า โดยมีการจัดการในการเพาะปลูกที่ดีและเหมาะสม โดยหันมาใช้วิถีทางธรรมชาติแบบเกษตรอินทรีย์ให้มากขึ้น ตามความต้องการของผู้บริโภคที่นิยมและมีความต้องการผักปลอดสารพิษ สอดคล้องกับ วารุณี สุนทรเจริญนนท์ (2557) ระบุว่า มูลค่าเพิ่มคือคุณค่าที่ผู้บริโภคได้รับจากการบริโภค ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นสูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นสัมผัสจากทางกายภาพ หรือสัมผัสได้จากความรู้สึกการ “สร้างมูลค่าเพิ่ม” มิใช่มีแค่เพียงการออกแบบผลิตภัณฑ์เท่านั้น แต่โอกาสนั้นอยู่ในทั้งกระบวนการ บางกรณีอาจจะเน้นในจุดเดียวแต่บางกรณีอาจต้องกระทำในหลาย ๆ จุดไปพร้อม ๆ กัน เพื่อให้ผลสำเร็จสุดท้าย คือการได้ผลิตภัณฑ์และบริการที่มี “คุณค่าเพิ่ม” สำหรับผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย โดยการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและสร้างมูลค่าเสริมของผลิตภัณฑ์สินค้าทางการเกษตรควรมีการนำนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์ในพื้นที่โดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเข้ามามีส่วนช่วยทำให้เกษตรกรสามารถมีศักยภาพในการแข่งขัน ดังงานวิจัยของ สุดารัตน์ พิมลรัตนกานต์ (2564) การเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและความสามารถในการจัดการนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์สินค้าเกษตรมะม่วงเพื่อการส่งออกในบริบทพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ศักยภาพการแข่งขันมีความสำคัญและมีผลต่อความสามารถจัดการนวัตกรรมของภูมิปัญญาท้องถิ่นในผลิตภัณฑ์สินค้าเกษตรมะม่วง การสร้างมูลค่าเพิ่มมีความสำคัญและมีผลต่อความสามารถจัดการนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์สินค้าเกษตรมะม่วงและ ความสามารถในการจัดการนวัตกรรมมีความสำคัญและมีผลต่อผลการดำเนินงานของเกษตรกร

นอกจากนี้ยังมีกลุ่มวิสาหกิจชุมชนการแปรรูปจากถ่านข้าวไม้ไผ่และเมล็ดกาแฟโดยความสามารถในการแข่งขันของผลิตภัณฑ์ตำบลหัวเมือง สบู่ชาร์โคล เป็นสินค้าที่เป็นเอกลักษณ์ มีต้นทุนต่ำในการผลิตเนื่องจากใช้วัตถุดิบในท้องถิ่น คือถ่านไม้ไผ่และเพิ่มมูลค่าด้วยการใส่สารสกัดสมุนไพรช่วยในการยับยั้งเชื้อโรคได้ตรงกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 การพัฒนาผลิตภัณฑ์สบู่ชาร์โคลผสมสมุนไพรฆ่าเชื้อและสครับชาร์โคลผสมสมุนไพรฆ่าเชื้อตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี ตรงกันแนวคิดของ Porter (1990) ที่กล่าวว่า ความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมในประเทศ ควรมีความพยายามสร้างนวัตกรรมและยกระดับความสามารถของอุตสาหกรรม โดยการวิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขันต้องดูเรื่องปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรที่มีผลต่อวัตถุดิบ โครงสร้าง กลยุทธ์ขององค์กร กิจกรรมที่สนับสนุนหรือเกี่ยวข้อง รวมถึง สภาพแวดล้อมอุปสงค์ความต้องการของผู้บริโภค ดังการศึกษาวิจัยของ มลทิพย์ บำรุงกิจ และนพดล พันธุ์พานิช (2564) ในการศึกษาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ความเป็นผู้ประกอบการ และปัจจัยกำหนดที่มีผลต่อความได้เปรียบในการ

แข่งขันของเครือข่ายวิสาหกิจอุตสาหกรรมเซรามิกส์ลำปาง พบว่า สภาพแวดล้อมทางธุรกิจในการประกอบการเครือข่ายธุรกิจและนวัตกรรมมีผลต่อการแข่งขันทางตรงต่อเครือข่ายธุรกิจและนวัตกรรมมีอิทธิพลต่อการได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจในอุตสาหกรรมเซรามิกส์ลำปาง ทำนองเดียวกันกับ ภัทริกา ชินช่าง (2563) ศึกษาเรื่องการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการและความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน งานวิจัยเชิงประจักษ์ของธุรกิจส่งออกเฟอร์นิเจอร์ในประเทศไทย พบว่า การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ โดยผู้บริหารธุรกิจส่งออกเฟอร์นิเจอร์ในประเทศไทยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับกำหนดการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการอันจะนำไปสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน

ซึ่งการสร้างการรับรู้ผลิตภัณฑ์ชุมชนตำบลหัวเมืองมีการนำอัตลักษณ์ของชุมชนมาพัฒนา ร่วมกันชุมชนจัดทำเป็นตราของผลิตภัณฑ์และติดลงบนผลิตภัณฑ์ เพื่อสื่อให้คนรับรู้ว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่มาจากพื้นที่ตำบลหัวเมือง ซึ่งคือรูปรังผึ้ง ซึ่งถือว่าเป็นอัตลักษณ์ของคนพื้นที่ตำบลหัวเมือง ซึ่งลักษณะสำคัญของอัตลักษณ์ คือเป็นเรื่องของการใช้ สัญลักษณ์ (Symbol) เพราะการแสดงออกซึ่งความสัมพันธ์ต่าง ๆ จะกระทำโดยผ่านระบบสัญลักษณ์ที่หลากหลายรูปแบบ ในอีกด้านหนึ่งอัตลักษณ์ก็เกี่ยวข้องกับ มิติ “ภายใน” ของความเป็นตัวเราอย่างมาก ทั้งในด้านของอารมณ์ ความรู้สึกเราเพราะมนุษย์ให้ความหมายหรือเปลี่ยนแปลงความหมายที่เกี่ยวกับตนเอง ในกระบวนการที่เขาสัมพันธ์กับโลกและปริณิณผลของอัตลักษณ์และตัวตนที่มันซ้อนทับกันอยู่ และการใช้ตราผลิตภัณฑ์ชุมชนเดียวกันเป็นการสร้างเครือข่ายของกลุ่มผู้ประกอบการในพื้นที่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

ในการศึกษาวิจัยนี้เป็นการดำเนินการร่วมกับชุมชน ผลที่ได้จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ในการพัฒนา กลุ่มอาชีพควรได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนอย่างต่อเนื่องเพื่อให้กลุ่มอาชีพสามารถพึ่งพิงตนเองได้ และการขับเคลื่อนต้องมีหน่วยงานในพื้นที่กำกับดูแลเป็นที่ปรึกษา สร้างกำลังใจและสร้างแรงหนุนเสริมเพื่อให้กลุ่มอาชีพการปลูกผักปลอดสารพิษและกลุ่มแปรรูปถ่านไม้ไผ่ได้รับการส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง เกิดการต่อยอดการพัฒนาผลิตภัณฑ์ รวมถึงการมีตราสินค้าหรือฉลากสินค้าที่สื่อถึงอัตลักษณ์ของชุมชนอันจะนำไปสู่การรับรู้ผลิตภัณฑ์ที่สามารถเป็นตัวแทนของคนในชุมชน ได้ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

การศึกษากลุ่มอาชีพหรือกลุ่มวิสาหกิจอื่นๆในพื้นที่ตำบลหัวเมืองเพื่อช่วยเหลือในการพัฒนาผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ในพื้นที่ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของพื้นที่ ตำบลหัวเมืองและรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายจากภายนอกพื้นที่

เอกสารอ้างอิง

- พิศิษฐ์ คุณวโรดม. (2545). **อัตลักษณ์และกระบวนการต่อสู้เพื่อชีวิตของผู้ติดเชื้อ HIV**. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทริกา ชินช่าง. (2563). การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการและความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน
งานวิจัยเชิงประจักษ์ของธุรกิจส่งออกเฟอร์นิเจอร์ในประเทศไทย. **วารสารเทคโนโลยีภาคใต้**, 13(1),
108-120.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2562). **รู้จัก Bunton ชาร์โคลโฮม มหัตถรย์ถ่านไม้ไผ่ไทยรายแรกในไทยใช้ได้หัวจรดเท้า**.
สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2565 จาก <https://mgronline.com/smes/detail/9620000032409>.
- มลทิพย์ บำรุงกิจ และนพพล พันธุ์พานิช. (2564). การศึกษาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ความเป็นผู้ประกอบการ
และปัจจัยกำหนดที่มีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของเครือข่ายวิสาหกิจอุตสาหกรรมเชรามิกส์
ลำปาง. **วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ**, 6(2), 375-393.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2563). **ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นระยะยาว 20 ปี
(2560-2575)**. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2563 จาก [http://www.plan.lpru.ac.th/web2015/
plan63_80.pdf](http://www.plan.lpru.ac.th/web2015/plan63_80.pdf).
- วิธวัช ชัยธิมมา และคณะ. (2562). ความคิดเห็นของเกษตรกรที่มีต่อการปลูกผักปลอดสารพิษ ในอำเภอสารภี
จังหวัดเชียงใหม่. **วารสารแก่นเกษตร**, 47(1), 191-198.
- วิบูลพร วุฒิคุณ ขวัญเรือน สนิมรงค์ และศักดิ์ชัย เสริมศรี. (2562). การวิเคราะห์ศักยภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน
ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของชุมชนบัวสลี อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย. **วารสารวิชาการรับใช้สังคม
มทร.ล้านนา**, 3(1), 75-82.
- วารุณี สุนทรเจริญนนท์. (2557). **สร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการสร้างสรรค์ไม่ยากอย่างที่คิด**. สืบค้นเมื่อ
16 ตุลาคม 2559 จาก [http://www.amexteam.com/
resources/helper/editor/upload/
knowledge/1/01_.pdf](http://www.amexteam.com/resources/helper/editor/upload/knowledge/1/01_.pdf).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2560). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). **กรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (2560-2575)**.
สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2563 จาก [http://nscr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2020/04.
ยุทธศาสตร์ชาติ-ฉบับข้าราชการ.pdf](http://nscr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2020/04.ยุทธศาสตร์ชาติ-ฉบับข้าราชการ.pdf).
- สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ. (2560). **นโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยแห่งชาติฉบับที่ 9**. สืบค้นเมื่อ
10 ตุลาคม 2563 จาก [https://www.nrct.go.th/e-publish1/policystrategy60-
64/files/downloads/nrct_policy-strategy60-64_upd591011.pdf](https://www.nrct.go.th/e-publish1/policystrategy60-64/files/downloads/nrct_policy-strategy60-64_upd591011.pdf).

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ฉบับที่ 12. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2563 จาก <https://www.nesdc.go.th/download/plan12.pdf>.

สุดารัตน์ พิมลรัตนกานต์. (2564). การเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน มูลค่าเพิ่มและความสามารถในการจัดการ

นวัตกรรมของผลิตภัณฑ์สินค้าเกษตรมะม่วงเพื่อการส่งออกในบริบทพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา.

วารสารวิชาการเชอร์รี่อีสท์บางกอก (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 7(1), 41-54.

Porter, M. E. (1990). *The Competitive Advantage of Nations*. New York: Free Press.

Porter, M. E. (1998). *The Competitive Advantage of Nations (Dynamic Diamond Model)*.

Retrieved September 14, 2021, from <https://www.ioku.com/index.php/article/>

e-book/1353-michael-e-porter-the-competitive-advantage-of-nations-diamond-model-of-national-advantage.

คุณค่าตราสินค้าและการรับรู้ข้อมูลที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย

ในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา (COVID 19) ในจังหวัดอุบลราชธานี

Brand Equity and Information Awareness that affect Decision Making Process for
Purchasing Food Delivery of Generation X and Generation Y consumers in the Crisis
of The Coronavirus (COVID 19) Epidemic In Ubon Ratchathani Province

โชตมกามาต พลศรี¹ รัตนภรณ์ แซ่ลี้^{2*}

^{1,2}คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

Chottagamart Polsri¹ Rattanaporn Saelee^{2*}

^{1,2}Business Administration and Management, Ubon Ratchathani Rajabhat University

*Corresponding Author E-mail: Rattanaporn.s@ubru.ac.th

.(Received: November 30, 2022; Revised: December 18, 2022; Accepted: December 20, 2022)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาคุณค่าตราสินค้า การรับรู้ข้อมูล และกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย ในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา ในจังหวัดอุบลราชธานี และ 2) เพื่อศึกษาคุณค่าตราสินค้าและการรับรู้ข้อมูลที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย ในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาด ไวรัสโคโรนา ในจังหวัดอุบลราชธานี โดยงานวิจัยนี้มีรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ กำหนดกลุ่มประชากร คือ ผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย อายุระหว่าง 22 - 60 ปี ที่ใช้บริการซื้ออาหารเดลิเวอรี่ในจังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ประกอบการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์สมการถดถอยชนิดตัวแปรหลายตัว สมการถดถอยเชิงซ้อนในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณค่าตราสินค้า มีค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) การรับรู้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.41) และกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย ในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา ในจังหวัดอุบลราชธานี มีค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.44) และ 2) การตีความหมายการรับรู้ ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจ

ซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาด ไวรัส
โคโรนา ในจังหวัดอุบลราชธานี ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณค่าตราสินค้า, การรับรู้ข้อมูล, กระบวนการตัดสินใจ, อาหารเดลิเวอรี่

Abstract

This research has the following objectives; 1) to study brand equity, information awareness and decision making process for purchasing food delivery of Generation X and Generation Y consumers and 2) to study brand equity and Information awareness that affect decision making process for purchasing food delivery of Generation X and Generation Y consumers in the crisis of the Coronavirus (COVID 19) epidemic In Ubon Ratchathani Province. This research was a quantitative research. The population was Generation X and Generation Y consumers aged between 22 – 60 years old who use food delivery services in Ubon Ratchathani Province. The sample group used in the study consisted of 385 people. The research tools were questionnaires. Data were analyzed by descriptive statistics including percentage, mean, standard deviation and data analysis with inferential statistics statistical analysis of multiple variable regression equations complex regression in a linear relationship model.

The study found that 1) the overall mean of brand equity was at a medium level (mean 3.34), the overall mean of information awareness was at a high level (mean 3.41) and the overall mean of the decision-making process for purchasing food delivery of Generation X and Generation Y consumers in the crisis of the Coronavirus (COVID 19) epidemic in Ubon Ratchathani Province was at a high level (mean 3.44) and 2) information awareness affecting the decision making process for purchasing food delivery of Generation X and Generation Y consumers during the crisis of the corona virus epidemic (COVID 19) in Ubon Ratchathani province in the same direction with statistical significance at the .05 level

Keywords: Brand Equity, information, Decision Making, Food Delivery

บทนำ

ปัญหาการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคในปัจจุบัน นับเป็นความท้าทายของผู้ประกอบการที่ต้องพัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป จากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีที่เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินชีวิต การแข่งขันสูงในสังคม การเปลี่ยนโครงสร้างประชากร และปัญหาสำคัญหลักในปัจจุบันคือการแพร่กระจายของโรคระบาดที่อุบัติขึ้นใหม่ซึ่งส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการใช้ชีวิตของผู้บริโภคอย่างมาก สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID 19) เป็นโรคระบาดที่เกิดขึ้นใหม่และแพร่กระจายไปทั่วโลกอย่างรวดเร็ว โดยประเทศไทย ในวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2563 กฎหมายมีข้อกำหนดฉบับที่ 1 ให้ประชาชนปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด ห้ามเข้าพื้นที่เสี่ยง ให้ปิดสถานที่เสี่ยงต่อการติดต่อโรค ปิดช่องทางการเดินทางเข้าราชอาณาจักร ห้ามกักตุนสินค้า ห้ามชุมนุมหรือกระทำกิจกรรมในสถานที่แออัด เป็นต้น (สำนักงานนายกรัฐมนตรี, 2563) ซึ่งทำให้ประชาชนเกิดความหวาดกลัวต่อโรคระบาด จากสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้ผู้บริโภคปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการดำเนินชีวิตให้สมดุลและอยู่รอดได้ในปัจจุบัน ซึ่งพฤติกรรมผู้บริโภคในอดีต (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2556) ส่วนใหญ่ทำการบริโภคสิ่งต่าง ๆ ที่สร้างขึ้นเอง ในยุคปัจจุบันที่มีธุรกิจเกิดขึ้นมากมายส่งผลให้มีการแข่งขันที่สูงและรุนแรงเพิ่มมากขึ้นเพื่อความอยู่รอดและเติบโตในตลาดนั้น ผู้ประกอบการจึงต้องศึกษาและทำความเข้าใจพฤติกรรมของผู้บริโภค (Consumer Behavior) เพื่อให้ดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจให้ตรงตามความต้องการและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ สถานการณ์โรคระบาดดังกล่าวทำให้เกิดผลกระทบต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวในประเทศที่นับเป็นรายได้หลักของประเทศ (ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ, 2563) ทำให้นักท่องเที่ยวลดลงอย่างรุนแรงถึง 67% ในปี 2019 และส่งผลให้รายได้ของธุรกิจค้าปลีกที่มาจากภาคการท่องเที่ยวหายไปประมาณ 2.7 แสนล้านบาท ทั้งนี้ศูนย์วิจัยกสิกรไทยได้รายงานประเภทธุรกิจที่ไม่ได้รับผลของการแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา ซึ่งเป็นธุรกิจการให้บริการแบบ On-Demand ว่า ธุรกิจกลุ่มบริการจัดส่งอาหารไปยังที่พัก (Food Delivery) ผ่านแพลตฟอร์มแอปพลิเคชันต่าง ๆ ซึ่งกลายมาเป็นช่องทางหลักในการสร้างรายได้ของธุรกิจร้านอาหารมากกว่าธุรกิจอื่น ๆ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2563) พร้อมกันนี้ การพัฒนาด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องและพฤติกรรมการใช้สมาร์ตโฟนของผู้บริโภคได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันในวงกว้าง ผลักดันให้เกิดการยกระดับธุรกิจภาคบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างทันทั่วทุกที่ทุกเวลา (สำนักข่าวซินหัว, 2563) ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2563) ได้รายงานผลการวิจัยตลาดการบริการจัดส่งอาหารในปี 2563 ธุรกิจบริการจัดส่งอาหารของผู้ประกอบการร้านอาหารมีมูลค่า ถึง 33,100 – 36,000 ล้านบาท เติบโตขึ้นร้อยละ 11-15 จากปี 2562 การนำกลยุทธ์การตลาดมาใช้ในธุรกิจบริการอาหารแบบส่งถึงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ระยะเวลาที่ผ่านมา 2-3 ปีนี้ เรียกได้ว่าเป็นช่วงที่ธุรกิจ Delivery Service เติบโตอย่างรวดเร็วและเอื้ออำนวยให้ขยายตัวได้อย่างก้าวกระโดดของตลาด E-Commerce B2C พฤติกรรมผู้บริโภคยุคออนไลน์ ส่งผลให้ภาครัฐอย่างโดย กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2563) มุ่งส่งเสริมและเร่ง

พัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพผู้ประกอบการร้านอาหารของไทยให้มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาช่วยบริหารจัดการธุรกิจ ส่งเสริมให้เชื่อมโยงโลกออฟไลน์และออนไลน์เข้าด้วยกัน เน้นทำการตลาดผ่านระบบการให้บริการจัดส่งอาหารควบคู่ไปกับการบริการที่ดีเยี่ยมภายในร้านรวมทั้งมีระบบการชำระเงินแบบออนไลน์ ทำให้การบริการของผู้ประกอบการร้านอาหารของไทยครบวงจรมากขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด สามารถเพิ่มยอดขายและรายได้ให้แก่ธุรกิจในระยะยาว

จากสภาพปัญหาสถานการณ์ข้างต้นส่งผลให้ผู้บริโภคต้องปรับตัวและรับมือการใช้ชีวิตให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบและต้องปรับตัวมากที่สุดในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา คือ กลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายเป็นส่วนใหญ่ และกลุ่มผู้บริโภคกลุ่มนี้ก็เป็นกลุ่มที่เป็นเป้าหมายหลักที่สามารถทำยอดขายของธุรกิจบริการอาหารเดลิเวอรี่ให้เพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นการพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสทางธุรกิจอย่างแท้จริงของผู้ประกอบการทั้งที่เป็นธุรกิจร้านอาหาร และผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจบริการอาหารเดลิเวอรี่โดยตรง ต้องพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด ไม่ใช่แค่เพียงปัจจัยการตลาด หรือส่วนประสมการตลาดเท่านั้น ธุรกิจอาหารเดลิเวอรี่ยังจำเป็นต้องพัฒนากลยุทธ์เพื่อการรับรู้คุณค่าของตราสินค้าของกลุ่มผู้บริโภคให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคหลัก ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนวัยทำงานในกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย จากสภาพปัญหาและความสำคัญนี้ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาคุณค่าตราสินค้าและการรับรู้ข้อมูลที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา (COVID 19) ในจังหวัดอุบลราชธานี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณค่าตราสินค้า การรับรู้ข้อมูล และกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย ในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา ในจังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาคุณค่าตราสินค้าและการรับรู้ข้อมูลที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา ในจังหวัดอุบลราชธานี

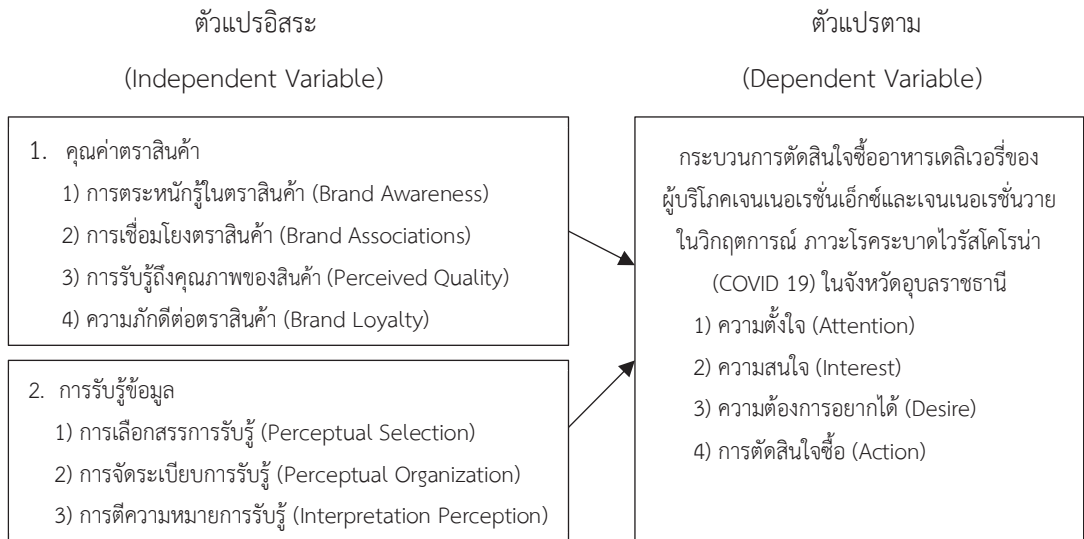
กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดงานวิจัยนี้จะประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ คือ 1) คุณค่าตราสินค้า ประกอบด้วย (1) การตระหนักรู้ในตราสินค้า (2) การเชื่อมโยงตราสินค้า (3) การรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้า และ (4) ความภักดีต่อตราสินค้า และ 2) การรับรู้ข้อมูล ประกอบด้วย (1) การเลือกสรรการรับรู้ (2) การจัดระเบียบการรับรู้ และ (3) การตีความหมายการรับรู้

2. ตัวแปรตาม คือ กระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย ในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา ในจังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย 1) ความตั้งใจ 2) ความสนใจ 3) ความต้องการอยากได้ และ 4) การตัดสินใจซื้อ

โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการทำวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย อายุระหว่าง 22 – 60 ปี ที่ใช้บริการสั่งซื้ออาหารเดลิเวอรี่ในจังหวัดอุบลราชธานี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา ผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 385 คน และเนื่องจากงานวิจัยนี้ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของประชากรที่ใช้บริการซื้ออาหารเดลิเวอรี่ในจังหวัดอุบลราชธานี จึงกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณโดยสูตรการคำนวณแบบไม่ทราบประชากร ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 คำนวณ ตามสูตรของ William. G. Cochran (พิมพ์ หิรัญกิตติ, 2552) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาเลือกเฉพาะผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย อายุระหว่าง 22 – 60 ปี ที่มีประสบการณ์ในการซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา ในจังหวัดอุบลราชธานี เท่านั้น

เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งกลุ่มคำถามออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้
ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อ ได้แก่ อายุ การใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ สถานที่ทำงานหรือที่อยู่อาศัย ชนิดของอุปกรณ์ที่ใช้สั่งซื้ออาหารแบบเดลิเวอรี่ แอปพลิเคชันที่ใช้สั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ ความถี่ในการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายต่อการสั่งอาหารในแต่ละครั้ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณค่าตราสินค้า ประกอบด้วย 1) การตระหนักรู้ในตราสินค้า 2) การเชื่อมโยงตราสินค้า 3) การรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้า 4) ความภักดีต่อตราสินค้า โดยวัดระดับความสำคัญเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ท (Likert) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2551) 5 ระดับ จำนวนคำถาม 12 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูล ประกอบด้วย 1) การเลือกสรรการรับรู้ 2) การจัดระเบียบการรับรู้ และ 3) การตีความหมายการรับรู้ โดยวัดระดับความสำคัญเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ของลิเคอร์ท 5 ระดับ จำนวนคำถาม 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคเจนเนอเรชันเอ็กซ์ และเจนเนอเรชันวาย ในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา ในจังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย 1) ความตั้งใจ 2) ความสนใจ 3) ความต้องการอยากได้ และ 4) การตัดสินใจซื้อ โดยวัดระดับความสำคัญเป็นมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคอร์ท 5 ระดับ จำนวนคำถาม 16 ข้อ

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรง ความครอบคลุมเนื้อหา และความถูกต้องในสำนวนภาษาของแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขและปรับปรุงแล้วนำไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์หาความเที่ยง ปรากฏผลค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1990) มีค่าเฉลี่ยของค่า IOC จำนวน 43 ข้อ เท่ากับ .81 และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามทั้งฉบับจำนวน 43 ข้อ เท่ากับ .96 มากกว่า .80 ซึ่งถือว่ามีความเชื่อมั่น อยู่ระดับสูง (วิชิต อุ๋อัน, 2550)

การวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสถิติเชิงพรรณน ด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสถิติเชิงอนุมาน (Quantitative Statistic Inferential Analysis) โดยใช้สถิติวิเคราะห์สมการถดถอยชนิดตัวแปรหลายตัว (Multiple Regression Analysis) สมการถดถอยเชิงซ้อนในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาคุณค่าตราสินค้า การรับรู้ข้อมูล และกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย ในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา ในจังหวัดอุบลราชธานี ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย อายุระหว่าง 22 – 60 ปี ที่ใช้บริการซื้ออาหารเดลิเวอรี่ในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 385 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 22 – 40 ปี ร้อยละ 57.66 การใช้อุปกรณ์ชนิดในการสั่งซื้ออาหารแบบเดลิเวอรี่บ่อยครั้งที่สุด คือ โทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 68.57 การใช้แอปพลิเคชันในการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนาที่ผ่านมาบ่อยที่สุด คือ แกร็บ (Grab) ร้อยละ 42.86 ความถี่ในการใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา ที่ผ่านมาโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ คือ สัปดาห์ละ 4-6 ครั้ง ร้อยละ 37.66 และ ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา ที่ผ่านมา ต่อ 1 ครั้ง คือ 101-200 บาท ร้อยละ 51.95

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลคุณค่าตราสินค้า อธิบายตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ คุณค่าตราสินค้า

คุณค่าตราสินค้า	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1) การตระหนักต่อตราสินค้า	3.25	.35	ปานกลาง
2) การเชื่อมโยงตราสินค้า	3.28	.31	ปานกลาง
3) การรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้า	3.36	.55	ปานกลาง
4) ความภักดีต่อตราสินค้า	3.36	.32	ปานกลาง
รวม	3.34	.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 385 คน แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าตราสินค้า ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.34) โดยระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ การรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้ามีค่าเฉลี่ย อยู่ระดับปานกลาง และความภักดีต่อตราสินค้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.36) รองลงมา คือ การเชื่อมโยงตราสินค้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.28) และอันดับสุดท้าย คือ การตระหนักต่อตราสินค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.25) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาข้อมูลการรับรู้ข้อมูล อธิบายตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ การรับรู้ข้อมูล

การรับรู้ข้อมูล	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1) การเลือกสรรการรับรู้	3.48	.34	มาก
2) การจัดระเบียบการรับรู้	3.36	.37	ปานกลาง
3) การตีความหมายการรับรู้	3.42	.76	มาก
รวม	3.41	.50	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 385 คน แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูล ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{X}=3.41$) โดยระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ การเลือกสรรการรับรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{X}=3.48$) รองลงมา คือ การตีความหมายการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{X}=3.42$) และอันดับสุดท้าย คือ การจัดระเบียบการรับรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.36$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาข้อมูลของกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย ในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา ในจังหวัดอุบลราชธานี

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย ในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา ในจังหวัดอุบลราชธานี

กระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภค เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย ในวิกฤตการณ์ภาวะ โรคระบาดไวรัสโคโรนา ในจังหวัดอุบลราชธานี	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1) ความตั้งใจ	3.32	.59	ปานกลาง
2) ความสนใจ	3.49	.31	มาก
3) ความต้องการอยากได้	3.50	.39	มาก
4) การตัดสินใจซื้อ	3.49	.37	มาก
รวม	3.44	.54	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 385 คน แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย ในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา ในจังหวัดอุบลราชธานี ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับ

มาก ($\bar{X}=3.44$) โดยระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ความต้องการอยากได้มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{X}=3.5$) รองลงมา คือ ความสนใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{X}=3.49$) และการตัดสินใจซื้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{X}=3.49$) และอันดับสุดท้าย คือ ความตั้งใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.32$) ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาคุณค่าตราสินค้าและการรับรู้ข้อมูลที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย ในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา ในจังหวัดอุบลราชธานี ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ใช้สถิติที่ในการวิเคราะห์คุณค่าตราสินค้าและการรับรู้ข้อมูล ที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย ในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา ในจังหวัดอุบลราชธานี ใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระหลายตัวที่มีผลต่อตัวแปรตามเพียงตัวแปรเดียว โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ซึ่งสำหรับการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุนั้นมีเงื่อนไข คือ ตัวแปรอิสระแต่ละคู่จะต้องไม่สัมพันธ์กันสูงเกินกว่า .75 (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2554) ไมเช่นนั้นจะไม่สามารถแยกอิทธิพลของตัวแปรตัวหนึ่งออกจากตัวแปรอีกตัวหนึ่งได้ ทั้งนี้ผลการตรวจสอบเงื่อนไขดังกล่าวแสดงได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านปัจจัย และระหว่างตัวแปรกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย ในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา ในจังหวัดอุบลราชธานี

	Y	X ₁	X ₁₁	X ₁₂	X ₁₃	X ₁₄	X ₂	X ₂₁	X ₂₂	X ₂₃
Y	1	.041	.150*	-.002	-.080	.005	.141*	.064	.098	.258**
X ₁		1	.575**	.603**	.631**	.668**	.492**	.528**	.476**	.281**
X ₁₁			1	.317**	.151*	.166**	.120*	.094	.104	.109
X ₁₂				1	.341**	.322**	.211**	.248**	.385**	.071
X ₁₃					1	.579**	.403**	.462**	.378**	.236**
X ₁₄						1	.636**	.708**	.591**	.395**
X ₂							1	.728**	.718**	.720**
X ₂₁								1	.663**	.495**
X ₂₂									1	.639**
X ₂₃										1

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 * อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจำนวน 45 คู่ แต่ละคู่มีความสัมพันธ์กันไม่เกิน .75 จึงสามารถนำตัวแปรอิสระทุกตัวมาร่วมวิเคราะห์ในการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุได้ โดยตัวแปรการจัดระเบียบการรับรู้ (X_{22}) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรการตีความหมายการรับรู้ (X_{23}) มากที่สุด มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .728** และมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 อยู่ 31 ตัวแปร มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 อยู่ 4 ตัวแปร และไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 อยู่ 10 ตัวแปร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรปัจจัยมาทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวข้องกับความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วม (Multicollinearity) โดยการทดสอบจากค่าตัวแปรที่มีค่า Tolerance ที่ต่ำกว่า .20 ซึ่งถือว่าได้รับอิทธิพลจากชุดตัวแปรอิสระด้วยกันเอง และทดสอบค่า VIF (Variance Inflation Factor) ซึ่งหากพบว่าค่า VIF มีค่าเกิน 4 ถือว่าตัวแปรปัจจัยนั้นมีความสัมพันธ์กันหรือเกิดปัญหาความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วม (วิรัช พานิชวงค์, 2549)

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยโดยวิเคราะห์จากค่า Tolerance และ VIF

ตัวแปรปัจจัย	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
คุณค่าตราสินค้า (X_1)	.296	1.104
การตระหนักรู้ในตราสินค้า (X_{11})	.520	1.922
การเชื่อมโยงตราสินค้า (X_{12})	.592	1.690
การรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้า (X_{13})	.516	1.940
ความภักดีต่อตราสินค้า (X_{14})	.338	2.955
การรับรู้ข้อมูล (X_2)	.237	1.293
การเลือกสรรการรับรู้ (X_{21})	.308	3.252
การจัดระเบียบการรับรู้ (X_{22})	.229	3.360
การตีความหมายการรับรู้ (X_{23})	.459	2.181

จากตารางที่ 5 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่า Tolerance สูงกว่า .2 ทั้งหมด ดังนั้นสรุปได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระดังกล่าวไม่สูงมาก และเมื่อพิจารณาค่า VIF มีค่าตั้งแต่ 1.104 ถึง 3.360 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 4 แสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันน้อย ผลที่ได้จากค่า Tolerance และค่า VIF ให้ผลสอดคล้องกัน สรุปได้ว่า ตัวแปรที่ศึกษาไม่เกิดปัญหาความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงตามตารางที่ 4.19 ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป ดังนี้

การทดสอบสมมติฐานงานวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระหลายตัวที่มีผลต่อตัวแปรตามเพียงตัวแปรเดียว โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ใช้ระดับความ

เชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 อธิบายตามตารางที่ 4

H_0 : คุณค่าตราสินค้าและการรับรู้ข้อมูลที่ไม่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา ในจังหวัดอุบลราชธานี

H_1 : คุณค่าตราสินค้าและการรับรู้ข้อมูลที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา ในจังหวัดอุบลราชธานี

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบปกติของแปรกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา ในจังหวัดอุบลราชธานี

ตัวแปรทำนาย	กระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา ในจังหวัดอุบลราชธานี				
	B	SE(b)	β	t	Sig.
ค่าคงที่	2.485	.307	0	8.087	.000*
คุณค่าตราสินค้า (X_1)	-.008	.155	-.007	-.052	.958
การตระหนักต่อตราสินค้า (X_{11})	.133	.070	.149	1.893	.059
การเชื่อมโยงตราสินค้า (X_{12})	.007	.069	.007	.098	.922
การรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้า (X_{13})	-.139	.078	-.14	-1.766	.079
ความภักดีต่อตราสินค้า (X_{14})	-.049	.089	-.053	-.547	.585
การรับรู้ข้อมูล (X_2)	.074	.161	.071	.460	.646
การเลือกสรรการรับรู้ (X_{21})	.011	.092	.013	.124	.901
การจัดระเบียบการรับรู้ (X_{22})	-.082	.103	-.094	-.792	.429
การตีความหมายการรับรู้ (X_{23})	.332	.093	.301	3.583	.000*

$r = .335$, $R^2 = .112$,Adjusted $R^2 = .083$, $F = 3.865$,Sig. = .000*

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีเพียง 1 ตัวแปร คือ การตีความหมายการรับรู้ (X_{23}) (Sig. = .000*, $\beta_{X_{23}} = .301$) ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาด ไวรัสโคโรนา ในจังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งอธิบายสรุปจากผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วนโดยมี

สัมประสิทธิ์การทำนายได้ร้อยละ 8.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีปัจจัยอื่นๆ ที่สามารถส่งผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาด ไวรัสโคโรนา ในจังหวัดอุบลราชธานีโดยรวมได้อีกร้อยละ 91.7 ดังนั้นสามารถเขียนสมการความถดถอยของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Y = 2.485 + .332 X_{23}$$

$$ZY = .301 X_{23}$$

$$\text{Adjusted } R^2 = .083, r = .335, F = 3.865, \text{Sig.} = .000^*$$

จากสมการดังกล่าวเห็นได้ว่าการตีความหมายการรับรู้ (X_{23}) ที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาด ไวรัสโคโรนา ในจังหวัดอุบลราชธานี ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยอื่นส่งผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาด ไวรัสโคโรนา ในจังหวัดอุบลราชธานี ในทิศทางตรงข้ามกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปการวิจัย

สรุปและอภิปรายผลการวิจัยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาคุณค่าตราสินค้า การรับรู้ข้อมูล และกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย ในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา ในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า

1. คุณค่าตราสินค้า ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิสิตา ถิ่นท่าเรือ (2563) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Food Delivery แปรนด์ Grab Food โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาบทบาทการยอมรับเทคโนโลยีของแอปพลิเคชันส่งอาหารที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ตราสินค้า ความเชื่อมั่นต่อตราสินค้า และความผูกพันของลูกค้าต่อตราสินค้าในบริบทของ Grab Food ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคคลทั่วไปที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Grab Food ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 402 คน ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 18-30 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี การศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีซึ่ง แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยการรับรู้ในการใช้งานง่ายและปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าทั้ง 2 ปัจจัยส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ตราสินค้าและการสร้างความเชื่อมั่นในตราสินค้าซึ่งเมื่อผู้บริโภครับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งานแอปพลิเคชัน และเกิดประสบการณ์ที่ดี ก่อให้เกิดการ

ยอมรับและพัฒนาระดับความผูกพันซึ่งเริ่มต้นจากความมั่นใจต่อตราสินค้าและความประทับใจที่ผู้บริโภคมีต่อตราสินค้าและท้ายที่สุดจะนำไปสู่ความผูกพันต่อตราสินค้า

2. การรับรู้ข้อมูล ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของฐานทัศน์ ขมพูล (2563) ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรีของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับ และความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี (Food Delivery Application) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างจำนวน 450 คน พบว่า แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรีที่กลุ่มตัวอย่างรู้จักและใช้งานมากที่สุด คือ Line Man จำนวน 388 คน คิดเป็นร้อยละ 86.20 รองลงมาคือ Grab Food จำนวน 369 คน คิดเป็นร้อยละ 82.0 ในด้านประเภทของสื่อที่กลุ่มตัวอย่างเข้าถึงโฆษณาของแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี มากที่สุดคือ สื่อออนไลน์ จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 81.10 รองลงมาคือ เพื่อนแนะนำ จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 56.40 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในการเปิดรับและระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.95 โดยกลุ่มตัวอย่างมีประเด็น “การเลือกใช้แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี เมื่อมีส่วนลดค่าจัดส่ง” มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.30 และมีระดับความคิดเห็นต่อประเด็น “สามารถเรียกใช้บริการด่วนหรือสามารถเรียกใช้บริการล่วงหน้าได้” มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 3.81

