



UTCC

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ University of the Thai Chamber of Commerce Journal Humanities and Social Sciences

ISSN 2651-1541

ปีที่ 42 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – มีนาคม 2565

บทความวิจัย

- 1 รูปแบบการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์
ณัฐชยา บุญสด และ โมลิต พงษ์สร้อย
- 20 การสะกิดเพื่อส่งเสริมใช้ถุงพลาสติกชีวภาพด้วยเศรษฐศาสตร์เชิงพฤติกรรม
กับครัวเรือนในกรุงเทพมหานคร
อดุลย์ สุภานัท พระ ตั้งธรรมรักษ์ ธนาคม ศรีศฤงคาร และ ณัฏฐ์ศุภณ ดำชื่น
- 36 บทบาทของภาระหนี้ที่มีต่อสุขภาพทางการเงินของครัวเรือนไทย
ชาญณรงค์ ชัยพัฒน์
- 51 การกำกับดูแลกิจการที่ดีกับการหลบหลีกภาษีของบริษัทที่จดทะเบียน
ในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย
อาภรณ์ แก้วทองค์ นพพร แพทย์รัตน์ และ อาทิตย์ สุขเสน
- 70 ผลกระทบของระดับการเปิดเผยข้อมูลในรายงานประธานกรรมการต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัท
ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ
รัชณี ชุมนิรัตน์ มัทนชัย สุทธิพันธุ์ และ นราภรณ์ ไชยรัตน์
- 88 การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากรที่มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี
นิภาพร สุวรรณธาดา และ ชนิสรา แก้วสุวรรณค์
- 107 โมเดลเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
สมบัติ อุดมมุขลินท์ ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร และ มานพ ขุนิล
- 132 คุณภาพชีวิตในการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมัน นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง
อัจฉรา ภาณุศานต์ และ อัครวรรณ์ แสงวิภาค
- 150 การศึกษาพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานเทศบาล
นพชนันต์ นวกิจรังสรรค์ ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร และ มานพ ขุนิล

บทความวิชาการ

- 176 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐในยุคดิจิทัล
วชิรวัชร งามละม่อม

เจ้าของ

รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวรรณ พลวิชัย
ในนาม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

อธิการบดี

ที่ปรึกษา

ศาสตราจารย์ ดร.กฤษณา รัชมนันท์

คณะโบราณคดี

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ศาสตราจารย์ ดร.บุญคง หันจางสิทธิ์

คณะเศรษฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ศาสตราจารย์ ดร.ดาราวพร ธีระวัฒน์

คณะนิติศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา แก้วเทพ

คณะนิติศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร.พรรณนิภา รอดวรรณะ

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์สมยศ นาวิการ

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผู้พิมพ์/ผู้โฆษณา/บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เหมือนหมาย อภินทนาพงศ์
ในนาม รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

นางพิราภรณ์ สุขประเสริฐ

กองวิชาการ

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.จตุรนต์ ธีระวัฒน์	คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ศาสตราจารย์ ดร.สุรชาติ บำรุงสุข	คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ศาสตราจารย์ ดร.อุไรวรรณ ธนสถิตย์	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี
รองศาสตราจารย์ ดร.บุษบา สุธีธร	สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.ประสาร บุญเสริม	คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ดร.ปิติพัฒน์ ฉัตรอัครพัฒน์	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.พรอนงค์ บุษราตระกูล	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.พีระ จิรโสภณ	คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ เศรษฐลักโก	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.วิไลดา เตชะเวช	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.พลุ เดชะรินทร์	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.กรไชย พรหมอักษร	สถาบันนวัตกรรมธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยนครพนม
รองศาสตราจารย์ ดร.มนวิกา ผดุงสิทธิ์	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.สุจิตลักษณ์ ดีผดุง	สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเซีย มหาวิทยาลัยมหิดล
รองศาสตราจารย์ ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รองศาสตราจารย์ศิริพร ลัจจามันท์	สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์อรพรรณ พันธ์พัฒนา	คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิเศษ ดร.สมชาย หาญหิรัญ	กระทรวงอุตสาหกรรม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลลิตา หงษ์รัตนวงศ์	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิวิมล วรณศิริ ปวีณวัฒน์	คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีณา อนุสรณ์เสนา	คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตนา เมฆนันทไพศิฐ	คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
อาจารย์ ดร.ศิริพรรณ เชื้อนชัยแก้ว	คณะบัญชี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
อาจารย์ ดร.ศรินยา ละอองอินทร์ ทยานศิลป์	คณะกรรมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
อาจารย์ ดร.จิตติมา เสงี่ยมจิตร	คณะมนุษยศาสตร์และประยุกต์ศิลป์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
อาจารย์รติรัตน์ มหาทรัพย์	คณะมนุษยศาสตร์และประยุกต์ศิลป์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
อาจารย์อรนุช เมฆาวิบูลย์	คณะมนุษยศาสตร์และประยุกต์ศิลป์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
Ajarn Thomas Edward Smith	คณะมนุษยศาสตร์และประยุกต์ศิลป์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ฝ่ายจัดการ	
นางสาวอรรณณ สุตสาลี	กองวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ความเป็นมา

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ISSN : Print 2651-1541 และ ISSN Online : 2673-0057 เป็นวารสารวิชาการ ของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มีการดำเนินงานต่อเนื่องจากวารสารวิทยาลัยการค้า ISSN : Print 0126-2437 วารสารมีการเผยแพร่เป็นระยะเวลายาวนานอย่างต่อเนื่อง การเผยแพร่เป็นรายสามเดือน ตีพิมพ์ปีละ 4 ฉบับ ได้แก่ ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มีนาคม ฉบับที่ 2 เมษายน-มิถุนายน ฉบับที่ 3 กรกฎาคม-กันยายน และฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม-ธันวาคม โดยที่ก่อนปี พ.ศ. 2550 ตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานทางวิชาการประเภทบทความพิเศษ บทความวิจัย บทความวิชาการ และเกร็ดความรู้ที่น่าสนใจ ต่อมาในปี พ.ศ. 2550-2559 ตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานทางวิชาการ 4 ประเภท คือ บทความวิจัย (Research Article) บทความวิชาการ (Academic Article) บทวิจารณ์หนังสือ (Book Review) และบทความปริทัศน์ (Review Article) แต่เนื่องจากไม่มีผู้เขียนส่งบทความประเภทบทวิจารณ์หนังสือ (Book Review) และบทความปริทัศน์ (Review Article) แล้ว ดังนั้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 เป็นต้นมา กองบรรณาธิการ จึงมีนโยบายรับบทความเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ 2 ประเภท คือ บทความวิจัย (Research Article) บทความวิชาการ (Academic Article)

บทความที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นบทความที่เสริมสร้างองค์ความรู้และมีคุณภาพทางวิชาการ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อการอ้างอิงได้ เพราะผ่านการพิจารณาการกรองและประเมินคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน โดยมีวิธีการประเมินแบบ Double-blind Process ก่อนที่จะเผยแพร่สู่สาธารณชน จึงทำให้วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นวารสารวิชาการที่มีคุณภาพและได้รับยอมรับ จากวงการวิชาการ จนได้รับทุนอุดหนุนจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 4 ปีติดต่อกัน คือ ตั้งแต่ พ.ศ. 2549-2552 ปัจจุบันเป็นวารสารที่ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) โดยได้รับการรับรองคุณภาพจัดให้เป็นวารสาร กลุ่มที่ 1 จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2567 และเป็นวารสารไทยที่ผ่านการคัดเลือกเข้าสู่ฐานข้อมูล ASEAN Citation Index (ACI) กลุ่มที่ 1

กองบรรณาธิการ วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จัดทำวารสารเป็นรูปเล่มฉบับสมบูรณ์ทุกฉบับ จึงขอเชิญผู้อ่านสมัครเป็นสมาชิก เพื่อให้ได้รับความถูกต้องและสมบูรณ์ทางด้านเนื้อหาที่เปี่ยมด้วยองค์ความรู้ อันจะเป็นประโยชน์ สำหรับการอ้างอิง การนำไปใช้ประโยชน์ทางด้านวิชาการ หรือจะสนใจสืบค้นที่ <https://www.utcc.ac.th/utccjournal> และ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/utccjournalhs/index> หรือสืบค้นจากฐานข้อมูลของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai Journal Citation Index Centre) <http://tci.trf.or.th> รวมทั้งฐานข้อมูล ASEAN Citation Index (ACI) <http://www.asean-cites.org>

วัตถุประสงค์ของวารสาร (Aims)

1. เพื่อเผยแพร่บทความวิจัย (Research Article) บทความวิชาการ (Academic Article) ที่มีคุณภาพผ่านการพิจารณาการกรองคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ

2. เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการแก่สังคมทั่วไป โดยสนับสนุนให้อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์นำเสนอผลงานวิชาการในสาขาวิชา บริหารธุรกิจ บัญชี เศรษฐศาสตร์ มนุษยศาสตร์ นิเทศศาสตร์ นิติศาสตร์ การท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ การศึกษาปฐมวัย

สาขาหลักของวารสาร: Social Sciences

สาขาย่อยของวารสาร: Arts and Humanities / Business, Management and Accounting / Economics, Econometrics and Finance

นโยบายและขอบเขตการรับบทความ (Scope)

กองบรรณาธิการวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความยินดีที่จะรับบทความของผู้เขียนที่เป็นอาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครอบคลุมในสาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัญชี เศรษฐศาสตร์ มนุษยศาสตร์ นิเทศศาสตร์ นิติศาสตร์ การท่องเที่ยวและ อุตสาหกรรมบริการ การศึกษาปฐมวัย โดยนำเสนอเป็นบทความวิจัยหรือบทความวิชาการที่เป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ ซึ่งผลงานวิชาการที่ส่งมาให้พิจารณาต้องไม่เคยเผยแพร่ในสิ่งพิมพ์อื่นใดมาก่อน ต้องไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณา ของวารสารอื่น และเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 เป็นต้นไป กองบรรณาธิการ วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ขอรับชำระเงินค่าประเมินคุณภาพบทความจากผู้เขียนบทความที่ Submissions Online บทความในระบบ ThaiJo ดังนี้

อัตราค่าประเมินคุณภาพบทความ

ประเภทผู้เขียน บทความ	ค่าประเมินคุณภาพบทความ : 1 บทความ	หมายเหตุ*
บุคคลภายนอก*	5,000.-	อาจารย์/นักวิจัย/นักวิชาการ/นิสิต/นักศึกษา ของสถาบันอื่น
บุคคลภายใน*	2,500.-	อาจารย์/นักวิจัย/นักวิชาการ/นักศึกษา ของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

* ทั้งนี้ บุคคลภายในที่มีชื่อเป็นผู้ร่วมผลงานกับบุคคลภายนอก ให้ชำระค่าประเมินคุณภาพบทความในอัตราเดียวกับบุคคลภายนอก บทความละ 5,000 บาท

ผู้เขียนบทความต้องชำระเงินค่าประเมินคุณภาพบทความโดยโอนเงินเข้า บัญชีมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เลขที่บัญชี 176-0-81360-8 ประเภทบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารกรุงเทพ สาขาห้วยขวาง ก่อน Submissions Online บทความในระบบ ThaiJo และต้อง Upload หลักฐานการโอนเงินในระบบ ThaiJo ที่ Add Discussions หรือส่งมาที่ E-mail: hs_utccjournal@utcc.ac.th

ทั้งนี้ ขอให้ผู้เขียนหลักแจ้งชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ รหัสไปรษณีย์ เพื่อระบุในใบเสร็จรับเงิน (กรณีที่อยู่สำหรับจัดส่งใบเสร็จรับเงินไม่ตรงกับที่อยู่ระบุในใบเสร็จรับเงิน ขอให้ระบุแยกให้ชัดเจน) พร้อมแจ้งความประสงค์ในการขอรับหรือไม่รับ วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จำนวน 4 ฉบับ (อภินันทนาการ ไม่มีค่าใช้จ่าย)

อนึ่ง กองบรรณาธิการ มีนโยบายไม่คืนเงินค่าประเมินคุณภาพบทความให้แก่ผู้เขียนทุกกรณี รวมถึงกรณีที่บทความถูกปฏิเสธการตีพิมพ์ โดยกองบรรณาธิการ หรือผู้ทรงคุณวุฒิ เนื่องจากค่าประเมินคุณภาพบทความเป็นค่าใช้จ่ายในการพิจารณาคุณภาพบทความของผู้เขียนบทความ ซึ่งกองบรรณาธิการจะจ่ายให้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิที่ประเมินคุณภาพบทความ จึงขอให้ผู้เขียนบทความรับทราบ ก่อนที่จะส่งบทความ เพื่อพิจารณาลงตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คำแนะนำสำหรับผู้เขียนบทความ

กองบรรณาธิการวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รับบทความ 2 ประเภท ในสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ดังนี้

1. **บทความวิจัย (Research Article)** คือ งานเขียนที่นำเสนอผลการวิจัยอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วยบทนำ บททบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง วัตถุประสงค์ สมมติฐาน (ถ้ามี) นิยามศัพท์ (ถ้ามี) ขอบเขตการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย ประโยชน์ที่ได้รับ สรุปและอภิปรายผล ข้อเสนอแนะเชิงอรรถอ้างอิง(ถ้ามี) กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี)
2. **บทความวิชาการ (Academic Article)** คือ งานเขียนที่มีความน่าสนใจ มุ่งเสนอความรู้ใหม่ ประกอบด้วย บทนำ เนื้อหาที่ต้องชี้ประเด็นที่ต้องการนำเสนออย่างชัดเจนด้วยการลำดับเนื้อหาอย่างเหมาะสม ควรใช้ทฤษฎีวิเคราะห์สรุปผลและข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน

รายละเอียดของบทความต้นฉบับ ดังนี้

1. บทความต้องมีชื่อของบทความภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ครอบคลุมกระชับและได้ใจความชัดเจน ไม่ต้องใส่วงเล็บที่ชื่อของบทความ
2. ชื่อของผู้เขียนลำดับแรก ขอให้เป็นชื่อของผู้เขียนหลัก ส่วนชื่อของผู้เขียนลำดับต่อไป ขอให้เป็นชื่อของผู้ร่วมผลงาน
3. ข้อมูลของผู้เขียนบทความทุกคนให้มีรายละเอียด ดังนี้ ชื่อ-นามสกุล สาขา/กลุ่มวิชา/ภาควิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย ตามด้วย E-mail ของผู้เขียนทุกคน โดยจัดพิมพ์เป็นภาษาไทยที่หน้าบทคัดย่อภาษาไทย และจัดพิมพ์เป็นภาษาอังกฤษที่หน้า Abstract
4. Abstract จำนวน 1 ย่อหน้า มีความยาวประมาณ 250 คำ และมี Keywords ไม่เกิน 5 คำ
5. บทคัดย่อภาษาไทย จำนวน 1 ย่อหน้ามีความยาวประมาณ 250 คำ และมีคำสำคัญไม่เกิน 5 คำ ทั้งนี้เนื้อหาใน Abstract และเนื้อหาใน บทคัดย่อ ให้มีความสอดคล้องกัน มีความกระชับ สาระสำคัญประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ขอบเขตการวิจัย ระเบียบวิธีวิจัย และสรุปผลการวิจัย
6. เนื้อหาบทความต้องมีสาระสำคัญตามประเภทของบทความข้างต้น โดยจัดพิมพ์ 1 คอลัมน์ บนกระดาษขนาด A4 หน้าเดียวด้วย Microsoft Word for Windows และ PDF File หรือซอฟต์แวร์อื่นที่ใกล้เคียง

กันพิมพ์ ประมาณ 26 บรรทัด ต่อ 1 หน้า ใช้ฟอนต์ Browallia New ขนาดของตัวอักษร เท่ากับ 16 พอยต์ โดยให้ใส่เลขกำกับหน้าทุกหน้าที่มีมบนด้านขวา ยกเว้นหน้าแรก และตรวจความถูกต้องของการใช้ภาษาตามหลักไวยากรณ์ให้ถูกต้อง

7. การอ้างอิงและบรรณานุกรมใช้หลักเกณฑ์ APA (American Psychological Association) ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 6 (APA 6th edition) โดยจัดเรียงบรรณานุกรม/ References ตามลำดับอักษร (ดูตัวอย่างการเขียนรายการอ้างอิงที่หัวข้อการเขียนรายการอ้างอิง: ไม่เกิน 30 รายการ และควรเป็นรายการอ้างอิงที่สอดคล้องกับเนื้อหาบทความ)
8. เชิงอรรถขยายความและเชิงอรรถโยง ตารางและภาพประกอบ ขอให้มีความหมายเลขกำกับ และมีคำอธิบายที่กระชับ และชัดเจน
9. กิตติกรรมประกาศ ให้ระบุหน่วยงานที่สนับสนุนทุน/งบประมาณ จริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาการด้วย โดยให้พิมพ์ก่อนบรรณานุกรม
10. บทความที่ส่งมาให้พิจารณาต้องมีรายละเอียดครบถ้วนตั้งแต่ข้อ 1-9 รวมจำนวนหน้าทั้งหมดไม่เกิน 12 หน้า ทั้งนี้ ขอให้ดูตัวอย่างการนำเสนอบทความจากวารสารที่เผยแพร่แล้ว

การส่งบทความต้นฉบับ

1. ขอให้ผู้เขียนบทความที่ประสงค์จะส่งบทความอ่านคำแนะนำสำหรับผู้เขียนบทความอย่างละเอียด โดยระบุไว้แล้วภายในเล่มวารสารวิชาการทุกเล่ม หรือ <https://www.utcc.ac.th/utccjournal> หรือ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/utccjournalhs/index>
2. ขอให้ส่งบทความต้นฉบับผ่านระบบ Online Submission ที่เว็บไซต์ของ ThaiJo: <https://www.tci-thaijo.org/index.php/utccjournalhs/index> ให้แนบบทความต้นฉบับจำนวน 2 ไฟล์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้
 - 1) ไฟล์ในรูปแบบของไฟล์ Microsoft Word ที่มีรายละเอียดครบถ้วนตามประเภทของบทความวิจัยหรือบทความวิชาการ โดยให้มีเนื้อหา ตาราง และภาพประกอบอยู่ในไฟล์เดียวกัน
 - 2) ไฟล์ในรูปแบบของ PDF ที่แปลงจากไฟล์ Microsoft Word โดยในเนื้อหาไม่แสดงชื่อผู้เขียนบทความ และไม่แสดงสังกัดของผู้เขียนบทความ
3. ขอให้ผู้เขียนบทความ Add Discussion เพื่อให้ที่อยู่ E-mail และหมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้เขียนหลักในระบบ Online Submissions

การพิจารณาการลงชื่อรองคุณภาพบทความ

บทความที่จะได้รับการพิจารณาจะตีพิมพ์จะต้องผ่านการพิจารณาคุณภาพจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง โดยมีกระบวนการ ดังต่อไปนี้

1. ผู้เขียนต้องจัดบทความตามรูปแบบที่กองบรรณาธิการกำหนดก่อนส่งบทความเข้าในระบบ Online เมื่อการส่งบทความถูกต้องสมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว (Submissions) ผู้เขียนจะได้รับการตอบกลับโดยทันที (Auto Reply) ผ่านทาง E-mail ของท่าน โดยกองบรรณาธิการจะตรวจสอบและประเมินคุณภาพเบื้องต้น

(Initial Review) ในหัวข้อและเนื้อหาของบทความ ความเหมาะสม และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของวารสาร รวมถึงประโยชน์ในเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติ โดยในขั้นตอนนี้กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการรับหรือปฏิเสธบทความเข้าสู่กระบวนการประเมินคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

- กรณีที่ยังไม่ผ่านการพิจารณาแล้ว เห็นควรรับบทความไว้พิจารณาดำเนินงานต่อกองบรรณาธิการ จะดำเนินการส่งบทความเพื่อกลั่นกรองคุณภาพต่อไป ซึ่งจะส่งบทความให้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องกับบทความ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพของบทความว่า อยู่ในระดับที่เหมาะสมที่จะลงตีพิมพ์หรือไม่ โดยในกระบวนการพิจารณากลั่นกรองนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิจะไม่ทราบข้อมูลของผู้เขียนบทความ วิธีการดำเนินงานเป็นวิธีลับ (Double-blind Process) ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่ประเมินบทความ (Reviewer) ดังนี้

- Accept Submission = รับตีพิมพ์บทความโดยไม่ต้องแก้ไข
- Revisions Required = ให้ผู้เขียนบทความ (Author) แก้ไขโดยให้บรรณาธิการ (Editor) พิจารณาต่อ
- Resubmit for Review = ให้ผู้เขียนบทความ (Author) แก้ไข โดยผู้ประเมินบทความ (Reviewer) ขอให้ส่งกลับมาดูอีกครั้ง
- Resubmit Elsewhere = ให้ผู้เขียนบทความ (Author) ส่งบทความไปยังวารสารอื่น
- Decline Submission = ไม่รับตีพิมพ์
- See Comments = ให้ดูจากคำแนะนำ

- เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณาประเมินกลั่นกรองบทความแล้ว กองบรรณาธิการจะตัดสินใจโดยอิงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ว่าบทความนั้น ๆ ควรนำลงตีพิมพ์ หรือควรที่จะส่งให้กับผู้เขียนบทความแก้ไขก่อนพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง หรือปฏิเสธการลงตีพิมพ์
- กรณีผลการประเมิน “Resubmit for Review” ขอให้ผู้เขียนบทความแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้วให้ส่งไฟล์บทความฉบับแก้ไขเป็น Microsoft Word และ PDF File เพื่อจัดส่งให้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาประเมินคุณภาพบทความอีกครั้ง
- กรณีที่บทความผ่านการประเมินและแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิเรียบร้อยแล้ว กองบรรณาธิการจะตรวจสอบถูกต้องของการใช้ภาษาและการเขียนรายการอ้างอิง ซึ่งอาจจะส่งบทความให้ผู้เขียนแก้ไขให้ถูกต้องก่อนจึงจะสามารถตีพิมพ์เผยแพร่ลงในวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์
- กองบรรณาธิการจะตอบรับการตีพิมพ์ลงในวารสารเมื่อบทความผ่านการตรวจการเขียนอ้างอิงเรียบร้อยแล้ว

สิ่งที่ผู้เขียนได้รับตอบแทน

กองบรรณาธิการยินดีสนับสนุนการวารสารฉบับที่บทความของผู้เขียนได้รับการตีพิมพ์บทความละ 3 ฉบับ ในกรณีที่ผู้เขียนร่วมจะมอบให้ผู้เขียนที่มีชื่อปรากฏเป็นชื่อแรกเป็นผู้ดำเนินการจัดส่งมอบวารสารแก่ผู้เขียนร่วม

ลิขสิทธิ์ของบทความ

กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์มีให้นำเนื้อหา ทศนะ หรือข้อคิดเห็นใด ๆ ของบทความในวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ไปเผยแพร่ก่อนได้รับอนุญาตจากกองบรรณาธิการ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ถือเป็นลิขสิทธิ์ของวารสาร

จริยธรรมการตีพิมพ์

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จัดว่าเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารผลงานทางวิชาการที่นำเสนอเป็นข้อค้นพบใหม่ ๆ ระหว่างนักวิชาการ นักวิจัย ผู้ทรงคุณวุฒิทางวิชาการให้แก่สังคมภายนอก ซึ่งตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานทางวิชาการในรูปแบบของบทความวิจัย และบทความวิชาการ กองบรรณาธิการวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ตระหนักถึงจริยธรรมการตีพิมพ์ (Publication Ethics) ของผู้เขียนบทความ (Author) ผู้ประเมินบทความ (Reviewer) และบรรณาธิการ (Editor) และเพื่อให้การตีพิมพ์ถูกต้องตามหลักจริยธรรมและมีคุณภาพมาตรฐานรวมถึงมีความโปร่งใส จึงกำหนดจริยธรรมการตีพิมพ์ (Publication Ethics) ของวารสาร โดยอ้างอิงการแปลจาก <http://www.publicationethics.org/files/2008%20Code%20of%20Conduct.pdf> โดยศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai Journal Citation Index Centre) สอดคล้องกับมาตรฐานการตีพิมพ์นานาชาติตามที่คณะกรรมการจริยธรรมการตีพิมพ์ COPE – COMMITTEE ON PUBLICATION ETHICS (<https://publicationethics.org/>) ที่ได้กำหนดบทบาทและหน้าที่ของผู้เขียน (Duties of Authors) บทบาทและหน้าที่ของบรรณาธิการ (Duties of Editors) และบทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมิน (Duties of Reviewers) ไว้แล้ว

บทบาทและหน้าที่ของผู้เขียนบทความ (Duties of Authors)

1. ผู้เขียนบทความต้องส่งบทความใหม่ ไม่ทับซ้อน และไม่เคยตีพิมพ์ที่ไหนมาก่อน และไม่อยู่ระหว่างการเสนอเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารอื่น
2. ผู้เขียนบทความที่ส่งบทความเข้าระบบ Online Submissions แล้ว ต้องไม่ส่งบทความไปยังวารสารอื่น
3. ผู้เขียนบทความต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่บิดเบือนข้อมูล หรือให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ
4. ผู้เขียนบทความที่นำผลงานของผู้อื่นมาใช้ในบทความ ต้องอ้างอิงผลงานของผู้อื่น โดยจัดทำรายการอ้างอิงให้ถูกต้องครบถ้วนและต้องมีบรรณานุกรม (Reference) ท้ายบทความ
5. ข้อความที่ปรากฏภายในบทความแต่ละเรื่องที่ตีพิมพ์ในวารสารวิชาการเป็นความคิดเห็นส่วนตัวของผู้เขียนบทความแต่ละท่าน ไม่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย และคณาจารย์ท่านอื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัยฯ แต่อย่างใด ความรับผิดชอบด้านเนื้อหาและการตรวจร่างบทความแต่ละเรื่องเป็นของผู้เขียนบทความแต่ละท่าน หากมีความผิดพลาดใด ๆ ผู้เขียนบทความแต่ละท่านจะต้องรับผิดชอบบทความของตนเอง
6. ผู้เขียนบทความที่คัดลอกผลงานผู้อื่น (Plagiarism) ละเมิดลิขสิทธิ์ผู้อื่น ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนบทความโดยตรง
7. ผู้เขียนบทความต้องเขียนบทความวิจัยหรือบทความวิชาการให้รูปแบบถูกต้องตามที่กำหนดไว้ใน “คำแนะนำสำหรับผู้เขียนบทความ”
8. ผู้เขียนบทความที่มีชื่อปรากฏในบทความทุกคน ต้องเป็นผู้ที่มีส่วนในการดำเนินการวิจัยจริง

9. ผู้เขียนบทความต้องระบุแหล่งทุนที่สนับสนุนการทำวิจัยไว้ในส่วนกิตติกรรมประกาศ หรือ Acknowledgements
10. ผู้เขียนบทความต้องระบุผลประโยชน์ทับซ้อน (ถ้ามี)

บทบาทและหน้าที่ของบรรณาธิการ (Duties of Editors)

1. บรรณาธิการต้องพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของวารสารอย่างสม่ำเสมอ
2. บรรณาธิการต้องรับรองคุณภาพของบทความที่ได้รับการตีพิมพ์ลงในวารสาร
3. บรรณาธิการต้องสนับสนุนเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นซึ่งความถูกต้องของผลงานทางวิชาการ
4. บรรณาธิการต้องปกป้องมาตรฐานของทรัพย์สินทางปัญญาจากความต้องการทางธุรกิจ
5. บรรณาธิการต้องเต็มใจที่จะแก้ไขข้อผิดพลาดการตีพิมพ์ การทำให้เกิดความกระแ้าง การถอด-ถอนบทความ และการขอภัยหากมีความจำเป็น
6. บรรณาธิการต้องให้ผู้เขียนแจ้งให้อ่านทราบเกี่ยวกับผู้ให้ทุนสนับสนุนงานวิจัยหรือบทบาทของผู้ให้ทุนวิจัยในการทำวิจัยนั้น ๆ
7. หากบรรณาธิการรับรู้ความไม่ถูกต้องเกิดขึ้นกับบทความที่ตีพิมพ์ไปแล้ว หรือมีประโยชน์นำไปสู่ความเข้าใจผิด หรือมีรายงานที่บิดเบือนข้อเท็จจริง ต้องแก้ไขให้ถูกต้องและชัดเจนทันที
8. หากปรากฏการประพฤติทุจริตมิชอบใด ๆ ภายหลังการดำเนินการตรวจสอบแล้ว บรรณาธิการต้องดำเนินการเพิกถอนบทความนั้นด้วยความชัดเจนที่จะสามารถพิสูจน์ได้ ทั้งนี้ การเพิกถอนนี้ต้องให้อ่านและระบบฐานข้อมูลอื่น ๆ ทราบด้วย
9. บรรณาธิการมีระบบในการจัดการผลประโยชน์ทับซ้อนหรือการขัดกันด้านผลประโยชน์ของบรรณาธิการเอง รวมทั้งของเจ้าหน้าที่วารสาร ผู้เขียนบทความ ผู้ประเมินบทความ และกองบรรณาธิการ

บทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมิน (Duties of Reviewers)

1. ผู้ประเมินบทความต้องพิจารณาประเมินคุณภาพบทความด้วยวิธีลับ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลใด ๆ ของบทความที่พิจารณาให้แก่บุคคลอื่น ๆ (Confidentiality)
2. ผู้ประเมินบทความสามารถปฏิเสธการประเมินบทความได้ หากพบผลประโยชน์ทับซ้อน หรือเนื้อหาบทความไม่ตรงกับสาขาวิชาที่ผู้ประเมินเชี่ยวชาญ
3. ผู้ประเมินบทความควรให้ข้อเสนอแนะที่สอดคล้องและเป็นประโยชน์แก่ผู้เขียนบทความ
4. ผู้ประเมินบทความต้องแจ้งให้บรรณาธิการทราบ หากพบส่วนใดของบทความมีความเหมือน หรือซ้ำซ้อนในผลงานชิ้นอื่น ๆ

กำหนดการเผยแพร่

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กำหนดออกเผยแพร่ราย 3 เดือน ปีละ 4 ฉบับ ดังนี้

- ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มีนาคม
- ฉบับที่ 2 เดือนเมษายน-มิถุนายน
- ฉบับที่ 3 เดือนกรกฎาคม-กันยายน
- ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม-ธันวาคม

การจัดพิมพ์

จัดพิมพ์ฉบับละ 200 เล่ม เพื่อจำหน่ายและเผยแพร่ให้แก่สถาบันอุดมศึกษาภาครัฐ-ภาคเอกชนและองค์กร/หน่วยงานภายนอก

การเผยแพร่ฉบับ Online

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Website มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย : <https://www.utcc.ac.th/utccjournal>

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

การสมัครสมาชิก ค่าสมาชิกรายปี : รัฐบาล 4 ฉบับ (จำหน่ายปลีกเล่มละ 100 บาท)

ขอให้ผู้สนใจที่จะสมัครสมาชิก/ต่ออายุสมาชิก วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ Download แบบฟอร์มใบแจ้งความจำนงค์ ที่ <http://utcc2.utcc.ac.th/utccjournal/> ระบุรายละเอียดลงในแบบฟอร์มให้ครบถ้วน ก่อนโอนเงินค่าสมาชิก จำนวนเงิน 320 บาท เข้า บัญชีมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เลขที่บัญชี 176-0-81360-8 ประเภทบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารกรุงเทพ สาขาห้วยขวาง

ทั้งนี้ ต้องส่งใบแจ้งความจำนงค์และใบโอนเงินค่าสมาชิกรวมที่ E-mail: hs_utccjournal@utcc.ac.th เพื่อให้กองบรรณาธิการ จัดส่งใบเสร็จรับเงินพร้อมวารสารวิชาการเป็นลำดับต่อไป

อนึ่ง สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่กองบรรณาธิการ วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เลขที่ 126/1 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงรัชดาภิเษก เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400 โทรศัพท์ 02-697-6896 หรือ E-mail: hs_utccjournal@utcc.ac.th

สถานที่ออกแบบและจัดพิมพ์

สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330

โทรศัพท์ (02)218-3549 โทรสาร (02)218-3547

<http://www.cuprint.chula.ac.th>

สถานที่ติดต่อ

กองบรรณาธิการ วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

กองวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

เลขที่ 126/1 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงรัชดาภิเษก เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400

โทรศัพท์ (02)697-6896 โทรสาร (02)276-5160

E-mail: hs_utccjournal@utcc.ac.th

บรรณธิการแกลง

กองบรรณาธิการขอกราบสวัสดีปีใหม่ ปี พ.ศ. 2565 แต่ผู้อ่านทุกท่าน ขอให้ทุกท่านมีความสุขตลอดปีใหม่นี้ สำหรับวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย “มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์” (Humanities and Social Sciences) ฉบับนี้เป็นปีที่ 42 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มีนาคม 2565

ภายในฉบับที่ 1 เป็นบทความวิจัยรวม 9 เรื่อง และบทความวิชาการ 1 เรื่อง โดยเนื้อหาของบทความเกี่ยวข้องกับบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ 2 เรื่อง โดยเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีกับการหลบลีกภาษีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย และผลกระทบของระดับการเปิดเผยข้อมูลในรายงานประจำปีการต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ สำหรับด้านการท่องเที่ยวและบริการ มีบทความวิจัย 2 เรื่อง เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์ และโมเดลเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

บทความวิจัยและบทความวิชาการในฉบับนี้ มีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงานและวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ การศึกษาพฤติกรรมผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล และการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐในยุคดิจิทัล และเรื่องที่เหลี่ยวยังมีการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านการเงินและแผนยุทธศาสตร์ชาติ คือ บทบาทของภาระหนี้ที่มีต่อสุขภาพทางการเงินของครัวเรือนไทย และการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากรที่มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี นอกจากนี้ ยังมีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม คือ การสะกิดเพื่อส่งเสริมใช้ถุงพลาสติกชีวภาพด้วยเศรษฐศาสตร์เชิงพฤติกรรมกับครัวเรือนในกรุงเทพมหานคร

สุดท้ายนี้ กองบรรณาธิการขอขอบคุณที่ท่านให้ความสนใจติดตามวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มาโดยตลอด และขอขอบคุณในความอดทนและความร่วมมือของผู้เขียนและผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งรับหน้าที่ประเมินบทความ พร้อมกันนี้ ขอเชิญชวนคณาจารย์และนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ ร่วมเสนอผลงานทางวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ให้เป็นประโยชน์แก่วงการศึกษต่อไป โดยกองบรรณาธิการยังคงยึดมั่นในเกณฑ์คุณภาพทางวิชาการ เพื่อให้วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มีคุณภาพและได้รับการจัดลำดับอยู่ในกลุ่มที่ 1 ของฐานข้อมูลศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) และฐานข้อมูล ASEAN Citation Index (ACI) อย่างต่อเนื่อง

บรรณาธิการวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ขอเชิญอาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชามนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ ครอบคลุมในสาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัญชี เศรษฐศาสตร์
มนุษยศาสตร์ นิเทศศาสตร์ นิติศาสตร์
การท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ การศึกษาปฐมวัย
ส่งบทความวิจัย (Research Article) และบทความวิชาการ (Academic Article)*
เพื่อให้กองบรรณาธิการพิจารณาก่อนส่งลงคุณภาพก่อนตีพิมพ์ใน
วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

* ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 เป็นต้นมา กองบรรณาธิการ มีนโยบายรับบทความวิจัย (Research Article) และบทความวิชาการ (Academic Article) เท่านั้น ส่วนบทวิจารณ์หนังสือ (Book Review) และบทความปริทัศน์ (Review Article) ไม่รับแล้ว

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

1. เปิดรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการพิสดารธรรม/จรรยาบรรณ 2 ช่องทาง ดังนี้
 - E-mail: hs_utccjournal@utcc.ac.th
 - หมายเลขโทรศัพท์ 02-697-6896
2. แนวทางการดำเนินงานด้านจริยธรรม/จรรยาบรรณของวารสารวิชาการ
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 - เมื่อได้รับข้อร้องเรียน กองบรรณาธิการ จะตรวจสอบข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
และในกรณีที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กองบรรณาธิการอาจแจ้งกลับไปยังผู้มี
ส่วนเกี่ยวข้องเพื่อรับทราบและชี้แจง
 - เมื่อกองบรรณาธิการ ได้รับคำชี้แจงและตรวจสอบแล้ว พบว่า ข้อร้องเรียนนั้น
เป็นจริง บทความจะมีข้อความ Retracted Article (ถอนบทความ) และงดรับ
บทความตีพิมพ์ในวารสาร



Model for Potential Development of Cultural Tourist Attractions in Surin Province

Natthayot Boonsot^{1,*} and Kosit Phaengsoi²

Received: April 19, 2021 Revised: June 5, 2021 Accepted: September 10, 2021

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the problems of cultural tourist sites in Surin Province, 2) to study guidelines for the potential development of cultural tourist attractions in Surin Province, and 3) to propose a model for the potential development of cultural tourist attractions in Surin Province. The research instruments were surveys, observations, interviews, focus-group discussions, and workshops. The sample group consisted of 23 people selected by purposive sampling. The results of the study were presented as follows: 1) the problems of cultural tourist attractions in Surin Province comprised the unclean roads in locals, full of dust and garbage, the lack of foreign language ability among homestay owners, an insufficient number of tour guides, and inefficient management 2) the guidelines for the potential development of cultural tourist attractions in Surin Province consisted of 3 approaches including the general development approach, the development approach regarding the needs of visitors and the development approach of the potential of tourist attractions that was divided into three aspects, namely attraction, carrying capacity and management and 3) the model for the potential development of cultural tourist attractions in Surin Province consists of 7 elements: studying the needs of tourists, proposal development guidelines, best practices for development, follow-up and evaluation, management improvement, and networking and creating partnerships. Finally, the findings of this study can provide guidelines for developing the potential of cultural tourist attractions that is consistent with the needs of tourists and the context of cultural tourism in Surin province.

Keywords: tourism potential development guidelines; model for the potential development of cultural tourist attractions in Surin province; Surin province

¹ Surin Primary Educational Service Area Office 2, Village No. 1, Rattanaaburi Subdistrict, Rattanaaburi District Surin Province

² Department of Cultural Sciences Faculty of Culture Mahasarakham University

* Corresponding author. E-mail: boonsot081@gmail.com



รูปแบบการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์

ณัฐชัย บุญสุด^{1*} และ โพลิต แพงสร้อย²

วันรับบทความ: April 19, 2021 วันแก้ไขบทความ: June 5, 2021 วันตอบรับบทความ: September 10, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาของแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์ 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์ และ 3) เสนอรูปแบบการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสำรวจ แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม และการประชุมเชิงปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 23 คน ด้วยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ผลการศึกษา พบว่า 1) สภาพปัญหาของแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์ ประกอบด้วย ถนนในชุมชนไม่ค่อยสะอาด มีฝุ่นละอองและมีขยะ เจ้าของโฮมสเตย์ขาดความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ จำนวนมัคคุเทศก์ไม่เพียงพอ และขาดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ 2) แนวทางการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์ ประกอบด้วย 3 แนวทาง คือ แนวทางการพัฒนาโดยทั่วไป แนวทางการพัฒนาตามความต้องการของนักท่องเที่ยว และแนวทางการพัฒนาตามศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการดึงดูดนักท่องเที่ยว ด้านการรองรับนักท่องเที่ยว และด้านบริหารจัดการ และ 3) รูปแบบการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์ ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ ศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยว กำหนดแนวทางการพัฒนา ปฏิบัติการพัฒนา ติดตามประเมินผล ปรับปรุงพัฒนา การบริหารจัดการ และการสร้างภาคีเครือข่าย ประโยชน์ที่ได้รับการวิจัย คือ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์ ได้แนวทางการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว และมีรูปแบบการพัฒนาศักยภาพที่สอดคล้องกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในบริบทของตน

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยว รูปแบบการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

¹ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2 หมู่ 1 ตำบลรัตนบุรี อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์

² สาขาวิชาวัฒนธรรมศาสตร์ คณะวัฒนธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Corresponding author. E-mail: boonsot081@gmail.com

บทนำ

เขตพัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมอีสานใต้ มีจุดเด่นในเรื่องของศิลปวัฒนธรรม โบราณสถาน และวิถีชีวิตของชาวอีสานใต้ที่มีความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ อีกทั้งจุดเด่นด้านพื้นที่ที่เปรียบเสมือนประตูที่เชื่อมโยงการท่องเที่ยวสู่ประเทศกัมพูชา และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว นอกจากนี้ ยังเป็นหนึ่งในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวที่มีพื้นที่ครอบคลุมจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ได้แก่ จังหวัดนครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ และอุบลราชธานี ซึ่งมีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงสุด ประมาณ 17.6 ล้านคนต่อปี ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีศักยภาพด้านการท่องเที่ยว มีความหลากหลายทั้งทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นที่มีเอกลักษณ์ สถานการณ์การท่องเที่ยวของเขตพัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมอีสานใต้ มีแนวโน้มการเติบโตดี จากแผนปฏิบัติการพัฒนาการท่องเที่ยวภายในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมอีสานใต้ ปี พ.ศ. 2561 พบว่า จังหวัดนครราชสีมา มีนักท่องเที่ยวมากที่สุด ร้อยละ 65.97 รองลงมา คือ จังหวัดชัยภูมิ ร้อยละ 12.50 จังหวัดบุรีรัมย์ ร้อยละ 11.61 และจังหวัดสุรินทร์ ร้อยละ 9.92 ตามลำดับ (ศูนย์วิจัยด้านการตลาดการท่องเที่ยว, 2561)

จังหวัดสุรินทร์เป็นจังหวัดหนึ่งในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมอีสานใต้ จัดว่าเป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจำนวนมากแห่งหนึ่งของประเทศไทย โดยในแต่ละปีจะมีนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางไปท่องเที่ยวจังหวัดสุรินทร์เป็นจำนวนมาก ซึ่งค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยคนละ 1,500-1,800 บาท ต่อวัน (สำนักงานสถิติจังหวัดสุรินทร์, 2563) และมีรายได้จากการท่องเที่ยวแต่ละปีมากเป็นอันดับต้น ๆ ของภาคอีสานตอนล่าง อย่างไรก็ตาม แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์นี้จะตั้งอยู่กระจัดกระจายตามพื้นที่ของอำเภอต่าง ๆ ซึ่งเป็นที่นิยมและรู้จักของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่น่าสนใจของจังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ หมู่บ้านช้าง ตั้งอยู่ที่หมู่บ้านตากกลาง ตำบลกระโพ อำเภอท่าตูม ปราสาทภูมิโปน ซึ่งถือว่าเป็นปราสาทโบราณแห่งแรกของประเทศไทย ตั้งอยู่ที่หมู่บ้านภูมิโปน ตำบลคมอำเภอลำทะเมนชัย วัดเขาสถาตุลฐานะจาโร ตั้งอยู่ที่หมู่บ้านจรัส อำเภอบัวเขต และเทศกาลปลาไหล ข้าวใหม่หอมมะลิ และงานกาชาดอำเภอยางชุมน้อย ซึ่งเป็นงานประจำปีของอำเภอยางชุมน้อย

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ให้ความสนใจรูปแบบการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์ เพื่อศึกษาสภาพปัญหา แนวทางการพัฒนา และเสนอรูปแบบการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม จังหวัดสุรินทร์ เพื่อสร้างความพร้อมให้แก่ชุมชน เพื่อสามารถรองรับนักท่องเที่ยว อีกทั้งให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มจากการท่องเที่ยว เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนให้ดีขึ้น เพื่อตอบสนองแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2561-2564) ที่ได้มุ่งเน้นการเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่รองรับนักท่องเที่ยว โดยคงไว้ด้วยเอกลักษณ์ความเป็นไทย รักษาสมดุลของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คำนึงถึงชุมชนและสังคมในการสร้างรายได้และกระจายรายได้อย่างเท่าเทียมกันทุกภาคส่วน อีกทั้งการสร้างจุดเด่นและสร้างอัตลักษณ์ที่เกิดจากทุนทางวัฒนธรรมของแต่ละพื้นที่ เพื่อให้เกิดความจดจำและสร้างความโดดเด่น ทำให้สินค้าและบริการไม่สามารถถูกลอกเลียนได้ สามารถตอบโจทย์แผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน ปี พ.ศ. 2559-2563 ที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580)

ทั้งนี้ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดสุรินทร์ เพื่อนำไปพัฒนาองค์ประกอบการท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ อันจะก่อให้เกิดการพัฒนาที่สามารถสร้างประโยชน์แก่ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งในส่วนเจ้าของพื้นที่ ชุมชน หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และนักท่องเที่ยว อีกทั้งมีประโยชน์ต่อการกระจายรายได้ของชุมชน และการเข้าใจพฤติกรรมนักท่องเที่ยว รวมถึงความคิดเห็นนักท่องเที่ยวในด้านองค์ประกอบของการท่องเที่ยว สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงให้เกิดความสอดคล้องทั้งด้านอุปสงค์และอุปทาน นอกจากนี้ สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นทิศทางการขับเคลื่อนสู่รูปแบบการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์ต่อไป

บททวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นกรอบในการอธิบายผลการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

กรมการท่องเที่ยว (กทท, 2557) ได้กล่าวถึง ศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของชุมชน หมายถึง ชุมชนที่มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ 1) ศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว 2) ศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว และ 3) ศักยภาพด้านการบริหารจัดการ ทั้งนี้การประเมินมาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์และดัชนีชี้วัดของแต่ละองค์ประกอบที่ชัดเจนเพื่อใช้ในการพิจารณาถึงศักยภาพ มีคุณภาพและประสิทธิภาพ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา [กก], 2556) การที่นักท่องเที่ยวจะเลือกเข้าไปเยี่ยมชมในแหล่งท่องเที่ยวใดนั้น แหล่งท่องเที่ยวนั้นจะต้องมีความดึงดูดใจและน่าสนใจอยู่ในระดับที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวได้ ซึ่งศักยภาพในการดึงดูดใจสำหรับแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ประกอบด้วยคุณค่าทางศิลปวัฒนธรรม ความเป็นเอกลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว ความสะดวกในการเข้าถึงความปลอดภัย และความสามารถในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น และแหล่งท่องเที่ยวควรมีศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยวด้วยทั้งด้านการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน และการสนับสนุนทางด้านนโยบาย ด้านงบประมาณ และด้านบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐภาคเอกชน และองค์กรท้องถิ่น ซึ่งจะทำให้แหล่งท่องเที่ยวสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการที่แหล่งท่องเที่ยวจะสามารถดำรงอยู่ได้นั้น การบริหารจัดการเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญ ไบเฟิร์น วงษ์บัวงาม และมุขสุดา พูลสวัสดิ์ (2556) กล่าวว่า ศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว หมายถึง ความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวที่เอื้อต่อการพัฒนา การปรับปรุงหรือการทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลง รวมถึงความน่าสนใจของท้องถิ่นนั้นมีเพียงพอที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวให้ตัดสินใจเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวนั้นหรือไม่ กนกพร ฉิมพลี (2559) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาหมู่บ้านท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ในชุมชนบ้านตะคุ ตำบลตะคุ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางการพัฒนาหมู่บ้านท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม คือ 1) ด้านการพัฒนาศักยภาพและการวางรูปแบบ การบริหารจัดการหมู่บ้านแก้ไขจุดอ่อนของหมู่บ้าน โดยหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ที่มีประสบการณ์หรือเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวมาร่วมกันพัฒนา การท่องเที่ยวของหมู่บ้านให้มีความรู้ ร่วมคิดร่วมสร้าง

ร่วมวางแผน โดยยึดว่าทุกระบวนการของการพัฒนาต้องให้ชาวบ้านมีส่วนร่วมทุกขั้นตอน เพื่อปลูกฝังความภาคภูมิใจและการเป็นเจ้าของร่วม และ 2) ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการทดลองดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยว และด้านการประเมินผล ซึ่งควรจัดให้มีการทดลองการจัดกิจกรรม การท่องเที่ยวภายในหมู่บ้าน โดยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญจากการศึกษาวิจัย คือ ควรมีการร่วมกันพัฒนาศักยภาพและการวางรูปแบบการบริหารจัดการหมู่บ้านแก้ไขจุดอ่อนของหมู่บ้าน โดยเฉพาะในเรื่องของการสร้างกฎ-กติกา เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับชาวบ้านและนักท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น ตลอดจนการสร้างกิจกรรมการท่องเที่ยวนำร่องภายในชุมชนให้เป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับ ภัคจิรา แสนใจ และสถาพร มงคลศรีสวัสดิ์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวรูปแบบอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ในจังหวัดขอนแก่น จากผลการวิจัยผู้วิจัยได้เสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวรูปแบบอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ในจังหวัดขอนแก่น ดังนี้ 1) สร้างความร่วมมือกันอย่างจริงจังของทุกภาคส่วนในการพัฒนาจังหวัดขอนแก่นในด้านการท่องเที่ยวรูปแบบไมซ์ (MICE) 2) พัฒนาการดำเนินงานอย่างมืออาชีพให้กับบุคลากรในสายงานการให้บริการในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) 3) ควรมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการ โดยสามารถประกาศให้กลุ่มผู้ให้บริการได้รับทราบ และปฏิบัติไปในทางเดียวกัน เพื่อป้องกันการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว สร้างกฎหรือระเบียบในการให้บริการสาธารณะ 4) พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแนวใหม่เพื่อทดแทนแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มัน้อยและขาดเอกลักษณ์ และ 5) สร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยว เพื่อให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น

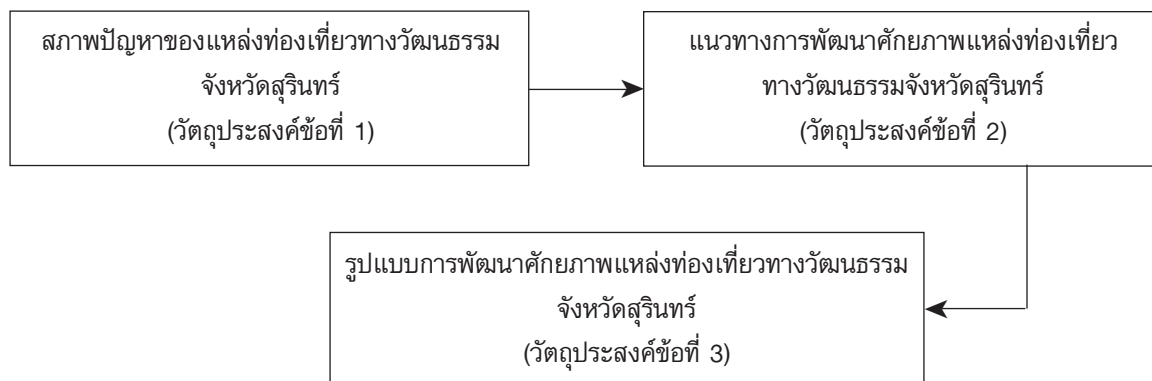
ชุตติกาญจน์ กันทะอุ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นฐาน : กรณีศึกษาบ้านร่องพาง ตำบลร่องพาง จังหวัดแพร่ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ เพื่อศึกษาศักยภาพของบ้านร่องพางในการพัฒนาเป็นหมู่บ้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน ผลการวิจัย พบว่า บ้านร่องพางมีศักยภาพเบื้องต้น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว มีทรัพยากรการท่องเที่ยวประเภทภูมิปัญญาพื้นบ้าน วิถีชีวิตและการประกอบอาชีพ 2) ด้านการเข้าถึง มีเส้นทางคมนาคมที่สะดวกและปลอดภัย เดินทางเข้าถึงชุมชนได้ทั้งรถยนต์ส่วนบุคคลและรถโดยสารสาธารณะ ตลอดจนเส้นทางเชื่อมโยงพื้นที่ใกล้เคียงแหล่งท่องเที่ยวในชุมชนอื่น ๆ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานครบถ้วนและเพียงพอ 4) ด้านความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ทั้งปีและกลับหรือพักค้างคืน และ 5) ด้านการจัดการท่องเที่ยว มีการวางแผนและการดำเนินการโดยผู้นำท้องถิ่น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมจากประชาชนจากความพร้อมของบ้านร่องพาง ผู้วิจัย พบว่า ในการเสริมสร้างศักยภาพบ้านร่องพาง เพื่อพัฒนาเป็นหมู่บ้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน บ้านร่องพางมีศักยภาพและมีความพร้อมสำหรับรองรับการท่องเที่ยวใน 5 ด้าน ทั้งนี้บ้านร่องพางควรมุ่งเน้นด้านการจัดการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมจากประชาชน โดยเร่งการประชาสัมพันธ์และการสร้างเครือข่ายระหว่างชุมชน หน่วยงานในท้องถิ่นเพื่อขับเคลื่อนการท่องเที่ยวให้ยั่งยืนต่อไป

2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

เบญจมาศ ณ ทองแก้ว อำนาง รักษาพล จุฑามาส เพ็งโคนา และบุญศิลป์ จิตตะประพันธ์ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ศักยภาพและแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ตำบลคันธุลี จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ การจำแนกช่วงชั้นโอกาสด้านการนันทนาการ การประเมินศักยภาพทรัพยากรท่องเที่ยวและจัดทำแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ด้วยการศึกษาเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกและวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT Analysis) ผลการวิจัย พบว่า แหล่งท่องเที่ยวประเภทนี้มีศักยภาพอยู่ในระดับดี สามารถรองรับการท่องเที่ยวได้ โดยเฉพาะมีสภาพธรรมชาติดั้งเดิมที่ประกอบด้วยทรัพยากรหินงอก หินย้อยที่มีลักษณะพิเศษ ขณะที่เส้นทางศึกษาป่าพรุคันธุลี มีศักยภาพระดับปานกลาง ควรมีการพัฒนาเส้นทางยกระดับ (boardwalk) ที่เอื้อต่อกิจกรรมเดินศึกษาธรรมชาติ และบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ จากการประเมินศักยภาพแหล่งเที่ยวนอกจากนั้น ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ตำบลคันธุลี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย 5 แผนการ ดังนี้ 1) การพัฒนาปรับปรุงด้านกายภาพของแหล่งท่องเที่ยวและเส้นทางท่องเที่ยวและโครงสร้างพื้นฐาน 2) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและชุมชนในระบบการท่องเที่ยว 3) การเฝ้าระวังรักษาทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม 4) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และสื่อความหมายสำหรับการท่องเที่ยว และ 5) การพัฒนาระบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวแบบโครงข่ายปัจจัยความสำเร็จ คือ กลุ่มคนที่มีศักยภาพร่วมบริหารจัดการองค์การให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง การสนับสนุนของฝ่ายวิชาการ และการพัฒนาโครงข่ายการท่องเที่ยว

ปัจจัยหนึ่งที่ถูกนำมาใช้เพื่อเป็นหลักประกันความสำเร็จของการท่องเที่ยวทั้งในเมืองและชนบท ก็คือการมีรูปแบบการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวที่ดี โดยคำนึงถึงชุมชน เจ้าของท้องถิ่น สิ่งแวดล้อม และนักท่องเที่ยว ซึ่งจะนำไปสู่การท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ โดยหัวใจของการจัดการท่องเที่ยวที่ดีประกอบด้วย 1) การมีองค์กรและการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ 2) มีการวางแผนในด้านศักยภาพและด้านสังคมของแหล่งท่องเที่ยว 3) ให้ความสำคัญเรื่องการตลาด 4) ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสินค้า เพื่อให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและให้เหมาะสมกับประเภทและลักษณะของทรัพยากร และ 5) ให้ความสำคัญใส่ใจกับการวางแผนและการบริหารจัดการ

ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นทั้ง 2 แนวคิดเป็นกรอบในการวิเคราะห์และอธิบายผลการวิจัยในประเด็นสภาพปัญหาแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์ ซึ่งจะนำไปสู่แนวทางการพัฒนาศักยภาพและรูปแบบการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์ ตามวัตถุประสงค์ 3 ข้อที่กำหนดไว้ดังกล่าวมา และพัฒนามาสู่การสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์
- 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์
- 3) เพื่อเสนอรูปแบบการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษา วิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) โดยทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม รูปแบบการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม นโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศ และรูปแบบการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาในภาคสนาม (Field Study) ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดในการแบ่งประเภทของแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ผู้วิจัยเลือกพื้นที่เป้าหมาย คือ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4 แหล่ง เพราะเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีความโดดเด่น และควรมีรูปแบบการพัฒนาศักยภาพที่พร้อมให้การรับรองนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวประกอบด้วย

- 1) แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมประเภทวิถีชีวิต ความเป็นอยู่ ได้แก่ หมู่บ้านช้าง บ้านตากกลาง ตำบลกระโพ อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์
- 2) แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมประเภทชุมชนโบราณ ได้แก่ บ้านภูมิโปน ตำบลดม อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

3) แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมประเภทศาสนสถาน ได้แก่ วัดเขาศาลาดุลฐานะจาโร ตำบลจรัส อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์

4) แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมประเภทประเพณีและวัฒนธรรม ได้แก่ เทศกาลงานปลาไหล ข้าวใหม่ หอมมะลิ และงานกาชาดอำเภอยุบลบุรี จังหวัดสุรินทร์

โดยการลงสำรวจในพื้นที่ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม
ขั้นตอนที่ 3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Information)

ผู้ให้ข้อมูลเชิงลึกในการศึกษารูปแบบการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม จังหวัดสุรินทร์ ใช้พื้นที่ศึกษาจำนวน 4 แหล่ง มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Information) จำนวน 23 คน (ทรงคุณ จันทจร, 2549: 79) ซึ่งจำนวนดังกล่าวเพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 1 หน่วยงานราชการและเอกชนผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์

ลำดับที่	หน่วยงานราชการและเอกชนผู้เกี่ยวข้อง	จำนวน (คน)
1	ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสุรินทร์	1
2	วัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์	1
3	พัฒนาการจังหวัด	1
4	พัฒนาการอำเภอยะชุมนุม	1
5	พัฒนาการอำเภอสังขะ	1
6	พัฒนาการอำเภอบัวเขต	1
7	พัฒนาการอำเภอยุบลบุรี	1
รวม		7

ที่มา: ผู้วิจัยคัดเลือกแบบเจาะจงจากแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์

ตารางที่ 2 หน่วยงานท้องถิ่นและผู้นำชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์

ลำดับที่	หน่วยงานท้องถิ่นและผู้นำชุมชน	แหล่งท่องเที่ยวละ (คน)	รวม
1	เจ้าอาวาสวัดในพื้นที่ศึกษา	1	4
2	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล	1	4
3	ผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่ศึกษา	1	4
4	นักวิชาการในพื้นที่ศึกษา	1	4
รวม			16

ที่มา: ผู้วิจัยคัดเลือกแบบเจาะจงจากแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์

ขั้นตอนที่ 4 เครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในการศึกษา

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) ประกอบด้วย 4 รูปแบบ ดังนี้

1) การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structural Interview) ทำการสัมภาษณ์ตามแนวทางแบบสัมภาษณ์ที่กำหนดไว้ในแต่ละประเด็นคำถาม โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพื่อหาคำตอบตามความมุ่งหมายของการวิจัยจากผู้นำท้องถิ่น ผู้อาวุโส และปราชญ์ชาวบ้านในพื้นที่ โดยข้อคำถามเกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์ความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม และการพัฒนาชุมชนทั้ง 4 แหล่งเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1

2) การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non-structural Interview) โดยการสัมภาษณ์แบบเปิดกว้าง ไม่จำกัดคำตอบเพื่อจำประเด็นนำมาตีความหมายของการวิจัยโดยใช้ทฤษฎีและการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มผู้รู้ (Key Informants) จำนวน 23 คน ในเรื่องรูปแบบการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์

3) การจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ผู้วิจัยใช้วิธีการนี้หลังจากการสัมภาษณ์ เพื่อใช้เก็บข้อมูลกลุ่มและเป็นการตรวจสอบข้อมูลโดยกำหนดประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ คือ กลุ่มผู้รู้ กลุ่มผู้ปฏิบัติ และกลุ่มทั่วไป โดยกำหนดกลุ่มละประมาณ 5-10 คน จำนวน 4 กลุ่ม โดยใช้ผู้นำกลุ่ม เพื่อตรวจสอบความตรงของข้อมูลที่ได้รับตามประเด็นที่แยกเป็นดัชนีแล้วศึกษาความเข้าใจของกลุ่มตามกรอบรูปที่สร้างขึ้นว่ามีความเป็นจริงมากน้อยเพียงใด โดยดำเนินการวางแผนการสนทนา เวลาและสถานที่ จัดเตรียมแนวคำถาม นัดหมาย เชิญสมาชิก จัดสนทนากลุ่ม บันทึกเทป และจัดบันทึกโดยคัดเลือกผู้สนทนากลุ่มที่มีลักษณะร่วม (Homogenous)

4) การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ผู้วิจัยจะใช้วิธีการประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยใช้กับผู้นำกลุ่ม ผู้นำชุมชน นักวิชาการในชุมชน ผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นกลุ่มเดียวกับการสัมภาษณ์ และการจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อให้ทราบถึงอุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้นในแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์ การประชุมจะทำในระหว่างการทำกิจกรรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้ทราบแนวทางการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์อย่างแท้จริง วิธีดำเนินการประชุมเชิงปฏิบัติการแบบ PDCA (Plan Do Check Act) จะดำเนินการโดยเชิญตัวแทนที่เกี่ยวข้องที่มีอำนาจตัดสินใจ ตลอดจนให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ประชุมได้ เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลหรือข้อสรุปเพื่อการวิเคราะห์ที่ถูกต้องสมบูรณ์ได้ ในบางครั้งผลการประชุมอาจเป็นการให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือเติมข้อมูลจากการวิจัยที่ขาดเหลืออยู่หรืออาจเป็นการยืนยันความถูกต้องของผลการศึกษาวิจัย

ขั้นตอนที่ 5 การรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนนี้ คือ การรวบรวมข้อมูล จากการลงพื้นที่สัมภาษณ์ ถ่ายภาพประกอบขณะทำการศึกษา จัดบันทึกข้อมูลจากการสังเกตและการสัมภาษณ์ และตรวจสอบความความแม่นยำและความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Validity and Reliability) การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) และการตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) เพื่อเป็นการตรวจสอบความไว้วางใจ และสามารถเข้าถึงข้อเท็จจริง (Fact) หรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ

การวิจัย ที่ผู้วิจัยต้องการสืบค้นหาคำตอบได้อย่างละเอียด ถี่ถ้วนและลุ่มลึกมากยิ่งขึ้น ตามปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ขั้นตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือวิชาการ ข้อมูลที่ได้มาจากแบบสำรวจ แบบสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม การสังเกต การจดบันทึก การอัดเทป และการบันทึกภาพ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากการบันทึกรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม โดยจำแนกข้อมูลแยกออกเป็นประเด็นตามความมุ่งหมายของการวิจัยที่ตั้งไว้ และตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องอีกครั้งหนึ่งว่าข้อมูลที่ได้มีความครบถ้วนเพียงพอเหมาะสมพร้อมแก่การนำไปวิเคราะห์สรุปผลแล้วหรือไม่ ในกรณีที่ข้อมูลที่ได้มาไม่สอดคล้องกัน ผู้วิจัยจะใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) และหากมีข้อมูลส่วนใดที่ยังไม่สมบูรณ์ผู้วิจัยก็จะทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่ขาดหายไป จากนั้นผู้วิจัยก็จะนำมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยใช้แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล และอธิบายผลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย

ขั้นตอนที่ 7 สรุปผลการศึกษาราย และนำเสนอผลการวิจัย การนำเสนอผลการวิจัยนั้น หลังจากที่ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนหนึ่งแล้วและเพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้เป็นที่ยอมรับของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลและมีความสอดคล้องกับความจริงมากที่สุด ผู้วิจัยจึงจัดให้มีการสนทนากลุ่มและอภิปราย เพื่อพิจารณาและวิพากษ์ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ โดยการเสนอต่อที่ประชุมของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล เพื่อการพิจารณาตามประเด็นที่ทำการวิจัย สุดท้ายผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล เป็นกลุ่มตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้วนำเสนอข้อมูลที่ได้มาสรุปอภิปรายผลในเชิงพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

ผลการวิจัย

ข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. สภาพปัญหาของแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์ ทั้ง 4 ประเภท ได้แก่ 1) แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมประเภทวิถีชีวิต ความเป็นอยู่ ได้แก่ หมู่บ้านช้าง บ้านตากกลาง ตำบลกระโพ อำเภอดำรงวิทยารุจิราธิปไตย จังหวัดสุรินทร์ 2) แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมประเภทชุมชนโบราณ ได้แก่ บ้านภูมิโปน ตำบลดม อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสุรินทร์ 3) แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมประเภทศาสนสถาน ได้แก่ วัดเขาศาลาลอยตำบลจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ 4) แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมประเภทประเพณีและวัฒนธรรม ได้แก่ เทศกาลงานปลาไหล ข้าวใหม่หอมมะลิ และงานกาชาดอำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสุรินทร์ ดังนี้

1.1) ด้านการคมนาคม พบว่า ถนนในแหล่งท่องเที่ยวคับแคบ ไม่มีป้ายบอกทาง ไม่มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และพื้นที่จอดรถที่ไม่เพียงพอ

1.2) ด้านที่พักและอาหาร พบว่า ที่พักและร้านอาหารไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว บางแหล่งไม่มีทั้งที่พักและร้านอาหาร นอกจากนี้ เจ้าของบ้านไม่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างเข้าใจ ขาดมัคคุเทศก์และนักเล่าเรื่อง

1.3) ด้านร้านขายของที่ระลึก ไม่มีร้านจำหน่ายของที่ระลึกและของที่ระลึกไม่มีอัตลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว ผลิตภัณฑ์ไม่น่าสนใจ และขาดการบริหารจัดการด้านการตลาด

1.4) ด้านการบริการข้อมูลการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ไม่มีศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

1.5) ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยวขาดความเป็นเอกลักษณ์ และไม่หลากหลาย ส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมแบบเดิม ๆ ขาดความน่าสนใจ

1.6) ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ไม่มีหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวจะเป็นผู้สืบหาข้อมูลด้วยตนเอง ทำให้ได้ข้อมูลการท่องเที่ยวที่ไม่เป็นปัจจุบัน

1.7) ด้านการบริหารจัดการ ยังไม่มีรูปแบบการบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรม และบุคลากรขาดองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการ

2. แนวทางพัฒนาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์ โดยแบ่งแนวทางการพัฒนาออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

2.1) แนวทางการพัฒนาโดยทั่วไป ต้องพัฒนาตามพันธกิจ จุดอ่อน และจุดแข็งของแต่ละพื้นที่ โดยเจ้าของพื้นที่และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายต้องมีส่วนร่วมในการวางแผน การสร้างกลยุทธ์ และการปฏิบัติตามแผนงาน โดยบริบทของแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมแต่ละแห่งต้องสอดคล้องกับนโยบายด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐและกลไกทางการตลาด

2.2) แนวทางการพัฒนาตามความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการลงพื้นที่และสัมภาษณ์นักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายโดยตรง ผู้วิจัยได้สรุปแต่ละประเด็นคำถามจึงได้แนวทางที่เป็นมาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยวแต่ละประเภท ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมประเภทวิถีชีวิตความเป็นอยู่ ประเภทชุมชนโบราณ ประเภทศาสนสถาน และประเภทประเพณีและวัฒนธรรม โดยมีแนวทางพัฒนาตามความต้องการของนักท่องเที่ยว คือ ด้านการดึงดูดใจ ด้านการรองรับนักท่องเที่ยว และด้านการบริหารจัดการ

2.3) แนวทางการพัฒนาตามศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการดึงดูดใจ นักท่องเที่ยว ด้านการรองรับนักท่องเที่ยว และด้านการบริหารจัดการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.3.1) แนวทางการพัฒนาด้านการดึงดูดใจ โดยการเพิ่มกิจกรรมให้หลากหลาย ควรมีการแสดงดนตรีไทย และการแสดงศิลปวัฒนธรรมไทย โดยร่วมกันระหว่างโรงเรียนและชุมชน เพื่อส่งเสริมให้เด็กได้ฝึกการแสดง การฟ้อนรำ ที่เป็นวัฒนธรรมท้องถิ่น จัดการละเล่น การฟ้อนรำ จัดถนนวัฒนธรรม นวดแผนโบราณ สร้างเครือข่ายเชื่อมโยงกับหน่วยงานราชการ และภาคเอกชน ตลอดจนร่วมมือกับภาครัฐในการประชาสัมพันธ์ และสร้างเครือข่ายกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

2.3.2) แนวทางการพัฒนาด้านการรองรับนักท่องเที่ยว โดยการปรับปรุงสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งในด้านห้องสุขา การจัดร้านค้าและร้านอาหาร ที่นั่งพักผ่อน รวมทั้งมีการปรับภูมิทัศน์ภายในพื้นที่ให้เกิดความร่มรื่น จัดผังการท่องเที่ยวเป็นภาษาอังกฤษ ภาษาลาว และภาษากัมพูชา รวมทั้งจัดพื้นที่ตั้งร้านค้าประเภทต่าง ๆ ให้เกิดทัศนียภาพที่สะอาดตา เพื่อความสวยงาม โดยชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม

2.3.3) แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารจัดการ โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการโดยมีการสร้างเครือข่ายกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) การจัดถนนคนเดิน มีการจัดเวทีชาวบ้านอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีโครงการจัดศูนย์บริการนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับเอกสารประชาสัมพันธ์

3. รูปแบบการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมทั้ง 4 ประเภท ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมประเภทวิถีชีวิต ความเป็นอยู่ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมประเภทชุมชนโบราณ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมประเภทศาสนสถาน และแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมประเภทประเพณีและวัฒนธรรม จึงได้สรุปเป็นรูปแบบการพัฒนาแบบองค์รวม ภายใต้ “รูปแบบการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์” ซึ่งประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ดังนี้

1) เป้าประสงค์ คือ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์ ที่มีศักยภาพสูง ตามจุดขายทางวัฒนธรรม สอดคล้องกับความต้องการและสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว

2) พันธกิจ คือ เพื่อให้บังเกิดผลตามเป้าประสงค์ การพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์ ต้องดำเนินการกิจ 3 ประการ คือ

2.1) เพิ่มสิ่งดึงดูดใจ

2.2) เพิ่มขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว

2.3) พัฒนาการบริหารจัดการ

3) กลยุทธ์ คือ กำหนดกลยุทธ์และแนวทางการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับพันธกิจและเป้าประสงค์ 3 กลยุทธ์ ดังนี้

3.1) กลยุทธ์การเพิ่มสิ่งดึงดูดใจด้านศาสนาและวัฒนธรรม โดยการเพิ่มศักยภาพ ด้านวัฒนธรรม เช่น กิจกรรมการนั่งสมาธิ กิจกรรมทำสังฆทาน กิจกรรมถนนวัฒนธรรม กิจกรรมตามประเพณี กิจกรรมการละเล่น และกิจกรรมแสดงศิลปะพื้นเมือง ตลอดจนการจัดจำหน่ายสินค้าทางวัฒนธรรม

3.2) กลยุทธ์การปรับภูมิทัศน์และเส้นทางการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว โดยการปรับภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยวให้มีทัศนียภาพที่สวยงาม สถานที่เอื้ออำนวยนักท่องเที่ยว โดยไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมทางวัฒนธรรม รวมทั้งเพิ่มเส้นทางการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น

3.3) กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการการท่องเที่ยว โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม โดยบริหารจัดการแบบครบวงจร เน้นความต้องการของ

นักท่องเที่ยวผู้รับบริการ ใช้วิธีการเชิงกลยุทธ์และการประเมินเพื่อปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

4) ตัวชี้วัดความสำเร็จ คือ การพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์ ซึ่งมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่เป็นความสำเร็จของการดำเนินการและตัวชี้วัดสำคัญ 3 ประการ คือ

- 4.1) นักท่องเที่ยวรู้จักและพอใจในแหล่งท่องเที่ยวมากขึ้น
- 4.2) จำนวนและระดับการร่วมกิจกรรมทางวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น
- 4.3) แหล่งท่องเที่ยวมีความเข้มแข็ง และชุมชนมีส่วนร่วมในการบริการนักท่องเที่ยวมากขึ้น

5) กระบวนการพัฒนา คือ การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมมีกระบวนการในการพัฒนาครบวงจรตามลำดับ ดังนี้

5.1) ขั้นตอนการศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยว ดำเนินการการศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยี่ยมชมและใช้บริการในแหล่งท่องเที่ยว โดยมีเป้าหมายด้านสิ่งดึงดูดใจ การรองรับนักท่องเที่ยว และการบริหารจัดการ

5.2) ขั้นตอนการกำหนดแนวทางและแผนการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม โดยการประสานงานและจัดประชุมเชิงปฏิบัติการของกรรมการและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการจัดการแหล่งท่องเที่ยว เพื่อกำหนดทิศทางในการพัฒนาร่วมกัน

5.3) ขั้นตอนการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว ดำเนินการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวตามแผนที่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายร่วมกันกำหนดและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยจัดให้มีคณะกรรมการรับผิดชอบดำเนินการในแต่ละโครงการและสนับสนุนปฏิบัติการจากหน่วยงานที่ปรึกษา

5.4) ขั้นตอนการประเมินการพัฒนา ดำเนินการโดยจัดให้มีการติดตาม ประเมิน และรายงานผลการพัฒนาในแต่ละโครงการ ทั้งการประเมินตนเองของผู้รับผิดชอบโครงการ การประเมินภายในโดยคณะกรรมการพัฒนา และประเมินภายนอกโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย

5.5) ขั้นตอนการปรับปรุงพัฒนา ดำเนินการโดยนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมในแต่ละประเภท โดยจัดให้มีการเผยแพร่การประเมิน และทบทวนแผนการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมในรอบ 6 เดือน หรือรอบ 1 ปี ตามความเหมาะสม

5.6) ขั้นตอนการสร้างเครือข่าย ดำเนินการโดยร่วมมือกันระหว่างแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในเส้นทางท่องเที่ยวเดียวกัน สร้างเครือข่ายขึ้นเพื่อจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวร่วมกันเพื่อให้นักท่องเที่ยวแวะชมแหล่งท่องเที่ยวตามแผนการที่กลุ่มแหล่งท่องเที่ยวจัดขึ้น

6) เงื่อนไขความสำเร็จ การพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมตามรูปแบบที่กำหนดนี้ จะประสบความสำเร็จจริงได้ขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังนี้

6.1) จะต้องมีการบริหารจัดการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวแบบครบวงจร โดยดำเนินการตามขั้นตอนทั้ง 6 ขั้นตอนดังกล่าวมา มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบโครงการ และรับผิดชอบงานการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

6.2) การพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว ต้องพัฒนาทั้งตามความต้องการของนักท่องเที่ยว ควบคู่กับความต้องการและการกิจหลักของแหล่งท่องเที่ยว นั้น เช่น แหล่งท่องเที่ยวที่เป็นวิถีชีวิต ต้องคำนึงถึงจารีตประเพณี ความเชื่อของคนในแหล่งท่องเที่ยว ชุมชนโบราณต้องคำนึงถึงขนบธรรมเนียม ประเพณีของชุมชน และแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นวัดต้องคำนึงถึงภารกิจของวัดเป็นสำคัญ

6.3) ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา การดำเนินการพัฒนาต้องให้ชุมชนและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีส่วนร่วมและยอมรับการพัฒนา ทั้งร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมประเมินผล และร่วมรับประโยชน์

6.4) องค์กรที่รับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยวเป็นผู้นำในการพัฒนา คือ ผู้รับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยวทั้ง 4 แห่ง จะต้องเห็นชอบความต้องการของนักท่องเที่ยว และเป็นผู้นำหรือผู้ริเริ่มในการพัฒนา รวมทั้งต้องสนับสนุนส่งเสริม ดูแล และปรับปรุงพัฒนาให้เป็นไปตามแผน และเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. สภาพปัญหาของแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นคำถามที่เกี่ยวข้อง 7 ประเด็น ดังนี้ 1) ด้านการคมนาคม พบว่า ไม่มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และไม่มีพื้นที่จอดรถที่เพียงพอ 2) ด้านที่พักและอาหาร พบว่า ที่พักและร้านอาหารไม่เพียงพอ ขาดมัคคุเทศก์และนักเล่าเรื่อง 3) ด้านร้านขายของที่ระลึก พบว่า ของที่ระลึกไม่มีอัตลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว และผลิตภัณฑ์ไม่น่าสนใจ 4) ด้านการบริการข้อมูลการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ไม่มีศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยว 5) ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยวขาดความเป็นเอกลักษณ์ และไม่หลากหลาย 6) ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ไม่มีหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง 7) ด้านการบริหารจัดการ ยังไม่มีรูปแบบการบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรม ขาดองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการ สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวตามเส้นทางเมืองบุญแห่งล้านนา จังหวัดลำพูน พบว่า นักท่องเที่ยวต้องการให้แหล่งท่องเที่ยวมีความเป็นเอกลักษณ์มากที่สุด โปรแกรมทัวร์มีความเหมาะสมต่อการท่องเที่ยว เส้นทางคมนาคมควรเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ง่ายที่สุด นักท่องเที่ยวมีความต้องการให้แหล่งท่องเที่ยวมีบุคลากร มัคคุเทศก์ ควรมีทักษะ ความรู้ ความชำนาญ ในเส้นทางในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว บริเวณโดยรอบแหล่งท่องเที่ยวควรมีกุมิตักที่สวยงาม ความร่มรื่น และสะอาดอยู่เสมอ (ปารวดี ศิริ, 2563) นอกจากนี้ Dodds, Ali, และ Galaski (2018) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน กล่าวถึงปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญของการท่องเที่ยวโดยชุมชน ซึ่งได้อ้างอิงข้อมูลจากการสรุปและประมวลงานวิจัยหลายแหล่งที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน กลุ่มประเทศในซีกโลกใต้ ได้แก่ ประเทศ

ที่กำลังพัฒนา ประเทศแอฟริกาใต้ บราซิล และประเทศในกลุ่มแคริบเบียน ซึ่งปัจจัยสำเร็จของการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประกอบด้วย 1) การมีส่วนร่วมของชุมชน 2) ความร่วมมือจากทุกภาคส่วน 3) การให้ความเชื่อใจและมอบหมายให้คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ 4) การตั้งเป้าหมายของชุมชนร่วมกัน 5) การได้รับความช่วยเหลือจากผู้สนับสนุนอย่างเหมาะสม 6) การให้ความสนใจและตระหนักถึงวิธีการสร้างรายได้สู่ชุมชนอย่างยั่งยืน รวมถึง Rout และ Gupta (2017) เสนอกลยุทธ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนผ่านการพัฒนาทรัพยากรของชุมชนที่มีสภาพทางภูมิศาสตร์ที่ราบสูง ภูเขา ภูมิภาค Jaunsar-Bawar Uttarakhand ประเทศอินเดีย โดยชุมชนดังกล่าวมีจุดเด่นและสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ เหมาะสำหรับการท่องเที่ยวเพื่อศึกษาประวัติศาสตร์และศาสนา และเสนอแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนดังนี้ 1) ต้องมีการฟื้นฟูและซ่อมแซมทรัพยากรทางธรรมชาติและมรดกทางวัฒนธรรม 2) ใช้สื่อสังคมออนไลน์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด 3) ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านสาธารณูปโภคให้ดียิ่งขึ้น 4) กระตุ้นกลุ่มการเมืองให้มีส่วนร่วมต่อกิจกรรมการพัฒนาชุมชน 5) สร้างศักยภาพของชุมชนให้ดียิ่งขึ้น 6) ให้อำนาจเยาวชนชายและหญิงมีส่วนร่วมตัดสินใจเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว 7) พัฒนาคนในชุมชนให้มีแนวคิดและทักษะของผู้ประกอบการสามารถใช้นวัตกรรมในงานธุรกิจเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการพัฒนาในทุกด้าน ต้องให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียและประชากรพลัดถิ่นด้วย

2. แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม 3 แนวทางสำคัญ ได้แก่ การเพิ่มกิจกรรมความดึงดูดใจ การอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวและการเพิ่มการบริการชนิดเข้าถึงและรองรับนักท่องเที่ยว แนวทางการพัฒนานั้นเป็นผลความเห็นที่สอดคล้องกันของผู้รับผิดชอบดูแลแหล่งท่องเที่ยวและผู้เกี่ยวข้อง และเป็นแนวทางที่สนองความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยเรียงลำดับความต้องการจากมากไปน้อย กล่าวคือ การเพิ่มกิจกรรมที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยว กิจกรรมทางศาสนา การบูรณาการกิจกรรมทางวัฒนธรรมสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ต้องการร่วมกิจกรรมทางศาสนา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดนครราชสีมา ที่พบว่า แนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การส่งเสริมการท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาการเข้าถึงและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์ที่ 3 การส่งเสริมการตลาดเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน และยุทธศาสตร์ที่ 4 การส่งเสริมองค์ชุมชนด้านกระบวนการมีส่วนร่วมและสร้างจิตสำนึกรักชุมชน เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน (บุญวีร์ วิเศษสุนทรสกุล, 2563) นอกจากนั้น ยังสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ดุสิตพร ฮกทา (2560) ได้ศึกษาเรื่องแผนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวแบบบูรณาการอย่างยั่งยืน จังหวัดตรัง พบว่า จังหวัดตรังมีศักยภาพการท่องเที่ยวเนื่องจากมีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายและมีความโดดเด่นโดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แต่ขาดการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวเชิงศาสนา ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตให้เป็นที่รู้จักอย่างต่อเนื่อง มีโปรแกรมการท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ทุกกลุ่มวัย สามารถเดินทางมาจังหวัดตรังและเข้าถึงแหล่งเที่ยวจังหวัดตรังได้ทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ แต่ควรพัฒนาเส้นทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความสะดวกและปลอดภัย

เพิ่มระบบขนส่งสาธารณะระหว่างแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียงรวมถึงพัฒนาท่าเรือให้มีมาตรฐาน ด้านการให้บริการของแหล่งท่องเที่ยว ควรมีห้องน้ำบริการที่ได้มาตรฐานและเพียงพอ ควรจัดให้มีหน่วยปฐมพยาบาลฉุกเฉินและศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีมาตรฐานและเพียงพอกับการรองรับนักท่องเที่ยว ตลอดจนราคามีความเหมาะสม อย่างไรก็ตาม การพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดสุรินทร์ถูกจำกัดด้วยงบประมาณที่ไม่เพียงพอและต่อเนื่อง ตลอดจนมีข้อจำกัดด้านกฎหมายในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในการดูแลของหน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้ Strydom, Mangope, และ Henama (2018) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน จังหวัด The Free State ประเทศแอฟริกาใต้ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน คือ การลงทุนทางการเงิน การวางแผนการตลาด และการพัฒนาทักษะของคนในชุมชน นอกจากนี้ ผลการวิจัย บ่งชี้ว่า ภาครัฐเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการคิดริเริ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชนน้อย และมักมองข้ามการใช้งบประมาณเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง ทั้งนี้การตัดสินใจของชุมชนมีผลต่อความสำเร็จ และความยั่งยืนของการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวด้วย

3. รูปแบบการพัฒนาศักยภาพแหล่งการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์ เป็นรูปแบบสภาพรวมของแนวทางการดำเนินงานโดยมีเป้าประสงค์ซึ่งเป็นจุดหมายปลายทางของการพัฒนาและความสำเร็จ ซึ่งผลการดำเนินงานในแต่ละด้านและแนวทางในการพัฒนาฯ ซึ่งเน้นสาระสำคัญของรูปแบบ โดยชี้ให้เห็นพันธกิจและวิธีการในการพัฒนาการดำเนินการ (กลยุทธ์) และการจัดการในการพัฒนาศักยภาพ ประกอบด้วยขั้นตอนการพัฒนา และเงื่อนไขความสำเร็จในการพัฒนาหรือสร้างภูมิคุ้มกันทั้ง 3 ด้าน คือ กลยุทธ์การเพิ่มสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว กลยุทธ์การปรับปรุงทัศนคติและเส้นทางการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว และกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว สอดคล้องกับงานวิจัย เรื่องรูปแบบการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นชุมชนเลียบคลองพระยาบันลือ ที่กล่าวว่ากำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานของเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล โดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และสมาชิกร่วมกันกำหนดและประกาศนโยบายต่อสาธารณชนให้ทราบ โดยมีการระบุแผนพัฒนา 3 ปี ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาที่สำคัญจำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ มาร่วมด้วย (สระญาณกุลภัทร บุรณะกิติ, 2555) สอดคล้องกับ Mayaka, Croy, และ Cox (2019) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวคิดแบบหลายมิติ เพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน พิจารณาจากความแตกต่างในรูปแบบและบริบท ซึ่งเสนอแนวคิดและกระบวนการสร้างความมีส่วนร่วมระหว่างชุมชนและทุกภาคส่วน เพื่อให้ชุมชนตัวอย่างในประเทศเคนยา สามารถพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นไปตามวัตถุประสงค์และความต้องการของคนในชุมชน งานวิจัยเสนอแนวคิดการพัฒนาแบบหลายมิติ ซึ่งประกอบด้วย มิติด้านการมีส่วนร่วม มิติด้านอำนาจและการควบคุม และมิติด้านผลสัมฤทธิ์โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับวัตถุประสงค์และความต้องการของคนในชุมชนในบริบทของการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนในแต่ละมิติ ผลการสัมภาษณ์ส่งผลกระทบต่อทั้งสามมิติอย่างมีนัยสำคัญจะถูกนำไปสู่การทำพิจารณาเพื่อสร้างกรอบการพัฒนาการท่องเที่ยวต่อไป

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. รูปแบบการพัฒนาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์ จะเป็นประโยชน์สำหรับการจัดลำดับความเร่งด่วนในการปรับปรุงพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมและตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวและประชาชนในท้องถิ่น
2. รูปแบบเพื่อพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวแบบบูรณาการอย่างยั่งยืนจังหวัดสุรินทร์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์และสามารถเป็นต้นแบบแก่หน่วยงานภาครัฐด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดสุรินทร์ให้มีแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่เหมาะสมในพื้นที่ระดับชุมชน ระดับอำเภอ และระดับจังหวัดต่อไป
3. หน่วยงานภาครัฐด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดอื่น ๆ สามารถนำรูปแบบการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมนี้ประยุกต์ใช้เป็นส่วนหนึ่งสำหรับแผนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่ยั่งยืนในบริบทพื้นที่ของตนเองอย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สภาพปัญหาของแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์ มีข้อเสนอแนะรายด้าน ดังต่อไปนี้
 - 1.1) ด้านการคมนาคม ควรปรับปรุงถนนในแหล่งท่องเที่ยวให้กว้างขึ้น มีป้ายบอกทาง มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และมีพื้นที่จอดรถที่เพียงพอ
 - 1.2) ด้านที่พักและอาหาร ควรจัดให้มีร้านอาหารและที่พักอย่างเพียงพอ เจ้าของบ้านสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างเข้าใจ มีมีคฤตกรรมและนักเล่าเรื่องอย่างเพียงพอ
 - 1.3) ด้านร้านค้าของที่ระลึก ควรจัดให้มีร้านจำหน่ายของที่ระลึกและของที่ระลึกที่เป็นอัตลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว ผลิตภัณฑ์ควรมีความน่าสนใจ และควรมีระบบการบริหารจัดการด้านการตลาด
 - 1.4) ด้านการบริการข้อมูลการท่องเที่ยว ควรจัดให้มีศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยว
 - 1.5) ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยวควรมีความเป็นเอกลักษณ์ และมีความหลากหลาย
 - 1.6) ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ควรมีหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง เพื่ออำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวด้านข้อมูลการท่องเที่ยวที่เป็นปัจจุบัน
 - 1.7) ด้านการบริหารจัดการ ควรมีรูปแบบการบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรม ควรมีบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญ และควรมีองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการ

2. แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์ ควรเพิ่มกิจกรรมความดึงดูดใจนักท่องเที่ยวด้วยกิจกรรมที่หลากหลาย มีจุดขายที่เป็นอัตลักษณ์ที่ทำให้นักท่องเที่ยวอยากกลับมาเที่ยวอีกครั้ง การอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวโดยมีระบบการขนส่งที่สะดวก ระบบการสื่อสารที่ทันสมัย และเพิ่มการบริการชนิดเข้าถึงและเพิ่มศักยภาพด้านการรองรับนักท่องเที่ยวที่อบอุ่นและปลอดภัย

3. รูปแบบการพัฒนาศักยภาพแหล่งการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์ ควรเป็นรูปแบบที่ชุมชนเจ้าของพื้นที่มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวตามบริบทของตน

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา เรื่อง การปรับตัวของแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดสุรินทร์

บรรณานุกรม

- กนกพร จิมพลี. (2559). แนวทางการพัฒนาหมู่บ้านท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในชุมชนบ้านตะคุ ตำบลตะคุ อำเภอบัวชุม จังหวัดนครราชสีมา. วารสารชุมชนวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 10(1), 7-19.
- กรมการท่องเที่ยว. (2557). คู่มือตรวจประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (พิมพ์ครั้งที่ 2). สืบค้นจาก https://thaits.avalue.co.th/services/uploads/standard/document/files_01042019203726/15541259082340.pdf
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2556). รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว ฉบับที่ 1 กรกฎาคม-กันยายน 2556. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- ชุดิกาญจน์ กันทะอู. (2560). การท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นฐาน: กรณีศึกษา บ้านร่องฟอง ตำบลร่องฟอง อำเภอมืองแพร่ จังหวัดแพร่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ดุสิตพร ฮกทา. (2560). แผนพัฒนายุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวแบบบูรณาการอย่างยั่งยืน จังหวัดตรัง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยพะเยา.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- เบญจมาศ ณ ทองแก้ว, อำนาจ รักษาพล, จุฑามาส เพ็งโคนา, และบุญศิลป์ จิตตะประพันธ์. (2560). ศักยภาพและแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวตำบลคันธุลี จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารวิจัยเพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่, 9(2), 106-121.

- ไบเฟิร์น วงษ์บัวงาม, และมุขสุดา พูลสวัสดิ์. (2556). การประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรโครงการที่ได้รับรางวัลจากการประกวดผลงานตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในเขตกรุงเทพและปริมณฑล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ปารวดี ศิริ. (2563). แนวทางการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวตามเส้นทางเมืองบุญหลวงแห่งล้านนา จังหวัดลำพูน (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยพะเยา.
- บุญยวีร์ วิเศษสุนทรสกุล. (2563). แนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชนจังหวัดนครราชสีมา (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ภักจิรา แสนใจ, และสถาพร มงคลศรีสวัสดิ์. (2558). แนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยว รูปแบบไมซ์ (MICE) ในจังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการ การท่องเที่ยวไทยนานาชาติ, 11(1), 54-67.
- สระญาณภัสร์ บุรณะกิติ. (2555). รูปแบบการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นชุมชนเลียบคลองพระยาบันลือ (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักงานสถิติจังหวัดสุรินทร์. (2563). รายงานสถิติจังหวัดสุรินทร์ พ.ศ. 2563. สืบค้นจาก <http://surin.nso.go.th/images/Report63/Report64/report%202563.pdf>
- Dodds, R., Ali, A., & Galaski, K. (2018). Mobilizing knowledge: Determining key elements for success and pitfalls in developing community-based tourism. *Current Issues in Tourism*, 21(13), 1547-1568. <https://doi.org/10.1080/13683500.2016.1150257>
- Mayaka, M., Croy, W. G., & Cox, J. W. (2019). A dimensional approach to community-based tourism: Recognising and differentiating form and context. *Annals of Tourism Research*, 74, 177-190. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2018.12.002>
- Rout, P. C., & Gupta, S. K. (2017). Asset based community development in mountain environs: A strategic application for sustainable community based tourism development in the Jaunsar-Bawar region of Uttarakhand, India. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 6(3), 1-11.
- Strydom, A. J., Mangope, D., & Henama, U. S. (2018). Lessons learned from successful community-based tourism case studies from the global south. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 7(5), 1-13.



Using Nudges to Encourage the Use of Bio-plastic Bags through Behavioral Economics with Households in Bangkok

Adul Supanut^{1,*} Peera Tangtammaruk² Thanakhom Srisaringkarn³
and Nartsupon Dumchuen⁴

Received: June 11, 2021 Revised: June 28, 2021 Accepted: September 8, 2021

Abstract

This study aims to investigate how to encourage households to use bioplastic bags. Nudge theory is applied in the form of (1) nudge using the default option to promote the use of bioplastic bags and (2) nudge by providing positive information about the benefits of bioplastic bags or by providing damaging information about the adverse environmental impacts of single-use plastic bags. This paper also uses Randomized Control Trials (RCT) in Experimental Economics with 180 households in Bangkok. The study's key findings lead to three conclusions: (1) Nudge using the default option can increase the opportunity of a sample to choose bioplastic bags by 19.34%. (2) Nudge with positive or negative information can increase the opportunity of the sample to choose bioplastic bags by 39.97% and 30.41%, respectively. (3) The consistently high price of bioplastic bags is another reason consumers are not interested in switching to bioplastic bags. The following policy recommendations are thus proposed: (1) In the case of department stores implementing a policy of refraining from handing out single-use plastic bags, they may instead opt to offer bioplastic bags as a default option for consumers. (2) Department stores can provide pictures or informational materials presenting the benefits of bioplastic bags or the environmental impacts of single-use plastic bags to consumers directly to encourage them to choose bioplastic bags. (3) A policy providing subsidies to reduce the cost of bioplastic bags can help motivate consumers to use bioplastic bags.

Keywords: bioplastic bags, nudge theory, default option, positive information, negative information

^{1,2,3} Faculty of Economics, Srinakharinwirot University

⁴ SIAM Lab, Faculty of Economics, Chulalongkorn University

* Corresponding author. E-mail: adulsu@g.swu.ac.th



การสะกิดเพื่อส่งเสริมใช้ถุงพลาสติกชีวภาพ ด้วยเศรษฐศาสตร์เชิงพฤติกรรมกับครัวเรือน ในกรุงเทพมหานคร

อดุลย์ ศุภนัท^{1,*} พืระ ตั้งธรรมรักษ์² ธนาคม ศรีศฤงคาร³ และ ณัฏฐ์ศุภณ คำชื่น⁴

วันรับบทความ: June 11, 2021 วันแก้ไขบทความ: June 28, 2021 วันตอบรับบทความ: September 8, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมให้ครัวเรือนเลือกใช้ถุงพลาสติกชีวภาพ ด้วยทฤษฎีการสะกิดในรูปแบบ (1) การสะกิดด้วยการใช้ทางเลือกหลักเพื่อส่งเสริมการใช้ถุงพลาสติกชีวภาพ (2) การสะกิดด้วยการให้ข้อมูลเชิงบวกถึงประโยชน์ของถุงพลาสติกชีวภาพ หรือ การสะกิดด้วยการให้ข้อมูลเชิงลบถึงผลเสียทางสิ่งแวดล้อมของการใช้ถุงพลาสติกแบบทั่วไป ผ่านกระบวนการวิจัยเชิงทดลอง ด้วยวิธีการทดลองแบบสุ่มและมีกลุ่มควบคุมจากกลุ่มตัวอย่างครัวเรือน จำนวน 180 ครัวเรือน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษานำไปสู่ข้อสรุป 3 ประเด็น (1) การสะกิดด้วยการใช้ทางเลือกหลักสามารถช่วยให้กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มที่จะเลือกถุงพลาสติกชีวภาพเพิ่มขึ้น 19.34% (2) การสะกิดด้วยข้อมูลเชิงบวกหรือ เชิงลบ สามารถช่วยให้กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มที่จะเลือกถุงพลาสติกชีวภาพเพิ่มขึ้น 39.97% และ 30.41% ตามลำดับ (3) ราคาที่ยังคงสูงของถุงพลาสติกชีวภาพ คือ สาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้บริโภคไม่สนใจที่จะเปลี่ยนมาใช้ถุงพลาสติกชีวภาพ สำหรับข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย มีดังนี้ (1) กรณีห้างสรรพสินค้าที่มีนโยบายงดแจกถุงพลาสติกแบบทั่วไป อาจเปลี่ยนจากการงดแจกถุงพลาสติก เป็นการเสนอถุงพลาสติกชีวภาพเป็นทางเลือกหลักให้ผู้บริโภคซื้อ (2) ห้างสรรพสินค้า สามารถนำรูปหรือข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ของถุงพลาสติกชีวภาพหรือผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของการใช้ถุงพลาสติกแบบทั่วไป มาติดไว้ให้ผู้บริโภคเห็นได้ง่ายเพื่อเป็นการสะกิดให้ผู้บริโภคเลือกซื้อถุงพลาสติกชีวภาพมากยิ่งขึ้น (3) นโยบายให้เงินสนับสนุน เพื่อให้ถุงพลาสติกชีวภาพมีราคาถูกลง จะสามารถช่วยสร้างแรงจูงใจให้ผู้บริโภคซื้อถุงพลาสติกชีวภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ถุงพลาสติกชีวภาพ ทฤษฎีการสะกิด การใช้ทางเลือกหลัก การให้ข้อมูลเชิงบวก การให้ข้อมูลเชิงลบ

^{1,2,3} คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

⁴ SIAM Lab คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

* Corresponding author. E-mail: adulsu@g.swu.ac.th

บทนำ

ปัจจุบันหลายประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยต่างเผชิญกับปัญหาขยะพลาสติก จากรายงานของกรมควบคุมมลพิษ (2563) กระทรวงธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ในปี พ.ศ. 2561 ทั่วโลกผลิตขยะพลาสติก 6,300 ล้านตันต่อปี โดยปริมาณขยะดังกล่าวสามารถนำกลับมารีไซเคิลได้เพียง 9% เท่านั้น สำหรับประเทศไทยผลิตขยะพลาสติก 2.7 ล้านตันต่อปี แบ่งเป็น ถุงพลาสติก 80% และโฟมพลาสติก 20% โดยเฉลี่ย 1 ปี คนไทยใช้ถุงพลาสติก 45,000 ล้านใบ หรือ เฉลี่ยคนละ 8 ใบต่อวัน ซึ่งถุงพลาสติกส่วนใหญ่เป็นถุงพลาสติกที่ผลิตจากพอลิเอทิลีน (Polyethylene) และใช้เพียงครั้งเดียว ไม่สามารถนำกลับมารีไซเคิลได้ นอกจากนี้ ในปี พ.ศ. 2561 ประเทศไทยได้มีการนำเข้าขยะพลาสติก 481,381 ตัน สูงสุดเป็นอันดับ 3 ในประเทศกลุ่มอาเซียน รองจากประเทศมาเลเซียและประเทศเวียดนาม ปัญหาขยะพลาสติกก่อให้เกิดผลกระทบภายนอกเชิงลบ (Negative Externalities หรือ External Costs) ต่อระบบนิเวศสิ่งแวดล้อม ซึ่งประเด็นปัญหาที่สำคัญของขยะพลาสติก คือ การใช้ระยะเวลาในการย่อยสลายนานเป็นร้อยปีเกินกว่าที่ระบบนิเวศจะจัดการได้ ดังนั้น แนวทางการแก้ปัญหาที่สำคัญ คือ การลดการใช้พลาสติก หรือทดแทนด้วยวัสดุอื่นจากธรรมชาติ

ปัจจุบันนโยบายการลดใช้ถุงพลาสติกแบบใช้เพียงครั้งเดียว (Single-use Plastic) ในประเทศไทยเป็นนโยบายแบบสมัครใจ (Voluntary Policy) โดยภาครัฐบาลขอความร่วมมือกับผู้ค้าปลีกขนาดใหญ่ดแจกถุงพลาสติกให้แก่ลูกค้า ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นไป และภาครัฐเองได้ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการและผู้บริโภคหันมาใช้ถุงพลาสติกที่ผลิตจากพลาสติกชีวภาพ (Bioplastic) ซึ่งมีอายุการย่อยสลายประมาณ 4-6 เดือน และสามารถนำกลับมารีไซเคิลได้แทนถุงพลาสติกแบบใช้เพียงครั้งเดียวที่ผลิตจากสารพอลิเอทิลีนที่ใช้เวลาย่อยสลายมากกว่า 400 ปี นอกจากนี้ ทางคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบอนุมัติ แผนลด-เลิกผลิตขยะพลาสติก โดยประกาศห้ามใช้ พลาสติก 4 ชนิด ได้แก่ โฟม ถุงหิ้ว แก้ว และหลอดพลาสติก ในปี พ.ศ. 2565 (กรีนเน็ตเวิร์ค ไทยแลนด์, 2564)

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าภาครัฐบาลได้ขอความร่วมมือผู้ประกอบการงดแจกถุงพลาสติก (Disposable Carryout Bag Policy) แก่ลูกค้า และมีแนวทางที่จะเลิกใช้ถุงพลาสติกในปี พ.ศ. 2565 แต่ในช่วงเวลาที่ผ่านมาถึงเวลาเป้าหมาย ครัวเรือนยังคงมีความจำเป็นต้องใช้ถุงพลาสติก โดยเฉพาะถุงพลาสติกสำหรับใส่ขยะ เดิมก่อนที่จะมีนโยบายงดแจกถุงพลาสติก ผู้บริโภคนิยมนำถุงพลาสติกที่ได้รับจากการใช้จ่ายซื้อสินค้ามาใช้ซ้ำเป็นถุงขยะ แต่เมื่อมีนโยบายงดแจกถุงพลาสติกทำให้ผู้บริโภคหันมาใช้ถุงขยะพลาสติกแทน

ถุงขยะพลาสติกที่จำหน่ายในท้องตลาด มี 2 ประเภท คือ ถุงพลาสติกแบบใช้เพียงครั้งเดียว และถุงพลาสติกชีวภาพ ดังแสดงข้อมูลในตารางที่ 1

จากตารางที่ 1 พบว่า ราคาของถุงพลาสติกชีวภาพจะมีราคาสูงกว่าถุงพลาสติกแบบใช้เพียงครั้งเดียวประมาณ 5-7 เท่า นอกจากนั้น สถานที่จัดจำหน่ายถุงพลาสติกชีวภาพยังไม่ได้จัดจำหน่ายทั่วไปเหมือนกับถุงพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียว สาเหตุที่ราคาของถุงพลาสติกชีวภาพมีราคาสูงเกิดจากจำนวนผู้ซื้อยังมีจำนวนไม่มากนัก ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการ ผู้ส่งออก ขณะที่ผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มผู้บริโภคยังมีจำนวนไม่มากนัก ทำให้

ปริมาณการผลิตถุงพลาสติกชีวภาพมีปริมาณไม่มากเพียงพอที่จะก่อให้เกิดการประหยัดต่อขนาด (Economies of Scale) ได้ ส่งผลให้ต้นทุนต่อหน่วยในการผลิตยังคงสูงอยู่

ตารางที่ 1 ราคา ขนาด และระยะเวลาการย่อยสลายของถุงพลาสติกแบบใช้เพียงครั้งเดียวกับถุงพลาสติกชีวภาพ

ประเภทถุงขยะพลาสติก	ขนาด	ราคาต่อหน่วย	ระยะเวลาการย่อยสลาย
ถุงพลาสติกแบบใช้เพียงครั้งเดียว ที่ผลิตจากพอลิเอทิลีน	- 6 x 14 นิ้ว	0.20 บาทต่อใบ	> 400 ปี
	- 45 x 60 นิ้ว	0.75 บาทต่อใบ	> 400 ปี
ถุงพลาสติกที่ผลิตจากพลาสติกชีวภาพ	- 6 x 14 นิ้ว	1 บาทต่อใบ	4-6 เดือน
	- 45 x 60 นิ้ว	5 บาทต่อใบ	4-6 เดือน

ที่มา: ศตพร สภานุชาต (ม.ป.ป.); สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, ศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ (2563)

ถึงแม้ว่านโยบายการลดแจกถุงพลาสติกจะทำให้ปริมาณการใช้ถุงพลาสติกในระบบเศรษฐกิจลดลง แต่กลับทำให้ปริมาณความต้องการใช้ถุงขยะพลาสติกของครัวเรือนเพิ่มขึ้น เนื่องจากครัวเรือนยังคงมีความจำเป็นในการใช้ถุงพลาสติกเพื่อเป็นถุงขยะ ครัวเรือนจึงต้องซื้อถุงขยะพลาสติกและแบกรับค่าใช้จ่ายในส่วนนี้เพิ่มขึ้น ถุงพลาสติกที่ครัวเรือนส่วนใหญ่ใช้เป็นถุงพลาสติกแบบใช้เพียงครั้งเดียวที่มีราคาถูกกว่าถุงพลาสติกชีวภาพ นอกจากนี้ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังคิดว่าปัญหาขยะพลาสติกมีลักษณะเป็นสินค้าสาธารณะ (Public Goods) เป็นปัญหาของส่วนรวม ไม่ใช่ปัญหาส่วนบุคคล จึงยังไม่มีแรงจูงใจมากพอที่จะทำให้ครัวเรือนเปลี่ยนมาใช้ถุงพลาสติกชีวภาพที่มีราคาสูงกว่า งานวิจัยนี้จึงต้องการศึกษาแนวทางในการส่งเสริมหรือรณรงค์ให้ครัวเรือนหันมาเลือกใช้ถุงขยะพลาสติกชีวภาพเพิ่มขึ้น โดยนำทฤษฎีการสะกิด (Nudge Theory) ซึ่งเป็นวิธีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมโดยปราศจากการบังคับ จากวิชาเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบและหาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการสร้างแรงจูงใจ หรือการสะกิดให้ผู้บริโภคปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหันมาใช้ถุงพลาสติกขยะที่ผลิตจากพลาสติกชีวภาพแทนถุงขยะพลาสติกแบบใช้เพียงครั้งเดียวที่ผลิตจากพอลิเอทิลีน

ทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยฉบับนี้ใช้ทฤษฎีและกรอบแนวคิด เรื่องทฤษฎีการสะกิด (Nudge Theory) ของ Thaler และ Benartzi (2004) เพื่อส่งเสริมการใช้ถุงพลาสติกชีวภาพ โดยทฤษฎีการสะกิด (Nudge Theory) เป็นแนวคิดที่ประยุกต์มาจากแนวคิดด้านจิตวิทยา และเศรษฐศาสตร์ เป็นแนวคิดที่อธิบายการตัดสินใจของมนุษย์ในบางครั้ง ที่ขาดความมีเหตุผล (Irrational) เช่น ทำไมคนเราจึงรับประทานอาหารที่ไม่ดีต่อสุขภาพ ทำไมคนส่วนใหญ่ชี้แจงไม่ยอมออกกำลังกาย เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากในบางครั้งมนุษย์ตัดสินใจโดยใช้สัญชาตญาณมากกว่าเหตุผลนั่นเอง ทฤษฎีการสะกิดจึงเป็นเครื่องมือในการออกแบบเพื่อสร้างแรงจูงใจด้านบวกให้มนุษย์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างค่อยเป็นค่อยไป โดยไม่รู้สึกรำคาญตนเองถูกบังคับ สำหรับทฤษฎีการสะกิดแบ่งตามผู้ได้รับผลประโยชน์ จะแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ [1] Pro-self Nudge เป็นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมซึ่งผลประโยชน์จะตกแก่ผู้ปรับเปลี่ยน

พฤติกรรมเอง เช่น การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการเงิน เพื่อให้มีเงินออมมากขึ้น การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้อ้วนน้อยลงและ [2] Pro-social Nudge เป็นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้สังคมได้รับประโยชน์มากขึ้น เช่น การบริจาคอวัยวะ การปลูกฝังเพื่อให้มีปริมาณการใช้ถุงพลาสติกลดลง หรือแม้แต่ในงานวิจัยฉบับนี้ที่มุ่งเน้นการสะกิดให้คนหันมาให้ความสนใจเลือกใช้ถุงพลาสติกชีวภาพมากขึ้น

โดยที่ผ่านมามีงานวิจัยนำแนวทางการสะกิด (Nudge) ไปประยุกต์ใช้ในการปรับพฤติกรรมในหลากหลายด้าน อาทิ Grunert และ Wills (2007) ที่ใช้หลักการสะกิดด้วยการให้ข้อมูลทางด้านโภชนาการ ความรู้และความเข้าใจของผู้บริโภคในร้านค้าปลีกที่อังกฤษ พบว่า การใช้ข้อมูลด้านโภชนาการช่วยให้ผู้บริโภคเลือกอาหารที่เป็นทางเลือกสุขภาพมากขึ้น งานศึกษาของ Madrian และ Shea (2001) และ Thaler และ Benartzi (2004) ที่ใช้หลักการสะกิดในการปรับพฤติกรรมการออมเพื่อการเกษียณอายุ หรืองานของ Mehrotra, Sorbero, และ Damberg (2010) ที่ใช้หลักการสะกิดเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่แรงงาน เป็นต้น

สำหรับงานศึกษาในประเทศไทย งานวิจัยของ Tangtammaruk (2017) ประยุกต์เอาแนวคิดความเกรงกลัวความสูญเสีย (Loss Aversion) ของ Kahneman และ Tversky (1979) ไปใช้ทดแทนป้ายห้ามสูบบุหรี่เดิมที่มีอยู่ตามโรงเรียนและมหาวิทยาลัย ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างนักเรียนที่ไม่เคยสูบบุหรี่และนักเรียนที่สูบบุหรี่ต่างเลือกป้ายรูปภาพน่ากลัวขึ้นมาทดแทนป้ายห้ามสูบบุหรี่แบบเดิม โดยระบุว่าภาพที่น่ากลัวเหล่านั้นกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกถึงความสูญเสียที่เกิดจากการสูบบุหรี่ซึ่งจะสามารถสะกิดให้นักเรียนไม่กล้าที่จะลองสูบบุหรี่มากกว่าป้ายห้ามสูบแบบเดิม Thampanishvong (2015) ได้ประยุกต์แนวทางการสะกิดกับการประหยัดไฟฟ้ากับครัวเรือนของการไฟฟ้านครหลวงในกรุงเทพมหานคร ด้วยการแบ่งกลุ่มการศึกษาออกเป็น กลุ่มควบคุมที่ไม่มีการให้คำแนะนำใด ๆ เทียบกับกลุ่มทดลองที่ให้คำแนะนำด้านการประหยัดไฟฟ้าทุกเดือน กลุ่มทดลองที่ใช้อิทธิพลของคนรอบข้าง (Peer Effect) ด้วยการส่งค่าไฟฟ้าเฉลี่ยของบ้านทุกบ้านในหมู่บ้านให้เป็นข้อมูลเทียบ และกลุ่มที่ทั้งให้คำแนะนำและส่งข้อมูลค่าไฟฟ้าเฉลี่ย ซึ่งผลการศึกษา พบว่า กลุ่มสุดท้ายเป็นกลุ่มที่มีอัตราการใช้ไฟฟาลดลงอย่างมีนัยสำคัญ งานวิจัยของ Chaiwat และคณะ (2019) ได้ประยุกต์แนวทางการสะกิดโดยใช้ร้านค้าแพในการทดลอง ซึ่งพบว่า การออกแบบเมนูแนะนำของร้านให้เป็นเมนูเพื่อสุขภาพ (ลดปริมาณน้ำตาล) สามารถจูงใจให้กลุ่มนิสิตนักศึกษาหันมาเลือกทางเลือกสุขภาพสูงขึ้น เช่นเดียวกันกับการศึกษาของ Tangtammaruk (2020) ที่พบว่า การเสนอให้ทางเลือกสุขภาพเป็นทางเลือกหลัก (Default Option or Status Quo) และการให้ข้อมูลเพื่อสะกิดให้ทราบถึงความสูญเสีย คือ 2 แนวทางที่สามารถสะกิดให้ทั้งนักเรียน นิสิต และคนวัยทำงานเลือกทางเลือกสุขภาพมากขึ้น

ดังนั้น งานวิจัยฉบับนี้จึงมีความตั้งใจที่จะประยุกต์ใช้ทฤษฎีการสะกิดเพื่อส่งเสริมการใช้ถุงพลาสติกชีวภาพ ในกรณีของครัวเรือนไทยที่เพิ่งเริ่มประสบกับปัญหาของนโยบายการงดแจกถุง สำหรับสาเหตุที่คนทั่วไปยังไม่สนใจที่จะหันมาใช้ถุงพลาสติกชีวภาพ คณะผู้วิจัยตั้งข้อสมมติฐานไว้สองประการ ได้แก่ ประการที่หนึ่ง ปัจจัยเรื่องของการราคา จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าถุงพลาสติกชีวภาพมีราคาสูงกว่าถุงพลาสติกที่ใช้อยู่ทั่วไปถึง 5 เท่า ดังนั้น จึงยังคงไม่ดึงดูดให้ผู้บริโภคหันมาใช้ และประการที่สอง เนื่องจากโลกและสิ่งแวดล้อมเปรียบเสมือนสินค้าสาธารณะ (Public Goods) ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้และใช้ประโยชน์ร่วมกัน ดังนั้น ย่อม

ต้องเกิดปัญหาผู้ที่ใช้ทรัพยากร แต่ไม่ยอมช่วยบำรุงรักษา (Free Rider) เมื่อเป็นเช่นนั้นหลายกลุ่มอาจจะคิดว่าไม่มีความจำเป็นที่ตนจะต้องแบกรับต้นทุนในการซื้อถุงพลาสติกที่สูงขึ้น ทั้ง ๆ ที่ยังคงมีคนอื่น ๆ ที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันแต่ก็ไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของการบำรุงรักษา

เมื่อเป็นเช่นนั้นกระบวนการสะกิดเพื่อส่งเสริมการใช้ถุงพลาสติกชีวภาพจึงต้องคำนึงถึงสาเหตุสองประการข้างต้น สำหรับแนวทางการสะกิดที่งานวิจัยฉบับนี้เลือกใช้มีทั้งสิ้น 3 วิธี ดังนี้

(1) การให้ข้อมูลเชิงบวกถึงประโยชน์ของถุงพลาสติกชีวภาพ (Information) จากแนวคิดอคติเชิงพฤติกรรม (Behavioral Bias) เรื่องการยึดติด (Anchoring Effect) ที่ระบุว่า การตัดสินใจของคนสามารถยึดติดหรือคล้อยตามไปกับข้อมูล ข้อความ ตัวเลข หรือรูปภาพที่ได้เห็น (Kahneman & Tversky, 1979) การให้ข้อมูลเรื่องประโยชน์ของสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งซ้ำ ๆ (Salience Bias) จะช่วยส่งผลให้ผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะเชื่อถือหรือซื้อสินค้าชนิดนั้นเพิ่มขึ้น (Bordalo, Gennaioli, & Shleifer, 2013) ดังนั้น การให้ข้อมูลเรื่องประโยชน์และความสามารถในการย่อยสลายของถุงพลาสติกชีวภาพอาจจะสามารถช่วยสะกิดให้กลุ่มทดลองสนใจอยากใช้เพื่อที่จะช่วยรักษาโลกซึ่งเป็นสินค้าสาธารณะเพิ่มขึ้น

(2) การให้ข้อมูลเชิงลบถึงโทษและผลเสียจากขยะพลาสติก Kahneman และ Tversky (1979) ได้นำเสนอแนวคิดการเกรงกลัวความสูญเสีย (Loss Aversion) จากทฤษฎีความคาดหวัง (Prospect Theory) ไว้ว่าบุคคลจะรู้สึกและให้ความสำคัญกับสิ่งที่จะสูญเสียมากกว่าสิ่งที่ตนได้รับถึงแม้มูลค่าที่สูญเสียหรือได้รับจะเท่ากัน ดังนั้นหากดำเนินการสะกิดกลุ่มตัวอย่างให้เห็นถึงความสูญเสียที่จะได้รับหากโลกเกิดปัญหาอันเนื่องมาจากการย่อยสลายยากของพลาสติก อาจจะช่วยส่งเสริมให้กลุ่มตัวอย่างสนใจใช้ถุงพลาสติกชีวภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดโศกนาฏกรรมของส่วนรวม (Tragedy of the Common) ตามทฤษฎีสินค้าสาธารณะที่ระบุว่า หากทุกคนไม่สนใจที่จะดูแลรักษาสินค้าสาธารณะ ท้ายที่สุดแล้วสินค้าสาธารณะจะเสื่อมสภาพและทุกคนในสังคมก็จะไม่สามารถได้รับประโยชน์อีกต่อไป

(3) การใช้ทางเลือกหลัก (Default Option) ของ Samuelson และ Zeckhauser (1988) ที่เสนอไว้ว่ามนุษย์มีแนวโน้มที่จะยึดติดกับข้อเสนอหรือทางเลือกหลักที่ได้รับเสนอไว้ตั้งแต่ต้น มากกว่าที่จะเปลี่ยนไปเลือกทางเลือกรอง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งข้อสันนิษฐานเบื้องต้นว่า หากนำเสนอถุงพลาสติกชีวภาพไว้ให้เป็นทางเลือกแรก โดยเปิดโอกาสให้ผู้ทดลองเปลี่ยนหรือปฏิเสธได้ อาจจะสามารถช่วยให้ผู้บริโภคสนใจเลือกถุงพลาสติกชีวภาพมากขึ้น