3. กระบวนการตัดสินใจซื้อ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวัจน์ เพชรรัตน์ (2564) ศึกษาส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมการซื้อผ่านแอปพลิเคชันสั่งอาหารของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ พบว่า 1) การให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดของแอปพลิเคชันสั่งอาหาร นับเป็นกระบวนการที่สำคัญ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญในด้านผลิตภัณฑ์สูงสุด 2) พฤติกรรมในการสั่งซื้ออาหารผ่านแอปพลิเคชันสั่งอาหาร ส่วนใหญ่มีการเลือกใช้ Application Food Panda ในการสั่งอาหาร ซึ่งมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง 50 - 100 บาทมากที่สุด โดยส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ 3 - 5 ครั้ง/สัปดาห์ และนิยมใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารในการสั่งอาหารในช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. มากที่สุด 3) ผลการเปรียบเทียบการให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดของแอปพลิเคชันสั่งอาหาร จำแนกตามชนิดของแอปพลิเคชันสั่งอาหาร พบว่า ภาพรวมผู้ใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารต่างกันจะมีการให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 2 การศึกษาคุณค่าตราสินค้าและการรับรู้ข้อมูลที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรีของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนาในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า การรับรู้ข้อมูล ด้านการตีความหมายการรับรู้ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรีของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา

ในจังหวัดอุบลราชธานี ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจาก ผู้บริโภคจะเลือกข่าวสารที่ช่วยในการตีความหมายการรับรู้ ที่ตอบสนองความต้องการได้ และเลือกข่าวสารที่สอดคล้องกับความเชื่อและความโน้มเอียงของตน เมื่อพิจารณาการรับรู้ข่าวสารในภาพรวม พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ฯ อยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจากการประชาสัมพันธ์แอปพลิเคชันในการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่จะประชาสัมพันธ์ถึงข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติและคุณสมบัติในทิศทางที่ดีของแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่เป็นส่วนใหญ่ สอดคล้องกับความคิดของผู้บริโภคที่มองว่าวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาด ไวรัสโคโรนา ไม่อยากออกไปข้างนอกบ้าน ทำให้จะส่งผลดีทั้งต่อตนเองและครอบครัว ดังนั้นการรับรู้ข่าวสารในเชิงบวกมีอิทธิพลให้เกิดทัศนคติเชิงบวกในตัวผู้บริโภค จึงส่งผลให้มีการรับรู้ข่าวสาร โดยการตีความหมายการรับรู้จะส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภค เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายในวิกฤตการณ์ภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา ในจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสุขุมารณ์ ปานมาก (2563) ศึกษาการตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารแบบส่งถึงที่ของผู้บริโภคจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอาหารแบบส่งถึงที่ของผู้บริโภค ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ และเก็บข้อมูลในจังหวัดชลบุรี การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกส์ (Logistic Regression Analysis) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 425 คน ปัจจัยที่ศึกษาประกอบไปด้วย ลักษณะทางประชากร (เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้) ส่วนประสมทางการตลาด (ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการขาย) และพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ (ออนไลน์ และออฟไลน์) ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษา รายได้ และพฤติกรรมการเปิดรับสื่อออนไลน์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับโอกาสในการตัดสินใจใช้บริการอาหารแบบส่งถึงที่ ขณะที่อายุมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการตัดสินใจใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารเดลิเวอรี่ ควรพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการแอปพลิเคชัน โดยต้องให้ความสำคัญการส่งเสริมการตลาด ด้านการสร้างการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่มีในแอปพลิเคชัน โดยการใช้สื่อและข้อมูลที่เหมาะสม ที่สามารถทำให้ผู้บริโภคสามารถตีความหมายของสื่อและข้อมูลนั้นได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความคาดหวังต้องการรับรู้ข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ เช่น คุณภาพอาหาร การให้รหัสส่วนลดหรือโปรโมชั่นต่าง ๆ เป็นระยะ การให้บริการที่รวดเร็วและตรงเวลา การระบุประเภทอาหารให้ชัดเจน และการตั้งราคาค่าบริการที่คุ้มค่าในสายตาของลูกค้า เป็นต้น
2. ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารในจังหวัดอุบลราชธานี และจังหวัดที่มีบริบทคล้ายกัน ควรดำเนินธุรกิจร้านอาหารผ่านการจัดจำหน่ายด้วยแอปพลิเคชันสั่งอาหารเดลิเวอรี่ โดยให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาด

เพื่อให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าในร้าน สามารถสร้างยอดขาย และเพิ่มกำไร โดยต้องให้ความสำคัญในเรื่องการให้ข้อมูลสินค้าที่ชัดเจนละเอียด และง่ายต่อการตีความหมายของผู้บริโภค เช่น ภาพถ่ายของอาหารในร้านต้องสวยงาม น่าสนใจ ทำให้ผู้บริโภคเกิดความสนใจ อยากรับประทาน ภาพถ่ายที่เหมือนสินค้าจริงจะสร้างความมั่นใจให้เกิดการซื้อซ้ำ การร่วมกิจกรรมให้รหัสส่วนลดหรือโปรโมชั่นต่าง ๆ เป็นระยะ การพัฒนาระบบจัดทำอาหารให้รวดเร็วเพื่อให้ส่งสินค้าได้รวดเร็วและตรงเวลา จัดทำเมนูโดยระบุประเภทอาหารให้ชัดเจนเพื่อการสั่งที่ง่าย สะดวก และตั้งราคาให้คุ้มค่าในสายตาของลูกค้า เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. ควรศึกษาปัจจัยตัวแปรการตีความหมายการรับรู้ ที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายในวิกฤตการณ์โรคระบาดด้วยวิธีการวิจัยเชิงด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) คัดเลือกกลุ่มให้ข้อมูลหลักสามกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการเข้าร่วมขายอาหารเดลิเวอรี่ กลุ่มนักวิชาการทางด้านการตลาด และกลุ่มผู้ประกอบการแอปพลิเคชันในการส่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ จะได้ข้อมูลที่แง่มุมหนึ่งและเห็นชัดเจนตัวแปรที่ส่งผลกระทบจากแท้จริง
2. ควรขยายเขตพื้นที่ศึกษาให้เพิ่มมากขึ้นในเขตภูมิภาค หรือจังหวัดที่ใกล้เคียงกับจังหวัดอุบลราชธานี ที่มีประชากรที่เหมาะสม เพื่อทำการศึกษาระบบการตัดสินใจ ซื้ออาหารเดลิเวอรี่ของกลุ่มประชากรชุดใหม่ เพื่อทำให้เกิดผลลัพธ์ในการศึกษาที่ชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2563). **ระบบคลังข้อมูลธุรกิจ**. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2563. จาก <http://datawarehouse.dbd.go.th/bdw/search/search2.html>.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2556). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ฐานทัศน์ ชมภูพล. (2563). พฤติกรรมการเปิดรับ และความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน ฟู้ดเดลิเวอรี่ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. **วารสารนิเทศสยามปริทัศน์**, 19(1), 105-116.
- นิสิตา ถิ่นท่าเรือ. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Food Delivery แปรณด์ Grab Food. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2551). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- พิมพา หิรัญกิตติ. (2552). **การวิจัยการตลาด**. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- วิจิต อ้วน. (2550). **การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วิรัช พานิชวงศ์. (2549). การวิเคราะห์การถดถอย = Regression analysis. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2563). **ฟุตเดลิเวอรี่ยุคนี้เลิฟถึงบ้าน**. สืบค้นเมื่อ 25 เมษายน 2563. จาก <https://www.posttoday.com/analysis/report/361916>.
- ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ. (2563). **ประเทศไทยหลังโควิด-19 ตอนที่ 1: ผลกระทบเศรษฐกิจและตลาดแรงงานไทย**. สืบค้นเมื่อ 12 กันยายน 2563. จาก <https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/business-maker/Thailand-after-covid-ep.1.html>.
- สำนักข่าวซินหัว. (2563). **อัปเดตสถานการณ์ “ไวรัสโควิด-19”**. สืบค้นเมื่อ 17 มีนาคม 2563. จาก <https://www.thebangkokinsight.com/304240/>.
- สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (2563). **ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน ฉบับที่ 1**. กรุงเทพฯ: พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน วันที่ 25 มีนาคม 2563.
- สุพมากรณ์ ปานมาก. (2563). การตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารแบบส่งถึงที่ของผู้บริโภคจังหวัดชลบุรี. **วารสารเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.พระนคร**, 5(2), 9-18.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2554). **การประเมินผลโครงการ: หลักการและการประยุกต์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- สุวัจน์ เพชรรัตน์. (2564). ส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมผู้บริโภคผ่านแอปพลิเคชันสั่งอาหารของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่. **วารสารมหาจุฬานาครทรรศ**, 8(7), 143-156.
- Cronbach, L. J. (1990). **Essentials of Psychological Testing**. 5thed. New York: Harper Collins Publishers.

ทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

Dynamics Learning Skill that Affect the Effective Work of Accounting Practitioner
of Affiliate Subdistrict Administrative Organization in Roi Et Province

นพรัตน์ มั่งสา^{1*} กัทริยา พรหมราษฎร์²

^{1,2}คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

Nopparat Mangsa^{1*} Pattariya Prommarat²

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

*Corresponding Author E-mail: nopparatjr11@gmail.com

(Received: May 12, 2022; Revised: August 9, 2022; Accepted: August 11, 2022)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด 3) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีที่มีข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพงาน ตำแหน่งงาน รายได้ ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 251 คน โดยใช้วิธีเลือกสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการทำงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพงาน โดยรวมแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน และ 4) ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทาง

เดียวกันระดับสูงมาก การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณด้วยวิธีแบบขั้นบันได พบว่าทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัต, ประสิทธิผลการทำงาน, ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level of dynamic learning skills of accounting practitioners under the Roi Et provincial local administrative organization, 2) to study the level of effectiveness of the accounting practitioners under the Roi Et Provincial Local Administrative Organization, 3) to compare the performance of accounting practitioners with different personal data factors such as age, education level, job status, job title, monthly income, and work experience and 4) to study the relationship of the dynamic learning skills affecting the working efficiency of the accounting practitioners under the Roi Et Provincial Local Administrative Organization of 251 people by the way stratified random sampling. The instrument was a statistical questionnaire used to analyze the data, including percentage, standard deviation, one-way variance test, multiple correlation analysis and multiple linear regression. The study found that 1) the opinions of the local administrative organizations in Roi Et Province were at the highest level of opinions on overall and individual aspects of dynamic learning skills, 2) the opinions of the local administrative organizations in Roi Et Province were at the highest level of opinions on overall and individual aspects of effectiveness, 3) the results of comparing the level of work efficiency of the accounting practitioners under the Roi Et Province local administrative organizations with different personal factors age, education level, and job status were different and different personal factors job title, monthly income, and work experience were not different and 4) the results of the relationship test of the regression coefficients with different personal factors. The effectiveness of the work of accounting practitioners under the administrative organization Roi Et local government organizations was found that there was a very high

correlation with the same way. Moreover, multiple regression analysis by stepwise regression of the study indicated that dynamic learning skills the aspect of having a common vision, team learning system thinking, that affect the effective of accounting practitioner under the Roi Et provincial local administrative organization, in a statistically significant at .01 level

Keywords: Dynamics Learning Skill, Effective Work, Accounting Practitioner, Subdistrict Administrative Organization in Roi Et Province.

บทนำ

เนื่องจากสภาวะการณ์ของโลกได้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ อย่างหลากหลายโดยเฉพาะอย่างยิ่ง สภาวะการณ์ทางการเมืองและนโยบายต่าง ๆ ของภาครัฐ และเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ นั้นได้ส่งผลกระทบต่อเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรทุกประเภทรวมทั้งองค์กรภาครัฐด้วย และด้วยสาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทำให้องค์กรส่วนใหญ่ได้ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานของตน เพื่อความก้าวหน้าและความอยู่รอดขององค์กร โดยการพัฒนางานขององค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มุ่งเน้นการพัฒนา ศักยภาพของบุคลากรในองค์กรให้รู้จักที่จะบริหารการเปลี่ยนแปลงให้เกิดเป็นรูปธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรต้องมีความสามารถในการปรับตัว เปลี่ยนกระบวนการคิด เปลี่ยนวิธีการทำงานโดยอาศัยการปรับตัวให้ สอดคล้องกับสภาวะการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในปัจจุบัน (พรพนา ศรีสถานนท์, 2562)

การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นพื้นฐานอันสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่ทำให้ องค์กรพัฒนามีประสิทธิภาพ ซึ่ง Marquardt (1996) ได้ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่าเป็น องค์กรที่บุคลากรในองค์กรมีการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถ มีการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง มีการจัดการและใช้ความรู้เพื่อความสำเร็จขององค์กร เพิ่มอำนาจการเรียนรู้และการทำงานให้บุคลากร โดยการ เรียนรู้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร และขยายการเรียนรู้เพื่อการปรับตัวที่ดีขึ้น และมีการใช้ประโยชน์จาก เทคโนโลยีเพื่อให้ประสบความสำเร็จในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญในการ พัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ พลวัตการเรียนรู้ ซึ่งหมายถึง ลักษณะที่ส่งเสริมให้บุคคลเกิด การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ประกอบไปด้วย ระดับการเรียนรู้ ประเภทการเรียนรู้ และทักษะการเรียนรู้ การที่องค์กรจะพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ จะต้องเริ่มพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้รอบด้าน (Marquardt, 1996)

จากความสำคัญของทักษะการเรียนรู้ที่เป็นองค์ประกอบที่ส่งเสริมให้คนในองค์กรมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนดังกล่าวนั้น ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่ง Moorhead & Griffin (2001) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลมีความแตกต่างกัน ผลจากการปฏิบัติงานคือ พฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติขณะทำงานในองค์กร หรือปฏิบัติงานตามท้องถื่นมอบหมายด้วยความเต็มใจ การวัดการปฏิบัติงานโดยมองภาพรวมอย่างกว้าง ๆ ทั้งทางด้านพฤติกรรมและความสัมพันธ์กับคนอื่นในการทำงาน ทำให้เห็นว่าการประเมินประสิทธิภาพการทำงานควรจะเป็นแบบการวัดประสิทธิผลโดยใช้ตัวบ่งชี้หลายตัว ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จึงจะใช้แบบการวัดประสิทธิผลการทำงาน โดยใช้ตัวบ่งชี้ครอบคลุมทั้งในด้านคุณภาพของงาน ด้านความทันเวลา และด้านปริมาณงาน

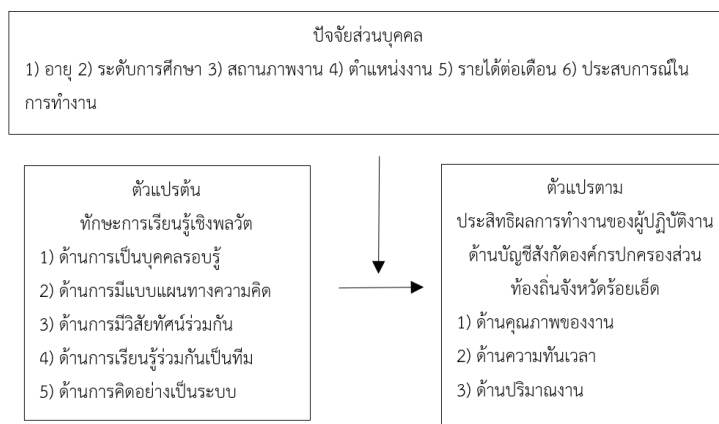
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2556) มียุทธศาสตร์ในการพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรในการบริหารจัดการแบบบูรณาการ โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยมีเป้าประสงค์ที่จะพัฒนาบุคลากรให้เป็นบุคลากรที่ดี เก่ง มีความสุข ผูกพันต่อองค์กร และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กร เริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์งบประมาณ การวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณ การเบิกจ่ายงบประมาณ ไปจนถึงการประเมินผลการใช้เงินงบประมาณ เพื่อให้ผู้บริหารนำข้อมูลไปใช้ตัดสินใจในการบริหารงานภายในองค์กรต่อไป ซึ่งนอกจากผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่ในการรับเงินการเบิกจ่ายเงินแล้ว ยังต้องมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับในการรับเงินเบิกจ่ายเงินทุกประเภท เพื่อให้การรับเงินการเบิกจ่ายเงินมีความถูกต้อง ไม่ขัดต่อระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับ เรียกได้ว่าผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีความรอบรู้ ใฝ่ศึกษาหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ดังนั้นจะเห็นได้ว่าผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีมีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนองค์กร นำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายต่าง ๆ ที่ได้ตั้งไว้ ทำให้การใช้จ่ายงบประมาณเกิดประโยชน์ต่อประชาชนในชุมชน ส่งผลไปถึงการพัฒนาความเจริญเติบโตของประเทศ ดังนั้นคุณสมบัติที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีควรจะมีนอกเหนือจากความรู้ความสามารถเฉพาะด้านบัญชีแล้ว ยังต้องมีทักษะการเรียนรู้อย่างรอบด้านอีกด้วย ซึ่งผู้วิจัยเชื่อว่าหากผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีมีทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัต ที่ประกอบไปด้วย การเป็นบุคคลรอบรู้ การมีแบบแผนทางความคิด การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการคิดอย่างเป็นระบบ จะทำให้สามารถแก้ไขปัญหา และพัฒนาการทำงานด้านบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บรรลุเป้าหมายและก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่ราชการต่อไป จากความสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดว่ามีมากน้อยเพียงใด และศึกษาทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีที่มีข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพงาน ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ในด้านทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้สังเคราะห์จากแนวคิดของ Senge (1990); Marquardt (1996) และกิตติคุณ ฐิตโสมกุล (2560) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ ด้านการมีแบบแผนทางความคิด ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ ส่วนในด้านประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Chemers & Ayman (1985); นกุล ชื่นพัก นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว; ศรีญลักษณ์ เทพวารินทร์ (2561) และประทีป วชิทองวัฒนา (2558) ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านความทันเวลา และด้านปริมาณงาน แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 618 คน (สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดร้อยเอ็ด, 2563)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด กำหนดโดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 243 คน เพื่อความสะดวกในการทำวิจัย ผู้วิจัยจึงขอกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จำนวน 251 คน ซึ่งมากกว่าค่าที่คำนวณได้ และใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) แล้วเทียบสัดส่วนโดยแบ่งเป็นอำเภอ เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยกำหนดหน่วยตัวอย่างขึ้นเอง

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรต้น ทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัต ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ 2) ด้านการมีแบบแผนทางความคิด 3) ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน 4) ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และ 5) ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ

2.2 ตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านความทันเวลา และ 3) ด้านปริมาณงาน

ตัวแปรต้นและตัวแปรตามผู้วิจัยประยุกต์ใช้ เนื่องจากมีความสอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงานปัจจุบันและสอดคล้องกับนโยบายด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง ทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพงาน ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ ด้านการมีแบบแผนทางความคิด ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ จำนวน 25 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการทำงานในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านความทันเวลา และด้านปริมาณงาน จำนวน 13 ข้อ ลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

3.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ทางด้านที่ทำการศึกษาวิจัยจำนวน 3 ท่านตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยประเมินความสอดคล้องของนิยามศัพท์เฉพาะและข้อคำถามของตัวแปรแต่ละตัวแปร จากนั้น นำผลประเมินที่ได้มาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruency: IOC) โดยพิจารณาเลือกใช้ข้อคำถามที่มีค่าดัชนีชี้วัดความสอดคล้องมากกว่า .5 ขึ้นไป สนุพงษ์ จิรขาลวิสุทธิ (2558) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ข้อคำถามจากแบบสอบถามมีค่า IOC ระหว่าง 0.67-1.00 มีความเที่ยงตรงซึ่งยอมรับได้ จากนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเพื่อนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับ ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) มากกว่า .7 ตามวิธีของครอนบาค Cronbach (1951) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ .924 และตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .896 มีความเที่ยงตรงซึ่งยอมรับได้

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

4.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ คือ การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค ได้แก่ สถิติพื้นฐาน คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of Variance: ANOVA) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบขั้นบันได (Stepwise Regression Analysis) การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อส่งศาสตร์ โดยการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตและประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด กำหนดเกณฑ์ในการการแปลความหมายค่าเฉลี่ยตามวิธีของละเอียด ศิลา น้อย (2562) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance: ANOVA) และ LSD

4.3 เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ดังนี้ (ละเอียด ศิลาน้อย, 2562)

- $\geq .81$ หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
- $.61-.80$ หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
- $.41-.60$ หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
- $.21-.40$ หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
- $\leq .20$ หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

การอธิบายทิศทางความสัมพันธ์ดังนี้ ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นบวก แสดงว่าตัวแปรสองตัวแปรมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นลบ แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม และถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับศูนย์ แสดงว่าตัวแปรสองตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน

4.4 วิเคราะห์ทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นบันได

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.90 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.80 มีสถานภาพงานคือข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 66.50 อยู่ในตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี คิดเป็นร้อยละ 28.30 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.90 และพบว่าส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.70

1. ระดับของทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

ทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตโดยรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การเป็นบุคคลรอบรู้	4.69	.48	มากที่สุด
2. การมีแบบแผนทางความคิด	4.68	.47	มากที่สุด
3. การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน	4.61	.54	มากที่สุด
4. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	4.68	.48	มากที่สุด
5. การคิดอย่างเป็นระบบ	4.72	.48	มากที่สุด
โดยรวม	4.68	.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า พบว่าผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.68$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกดังนี้คือ การคิดอย่างเป็นระบบ ($\bar{X}=4.72$) รองลงมาคือ การเป็นบุคคลรอบรู้ ($\bar{X}=4.69$) การมีแบบแผนทางความคิด และการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ($\bar{X}=4.68$) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวม แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

ประสิทธิผลการทำงานโดยรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.72	.47	มากที่สุด
2. ด้านความทันเวลา	4.68	.49	มากที่สุด
3. ด้านปริมาณงาน	4.65	.51	มากที่สุด
โดยรวม	4.68	.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ใน

ระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้คือ ด้านคุณภาพงาน ($\bar{X} = 4.72$) รองลงมาคือ ด้านความทันเวลา ($\bar{X} = 4.68$) และด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.65$) ตามลำดับ

3. ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีที่มีข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพงาน ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน

3.1 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุพบว่า โดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

3.2 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า โดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แตกต่างกันทุกด้าน โดยที่ด้านคุณภาพงาน และด้านความทันเวลาแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ส่วนด้านปริมาณงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3.3 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามสถานภาพงานพบว่า โดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

3.4 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า ไม่แตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้าน

3.5 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

3.6 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามประสบการณ์การทำงานพบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

4. ความสัมพันธ์ของทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ตัวแปร	(X ₁)	(X ₂)	(X ₃)	(X ₄)	(X ₅)	(Y)	VIF
$\bar{x}$	4.69	4.69	4.64	4.68	4.71	4.68	
S.D.	.48	.46	.51	.49	.48	.47	
(X ₁)	1						5.345
(X ₂)	.893**	1					6.978
(X ₃)	.776**	.832**	1				4.129
(X ₄)	.783**	.801**	.819**	1			5.430
(X ₅)	.802**	.825**	.770**	.871**	1		5.202
(Y)	.808**	.836**	.809**	.863**	.888**	1	

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 พบว่า ตัวแปรอิสระทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรมีค่าตั้งแต่ .770 - .893 มีความสัมพันธ์อยู่ในสูงถึงสูงมาก ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัต มีค่าระหว่าง 4.129 – 6.978 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006)

การวิเคราะห์ของทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด โดยวิธีแบบขั้นบันได ผลการวิเคราะห์ แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

ทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัต	ประสิทธิภาพการทำงาน		t	Sig
	B	Beta		
ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (X ₃)	.202	.222	4.869	.008**
ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (X ₄)	.224	.233	3.917	.000**
ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ (X ₅)	.494	.514	9.628	.000**

Constant = .370 F = 267.88 p = < .01 R² = .837 Adj R² = .835

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4 พบว่า ทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัต ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อนำทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัต ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ ไปสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ .835 โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\text{สมการคะแนนดิบ } Y = .370 + .202(x_3) + .224(x_4) + .494(x_5)$$

$$\text{สมการคะแนนมาตรฐาน } Z = .222(x_3) + .233(x_4) + .514(x_5)$$

เมื่อ (x_3) คือ ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (x_4) คือ ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และ (x_5) คือ ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ

สรุปการวิจัย

จากผลการวิจัยทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังนี้

1. ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการคิดอย่างเป็นระบบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ และด้านการมีแบบแผนทางความคิด ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมตามลำดับ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด มีกระบวนการคิด การลำดับขั้นตอน ความสำคัญในการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยมักจะมีการวางแผนการดำเนินงาน ก่อนที่จะลงมือปฏิบัติเสมอ ทำให้ไม่เสียเวลา และผลงานที่ได้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ กิตติคุณ ฐิตโสภณกุล (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่ององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรหน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย ผลการวิจัยพบว่า ระดับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรหน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านคุณภาพงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านความทันเวลา และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามมาตรฐาน ตามหลักเกณฑ์ และวิธีการปฏิบัติ ที่องค์กร กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้ ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

งานที่ได้มีคุณภาพ ภายใต้การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างคุ้มค่า สอดคล้องกับมารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด

3. การเปรียบเทียบประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพงาน ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

3.1 ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพงานมีความแตกต่างกัน ส่วนด้านความทันเวลา และด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความสัมพันธ์และความผูกพันต่อการทำงานที่ต่างกันออกไป ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความตั้งใจ ทุ่เมเท รับผิดชอบต่อภาระหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ มีความรู้สึกตื่นเต้น และสนุกกับงานที่มีความท้าทายแตกต่างกัน จึงส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในช่วงอายุต่างๆ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเอง ดึงความสามารถที่มีอยู่ นำมาปรับใช้กับงานที่ได้รับมอบหมาย พร้อมทั้งเรียนรู้หาแนวทางวิธีการใหม่ ๆ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่มีคุณภาพแตกต่างกัน สอดคล้องกับอัครเดช ไหมจันทร์ (2560) ได้ศึกษาผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ตำแหน่งงาน สถานภาพงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3.2 ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีสถานภาพงานต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพงานมีความแตกต่างกัน ส่วนด้านความทันเวลา และด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดปฏิบัติงานตามบทบาท สิทธิ และหน้าที่ของสถานภาพการทำงานที่แตกต่างกัน ย่อมมีการพัฒนาคุณภาพการทำงานแตกต่างกัน อีกทั้งยังมีปัจจัยในเรื่องของค่าตอบแทน สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะของงานที่จะส่งเสริมความเจริญเติบโต ความก้าวหน้า และความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้คุณภาพงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดมีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับศรีสุรัตน์ ปรีสุทธิอมร (2560) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมผู้นำที่มีประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการที่มีอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพที่ต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลในการทำงานต่างกัน ซึ่งอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

และสถานภาพที่ต่างกัน เป็นตัวกำหนดประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ

3.3 ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ อาณัฐ พรหมอ่อน (2559) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง มีอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ ลักษณะงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน และประสบการณ์ในการทำงานต่างกััน มีประสิทธิผลการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน

4. การศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตกับประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

4.1 ทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตด้านการคิดอย่างเป็นระบบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดมักจะมีการวางแผนการดำเนินงานก่อนที่จะลงมือปฏิบัติเสมอ มีการลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานตามความสำคัญของงานว่างานใดควรทำก่อนและหลัง มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพลิศร วุฒาพานิชย์ (2560) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการจัดการความรู้เพื่อเสริมสร้างกองทัพอากาศให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานมีความพร้อมในการสร้างการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและทั่วถึงภายในหน่วยงาน โดยการพัฒนาการเรียนรู้นี้ ได้จากการปฏิบัติ การปรับตัวหรือจากการเรียนรู้ที่มุ่งสนองตอบความสำเร็จของเป้าหมายหน่วยงาน ได้แก่ ความคิดเชิงระบบ รองลงมาคือการมีตัวแบบทางความคิด ความเชี่ยวชาญรอบรู้ การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการสนทนาสื่อสารกัน ตามลำดับ

4.2 ทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด มักจะมีการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน เปิดใจรับฟัง พร้อมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานเสมอ และร่วมกันกำหนดภาระงานและความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลอย่างสม่ำเสมอ มีการสนทนา อภิปราย กับเพื่อนร่วมงาน และพร้อมแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ของตนเองเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการทำงานที่เข้มแข็งมากขึ้น ส่งผลให้งานมีความถูกต้อง ครบถ้วน และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ อัมพร ปัญญา (2660) ได้ทำการศึกษาเรื่อง

การพัฒนาารูปแบบการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมของพนักงานส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมของพนักงานส่วนท้องถิ่นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

4.3 ทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด มีการปฏิบัติงานโดยยึดเป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก มีแนวคิดและวิธีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร มีความเข้าใจในวิสัยทัศน์ขององค์กร และปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ขององค์กร จนบรรลุผลสำเร็จ ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งสอดคล้องกับกิตติคุณ ฐิตโสมกุล (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่ององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรหน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรในองค์กรมีการเรียนรู้ร่วมกับสิ่งใหม่ ๆ และมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมายขององค์กร มีความรักและผูกพัน มีวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน มีการร่วมมือกันปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

4.4 ทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัต ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้และด้านการมีแบบแผนทางความคิด ไม่ส่งผลผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด เนื่องจาก การปฏิบัติงานด้านบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด มีหน่วยงานที่ประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านบัญชีมีมาตรฐาน ถูกต้อง โปร่งใส และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดทำคู่มือการบันทึกบัญชีและกรอบการบันทึกบัญชีให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีต้องถือปฏิบัติ ทำให้เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีวุฒิการศึกษาทางด้านการบัญชี และตำแหน่งงานการเงินและบัญชี เช่น เจ้าพนักงานธุรการ เจ้าพนักงานพัสดุ เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ สามารถปฏิบัติงานด้านบัญชีได้โดยที่ไม่มีความรู้และพื้นฐานด้านการบัญชีมาก่อน และอาจจะไม่ต้องนำหลักการและเหตุผลใดมาใช้เพื่อการวางแผนและพิจารณาในการตัดสินใจเพียงแค่ปฏิบัติตามกรอบคู่มือที่กำหนดไว้เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับ เกศินี อุสาพรม (2564) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องสมรรถนะด้านบัญชีตามรูปแบบ KUSA ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะด้านบัญชีตามรูปแบบ KUSA ด้านความเข้าใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 เนื่องจากการปฏิบัติงานบัญชีของกระทรวงสาธารณสุขมีหน่วยงานที่ประเมินผลการปฏิบัติงาน และเพื่อให้การปฏิบัติงานบัญชีเป็นแนวทางเดียวกัน กระทรวงสาธารณสุขจะจัดทำคู่มือการบันทึกบัญชีและกรอบการบันทึกบัญชีให้ผู้ปฏิบัติงานบัญชี ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานบัญชีได้โดยไม่ต้องทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง และวุฒิการศึกษาอาจไม่จบสาขาวิชาการบัญชีโดยตรงก็สามารถปฏิบัติงานบัญชีของโรงพยาบาลชุมชนได้ และ

เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานด้านบัญชีมักจะเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการ พยาบาลวิชาชีพ ซึ่งบุคคลเหล่านี้ไม่ได้มีพื้นฐานด้านบัญชีมาโดยตรง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ผู้บริหารควรส่งเสริมด้านการคิดอย่างเป็นระบบ โดยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีรู้จักวางแผน จัดระบบการทำงานในองค์กรที่ชัดเจน มีการลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานตามความสำคัญของงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานด้านบัญชีได้ดียิ่งขึ้นและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

1.2 ผู้บริหารควรส่งเสริมด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม โดยส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน เช่น การประชุม การฝึกอบรม การสัมมนา เป็นต้น เพื่อให้สมาชิกในองค์กรได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ร่วมกันในการกำหนดภาระงานและความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

1.3 ผู้บริหารควรส่งเสริมด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน โดยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีเกิดความเข้าใจในวิสัยทัศน์ขององค์กร และปฏิบัติงานโดยยึดเป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตกับประสิทธิผลการทำงานโดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นหน่วยงานอื่น มีการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่กว้างขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและแตกต่าง ผลการวิจัยมีความครอบคลุมและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรในภาพรวม

2.2 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยในด้านอื่น ๆ ควรให้ความสำคัญกับทักษะการเรียนรู้เชิงพลวัตด้านอื่น ๆ เช่น ด้านการถ่ายโอนความรู้ ด้านการเรียนรู้จากประสบการณ์และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต เพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้ในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2556). **มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.**

กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น.

กิตติคุณ ฐิตโสภณกุล. (2560). **องค์การแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรหน่วย**

บัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

- เกศินี อุสาพรหม. (2564). สมรรถนะด้านบัญชีตามรูปแบบ KUSA ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด, 15(1), 175-187.
- พรพนา ศรีสถานนท์. (2562). ผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาดขั้นพื้นฐาน (O-NET) ปีการศึกษา 2562 ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการศึกษา เอกชนในกรุงเทพมหานคร. วารสารรัชต์ภาคย์, 39(5), 262-279.
- พลิศร วุฒาพาณิชัย. (2560). การจัดการความรู้เพื่อเสริมสร้างกองทัพอากาศให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ระดับ 5 ดาว. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นุกูล ชื่นพัก นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว และศรีฤกษ์ลักษณ์ เทพวารินทร์. (2561). โมเดลสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ของประเทศไทย. วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์, 6(2), 73-88.
- ประทีป วชิทองวัฒนา. (2558). ประสิทธิภาพการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ละเอียด ศิลาณ้อย. (2562). การใช้มาตรประมาณค่าในการศึกษาวิจัยทางสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ การโรงแรม และการท่องเที่ยว. วารสารมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 15(8), 112-126.
- ศรีสุรัตน์ ปริสุทโธมร. (2560). คุณลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมผู้นำที่มีประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สนุพงษ์ จิรชวลิตวิสุทธิ. (2558). ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของนายทหารประทวนค่ายภาณุรังษี จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดร้อยเอ็ด. (2563). โครงสร้างบุคลากร. สืบค้นเมื่อ 11 มกราคม 2564 จาก <https://roiet.prd.go.th/th/page/item/index/id/12>.
- อานัฐ พรหมอ่อน. (2559). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสำนักเทคโนโลยี การศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 6(2), 59-67.
- อัมพร ปัญญา. (2560). การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมของพนักงานส่วนท้องถิ่น. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 17(1), 104-113.

- อัครเดช ไผ่จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Black, K. (2006). **Business Statistics for Contemporary Decision Making**. (4th ed.). New Jersey: John Wiley & Sons.
- Chemers, M. & Ayman, R. (1985). Leadership Orientation as a Moderator of the Relationship between Job Performance and Job Satisfaction of Mexican Managers. **Personality and Social Psychology Bulletin**, 11(4), 359-367.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests. **Psychometrika**, 16(3), 297-334.
- Marquardt, M. J. (1996). **Building the Learning Organization: A Systems Approach to Quantum Improvement and Global Success**. New York: McGraw-Hill.
- Moorhead, G. & Griffin, R. W. (2001). **Organizational Behavior, Managing people and Organization**. (5th ed.). New York: Houghton Mifflin Company.
- Senge, M. P. (1990). **The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization**. New York: Doubleday.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. (3rd ed.). New York: Harper and Row.

**ทัศนะของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี**

Opinions of the People Towards the Administration According to the Principles
of Good governance Ban Mo Subdistrict Administrative Organization
Phromburi District Singburi Province

ณัฐชนก จิริงดี

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

Nutchanok Jingdee

Faculty of Management Science, Thepsatri Rajabhat University

Corresponding Author E-mail: Bonut.mx@hotmail.com

(Received: June 22, 2022; Revised: September 2, 2022; Accepted: September 5, 2022)

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับทัศนะของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี และ 2) เปรียบเทียบทัศนะของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ จำนวน 376 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวด้วยการทดสอบเอฟ และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ทัศนะของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความโปร่งใส 2) เปรียบเทียบทัศนะของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อจำแนกตามเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฝ่ายที่ติดต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ทัศนะของประชาชน, การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

Abstract

This research aims 1) to study people's opinion toward the administration according to the good governance of the Ban Mo Subdistrict Administrative Organization Phromburi District Singburi province. 2) to compare people's opinion toward the administration according to the good governance of Ban Mo Subdistrict Administrative Organization Phromburi District Singburi Province. The sample group used in this research was 376 people who were clients of the Ban Mo Subdistrict Administrative Organization. The statistical used in the data analysis were percentage, mean, and standard deviation, T-test statistics, One-way ANOVA with F-test and the difference of the pairs' mean were tested using Fisher's test method. The results showed that 1) people's opinion towards the administration by the good governance of the administrative organization Ban Mo Subdistrict Phromburi District Singburi Province the overall picture is at a high level, when considering each side by ordering the averages from greatest to least are as follows: The rule of law, cost-effectiveness, morality, participation, responsibility, and accountability. 2) Comparison of people's opinion towards administration according to the good governance of Ban Mo Subdistrict Administrative Organization Phromburi District Singburi Province shows that there was a statistically significant difference at the .05 level when classified by gender average of monthly income and contact department.

Keywords: People's Views, Administration Based on Good Governance Principle

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 การเกิดขึ้นขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเสมือนการกระจายอำนาจการปกครองของรัฐบาล ประกอบกับกระแสการเรียกร้องให้ประชาชนมีสิทธิเลือกรูปแบบการปกครองที่เหมาะสมให้กับตนเอง มีงบประมาณและบุคลากรในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ทั้งนี้รูปแบบการบริหารจัดการต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชน การมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อให้การบริหารงานและการพัฒนาตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของคนในท้องถิ่น ซึ่งหากองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถกระตุ้นการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในพื้นที่ได้ ก็อาจประสบปัญหาการพัฒนาที่ไม่สอดคล้องต่อความ

ต้องการของประชาชน จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการปกครองท้องถิ่นอันจะนำไปสู่การเกิดประชาธิปไตยที่เข้มแข็ง การพัฒนาที่ยั่งยืน ลดการคอร์รัปชัน เกิดการบริหารงานที่โปร่งใสมากยิ่งขึ้น (โกวิทย์ พวงงาม, 2553)

ในปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายกระจายอำนาจและกระจายความเจริญให้แก่ท้องถิ่นต่าง ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายให้ประชาชนเข้ามามี โดยส่วนร่วมในการบริหารจัดการในท้องถิ่นของตนเอง เป็นการปูพื้นฐานในการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักความเป็นเอกภาพของรัฐ การกระจายอำนาจนั้นได้ทำในรูปของการปกครองท้องถิ่นหลายรูปแบบ คือ เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และ องค์การบริหารส่วนตำบล อย่างไรก็ตาม การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นนั้น หัวใจของการปกครองส่วนท้องถิ่น คือการจัดการบริหารสาธารณะ ดังนั้นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 1 ซึ่งบัญญัติไว้ว่า “ประเทศไทยเป็นราชอาณาจักรอันหนึ่งอันเดียวจะแบ่งแยกไม่ได้” และในมาตรา 281 บัญญัติไว้ว่า “ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่” (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2556)

ซึ่งการบริหารจัดการในท้องถิ่นนั้น หลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 องค์ประกอบเป็นแนวคิดที่สำคัญ ประกอบด้วย หลักที่ 1 หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัย เป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับของสังคม จึงต้องมีการปรับปรุงทบทวนแก้ไขเผยแพร่เสมอ หลักที่ 2 หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงามปฏิบัติให้เป็นแบบอย่างแก่สังคม และสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อสร้างความซื่อสัตย์จริงใจ ชยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต หลักที่ 3 หลักความโปร่งใส ได้แก่ การปรับปรุงกลไกในการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและเข้าใจง่าย หลักที่ 4 หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ หลักที่ 5 หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ ความตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการเอาใจใส่ปัญหาของบ้านเมือง และมุ่งมั่นแก้ปัญหา รวมถึงการเคารพ ในความคิดเห็นที่แตกต่าง หลักที่ 6 หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดประโยชน์สูงสุด มีความคุ้มค่า (โกวิทย์ พวงงาม, 2555)

ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ไม่สมบูรณ์และไม่ทั่วถึง พบข้อบกพร่องเกี่ยวกับการก่อสร้างถนนสายต่าง ๆ มีวงเงินงบประมาณสูงแต่ปริมาณงานน้อยไม่เกิดความคุ้มค่าต่องบประมาณที่จ่ายไป เช่น เมื่อก่อสร้างเสร็จแล้วใช้งานได้ไม่นานถนนก็ชำรุด ทั้งยังมีการแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่คนเดียวทำหน้าที่หลายอย่างในการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งเป็นการแสดงถึงความไม่โปร่งใสและตรวจสอบความถูกต้องได้ยาก อีกทั้งได้มีการนำข้อเสนอของประชาชนไปดำเนินการแล้ว แต่ยังมีข้อร้องเรียนความเดือดร้อนต่าง ๆ ของ

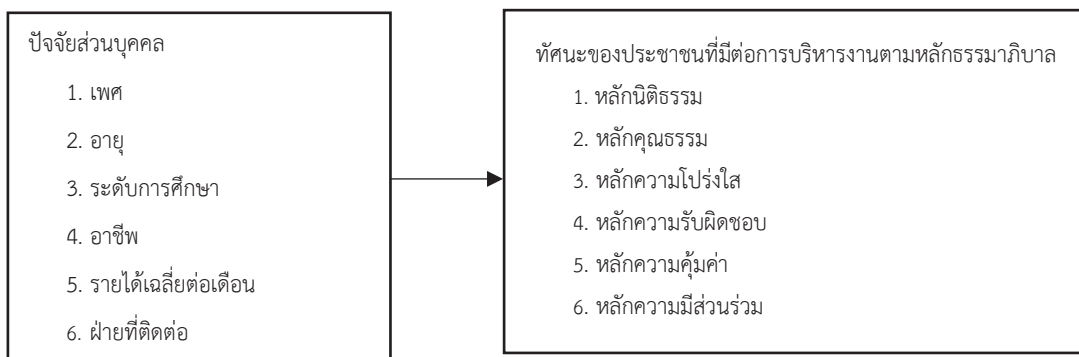
ประชาชนในพื้นที่บ่อยครั้ง เช่น น้ำประปาไหลช้ามีสีเหลืองมีตะกอนและมีกลิ่นเหม็น ไฟฟ้าสาธารณะไม่ติดตอนกลางคืนริมตลิ่งพังทลุค เป็นต้น (องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ, 2564) จากปัญหาดังกล่าว เป็นสิ่งบ่งชี้ว่าการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และเกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างแท้จริงจึงจำเป็นต้องยึดถือหลักการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นแนวทางที่สำคัญในการบริหารงาน การพัฒนาท้องถิ่นสามารถแก้ไขปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาร่วมกัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทักษะของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฝ่ายที่ติดต่อ

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องทักษะของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี อ้างอิงตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 ที่ได้ให้ความสำคัญกับหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ (พัชร สิริโรส และคณะ, 2561) ตามรายละเอียด ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ในเดือนมกราคม พ.ศ. 2564 จำนวน 6,076 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ, 2564)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวนที่แน่นอน (Finite Population) จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 376 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามฝ่ายที่ติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) การทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยชนิดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน (t-test) การทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) แล้วเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ภายหลัง (Post-Hoc Test) โดยใช้สูตรของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference: LSD)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check-List) เกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนที่มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฝ่ายที่ติดต่อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี แบ่งเป็น 6 ด้านคือ 1) ด้านหลักนิติธรรม 2) ด้านหลักคุณธรรม 3) ด้านหลักความโปร่งใส 4) ด้านหลักความรับผิดชอบ 5) ด้านหลักความคุ้มค่า และ 6) ด้านหลักการมีส่วนร่วม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบเครื่องมือที่สร้างไว้ และนำเสนอเพื่อพิจารณาตรวจสอบขั้นต้นจากผู้เชี่ยวชาญ

2. ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จให้ประธานและกรรมการที่ปรึกษาตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เพื่อขอความเห็นชอบและเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยให้คะแนนเป็น 3 ระดับ คือ +1 หมายถึง สอดคล้อง 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ -1 หมายถึง ไม่สอดคล้อง โดยค่าดัชนี เพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระและโครงสร้างของคำถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ แล้ววิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง มีค่าเท่ากับ .866

3. หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไข ให้มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วไปทดลองใช้กับประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .985

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอความเห็นชอบ แล้วจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือขอรับการสนับสนุนในการจัดทำข้อมูล เพื่อจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างกับประชาชนที่มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี

2. ผู้วิจัยได้นำหนังสือขอรับการสนับสนุนจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ตามจุดบริการต่าง ๆ

3. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง สรุปรวบรวมแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และอภิปรายผล ระยะเวลาในการแจกแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถาม 2 สัปดาห์

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.37 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.63 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.05 รองลงมา อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.19 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.30 รองลงมา ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 27.13 อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 43.09 รองลงมาอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 32.18 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 47.87 รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.53 บาท และฝ่ายที่ติดต่อ

กองคลัง คิดเป็นร้อยละ 51.06 รองลงมาฝ่ายที่ติดต่อสำนักรปัด คิดเป็นร้อยละ 26.06 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 6 ด้านประกอบด้วย 1) ด้านหลักนิติธรรม 2) ด้านหลักคุณธรรม 3) ด้านหลักความโปร่งใส 4) ด้านหลักความรับผิดชอบ 5) ด้านหลักความคุ้มค่า และ 6) ด้านหลักการมีส่วนร่วม

ตารางที่ 1 ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านภาพรวม

ด้านภาพรวม	ระดับทัศนคติของประชาชน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
ด้านหลักนิติธรรม	4.36	.51	มาก
ด้านหลักคุณธรรม	4.24	.48	มาก
ด้านหลักความโปร่งใส	4.05	.51	มาก
ด้านหลักความรับผิดชอบ	4.15	.58	มาก
ด้านหลักความคุ้มค่า	4.28	.52	มาก
ด้านหลักการมีส่วนร่วม	4.19	.53	มาก
รวมเฉลี่ย	4.21	.36	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าการวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = .36) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = .51) รองลงมาได้แก่ ด้านหลักความคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = .52) ด้านหลักคุณธรรม ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = .48) ด้านหลักการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = .53) ด้านหลักความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = .58) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านหลักความโปร่งใส ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = .51)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฝ่ายที่ติดต่อ ดังนี้

1. การเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามเพศ เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า เพศที่แตกต่างกันชายและหญิงมีความคิดต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักการมีส่วนร่วม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทักษะของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อพิจารณาในภาพรวมจำแนกตามอายุ พบว่า ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านหลักนิติธรรม และ ด้านหลักคุณธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทักษะของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อพิจารณาในภาพรวมจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทักษะของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อพิจารณาในภาพรวมจำแนกตามอาชีพ พบว่า ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทักษะของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อพิจารณาในภาพรวมจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความคุ้มค่า และด้านหลักความมีส่วนร่วม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทักษะของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อพิจารณาในภาพรวมจำแนกตามฝ่ายที่ติดต่อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความมีส่วนร่วม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปการวิจัย

ผลการศึกษาทักษะของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐภณ ชัยชนะ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานของเทศบาลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานของเทศบาลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของธนศ เจริญนันท์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมืองจันทบุรี ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาล เมืองท่าช้าง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของนนทภัทร์ ไสสุข (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการส่งเสริมธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการส่งเสริมธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งฤดี โฉมทอง (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการศึกษาการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฝ่ายที่ติดต่อ ได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

2.1 ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม เพศ เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อที่มีเพศชายและหญิงแตกต่างกันมีความคิดที่ต่างกัน ในเรื่องของความรู้ด้านกฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ ความรับผิดชอบ รวมถึงหลักของการมีส่วนร่วมในชุมชนต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรเมธ ทองด้วง (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ เมื่อพิจารณาในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน

จึงไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของธนศ เจริญนันท์ (2556) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมืองจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่าผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองท่าช้างอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ทศนะของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระดับการศึกษา เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวิหสันต์ ไชวิบูลย์ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลสงเปลือย ไม่แตกต่างกัน

2.4 ทศนะของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอาชีพ เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของชูชาติ วโรตมอุตมกุล (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชน ในการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลผ่านศึก อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลผ่านศึก อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นในการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลผ่านศึก อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว โดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.5 ทศนะของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความคิดแตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เท่ากันมากน้อยต่างกันไปในแต่ละกลุ่มเป็นเกณฑ์ให้ค่าใช้จ่ายในแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันเป็นผลให้ทศนะของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของณฐภณ ชัยชนะ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานของเทศบาลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานของเทศบาล

เจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.6 ทักษะของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อพิจารณาในภาพรวม จำแนกตามฝ่ายที่ติดต่อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจาก ประชาชนที่มาติดต่อฝ่ายงานต่างกันมีความคิดต่างกัน ซึ่งทักษะของประชาชนที่มาติดต่อมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ เห็นว่าการติดต่อในต่อละฝ่ายต่างกันการบริหารงานของแต่ละฝ่ายก็ต่างกันออกไป ในการใช้กฎระเบียบ ข้อบังคับจึงต่างกันทำให้ทักษะของประชาชนมีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของศรีธัญญา นิลประยูร (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบางปะกง อำเภอกอพระ จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบางปะกง ตามการรับรู้ของประชาชน จำแนกตาม ฝ่ายที่ติดต่อ แตกต่างกัน มีการรับรู้ระดับการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบางปะกงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ด้านหลักนิติธรรม มีการปรับปรุงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายในการพัฒนาชุมชน ควรมาจากการทำประชาคมของประชาชน โดยมีการชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ประชาชนทราบ ต้องคำนึงถึงส่วนรวมความต้องการของประชาชน และความจำเป็นที่เร่งด่วนในการพัฒนาชุมชน

2. ด้านหลักคุณธรรม ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีในสังคม เพื่อให้ประชาชนมั่นใจว่าผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นตัวอย่างที่ดีในสังคม เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ประพฤติดุปฏิบัติตนกระทำในสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม รวมทั้งบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ควรรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และผู้ร่วมงานด้วยความเป็นธรรมและเป็นกลาง

3. ด้านหลักความโปร่งใส ควรที่จะมีการกำหนดรายละเอียดเรื่องที่ต้องเปิดเผยแก่ประชาชน ให้ชัดเจน เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีจัดทำข้อมูล กฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติเผยแพร่ให้กับประชาชน เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลงานตาม

ภารกิจและ มีการวัดผลความพึงพอใจของประชาชนอย่างสม่ำเสมอด้วย ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ง่าย และรวดเร็ว จากแหล่งที่อ้างอิงได้ เช่น จากเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบล บ้านหม้อ ปิดประกาศทั้งในองค์การบริหารส่วนตำบล และแหล่งชุมชน

4. ด้านหลักความรับผิดชอบ ผู้บริหารและบุคลากรควรตระหนักถึงสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบต่อสังคมต่อประโยชน์ส่วนรวม การใส่ใจปัญหาสาธารณะ เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีจัดทำแผนงานและโครงการโดยให้ประชาชนรู้สึกว่าได้รับประโยชน์จากการมีส่วนร่วมทำแผน มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นเพื่อแก้ปัญหาของชุมชนมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนในชุมชนได้รับการแก้ไขปัญหาที่มีการตอบสนองรับผลประโยชน์ร่วมกันอย่างทั่วถึง

5. ด้านหลักความคุ้มค่า องค์การบริหารส่วนตำบลใช้จ่ายเงินงบประมาณในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดงานประเพณีต่าง ๆ อย่างประหยัด เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความสำคัญในการจัดทำโครงการที่ใช้จ่ายงบประมาณในลักษณะที่ตอบสนองความต้องการแก้ไขปัญหาของประชาชนอย่างแท้จริง ไม่ควรตั้งงบประมาณในลักษณะฟุ่มเฟือยเกินความจำเป็น

6. ด้านหลักการมีส่วนร่วม จัดเวทีประชาคมเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรเน้นหลักการบริหารโดยให้ประชาชนส่วนใหญ่ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาตำบลให้มากขึ้น โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้ประชาชนในตำบล เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำข้อบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายและการใช้งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดเวทีสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ในอำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี และพื้นที่ใกล้เคียง เพราะจะทำให้ทราบว่าประชาชนในแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล มีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องทัศนคติต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลมากน้อยเพียงใดเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ให้ผู้บริหารนำไปพิจารณาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทชวงษ์ จุลสวัสดิ์ และอาจารย์ ดร.อุษณิ จิตติมณี ซึ่งได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 3 ท่าน อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี พร้อมทั้งขอขอบพระคุณ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โอภาส เพียรสูงเนิน ประธานกรรมการ คณะกรรมการในการสอบค้นคว้าอิสระและบุคคล
ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เจ้าของงานวิจัย วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าอิสระ หนังสือ ตำรา ที่ผู้วิจัยใช้อ้างอิงทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2556). สามแยกชาวบ้าน. กรุงเทพฯ: ส่วนแผนพัฒนาท้องถิ่น.

โกวิทย์ พวงงาม. (2553). ธรรมชาติของท้องถิ่น: ว่าด้วยการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์
ก๊อบปี้.

โกวิทย์ พวงงาม. (2555). การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ:
วิญญูชน.

ชูชาติ วิโรตมอดุลกุล. (2558). ความคิดเห็นของประชาชนในการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล
ขององค์การบริหารส่วนตำบลผ่านศึก อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

ณฐกณ ชัยชนะ. (2555). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานของ
เทศบาลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธเนศ เขียรนันท์. (2556). ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาล
เมืองท่าช้าง อำเภอเมืองจันทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. (พิมพ์ครั้งที่ 17). กรุงเทพฯ:
บิซิเนสอาร์แอนด์ดี.

นนทภัสร์ ไสสุชล. (2562). ความคาดหวังของประชาชนต่อการส่งเสริมธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วน
ตำบล ในเขตอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ราชพฤกษ์.

พัชรี สีโรรส และคณะ. (2561). หลักธรรมาภิบาล. นนทบุรี: สำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้า.

รุ่งฤดี โฉมทอง. (2556). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วน
ตำบลท่าค้อ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม.

วิสันต์ ไร่วิบูลย์. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบล
สงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ
กาฬสินธุ์.

- ศรัณยา นิลประยูร. (2554) การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบางประมุง
อำเภอโกรกพระ จังหวัดนครสวรรค์. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ราชภัฏนครสวรรค์.
- สุรเมธ ทองด้วง. (2556). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วน ตำบลโพธิ์ทอง
อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏ
ราชวิทยาลัย.
- องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ. (2564). แผนพัฒนาตำบล 5 ปี. สิงห์บุรี: องค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านหม้อ.

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้อีเลิร์นนิ่งโดยเจ้าหน้าที่รัฐในกรมสรรพากร

Factors affecting the use of E-learning by Government Officers in the Revenue Department

อรวีรา สุภาพเนตร^{1*} วรณพงศ์ บุญศิริธรรมชัย²

^{1,2}คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Ornwira Supabnet^{1*} Waranpong Boonsiritomachai²

^{1,2}Faculty of Business Administration, Kasetsart University

*Corresponding Author E-mail: ornwira.s@ku.ac.th

(Received: May 28, 2022; Revised: July 16, 2022; Accepted: July 18, 2022)

บทคัดย่อ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 สื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์หรืออีเลิร์นนิ่ง (E-learning) ได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และอาจเป็นประสบการณ์ที่แปลกใหม่สำหรับบุคลากรบางส่วน งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง และศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง ประกอบด้วย ปัจจัยรวมด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติ และด้านแรงจูงใจภายใน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยมีค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแต่ละตัวแปรอยู่ระหว่าง .707 – .922 ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรสำนักงานสรรพากร ภาค 1 (สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1-9) จำนวน 308 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงเส้น ผลการวิจัยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ พบว่า ช่วงอายุการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน ในส่วนของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ได้แก่ ด้านทัศนคติ ($\beta = .447$) และด้านแรงจูงใจภายใน ($\beta = .135$) ในขณะที่ปัจจัยด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ($\beta = .119$) ด้านอิทธิพลทางสังคม ($\beta = .109$) ด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ($\beta = .093$) และด้านความคาดหวังในความพยายาม ($\beta = .092$) ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: อีเลิร์นนิ่ง, ทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี, ทัศนคติ, แรงจูงใจภายใน

Abstract

Due to the epidemic of COVID-19, e-learning has been widely used in human resource development. It might be a new experience for someone to use it. This research aims to compare demographic factors that affect the intention of using e-learning and to investigate the factors that affect the intention of using e-learning – namely UTAUT factors, attitude, and intrinsic motivation. The questionnaire was used in this study, has the reliability of Cronbach's alpha coefficient of each variable was between .707 – .922, to collect data from 308 employees who are working at the regional 1 of the Revenue Department (Bangkok Area Revenue Office 1 to 9). Frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, Independent Sample t-Test, one-way ANOVA analysis of variance, correlation coefficient analysis, and linear regression analysis were used to analyze the data. Regarding the results of demographic factors, the difference in work experience has an impact on the intention of using e-learning. From the multiple regression analysis, it was found that factors have a positive effect on an employee's intention to use e-learning at a statistically significant level of .01 were attitude ($\beta = .447$) and intrinsic motivation ($\beta = .135$) whereas facilitating conditions ($\beta = .119$), social influence ($\beta = .109$), performance expectancy ($\beta = .093$) and effort expectancy ($\beta = .092$) had a positive effect on an employee's intention to use e-learning at a statistically significant level of .05.

Keywords: E-learning, UTAUT, Attitudes, Intrinsic Motivation

บทนำ

นโยบายไทยแลนด์ 4.0 มุ่งขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ยกระดับความสามารถทางการแข่งขันด้วยองค์ความรู้ (จรัสพงศ์ คลังกรณ์, 2561) โดยการมีส่วนร่วมจากองค์กรทุกภาคส่วน และมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของคน (สำนักโฆษก สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2560) ซึ่งถือเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน และการดำเนินงานขององค์กรทั้งปัจจุบันและในอนาคต ในช่วงที่ประเทศไทยกำลังเข้าสู่ไทยแลนด์ 4.0 ได้เกิดการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ทั่วโลก ซึ่งเป็นอันตรายถึงชีวิต จึงทำให้วิถีชีวิตของผู้คนเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการทำงาน การเรียน และกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างองค์กรและพนักงาน (Chanana & Sangeeta, 2020) เพื่อจำกัดการเดินทาง เลี่ยงการสัมผัส และลดการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 เช่นเดียวกับในประเทศไทย มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสื่อสารในการเรียนและทำงานมากที่สุด ในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ องค์กรส่วน

ใหญ่ได้มีการใช้สื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ หรืออีเลิร์นนิ่ง เพื่อฝึกอบรมพนักงาน (ภริตา ภักดีสัตยพงศ์, 2564) และคาดว่าแนวโน้มการเรียนรู้ด้วยอีเลิร์นนิ่งจะเติบโตขึ้นอย่างมากในอนาคต โดยเฉพาะประเทศในทวีปเอเชีย

องค์กรภาครัฐได้นำอีเลิร์นนิ่งมาใช้ในการบวนการเรียนรู้แทนการจัดฝึกอบรมในสถานที่เช่นเดียวกัน เป็นเหตุให้งบประมาณโครงการสัมมนาและฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจน จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 19.19 ล้านบาท ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 19.67 ล้านบาท และปรับลดงบประมาณจัดสรรลงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 คงเหลือจำนวน 12.69 ล้านบาท และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คงเหลือจำนวน 3.98 ล้านบาท (กรมบัญชีกลาง, 2565) อีเลิร์นนิ่งไม่เพียงแต่ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจัดอบรมเท่านั้น ยังสามารถเพิ่มความยืดหยุ่นในการพัฒนาบุคลากรทางไกลได้อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง เช่นเดียวกับกรมสรรพากร เป็นหน่วยงานภาครัฐมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ และการใช้นโยบายทางภาษีอากรภายใต้กระทรวงการคลัง แบ่งหน่วยงานบริการสำนักงานสรรพากรออกเป็น 12 ภาค โดยกรมสรรพากรมีนโยบายในการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เช่น การแก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร ประกาศกระทรวงการคลัง เป็นต้น โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 แผนการพัฒนาบุคลากรของกรมสรรพากรจะเน้นการฝึกอบรมผ่านช่องทางออนไลน์และอีเลิร์นนิ่งเป็นส่วนใหญ่ (กรมสรรพากร, 2565)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการฝึกอบรมโดยใช้อีเลิร์นนิ่งจะเหมาะสมกับสถานการณ์การแพร่ระบาดและถูกนำมาใช้มากขึ้น แต่สิ่งที่ต้องพิจารณาร่วมด้วยคือความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง (Kapo et al., 2020) เนื่องจากการฝึกอบรมด้วยอีเลิร์นนิ่งจะไม่เข้มงวดมากนัก ดังนั้นประสิทธิภาพที่จะได้จากการเรียนรู้ขึ้นอยู่กับความตั้งใจที่จะใช้งานของบุคลากรเอง (Kanninen, 2009) ซึ่งความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งยังเป็นสิ่งที่มีความคลุมเครือไม่ชัดเจน เนื่องจากการศึกษาในประเทศไทย มักเน้นการพัฒนารูปแบบของระบบอีเลิร์นนิ่ง และการใช้งานระบบการเรียนผ่านเว็บไซต์ โดยไม่ได้เน้นถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความตั้งใจในการใช้งานอีเลิร์นนิ่ง งานวิจัยชิ้นนี้จึงทำการศึกษปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง กรณีศึกษาของบุคลากรสำนักงานสรรพากร ภาค 1 (สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1-9) ซึ่งเป็นหน่วยงานบริการที่มีสัดส่วนบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่มากที่สุดที่ร้อยละ 10.22 ของจำนวนบุคลากรทั้งหมด โดยการสำรวจและทำความเข้าใจตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจของผู้ใช้งาน เพื่อเป็นแนวทางในการยกระดับการใช้อีเลิร์นนิ่งสำหรับการพัฒนาศักยภาพบุคลากร และสามารถเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แก่กรมสรรพากรในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งของบุคลากรสำนักงานสรรพากร ภาค 1

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งของบุคลากรสำนักงานสรรพากร
ภาค 1

กรอบแนวคิดการวิจัย

การฝึกอบรมโดยใช้อีเลิร์นนิ่ง เป็นการฝึกอบรมโดยที่ผู้เรียนสามารถใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดความรู้ ซึ่งไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ในการฝึกอบรม ทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม และเพิ่มความยืดหยุ่นเรื่องจำนวนผู้เข้าร่วมฝึกอบรม รวมถึงผู้เรียนสามารถเลือกเรียนหลักสูตรที่ตนเองสนใจได้ (ภานุมาศ หมอสินธ์ และคณะ, 2563)

โดยทฤษฎีที่เหมาะสมในการอธิบายการนำอีเลิร์นนิ่งมาใช้ คือทฤษฎีการรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model: UTAUT) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของมนุษย์ เพื่ออธิบายปัจจัยที่จะส่งผลต่อการยอมรับหรือไม่ยอมรับเทคโนโลยีที่ถูกนำมาใช้ และยังสามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในอนาคตได้ โดยแนวคิดที่อธิบายถึงการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีของ Venkatesh et al. (2003) ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจและการใช้งานเทคโนโลยี 4 ปัจจัย ได้แก่

1. ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ อธิบายถึงระดับความเชื่อของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบอีเลิร์นนิ่งว่าจะสร้างประโยชน์ เพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ (Samsudeen & Mohamed, 2019) และสามารถทำให้บรรลุเป้าหมายในการใช้งานได้ (Venkatesh et al., 2003) การศึกษาในอดีตแสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพจากการใช้อีเลิร์นนิ่งมีผลกระทบในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบอีเลิร์นนิ่ง (Ofori et al., 2021; Kapo et al., 2020; Samsudeen & Mohamed, 2019; Thongsri et al., 2018) โดยผู้ใช้งานจะเต็มใจใช้อีเลิร์นนิ่งมากขึ้น หากได้รับรู้ว่าอีเลิร์นนิ่งสามารถสร้างประโยชน์ในกระบวนการเรียนรู้ของตนเองได้ (Ofori et al., 2021; Tarhini et al., 2017)

2. ความคาดหวังในความพยายาม เน้นไปที่การรับรู้ระดับของความยากง่ายในการใช้อีเลิร์นนิ่ง (Venkatesh et al., 2003) การศึกษาก่อนหน้าแสดงให้เห็นว่า ความตั้งใจในการใช้งานอีเลิร์นนิ่งได้รับอิทธิพลอย่างมากจากการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งาน หากอีเลิร์นนิ่งใช้งานได้ง่ายจะทำให้ผู้เรียนมีแนวโน้มใช้งานอีเลิร์นนิ่งเพิ่มขึ้น (Tarhini et al., 2017) โดย Samsudeen & Mohamed (2019) เน้นว่าผู้ใช้งานที่มีการใช้เทคโนโลยีอยู่เป็นประจำหรือมีความคุ้นชินกับเทคโนโลยีจะใช้เวลาความพยายามในการใช้อีเลิร์นนิ่งลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีน้อย ซึ่งต้องใช้ความพยายามในการใช้ระบบอีเลิร์นนิ่งสูง (Abbad, 2021)

3. อิทธิพลทางสังคม ซึ่งหมายถึงอิทธิพลจากกลุ่มคนที่มีความสำคัญต่อผู้ใช้งาน เช่น เพื่อนร่วมงาน องค์กร รัฐบาล และอื่น ๆ เชื่อว่าผู้ใช้งานควรใช้อีเลิร์นนิ่ง (Lwoga & Komba, 2015) งานวิจัยของ Sahu & Dubey

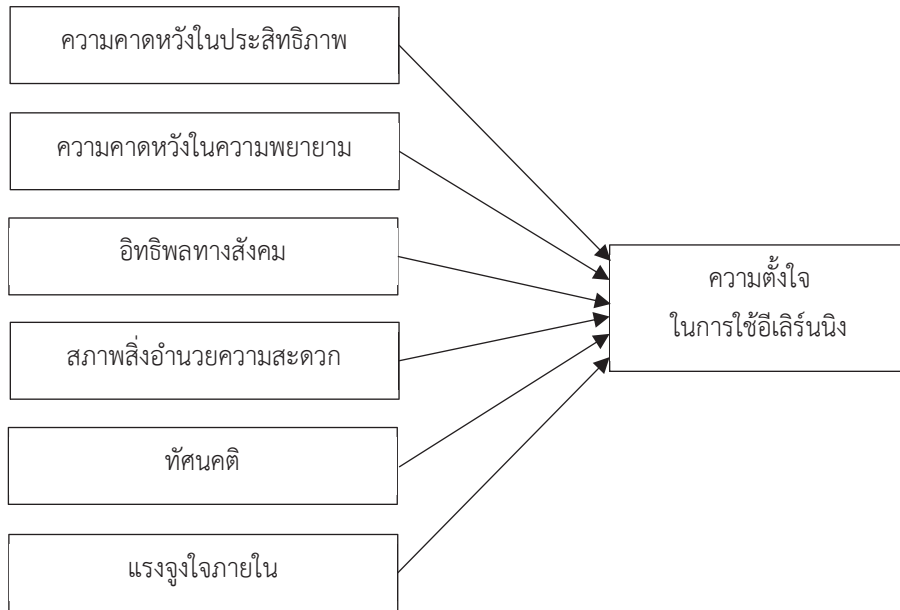
(2021) สอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ของ Samsudeen & Mohamed (2019) ที่พบว่า อิทธิพลหรือการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อน ครอบครัว สิ่งแวดล้อม มีผลต่อความตั้งใจและสามารถกระตุ้นให้ผู้เรียนใช้อีเลิร์นนิ่งได้ รวมถึงสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการใช้งานอีเลิร์นนิ่งได้ (Sahu & Dubey, 2021)

4. สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก อธิบายถึงความสะดวกในการใช้งานอีเลิร์นนิ่ง โดยมีระดับความเชื่อว่าโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรสามารถรองรับการใช้งานอีเลิร์นนิ่งได้ (Venkatesh et al., 2003) ซึ่งตามทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีนั้น สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง (Ofori et al., 2021; Lwoga & Komba, 2015) โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีทรัพยากรที่จำกัด (Tarhini et al., 2017) แต่อย่างไรก็ตาม การศึกษาของ Bakar, Razak & Abdullah (2013) พบว่าสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้อีเลิร์นนิ่งมีผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานอย่างต่อเนื่อง และเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณาเมื่อมีการนำอีเลิร์นนิ่งมาใช้ (Tarhini et al., 2017)

นักวิจัยหลายท่านได้นำทฤษฎี UTAUT ไปใช้ในการศึกษาปัจจัยที่กำหนดความตั้งใจและการนำเทคโนโลยีระบบใหม่มาใช้ในบริบทที่แตกต่างกัน เช่น บริบทของ Internet Banking, Online Shopping และ E-commerce Platform เป็นต้น (Lwoga & Komba, 2015) และจากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งเพื่อการเรียนรู้และฝึกอบรม วรรณกรรมส่วนใหญ่ชี้ให้เห็นถึงอิทธิพลที่ได้รับจากปัจจัยรวมด้านการยอมรับเทคโนโลยีตามทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของ Venkatesh et al. (2003) ซึ่งเมื่อพิจารณาจะพบว่าทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้อธิบายปัจจัยภายนอกของผู้ใช้งานต่อความตั้งใจและการใช้งานเทคโนโลยีแต่ขาดการอธิบายปัจจัยภายใน ดังนั้น งานวิจัยชิ้นนี้จึงเสริมปัจจัยด้านทัศนคติ (Attitude) และแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เพื่ออธิบายปัจจัยภายในของผู้ใช้งานต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง

โดยทัศนคติ เป็นความรู้สึกในเชิงบวกหรือเชิงลบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งสามารถนำไปสู่การกระทำได้ (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989) โดยทัศนคติและการใช้งานจริงมักจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (Ajzen, 1980) เช่น ความรู้สึกอยากทดลองจึงเกิดการใช้งาน เป็นต้น โดยมีงานวิจัยก่อนหน้านี้เคยพบเจอว่าทัศนคติของการใช้งานเทคโนโลยีต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีนั้น ๆ ดังนั้นหากผู้ใช้งานไม่มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ความตั้งใจและการใช้งานเทคโนโลยีก็จะไม่เกิดขึ้น แม้ว่าระบบอีเลิร์นนิ่งจะไม่ซับซ้อนหรือมีความทันสมัยก็ตาม (Liaw, 2008) ในขณะที่แรงจูงใจภายใน ที่รวมไปถึงแรงผลักดันภายใน ความตั้งใจ และความต้องการที่จะกระทำ (Robbins & Everitt, 1996) ที่เกิดจากความพอใจ ความรู้สึกสนุกและสนใจของผู้ใช้งานเทคโนโลยี (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1992) โดยบุคคลที่มีแรงจูงใจภายในสูงจะมีความมุ่งมั่นและแรงผลักดันภายในที่จะกระทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการใช้งาน

ดังนั้นจากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยจึงพัฒนากรอบแนวคิด โดยบูรณาการทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ทักษะคติ และแรงจูงใจภายในของผู้ใช้อีเลิร์นนิ่ง เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสำนักงานสรรพากร ภาค 1 (สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 – 9) จำนวน 1,578 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยใช้สูตรของ Krejcie & Morgan (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 308 คน และดำเนินการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่มีความหลากหลาย จึงได้ดำเนินการสุ่มจากบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 – 9 ซึ่งทุกหน่วยของประชากรมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กัน

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed-ended Question) โดยผู้วิจัยนำข้อคำถามมาจากแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปรับให้สอดคล้องกับเนื้อหาและขอบเขตการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (Check List)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (4 ข้อคำถามดัดแปลงจากงานวิจัยของ Kapo et al. (2020) และ Venkatesh et al.

(2003)) ความคาดหวังในความพยายาม (4 ข้อคำถามดัดแปลงจากงานวิจัยของ Venkatesh et al. (2003)) อิทธิพลทางสังคม (4 ข้อคำถามดัดแปลงจากงานวิจัยของ Venkatesh et al. (2003)) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (4 ข้อคำถามดัดแปลงจากงานวิจัยของ Lwoga & Komba (2015) และ Venkatesh et al. (2003)) ทักษะคน (4 ข้อคำถามดัดแปลงจากงานวิจัยของ Ajzen & Fishbein (1980) และ Venkatesh et al. (2003)) และแรงจูงใจภายใน (3 ข้อคำถามดัดแปลงจากงานวิจัยของ Jeoung (2011) และ Davis, Bagozzi & Warshaw (1992)) รวมทั้งสิ้น 23 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง (4 ข้อคำถามดัดแปลงจากงานวิจัยของ Lwoga & Komba (2015), Lee, Hsieh & Chen (2013) และ Venkatesh et al. (2003))

โดยส่วนที่ 2 และ 3 เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) แบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึง 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีการประเมินความเที่ยงตรง (Content Validity) ตรวจสอบคุณภาพความถูกต้องและความสอดคล้องของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านและอาจารย์ที่ปรึกษา ด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence) ซึ่งทุกข้อคำถามมีค่าดัชนีมากกว่า .5 อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Rovinelli & Hambleton, 1977) จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทดสอบกับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับบุคลากรสำนักงานสรรพากรภาค 1 จำนวน 30 ชุด โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) พบว่าค่า Cronbach's Alpha ของแต่ละตัวแปรอยู่ระหว่าง .707 – .922 ซึ่งสูงกว่า .70 อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Nunnally, 1978)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนข้อคำถามด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ทักษะคน แรงจูงใจภายใน และความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การทดสอบค่าที (Independent Samples t-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อศึกษาความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบและอธิบายผลกระทบของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

ผลการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 308 คน ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 มีอายุการทำงานระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 136 คน

คิดเป็นร้อยละ 44.2 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 76.9 และมีตำแหน่งเป็นระดับปฏิบัติงาน จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 76.3

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ	4.09	.608	มาก
ด้านความคาดหวังในความพยายาม	4.00	.589	มาก
ด้านอิทธิพลทางสังคม	3.87	.625	มาก
ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวก	4.00	.656	มาก
ด้านทัศนคติ	3.93	.645	มาก
ด้านแรงจูงใจภายใน	3.73	.656	มาก
ความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง	3.97	.636	มาก

จากตารางที่ 1 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นเกี่ยวกับตัวแปรที่ทำการศึกษ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวก ด้านทัศนคติ และด้านแรงจูงใจภายใน รวมถึงความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.73 – 4.09

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$	S.D.	F	p-value
ต่ำกว่า 26 ปี	3.95	.640	2.151	.094
อายุ 26 – 35 ปี	4.01	.545		
อายุ 36 – 45 ปี	3.84	.330		
อายุ 46 ขึ้นไป	3.84	.142		
ค่าเฉลี่ย	3.91	.414		

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	F	p-value
น้อยกว่า 5 ปี	3.87	.609	4.307	.014
5 - 10 ปี	4.06	.516		
มากกว่า 10 ปี	3.93	.277		
ค่าเฉลี่ย	3.96	.467		

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่มีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 5 - 10 ปี มีค่าเฉลี่ยด้านความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งสูงสุด และผู้ที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยด้านความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งต่ำที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	n	$\bar{x}$	S.D.	อายุการทำงาน		
				(1)	(2)	(3)
(1) น้อยกว่า 5 ปี	99	3.87	.609	-	-.190*	-.063
(2) 5 - 10 ปี	136	4.06	.516		-	.127
(3) มากกว่า 10 ปี	73	3.93	.277			-

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ที่มีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 5 - 10 ปี มีค่าความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	p-value
ระดับปฏิบัติการ	3.97	.560	.036	.965
ระดับชำนาญการ	3.96	.312		
ระดับชำนาญการพิเศษหรือสูงกว่า	3.92	.129		
ค่าเฉลี่ย	3.95	.334		

จากตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	F	Sig.	t	df	p-value
ความแปรปรวนเท่ากัน	15.766	.000	-1.142	306	.254
ความแปรปรวนไม่เท่ากัน			-1.518	207.460	.131

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ บุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง

ตัวแปร	PE	EE	SI	FC	AT	IM	BI
PE	1						
EE	.412**	1					
SI	.569**	.407**	1				
FC	.459**	.578**	.534**	1			
AT	.630**	.522**	.621**	.569**	1		
IM	.577**	.528**	.552**	.532**	.707**	1	
BI	.603**	.480**	.593**	.574**	.749**	.665**	1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 7 การตรวจสอบการเกิด Multicollinearity ระหว่างตัวแปรต้นที่จะส่งผลต่อตัวแปรตามด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ก่อนวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ไม่มีตัวแปรอิสระใดมีค่ามากกว่า .08 ไม่ก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนในสมการต้นแบบ (Berry & Feldman, 1985)

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง

ตัวแปรอิสระ	B	S.E.	β	t	p-value
ค่าคงที่	.041	.174		.237	.813
ด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ	.097	.046	.093	2.092	.037*
ด้านความคาดหวังในความพยายาม	.096	.044	.092	2.165	.031*
ด้านอิทธิพลทางสังคม	.122	.050	.109	2.432	.016*
ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก	.125	.048	.119	2.605	.010*
ด้านทัศนคติ	.437	.053	.447	8.314	.000**
ด้านแรงจูงใจภายใน	.123	.044	.135	2.778	.006**

R = .828, R² = .686, Adjust R² = .680

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติ ($\beta = .447$, $p < .01$) และด้านแรงจูงใจภายใน ($\beta = .135$, $p < .01$) ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่ด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ($\beta = .093$, $p < .05$) ด้านความคาดหวังในความพยายาม ($\beta = .092$, $p < .05$) ด้านอิทธิพลทางสังคม ($\beta = .109$, $p < .05$) และด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ($\beta = .119$, $p < .05$) ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปการวิจัย

จากผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ อายุการทำงาน ระดับตำแหน่ง และระดับการศึกษา พบความแตกต่างเพียงตัวแปรเดียว คือปัจจัยด้านอายุการทำงานเท่านั้นที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ที่มีอายุการทำงานระหว่าง 5 – 10 ปี จะมีค่าเฉลี่ยด้านความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งสูงที่สุด เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยด้านความตั้งใจในการใช้งานเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงาน 5 -10 ปี จะมีความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากผู้ที่มีอายุการทำงานหรือประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันอาจมีวุฒิภาวะ ความพึงพอใจ ทัศนคติ แรงจูงใจและมุมมองในการปฏิบัติงานและการเพิ่มพูนความรู้ที่แตกต่างกัน รวมถึงการเห็นถึงประโยชน์จากการใช้งานและความก้าวหน้าของอาชีพที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณวิสา แยมเกตุ (2559) ที่อธิบายว่า

ความแตกต่างของอายุการทำงานมีผลต่อการพัฒนาศักยภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี จะมีความต้องการพัฒนาศักยภาพตนเองที่สูง (ตริยา สรรพอุดม, 2560)