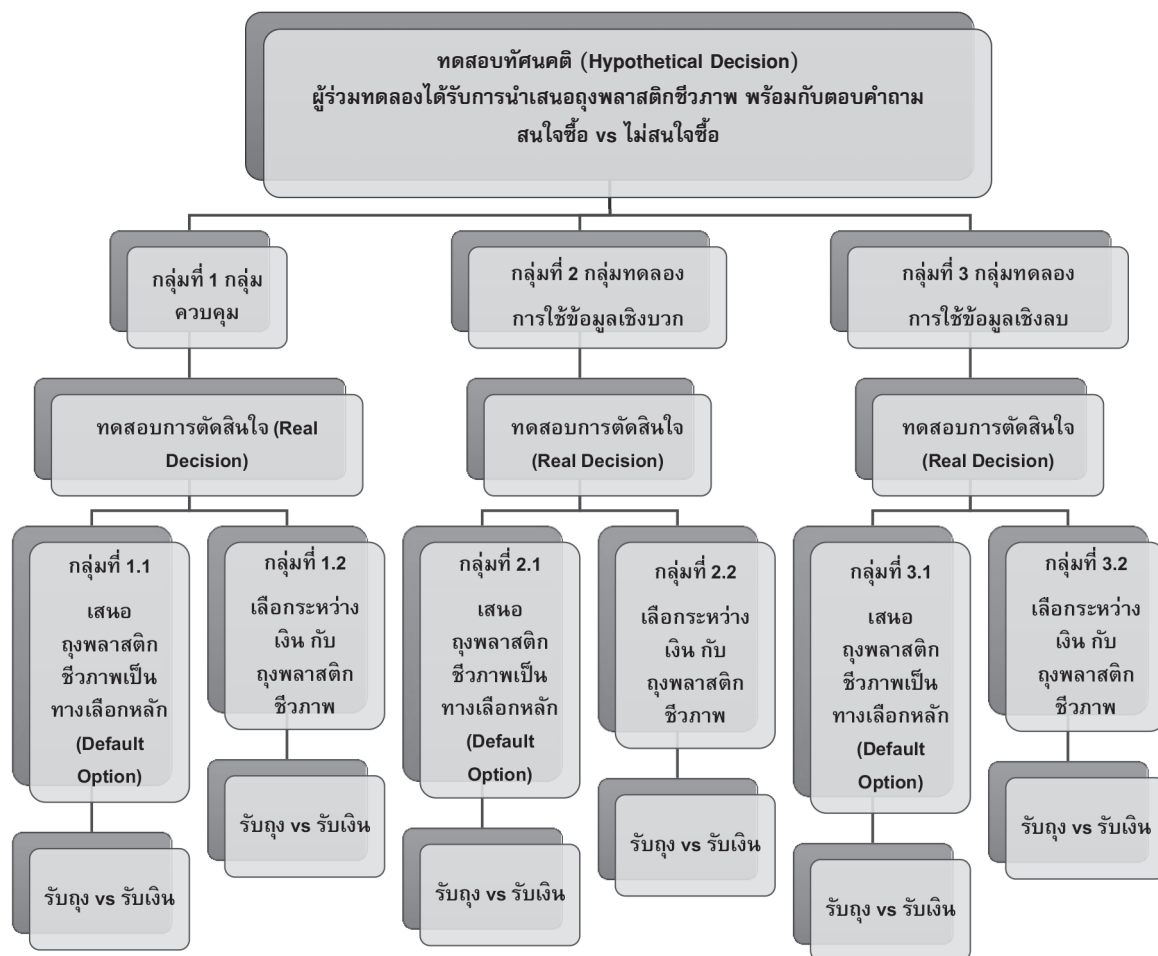
วัตถุประสงค์

เพื่อประยุกต์ใช้ทฤษฎีการสะกิดจากวิชาเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม (Behavioral Economic Nudges) ในรูปแบบ (1) การให้ข้อมูลเชิงบวกถึงประโยชน์ของถุงพลาสติกชีวภาพ (Information) (2) การสะกิดด้วยความเกรงกลัวความสูญเสีย (Loss Aversion) ด้วยการให้ข้อมูลเชิงลบถึงผลเสียทางสิ่งแวดล้อม และ (3) การใช้ทางเลือกหลัก (Default Option) ในการส่งเสริมการใช้ถุงพลาสติกชีวภาพในการทดแทนถุงพลาสติกแบบใช้เพียงครั้งเดียวที่ย่อยสลายยาก

วิธีดำเนินการวิจัย

วัตถุประสงค์หลักของงานวิจัยชิ้นนี้ คือ การใช้กระบวนการเศรษฐศาสตร์เชิงทดลอง (Experimental Economic) ด้วยวิธีการทดลองแบบสุ่มและมีกลุ่มควบคุมจากกลุ่มตัวอย่าง (Randomized Control Trials (RCT)) (Adams, McCall, Gray, Orza, & Chalmers, 1992; Webber, & Prouse, 2018) เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการสะกิด (Nudge) ให้ครัวเรือนหันมาใช้ถุงพลาสติกชีวภาพเพิ่มขึ้น ด้วยแนวทางที่แตกต่างกัน 3 แนวทาง กับกลุ่มตัวอย่างอาสาสมัคร 180 คนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนี้ต้องอยู่ในครัวเรือนที่ใช้ถุงพลาสติกแบบย่อยสลายยากอยู่เป็นประจำ โดยกระบวนการทดลอง (ภาพที่ 1) เริ่มต้นจาก ขั้นที่ 1 ขั้นของการทดสอบทัศนคติ โดยผู้ร่วมทดลองจะได้รับการนำเสนอเรื่องถุงพลาสติกชีวภาพ คุณสมบัติคร่าว ๆ และราคาในท้องตลาดของถุงพลาสติกชีวภาพ จากนั้นจึงให้ผู้ร่วมทดลองตอบคำถามว่า สนใจจะเปลี่ยนจากถุงขยะพลาสติกที่ย่อยสลายยากที่ใช้อยู่เดิมเป็นถุงพลาสติกชีวภาพที่มีราคาสูงขึ้นหรือไม่ ซึ่งขั้นนี้เป็นการวัดการตัดสินใจเชิงทัศนคติ (Hypothetical Decision) ถัดมาในขั้นที่ 2 ผู้ร่วมทดลองจะถูกสุ่มเข้ากลุ่มที่แตกต่างกัน 3 กลุ่ม โดยที่กลุ่มที่หนึ่งเป็นกลุ่มควบคุม (Control Group) ที่ไม่มีการให้ข้อมูลเพิ่มเติมใด ๆ กลุ่มที่สองเป็นกลุ่มทดลอง (Treatment Group) คือ กลุ่มที่ให้ข้อมูลเชิงบวกถึงประโยชน์ของถุงพลาสติกชีวภาพ (Framing with Positive Information) และกลุ่มที่สามเป็นกลุ่มทดลอง (Treatment Group) ที่ให้ข้อมูลเชิงลบถึงโทษและผลเสียจากขยะพลาสติก (Framing with Negative Information) จากแนวความคิดการเกรงกลัวความสูญเสีย (Loss Aversion) ของ Kahneman และ Tversky (1979) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพของวิธีการสะกิดที่แตกต่างกันในการส่งเสริมให้กลุ่มตัวอย่างเปลี่ยนมาใช้ถุงพลาสติกชีวภาพที่ย่อยสลายง่าย

จากนั้นในขั้นตอนสุดท้าย หรือ ขั้นตอนที่ 3 เป็นกระบวนการทดสอบการตัดสินใจจริง (Real Decision) ด้วยการสุ่มผู้ร่วมทดลองออกเป็นอีก 2 กลุ่มย่อย จาก 3 กลุ่มหลัก (กลุ่มที่ 1.1, 1.2, 2.1, 2.2, 3.1 และ 3.2 ตามลำดับ) โดยในกลุ่มย่อยที่หนึ่ง ผู้ร่วมทดลองจะได้รับถุงพลาสติกชีวภาพขนาด 6 x 14 นิ้ว จำนวน 50 ถุง ราคาถุงละ 1 บาท รวมมูลค่า 50 บาท เป็นของตอบแทนการเข้าร่วมการทดลอง (เป็นทางเลือกหลัก; Default Option) แต่หากผู้ร่วมทดลองไม่ต้องการรับถุงพลาสติกชีวภาพ ผู้ร่วมทดลองสามารถนำเอาถุงนี้ไปขอแลกเปลี่ยนเป็นเงิน 75 บาทได้ (ไม่ได้เป็นการบังคับ เพียงแต่การนำถุงไปเปลี่ยนมีต้นทุนเรื่องของการเสียเวลา หรือต้นทุนในการขอเปลี่ยน) ในขณะที่กลุ่มย่อยที่สอง ผู้เข้าร่วมการทดลองจะได้เลือกระหว่างการรับถุงพลาสติกชีวภาพมูลค่า 50 บาท หรือเงินสดมูลค่า 75 บาท



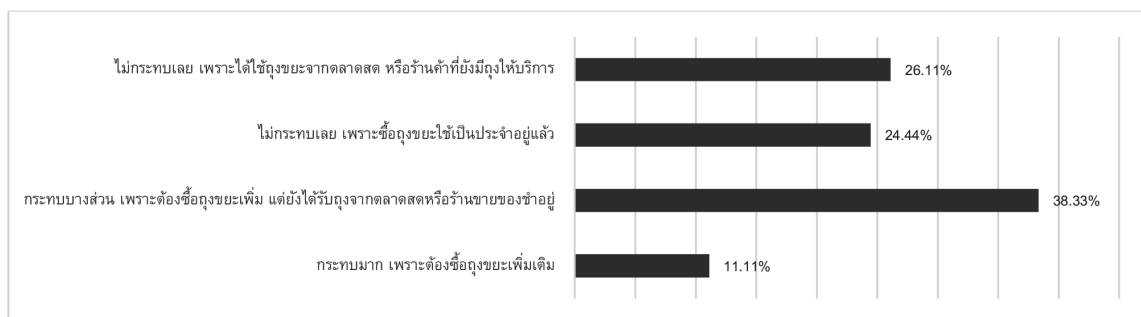
ภาพที่ 1 กระบวนการทดลอง

ที่มา: การรวบรวมแนวคิดของ Adams, McCall, Gray, Orza, และ Chalmers (1992); Webber, และ Prouse (2018) เพื่อทำกรอบแนวคิดการวิจัยโดยผู้วิจัย

กล่าวโดยสรุป กระบวนการทดลองจากภาพที่ 1 จะสามารถช่วยให้ผู้วิจัยสามารถศึกษาพฤติกรรมการเลือกถุงพลาสติกชีวภาพ ได้ 3 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นที่หนึ่ง การศึกษาเปรียบเทียบ ทัศนคติ (Hypothetical Decision) กับ การตัดสินใจจริง (Real Decision) ด้านการใช้ถุงพลาสติกชีวภาพ จากผลการศึกษาชั้นที่ 1 เปรียบเทียบกับผลการศึกษาในชั้นที่ 3 ประเด็นที่สอง การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการสะกิด (Nudge) ด้วยการให้ข้อมูลเชิงบวกและข้อมูลเชิงลบ จากผลการศึกษาในชั้นที่ 2 และชั้นที่ 3 และประเด็นสุดท้าย การศึกษาประสิทธิภาพของการสะกิดด้วยทางเลือกหลัก (Default Option) ต่อการส่งเสริมการใช้ถุงพลาสติกชีวภาพจากผลการศึกษาในชั้นที่ 3

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามกระบวนการทดลองในภาพที่ 1 โดยมีอาสาสมัครที่มีคุณสมบัติตรงตามเป้าหมายของการศึกษา (เป็นครัวเรือนที่ใช้ถุงพลาสตคแบบยอยสลายยากเป็นถุงขยะอยู่เป็นประจำ) จำนวน 180 คน ประกอบด้วย เพศหญิง ร้อยละ 69.4 เพศชาย ร้อยละ 27.2 และเป็นเพศทางเลือก ร้อยละ 3.3 มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญตรีขึ้นไป ร้อยละ 83.33 ระดับรายได้ครัวเรือนมีความหลากหลาย โดยส่วนใหญ่มีรายได้ครัวเรือน 15,001-30,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 43.33 รองลงมา คือ ช่วง 50,000-100,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 18.33 นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 72.22 ประกอบอาชีพทำงานประจำ รองลงมา ร้อยละ 21.67 เป็นกลุ่มนักศึกษา (ที่ไม่ได้พักอาศัยอยู่กับครอบครัว) และอาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 6.11 สำหรับลักษณะที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 36.11 พักอาศัยในหอพัก/คอนโด รองลงมา คือ บ้านเดี่ยว ร้อยละ 31.11 พักอาศัยในบ้านแฟลต/ทาวน์เฮาส์ ร้อยละ 27.22 และตึกแถว ร้อยละ 5.56 ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 63.88 มีการแยกขยะในที่อยู่อาศัย โดยขยะที่กลุ่มตัวอย่างแยกมากที่สุด 3 อันดับ คือ ถุง/ขวดพลาสตค ร้อยละ 53.33 รองลงมา คือ เศษอาหาร ร้อยละ 42.33 และขวดแก้ว ร้อยละ 34.44



ภาพที่ 2 ผลกระทบของการรณรงค์แจกถุงพลาสตคต่อค่าใช้จ่ายขยะของกลุ่มตัวอย่าง

ด้านผลกระทบจากการรณรงค์แจกถุงพลาสตคตามร้านค้า และห้างสรรพสินค้าต่อภาระค่าใช้จ่ายขยะของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 49.44 ได้รับผลกระทบ เพราะต้องซื้อถุงขยะเพิ่มเติม แบ่งเป็นได้รับผลกระทบมาก ร้อยละ 11.11 และได้รับผลกระทบบางส่วน ร้อยละ 38.33 ขณะที่กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 50.55 ไม่ได้รับผลกระทบ แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 26.11 ไม่ได้รับผลกระทบ เพราะได้ใช้ถุงพลาสตคจากตลาดสดหรือร้านค้าที่ยังมีถุงให้บริการอยู่ กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 24.44 ไม่ได้รับผลกระทบ เพราะซื้อถุงขยะใช้เป็นประจำอยู่แล้ว ดังนั้น ในเบื้องต้นจะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 49.44 นั้นมีพฤติกรรมการซื้อถุงขยะเปลี่ยนแปลงไป โดยซื้อเพิ่มเติมหลังจากการรณรงค์แจกถุงพลาสตค (ภาพที่ 2)

สำหรับผลการศึกษาจากกระบวนการวิจัยเชิงทดลอง พบว่า เมื่อมีการนำเสนอถุงพลาสตคชีวภาพให้แก่กลุ่มตัวอย่างในขั้นตอนที่ 1 (ภาพที่ 1) มีผู้ที่ตอบสนใจอยากทดลองใช้ถุงพลาสตคชีวภาพ ร้อยละ 66.11 (Hypothetical Decision) แต่เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการทดลองแล้ว มีผู้ที่ตัดสินใจรับถุงพลาสตคชีวภาพไปทดลอง

ใช้เป็นถุงขยะที่บ้านแทนที่จะรับเงินเป็นของตอบแทนอยู่ที่ ร้อยละ 48.89 (ขั้นตอนที่ 3 จากภาพที่ 1) ทั้งนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวเป็น [1] การเปรียบเทียบทัศนคติ (Hypothetical Decision) กับการตัดสินใจจริง (Real Decision) ด้านการใช้ถุงพลาสติกชีวภาพของผู้เข้าร่วมทดลอง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เมื่อถึงขั้นตอนการตัดสินใจจริงแล้ว ยังคงมีหลากหลายปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจจริง ซึ่งส่งผลให้หลายครั้งที่สิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะไม่สอดคล้องกับการกระทำจริง โดยในส่วนของ การทดลองนี้มีผลมาจากการแลกมา (Trade-off) ซึ่งผลตอบแทนที่ไม่เท่ากัน ที่ผู้เข้าร่วมจะได้รับระหว่างถุงพลาสติกชีวภาพมูลค่า 50 บาท กับเงินสดมูลค่า 75 บาท หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่แทรกแซงระหว่างการทดลอง

ตารางที่ 2 ความเต็มใจจ่ายต่อถุงพลาสติกชีวภาพเมื่อเปรียบเทียบกับถุงพลาสติกแบบใช้เพียงครั้งเดียว

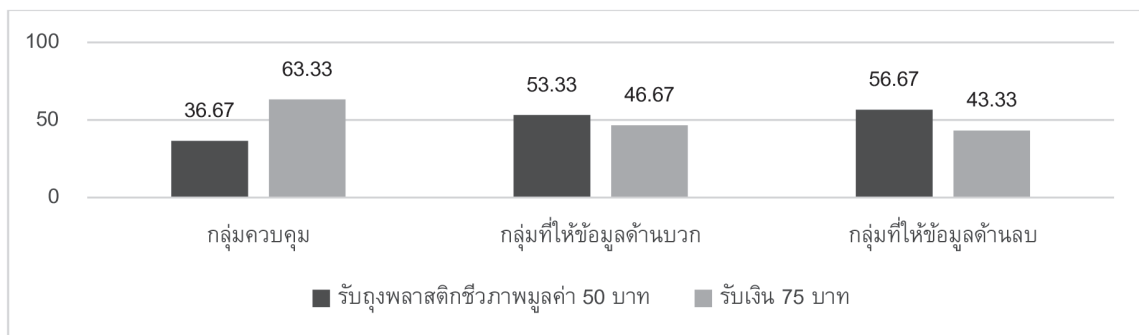
ประเภทถุงขยะพลาสติก	ขนาด	ราคาตลาด ที่มา สถาบันพลาสติก (2559)	ความเต็มใจจ่าย ที่มา ผู้วิจัย
ถุงพลาสติกแบบใช้เพียง ครั้งเดียวที่ผลิตจาก พอลิเอทิลีน	-6 x 14 นิ้ว	10 บาทต่อแพ็ก 50 ใบ หรือ 0.20 บาทต่อใบ	-
ถุงพลาสติกที่ผลิตจาก พลาสติกชีวภาพ	-6 x 14 นิ้ว	50 บาทต่อแพ็ก 50 ใบ หรือ 1 บาทต่อใบ	30.91 บาทต่อแพ็ก 50 ใบ หรือ ประมาณ 0.6182 บาทต่อใบ

ที่มา: ศตพร สกานูชาติ (ม.ป.ป.); สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, ศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ (2563) และ ผู้วิจัย

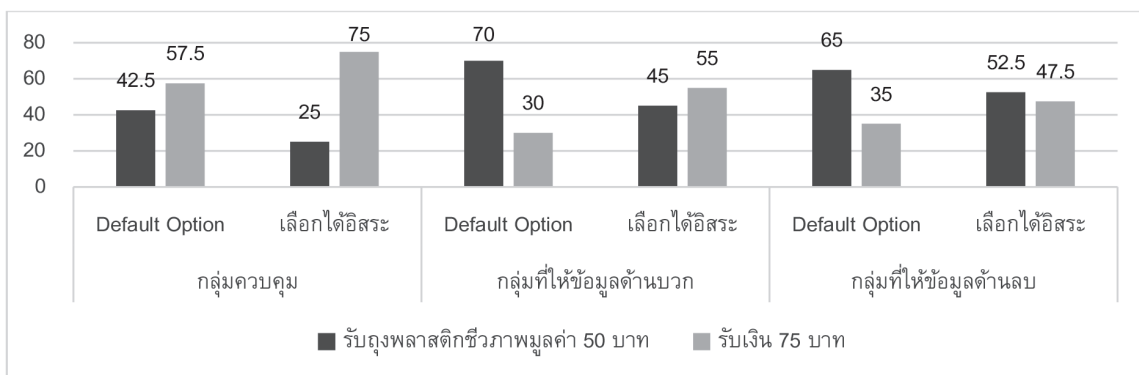
นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้สอบถามถึงทัศนคติของผู้ที่ตอบไม่สนใจถุงพลาสติกชีวภาพถึงสาเหตุหลักของการไม่เลือกใช้ถุงพลาสติกชีวภาพ พบว่า ราคาที่สูงเกินไปของถุงพลาสติกชีวภาพ (50 บาทต่อ 50 ใบ หรือ 1 บาทต่อใบ) คือ สาเหตุสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่สนใจที่จะใช้ถุงพลาสติกชีวภาพ ทั้งนี้เมื่อผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเต็มใจจ่าย (Willingness to pay) ต่อถุงพลาสติกชีวภาพของผู้ร่วมทดลองที่ตอบไม่สนใจถุงพลาสติกชีวภาพทั้งหมด พบว่า ผู้ร่วมทดลองมีความเต็มใจจ่ายอยู่ที่ 30.91 บาทต่อแพ็ก 50 ใบ หรือ ประมาณ 0.6182 บาทต่อชิ้น (ตารางที่ 2) ซึ่งราคา que ผู้ร่วมทดลองเต็มใจจะจ่ายนี้แม้จะถูกลงกว่าราคาตลาดของถุงพลาสติกชีวภาพ แต่ยังคงมีราคาที่สูงกว่าถุงพลาสติกแบบใช้เพียงครั้งเดียวที่ผลิตจากพอลิเอทิลีนซึ่งย่อยสลายได้ยาก

ถัดมา ภาพที่ 3 เมื่อพิจารณา [2] การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการสะกิด (Nudge) ด้วยการให้ข้อมูลเชิงบวก และข้อมูลเชิงลบ จากผลการศึกษาในขั้นที่ 2 และ ขั้นที่ 3 การให้ข้อมูลทั้งด้านที่เป็นบวกและลบ ต่างมีประสิทธิภาพช่วยให้กลุ่มทดลองเลือกรับถุงพลาสติกชีวภาพมากขึ้น โดยมีประสิทธิภาพในระดับที่ใกล้เคียงกัน สำหรับกลุ่มควบคุมที่ปราศจากการแทรกแซงใด ๆ มีผู้เลือกรับถุงพลาสติกชีวภาพเป็นของตอบแทนอยู่เพียง ร้อยละ 36.67 แต่เมื่อมีการให้ข้อมูล ณ ขณะที่ต้องตัดสินใจ (Currently Priming with Information) ด้วยข้อมูลประโยชน์และคุณสมบัติของถุงพลาสติกชีวภาพ ส่งผลให้ในกลุ่มทดลองมีผู้เลือกถุงพลาสติกชีวภาพ

เป็นของตอบแทนเพิ่มขึ้นเป็น ร้อยละ 53.33 ในขณะที่การใช้ข้อมูลเชิงลบ ด้วยการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการย่อยสลายที่ยากของถุงพลาสติกปกติและความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้กลุ่มทดลองมีผู้เลือกถุงพลาสติกชีวภาพเป็นของตอบแทนเพิ่มขึ้นเป็น ร้อยละ 56.67 และผลการทดสอบทางสถิติถึงความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (Chi-square Test) พบว่า การสะกิด (Nudge) ด้วยข้อมูลทางบวกและลบ ล้วนส่งผลให้พฤติกรรม การเลือกของตอบแทนระหว่างเงิน 75 บาท กับถุงพลาสติกชีวภาพมูลค่า 50 บาท ของทั้งสามกลุ่มแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ช่วงเชื่อมั่น 99% หรือกล่าวโดยง่าย คือ การสะกิดด้วยการให้ข้อมูล ณ ขณะที่ ต้องตัดสินใจสามารถช่วยให้กลุ่มตัวอย่างสนใจและเลือกถุงพลาสติกชีวภาพได้มากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ นั้นเอง นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้นำผลการศึกษาวิเคราะห์ผ่านแบบจำลองสองทางเลือก (Binary Choices Model) โดยหลังจากทำการตัดชุดข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ออก 3 ตัวอย่าง เหลือ 177 ตัวอย่าง จึงได้ผลการประมาณการด้วยแบบจำลอง Logit ตามตารางที่ 3 ซึ่งยังคง พบว่า การสะกิดด้วยการให้ข้อมูล เชิงบวกสามารถช่วยให้กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มที่จะเลือกถุงพลาสติกชีวภาพเพิ่มขึ้น ร้อยละ 39.97 อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ช่วงเชื่อมั่น 99% และการสะกิดด้วยการให้ข้อมูลเชิงลบสามารถช่วยให้กลุ่มตัวอย่าง มีแนวโน้มที่จะเลือกถุงพลาสติกชีวภาพเพิ่มขึ้นร้อยละ 30.41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ช่วงเชื่อมั่น 99%



ภาพที่ 3 ผลเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการสะกิด (Nudge) ด้วยการให้ข้อมูลด้านบวก และข้อมูลด้านลบ (หน่วย: ร้อยละ)



ภาพที่ 4 ผลการศึกษาประสิทธิภาพของการสะกิดด้วยทางเลือกหลัก (Default Option) ต่อการส่งเสริมการใช้ถุงพลาสติกชีวภาพ (หน่วย: ร้อยละ)

สำหรับประเด็นสุดท้าย [3] การศึกษาประสิทธิภาพของการสะกิดด้วยทางเลือกหลัก (Default Option) ต่อการส่งเสริมการใช้ถุงพลาสติกชีวภาพจากผลการศึกษาในขั้นที่ 3 (ข้อมูลจากภาพที่ 4) แสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า การเสนอให้ถุงพลาสติกชีวภาพเป็นทางเลือกหลัก (Default Option) ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างเลือกถุงพลาสติกชีวภาพเพิ่มขึ้นในทุกกลุ่ม เมื่อเปรียบเทียบกับการนำเสนอทั้งสองทางเลือกพร้อมกัน (เลือกได้อิสระ) ในกรณีนี้เป็นการพิสูจน์ให้เห็นว่า เพียงแค่ผู้วิจัยสลับตัวเลือกที่ต้องการให้เป็นตัวเลือกแรกหรือตัวเลือกหลัก (Default Option) ก็สามารถช่วยสะกิดให้ผู้ทดลองเลือกถุงพลาสติกชีวภาพเพิ่มขึ้นได้ โดยผลจากแบบจำลองสองทางเลือกจากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าการสะกิดด้วยการใช้ทางเลือกหลักสามารถช่วยให้กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มที่จะเลือกถุงพลาสติกชีวภาพเพิ่มขึ้นร้อยละ 19.34 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ช่วงเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 3 ผลการประมาณการปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกถุงพลาสติกชีวภาพด้วย Logit Model

Y: การตัดสินใจเลือกถุงพลาสติกชีวภาพ (1 คือ เลือกถุงพลาสติกชีวภาพ 0 คือ ไม่เลือกถุงพลาสติกชีวภาพ)	Marginal Effect	P-value	
อายุ (ปี)	0.11%	0.592	
เพศ: 1 = เพศชาย, เพศหญิงเป็นตัวแปรฐาน	3.71%	0.698	
การศึกษา: 1 = ปริญญาตรีขึ้นไป, ต่ำกว่าปริญญาตรีเป็นตัวแปรฐาน	13.45%	0.286	
จำนวนสมาชิกในบ้าน (คน)	4.80%	0.136	
สถานะทางการเงิน: 1 = สถานะทางการเงินดี, สถานะทางการเงินไม่ดี/ปานกลางเป็นตัวแปรฐาน	-2.92%	0.781	
มีการแยกขยะ: 1 = ประเภทขยะเปียก, ไม่มีการแยกขยะเป็นตัวแปรฐาน	-7.87%	0.521	
มีการแยกขยะ: 1 = ประเภทขยะอันตราย, ไม่มีการแยกขยะเป็นตัวแปรฐาน	17.85%	0.157	
มีการแยกขยะ: 1 = ประเภทขยะ/ถัง, ไม่มีการแยกขยะเป็นตัวแปรฐาน	0.19%	0.986	
ลักษณะที่อยู่อาศัย: 1 = บ้านแฝด, บ้านเดี่ยวเป็นตัวแปรฐาน	17.11%	0.133	
ลักษณะที่อยู่อาศัย: 1 = หอพัก/คอนโด, บ้านเดี่ยวเป็นตัวแปรฐาน	12.92%	0.275	
ลักษณะที่อยู่อาศัย: 1 = ตึกแถว, บ้านเดี่ยวเป็นตัวแปรฐาน	10.25%	0.598	
มีการซื้อถุงขยะเพิ่ม: 1 = กลุ่มซื้อถุงขยะทั้งหมดหลังจากมีการรณรงค์, กลุ่มที่ไม่ได้ซื้อถุงขยะเพิ่มเนื่องจากยังใช้ถุงจากร้านค้าเป็นตัวแปรฐาน	-9.70%	0.515	
มีการซื้อถุงขยะเพิ่ม: 1 = กลุ่มซื้อถุงขยะเพิ่ม และยังใช้ถุงจากร้านค้า, กลุ่มที่ไม่ได้ซื้อถุงขยะเพิ่มเนื่องจากยังใช้ถุงจากร้านค้าเป็นตัวแปรฐาน	-16.99%	0.119	
Treatment 1: 1 = กลุ่มที่ได้รับข้อมูลทางด้านบวกของถุงพลาสติกชีวภาพ, กลุ่มควบคุมเป็นตัวแปรฐาน	39.97%	0	***

ตารางที่ 3 ผลการประมาณการปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกถุงพลาสติกชีวภาพด้วย Logit Model (ต่อ)

Y: การตัดสินใจเลือกถุงพลาสติกชีวภาพ (1 คือ เลือกถุงพลาสติกชีวภาพ 0 คือ ไม่เลือกถุงพลาสติกชีวภาพ)	Marginal Effect	P-value	
Treatment 2: 1 = กลุ่มที่ได้รับข้อมูลทางด้านลบด้านมลพิษของถุงพลาสติกต่อสิ่งแวดล้อม, กลุ่มควบคุมเป็นตัวแปรฐาน	30.41%	0.003	***
Default Option: 1 = กลุ่มที่ได้รับถุงพลาสติกชีวภาพเป็นทางเลือกหลัก, กลุ่มที่เลือกได้สองตัวเลือกพร้อมกันเป็นตัวแปรฐาน	19.34%	0.04	**
Obs.	177		

หมายเหตุ: *, **, และ *** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ช่วงเชื่อมั่น ร้อยละ 90, 95 และ 99 ตามลำดับ

สรุป อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาจากกระบวนการวิจัยเชิงทดลองของงานวิจัยฉบับนี้ นำไปสู่ข้อสรุป การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

ประเด็นที่หนึ่ง งานวิจัยฉบับนี้นับว่าเป็นอีกงานศึกษาหนึ่งที่พิสูจน์ให้เห็นว่าการนำเสนอทางเลือกหลัก (Default Option) เป็นแนวทางการปรับพฤติกรรมมนุษย์โดยปราศจากการบังคับที่มีประสิทธิภาพ โดยสามารถช่วยให้กลุ่มตัวอย่างเลือกถุงพลาสติกชีวภาพที่มีมูลค่าทางการเงินน้อยกว่าค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินได้ ทั้งนี้เป็นการแสดงให้เห็นว่า มนุษย์มีอคติเชิงพฤติกรรมที่จะยึดติดกับข้อเสนอแรกที่ตนได้รับ (Samuelson & Zeckhauser, 1988) มนุษย์มีความขี้เกียจ ความไม่ต้องการที่จะพยายาม หรือเสียเวลาในการตัดสินใจพิจารณาเปลี่ยนตัวเลือก (Kahneman & Tversky, 1979) ดังนั้น แนวทางหนึ่งที่สามารถนำไปใช้ส่งเสริมการใช้ถุงพลาสติกชีวภาพได้ คือ การทำให้ถุงพลาสติกชีวภาพเป็นตัวเลือกแรก ๆ ของผู้บริโภคแทนที่ถุงพลาสติกแบบย่อยสลายยาก เช่น การปรับให้ถุงพลาสติกชีวภาพอยู่ในชั้นวางที่หยิบได้ง่ายและสะดวก (เปรียบเสมือนทางเลือกแรก) ในขณะที่ถุงขยะที่ย่อยสลายยากอยู่ในชั้นวางถัดไปที่หยิบได้ยากกว่า หรือกรณีร้านสะดวกซื้อที่มีนโยบายแจกถุง อาจเปลี่ยนจากการแจกถุงพลาสติกทั่วไปแบบย่อยสลายยากเป็นเสนอถุงพลาสติกชีวภาพเป็นทางเลือกแรกให้ซื้อ โดยผู้บริโภคสามารถขอเปลี่ยนเป็นการซื้อถุงพลาสติกทั่วไปแบบย่อยสลายยากแทน หรือไม่ขอรับถุงแทนได้ เป็นต้น

ประเด็นที่สอง งานวิจัยชิ้นนี้ได้ทดสอบให้เห็นว่าการให้ข้อมูลไม่ว่าจะด้านบวกหรือด้านลบ ณ ขณะเวลาที่ต้องตัดสินใจมีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกถุงพลาสติกชีวภาพ โดยทั่วไปผู้บริโภคมักจะรับทราบถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมในระดับหนึ่งแล้ว เพียงแต่การให้ข้อมูลย้ำเตือน ณ ขณะเวลาที่ผู้บริโภคต้องตัดสินใจจะสามารถช่วยกระตุ้นการตัดสินใจในระยะสั้นและระยะนี้ให้ผู้บริโภคเลือกใช้ถุงพลาสติกชีวภาพมากขึ้น ซึ่งแนวทางการให้ข้อมูลนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ควบคู่กับแนวทางเรื่องทางเลือกหลัก (Default Option) จากข้อเสนอแนะข้อที่ 1 ได้เช่นเดียวกัน เช่น ห้างสรรพสินค้า หรือร้านสะดวกซื้อ สามารถนำรูปหรือข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ของถุงพลาสติกชีวภาพ หรือผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของถุงพลาสติกทั่วไปแบบย่อยสลายยาก มาติดไว้ให้

ผู้บริโภคเห็นได้อย่างชัดเจนตรงจุดบริการชำระเงิน เพื่อเป็นการสะกิดให้ผู้บริโภคเลือกซื้อถุงพลาสติกชีวภาพมากยิ่งขึ้น

ประเด็นสุดท้าย ผลการศึกษาจากงานวิจัยฉบับนี้ พบว่า ราคาที่ยังคงสูงของถุงพลาสติกชีวภาพ (1 บาทต่อ 1 ใบ) เมื่อเปรียบเทียบกับถุงพลาสติกทั่วไปแบบย่อยสลายยาก (0.2 บาทต่อ 1 ใบ) คือ สาเหตุหลักที่ทำให้ผู้บริโภคไม่สนใจที่จะเปลี่ยนมาใช้ถุงพลาสติกชีวภาพ ทั้งนี้เนื่องจากสิ่งแวดล้อมเปรียบเสมือนสินค้าสาธารณะ (Public Good) ครวเรือนจึงยังไม่มีแรงจูงใจที่จะแบกรับต้นทุนที่สูงขึ้น (มี Free-rider) ดังนั้น แนวทางหนึ่งที่ภาครัฐสามารถเข้ามามีบทบาทช่วยรณรงค์การใช้ถุงพลาสติกชีวภาพได้ คือ การให้เงินอุดหนุน (Subsidy) เพื่อให้ถุงพลาสติกชีวภาพมีราคาที่ถูกลง ในเบื้องต้นอาจจะไม่จำเป็นต้องอุดหนุนเต็มจำนวนเท่ากับราคาถุงพลาสติกทั่วไป โดยภาครัฐสามารถอุดหนุนตามความเต็มใจจ่าย (Willingness to pay) ของครัวเรือนได้ ซึ่งในเบื้องต้นงานวิจัยฉบับนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเต็มใจจ่ายต่อถุงพลาสติกชีวภาพอยู่ที่ประมาณ 0.6182 บาทต่อใบ อย่างไรก็ตาม ตัวเลขความเต็มใจจะจ่ายดังกล่าวอาจยังไม่ใช่ตัวเลขที่แม่นยำเนื่องจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จำกัด ซึ่งในประเด็นนี้สามารถขยายผลและต่อยอดการศึกษาได้ต่อไปในอนาคต

สำหรับข้อเสนอแนะของงานวิจัยฉบับนี้ สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า นโยบายยกเลิกการแจกถุงพลาสติกของร้านสะดวกซื้อและห้างสรรพสินค้า ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของครัวเรือนไทย โดยทำให้ครัวเรือนมีความจำเป็นต้องไปซื้อถุงพลาสติกมาใช้เป็นถุงขยะที่บ้านกันมากขึ้น นอกจากนี้ ครัวเรือนเองยังไม่มีแรงจูงใจที่จะซื้อถุงพลาสติกชีวภาพ เนื่องจากมีราคาในท้องตลาดที่สูงกว่าถุงพลาสติกทั่วไปถึง 5 เท่า และไม่มีจำหน่ายตามร้านสะดวกซื้อหรือห้างสรรพสินค้า ดังนั้น แนวทางการใช้ทางเลือกหลัก (Default Option) และการให้ข้อมูล (Priming) เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยสะกิด (Nudge) ให้ผู้บริโภคสนใจเลือกถุงพลาสติกชีวภาพมากขึ้น โดยที่ตัวผู้บริโภคเองไม่ได้รู้สึกเหมือนถูกบังคับ นอกจากนี้ การมีนโยบายให้เงินสนับสนุน (Subsidy) เพื่อให้ราคาถุงพลาสติกชีวภาพถูกลง จะสามารถช่วยสร้างแรงจูงใจให้ผู้บริโภคซื้อถุงพลาสติกชีวภาพ ณ ปัจจุบันมากยิ่งขึ้น และเมื่อเข้าสู่ปี พ.ศ. 2565 ที่มีการประกาศเลิกใช้ถุงพลาสติกแบบย่อยสลายยาก ความต้องการ (Demand) ในการใช้ถุงพลาสติกชีวภาพจะเพิ่มสูงขึ้น ย่อมทำให้เกิดการผลิตที่เพิ่มสูงขึ้น ก่อให้เกิดการประหยัดต่อขนาด (Economy of Scale) ซึ่งจะส่งผลให้ราคาของถุงพลาสติกชีวภาพมีแนวโน้มที่จะลดลงต่อไปในอนาคต นอกจากนี้ การรณรงค์ให้เกิดการใช้ซ้ำ หรือนำไปรีไซเคิล สำหรับถุงพลาสติกชีวภาพย่อมช่วยก่อให้เกิดวงจรหลักเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) ใหม่ ซึ่งเป็นวงจรที่ใช้ระยะเวลาในย่อยสลายได้รวดเร็วกว่าวงจรเก่า อันจะนำไปสู่วงจรและกระบวนการทางเศรษฐกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยนี้มาจากการงานวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุนจากโครงการวิจัยเงินรายได้ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีงบประมาณ 2563 และได้รับรองจริยธรรมการวิจัย สำหรับโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ หมายเลขรับรอง SWUEC /E-137/2563 จากสถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บรรณานุกรม

- กรมควบคุมมลพิษ. (2563). รายงานสถานการณ์มลพิษของประเทศไทย ปี 2562. สืบค้นจาก <https://www.pcd.go.th/publication/8013/>
- กรีนเน็ตเวิร์ค ไทยแลนด์. (2564). มติ ครม. อนุมัติ แผนพลาสติก 4 ชนิด โฟม-ถุงหิ้ว-แก้ว-หลอด ห้ามใช้ในไทย เด็ดขาด ปี 2565. สืบค้นเมื่อ 28 มิถุนายน 2564, จาก <https://www.greennetworkthailand.com/เลิกใช้พลาสติก-4-ชนิด-ปี-2565/>
- ศตพร สภานุชาติ. (ม.ป.ป.). ส่องนโยบายการพัฒนาอุตสาหกรรมพลาสติกไทย: (ร่าง) ยุทธศาสตร์การพัฒนา อุตสาหกรรมพลาสติกไทย ปี 2560-2564. สืบค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2562, จาก https://www.thaiplastics.org/img/content_attachment/attach/pdf_7.pdf
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, ศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ. (2563). ถุงพลาสติกย่อยสลายได้สำหรับทิ้งขยะเศษอาหาร. สืบค้นเมื่อ 28 มิถุนายน 2564, จาก <https://www.mtec.or.th/research-projects/39148/>
- Adams, M. E., McCall, N. T., Gray, D. T., Orza, M. J., & Chalmers, T. C. (1992). Economic analysis in randomized control trials. *Medical Care*, 30(3), 231-243.
- Bordalo, P., Gennaioli, N., & Shleifer, A. (2013). Salience and consumer choice. *Journal of Political Economy*, 121(5), 803-843.
- Chaiwat, T., Potipiti, T., Witvorapong, N., Sujarittanont, P., Sampattavanija, S., & Worathanarat, T. (2019). Default option bias in the food consumption of college students in Bangkok. *Thailand and The World Economy*, 37(2), 64-77.
- Grunert, K. G., & Wills, J. M. (2007). A review of European research on consumer response to nutrition information on food labels. *Journal of Public Health*, 15(5), 385-399.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47(2), 263-292.
- Madrian, B. C., & Shea, D. F. (2001). The power of suggestion: Inertia in 401 (k) participation and savings behavior. *The Quarterly Journal of Economics*, 116(4), 1149-1187.
- Mehrotra, A., Sorbero, M. E., & Damberg, C. L. (2010). Using the lessons of behavioral economics to design more effective pay-for-performance programs. *The American Journal of Managed Care*, 16(7), 497-503.

- Samuelson, W., & Zeckhauser, R. (1988). Status quo bias in decision making. *Journal of Risk and Uncertainty*, 1(1), 7-59. doi:10.1007/BF00055564
- Tangtammaruk, P. (2017). An assessment of smoking and non-smoking student preferences for the Thai smoking warning signs. *Business and Economic Horizons*, 13(5), 591-603.
- Tangtammaruk, P. (2020). The effect of nutrition information, status quo bias, and loss aversion on the health of Thais and their consumption behaviour: a behavioural economic approach. *International Journal of Business and Globalisation*, 24(1), 123-138. doi: 10.1504/IJBG.2020.104964
- Thaler, R. H., & Benartzi, S. (2004). Save more tomorrowTM: Using behavioral economics to increase employee saving. *Journal of Political Economy*, 112(S1), S164-S187.
- Thampanishvong, K. (2015). Changing electricity consumption behavior: Is electricity conservation nudge enough?. Paper presented at the Thailand Development Research Institute. Retrieved March 24, 2020, from <https://sites.hks.harvard.edu/fs/rzeckhau/status%20quo%20bias.pdf>
- Webber, S., & Prouse, C. (2018). The new gold standard: The rise of randomized control trials and experimental development. *Economic Geography*, 94(2), 166-187.

T

The Role of Debt in Financial Health of Thai Households

Channarong Chaiphat^{1,*}

Received: May 18, 2021 Revised: June 21, 2021 Accepted: September 8, 2021

Abstract

Household debt in Thailand has been expanded rapidly to 79.90% per GDP. What does the economic facet of Thai households look like? Are they happily ready to become the elderly? This study aimed to analyse situations regarding debt and financial health, then examine the impacts of debt on the financial health of households in Thailand using the Household Socio-Economic Survey (SES) in 2019. The result showed that most Thai household debt (40%) was consumer debt, while 29.85% of the household debt was caused by purchasing a property. It also revealed that 26.78% of the senior population had financial wellbeing, 44.32% had their financial health at risk, and 2.89% had critical financial health. When analysing the role of debt, it was found that households with debt caused by purchasing property were likely to have better financial health. In contrast, households with consumer debt were likely to have more critical financial health. It showed that Thai households have very high consumer debt. Therefore, to solve debt problems, Thai households should hurriedly reduce the proportion of consumer debt. A financial health check is one way to help adjust their financial behaviour with an aim to increase the number of households with sound financial health and well-prepared wellbeing senior citizens who wouldn't cause financial burdens to others.

Keywords: financial health, household debt, aged society

¹ School of Economics and Investment, Bangkok University

* Corresponding author. E-mail: Channarong.c@bu.ac.th



บทบาทของภาระหนี้ที่มีต่อสุขภาพทางการเงิน ของครัวเรือนไทย

ชาณุณรงค์ ชัยพัฒน์^{1,*}

วันรับบทความ: May 18, 2021 วันแก้ไขบทความ: June 21, 2021 วันตอบรับบทความ: September 8, 2021

บทคัดย่อ

หนี้ภาคครัวเรือนในประเทศไทยขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเป็น ร้อยละ 79.90 ต่อ GDP แล้วในมิติเชิงเศรษฐกิจของครัวเรือนไทยเป็นอย่างไร มีความพร้อมที่จะเป็นผู้สูงอายุอย่างมีความสุขหรือไม่ การศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์เกี่ยวกับภาระหนี้และสุขภาพทางการเงิน ต่อจากนั้นวิเคราะห์ผลกระทบของภาระหนี้ที่มีต่อสุขภาพทางการเงินของครัวเรือนในประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลการสำรวจทางเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน ปี พ.ศ. 2562 ผลการศึกษา พบว่า ครัวเรือนไทยมีหนี้เพื่อใช้จ่ายอุปโภคบริโภคมากที่สุด ร้อยละ 40.31 รองลงมาเป็นหนี้เพื่อซื้อสังหาริมทรัพย์ ร้อยละ 29.85 ส่วนสุขภาพทางการเงินดี ร้อยละ 26.78 สุขภาพทางการเงินเสี่ยง ร้อยละ 44.32 และสุขภาพทางการเงินวิกฤติ ร้อยละ 28.89 เมื่อวิเคราะห์บทบาทของภาระหนี้ พบว่า ครัวเรือนที่มีหนี้เพื่อซื้อสังหาริมทรัพย์มีแนวโน้มที่สุขภาพการเงินดีมากกว่า และครัวเรือนที่มีหนี้เพื่อใช้จ่ายอุปโภคบริโภคมีแนวโน้มที่สุขภาพการเงินวิกฤติมากกว่า ในขณะที่ความจริงครัวเรือนไทยมีหนี้เพื่อการอุปโภคบริโภคสูงมาก ดังนั้น การแก้ปัญหานี้ครัวเรือนของไทยควรเร่งลดสัดส่วนหนี้เพื่อการอุปโภคบริโภค รวมทั้งการตรวจสอบสุขภาพทางการเงินเป็นแนวทางหนึ่งในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการเงิน โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มสัดส่วนครัวเรือนที่มีสุขภาพทางการเงินดีและเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่วัยสูงอายุที่มีความสุขและไม่เป็นภาระทางการเงินต่อผู้อื่น

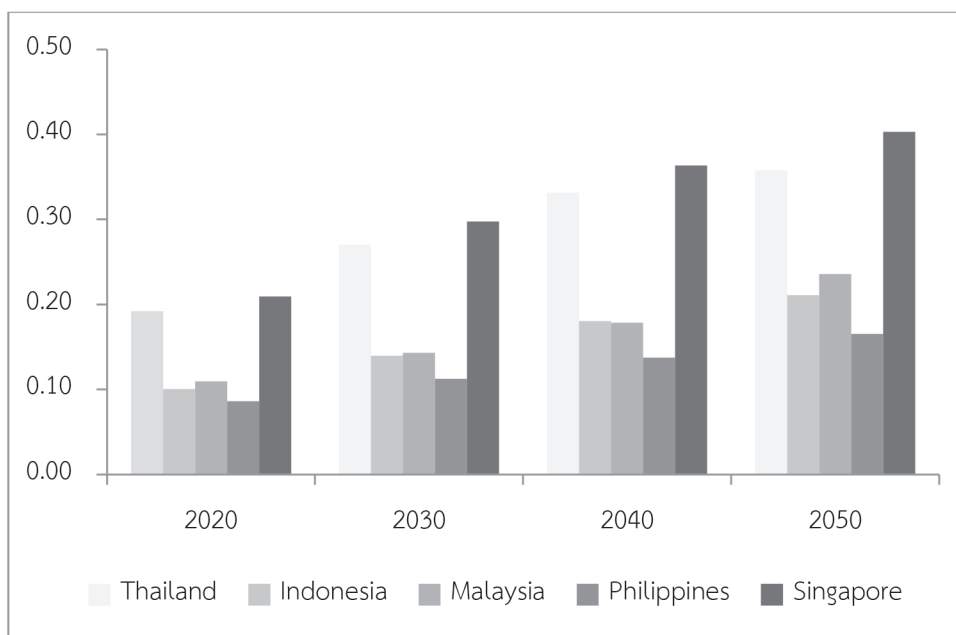
คำสำคัญ: สุขภาพทางการเงิน หนี้ครัวเรือน สังคมผู้สูงอายุ

¹ คณะเศรษฐศาสตร์และการลงทุน มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

* Corresponding author. E-mail: channarong.c@bu.ac.th

บทนำ

ประเทศที่มีสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปี ขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั่วประเทศ เรียกว่า “กำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ” (Aging Society) และเมื่อสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปี ขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั่วประเทศ เรียกว่า “สังคมผู้สูงอายุแบบสมบูรณ์” (Aged Society) กรณีประเทศไทย พบว่า ในปี พ.ศ. 2563 สัดส่วนประชากรที่อายุ 60 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 19.22 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 27.02 ร้อยละ 33.14 และร้อยละ 35.77 ในปี พ.ศ. 2573 พ.ศ. 2583 และ พ.ศ. 2593 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนบ้านในอาเซียน พบว่า ประเทศสิงคโปร์เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุก่อนประเทศไทย ส่วนประเทศอินโดนีเซีย มาเลเซีย และฟิลิปปินส์ ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (United Nations, Population Division, 2019) ดังภาพที่ 1 จากข้อมูลขององค์การสหประชาชาติ แสดงให้เห็นว่าประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแบบสมบูรณ์แล้ว (Aged Society) อีกทั้งในอีก 15 ปี ข้างหน้าสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 30 ของประชากรทั่วประเทศ หรือจะมีประชากรผู้สูงอายุสูงถึงเกือบ 1 ใน 3 ของประชากรทั่วประเทศ แม้ว่าประเทศสิงคโปร์จะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุก่อนประเทศไทยแต่ประเทศสิงคโปร์จัดอยู่ในกลุ่มของประเทศผู้มีรายได้สูง (รวยก่อนแก่) ในขณะที่ประเทศไทยอยู่ในกลุ่มประเทศที่มีรายได้ชั้นปานกลาง จึงพบเห็นผู้สูงอายุในประเทศไทยมีปัญหาทางเศรษฐกิจมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการใช้ชีวิตในวัยเกษียณการทำงาน



ภาพที่ 1 เปรียบเทียบสัดส่วนประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ในอาเซียน
ที่มา: United Nations, Population Division (2019)

เมื่อประเทศไทยมีสัดส่วนของประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว อีกทั้งผู้สูงอายุยังมีอายุยืนยาวมากขึ้นจึงมีเวลาในการใช้ชีวิตหลังเกษียณยาวนานมากขึ้นด้วย ในขณะที่ค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพเพิ่มสูงขึ้นตามภาวะเงินเฟ้อ และความเป็นสังคมเชิงเดี่ยวทำให้ผู้สูงอายุต้องดูแลตนเองมากขึ้น ดังนั้น การวางแผนทางการเงิน โดยเฉพาะในช่วงวัยทำงานจึงเป็นเรื่องสำคัญมาก เพื่อเตรียมความพร้อมการใช้ชีวิตในช่วงสูงวัยอย่างมีความสุข (Happiness) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาข้อมูลทางการเงินในระดับมหภาคในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา (The World Bank, 2020) พบว่า ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ขยายตัวโดยประมาณร้อยละ 3 ต่อปี อัตราการออมโดยประมาณต่อ GDP มีแนวโน้มคงที่ ในขณะที่ภาระหนี้ของครัวเรือนขยายตัวเพิ่มอย่างรวดเร็วจากร้อยละ 52.40 ต่อ GDP ในปี พ.ศ. 2551 เป็นร้อยละ 79.90 ต่อ GDP ในปี พ.ศ. 2562 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563) จากข้อมูลนี้ชี้ให้เห็นว่า ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยเติบโตอย่างช้า ๆ ขณะที่ครัวเรือนไทยก่อนหน้าเพิ่มขึ้นในอัตราที่สูงมากและอาจจะก่อให้เกิดปัญหาทางการเงินในระดับครัวเรือน

ตารางที่ 1 อัตราความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การออม และหนี้ครัวเรือน

ปี	ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ	การออมต่อ GDP	หนี้ครัวเรือนต่อ GDP
2551	1.73%	30.66%	52.40%
2552	-0.69%	29.27%	57.90%
2553	7.51%	29.63%	59.30%
2554	0.84%	31.43%	66.20%
2555	7.24%	28.93%	71.80%
2556	2.69%	27.22%	76.60%
2557	0.98%	27.49%	79.70%
2558	3.13%	28.04%	81.20%
2559	3.43%	30.09%	79.40%
2560	4.07%	31.95%	78.10%
2561	4.15%	31.69%	78.40%
2562	2.35%	31.47%	79.90%

ที่มา: The World Bank (2020); ธนาคารแห่งประเทศไทย (2563)

แม้ว่าในปี พ.ศ. 2563 ประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์แล้ว โดยมีจำนวนผู้สูงอายุร้อยละ 19.22 แต่จำนวนผู้สูงอายุยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และประมาณการว่าในปี พ.ศ. 2573 จำนวนผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 27.02 เมื่อเทียบกับจำนวนประชากรทั้งหมด ในขณะที่ครัวเรือนของประเทศไทยมีภาระหนี้สูงถึงร้อยละ 80 ต่อ GDP อีกทั้งผลกระทบของ COVID-19 ยิ่งทำให้สัดส่วนหนี้ครัวเรือนต่อ GDP เพิ่มสูงขึ้นเป็นร้อยละ 90 อย่างไรก็ตาม การวิเคราะห์หนี้ครัวเรือนนั้นควรจะต้องแยกแยะสัดส่วนของหนี้ระยะสั้นและหนี้

ระยะยาวเป็นอย่างไร และส่งผลต่อสุขภาพทางการเงินของครัวเรือนแตกต่างกันหรือไม่ และมีเงินออมเพียงพอต่อการใช้ชีวิตในวัยหลังเกษียณการทำงานหรือไม่ ดังนั้น การเตรียมความพร้อมทางการเงินในช่วงที่อยู่ในวัยทำงานจึงเป็นประเด็นสำคัญ โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับรายรับ รายจ่าย เงินออม และภาระหนี้ รวมถึงการตรวจสอบสุขภาพทางการเงินของครัวเรือนไทยเพื่อเตรียมความพร้อมในการดำรงชีวิตหลังเกษียณการทำงานและเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างมีความสุข

ทบทวนวรรณกรรม

การคำนวณเงินออมเพื่อตรวจสอบสุขภาพทางการเงินนั้นมีหลายวิธี เช่น คำนวณหาเงินออมที่ควรจะมี ณ วันเกษียณเปรียบเทียบกับเงินออมที่มีอยู่จริง (กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ, 2548) คำนวณหาสัดส่วนการใช้เงินออม ณ วันเกษียณ แล้วประมาณว่าเงินออมจะหมดภายในกี่ปี (สถาบันเพื่อการประเมินและออกแบบนโยบาย, 2556) การใช้หลักการหาเงินออมด้วยวิธีของ NPV (พรอนงค์ บุษราตระกูล และคณะ, 2559) อย่างไรก็ตาม จำนวนเงินออมที่ควรจะมีในวัยเกษียณจำนวนเท่าไรนั้นไม่สำคัญ เท่ากับการมีรายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่าย โดยที่ไม่ไปกระทบกับเงินออมแม้ว่าจะอยู่ในวัยเกษียณแล้วก็ตาม ดังนั้น การคำนวณหาอัตราส่วนความอยู่รอดทางการเงิน (Financial Survival Ratio) คือ อัตราส่วนที่แสดงถึงบุคคลใดสามารถหารายได้จากการทำงานรวมกับรายได้จากสินทรัพย์แล้วมีมูลค่ามากกว่ารายจ่ายแล้ว บุคคลนั้นสามารถดำรงชีวิตอยู่รอดได้โดยไม่ต้องพึ่งพาคนอื่น จนกระทั่งเมื่อมีรายได้จากสินทรัพย์เพียงพอต่อรายจ่ายในแต่ละเดือน สามารถดำเนินชีวิตในรูปแบบที่ต้องการและไม่จำเป็นต้องทำงานหรือพึ่งพาคนอื่นในเรื่องการเงินจะเข้าสู่ความมีอิสระภาพทางการเงิน (Financial Freedom) (สถาบันพัฒนาความรู้ตลาดทุน, 2552; Altfest, 2007; Moon, Yuh, & Hana, 2002)

$$\text{อัตราส่วนความอยู่รอด} = \frac{\text{รายได้จากการทำงาน} + \text{รายได้จากสินทรัพย์}}{\text{รายจ่าย}} \geq 1$$

(Survival Ratio: SR)

งานวิจัยที่วัดระดับเงินออมโดยใช้อัตราส่วนทางการเงิน ได้แก่ การศึกษาเรื่องการบริหารการเงินส่วนบุคคลเพื่อสู่อิสระภาพทางการเงินของข้าราชการใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของ มนต์นา คงแก้ว ชฎามาศ แก้วสุกใส และนิตพลพิชัย ดุลยวาทีต (2557) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ รายได้จากการทำงานเฉลี่ยต่อเดือน รายได้จากสินทรัพย์เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน และเงินออมเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่สามารถอยู่รอดได้ด้วยตนเอง ร้อยละ 97.75 เมื่อพิจารณาจากอิสระภาพทางการเงิน พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีอิสระภาพทางการเงิน ร้อยละ 95.5 แสดงให้เห็นว่าเมื่อไม่มีรายได้จากการทำงานแล้ว กลุ่มตัวอย่างจะมีปัญหาทางการเงิน ดังนั้น การวางแผนทางการเงินในวัยทำงานจึงเป็นเรื่องสำคัญมากเพื่อเตรียมความพร้อมทางการเงินในวัยสูงอายุ ในขณะที่สถาบันวิจัยเพื่อการประเมินและออกแบบนโยบาย (2556) ศึกษาการเตรียมความพร้อมสำหรับการวางแผนทางการเงินเพื่อวัยเกษียณของกลุ่มแรงงานในระบบช่วงอายุ 40-60 ปี พบว่า แรงงานที่เกษียณทุกขั้มมีสัดส่วน ร้อยละ 29 เกษียณสุข ร้อยละ 44 และเกษียณพอเพียง ร้อยละ 27 ส่วน Shipley (2011) กล่าวถึง 10 ขั้นตอนสู่อิสระภาพทางการเงิน โดยเริ่มต้นด้วยการรู้จักออมเงิน ฝึกนิสัยในเรื่องการรู้จักใช้เงิน หลีกเลี่ยง

การใช้บัตรเครดิตและการสะสมหนี้ รู้จักเลือกใช้บริการจากธนาคาร มีเงินเก็บไว้ใช้ยามฉุกเฉิน เรียนรู้เรื่องของการลงทุน การตั้งเป้าหมายชีวิต เป็นการเริ่มต้นเพื่อที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายทางการเงิน การรู้จักใช้ประโยชน์จากเงินในการลงทุน การทำงานที่ทำ การมีความสุขในการทำงานย่อมส่งผลดีต่อสุขภาพจิตทำให้เกิดความมั่นคงในหน้าที่การงาน และการรู้จักปกป้องทรัพย์สินที่มีอยู่ ส่วนการศึกษาของสถาบันวิจัยเพื่อการประเมินและออกแบบนโยบาย (2556) โดยการคำนวณอัตราการใช้เงินออม (Withdrawal Rate) คือ สัดส่วนของค่าใช้จ่ายปีแรกหลังเกษียณต่อมูลค่าสินทรัพย์ ณ ปีเกษียณ (รวมอสังหาริมทรัพย์) แล้วแบ่งระดับความพร้อมของการเกษียณออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) เกษียณสุข (Excess Funding) หมายถึง อัตราการใช้เงินอมน้อยกว่าร้อยละ 3.5 2) เกษียณพอเพียง (Constrained) หมายถึง อัตราการใช้เงินออมระหว่างร้อยละ 3.5-7 และ 3) เกษียณทุกข์ (Underfunded) หมายถึง อัตราการใช้เงินออมมากกว่าร้อยละ 7 พบว่า แรงงานที่เกษียณทุกข์มีสัดส่วน ร้อยละ 29 เกษียณสุขร้อยละ 44 และเกษียณพอเพียง ร้อยละ 27

นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาของ โสมรศมี จันทรัตน์, อัจฉนา ลำชา, กฤษฎ์เลิศ สัมพันธ์รักษ์, และภูมิใจ ตั้งสวัสดิรัตน์ (2562) ที่ศึกษาหนี้ครัวเรือนไทยโดยใช้ข้อมูลของบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ ปี 2552-2561 พบว่า หนี้ครัวเรือนไทยขยายตัวในระดับที่สูง ส่วนใหญ่มาจากการขยายตัวของหนี้ส่วนบุคคล บัตรเครดิต และสินเชื่อรถยนต์ ซึ่งมาจากการปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางและผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (non-bank) งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าการขยายตัวของหนี้ครัวเรือนไทยอาจส่งผลให้เกิดความเปราะบางทางเศรษฐกิจเพิ่มภาระหนี้ซึ่งส่วนใหญ่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และอาจเป็นปัจจัยจุดรั้งการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ตลอดถึงอาจนำมาซึ่งความเสี่ยงเชิงระบบต่อเสถียรภาพการเงินไทยได้ เพราะสินเชื่อที่ขยายตัวมากส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ จากที่กล่าวมางานวิจัยนี้จะแบ่งครัวเรือนออกเป็น 3 กลุ่ม โดยใช้อัตราส่วนความมั่งคั่ง (SR) เป็นเกณฑ์ในการแบ่งสุขภาพทางการเงิน เนื่องจากให้ความสำคัญกับรายได้และรายจ่ายเป็นสำคัญ และไม่คำนึงถึงว่าจะเป็นคนรวยหรือคนจน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์และเปรียบเทียบสถานการณ์เกี่ยวกับภาระหนี้และสุขภาพทางการเงินของครัวเรือนในประเทศไทย
2. เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของภาระหนี้ที่มีต่อสุขภาพทางการเงินของครัวเรือนในประเทศไทย

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์ โดยใช้ข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2563) การสำรวจทางเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน (Household Socio-Economic Survey: SES) ปี พ.ศ. 2562 ซึ่งเป็นข้อมูลในระดับหัวหน้าครัวเรือนเป็นหน่วยในการวิเคราะห์ มีจำนวนทั้งหมด 45,586 ครัวเรือน เพื่อวิเคราะห์มิติในเชิงเศรษฐกิจโดยรวมของครัวเรือนไทย โดยไม่นับรวมระบบสวัสดิการอื่น ๆ ของภาครัฐ นอกจากนี้แล้ว การศึกษานี้ยังเน้นเรื่องปัญหาหนี้ครัวเรือน โดยวิเคราะห์แยกตามวัตถุประสงค์การกู้ยืม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ข้อมูลการสำรวจทางเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน (SES) ปี พ.ศ. 2562 เป็นกรณีศึกษา โดยวัดตัวแปรตามจากพฤติกรรมทางการเงินเกี่ยวกับรายได้ รายจ่าย และเงินออม ของแต่ละครัวเรือนเพื่อวัดความสามารถในการอยู่รอดทางการเงินของครัวเรือนไทย (Survival Ratio: SR) อย่างไรก็ตาม จำนวนเงินออมที่ควรจะมีในวัยเกษียณจำนวนเท่าไรนั้นไม่สำคัญ เท่ากับการมีรายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่าย โดยหลักโภควิภาค 4 กล่าวถึงพึงแบ่งโคตรทรัพย์ออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนหนึ่งใช้สอย 2 ส่วนใช้ประกอบการงาน ส่วน 4 เก็บไว้ด้วยหมายใจว่าจะใช้ในยามมีอันตราย (พระครูสิริปริยัติอรัญ, 2554) ขณะที่หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสอนให้บุคคลกันเงินออมไว้ส่วนหนึ่งแล้วที่เหลือจึงนำไปใช้จ่ายโดยการแบ่งเงินออกเป็น 4 ส่วน แล้วเก็บออม 1 ส่วน หรือเก็บเงินออม ร้อยละ 25 ของรายได้ นอกจากนี้ งานวิจัยของปฐมภรณ์ นิธิชัย (2556) กล่าวถึงกลุ่มที่มีเงินออมเพียงพอจะมีอัตราการออม ร้อยละ 22 นอกจากนี้ จากหนังสือเรื่อง “40+ ยังไม่สาย เกษียณสบายเป็นจริงได้” ของอัจฉรา โยมสินธุ์ (2560) ยังกล่าวถึงการออมและลงทุนว่าไม่ควรน้อยกว่าร้อยละ 25 ของรายได้ที่หามาได้ ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงใช้เกณฑ์การวัดสุขภาพทางการเงินจากสัดส่วนเงินออมและเงินลงทุนที่ร้อยละ 25 ของรายได้ เมื่อดำเนินการแล้วแบ่งค่าอัตราส่วนความอยู่รอด (SR) ออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ สุขภาพทางการเงินดี คือ มีระดับเงินออมเงินลงทุนมากกว่าร้อยละ 25 (จะได้ค่า $SR \geq 1.33$) สุขภาพทางการเงินเสี่ยง คือ มีระดับเงินออมเงินลงทุนมากกว่าศูนย์แต่น้อยกว่าร้อยละ 25 (จะได้ค่า $1.00 \leq SR < 1.33$) และสุขภาพทางการเงินวิกฤติ คือ ไม่มีการออมการลงทุนหรือเงินออมติดลบ (จะได้ค่า $SR < 1.00$)

ส่วนตัวแปรอิสระ หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ของหัวหน้าครัวเรือนที่มีต่อสุขภาพทางการเงิน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะประชากร (Demographic Characteristics) ซึ่งเป็นลักษณะความแตกต่างขั้นพื้นฐานของหัวหน้าครัวเรือน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด และเขตที่อยู่อาศัย ด้านภาระหนี้ (Debt) แบ่งตามวัตถุประสงค์การกู้ยืมของสำนักงานสถิติแห่งชาติแบ่งออกเป็น 6 กรณี ได้แก่ 1) ใช้ซื้อ / เช่าซื้อบ้าน และ/หรือที่ดิน 2) ใช้ในการศึกษา 3) ใช้จ่ายอุปโภคบริโภคในครัวเรือน 4) ใช้ในการทำธุรกิจ (ที่ไม่ใช่การเกษตร) 5) ใช้ในการทำเกษตร และ 6) อื่น ๆ เช่น หนี้จากการค้าประกำ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยนี้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ขั้นตอน เริ่มจากการวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนาเพื่อตอบวัตถุประสงค์การศึกษาข้อที่ 1 โดยการอธิบายคุณลักษณะทางประชากร วัตถุประสงค์การก่อหนี้ของหัวหน้าครัวเรือน และคำนวณหาหัวหน้าครัวเรือนที่มีสุขภาพการเงินดี สุขภาพการเงินเสี่ยง และสุขภาพการเงินวิกฤติ จากนั้นวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองถดถอยโลจิสติกแบบเรียงลำดับ (Ordinal Logistic Regression) เพื่อตอบวัตถุประสงค์การศึกษาข้อที่ 2 พบว่า

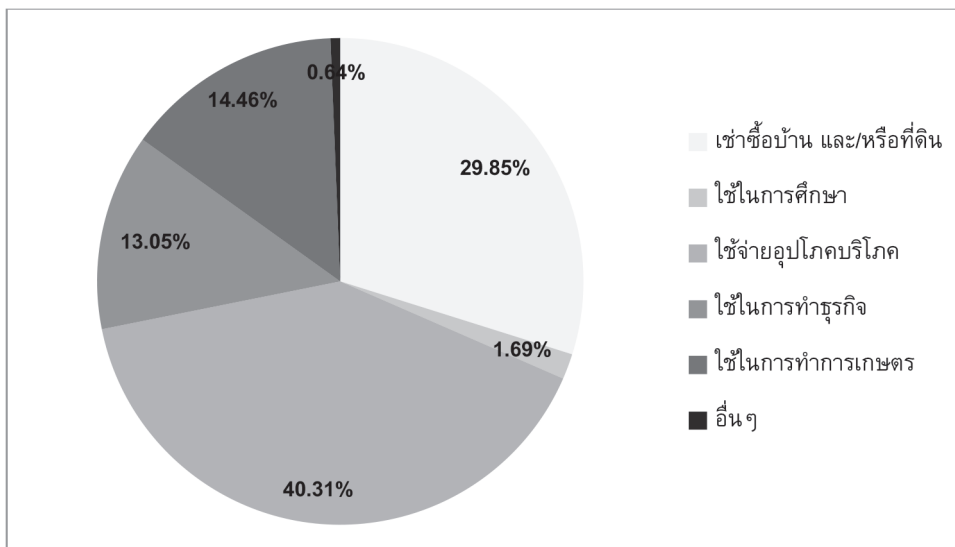
หัวหน้าครัวเรือนโดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 59.60 มีสถานภาพสมรสมากที่สุด ร้อยละ 62.51 มีการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา ร้อยละ 57.16 อาศัยอยู่ในภาคกลางมากที่สุด ร้อยละ 28.55 และภาระหนี้

พบว่า หัวหน้าครัวเรือนมีหนี้เพื่อใช้จ่ายอุปโภคบริโภคในครัวเรือนสูงมาก ร้อยละ 56.07 ลำดับรองลงมา ได้แก่ ภาระหนี้เพื่อใช้ในการทำการเกษตร ร้อยละ 21.91 และภาระหนี้เพื่อใช้ซื้อ เช่าซื้อบ้าน และหรือที่ดิน ร้อยละ 9.38 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 คุณลักษณะของตัวแปร

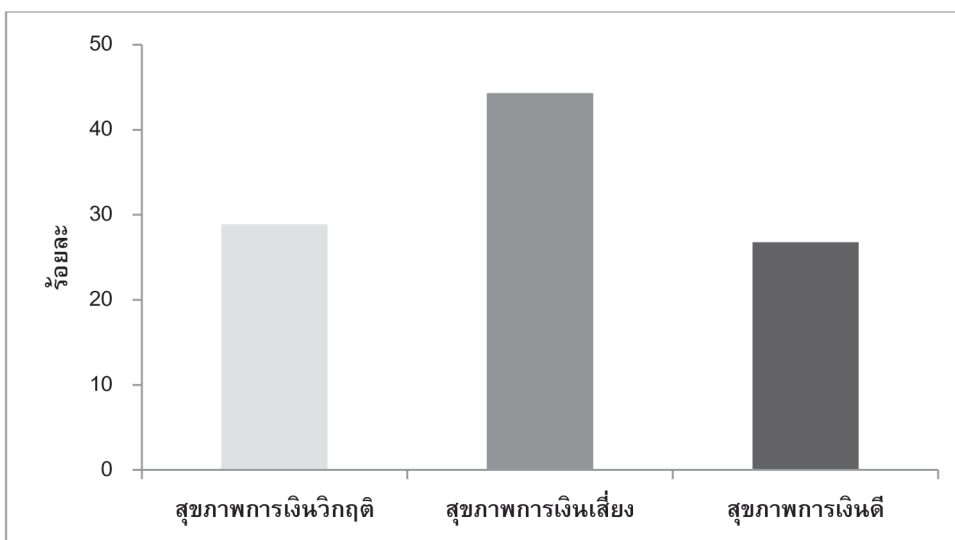
ตัวแปร	จำนวนครัวเรือน	ร้อยละ
เพศของหัวหน้าครัวเรือน		
เพศชาย	27,171	59.60
เพศหญิง	18,415	40.10
สถานภาพของหัวหน้าครัวเรือน		
โสด	5,068	11.12
สมรส	28,497	62.51
หย่า หรือหม้าย	12,021	26.37
ระดับการศึกษาสูงสุดของหัวหน้าครัวเรือน		
ประถมศึกษา	26,056	57.16
มัธยมศึกษาตอนต้น-ตอนปลาย และอนุปริญญา	17,768	25.81
ปริญญาตรี-โท-เอก	5,256	11.53
การศึกษาอื่น ๆ	2,506	5.05
ที่อยู่ของหัวหน้าครัวเรือน (ภูมิภาค)		
กรุงเทพมหานคร	2,582	5.66
ภาคกลาง	13,013	28.55
ภาคเหนือ	10,772	23.63
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	12,037	26.41
ภาคใต้	7,182	15.75
ภาระหนี้ของหัวหน้าครัวเรือน (แบ่งตามวัตถุประสงค์การกู้ยืม)		
ใช้ซื้อ/เช่าซื้อบ้าน และ/หรือที่ดิน	2,519	9.38
ใช้ในการศึกษา	813	3.02
ใช้จ่ายอุปโภคบริโภคในครัวเรือน	15,061	56.07
ใช้ในการทำธุรกิจ (ที่ไม่ใช่การเกษตร)	2,384	8.88
ใช้ในการทำการเกษตร	5,884	21.91
อื่น ๆ เช่น หนี้จากการค้าประกัน	198	0.74

ในขณะที่ถ้าแบ่งภาระหนี้ของหัวหน้าครัวเรือนตามมูลค่าของหนี้ พบว่า หัวหน้าครัวเรือนมีมูลค่านี้อำนาจใช้จ่ายอุปโภคบริโภคในครัวเรือนมากที่สุด ร้อยละ 40.31 รองลงมาเป็นมูลค่านี้อำนาจใช้จ่ายเช่าซื้อบ้าน และ/หรือที่ดิน ร้อยละ 29.85 และมูลค่านี้อำนาจใช้ในการทำการเกษตร ร้อยละ 21.91 ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 มูลค่าหนี้ของหัวหน้าครัวเรือน

ต่อมาการวัดสุขภาพทางการเงินของหัวหน้าครัวเรือน พบว่า สุขภาพทางการเงินอยู่ในระดับดีมีจำนวน 12,209 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 26.78 สุขภาพทางการเงินอยู่ในระดับเลวมีจำนวน 20,205 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 44.32 และสุขภาพทางการเงินวิกฤติมีจำนวน 13,172 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 28.89 ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 สุขภาพทางการเงินของหัวหน้าครัวเรือน

เมื่อเปรียบเทียบภาระหนี้ของหัวหน้าครัวเรือนกับสุขภาพทางการเงิน พบว่า ครัวเรือนที่กู้ยืมเงินเพื่อซื้อ เช่าซื้อบ้านหรือที่ดิน มีสุขภาพการเงินดีมากที่สุด ร้อยละ 43.15 ครัวเรือนที่กู้ยืมเงินเพื่อใช้จ่ายอุปโภคบริโภค มีสุขภาพการเงินเสี่ยงมากที่สุด ร้อยละ 40.87 ครัวเรือนที่กู้ยืมเงินเพื่อใช้ในการทำธุรกิจ (ที่ไม่ใช่การเกษตร) มีสุขภาพการเงินเสี่ยงมากที่สุด ร้อยละ 36.83 และครัวเรือนที่กู้ยืมเงินเพื่อใช้ในการทำการเกษตร มีสุขภาพการเงินวิกฤติมากที่สุด ร้อยละ 37.58 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบวัตถุประสงค์การกู้ยืมเงินกับสุขภาพทางการเงิน

หน่วย: จำนวนครัวเรือน

วัตถุประสงค์การกู้ยืม	สุขภาพการเงินวิกฤติ	สุขภาพการเงินเสี่ยง	สุขภาพการเงินดี
ใช้ซื้อ/เช่าซื้อบ้าน และ/หรือที่ดิน	450 (17.86%)	982 (38.98%)	1,087 (43.15%)
ใช้ในการศึกษา	281 (34.56%)	297 (36.53%)	235 (28.91%)
ใช้จ่ายอุปโภคบริโภคในครัวเรือน	4,823 (32.02%)	6,156 (40.87%)	4,082 (27.10%)
ใช้ในการทำธุรกิจ (ที่ไม่ใช่การเกษตร)	657 (27.56%)	878 (36.83%)	849 (35.61%)
ใช้ในการทำการเกษตร	2,211 (37.58%)	1,896 (32.22%)	1,777 (30.20%)
อื่น ๆ เช่น หนี้จากการค้าประกัน	54 (27.27%)	75 (37.88%)	69 (34.85%)

จากนั้นทำการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองถดถอยโลจิสติกแบบเรียงลำดับ (Ordered Logistic Regression) เพื่อวิเคราะห์บทบาทของภาระหนี้ที่มีต่อสุขภาพทางการเงิน โดยมีค่า Log Likelihood เท่ากับ -48,017.49 ค่า LR Chi-square เท่ากับ 1,720.65 หมายความว่า บทบาทของภาระหนี้อย่างน้อย 1 ประเภท มีผลต่อสุขภาพทางการเงิน โดยพบว่า หัวหน้าครัวเรือนมีแนวโน้มที่จะอยู่ในกลุ่มสุขภาพการเงินดี ร้อยละ 26.19 กลุ่มสุขภาพการเงินเสี่ยง ร้อยละ 45.46 และกลุ่มสุขภาพการเงินวิกฤติ ร้อยละ 28.33 และมีค่าผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal Effects) คือ (ตารางที่ 4)

หัวหน้าครัวเรือนที่มีภาระหนี้เพื่อซื้อ เช่าซื้อ บ้านหรือที่ดิน มีแนวโน้มที่จะสุขภาพการเงินดีมากกว่าครัวเรือนที่ไม่มีภาระหนี้ ร้อยละ 11.11 มีแนวโน้มที่จะสุขภาพการเงินเสี่ยงน้อยกว่าครัวเรือนที่ไม่มีภาระหนี้ ร้อยละ 1.64 และมีแนวโน้มที่จะสุขภาพการเงินวิกฤติน้อยกว่าครัวเรือนที่ไม่มีภาระหนี้ ร้อยละ 9.47 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

หัวหน้าครัวเรือนที่มีภาระหนี้เพื่อใช้จ่ายอุปโภคบริโภคในครัวเรือน มีแนวโน้มที่จะสุขภาพการเงินดีน้อยกว่าครัวเรือนที่ไม่มีภาระหนี้ ร้อยละ 2.18 มีแนวโน้มที่จะสุขภาพการเงินเสี่ยงน้อยกว่าครัวเรือนที่ไม่มีภาระหนี้ ร้อยละ 0.15 และมีแนวโน้มที่จะสุขภาพการเงินวิกฤติมากกว่าครัวเรือนที่ไม่มีภาระหนี้ ร้อยละ 2.33 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

หัวหน้าครัวเรือนที่มีภาระหนี้เพื่อใช้ในการทำธุรกิจที่ไม่ใช่การเกษตร มีแนวโน้มที่จะสุขภาพการเงินดีมากกว่าครัวเรือนที่ไม่มีภาระหนี้ ร้อยละ 6.00 มีแนวโน้มที่จะสุขภาพการเงินเสี่ยงน้อยกว่าครัวเรือนที่ไม่มีภาระ

หนี้ ร้อยละ 0.40 และมีแนวโน้มที่จะสุขภาพการเงินวิกฤตน้อยกว่าครัวเรือนที่ไม่มีภาระหนี้ ร้อยละ 5.59 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ต่อมาเมื่อวิเคราะห์คุณลักษณะของหัวหน้าครัวเรือน พบว่า เมื่ออายุของหัวหน้าครัวเรือนเพิ่มขึ้น 1 ปี มีแนวโน้มที่จะสุขภาพการเงินดีเพิ่มขึ้น ร้อยละ 0.17 หัวหน้าครัวเรือนที่สมรสมีแนวโน้มที่จะสุขภาพการเงินดีมากกว่าครัวเรือนโสด ร้อยละ 2.29 หัวหน้าครัวเรือนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น-ตอนปลายมีแนวโน้มที่จะสุขภาพการเงินดีมากกว่าครัวเรือนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 4.60 ในขณะที่หัวหน้าครัวเรือนที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี-โท-เอก มีแนวโน้มที่จะสุขภาพการเงินดีมากกว่าครัวเรือนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 20.56 และหัวหน้าครัวเรือนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีแนวโน้มที่จะสุขภาพการเงินดีน้อยกว่าครัวเรือนในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 4.58 ส่วนหัวหน้าครัวเรือนในภาคใต้มีแนวโน้มที่จะสุขภาพการเงินดีน้อยกว่าครัวเรือนในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 2.87

ตารางที่ 4 บทบาทของภาระหนี้ที่มีต่อสุขภาพทางการเงิน

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficients)	ค่าผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal Effect): dy/dx		
		การเงินวิกฤติ Pr(1) = 28.33	การเงินเสี่ยง Pr(2) = 45.46	การเงินดี Pr(3) = 26.19
วัตถุประสงค์การก่อหนี้				
ซื้อ/เช่าซื้อบ้านและที่ดิน	0.5219***	-0.0947***	-0.0164***	0.1111***
ใช้ในการศึกษา	-0.1857***	0.0391***	-0.0047*	-0.0343***
ใช้จ่ายอุปโภคบริโภค	-0.1141***	0.0233***	-0.0015***	-0.0218***
ใช้ทำธุรกิจที่ไม่ใช่การเกษตร	0.2927***	-0.0559***	-0.0040**	0.0600***
ใช้ในการทำการเกษตร	-0.0283	0.0057	-0.0003	-0.0054
อื่น ๆ เช่น หนี้จากการค้าประกัน	0.2574*	-0.0492**	-0.0034	-0.0528*
ไม่มีภาระหนี้	กลุ่มอ้างอิง			
เพศของหัวหน้าครัวเรือน				
เพศชาย	-0.0070	0.0014	-0.0006	-0.0013
เพศหญิง	กลุ่มอ้างอิง			
อายุของหัวหน้าครัวเรือน	0.0089*	-0.0018***	0.0001***	0.0017***
สถานภาพของหัวหน้าครัวเรือน				
สมรส	0.1196***	-0.0244***	0.0014***	0.0229***
หย่า หรือหม้าย	-0.0206	0.0041	-0.0002	-0.0039
โสด	กลุ่มอ้างอิง			

ตารางที่ 4 บทบาทของภาระหนี้ที่มีต่อสุขภาพทางการเงิน (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficients)	ค่าผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal Effect): dy/dx		
		การเงินวิกฤติ Pr(1) = 28.33	การเงินเสี่ยง Pr(2) = 45.46	การเงินดี Pr(3) = 26.19
ระดับการศึกษาสูงสุดของหัวหน้า				
มัธยมศึกษาตอนต้น-ตอนปลาย	0.2320***	-0.0459***	-0.0001	0.0460***
ปริญญาตรี-โท-เอก	0.9317***	-0.1578***	-0.0477***	0.2056***
การศึกษอื่น ๆ	-0.0384	0.0078	-0.0004	-0.0073
ประถมศึกษา	กลุ่มอ้างอิง			
ที่อยู่ของหัวหน้าครัวเรือน (ภูมิภาค)				
ภาคกลาง	0.0421	-0.0085	0.0003	0.0081
ภาคเหนือ	0.0445	-0.0090	0.0003	0.0086
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	-0.2437***	0.0506***	-0.0048***	-0.0458***
ภาคใต้	-0.1525***	0.0316***	-0.0029**	-0.0287***
กรุงเทพมหานคร	กลุ่มอ้างอิง			
Number of obs. = 45,586 ครัวเรือน				
Log Likelihood = -48,017.49		Pseudo R ² = 0.0176		
LR Chi-square = 1,720.65		P-value = 0.0000		

หมายเหตุ: ***, **, * คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01, 0.05 และ 0.10

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

งานวิจัยฉบับนี้ศึกษาบทบาทของภาระหนี้ที่มีต่อสุขภาพทางการเงินของครัวเรือนไทย โดยใช้ข้อมูลการสำรวจทางเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน ปี พ.ศ. 2562 จากสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสุขภาพการเงินดี ร้อยละ 26.78 สุขภาพทางการเงินเสี่ยง ร้อยละ 44.32 และสุขภาพทางการเงินวิกฤติ ร้อยละ 28.89 ถ้าพฤติกรรมทางการเงินยังเหมือนเดิมแนวโน้มที่หัวหน้าครัวเรือนจะมีความพร้อมทางการเงินในวัยเกษียณเพียง ร้อยละ 30 ในขณะที่รายงานของสถาบันวิจัยเพื่อการประเมินและออกแบบนโยบาย (2556) พบว่า แรงงานจะเกษียณสุข ร้อยละ 24 ต่อมาเมื่อวิเคราะห์ภาระหนี้ตามวัตถุประสงค์การก่อหนี้ของครัวเรือน พบว่า มีมูลค่าหนี้เพื่อใช้จ่ายอุปโภคบริโภคมากที่สุด ร้อยละ 40.31 ลำดับรองลงมาเป็นมูลค่าหนี้เพื่อใช้ซื้อ เช่าซื้อบ้าน และ/หรือที่ดิน ร้อยละ 29.85 และมูลค่าหนี้เพื่อใช้ในการทำการเกษตร ร้อยละ 14.46 ในขณะที่เมื่อกล่าวถึงปัญหาหนี้ครัวเรือนมักจะแสดงตัวเลขเป็นภาพรวมโดยประมาณ ร้อยละ 80 ต่อ GDP ซึ่งเป็นข้อมูลที่ยังไม่เพียงพอ เพราะปัญหาหนี้ครัวเรือนเกิดจากสัดส่วนหนี้เพื่อใช้จ่ายอุปโภคบริโภคมากที่สุด และจัดเป็นหนี้เลวเพราะบริโภคแล้วหมด

ไป ในขณะที่หนี้ในภาคอสังหาริมทรัพย์มีประมาณ ร้อยละ 30 ควรจะส่งเสริมเพราะจัดเป็นหนี้ดี (Mauriello, 2001) เนื่องจากเป็นวิธีการออมเงินในระยะยาว ซึ่งผลการศึกษาใกล้เคียงกับรายงานของ ธนาคารแห่งประเทศไทย ฝ่ายนโยบายการเงิน (2562) กล่าวว่า การก่อหนี้ของครัวเรือนไทยส่วนใหญ่เป็นหนี้ระยะสั้นเพื่อใช้อุปโภคบริโภค ร้อยละ 32 ขณะที่การก่อหนี้ระยะยาวเพื่อซื้อสินทรัพย์ที่มีความมั่นคง ร้อยละ 34 แตกต่างกับหลาย ๆ ประเทศที่มีสัดส่วนการก่อหนี้เพื่อที่อยู่อาศัยมากกว่าครึ่งหนึ่งของมูลค่าหนี้รวม เช่น ประเทศสิงคโปร์ ร้อยละ 75 ประเทศญี่ปุ่น ร้อยละ 68 ประเทศเกาหลีใต้และประเทศมาเลเซีย ร้อยละ 52 ดังนั้น การแก้ปัญหาหนี้ครัวเรือนของไทยที่สูงนั้น ควรจะเร่งลดสัดส่วนหนี้เพื่อการอุปโภคบริโภคและส่งเสริมการก่อหนี้ในระยะยาวเพื่อสร้างความมั่นคงทางการเงินในวัยเกษียณ

ต่อจากนั้นทำการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองถดถอยโลจิสติกแบบเรียงลำดับเพื่อวิเคราะห์บทบาทของภาระหนี้ที่มีต่อสุขภาพทางการเงิน พบว่า หัวหน้าครัวเรือนที่มีภาระหนี้เพื่อใช้จ่ายอุปโภคบริโภคมีแนวโน้มที่จะสุขภาพการเงินดีน้อยกว่าครัวเรือนที่ไม่มีภาระหนี้ และมีแนวโน้มที่จะสุขภาพการเงินวิกฤติมากกว่าครัวเรือนที่ไม่มีภาระหนี้ ขณะที่หัวหน้าครัวเรือนที่มีภาระหนี้เพื่อซื้อ เช่าซื้อบ้านหรือที่ดิน มีแนวโน้มที่จะสุขภาพการเงินดีมากกว่าครัวเรือนที่ไม่มีภาระหนี้ และมีแนวโน้มที่จะสุขภาพการเงินวิกฤติน้อยกว่าครัวเรือนที่ไม่มีภาระหนี้ ประเด็นสำคัญของการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่าภาระหนี้เพื่อซื้อหรือเช่าซื้ออสังหาริมทรัพย์ที่จัดเป็นหนี้ดีและมีแนวโน้มทำให้สุขภาพการเงินดีมากกว่า ในขณะที่ความเป็นจริงครัวเรือนไทยมีภาระหนี้เพื่อการอุปโภคบริโภคมากที่สุด และมีภาระหนี้เพื่อซื้ออสังหาริมทรัพย์ไม่ถึงร้อยละ 50 ของมูลค่าหนี้ทั้งหมดซึ่งแตกต่างกับหลาย ๆ ประเทศ

การวางแผนทางการเงินโดยการลดรายจ่าย เพิ่มรายได้ และเก็บออมแบบระยะยาวมากขึ้น รวมถึงการตอบแทนสังคมตามกำลังความสามารถเป็นแนวทางในการเสริมสร้างสุขภาพทางการเงินที่ดีของทุกคน อย่างไรก็ตาม ปุณชนโดยทั่วไปมีกิเลส ความอยากมีความอยากได้ ถูกกระตุ้นการให้บริโภคเกินความจำเป็นผ่านสื่อโฆษณาต่าง ๆ ดังนั้น ทุกภาคส่วนทั้งนโยบายภาครัฐและเอกชนควรร่วมกันให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) แก่ประชาชน เพื่อลดการก่อหนี้ที่ไม่จำเป็นโดยเฉพาะหนี้ที่เกิดจากการอุปโภคบริโภค ส่วนการดำเนินนโยบายการเงินควรจะเอื้อต่อการก่อหนี้ในระยะยาวซึ่งจะกลายเป็นสินทรัพย์ในอนาคต นอกจากนี้ การตรวจสุขภาพทางการเงินของตนเองเป็นแนวทางหนึ่งในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการเงินและวางแผนทางการเงินในระยะยาวเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่วัยเกษียณ ซึ่งจะต้องมีการเตรียมตัวที่ดีตั้งแต่วัยทำงาน โดยการเก็บออมและลงทุนแบบระยะยาวอย่างน้อยร้อยละ 25 ของรายได้ ได้แก่ การลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ ประกันชีวิต หรือกองทุนรวม SSF (Super Saving Funds) อีกทั้งยังได้รับสิทธิประโยชน์ลดหย่อนภาษีเงินได้ โดยมีเป้าหมายเพิ่มสัดส่วนจำนวนครัวเรือนที่มีสุขภาพทางการเงินดีและลดครัวเรือนที่มีสุขภาพทางการเงินเสี่ยง อีกทั้งในอนาคตจะได้เป็นผู้สูงอายุที่มีความสุข (Happiness) ไม่เป็นภาระทางการเงินต่อผู้อื่น

บรรณานุกรม

- กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ. (2548). *เกร็ดการออม* (พิมพ์ครั้งที่ 3). สืบค้นจาก <http://www.pssgroup.moi.go.th/pdf/save/save.pdf>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). สถิติเศรษฐกิจการเงิน. สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2563, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/EconomicAndFinancial/Pages/default.aspx>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย, ฝ่ายนโยบายการเงิน. (2562, ธันวาคม). โครงสร้างหนี้ครัวเรือนไทยและนัยต่อฐานะการเงินภาคครัวเรือนไทย. *รายงานนโยบายการเงิน*, 20-21.
- ปฐมาภรณ์ นิธิชัย. (2556, ตุลาคม). วิเคราะห์พอร์ตการลงทุนของมนุษย์เงินเดือนวัยก่อนเกษียณกับการเพิ่มโอกาสเกษียณสุข. *Research Note*, ฉบับที่ 4/2556, 1-9.
- พรอนงค์ บุษราตระกูล, รุ่งเกียรติ รัตนบานชื่น, รัฐชัย ศีลาเจริญ, ณรงค์ฤทธิ์ อัครเรืองพิภพ, อนิรุต พิเสฏฐคลาตัย, สุนทรี เหล่าพัดจัน, ...สิทธิเดช บำรุงทรัพย์. (2559). *โครงการศึกษาวิเคราะห์ระดับสินทรัพย์การออมขั้นต่ำที่ผู้เกษียณอายุพึงมีสำหรับการประกันคุณภาพชีวิตขั้นพื้นฐาน (วัยสูงอายุ)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา, คณะวิทยาการจัดการ และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- พระครูสิริปริยัติธำรง. (2554). *ศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบโมเดลภาค 4 กับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.
- มนต์ทนา คงแก้ว, ชฎามาศ แก้วสุกใส, และนิตพลพิชัย ดุลยวาทีต. (2557). *การบริหารการเงินส่วนบุคคลเพื่อสู่สภาพทางการเงินของข้าราชการใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้*. สงขลา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.
- สถาบันพัฒนาความรู้ตลาดทุน. (2552). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการวางแผนการเงิน*. กรุงเทพฯ: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- สถาบันวิจัยเพื่อการประเมินและออกแบบนโยบาย. (2556). *การเตรียมความพร้อมสำหรับการวางแผนทางการเงินเพื่อวัยเกษียณของกลุ่มแรงงานในระบบ ช่วงอายุ 40-60 ปี*. กรุงเทพฯ: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2563). *การสำรวจทางเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน ปี พ.ศ. 2562*. สืบค้นเมื่อ 8 ธันวาคม 2563, จาก <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/08.aspx>
- โสมรัตน์ จันทรัตน์, อัจฉนา ลำซ้ำ, กฤษฎ์เลิศ สัมพันธ์รักษ์, และภูมิใจ ตั้งสวัสดิรัตน์. (2562). *เข้าใจพลวัตหนี้ครัวเรือนไทยผ่าน Big data ของเครดิตบูโร*. สืบค้นเมื่อ 13 มิถุนายน 2564, จาก <https://www.pier.or.th/?abridged=เข้าใจพลวัตหนี้ครัวเรือน>

อัจฉรา โยมสินธุ์. (2560). 40+ยังไม่สาย เกษียณสบายเป็นจริงได้. กรุงเทพฯ: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน.

Altfest, L. J. (2007). *Personal financial planning*. New York, NY: McGraw-Hill.

Mauriello, C. (2001). *Net worth (Chapter 13- Good debt: Mortgage debt)*. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9781884133831500149>

Moon, S. J., Yuh, Y., & Hana, S. D. (2002). Financial ratio analysis of Korean household. *Family and Consumer Sciences Research Journal*, 30(4), 495-525.

Shiple, J. (2011). *10 steps to financial freedom in your twenties and thirties*. Retrieved from <https://www.yumpu.com/en/document/view/21546065/10-steps-to-financial-freedom-in-your-twenties-and-genspring>

The World Bank. (2020). *GDP growth - Thailand*. Retrieved from <https://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.MKTP.KD.ZG?locations=TH>

United Nations, Population division. (2019). *World population prospects 2019*. Retrieved June 13, 2021, from <https://population.un.org/wpp/>

G

Good Corporate Governance and Tax Avoidance of Listed Companies in the Market for Alternative Investment (MAI) of Thailand

Arporn Klaewtanong^{1,*} Nopporn Peatrat² and Arthit Sutjasen³

Received: June 9, 2021 Revised: June 21, 2021 Accepted: September 10, 2021

Abstract

The objective of this study was to find out the relationship between good corporate governance and tax avoidance of listed companies in the Market for Alternative Investment (MAI) of Thailand. The data was collected from the financial statements and annual reports during year 2015-2019 of 488 companies. The multiple regression method was used to find out the relationship between good corporate governance and tax avoidance of Listed Companies in the Market for Alternative Investment (MAI) of Thailand. The study of good corporate governance consists of the ownership structure and the board of directors' structure. Tax Avoidance was measured by effective tax rate (ETR) and the ratio of income tax to total assets (TAX/ASSET). The results found positive relationship between board size and tax avoidance of listed companies in the Market for Alternative Investment (MAI) of Thailand.

Keywords: good corporate governance, tax avoidance, ownership structure

^{1,3} College of Industrial Technology and Management, Rajamangala University of Technology Srivijaya

² Faculty of Management Science, Suan Dusit University

* Corresponding author. E-mail: arporn.kl@rmuts.ac.th



การกำกับดูแลกิจการที่ดีกับการหลบหลีกภาษี ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย

อารรณ์ แก้วทองค้ำ^{1*} นพพร แพทย์รัตน์² และ อาทิตย์ สุขเสน³

วันรับบทความ: June 9, 2021 วันแก้ไขบทความ: June 21, 2021 วันตอบรับบทความ: September 10, 2021

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ดีกับการหลบหลีกภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากงบการเงิน และรายงานประจำปี ระหว่าง พ.ศ. 2558-2562 จำนวน 488 บริษัท โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ดีกับการหลบหลีกภาษีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย การศึกษาการกำกับดูแลกิจการที่ดีประกอบด้วยโครงสร้างการถือหุ้น และโครงสร้างของคณะกรรมการบริษัท การหลบหลีกภาษีวัดจากอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลที่แท้จริง และวัดจากอัตราส่วนภาษีเงินได้ต่อสินทรัพย์รวม ผลการศึกษาพบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างขนาดคณะกรรมการบริษัทกับการหลบหลีกภาษีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย

คำสำคัญ: การกำกับดูแลกิจการที่ดี การหลบหลีกภาษี โครงสร้างการถือหุ้น

^{1,3} วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

² คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

* Corresponding author. E-mail: arporn.kl@rmuts.ac.th

บทนำ

หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เป็นการบริหารจัดการบริษัทให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ซึ่งตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้ส่งเสริมให้บริษัทจดทะเบียนตระหนัก เล็งเห็นถึงความสำคัญ และประโยชน์ของการกำกับดูแลกิจการที่ดี และสำหรับการดำเนินงานของบริษัทความรับผิดชอบต่อหรือบทบาทหน้าที่ในการเป็นผู้เสียภาษีที่ดี เป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาประเทศ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ควรให้ความสำคัญกับการเสียภาษีให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามบทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากร เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศ แต่ทั้งนี้บริษัทยังมีการหลบหลีกภาษีเงินได้นิติบุคคลเพื่อให้เสียภาษีน้อยที่สุด โดยการหลบหลีกภาษีซึ่งเป็นวิธีในการที่ช่วยลดภาระทางภาษี โดยการหาช่องว่างทางกฎหมายเพื่อทำให้มีค่าใช้จ่ายภาษีน้อยลง ซึ่งไม่ได้เป็นการกระทำที่ผิดต่อกฎหมาย สำหรับการหลบหลีกภาษีมักจะดำเนินการโดยผู้บริหารขององค์กรในการพยายามที่จะลดภาระภาษีนิติบุคคลของกิจการ (Khurana & Moser, 2009) ทั้งนี้การศึกษาของ บดินทร์ มжавงค์ และไพบุลย์ ผจงวงศ์ (2562) พบว่า อัตราภาษีที่แท้จริง (Effective Tax Rates) มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับอัตราภาษีที่บริษัทควรจ่ายให้กับภาครัฐของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่ม SET 100 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริษัทมีการหลบหลีกภาษีเงินได้นิติบุคคลเพื่อให้เสียภาษีน้อยที่สุด โดยบริษัทอาศัยช่องโหว่ของกฎหมายภาษี สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ทางภาครัฐกำหนดหรือความแตกต่างระหว่างมาตรฐานการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไป จากผลงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า การกำกับดูแลกิจการที่ดีช่วยลดการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล (Annuar, Salihu, & Obid, 2014) สำหรับการกำกับดูแลกิจการที่ดีในส่วนของคณะกรรมการบริษัทมีหน้าที่ในการกำกับดูแลกิจการเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัท ทั้งยังรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น สำหรับคณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่เสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินการและเพิ่มมูลค่าองค์กร ซึ่งผลการวิจัย พบว่า คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบ และโครงสร้างการถือหุ้นมีอิทธิพลต่อการวางแผนภาษี (สัตยา ตันจันทร์พงศ์ และรัชญา บังเมฆ, 2560) ทั้งนี้จากการที่บริษัทส่วนใหญ่ในประเทศไทยเป็นบริษัทครอบครัว และมีการถือหุ้นแบบกระจุกตัว ทำให้ผู้บริหารสามารถควบคุมและใช้อำนาจกับบริษัทในเครือ ในการบริหารกำไรและการวางแผนภาษี แม้ว่าตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและสร้างความน่าเชื่อถือกับนักลงทุน (สัตยา ตันจันทร์พงศ์, 2558ก)

ดังนั้น การกำกับดูแลกิจการจึงเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับบริษัทซึ่งกลไกการกำกับดูแลกิจการที่ดีอาจจะมีอิทธิพลกับการหลบหลีกภาษีของบริษัท จากข้อมูลดังกล่าวมาจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะมีความสัมพันธ์กับการหลบหลีกภาษีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร

ทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ได้นำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนมาใช้ เพื่อที่จะสนับสนุนคณะกรรมการบริษัทจดทะเบียนให้มีการเสริมสร้างหรือพัฒนา กลไกการกำกับดูแลกิจการที่ดี อันจะส่งผลให้เกิดการสร้างคุณค่าแก่กิจการอย่างยั่งยืน และเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือ ความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

การกำกับดูแลกิจการ สำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี พ.ศ. 2560 คือ ความสัมพันธ์ในเชิงการกำกับดูแล รวมทั้งกลไกมาตรการที่ใช้กับการตัดสินใจของคนในองค์กร ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ซึ่งรวมถึง 1) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลัก 2) การกำหนดกลยุทธ์นโยบาย และพิจารณาอนุมัติแผนงานและงบประมาณ และ 3) การติดตาม ประเมิน และดูแลรายงานผลการดำเนินงาน

การหลบหลีกภาษี (Tax Avoidance)

Richardson, Taylor, และ Lanis (2013) ได้ให้ความหมายของการหลบหลีกภาษี คือ การทำให้ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้นิติบุคคลลดลง โดยการใช้องค์กู่ทางกฎหมาย หรือการบริหารภาษีเพื่อให้เสียภาษีลดลง หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การวางแผนภาษี

ลัตยา ตันจันทรพงศ์ และรัชนิยา บังเมฆ (2560) ระบุว่า การวางแผนภาษี หมายถึง การทำให้ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้นิติบุคคลลดลง ซึ่งรวมถึงการหลีกเลี่ยงภาษี (Tax Avoidance) ที่อาศัยช่องโหว่ของกฎหมาย หรือการบริหารงาน เพื่อให้ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้น้อยลงหรือไม่ต้องเสียภาษีเงินได้

บดินทร์ มหาวงศ์ และไพบุลย์ พงษ์วงศ์ (2562) ระบุว่า การหลบหลีกภาษีจะเป็นการแสวงหาช่องโหว่ของกฎหมายอากรและใช้ช่องโหว่ดังกล่าวในการประหยัดภาษี เพื่อลดทอนจำนวนภาษีที่จะต้องจ่ายให้น้อยที่สุดหรือประหยัดที่สุด

กล่าวโดยสรุป การหลบหลีกภาษี (Tax Avoidance) คือ การลดทอนจำนวนภาษีหรือการทำให้ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้นิติบุคคลลดลง โดยอาศัยช่องโหว่ของกฎหมายอากร หรือการบริหารงานเพื่อประหยัดภาษี

ภาษีเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเพิ่มรายได้ของประเทศ โดยภาษีเป็นสิ่งที่กำหนดให้แต่ละบริษัทต้องชำระ Fadhilah (2014) ระบุว่า ผู้เสียภาษีบางคนไม่ต้องการจ่ายภาษีที่สูง ทำให้ผู้เสียภาษีพยายามหลบหลีกภาษี ซึ่งส่งผลให้รายได้ของประเทศลดลง แต่บริษัทในฐานะผู้เสียภาษีมีเป้าหมายในการเพิ่มผลกำไรสูงสุดและจ่ายภาษีต่ำโดยไม่ละเมิดกฎหมายด้วยการหลบหลีกภาษี ทั้งนี้การหลีกเลี่ยงภาษีไม่ได้หมายถึงบริษัทจะทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง อาจเนื่องมาจากมีหลายข้อกฎหมายที่อนุญาตหรือสนับสนุนให้บริษัทลดภาษีได้ เนื่องจากกฎหมายภาษียังไม่ชัดเจนในทางปฏิบัติ (สุชาติ ศรีสกลกิจ, 2558) ทั้งนี้ รสนา โชติสุวรรณ และสุภา ทองคง (2562) กล่าวว่า อัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลที่แท้จริงของประเทศไทยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มประเทศอาเซียน แสดงถึงรายได้ของรัฐที่ต้องสูญเสีย โดยเป็นการถ่ายโอนความมั่งคั่งจากรัฐบาลไปยังผู้ถือหุ้น

ดังนั้น การกำกับดูแลกิจการมีขึ้นเพื่อให้การจัดการภาษีครอบคลุมความโปร่งใส ความรับผิดชอบ ความเป็นอิสระ และความยุติธรรม (Winarsih, Prasetyono, & Kusufi, 2014) ทั้งนี้ Annuar และคณะ (2014) ระบุว่า กลไกการกำกับดูแลกิจการที่เข้มแข็งสามารถลดการหลบหลีกภาษีเงินได้นิติบุคคลได้ และ สัตยา ตันจันทร์พงศ์ (2558) ได้ศึกษาการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานผ่านการวางแผนภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า การกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลในเชิงลบกับการวางแผนภาษี โดยได้รับคะแนนการกำกับดูแลกิจการเพิ่มขึ้นและลดการวางแผนภาษีลง อาจเป็นเพราะบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยส่วนใหญ่มีลักษณะการถือหุ้นแบบบริษัทครอบครัว และมีส่วนได้เสียในกิจการ ดังนั้น จึงให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี แต่การศึกษาของ สุชาติ ศรีสกลกิจ (2558) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ดีกับการวางแผนภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET 100 ผลการศึกษา พบว่า การกำกับดูแลกิจการที่ดีไม่มีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษี อาจเนื่องมาจากปัจจุบันมีข้อกำหนดเกี่ยวกับการลดหย่อนอัตราภาษีการยกเว้นเงินได้หรือค่าใช้จ่ายที่สามารถหักได้เพิ่มขึ้น ทำให้ภาษีเงินได้ที่ต้องจ่ายจริงต่ำกว่าภาษีเงินได้ที่คำนวณได้จากกำไรสุทธิตามหลักการบัญชี ซึ่งไม่ใช่สาเหตุจากการวางแผนภาษีแต่อย่างใด

โครงสร้างการถือหุ้น

1. สัดส่วนผู้ถือหุ้นครอบครัว

โครงการสร้างการถือหุ้นนั้นสามารถแบ่งได้ 2 แบบตามลักษณะการถือหุ้นของผู้ถือหุ้น ได้แก่ โครงสร้างการถือหุ้นแบบกระจายตัว (Dispersed Ownership Structure) และโครงสร้างการถือหุ้นแบบกระจุกตัว (Concentrated Ownership Structure) ทั้งนี้ประเทศไทยมีโครงสร้างการถือหุ้นแบบกระจุกตัว โดยมีลักษณะสำคัญคือจะมีผู้ถือหุ้นรายใหญ่จำนวนน้อยราย แต่มีสัดส่วนการถือหุ้นจำนวนมากทำให้มีสิทธิออกเสียงที่เป็นสาระสำคัญ ถือได้ว่าเป็นผู้ถือหุ้นที่มีอำนาจควบคุมกิจการทำให้ผู้ถือหุ้นรายอื่นเป็นเพียงผู้ถือหุ้นส่วนน้อย (นิพนธ์ โพธิ์วิจิตร, 2555)

โครงสร้างครอบครัวมีอิทธิพลต่อความสอดคล้องกันของผลประโยชน์ของเจ้าของบริษัทและของผู้จัดการ ซึ่งกล่าวได้ว่าต้นทุนและผลประโยชน์ของการหลบหลีกภาษีนั้นมีมากสำหรับบริษัทครอบครัว อย่างไรก็ตาม ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องของการหลบหลีกภาษีนั้นน้อยกว่าผลประโยชน์สำหรับบริษัทครอบครัว (Annuar et al., 2014)

ทั้งนี้จากการศึกษาของ Annuar และคณะ (2014) ศึกษาความเป็นเจ้าของกิจการ การกำกับดูแลและการหลบหลีกภาษี ผลการศึกษา พบว่า การเป็นเจ้าของครอบครัวมีความเป็นไปได้ของการหลบหลีกภาษีนิติบุคคลที่เกิดขึ้นจากองค์ประกอบของคณะกรรมการ สอดคล้องกับการศึกษาของ สัตยา ตันจันทร์พงศ์ และ รัชเนีย บังเมฆ (2560) ศึกษาอิทธิพลของคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบ และโครงสร้างการถือหุ้นที่มีผลต่อการวางแผนภาษี หลักฐานเชิงประจักษ์จากประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มบริษัทครอบครัวมีอิทธิพลในเชิงบวกกับการวางแผนภาษีที่เพิ่มขึ้น เพราะสามารถติดต่อสื่อสารกันภายในเครือญาติถึง

ผลการดำเนินงานที่แท้จริงของบริษัท ทำให้บริษัทครอบครัวยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับตัวเลขกำไรทางบัญชีและมีแรงจูงใจในการวางแผนภาษีเพื่อลดค่าใช้จ่ายภาษี เช่นเดียวกับการศึกษาของ ธัญพร ตันติยวงศ์ (2552) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนภาษีและความสัมพันธ์ระหว่างการวางแผนภาษีกับมูลค่ากิจการในประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า บริษัทที่มีกลุ่มครอบครัวเป็นผู้ถือหุ้นที่มีอำนาจควบคุมจะมีการวางแผนภาษีที่ทำให้ทั้งกำไรทางบัญชีและกำไรทางภาษีลดลง ทั้งนี้การศึกษาของ Abdelfattah และ Aboud (2020) ศึกษาการหลบหลีกภาษี การกำกับดูแลกิจการและความรับผิดชอบต่อสังคม ระบุว่าบริษัทที่มีการถือหุ้นครอบครัวยังจะมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี จากการทบทวนวรรณกรรมจึงเป็นที่มาของสมมติฐานงานวิจัย ดังนี้

H1: สัดส่วนผู้ถือหุ้นครอบครัวยังมีความสัมพันธ์กับการหลบหลีกภาษีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย

2. สัดส่วนผู้ถือหุ้นของนักลงทุนสถาบัน

นักลงทุนสถาบัน หมายถึง ผู้ลงทุนซึ่งเป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม ธนาคาร บริษัทเงินทุน บริษัทประกันวินาศภัย บริษัทประกันชีวิต นิติบุคคลประเภทบรรษัท กองทุนส่วนบุคคล กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ ตลอดจนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นหนึ่งในกลุ่มนักลงทุนที่มีบทบาทอย่างมากในตลาดทุนในปัจจุบัน (จิตอุษา ชันทอง และกัลยภัคดี กิริตอังกูร, 2560)

จากการศึกษาของ Alkurdi และ Mardini (2020) ศึกษาผลกระทบของโครงสร้างการถือหุ้นและคณะกรรมการกับกลยุทธ์การหลบหลีกภาษี ประเทศจอร์แดน ผลการศึกษาค้นพบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างการถือหุ้นของนักลงทุนสถาบันกับการใช้กลยุทธ์การหลบหลีกภาษี ผู้ถือหุ้นของนักลงทุนสถาบันช่วยลดการใช้กลยุทธ์ในการหลบหลีกภาษี และการศึกษาของ Han และ Suk (1998) ระบุว่า สัดส่วนการถือหุ้นของนักลงทุนสถาบันมีผลต่อการดำเนินงาน หากนักลงทุนสถาบันเพิ่มขึ้นจะทำให้ผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้น อันเนื่องมาจากการถือหุ้นของนักลงทุนสถาบัน ช่วยลดพฤติกรรมการรักษาค่าผลประโยชน์ของผู้บริหาร ทั้งนี้ Fadhilah (2014) ระบุว่า นักลงทุนสถาบันมีอิทธิพลอย่างมากในการตรวจสอบการบริหารงานเนื่องจากจะมีการควบคุมการบริหารจัดการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้ช่วยลดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ทั้งนี้ นักลงทุนสถาบันยังสามารถลดต้นทุนของหนี้สินได้โดยการลดปัญหาของตัวแทน ซึ่งสามารถลดโอกาสในการหลบหลีกภาษีได้ การศึกษาของ Annisa และ Kurniasih (2012) ระบุว่า นักลงทุนสถาบันที่ลงทุนระยะยาวสามารถลดโอกาสที่ฝ่ายบริหารจะมีส่วนร่วมในการหลบหลีกภาษี

การศึกษาของ Tandean และ Winnie (2016) ศึกษาผลกระทบของการกำกับดูแลกิจการที่ดีกับการหลีกเลี่ยงภาษีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ประเทศอินเดียกลุ่มอุตสาหกรรมผลิต ระหว่าง ค.ศ. 2010-2013 ผลการศึกษาค้นพบความสัมพันธ์ระหว่างการถือหุ้นของนักลงทุนสถาบันกับการหลีกเลี่ยงภาษี เนื่องจากการถือหุ้นของนักลงทุนสถาบันไม่มีส่วนร่วมในการตรวจสอบวินัยและอิทธิพลต่อการกระทำของผู้บริหาร อีกสาเหตุหนึ่งเป็นเพราะการถือหุ้นของนักลงทุนสถาบันให้ความสำคัญกับการเพิ่มผลกำไรในอนาคตให้สูงสุด ดังนั้น สัดส่วนการถือหุ้นของนักลงทุนสถาบันจึงไม่ส่งผลต่อการหลบหลีกภาษี จากการทบทวนวรรณกรรมจึงเป็นที่มาของสมมติฐานงานวิจัย ดังนี้

H2: สัดส่วนผู้ถือหุ้นของนักลงทุนสถาบันมีความสัมพันธ์กับการหลบหลีกภาษีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย

3. สัดส่วนผู้ถือหุ้นของนักลงทุนต่างชาติ

การศึกษาของ Oxelheim และ Randoy (2003) ศึกษาผลกระทบของการแยกตัวออกจากตลาดทุนโดยแบ่งตามการนำกลไกการกำกับดูแลกิจการจากประเทศ Anglo – America มาใช้ ผลการศึกษา พบว่า บริษัทที่มีคณะกรรมการต่างชาติ (Anglo – America) จะนำระบบการกำกับดูแลกิจการมาพัฒนาการกำกับดูแลกิจการของบริษัทให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้ถือหุ้นต่างชาติจึงมีความสำคัญเหมือนทำหน้าที่เป็นช่องทางการถ่ายทอดกลไกการกำกับดูแลกิจการให้ดีขึ้น ซึ่งอาจหมายถึงกลไกการกำกับดูแลกิจการในประเทศที่มีการปกป้องนักลงทุนในระดับต่ำจะถูกพัฒนาได้ด้วยการเชื่อมโยงกับกลไกการกำกับดูแลกิจการจากประเทศที่มีการปกป้องนักลงทุนในระดับสูง

ทั้งนี้จากการศึกษาของ Alkurdi และ Mardini (2020) ทำการศึกษา ผลกระทบของโครงสร้างการถือหุ้นและคณะกรรมการกับกลยุทธ์การหลบหลีกภาษีในราชอาณาจักรอิตาลีและเยอรมนี ซึ่งผลการศึกษา พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างผู้ถือหุ้นชาวต่างชาติกับความเป็นไปได้ในการใช้กลยุทธ์หลบหลีกภาษี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Annuar และคณะ (2014) พบว่า ผู้ถือหุ้นชาวต่างชาติเป็นตัวกำหนดที่เป็นไปได้ของการหลบหลีกภาษีนิติบุคคล แต่การศึกษาของ Hasan, Kim, Teng, และ Wu (2017) พบความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างนักลงทุนชาวต่างชาติกับการหลบหลีกภาษี จากการทบทวนวรรณกรรมจึงเป็นที่มาของสมมติฐานงานวิจัย ดังนี้

H3: สัดส่วนผู้ถือหุ้นของนักลงทุนต่างชาติมีความสัมพันธ์กับการหลบหลีกภาษีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย

โครงสร้างของคณะกรรมการบริษัท

1. ขนาดของคณะกรรมการบริษัท

การศึกษาของ Kurniasih และ Suranta (2017) ระบุว่า กลยุทธ์ด้านภาษีมีอิทธิพลต่อการกำกับดูแลกิจการ เมื่อบริษัทมีกลไกการกำกับดูแลกิจการที่ดี จะส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติตามข้อผูกพันทางภาษีของกิจการ สอดคล้องกับการศึกษาของ Khurana และ Moser (2009) ให้เหตุผลว่าการกำกับดูแลกิจการมีผลกระทบต่อวิธีที่กิจการใช้จัดการกับภาษี และการเป็นเจ้าของ สามารถกำกับดูแลและสร้างวินัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่การศึกษาของ Annisa และ Kurniasih (2012) ระบุว่าจำนวนของคณะกรรมการบริษัทไม่สามารถลดกิจกรรมการหลีกเลี่ยงภาษีภายในบริษัทได้ เพราะคณะกรรมการบริษัทส่วนใหญ่นั้นมีส่วนได้ส่วนเสียในบริษัท และการศึกษาของ ลัตยา ตันจันท์พงศ์ และรัชนิยา บังเมฆ (2560) พบว่า การแบ่งแยกระหว่างประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการจะมีผลกระทบต่อการวางแผนภาษีเพิ่มขึ้น เนื่องจากคำตอบแทนผู้บริหารมีอิทธิพลต่อการวางแผนภาษี โดยคำตอบแทนผู้บริหารจะมีความสัมพันธ์กับกำไรสุทธิทางบัญชีซึ่งนำมาวัดผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร อาจเป็นไปได้ที่ผู้บริหารจะใช้นโยบายทางบัญชีและภาษีที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองโดยการวางแผนภาษี

ทั้งนี้ Kurniasih และ Suranta (2017) ระบุว่า การกำกับดูแลกิจการที่ดีมีผลกระทบต่อการหลีกเลี่ยงภาษีของบริษัทมหาชนในประเทศสหรัฐอเมริกาที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุด 500 แห่ง โดยนิตยสาร Fortune ซึ่งคณะผู้บริหารมีหน้าที่รับผิดชอบร่วมกันในการกำกับดูแลและให้คำปรึกษาเพื่อให้มั่นใจว่ามีการกำกับดูแลกิจการที่ดี จากการทบทวนวรรณกรรมจึงเป็นที่มาของสมมติฐานงานวิจัย ดังนี้

H4: ขนาดของคณะกรรมการบริษัทมีความสัมพันธ์กับการหลบหลีกภาษีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย

2. สัดส่วนของกรรมการอิสระ

การศึกษาของ Minnick และ Noga (2010) ระบุว่า คณะกรรมการอิสระจะมุ่งเน้นไปที่ประสิทธิภาพโดยรวม Sefiana (2009) ระบุว่า การปฏิบัติงานของคณะกรรมการอิสระนั้นสามารถขัดขวางการบริหารกำไร ซึ่งรวมถึงการหลีกเลี่ยงภาษี นอกจากนี้ Kurniasih และ Suranta (2017) ได้กล่าวว่า เมื่อคณะกรรมการอิสระทำการตัดสินใจหรือวางแผนงานนั้นมักจะถูกนำมาใช้เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายหรือข้อบังคับบางประการเท่านั้น และอาจไม่บรรลุเป้าหมายของการกำกับดูแลอย่างแท้จริง และการศึกษาของ สัตยา ตันจันทรพงศ์ และรัชนิยา บังเมฆ (2560) ศึกษาอิทธิพลของคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบ และโครงสร้างการถือหุ้นที่มีผลต่อการวางแผนภาษี หลักฐานเชิงประจักษ์จากประเทศไทย ผลการศึกษาไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างสัดส่วนของคณะกรรมการอิสระกับการหลบหลีกภาษี จากการทบทวนวรรณกรรมจึงเป็นที่มาของสมมติฐานงานวิจัย ดังนี้

H5: ขนาดของคณะกรรมการอิสระมีความสัมพันธ์กับการหลบหลีกภาษีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย

3. ขนาดของคณะกรรมการตรวจสอบ

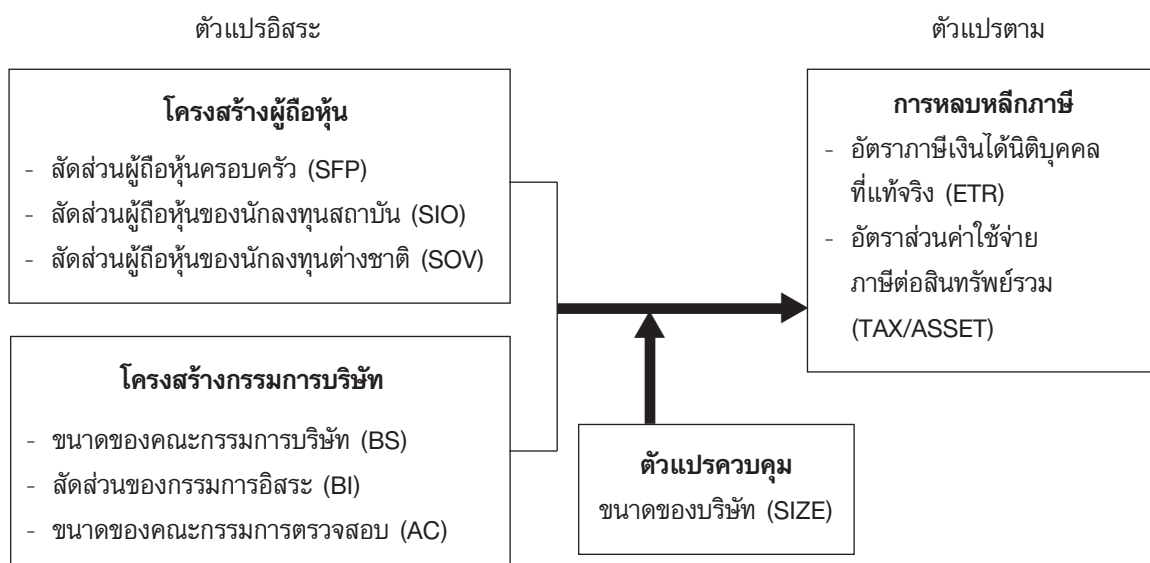
บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจะต้องมีคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อทำหน้าที่อย่างอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ ความรับผิดชอบของคณะกรรมการตรวจสอบในด้านการกำกับดูแลกิจการ คือ การดูแลให้บริษัทดำเนินการตามกฎหมายและข้อบังคับ การจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบทำให้การปฏิบัติงานมีความเป็นอิสระมากขึ้น ทั้งยังเป็นไปได้ยากที่ผู้ตรวจสอบและผู้บริหารจะร่วมมือกัน ดังนั้น จะช่วยลดการหลบหลีกภาษีได้ (Tandean & Winnie, 2016)