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่าปัจจัยทั้ง 6 ด้านส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งของบุคลากร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย โดยปัจจัยด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ปัจจัยด้านทัศนคติ และด้านแรงจูงใจภายใน ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โดยปัจจัยแรกด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง กล่าวคือเมื่อบุคลากรมีความเชื่อว่าการใช้อีเลิร์นนิ่งสามารถสร้างประโยชน์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ หรือสามารถทำให้ตนเองบรรลุเป้าหมายได้จะส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งของบุคลากรที่สูงขึ้นตามระดับความเชื่อ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Ofori et al. (2021), Kapo et al. (2020) และ Tarhini et al. (2017) ที่อธิบายว่าการรับรู้ถึงประโยชน์และสิ่งที่ได้รับจากการใช้อีเลิร์นนิ่งสามารถกำหนดความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งได้ โดยเมื่อผู้เรียนรับรู้ว่าการใช้อีเลิร์นนิ่งมีประโยชน์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ได้จะทำให้ผู้เรียนมีความคาดหวังด้านประสิทธิภาพที่สูงและเกิดความตั้งใจและการใช้งานจริง (Lwoga & Komba, 2015) ปัจจัยที่สองด้านความคาดหวังในความพยายามส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง เมื่อผู้เรียนสามารถรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานอีเลิร์นนิ่ง จะทำให้สามารถใช้งานได้โดยไม่ติดขัด หรือถ้าผู้เรียนมีความเชื่อว่าสามารถเรียนรู้วิธีการใช้อีเลิร์นนิ่งได้ง่ายจะทำให้เกิดความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งที่เพิ่มขึ้น ซึ่งผลงานวิจัยชิ้นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lwoga & Komba (2015) ที่พบว่า ความง่ายในการใช้งานระบบอีเลิร์นนิ่งสามารถอธิบายถึงความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งอย่างต่อเนื่องได้ ซึ่งหากอีเลิร์นนิ่งใช้งานได้ง่ายจะทำให้มีความตั้งใจในการใช้งานเพิ่มขึ้น (Samsudeen & Mohamed, 2019; Tarhini et al., 2017) รวมถึงยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานอีเลิร์นนิ่งได้ (Lwoga & Komba, 2015) ปัจจัยที่สาม ด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง จะเห็นได้ว่าเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือองค์กร สามารถส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งของบุคลากรได้ โดย Ofori et al. (2021) ระบุว่าอิทธิพลทางสังคมมีผลอย่างมากต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งผ่านการบอกปากต่อปากในเชิงบวกจากเพื่อนร่วมงาน และถือเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการใช้งานได้ (Sahu & Dubey, 2021) ซึ่งอาจทำให้เกิดอิทธิพลสนับสนุนทางสังคมที่เพิ่มขึ้นและก่อให้เกิดความตั้งใจและการใช้งานจริงต่อไป (Lwoga & Komba, 2015) ปัจจัยที่สี่ ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง เมื่อบุคลากรมีความเชื่อว่าหากตนเองมีอุปกรณ์ หรือสิ่งที่สามารถรองรับการใช้งานอีเลิร์นนิ่งได้ เช่น คอมพิวเตอร์ขององค์กร ความช่วยเหลือจากหน่วยงาน จะทำให้มีความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งที่เพิ่มขึ้น Bakar, Razak & Abdullah (2013) ยืนยันว่าการที่ผู้ใช้งานมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้อีเลิร์นนิ่งจะมีผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานอย่างต่อเนื่อง และความสะดวกในการใช้งานยังสามารถ

ส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งานที่เพิ่มขึ้นด้วย (Samsudeen & Mohamed, 2019) ปัจจัยที่ห้าด้านทัศนคติของบุคลากรส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง กล่าวคือ บุคลากรที่มีความรู้สึกเชิงบวกต่อการใช้งานอีเลิร์นนิ่ง เช่น เชื่อว่าอีเลิร์นนิ่งเป็นสื่อการเรียนรู้ที่ดีประเภทหนึ่งจะทำให้บุคลากรมีความตั้งใจในการใช้งานอีเลิร์นนิ่งที่เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kapo et al. (2020) ที่พบว่าทัศนคติของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการใช้งานอีเลิร์นนิ่ง และทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานทำให้เกิดการใช้งานจริง (Liaw, 2008) และปัจจัยด้านสุดท้ายคือ แรงจูงใจภายในส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งที่เน้นแรงผลักดันจากภายในความต้องการที่จะใช้งาน ซึ่งเกิดจากความพอใจ ความรู้สึกสนุก ความตื่นเต้นหรือความสนใจของบุคลากรที่มีต่ออีเลิร์นนิ่งทำให้เกิดความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mielniczuk & Laguna (2017) ที่พบว่าแรงจูงใจภายในของบุคลากรจะส่งผลถึงความตั้งใจในการเข้ารับการฝึกอบรมและเกิดความมุ่งมั่นเพื่อบรรลุเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

กองบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรสามารถกำหนดกลยุทธ์กระตุ้นความตั้งใจในการเรียนรู้และฝึกอบรมด้วยอีเลิร์นนิ่งของบุคลากรได้ โดยปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญมากที่สุด มีดังนี้

1. ด้านทัศนคติ โดยสามารถชี้ให้บุคลากรรับรู้ความสำคัญในการใช้อีเลิร์นนิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลงตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ข้อดีและสิ่งที่จะได้รับจากการใช้อีเลิร์นนิ่ง
2. ด้านแรงจูงใจภายใน โดยชี้ให้เห็นว่า อีเลิร์นนิ่งเป็นเรื่องสนุกและน่าตื่นเต้น ส่วนด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถเพิ่มการสนับสนุนการใช้งานด้วยการฝึกอบรมการใช้งานเบื้องต้น
3. ด้านอิทธิพลทางสังคมสามารถสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ดี การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม การส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชาและการบอกปากต่อปากของบุคลากร
4. ด้านประสิทธิภาพ ส่งเสริมได้โดยการสร้างการรับรู้ประโยชน์ของการใช้อีเลิร์นนิ่ง โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านโซเชียลมีเดียของหน่วยงานภายใน
5. ด้านความคาดหวังในความพยายาม ควรส่งเสริมความเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ปรับตัวให้เท่าทันกับการพัฒนาของเทคโนโลยีและการปรับปรุงระบบให้สามารถใช้งานได้ง่าย รวมถึงการกำหนดนโยบายการใช้อีเลิร์นนิ่งให้ชัดเจนด้วยการสร้างความสมดุลระหว่างการเรียนรู้และการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถฝึกอบรมได้อย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ในการศึกษาครั้งถัดไปอาจใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและมุมมองที่ชัดเจนมากขึ้น

2. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งนั้น สามารถศึกษาได้ในหลากหลายแง่มุม เช่น การรับรู้ความสามารถของตนเอง คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นต้น ซึ่งอาจสามารถอธิบายถึงความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งได้มากขึ้น รวมถึงสามารถศึกษาในบริบทองค์กรหรือประชากรอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- กรมบัญชีกลาง. (2565). แผนพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. สืบค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2565 จาก https://www.cgd.go.th/cs/internet/internet/นโยบาย_กบค_1.2.html.
- กรมสรรพากร. (2565). แผนการพัฒนาศักยภาพกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2565 จาก <https://www.rd.go.th/62807.html>.
- จรัสพงศ์ คลังกรณ์. (2561). แนวทางเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนในเรื่องโมเดล ไทยแลนด์ 4.0. วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, 4(1), 80-87.
- ตริยา สรรพอุดม. (2560). ความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทผู้ผลิตเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภานุมาศ หมอสินธุ์ และคณะ. (2563). การอบรมออนไลน์เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. วารสารวิชาการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก, 6(3), 347-357.
- ภริตา รักดีสัตยพงศ์. (2564). PwC คาดแนวโน้มแย่งชิงตลาดที่มีทักษะด้านดิจิทัลพุ่งหลังโควิด-19. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2565 จาก <https://www.pwc.com/th/en/press-room/press-release/2021/press-release-23-06-21-th.html>.
- วรรณวิสา แยมเกตุ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักโฆษก สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2560). Thailand 4.0 ขับเคลื่อนอนาคตสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน. สืบค้นเมื่อ 22 กรกฎาคม 2564 จาก <https://spm.thaigov.go.th/FILEROOM/spm-thaigov/DRAWER004/GENERAL/DATA0000/00000368.PDF>.
- Abbad, M. M. M. (2021). Using the UTAUT Model to Understand Students' Usage of E-learning Systems in Developing Countries. *Education and Information Technologies*, 26(6), 7205-7224.
- Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.

- Bakar, A., Razak, F. & Abdullah, W. (2013). Assessing the Effects of UTAUT and Self-determination Predictor on Students Continuance Intention to Use Student Portal. **World Applied Sciences Journal**, 21(10), 1484-1489.
- Berry, W. D. & Feldman, S. (1985). **Multiple Regression in Practice (Quantitative Applications in the Social Sciences)**. California: Thousand Oaks.
- Chanana, N. & Sangeeta, G. (2020). Employee Engagement Practices During COVID-19 Lockdown. **Journal of Public Affairs**, 21(4), 1-8.
- Davis, F., Bagozzi, R. & Warshaw, P. (1989) User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. **Management Science**, 35(8), 982-1003.
- Davis, F., Bagozzi, R. & Warshaw, P. (1992). Extrinsic & Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace. **Journal of Applied Social Psychology**, 22(14), 1111–1132.
- Jeoung, H. et al. (2011). Training Soft Skills via E-learning: International Chain Hotels. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 23(6), 739-763.
- Kanninen, E. (2009). **Learning Styles and E-learning**. Master's Thesis, Degree of Electrical Engineering, Tampere University of Technology.
- Kapo, A. et al. (2020). Continuous E-learning at the Workplace: the Passport for the Future of Knowledge. **Information Technology & People**, 34(5), 1462-1489.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30, 607-610.
- Lee, Y., Hsieh, Y. & Chen, Y. (2013). An Investigation of Employees' Use of E-learning Systems: Applying the Technology Acceptance Model. **Taylor & Francis Behaviour & Information Technology**, 32(2), 173–189.
- Liaw, S. S. (2008). Investigating Students' Perceived Satisfaction, Behavioral Intention, and Effectiveness of E-learning: A Case Study of the Blackboard System. **Computers and Education**, 51(2), 864-873.
- Lwoga, E. T. & Komba, M. (2015). Antecedents of Continued Usage Intentions of Web-based Learning Management System in Tanzania. **Education + Training**, 57(7), 738-756.
- Mielniczuk, E. & Laguna, M. (2017). Motivation and Training Initiation: Evidence from Poland. **Journal of Workplace Learning**, 29(1), 24-36.
- Nunnally, J. C. (1978). **Psychometric theory**. (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

- Ofori, D. et al. (2021). Using the UTAUT, Personal Innovativeness and Perceived Financial Cost to Examine Student's Intention to Use E-learning. **Journal of Science and Technology Policy Management**, 26(10), 7205-7224.
- Robbins, T. W. & Everitt. B. J. (1996). Neurobehavioral Mechanisms of Reward and Motivation. **Current Opinion in Neurobiology**, 6(2), 228–236.
- Rovinelli, R. J. & Hambleton, R. K. (1977). On the Use of Content Specialists in the Assessment of Criterion-Referenced Test Item Validity. **Dutch Journal of Educational Research**, 2(1), 49–60.
- Sahu, K. K. & Dubey, P. (2021). Investigating Various Factors that Affect Students' Adoption Intention to Technology-enhanced Learning. **Journal of Research in Innovative Teaching & Learning**, 15(1), 110-131.
- Samsudeen, S. N. & Mohamed, R. (2019). University Students' Intention to Use E-learning Systems. **Interactive Technology and Smart Education**, 16(3), 219-238.
- Tarhini, A. et al. (2017). Factors Influencing Students' Adoption of E-learning: A Structural Equation Modeling Approach. **Journal of International Education in Business**, 10(2), 164-182.
- Thongsri, N. et al. (2018). Integrating UTAUT and UGT to Explain Behavioral Intention to Use M-learning: A Developing Country's Perspective. **Journal of Systems and Information Technology**, 20(3), 278-297.
- Venkatesh, V. et al. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View. **MIS Quarterly**, 27(3), 425-278.

ผลกระทบของการรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีที่มีต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชี ของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน

The Effect of Perceived Audit Competence on Perceived Audit Report Quality
of Auditor of State Audit Office of the Kingdom of Thailand

อาภากร นาหนองขาม¹ เนตรดาว ชัยเขต^{2*}

^{1,2}คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

Arpakorn Nanongkam¹ Netdao Chaiyakhet²

^{1,2}Faculty of Management and Tourism, Burapha University

*Corresponding Author E-mail: netdao@buu.ac.th

(Received: June 14, 2022; Revised: August 6, 2022; Accepted: August 8, 2022)

บทคัดย่อ

การวิจัยศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยของการรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชีและตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชีของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ นักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน (สายงานตรวจสอบบัญชี) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ส่วนกลาง จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีประกอบด้วยปัจจัยด้านความรู้ความสามารถในการสอบบัญชี ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และจรรยาบรรณวิชาชีพ มีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชี ทั้งนี้ โมเดลการวิจัยที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในเกณฑ์ดี เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ตัวแปรทั้งหมดในโมเดลการวิจัยสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชีได้ร้อยละ 72 ดังนั้นเพื่อพัฒนาคุณภาพรายงานการสอบบัญชีให้เป็นที่น่าเชื่อถือ เป็นไปตามมาตรฐานกำหนดและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องต้องเพิ่มการรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีในด้านความรู้ความสามารถในการสอบบัญชี ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ

คำสำคัญ: คุณภาพรายงานการสอบบัญชี, สมรรถนะการสอบบัญชี

Abstract

The research aimed to identify the effect of perceived audit competence on perceived audit report quality and investigate the causal relationship of perceived audit competence yielding an impact on perceived audit report quality of auditors of State Audit Office of the Kingdom of Thailand. Questionnaires were used for the data collection, the samples were 400 State Auditors (Auditing Division) working in the central areas of State Audit Office. The basic statistical data and the causal relationship were analyzed by statistical package program.

The findings revealed that the perceived audit competence comprising knowledge factors, audit knowledge, implementation technology integration, and professional ethic, it yielded a direct impact on the perceived audit report quality. Besides, research model developed was correspondence with the empirical data, which met the set and specified criteria. All variables in the research model could explain the variance in the perceived audit report quality was at 72%. Therefore, In order to improve the quality of audit reports to be reliable in accordance with relevant standards and regulations, audit competencies must be increased in terms of audit knowledge and competence by applied the information technology and professional ethics.

Keywords: Audit Report Quality, Audit Competency

บทนำ

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินมีหน้าที่หลักในการตรวจสอบรายงานการเงินของหน่วยรับตรวจและจัดทำรายงานผู้สอบบัญชีให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันสิ้นปีงบประมาณ (พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ, 2561) ภายใต้หลักเกณฑ์มาตรฐานการตรวจเงินแผ่นดินที่กำหนดโดยคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน และจรรยาบรรณวิชาชีพ ดังนั้นสิ่งที่นักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินพึงมี คือ สมรรถนะการสอบบัญชี (Audit Competency) ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความเป็นมืออาชีพ ซึ่งมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ได้กำหนดสมรรถนะสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชีอันประกอบด้วย ด้านองค์ความรู้ ทักษะทางวิชาชีพ ค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพ ประสบการณ์ทำงานจริงและการพัฒนาทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง จากงานวิจัยที่ผ่านมาการพัฒนาศักยภาพของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินที่นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานสอบบัญชีให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถในการสอบบัญชี (Audit Knowledge) ด้านทักษะการปฏิบัติงานตรวจสอบ (Audit Practical Skills) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

(Information Technology) ด้านขีดความสามารถ (Ability) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) (สายฝน อุไร, 2557) รวมไปถึงการรักษาระบบของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีซึ่งในปัจจุบันมีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลองค์กรเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับสาธารณชนว่าการบริหารในองค์กรมีมาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้ (สภานักวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2561) ผลการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีแสดงมาในรูปแบบของรายงานการสอบบัญชี (Auditing Report Quality) ซึ่งคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสามารถวัดได้จากความถูกต้อง (Accuracy) ความเที่ยงธรรม (Objectiveness) ความชัดเจน (Clearness) ความกะทัดรัด (Conciseness) ความสร้างสรรค์ (Creation) ความสมบูรณ์ (Completion) ความทันกาล (Timeliness) (ปิยพงศ์ ประไพศรี, 2563) นอกจากนั้นคุณภาพรายงานการสอบบัญชีจะมีมากขึ้นขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงานสอบบัญชี ความเป็นอิสระของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน ในการแสดงความเห็นต่อรายงานการเงิน รวมถึงการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งจะส่งผลให้คุณภาพรายงานการสอบบัญชีมีมากขึ้น สามารถสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี และให้ประโยชน์แก่ผู้ใช้ข้อมูลในรายงานทางการเงิน (วรรณนิภา อุ้นคำ, 2557)

นภาพร ชูเปี้ยเต่ง และธิดาธารณ์ สันจรรยศักดิ์ (2559) พบว่า ความรู้ความสามารถด้านการบัญชี ด้านการสอบบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านกฎหมาย และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพรายงานผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย ส่วนในสำนักงานบัญชีสาธารณะประเทศอินโดนีเซียพบว่าสมรรถนะ ความรับผิดชอบและความเที่ยงธรรมของผู้สอบบัญชีส่งผลต่อคุณภาพรายงานการสอบบัญชี (Furiady & Kurnia, 2015) ซึ่งสอดคล้องกับมุมมองของผู้สอบบัญชีในบริษัทประเทศอิหร่าน (Zahmatkesh & Rezazadeh, 2017) จะพบว่าในงานวิจัยที่ผ่านมา สมรรถนะของผู้สอบบัญชีส่งผลต่อคุณภาพของรายงานการสอบบัญชีในประเด็นที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ตามกรอบแนวคิดทฤษฎี เพื่อยืนยันความถูกต้องของทฤษฎี ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชีของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน งานวิจัยนี้จึงต้องการศึกษาปัจจัยการรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชีของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน และตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชีของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เพื่อนำความรู้ดังกล่าวไปช่วยในการพัฒนาสมรรถนะการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยของการรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชีของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของปัจจัยการรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชีของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
3. เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชีของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยพบว่าสมรรถนะการสอบบัญชีที่มีผลต่อคุณภาพรายงานการสอบบัญชีประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความรู้ความสามารถในการสอบบัญชี (Audit Knowledge) หมายถึง ผู้ตรวจสอบมุ่งเน้น ยึดมั่น และตระหนักถึงความเข้าใจมาตรฐานวิชาชีพ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ องค์กร นโยบายภาครัฐ หน่วยงาน กำกับดูแล เทคโนโลยีสารสนเทศ และประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้สำหรับการตรวจสอบ และวิเคราะห์ ตัดสินใจ แก้ไขข้อมูลและแสดงความเห็นต่อรายงานการเงินได้อย่างถูกต้อง และนำเชื่อถือตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ กิตติคม จินทรียุ และประเวศ เพ็ญภูมิกุล (2561) และนพพร ชูเปี้ยเต่ง และฐิตาภรณ์ สิมจรรุศักดิ์ (2559) ศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบระหว่างความรู้ความสามารถ ด้านการบัญชี ด้านการสอบบัญชี ด้านกฎหมาย และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชีกับคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชี พบว่า ความรู้ความสามารถทุกด้านมีสัมพันธ์และผลกระทบกับคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชี ดังนั้น ความรู้ความสามารถในการสอบบัญชี (Audit Knowledge) ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบัญชี (Accounting) 2) ด้านการสอบบัญชี (Auditing) 3) ด้านกฎหมาย (Legal) และ 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) คือ ผู้ตรวจสอบปฏิบัติงานตรวจสอบอย่างมุ่งเน้นความรู้ทั่วไปในระบบสารสนเทศการตรวจสอบ สภาพแวดล้อมของระบบสารสนเทศที่ใช้ในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และเชื่อว่าการประเมินความเสี่ยงในการควบคุมภายในของระบบข้อมูลสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการดำเนินงานจะช่วยป้องกัน และลดระดับความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

2. ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Implementation Technology Integration) หมายถึง ผู้ตรวจสอบเชื่อว่าการเรียนรู้และใช้ประโยชน์จากการบูรณาการ การใช้เทคโนโลยีการตรวจสอบ ใช้ความสามารถในการรวบรวมผสมผสาน ประสบการณ์รวมถึงทักษะเฉพาะด้านและประสบการณ์ ในการใช้โปรแกรม เครื่องมือ และเทคนิคขั้นสูง รวมถึงมุ่งมั่นศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและมี

ประสิทธิภาพ ซึ่งนิตยา โพธิ์ศรีจันทร์ (2561) Curtis & Payne (2008) และ Zabihollah & Alan (2008) ได้ศึกษาผลกระทบของการใช้เทคโนโลยีในการตรวจสอบที่มีต่อผลการปฏิบัติงานสอบบัญชีของผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชี ผลของการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการใช้เทคโนโลยีในการตรวจสอบมีอิทธิพลต่อการรายงานการสอบบัญชีในด้านความทันเวลา และเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการตรวจสอบได้ ซึ่ง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีในการตรวจสอบ (Audit Technology Use Understanding) 2) การตระหนักถึงความสมบูรณ์ของฐานข้อมูลการสอบบัญชี (Audit Database Completely Awareness) 3) ความสามารถในการเชื่อมโยงเครือข่ายทางการสอบบัญชี (Audit Network Linking Ability) และ 4) ความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์ทางการสอบบัญชี ที่ทันสมัย (Modern Audit Software Implementation Ability)

3. ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ (Professional Ethic) หมายถึง แนวทางในการประพฤติหรือการปฏิบัติตนของบุคลากรในการทำงานที่เป็นไปตามระบบของศีลธรรมได้รับการยอมรับว่าถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานประสบความสำเร็จ ซึ่ง นวพร ชูเปี้ยเต้ง และฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์ (2559) พงนี ศรีสุนนท์ และสมใจ บุญหมื่นไวย (2560) ปิยพงศ์ ประไพศรี (2563) และสุภาณี อินทนจันทร์ (2559) ได้ศึกษาอิทธิพลของจรรยาบรรณวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชี ผลการศึกษาพบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพมีอิทธิพลต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชี ดังนั้น จรรยาบรรณวิชาชีพ ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นอิสระ (Independence) 2) ความเที่ยงธรรม (Objectivity) 3) ความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity) 4) มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Professional Standards) 5) ความรับผิดชอบต่อผู้เสียภาษีและผู้ร่วมอาชีพ (Accountability for Taxpayers and Professionals) 6) ความรับผิดชอบต่อบุคคลหรือนิติบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ให้ (Accountability Shareholders and Partners) และ 7) พฤติกรรมทางวิชาชีพ (Professional Behavior)

การรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชีเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้สอบบัญชีปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะวิชาชีพอย่างเต็มที่ในการจัดทำรายงาน ในงานวิจัยของ นวพร ชูเปี้ยเต้ง และฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์ (2559) พงนี ศรีสุนนท์และสมใจ บุญหมื่นไวย (2560) กิตติคม จินเจริญ และประเวศ เพ็ญภูมิกุล (2561) ปิยพงศ์ ประไพศรี (2563) วัดคุณภาพรายงานการสอบบัญชีจาก 1) ด้านความถูกต้อง 2) ด้านความชัดเจน 3) ด้านความกะทัดรัด 4) ด้านความสร้างสรรค์ 5) ด้านความทันกาล จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถแสดงเป็นสมมติฐานดังนี้

H₁ การรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีด้านความรู้ความสามารถในการสอบบัญชีมีผลต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชีของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน

H₂ การรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชีของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน

H₃ การรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีด้านจรรยาบรรณวิชาชีพมีผลต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชีของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน

และสามารถสรุปกรอบแนวคิดเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ โดยกำหนดตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ไว้ดังภาพที่ 1 ซึ่งจากกรอบแนวคิดการวิจัยและสมมติฐานการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาสร้างโมเดลการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย ดังภาพที่ 2

ตัวแปรต้น

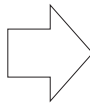
การรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชี (Perceived Audit Competency)

1. ด้านความรู้ความสามารถในการสอบบัญชี
 - 1.1 ด้านการบัญชี
 - 1.2 ด้านการสอบบัญชี
 - 1.3 ด้านกฎหมาย
 - 1.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 2.1 ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีในการตรวจสอบ
 - 2.2 การตระหนักถึงความสมบูรณ์ของข้อมูลการสอบบัญชี
 - 2.3 ความสามารถในการเชื่อมโยงเครือข่ายทางการสอบบัญชี
 - 2.4 ความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์ทางการสอบบัญชีที่ทันสมัย
3. ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ
 - 3.1 ความเป็นอิสระ
 - 3.2 ความเที่ยงธรรม
 - 3.3 ความซื่อสัตย์สุจริต
 - 3.4 มาตรฐานในการปฏิบัติงาน
 - 3.5 ความรับผิดชอบต่อผู้เสียภาษีและผู้ร่วมอาชีพ
 - 3.6 ความรับผิดชอบต่อบุคคลหรือนิติบุคคลที่ปฏิบัติงานที่ให้
 - 3.7 พฤติกรรมทางวิชาชีพ

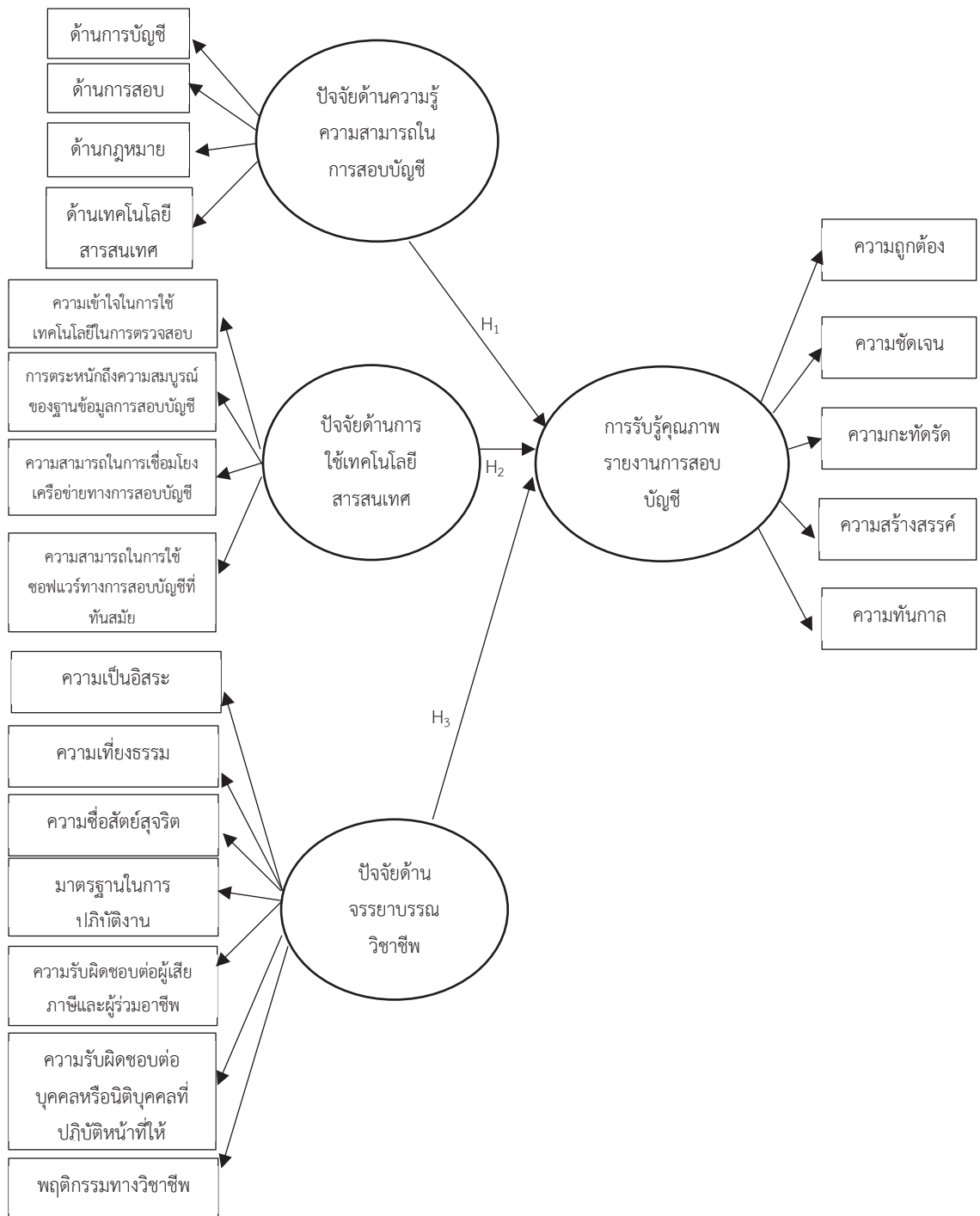
ตัวแปรตาม

การรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชี (Perceived Audit Report Quality)

1. ด้านความถูกต้อง
2. ด้านความชัดเจน
3. ด้านความกะทัดรัด
4. ด้านความสร้างสรรค์
5. ด้านความทันกาล



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2 โมเดลการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ประชากรในการวิจัย คือ นักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน (สายงานตรวจสอบบัญชี) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ส่วนกลาง จำนวน 788 คน (สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2564) กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แนวคิดของ Hair et al. (2010) การวิจัยนี้มีตัวแปรในการวิจัย 2 ตัวแปรสังเกตได้ ฉะนั้นต้องใช้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 200 – 400 คนเป็นอย่างน้อย ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) และมีขั้นตอนดังนี้

1. ทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามด้วยค่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) ซึ่งเก็บข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน และได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง .67 และ 1.00
2. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงที่ใช้ในการวิจัย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแต่ละตัวแปรได้ค่าตามมาตรฐานที่กำหนดคือ สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) มีค่ามากกว่า .7 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่ามากกว่า .3
3. วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis หรือ CFA) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัย

หลังจากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural model) โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดล ค่าพารามิเตอร์แต่ละเส้น และความสมเหตุสมผลของขนาดและทิศทางของค่าพารามิเตอร์แต่ละเส้น (Anderson & Gerbing, 1988) จึงได้ทำการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงตัวแปรของการรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชี ซึ่งนำมาทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และใช้เทคนิคการเชื่อมลูกศรระหว่างค่าความคลาดเคลื่อนระหว่างสองตัวแปรโดยพิจารณาจากค่า MI (Modification Indices) ซึ่งยอมให้ความคลาดเคลื่อนในการวัดมีความสัมพันธ์กันได้ สรุปผลการวิเคราะห์เป็นรายตัวแปรแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของโมเดลข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์	ผลการตรวจสอบ
χ^2	$p > .05$	150.522	ผ่านเกณฑ์
Probability level	$> .05$	.210	ผ่านเกณฑ์
χ^2/df	< 5.00	1.017	ผ่านเกณฑ์
GFI	$> .90$	.985	ผ่านเกณฑ์
AGFI	$> .90$	.926	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	$< .05$	.048	ผ่านเกณฑ์
Degree of freedom (df) = 148			

จากตารางที่ 1 พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่คำนวณได้คือค่า $\chi^2 = 150.522$, $df = 148$, $p\text{-value} = .210$, $GFI = .985$, $AGFI = .926$ และ $RMSEA = .048$ ซึ่งค่าสถิติที่สำคัญทุกตัวผ่านเกณฑ์ ตามที่กำหนดไว้ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า โมเดลแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างมีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 1.017 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้อง กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เนื่องจากค่าไค - สแควร์สัมพันธ์มีค่าน้อยกว่า 5.00

2. ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสมบูรณ์ (Absolute Fit Index) ที่ผู้วิจัยพิจารณาค่า 2 ดัชนี คือ ดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) มีค่าเท่ากับ .985 และดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) มีค่าเท่ากับ .926 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากค่า GFI และค่า AGFI มีค่า ระหว่าง 0 ถึง 1 และค่า GFI และค่า AGFI ที่ยอมรับได้มีค่ามากกว่า .90

3. ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อน โดยดัชนีที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการพิจารณา คือ รากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (Standardized Root Mean Square Residual: SRMR) มีค่าเท่ากับ .048 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิง ประจักษ์เนื่องจากมีค่าน้อยกว่า .05

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีต่อผลการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชี

หลังจากได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลก่อนการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง เรียบร้อยแล้วจึงได้ทำการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้เพื่อพิจารณาถึง องค์ประกอบรวมที่สามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ซึ่งผลการวิเคราะห์สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของรูปแบบสมการเชิงโครงสร้าง

Parameter			ผลการวิเคราะห์			
			น้ำหนัก องค์ประกอบ (Factor loading)	S.E.	t-statistic	ผลการ ทดสอบ สมมติฐาน
Structural model						
Perceived Audit Report Quality	<---	Professional Ethic	.674	.023	11.644**	ยอมรับ H ₃
Perceived Audit Report Quality	<---	Audit knowledge	.413	.020	9.719**	ยอมรับ H ₁
Perceived Audit Report Quality	<---	Technology Integration	.719	.027	11.745**	ยอมรับ H ₂
$R^2 = .72, \chi^2/df=1.017, GFI=.985, AGFI=.926, RMSEA=.048$						

หมายเหตุ ** p < .01

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างตัวแปร พบว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรของโมเดลสามารถวัดได้ด้วยตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยความรู้ความสามารถในการสอบบัญชี (Audit knowledge) ปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology Integration) ปัจจัยจรรยาบรรณวิชาชีพ (Professional Ethic) และการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชี (Perceived Audit Report Quality) ซึ่งพบว่าโมเดลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

เมื่อพิจารณาการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชี พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบปรับมาตรฐานของตัวแปรสังเกตทุกตัวเป็นตัวชี้วัดที่ดีของตัวแปร นั่นคือ ตัวแปรความรู้ความสามารถในการสอบบัญชี ปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยจรรยาบรรณวิชาชีพ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบปรับมาตรฐานระหว่าง .413 - .719 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสอง (R^2) มีค่าเท่ากับ .72 แสดงให้เห็นว่าตัวโมเดลการวัดการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชีทุกตัวมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนกสูง

ซึ่งบ่งบอกถึงความเป็นเอกภาพตัวแปรแฝงซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ ดังนั้นสรุปได้ว่า ปัจจัยความรู้ความสามารถในการสอบบัญชี ปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยจรรยาบรรณวิชาชีพ ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชี ได้ร้อยละ 72 อีกร้อยละ 28 เป็นผลจากสาเหตุอื่นที่ไม่ได้ศึกษาในครั้งนี้ โดยภาพรวมพบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชีมากที่สุด คือ การใช้เทคโนโลยี รองลงมา คือ จรรยาบรรณวิชาชีพ และความรู้ความสามารถในการสอบบัญชี ตามลำดับ

จากภาพที่ 3 พิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ สามารถอธิบายได้ดังนี้

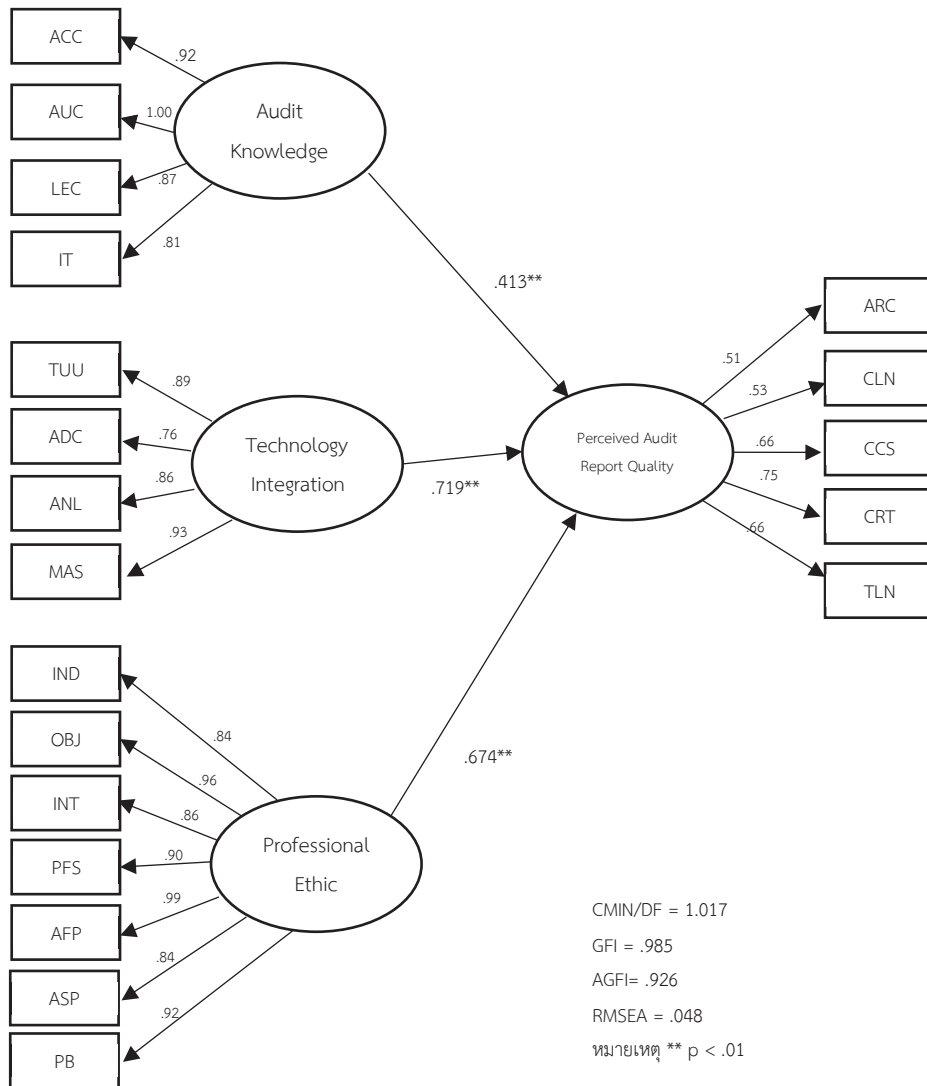
1) ตัวแปรความรู้ความสามารถในการสอบบัญชี พบว่า ทุกตัวแปร ได้แก่ ด้านการบัญชี (ACC) ด้านการสอบบัญชี (AUC) ด้านกฎหมาย (LEC) และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ส่งผลทางบวกต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชี มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบปรับมาตรฐานระหว่าง .812 – 1.000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุยกกำลังสอง (R^2) มีค่าระหว่าง .66 – .99 แสดงให้เห็นว่าการวัดมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนกสูงที่บ่งบอกถึงความเป็นเอกภาพตัวแปรแฝงซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์

2) ตัวแปรการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าทุกตัวแปร ได้แก่ ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีในการตรวจสอบ (TUU) การตระหนักถึงความสมบูรณ์ของฐานข้อมูลการสอบบัญชี (ADC) ความสามารถในการเชื่อมโยงเครือข่ายทางการสอบบัญชี (ANL) และความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์ทางการสอบบัญชีที่ทันสมัย (MAS) ส่งผลทางบวกต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชี มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบปรับมาตรฐานระหว่าง .759 – .932 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุยกกำลังสอง (R^2) มีค่าระหว่าง .58 – .87 แสดงให้เห็นว่าการวัดมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนกสูงที่บ่งบอกถึงความเป็นเอกภาพตัวแปรแฝงซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์