จากการศึกษาของ Tandean และ Winnie (2016) ศึกษาผลกระทบของการกำกับดูแลกิจการที่ดีกับการหลีกเลี่ยงภาษีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์สาธารณะรัฐอินเดีย ในกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิต ระหว่าง ค.ศ. 2010-2013 ผลการศึกษา พบว่า คณะกรรมการตรวจสอบมีผลต่อการหลีกเลี่ยงภาษี โดยคณะกรรมการตรวจสอบมีจำนวนมากขึ้นมีความเป็นไปได้ที่จะลดการหลีกเลี่ยงภาษี เช่นเดียวกับการศึกษาของ สัตยา ตันจันทรพงศ์ และรัชนิยา บังเมฆ (2560) พบว่า จำนวนคณะกรรมการตรวจสอบมีอิทธิพลในเชิงลบกับการวางแผนภาษีที่ทำให้ทั้งกำไรทางบัญชีและกำไรทางภาษีลดลง (วัดจากค่า TAX/ASSET) แสดงว่าบริษัทที่มีจำนวนคณะกรรมการตรวจสอบเพิ่มขึ้นจะช่วยลดการวางแผนภาษี

ทั้งนี้การศึกษาของ สมศักดิ์ ประถมศรีเมฆ, กรวิภา เทียนภาสกร, จัญจลา ศิวะมาศ, และขวัญนุช เจริญวัฒนวิญญู (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่ออัตราภาษีที่แท้จริงที่กิจการจดทะเบียนต้องจ่าย ผลการวิจัยพบว่า ขนาดกิจการ และผลตอบแทนต่อคนที่กิจการจ่ายให้กับคณะกรรมการตรวจสอบมีผลเชิงลบกับอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคล ซึ่งสรุปได้ว่า กิจการขนาดใหญ่มีความได้เปรียบในการแข่งขันสูงกว่ากิจการขนาดเล็ก และการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมย่อมมีส่วนช่วยให้กรรมการตรวจสอบสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับกิจการด้วยการลดภาระภาษีเงินได้นิติบุคคลที่กิจการต้องจ่าย

การศึกษาของ Kurniasih และ Suranta (2017) รวมถึง Winarsih และคณะ (2014) กล่าวว่า ขนาดของคณะกรรมการตรวจสอบไม่มีผลกระทบต่อกิจกรรมการหลบหลีกภาษีในบริษัท ทั้งนี้คุณภาพการตรวจสอบสามารถป้องกันหรือลดกิจกรรมการหลบหลีกภาษี สอดคล้องกับ Dewi และ Sari (2015) ได้อธิบายว่า ขนาดของคณะกรรมการตรวจสอบไม่มีผลกระทบต่อกิจกรรมการหลีกเลี่ยงภาษีในบริษัท Annisa และ Kurniasih (2012) ระบุว่าเมื่อบริษัทใช้บริการตรวจสอบจากภายนอก อาจลดหรือป้องกันการหลบหลีกภาษีได้ และบริษัทที่ตรวจสอบโดยบริษัทที่มีคุณภาพ เช่น บริษัทผู้ตรวจสอบบัญชีรายใหญ่ระดับโลก 4 ราย มีโอกาสน้อยที่จะเกิดการหลบหลีกภาษี จากการทบทวนวรรณกรรมจึงเป็นที่มาของสมมติฐานงานวิจัย ดังนี้

H6: ขนาดของคณะกรรมการตรวจสอบมีความสัมพันธ์กับการหลบหลีกภาษีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ดีกับการทบทวนหลักภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย จำนวน 163 บริษัท (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย จากเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ยกเว้นบริษัทจดทะเบียนที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจการเงิน ประกันภัย และกองทุนรวม อสังหาริมทรัพย์ เนื่องจากมีโครงสร้างทางการเงินและบัญชีแตกต่างจากอุตสาหกรรมทั่วไป โดยศึกษาในระหว่าง พ.ศ. 2558-2562 รวมระยะเวลา 5 ปี มีข้อมูลทั้งสิ้น จำนวน 654 บริษัท หักด้วยบริษัทที่มีผลการดำเนินงานขาดทุนและไม่เสียภาษี จำนวน 159 บริษัท และบริษัทที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน จำนวน 7 บริษัท ดังนั้น จึงมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์คงเหลือทั้งสิ้น จำนวน 488 บริษัท

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากงบการเงินประจำปี และรายงานประจำปีของบริษัท จากเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยศึกษาในระหว่าง พ.ศ. 2558-2562 รวมระยะเวลา 5 ปี มีข้อมูลทั้งสิ้น จำนวน 488 บริษัท ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และนอกจากนี้ มีการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยการตรวจสอบ Multicollinearity โดยตัวแปรอิสระทุกตัวแปรนั้นมีค่า Variance Inflation Factor (VIF) ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระทุกตัวแปรหามีค่าต่ำกว่า 0.1 ถือว่าไม่ดี ถือว่ามีความสัมพันธ์กันเองได้ ดังนั้น ค่าที่เหมาะสมควรมีค่ามากกว่า 0.1 ขึ้นไป และได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรอิสระประกอบด้วย โครงสร้างผู้ถือหุ้นวัดค่าจากอัตราการถือครองหุ้น ที่เก็บข้อมูลจากรายชื่อผู้ถือหุ้น 10 อันดับแรก ตามที่ระบุไว้ในรายงานประจำปี ได้แก่ สัดส่วนผู้ถือหุ้นครอบครัว สัดส่วนผู้ถือหุ้นของนักลงทุนสถาบัน สัดส่วนผู้ถือหุ้นของนักลงทุนต่างชาติ และโครงสร้างของคณะกรรมการบริษัท ได้แก่ ขนาดของคณะกรรมการบริษัท วัดจากจำนวนคณะกรรมการบริษัท สัดส่วนของกรรมการอิสระ วัดจากจำนวนกรรมการอิสระของบริษัทต่อจำนวนคณะกรรมการบริษัททั้งหมด ขนาดของคณะกรรมการตรวจสอบ วัดจากจำนวนคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัท สำหรับตัวแปรตาม คือ การทบทวนหลักภาษี เก็บข้อมูลจากงบการเงินประจำปี การวัดค่าตัวแปรจะประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) โดยใช้อัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลที่แท้จริง (Effective tax rate: ETR) ซึ่งคำนวณจากอัตราส่วนค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ต่อกำไรก่อนภาษีเงินได้ โดยประยุกต์จากการศึกษาของ

ลัตยา ตันจันทรพงศ์ และรัชเนีย บังเมฆ (2560); Abdelfattah และ Aboud (2020); Kurniasih และ Suranta (2017) และ 2) โดยใช้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ต่อสินทรัพย์รวม (TAX/ASSET) ทั้งนี้การนำวิธีการวัดค่าตัวแปรการหลบหลีกภาษีดังกล่าวมาใช้ เนื่องจากเป็นวิธีการวัดค่าตัวแปรที่มีการยอมรับและมีความเหมาะสม ทั้งยังใช้กันอย่างแพร่หลาย (Tang, 2020) ทั้งในงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการหลบหลีกภาษีและการวางแผนภาษี โดยสามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{ตัวแบบที่ 1 } ETR_{it} = \beta_0 + \beta_1 SFP_{it} + \beta_2 SIO_{it} + \beta_3 SOV_{it} + \beta_4 BS_{it} + \beta_5 BI_{it} + \beta_6 AC_{it} + \beta_7 SIZE_{it} + \varepsilon_{it}$$

$$\text{ตัวแบบที่ 2 } TAX_{it} = \beta_0 + \beta_1 SFP_{it} + \beta_2 SIO_{it} + \beta_3 SOV_{it} + \beta_4 BS_{it} + \beta_5 BI_{it} + \beta_6 AC_{it} + \beta_7 SIZE_{it} + \varepsilon_{it}$$

โดยที่ ETR_{it} = การหลบหลีกภาษีวัดจากอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลที่แท้จริงของบริษัท i ในปี t
 TAX_{it} = การหลบหลีกภาษีวัดจากอัตราส่วนค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ต่อสินทรัพย์รวมของบริษัท i ในปี t
 SFP_{it} = สัดส่วนผู้ถือหุ้นครบครันของบริษัท i ในปี t
 SIO_{it} = สัดส่วนผู้ถือหุ้นของนักลงทุนสถาบันของบริษัท i ในปี t
 SOV_{it} = สัดส่วนผู้ถือหุ้นของนักลงทุนต่างชาติของบริษัท i ในปี t
 BS_{it} = ขนาดของคณะกรรมการบริษัทของบริษัท i ในปี t
 BI_{it} = สัดส่วนของกรรมการอิสระของบริษัท i ในปี t
 AC_{it} = ขนาดของคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัท i ในปี t
 $SIZE_{it}$ = ลอการิทึมธรรมชาติของสินทรัพย์รวมของบริษัท i ในปี t
 ε_{it} = ค่าความคลาดเคลื่อน

ผลการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ดีกับการหลบหลีกภาษีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาแสดงดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ตัวแปร (Variables)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าต่ำสุด (Minimum)	ค่าสูงสุด (Maximum)	ค่ามัธยฐาน (Median)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)
ETR	0.19	0.00	1.77	0.00	0.19
TAX	0.01	0.00	0.28	0.01	0.02
SFP	28.38	0.00	78.46	0.00	29.06
SIO	1.21	0.00	53.18	0.00	4.74
SOV	1.05	0.00	49.00	0.00	5.47
BS	8.50	5.00	15.00	7.00	1.53
BI	0.42	0.20	0.71	0.43	0.09
AC	3.13	3.00	5.00	3.00	0.39
SIZE	9.03	7.22	10.10	8.97	0.37

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา พบว่า บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย โดยวัดจากอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลที่แท้จริง (ETR) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19 อัตราส่วนค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ต่อสินทรัพย์รวม (TAX/ASSET) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.01 (ค่า ETR และค่า TAX/ASSET มีค่าต่ำแสดงว่ามีการหลบหลีกภาษีสูง) สำหรับโครงสร้างการถือหุ้น สัดส่วนผู้ถือหุ้นครอบครัว (SFP) พบว่า สัดส่วนผู้ถือหุ้นครอบครัวของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 28.38 สัดส่วนผู้ถือหุ้นของนักลงทุนสถาบัน (SIO) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 1.21 และสัดส่วนผู้ถือหุ้นของนักลงทุนต่างชาติ (SOV) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 1.05

โครงสร้างของคณะกรรมการบริษัท ขนาดของคณะกรรมการบริษัท (BS) พบว่า บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย มีจำนวนคณะกรรมการบริษัทเฉลี่ยเท่ากับ 9 คน มีสัดส่วนกรรมการอิสระเฉลี่ยร้อยละ 42 และขนาดของคณะกรรมการตรวจสอบเฉลี่ยเท่ากับ 3 คน

จากตารางที่ 2 และ ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของตัวแปรอิสระทุกตัวแปรนั้นมีค่าไม่เกิน 10 และค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระทุกตัวแปรมีค่าไม่เข้าใกล้ 0 จึงไม่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity และจากตารางที่ 2 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ดีกับการหลบหลีกภาษีโดยใช้อัตราภาษีเงินได้ที่แท้จริง (ETR) ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรควบคุมขนาดกิจการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการหลบหลีกภาษีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย และจากตารางที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ดีกับการหลบหลีกภาษีโดยใช้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ต่อสินทรัพย์รวม (TAX/ASSET) ผลการศึกษาพบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างขนาดของคณะกรรมการบริษัทกับการหลบหลีกภาษี และพบว่า ตัวแปรควบคุมขนาดกิจการมีความสัมพันธ์ทางลบกับการหลบหลีกภาษี

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ดีกับการหลบหลีกภาษี โดยใช้อัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลที่แท้จริง (ETR)

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-0.386	0.217		-1.781	0.076		
SFP	-8.329	0.000	-0.013	-0.281	0.779	0.962	1.040
SIO	0.001	0.002	0.024	0.532	0.595	0.968	1.033
SOV	0.002	0.002	0.065	1.450	0.148	0.990	1.010
BS	-0.011	0.007	-0.091	-1.663	0.097	0.672	1.488
BI	0.156	0.107	0.075	1.461	0.145	0.753	1.327
AC	0.040	0.024	0.083	1.662	0.097	0.801	1.249
SIZE	0.053	0.024	0.105	2.275	0.023*	0.951	1.051
$R^2 = 0.036$ Adj. $R^2 = .022$ F = 2.55							

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ดีกับการหลบหลีกภาษี โดยใช้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ต่อสินทรัพย์รวม (TAX/ASSET)

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	0.128	0.023		5.473	0.000		
SFP	1.424	0.000	0.020	0.445	0.657	0.962	1.040
SIO	0.000	0.000	-0.026	-0.574	0.566	0.968	1.033
SOV	0.000	0.000	0.032	0.721	0.471	0.990	1.010
BS	0.002	0.001	0.120	2.227	0.026*	0.672	1.488
BI	0.001	0.012	0.005	0.104	0.917	0.753	1.327
AC	0.000	0.003	-0.005	-0.110	0.913	0.801	1.249
SIZE	-0.014	0.003	-0.252	-5.573	0.000*	0.951	1.051
$R^2 = 0.069$ Adj. $R^2 = 0.056$ F = 5.091							

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประโยชน์ที่ได้รับ

ผลการศึกษาสามารถเป็นแนวทางให้กับหน่วยงานกำกับดูแลใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและสำหรับผู้กำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบระบบภาษีในอนาคตเพื่อลดความเป็นไปได้ในการหลบหลีกภาษี

สรุปและอภิปรายผล

สรุป

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ดีกับการหลบหลีกภาษีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลงบการเงินประจำปี และรายงานประจำปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2558-2562 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อดูความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ดีกับการหลบหลีกภาษีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย โดยตัวแปรการกำกับดูแลกิจการที่ดีประกอบด้วย โครงสร้างการถือหุ้น และโครงสร้างของคณะกรรมการบริษัท ตัวแปรการหลบหลีกภาษีวัดจากอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลที่แท้จริง และวัดจากอัตราส่วนภาษีเงินได้ต่อสินทรัพย์รวม

ผลการศึกษา พบว่า โครงสร้างของคณะกรรมการบริษัท คือ ขนาดของคณะกรรมการบริษัทมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการหลบหลีกภาษีโดยวัดการหลบหลีกภาษีโดยใช้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ต่อสินทรัพย์รวม (TAX/ASSET) และพบว่า ตัวแปรควบคุมขนาดของบริษัทมีความสัมพันธ์กับการหลบหลีกภาษีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย โดยการวัดการหลบหลีกภาษีทั้งวัดด้วยอัตราภาษีเงินได้ที่แท้จริง (ETR) และวัดด้วยอัตราส่วนค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ต่อสินทรัพย์รวม (TAX/ASSET)

สำหรับการกำกับดูแลกิจการที่ดีในส่วนของโครงสร้างการถือหุ้นประกอบด้วย สัดส่วนผู้ถือหุ้นครอบครัว สัดส่วนผู้ถือหุ้นของนักลงทุนสถาบัน และสัดส่วนผู้ถือหุ้นของนักลงทุนต่างชาติ โครงสร้างของคณะกรรมการบริษัทประกอบด้วย สัดส่วนของกรรมการอิสระ และจำนวนคณะกรรมการตรวจสอบ ไม่พบความสัมพันธ์กับการหลบหลีกภาษี

อภิปรายผล

ผลการศึกษา พบว่า โครงสร้างของคณะกรรมการบริษัท คือ ขนาดของคณะกรรมการบริษัทมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการหลบหลีกภาษี โดยวัดการหลบหลีกภาษีใช้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ต่อสินทรัพย์รวม (TAX/ASSET) แสดงว่าขนาดของคณะกรรมการบริษัทมีผลกระทบต่อหลบหลีกภาษีเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ Annisa และ Kurniasih (2012) ระบุว่าจำนวนของคณะกรรมการบริษัทไม่สามารถลดกิจกรรมการหลีกเลี่ยงภาษีภายในบริษัทได้ เพราะคณะกรรมการบริษัทส่วนใหญ่มีส่วนได้ส่วนเสียในบริษัท และสอดคล้องกับการศึกษาของ สัตยา ตันจันทร์พงศ์ และรัชเนีย บังเมฆ (2560) พบว่า การแบ่งแยกระหว่างประธานกรรมการ

และกรรมการผู้จัดการ จะมีผลกระทบต่อการวางแผนภาษีเพิ่มขึ้น เนื่องจากค่าตอบแทนผู้บริหารมีอิทธิพลต่อการวางแผนภาษี โดยค่าตอบแทนผู้บริหารจะมีความสัมพันธ์กับกำไรสุทธิทางบัญชีซึ่งนำมาวัดผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร อาจเป็นไปได้ที่ผู้บริหารจะใช้นโยบายทางบัญชีและภาษีที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองโดยการวางแผนภาษี

ผลการศึกษาไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างสัดส่วนผู้ถือหุ้นครอบครัวกับการหลบหลีกภาษีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย ต่างจากการศึกษาของ Annuar และคณะ (2014) ที่พบว่า การเป็นเจ้าของครอบครัวเป็นตัวกำหนดที่เป็นไปได้ของการหลีกเลี่ยงภาษีนิติบุคคล และ สัตยา ตันจันทร์พงศ์ และรัชเนีย บังเมฆ (2560) พบว่า กลุ่มบริษัทครอบครัวมีอิทธิพลในเชิงบวกกับการวางแผนภาษีที่เพิ่มขึ้น เพราะสามารถติดต่อสื่อสารกันภายในเครือญาติถึงผลการดำเนินงานที่แท้จริงของบริษัท ทำให้บริษัทครอบครัวไม่ได้ให้ความสำคัญกับตัวเลขกำไรทางบัญชีและมีแรงจูงใจในการวางแผนภาษีเพื่อลดค่าใช้จ่ายภาษี

ผลการศึกษาไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างสัดส่วนผู้ถือหุ้นของนักลงทุนสถาบันกับการหลบหลีกภาษีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย สอดคล้องกับการศึกษาของ Tandean และ Winnie (2016) ผลการศึกษาไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างการถือหุ้นของนักลงทุนสถาบันกับการหลีกเลี่ยงภาษี เนื่องจากการถือหุ้นของนักลงทุนสถาบันไม่มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการกระทำของผู้บริหาร และการถือหุ้นของนักลงทุนสถาบันให้ความสำคัญกับการเพิ่มผลกำไรในอนาคตให้สูงสุด ดังนั้น สัดส่วนการถือหุ้นของนักลงทุนสถาบันจึงไม่ส่งผลต่อการหลีกเลี่ยงภาษี

ผลการศึกษาไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างสัดส่วนผู้ถือหุ้นของนักลงทุนต่างชาติกับการหลบหลีกภาษีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย ต่างจากการศึกษาของ Annuar และคณะ (2014) พบว่า การเป็นเจ้าของของชาวต่างชาติเป็นตัวกำหนดที่เป็นไปได้ของการหลีกเลี่ยงภาษีนิติบุคคลที่เกิดขึ้นจากองค์ประกอบของคณะกรรมการ

ผลการศึกษาไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างสัดส่วนของกรรมการอิสระกับการหลบหลีกภาษีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย ต่างจากการศึกษาของ Sefiana (2009) ที่ระบุว่า การปฏิบัติงานของคณะกรรมการอิสระนั้นสามารถขัดขวางการบริหารกำไรซึ่งรวมถึงการหลีกเลี่ยงภาษี แต่ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ สัตยา ตันจันทร์พงศ์ และรัชเนีย บังเมฆ (2560) ที่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างสัดส่วนของกรรมการอิสระกับการวางแผนภาษี

ผลการศึกษาไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของคณะกรรมการตรวจสอบกับการหลบหลีกภาษีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย ซึ่งต่างจากการศึกษาของ Tandean และ Winnie (2016) และ สัตยา ตันจันทร์พงศ์ และรัชเนีย บังเมฆ (2560) พบว่า คณะกรรมการตรวจสอบมีผลต่อการหลีกเลี่ยงภาษี โดยคณะกรรมการตรวจสอบมีจำนวนมากขึ้นความเป็นไปได้ที่จะลดการหลีกเลี่ยงภาษี แต่สอดคล้องกับการศึกษาของ Annisa และ Kurniasih (2012); Dewi และ Sari (2015); Kurniasih และ Suranta (2017); Winarsih และคณะ (2014) เนื่องจากคณะกรรมการตรวจสอบไม่สามารถป้องกันการจัดการรายได้ที่

ดำเนินการโดยผู้บริหารได้ และขนาดของคณะกรรมการตรวจสอบไม่มีผลกระทบต่อกิจกรรมการหลบหลีกภาษี แต่ทั้งนี้คุณภาพการตรวจสอบสามารถป้องกันหรือลดกิจกรรมการหลบหลีกภาษี โดยบริษัทที่ตรวจสอบโดยบริษัท ผู้ตรวจสอบบัญชีรายใหญ่ระดับโลก 4 ราย มีโอกาสน้อยที่จะเกิดการหลบหลีกภาษี

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาจัดสรรบุคลากรและงบประมาณเกี่ยวกับคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการอิสระ และ คณะกรรมการตรวจสอบ เช่น การตั้งคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการอิสระ และคณะกรรมการตรวจสอบ ให้เหมาะสมกับประโยชน์ที่ได้รับ และยังคงสร้างความน่าเชื่อถือให้กับบริษัท สำหรับนักลงทุนควรให้ความสำคัญกับแนวทางปฏิบัติในการหลบหลีกภาษีของบริษัทเพื่อนำมาใช้ในการพิจารณาลงทุนอย่างรอบคอบมากขึ้น และหน่วยงานกำกับดูแลสามารถนำผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากลไกการกำกับดูแลกิจการที่ดี และหน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปใช้ประกอบการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ให้สอดคล้องเหมาะสม เนื่องจากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าบริษัทมีการหลบหลีกภาษีเพราะอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลที่แท้จริงโดยเฉลี่ยต่ำกว่าอัตราภาษีที่กำหนด

ข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งต่อไปควรเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นธุรกิจในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และอาจมีการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมการวัดค่าตัวแปรการหลบหลีกภาษี อาจใช้การคำนวณจากอัตราส่วนเงินสดจ่ายค่าภาษีเงินได้ต่อกำไรทางบัญชีก่อนหักภาษีเงินได้ หรือการใช้ค่าเฉลี่ย ETR และ TAX/ASSET สำหรับระยะเวลา 3-5 ปี เพื่อช่วยลดผลกระทบจากผลแตกต่างชั่วคราวทางภาษี เพื่อให้เห็นผลการวิจัยในมุมมองที่แตกต่างกันไปและเป็นการพัฒนาต่อยอดจากการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อนักวิชาการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย และเป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง การกำกับดูแลกิจการที่ดีกับการหลบหลีกภาษีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แห่งประเทศไทย

บรรณานุกรม

- จิตอุษา ชันทอง และกัลยกิตติ์ กิรติอังกูร. (2560). การกำกับดูแลกิจการและผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ*, 8(2), 42-54.
- ธัญพร ตันติยวงศ์. (2552). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนภาษีและความสัมพันธ์ระหว่างการวางแผนภาษีกับมูลค่าของกิจการ: หลักฐานเชิงประจักษ์จากประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- นิพนธ์ โพธิ์วิจิตร. (2555). ผลกระทบของโครงสร้างผู้ถือหุ้น คณะกรรมการและคณะกรรมการตรวจสอบที่มีต่อการบริหารกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.
- บดินทร์ มหาวงค์ และไพบุลย์ ผจงวงศ์. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานและการหลบหลีกภาษีเงินได้นิติบุคคลของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในกลุ่ม SET 100. *วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์*, 13(18), 15-40.
- รสนา โชติสุวรรณ และสุภา ทองคง. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างการวางแผนภาษีกับราคาหุ้นของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *RMUTT Global Business and Economics Review*, 14(1), 23-35.
- สมศักดิ์ ประถมศรีเมฆ, กรวิภา เทียนภาสกร, จัญจุลา คีวงมาศ และขวัญนุช เจริญวัฒนินิพนธ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่ออัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลที่แท้จริง กรณีศึกษาจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 5(1), 101-111.
- สตัยา ตันจันทรพงศ์. (2558ก). การกำกับดูแลกิจการ การบริหารกำไร และการวางแผนภาษีที่มีผลกระทบต่อมูลค่ากิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. ใน การประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 53: สาขาศึกษาศาสตร์, สาขาเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (น. 422-431). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สตัยา ตันจันทรพงศ์. (2558ข). การกำกับดูแลกิจการที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานผ่านการวางแผนภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *Journal of the Association of Researchers*, 20(2), 105-112.
- สตัยา ตันจันทรพงศ์ และรัชนิยา บังเมฆ. (2560). อิทธิพลของคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบและโครงสร้างการถือหุ้นที่มีต่อการวางแผนภาษี หลักฐานเชิงประจักษ์จากประเทศไทย. *วารสารวิชาชีพบัญชี*, 13(37), 29-44.

- สุชาติ ศรีสกลกิจ. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ดีกับการวางแผนภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET 100 (การศึกษาส่วนบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- Abdelfattah, T., & Aboud, A. (2020). Tax avoidance, corporate governance, and corporate social responsibility: The case of the Egyptian capital market. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, 38, 100304. <https://doi.org/10.1016/j.intaccudtax.2020.100304>
- Alkurdi, A., & Mardini, G. H. (2020). The impact of ownership structure and the board of directors' tax avoidance strategies: Empirical evidence from Jordan. *Journal of Financial Reporting and Accounting*, 18(4), 795-812.
- Annisa, N. A., & Kurniasih. L. (2012). Effect of corporate governance on tax avoidance. *Journal Akuntansi and Auditing*, 8(2), 95-189.
- Annuar, H. A., Salihu, I. A., & Obid, S. N. S. (2014). Corporate ownership, governance and tax avoidance: An interactive effects. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 164,150-160. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.11.063>
- Dewi, G. A. P., & Sari, M. M. R. (2015). Effect of executive incentives, corporate risk and corporate governance on tax avoidance. *E-Journal Akuntansi Universitas Udayana*, 13(1), 50-67.
- Fadhilah, R. (2014). Pengaruh good corporate governance terhadap tax avoidance (Studi empiris pada perusahaan manufaktur yang terdaftar di BEI 2009-2011). *Journal Akuntansi*, 2(1) 1-22.
- Han, K. C., & Suk, D. Y. (1998). The effect of ownership structure on firm performance: Additional evidence. *Review of Financial Economics*, 7(2), 143-155. [https://doi.org/10.1016/S1058-3300\(99\)80150-5](https://doi.org/10.1016/S1058-3300(99)80150-5)
- Hasan, I., Kim, I., Teng, H., & Wu, Q. (2017). *The effect of foreign institutional ownership on corporate tax avoidance: International evidence*. Helsinki: Bank of Finland.
- Khurana, I. K., & Moser, W. J. (2009). *Shareholder investment horizons and tax aggressiveness*. Retrieved from <https://ssrn.com/abstract=1517913>
- Kurniasih, L., & Suranta, S. (2017). Earnings management, corporate governance and tax avoidance: The case in Indonesia. *Journal of Finance and Banking Review*, 2(4), 28-35.

- Minnick, K., & Noga, T. (2010). Do corporate governance characteristics influence tax management? *Journal of corporate finance*, 16(5), 703-718.
- Oxelheim, L., & Randoy T. (2003). The impact of foreign board membership on firm value. *Journal of Banking and Finance*, 27(12), 2369-2392.
- Richardson, G., Taylor, G., & Lanis, R. (2013). The impact of board of director oversight characteristics on corporate tax aggressiveness: An empirical analysis. *Journal of Account Public Policy*, 32(3), 68-88.
- Sefiana, E. (2009). Pengaruh Penerapan Corporate Governance terhadap Manajemen Laba pada perusahaan Perbankan yang telah go public di BEI. *Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi Ventura*, 12(3), 211-222.
- Tandean, V. A., & Winnie, W. (2016). The effect of good corporate governance on tax avoidance: An empirical study on manufacturing companies listed in IDX period 2010-2012. *Asian Journal of Accounting Research*, 1(1), 28-38.
- Tang, T. Y. (2020). A review of tax avoidance in China. *China Journal of Accounting Research*, 13(4), 327-338. <https://doi.org/10.1016/j.cjar.2020.10.001>
- Winarsih, R., Prasetyono., & Kusufi, M. S. (2014). *Pengaruh good corporate governance and corporate sosial Responsibility terhadap tindakan pajak agresif: Studi pada perusahaan manufaktur yang Listing di BEI tahun 2009-2012*. n.p.
- Zhang, C., Cheong, K.-C., & Rasiah, R. (2016). Corporate tax avoidance and performance: Evidence from China's listed companies. *Institutions and Economies*, 8(3), 61-83.

T

he Impact of the Disclosure Level of Chief Executive Officer Reports on the Stock Prices of Listed Companies on the Market for Alternative Investment (MAI)

Ratchanee Choomnirat¹ Muttanachai Suttipun² and Naraporn Chairat^{3,*}

Received: April 9, 2021 Revised: June 22, 2021 Accepted: September 8, 2021

Abstract

The main objective of this study was to examine the impact of the disclosure level of Chief Executive Officer (CEO) reports on the stock prices of listed companies on the Market for Alternative Investment (MAI). Through simple random sampling, 45 firms of the MAI which had operated from 2014 to 2018, a period of five years, were used as samples in this study. The study collects disclosure level of CEO report by content analysis (word counting) from 225 corporate annual reports, while stock prices were measured by average stock prices before and after three days of the announcement of the annual reports. Descriptive analysis and multiple regression were used to analyze the data. The results interestingly revealed a significant impact of the CEO reports on the stock prices of the listed companies in the MAI. In addition, there was a significant relationship between industry type, firm age, audit type, and stock price. Investors can benefit from the impact of the CEO 's report on the market reaction for making MAI investment decisions.

Keywords: CEO report, stock price, The Market for Alternative Investment

^{1,3} Accountancy Program, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus

² Department of Accountancy, Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University, Hatyai Campus

* Corresponding author. E-mail: ratchanee.ch@psu.ac.th



ผลกระทบของระดับการเปิดเผยข้อมูล ในรายงานประธานกรรมการต่อราคาหลักทรัพย์ ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ

รัชณี ชุมนิรัตน์¹ มัทนชัย สุทธิพันธุ์² และ นราภรณ์ ไชยรัตน์^{3*}

วันรับบทความ: April 9, 2021 วันแก้ไขบทความ: June 22, 2021 วันตอบรับบทความ: September 8, 2021

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์หลักของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ เพื่อทดสอบผลกระทบของระดับการเปิดเผยข้อมูลในรายงานประธานกรรมการต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ การศึกษาใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย บริษัทที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 45 บริษัทเป็นระยะเวลา 5 ปี ระหว่าง พ.ศ. 2557 ถึง พ.ศ. 2561 เก็บรวบรวมข้อมูลรายงานประจำปี จำนวน 225 ฉบับ โดยระดับการเปิดเผยข้อมูลในรายงานประธานกรรมการถูกวัดโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (การนับจำนวนคำ) และราคาหลักทรัพย์ถูกวัดโดยราคาหุ้นเฉลี่ยก่อนและหลังสามวันของวันที่ประกาศรายงานประจำปี การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงพหุ ผลการศึกษาพบผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญของรายงานประธานกรรมการต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ นอกจากนี้ การศึกษายังพบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทอุตสาหกรรม อายุการดำเนินงานของธุรกิจ ประเภทผู้สอบบัญชี และราคาหลักทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญ นักลงทุนสามารถใช้ประโยชน์จากผลกระทบของระดับการเปิดเผยข้อมูลรายงานประธานกรรมการต่อราคาหลักทรัพย์เพื่อการตัดสินใจในการลงทุนหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ

คำสำคัญ: รายงานประธานกรรมการ ราคาหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ

^{1,3} หลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

² ภาควิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

* Corresponding author. E-mail: ratchanee.ch@psu.ac.th

บทนำ

คณะกรรมการกำกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยให้ความสำคัญกับการนำแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้เพื่อสร้างความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือให้นักลงทุน ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ โดยการกำกับดูแลกิจการของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้รับการสนับสนุนและตอบรับจากประธานกรรมการ ซึ่งประธานกรรมการเป็นหนึ่งในคณะกรรมการผู้มีหน้าที่ในการบริหารงานตามนโยบายบริษัท รวมทั้งกำกับดูแลกิจการเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัท และรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น และหนึ่งในหน้าที่ของประธานกรรมการ คือ การแสดงรายงานประธานกรรมการ หรือสารจากประธานกรรมการ ในรายงานประจำปี (แบบ 56-2) โดยประธานกรรมการจะต้องแสดงการรายงานเพื่อสรุปสถานการณ์ทางการเงินที่ผ่านมา และทิศทางในอนาคตของกิจการ ซึ่งตามมาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2562 ได้กำหนดบทลงโทษโดยใช้ข้อความในมาตรา 283/1 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 มาตรา 283/1 บริษัทหลักทรัพย์ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข หรือวิธีการ ที่กำหนดตามมาตรา 124/1 วรรคสอง ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสามแสนบาท และปรับอีกไม่เกินวันละหนึ่งหมื่นบาทตลอดเวลาที่ยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่งเป็นการฝ่าฝืนมาตรา 124/1 วรรคหนึ่งด้วย ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาท และปรับอีกไม่เกินวันละหนึ่งหมื่นบาทตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่หรือยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง ในกรณีที่บริษัทหลักทรัพย์ใดกระทำความผิดตามวรรคหนึ่ง ถ้าการกระทำความผิดของบริษัทหลักทรัพย์นั้นเกิดจากการสั่งการหรือการกระทำของบุคคลใด หรือไม่สั่งการหรือไม่กระทำการอันเป็นหน้าที่ที่ต้องกระทำของกรรมการ ผู้จัดการ หรือบุคคลใดซึ่งต้องรับผิดชอบในการดำเนินงานของบริษัทหลักทรัพย์นั้น ผู้นั้นต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสามแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคสามเป็นการฝ่าฝืนมาตรา 124/1 วรรคหนึ่งด้วย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

จากงานวิจัยของ ศิริดา จารุตากานนท์ และสมชาย สุภัทรกุล (2556) ทดสอบการตอบสนองของตลาดต่อพยากรณ์กำไรของผู้บริหารในประเทศไทย พบว่า บริษัทมักจะเปิดเผยข้อมูลพยากรณ์ซึ่งเป็นข่าวดีมากกว่าข่าวร้าย และการตอบสนองของตลาดหุ้นต่อข่าวดีมีขนาดใหญ่กว่าการตอบสนองของตลาดหุ้นต่อข่าวร้าย โดยไม่ขึ้นอยู่กับการประเภทของอุตสาหกรรม ช่วงเวลาที่เปิดเผยข้อมูลและระยะเวลาของการพยากรณ์ แต่ในทางตรงข้าม นักลงทุนตัดสินใจลงทุนโดยใช้ข้อมูลทางบัญชีมากกว่าข้อมูลอื่น ๆ ดังนั้น การรายงานของประธานกรรมการจึงถือเป็นข้อมูลที่นักลงทุนให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจลงทุนในอนาคต ด้วยอิทธิพลของการเปิดเผยข้อมูลพยากรณ์ผ่านรายงานของประธานกรรมการในแบบรายงานประจำปี (แบบ 56-2) ต่อการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีตลาดมีประสิทธิภาพ (Efficient Markets Theory) ซึ่งตลาดหุ้นที่ราคาหลักทรัพย์ทั้งหลายจะสะท้อนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหลักทรัพย์นั้นอย่างรวดเร็วและทั่วถึง โดยแนวคิดนี้มีพื้นฐานความเชื่อที่ว่านักลงทุนจะซึมซับข่าวสารข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหมดอยู่ในรูปของราคาหลักทรัพย์ที่ทำให้มีการตัดสินใจซื้อขาย ดังนั้นราคาหลักทรัพย์จะสะท้อนถึงข้อมูลข่าวสารที่เป็นที่รู้แล้วทั้งหมด โดยไม่เพียงแต่เป็นข้อมูลในอดีต แต่รวมถึงข้อมูลในปัจจุบันและข่าวที่ประกาศไปแล้วแต่เหตุการณ์นั้นยังไม่เกิดขึ้นจริง นอกจากนั้น ข้อมูลข่าวสารที่เกิดจาก

การคาดการณ์จะเป็นข้อมูลที่สะท้อนอยู่ในราคาหลักทรัพย์ด้วยเช่นกัน (Copeland, Weston, & Shastri, 2013) จากทฤษฎีจะเห็นว่านักลงทุนสนใจข้อมูลข่าวสารทุกอย่างแม้กระทั่งรายงานประจําการที่มีอิทธิพลต่อราคาหลักทรัพย์ในการซื้อขาย

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องในอดีตแสดงผลลัพธ์ที่ไม่สอดคล้องกัน อาทิ ศิริดา จารุตกานนท์ และสมชาย สุภัทรกุล (2556) ทดสอบการตอบสนองของตลาดต่อพยากรณ์กำไรของผู้บริหารในประเทศไทย พบว่า บริษัทมักจะเปิดเผยข้อมูลพยากรณ์ซึ่งเป็นข่าวดีมากกว่าข่าวร้าย และการตอบสนองของตลาดหุ้นต่อข่าวดีมีขนาดใหญ่กว่าการตอบสนองของตลาดหุ้นต่อข่าวร้าย โดยไม่ขึ้นอยู่กับประเภทของอุตสาหกรรม ช่วงเวลาที่เปิดเผยข้อมูลและระยะเวลาของการพยากรณ์ แต่ในทางตรงข้ามนักลงทุนตัดสินใจลงทุนโดยใช้ข้อมูลทางบัญชีมากกว่าข้อมูลอื่น ๆ นอกจากนี้ งานวิจัยของ ภณทิลา พรหมทอง และศิลาชัย ปวีณพงษ์พัฒน์ (2560) พบว่า เมื่อมีการประกาศข่าวการกระทำผิดจะมีผลกระทบในเชิงลบต่อราคาหลักทรัพย์ ดังนั้น จากผลการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับราคาหลักทรัพย์มีความขัดแย้งกัน การศึกษาครั้งนี้จึงสร้างปัญหาวิจัยเพื่อการทดสอบระดับของการเปิดเผยข้อมูลรายงานประจําการต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เนื่องจากอาจยังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับรายงานประจําการการที่จะมีผลกระทบต่อนักลงทุนในการซื้อขายหลักทรัพย์ โดยเฉพาะตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ที่เป็นกิจการขนาดกลางไปถึงขนาดเล็ก

จากปัญหาวิจัยที่กล่าวไปแล้วข้างต้น การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบของระดับการเปิดเผยข้อมูลรายงานของประจําการการต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เนื่องด้วยตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เป็นแหล่งระดมทุนของธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก โดยเน้นธุรกิจที่มีการเติบโตสูง และมีแนวโน้มการเติบโตที่ดีในอนาคต จึงกำลังเป็นที่สนใจของนักลงทุน อีกทั้ง นักลงทุนและนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ต่างก็ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานของตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ โดยการศึกษามีคำถามวิจัยที่สำคัญ คือ มีผลกระทบของระดับการเปิดเผยข้อมูลรายงานประจําการการต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ หรือไม่ อย่างไร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ถ้าการเปิดเผยข้อมูลของรายงานประจําการการมีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทได้ แสดงให้เห็นว่ารายงานประจําการการมีประโยชน์ต่อนักลงทุนในการนำข้อมูลไปพยากรณ์มูลค่าของบริษัทเพื่อตัดสินใจซื้อขายหลักทรัพย์ในอนาคต นอกจากนี้ ทฤษฎีตลาดมีประสิทธิภาพถูกใช้ทดสอบในการศึกษาเพื่อความสามารถในการอธิบายความสัมพันธ์ของผลกระทบของการเปิดเผยข้อมูลรายงานประจําการการต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ

บททวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

ทฤษฎีตลาดมีประสิทธิภาพ (Efficient Market Theory) นั้นเป็นข้อเสนอสำคัญ ของ Eugene Fama แห่ง University of Chicago ซึ่งได้เสนองานบททวนวรรณกรรม ภาค 2 โดยเชื่อว่าราคาหลักทรัพย์ในตลาด

เป็นสิ่งที่สะท้อนข้อมูล ข่าวสาร หากตลาดมีประสิทธิภาพ ราคาหลักทรัพย์จะสะท้อนถึงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทันที (Fama, 1991) สอดคล้องกับ Copeland และคณะ (2013) ที่กล่าวไว้ว่า ตลาดที่มีประสิทธิภาพเป็นตลาดที่ราคาหลักทรัพย์ทั้งหลายสะท้อนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหลักทรัพย์นั้นอย่างรวดเร็วและทั่วถึง แนวคิดนี้มีพื้นฐานความเชื่อว่าการลงทุนซื้อหุ้นข่าวสารข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหมดอยู่ในรูปของราคาหลักทรัพย์ที่ทำให้การตัดสินใจซื้อขาย ดังนั้น ราคาปัจจุบันของหลักทรัพย์จะสะท้อนถึงข้อมูลข่าวสารที่เป็นที่รู้แล้วทั้งหมด โดยไม่เพียงแต่เป็นข้อมูลในอดีต แต่รวมถึงข้อมูลในปัจจุบันและข่าวที่ประกาศไปแล้วแต่เหตุการณ์นั้นยังไม่เกิดขึ้นจริง นอกจากนั้น ข้อมูลข่าวสารที่เกิดจากการคาดการณ์ก็เป็นข้อมูลที่สะท้อนอยู่ในราคาด้วยเช่นกัน โดยการจำแนกความมีประสิทธิภาพของตลาดตามแนวระดับข้อมูลข่าวสารที่สะท้อนอยู่ในราคาของหลักทรัพย์ สามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ระดับ (Fama, 1991)

1) ประสิทธิภาพในระดับต่ำ (Weak-form) หมายถึง ตลาดที่ราคาหลักทรัพย์ได้สะท้อนข้อมูลข่าวสารในอดีตที่เกิดขึ้นแล้ว ซึ่งสามารถเรียกข้อมูลในอดีตนั้นว่าเป็นข้อมูลตลาด ซึ่งหมายถึงข้อมูลเกี่ยวกับราคาและปริมาณการซื้อขายในอดีต ดังนั้น ถ้านักลงทุนเชื่อว่า ตลาดที่มีประสิทธิภาพระดับต่ำ การพยายามวิเคราะห์การลงทุนจากการใช้ข้อมูลตลาดมาเพื่อพยากรณ์ราคาของหลักทรัพย์ในอนาคตจึงไม่สามารถก่อให้เกิดกำไรที่เกินปกติ (Abnormal Return) ได้

2) ประสิทธิภาพในระดับกลาง (Semi Strong-form) หมายถึง ตลาดที่ราคาหลักทรัพย์ในตลาดได้สะท้อนถึงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง โดยข้อมูลหมายถึงรวมถึงข้อมูลที่เกิดขึ้นแล้ว ข้อมูลในปัจจุบัน รวมถึงการคาดการณ์ที่เกิดขึ้นด้วย ดังนั้น การวิเคราะห์การลงทุนจากการใช้ข้อมูลตลาดเพื่อพยากรณ์ราคาหลักทรัพย์ในอนาคตจึงสามารถก่อให้เกิดกำไรที่เกินปกติ (Abnormal Return) ได้

3) ประสิทธิภาพในระดับสูง (Strong-form) หมายถึง ตลาดที่ราคาหลักทรัพย์ได้สะท้อนข้อมูลทุกประเภทไว้หมดแล้ว โดยข้อมูลดังกล่าวได้หมายถึงรวมถึงข้อมูลที่มีใช้ข้อมูลสาธารณะด้วย เช่น ข้อมูลภายใน (Insider Information) ดังนั้น ถ้าตลาดมีประสิทธิภาพในระดับสูงแล้ว นักลงทุนทุกคนในตลาดจะไม่สามารถหากำไรส่วนเกินกว่าปกติได้เลย

จากการทดสอบความมีประสิทธิภาพของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในมิติของข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับนโยบายทางการเงินของประเทศสหรัฐอเมริกา โดย ศุภวัฒน์ วัฒนธนปติ, พิรุณา ไบโลว์ส, และเวทวงศ์ พวงทรัพย์ (2555) พบว่า ผลการศึกษาในเชิงประจักษ์ชี้ให้เห็นว่าตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2543-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2554) จัดได้ว่าเป็นตลาดที่มีประสิทธิภาพทั้งในระดับกลางและระดับต่ำ ด้วยเหตุผลที่สำคัญ 3 ประการ คือ ประการแรก ราคาของหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีการตอบสนองต่อข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นใหม่ อย่างรวดเร็ว ทันทีทันใดด้วยทิศทางที่เหมาะสม ประการที่สอง การตอบสนองของราคาของหลักทรัพย์มีต่อข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นใหม่ไม่มีความล่าช้าอย่างเป็นระบบเกิดขึ้น และประการที่สาม การเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับข้อมูลที่เกิดขึ้นในอดีตสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณรพี บานชื่นวิจิตร และสุนิสา ชูชื่น (2556) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีประสิทธิภาพระดับต่ำ ดังนั้น ทฤษฎีตลาดมีประสิทธิภาพจึงถูกนำมา

ใช้ในงานวิจัยนี้ เพื่อเป็นการอธิบายถึงผลกระทบของระดับการเปิดเผยข้อมูลรายงานประธานกรรมการต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ โดยอาจยังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการเปิดเผยข้อมูลรายงานประธานกรรมการที่จะมีผลกระทบต่อนักลงทุนในการซื้อขายหลักทรัพย์ โดยเฉพาะในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ที่เป็นกิจการขนาดกลางไปถึงขนาดเล็ก งานวิจัยในครั้งนี้จึงศึกษาถึงผลกระทบของระดับการเปิดเผยข้อมูลรายงานประธานกรรมการต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ท้ายที่สุดก็จะได้ผลการวิจัยที่ได้ข้อมูลเพิ่มสำหรับนักลงทุนในส่วนของการรายงานประธานกรรมการว่าจะมีผลต่อการตอบสนองของนักลงทุนหรือไม่นั่นเอง

2. การพัฒนาสมมติฐานการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏงานวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบของระดับการเปิดเผยข้อมูลรายงานประธานกรรมการต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ในการตัดสินใจของนักลงทุน แต่มีนักวิจัยหลายท่านได้ศึกษาผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ในประเด็นต่าง ๆ อาทิ

Zdaniuk และ Chhinzer (2019) พบว่า ประเภของคำอธิบาย ข้อแก้ตัวอธิบายเหตุผล คำขอโทษ และการปฏิเสธที่ออกประกาศของรายงานของประธานกรรมการเทียบกับสมาชิกองค์กรอื่น ๆ มีอิทธิพลต่อปฏิริยาของตลาด โดยข้อแก้ตัวทำให้เกิดปฏิริยาตลาดเชิงบวก ขณะที่เหตุผลการขอโทษและการปฏิเสธทำให้เกิดปฏิริยาเชิงลบ ส่วน ศิริดา จารุตกานนท์ และสมชาย สุภัทรกุล (2556) ข้อมูลพยากรณ์โดยผู้บริหารของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ โดยไม่ขึ้นอยู่กับประเภทของอุตสาหกรรม ช่วงเวลาที่เปิดเผยข้อมูล และระยะเวลาของการพยากรณ์ และยังพบว่า บริษัทมักจะเปิดเผยข้อมูลพยากรณ์ซึ่งเป็นข่าวดีมากกว่าข่าวร้าย และการตอบสนองของตลาดหุ้นต่อข่าวดีมีขนาดใหญ่กว่าการตอบสนองของตลาดหุ้นต่อข่าวร้าย โดยไม่ขึ้นอยู่กับประเภทของอุตสาหกรรม ช่วงเวลาที่เปิดเผยข้อมูลและระยะเวลาของการพยากรณ์

งานวิจัยของ สุพจน์ วัฒนะจิตพงศ์, ชัยวุฒิ ตั้งสมชัย, และมาลีมาส สิทธิสมบัติ (2560) ปัจจัยการจ่ายเงินปันผลที่เปลี่ยนแปลงไปจากงวดก่อนหน้าสามารถใช้อธิบายการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ต่อข่าวสารการจ่ายเงินปันผลได้ดีกว่าการจ่ายเงินปันผลที่ต่างจากการพยากรณ์ และพบว่า ไม่มีการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ต่อข่าวสารการประกาศจ่ายเงินปันผลในช่วงก่อนและหลังการประกาศจ่ายเงินปันผล 3 วัน 10 วัน และ 30 วัน โดยพบการตอบสนองของข่าวสารการจ่ายเงินปันผลเฉพาะช่วงก่อนและหลังการประกาศจ่ายเงินปันผล 1 วัน เท่านั้น สอดคล้องกับ ชมพูนุช กลิ่นชวนชื่น และกิตติมา อัครนุพงศ์ (2562) การประกาศจ่ายเงินปันผลเพิ่มขึ้นจากปีก่อนส่งผลต่อการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ในเชิงบวก Strauss และ Smith (2019) พบว่า ราคาตลาดหุ้นจะเป็นไปตามเหตุการณ์ทางธุรกิจ และความคาดหวังของตลาด มากกว่าการติดตามรายงานจากข่าวตามสื่อต่าง ๆ ซึ่งข่าวการเงินออนไลน์เป็นที่นิยมและสื่อออนไลน์สามารถบอกข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับการซื้อขายหุ้นรายวัน รวมถึงผู้ถือหุ้นที่จะซื้อขายเพื่อหวังกำไร Nthoesane และ Kruger (2014) พบว่า การตอบสนองของราคาตลาดมีอิทธิพลเชิงลบกับผลตอบแทนสะสมของราคาหุ้นที่ระดับมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับ

ปณณัฐฐา ทรรศนียพงษ์ และปริญดา สุขเจริญสิน (2563) การประกาศข่าวการควบรวมกิจการนั้นมีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทเป้าหมายอย่างมีนัยสำคัญโดย พบว่า ผลตอบแทนเกินปกติสะสมเฉลี่ยมีการปรับตัวเพิ่มขึ้นในวันที่มีการประกาศข่าวและในช่วงหลังจากนั้นในขณะที่ช่วงก่อนประกาศข่าวการควบรวมกิจการ พบนัยสำคัญทางสถิติของผลตอบแทนเกินปกติสะสมเฉลี่ยเป็นลบ ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จะทำการทดสอบความสัมพันธ์ คือ ผลกระทบของระดับการเปิดเผยข้อมูลรายงานประธานกรรมการต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ดังนี้

H1: รายงานประธานกรรมการและราคาหลักทรัพย์มีความสัมพันธ์กัน

นอกจากนี้ ผลการศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมในอดีตที่เกี่ยวข้อง ยังพบว่า ลักษณะของกิจการมีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ อาทิ ขนาดของกิจการ อายุของกิจการ ประเภทอุตสาหกรรมของกิจการ และประเภทผู้สอบบัญชีที่กิจการเลือกใช้ (มัทนชัย สุทธิพันธุ์, 2561; Li, Wang, & Deng, 2008; Mangena & Pike, 2005) ตัวอย่างเช่น กิจการที่มีขนาดใหญ่จะมีมูลค่าหลักทรัพย์ที่สูงกว่ากิจการขนาดเล็ก เนื่องจากกิจการขนาดใหญ่มีจำนวนและความหลากหลายของผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มอื่น ๆ มากกว่ากิจการขนาดเล็ก เหตุผลคล้ายกันกับอายุของกิจการที่มีมากกว่าจะเป็นที่รู้จักและน่าเชื่อถือกว่ากิจการอายุน้อยที่ยังสะสมชื่อเสียงมาไม่มาก (Mangena & Pike, 2005) เป็นต้น ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้เลือกใช้ลักษณะของกิจการเพื่อทดสอบความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์

วัตถุประสงค์

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบของระดับการเปิดเผยข้อมูลรายงานประธานกรรมการต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ จำนวนรวม 159 บริษัท โดยการศึกษาครั้งนี้จะไม่รวม (1) บริษัทที่ไม่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ระหว่าง พ.ศ. 2557 ถึง พ.ศ. 2561 (2) บริษัทที่มีข้อมูลงบการเงินและข้อมูลตามแบบ 56-1 ที่ไม่สมบูรณ์ (3) บริษัทที่ไม่มีวันสิ้นงวดบัญชี ณ วันที่ 31 ธันวาคมของทุกปี (4) บริษัทจดทะเบียนที่อยู่ระหว่างฟื้นฟูกิจการหรือถูกถอดถอนออกจากตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ และ (5) บริษัทที่อยู่ในอุตสาหกรรมการเงิน ได้แก่ ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจการเงิน ธุรกิจประกันภัย และกองทุนในอุตสาหกรรมต่าง ๆ อาทิ กองทุนในอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง และอุตสาหกรรมเทคโนโลยี เนื่องจากลักษณะการดำเนินธุรกิจมีความแตกต่างจากกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ รวมทั้งธุรกิจเหล่านี้มีกฎหมายและหลักเกณฑ์อื่นที่กำกับดูแลนอกเหนือจากกฎเกณฑ์ทั่วไปของตลาดหลักทรัพย์ จำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมายเท่ากับ 90 บริษัท การศึกษาใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ร้อยละ 50 ของกลุ่มประชากรเป้าหมายหลังจากตัดเงื่อนไขออก ซึ่งมีบริษัทที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 45 บริษัท ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและรายชื่อกลุ่มตัวอย่าง 45 บริษัท ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ

ประเภทอุตสาหกรรม	จำนวน (บริษัท)	รายชื่อบริษัทกลุ่มตัวอย่าง	
อุตสาหกรรมเกษตร และอาหาร	6	บริษัท เอบีโก้ โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)	บริษัท อาฟเตอร์ ยู จำกัด (มหาชน)
		บริษัท เจซีเค ฮอสพิทอลลิตี้ จำกัด (มหาชน)	บริษัท ไทยฮา จำกัด (มหาชน)
		บริษัท มัดแมน จำกัด (มหาชน)	บริษัท ชันสวีท จำกัด (มหาชน)
อุตสาหกรรมสินค้า อุปโภคบริโภค	6	บริษัท บีจีที คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	บริษัท ดีไอดี ไบโอเทค จำกัด (มหาชน)
		บริษัท อีสต์โคสต์เฟอ์นิเทค จำกัด (มหาชน)	บริษัท อินเตอร์ พาร์มา จำกัด (มหาชน)
		บริษัท ยูบิลลี่ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด (มหาชน)	บริษัท โอเชียน คอมเมิร์ซ จำกัด (มหาชน)
อุตสาหกรรมสินค้า อุตสาหกรรม	7	บริษัท สาลี คัลเลอร์ จำกัด (มหาชน)	บริษัท พอร์จูน พาร์ท อินดัสตรี จำกัด (มหาชน)
		บริษัท เค.ซี.เมททอลชีท จำกัด (มหาชน)	บริษัท เมกาเคมี (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
		บริษัท ไฟโอเนียร์ มอเตอร์ จำกัด (มหาชน)	บริษัท สาลีอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)
		บริษัท ยูเนี่ยน ปีโตรเคมีคอล จำกัด (มหาชน)	
อุตสาหกรรม อสังหาริมทรัพย์และ การก่อสร้าง	7	บริษัท แอร์ไวร์ ชินดิเคท จำกัด (มหาชน)	บริษัท ชีวาทัย จำกัด (มหาชน)
		บริษัท ฟลอยด์ จำกัด (มหาชน)	บริษัท อินเด็กซ์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
		บริษัท วิลล่า คุณาลัย จำกัด (มหาชน)	บริษัท โปรเจค แพลนนิ่ง เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
		บริษัท สมาร์ทคอนกรีต จำกัด (มหาชน)	

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและรายชื่อกลุ่มตัวอย่าง 45 บริษัท ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (ต่อ)

ประเภทอุตสาหกรรม	จำนวน (บริษัท)	รายชื่อบริษัทกลุ่มตัวอย่าง	
อุตสาหกรรมทรัพยากร	7	บริษัท เอเชีย ไปโอแมส จำกัด (มหาชน)	บริษัท คิวทีซี เอนเนอร์ยี จำกัด (มหาชน)
		บริษัท เอสเอเอเอ็ม เอ็นเนอร์ยี ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน)	บริษัท สยามราช จำกัด (มหาชน)
		บริษัท ทีพีซี เพาเวอร์โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน)	บริษัท ยูนิค ไมนิ่ง เซอร์วิสเชส จำกัด (มหาชน)
		บริษัท ยูโนเต็ด เพาเวอร์ ออฟ เอเชีย จำกัด (มหาชน)	
อุตสาหกรรมบริการ	6	บริษัท บีชีเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน)	บริษัท ฟิลเตอร์ วิชั่น จำกัด (มหาชน)
		บริษัท หาญ เอ็นจิเนียริง โซลูชั่นส์ จำกัด (มหาชน)	บริษัท มาสเตอร์คูล อินเตอร์ เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)
		บริษัท ลีโอ โกลบอล โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน)	บริษัท เอส แอล เอ็ม คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
อุตสาหกรรมเทคโนโลยี	6	บริษัท แอปพลิคเคด จำกัด (มหาชน)	บริษัท อินฟราเซท จำกัด (มหาชน)
		บริษัท เน็ตเบย์ จำกัด (มหาชน)	บริษัท แพลนเน็ต คอมมูนิเคชั่น เอเชีย จำกัด (มหาชน)
		บริษัท สกาย ไอซีที จำกัด (มหาชน)	บริษัท เดอะเพรคทีเคิลโซลูชั่น จำกัด (มหาชน)
รวม		45	

การเก็บข้อมูลจากบริษัทกลุ่มตัวอย่าง 45 บริษัท ใช้ระยะเวลา 5 ปี รวมทั้งสิ้น 225 ตัวอย่าง การเก็บข้อมูลการศึกษาใช้ข้อมูลทุติยภูมิจากรายงานประจำปีของบริษัทกลุ่มตัวอย่างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ระหว่าง พ.ศ. 2557 ถึง พ.ศ. 2561 ซึ่งใช้แบบเก็บข้อมูลในส่วนของปริมาณการเปิดเผยข้อมูลรายงานประจำปีกรรมการ (ตัวแปรอิสระ) โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาด้วยการนับคำ นอกจากนี้ รายงานประจำปียังถูกใช้ในการเก็บข้อมูลลักษณะของบริษัทที่ใช้เป็นตัวแปรควบคุมของการศึกษาในครั้งนี้ด้วย ท้ายสุด ราคาปิดของหุ้น ณ วันสิ้นรอบบัญชี (ตัวแปรตาม) ถูกเก็บจาก Websites ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย การวัดค่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาแสดงไว้ในตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 การวัดค่าตัวแปรในการศึกษา

ตัวแปร	คำย่อ	การวัดค่า
1. ราคาหลักทรัพย์	PRICE	ราคาหุ้นเฉลี่ยก่อนและหลังสามวัน (บาทต่อหุ้น) ของวันที่ประกาศรายงานประจำปี
2. รายงานประธานกรรมการ	CEO	ปริมาณการรายงาน (จำนวนคำ)
3. ประเภทอุตสาหกรรม	INDUS	การแทนค่าตัวแปร 1 = เกษตรและอาหาร 2 = สินค้าอุปโภคบริโภค 3 = สินค้าอุตสาหกรรม 4 = อสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง 5 = ทรัพยากร 6 = บริการ 7 = เทคโนโลยี
4. อายุการดำเนินงานของธุรกิจ	AGE	อายุการดำเนินงานของธุรกิจ (ปี)
5. ประเภทผู้สอบบัญชี	AUDIT	1 = ผู้สอบบัญชีในกลุ่ม Big4* 0 = อื่น ๆ
6. ขนาดของธุรกิจ	SIZE	ค่าลอการิทึมธรรมชาติของสินทรัพย์รวม