3) ตัวแปรจรรยาบรรณวิชาชีพ พบว่า ทุกตัวแปร ได้แก่ ความเป็นอิสระ (IND) ความเที่ยงธรรม (OBJ) ความซื่อสัตย์สุจริต (INT) มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (PFS) ความรับผิดชอบต่อผู้เสียภาษีและผู้ร่วมอาชีพ (AFP) ความรับผิดชอบต่อบุคคลหรือนิติบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ให้ (ASP) และพฤติกรรมทางวิชาชีพ (PB) ส่งผลทางบวกต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชี มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบปรับมาตรฐานระหว่าง .838 – .992 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุยกกำลังสอง (R^2) มีค่าระหว่าง .70 – .98 แสดงให้เห็นว่าการวัดมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนกสูงที่บ่งบอกถึงความเป็นเอกภาพตัวแปรแฝงซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์

4) ตัวแปรการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชี พบว่า ทุกตัวแปร ได้แก่ ด้านความถูกต้อง (ARC) ด้านความชัดเจน (CLN) ด้านความกะทัดรัด (CCS) ด้านความสร้างสรรค์ (CRT) และด้านความทันกาล (TLN) ส่งผลทางบวกการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชี มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบปรับมาตรฐานระหว่าง .510 – .753 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุยกกำลังสอง (R^2) มีค่าระหว่าง

.26 -.57 แสดงให้เห็นว่าการวัดมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนกสูงที่บ่งบอกถึงความเป็นเอกภาพตัวแปรแฝงซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์



ภาพที่ 3 แสดงอิทธิพลของตัวแปรในโมเดลความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพ
รายงานการสอบบัญชี

สรุปผลการวิจัย

สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยของการรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชี ที่ส่งผลทางบวกต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชีของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เรียงตามลำดับดังนี้ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จรรยาบรรณวิชาชีพและความรู้ความสามารถในการสอบบัญชี

2. องค์ประกอบของปัจจัยการรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชีของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ปัจจัยการรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีด้านความรู้ความสามารถในการสอบบัญชี ที่ส่งผลทางบวกต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชี เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการสอบบัญชี (AUC) ด้านการบัญชี (ACC) ด้านกฎหมาย (LEC) และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)

2.2 ปัจจัยการรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ส่งผลทางบวกต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชี เรียงตามลำดับดังนี้ ความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์ทางการสอบบัญชีที่ทันสมัย (MAS) ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีในการตรวจสอบ (TUU) ความสามารถในการเชื่อมโยงเครือข่ายทางการสอบบัญชี (ANL) และการตระหนักถึงความสมบูรณ์ของฐานข้อมูลการสอบบัญชี (ADC)

2.3 ปัจจัยการรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีด้านจรรยาบรรณวิชาชีพที่ส่งผลทางบวกต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชี เรียงตามลำดับดังนี้ ความรับผิดชอบต่อผู้เสียภาษีและผู้ร่วมอาชีพ (AFP) ความเที่ยงธรรม (OBJ) พฤติกรรมทางวิชาชีพ (PB) ความซื่อสัตย์สุจริต (INT) มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (PFS) ความเป็นอิสระ (IND) และความรับผิดชอบต่อบุคคลหรือนิติบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ให้ (ASP)

3. ตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชีของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลของการรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชี โดยยอมรับข้อสมมติฐาน H_1 H_2 และ H_3 สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. การรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีด้านความรู้ความสามารถในการสอบบัญชีมีผลต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชีของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน แสดงว่าหากนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินมีองค์ความรู้ทักษะ ความเชี่ยวชาญ จรรยาบรรณวิชาชีพตลอดจนทัศนคติที่จำเป็นต่อการสอบบัญชีจะสามารถเพิ่มคุณภาพรายงานการสอบบัญชีได้

2. การรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชีของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน แสดงว่าหากนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีช่วยในการตรวจสอบจะสามารถเพิ่มคุณภาพรายงานการสอบบัญชีได้

3. การรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีด้านจรรยาบรรณวิชาชีพมีผลต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชีของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน แสดงว่าหากนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินสามารถปฏิบัติให้เป็นไปตามจรรยาบรรณวิชาชีพ จะส่งผลให้รายงานการสอบบัญชีมีคุณภาพ

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยของการรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชีของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ความรู้ความสามารถในการสอบบัญชีมีผลต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชี จึงอธิบายได้ว่าการที่นักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินมีความรู้ความสามารถในการสอบบัญชี ด้านการบัญชี ด้านการสอบบัญชี ด้านกฎหมาย และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จะสามารถนำความรู้เหล่านั้นไปประยุกต์ใช้สำหรับการตรวจสอบและวิเคราะห์ ตัดสินใจ แกไขข้อมูลและแสดงความเห็นต่อรายงานการเงินได้อย่างถูกต้อง และนำเชื่อถือตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ส่งผลให้การรับรู้รายงานการสอบบัญชีมีคุณภาพในด้านความถูกต้อง ความชัดเจน ความกะทัดรัด ความสร้างสรรค์ และความทันกาล สอดคล้องกับกิตติคม จินะเหรียญ และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล (2561) ที่พบว่าความรู้ความสามารถด้านการบัญชี การสอบบัญชี กฎหมาย และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการสอบบัญชีในทุกด้านของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทยที่มีรายได้สูง แสดงให้เห็นว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาตควรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ส่งผลให้เกิดคุณภาพในการสอบ เช่นเดียวกับ นวพร ชูเปี้ยเต้ง และจิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์ (2559) ที่พบว่า ทักษะด้านบัญชี ด้านการสอบบัญชี ด้านกฎหมาย และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย

ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชี กล่าวคือ การที่นักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีในการตรวจสอบ ด้านการตระหนักถึงความสมบูรณ์ของฐานข้อมูลการสอบบัญชี ด้านความสามารถในการเชื่อมโยงเครือข่ายทางการสอบบัญชี และด้านความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์ทางการสอบบัญชีที่ทันสมัย ทำให้การรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชีเพิ่มขึ้นในด้านความถูกต้อง ความชัดเจน ความกะทัดรัด ความสร้างสรรค์ และความทันกาล สอดคล้องกับ นิตยา โพธิ์ศรีจันทร์ (2561) ที่พบว่าการตระหนักถึงความสมบูรณ์ของฐานข้อมูลการสอบบัญชี ความสามารถในการเชื่อมโยงเครือข่ายทางการสอบบัญชีและความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์ทางการสอบบัญชีที่ทันสมัย มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความทันเวลาของการรายงานการสอบบัญชี ในทำนองเดียวกันความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีในการตรวจสอบ การตระหนักถึงความสมบูรณ์ของฐานข้อมูลการสอบบัญชีและความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์ทางการสอบบัญชีที่ทันสมัย มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความถูกต้องในการปฏิบัติงานสอบบัญชี และ Zabihollah & Alan (2008) พบว่าในปัจจุบันมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้คอมพิวเตอร์ในองค์กรที่เพิ่มมากขึ้น และการเปลี่ยนแปลงหรือส่งต่อข้อมูลต่าง ๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วซึ่งทำให้เกิดความซับซ้อน

ในการตรวจสอบ และเพื่อให้ได้มาซึ่งหลักฐานการตรวจสอบส่งผลให้ผู้สอบบัญชีจำเป็นต้องมีความเป็นมืออาชีพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือการเรียนรู้ และเพิ่มทักษะในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการตรวจสอบบัญชี

จรรยาบรรณวิชาชีพมีผลต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชี กล่าวคือ การที่นักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินรับรู้ว่าจรรยาบรรณวิชาชีพด้านความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต มาตรฐานในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบต่อผู้เสียภาษีและผู้ร่วมอาชีพ ความรับผิดชอบต่อบุคคลหรือนิติบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ให้ และพฤติกรรมทางวิชาชีพส่งผลให้การรับรู้รายงานการสอบบัญชีมีคุณภาพในด้านความถูกต้อง ความชัดเจน ความกะทัดรัด ความสร้างสรรค์ และความทันกาล สอดคล้องกับ นวพร ชูเปียแต่ง และฐิตาภรณ์ สันจรรย์ศักดิ์ (2559) พบว่า ปัจจัยที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทยสูงที่สุด คือ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อบุคคลหรือนิติบุคคลที่ปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านมาตรฐานการตรวจสอบ และด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความเป็นอิสระ เช่นเดียวกับ พงนิ ศรีสุนนท์ และสมใจ บุญหมื่นไวย (2560) พบว่า องค์ประกอบของจรรยาบรรณวิชาชีพสอบบัญชีในด้านความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพและจรรยาบรรณทั่วไป ด้านความรับผิดชอบต่อผู้สอบบัญชีสหกรณ์ปฏิบัติงานให้ ด้านการรักษาความลับ และด้านความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบบต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ และปิยพงศ์ ประไพศรี (2563) ที่พบว่าจรรยาบรรณที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพงานสอบบัญชีภาษีอากร ได้แก่ ด้านความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านจรรยาบรรณต่อผู้ร่วมอาชีพ และด้านจรรยาบรรณทั่วไป

ผลการศึกษานี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางส่งเสริมการเพิ่มการรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีด้านความรู้ความสามารถในการสอบบัญชี ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ เพื่อพัฒนาคุณภาพรายงานการสอบบัญชี ให้เป็นที่น่าเชื่อถือ เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ

จากงานวิจัยพบว่า การรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชี ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชีมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ และความรู้ความสามารถในการสอบบัญชี ตามลำดับ ดังนั้น นักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนานักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินควรให้ความสำคัญและพัฒนาสมรรถนะการสอบบัญชีด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นลำดับแรก โดยการจัดอบรมให้ความรู้แก่นักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน เพื่อเพิ่มคุณภาพรายงานการสอบบัญชี รองลงมา คือ การพัฒนานักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ และความรู้ความสามารถในการสอบบัญชี

ตามลำดับ ซึ่งจะส่งผลในการเพิ่มคุณภาพรายงานการสอบบัญชีให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ถูกต้อง และ เชื่อถือได้รวมทั้งสอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด

เอกสารอ้างอิง

- กิตติคม จินเจริญ และประเวศ เพ็ญภูมิกุล. (2561). อิทธิพลของความรู้ความสามารถคุณลักษณะหลักฐานการสอบบัญชีที่ดีและความสามารถในการบริหารงานที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทยที่มีรายได้สูง. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*, 11(3), 139-150.
- นพพร ชูเปียแต่ง และธิดาภรณ์ สันจรรณศักดิ์. (2559). ปัจจัยเชิงสาเหตุของทักษะและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานที่มีต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร*, 13(2), 100-116.
- นิตยา โพธิ์ศรีจันทร์. (2561). ผลกระทบของสมรรถนะการบูรณาการการใช้เทคโนโลยีการตรวจสอบที่มีต่อผลการปฏิบัติงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย. *วารสารราชพฤกษ์*, 16(2), 130-139.
- ปิยพงศ์ ประไพศรี. (2563). แนวทางการพัฒนาวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัล. *วารสารมหาจุฬานาครพรรณ์*, 7(12), 421-435.
- พจนิ ศรีสุนนท์ และสมใจ บุญหมื่นไวย. (2560). การปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพสอบบัญชีและคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์. *วารสาร มทร. อีสานฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 4(2), 46-60.
- พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ.2561. (2561, 19 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 135. ตอนที่ 27 ก. หน้า 19.
- วรรณนิภา อุ่นคำ. (2557). ผลกระทบของการปฏิบัติงานสอบบัญชีเชิงรุกที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย. *วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*.
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2561). *ข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี ว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2561 เล่ม 135 ตอนพิเศษ 301 ง ราชกิจจานุเบกษา*. กรุงเทพฯ: สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สายฝน อุไร. (2557). ผลกระทบของสมรรถนะการสอบบัญชีที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย. *วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*.

- สุภาณี อินทร์จันทน์. (2559). จรรยาบรรณตามข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชีของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีใน
จังหวัดนครปฐม. ในสถาบันวิจัยและพัฒนา ราชภัฏนครปฐม (บรรณาธิการ), บูรณาการศาสตร์และศิลป์
งานวิจัยท้องถิ่นไทยและประชาคมอาเซียน. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 8
(715-726) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.
- สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. (2564). สัมภาษณ์. 1 มีนาคม 2564.
- Anderson, J. C. & Gerbing, D. W. (1988). Structural Equation Modeling in Practice: A Review and
Recommended Two-Step Approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
- Curtis, M. B. & Payne, E. A. (2008). An Examination of Contextual Factors and Individual
Characteristics Affecting Technology Implementation Decisions in Auditing. *International
Journal of Accounting Information Systems*, 9(2), 104-121.
- Furiady, O. & Kurnia, R. (2015). The Effect of Work Experiences, Competency, Motivation,
Accountability and Objectivity towards Audit Quality. *Procedia-Social and Behavioral
Sciences*, 211, 328-335.
- Hair, J. F. et al. (2010). *Multivariate Data Analysis*. (7thed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Octavia, E. & Widodo, N. R. (2015). The Effect of Competence and Independence of Auditors on
the Audit Quality. *Research Journal of Finance and Accounting*, 6(3), 189-194.
- Zabihollah, R. & Alan, R. (2008). The Impact of Emerging Information Technology on Auditing.
Middle Tennessee State University. *Managerial Auditing Journal*, 13(8), 465-471.
- Zahmatkesh, S. & Rezazadeh, J. (2017). The Effect of Auditor Features on Audit
Quality. *Tékhne*, 15(2), 79-87.

ส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี

Marketing Mix in Consumer Perspective of Boon Rawd Brewery Company
Limited's Products, Muang District, Singburi Province

อรรณพ แจ่มอุทัย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

Attaporn Jamuthai

Faculty of Management Science, Thepsatri Rajabhat University

Corresponding Author E-mail: attaporn_j@boonrawd.co.th

(Received: May 23, 2022; Revised: August 13, 2022; Accepted: August 17, 2022)

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี และ 2) เปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัทบุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 385 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวด้วยการทดสอบเอฟ และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์

ผลการวิจัยพบว่า 1. ส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการจัดจำหน่าย ตามลำดับ 2. เปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาด, ทัศนะผู้บริโภค, ผลิตภัณฑ์

Abstract

This research aimed to 1) study the marketing mix in consumer's perspectives of Boonrawd Brewery Company Limited's products in Muang District, Singburi Province, and 2) to compare the marketing mix in consumer's perspectives of Boonrawd Brewery Company Limited's products in Muang District, Singburi Province, classified by gender, age, marital status, educational level, occupation and average monthly income. This study was conducted from a sample group of 385 people who decided to buy products of Boon Rawd Brewery Co., Ltd. in Muang District; Singburi Province. The data were collected by questionnaires and analyzed by a packaged program. The statistical values used in the data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test statistics One-way ANOVA with F-test and the mean difference of the pairs with Fisher's test method.

The results showed that 1. Marketing mix in consumer perspective of Boon Rawd Brewery Company Limited's products in Muang District, Singburi Province, the overview was at a high level. When considering each side by ordering the mean from greatest to least as follows: product, personnel, service process, physical characteristics, price, marketing promotion and distribution, respectively. 2. Comparison of marketing mix in consumer perspective of Boon Rawd Brewery Company Limited's products in Muang District, Singburi Province, when classified by gender, age, educational level, occupational and average monthly income statistically significance level was at .05 but when classified the marital status, there was no significant difference.

Keywords: Marketing Mix, Consumer Perspectives, Products

บทนำ

ธุรกิจจำหน่ายเครื่องดื่มในปัจจุบันนำเอากลยุทธ์ในด้านต่างๆ เช่น ด้านการบริหารจัดการ ด้านการตลาด มาประยุกต์ใช้เพื่อให้องค์กรของตนเองสามารถพัฒนาและเพิ่มศักยภาพการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน อีกทั้งผู้บริโภคส่วนใหญ่มีการเปรียบเทียบปริมาณและราคาของผลิตภัณฑ์ก่อนการเลือก ผู้บริโภคแต่ละคนต้องการข้อมูลและระยะเวลาในการตัดสินใจซื้อสำหรับผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดแตกต่างกัน คือผลิตภัณฑ์บางอย่างต้องการข้อมูลมาก ต้องใช้ระยะเวลาในการพิจารณาเปรียบเทียบนาน เมื่อสามารถประเมินทางเลือกหรือสรุปเลือก ตราयीห่อ และ

รูปแบบของผลิตภัณฑ์ที่ต้องการแล้ว บางครั้งผู้บริโภคยังต้องการการตัดสินใจซื้อและระบุคุณลักษณะที่ต้องการเพิ่มเติมจากผลิตภัณฑ์นั้น ๆ และอาจเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจได้แม้วันที่สุดท้าย ทำให้บริษัทจะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัทให้มากขึ้น หรือมีผลิตภัณฑ์ให้ผู้บริโภคเลือกซื้อในหลาย ๆ ชนิด

บริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด เป็นบริษัทของคนไทยที่ดำเนินธุรกิจด้านอาหารและเครื่องดื่มมานานกว่า 80 ปี ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2453 โดยพระยาภิรมย์ภักดี มีนโยบายด้วยความพิถีพิถันเอาใจใส่ในขั้นตอนการผลิตเพื่อให้ได้ "ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ" ทำให้ผลิตภัณฑ์ของบริษัทเป็นที่ยอมรับในประเทศและต่างประเทศ มีบริษัทในเครืออยู่ 9 แห่ง กระจายอยู่ใน 8 จังหวัดทั่วประเทศไทย ได้แก่ กรุงเทพมหานคร สุราษฎร์ธานี พระนครศรีอยุธยา ชลบุรี ปทุมธานี สุพรรณบุรี ขอนแก่น และสิงห์บุรี (บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด, 2563)

ดังนั้น ในภาวะการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานของบริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด เห็นความสำคัญและจำเป็นต้องศึกษาเรื่องการตัดสินใจซื้อโดยใช้ส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอมือง จังหวัดสิงห์บุรี ในเขตพื้นที่อำเภอมือง จังหวัดสิงห์บุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปดำเนินการพัฒนาธุรกิจให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคและเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร ผู้ประกอบการ และพัฒนาสินค้าให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในการวิจัยครั้งนี้จึงศึกษาด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล กระบวนการ และลักษณะทางกายภาพ เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินการธุรกิจให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอมือง จังหวัดสิงห์บุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอมือง จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับทัศนะ แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด ดังนี้

เหมือนจิต จิตสุนทรชัยกุล (2561) กล่าวว่า ทัศนะ หมายถึง เจตคติหรือการแสดงออกรวมถึงการประเมินความรู้สึกหรือความคิดเห็น ความชอบหรือไม่ชอบต่อบุคคล สถานที่ สิ่งรอบตัวที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออก รวมถึงการตัดสินใจของบุคคลด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2562) กล่าวว่า ทักษะ หมายถึง การประเมินความพอใจหรือไม่พอใจ ความรู้สึก ทักษะของบุคคลและแนวโน้มพฤติกรรมต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

สรุปได้ว่า ทักษะ หมายถึง ความคิดความเข้าใจ ความรู้สึก ความเชื่อ ที่บุคคลมีต่อบุคคล กลุ่มบุคคล วัตถุ สิ่งของ หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง หรือตามสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่แสดงออกมาทางพฤติกรรมของแต่ละคนที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าในลักษณะของการประเมินว่าดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ

พนิตสุภา ธรรมประมวล (2563) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง กลุ่มของเครื่องมือทางการตลาดที่องค์กรธุรกิจนำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์และสามารถบรรลุเป้าหมายทางการตลาดของธุรกิจและยังนำมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและทำให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดนั้น

Kotler (2003) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง กลุ่มของเครื่องมือทางการตลาดที่องค์กรใช้ในการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ทางการตลาดกลุ่มเป้าหมาย

สรุปได้ว่า ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง เครื่องมือที่ธุรกิจนำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์และสามารถบรรลุเป้าหมายทางการตลาดของธุรกิจ และสามารถตอบสนองความต้องการ ด้วยการสร้างความพึงพอใจแก่กลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายเป็นการกระตุ้นให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความต้องการบริโภคผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นมา

แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (7P's) ประกอบด้วย

1) ผลิตภัณฑ์ หมายถึง สิ่งของที่สามารถจัดต้องได้ ซึ่งเป็นกลุ่มของสิ่งที่มีตัวตน นำมาเสนอกับตลาดเพื่อให้เกิดความสนใจ ความอยากได้การใช้หรือการบริการ ที่สามารถตอบสนองกับความต้องการของผู้บริโภคได้ เช่น ขนาด รูปร่าง ลักษณะและคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ลักษณะการบรรจุภัณฑ์ มีความคงทนมีการรับประกันสินค้า เป็นต้น

2) ราคา หมายถึง คุณค่า มูลค่าของผลิตภัณฑ์ ที่ผู้ผลิตเป็นผู้กำหนดราคาต้นทุนบวกกำไรในการผลิต ผู้ซื้อจะเปรียบเทียบระหว่างมูลค่าผลิตภัณฑ์กับราคาผลิตภัณฑ์นั้น เมื่อมีความเหมาะสม ก็จะตัดสินใจซื้อ

3) การจัดจำหน่าย หมายถึง กระบวนการนำผลิตภัณฑ์บริการของผู้ประกอบการบริการออกสู่ตลาดเพื่อเสนอต่อลูกค้าโดยผ่านช่องทางต่างๆ หรือคนกลาง เป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภค ให้กระจายผลิตภัณฑ์ไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้สินค้าไปถึงมือผู้บริโภคอย่างรวดเร็วและกระจายครอบคลุมพื้นที่ต่าง ๆ อย่างทั่วถึง

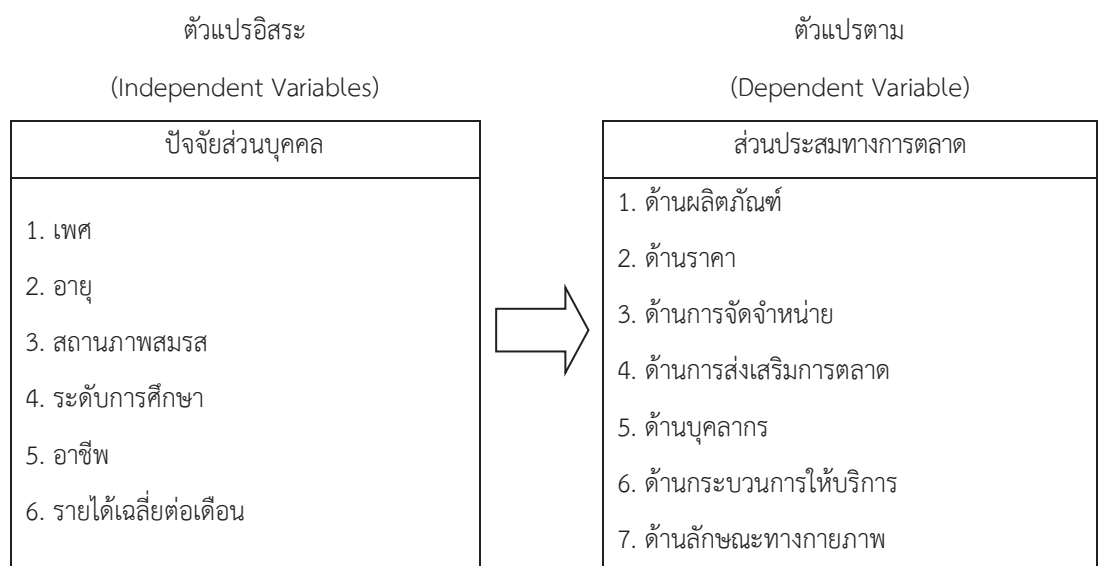
4) การส่งเสริมทางการตลาด หมายถึง กิจกรรมทางการตลาดที่เป็นเครื่องมือให้กับธุรกิจและนักการตลาด ในการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อทำการกระตุ้นและจูงใจกลุ่มเป้าหมายให้เกิดทัศนคติและมีพฤติกรรมตามที่ต้องการของเจ้าของธุรกิจ เช่น การโฆษณา การขายโดยพนักงานขาย การส่งเสริมการขาย การให้ข่าว การประชาสัมพันธ์ และการให้ของแถมต่าง ๆ ตามเงื่อนไข

5) บุคลากร หมายถึง พนักงานทั้งหมดของร้านจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ที่มีหน้าที่ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ของบริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัดและให้บริการด้วยการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า มีความกระตือรือร้น มีจิตสำนึกในงานบริการการปฏิบัติงานบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ให้คำแนะนำอย่างเป็นกันเอง

6) กระบวนการให้บริการ หมายถึง วิธีการกระบวนการนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับผู้บริโภค เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภคมากที่สุด ซึ่งกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

7) ลักษณะทางกายภาพ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันทันการตกแต่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุใช้ในงานบริการ สามารถดึงดูดใจลูกค้า และทำให้มองเห็นภาพลักษณ์ของการบริการอย่างชัดเจน ผู้ใช้บริการจะอาศัยสิ่งเหล่านี้ปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ

การศึกษาส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด ผู้วิจัยได้ยึดกรอบแนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดในมุมของธุรกิจของธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2557) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมีสมมติฐานว่าส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด แตกต่างกันไปเมื่อย่างตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังภาพ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด แตกต่างกัน
เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ของบริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง
จังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งมีจำนวนไม่แน่นอน จึงอาศัยสูตรของครอชแรน (Cochran) ในการคำนวณขนาดตัวอย่าง
โดยต้องการสุ่มตัวอย่างเป็น ร้อยละ 50 หรือ .50 จากประชากรทั้งหมด ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอม
ให้มีความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน จากการใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง
แบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี มีจำนวน 8 ตำบล ประกอบด้วย
ตำบลบางพุทรา ตำบลบางมัญ ตำบลโพธิ์รวม ตำบลม่วงหมู่ ตำบลหัวไผ่ ตำบลต้นโพธิ์ ตำบลจักรสีห์ และตำบล
บางกระบือ ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากรายชื่อตำบล
ผลการจับฉลากได้ตำบล 4 ตำบล เพื่อเลือกตัวอย่างได้แก่ ตำบลบางมัญ ตำบลม่วงหมู่ ตำบลหัวไผ่ และตำบลจักร
สีห์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ
แบบสอบถาม (Questionnaires)

วิธีการสร้างเครื่องมือพร้อมกับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามได้ผ่านการหาคุณภาพโดยการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน
วิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence index : IOC) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560)
ผลการตรวจของผู้เชี่ยวชาญได้ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง .67-1.00 และความเชื่อมั่นของเครื่องมือ
ทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยแต่มีสภาพคล้ายคลึงกัน จำนวน 30 คน โดยค่าความเชื่อมั่น
ของแบบสอบถามได้เท่ากับ .812

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยผลการวิจัยเชิงปริมาณใช้เครื่องมือแบบสอบถาม ในการสอบถามความคิดเห็นจาก
กลุ่มตัวอย่างกับประชาชนที่ซื้อผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จากร้านที่
อยู่ในตำบลบางมัญ ตำบลม่วงหมู่ ตำบลหัวไผ่ และตำบลจักรสีห์ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล แปลความหมายด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็น 5 ระดับทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะ 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติใช้เปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference: LSD) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และสถิติทดสอบเอฟ (F-test)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 75.32 รองลงมาเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 24.68 อายุระหว่าง น้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.90 รองลงมา อายุระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.35 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 53.51 รองลงมาสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 35.84 ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็น ร้อยละ 26.75 รองลงมาระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.78 อาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมาอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 23.89 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.66 รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท คิด เป็นร้อยละ 35.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ระดับส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านภาพรวม

ด้านภาพรวม	ระดับทัศนะ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.14	.67	มาก
2. ด้านราคา	3.83	.73	มาก
3. ด้านการจัดจำหน่าย	3.61	.93	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.76	.80	มาก
5. ด้านบุคลากร	4.05	.68	มาก
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.99	.74	มาก
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.84	.66	มาก
รวมเฉลี่ย	3.89	.59	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า การวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการจัดจำหน่าย เมื่อวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 7 ด้าน พบว่า

1. ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สินค้าที่นำมาจำหน่ายมีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับ บรรจุภัณฑ์ของสินค้าที่จำหน่าย มีสภาพสมบูรณ์ ไม่ชำรุดเสียหาย และสินค้ามีฉลากและเครื่องหมายรับรองคุณภาพ เช่น มีเครื่องหมาย ออย. วันที่ผลิต วันที่หมดอายุ เป็นต้น

2. ด้านราคา พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ราคาสินค้ามีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ มีป้ายแสดงราคาสินค้าที่ชัดเจน และมีราคาขายส่งสำหรับร้านค้าขายปลีกและขายปลีกสำหรับลูกค้าทั่วไป เป็นต้น

3. ด้านการจัดจำหน่าย พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ร้านจำหน่ายมีระยะเวลาการเปิด-ปิดการขายมีความเหมาะสมและสะดวกกับลูกค้า สถานที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์เพียงพอ และมีช่องทางการติดต่อสอบถามได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีการให้ของแถมที่เหมาะสม ตามเงื่อนไข และความต้องการของลูกค้า ร้านจัดจำหน่ายมีการจัดงานแสดงสินค้าอย่างต่อเนื่อง เช่น การให้ส่วนลดในรายการจำหน่ายสินค้าตามความเหมาะสม เป็นต้น มีข้อมูลข่าวสารแจ้งลูกค้า เมื่อมีการจัดส่งเสริมการตลาดทุกครั้ง เป็นต้น

5. ด้านบุคลากร พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานขายมีความรู้ความชำนาญในการแนะนำสินค้าอย่างเป็นกันเอง พนักงานขายแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย พนักงานขายพูดจาสุภาพ มีความเป็นกันเอง พนักงานขายในร้านให้บริการลูกค้าด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียมกัน เป็นต้น

6. ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ร้านจำหน่ายมีการจัดเตรียมสินค้าตามคำสั่งซื้อ เตรียมจัดส่งมอบ และการปฏิบัติตามเงื่อนไขอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ร้านจำหน่ายรักษาสัญญาที่ให้กับลูกค้าทุกขั้นตอนการเสนอขาย ร้านจำหน่ายผลิตภัณฑ์มีพนักงานคอยให้คำแนะนำลักษณะของผลิตภัณฑ์แต่ละชนิด เป็นต้น

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานขายสร้างภาพลักษณ์ของร้านด้วยการแต่งกายด้วยเครื่องแบบประจำร้าน ภายในร้านมีการ

ตกแต่งอย่างสวยงาม มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในร้านมีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนสะดวกต่อการเลือกซื้อ เป็นต้น

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. เพศ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยของระดับส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี พบว่าในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากเพศชาย เพศหญิงมีทัศนะต่อส่วนประสมทางการตลาดต่อผลิตภัณฑ์ของบริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ต่างกันจึงมีทัศนะแตกต่างกัน จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. อายุ เมื่อพิจารณาส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวม พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อายุของผู้บริโภคที่มีทัศนะต่อส่วนประสมทางการตลาดต่อผลิตภัณฑ์ของบริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ต่างกันจึงมีทัศนะแตกต่างกัน จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. สถานภาพสมรส เมื่อพิจารณาส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวมพบว่า ไม่แตกต่างกัน สถานภาพสมรสของผู้บริโภคที่มีทัศนะต่อส่วนประสมทางการตลาดต่อผลิตภัณฑ์ของบริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ต่างกันจึงมีทัศนะไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ระดับการศึกษา เมื่อพิจารณาส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับการศึกษาของผู้บริโภคที่มีทัศนะต่อส่วนประสมทางการตลาดต่อผลิตภัณฑ์ของบริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ต่างกันจึงมีทัศนะแตกต่างกัน จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. อาชีพ เมื่อพิจารณาส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวมพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาชีพของผู้บริโภคที่มีทัศนะต่อส่วนประสมทางการตลาดต่อผลิตภัณฑ์ของบริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ต่างกันจึงมีทัศนะแตกต่างกัน จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้บริโภคที่มีทัศนะต่อส่วนประสมทางการตลาดต่อผลิตภัณฑ์ของบริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ต่างกันจึงมีทัศนะแตกต่างกัน จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปการวิจัย

จากผลการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี นำมาอภิปรายดังนี้

1. การวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มัทวัน กุศลอภิบาล (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟสดของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านกาแฟสด ภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของลลิตวดี คงขวัญ (2559) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มน้ำอัดลมของคนในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร สุภโตชะ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์อยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการตัดสินใจซื้อโดยใช้ส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ทั้ง 7 ด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มัทวัน กุศลอภิบาล (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้าน กาแฟสดของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อ พฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟสดของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ด้านผลิตภัณฑ์ภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาดา เนียมรักษา (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการ เลือกซื้ออาหารเพื่อบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวไทยในตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อ อาหารเพื่อบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวไทยในตลาดน้ำอัมพวา จังหวัด สมุทรสงคราม พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ โดยภาพรวมส่งผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านราคา พบว่าส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านราคา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลลิตวดี คงขวัญ (2559) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มน้ำอัดลมของคนในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อประกอบด้วย ด้านราคา ภาพรวมอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณโรจน์ เอกพนิชย์ (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อน้ำผักและผลไม้อินทรีย์แบบสกัดเย็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อน้ำผักและผลไม้อินทรีย์แบบสกัดเย็นของผู้บริโภค ในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และราคา

1.3 ด้านการจัดจำหน่าย พบว่าส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศรัณย์ ปุราภา (2555) ได้ศึกษาเรื่อง คุณค่าตราสินค้า ความพึงพอใจด้านส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมการซื้อ มี อิทธิพลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์เบียร์สิงห์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจส่วนประสมการตลาดผลิตภัณฑ์เบียร์สิงห์ ด้านการจัดจำหน่าย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ สอดคล้องกับงานวิจัยของลลิตวดี คงขวัญ (2559) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มน้ำอัดลม ของคนในกรุงเทพมหานคร ผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อ ด้านการจัดจำหน่าย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตยาภรณ์ ลำลึก (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อเครื่องดื่มชาผสมสมุนไพรพร้อมดื่มของ

ผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อ โดยภาพรวมรายด้าน และรายข้อ พบว่า ผู้ซื้อส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านบุคลากร พบว่าส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศรัณย์ ปุราภา (2555) ได้ศึกษาเรื่อง คุณค่าตราสินค้า ความพึงพอใจด้านส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมการซื้อ มีอิทธิพลต่อแนวโน้มพฤติกรรมซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์เบียร์สิงห์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจส่วนประสมการตลาดผลิตภัณฑ์เบียร์สิงห์ ด้านบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.6 ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลลิตวดี คงขวัญ (2559) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มน้ำอัดลมของคนในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อเครื่องดื่มน้ำอัดลมของคนในกรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.7 ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมัทวัน กุศลอภิบาล (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟสดของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านกาแฟสด ด้านลักษณะทางกายภาพภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

2.1 เพศ พบว่าการเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย ของระดับส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อพิจารณาในภาพรวม จำแนกตามเพศที่ต่างกัน พบว่าในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของวริษฐา กิตติกุล และพัชรนัย จารุทวีผลกุล (2562) ได้ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของฝากสินค้าบริโภคในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่าเพศที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ ของฝากสินค้าบริโภคในจังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 อายุ พบว่าส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อพิจารณาในภาพรวม จำแนกตามอายุที่ต่างกัน พบว่าแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของของมัทวัน กุศลอภิบาล (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟสดของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่าการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟสดปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคกาแฟสดของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 สถานภาพสมรส พบว่าส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อพิจารณาในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพสมรสที่ต่างกัน พบว่าไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรวรรณ บุญมี (2561) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการซื้อเครื่องดื่มบรรจุกระดาศ กรณีศึกษา ร้านจำหน่ายเครื่องดื่มโดยรอบมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการซื้อเครื่องดื่มบรรจุกระดาศ จำแนกตามสถานภาพ ไม่แตกต่างกัน

2.4 ระดับการศึกษา ส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อพิจารณาในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร สุโกโตะ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกันในระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของวริษฐา กิตติกุล และพัชรหทัย จารุทวีผลนุกูล (2562) ได้ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของฝากสินค้าบริโภค ในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่าการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของฝากสินค้าบริโภคในจังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 อาชีพ พบว่าส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อพิจารณาในภาพรวมจำแนกตามอาชีพที่ต่างกัน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของของมัทวัน กุศลอภิบาล (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟสดของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า การทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟสดปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อาชีพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคกาแฟสดของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บัญรอด บริวเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อพิจารณาในภาพรวมจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยศิริพร สุโกโตะ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภท เบียร์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่าเมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ผลิตควรศึกษาและพัฒนาการออกแบบบรรจุภัณฑ์ที่มีรูปลักษณ์ที่มีความทันสมัย ที่มีความสวยงาม มีคุณภาพดี เป็นที่นาสนใจของลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ ให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น
2. ด้านราคา ควรให้ความสำคัญโดยให้ราคามีมาตรฐานและไม่จำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ด้านราคาต่ำกว่าคู่แข่งในการจำหน่าย ควรพัฒนาในเรื่องคุณภาพของผลิตภัณฑ์เป็นสำคัญและควรกำหนดราคาให้สอดคล้องเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า
3. ด้านการจัดจำหน่าย ผู้จัดจำหน่ายควรเพิ่มช่องทางในการจัดจำหน่ายด้วยการส่งจองผ่านเว็บไซต์ เพื่อความสะดวกมีบริการจัดส่งสินค้าทางไปรษณีย์ เคอรี่ เป็นการสะดวกในการสั่งซื้อ ดังนั้นควรให้ความสำคัญในการอำนวยความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า จัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า และเตรียมสินค้าเพื่อจำหน่ายให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้จำหน่ายควรเพิ่มช่องทางการโฆษณาสินค้าผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ มีการให้บริการลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมกันและแจ้งข้อมูลข่าวสารทางเครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ลูกค้าสามารถค้นหาข้อมูลได้ง่ายขึ้น รวดเร็ว และเกิดความประทับใจเพิ่มความพึงพอใจและเกิดการซื้อซ้ำ
5. ด้านบุคลากร ผู้จำหน่ายควรมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าของตนเอง เพื่อตอบคำถามลูกค้าเวลาพบเจอปัญหา ระหว่างการขาย พนักงานขายจึงมีความสำคัญต่อการขายสินค้า เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไปในอนาคต ซึ่งปัจจัยด้านบุคลากรจึงเป็นสิ่งสำคัญในการเพิ่มยอดขาย กำไร หรือเพิ่มฐานลูกค้าให้มาใช้บริการมากขึ้นอีกด้วย
6. ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้จำหน่ายควรมีป้ายสแกนคิวอาร์โค้ด สแกนผ่านอีวอลเล็ต สำหรับการชำระเงิน เพื่อให้ลูกค้าสะดวก และรวดเร็ว ด้วยการมีช่องทางในการชำระเงินโดยไม่ต้องจับเงินสด เพื่อความปลอดภัยจากการสัมผัสเงินโดยตรงจากโรคระบาดในปัจจุบัน

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้จำหน่ายสร้างคุณภาพโดยรวมของการจำหน่ายสินค้าโดยป้ายแสดงรายละเอียดข้อมูลสินค้าชัดเจน เพื่อเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าในการซื้อสินค้าและเป็นการตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. ผู้สนใจควรทำการศึกษาเรื่องส่วนประสมทางการตลาดในทัศนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด ในจังหวัดใกล้เคียงอื่น ๆ

2. ผู้สนใจควรทำการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการซื้อผลิตภัณฑ์ของ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด

3. ผู้สนใจควรทำการศึกษาเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด ในจังหวัดอื่น ๆ ใกล้เคียง

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี พวงเพ็ชร์ และ ดร.ภาสกร รอดแผลง ซึ่งได้ให้คำปรึกษาแนะนำ ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ท้าววงศ์ จุลสวัสดิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา แฉ่งสว่าง และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรวรรณ สมหวัง อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี พร้อมทั้งขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โอภาส เพี้ยนสูงเนิน ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรยุทธ ทองคำ และอาจารย์ ดร.สุธิชา เชญชาญ กรรมการในการสอบการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ และบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เจ้าของงานวิจัย วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าอิสระ หนังสือ ตำรา ที่ผู้วิจัยใช้อ้างอิงของท่าน

เอกสารอ้างอิง

กิตยาภรณ์ ลำลึก. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อเครื่องดื่มชาผสมสมุนไพรพร้อมดื่มของผู้บริโภคใน

จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

จิรวรรณ บุญมี. (2561). พฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการซื้อเครื่องดื่มบรรจุถุงกระดาษ

กรณีศึกษา ร้านจำหน่ายเครื่องดื่มโดยรอบมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. วารสารวิชาการ

บริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี, 7(1), 102-122.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. (พิมพ์ครั้งที่ 17). กรุงเทพฯ:

ปิซิเนสอาร์แอนด์ดี.

ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2557). การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 4 ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด. ประวัติความเป็นมา. สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2563 จาก <http://plant.boonrawd.co.th/th/home>.

พนิตสุภา ธรรมประมวล. (2563). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: พี.เอ.อี.ฟวิง.

มัทวัน กุศลอภิบาล. (2555). ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟสดของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม.

ลลิตวดี คงขวัญ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มน้ำอัดลมของคนในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วริษฐา กิตติกุล และพัชรทัต จารุทวีผลนุกูล. (2562). พฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของฝากสินค้าบริโภค ในจังหวัดฉะเชิงเทรา. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.

วิภาดา เนียมรักษา. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารเพื่อบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ศรัณย์ ปุราภา. (2555). คุณค่าตราสินค้าความพึงพอใจด้านส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมการซื้อที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์เบียร์สิ่งของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศิริพร สุโกโตะ. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2562). หลักการตลาด. นนทบุรี: ธรรมสาร.

เหมือนจิต จิตสุนทรชัยกุล. (2561). พฤติกรรมผู้บริโภคกับธุรกิจค้าปลีก. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

อรุณโรจน์ เอกพนิชย์. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อน้ำผักและผลไม้อินทรีย์แบบสกัดเย็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Kotler, P. (2003). *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice-Hall.

อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Influence of the Electronic Payments System Usage Acceptance
on Effectiveness in the Accounting Performance of SMEs

กฤษณล คุณชื่น^{1*} ดารณี เอื้อชนะจิต²

^{1,2}คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Kritchanol Kuncheun^{1*} Daranee Uachanachit²

^{1,2}School of Accountancy, Sripatum University

*Corresponding Author E-mail: kritchanol.kun@gmail.com

(Received: June 9, 2022; Revised: July 15, 2022; Accepted: July 18, 2022)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ประโยชน์ของระบบ การรับรู้ความง่ายของระบบ และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่มีต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และ 2) ศึกษาอิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่ปฏิบัติงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 400 ราย มีการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ประโยชน์ของระบบ การรับรู้ความง่ายของระบบ และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 นอกจากนี้การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

คำสำคัญ: การยอมรับการใช้งาน, ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางบัญชี

Abstract

The purpose of this research were: 1) to study the influence of the perceived usefulness of the system, the perceived easiness of the system, and the data security on the electronic

payments system usage acceptance and 2) to study the influence of the electronic payments system usage acceptance on effectiveness in the accounting Operation. The tool used in this study was the questionnaire. The sample was 400 accounting and financing operators operating in small and medium enterprises (SMEs). There was an analysis using descriptive statistics to describe the generalization of the data, including frequency, percentage, mean and standard deviation. For an analysis using inferential statistics was Pearson's Product Moment Correlation Coefficient and multiple regression analysis. The results of the study found that the perceived usefulness of the system, the perceived easiness of the system, and the data security has a positive influence on the electronic payments system usage acceptance at the significance level of .01. Moreover, the electronic payments system usage acceptance has a positive influence on the effectiveness of accounting operations at the significance level of .01.

Keywords: Usage Acceptance, Electronic Payments System, Effectiveness of Accounting Operations.

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าอย่างมาก โครงสร้างของสิ่งต่าง ๆ รอบตัวมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงในโลกการเงินได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีมาใช้ในการระบบการชำระเงิน ซึ่งก่อให้เกิดความสัมพันธ์ใหม่กับการดำรงชีวิตประจำวันและกิจกรรมทางเศรษฐกิจการพัฒนาด้านเศรษฐกิจของประเทศทั้งในปัจจุบันและอนาคต (Rittiboonchai, Kriwuttisom & Ngo, 2019) การพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ระบบการทำงานโดยอาศัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการชำระเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยการใช้เทคโนโลยีเสริมสร้างความปลอดภัยหรือการใช้วิธีการชำระเงินที่เป็นตราสาร เช่น เช็คหรือการโอนเงินผ่านธนาคาร และการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปของข้อมูลดิจิทัล ทำให้สามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รวมถึงความเสี่ยงจากการถือเงินสด จึงเพิ่มความสะดวกในการชำระเงินเป็นกรณีเร่งด่วน โดยไม่ต้องเดินทางเพื่อไปชำระเงินแบบเดิม ผู้รับเงินสามารถรับเงินและนำเงินไปบริหารต่อได้ภายในระยะเวลาที่รวดเร็ว (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563)

ในช่วงที่ผ่านมาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มีการจำหน่ายสินค้าและบริการในรูปแบบออนไลน์ และหน้าร้านจะมีการตั้งป้ายรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นช่องทางในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการศึกษาแบ่งได้ 3 กลุ่มหลัก ตามประเภทของการสื่อสารการชำระเงิน (Instrument) ได้แก่ บัตรเครดิตและบัตรเดบิต (Card Payment) การโอนและชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Internet-Mobile Banking)

และเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Money) สามารถที่จะชำระเงินได้โดยไม่ต้องเสียเวลา ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า แต่ก็ยังมีลูกค้าหลายรายที่ไม่นิยมใช้ โดยมีเหตุผลหลายประการ เช่น เกิดการทุจริต เกิดความผิดพลาดในการใช้ เป็นต้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563)

จากการทบทวนวรรณกรรมทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีที่ได้รับการพัฒนาโดย (Davis, 1989) ซึ่งการยอมรับการใช้เทคโนโลยีจะต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ของระบบ ที่ผู้ใช้ระบบสามารถรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีจะเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ระบบมากขึ้น อีกประการหนึ่งคือ การรับรู้ความง่ายของระบบ ซึ่งผู้ใช้ระบบยอมรับได้ว่าการใช้ระบบสามารถทำได้ง่าย โดยมีขั้นตอนการใช้ระบบที่ไม่ซับซ้อน และไม่ต้องใช้ความพยายามมาก (วรกฤต แสนโภชน, 2560) และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เป็นการป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้รับสิทธิ์เข้าถึงข้อมูล การรักษาข้อมูลให้มีความถูกต้องตามกฎหมายหรือเงื่อนไขที่กำหนดไว้ ทั้งนี้การยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภค อาจพิจารณาจากความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปิดรับเทคโนโลยี ซึ่งได้แก่ การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผ่านนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ อันเป็นการช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และยังช่วยสร้างโอกาสให้กับภาคธุรกิจและประชาชนได้ใช้บริการชำระเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น (เทวกุล ชูช่อ สุเมธ แก่นมณี และจักรกฤษ เจียวิริยะบุญญา, 2564)

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานทางบัญชี เป็นผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้นของงานจากการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายขององค์กรที่ได้วางไว้ (ขวัญใจ พุ่มจันทร์ และศรัณย์ ธิติลักษณ์, 2562) ผู้ปฏิบัติงานทางบัญชีควรให้ความสำคัญกับการจัดทำข้อมูลทางการเงินเพื่อการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้ข้อมูลทางการเงิน โดยประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่สำคัญของนักบัญชีอีกประการหนึ่งคือ ปริมาณผลงาน (Quantity) (อุสุมา ศักดิ์ไพศาล, 2556) ได้ศึกษาแนวคิดด้านองค์ประกอบในการวัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ปริมาณผลงาน (Quantity) เป็นปริมาณงานที่ผู้ปฏิบัติสามารถทำได้ตามมาตรฐานที่องค์กรคาดหวังไว้ โดยที่มาตรฐานนั้นจะต้องมีความเหมาะสม สามารถทำได้จริงและอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้

ด้วยเหตุผลนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อให้ทราบถึงการรับรู้ประโยชน์ของระบบ การรับรู้ความง่ายของระบบ และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่มีต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติการฝ่ายบัญชีและการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

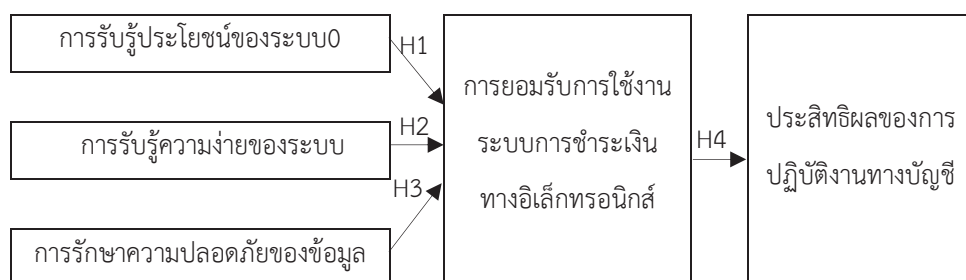
ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ภายในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ประโยชน์ของระบบ การรับรู้ความง่ายของระบบ และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่มีต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

H1: การรับรู้ประโยชน์ของระบบจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

H2: การรับรู้ความง่ายของระบบจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

H3: การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

H4: การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี

ทบทวนวรรณกรรม

การรับรู้ประโยชน์ของระบบ หมายถึง ระดับความเชื่อมั่นของระบบที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี ทำให้สามารถช่วยสร้างประโยชน์ในการใช้งาน ทำให้การทำของระบบเกิดประสิทธิภาพ ช่วยลดระยะเวลา ช่วยลดค่าใช้จ่าย และช่วยลดต้นทุน โดยสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้ตลอดเวลา ไม่มีข้อจำกัดของช่วงเวลาในการให้บริการ สามารถใช้ได้ในทุกสถานที่ และมีการพัฒนาการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ (Davis, 1989) พัฒนาแบบจำลองการยอมรับยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model- TAM) เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคสินค้าและบริการออนไลน์ สร้างความสะดวกสบาย ความเพลิดเพลิน และความประหยัดเวลา (Amaro & Duarte, 2015) นอกจากนี้ (Nurittamont, 2017) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสร้างทัศนคติของบุคคลที่จะนำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งการที่ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีจึงนำไปสู่ความตั้งใจของการใช้บริการ โดยเฉพาะในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์

การรับรู้ความง่ายของระบบ หมายถึง กระบวนการรับรู้ว่าการใช้ของระบบส่งผลให้ทราบถึงการใช้งานที่ง่ายขึ้นโดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมากนัก อีกทั้งยังเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งาน และมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน ทั้งนี้มีนักวิจัยหลายท่านได้ให้การสนับสนุนว่า แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Davis, 1989) นี้เหมาะแก่การวัดผลสำหรับการพาณิชย์เชิงอิเล็กทรอนิกส์ (See, Khalil & Ameen, 2012) และผู้บริโภคมีความตั้งใจซื้อสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนถึงการรับรู้ความง่ายในการซื้อสินค้าและบริการออนไลน์ (วิศรา สอนจิตร, 2557)

การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล หมายถึง มาตรการที่ใช้สำหรับป้องกันผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตในการเข้าถึง ลบ แก้ไข หรือ ขัดขวางไม่ให้ผู้ที่ได้รับอนุญาตใช้งาน ความรู้แนวคิด และข้อเท็จจริง (ภูวดล แสงทอง, 2560) โดยคำนึงถึงพื้นฐานของการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล 3 ด้าน คือ 1) ความลับ 2) ความถูกต้อง และ 3) ความพร้อมใช้งาน ทั้งนี้ (สุนันทา หลบภัย, 2558) การรับรู้ถึงความปลอดภัยมีผลต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ของผู้บริโภคในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ และมีความคิดเห็นในด้านการขอข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีต่อความจำเป็น และยังรวมถึงการมีระบบการป้องกันข้อมูลที่ดีและมีมาตรฐานด้านความปลอดภัยและสามารถสร้างความไว้วางใจต่อการใช้งานได้

การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง พฤติกรรมของผู้ใช้เทคโนโลยีที่ทำความเข้าใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และตระหนักถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ในการตัดสินใจยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์นำเทคโนโลยีนั้นไปประยุกต์ใช้ (เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์ และนิตนา ฐานิตธนกร, 2559) จากทฤษฎีของ Davis (1989) จะเห็นได้ว่าแต่ละบุคคลจะมีการยอมรับเทคโนโลยี (ชลธิชา ศรีแสง, 2555 และธัญยากร ขวัญใจสกุล,

2560) ปัจจุบันได้นำการยอมรับใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ แสดงให้เห็นว่าแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี เป็นแนวคิดหนึ่งที่ได้รับคามนิยมจากนักวิจัยด้านเทคโนโลยี ในการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานทางบัญชี หมายถึง ผลของการปฏิบัติงานทางบัญชีที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ตามเกณฑ์การประเมิน สามารถนำเสนอข้อมูลทางการบัญชีที่มีความน่าเชื่อถือ สามารถตรวจสอบได้ มีความถูกต้องครบถ้วนทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ (อมรลักษณ์ สุภาพินิจ, 2558) จากการทบทวนวรรณกรรมงานทางบัญชี นักบัญชีมีการปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบ มีระบบขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน และปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบ ทำให้ได้รับได้รับการยอมรับและยกย่องจากผู้ร่วมงาน สอดคล้องกับ (Khalid, 2013) ระบุถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจอย่างมีคุณภาพ ทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานไปในทิศทางเดียวกับความคาดหวังขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้การวิจัย ได้แก่ ผู้ปฏิบัติการฝ่ายบัญชีและการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 3,134,442 ราย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัย ได้แก่ ผู้ปฏิบัติการฝ่ายบัญชีและการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณเมื่อทราบจำนวนประชากรตามตารางของ Yamane (Yamane, 1973) จำนวน 400 ราย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามกลุ่มจังหวัด แสดงรายละเอียดตามดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามกลุ่มจังหวัด

ลำดับ	กลุ่มจังหวัด	SMEs	กลุ่มตัวอย่าง
1	ภาคกลางตอนบน	128,765	16
2	ภาคกลางปริมณฑล	272,615	35
3	ภาคกลางตอนล่าง 1	091,515	12
4	ภาคกลางตอนล่าง 2	094,465	12
5	ภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย	225,163	29
6	ภาคใต้ฝั่งอันดามัน	133,390	17
7	ภาคใต้ชายแดน	054,632	07

ลำดับ	กลุ่มจังหวัด	SMEs	กลุ่มตัวอย่าง
8	ภาคตะวันออก 1	174,231	22
9	ภาคตะวันออก 2	082,362	10
10	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1	106,591	14
11	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2	073,458	09
12	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง	215,889	28
13	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1	235,056	30
14	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2	152,631	19
15	ภาคเหนือตอนบน 1	167,717	21
16	ภาคเหนือตอนบน 2	156,723	20
17	ภาคเหนือตอนล่าง 1	115,289	15
18	ภาคเหนือตอนล่าง 2	090,459	12
19	กรุงเทพมหานคร	563,487	72
รวม		3,134,442	400

ที่มา: (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2564)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 7 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย ประเภทกิจการ ลักษณะการดำเนินงานทุนจดทะเบียน รายได้ต่อปี และจำนวนพนักงาน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของระบบ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายของระบบ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี จำนวน 10 ข้อ

คำถามในส่วนที่ 3 ถึงส่วนที่ 7 มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรวัดระดับ (Rating Scale) 5 ระดับ เพื่อหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาเทียบกับเกณฑ์การประเมินที่กำหนดเพื่อแปลความหมาย (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

โดยแบบสอบถามชุดนี้ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ด้วยค่าดัชนีความสอดคล้องข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน โดยจะพิจารณาจากค่าดัชนี IOC ที่มีค่ามากกว่า .50 ขึ้นไป (ปราณี มีหาญพงษ์ และกรรณิการ์ ฉัตรดอกไม้ไพร, 2561) ซึ่งข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์ค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยมีค่า IOC ระหว่าง .67 – 1.00 และวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่นกับประชากรกลุ่มอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่ได้มีค่าเท่ากับ .902 จึงผ่านตามข้อกำหนดที่ให้ค่าความน่าเชื่อถือได้ของสัมประสิทธิ์แอลฟามากกว่า .7 (Cronbach, 2003)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaires) กับผู้ปฏิบัติการฝ่ายบัญชีและการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 430 ชุด หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ได้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติการฝ่ายบัญชีและการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สถิติที่ใช้เชิงพรรณนา คือ ความถี่ และร้อยละ

2. การวิเคราะห์การรับรู้ประโยชน์ของระบบ การรับรู้ความง่ายของระบบ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ซึ่งประกอบไปด้วย 1) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัว

แปรตาม และ 2) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 285 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.2 มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 152 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 227 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.8 มีตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบัญชีและการเงิน จำนวน 285 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.2 และมีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 5 – 10 ปี จำนวน 198 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.5

2. ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตาม ประเภทกิจการ ลักษณะการดำเนินงาน ทุนจดทะเบียน รายได้ต่อปี และจำนวนพนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบกิจการค้าปลีก จำนวน 182 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.5 ส่วนใหญ่มีลักษณะการดำเนินงานเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 182 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.5 ส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียน 5-10 ล้านบาท จำนวน 319 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.8 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อปี 5-10 ล้านบาท จำนวน 188 ราย คิดเป็นร้อยละ 47 และส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงาน 101 - 150 คน จำนวน 221 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.2

3. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร

ผลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
การรับรู้ประโยชน์ของระบบ (X_1)	4.25	.38	มาก
การรับรู้ความง่ายของระบบ (X_2)	4.17	.43	มาก
การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (X_3)	4.22	.42	มาก
การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (X_4)	4.14	.40	มาก
ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี (X_5)	4.14	.37	มาก

จากตารางที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของระบบ การรับรู้ความง่ายของระบบ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบัญชีและการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับมากไปน้อย พบว่า การรับรู้

ประโยชน์ของระบบ ระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมา คือการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 4.22$) การรับรู้ความง่ายของระบบ ระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 4.17$) และการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 4.14$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$)

4. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปร

ผู้วิจัยทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation) ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ของระบบ การรับรู้ความง่ายของระบบ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปร

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน			
	X_1	X_2	X_3	X_4
X_2	.627**			
X_3	.646**	.501**		
X_4	.635**	.569**	.606**	
X_5	.548**	.497**	.661**	.667**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ของระบบ (X_1) การรับรู้ความง่ายของระบบ (X_2) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (X_3), การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (X_4) และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี (X_5) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .497 ถึง .667 คือ ไม่เกิน .80 ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity (Hair, et al., 2010)

5. การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผู้วิจัยทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ของระบบ การรับรู้ความง่ายของระบบ และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4 และการยอมรับการใช้งานระบบการชำระ

เงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานทางบัญชี แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 5 ด้วยการวิเคราะห์หาค่าการถดถอยเชิงพหุคูณ ดังนี้

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การรับรู้ประโยชน์ของระบบ การรับรู้ความง่ายของระบบ และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ที่มีต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตัวแปร	การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	P	Tolerance	VIF
	B	S.E.	β				
การรับรู้ประโยชน์ ของระบบ	.306	.054	.298	5.689	.000**	.460	2.172
การรับรู้ความง่าย ของระบบ	.214	.042	.233	5.058	.000**	.591	1.692
การรักษาความ ปลอดภัยของข้อมูล	.277	.044	.296	6.292	.000**	.568	1.762
Constant = .776, R = .708, R ² = .501, R ² _{adj} = .497, S.E. = .28005, F = 132.667							

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4 การทดสอบเงื่อนไข Multiple Regression Analysis การวิเคราะห์ความสัมพันธ์กันเองของตัวแปร จากการทดสอบทางสถิติ พบว่า ค่า Tolerance มีค่าระหว่าง .460-.591 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) มีค่าระหว่าง 1.692-2.172 จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance มีค่ามากกว่า .1 ทุกตัวแปร และค่า VIF มีค่าน้อยกว่า 10 ทุกตัวแปร (Hair et al., 2010)

ผลการวิเคราะห์พบว่า การรับรู้ประโยชน์ของระบบ (β = .298) การรับรู้ความง่ายของระบบ (β = .233) และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (β = .296) จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทุกตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตาม มีค่าเท่ากับร้อยละ 49.70 (R²_{adj} = .497) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1, 2 และ 3

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตัวแปร	ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	P
	B	S.E.	β		
การยอมรับการใช้งานระบบการ ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	.624	.035	.667	17.873	.000**
Constant = 1.556, R = .667, R ² = .445, R ² _{adj} = .444, S.E. = .27573, F = 319.434					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์พบว่า การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ($\beta = .667$) จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรสามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม มีค่าเท่ากับร้อยละ 44.5 ($R^2 = .445$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

สรุปการวิจัย

จากการศึกษาอิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สามารถสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 285 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.2 มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 152 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.0 มีการศึกษาอยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 227 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.8 มีตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบัญชีและการเงิน จำนวน 285 ราย ร้อยละ 71.2 และมีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 5 – 10 ปี จำนวน 198 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.5

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบกิจการค้าปลีก จำนวน 182 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.5 มีลักษณะการดำเนินงานเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 182 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.5 มีทุนจดทะเบียน 5-10 ล้านบาท จำนวน 319 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.8 มี

รายได้ต่อปี 5-10 ล้านบาท จำนวน 188 ราย คิดเป็นร้อยละ 47 และมีจำนวนพนักงาน 101 - 150 คน จำนวน 221 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.2

อภิปรายผลการวิจัย

1. การรับรู้ประโยชน์ของระบบจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถอธิบายได้ว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ควรให้ความสำคัญกับการรับรู้ประโยชน์ของระบบให้มากยิ่งขึ้น เช่น การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ช่วยลดความเสี่ยงในการรับเงินสดที่อาจสูญหาย รวมถึงระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถรองรับการใช้งานอุปกรณ์ได้หลากหลาย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีสำคัญในการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับ จิราภรณ์ พิสมัย (2560) พบว่า ปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ ทำให้ได้รับสิทธิประโยชน์จากธนาคารและส่วนลดจากร้านค้ามากขึ้น ได้รับความสะดวก มีความรวดเร็วมากขึ้น และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการชำระสินค้าและบริการ

2. การรับรู้ความง่ายของระบบจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เนื่องจากระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีขั้นตอนการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ง่ายและมีความสะดวก รวดเร็ว มากกว่าการใช้จ่ายด้วยเงินสด สอดคล้องกับ นุชรี จินดาวรรณ (2559) ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานมีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งเป็นเรื่องง่ายไม่ต้องใช้ความพยายามมาก

3. การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถอธิบายได้ว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ควรพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลให้ดียิ่งขึ้น มีระบบรักษาความปลอดภัยในข้อมูลส่วนตัวที่ดี สร้างความมั่นใจในการใช้งาน รวมถึงการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งานโดยใช้รหัสผ่าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุนันทา หลบภัย (2558) ปัจจัยการรับรู้ถึงความปลอดภัย ประโยชน์การใช้งาน และความง่ายในการใช้งานที่มีผลต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ในการรับรู้ด้านความปลอดภัยสามารถเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ มีการขอข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีความจำเป็น ยังถือว่ามียุทธศาสตร์ป้องกันข้อมูลที่ดี มีมาตรฐานในความปลอดภัย สามารถให้ความไว้วางใจได้

4. การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานทางบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ให้ความสำคัญกับการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างมาก เช่น ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การจัดการด้านการเงินให้มีความสะดวกและเป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น และช่วยทำให้เกิดความมั่นใจในการทำธุรกรรมทางการเงินมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุวรรณิ มาน้อย (2562)

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า การใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code เป็นเรื่องง่ายต่อการใช้งาน ได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์มากขึ้น และเป็นช่องทางการชำระสินค้าได้รวดเร็ว ประหยัดเวลาสามารถใช้ได้กับสมาร์ทโฟนหลายรุ่น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สามารถนำผลการวิเคราะห์ไปเป็นแนวทางในการพิจารณาความพร้อมของธุรกิจ โดยนำการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้งานในธุรกิจของตนเองได้อย่างเหมาะสม และควรให้ความสำคัญกับการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้ประโยชน์ที่ของระบบ การรับรู้ความง่ายของระบบ และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ที่มีนัยสำคัญต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี
2. ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ต้องเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำเทคโนโลยี มาพัฒนาระบบการทำงานในธุรกิจให้ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานด้วยการใช้เทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในองค์กร ตลอดจนมีนโยบายส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี สภาพเศรษฐกิจและสังคม ที่มีการใช้เทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้นในชีวิตประจำวัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น การวางระบบบัญชี ระบบสารสนเทศทางการบัญชี หรือโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือเพิ่มตัวแปร เพื่อให้มีความสมบูรณ์ และครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เช่น ศูนย์บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ธนาคาร หรือธุรกิจโรงแรม ที่สามารถนำมาวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์ และนิตนา ฐานิตธนกร. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.
ในการประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่12 (24-25). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

- ขวัญใจ พุ่มจันทร์ และศรัณย์ ธิติลักษณ์. (2562). การยอมรับระบบการชำระเงินแบบคิวอาร์โค้ดเพย์เมนต์ของผู้ประกอบการค้า และผู้บริโภคในเขตปทุมวัน. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน, 1(3), 13-22.
- จิราภรณ์ พิสมัย. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชลธิชา ศรีแสง. (2555). การยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย, 4(1), 35-51.
- เทวกุล ชูช่อ สุเมธ แก่นมณี และจักรกฤษ เจียวิริยะบุญญา. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์กับปริมาณเงินในประเทศไทย. Journal of Modern Learning Development, 6(1), 215-219.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). สังคมไทยกำลังไร้เงินสด. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2564 จาก <https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/ArticleAndResearch/Pages/FAQ169.aspx>.
- ธัญญากร ขวัญใจสกุล. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้งและระบบโมบายเพย์เมนต์. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นุชรี จินดาวรรณ. (2559). การทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง กรณีศึกษาลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพัทลุง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปราณี มีหาญพงษ์ และกรรณิการ์ ฉัตรดอกไม้ไพร. (2561). การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยทางการพยาบาล. วารสารพยาบาลทหารบก, 19(1), 9-15.
- ภูวดล แสงทอง. (2560). Information Security. สืบค้นเมื่อ 3 กันยายน 2564 จาก http://www1.udd.go.th/WEB_CIT/File/PWP_UnitSchool_27112017.pdf.
- วรกฤต แสนโภชน์. (2560). เอกสารประกอบการสอน รายวิชา ระบบฐานข้อมูล. พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา.
- วิศรา สอนจิตร. (2557). ความตั้งใจซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). e-Payment การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นเมื่อ 30 สิงหาคม 2564 จาก [https://www.etda.or.th/th/Our-Service/Standard-\(1\)](https://www.etda.or.th/th/Our-Service/Standard-(1)).

- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2564). รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2564. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2564 จาก https://www.sme.go.th/upload/mod_download/download-20210825103143.pdf.
- สุนันทา หลบภัย. (2558). การรับรู้ถึงความปลอดภัย ประโยชน์การใช้งาน และความง่ายในการใช้งานที่มีผลต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุวรรณิ มาน้อย. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการให้บริการชำระเงินด้วย QR Code ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อมรลักษณ์ สุภาพินิจ. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานทางการบัญชีกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในสถาบันอุดมศึกษาของไทย. สืบค้นเมื่อ: 29 สิงหาคม 2564 จาก <http://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/5301>.
- อุสุมา ศักดิ์ไพศาล. (2556). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ต เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Amaro, S. & Duarte, P. (2015). An Integrative Model of Consumer' Intentions to Purchase Travel Online. *Tourism Management*, 46, 64-79.
- Cronbach, L. J. (2003). *Essential of Psychology Testing*. New York: Hanpercollishes.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance on Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3): 319-339.
- Hair, J. F. et al. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*. (7th ed.). New Jersey: Pearson Education International.
- Khalid, E. A. (2013). HRM Practices and Employee Performance in Public Sector Organizations in Pakistan: An Empirical study. *International Journal of Management Sciences and Business Research*, 3(2), 69-77.
- Nuritmont, W. (2017). Understanding the Role of Technology Acceptance Influence on Internet Banking Intention: An Empirical Study in Consumer of Commercial Bank. *International Journal of Applied Computer Technology and Information Systems*, 6(2), 28-33

- Rittiboonchai, W., Kriwuttisom, P. & Ngo, T. M. T. (2019). Factors Affecting Online Shopping Behavior of Thai and Vietnamese Female Students. **RMUTT Global Business Accounting and Finance Review**, 2(2), 25-34.
- See, S. S., Khalil, M. N. & Ameen, M. A-a. (2012). Factors Affecting Malaysian Young Consumers' Online Purchase Intention in Social Media Websites. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, 40, 326-333.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. (3rd ed.). New York: Harper and Row Publications.

อิทธิพลของรูปแบบการฝึกอบรม สภาพแวดล้อม และวิธีการประชาสัมพันธ์ที่มีต่อแรงจูงใจ ในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากรระดับปฏิบัติการ บริษัท มิลลิเมด จำกัด

Influence of Training Style, Environment, and Public Relations Methods
on Motivation for Participating in Training Program of
Millimed Co., Ltd.'s Operational Employees

พรชัย ชื่นสกุล^{1*} จิระพงศ์ เรืองกุล²

^{1,2}คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Pornchai Simsakul^{1*} Jirapong Ruanggoon²

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

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

(Received: June 10, 2022; Revised: August 23, 2022; Accepted: August 27, 2022)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากรระดับปฏิบัติการบริษัท มิลลิเมด จำกัด และ 2) วิเคราะห์อิทธิพลของรูปแบบการฝึกอบรม สภาพแวดล้อม และวิธีการประชาสัมพันธ์ที่มีต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากรระดับปฏิบัติการ บริษัท มิลลิเมด จำกัด โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม สุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท มิลลิเมด จำกัด ที่มีอายุงาน 1 ปีขึ้นไป จำนวน 233 คน วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้วยการแจกแจงความถี่และร้อยละ วิเคราะห์ระดับแรงจูงใจด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรที่มีต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมด้วยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากรระดับปฏิบัติการ บริษัท มิลลิเมด จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยแรงจูงใจระหว่างการฝึกอบรม และแรงจูงใจหลังการฝึกอบรม อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนแรงจูงใจก่อนการเข้าร่วมฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก 2) ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมในภาพรวม ได้แก่ การติดตามผล การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เนื้อหาฝึกอบรม โอกาสในการใช้ความรู้ และวิธีการประชาสัมพันธ์ สามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากรในภาพรวมได้ร้อยละ 52.7 ($R^2 = .527$) ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจก่อนการฝึกอบรม ได้แก่ วิธีการประชาสัมพันธ์วัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กร และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา สามารถพยากรณ์แรงจูงใจก่อนการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากรได้ร้อยละ 43.1 ($R^2 = .431$) ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจระหว่างการฝึกอบรม ได้แก่ การติดตามผล การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และเนื้อหาฝึกอบรม สามารถ

พยากรณ์แรงจูงใจระหว่างการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากรได้ร้อยละ 35.4 ($R^2 = .354$) และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจหลังการฝึกอบรม ได้แก่ การติดตามผล เนื้อหาฝึกอบรม โอกาสในการใช้ความรู้ และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา สามารถพยากรณ์แรงจูงใจหลังการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร ได้ร้อยละ 48.4 ($R^2 = .484$) ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการออกแบบเนื้อหาการฝึกอบรม การสร้างสภาพแวดล้อมของการฝึกอบรม และการกำหนดวิธีการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากรต่อไป

คำสำคัญ: แรงจูงใจ, การฝึกอบรม, การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

Abstract

The objectives of this research were: 1) study the level of motivation for participating in the training program of Millimed Company Limited's operational personnel 2) to analyze the influence of the training style, environment, and public relations methods on the motivation for participating in the training program for operational employees of Millimed Company Limited. Quantitative research was used. Data collected by questionnaires, a random sample group was 233 employees who have worked for 1 year or more. General data were analyzed by frequency and percentage distribution. Training motivation levels were analyzed using mean and standard deviation. The influence of variables on motivation for participating in the training program was analyzed using multiple regression analysis.

The results showed that 1) the overall motivations for participating in the training program of Millimed Company Limited's employees were at the highest level. A motivation before training was at high level but motivation during training and motivation after training was at the highest level. 2) The variables that influenced the overall motivation to participate in the training program were follow-up, supervisor support, training content, opportunity to use knowledge, and public relations methods were able to predict the overall employee motivation to participate in the training program by 52.7% ($R^2 = .527$). The variables that influenced pre-training motivation were public relations methods, the learning culture, and support from supervisors were able to predict the motivation before joining the training program of 43.1% ($R^2 = .431$). The variables influencing motivation during training were follow-up, supervisor support, and training content were able to

predict the motivation during the employees training program by 34.5% ($R^2 = .345$). The variables influencing motivation after training were follow-up, training content, opportunity to use knowledge, and support from supervisors were able to predict the motivation after joining the training program of personnel by 48.4% ($R^2 = .484$). The results of this research can be utilized in the design of training content, creating a training environment, and the determination of appropriate public relations methods to strengthen the motivation for the employees' participation in the training program.

Keywords: Motivation, Training, Human Resource Development

บทนำ

บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดขององค์กร เป็นมนุษย์ที่มีความหลากหลาย การที่องค์กรจะขับเคลื่อนธุรกิจให้ประสบความสำเร็จได้นั้นต้องมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ โดยจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญ และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายนั้นออกมามีคุณภาพตรงตามแผนที่องค์กรได้กำหนดไว้ ทำให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น และมีความได้เปรียบในการแข่งขัน (Hamadamin & Atan, 2019) การฝึกอบรมจะช่วยพัฒนาหรือฝึกฝนบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ หรือความชำนาญตลอดจนประสบการณ์ให้เหมาะสมกับการทำงานเรื่องใดเรื่องหนึ่ง รวมทั้งการก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน และเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทางที่องค์กรต้องการ อันส่งผลให้บุคคลมีความสามารถเฉพาะตัวสูงขึ้น มีประสิทธิภาพในการทำงาน ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี (อินธวัช เหลือชม และชลธิศ ดาราวงษ์, 2563; Wanjogo & Muathe, 2022) ในการฝึกอบรมฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องนำแนวคิดการถ่ายโอนการเรียนรู้มาปรับใช้เพื่อที่จะทำให้การฝึกอบรมในครั้งนั้นสามารถจูงใจบุคลากรในการเข้าร่วมการฝึกอบรมทั้งในช่วงก่อน ระหว่าง และหลังการฝึกอบรม แนวคิดดังกล่าวครอบคลุมตัวแปรที่เกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรม ประกอบด้วยหลักสูตรฝึกอบรม เนื้อหาฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม และตัวแปรสภาพแวดล้อมของการฝึกอบรม ประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน โอกาสในการใช้ความรู้ วัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กร และการติดตามผล ตัวแปรดังกล่าวนี้จะส่งผลต่อแรงจูงใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ความสามารถในการถ่ายโอนการเรียนรู้ และความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เพิ่มขึ้น (Baldwin & Ford, 1988; Shaheen & Soomro, 2022; มะลิวรรณ ชนะภัยรี และคณะ, 2560)

บริษัท มิลลิเมด จำกัด เป็นผู้ผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาแผนปัจจุบันสำหรับมนุษย์ มีการควบคุมคุณภาพมาตรฐานระดับสากล บริษัทมุ่งมั่นพัฒนาเพื่อความเป็นหนึ่งในด้านเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย จึงต้องมี

การฝึกอบรมให้กับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กร อย่างไรก็ตามในการฝึกอบรมของบริษัทนั้นมีปัญหาในเรื่องของการไม่ได้รับความร่วมมือของบุคลากรในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมซึ่งอาจเป็นเพราะพนักงานขาดแรงจูงใจในการเข้ารับการฝึกอบรม ดังข้อมูลอ้างอิงตาม แผนฝึกอบรมประจำปี 2564 ของทางบริษัทในช่วงเดือน มีนาคม 2564 หัวข้อเรื่อง TPM การบำรุงรักษาเครื่องจักรเพื่อการเพิ่มผลผลิตทุกคนมีส่วนร่วม แต่ละฝ่ายส่งรายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 60 คน แต่เข้ารับการฝึกอบรมจริงเพียงจำนวน 30 คน และอีกหนึ่งกรณีคือ การอบรมเรื่อง การสร้างภาวะผู้นำเพื่อการพัฒนาองค์กร แต่ละฝ่ายส่งรายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 50 ท่าน แต่เข้ารับการฝึกอบรมจริงเพียง 35 ท่าน นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์เบื้องต้นพนักงานที่ไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรม พนักงานได้ให้ข้อมูลว่า “เนื้อหาการอบรมไม่น่าสนใจ การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง และขาดแรงจูงใจที่ดี” “การจัดฝึกอบรมของบริษัทมีปัญหาในเรื่องวิธีการสื่อสารทำให้บุคลากรไม่ได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์ สื่อประชาสัมพันธ์ไม่ได้สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรสนใจเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม”

การฝึกอบรมที่ประสบความสำเร็จพนักงานจะต้องมีแรงจูงใจ หากขาดแรงจูงใจแล้วบุคลากรอาจไม่เข้าร่วม เข้าร่วมแต่ไม่ตระหนักถึงความสำคัญ หรือเมื่อเสร็จสิ้นโครงการฝึกอบรมแล้วก็อาจจะมิได้นำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง (ชูชัย สมितिไกร, 2556) และจากแนวคิดการถ่ายโอนการเรียนรู้ รวมทั้งข้อมูลปัญหาของการฝึกอบรมของบริษัท มิลลิเมต จำกัด ดังกล่าวจึงทำให้เกิดการวิจัยครั้งนี้ โดยต้องการทราบถึงแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร และต้องทราบถึงอิทธิพลของรูปแบบการฝึกอบรม สภาพแวดล้อม และวิธีการประชาสัมพันธ์ที่มีต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร ระดับปฏิบัติการ บริษัท มิลลิเมต จำกัด
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของรูปแบบการฝึกอบรม สภาพแวดล้อม และวิธีการประชาสัมพันธ์ ที่มีต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร ระดับปฏิบัติการ บริษัท มิลลิเมต จำกัด

สมมุติฐานของการวิจัย

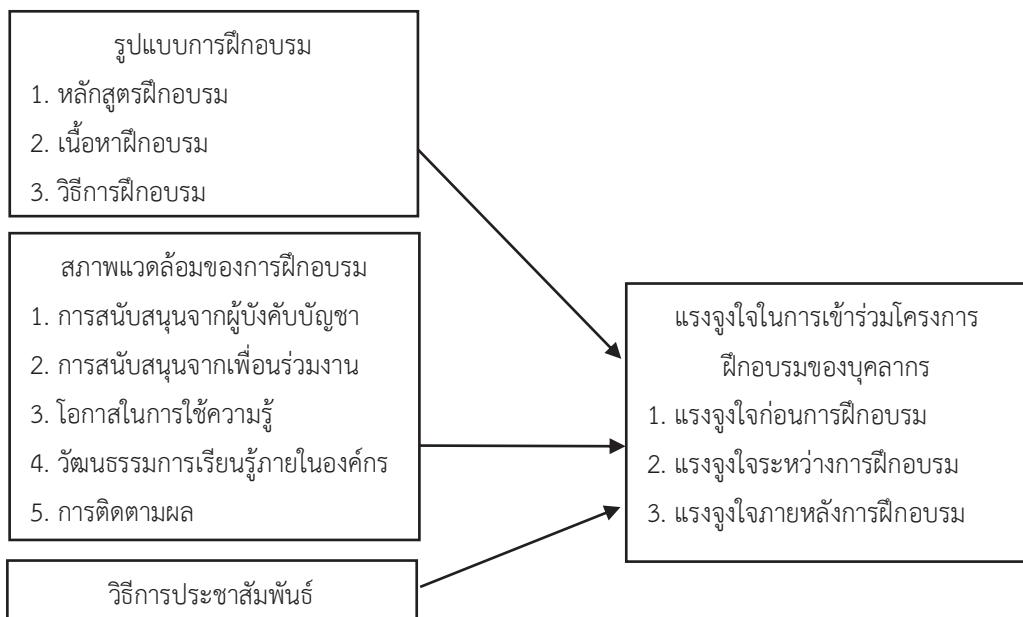
1. รูปแบบการฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร ระดับปฏิบัติการ บริษัท มิลลิเมต จำกัด

2. สภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร ระดับปฏิบัติการ บริษัท มิลลิเมต จำกัด

3. วิธีการประชาสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร ระดับปฏิบัติการ บริษัท มิลลิเมต จำกัด

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของรูปแบบการฝึกอบรม สภาพแวดล้อม และวิธีการประชาสัมพันธ์ที่มีต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากรระดับปฏิบัติการ บริษัท มิลลิเมต จำกัด โดยนำรูปแบบการฝึกอบรมประกอบด้วยตัวแปรหลักสูตรการฝึกอบรม เนื้อหาฝึกอบรม และวิธีการฝึกอบรม กับสภาพแวดล้อมของการฝึกอบรม ประกอบด้วยตัวแปรการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน โอกาสในการใช้ความรู้ วัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กร และการติดตามผล มาศึกษาร่วมกับวิธีการประชาสัมพันธ์ ซึ่งผลการศึกษาก่อนหน้า พบว่าตัวแปรดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม (Shaheen & Soomro, 2022; Holton, Bates & Ruona, 2000; มะลิวรรณ ชนะภัยรี และคณะ, 2560) โดยที่แรงจูงใจคือสิ่งที่ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งแรงจูงใจในการฝึกอบรมมี 3 ประการ ได้แก่ แรงจูงใจก่อนการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม แรงจูงใจระหว่างการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม และแรงจูงใจภายหลังการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม (ชูชัย สมธิไกร, 2556) ดังกรอบแนวคิดการวิจัยในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท มิลลิเมด จำกัด กลุ่มประชากรมีจำนวน 556 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ .05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 233 คน ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงาน บริษัท มิลลิเมด จำกัด ที่มีอายุงาน 1 ปีขึ้นไป เก็บข้อมูลในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 ได้จำนวนตัวอย่างดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยตามจำนวนพนักงานแต่ละฝ่าย

ฝ่าย	จำนวน	จำนวนตัวอย่าง
บัญชี	15	6
ทรัพยากรบุคคล	25	10
เทคโนโลยีสารสนเทศ	11	4
ซ่อมบำรุง	21	9
วิศวกร	4	1
คลังสินค้า	63	27
ประกันคุณภาพ	12	5
ควบคุมคุณภาพ	41	17
ทะเบียนยา	12	5
วิจัยและพัฒนา	17	7
วิจัยและพัฒนาและควบคุมคุณภาพ	18	7
ผลิต	317	135
รวม	556	233

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ผู้วิจัยทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานที่วิจัยที่เกี่ยวข้อง มาพัฒนาแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ 1) คำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) คำถามเกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรม 3) คำถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของการฝึกอบรม 4) คำถามเกี่ยวกับวิธีการประชาสัมพันธ์ และ 5) คำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้การตรวจสอบตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ พบว่าคำถามทุกข้อมีค่า IOC อยู่ระหว่าง .70- 1.0 ผ่านเกณฑ์ที่ยอมรับได้ จากนั้นได้นำไปทดลองหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) ไปกลุ่มตัวอย่างที่กินเอาไว้จำนวน 30 ชุด ทดสอบความน่าเชื่อถือ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบัคของแบบสอบถามทั้งฉบับอยู่ที่ .96 แสดงว่า

แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นนั้นมีคุณภาพเพียงพอสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้ ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้ใช้สถิติ ดังนี้

1) สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ได้จากการวิเคราะห์โดยการคำนวณช่วงกว้างของอัตราภาคขึ้นตามหลักค่าการหาค่าพิสัยแล้วแปรผลตามเกณฑ์ของ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2556)

2) สถิติเชิงอนุมาน ทดลองสมมติฐานการวิจัย “รูปแบบการฝึกอบรมน่าจะมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากรระดับปฏิบัติการบริษัท มิลลิเมต จำกัด” “สภาพแวดล้อมน่าจะมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากรระดับปฏิบัติการบริษัท มิลลิเมต จำกัด” และ “วิธีการประชาสัมพันธ์น่าจะมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากรระดับปฏิบัติการ บริษัท มิลลิเมต จำกัด” ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

1. แรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากรระดับปฏิบัติการ บริษัท มิลลิเมต จำกัด

ระดับแรงจูงใจก่อนการฝึกอบรม แรงจูงใจระหว่างการฝึกอบรม และแรงจูงใจหลังการฝึกอบรมในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากรระดับปฏิบัติการ บริษัท มิลลิเมต จำกัด ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่งของตัวแปรแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร

แรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม	$\bar{x}$	S.D.	Sk	Ku	การแปลผล
แรงจูงใจก่อนการฝึกอบรม	4.16	.667	-.831	2.258	มาก
1. เข้ารับการอบรมด้วยความเต็มใจ	4.19	.706	-1.026	2.826	มาก
2. ตั้งใจเข้ารับการฝึกอบรมกับทางบริษัท ทุกครั้ง	4.15	.708	-.817	1.641	มาก
3. สนใจเข้ารับการอบรมกับทางบริษัท อย่างต่อเนื่อง	4.15	.740	-.883	1.854	มาก
แรงจูงใจระหว่างการฝึกอบรม	4.37	.627	-.754	-.300	มากที่สุด
1. มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่ง ใหม่ ๆ ที่ได้รับจากการเข้าอบรม	4.44	.661	-.777	-.483	มากที่สุด

แรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม	$\bar{x}$	S.D.	Sk	Ku	การแปลผล
2. อยู่ร่วมฝึกอบรมตลอดระยะเวลาของโครงการฝึกอบรม	4.39	.687	-.766	-.244	มากที่สุด
3. ร่วมตอบคำถาม แสดงความคิดเห็นระหว่างการอบรม	4.15	.740	-.883	1.854	มากที่สุด
แรงจูงใจภายหลังการฝึกอบรม	4.34	.666	-.997	1.026	มากที่สุด
1. นำความรู้จากการฝึกอบรมไปปรับใช้กับสถานการณ์การปฏิบัติงานจริง	4.36	.713	-.880	.275	มากที่สุด
2. ใช้ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาใช้แก้ปัญหาการทำงาน	4.33	.705	-.855	.577	มากที่สุด
3. นำความรู้ที่ได้รับไปเผยแพร่ถ่ายทอดให้กับเพื่อนร่วมงาน	4.34	.762	-1.024	.939	มากที่สุด
ภาพรวม	4.29	.653			มากที่สุด

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากรทั้ง 3 ประเภทอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยแรงจูงใจระหว่างการฝึกอบรมมีค่ามากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่ร่วมฝึกอบรมตลอดระยะเวลา และร่วมตอบคำถาม แสดงความคิดเห็นระหว่างการฝึกอบรม แรงจูงใจภายหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.34 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรสามารถนำความรู้มาปรับใช้กับสถานการณ์จริง เผยแพร่ถ่ายทอดให้กับเพื่อนร่วมงาน และแก้ไขปัญหาในการทำงานได้จริง และแรงจูงใจก่อนการฝึกอบรมพบว่าอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.16 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความเต็มใจ ตั้งใจ และสนใจในการเข้ารับการฝึกอบรม

2. อิทธิพลของรูปแบบการฝึกอบรม สภาพแวดล้อมของการฝึกอบรม และการประชาสัมพันธ์ที่มีต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการฝึกอบรม สภาพแวดล้อมของการฝึกอบรม และการประชาสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร ดังแสดงในตารางที่ 3-6

ตารางที่ 3 อิทธิพลของของตัวแปรที่มีต่อแรงจูงใจก่อนการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.668	.270		2.478	.014*		
ประชาสัมพันธ์	.315	.082	.269	3.857	.000**	.510	1.962
วัฒนธรรม	.292	.076	.252	3.819	.000**	.573	1.746
ผู้บังคับบัญชา	.249	.068	.246	3.687	.000**	.560	1.785

R = .656 R² = .431 Adjust R² = .423

F = 57.790 SE = .50574

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยที่มีต่อแรงจูงใจก่อนการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจก่อนการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากรมี 3 ปัจจัย ได้แก่ วิธีการประชาสัมพันธ์ วัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กร และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐาน .269, .252 และ .246 ตามลำดับ พยากรณ์แรงจูงใจก่อนการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากรได้ร้อยละ 43.1 (R² = .431) มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ + .50574 สามารถเขียนเป็นสมการในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้

$$Y_1 = .668 + .315 (X_9) + .292 (X_4) + .249 (X_2)$$

ตารางที่ 4 อิทธิพลของตัวแปรที่มีต่อแรงจูงใจระหว่างการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.228	.299		4.101	.000**		
ติดตามผล	.221	.072	.227	3.045	.003**	.508	1.967
ผู้บังคับบัญชา	.227	.063	.238	3.607	.000**	.650	1.539
เนื้อหา	.311	.088	.244	3.531	.001**	.590	1.696

R = .595 R² = .354 Adjust R² = .345

F = 41.774 SE = .50705

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยที่มีต่อแรงจูงใจระหว่างการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจระหว่างการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม 3 ด้าน ได้แก่ การติดตามผล การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และเนื้อหาฝึกอบรม มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐาน .227, .238 และ .244 ตามลำดับ พยากรณ์แรงจูงใจระหว่างการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากรได้ร้อยละ 35.4 ($R^2 = .354$) มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ +.50705 สามารถเขียนเป็นสมการในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้

$$Y_1 = 1.228 + .311(X_4) + .227 (X_7) + .221 (X_8)$$

ตารางที่ 5 อิทธิพลของตัวแปรที่มีต่อแรงจูงใจหลังการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.536	.285		1.878	.062		
ติดตามผล	.279	.076	.270	3.677	.000**	.421	2.376
เนื้อหา	.293	.087	.217	3.384	.001**	.550	1.817
โอกาส	.211	.075	.201	2.795	.006**	.439	2.277
ผู้บังคับบัญชา	.142	.062	.140	2.289	.023*	.605	1.652

$R = .696$ $R^2 = .484$ Adjust $R^2 = .475$

$F = 53.532$ $SE = .48233$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยที่มีต่อแรงจูงใจหลังการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ แรงจูงใจหลังการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากรมี 4 ปัจจัย ได้แก่ การติดตามผล เนื้อหาฝึกอบรม โอกาสในการใช้ความรู้และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐาน .270, .217, .201, .140 ตามลำดับ พยากรณ์แรงจูงใจหลังการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร ได้ร้อยละ 48.4 ($R^2 = .484$) มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ +.48233 สามารถเขียนเป็นสมการในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้

$$Y_1 = .536 + .293 (X_2) + .279 (X_8) + .211 (X_6) + .142 (X_4)$$

ตารางที่ 6 อิทธิพลของตัวแปรที่มีต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.709	.243		2.915	.004**		
ติดตามผล	.146	.068	.161	2.137	.034*	.366	2.736
ผู้บังคับบัญชา	.179	.056	.202	3.224	.001**	.531	1.882
เนื้อหา	.239	.075	.202	3.212	.002**	.525	1.906
โอกาส	.159	.063	.173	2.515	.013*	.439	2.278
ประชาสัมพันธ์	.149	.071	.145	2.085	.038*	.429	2.333

R = .726 R² = .527 Adjust R² = .517

F = 50.682 SE = .40465

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยที่มีต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากรมี 5 ปัจจัย ได้แก่ การติดตามผล การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เนื้อหาฝึกอบรม โอกาสในการใช้ความรู้ วิธีการประชาสัมพันธ์ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐาน .161, .202, .202, .173 และ .145 ตามลำดับ พยากรณ์แรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร ได้ร้อยละ 52.7 (R² = .527) มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ + .40465 สามารถเขียนเป็นสมการในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้

$$Y_1 = .709 + .146 (X_8) + .179 (X_4) + .239 (X_2) + .159 (X_6) + .149 (X_9)$$

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องอิทธิพลของรูปแบบการฝึกอบรม สภาพแวดล้อม และวิธีการประชาสัมพันธ์ที่มีต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากรระดับปฏิบัติการ บริษัท มิลลิเมด จำกัด สรุปได้ดังนี้

1. แรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด 4.29 ในรายละเอียดพบว่าแรงจูงใจก่อนการเข้าร่วมฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก 4.16 ในขณะที่แรงจูงใจระหว่างการฝึกอบรมและแรงจูงใจหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.37 และ 4.34 ตามลำดับ

2. อิทธิพลของรูปแบบการฝึกอบรม สภาพแวดล้อม และ วิธีการประชาสัมพันธ์ ที่มีต่อ แรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร ระดับปฏิบัติการ บริษัท มิลลิเมด จำกัด สรุปได้ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตัวแปรอิสระ	แรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม			
	ก่อน การฝึกอบรม	ระหว่าง การฝึกอบรม	หลัง การฝึกอบรม	โดยรวม
หลักสูตรฝึกอบรม				
เนื้อหาฝึกอบรม		.244	.217	.202
วิธีการฝึกอบรม				
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	.246	.238	.140	.202
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน				
โอกาสในการใช้ความรู้			.201	.173
วัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กร	.252			
การติดตามผล		.227	.270	.161
วิธีการประชาสัมพันธ์	.269			.145
Adjusted R Square	.423	.345	.475	.517

สมมติฐานที่ 1 รูปแบบการฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร ระดับปฏิบัติการบริษัท มิลลิเมด จำกัด พบว่า เนื้อหาฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมทั้งในระหว่างการฝึกอบรม หลังการฝึกอบรม และในภาพรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 สภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร ระดับปฏิบัติการ บริษัท มิลลิเมด จำกัด พบว่า การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมทั้งก่อนการฝึกอบรม ระหว่างการฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรม และโอกาสในการใช้ความรู้มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม ภายหลังการฝึกอบรม และในภาพรวม และในส่วนของวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กรมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม ก่อนการฝึกอบรม รวมถึง การติดตามผลมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมทั้งในระหว่างการฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรม และในภาพรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 วิธีการประชาสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร ระดับปฏิบัติการ บริษัท มิลลิเมต จำกัด พบว่าวิธีการประชาสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม ก่อนการฝึกอบรม และในภาพรวม

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจระหว่างการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมฝึกอบรมมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ รวมถึงอยู่ร่วมการฝึกอบรมตลอดระยะเวลาในการฝึกอบรม ในทำนองเดียวกัน แรงจูงใจภายหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้หลังจากการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการทำงานได้จริง นำความรู้หลังจากการฝึกอบรมไปแก้ไขปัญหในงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ และที่สำคัญยังสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปเผยแพร่ถ่ายทอดให้กับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดีและอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยครั้งนี้สนับสนุนแบบจำลองกระบวนการถ่ายโอนการเรียนรู้ของ Baldwin & Ford (1988) ที่สรุปว่า การจะสร้างแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากรนั้น จำเป็นต้องพิจารณาทั้งก่อนการฝึกอบรม ระหว่างการฝึกอบรม และภายหลังการฝึกอบรม โดยให้ความสำคัญกับการรูปแบบการฝึกอบรม ได้แก่ หลักสูตร เนื้อหา และวิธีการ รวมทั้งควรสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการฝึกอบรม ทั้งในแง่ของการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน โอกาสในการใช้ความรู้ วัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กร และการติดตามผล

2. ผลการวิจัยพบว่า เนื้อหาฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร ระดับปฏิบัติการ บริษัท มิลลิเมต จำกัด ทั้งระหว่างการฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรม อาจเนื่องมาจากทางบริษัทได้กำหนดเนื้อหาที่ผู้เข้าอบรมสนใจ สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และมีการจัดเรียงลำดับอย่างเป็นระบบ ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจในเนื้อหาได้ง่าย นอกจากนี้ เนื้อหาที่มีความสมัยและทันเหตุการณ์ และสามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานได้จริง ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสนใจ โดยถือเป็นความแปลกใหม่ดึงดูด จึงมีผลต่อแรงจูงใจ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับชูชัย สมितिไกร (2556) ที่กล่าวว่า การออกแบบการฝึกอบรมควรพิจารณาว่าเนื้อหาตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม สอดคล้องหรือคล้ายคลึงกับสถานการณ์การทำงานจริง รวมทั้งมีความถูกต้องและทันสมัย

ผลการวิจัยพบว่า หลักสูตรฝึกอบรมไม่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร ระดับปฏิบัติการ บริษัท มิลลิเมต จำกัด ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากหลักสูตรที่จัดเป็นหลักสูตรเดิม ซึ่งจัดเป็นประจำทุกปีตามแผนอบรมประจำปี ดังนั้นในโอกาสต่อไป บริษัทควรพัฒนาหลักสูตรใหม่ ๆ อยู่เสมอ แต่หากยังมีความจำเป็นต้องอบรมในหลักสูตรเดิม บริษัทจะต้องปรับในรายละเอียดของการดำเนินโครงการ

เช่น เปลี่ยนสถาบันการฝึกอบรม หรือเปลี่ยนวิทยากร เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้รับประสบการณ์ที่แตกต่างออกไปจากเดิม โดยหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีนั้นเป็นหลักสูตรที่มีความน่าสนใจ (เลิศนา พงษ์ดำ, 2560) ขณะที่ ผลการวิจัยพบว่า วิธีการฝึกอบรมไม่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร ระดับปฏิบัติการ บริษัท มิลลิเมด จำกัด อาจเนื่องมาจากทางบริษัทยังคงใช้วิธีการฝึกอบรมแบบเดิมซึ่งมุ่งเน้นการบรรยาย และเนื้อหาเชิงวิชาการมากเกินไป ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่สนใจ ไม่อยากที่จะเข้ารับการฝึกอบรม ดังนั้นเพื่อพัฒนาการฝึกอบรมให้ดีขึ้น ทางบริษัทควรปรับให้มีวิธีการฝึกอบรมที่หลากหลาย เช่น การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Work Shop) มีกิจกรรมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ฝึกปฏิบัติ สอดแทรกความรู้ขณะทำกิจกรรมช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรู้สึกผ่อนคลายไม่เครียดจนเกินไป หรืออาจทำการฝึกอบรมออนไลน์ นำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการฝึกอบรม เพื่อดึงดูดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสนใจมากยิ่งขึ้น แนวทางดังกล่าวนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสาครินทร์ หุรมิ่งมงคล (2562) พบว่า การจัดอบรมผ่านทางสื่อสารสนเทศ เช่น การประชุมทางไกล (Video Conference) ผ่านระบบสตรีมมิ่ง (Streaming) เหมาะกับสถานการณ์ปัจจุบันและสร้างแรงจูงใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ดี

3. ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร ระดับปฏิบัติการ บริษัท มิลลิเมด จำกัด ทั้งก่อนการฝึกอบรม ระหว่างการฝึกอบรม และภายหลังการฝึกอบรม ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากผู้บังคับบัญชาในแต่ละสายงานสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ พร้อมทั้งให้กำลังใจ ให้การชื่นชมผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผลการวิจัยพบว่า โอกาสในการใช้ความรู้มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม ภายหลังการฝึกอบรม อธิบายได้ว่า ภายหลังจากการฝึกอบรมแล้ว บุคลากรได้มีโอกาสในการใช้ความรู้ความสามารถที่ได้รับ นำมาปรับใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนางานเพื่อให้เกิดประโยชน์ และทำการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่วนผลการวิจัยที่พบว่า วัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กรมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม ในช่วงก่อนการฝึกอบรม เนื่องมาจากทางบริษัทสนับสนุนและให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม โดยถือเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สังเกตได้จากที่บริษัทมีแผนการฝึกอบรมประจำปี และแต่ละหน่วยงานก็ได้ดำเนินการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม หากทางบริษัทต้องการเสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในให้ดีขึ้น ทางบริษัทควรจัดตั้งทีมงานเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น ทีมข้ามสายงาน ทีมแก้ปัญหา และกลุ่มคุณภาพ เป็นต้น นอกจากนี้ ควรนำแนวคิดการจัดการความรู้ (KM) เข้ามาใช้ ให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนความรู้ แบ่งปันประสบการณ์ และพูดคุยกันอย่างสม่ำเสมอ อันจะทำให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในอย่างต่อเนื่อง (ชมพูนุ เนินหา, สุชาดา นิมวัฒนากุล และปาลิรัญญ์ ฐาสีรสวัสดิ์, 2561) ในส่วนของผลการวิจัยที่พบว่า การติดตามผลมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมทั้งในระหว่างการฝึกอบรมและภายหลังการฝึกอบรม เนื่องมาจากทางบริษัทได้ติดตามการเปลี่ยนแปลงของพนักงานอย่างต่อเนื่อง

มีการเขียนสรุปข้อมูลภายหลังจากการฝึกอบรมทุกครั้ง และติดตามสิ่งที่ได้จากการอบรมมาไปใช้ในการพัฒนาตนเองกับพัฒนาการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ ส่วนกรณีที่พบว่า การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานไม่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมอาจเนื่องมาจากเพื่อนร่วมงานไม่ได้เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมโดยตรง

4. ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน โอกาสในการใช้ความรู้ วัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กรและการติดตามผล มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร ระดับปฏิบัติการ บริษัท มิลลิเมต จำกัด เป็นไปตามแบบจำลองกระบวนการถ่ายโอนการเรียนรู้ (Baldwin & Ford, 1988) และสะท้อนให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน โดยการให้คำปรึกษาตลอดช่วงการฝึกอบรม เปิดโอกาสให้นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ในการทำงาน สนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยครั้งนี้ยังสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานของบริษัทมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แก้ไขปัญหาการทำงานร่วมกัน มีการทำงานเป็นทีม เกิดการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ เกื้อกูลซึ่งกันและกัน และยังสะท้อนให้เห็นว่าทางบริษัทยังมีการติดตามการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

5. ผลการวิจัยพบว่า วิธีการประชาสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม ก่อนการฝึกอบรม เนื่องจากบริษัทประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและหลากหลายช่องทาง เช่น ดิจบอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย แผ่นพับ และอีเมล ทำให้พนักงานสนใจที่จะเข้าร่วมการฝึกอบรม อย่างไรก็ตาม เพื่อให้พนักงานได้รับข้อมูลการฝึกอบรมได้ดียิ่งขึ้น ทางบริษัทควรประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ อินสตาแกรม ซึ่งถือเป็นสื่อใหม่ที่พนักงานเข้าถึงได้ง่ายให้ข้อมูลข่าวสาร สร้างการมีส่วนร่วม และความผูกพันของผู้รับสาร ถือเป็นช่องทางประชาสัมพันธ์ที่จะช่วยสร้างแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากรได้ดี (วิภาคนันท์ นิमितพันธ์ และศิริจันทร์ พลกนิษฐ, 2559)

ข้อเสนอแนะ

ขอเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารและนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องให้ความสำคัญในการออกแบบรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าหากองค์กรต้องการสร้างแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากรนั้น จะต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับรูปแบบการฝึกอบรม ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของหลักสูตรการฝึกอบรม เนื้อหาการฝึกอบรม และวิธีการฝึกอบรม ที่จะช่วยส่งเสริมกันเป็นวิธีปฏิบัติที่ครอบคลุมการเสริมสร้างทักษะความรู้

ความสามารถของบุคลากร เปิดโอกาสการมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม รวมถึงวิธีปฏิบัติที่มุ่งเน้นงานตามหลักการให้รางวัลตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการเกื้อหนุนการเรียนรู้ของบุคลากร

2. ข้อเสนอที่น่าสนใจ เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของการฝึกอบรม ซึ่งได้จากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยที่พบว่า การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน โอกาสในการใช้ความรู้ วัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กร และการติดตามผล มีค่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด แต่ในการวิเคราะห์อภิมูลที่มีต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากรในภาพรวมแล้วนั้นกลับพบว่า การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานไม่มีอิทธิพล ผู้วิจัยจึงเสนอให้ทางบริษัทสนับสนุนให้พนักงานได้ช่วยกันทำงานให้ส่งเสริมกัน ให้คำแนะนำ การสนทนา หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน หรือร่วมกันแชร์ความคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหา การสร้างเป็นเครือข่ายหรือการทำงานเป็นกลุ่ม เพื่อช่วยให้เกิดการถ่ายโอนความรู้ สร้างแรงจูงใจ และทำให้เกิดการพัฒนาตนเองต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. ควรทำการศึกษาในระยะยาว ทำการศึกษาซ้ำในประชากรกลุ่มเดิมซึ่งจะสามารถชี้ให้เห็นถึงอิทธิพลของรูปแบบของการฝึกอบรม สภาพแวดล้อมของการฝึกอบรม และวิธีการประชาสัมพันธ์ที่มีต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมของบุคลากร ว่ามีการเปลี่ยนไปหรือไม่ภายใต้สถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

2. จากข้อค้นพบที่แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งหมดที่นำเข้ามาใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้สามารถอธิบายแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมได้ร้อยละ 51 แสดงว่า ยังมีตัวแปรอื่นที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม ของบุคลากร บริษัท มิลลิเมด จำกัด ดังนั้นในการวิจัยในอนาคตควรเพิ่มตัวแปรอื่นเข้ามาศึกษาไปด้วย โดยเฉพาะตัวแปรรางวัลและค่าตอบแทน เนื่องจากอาจเป็นตัวแปรที่จะเป็นแรงจูงใจสำคัญที่ทำให้บุคลากรเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยการสนับสนุนและความช่วยเหลือจากบุคคลหลายท่านที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าให้ข้อมูล คำปรึกษาแนะนำและให้กำลังใจเป็นอย่างดีมาโดยตลอด ขอขอบคุณผู้บริหาร และพนักงาน บริษัท มิลลิเมด จำกัด ทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจ สุดท้ายผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา ที่คอยให้กำลังใจและส่งเสริมสนับสนุนด้วยดีเสมอมา

เอกสารอ้างอิง

- ชมพู เนินหาด สุขาดา นิมวัฒนากุล และปาสีร์ญญ์ ฐาสีร์สวัสดิ์. (2561). การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาตน พัฒนางานอย่างสร้างสรรค์: กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี. **วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี**, 29(2), 217-230.
- ชูชัย สมितिไกร. (2556). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธันธวัช เหลือชม และชลธิศ ดาราวงษ์. (2563). ปัจจัยด้านการฝึกอบรมด้านระบบการจัดการคุณภาพ (ISO 9001) ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทรับสร้างโรงงานผลิตเหล็กแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง. **วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี**, 16(3), 185-196.
- มะลิวรรณ ชนะภัยรี อภิญญา อิงอาจ พรชนก อจลบุญ และธีระชินภัทร รามเดชะ. (2560). รูปแบบอิทธิพลของปัจจัยการถ่ายโอนการเรียนรู้จากการฝึกอบรมของผู้บริหารองค์กร ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. **วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา**, 6(2), 71-87.
- เลิศนภา พงษ์ดำ. (2560). การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรียนการสอนของข้าราชการครู: กรณีศึกษา โรงเรียนสุเหร่าดอนสะแก. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิภาคนันท์ นิมิตพันธ์ และศิริจันทร์ พลกนิษฐ. (2559). กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ภายใต้สื่อสังคมออนไลน์. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**, 6(1), 21-31.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2556). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. (พิมพ์ครั้งที่ 24). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สาครินทร์ หรัมมิงมงคล. (2562). การพัฒนาข้าราชการศาลยุติธรรมตามหลักสมรรถนะในยุคศตวรรษที่ 21: กรณีศึกษาสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 6. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม.
- Baldwin, T. T. & Ford, K. J. (1988). Transfer of Training: A Review and Directions for Future Research. **Personnel Psychology**, 41(1), 63-105.
- Hamadamin, H. H. & Atan, T. (2019). The Impact of Strategic Human Resource Management Practices on Competitive Advantage Sustainability: The Mediation of Human Capital Development and Employee Commitment. **Sustainability**, 11(20), 1-19.
- Holton, E., Bates, R. & Ruona, W. (2000). Development of a Generalized Learning Transfer System Inventory. **Human Resource Development Quarterly**, 11(4), 333-360.

- Shaheen, S. & Soomro, K. A. (2022). Transfer of Training and Job Performance: Analysis of Development Sector in Pakistan. **Journal of Entrepreneurship, Management, and Innovation**, 4(1), 27-57.
- Wanjogo, J. W. & Muathe, S. M. (2022). Gaining Competitive Advantage through Generic Strategies in Medical Training Colleges in Kenya. **International Journal of Research in Business and Social Science**, 11(2), 29-41.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. (3rded). New York: Harper and Row Publications.

องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Learning Organizations that Affect Organizations Success of the Provincial Electricity Authority

จินดา ระดาสาร^{1*} ภัทริยา พรหมราช²

^{1,2}คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

Jinda radasan^{1*} Pattariya Prommarat²

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

*Corresponding Author E-mail: jindada7729@gmail.com

(Received: May 17, 2022; Revised: August 21, 2022; Accepted: August 25, 2022)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับองค์กรแห่งการเรียนรู้ขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2) เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ หัวหน้าหน่วยงานที่ผ่านการประเมินและรับรองเป็นศูนย์ราชการสะดวกของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำปี พ.ศ. 2563 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) องค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความสำเร็จขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ 3) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์องค์กรแห่งการเรียนรู้กับความสำเร็จขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านพลวัตแห่งการเรียนรู้ และด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์และส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: องค์กรแห่งการเรียนรู้, ความสำเร็จขององค์กร, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the learning organization level of the Provincial Electricity Authority 2) to study the success level of the Provincial Electricity Authority and 3) to study the relationship and impact of the learning organization affecting the success of

the Provincial Electricity Authority. A sample group used in research is the head of an agency that has been assessed and certified as a convenient government center of the Provincial Electricity Authority for the year 2020. The tool used to collect data is a questionnaire. The statistics used in the data analysis were percentage, standard deviation and multiple correlation analysis. The results of the research showed that 1) Provincial Electricity Authority organization overall learning organization was at the highest level. 2) Provincial Electricity Authority Organization overall organization's success was at the highest level and 3) The results of the analysis of the relationship between the learning organization and the success of the Provincial Electricity Authority found that the learning organization in the dynamics of learning and innovation and technology had relationship and positively affect the success of the Provincial Electricity Authority statistically significant at the .01 level.

Keywords: Learning Organization, Corporate Success, Provincial Electricity Authority

บทนำ

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทั้งความเจริญก้าวหน้าทางด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานมากขึ้น ส่งผลให้ทุกองค์กรจะต้องมีการปรับเปลี่ยนเรียนรู้รูปแบบวิธีการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้สามารถเข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบันได้ เพื่อความอยู่รอดและทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงองค์กรจึงจำเป็นต้องมีการเรียนรู้และมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ได้มุ่งเน้นการพัฒนาคนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาให้เป็นคนดี คนเก่ง มีศักยภาพและมีความคิดสร้างสรรค์และองค์กรทุกองค์กร ยกระดับการศึกษาให้เป็นเลิศ และส่งเสริมสถาบันการศึกษาให้เป็นแหล่งบริการความรู้วิชาการที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) ดังนั้นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาคือคน เพราะเป็นแหล่งความรู้และเรียนรู้ปัจจัยต่าง ๆ ได้ทั้งภายในและภายนอกองค์กรและนำความรู้ที่ได้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรต่อไป และการที่องค์กรมีคนที่มีความรู้ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นทุนที่สำคัญขององค์กร ทั้งนี้การที่องค์กรจะได้เปรียบทางการแข่งขันในการดำเนินงานให้มีคุณภาพนั้น องค์กรจะต้องมีวิธีการจัดการความรู้ที่ดีและสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับคนในองค์กร ซึ่งการเรียนรู้ได้ดีมากเท่าไรก็จะสามารถทำให้องค์กรเรียนรู้ต่อสิ่งใหม่ ๆ ได้มากขึ้น และมีโอกาสได้เรียนรู้ ผูกอบรม พัฒนา

ทักษะและถ่ายทอดความรู้ให้แก่นักภายในองค์กร จึงจะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และสามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้เริ่มแผ่ขยายไปทั่วทุกมุมโลก และได้เผยแพร่แนวความคิดในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อการพัฒนาองค์กรและพัฒนาบุคลากรขององค์กรในอนาคต ซึ่งบุคลากรจะต้องมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม จนถึงระดับองค์กร พร้อมสร้างความคิดที่เป็นระบบให้กับบุคลากรในองค์กร เพื่อกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กร มีความกระตือรือร้นในการเพิ่มศักยภาพอย่างต่อเนื่อง Marquardt (2002) ได้กล่าวว่า องค์กรที่ยืนหยัดและสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาที่มีลักษณะยั่งยืน ไม่ว่าสภาพแวดล้อมจะเปลี่ยนไปอย่างไร ซึ่งการพัฒนาองค์กรด้วยแนวคิดแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้จะเป็นคำตอบที่ดีที่จะนำพาองค์กรยุคใหม่ไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลัก 4 ประการ คือ พลวัตแห่งการเรียนรู้ การพัฒนาศักยภาพองค์กร การเสริมพลังอำนาจแก่บุคคล นวัตกรรมและเทคโนโลยี องค์ประกอบทั้ง 4 ประการนี้มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันและจะมีการพัฒนาไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งเมื่อทุกองค์ประกอบเกิดความเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบจึงจะทำให้องค์กรสามารถก้าวสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ และเป็นผลลัพธ์ที่ดีในทุกระดับขององค์กรอย่างแท้จริง ซึ่งจะทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลาและจะเรียนรู้ไปด้วยกันทั้งองค์กร ในสถานการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อไปสู่อนาคตองค์กรที่ดียิ่งขึ้น การเรียนรู้ในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม ระดับองค์กร เป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาความสามารถขององค์กร ที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้นั้นจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและมีความเป็นเลิศตามเป้าหมายขององค์กร

ความสำเร็จขององค์กร คือเป้าหมายที่สำคัญของทุกองค์กรที่จะต้องดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ แต่การที่จะทำให้องค์กรปฏิบัติงานสำเร็งนั้น ผู้บริหารองค์กรจะต้องมีการบริหารจัดการที่ดีและมีการวางแผนกำหนดรูปแบบวิธีการ ขั้นตอนต่าง ๆ และจะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความถูกต้องเหมาะสม เกิดประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานจึงนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามที่ตั้งไว้ ตามความคาดหวังขององค์กรในความสำเร็จ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ การจัดหาและการใช้ทรัพยากร กระบวนการปฏิบัติงาน ความพอใจของทุกฝ่าย (วิดา พินทร, 2559) นี่คืเป้าหมายที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้สำเร็จในด้านต่าง ๆ ตามที่กำหนด ดังนั้นองค์กรจะต้องร่วมมือกันวางแผน บูรณาการขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้บรรลุผลความต้องการ เกิดความพอใจของทุกฝ่าย และทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานระยะยาว

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดในประเทศไทย ยกเว้น จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ และ กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) หรือ PEA เป็น

องค์กรชั้นนำที่ทันสมัยในระดับภูมิภาค มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและการให้บริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และการผลักดันให้วิสัยทัศน์และภารกิจให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างยั่งยืน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดค่านิยม เพื่อเป็นแนวทางรากฐานการสร้างพฤติกรรมร่วมที่ดีของบุคลากรทุกคนในองค์กร ด้วยการเพิ่มพฤติกรรมในปัจจุบันขับเคลื่อนค่านิยม E-Engagement เพื่อส่งเสริมการพัฒนา Growth Mindset ของบุคลากร ด้วยการสร้างพฤติกรรมการเรียนรู้และมุ่งมั่นพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและพร้อมปรับเปลี่ยนตัวเองไปกับงานที่ท้าทายและส่งเสริมการพัฒนา Digital Mindset ของบุคลากรด้วยการสร้างพฤติกรรมการใช้ข้อมูลในการทำงาน การศึกษาข้อมูล ทั้งเทคโนโลยีและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง จัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบและใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ได้มาขับเคลื่อนภารกิจองค์กรให้สำเร็จสำเร็จ (กองสวัสดิการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2563) และปัจจุบันองค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้เข้ารับการประเมินและผ่านการรับรองมาตรฐานของหน่วยงานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2563

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสำคัญในการพัฒนาและขับเคลื่อนองค์กรที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อจะนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานขององค์กรซึ่งจะได้นำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรในอนาคตต่อไป

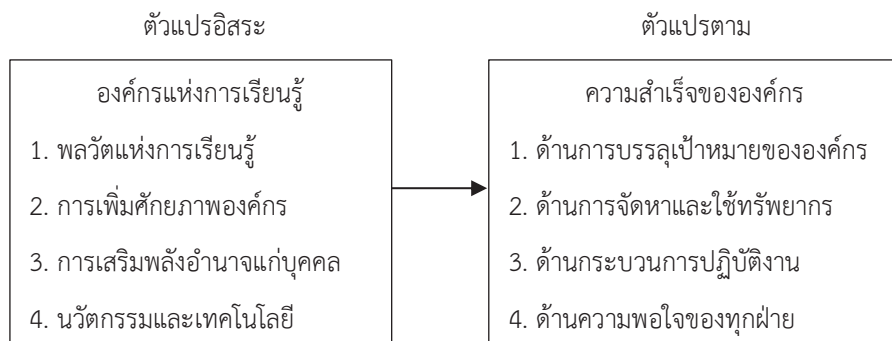
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษารั้วนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Marquardt (2002) และสุวิมล จอดพิมาย และชวนชม ชินะดังกูร (2560) และความสำเร็จขององค์กรใช้แนวคิดงานวิจัยของ วิยดา พิเนตร

(2559) เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยให้เข้ากับบริบทองค์กรที่ศึกษาในการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดงานวิจัยได้ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ หัวหน้าหน่วยงานที่ผ่านการประเมินและรับรองเป็นศูนย์ราชการสะดวกของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำปี พ.ศ. 2563 จำนวน 164 องค์กร (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2563)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย คือ หัวหน้าหน่วยงานที่ผ่านการประเมินและรับรองเป็นศูนย์ราชการสะดวกของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำปี พ.ศ. 2563 จำนวน 130 องค์กร และใช้วิธีการสุ่มตามสะดวก (Simple Random Sampling) โดยการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของตามสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .5 ได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 117 องค์กร แต่เพื่อเป็นการลดความแปรปรวนของข้อมูลจึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 130 ชุด เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ องค์กรแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Marquardt (2002) และสุมิล จอดพิมาย และชวนชม ชินะตังกูร (2560) ประกอบด้วย ด้านพลวัตแห่งการเรียนรู้ ด้านการเพิ่มศักยภาพองค์กร ด้านการเสริมพลังอำนาจแก่บุคคล และด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จขององค์กร ได้ประยุกต์ใช้จากแนวคิดความสำเร็จขององค์กรของ วิตา พินตร (2559) ประกอบด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามความมุ่งหมายและ กรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูลขององค์กรเกี่ยวกับ สังกัดภูมิภาค จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และจำนวนแผนกให้บริการ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 18 ข้อ ประกอบด้วย ด้านพลวัตแห่งการเรียนรู้ จำนวน 5 ข้อ ด้านเพิ่มศักยภาพองค์กร จำนวน 5 ข้อ ด้านการเสริมพลัง อำนาจแก่บุคคล จำนวน 4 ข้อ และด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี จำนวน 4 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 17 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ จำนวน 4 ข้อ ด้านการจัดการและใช้ปัจจัยทรัพยากร จำนวน 4 ข้อ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ ด้านความพอใจของทุกฝ่าย จำนวน 4 ข้อ ลักษณะ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

3.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความตรง โดยการ ทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ทางด้านที่ทำการศึกษาวิจัยจำนวน 3 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยประเมินความสอดคล้องของนิยามศัพท์เฉพาะ และข้อความของตัวแปรแต่ละตัวแปร จากนั้นนำผลประเมินที่ได้มาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องโดย พิจารณาเลือกใช้ข้อความที่มีค่าดัชนีชี้วัดความสอดคล้องมากกว่า .5 ขึ้นไป การวิจัยข้อความจากแบบสอบถาม มีค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามระหว่าง .67-1.00 ซึ่งยอมรับได้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงแบบสอบถาม ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเพื่อนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับองค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ไม่ใช่กลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 30 องค์กร เพื่อหาค่าความเที่ยงโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ .835 และด้านความสำเร็จในขององค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ .829 ซึ่ง มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .80 ขึ้นไป (ดนัย ปัตตพงศ์, 2562)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามมีจำนวนเท่ากับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย และนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ก่อนไปประมวลผล โดยข้อมูลที่เก็บได้จำนวน 130 ชุด และวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน

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

5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สถิติที่ใช้คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

6. การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาหาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า พบว่าข้อมูลองค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่สังกัดภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 35.38 รองลงมาคือภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 26.15 ภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 20.77 และภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 17.70 ตามลำดับ ส่วนใหญ่สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด/อำเภอชั้น 2 คิดเป็นร้อยละ 48.46 รองลงมาคือสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา คิดเป็นร้อยละ 23.81 สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย

คิดเป็นร้อยละ 22.31 สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด/อำเภอชั้น 3 คิดเป็นร้อยละ 3.85 และสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด/อำเภอชั้น 1 คิดเป็นร้อยละ 1.53 ตามลำดับ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากกว่า 30 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 21-30 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1-10 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30 และจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 11-20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ จำนวนแผนกที่ให้บริการ ปี 2563 มีจำนวนแผนกให้บริการไม่เกิน 3 แผนก คิดเป็นร้อยละ 46.20 รองลงมาคือ มากกว่า 3 แผนก คิดเป็นร้อยละ 53.80

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

องค์กรแห่งการเรียนรู้	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
พลวัตแห่งการเรียนรู้	4.73	.34	มากที่สุด
การเพิ่มศักยภาพองค์กร	4.71	.36	มากที่สุด
การเสริมพลังอำนาจแก่บุคคล	4.86	.27	มากที่สุด
นวัตกรรมและเทคโนโลยี	4.88	.24	มากที่สุด
รวม	4.80	.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่าองค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกดังนี้คือ นวัตกรรมและเทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.88$) การเสริมพลังอำนาจแก่บุคคล ($\bar{X} = 4.86$) และพลวัตแห่งการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.73$) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ความสำเร็จขององค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	4.74	.28	มากที่สุด
ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร	4.77	.29	มากที่สุด
กระบวนการปฏิบัติงาน	4.77	.25	มากที่สุด
ความพอใจของทุกฝ่าย	4.83	.24	มากที่สุด
รวม	4.78	.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกดังนี้คือ ความพอใจของทุกฝ่าย ($\bar{X} = 4.83$) การจัดหาและใช้ทรัพยากร ($\bar{X} = 4.77$) และกระบวนการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.77$) ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณขององค์การแห่งการเรียนรู้กับความสำเร็จขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ

ตัวแปร	(X ₁)	(X ₂)	(X ₃)	(X ₄)	(Y)	VIF
$\bar{X}$	4.73	4.71	4.86	4.88	4.78	
S.D.	.34	.36	.27	.24	.21	
(X ₁)	1					1.66
(X ₂)	.510*	1				1.71
(X ₃)	.578*	.505*	1			1.83
(X ₄)	.386*	.538*	.518*	1		1.59
(Y)	.611*	.486*	.492*	.482*	1	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า ตัวแปรอิสระองค์การแห่งการเรียนรู้กับความสำเร็จขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ

Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระองค์กรแห่งการเรียนรู้มีค่าตั้งแต่ 1.59 - 1.83 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity

4. การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับความสำเร็จขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยวิธีแบบขั้นบันได (Stepwise)

Model	องค์กรแห่งการเรียนรู้	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	P-Value
		B	Std. Error	β		
1	ค่าคงที่ (Constant)	2.015	.299		6.746	.000
	พลวัตแห่งการเรียนรู้ (x_1)	.316	.045	.502	7.095	.000**
	นวัตกรรมและเทคโนโลยี (x_4)	.260	.062	.297	4.194	.000**

**มีนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตารางที่ 4 พบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านพลวัตแห่งการเรียนรู้ และด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์และส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อนำตัวแปรขององค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านพลวัตแห่งการเรียนรู้และด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไปสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R²) เท่ากับ .441 โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

สมการคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 2.015 + .316 (x_1) + .260(x_4)$$

เมื่อ (x_1) คือ พลวัตแห่งการเรียนรู้ (x_4) คือนวัตกรรมและเทคโนโลยี

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = .502 (x_1) + .297 (x_4)$$

เมื่อ (x_1) คือ พลวัตแห่งการเรียนรู้ (x_4) คือนวัตกรรมและเทคโนโลยี

จากสมการในคะแนนมาตรฐาน ของตัวแปรองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพบว่า ตัวแปรองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านพลวัตแห่งการเรียนรู้ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมากที่สุด ($\beta = .502$) รองลงมาคือด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี ($\beta = .297$)

สรุปการวิจัย

การวิจัยเรื่ององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ศึกษาระดับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

องค์กรแห่งการเรียนรู้ขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากองค์กรให้ความสำคัญและสนับสนุนให้บุคลากรมีการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดการสร้างและจัดเก็บความรู้ รวมทั้งการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกัน ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้และฝึกฝนทักษะการปฏิบัติงานจากแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ จากทั้งในและนอกองค์กร มีการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาระบบและวิธีการปฏิบัติงานและมีการนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการเกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยด้านพลวัตแห่งการเรียนรู้ สอดคล้องกับ กิตติคุณ จิตโสภณกุล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถสะท้อนความคิดเห็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในด้านพลวัตการเรียนรู้ขององค์กร และองค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีวิสัยทัศน์ที่มุ่งมั่นจะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีโครงสร้างการบริหารงานที่ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเพิ่มพูนความรู้ขององค์กร มีการทำแผนกลยุทธ์เพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิมล จอดพิมาย และชวนชม ชินะดังกูร (2560) ได้ศึกษา เรื่ององค์ประกอบองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่เป็นเลิศ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่เป็นเลิศ ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) วิสัยทัศน์ร่วมและการจัดการความรู้ 2) การเรียนรู้เป็นทีม 3) นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ 4) ความตระหนักรู้ 5) การเสริมพลังอำนาจ 6) การพัฒนาศักยภาพและจริยธรรม 7) พลวัตการเรียนรู้ และ 8) การคิดริเริ่ม โดยในด้านการพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่เป็นเลิศ องค์กรจะต้องนำยุทธศาสตร์ และนโยบายมาสู่การปฏิบัติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานในองค์กรอย่างสร้างสรรค์เพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างเป็นพลวัต สร้างและใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ นำไปสู่การจัดการความรู้ และการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่เป็นเลิศ สร้างความสมดุลในการปฏิบัติงาน สร้างความตระหนักถึงการพัฒนาองค์กรเป็นสำคัญ

2. ศึกษาระดับความสำเร็จขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ความสำเร็จขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากเป็นองค์กรที่ให้บริการแก่ประชาชน ธุรกิจ และอุตสาหกรรม จึงจำเป็นต้องปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรและ

สำเร็จภายในเวลาที่กำหนดรวมถึงการบริหารงบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร และสามารถตรวจสอบและติดตามการใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดความถูกต้องและมีความเป็นธรรม มีการกำกับดูแลการบริหารจัดการทรัพยากรในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันโดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการพัสดุเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและจะต้องมีการแบ่งแยกหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อให้การบริการเป็นมาตรฐานตามเวลาที่กำหนด และมีการปรับปรุงแบบการให้บริการให้สามารถใช้บริการได้หลากหลายช่องทาง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ต่าง ๆ ให้สามารถให้บริการเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องและสร้างความพึงพอใจในการให้บริการในด้านการอำนวยความสะดวกรวดเร็วเป็นมาตรฐานจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและชุมชน และกลุ่มหน่วยงานภาครัฐด้วย ซึ่งแสดงถึงการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิยดา พินทร (2559) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการจัดเก็บภาษีที่ดีกับความสำเร็จขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้อำนวยการกองคลังในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำให้เกิดความสำเร็จขององค์กรโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากความสำเร็จขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสำเร็จขององค์กรหนึ่ง ๆ นั้นย่อมขึ้นอยู่กับหลายองค์ประกอบ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยทางด้านทรัพยากรที่เพียงพอ กระบวนการปฏิบัติงานที่ดี รวมถึงการสร้าง ความพึงพอใจให้กับทุกฝ่ายและความสำเร็จขององค์กรยังเป็นตัวบ่งบอกถึงการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพของบุคลากรภายในองค์กรนั้น ๆ

3. ศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

3.1 จากผลการวิจัยพบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านพลวัตแห่งการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบท่อความสำเร็จขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เนื่ององค์กรให้ความสำคัญและสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรมีการเรียนรู้ สร้างเสริม แสวงหา ถ่ายโอนและจัดเก็บข้อมูลเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างกันภายในองค์กร และส่งเสริมให้ได้รับการฝึกฝนทักษะในการปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฟด็จ อมรศักดิ์ (2558) เรื่องการพัฒนา รูปแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ในธุรกิจอุตสาหกรรมที่เป็นเลิศ พบว่า องค์ประกอบองค์กรแห่งการเรียนรู้ในธุรกิจอุตสาหกรรมที่เป็นเลิศ มี 3 ระดับ ประกอบด้วย 1) องค์ประกอบด้านการเรียนรู้ระดับบุคคล (Individual Learning) 2) องค์ประกอบด้านการเรียนรู้ระดับทีม (Group of Team Learning) และ 3) องค์ประกอบด้านการเรียนรู้ระดับองค์กร (Organization Learning) โดยผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญกับระดับการเรียนรู้ระดับทีมว่ามีความจำเป็นอยู่ในระดับมากที่สุด ที่เป็นเช่นนั้นเพราะในสังคมวัฒนธรรมไทยที่บุคลากรมีการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มเป็นทีมกันจริง แต่ส่วนใหญ่แยกกันคิดแยกกันทำงาน เนื่องจากการขาดความไว้วางซึ่งกันและกัน (Trust) ทำให้

ไม่ยอมเปิดเผยความคิดและถ่ายทอดความรู้ระหว่างกัน ดังนั้นหากองค์กรต้องการให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมได้จำเป็นที่จะต้องส่งเสริมให้สมาชิกเกิดความไว้วางใจและกล้าเปิดเผยข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นระหว่างกัน โดยต้องมีความซื่อสัตย์ต่อกัน สื่อสารกันอย่างเปิดเผย ไม่มีลับลมคมใน จะทำให้คนในกลุ่มหรือทีมเกิดความผูกพัน และพร้อมที่จะแบ่งปันความรู้ระหว่างกันเป็นหัวใจสำคัญของการเรียนรู้ระดับทีม และเป็นปัจจัยหลักในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้มากกว่าระดับองค์กรและระดับบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติยา อินทกาญจน์ (2553) ได้วิจัยเรื่อง การเรียนรู้ระดับบุคคลและระดับทีมขององค์กร: กรณีศึกษาองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ได้ทำการศึกษาการเรียนรู้ขององค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติใน 2 ระดับการเรียนรู้ร่วมกับปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ขององค์กรอีก 7 องค์ประกอบ ได้แก่ กลยุทธ์ โครงสร้าง วัฒนธรรม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สภาพแวดล้อม แรงจูงใจ และผู้ส่งเสริมการเรียนรู้ ซึ่งสรุปได้ว่า การเรียนรู้ระดับทีมมีความสำคัญมากที่สุด โดยทีมที่มีการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันได้รับการเพิ่มอำนาจ มีการสร้างพลังของกลุ่มสร้างสรรค์ เปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ และการประสานงาน มีบทบาทและการถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติต่อทีมอื่น ๆ มีการสร้างความไว้วางใจกันในการปฏิบัติ และบอกข้อเท็จจริงต่อกันสร้างความรู้สึกลดภัยเมื่อต้องเผชิญความเสี่ยงการให้อภัยกัน และการให้กำลังใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

3.2 จากผลการวิจัยพบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เนื่องจากมีการสนับสนุนระบบการปฏิบัติงานอิเล็กทรอนิกส์และมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและเข้าถึงฐานข้อมูลและข้อมูลสารสนเทศ และที่สำคัญคือเพื่อนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรกฤษณ์ เปรมสมิทธิ์ (2559) เรื่องการจัดการความรู้ในสถานศึกษาบูรณาการกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อมุ่งสู่องค์กรอัจฉริยะ พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในการพัฒนาจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพ องค์กรที่ดีควรมีกระบวนการในการจัดการความรู้ อย่างเป็นระบบที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กร เนื่องจากองค์กรแต่ละองค์กรต่างก็มีลักษณะเฉพาะของตนเองที่ทำให้แตกต่างจากองค์กรอื่น อย่างไรก็ตามการจัดการความรู้นอกจากจะต้องคำนึงถึงบุคลากรในองค์กรแล้วยังต้องพิจารณาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่เอื้อต่อความสำเร็จในการจัดการด้วย อย่างเช่น วัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนจากผู้บริหาร การมีทิศทางและกลยุทธ์ที่ชัดเจน โครงสร้างพื้นฐาน เป็นต้น ระบบการจัดการความรู้ เป็นระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดการความรู้และประสบการณ์ของบุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงาน เป็นแหล่งข้อมูลการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ เป็นการจัดการความรู้สัปดาห์ในตัวบุคลากรให้กลายเป็นความรู้แจ้ง องค์กรที่เป็นสถานศึกษาประกอบไปด้วยบุคลากรที่หลากหลายล้วนมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน ดังนั้น การจัดการความรู้ในสถานศึกษาเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กรอย่างสมบูรณ์ ควรมีการบูรณาการกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อนำความรู้ที่ได้รับนำไปใช้ประโยชน์

ต่อองค์กรจนเกิดสังคมความรู้ และเมื่อมีการจัดการความรู้อย่างถูกต้อง ถูกแนวทาง องค์กรนั้นก็จะมีผู้องค์กร
อัจฉริยะได้ ดังนั้นความสำเร็จของการจัดการความรู้ในสถานศึกษาบูรณาการกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการ
สื่อสารเพื่อมีผู้องค์กรอัจฉริยะ จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยที่สำคัญ 3 ปัจจัยคือ 1) คน (People) 2) องค์กร
(Organization) และ 3) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication
Technology) อันจะนำไปสู่การสร้างสังคมแห่งความรู้และสังคมอุดมปัญญาที่ยั่งยืน และสอดคล้องกับ Voulalas
& Sharp (2005) เรื่องอุปสรรคและกระบวนการในการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษา พบว่าปัจจัยที่
เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสถานศึกษาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้หรือเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้
ประกอบด้วยปัจจัยที่สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยส่งเสริม (Enabling Factors) และปัจจัยที่มีอิทธิพลใน
การช่วยเสริมสร้าง (Helpful Influences) ซึ่งปัจจัยส่งเสริม ได้แก่ เทคโนโลยีที่ทันสมัย การแข่งขันจากองค์กร
อื่น ๆ การมีผู้นำที่จะนำทางและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น การสร้าง
วิสัยทัศน์ร่วมกับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น การสร้างทีมงาน การร่วมมือที่เข้มแข็ง การสร้าง
วัฒนธรรมองค์กร การใช้จิตวิทยาในการสร้างแรงจูงใจ สร้างความผูกพัน และความสามารถในการปรับตัวไปสู่
สถานการณ์ใหม่ การมีโครงสร้างและกระบวนการที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลง มีการประเมินความสำเร็จ
กระบวนการเปลี่ยนแปลงสำหรับปัจจัยในการช่วยเสริมสร้าง ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การสร้าง
บรรยากาศที่มีความเหมาะสม และอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ร่วมกันของทีม การจัดสรรและสนับสนุน
ทรัพยากรเพื่อการพัฒนาและการเรียนรู้การสนับสนุนจากชุมชนรอบข้างการเสริมสร้างพลังอำนาจแก่ผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจร่วมกัน การกระตุ้นการเปลี่ยนแปลงทั้งระบบ
การอบรมและพัฒนา การสนับสนุนระหว่างสมาชิกด้วยกัน การปรับรื้อระบบเพื่ออำนวยความสะดวกในการ
ทำงานการให้รางวัล การร่วมกันแสดงความยินดีในความสำเร็จ การพัฒนาปรับปรุงพนักงาน กระบวนการคัดเลือก
พนักงาน และการยอมรับความผิดพลาดที่เป็นการสร้างประสบการณ์จากการเรียนรู้

3.3 จากผลการวิจัยพบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเพิ่มศักยภาพองค์กรและด้านการเสริมพลัง
อำนาจแก่บุคคล ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เนื่องจาก
องค์กรมีการกำหนดวิสัยทัศน์และสร้างวัฒนธรรมให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และมีโครงสร้างการ
บริหารงานที่ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างระบบแรงจูงใจให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอยู่แล้ว
แต่ยังไม่สามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามสถานการณ์ในปัจจุบันได้ และด้านการเสริมพลังอำนาจแก่
บุคคลขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้เปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นและความสามารถ เพื่อให้
เกิดการเรียนรู้และแก้ไขปัญหาาร่วมกัน และสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน
เพื่อสร้างเครือข่ายในองค์กรและนอกองค์กร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับที่ยอมรับและปรับเปลี่ยนในระดับบุคคล ระดับทีม
ระดับองค์กรด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับบทความวิจัยของ ธนาภรณ์ บุญทอง (2561) เรื่องการพัฒนาศักยภาพใน

การทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษา กองสถานที่ ยานพาหนะ และรักษาความปลอดภัย สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกองสถานที่ ยานพาหนะ และรักษาความปลอดภัย สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตำแหน่งหน้าที่งานที่แตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่แตกต่างกัน ซึ่งปัญหาและอุปสรรคเกิดจากตัวบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจ และยังขาดทักษะที่จำเป็นโดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีที่หน่วยงานนำมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ปฏิบัติงานและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาขอรับบริการในสถานการณ์ในปัจจุบัน จึงทำให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานยังไม่ได้ประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ผลการวิจัย พบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมากที่สุด ในด้านพลวัตแห่งการเรียนรู้ โดยส่งผลกระทบเชิงบวก ซึ่งองค์กรควรสนับสนุนให้มีระบบการนำความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานและให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังต้องส่งเสริมให้บุคลากรได้มีการแสวงหา สร้างและจัดเก็บความรู้ และถ่ายทอดความรู้ระหว่างกัน ที่สำคัญต้องหาวิธีการนำข้อมูลความรู้ที่ได้รับกลับมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องและให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

1.2 ผลการวิจัยพบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาก ในด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี โดยส่งผลกระทบเชิงบวก จึงควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมาใช้ให้มากขึ้น ให้บุคลากรเข้าถึงระบบข้อมูลได้ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อบุคลากรในองค์กร และเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลอย่างรวดเร็วและทันต่อการปรับเปลี่ยนและเหมาะสมกับสถานการณ์ และควรสนับสนุนการปฏิบัติงานอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาของหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั่วประเทศโดยไม่แบ่งกลุ่มระดับความสำเร็จของการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แตกต่างและหลากหลายและสามารถนำไปพัฒนาองค์กรในลำดับต่อไป

2.2 ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น ด้านผู้นำองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร เป็นต้น ที่จะช่วยส่งเสริมองค์กรให้เกิดการพัฒนาในด้านการเรียนรู้ที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

2.3 ควรศึกษาหน่วยงานของรัฐหน่วยงานอื่น ที่มีลักษณะงานการให้บริการประชาชน หรือ องค์กรเอกชนอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรที่เป็นเลิศด้านการบริการ

เอกสารอ้างอิง

- กองสวัสดิการฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2563). วิสัยทัศน์ การกิจ ค่านิยม. สืบค้นเมื่อ 12 กันยายน 2563 จาก <https://www.pea.co.th/>.
- กิตติคุณ จิตโสสมกุล. (2560). องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรหน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- กิตติยา อินทกาญจน์. (2553). การเรียนรู้ระดับบุคคลและระดับทีมขององค์กร: กรณีศึกษาองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติได้ทำการศึกษาการเรียนรู้ขององค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 51(1), 201-219.
- จักรกฤษณ์ เปรมสมิทธิ์. (2559). การจัดการความรู้ในสถานศึกษาบูรณาการกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อมุ่งสู่องค์กรอัจฉริยะ. วารสารการอาชีวและเทคนิคศึกษา, 6(12), 11-20.
- दनัย ปัตตพงศ์. (2562). ศาสตร์การวิจัยและสถิติประยุกต์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ธนาภรณ์ บุญทอง. (2561). การพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษา กองสถานที่ ยานพาหนะ และรักษาความปลอดภัย สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- เผด็จ อมรศักดิ์. (2558). การพัฒนารูปแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ในธุรกิจอุตสาหกรรมที่เป็นเลิศ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วิดา พินทร. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการจัดเก็บภาษีที่ดีกับความสำเร็จขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2563). ศูนย์บริการประชาชน. สืบค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2563 จาก <https://www.opm.go.th/opmportal/index.asp?pageid=1557#gecc>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564). สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2563 จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_w3c/ewt_dl_link.php?nid=6422.

สุวิมล จอดพิมาย และชวนชม ชินะตั้งกูร. (2560). องค์ประกอบองค์การแห่งการเรียนรู้ที่เป็นเลิศของคณะพยาบาล
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, 6(2),
209-225.

Marquardt, M. J. (2002). **Building the Learning Organization: Mastering the 5 Elements for
Corporate Learning**. California: Devies-Black Publishing.

Voulalas, D. & Sharpe, G. (2005). Creating School as Learning Communities: Obstacles and
Processes. **Journal of Educational Administration**, 43(2), 187-208.

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

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 ในกรณีที่ผู้ตีพิมพ์เป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน จะต้องเป็นบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยเท่านั้น และในกรณีที่ผู้ตีพิมพ์เป็นบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน สามารถเป็นได้ทั้งบุคคลภายในและ/หรือภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี และเพื่อให้บทความที่ตีพิมพ์เป็นไปตามรูปแบบมาตรฐานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพวารสาร ขอให้ผู้ตีพิมพ์จัดทำบทความตามรูปแบบต่อไปนี้

ประเภทของบทความที่ตีพิมพ์

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

2. บทความวิชาการ (Article) เป็นการเขียนเพื่อนำเสนอทางวิชาการในลักษณะการเขียนแบบความเรียง มุ่งให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงหรือเป็นการกล่าวแสดงความคิดเห็นของผู้ตีพิมพ์โดยมีข้อมูลแสดงให้เห็นเชิงประจักษ์ที่สนับสนุนทำให้เกิดการสรุปผลในบทความวิชาการนั้น อาจเป็นการอ้างอิงกรอบความคิด ทฤษฎี ตลอดจนข้อเท็จจริงจากผลการศึกษาที่ผ่านมา โดยมีการค้นคว้าอ้างอิงจากแหล่งอ้างอิงที่เชื่อถือได้และทันสมัย

การเตรียมต้นฉบับบทความ

1. บทความเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ เนื้อความรวม 8-15 หน้า ขนาดกระดาษ B5 (17.6 x 25 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/อีเมล	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	เนื้อเรื่อง
กรอบแนวคิดการวิจัย	บทสรุป
วิธีดำเนินการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
ผลการวิจัย	กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี)
สรุปการวิจัย	เอกสารอ้างอิง
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 * ไว้ต่อจากเลขลำดับของผู้พิมพ์ที่เป็นผู้ประสานบทความ (Corresponding Author)

4.3 ที่อยู่ผู้พิมพ์ให้ระบุไว้ที่ใดชื่อผู้พิมพ์ โดยระบุชื่อคณะและสถาบันการศึกษาของผู้พิมพ์ กรณีมีผู้พิมพ์หลายคนให้ระบุสถานที่ติดต่อทุกคน

4.4 ชื่อบทความภาษาอังกฤษ ชื่อผู้พิมพ์ และที่อยู่ผู้พิมพ์ ให้ขึ้นต้นด้วยตัวอักษรตัวพิมพ์ใหญ่

ตัวอย่างการเขียนชื่อและที่อยู่ผู้นิพนธ์ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

อำไพ ยงกุลวนิช¹ วิกานดา เกษตรอี่ยม^{2*}

^{1,2}คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

Ampai Yongkulvanich¹ Vikanda Kasetauim^{2*}

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

*Corresponding Author E-mail: vikanda.k@ubru.ac.th

(Received: January 5, 2022; Revised: March 3, 2022; Accepted: March 5, 2022)

ภาพที่ 1 ตัวอย่างการเขียนชื่อและที่อยู่ของผู้นิพนธ์บทความ

4.5 คำสำคัญ และ Keywords กำหนดให้ไม่เกิน 5 คำ ไม่ต้องมีคำว่า “และ (And)” หน้าคำสุดท้าย การเขียนคำสำคัญภาษาไทยให้เขียนต่อกันจากบทคัดย่อภาษาไทย การเขียนคำสำคัญภาษาอังกฤษให้เขียนต่อกันจากบทคัดย่อภาษาอังกฤษ 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 และส่วนขยายภาษาอังกฤษ มีข้อกำหนดดังนี้

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 หากมีการใช้คำเดิมอีกในบทความให้เขียนเฉพาะคำภาษาไทยนั้นโดยไม่ต้องมีคำแปลภาษาอังกฤษ

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” ขิดขอบซ้าย ดังตัวอย่าง

ตารางที่ 3 พื้นที่อนุรักษ์และอุทยานแห่งชาติ

ประเทศ	จังหวัด	พื้นที่อนุรักษ์
ไทย	ศรีสะเกษ	อุทยานแห่งชาติเขาพระวิหาร เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าพนมดงรัก
ลาว	สาละวัน	ป่าสงวนแห่งชาติพูเชียงทอง ป่าสงวนแห่งชาติเซซับ
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 ศรีวณิชชากร ทศนีย์ ญาณะ และสายศิริ ด่านวัฒนะ. (2552). **การดูแลผู้สูงวัยในชุมชน: 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) กรณีอ้างอิงผู้แต่งหนังสือหรือตำราขึ้นรอง

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 เกษตรเยี่ยม. (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). ชื่อวิทยานิพนธ์หรือปริญญาานิพนธ์. ประเภทและระดับปริญญา สถาบันการศึกษา.

ธีระวัฒน์ ชะอุ่ม. (2554). การจัดการความรู้ทรัพยากรวัฒนธรรม: วัดพระศรีรัตนศาสดาราม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต 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 ประเทศตามแบบสมัยใหม่ถึงปัจจุบัน. 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 กรณีศึกษากลุ่มวิสาหกิจชุมชนตำบลไร่แดง อ. สิงหนคร จ. สงขลา. ใน พิพัฒน์ ลิ้มปะนะพิทยากร (บรรณาธิการ), **การประชุมวิชาการระดับชาติคณมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ครั้งที่ 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.

จริยธรรมในการตีพิมพ์ผลงาน

วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี กำหนดจริยธรรมในการตีพิมพ์ผลงานในวารสาร (Publication Ethics) เพื่อคุณภาพและมาตรฐานของการจัดทำวารสาร ดังนี้

ผู้พิมพ์ (Duties of Authors)

1. ผู้พิมพ์ต้องรับรองว่าบทความที่ส่งมาเป็นบทความใหม่ที่ไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารใดมาก่อนหรืออยู่ในระหว่างกระบวนการพิจารณาตีพิมพ์บทความในวารสารอื่น
2. ผู้พิมพ์ต้องเสนอข้อเท็จจริงจากผลการวิจัยหรือการศึกษาค้นคว้าที่มีการดำเนินงานถูกต้องตามหลักจริยธรรมในการวิจัย ไม่นำเสนอข้อมูลที่เป็นเท็จหรือบิดเบือนจากผลการศึกษา
3. ผู้พิมพ์ต้องนำเสนอผลการวิจัยหรือการศึกษาค้นคว้าของตนเอง ไม่คัดลอกผลงานผู้อื่นโดยมิได้มีการอ้างอิงหรือไม่ได้รับอนุญาต
4. ผู้พิมพ์ต้องเขียนบทความให้มื่อองค์ประกอบครบถ้วน มีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลให้ชัดเจน และจัดรูปแบบบทความให้ถูกต้องและชัดเจนตามข้อกำหนดของวารสาร
5. ผู้พิมพ์ที่มีชื่อปรากฏในบทความต้องมีส่วนร่วมในผลงานการวิจัยหรือการศึกษาค้นคว้าจริง (ถ้ามี)
6. ผู้พิมพ์ที่มีผลประโยชน์ทับซ้อนในการนำเสนอข้อมูลในบทความจะต้องระบุผลประโยชน์ทับซ้อนด้วย (ถ้ามี)

ผู้ประเมิน (Duties of Reviewers)

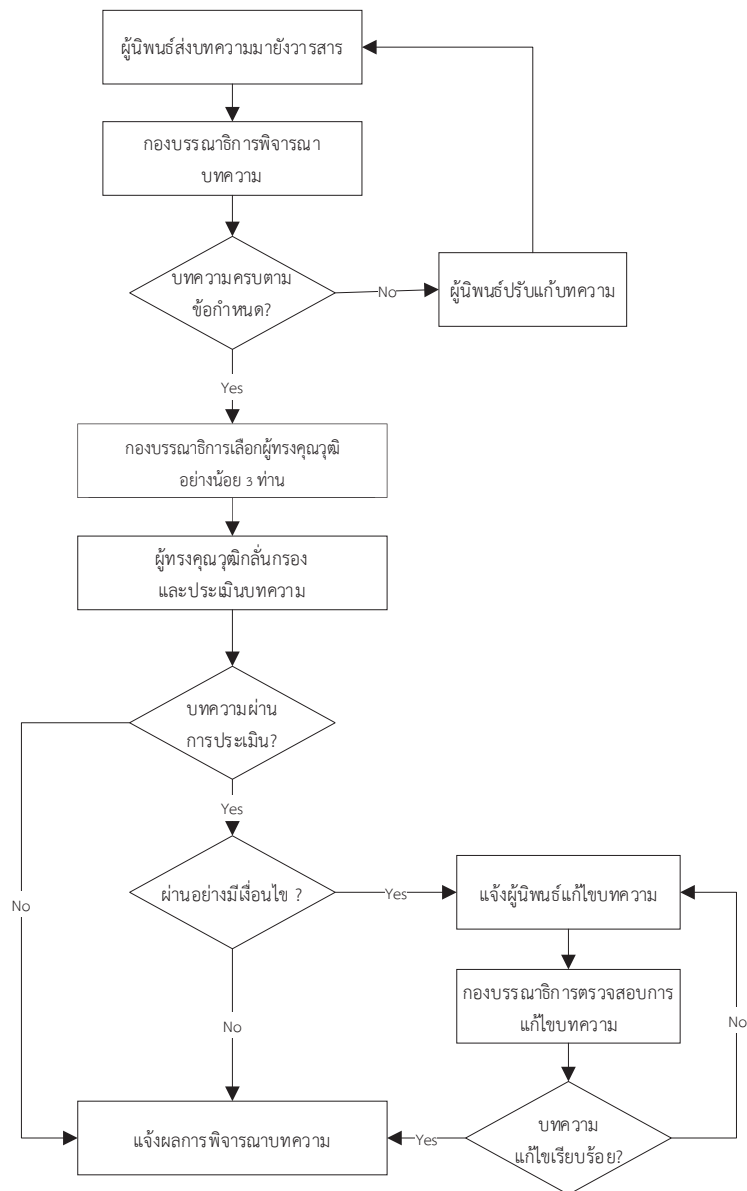
1. ผู้ประเมินต้องรับประเมินบทความในสาขาวิชาที่เชี่ยวชาญ และสามารถให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงบทความให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ
2. ผู้ประเมินต้องประเมินบทความด้วยความเป็นธรรมตามหลักวิชาการของแต่ละสาขาวิชา ไม่ใช้ความรู้ส่วนตัว และไม่มีอคติในการประเมินบทความ
3. ผู้ประเมินต้องไม่คัดลอกแนวคิดหรือเนื้อหาในบทความไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว ไม่เปิดเผยข้อมูลบทความและข้อมูลสำคัญส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับวารสาร
4. ผู้ประเมินต้องไม่รับประเมินบทความที่ตนอาจมีส่วนเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม หรืออาจมีผลประโยชน์ร่วมกับผู้พิมพ์
5. ผู้ประเมินต้องให้ข้อมูลผลการประเมินที่เป็นจริงสะท้อนกลับมายังกองบรรณาธิการ รวมถึงข้อมูลบทความที่มีการเผยแพร่ซ้ำซ้อน ขาดจรรยาบรรณในการอ้างอิง และเหตุการณ์ที่เป็นข้อสงสัยอื่นทุกกรณี

บรรณาธิการ (Duties of Editors)

1. บรรณาธิการพิจารณาถ่วงดุลคุณภาพของบทความให้สอดคล้องกับขอบเขตและข้อกำหนดของวารสาร และดูแลการตีพิมพ์เผยแพร่ตามรูปแบบที่วารสารกำหนด

2. บรรณานิการพิจารณาคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อประเมินบทความที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับบทความ
3. บรรณานิการกำกับดูแลกระบวนการรับ การประเมิน และการแจ้งผลการพิจารณาบทความ ให้เป็นไปตามรอบระยะเวลาที่วารสารกำหนด
4. บรรณานิการกำกับดูแลข้อมูลของผู้นิพนธ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ และข้อมูลอื่นของวารสารให้เป็นความลับ ไม่เผยแพร่ต่อสาธารณะโดยมิได้รับอนุญาต
5. บรรณานิการไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนอื่นใดกับผู้นิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ

ขั้นตอนการพิจารณาบทความ



ผู้พิมพ์ส่งบทความด้วยระบบออนไลน์ของวารสารผ่านเว็บไซต์

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

ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ

รองศาสตราจารย์ ดร.นลินี ทองประเสริฐ	เศรษฐศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยกันธิ์ โชติวนิช	เศรษฐศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา จิงสุวดี	การบริหารธุรกิจ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาลินี ศรีเมตรี	การบริหารธุรกิจ
รองศาสตราจารย์ ดร.ประนอม คำผา	การบัญชี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หทัยรัตน์ ไชยสัตย์	การบัญชี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ก้องเกียรติ สหายรักษ์	การบัญชี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประไพพิศ เลียบสือตระกูล	การบัญชี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณุช กุอุทา	การบัญชี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ ขวุดีนิเวศ	การตลาด
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมกต์ สมชอบ	การตลาด
อาจารย์ ดร.รัตนภรณ์ แซ่ลี	การตลาด
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำไพ ยงกุลวณิช	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สันชัย ยงกุลวณิช	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยนุช วรบุตร	เทคโนโลยีสารสนเทศ
รองศาสตราจารย์ ดร.อัยรดา พรเจริญ	การจัดการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อโณทัย ทหารสาร	การจัดการ
อาจารย์ ดร.นิภา ชุณห์ภิญโญกุล	การจัดการ
รองศาสตราจารย์ ดร.สิริภาพรรณ ถ้ายเจริญ	การบริหารทรัพยากรมนุษย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุรงค์ ศรีวัชรธรรมะ	การบริหารทรัพยากรมนุษย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ สุนทราเมธากุล	การบริหารทรัพยากรมนุษย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิกานดา เกษตรเอี่ยม	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
อาจารย์ ดร.โชติภามาต พลศรี	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วลัยพร สุขปลั่ง	การบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภาวีร์ มากดี	วิทยาการคอมพิวเตอร์

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาวดี ขุนทองจันทร์

การบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา สุคันธสิริกุล

การบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระพงศ์ เรืองกุล

การบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชรพงษ์ อินทรวงศ์

การบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตสกลนคร

รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

การบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยพะเยา

รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทวรรณ วิงวอน

การจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสนา จรูญศรีโชติกำจร

การจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร วิทยาเขตแม่สอด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูริศร์ พงษ์เพียจันทร์

การจัดการ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทิราพร ศิรินนท์

การจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกอร บุญมี

การจัดการ

มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ ไวยทิพย์

การบัญชี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิประภา สมัครเขตการพล

การบัญชี

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัทธริยา เห็นกลาง

การบัญชี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานฉัตร อาการักษ์

การบัญชี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนัญญา สิ้นชื่น	การบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลภัสรดา พิษญาธิ์ธนาถ	การบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
รองศาสตราจารย์อรรถกร จัตกุล	การตลาด มหาวิทยาลัยนครพนม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนวรรณ แสงสุวรรณ	การตลาด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี เจริญจิตร	การตลาด มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรา สุขะสุนันธ์	การตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุติมา เรืองอุตมานันท์	การตลาด มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิดิยา ทองเกิน	การตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา พยุงสิน	การตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
รองศาสตราจารย์ ดร.ภูริศ ศรสุรินทร์	การตลาด สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จารุพร มีทรัพย์ทอง	การตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทิ์หทัย ต้นสุหัช	การตลาด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัทธ์พสุตม์ สารนุวัฒน์	การตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอกราช บุญเรือง	รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวัช ศรีโสภากุล	รัฐศาสตร์
	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รองศาสตราจารย์ ดร.กนกศักดิ์ แก้วเทพ	เศรษฐศาสตร์
	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.วันชัย ปานจันทร์	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนา ดุลยพัชร	การบริหารทรัพยากรมนุษย์
	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอกสิทธิ์ สนามทอง	พัฒนาทรัพยากรมนุษย์
	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิราช รัตนันต์	การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการจัดการ
	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ จันทน์นอก	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ
	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาสพิชญ์ ชูใจ	ครุศาสตร์ไฟฟ้า
	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาธิต แสงประดิษฐ์	ภูมิสารสนเทศ
	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิพยา ถินสูงเนิน	เทคโนโลยีสารสนเทศ
	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ฝ่ายสนับสนุนการดำเนินงานจัดทำวารสาร

ประสานงานและจัดเตรียมต้นฉบับ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิกานดา เกษตรเอี่ยม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยนุช วรบุตร

นางสาววาสนา สิริพิผล

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