*Big4 คือ สำนักงานสอบบัญชีรายใหญ่ระดับโลก 4 แห่ง ได้แก่ PwC, Deloitte, EY, และ KPMG

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงด้วย ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของรายงานประธานกรรมการและราคาหลักทรัพย์ตัวเฉลี่ย นอกจากนี้ การศึกษายังใช้การทดสอบสหสัมพันธ์เพื่อทดสอบปัญหาความซ้ำซ้อนของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบ Panel ซึ่งเป็นวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายงานประธานกรรมการและราคาหลักทรัพย์ตัวเฉลี่ยของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ โดยมีสมการการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ถดถอยแบบพหุ ดังนี้

$$PRICE = \beta_0 + \beta_1 CEO + \beta_2 INDUS + \beta_3 AGE + \beta_4 AUDIT + \beta_5 SIZE + \varepsilon$$

ผลการศึกษา

จากบริษัทกลุ่มตัวอย่าง 45 บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ การศึกษาใช้รายงานประจำปีจำนวน 225 ฉบับ ระหว่าง พ.ศ. 2557 ถึง พ.ศ. 2561 เพื่อทดสอบผลกระทบของระดับการเปิดเผยข้อมูลรายงานประธานกรรมการต่อราคาหลักทรัพย์ ผลการศึกษาจากตารางที่ 3 เกี่ยวกับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยราคาหลักทรัพย์ เท่ากับ 4.302 บาท รายงานประธานกรรมการ เท่ากับ 467 คำ อายุการดำเนินงานของธุรกิจ เท่ากับ 25.834 ปี และขนาดของธุรกิจเฉลี่ย เท่ากับ 1,650.471 บาท

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาของตัวแปร

ตัวแปร	N	Min	Max	Mean	SD
ราคาหลักทรัพย์ (บาทต่อหุ้น)	225	0.500	31.750	4.302	5.433
รายงานประธานกรรมการ (คำ)	225	152.000	1489.000	466.577	205.515
อายุการดำเนินงานของธุรกิจ (ปี)	225	5.000	60.000	25.834	10.781
ขนาดของธุรกิจ (บาท)	225	2.506	132.508	16.504	20.881

นอกจากนี้ การศึกษาได้ทดสอบการกระจายตัวของข้อมูลว่ามีการกระจายตัวแบบปกติและตัวแปรสามารถถูกใช้ในการทดสอบ Pearson Correlation ได้ โดยตารางที่ 4 ถูกใช้เพื่อทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ Variance Inflation Factor (VIF) เพื่อทดสอบความเกี่ยวพันและความสอดคล้องของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ทุกตัวว่าเป็นตัวแปรเดียวกันหรือไม่ ซึ่งผลจากการทดสอบโดยใช้สหสัมพันธ์แบบ Two-tailed-test พบค่า VIF สูงสุด เท่ากับ 1.202 (โดยค่า VIF ไม่ควรเกิน 10) (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรทุกตัวที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้สามารถนำไปใช้ทดสอบความสัมพันธ์ด้วยวิธี Multiple Regression Model ได้

ตารางที่ 4 การทดสอบสหสัมพันธ์

ตัวแปร	ราคา หลักทรัพย์	รายงาน ประธาน กรรมการ	ประเภท อุตสาหกรรม	อายุการดำเนิน งานของธุรกิจ	ประเภท ผู้สอบบัญชี	ขนาดของ ธุรกิจ
ราคาหลักทรัพย์	1	-	-	-	-	-
รายงานประธานกรรมการ	-.069	1	-	-	-	-
ประเภทอุตสาหกรรม	-.177**	-.098	1	-	-	-
อายุการดำเนินงานของธุรกิจ	.181**	.012	-.023	1	-	-
ประเภทผู้สอบบัญชี	.016	.057	.187**	-.260**	1	-
ขนาดของธุรกิจ	-.019	.151**	-.005	-.329**	.086	1
MEAN	4.302	466.577	5.339	25.834	1.555	1650.471
SD	5.433	205.515	2.032	10.781	.495	2088.144
VIF	-	1.045	1.050	1.202	1.120	1.152

** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01, และ * ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 5 ทดสอบตามวัตถุประสงค์หลักของการศึกษาครั้งนี้ โดยผลการศึกษาพบความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างรายงานประธานกรรมการกับราคาหลักทรัพย์ที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องในอดีตของ Nthoesane และ Kruger (2014) โดยพบว่าปฏิกริยาของตลาดต่อการประกาศแต่งตั้งซีอีโอ ผลตอบแทนสะสมของราคาหลักทรัพย์ติดลบที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 มีข้อสังเกตสำหรับผลตอบแทนสะสมเชิงลบ ได้จากการค้นพบที่สำคัญโดยมีความสัมพันธ์กันในการวิเคราะห์สถิติ AAR มีประสิทธิภาพเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 เช่นเดียวกับ Setiawan, Hananto, และ Kee (2011) ปฏิกริยาตลาดต่อการประกาศผลประกอบการของซีอีโอ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างปริมาณการซื้อขายก่อนและหลังการประกาศผลประกอบการของซีอีโอ โดยตรวจสอบว่าตลาดตอบสนองอย่างไรต่อการประกาศผลประกอบการของซีอีโอ พิจารณาการเคลื่อนไหวปริมาณยอดซื้อขายหลักทรัพย์ ผลการวิจัยระบุว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างปริมาณการซื้อขายจากเหตุการณ์ ก่อน 10 วันและหลัง 10 วัน ผลลัพธ์นี้ชี้ให้เห็นว่าตลาดไม่ได้นำข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุน และสอดคล้องกับทฤษฎีตลาดมีประสิทธิภาพที่เชื่อว่านักลงทุนซึมซับข่าวสารข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหมดอยู่ในรูปของราคาหลักทรัพย์ที่ทำให้มีการตัดสินใจซื้อขาย และมีความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างประเภทอุตสาหกรรมกับราคาหลักทรัพย์ที่ระดับ 0.01 ในขณะที่ประเภทผู้สอบบัญชีและอายุการดำเนินงานของธุรกิจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับราคาหลักทรัพย์ที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของธุรกิจกับราคาหลักทรัพย์ ค่า F-Value เท่ากับ 5.759 และค่า R Square เท่ากับ 0.085 ดังนั้น จากการทดสอบสมมติฐานที่ว่ารายงานประธานกรรมการและราคาหลักทรัพย์มีความสัมพันธ์กัน โดยการศึกษาครั้งนี้พบว่ารายงานประธานกรรมการมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อราคาหลักทรัพย์

ตารางที่ 5 การทดสอบความสัมพันธ์เชิงพหุ

ตัวแปร	B	Beta	T	Sig.
ค่าคงที่	7.244	-	4.250	.000**
รายงานประธานกรรมการ	-.003	-.108	-2.936	.050*
ประเภทอุตสาหกรรม	-.543	-.203	-3.644	.000**
อายุการดำเนินงานของธุรกิจ	.115	.228	3.814	.000**
ประเภทผู้สอบบัญชี	1.245	.114	1.981	.048*
ขนาดของธุรกิจ	.158	.061	1.046	.296
R Square	.085			
Adj. R Square	.070			
F value (sig.)	5.759**			
N	225			

** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01, และ * ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

การอภิปรายผล

รายงานประธานกรรมการเป็นการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานหรือการเปิดเผยข้อมูลลักษณะหนึ่ง ซึ่งการศึกษาของ Zdaniuk และ Chhinzer (2019) พบว่า ประเภของคำอธิบาย ข้อแก้ตัวอธิบายเหตุผล คำขอโทษ และการปฏิเสธ ที่ออกประกาศของรายงานของประธานกรรมการเทียบกับสมาชิกองค์กรอื่น ๆ มีอิทธิพลต่อปฏิกิริยาของตลาด โดยข้อแก้ตัวทำให้เกิดปฏิกิริยาในตลาดในเชิงบวกในขณะที่เหตุผลการขอโทษและการปฏิเสธทำให้เกิดปฏิกิริยาเชิงลบ สอดคล้องกับการศึกษาของ ลิทธิชัย ลิมาพร และคณะ (2562) พบว่า จำนวนเรื่องเปิดเผยข้อมูลในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ของบริษัทกลุ่ม SET 100 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมทั้งการศึกษาของ Li และ Mangena (2014) พบว่า อาจเนื่องมาจากการเปิดเผยคำหรือข้อความเป็นลักษณะพื้นฐานของการนำเสนอข้อมูลสามารถทำให้ผู้อ่านเข้าใจได้ นอกจากนี้ในประเทศไทย พบว่า การนำเสนอข้อมูลของประธานกรรมการในรูปแบบรายงานประธานกรรมการ หรือเรียกอีกอย่างว่า สารจากประธานกรรมการ เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงาน กิจกรรมการบริหาร หากประธานกรรมการเสนอข้อมูลเพียงเล็กน้อยไม่กี่คำ เป็นการส่งสัญญาณว่าผลการดำเนินงานของกิจการค่อนข้างดี เนื่องจากเชื่อว่านักลงทุนสามารถพิจารณาได้จากผลการดำเนินงานแล้วส่งผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ เป็นผลการดำเนินงานที่ดีอยู่แล้ว ในทางกลับกันหากประธานกรรมการเสนอข้อมูลในรายงานของประธานกรรมการจำนวนหลายคำหรือหลายหน้า นั้นหมายความว่าประธานกรรมการกำลังนำเสนอข้อมูลที่เป็นการบรรยายผลการดำเนินงานที่มีปัญหาที่จะต้องใช้อธิบายเพื่อให้ให้นักลงทุนหรือผู้อ่านเข้าใจการดำเนินงาน อาจเกิดจากสาเหตุหรือเหตุการณ์ที่เป็นประเด็นสำคัญนั่นเอง

ผลการศึกษาอิทธิพลเชิงลบของระดับการเปิดเผยข้อมูลรายงานประธานกรรมการต่อราคาหลักทรัพย์ สอดคล้องกับงานในอดีตของ Setiawan และคณะ (2011) ปฏิบัติตลาดต่อการประกาศผลประกอบการของซีอีโอ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างปริมาณการซื้อขายก่อนและหลังการประกาศผลประกอบการของซีอีโอ เนื่องจากไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อขายหลักทรัพย์เช่นเดียวกัน

ผลการศึกษาอิทธิพลเชิงลบของประเภทอุตสาหกรรมต่อราคาหลักทรัพย์เหมือนกับงานในอดีตของ ศิริดา จารุตากานนท์ และสมชาย สุภัทรกุล (2556) การตอบสนองของตลาดหุ้นต่อข่าวดีมีขนาดใหญ่กว่าการตอบสนองของตลาดหุ้นต่อข่าวร้าย โดยไม่ขึ้นอยู่กับประเภทของอุตสาหกรรม ช่วงเวลาที่เปิดเผยข้อมูลและระยะเวลาของการพยากรณ์ แต่ในทางตรงข้ามนักลงทุนตัดสินใจลงทุนโดยใช้ข้อมูลทางบัญชีมากกว่าข้อมูลอื่น ๆ

ผลการศึกษาอิทธิพลเชิงบวกของอายุการดำเนินงานของธุรกิจต่อราคาหลักทรัพย์ต่างจากงานในอดีตของ อารณ แก้วทนต์ และพัทธนันท์ เพชรเชิดชู (2561) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยทุนทางปัญญากับคุณภาพกำไร พบว่า อายุของบริษัทไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพกำไรของบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่อยู่ในดัชนี SET 100 และสอดคล้องกับ พิไลวรรณ พันธุ์เพ็ง (2558) อายุการดำเนินงานของธุรกิจไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษาอิทธิพลเชิงบวกของประเภทผู้สอบบัญชีต่อราคาหลักทรัพย์ต่างจากงานในอดีตของ วีระวรรณ ศิริพงษ์, กมลรัตน์ สถัญญีพิรพันธุ์, และมัทนชัย สุทธิพันธุ์ (2561) ผลการศึกษาไม่พบอิทธิพลของมูลค่ากระแสเงินสดจากกิจกรรมลงทุน มูลค่ากระแสเงินสดอิสระ ขนาดองค์กร และประเภทสำนักงานสอบบัญชีต่อระดับมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ต่างกับงานวิจัยนี้เนื่องจากตัวแปรที่ใช้แตกต่างกันส่งผลต่อผลการศึกษาต่างกันด้วย แต่สอดคล้องกับ นิตติกร สุวรรณศิลป์ และคณะ (2561) พบว่า บริษัทที่ใช้บริการผู้สอบบัญชีในกลุ่ม Big4 มีการเปิดเผยความเสี่ยงโดยรวมมากกว่าบริษัทที่ใช้บริการผู้สอบบัญชีนอกกลุ่ม Big4 และพบว่า กิจกรรมที่ใช้บริการผู้ตรวจสอบบัญชีกลุ่ม Big4 มีการเปิดเผยความเสี่ยงมากกว่ากิจกรรมที่ใช้บริการสอบบัญชีจากผู้สอบบัญชีนอกกลุ่ม Big4 งบการเงินจะมีความน่าเชื่อถือมากกว่ากิจกรรมที่ใช้บริการผู้ตรวจสอบบัญชีที่มาจากนอกกลุ่ม Big4 ซึ่งจะนำไปสู่ความเสี่ยงที่ลดลง ส่งผลให้มีต้นทุนทางการเงินที่ต่ำ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบของระดับของการเปิดเผยข้อมูลรายงานประธานกรรมการต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ผลการศึกษพบผลกระทบเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญของรายงานประธานกรรมการต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ นอกจากนี้ การศึกษายังพบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทอุตสาหกรรม อายุการดำเนินงานของธุรกิจ ประเภทผู้สอบบัญชี และราคาหลักทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญ นักลงทุนสามารถได้ประโยชน์จากผลกระทบของรายงานประธานกรรมการต่อราคาหลักทรัพย์ เพื่อการตัดสินใจในการลงทุนหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษานี้แบ่งออกเป็น ประโยชน์เชิงทฤษฎีและประโยชน์เชิงปฏิบัติ โดยประโยชน์ในเชิงทฤษฎี ผลการศึกษาในครั้งนี้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการวิจัยต่อไปสำหรับผลกระทบของระดับของการเปิดเผยข้อมูลรายงานของประธานกรรมการต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ในการตัดสินใจของนักลงทุนและราคาหลักทรัพย์ และทฤษฎีที่ใช้อ้างอิงสามารถเพิ่มทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสำหรับงานวิจัยในอนาคต และสามารถนำผลวิจัยในครั้งนี้ไปอ้างอิงทฤษฎีในการวิจัยครั้งต่อไป ในทางกลับกันประโยชน์ในเชิงปฏิบัติของการศึกษานี้จะช่วยให้นักลงทุนให้สามารถได้ประโยชน์จากผลกระทบของระดับของการเปิดเผยข้อมูลรายงานประธานกรรมการต่อราคาหลักทรัพย์เพื่อการตัดสินใจในการลงทุนหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ และจากการเขียนรายงานประธานกรรมการสามารถพยากรณ์ผลการดำเนินงานหรือแนวโน้มฐานะการเงินของบริษัทได้แม่นยำยิ่งขึ้น

ข้อจำกัด

การศึกษานี้มีข้อจำกัด คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเนื่องจากการศึกษานี้ มีกลุ่มตัวอย่างเพียง 45 บริษัท ซึ่งเป็นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ และระยะเวลาที่ใช้เก็บรวบรวมจากรายงานประจำปี พ.ศ. 2557 ถึง พ.ศ. 2561 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างอาจจะยังไม่มากนัก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เพื่อเป็นข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจของผู้ใช้งบการเงิน เนื่องจากผู้ใช้งบการเงินส่วนใหญ่มักให้ความสนใจเพียงข้อมูลที่เป็นตัวเงิน อาทิ งบการเงิน หมายเหตุประกอบงบการเงิน และอัตราส่วนทางการเงินของบริษัท ทั้งที่จริงแล้วในรายงานประจำปีของบริษัทมีข้อมูลอีกมากมายที่ผู้ใช้งบการเงิน เช่น ผู้ลงทุน ผู้ถือหุ้น เจ้าหนี้เงินกู้ หน่วยงานกำกับดูแล และผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มอื่น ๆ สามารถนำมาใช้เพื่อการตัดสินใจของกลุ่มต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งผลการศึกษาของอิทธิพลเชิงลบของระดับของการเปิดเผยข้อมูลรายงานประธานกรรมการต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทสามารถถูกใช้เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจต่อผู้ใช้งบการเงินต่าง ๆ ได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต คือ การเพิ่มกลุ่มตัวอย่างบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ทั้งหมดและเพิ่มระยะเวลาในการศึกษาให้มากขึ้น เพื่อจะได้ปริมาณข้อมูลบริษัทที่มีขนาดใหญ่และครอบคลุมมากขึ้น นอกจากนี้ การศึกษาในอนาคตควรเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรประเภทอุตสาหกรรมซึ่งพบความสัมพันธ์เชิงลบในการศึกษานี้เพื่อให้ผลการศึกษามีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กัลย์สุตา แหวงทองคำ. (2563). คุณภาพการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อราคาหุ้นของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี*, 9(1), 1-11.
- ชมพูนุช กลิ่นชวนชื่น, และกิตติมา อัครนุพงศ์. (2562). การตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ต่อการประกาศจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุตสาหกรรมในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 14(1), 37-54.
- นิติติกร สุวรรณศิลป์, ธนัชพร แก้วทอง, นวลอนงค์ แก้วสายทอง, นันทวดี ลดาพรหมทอง, สุภาพร เกาะเต็น, และมัทนชัย สุทธิพันธุ์. (2561). การศึกษาเปรียบเทียบการเปิดเผยข้อมูลความเสี่ยงของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) กับตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) และความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลความเสี่ยงกับต้นทุนหนี้สิน. *วารสารหาดใหญ่วิชาการ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่*, 16(2), 153-170.

- ปณณัฐฐา ทรรคนิยพงษ์, และปริญดา สุขเจริญสิน. (2563). การตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ของบริษัทเป้าหมายที่มีต่อการประกาศข่าวการควบรวมกิจการ. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 3(1), 52-68.
- พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2562. (2562). ใน *ราชกิจจานุเบกษา: เล่ม 136 ตอนที่ 50ก* (น. 69-91). สืบค้นจาก <https://www.sec.or.th/TH/Documents/ActandRoyalEnactment/Act/act-sea2562-no6.pdf>
- พิไลวรรณ พันธุ์เพ็ง. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลกระทบกับคุณภาพการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 1(1), 79-90.
- ภณทิลา พรหมทอง, และศิลป์ชัย ปวีณพงษ์พัฒน์. (2560). คุณลักษณะของบริษัทจดทะเบียนที่กระทำผิดตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 และผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์. *วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 1(2), 44-64.
- มนทิพย์ ตั้งเอกจิต, สุธีรา ใจสัตยาบรรณ, และสุวรรณา เลหาะวิสิทธิ์. (2562). ความสามารถในการอธิบายราคาหลักทรัพย์ของค่าความนิยมที่เกิดจากการซื้อธุรกิจในประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 11(4), 116-132.
- มัทนชัย สุทธิพันธุ์. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างการเป็นเจ้าของ แนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการและลักษณะกิจการต่อมูลค่ากิจการของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*, 13(1), 1-24.
- วรรณรพี บานชื่นวิจิตร, และสุนิสา ชูชื่น. (2556). ความมีประสิทธิภาพของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*, 33(1), 68-80.
- วีระวรรณ ศิริพงษ์, กมลรัตน์ สฤษฏีพันธ์, และมัทนชัย สุทธิพันธุ์. (2561). อิทธิพลของกระแสเงินสด ต่อความสามารถในการทำกำไร และมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด กรณีศึกษา ตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI). *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 5(2), 111-120.
- ศิรดา จารุตากานนท์, และสมชาย สุภัทรกุล. (2556). การตอบสนองของตลาด ต่อพยากรณ์กำไรของผู้บริหารในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 36(138), 63-79.
- ศุภวัฒน์ วัฒนธนปติ, พิรุณา ไบโลว์ส, และเวทางค์ พ่วงทรัพย์. (2555). การทดสอบความมีประสิทธิภาพของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในมิติของข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับนโยบายทางการเงินของประเทศสหรัฐอเมริกา. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 26(79), 109-130.

- ลิทธิชัย ลิมาพร, มัทนชัย สุทธิพันธุ์, กนกวรรณ บิลอาหวัง, จริญญา เหยียบแม, ปาณิศา จำรัสลาภ, และสุคนธา ยุคุณชร. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบและราคาหลักทรัพย์ของบริษัทกลุ่ม SET 100 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 11(3), 40-53.
- สุพจน์ วัฒนะจิตพงศ์, ชัยวุฒิ ตั้งสมชัย, และมาลีมาส ลิทธิสมบัติ. (2560). การตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ต่อการประกาศจ่ายเงินปันผลการศึกษาผลของการจ่ายเงินปันผลที่เปลี่ยนแปลงจากงวดก่อนหน้าและผลของการจ่ายเงินปันผลที่ต่างจากการพยากรณ์. *วารสารบัณฑิตวิจัย*, 8(2), 199-212.
- อาภรณ์ แก้วทนต์, และพัทธนันท์ เพชรเชิดชู. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยทุนทางปัญญา กับคุณภาพกำไรและมูลค่าตามราคาตลาดของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 32(102), 98-112.
- Copeland, T., Weston, J., & Shastri, K. (2013). *Financial theory and corporate policy* (4th ed.). Boston, MA: Addison-Wesley.
- Fama, E. F. (1991). Efficient capital markets: II. *The Journal of Finance*, 46(5), 1575-1617.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Li, J., & Mangena, M. (2014). Capital market pressures and the format of intellectual capital disclosure in intellectual capital intensive firms. *Journal of Applied Accounting Research*, 15(3), 339-354.
- Li, J., Wang, Z. J., & Deng, X. L. (2008). Ownership, independence directors, agency cost and financial distress: Evidence from Chinese listed companies. *Corporate Governance*, 8(5), 22-36.
- Mangena, M., & Pike, R. (2005). The effect of audit committee shareholding, financial expertise between board size and firm value. *Pacific-Basin Finance Journal*, 13(2), 301-318.
- Nthoesane, M. G., & Kruger, J. W. (2014). Market reaction to chief executive officers (CEOs) appointments on Johannesburg securities exchange (JSE): Stock price and volume approach. *Journal of Economics and Internal Finance*, 6(5), 91-102.
- Setiawan, D., Hananto, S. T., & Kee, P. L. (2011). An analysis of market reaction to chief executive turnover announcement in Indonesia: A trading volume approach. *Journal of Business & Economics Research*, 9(11), 63-72.

- Strauss, N., & Smith, C. H. (2019). Buying on rumors: How financial news flows affect the share price of Tesla. *Corporate Communications: An International Journal*, 24(4), 593-607.
- Zdaniuk, A., & Chhinzer, N. (2019), The effect of explanations and CEO presence on stock market reactions to downsizing. *Journal of Organizational Change Management*, 32(4), 441-456.

S

Strategic Development of The Revenue Department Following The 20-Year National Strategy

Nipaporn Suwanthada^{1,*} and Chanissara Kaewsawan²

Received: May 7, 2021 Revised: July 5, 2021 Accepted: September 8, 2021

Abstract

This research aims to study the revenue department's development strategy that relevance to 20-year national strategy. In this study, the authors use mixed research methodologies, including qualitative analysis with Delphi technique and quantitative analysis with a questionnaire, to analyze the data and to confirm results. According to the results, the researcher found the relevance between the revenue department's development strategy and 20-year national strategy in six strategies. The first strategy is a strategy for National Security, including the improvement of taxation, expanding the tax base, voluntary strengthening, tax collection according to estimates, and collecting taxes consistent with reality. Secondly, the National Strategy for National Competitiveness Enhancement, including the formation or amendment of a double taxation convention, policy formulation of benefits, and taxation policy. Thirdly, the Strategy for Human Capital Development and Strengthening, including tax education for all ages, encouraging personnel to achieve continuous learning, developing personnel potential to have professional skills and to be a good person with quality, cultivate a good person with virtue as well as providing opportunities for personnel to exchange knowledge. The fourth strategy is the Strategy for Social Cohesion and Just Society, which encourages entrepreneurs to upgrade their business management skills and apply technology to create fairness. The fifth strategy is the Strategy for Eco-Friendly Development and Growth, including a campaign for taxpayers to file 100% electronically for all types of taxes, promoting energy saving within the organization, issuing policies, tax measures, and collecting taxes environment. Finally, the last strategy is The Strategy for Public Sector Rebalancing and Development, including management with good governance, developing services into digital formats, reducing process duplication, modernization of laws, regulations, and guidelines, promoting corporate culture in creating innovation, integration between government and private sectors, organizational restructuring to suit the mission, proactive public relations agency, and building ownership and engagement of personnel to the organization.

Keywords: development, revenue department strategy, the 20 year national strategy

^{1,2} Department of Public Management, Graduate School of Commerce, Burapha University

* Corresponding author. E-mail: nipaporn.su@rd.go.th



การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ที่มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

นิภาพร สุวรรณธาดา^{1*} และ ชนิสร่า แก้วสวรรค์²

วันรับบทความ: May 7, 2021 วันแก้ไขบทความ: July 5, 2021 วันตอบรับบทความ: September 8, 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากรที่มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี รูปแบบการวิจัยแบบผสานวิธี โดยการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยเทคนิคเดลฟาย และการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเพื่อยืนยันผลการวิจัย จากผลการวิจัย พบว่า การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากรที่มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในแต่ละด้าน จำนวน 6 ด้าน มีดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านความมั่นคง ได้แก่ การบริหารการจัดเก็บภาษีมียุทธศาสตร์ที่ยั่งยืน การขยายฐานภาษี การเสริมสร้างความสมัครใจ การจัดเก็บภาษีให้ได้ตามประมาณการ การจัดเก็บภาษีที่สอดคล้องกับความเป็นจริง ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ได้แก่ การจัดทำหรือแก้ไขอนุสัญญาภาษีซ้อน การกำหนดนโยบายสิทธิประโยชน์ มาตรการทางภาษี ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การให้ความรู้เรื่องภาษีในทุกช่วงวัย การส่งเสริมบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีทักษะอาชีพ เป็นคนเก่งมีคุณภาพ ปลูกฝังให้เป็นคนดี มีคุณธรรม ตลอดจนการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ได้แก่ การส่งเสริมผู้ประกอบการเพื่อยกระดับทักษะด้านการบริหารธุรกิจ การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อก่อให้เกิดความเป็นธรรม ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การรณรงค์ผู้เสียภาษียื่นแบบทางอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 100 ทุกประเภทภาษี ส่งเสริมการประหยัดพลังงานภายในองค์กร การออกนโยบาย มาตรการภาษี และจัดเก็บภาษีที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ได้แก่ การบริหารงานอย่างมีธรรมาภิบาล พัฒนาการบริการให้เป็นรูปแบบดิจิทัล ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการปฏิบัติงานในแนวทางเดียวกัน การปรับปรุง กฎหมาย ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติให้ทันสมัย การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรในการสร้างนวัตกรรม การบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน การปรับโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน การประชาสัมพันธ์หน่วยงานเชิงรุก การสร้างความเป็นเจ้าของและความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร

คำสำคัญ: การพัฒนา ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

^{1,2} สาขาการจัดการสาธารณะ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

* Corresponding author. E-mail: nipaporn.su@rd.go.th

บทนำ

คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งคณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เพื่อจัดทำร่างยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ขับเคลื่อนประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน (สำนักนายกรัฐมนตรี [นร], 2559) โดยการพัฒนาประเทศให้แข่งขันได้ในระดับสากล ต้องกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาในระดับชาติ รวมถึงการกำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนาที่ชัดเจน และร่วมกันขับเคลื่อนในทิศทางเดียวกันจากทุกภาคส่วน (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร [สพ], 2558) ยุทธศาสตร์ชาติเป็นกรอบการจัดทำแผนงานที่สอดคล้องและบูรณาการ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560) การจัดทำนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน งบประมาณรายจ่ายประจำปี และการจัดทำแผนต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐต้องดำเนินการให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติ (พระราชบัญญัติการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2560, 2560)

วิสัยทัศน์กรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) “ประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน” มีดังนี้ 1) ด้านความมั่นคง 2) ด้านการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน 3) ด้านพัฒนา เสริมสร้างศักยภาพคน พัฒนาตลอดช่วงชีวิตคน 4) ด้านสร้างความเสมอภาคและเท่าเทียม 5) ด้านสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 6) ด้านปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ (ปรเมธี วิมลศิริ, 2559) การบริหารจัดการภาครัฐไทยในอดีตถูกมองว่า ไม่คล่องตัว ไม่ทันการเปลี่ยนแปลง ขาดความเชื่อมโยงกระบวนการเดียวกัน ขาดการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ตลอดจนไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชน การแก้ไขปัญหาดังกล่าวต้องส่งเสริมการทำงานที่สอดคล้องเชื่อมโยงแบบบูรณาการ สนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ และการเกิดนวัตกรรม ปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นหน่วยงานดิจิทัล ปรับเปลี่ยนแนวคิดวิธีการทำงานให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง สร้างภาครัฐที่ปลอดภัยไร้พรมแดน มีคุณธรรม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน [สำนักงาน กพ], 2560)

กรมสรรพากรมีวิสัยทัศน์ จัดเก็บภาษีทันสมัย ใส่ใจบริการ ยึดมั่นธรรมาภิบาล เพื่อพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมไทย โดยมียุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2559-2563) ยุทธศาสตร์ที่ 1 รักษาเสถียรภาพรายได้ภาษีอย่างยั่งยืน ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบการบริหารและการบริการเพื่อเสริมสร้างการแข่งขันทางเศรษฐกิจและสังคม ยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างธรรมาภิบาลและสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กร (ประสงค์ พูนธเนศ, 2559)

จากที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า หน่วยงานภาครัฐต้องจัดทำยุทธศาสตร์หน่วยงานให้มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เพื่อให้การบริหารจัดการประเทศเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยจะส่งผลให้ประชาชนและประเทศชาติได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง กรมสรรพากรมีภารกิจหลักในการจัดเก็บรายได้จากภาษีอากร อาจถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญในการร่วมขับเคลื่อนประเทศชาติ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนายุทธศาสตร์ของกรมสรรพากรให้มีความสอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เชื่อมโยง บูรณาการ และสัมฤทธิ์ผล เพื่อให้การดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลสามารถดำเนินการไปได้อย่างต่อเนื่อง

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความมั่นคง 2) ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน สนับสนุนผู้ประกอบการไทยในด้านการลงทุนและการค้า มุ่งสู่ระดับนานาชาติ 3) ด้านการพัฒนาเสริมสร้างศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต ยกกระตือรือร้นการเรียนรู้ การศึกษามีคุณภาพ คนอยู่ดีมีสุข มีสุขภาวะที่ดี 4) ด้านการสร้างความเท่าเทียม ความเสมอภาคทางสังคม ลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม สร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน 5) ด้านการสร้างความเติบโตและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การฟื้นฟูและป้องกันทรัพยากรธรรมชาติ การใช้และพัฒนาพลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 6) ด้านปรับสมดุลและการพัฒนาระบบการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ วางแผนบริหารระบบราชการแบบบูรณาการ การพัฒนาบุคลากร การปรับโครงสร้าง และพัฒนาการให้บริการ (คู่มือการตรวจสอบและประเมินผลข้อเสนอการวิจัยของหน่วยงานภาครัฐที่เสนอของบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561, 2561)

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำยุทธศาสตร์

การจัดทำยุทธศาสตร์ (Strategy Preparation) เป็นการจัดกิจกรรมกระบวนการทำงานให้เหมาะสมกับทรัพยากรขององค์กร ซึ่งเชื่อว่าส่งผลให้องค์กรบรรลุตามภารกิจหรือวัตถุประสงค์ (บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ, 2559) องค์ประกอบยุทธศาสตร์มีพื้นฐาน ดังนี้ การกำหนดทิศทางองค์กร ประเมินสภาพแวดล้อมองค์การ กำหนดยุทธศาสตร์ ดำเนินยุทธศาสตร์ ควบคุมและประเมินผล (กรมประมง, กองนโยบายและยุทธศาสตร์พัฒนาการประมง [กปม, กนป], 2561)

แนวคิด กระบวนการ ขั้นตอนการจัดทำยุทธศาสตร์ของหน่วยงานภาครัฐ

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ร่วมพิจารณา รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย นโยบายรัฐบาล ร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ร่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ แผนยุทธศาสตร์กระทรวง ร่างแผนยุทธศาสตร์การบริหารการเปลี่ยนแปลงกระทรวง รวมถึงการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมสำนักงานปลัดกระทรวง กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ โครงสร้างส่วนราชการ ภารกิจ หน้าที่งาน วิเคราะห์สมรรถนะ สภาพแวดล้อม ด้วย SWOT Analysis สอบถามความคิดเห็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ส่วนราชการในและนอกกระทรวง สำนักรวบรวมความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการ (สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง, สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์, 2560)

ยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากรต่างประเทศ

สรรพากรสิงคโปร์

ยุทธศาสตร์เป็นธรรม มีรายได้ชั้นนำระดับโลก บริการเป็นเลิศ มีนวัตกรรม ทำงานร่วมกับภายนอก บุคลากรมีคุณภาพ ชื่อสัตย์ ทำงานเป็นทีม ผู้เสียภาษีปฏิบัติตามด้วยความสมัครใจ (Inland Revenue Authority of Singapore [IRAS], 2018)

สรรพากรสหรัฐอเมริกา

ยุทธศาสตร์องค์การเป็นธรรม ทำงานร่วมกับภายนอก บริการเป็นเลิศ บริหารจัดการข้อมูล บุคลากรมีคุณภาพ ชื่อสัตย์ ผู้เสียภาษีปฏิบัติตามด้วยความสมัครใจ (United States, Internal Revenue Service [US, IRS], 2018)

สรรพากรและศุลกากรประเทศอังกฤษ

ยุทธศาสตร์เป็นองค์การระดับโลกในการจัดเก็บและเพิ่มรายได้ ผู้เสียภาษีปฏิบัติตามด้วยความสมัครใจ ทำงานร่วมกับภายนอก บริการเป็นเลิศ มีนวัตกรรม บริการอิเล็กทรอนิกส์ บุคลากรชื่อสัตย์ มีคุณภาพ (United Kingdom, HM Revenue & Customs [UK, HMRC], 2017)

สรรพากรมาเลเซีย

ยุทธศาสตร์ผู้นำการบริหารภาษี โปร่งใส เป็นธรรม มีนวัตกรรม บริการเป็นเลิศ ผู้เสียภาษีปฏิบัติตามด้วยความสมัครใจ บุคลากรคุณภาพ ชื่อสัตย์ (Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia, 2017)

สรรพากรฟิลิปปินส์

ยุทธศาสตร์จัดเก็บและเพิ่มรายได้ ผู้นำการบริหารภาษี ธรรมภิบาล บริการเป็นเลิศ บุคลากรคุณภาพ ชื่อสัตย์ บริการอิเล็กทรอนิกส์ บริหารจัดการข้อมูล ปรับปรุงกระบวนการ ผู้เสียภาษีปฏิบัติตามด้วยความสมัครใจ (Philippines Bureau of Internal Revenue [BIR], n.d.)

สรรพากรออสเตรเลีย

ยุทธศาสตร์องค์การโปร่งใส ผู้นำการบริหารภาษี ทำงานร่วมกับภายนอก บริการเป็นเลิศ บุคลากรคุณภาพ ชื่อสัตย์ บริหารจัดการข้อมูลและทรัพยากร (Australian Taxation Office [ATO], 2017)

กล่าวโดยสรุป กรมสรรพากรประเทศสิงคโปร์ สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ และออสเตรเลีย มียุทธศาสตร์เหมือนกัน คือ การบริการเป็นเลิศ ตอบสนองผู้เสียภาษี บุคลากรมีคุณภาพ และชื่อสัตย์

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากรที่มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. กรมสรรพากรได้ฉบับร่างยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี สามารถนำไปใช้ หรือเป็นนโยบาย แนวทางการปฏิบัติราชการต่อไป
2. บุคลากรกรมสรรพากรทราบ ทิศทาง จุดเน้นอนาคตกรมสรรพากร

นิยามศัพท์

การพัฒนา หมายถึง ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น ให้เกิดประโยชน์

ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร หมายถึง การดำเนินงานกรมสรรพากร เพื่อให้ปฏิบัติงานทิศทางเดียวกัน และมุ่งสู่จุดหมาย ส่งผลให้การปฏิบัติราชการบรรลุเป้าหมายที่กำหนด สอดคล้องนโยบายรัฐบาล และกระทรวงการคลัง

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี หมายถึง แนวทางบริหารราชการแผ่นดินสมัย พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ให้ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมบริหารจัดการประเทศ ให้ก้าวหน้าทัดเทียมนานาประเทศ ยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง กำหนดระยะเวลา 20 ปี เพื่อให้ประเทศ มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน

ขอบเขตการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) กับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยวิธีการจัดทำแบบสอบถาม เพื่อยืนยันผลการวิจัย โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำยุทธศาสตร์ เพื่อนำมาพัฒนาแผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากรให้มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

ขั้นตอนที่ 2 เก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ภายใต้การวิจัยแบบผสมวิธี โดยเริ่มต้นจากการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) แล้วนำผลที่ได้มาวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อยืนยันผลของการวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 การสังเคราะห์ข้อมูล โดยการนำผลการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณมาทำการสังเคราะห์ร่วมกันกับผู้ที่มีประสบการณ์มีความเชี่ยวชาญในการจัดทำยุทธศาสตร์หน่วยงานภาครัฐ เพื่อนำมาสรุปเป็นฉบับร่างยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

ขั้นตอนที่ 4 ได้ฉบับร่างยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากรที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

ขั้นตอนที่ 5 นำเสนอฉบับร่างยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากรที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ให้ที่ปรึกษาด้านยุทธศาสตร์การจัดเก็บภาษีเพื่อรับฟังข้อคิดเห็น

ขั้นตอนที่ 6 ปรับแก้ไขฉบับร่างยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร และได้ Model ยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากรที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

กลุ่มตัวอย่าง

1. ผู้วิจัยสัมภาษณ์ด้วยเทคนิคเดลฟาย โดยวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 ผู้ที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ หรือผู้ที่มีประสบการณ์ในการจัดทำยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย นักวิชาการภาษีชำนาญการพิเศษ ที่ปรึกษาด้านยุทธศาสตร์การจัดเก็บภาษี ผู้ตรวจราชการกรมสรรพากร นักวิชาการสรรพากรเชี่ยวชาญ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มบริหารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ักท่องเที่ยว นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ผู้อำนวยการกองจัดทำงบประมาณด้านเศรษฐกิจ 1 ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผนรัฐวิสาหกิจ ผู้อำนวยการหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนา (นานาชาติ) จำนวน 12 คน กลุ่มที่ 2 ผู้ประกอบการที่ส่งผลการจัดเก็บภาษีอากรในเขตกรุงเทพมหานคร การแบ่งกลุ่มผู้ประกอบการเป็นไปตามการแบ่งกลุ่มผู้ประกอบการของกรมสรรพากร จำนวน 5 คน

2. ผู้วิจัยสอบถามประชาชนด้วยแบบสอบถาม โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) ซึ่งเป็นผู้รับบริการกับกรมสรรพากร เป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีค่าความสอดคล้องหรือค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Index of Item Objective Congruence: IOC) เท่ากับ 0.94 เพื่อยืนยันผลการวิจัย จำนวน 406 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เป็นเครื่องมือใช้เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยสอบถามตามแบบสัมภาษณ์ ด้วยการบันทึกเสียง หรือจดบันทึก ตามประเด็นยุทธศาสตร์ชาติในแต่ละด้านทั้ง 6 ด้าน ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านความมั่นคง ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อทราบแนวทางในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากรที่มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

2. แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อสอบถามระดับความคิดเห็นในการนำไปเป็นยุทธศาสตร์กรมสรรพากร แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากรตามแนวทางยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ผู้วิจัยใช้มาตราวัดเพื่อแบ่งระดับของความคิดเห็นว่าควรนำไปเป็นยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากรระดับใดออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดย กำหนดเกณฑ์ ค่าเฉลี่ย (Mean) ของการพิจารณาไว้ ดังนี้
 ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21-5.00 แสดงว่า เห็นด้วยระดับมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.41-4.20 แสดงว่า เห็นด้วยระดับมาก
 ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.61-3.40 แสดงว่า เห็นด้วยระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.81-2.60 แสดงว่า เห็นด้วยระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00-1.80 แสดงว่า เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยศึกษา ทบทวนเอกสาร บทความวิจัย ฐานข้อมูลออนไลน์ เอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ที่มีประสบการณ์ในการจัดทำยุทธศาสตร์ ผู้ประกอบการที่ส่งผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีอากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยเทคนิคเดลฟาย และสอบถามประชาชนผู้รับบริการกับกรมสรรพากรด้วยแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้า นี้ มีการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ที่ใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) ด้วยการหาค่ามัธยฐาน (Median) ค่าฐานนิยม (Mode) และค่าพิสัยควอไทล์ (Interquartile Range) และช่วงที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

ผลการวิจัย

1. ผู้วิจัย วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล สรุปความคิดเห็นแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ จากการสัมภาษณ์ ด้วยเทคนิครอบที่ 1 นำแบบสอบถามไปสัมภาษณ์รอบที่ 2 เพื่อหาความเห็นพ้องในแต่ละประเด็น พร้อมกำหนดหลักเกณฑ์การคัดออก โดยประเด็นที่มีค่าความเหมาะสมน้อยกว่าร้อยละ 50 ค่ามัธยฐาน (Median) น้อยกว่า 3.50 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) มากกว่า 1.5 ปรากฏว่า การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากรที่มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ที่ถูกคัดออกมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) เท่ากับ 2.00 คือ ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ที่ว่า “การจัดตั้งทีมงานเพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับอนาคต” และสัมภาษณ์รอบที่ 3 เพื่อยืนยันผลอีกครั้ง ไม่มีการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากรที่มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ถูกคัดออก

2. ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ส่วน เพื่อยืนยันผลการวิจัย สรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงดังตารางที่ 1 ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานที่ทำงาน มีรายละเอียด ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.30 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.70 ช่วงอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 ช่วงอายุ 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.90 ช่วงอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00 อายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.30 และมีอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.80 ตามลำดับ ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.10 การศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 29.30 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.60 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 4.90 ตามลำดับ สถานที่ทำงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 40.60 สถานที่ทำงานภาคเอกชน/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 31.80 สถานที่ทำงานประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 16.30 และสถานที่ทำงานอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 11.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	149	36.70
หญิง	257	63.30
อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	48	11.80
30-39 ปี	81	20.00
40-49 ปี	122	30.00
50-59 ปี	97	23.90
60 ปีขึ้นไป	58	14.30
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	35	8.60
ปริญญาตรี	232	57.10
ปริญญาโท	119	29.30
สูงกว่าปริญญาโท	20	4.90
สถานที่ทำงาน		
ภาครัฐ	165	40.60
ภาคเอกชน/รัฐวิสาหกิจ	129	31.80
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	66	16.30
อื่น ๆ	46	11.30

2. ความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากรตามแนวทางยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล แสดงดังตารางที่ 2 มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล

รายการประเมิน	Mean	S.D.	แปลผล
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านความมั่นคงของกรมสรรพากร			
ท่านเห็นว่ากรมสรรพากรควรเสริมสร้างความมั่นคงทางการคลัง เพื่อการพัฒนาประเทศสู่ความมั่งคั่งและยั่งยืน เช่น การบริหารการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การขยายฐานภาษี การเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี การจัดเก็บภาษีให้ได้ตามประมาณการ การลดช่องว่างระหว่างภาษีที่จัดเก็บได้กับภาษีที่ควรเก็บได้จริง (Tax Gap) การจัดเก็บภาษีที่สอดคล้องกับความเป็นจริง	4.35	0.76	มากที่สุด
ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขันของกรมสรรพากร			
ท่านเห็นว่ากรมสรรพากรควรมีการจัดทำหรือแก้ไขอนุสัญญาภาษีซ้อน การกำหนดนโยบายสิทธิประโยชน์ มาตรการทางภาษี เพื่อขยายโอกาสในทางการค้า และการลงทุนบนเวทีระดับโลก ส่งผลให้เศรษฐกิจเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน	4.25	0.74	มากที่สุด
ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร			
ท่านเห็นว่ากรมสรรพากรควรมีการให้ความรู้เรื่องภาษีในทุกช่วงวัย เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบในการจ่ายภาษี	4.47	0.79	มากที่สุด
ท่านเห็นว่ากรมสรรพากรควรส่งเสริมบุคลากรให้เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง พัฒนาศักยภาพ มีทักษะอาชีพ เป็นคนเก่ง และมีคุณภาพ	4.42	0.73	มากที่สุด
ท่านเห็นว่ากรมสรรพากรควรปลูกฝังบุคลากรให้เป็นคนดีเป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสาธารณะ มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม	4.61	0.67	มากที่สุด
ท่านเห็นว่ากรมสรรพากรควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กลุ่มคนที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน เพื่อสร้างความเข้าใจ หรือพัฒนาแนวปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ	4.42	0.72	มากที่สุด
ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคมของกรมสรรพากร			
ท่านเห็นว่ากรมสรรพากรควรส่งเสริมสนับสนุนผู้ประกอบการยกระดับทักษะของผู้ประกอบการในด้านการบริหารธุรกิจ	4.35	0.70	มากที่สุด
ท่านเห็นว่ากรมสรรพากรควรนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อก่อให้เกิดความเป็นธรรม เพิ่มความเสมอภาคในการจัดเก็บภาษี	4.55	0.69	มากที่สุด

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล (ต่อ)

รายการประเมิน	Mean	S.D.	แปลผล
ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของกรมสรรพากร			
ท่านเห็นว่ากรมสรรพากรควรร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรณรงค์ให้ประชาชนใช้รถสาธารณะ 100 เพื่อลดการใช้กระดาด	4.41	0.79	มากที่สุด
ท่านเห็นว่ากรมสรรพากรควรส่งเสริมการประหยัดพลังงานภายในองค์กรให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพมากที่สุด	4.53	0.70	มากที่สุด
ท่านเห็นว่ากรมสรรพากรควรออกนโยบาย มาตรการทางภาษีที่เกี่ยวข้องในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ประเทศมีคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน	4.46	0.77	มากที่สุด
ท่านเห็นว่ากรมสรรพากรควรมีการจัดเก็บภาษีที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม เสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ส่งเสริมให้สิ่งแวดล้อมมีคุณภาพดียิ่งขึ้น	4.38	0.79	มากที่สุด
ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสรรพากร			
ท่านเห็นว่ากรมสรรพากรควรมีการบริหารงานอย่างมีธรรมาภิบาล	4.55	0.76	มากที่สุด
ท่านเห็นว่ากรมสรรพากรควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการ เช่น การพัฒนางานบริการประชาชนเป็นรูปแบบดิจิทัลลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการ การปฏิบัติงานที่เป็นแนวทางเดียวกัน การปรับปรุง กฎหมายระเบียบ แนวทางปฏิบัติให้มีความทันสมัย ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร ในการสร้างนวัตกรรมทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนางาน การบูรณาการข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกเพื่อติดตามการปฏิบัติไม่ถูกต้องทางภาษี การบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน	4.53	0.68	มากที่สุด
ท่านเห็นว่ากรมสรรพากรควรมีการปรับโครงสร้างขององค์กรให้มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.42	0.71	มากที่สุด
ท่านเห็นว่ากรมสรรพากรควรสร้างการรับรู้ถึงหน่วยงาน ด้วยการประชาสัมพันธ์งานของกรมสรรพากรเชิงรุก	4.37	0.73	มากที่สุด
ท่านเห็นว่ากรมสรรพากรควรสร้างความเป็นเจ้าของ และความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร เพื่อดึงดูดและจูงใจ คนดี คนเก่ง เข้ามาร่วมทำงาน	4.36	0.81	มากที่สุด

ผู้วิจัยดำเนินการตามวิธีการวิจัย โดยนำผลการสังเคราะห์ที่ได้จากการสัมภาษณ์ด้วยเทคนิคเดลฟาย และการสอบถามเชิงปริมาณมาจัดทำร่าง Model ยุทธศาสตร์กรมสรรพากรที่มีความสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี นำเสนอท่านที่ปรึกษาด้านยุทธศาสตร์การจัดเก็บภาษีให้ความคิดเห็นว่า มีความเหมาะสม ในการนำไปจัดทำ Model ยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เนื่องด้วยมี การแบ่งแยกยุทธศาสตร์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี อย่างชัดเจนและมีความสอดคล้อง มีรายละเอียด ดังแผนภาพที่ 1



ภาพที่ 1 Model ยุทธศาสตร์กรมสรรพากรที่สอดคล้องยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

จาก Model ยุทธศาสตร์กรมสรรพากรที่สอดคล้องยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี นำมาเปรียบเทียบกับ ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร 5 ปี (พ.ศ. 2559-2563) พบว่า ยุทธศาสตร์ตาม Model มีความสอดคล้อง สอดคล้องวิสัยทัศน์ นโยบายรัฐบาล ได้ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ตอบสนองวิสัยทัศน์ “ประเทศไทย มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” เสริมสร้างความมั่นคงการคลัง อย่างยั่งยืน การจัดเก็บภาษีทั่วถึง สอดคล้องความเป็นจริง ส่งผลให้เต็มใจชำระภาษี เกิดการขยายฐานภาษี จัดเก็บภาษีได้ตามประมาณการ สนับสนุนประเทศให้มั่นคงในทุกระดับ ทุกมิติ ด้านการเงินและการคลัง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 สอดคล้องนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจประเทศ ระยะสั้นและยาว ส่งเสริมการลงทุน เชื่อมโยงการพัฒนาเศรษฐกิจกับนานาประเทศ ให้ประเทศพร้อมเติบโตด้านเศรษฐกิจ ด้วยความร่วมมือ ทุกภาคส่วน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สอดคล้องนโยบายปฏิรูปการเรียนรู้ การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ทุกช่วงวัย โดยสร้างทักษะ การเรียนรู้ก่อนเข้าตลาดแรงงาน ส่งเสริมผู้มีความสามารถ การมีพื้นที่ให้ผู้มีศักยภาพสูง มีโอกาสร่วมกันทำงาน พัฒนาการเรียนรู้ตลอดชีวิต ปลุกจิตสำนึกทุกช่วงวัยให้รู้หน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ ในการเสียภาษี ส่งผลเชื่อมโยงจัดเก็บภาษีมีความยั่งยืน มั่นคง ตลอดจนบุคลากรมีความเชี่ยวชาญ เป็นมืออาชีพ มีคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งสอดคล้องเป้าหมายของยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้ข้อสัตย์ สุจริต จิตสาธารณะ มีศักยภาพการให้บริการภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว

ยุทธศาสตร์ที่ 4 สนับสนุนนโยบายการพัฒนา โดยส่งเสริมเศรษฐกิจฐานราก สนับสนุน พัฒนาผู้ประกอบการ เพื่อเกิดการกระจายรายได้ ยกระดับศักยภาพ รวมถึงส่งเสริมนโยบายพัฒนานวัตกรรมต่อยอด เศรษฐกิจและสังคม สร้างโอกาสความเสมอภาค

ยุทธศาสตร์ที่ 5 สนับสนุนนโยบายฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ รักษาสิ่งแวดล้อม สร้างความเข้าใจ ประชาชนให้เกิดการปรับตัว ลดความเสียหายที่เกิดจากสภาพภูมิอากาศเปลี่ยนแปลง รวมถึงพัฒนาด้านจัดการ สิ่งแวดล้อมให้ใช้ทรัพยากรคุ้มค่า ลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมโดยใช้เทคโนโลยี นวัตกรรม มาบริหารและจัดการ

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ตอบสนองนโยบายรัฐบาล การมีส่วนร่วมขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล ด้วยการพัฒนา บริการเป็น e-Service บูรณาการภาครัฐด้วยการใช้เทคโนโลยีคำนึงถึงผู้ใช้งาน เพื่อพัฒนา การให้บริการ สะดวก รวดเร็ว สามารถรับบริการภาครัฐได้ตลอดเวลา ทุกเมื่อ เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการบริการและ บริหารภาครัฐ ให้โปร่งใสมีประสิทธิภาพ ประชาชนตรวจสอบการทำงานได้

อภิปรายผลการวิจัย

1. ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านความมั่นคงของกรมสรรพากร ประกอบด้วย บริหารการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ขยายฐานภาษี สร้างความสมัครใจในการเสียภาษี จัดเก็บภาษีให้ได้ตามประมาณการ จัดเก็บภาษีสอดคล้องกับความเป็นจริง มีความสอดคล้องกับ O'Neill (2009) กล่าวว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ จะส่งผลให้การบริหารจัดการคล่องตัว ประมวลผลรวดเร็ว ลดต้นทุนหน่วยงาน เพิ่มประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ Kimario (2014) กล่าวว่า การดำเนินงานเพื่อเพิ่มรายได้ ควรสร้างความตระหนักรู้ความสำคัญของการจ่ายภาษี ให้ผู้เสียภาษีเต็มใจในการจ่ายภาษี จ้างเอกชนจัดเก็บรายได้บางส่วน ทบทวนกฎหมาย บุคลากรข้อมูล สร้างระบบการจัดเก็บรายได้ที่มั่นคง

2. ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขันของกรมสรรพากร จัดทำหรือแก้ไข อนุสัญญาภาษีซ้อน กำหนดนโยบายสิทธิประโยชน์ มาตรการทางภาษี สอดคล้องกับ วิชัย ศรีमारวรรณ์ ธัญยธรณ์ และกมล สุขพานิช-ชั้นพราบ (2557) กล่าวว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเชิงบูรณาการ ควรเปิดโอกาส ในด้านการค้า การลงทุนเพื่อก้าวสู่ระดับสากล

3. ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร ให้ ความรู้ภาษีทุกช่วงวัย สนับสนุนบุคลากรให้พัฒนาศักยภาพ เรียนรู้ต่อเนื่อง มีทักษะอาชีพ เก่ง และมีคุณภาพ ปลูกฝังให้เป็นคนดี มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสาธารณะ รับผิดชอบส่วนรวม เปิดโอกาสการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีความสอดคล้องกับ จันทนา อุดม, วุฒิพล สกลเกียรติ, วันชัย ปานจันทร์, และทิวดี มณีโชติ (2560) กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ต้องเชื่อมโยงการเรียนรู้ พัฒนาองค์ความรู้ใหม่ เชื่อมโยง หน่วยงานภายนอกเพื่อพัฒนาหน่วยงาน สอดคล้องกับ พรนงค์พิเชฐ แห่งหน และวันชัย ธรรมสังการ (2560) กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ในด้านการพัฒนา เสริมสร้างศักยภาพคน ควรปฏิรูปการเรียนรู้ เพื่อให้มีคนรุ่นใหม่ที่มีความรับผิดชอบสังคม มีศีลธรรม มีศักยภาพ สอดคล้องกับ Bruns (2014) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ภาครัฐมีส่วนสำคัญในทางยุทธศาสตร์ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีการบริการสาธารณะที่ทันสมัย

4. ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคมของกรมสรรพากร สนับสนุน ผู้ประกอบการ ยกย่องผู้ประกอบกิจการด้านการบริหารธุรกิจ นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม สอดคล้องกับ ยุวดี กองมี และคณะ (2558) กล่าวว่า การบริหารจัดการด้านยุทธศาสตร์ควรสนับสนุนบุคลากร ให้มีศักยภาพในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้องค์กรเกิดประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับ Jelinek, Barr, Mugge, และ Kouri (2014) กล่าวว่า การนำนวัตกรรมมาใช้ในหน่วยงานจะส่งเสริมให้การปฏิบัติงาน มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ Mugambi (2013) กล่าวว่า การใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดเวลา ในการทำธุรกรรม ลดต้นทุนการบริการ นำไปสู่การพัฒนา ลดขั้นตอนปฏิบัติงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มขึ้น จึงควรสนับสนุนการเข้าถึงออนไลน์

5. ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของกรมสรรพากร รมรงค์ผู้เสียภาษีให้ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตทุกประเภทภาษี ร้อยละ 100 ส่งเสริมประหยัดพลังงาน ในองค์กร ออกนโยบาย มาตรการทางภาษี จัดเก็บภาษีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับ เทพกัญญา พรหมขัติแก้ว (2560) กล่าวว่า คุณลักษณะของคนไทยตามกรอบ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ควรมีความสามารถในการใช้ รักษา แก้ไขปัญหา ปรับปรุงคุณภาพทรัพยากรธรรมชาติ มีความสอดคล้องกับ Sánchez-Torres และ Miles (2017) กล่าวว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเพิ่มประสิทธิภาพ การบริการสาธารณะที่โปร่งใส รวดเร็ว รับผิดชอบ และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6. ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสรรพากรบริหารงานอย่างมีธรรมาภิบาล พัฒนา ปรับปรุงการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล ลดความซ้ำซ้อนกระบวนงานปฏิบัติงานแนวทางเดียวกัน ปรับปรุง กฎหมาย ระเบียบ แนวปฏิบัติให้ทันสมัย ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรการสร้างนวัตกรรม บูรณาการหน่วยงานภายนอก ปรับโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ประชาสัมพันธ์หน่วยงานเชิงรุก สร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร มีความสอดคล้องกับ สรวิชัย เปรมชื่น (2560) กล่าวว่า หน่วยงานบริการมุ่งเน้น บริการตรงความต้องการผู้รับบริการ แลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก ฟังข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างนวัตกรรมการให้บริการ หน่วยงานที่สมควรพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทั้ง 7 ด้าน ที่มีความสอดคล้องแนวทางบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อบริหารด้านสารสนเทศพัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพของการบริการและองค์การ ต่อยอดนวัตกรรมสม่ำเสมอ เพิ่มความสามารถการแข่งขัน โปร่งใส มีธรรมาภิบาล สอดคล้องกับ วรวิทย์ จินดาพล (2559) กล่าวว่า การปฏิรูประบบราชการเน้นการทำงานเชิงรุก มีคุณธรรม ศีลธรรม มีการเรียนรู้ และปรับตัวทันการเปลี่ยนแปลง ทำงานเชิงประจักษ์ มีประสิทธิภาพ สำเร็จรับผิดชอบ ปรับเปลี่ยนขนาดให้เหมาะสมอัตรากำลัง ภาคประชาชนมีส่วนร่วม มีความสอดคล้องกับคณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (2561) กล่าวว่า การบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2561-2565 เน้นผลสัมฤทธิ์ 5 ประการ คือ การนำเทคโนโลยีใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการสาธารณะ บูรณาการข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ พัฒนาระบบงาน อัตรากำลัง ให้เหมาะสมกับการกิจ พัฒนางานบุคลากรภาครัฐ เพื่อจูงใจเข้ามาทำงาน สร้างนวัตกรรม โดยประชาชนเป็นศูนย์กลาง บริหารบ้านเมืองที่ดีบนหลักธรรมาภิบาล ซึ่งมีส่วนผลักดันให้ประเทศ สู่อุณหภูมิมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคงของกรมสรรพากร การเสริมสร้างความมั่นคงทางการคลังควรมีนโยบายที่ส่งเสริมการจัดเก็บภาษี การขยายฐานภาษี อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น รวมถึงส่งเสริมความสมัครใจในการเสียภาษี
2. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร ควรเน้นปลูกฝังเจ้าหน้าที่ให้มีคุณธรรม จริยธรรม รับผิดชอบสังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ให้มีความต่อเนื่อง
3. ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของกรมสรรพากร ควรมีนโยบายกระตุ้นให้ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตทุกประเภทภาษี
4. ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสรรพากร ควรส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรในการสร้างนวัตกรรมเพื่อนำมาใช้พัฒนางาน มุ่งเน้นนโยบายพัฒนา หรือปรับปรุงการให้บริการ ปรับโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน แสวงหาความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรดำเนินการวิจัยต่อยอดองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน/โครงการ ที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีในแต่ละด้านของกรมสรรพากร

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของดุชนิพนธ์ เรื่อง การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากรที่มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยขอรับรองว่าได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และได้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

บรรณานุกรม

- กรมประมง, กองนโยบายและยุทธศาสตร์พัฒนาการประมง. (2561). *คู่มือการจัดทำแผนยุทธศาสตร์*. สืบค้นจาก [https://www.fisheries.go.th/strategy/UserFiles/files/strategy%20\(1\).pdf](https://www.fisheries.go.th/strategy/UserFiles/files/strategy%20(1).pdf)
- คณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน. (2561). *แผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการปฏิรูปประเทศ.
- จันทนา อุดม, วุฒิพล สกลเกียรติ, วันชัย ปานจันทร์, และทิวดี มณีโชติ. (2560). การพัฒนายุทธศาสตร์องค์กรแห่งการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์. *วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก*, 3(2), 204-212.
- เทพกัญญา พรหมชาติแก้ว. (2560, มกราคม-กุมภาพันธ์). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของคนไทยในอีก 20 ปี ตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12. *นิตยสาร สสวท*, 45(204), 39-40.
- บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ. (2559). *การจัดการเชิงยุทธศาสตร์สำหรับ CEO* (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ พี. เพรส.
- ปรเมธี วิมลศิริ. (2559). ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี อนาคตประเทศไทย เพื่อความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน. สืบค้นเมื่อ 11 สิงหาคม 2561, จาก http://planning.pn.psu.ac.th/plan_doc/procedure/docs_procedure/300_1498813858.pdf
- ประสงค์ พูนธเนศ. (2559). *แผนปฏิบัติการกรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559-2563*. สืบค้นจาก <http://download.rd.go.th/fileadmin/download/plan/RD2020.pdf>

พนธ์พิเชฐ แห่งหน, และวันชัย ธรรมจักร. (2560). การจัดการศึกษาเพื่อสร้างคนไทยรุ่นใหม่ตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี. *Veridian e-Journal ฉบับภาษาไทย มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 10(1), 919-935.

พระราชบัญญัติการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2560. (2560). ใน *ราชกิจจานุเบกษา: เล่ม 134 ตอนที่ 79ก* (น. 1-12). สืบค้นจาก http://www.stopcorruption.moph.go.th/application/editors/userfiles/files/%E0%B8%9E_%E0%B8%A3_%E0%B8%9A_%20%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%94%E0%B8%97%E0%B8%B3%E0%B8%A2%E0%B8%B8%E0%B8%97%E0%B8%98%E0%B8%A8%E0%B8%B2%E0%B8%AA%E0%B8%95%E0%B8%A3%E0%B9%8C%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%95%E0%B8%B4%202560.pdf

คู่มือการตรวจสอบและประเมินผลข้อเสนอการวิจัยของหน่วยงานภาครัฐที่เสนอของงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561. (2561). สืบค้นจาก <http://www.rdi.rmutsb.ac.th/2011/download/from61/5/3.pdf>

ยุวดี กองมี, เบญจพร บัวชุม, วิลาวรรณ ศรีพล, กุลนิตา เพชรภัสกร, ปุณณพัฒน์ ไชยเมล์, และสมเกียรติยศ วรเดช. (2558). การใช้ข้อมูลสารสนเทศในการจัดการแผนยุทธศาสตร์ของบุคลากร สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดตรัง. *วารสารมหาวิทยาลัยทักษิณ*, 18(2), 28-36.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (2560). ใน *ราชกิจจานุเบกษา: เล่ม 134 ตอนที่ 40ก* (น. 1-90). สืบค้นจาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/A/040/1.PDF>

วรวิทย์ จินดาพล. (2559). แนวคิดการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 9 (ฉบับพิเศษ), 174-185.

วิชัย ศรีมาวรรณ ธีญธรณ์, และกมล สุขพานิช-ชันทปราบ. (2557). ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการองค์กรเชิงบูรณาการและภาวะผู้นำยุคใหม่แห่งศตวรรษที่ 21: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารของสมาคมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย. *วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม*, 13(2), 191-199.

สรวิชัย เปรมชื่น. (2560). คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระบบราชการไทย. *วารสารบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์*, 2(2), 43-59.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560). *ข้าราชการไทยกับการขับเคลื่อนสู่ประเทศไทย 4.0*. สืบค้นจาก http://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/article/khaaraachkaaraithykabkaarkhabekhlunenpraethsaipsuu_0.pdf

- สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง, สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์. (2560). *แผนยุทธศาสตร์สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2560-2564*. สืบค้นจาก <https://palad.mof.go.th/storage/palad/files/9tAqjotdbqC7la08u1igk5vZY6vktldMpipmFW8u.pdf>
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2558). *สภาพัฒนาการเศรษฐกิจแห่งชาติ วาระปฏิรูปพิเศษ 4: การกำหนดยุทธศาสตร์ชาติ*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2559). *ร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี*. สืบค้นจาก http://planning.pn.psu.ac.th/plan_doc/procedure/docs_procedure/200_1498812458.pdf
- Australian Taxation Office. (2017). *ATO corporate plan 2017-18*. Retrieved from https://www.ato.gov.au/uploadedFiles/Content/CR/downloads/n7769_08_2017_js39469.pdf
- Bruns, H.-J. (2014). HR development in local government: How and why does HR strategy matter in organizational change and development? *Business Research*, 7(1), 1-49. doi:10.1007/s40685-014-0002-z
- Inland Revenue Authority of Singapore. (2018). Inland Revenue Authority of Singapore: Who we are. Retrieved July 11, 2018, from <https://www.iras.gov.sg/irashome/About-Us/>
- Jelinek, M., Barr, S., Mugge, P., & Kouri, R. (2014). The big data lever for strategic alliances. In R. Culpán (Ed.), *Open innovation through strategic alliances: Approaches for product, technology, and business model creation* (pp. 167-189). London, England: Palgrave Macmillan.
- Kimario, P. (2014). *Challenges faced by Local Government Authorities (LGAS) in implementing strategies to enhance revenues: Case of Dar es Salaam Municipal Councils* (Master's thesis, The Open University of Tanzania). Retrieved from http://repository.out.ac.tz/497/1/PRISCA_KIMARIO.pdf
- Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia. (2017). *Synergy beyond boundaries annual report 2016*. Retrieved from http://lampiran1.hasil.gov.my/pdf/pdfam/annual_report_2016.pdf
- Mugambi, M. K. (2013). Effects of E-government strategy on service delivery in the government ministries in Kenya (Master's thesis, University of Nairobi). Retrieved from http://www.jkuat.ac.ke/departments/dos/wp-content/uploads/2016/07/EFFECTS_OF_E_GOVERNMENT_STRATEGY_ON_SERVICE_DELIVE.pdf

- O'Neill, R. R. (2009). *E-government: Transformation of public governance in New Zealand?* (Doctoral dissertation, Victoria University of Wellington). Retrieved from https://www.victoria.ac.nz/sog/researchcentres/egovt/research-projects/thesis/Rose_Oneill_Thesis.pdf
- Philippines Bureau of Internal Revenue. (n.d.). Strategy roadmap. Retrieved August 11, 2018, from <https://www.bir.gov.ph/index.php/performance-governance-system/strategy-roadmap.html>
- Sánchez-Torres, J. M., & Miles, I. (2017). The role of future-oriented technology analysis in e-government: A systematic review. *European Journal of Futures Research*, 5(1), 5:15. doi:10.1007/s40309-017-0131-7
- United Kingdom, HM Revenue & Customs. (2017). *Our Strategy*. Retrieved from https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/629941/HMRC-Strategy.pdf
- United States, Internal Revenue Service. (2018). *Strategic plan FY2018-2022*. Retrieved from <https://www.irs.gov/pub/irs-pdf/p3744.pdf>

A

Causal Relationship Model of Ground Staff's Job Performance

Somboon Udommoodjalin^{1,*} Pinkanok Wongpinpech² and Manop Chunin³

Received: May 27, 2021 Revised: June 10, 2021 Accepted: September 10, 2021

Abstract

This study aimed to investigate the validity of causal relationship model of ground staff's job performance with empirical data. The samples sizes of this study were 653 ground staffs from 4 passenger ground services providers in airline business. In this study, questionnaires were used as a tool to collect data with five variables including cultural intelligence, emotional labor, work self-efficacy, job stress and job performance. Data were analyzed by using structural equation modeling. Results revealed that the structural model was consistent with empirical data as per indicated by the following indicators: chi-square = 51.167, degree of freedom (df) = 37, relative chi-square = 1.382, p-value = 0.061, root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.024, comparative fit index (CFI) = 0.998, relative fit index (RFI) = 0.990, goodness of fit index (GFI) = 0.987, adjusted goodness of fit index (AGFI) = 0.973 and standardized RMR (SRMR) = 0.021. In addition, 57.6% of the variance in associated with Job performance was explained by 4 predictors, namely cultural intelligence, emotional labor, work self-efficacy and job stress. Cultural intelligence had the strongest direct effect on Job Performance.

Keywords: cultural intelligence, emotional labor, work self-efficacy, job stress, job performance

¹ Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

^{2,3} Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

* Corresponding author. E-mail: somboon.lek@gmail.com



โมเดลเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

สมบุญ อุดมมุจลินท์^{1*} ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร² และ มานพ ชูนิล³

วันรับบทความ: May 27, 2021 วันแก้ไขบทความ: June 10, 2021 วันตอบรับบทความ: September 10, 2021

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้น จาก 4 ผู้ประกอบการในธุรกิจสายการบินที่ให้บริการด้านการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น จำนวน 653 คน เครื่องมือคือ แบบสอบถาม สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลของ 5 ตัวแปร ได้แก่ ความฉลาดทางวัฒนธรรม การปรุงแต่งอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน ความเครียดในงาน และผลการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการศึกษา พบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าของตัวชี้วัดดังต่อไปนี้ ค่าไคสแควร์ (Chi-square) เท่ากับ 51.167 ค่าองศาอิสระ (Degree of Freedom) เท่ากับ 37 ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (Relative Chi-square) มีค่าเท่ากับ 1.382 ค่าความน่าจะเป็น (p-value) มีค่าเท่ากับ 0.061 ค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.024 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าเท่ากับ 0.998 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (RFI) มีค่าเท่ากับ 0.990 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดล (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.987 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.973 และค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือในรูปคะแนนมาตรฐาน (SRMR) มีค่าเท่ากับ 0.021 ทั้งนี้ตัวแปร ความฉลาดทางวัฒนธรรม การปรุงแต่งอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน และความเครียดในงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานได้ ร้อยละ 57.6 โดยความฉลาดทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานมากที่สุด

คำสำคัญ: ความฉลาดทางวัฒนธรรม การปรุงแต่งอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน ความเครียดในงาน ผลการปฏิบัติงาน

¹ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

^{2,3} คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

* Corresponding author. E-mail: somboon.lek@gmail.com

บทนำ

การเดินทางเป็นสิ่งที่อยู่คู่กับมนุษย์ในทุกยุคทุกสมัย ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันมนุษย์มีความต้องการในการเดินทาง ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางนั้นจะเกิดขึ้นด้วยวัตถุประสงค์ใดก็ตาม เช่น การเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว การทำธุรกิจ หรือการเยี่ยมเยียนญาติพี่น้อง ซึ่งในปัจจุบันการเดินทางโดยเครื่องบินเป็นสิ่งที่สะดวกสบายรวดเร็วที่สุดเมื่อเทียบกับการเดินทางด้านอื่น (อภิพงศ์ บุญเก่า, 2557) สามารถทำให้ผู้คนที่อยู่ห่างไกลกันคนละซีกโลกมาพบกันได้โดยใช้เวลาเพียงไม่กี่ชั่วโมง ตลอดจนวิธีการและขั้นตอนก็ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อนดังเช่นในอดีต นอกจากนั้น ปัจจัยด้านราคาที่มีความหลากหลายให้เลือกใช้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้การเดินทางโดยเครื่องบินเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย ความต้องการที่จะเดินทางด้วยเครื่องบินจึงมีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง จากสถิติจำนวนเที่ยวบินของประเทศไทยปี พ.ศ. 2560-2561 พบว่า ในปี พ.ศ. 2561 มีจำนวนเที่ยวบินทั้งหมด 1.09 ล้านเที่ยวบิน มีจำนวนผู้โดยสารทั้งหมด 161.5 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2560 ที่มีจำนวนเที่ยวบินทั้งหมด 1.03 ล้านเที่ยวบิน มีจำนวนผู้โดยสารทั้งหมด 152.3 ล้านคน คิดเป็นอัตราการเติบโตร้อยละ 5.7 และ 6.1 ตามลำดับ (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, กองเศรษฐกิจการบิน, 2561) ซึ่งสอดคล้องกับบทวิเคราะห์แนวโน้มธุรกิจของศูนย์วิจัยกสิกรไทยที่ระบุว่าปริมาณผู้โดยสารที่เดินทางมายังสนามบินในสังกัดของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) 6 แห่งและกรมท่าอากาศยาน 7 แห่ง รวม 13 แห่ง จะมีจำนวนถึง 238.4 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2565 หรือมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 9.5 ต่อปี และบริษัทผู้ผลิตเครื่องบินรายใหญ่พยากรณ์ว่าในปี พ.ศ. 2578 จะมีผู้โดยสารที่มีจุดหมายปลายทางมายังเอเชียตะวันออกเฉียงใต้กว่า 2,360 ล้านคน หรือเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 6.0 ต่อปี (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2559) แต่ในปี พ.ศ. 2563 แนวโน้มการเติบโตของอุตสาหกรรมการบินทั่วโลกต้องหยุดชะงักลงเพราะได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างไรก็ตาม เมื่อวัคซีนต้านเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายตั้งแต่ต้นปี พ.ศ. 2564 ทำให้แนวโน้มการเติบโตของอุตสาหกรรมการบินของโลกและของประเทศไทยจะปรับตัวดีขึ้นอย่างช้า ๆ โดยเฉพาะปริมาณผู้โดยสารจะกลับมาอยู่ในระดับใกล้เคียงกับปี พ.ศ. 2562 ช่วงก่อนการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ภายในปี พ.ศ. 2567 (ปิยะนุช สถาพงศ์ภัคดี, 2564)

พนักงานต้อนรับภาคพื้น ถือว่าเป็นหนึ่งในทรัพยากรที่สำคัญของธุรกิจสายการบินด้วยพนักงานต้อนรับภาคพื้นทำหน้าที่เป็นตัวแทนของสายการบินในการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ผู้โดยสารขณะที่อยู่บนภาคพื้นดิน กล่าวคือ การให้บริการแก่ผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่องบินและหลังจากลงจากเครื่องบิน จึงกล่าวได้ว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นเป็นทั้งด่านแรกและด่านสุดท้ายที่เป็นตัวแทนของสายการบินในการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ผู้โดยสาร ดังนั้น ความพึงพอใจหรือความประทับใจแรกและถือเป็นจุดสุดท้ายในการรับบริการของผู้โดยสาร จึงขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ดังนั้น หากพนักงานต้อนรับภาคพื้นปฏิบัติหน้าที่ได้ดี ไม่มีข้อผิดพลาด ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงกิริยาหรือพฤติกรรมที่แสดงให้ผู้โดยสารเห็นว่ามีความกระตือรือร้น มีความตั้งใจในการให้บริการจากใจ ผลการปฏิบัติงานเหล่านั้นก็จะสร้างความประทับใจ หรือความพึงพอใจให้กับผู้โดยสาร นอกจากนั้น ยังทำให้ผู้โดยสารกลับมาใช้บริการซ้ำ และสามารถเป็นกระบอกเสียง

ในการบอกต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่บริษัทผู้ประกอบการคาดหวังให้เกิดขึ้น เพราะนั่นหมายถึงรายได้ ผลประกอบการที่เพิ่มขึ้น ชื่อเสียงในทางที่ดีของบริษัทผู้ประกอบการ รวมทั้งเป็นการเพิ่มโอกาสในการแข่งขันในธุรกิจสายการบิน ในขณะที่ตัวพนักงานต้อนรับภาคพื้นเองก็จะได้ประโยชน์เช่นกัน เช่น มีความสุขกับการทำงาน มีเงินรางวัลประจำปี มีสวัสดิการที่ดี และมีเงินเดือนที่ดี ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดี ทำงานแล้วเกิดข้อผิดพลาด เช่น การเช็คอินผู้โดยสารผิดพลาด การส่งกระเป๋าของผู้โดยสารไปผิดประเทศ ตรวจสอบเอกสารการเดินทางของผู้โดยสารผิดพลาด หน้าบึ้งตึง และทะเลาะกับผู้โดยสาร ปัญหาที่ตามมา คือ ผู้โดยสารไม่กลับมาใช้บริการ มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นไปยังบริษัทผู้ประกอบการและสื่อมวลชนต่าง ๆ บอกต่อให้บุคคลอื่นไม่ให้มาใช้บริการ ทำให้ชื่อเสียงของบริษัทถูกกล่าวขานในทางไม่ดี นอกจากจะสูญเสียรายได้หรือผลประกอบการแล้วยังเสียโอกาสในการแข่งขันในธุรกิจสายการบิน ซึ่งไม่อาจประเมินเป็นตัวเงินได้ (Sezgen, Mason, & Mayer, 2019; Shah, Syed, Imam, & Raza, 2020; Sricharoenpramong, 2017) นอกจากนั้น ยังต้องจ่ายค่าเสียหาย ค่าชดเชยหรือค่าปรับให้กับผู้โดยสารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ อันเนื่องมาจากผลการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงานต้อนรับภาคพื้น เช่น จ่ายค่าปรับให้กับประเทศปลายทางของผู้โดยสาร เนื่องจากการตรวจสอบเอกสารการเดินทางของผู้โดยสารผิดพลาด ซึ่งบางประเทศต้องจ่ายค่าปรับถึง 50,000 บาท ต่อผู้โดยสารหนึ่งท่าน หรือการจ่ายค่าชดเชยจากการส่งกระเป๋าของผู้โดยสารไปผิดประเทศ เป็นต้น International Air Transport Association (IATA, 2021a, 2021b) พนักงานต้อนรับภาคพื้นเองก็ได้รับผลกระทบจากผลการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดเช่นกัน เช่น ไม่ได้รับการปรับขึ้นเงินเดือน ถูกลดเงินเดือน หรืออาจถูกเลิกจ้าง มีความวิตกกังวลจากการถูกร้องเรียน เป็นต้น

ลักษณะงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น คือ การอำนวยความสะดวกและให้บริการกับผู้โดยสารซึ่งมีขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานหลายขั้นตอน เช่น การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารการเดินทาง (Verify Travel Document) เช่น ตรวจสอบวันหมดอายุของหนังสือเดินทาง (Passport Validity) การยืนยันตัวตนของผู้โดยสาร (Verify Passenger's Identity) ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือตรวจตราของประเทศจุดหมายปลายทางหรือจุดต่อเครื่องของผู้โดยสาร (Visa for Transit/Transfer and Final Destination) ตรวจสอบความถูกต้องของบัตรโดยสาร (Ticket Validity) ตรวจสอบว่าผู้โดยสารไม่ได้นำวัตถุอันตรายหรือสิ่งของต้องห้ามขึ้นเครื่องบิน ลงทะเบียนผู้โดยสารเข้าสู่ระบบ (Check-in) ลงทะเบียนจำนวนขึ้นและน้ำหนักของสัมภาระที่ผู้โดยสารนำติดตัวไปโดยบรรจุทุกไว้ที่ใต้ท้องเครื่องบิน (Checked Baggage) ออกบัตรที่นั่ง (Boarding Pass) แนะนำขั้นตอนการผ่านจุดตรวจค้นการรักษาความปลอดภัยและด่านตรวจคนเข้าเมือง (Security Check Point and Immigration) ตรวจรับบัตรที่นั่ง ณ ประตูทางออก (Boarding) งานติดตามสัมภาระของผู้โดยสาร (Lost and Found) งานการให้บริการดูแลผู้โดยสารที่มีความต้องการพิเศษต่าง ๆ (Special Services) (IATA, 2021a, 2021b; Yang & Chang, 2012) ภาระงานดังกล่าวเป็นงานที่มีความเปราะบาง ละเอียดย่อน และซับซ้อน ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ง่าย พนักงานต้อนรับภาคพื้นจึงต้องใช้ความระมัดระวัง ความละเอียดรอบคอบอย่างมาก ตลอดจนต้องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะหลาย ๆ ด้านในการปฏิบัติงานเพื่อให้

ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องแม่นยำสูง ไม่มีข้อผิดพลาด เป็นที่พึงพอใจและประทับใจแก่ผู้โดยสารมากที่สุด เพราะหากผลการปฏิบัติงานมีข้อผิดพลาด ก็จะทำให้เกิดความเสียหายและปัญหาต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อมดังที่กล่าวมาแล้ว

ดังนั้น การศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น และสามารถนำผลจากการวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ พัฒนา และต่อยอด เพื่อลดความสูญเสีย ความเสียหาย และปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ทั้งที่สามารถคำนวณเป็นตัวเงินได้ เช่น ค่าปรับ ค่าชดเชย ค่าชดใช้ต่าง ๆ และที่ไม่สามารถคำนวณเป็นตัวเงินได้ เช่น คุณค่าของตราสัญลักษณ์สินค้า (Brand/Logo) และสุขภาพจิตของพนักงาน ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความฉลาดทางวัฒนธรรม (พลเทพ พูนพล, 2558; ภริดา ตันติเวชเรืองเดช, 2556) การปรุงแต่งอารมณ์ (อานันท์ รุจิวารรัตน์, 2559; Isik & Hamurcu, 2017) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (แก้วกล้า เกิดทวี, 2561; ศศิวรรณ อินทรวงศ์, 2560) และความเครียดในงาน (พัชรินทร์ โกญจนาทแสนยากร, 2551; พิมพ์ ศรีทองคำ, 2557; สุรัชย์ ทูหมัด, และวิโรจน์ เจริญลักษณ์, 2562; Mohr & Puck, 2007)

จากปัญหาดังกล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าผลการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ส่งผลกระทบต่อทั้งบริษัทผู้ประกอบการและพนักงานต้อนรับภาคพื้น กล่าวคือ ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการ ชื่อเสียง และโอกาสในการแข่งขันของบริษัทผู้ประกอบการทั้งทางตรงและทางอ้อม (Sezgen et al., 2019; Shah et al., 2020) ต่อเนื่องถึงตัวพนักงานต้อนรับภาคพื้นในบริบทของความปลอดภัยทางด้านความมั่นคงในชีวิตด้านต่าง ๆ เช่น ความมั่นคงในอาชีพ ความมั่นคงของครอบครัว สวัสดิการต่าง ๆ สุขภาพกายและสุขภาพจิต ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ นอกจากนั้น ยังสามารถนำผลจากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นประโยชน์ในการป้องกันความผิดพลาด และปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ซึ่งนอกจากเป็นประโยชน์ในการป้องกัน การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ แล้วยังสามารถนำไปพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

ทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance)

Aamodt (2004) ได้กล่าวถึงผลการปฏิบัติงานว่า ผลการทำงานเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดการพรรณาลักษณะงาน (Job Description) ทำให้เห็นศักยภาพ ความรู้ และความสามารถของพนักงาน ทำให้ทราบว่าควรจะประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างไร และสามารถกำหนดคุณลักษณะงานที่คาดหวังจากพนักงาน ในขณะที่ Borman และ Motowido (1997) ได้กล่าวถึงผลการปฏิบัติงานว่า หมายถึงผลที่ได้จากการปฏิบัติงาน แบ่งออก

เป็น 2 ด้าน คือ 1) ผลการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงาน (Task Performance) หมายถึง ประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานและงานที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ คุณภาพของงาน ผลสำเร็จของงาน การแก้ปัญหา 2) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) หมายถึง กิจกรรมที่ปฏิบัตินอกเหนือจากงานในตำแหน่งและงานที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ การเป็นอาสาสมัครในการทำกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งการช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในองค์กรเพื่อให้งานสำเร็จ ความหมายของผลการปฏิบัติงานดังกล่าวสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น กล่าวคือ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น หมายถึง ผลจากการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้โดยสารตามที่ระบุในใบพรรณนาลักษณะงาน (IATA, 2021a, 2021b; Yang & Chang, 2012) ดังนั้น หากผลจากการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้โดยสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ ไม่มีข้อผิดพลาด ย่อมทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจ กลับมาใช้บริการซ้ำ (Repurchase) และยังบอกต่อให้ผู้อื่นมาใช้บริการ (Word-of-Mouth) ซึ่งหมายถึง รายได้และผลประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นของบริษัทผู้ประกอบการ (Shah et al., 2020) จึงสามารถสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสำคัญกับธุรกิจสายการบินที่ให้บริการด้านการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น

ความฉลาดทางวัฒนธรรม (Cultural Intelligence)

ความฉลาดทางวัฒนธรรม ได้ถูกกล่าวถึงในหนังสือ ความฉลาดทางวัฒนธรรม: ปฏิสัมพันธ์ข้ามวัฒนธรรมของบุคคล (Cultural Intelligence: Individual Interactions across Cultures) โดย Earley และ Ang (2003) ซึ่งกล่าวว่าความฉลาดทางวัฒนธรรมเป็นความสามารถของบุคคลในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของวัฒนธรรมใหม่ที่มิคุ้นเคย ในขณะที่ Thomas และ Inkson (2004) กล่าวว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมหมายถึง ทักษะ และความเข้าใจในวัฒนธรรม ซึ่งได้จากการสื่อสารการเรียนรู้ระหว่างกันอย่างต่อเนื่อง และ Ang และคณะ (2007) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางวัฒนธรรมว่า หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานและการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) อภิปัญญาทางวัฒนธรรม (Metacognitive CQ) เป็นการตระหนักรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม การประมวลผลทางวัฒนธรรมเพื่อนำไปปฏิบัติระหว่างที่มีปฏิสัมพันธ์ข้ามวัฒนธรรม 2) ปัญญาทางวัฒนธรรม (Cognitive CQ) เป็นความรู้เกี่ยวกับขนบธรรมเนียม ประเพณี ภาษา ศาสนา สังคม บรรทัดฐาน ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละวัฒนธรรม 3) แรงจูงใจทางวัฒนธรรม (Motivational CQ) เป็นการให้ความสนใจและทุ่มเทไปกับการเรียนรู้และการปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม 4) พฤติกรรมทางวัฒนธรรม (Behavioral CQ) เป็นความสามารถในการใช้ วัจนภาษา และอวัจนภาษาเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรม (Van Dyne et al., 2012) งานวิจัยที่พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมกับผลการปฏิบัติงาน เช่น งานวิจัยของ พลเทพ พูนพล (2558) ที่ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความฉลาดทางวัฒนธรรมที่มีต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมและผลการปฏิบัติงานของพนักงานข้ามชาติในประเทศไทย และงานวิจัยของ Chen, Lin, และ Sawangpattanakul (2011) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของความฉลาดทางวัฒนธรรมกับผลการปฏิบัติงานโดยมีการชั่งน้ำหนักวัฒนธรรมเป็นตัวแปรส่งผ่าน: กรณีศึกษาของแรงงานชาวฟิลิปปินส์ในไต้หวัน พบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน จากการทบทวนวรรณกรรม

สามารถสรุปได้ว่าความฉลาดทางวัฒนธรรมนั้นมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
กล่าวคือ งานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น เป็นงานที่ให้บริการกับผู้โดยสารจากหลากหลายวัฒนธรรม ดังนั้น
หากพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความฉลาดทางวัฒนธรรมจะส่งผลให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ

การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy)

นักจิตวิทยาและนักวิชาการส่วนใหญ่ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองในทำนอง
เดียวกันและคล้ายคลึงกันเช่น Schultz และ Schultz (1998) ได้ให้ความหมายว่า คือ การที่บุคคลมีความ
เชื่อมั่นในความสามารถในการปฏิบัติงาน และจัดการกับเรื่องราวต่าง ๆ ในชีวิต ส่วน Luszczynska, Scholz
และ Schwarzer (2005) ให้ความหมายว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อความพยายามของมนุษย์
ในทุกมิติ ความมุ่งมั่นในการทำงานที่ท้าทาย การเลือกทางปฏิบัติที่ดีที่สุดและส่งผลต่อสุขภาพ ในขณะที่ Badura
(1977a) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึง ความมั่นใจในตนเองว่ามีความสามารถในการบริหาร จัดการ ดำเนินการ
ทำพฤติกรรมต่าง ๆ ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปฏิบัติงานจนสำเร็จลุล่วงได้ งานวิจัยที่พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่าง
การรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลการปฏิบัติงาน เช่น งานวิจัยของ แก็กกล้า เกิดทวี (2561) ซึ่งศึกษาเรื่อง
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา
เปรียบเทียบคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ
การศึกษาของ Hadda และ Taleb (2016) เกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลการปฏิบัติงาน:
การศึกษาเชิงประจักษ์ของคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยจอร์เจีย ที่พบว่า อาจารย์ที่มีการรับรู้
ความสามารถของตนเองสูงจะมีผลการสอนและความสัมพันธ์ที่ดีกับนักศึกษาสูง สอดคล้องกับข้อค้นพบจาก
การศึกษาเรื่อง พนักงาน: การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานกับความเครียดในงานของ
Prahara และ Indriani (2019) ที่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงลบ
กับความเครียดในงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานสูงจะมีความเครียด
ในงานต่ำ เมื่อความเครียดต่ำหรือน้อย ก็จะส่งผลให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น จากการทบทวนวรรณกรรม
สามารถสรุปได้ว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ
ภาคพื้น กล่าวคือ งานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น เป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ ความรู้
ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น พนักงานต้อนรับภาคพื้นจึงต้องมีความมั่นใจใน
ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง

ความเครียดในงาน (Job Stress)

Cooper และ Marshall (1976) ได้ให้ความหมายของความเครียดในงานว่า คือ ความกดดันจากปัจจัย
สภาพแวดล้อมทางลบ หรือสิ่งเร้าที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดจากการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป
ความขัดแย้งหรือความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี สัมพันธภาพที่ไม่ดีกับ
บุคคลอื่น และงานที่ต้องรับผิดชอบสูง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดในงาน และส่งผลให้บุคคลเกิด
ความเจ็บป่วยทางร่างกายและสุขภาพจิตที่ไม่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Ivancevich, Konopaske, และ

Matteson (2014) ที่กล่าวว่า ความเครียดในงานเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลเมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันที่เกิดจากสถานการณ์หรือเหตุการณ์ในการปฏิบัติงานทั้งด้านการบริหารงาน ความขัดแย้งของบุคลากร เวลาปริมาณและคุณภาพของงาน ในขณะที่ Robbins และ Judge (2017) กล่าวว่า ความเครียดในงาน หมายถึงสภาวะความกดดันอันเนื่องมาจากการส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อบุคคลโดยการแสดงออกทางอาการต่าง ๆ ใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านร่างกาย หมายถึง บุคคลรับรู้ถึงอาการที่เกิดขึ้นกับร่างกายของตนเอง ได้แก่ ปวดท้อง ท้องผูกหรือท้องเสีย ระบบเผาผลาญอาหารผิดปกติ เบื่ออาหาร ปวดศีรษะ เหนื่อยง่าย ใจสั่น อัตราการเต้นของหัวใจการหายใจที่สูงผิดปกติ และนอนไม่หลับ 2) ด้านจิตใจ หมายถึง บุคคลเกิดความรู้สึกถึงอาการที่เกิดขึ้นในจิตใจของตนเอง ได้แก่ รู้สึกเบื่อหน่าย ซึมเศร้า วิตกกังวล หงุดหงิด ไม่มีอารมณ์ขัน ฉุนเฉียว โกรธง่าย และความพึงพอใจในงานต่ำ และ 3) ด้านพฤติกรรม หมายถึง บุคคลแสดงออกหรือกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ได้แก่ ขาดงาน มาปฏิบัติงานสาย สับสนหรือจัด ต้มแอลกอฮอล์ พุดรัวเร็วหรือพูดซ้ำกว่าปกติ ก่อความรำคาญแก่ผู้อื่น และย่ำคิดย้ำทำ มีผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดี งานวิจัยที่พบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความเครียดในงานกับผลการปฏิบัติงาน เช่น งานวิจัยของ พิมพ์ ศรีทองคำ (2557) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง และงานวิจัยของ Mohr และ Puck (2007) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความขัดแย้งในบทบาทความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับผู้จัดการของบริษัทร่วมค้าระหว่างเยอรมนีและอินเดีย พบว่า ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการปฏิบัติงาน โดยถ้าความเครียดในงานสูงจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ สอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins และ Judge (2017) ที่กล่าวว่าหากบุคคลมีระดับความเครียดในงานต่ำถึงปานกลางจะทำให้ผลการปฏิบัติงานสูงหากบุคคลมีระดับความเครียดในงานสูงจะทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถสรุปได้ว่า ความเครียดในงานมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น กล่าวคือ การปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันต่าง ๆ ส่งผลให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นเกิดความเครียดในงาน ดังนั้น หากพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถจัดการกับความเครียดได้ จะส่งผลให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดี

การปรุงแต่งอารมณ์ (Emotional Labor)

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการปรุงแต่งอารมณ์ที่คล้ายคลึงและใกล้เคียงกัน เช่น Morris และ Feldman (1996) ได้ให้ความหมายของการปรุงแต่งอารมณ์ว่า เป็นความพยายาม การวางแผน และการควบคุมการแสดงออกทางอารมณ์ตามความต้องการขององค์การในขณะที่มีการติดต่อสื่อสารปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล ส่วน Hochschild (1979, 1983) กล่าวว่า การปรุงแต่งอารมณ์ หมายถึง การบริหารจัดการความรู้สึกของบุคคลในการปรุงแต่งสีหน้ากิริยาท่าทางที่สามารถสังเกตเห็นได้สำหรับแสดงออกสู่สาธารณะเพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ในการทำงานและความต้องการขององค์การ ประกอบด้วย 1) การแสดงอารมณ์บนเปลือกนอก (Surface Acting) หมายถึง อารมณ์ที่เสแสร้งของบุคคล ซึ่งไม่ใช่อารมณ์ที่แท้จริงโดยการเปลี่ยนท่าทางที่แสดงออกสู่ภายนอก เพื่อให้ภาพที่ปรากฏเป็นไปตามที่องค์การคาดหวัง 2) การแสดงออกจากแก่นใน (Deep Acting) หมายถึง การแสดงออกของบุคคลในการพูดกับตัวเองหรือการคอยเตือนตัวเอง

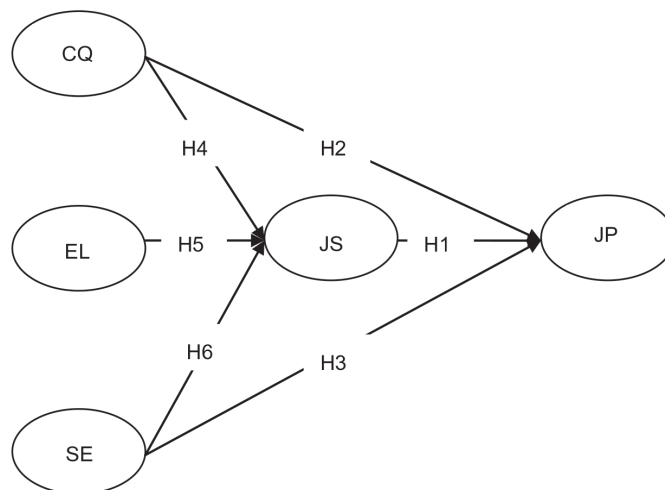
และการสร้างจินตนาการเพื่อให้สามารถแสดงอารมณ์ที่คาดหวัง งานวิจัยที่พบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างการปรุงแต่งอารมณ์กับความเครียดในงาน เช่น งานวิจัยของ อานันท์ รุจิรารัตน์ (2559) ซึ่งศึกษาเรื่องความเครียดของพนักงานบริการส่วนหน้าเมื่อแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน จากความหมายของการปรุงแต่งอารมณ์จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถสรุปได้ว่า การปรุงแต่งอารมณ์มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น กล่าวคือ ในขณะที่ปฏิบัติงาน พนักงานต้อนรับภาคพื้นจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารที่มีความแตกต่างกันจากหลากหลายชาติพันธุ์ หลากหลายวัฒนธรรม และต้องทำงานภายใต้ความกดดันต่าง ๆ ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นเกิดความเครียดในงาน หงุดหงิด อารมณ์เสีย ดังนั้น หากพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการปรุงแต่งอารมณ์ สามารถควบคุมการแสดงออกทางอารมณ์ สามารถปรุงแต่งสีหน้ากิริยาท่าทางในการแสดงออกให้เหมาะสม ก็จะส่งผลให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดี

วัตถุประสงค์

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถสร้างเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยดังภาพที่ 1



หมายเหตุ: CQ หมายถึง ความฉลาดทางวัฒนธรรม, EL หมายถึง การปรุงแต่งอารมณ์, SE หมายถึง การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน, JS หมายถึง ความเครียดในงาน, JP หมายถึง ผลการปฏิบัติงาน

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: การรวบรวมแนวคิดของ Aamodt (2004); Ang และคณะ (2007); Badura (1977a); Borman และ Motowido (1997); Cooper และ Marshall (1976); Earley และ Ang (2003); Hochschild (1979,1983); Ivancevich, Konopaske และ Matteson (2014) Luszczynska, Scholz, และ Schwarzer (2005); Morris และ Feldman (1996); Robbins และ Judge (2017); Schultz และ Schultz (1998); Thomas และ Inkson (2004) เพื่อทำกรอบแนวคิดการวิจัยโดยผู้วิจัย

จากภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ได้ดังนี้ ความเครียดในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน จากการทบทวนวรรณกรรมด้านความเครียดในงาน และผลการปฏิบัติงาน พบว่า สอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่ต้องปฏิบัติงานภายใต้สภาวะความกดดันต่าง ๆ จึงทำให้เกิดความเครียดในงาน และความเครียดในงานที่เกิดขึ้นมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน โดยผ่านความเครียดในงาน จากการทบทวนวรรณกรรมด้านความฉลาดทางวัฒนธรรม ผลการปฏิบัติงาน และความเครียดในงาน พบว่า สอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่จะต้องปฏิบัติงานภายใต้สภาวะความกดดันต่าง ๆ กับผู้โดยสารจากหลากหลายวัฒนธรรม ดังนั้น ความฉลาดทางวัฒนธรรมจึงมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น และในระหว่างที่ปฏิบัติงาน พนักงานต้อนรับภาคพื้นจะเกิดความเครียดในงาน เนื่องจากปฏิบัติงานภายใต้สภาวะความกดดันต่าง ๆ ดังนั้น ความฉลาดทางวัฒนธรรมนอกจากจะส่งอิทธิพลทางตรงไปยังผลการปฏิบัติงานแล้ว ยังส่งผลทางอ้อมไปยังผลการปฏิบัติงานโดยผ่านความเครียดในงาน เช่นเดียวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานโดยผ่านความเครียดในงาน จากการทบทวนวรรณกรรมด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ผลการปฏิบัติงาน และความเครียดในงาน พบว่า สอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่จะต้องมีความมั่นใจหรือการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ดังนั้น การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานจึงมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น และในระหว่างที่ปฏิบัติงาน พนักงานต้อนรับภาคพื้นจะเกิดความเครียดในงาน เนื่องจากปฏิบัติงานภายใต้สภาวะความกดดันต่าง ๆ ดังนั้น การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานนอกจากจะส่งอิทธิพลทางตรงไปยังผลการปฏิบัติงานแล้ว ยังส่งอิทธิพลทางอ้อมไปยังผลการปฏิบัติงานโดยผ่านความเครียดในงาน และการปรุงแต่งอารมณ์มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานโดยผ่านความเครียดในงาน จากการทบทวนวรรณกรรมด้านการปรุงแต่งอารมณ์ ผลการปฏิบัติงาน และความเครียดในงาน พบว่า สอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่จะต้องบริหารจัดการความรู้สึก ควบคุมการแสดงออกทางอารมณ์ให้เป็นไปตามความต้องการขององค์การในขณะที่มีการติดต่อสื่อสารปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสาร และในระหว่างที่ปฏิบัติงาน พนักงานต้อนรับภาคพื้นจะเกิดความเครียดในงาน เนื่องจากปฏิบัติงานภายใต้สภาวะความกดดันต่าง ๆ ดังนั้น การปรุงแต่งอารมณ์จะส่งอิทธิพลผ่านความเครียดในงานไปยังผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความเครียดในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

สมมติฐานที่ 2 ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

สมมติฐานที่ 4 ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยผ่านความเครียดในงาน

สมมติฐานที่ 5 การปรุงแต่งอารมณ์มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยผ่านความเครียดในงาน

สมมติฐานที่ 6 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยผ่านความเครียดในงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นของบริษัทผู้ประกอบการในธุรกิจสายการบินที่ให้บริการด้านการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นทั้งที่ท่าอากาศยานดอนเมืองและสุวรรณภูมิ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับจำนวน 15 เท่าของจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้มีจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่าเท่ากับ 35 พารามิเตอร์ ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จึงเท่ากับ 525 คน และเพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์และการสูญหายของข้อมูล จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก ร้อยละ 20 หรือคิดเป็น 105 คน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษาครั้งนี้จึงเท่ากับ 630 คน

ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างบริษัทผู้ประกอบการในธุรกิจสายการบินที่ให้บริการด้านการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นทั้งที่ท่าอากาศยานดอนเมืองและสุวรรณภูมิด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560) จากบริษัทผู้ประกอบการในธุรกิจสายการบินที่ให้บริการด้านการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นทั้งที่ท่าอากาศยานดอนเมืองและสุวรรณภูมิ แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้บริษัทผู้ประกอบการในธุรกิจสายการบินที่ให้บริการด้านการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นทั้งที่ท่าอากาศยานดอนเมืองและสุวรรณภูมิทุกบริษัทได้รับผลกระทบอย่างมาก เช่น บางบริษัทผู้ประกอบการฯ ต้องปรับโครงสร้างองค์การ บางบริษัทผู้ประกอบการฯ เลิกจ้างพนักงาน และบางบริษัทผู้ประกอบการฯ เลิกกิจการ เป็นต้น ดังนั้น เมื่อผู้วิจัยได้ติดต่อประสานไปยังบริษัทผู้ประกอบการฯ ที่ผู้วิจัยสุ่มแบบเจาะจงไว้เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล จึงได้รับการปฏิเสธด้วยเหตุผลว่า บริษัทไม่พร้อมและไม่สะดวกในการให้เก็บข้อมูล ผู้วิจัยจึงมีความจำเป็นต้องสุ่มแบบเจาะจงบริษัทผู้ประกอบการฯ รายอื่น ๆ ไปเรื่อย ๆ ทั้งที่ท่าอากาศยานดอนเมืองและสุวรรณภูมิ จนท้ายที่สุดมีเพียง 4 บริษัทผู้ประกอบการฯ ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเท่านั้นที่ยินดีให้เก็บข้อมูลโดยมีเงื่อนไข คือ ไม่ต้องการให้ระบุชื่อบริษัทผู้ประกอบการฯ และขอให้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 จากนั้นผู้วิจัยจึงสุ่มกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับภาคพื้น จาก 4 บริษัทผู้ประกอบการฯ ดังกล่าว โดยกำหนดคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับภาคพื้น คือ เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับภาคพื้นมาแล้วอย่างน้อยหนึ่งปี โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560) ตามสัดส่วนของจำนวน

พนักงานต้อนรับภาคพื้น จาก 4 บริษัทผู้ประกอบการในธุรกิจสายการบินที่ให้บริการด้านการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังตารางที่ 1 แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 บริษัทผู้ประกอบการฯ ทั้ง 4 จึงต้องการให้เก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามออนไลน์แทนการแจกแบบสอบถามแบบกระดาษ ผู้วิจัยจึงได้จัดทำแบบสอบถามออนไลน์แยกเก็บข้อมูลแต่ละบริษัทผู้ประกอบการฯ โดยส่งแบบสอบถามออนไลน์ให้กับผู้ประสานงานของแต่ละบริษัทผู้ประกอบการฯ เป็นผู้ดำเนินการและในระหว่างดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ ผู้วิจัยได้มีการแจ้งความคืบหน้าจากการตอบกลับจากแบบสอบถามออนไลน์ของแต่ละบริษัทผู้ประกอบการฯ เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้ประสานงานของแต่ละบริษัทผู้ประกอบการฯ ทราบเป็นระยะ ๆ หากพบว่า การตอบกลับไม่สม่ำเสมอ ผู้วิจัยก็จะแจ้งผู้ประสานงานเพื่อขอความร่วมมือในการประสานงานกับพนักงานต้อนรับภาคพื้นเพื่อขอความร่วมมือจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นในการตอบแบบสอบถาม และด้วยความร่วมมือเป็นอย่างดีของผู้ประสานงานของบริษัทผู้ประกอบการฯ แต่ละบริษัท ทำให้ได้จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับจากแบบสอบถามออนไลน์ที่มีความสมบูรณ์และสามารถนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้เท่ากับ 653 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนที่คำนวณจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นคือ 630 คน โดยการเก็บข้อมูลแบบออนไลน์ของทั้ง 4 บริษัทผู้ประกอบการฯ นั้นอยู่ในระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 ทั้งนี้ก่อนการเก็บข้อมูลได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากบริษัทผู้ประกอบการฯ ทั้ง 4 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) และจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับจากแบบสอบถามออนไลน์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) และจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับจากแบบสอบถามออนไลน์

บริษัท ผู้ประกอบการ ที่	จำนวนประชากร (พนักงานต้อนรับ ภาคพื้น: คน)	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (คน)	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างที่เพิ่ม ร้อยละ 20 (คน)	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างที่ ต้องการ (คน)	จำนวนแบบสอบถาม ที่ได้รับการตอบกลับจาก แบบสอบถามออนไลน์ (คน)
1	1,876	454	90	541	409
2	51	12	3	15	51
3	124	30	6	36	124
4	120	29	6	38	69
รวม	2,171	525	105	630	653

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ซึ่งมี 6 ข้อคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้รวมต่อเดือน โดยในแต่ละข้อคำถามจะมีช่องให้เลือก เช่น วุฒิการศึกษา จะมีช่องให้เลือก 3 ช่อง คือ ช่องที่ 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี ช่องที่ 2 ปริญญาตรี และช่องที่ 3 สูงกว่าปริญญาตรี เป็นต้น

ตอนที่ 2 แบบสอบถามผลการปฏิบัติงาน พัฒนามาจากแนวคิดของ Borman และ Motowido (1997) จำนวน 23 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด = 5 จริง = 4 ค่อนข้างจริง = 3 ไม่จริง = 2 ไม่จริงที่สุด = 1 ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น ฉันทำงานตามบทบาทหน้าที่โดยไม่ขาดตกบกพร่อง และการให้บริการของฉันทำให้ผู้โดยสารส่วนใหญ่รู้สึกพึงพอใจ เป็นต้น

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความเครียดในงาน พัฒนามาจากแนวคิดของ Robbins และ Judge (2017) จำนวน 38 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เป็นประจำ = 5 บ่อยครั้ง = 4 เป็นบางครั้ง = 3 แทบไม่มี = 2 ไม่มี = 1 ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น อาหารไม่ย่อย และรู้สึกเบื่อหน่าย เป็นต้น

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความฉลาดทางวัฒนธรรม พัฒนามาจากแนวคิดของ Ang และคณะ (2007) และ Dyne และคณะ (2012) จำนวน 44 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยมากที่สุด = 1 ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น ฉันสนใจที่จะศึกษาคำทักทายของประเทศต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ทักทายผู้โดยสาร และฉันมีความมั่นใจในการให้บริการแก่ผู้โดยสารจากประเทศต่าง ๆ เป็นต้น

ตอนที่ 5 แบบสอบถามการปรุงแต่งอารมณ์ พัฒนามาจากแนวคิดของ Hochschild (1979,1983) จำนวน 11 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ จริงมากที่สุด = 5 จริงมาก = 4 ค่อนข้างจริง = 3 จริงน้อย = 2 จริงน้อยที่สุด = 1 ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น ฉันยิ้มให้กับผู้โดยสาร แม้ว่าฉันกำลังเครียดกับการทำงาน และถึงแม้ว่าฉันกำลังรู้สึกเหนื่อย แต่ฉันก็ยังแสดงสีหน้ายินดีต้อนรับผู้โดยสาร เป็นต้น

ตอนที่ 6 แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน พัฒนามาจากแนวคิดของ Badura (1977a, 1977b) จำนวน 7 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5 เห็นด้วย = 4 ไม่แน่ใจ = 3 ไม่เห็นด้วย = 2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1 ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น แม้ว่าจะงานที่ได้รับมอบหมายจะยากแต่ฉันก็มั่นใจว่าฉันสามารถทำได้สำเร็จ และฉันมั่นใจว่างานทุกงานที่ฉันทำต้องประสบผลสำเร็จ

ทั้งนี้ได้มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังต่อไปนี้ 1) การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-objective Congruence: IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ไว้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560) 2) การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม (Discrimination Power) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Item-Total Correlation ซึ่งเป็นการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับของแบบสอบถาม โดยใช้สูตร Pearson Product-Moment Correlation Coefficient โดยข้อคำถามจะต้องสัมพันธ์กันตั้งแต่ระดับ 0.2 ขึ้นไป (Field, 2005) 3) การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าของความเชื่อมั่นจะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.00-1.00 โดยที่ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับจะต้องมีค่าไม่น้อยกว่า 0.70 (Cortina, 1993) ดังรายละเอียดในตารางที่ 2 4) การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) พบว่า โมเดลการวัดทั้ง 5 ตัวแปร มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 2 ค่าอำนาจจำแนกและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือ

เครื่องมือวิจัย	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
1. ความฉลาดทางวัฒนธรรม	0.265-0.804	0.975
2. การปรุงแต่งอารมณ์	0.627-0.833	0.924
3. การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน	0.725-0.856	0.937
4. ความเครียดในงาน	0.211-0.820	0.954
5. ผลการปฏิบัติงาน	0.304-0.787	0.921

ผลการวิจัย

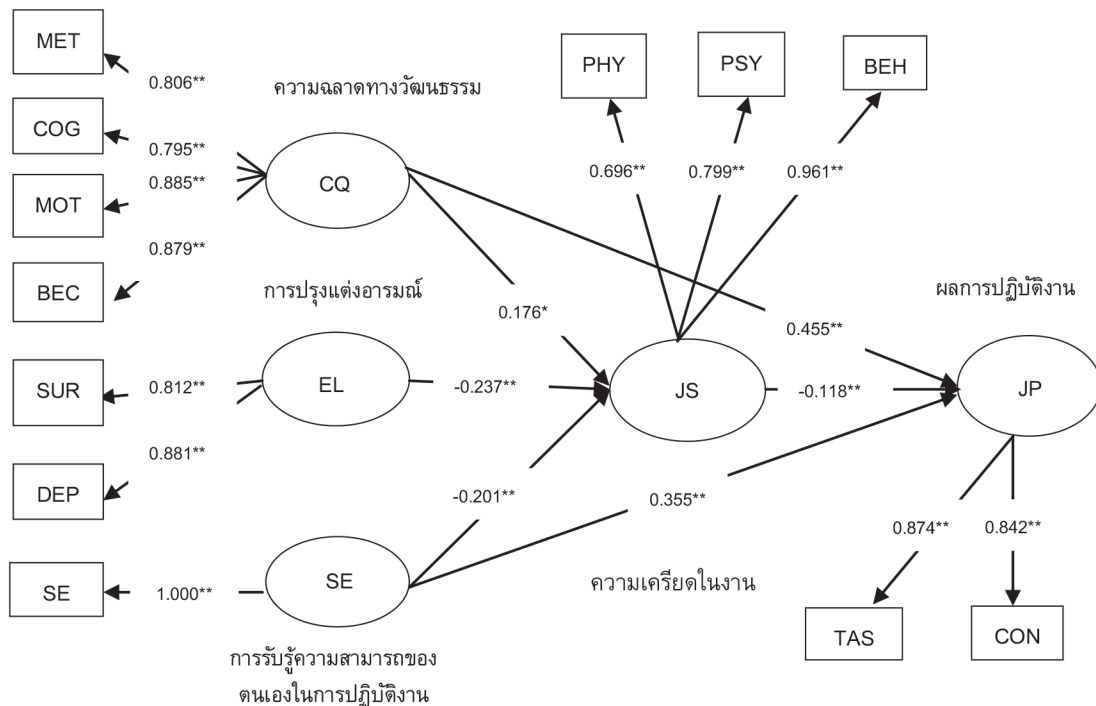
การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษานี้ใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ได้มีการตรวจสอบข้อมูลก่อนการวิเคราะห์ ได้แก่ การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ ได้แก่ 1) การแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) 2) ความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนมีค่าคงที่ (Homoscedasticity) 3) ความสัมพันธ์แบบเส้นตรงระหว่างตัวแปร (Linearity) และ 4) ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันไม่มากเกินไป (Multicollinearity) จากการตรวจสอบข้อมูลพบว่า ข้อมูลเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นเกือบทั้งหมด ยกเว้น การแจกแจงแบบปกติ จึงใช้วิธีการประมาณค่าพารามิเตอร์แบบ Robust Maximum Likelihood (RML) ที่มีความแข็งแกร่งต่อการละเมิดข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับการแจกแจงปกติ

ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น พบว่า มีค่า ไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 51.17 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 37 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) เท่ากับ 1.382 ระดับนัยสำคัญ มีค่าเท่ากับ 0.061 ค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.024 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าเท่ากับ 0.998 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (RFI) มีค่าเท่ากับ 0.990 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดล (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.987 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.973 และค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือในรูปคะแนนมาตรฐาน (SRMR) มีค่าเท่ากับ 0.021 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด (Hair et al., 2010; Schumacker & Lomax, 2016) แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยตัวแปรความฉลาดทางวัฒนธรรม การปรุงแต่งอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน และความเครียดในงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของผลลัพธ์ของตัวแปรผลการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 57.6 (พูลพงศ์ สุขสว่าง, 2557) ดังรายละเอียดในตารางที่ 3 และภาพที่ 2

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลโมเดลความสัมพันธ์ของสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น (n=653)

ตัวแปรผล	JS			JP		
ตัวแปรสาเหตุ	TE	IE	DE	TE	IE	DE
CQ	0.176*	-	0.176*	0.434**	-0.021	0.455**
EL	-0.237**	-	-0.237**	0.028*	0.028*	-
SE	-0.201**	-	-0.201**	0.378**	0.024*	0.355**
JS	-	-	-	-0.118**	-	-0.118**
ค่าสถิติ $\chi^2 = 51.17$ df = 37 $\chi^2/df = 1.382$ p = 0.061 RMSEA = 0.024 CFI = 0.998 RFI = 0.990 GFI = 0.987 AGFI = 0.973 SRMR = 0.021						
สมการโครงสร้าง	JS	JP				
R ²	0.084	0.576				

หมายเหตุ: * p < .05, ** p < .01, TE = ผลรวมอิทธิพลในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized Total Effect), IE = อิทธิพลทางอ้อมในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized Indirect Effect), DE = อิทธิพลทางตรงในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized Direct Effect)



Chi-Square = 51.17, df = 37, P-value = 0.06065, RMSEA = 0.024, R² ของ JP = 0.576

หมายเหตุ: *p < .05 , **p < .01, MET = อภิปัญญาทางวัฒนธรรม, COG = ปัญญาทางวัฒนธรรม, MOT = แรงจูงใจทางวัฒนธรรม, BEC = พฤติกรรมทางวัฒนธรรม, SUR = การแสดงอารมณ์บนเปลือกนอก, DEP = การแสดงออกจากแก่นใน, SE = การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน, PHY = ด้านร่างกาย, PSY = ด้านจิตใจ, BEH = ด้านพฤติกรรม, TAS = ผลการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงาน, CON = ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

ภาพที่ 2 โมเดลความสัมพันธ์ของสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น (หลังปรับโมเดล)

จากตารางที่ 3 และ ภาพที่ 2 สามารถอธิบายได้ ดังนี้

ตัวแปรความเครียดในงาน (JS) มีค่าอิทธิพลทางตรงไปยังตัวแปรผลการปฏิบัติงาน (JP) เท่ากับ -0.118 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตัวแปรความฉลาดทางวัฒนธรรม (CQ) มีค่าอิทธิพลทางตรงไปยังตัวแปรผลการปฏิบัติงาน (JP) เท่ากับ 0.455 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน (SE) มีค่าอิทธิพลทางตรงไปยังตัวแปรผลการปฏิบัติงาน (JP) เท่ากับ 0.355 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตัวแปรความฉลาดทางวัฒนธรรม (CQ) มีค่าอิทธิพลทางอ้อมไปยังตัวแปรผลการปฏิบัติงาน (JP) โดยผ่านตัวแปรความเครียดในงานเท่ากับ -0.021 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตัวแปรการปรุงแต่งอารมณ์ (EL) มีค่าอิทธิพลทางอ้อมไปยังตัวแปรผลการปฏิบัติงาน (JP) โดยผ่านตัวแปรความเครียดในงาน (JS) เท่ากับ 0.028 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน (SE) มีค่าอิทธิพลทางอ้อมไปยังตัวแปรผลการปฏิบัติงาน (JP) โดยผ่านตัวแปรความเครียดในงาน (JS) เท่ากับ 0.024 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปและอภิปรายผล

เมื่อพิจารณาจากสมมติฐานการวิจัย พบว่า ผลการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีทั้งที่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยและที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความเครียดในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ผลการศึกษา พบว่า ความเครียดในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 กล่าวคือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีความเครียดในงานสูงจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ความเครียดมีผลทำให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นไม่มีความพร้อมในด้านต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ไม่มีความพร้อมทางด้านร่างกาย เช่น มีอาการปวดหัว ท้องเสีย ความดันขึ้นสูง ทำให้สมรรถนะทางด้านร่างกายลดลง ทางด้านจิตใจ เช่น มีความวิตกกังวล ทำให้ไม่มีสมาธิ หรือขาดสติในการปฏิบัติงาน และทางด้านพฤติกรรม เช่น ไม่ตั้งใจทำงาน หรือทำงานแบบขอไปที ทำให้ขาดความรอบคอบ ซึ่งความไม่พร้อมในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวทำให้เกิดข้อผิดพลาดในงานที่ทำ ยิ่งมีความเครียดมาก ก็จะมีกระทบต่อความไม่พร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมมากตามไปด้วย งานที่ทำก็จะยิ่งมีข้อผิดพลาดมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins และ Judge (2017) ที่กล่าวว่า หากบุคคลมีระดับความเครียดในทางต่ำถึงปานกลางจะทำให้ผลการปฏิบัติงานสูง หากบุคคลมีระดับความเครียดในงานสูงจะทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ และงานวิจัยของ Mohr และ Puck (2007) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความขัดแย้งในบทบาท ความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับผู้จัดการของบริษัทร่วมค้าระหว่างเยอรมนีและอินเดีย พบว่า ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการปฏิบัติงาน โดยถ้าความเครียดในงานสูงจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ

สมมติฐานที่ 2 ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ผลการศึกษา พบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 แสดงว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีความฉลาดทางวัฒนธรรมสูงจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูง สามารถอธิบายได้ว่า ลักษณะงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นเป็นงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารจากวัฒนธรรมต่าง ๆ แทบจะทั่วโลกจึงมีโอกาสมิฉะนั้นจะเรียนรู้วัฒนธรรม ประเพณี และภาษาของชาติต่าง ๆ ผ่านผู้โดยสารจากชาตินั้น ๆ เช่น การทักทาย ขอโทษ ขอบคุณ แม้กระทั่งการใช้ภาษาท่าทางที่ไม่ใช่ภาษาท่าทางสากล แต่เป็นเฉพาะของชาตินั้น ๆ เมื่อต้องให้บริการกับผู้โดยสารจากประเทศหรือชาติที่ตนเคยเรียนรู้วัฒนธรรมมาก่อนหน้านี้แล้วพนักงานต้อนรับภาคพื้นจึงสามารถนำเอาความรู้เหล่านั้นมาให้บริการกับผู้โดยสาร ทำให้การบริการเป็นไปด้วยความราบรื่นไม่มีข้อผิดพลาดเป็นที่ประทับใจและพึงพอใจ

ของผู้โดยสารหรืออีกนัยหนึ่ง ก็คือ ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดี ดังนั้น หากมีความฉลาดทางวัฒนธรรมสูง ผลการปฏิบัติงานก็จะสูงด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Ang และคณะ (2007) ที่กล่าวว่า บุคคลที่ตระหนักรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ภาษา ศาสนา สังคม และบรรทัดฐาน ตลอดจนสามารถใช้ วัจนภาษา (Verbal Behavior) อวัจนภาษา (Non-verbal Behavior) และวัจนกรรม (Speech Acts) มาก จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานสูง และงานวิจัยของ Chen, Lin, และ Sawangpattanakul (2011) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของความฉลาดทางวัฒนธรรมกับผลการปฏิบัติงานโดยมีการชั่งทางวัฒนธรรมเป็นตัวแปรส่งผ่าน: กรณีศึกษาของแรงงานชาวฟิลิปปินส์ในไต้หวัน พบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 แสดงให้เห็นว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานสูงจะมีผลการปฏิบัติงานที่สูง ทั้งนี้เป็นเพราะว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานสูงมีความมั่นใจในตนเองสูง ว่าสามารถนำความรู้ ความสามารถ และทักษะในด้านต่าง ๆ ที่ตนเองมีอยู่มาบริหารจัดการกับงานที่ทำ ตลอดจนการให้บริการกับผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้งานไม่มีข้อผิดพลาด ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ สอดคล้องกับแนวคิดของ Badura (1977a, 1977b) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะมีความมั่นใจในตัวเองสูง ส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานสูง หากบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะมีความมั่นใจในตัวเองต่ำ ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Hadda และ Taleb (2016) เกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลการปฏิบัติงาน: การศึกษาเชิงประจักษ์ของคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยจอร์เดเนียน ที่พบว่า อาจารย์ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีผลการสอนและความสัมพันธ์ที่ดีกับนักศึกษาสูง

สมมติฐานที่ 4 ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยผ่านความเครียดในงาน ผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานโดยผ่านความเครียดในงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4 แสดงว่า ความเครียดในงานไม่มีส่วนทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมกับผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พลเทพ พูนพล (2558) ที่ศึกษาอิทธิพลของความฉลาดทางวัฒนธรรมที่มีต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมและผลการปฏิบัติงานของพนักงานข้ามชาติในประเทศไทย พบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานข้ามชาติ นอกจากนั้น ผลการศึกษาในครั้งนี้ ยังพบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเครียดในงาน แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีความฉลาดทางวัฒนธรรมมาก จะมีความเครียดในงานมาก ทั้งนี้อาจเป็นด้วยสถานการณ์การทำงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลจากวัฒนธรรมต่าง ๆ ที่หลากหลายตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน ไม่เพียงแค่มิปฏิสัมพันธ์เฉพาะกับบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมเดียวเท่านั้น พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีความฉลาดทางวัฒนธรรมมากจะกระตุ้นตัวเองให้

ตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้สามารถสลับเปลี่ยนและเลือกใช้ความรู้ทางวัฒนธรรมที่ตนมีอยู่อย่างหลากหลายนั้นมาใช้ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและตัดสินใจให้เหมาะสมกับผู้รับบริการในแต่ละวัฒนธรรมได้อย่างรวดเร็วในเวลาจำกัดซึ่งหมายถึง อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่ต้องปรับเปลี่ยนตลอดเวลาเพื่อตอบสนองต่อบริบทของแต่ละวัฒนธรรม และมีความคาดหวังสูงกับผลสำเร็จจากการนำความรู้ทางวัฒนธรรมต่าง ๆ มาใช้ล้วนเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตลอดเวลาขณะที่ปฏิบัติงาน จึงเป็นแรงกดดันที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดในงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Ivancevich, Konopaske, และ Matteson (2014) ที่กล่าวว่า ความเครียดในงานเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลเมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันที่เกิดจากสถานการณ์หรือเหตุการณ์ในการปฏิบัติงานทั้งด้านการบริหารงาน ความขัดแย้งของบุคลากร เวลา ปริมาณและคุณภาพของงาน

สมมติฐานที่ 5 การปรุงแต่งอารมณ์มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยผ่านความเครียดในงาน ผลการศึกษา พบว่า การปรุงแต่งอารมณ์มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นโดยผ่านความเครียดในงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 5 แสดงว่าความเครียดในงานมีส่วนทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างการปรุงแต่งอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นเพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีความสามารถในการบริหารจัดการกับความรู้จักการแสดงความรู้สึก การแสดงกิริยาท่าทางในการแสดงออกของตนเองได้สูงในขณะที่ปฏิบัติงาน จะมีการผ่อนคลายทางความรู้สึกและอารมณ์ได้ดี ทำให้มีความเครียดในการทำงานต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อานันท์ รุจิวารัตน์ (2559) เรื่อง ความเครียดของพนักงานบริการส่วนหน้าเมื่อแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานที่พบว่า การแสดงความรู้สึกจากภายในมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความเครียดในการทำงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีการปรุงแต่งอารมณ์สูงจะมีความเครียดในงานต่ำ เมื่อความเครียดในงานต่ำหรือน้อย ก็จะส่งผลให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น สอดคล้องกับข้อค้นพบจากสมมติฐานที่ 1 คือ ความเครียดในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น และแนวคิดของ Robbins และ Judge (2017) ที่กล่าวว่า ความเครียดในงานเป็นการตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้น ส่งผลทางลบต่อสภาพร่างกายหรือจิตใจทำให้ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจลดลง หากบุคคลมีระดับความเครียดในงานต่ำถึงปานกลางจะทำให้ผลการปฏิบัติงานสูงหากบุคคลมีระดับความเครียดในงานสูงจะทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ

สมมติฐานที่ 6 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยผ่านความเครียดในงาน ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นโดยผ่านความเครียดในงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 6 แสดงว่าความเครียดในงานมีส่วนทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานสูงจะมีความมั่นใจและเชื่อมั่นในทักษะ ความรู้ และความสามารถในทุกด้านที่มีอยู่ของตนเองสูงว่าสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้เป็นอย่างดีไม่มีข้อผิดพลาด จึงมีความเครียดในการปฏิบัติงานต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบจากการศึกษาเรื่อง พนักงาน: การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานกับความเครียดในงานของ Prahara และ Indriani (2019)

ที่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานสูงจะมีความเครียดในงานต่ำ เมื่อความเครียดต่ำหรือน้อย ก็ส่งผลให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น สอดคล้องกับข้อค้นพบจากสมมติฐานที่ 1 คือ ความเครียดในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น และแนวคิดของ Robbins และ Judge (2017) ที่กล่าวว่า ความเครียดในงานเป็นการตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้น ส่งผลทางลบต่อสภาพร่างกายหรือจิตใจ ทำให้ปฏิบัติงานด้วยความตึงเครียด หากบุคคลมีระดับความเครียดในงานต่ำถึงปานกลาง จะทำให้ผลการปฏิบัติงานสูงหากบุคคลมีระดับความเครียดในงานสูงจะทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การศึกษาในครั้งนี้ พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้น จึงควรกำหนดเป็นนโยบายให้มีการทำแบบทดสอบด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองในขั้นตอนการสอบข้อเขียน เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาในการรับพนักงานต้อนรับภาคพื้น

2. ลักษณะงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นเป็นงานที่มีความกดดันสูง ดังนั้น จึงควรกำหนดเป็นนโยบายให้มีการทดสอบด้านการปรุงแต่งอารมณ์ในขั้นตอนการสอบสัมภาษณ์ เพื่อประเมินความสามารถในการบริหารจัดการความรู้สึกภายใต้ความกดดันจากการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาในการรับพนักงานต้อนรับภาคพื้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ความเครียดในงานนอกจากจะมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานแล้วยังเป็นตัวส่งผ่านอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกของการปรุงแต่งอารมณ์และการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานไปยังผลการปฏิบัติงานด้วย ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าความเครียดในงานที่ลดลง การปรุงแต่งอารมณ์ และการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นจะทำให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับตัวแปรความเครียดในงานนี้ โดยการหาวิธีลดหรือขจัดความเครียดในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นลง ซึ่งอาจทำได้โดยการจัดกิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ เพื่อช่วยลดภาวะความเครียดในงาน เช่น การประกวดร้องเพลง การประกวดเต้น การอบรมการแต่งหน้า อบรมการสร้างบุคลิกภาพ การจัดห้องสำหรับไหว้พระสวดมนต์ทำสมาธิ ห้องละหมาด ห้องออกกำลังกาย ห้องคาราโอเกะ ห้องพักผ่อนพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทีวี ตู้เย็น ห้องสำหรับนอนพัก จัดกิจกรรมแนะแนวโดยการเชิญนักจิตวิทยาหรือจิตแพทย์มาให้คำปรึกษา เป็นต้น

2. เพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน หากพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานสูง นอกจากจะเพิ่มผลการปฏิบัติงานแล้วยังช่วยลดความเครียดในงานลงด้วย ดังนั้น องค์การจึงควรพิจารณาแนวทางในการเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน เช่น การเชิดชูตัวแบบ (Role Model) ที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานจากการรับรู้ความสามารถของตนเองมาถ่ายทอดประสบการณ์ให้พนักงานได้นำไปเป็นแบบอย่าง หรือการสร้างกลุ่มงานต้นแบบ การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการในด้านการสร้างความมั่นใจให้กับตนเอง ธารรงค์หรือออกนโยบายให้พนักงานพูดหรือท้วงติงคำขวัญเกี่ยวกับความสำเร็จของงานดัง ๆ ก่อนการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความมั่นใจ เช่น สำเร็จ สำเร็จ เป็นต้น

3. เพิ่มการปรุงแต่งอารมณ์ ตัวแปรการปรุงแต่งอารมณ์ก็เช่นกัน นอกจากจะเพิ่มผลการปฏิบัติงานแล้วยังช่วยลดความเครียดในงานลงด้วย องค์การจึงควรสนับสนุนและพัฒนาให้พนักงานได้รับองค์ความรู้เกี่ยวกับตัวแปรตัวนี้ เช่น การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการในด้านการเพิ่มทักษะการปรุงแต่งอารมณ์ เป็นต้น

4. ความฉลาดทางวัฒนธรรม แม้ว่าตัวแปรความฉลาดทางวัฒนธรรมที่สูงจะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่สูงก็ตาม แต่ก็ทำให้เกิดความเครียดในงานที่สูงด้วยเช่นกัน ฉะนั้นหากองค์การต้องการส่งเสริมให้พนักงานมีความฉลาดทางวัฒนธรรมสูง จึงควรพิจารณาหาแนวทางในการบริหารจัดการกับความเครียดในงานที่สูงควบคู่กันไปในขณะเดียวกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษากับประชากรในกลุ่มที่กว้างขึ้น เพื่อสามารถเปรียบเทียบความสัมพันธ์และความแตกต่าง

2. ควรมีการศึกษาเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการจัดการความเครียดในงาน การปรุงแต่งอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น เช่น การวิจัยและพัฒนาแบบการโค้ชเพื่อพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. จากผลการวิจัยที่พบว่าทั้ง 4 ตัวแปร ได้แก่ ความเครียดในงาน ความฉลาดทางวัฒนธรรม การปรุงแต่งอารมณ์ และการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 57.6 แสดงว่า ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานได้ จึงควรมีการศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรอื่น ๆ ที่เป็นสาเหตุของผลการปฏิบัติงานเพิ่มเติม เช่น ประสิทธิภาพของการสื่อสาร (Effective Communication) ความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient) ความเชื่อในอำนาจควบคุม (Locus of Control) และการริเริ่มของบุคคล (Personal Initiative) เพื่อให้สามารถอธิบายสาเหตุของผลการปฏิบัติงานได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- แก้กล้า เกิดหิ. (2561). เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาเปรียบเทียบคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่ 17). กรุงเทพฯ: บิสิกส์เนสอาร์แอนด์ดี.
- ปิยะนุช สถาพงศ์ภักดี. (2564, มีนาคม). ธุรกิจบริการขนส่งทางอากาศ. วิจัยกรุงศรี. สืบค้นจาก https://www.krungsri.com/getmedia/c8ca3a9b-43ee-4d82-872d-712ba3ba57cf/IO_Air_Transport_210303_TH_EX.pdf.aspx
- พลเทพ พูนพล. (2558). อิทธิพลของความฉลาดทางวัฒนธรรมที่มีต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมและผลการปฏิบัติงานของพนักงานข้ามชาติในประเทศไทย. วิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา, 12(2), 109-121.
- พัชรินทร์ โกญจนทแลนยากร. (2551). ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเครียดทั่วไป ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ: กรณีศึกษาองค์การเภสัชกรรม (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- พิมพ์ ศรีทองคำ. (2557). ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- พูลพงศ์ สุขสว่าง. (2557). หลักการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง. วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์, 6(2), 136-145.
- ภริดา ตันติเวชเรืองเดช. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมกับผลการปฏิบัติงาน โดยมีการช็อกทางวัฒนธรรมเป็นตัวส่งผ่าน: กรณีศึกษาแรงงานพม่าในจังหวัดระยอง (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ศศิวรรณ อินทรวงศ์. (2560). อิทธิพลระหว่างการเรียนรู้ความสามารถในตนเอง การรับรู้ลักษณะงานที่ตนปฏิบัติ และคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษากลุ่มใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2559). บทวิเคราะห์แนวโน้มธุรกิจ: การเติบโตของธุรกิจการบินในไทย...โอกาสบนความท้าทายในการเป็นศูนย์กลางทางการบินครบวงจรของภูมิภาคอาเซียน. สืบค้นเมื่อ 11 เมษายน 2562, จาก <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/35734.aspx>

- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, กองเศรษฐกิจ การบิน. (2561). รายงานภาพรวมสถิติการขนส่งทางอากาศ พ.ศ. 2561. สืบค้นเมื่อ 11 เมษายน 2562, จาก https://www.caat.or.th/wp-content/uploads/2019/02/Final_Summary-of-Thai-air-transport-2018.pdf
- สุรัชย์ ทูหมัด, และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2562). ความเครียดและผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในหน่วยงาน ด้านศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. *วารสารสถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 9(2), 151-165. สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jica/article/download/129944/97605/>
- อภิพงศ์ บุญเก่า. (2557). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยปทุมธานี, ปทุมธานี.
- อานันท์ รุจิรารัตน์. (2559). *ความเครียดของพนักงานบริการส่วนหน้าเมื่อแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- Aamodt, M. G. (2004). *Applied industrial/organizational psychology* (4th ed.). Australia: Wadsworth/ Thomson Learning.
- Ang, S., Van Dyne, L., Koh, C., Ng, K., Templer, K., Tay, C., & Chandrasekar, N. (2007). Cultural intelligence: Its measurement and effects on cultural judgment and decision making, cultural adaptation and task performance. *Management and Organization Review*, 3(3), 335-371. doi:10.1111/j.1740-8784.2007.00082.x.
- Badura, A. (1977a). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral chain. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.
- Badura, A. (1977b). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Borman, W. C & Motowido, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human Performance*, 10(2), 99-109.
- Chen, A., Lin, Y., & Sawangpattanakul, A. (2011). The relationship between cultural intelligence and performance with the mediating effect of culture shock: A case from Philippine laborers in Taiwan. *International Journal of Intercultural Relations*, 35(2), 246-258.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49(1), 11-28.

- Cortina, J. M. (1993). What is coefficient alpha psychology? An examination of theory and Applications. *Journal of Applied Psychology*, 78(1), 98-104.
- Earley, P. C., & Ang, S. (2003). *Cultural intelligence: Individual interactions across cultures*. Redwood City, CA: Stanford University Press.
- Field, A. (2005). *Discovering statistics using SPSS* (2nd ed.). London: Sage.
- Haddad, S. I., & Taleb, R. A. (2016). The impact of self-efficacy on performance (An empirical study on business faculty members in Jordanian Universities). *Computers in Human Behavior*, 55, 877-887.
- Hair, Jr., J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Person Education.
- Hochschild, A. (1979). Emotional work, feeling rules and social structure. *American Journal*, 85(3), 551-575.
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart commercialization of human feeling*. Oakland, CA: University of California Press.
- International Air Transport Association. (2021a). *Airport handling manual* (41st ed.). Canada: Author.
- International Air Transport Association. (2021b). *Ground operations manual* (10th ed.). Canada: Author.
- Isik, M., & Hamurcu, A. (2017). The role of job stress at emotional labor's effect on intention to leave: Evidence from call center employees. *Business and Economic Horizons*, 13(5), 652-665.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2014). *Organizational behavior & management* (10th ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Luszczynska, A., Scholz, U., & Schwarzer, R. (2005). The general self-efficacy scale: Multicultural validation studies. *The Journal of Psychology*, 139(5), 439-457.
- Mohr, A. T., & Puck, J. F. (2007). Role conflict, general manager job satisfaction and stress and the performance of IJVs. *European Management Journal*, 25(1), 25-35.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.

- Prahara, S. A., & Indriani, N. (2019). Employees: Occupational self-efficacy and work stress. *Journal of Psychology and Instruction*, 3(3), 91-96.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed). Upper Saddle River, NJ: Person Education.
- Schultz, D. P., & Schultz, S. E. (1998). *Psychology and work today: An introduction industrial and organizational psychology* (7th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2016). *A beginner's guide to structural equation modeling* (4th ed). New York, NY: Taylor & Francis.
- Sezgen, E., Mason, K. J., & Mayer, R. (2019). Voice of airline passenger: A text mining approach to understanding customer satisfaction. *Journal of Air Transport Management*, 77(), 65-74. doi:10.1016/j.jairtraman.2019.04.001.
- Shah, F. T., Syed, Z., Imam, A., & Raza, A. (2020). The impact of airline service quality on passengers' behavioral intentions using passenger satisfaction as a mediator. *Journal of Air Transport Management*, 85, 101815. doi:10.1016/j.jairtraman.2020.101815.
- Sricharoenpramong, S. (2017). Service quality improvement of ground staff at Don Mueang International Airport. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 39, 15-21. doi:10.1016/j.kjss.2017.12.001.
- Thomas, D. C., & Inkson, K. (2004). *Cultural intelligence: People skills for global business*. San Francisco, CA: Berrett Koehler.
- Van Dyne, L., Ang, S., Ng, K.Y., Rockstuhl, T., Tan, M. L., & Koh, C. (2012). Sub-dimensions of the four factor model of cultural intelligence: Expanding the conceptualization and measurement of cultural intelligence. *Social and Personality Psychology Compass* 6(4), 295-313. doi:10.1111/j.1751-9004.2012.00429.x.
- Yang, C-H., & Chang, H-L. (2012). Exploring the perceived competence of airport ground staff in dealing with unruly passenger behaviors. *Tourism Management*, 33(3), 611-621. doi:10.1016/j.tourman.2011.07.001.

Q

Quality of Work Life and Organizational Culture Influencing Organizational Commitment of Employees at Operating Level of Oil Refinery Industry in Laem Chabang Industrial Estate

Achara Phanasant^{1,*} and Akkawan Sangwipak²

Received: May 13, 2021 Revised: June 9, 2021 Accepted: September 8, 2021

Abstract

This research aims to study the quality of working life and organizational culture that influence the organizational commitment of the operating level employees at the oil refinery industry in Laem Chabang Industrial Estate. This research is a quantitative research. The sample that use in the research were 330 employees at the oil refinery industry in Laem Chabang Industrial Estate by using quota sampling. Choosing samples by consider the proportion of the population. The study instrument was a questionnaire which consisted of closed-ended and open-ended questions. Data were analyzed by using multiple regression analysis. The research find that adequate compensation, advancement in the work, the balance between work and personal life and the development of employees' abilities have a positive influence on the organizational commitment of the operating level employees at a statistically significant level of 0.05. Besides that, participative culture and adaptive corporate culture have a positive influence on the organizational commitment of operational staff at the refinery industry in Laem Chabang Industrial Estate at a statistically significant level of 0.05.

Keywords: quality of working life, organizational culture, organizational commitment, employees at operating level, oil refinery industry

¹ Master of Business Administration Program in Industrial, Administration and Development, Faculty of Management Sciences, Kasetsart University Sriracha

² Faculty of Management Sciences, Kasetsart University Sriracha

* Corresponding author. E-mail: Achara_744@hotmail.com

ค

คุณภาพชีวิตในการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมัน นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

อัจฉรา ภาณุศาสน์^{1*} และ อัครวรรณ์ แสงวิภาค²

วันรับบทความ: May 13, 2021 วันแก้ไขบทความ: June 9, 2021 วันตอบรับบทความ: September 8, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมัน นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมันในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จำนวน 330 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงสัดส่วนองค์ประกอบของประชากร โดยแบ่งการเก็บตัวอย่างที่บริษัท ไทยออยล์ จำกัด มหาชน จำนวน 180 คน และ บริษัท เอสโซ่ ประเทศไทย จำกัด มหาชน จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิดและคำถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมัน นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังที่ในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นอกจากนี้ ยังพบว่า วัฒนธรรมองค์กรแบบมีส่วนร่วม และวัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมันนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังที่ในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันองค์กร พนักงานระดับปฏิบัติการ อุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมัน

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาอุตสาหกรรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

² คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

* Corresponding author. E-mail: Achara_744@hotmail.com

บทนำ

อุตสาหกรรมโรงงานกลั่นน้ำมัน เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย เนื่องจากน้ำมันเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในเรื่องบทบาทต่อการดำรงชีวิตประจำวันของทุกคน อีกทั้งยังเป็นวัตถุดิบสำคัญในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมในหลาย ๆ อุตสาหกรรม ทำให้น้ำมันเป็นสินค้าที่มีความต้องการสูงและต้องผลิตในปริมาณมาก อุตสาหกรรมโรงงานกลั่นน้ำมันจึงเป็นอุตสาหกรรมที่มีขนาดใหญ่ ใช้เงินลงทุนสูง และใช้เทคโนโลยีในระดับสูง ต้องใช้ระยะเวลานานกว่าจะคืนทุน การลงทุนในอุตสาหกรรมโรงงานกลั่นน้ำมันจึงทำได้ยาก จากการศึกษา พบว่า พื้นที่แหลมฉบังเป็นทำเลที่ตั้งของโรงกลั่น 2 แห่งใหญ่ ๆ คือ บริษัท ไทยออยล์ จำกัด มหาชน และบริษัท เอสโซ่ ประเทศไทย จำกัด มหาชน (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, วิจัยกรุงศรี, 2562) ซึ่งทั้ง 2 องค์กรเป็นองค์กรที่มีพนักงานจำนวนมากภายในองค์กร การที่องค์กรมีพนักงานจำนวนมากนั้น ทำให้การดูแลสนับสนุนพนักงานภายในองค์กรมีความยากเพิ่มขึ้นไปด้วย ซึ่งหากองค์กรสามารถดูแลสนับสนุนพนักงานภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี ย่อมได้รับผลตอบแทนจากพนักงานในทางที่ดีด้วยเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านประสิทธิภาพของงาน จนถึงความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร

องค์กรจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้นั้น ต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญหลายปัจจัย โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่มีส่วนช่วยในการผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและมีบทบาทสำคัญ ให้คงอยู่กับองค์กรได้อย่างยั่งยืนและไม่ส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของการดำเนินการทางธุรกิจ (Das & Baruah, 2013) ปัจจัยที่จะทำให้บุคลากรนั้นปฏิบัติงานให้แก่องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานและองค์กร เพราะว่า การที่บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร คือ การที่พนักงานมีความรักและมีความผูกพันทางจิตใจต่อองค์กร ต้องการดำรงอยู่กับองค์กรในระยะยาว ตลอดจนปฏิบัติตนให้เหมาะสม และรักษารายบรรณตามที่องค์กรได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด (สรสุตา แก่นจันทร์, 2561) อีกทั้งการที่พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร ย่อมส่งผลโดยตรงต่อการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากพนักงานที่ผูกพันและทุ่มเทให้กับองค์กรจะช่วยให้องค์กรดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและช่วยลดต้นทุนขององค์กร (ณัฐพนธ์ เขจรนันท์, 2551) ทั้งนี้ Mowday, Porter, และ Steers (1982) ได้กล่าวไว้ว่า เมื่อบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วก็จะเกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และจะมีการแสดงออกให้เห็นถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ผู้ที่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรมักจะมององค์กรในทางบวก มีความต้องการและมีความตั้งใจที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ในองค์กรใดที่พนักงานมีแรงจูงใจที่ดีและมีความผูกพันต่อองค์กร พนักงานมักแสดงออกทางพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วย นักวิจัยหลายท่านได้มีการศึกษาปัจจัยที่จะทำให้เกิดผูกพันต่อองค์กร และพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นอีกปัจจัยหนึ่งซึ่งเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล ที่ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ความรู้สึกที่ดีต่องานและทำให้เกิดความผูกพันที่ดีต่อองค์กร ซึ่งการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญมาก นำไปสู่ประสิทธิภาพของงานและการบรรลุเป้าหมายขององค์กร หากองค์กรทุกองค์กรคำนึงถึงการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

ที่ดีแล้ว ย่อมจะส่งผลดีต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอีกด้วย (ผจญ เฉลิมสาร, 2557) ในทางกลับกัน การที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่ดีผลกระทบที่ตามมา คือ การขาดความพึงพอใจในการทำงาน มีการหยุดงานบ่อย สุขภาพจิตไม่ดี เป็นผลให้ประสิทธิภาพในการผลิตลดลง มีการลาออกจากงานเพิ่มมากขึ้น ส่งผลต่อองค์กรทำให้ผลิตภาพขององค์กรลดลง

นอกจากปัจจัยดังกล่าวมาข้างต้น ยังพบว่า แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นกรอบที่คนในองค์กรประพฤติปฏิบัติเป็นสิ่งที่คนในองค์กรยอมรับ องค์กรควรที่จะสร้างวัฒนธรรมที่ทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในงานและมีส่วนร่วมในการปรับปรุงองค์กรให้ดีขึ้น ทำให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของงาน ว่างานของพนักงานมีความสำคัญต่อองค์กรทำงานสอดคล้องกับเป้าหมาย เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร (มณฑิตา ศรีนคร, 2563) อีกทั้งวัฒนธรรมองค์กรยังมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาความรู้สึกของบุคลากร ให้เกิดความผูกพันและเสียสละให้กับองค์กรวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรนั้นตลอดไปนั่นก็แสดงว่าพนักงานได้เกิดความผูกพันกับองค์กรพร้อมที่จะก้าวไปข้างหน้าร่วมกับองค์กรไม่ว่าองค์กรจะอยู่ในสถานการณ์เช่นใดและจะเห็นได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะเป็นตัวนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพประสิทธิผลและความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น สิ่งที่องค์กรจะต้องคำนึงถึง ก็คือ จะทำอย่างไรเพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรควรที่จะสร้างวัฒนธรรมองค์กรลักษณะใดเพื่อเป็นส่วนช่วยเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นและพนักงานเองก็ต้องพยายามปรับค่านิยมส่วนบุคคลเพื่อให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้องค์กรก้าวหน้าไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยที่ทั้งตัวองค์กรและพนักงานจะต้องตอบสนองซึ่งกันและกันได้ (กัญญา รอดพิทักษ์, 2551)

จากที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมัน นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง เนื่องจากต้องการทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ซึ่งผลวิจัยที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการด้านบุคลากร แก้ไขและปรับปรุงระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในการกำหนดและพัฒนานโยบายขององค์กร เพื่อเพิ่มความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ อุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมันนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังให้มากยิ่งขึ้น

บททวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Umstot (1984) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอาจหมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบ ต่อสภาพความเป็นอยู่ในการทำงานของแต่ละบุคคล และการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร โดยจุดเน้นของคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ผลลัพธ์ที่ออกมาซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อพนักงานแต่ละคน กล่าวคือ งานสามารถที่จะส่งผลทำให้พนักงานรู้สึกและปฏิบัติงานได้ดีขึ้น

Louis (1998) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า หมายถึง ความสามารถที่จะจัดการชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงานให้เกิดความสมดุลกัน ซึ่งบริษัทควรจะมีทีมงานในการทำงานและให้ความสนใจกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1973) ได้สรุปประเด็นเกี่ยวกับเกณฑ์ชีวิตการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า ประกอบด้วย สิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าจ้างในรูปของเงินเดือนหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน โดยองค์กรได้จ่ายให้กับพนักงานเพื่อเป็นสิ่งตอบแทนที่พนักงานได้ทำงานกับองค์กร

2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย (Safe and Healthy Working Condition) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายและความปลอดภัยแก่พนักงาน สุขภาพของพนักงานจัดเป็นปัจจัยสำคัญต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่ง

3. การพัฒนาความสามารถของพนักงาน (Develop Human Capacities) พนักงานทุกคนต้องการโอกาสก้าวหน้าในชีวิตในระดับที่แตกต่างกันออกไป เนื่องจากสภาพความต้องการของแต่ละบุคคลไม่เหมือนกันแล้วแต่เงื่อนไขของแต่ละบุคคล พนักงานจำเป็นที่จะต้องได้รับโอกาสในการพัฒนาและปรับปรุงตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความคิดที่ทันสมัย ก้าวทันโลกแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) อยู่เสมอ ทั้งนี้เพื่อความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจ ตลอดจนความเจริญก้าวหน้าขององค์กรวิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของพนักงาน ก็คือ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resources Development)

4. ความก้าวหน้าในงาน (Growth in Work) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การมีโอกาสนในการแสวงหาความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพในตำแหน่งงาน ให้โอกาสพนักงานในการใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ รวมทั้งการเลื่อนตำแหน่งงานที่ทำ ควรมีการให้หลักประกันความมั่นคงในการทำงาน ให้โอกาสพนักงานพัฒนาทักษะของตนและมีความมั่นคงในการว่าจ้างงาน

5. การบูรณาการทางสังคม (Social Integration in the Work Organization) การบูรณาการทางสังคม หมายถึง การทำงานร่วมกันของพนักงานในองค์กร เป็นความสัมพันธ์ในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Formal and Informal Relationship) ซึ่งจะช่วยให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในองค์กรเพราะทำให้เกิดความจริงใจจากเพื่อนร่วมงาน มีความเท่าเทียมกันในองค์กร ไม่มีการแบ่งชั้นแบ่งระดับ และนอกจากนี้ ยังได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างเสมอภาคกันด้วย

6. ความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ (Constitutionalism) เกณฑ์ข้อนี้มุ่งให้องค์กรคำนึงถึงแนวคิดในเรื่องการปฏิบัติที่ยึดกฎหมายเป็นหลัก และจะต้องให้ความสำคัญแก่บุคคลอย่างเท่าเทียมกัน โดยผู้ปฏิบัติงานในองค์กรควรจะมีสิทธิอะไรบ้าง และจะปกป้องสิทธิของตนได้อย่างไรย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กรนั้น ทั้งยังจะต้องให้เกียรติแก่บุคคลในเรื่องสิทธิส่วนบุคคล

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Balance Role of Work and Personal Life) การทำงานเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในชีวิตคน และเป็นสิ่งที่ควรตระหนักถึงเป็นอย่างยิ่งเพราะบางคนทุ่มเทตนเองให้กับการทำงานโดยทอดทิ้งส่วนอื่น ๆ ไปหมด ทำให้การทำงานกลายเป็นภัยบั่นทอนชีวิตตัวเองโดยไม่จำเป็น

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร (Social Relevance of Work life) การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าการกระทำหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์กรของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มพูนคุณค่าความสำคัญในอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตน

แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

Schein (2004) ได้ให้ความหมายว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง แบบแผนของข้อสมมติฐานพื้นฐานที่มีการใช้ร่วมกัน โดยจะได้รับการเรียนรู้จากองค์กร ซึ่งสามารถที่จะนำมาใช้แก้ไขปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นภายนอกและการบูรณาการของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เมื่อแบบแผนของข้อสมมติฐานพื้นฐานสามารถดำเนินไปในทางที่ดีและเป็นที่เหมาะสม แบบแผนดังกล่าวจึงได้รับการถ่ายทอดไปสู่สมาชิกใหม่ขององค์กรให้ได้รับทราบว่าเป็นแบบแผนที่ถูกต้องและเหมาะสมในการใช้เป็นแนวทาง สำหรับการรับรู้การคิดและการรู้สึกที่เกี่ยวข้องต่อปัญหาที่เกิดขึ้นเหล่านั้นได้

Cameron และ Quinn (2006) ได้ให้ความหมายว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยมความเชื่อพื้นฐาน ความคาดหวังและความทรงจำร่วมในองค์กร โดยระบุคุณลักษณะขององค์กรและสมาชิกขององค์กร บ่งบอกถึงความเป็นตัวตนของสมาชิก ซึ่งกำหนดแนวทางที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่ได้กล่าวถึงเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการต่าง ๆ ภายในองค์กรและเพิ่มความมั่นคงของระบบสังคมภายในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรได้แสดงออกผ่านทางค่านิยม ภาษา และสัญลักษณ์กระบวนการปฏิบัติงาน และการกล่าวถึงความสำเร็จที่ทำให้องค์กรมีลักษณะเฉพาะเจาะจง

สมคิด บางโม (2560) ได้ให้ความหมายว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ความคิด ความเชื่อแบบแผนปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตของสมาชิกภายในองค์กร โดยสมาชิกภายในองค์กรส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญและให้การยอมรับในการประพฤติปฏิบัติเป็นประเพณีและกลายเป็นแบบแผนในการปฏิบัติ

Denison, Haaland, และ Goelzer (2004) ได้แบ่งวัฒนธรรมองค์กรออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว (Adaptability) เป็นลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงตามลูกค้า มีความพร้อมที่จะเสี่ยงเรียนรู้จากความผิดพลาดในอดีต อีกทั้งยังสามารถที่จะใช้ประสบการณ์ที่ผ่านมาเพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลงต่อองค์กร โดยองค์กรลักษณะนี้จะมีการเปิดโอกาสให้พนักงานในองค์กรร่วมกันปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบขององค์กรเพื่อให้องค์กรมีความสามารถในการที่จะสร้างมูลค่าให้แก่ลูกค้า

2. วัฒนธรรมองค์กรแบบมีส่วนร่วม (Involvement) เป็นลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างศักยภาพในการพัฒนาความสามารถของพนักงานในทุกระดับขององค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความขยันมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานและทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยการให้พนักงาน

มีส่วนร่วมในการตัดสินใจภายในองค์กร

3. วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งเน้นพันธกิจ (Mission) เป็นลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์และทิศทางเป้าหมายขององค์กร โดยทำเพื่ออนาคตขององค์กร เมื่อพันธกิจมีการเปลี่ยนแปลงก็จะส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์กร

4. วัฒนธรรมองค์กรแบบกลมกลืน (Consistency) เป็นลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่มีความแข็งแกร่งและสอดคล้องในการประสานงานและการบูรณาการอยู่ในระดับที่สูง โดยพฤติกรรมจะมีรากฐานมาจากค่านิยมหลัก ผู้นำและผู้ตามจึงสามารถบรรลุข้อตกลงต่าง ๆ แม้จะมีทัศนคติหรือมุมมองที่หลากหลายไม่สอดคล้องกัน

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ปรีดี อธิธิพงศ์ (2552) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่ตนทำงานอยู่ ทุ่มเททำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรและไม่ต้องการละทิ้งจากองค์กรไป

รุ่งนภา สีทะ (2554) อธิบายว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความซื่อสัตย์ จงรักภักดี มีทัศนคติทางบวกต่อองค์กร ความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามทั้งกายและใจ เพื่อจะปฏิบัติงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป แม้ว่าองค์กรจะอยู่ในภาวะปกติหรือประสบกับภาวะวิกฤติ

Allen และ Meyer (1990) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรในแง่ที่ว่าความผูกพันทางด้านทัศนคติเป็นสภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์กร ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกเป็นความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความต้องการที่จะเกี่ยวข้องกับองค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจสูงก็จะเป็นผู้ที่มีการปฏิบัติงานที่ดีและจะทำงานกับองค์กรต่อไปเพราะเขาต้องการที่จะทำเช่นนั้น

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์กรและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร จะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลง ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรสูงนั้น จะทำงานกับองค์กรต่อไปเพราะเขาจำเป็นต้องทำเช่นนั้น ซึ่งเป็นความผูกพันต่อองค์กรในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร ซึ่งบุคคลรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ที่จะต้องทำงานกับองค์กรต่อไป แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานสูงนั้น จะรู้สึกว่าควรจะทำกับองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมัน นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง
2. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมัน นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการอุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมันนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการอุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมันนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

วิธีดำเนินการวิจัย

ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมาย (Target Population) ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมโรงงานกลั่นน้ำมันในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ประกอบด้วย 2 บริษัท ได้แก่ บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) มีจำนวน 650 คน และบริษัท เอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) มีจำนวนพนักงานรวม 550 คน รวมทั้งสิ้น 1,200 คน ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรที่ทราบจำนวนประชากรของ Yamane (1970 อ้างถึงใน ประสพชัย พสุนนท์, 2553) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อน ± 5 โดยผลการคำนวณขนาดตัวอย่างจำนวนขั้นต่ำที่สุดที่ต้องทำการวิจัย คือ 300 คน เพื่อความครบถ้วนและความสะดวกในการเก็บข้อมูลและเพื่อป้องกันความผิดพลาดคลาดเคลื่อนผู้วิจัยจึงทำการปรับกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เพิ่มอีกร้อยละ 10 เป็นจำนวนทั้งหมดทั้งสิ้น 330 คน โดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดย คำนึงถึงสัดส่วนองค์ประกอบของประชากร โดยแบ่งการเก็บตัวอย่าง ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนพนักงาน และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

โรงกลั่น	จำนวนพนักงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
บริษัท ไทยออยล์ จำกัด มหาชน	650	180
บริษัท เอสโซ่ ประเทศไทย จำกัด มหาชน	550	150
รวม	1200	330

ด้านเนื้อหา

จากแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยมีความประสงค์จะนำองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานตามแนวคิดของ Walton (1973) รวมเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอ ความปลอดภัยในการทำงาน ความก้าวหน้าในงาน การพัฒนาความสามารถของพนักงาน การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมาประยุกต์ใช้เป็นตัวแปรต้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากเห็นว่าเป็นเกณฑ์ที่มีการสรุปเนื้อหาต่าง ๆ ของคุณภาพชีวิตในการทำงานได้อย่างครอบคลุมและตรงกับที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ในด้านวัฒนธรรมองค์กร ผู้วิจัยได้เลือกใช้รูปแบบของวัฒนธรรมองค์กร ตามแนวคิดของ Denison และคณะ (2004) โดยแบ่งประเภทวัฒนธรรมองค์กรออกเป็น 4 ประเภท ประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว วัฒนธรรมองค์กรแบบมีส่วนร่วม วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งเน้นพันธกิจ วัฒนธรรมองค์กรแบบกลมกลืน เนื่องจากงานวิจัยส่วนใหญ่มีการพัฒนามาตามแนวคิดดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับและอธิบายถึงวัฒนธรรมองค์กรได้อย่างชัดเจน และแนวคิดการวัดความผูกพันต่อองค์กรผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดของ Allen และ Meyer (1990) เนื่องจากมีการวัดความผูกพันต่อองค์กรในด้านที่เป็นสภาวะด้านจิตใจของพนักงานมากกว่าการมองจากระดับขั้นความต้องการของพนักงาน

ด้านเครื่องมือและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิดและปลายเปิด ทำการทดสอบเครื่องมือโดย

1. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ซึ่งเป็นการนำนิยามเชิงทฤษฎีและโครงสร้างในการสร้างข้อคำถามมาใช้พิจารณาควบคู่กับแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งจะได้รับหนังสือเชิญที่ได้รับการรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามตามที่ระบุไว้ในแบบสอบถาม และกรอกแบบฟอร์มการประเมินข้อคำถามในแต่ละข้อ โดยดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้อง เรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC)

2. ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) อยู่ระหว่าง 0.710-0.929 แสดงว่าเครื่องมือวิจัยมีความเชื่อมั่นในระดับสูง (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) สถิติที่ใช้การวิจัย คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และสถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน

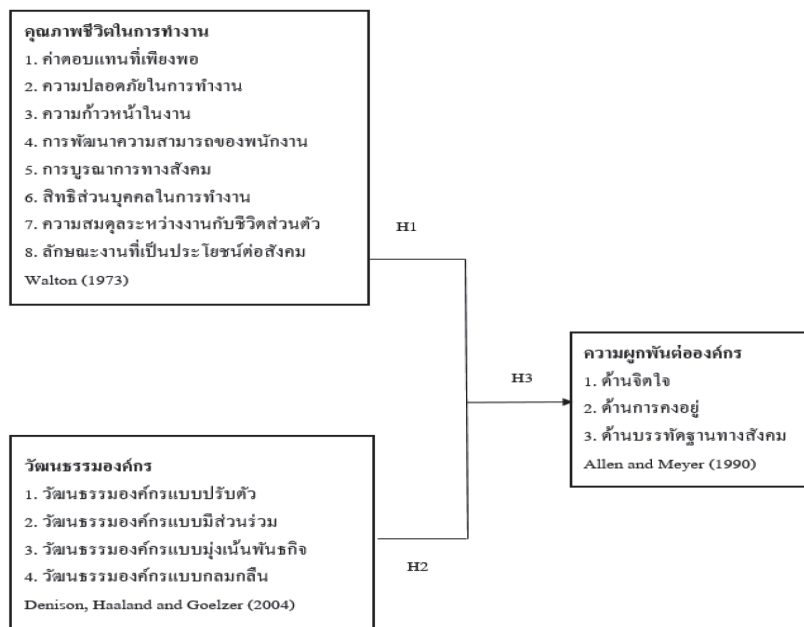
ด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยเริ่มดำเนินการทำวิจัยในเดือนกุมภาพันธ์ ปี พ.ศ. 2563 ถึงเดือนเมษายน ปี พ.ศ. 2564 เป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 15 เดือน และทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม-มีนาคม 2564

ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยจะทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และประสานงานขอความอนุเคราะห์กับเจ้าหน้าที่ทรัพยากรมนุษย์บริษัท ไทยออยล์ จำกัด มหาชน และบริษัท เอสโซ่ ประเทศไทย จำกัด มหาชน ในการแจกแบบสอบถาม

กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ที่มา: การรวบรวมแนวคิดของ Allen และ Meyer (1990); Denison, Haaland, และ Goelzer (2004); Walton (1973) เพื่อทำกรอบแนวคิดการวิจัยโดยผู้วิจัย

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 ราย อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี จำนวน 226 ราย สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในสถานภาพโสด จำนวน 193 ราย ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 240 ราย ระยะเวลาในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานอยู่ในระดับ 6-10 ปี จำนวน 188 คน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในระดับ 15,000-25,000 บาท จำนวน 162 คน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน เมื่อพิจารณาแยกตามรายด้าน พบว่า ลำดับที่หนึ่ง คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอ ซึ่งระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก ลำดับถัดไป คือ ความก้าวหน้าในงาน ซึ่งระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก ลำดับถัดไป คือ ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก ลำดับถัดไป คือ ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ซึ่งระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก ลำดับถัดไป คือ การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน ซึ่งระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก ลำดับถัดไป คือ ความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก ลำดับถัดไป คือ การพัฒนาความสามารถของพนักงาน ซึ่งระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยปานกลาง และลำดับสุดท้าย คือ สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ซึ่งระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยปานกลาง ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมองค์กร โดยพบว่า ลำดับที่หนึ่ง คือ วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว ซึ่งระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก ลำดับถัดไป คือ วัฒนธรรมองค์กรแบบมีส่วนร่วม ซึ่งระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก ลำดับถัดไป คือ วัฒนธรรมองค์กรแบบกลมกลืน ซึ่งระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก และลำดับสุดท้าย วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งเน้นพันธกิจ ซึ่งระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยปานกลาง ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการวัดระดับความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ลำดับที่หนึ่ง คือ ด้านการคงอยู่ ซึ่งระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก ลำดับถัดไป คือ ด้านจิตใจ ซึ่งระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก และลำดับสุดท้าย ด้านบรรทัดฐานทางสังคม ซึ่งระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน

1. ผลการวิเคราะห์ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการอุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมันนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ พบว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.693 หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แสดงการตัดสินใจ (R Square) เท่ากับ 0.480 หมายความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กัน ร้อยละ 48.00 ซึ่งเป็นในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 อีกร้อยละ 52.00 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้ศึกษา และยังพบว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ โดยการใช้สถิติ ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านต่าง ๆ มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 37.066$, $df = 8$, ค่า Sig. = 0.000)

การวิเคราะห์ขนาดของอิทธิพลของตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร จึงสรุปได้ว่า ค่าตอบแทนที่เพียงพอ ($Beta = 0.362$) ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ($Beta = 0.230$) ลำดับถัดมา คือ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ($Beta = 0.200$) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ($Beta = 0.132$) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกทั้งสิ้น 4 ตัวแปร ดังนั้น จึงสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการอุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมันในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรที่เพิ่มขึ้น เป็นผลมาจาก ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงานที่เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 2 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพัน
องค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการอุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมันนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

ตัวแปร	b	SE _b	β	t	sig	Tolerance	VIF
คุณภาพชีวิตในการทำงาน							
(Constant)	.922	.198		4.668	.000*		
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอ	.305	.054	.362	5.645	.000*	.393	2.542
2. ความปลอดภัยในการทำงาน	.081	.044	.091	1.848	.066	.670	1.491
3. ความก้าวหน้าในงาน	.210	.040	.230	5.255	.000*	.848	1.179
4. การพัฒนาความสามารถของพนักงาน	.103	.036	.132	2.874	.004*	.766	1.305
5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	.024	.038	.036	.641	.522	.528	1.895
6. สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน	-.054	.037	-.080	-1.457	.146	.533	1.875
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	.178	.056	.200	3.194	.002*	.414	2.415
8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	-.038	.035	-.052	-1.089	.277	.708	1.412
SE _{est} = $\pm$.37; Durbin-Watson = 1.833							
R = 0.693; R ² = 0.480; F = 37.066; DF = 8; sig = 0.000							

หมายเหตุ: * หมายถึง นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2. ผลการวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์กร ด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการอุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมันนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ พบว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.755 หมายถึง วัฒนธรรมองค์กรด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กันกับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แสดงการตัดสินใจ (R Square) เท่ากับ 0.570 หมายความว่า วัฒนธรรมองค์กร ด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กัน ร้อยละ 57.00 ซึ่งเป็นในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 อีกร้อยละ 43.00 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้ศึกษา และยังพบว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ โดยการใช้สถิติ ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า วัฒนธรรมองค์กรด้านต่าง ๆ มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 107.705$, $df = 4$, ค่าSig. = 0.000)

การวิเคราะห์ขนาดของอิทธิพลของตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร จึงสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรแบบมีส่วนร่วม (Beta = 0.444) ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมา คือ วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว (Beta = 0.367) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกทั้งสิ้น 2 ตัวแปร ดังนั้น จึงสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการอุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมันในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรที่เพิ่มขึ้นเป็นผลมาจาก วัฒนธรรมองค์กรแบบมีส่วนร่วม วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว ที่เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 3 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของวัฒนธรรมองค์กร ด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการอุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมันนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

ตัวแปร	b	SE _b	β	t	sig	Tolerance	VIF
วัฒนธรรมองค์กร							
(Constant)	1.202	.164		7.315	.000*		
1. วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว	.305	.041	.367	7.364	.000*	.533	1.875
2. วัฒนธรรมองค์กรแบบมีส่วนร่วม	.385	.044	.444	8.682	.000*	.505	1.978
3. วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งเน้นพันธกิจ	-.001	.039	-.001	-.033	.973	.786	1.272
4. วัฒนธรรมองค์กรแบบกลมกลืน	.030	.039	.031	.760	.448	.779	1.283
SE _{est} = $\pm$.33; Durbin-Watson = 1.914							
R = 0.755; R ² = 0.570; F = 107.705; DF = 4; sig = 0.000							

หมายเหตุ: * หมายถึง นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการอุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมันในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง โดยพนักงานให้ความสำคัญกับด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ซึ่งจากผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ปัจจุบันพนักงานยังรู้สึกพึงพอใจในสวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้ ค่าตอบแทนที่ได้ยังเหมาะสมเมื่อพิจารณาจากภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน อีกทั้งองค์กรที่ทำงานอยู่ในปัจจุบันยังมีความมั่นคง พนักงานสามารถเห็นภาพความก้าวหน้าในสายงานของตนในอนาคต ในส่วนด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว พนักงานยังรู้สึกว่าการปฏิบัติงานในปัจจุบันยังไม่เบียดเบียนเวลาส่วนตัวหรือเวลาในครอบครัวมากเกินไป เข้าใจถึงความเร่งด่วนเมื่อมีเหตุฉุกเฉินที่ต้องทำงานนอกเวลางาน ในด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ทางองค์กรก็มีส่งเสริมให้พนักงานมีการฝึกอบรมอยู่ตลอด แต่บางครั้งหัวข้อที่นำมาอบรมอาจจะเป็นหัวข้อที่เก่า หรือยังเป็นหัวข้อพนักงานยังไม่ได้ให้ความสนใจอยู่ แต่อย่างไรก็ตามพนักงานยังได้รับการเปิดโอกาสให้เรียนรู้ทักษะอื่น ๆ ได้จากหลายทาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพันธ์ชัยกิจอุราใจ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม โดยผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงสมร มะโนวรรณ

(2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลที่สังกัดโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสถานที่ทำงานปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านความมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานและด้านการเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีอิทธิพลในทิศทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ อุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมันในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ซึ่งจากผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า พนักงานให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์กรแบบมีส่วนร่วม และวัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว เนื่องจากปัจจุบันวัฒนธรรมองค์กรของอุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมันในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังที่ตนทำงานอยู่นั้นใกล้เคียงกับ 2 วัฒนธรรมดังกล่าวที่เป็นลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลง มีความพร้อมที่จะเสี่ยงเรียนรู้จากความผิดพลาดในอดีต อีกทั้งยังสามารถที่จะใช้ประสบการณ์ที่ผ่านมาเพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลงต่อองค์กร อีกทั้งยังเป็นองค์กรที่มีลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างศักยภาพในการพัฒนาความสามารถของพนักงานในทุกระดับขององค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความขยันมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานและทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยจะเห็นได้ว่าองค์กรนั้นได้มีการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมกับองค์กรในหลาย ๆ ด้าน จึงทำให้พนักงานค่อนข้างมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ กันต์สุตา โกญญาท (2559) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน และการรับรู้ในกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) โดยผลการศึกษา พบว่า วัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ส่งผลต่อผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน แต่มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน องค์กรควรมีกิจกรรมที่ช่วยพัฒนาความรู้และทักษะใหม่ ๆ ให้กับพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน การเปิดโอกาสให้ได้ลงทำงานต่างแผนก เพื่อเรียนรู้งานในด้านอื่น ๆ การส่งเสริมการเรียนรู้นอกโรงงานผ่านสื่อออนไลน์ เป็นต้น

1.2 จากผลการศึกษา พบว่า วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว ส่งผลต่อผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน องค์กรควรสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงองค์กรเพิ่มมากขึ้นเพราะพนักงานเป็นกลุ่มคนที่เข้าใจถึงปัญหาภายในองค์กรเป็นอย่างดี ซึ่งในบางครั้งอำนาจในการตัดสินใจกับงานที่ได้รับผิดชอบยังไม่สูงมากนัก องค์กรควรมีนโยบายที่จะเพิ่มโอกาสให้กับพนักงานได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาก็เกี่ยวข้องกับการที่เขารับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน เช่น การเพิ่มบทบาทในที่ประชุมของพนักงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงาน

ที่ปฏิบัติอยู่ เปิดโอกาสให้ได้แสดงความรู้ความสามารถ รวมถึงแชร์ประสบการณ์ต่าง ๆ ในการนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ซึ่งการเปิดโอกาสแบบนี้จะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้นเพราะมีความรู้สึกร่วมในการเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญต่อการพัฒนาองค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยที่นำมาศึกษาสามารถอธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานได้เพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น ดังนั้น งานวิจัยในอนาคตต่อไป ควรได้รับการศึกษาเพิ่มเติม รวมถึงพัฒนาต่อไปอีก เนื่องจากยังมีปัจจัยในด้านอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของกลุ่มตัวอย่างนี้

2.2 เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ทำการศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งอาจจะทำให้ได้ข้อมูลที่ยังไม่สามารถอธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานกลุ่มนี้ทั้งหมด ในการศึกษาครั้งถัดไป ควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ หรืออาจจะทำวิจัยแบบผสมผสานเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

2.3 สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง เฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมโรงงานกลั่นน้ำมันในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังเท่านั้น สำหรับการวิจัยในครั้งต่อไปหรือสำหรับผู้สนใจสามารถทำการศึกษาเพิ่มเติมกับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในด้านอื่น ๆ ต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

บทความฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการอุตสาหกรรมโรงงานกลั่นน้ำมันในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ผู้วิจัยได้ปฏิบัติตามหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อย่างถูกต้องและสมบูรณ์

บรรณานุกรม

- กัญญา รอดพิทักษ์. (2551). วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน ฝ่ายกิจการนครหลวง 3 เขตศิริ (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, กรุงเทพฯ.
- กันต์สุดา โกญจนท. (2559). การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน และการรับรู้ในกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐพันธ์ เชนนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

- ดวงสมร มะโนวรรณ. (2561). คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลที่สังกัด
โรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ, 7(1), 178-190.
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, วิจัยกรุงศรี. (2562). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2560-62 อุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมัน.
สืบค้นเมื่อ 4 กุมภาพันธ์ 2563, จาก https://www.krungsri.com/bank/getmedia/a6158442-a7be-44a9-a841-ac3cac89ea63/IO_Refinery_201705_TH.aspx
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2561). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม (วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- ประสพชัย พลสุนนท์. (2553). สถิติธุรกิจ. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- ปรีดี อธิพิพงศ์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงานและ
ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมเหล็กแห่งหนึ่ง (การค้นคว้าอิสระปริญญา
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- พจณู เณลิมสาร. (2557). ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของ
ผู้ปฏิบัติงานในองค์การ กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (การค้นคว้าอิสระปริญญา
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มณฑิตา ศรีนคร. (2563). ผลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันยึดมั่นในงาน
ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน
ยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี. วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์,
15(1), 120-133.
- รุ่งนภา ลีทะ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับความผูกพันต่อองค์กรของ
ข้าราชการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ
มนุษย์. วารสารวิจัยรำไพพรรณี, 11(3), 184-191.
- สมคิด บางโม. (2560). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- สรสุดา แก่นจันทร์. (2561). การรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพัน ความพึงพอใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อ
การแสดงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสถาบันอุดมศึกษากลุ่มใหม่ในเขตกรุงเทพและ
ปริมณฑล (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี,
ปทุมธานี.

อัจฉรา ภาณุสานต์. (2564). คุณภาพชีวิตในการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการอุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมันในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (วิทยานิพนธ์ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>

Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2006). *Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Das, B. L., & Baruah, M. (2013). Employee retention: A review of literature. *IOSR Journal of Business and Management*, 14(2), 8-16.

Denison, D. R., Haaland, S., & Goelzer, P. (2004). Corporate culture and organizational effectiveness: Is Asia different from the rest of the world? *Organizational Dynamics*, 33(1), 98-109. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2003.11.008>

Louis, R. N. (1998). *Participation productivity and quality of work life*. London, England: Prentice-Hall.

Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover*. New York, NY: Academic Press.

Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609. <https://doi.org/10.1037/h0037335>

Schein, E. H. (2004). *Organizational culture and leadership*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it? *Stone Management Review*, 15(1), 11-21.

Umstot, D. D. (1984). *Understanding organization behavior*. Eagan, MN: West Publishing.

T

The Study of Procrastination Behavior Effected Performance at Workplace of Municipality Staff

Napatchanan Nawakitrangsan^{1*} Pinkanok Wongpinetch² and Manop Chunin³

Received: January 13, 2021 Revised: June 28, 2021 Accepted: September 14, 2021

Abstract

This research aimed to study the procrastination behavior at work in municipality office as the components of procrastination behavior created by Chu and Choi (2005). A mixed methods research was used. A qualitative research was used with a semi-structure and an in-depth interviewed 12 key persons in municipality office. A quantitative research method was used with a stratified random sample of 212 municipality staff from municipality office in Nakhon Pathom province, Nonthaburi province and Rangsit City. The questionnaire asking about the procrastination behavior with reliability of .904 was used to collect the data. Confirmatory factor analysis used. The results of this research found that: the components of the procrastination behavior at work of municipality staff consisted of two factors; passive procrastination behavior and active procrastination behavior. The model of the procrastination behavior at work of municipality staff was found to accord with empirical data. Chi-square goodness of fit test value was 52.824 with 42 degrees of freedom, $p = .122$, CFI = .996, Tucker-Lewis Index (TLI) = .993, SRMR = .033 and RMSEA = .028. These factors can be used as a guide for creating and setting all activities to activate the procrastination behavior in the way that lead to best manner of municipality staff in the workplace in the future.

Keywords: procrastination behavior, confirmatory factors, municipality staff

¹ Doctor of Philosophy in Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Applied Arts, Department of Humanities, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

^{2,3} Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Applied Arts, Department of Humanities, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

* Corresponding author. E-mail: i.am.ming007@gmail.com



การศึกษาพฤติกรรมพัฒนาประกันพ่วงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล

นพัชนันต์ นวกิจรังสรรค์^{1*} ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร² และ มานพ ชูนิล³

วันรับบทความ: January 13, 2021 วันแก้ไขบทความ: June 28, 2021 วันตอบรับบทความ: September 14, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมพัฒนาประกันพ่วงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลภายใต้โครงสร้างเชิงองค์ประกอบพฤติกรรมพัฒนาประกันพ่วงของ Chu และ Choi (2005) โดยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างในผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 12 คน และเชิงปริมาณที่มีกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มพนักงานเทศบาลนครนครปฐม เทศบาลนครนนทบุรี และเทศบาลเมืองรังสิต ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ จำนวน 212 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามพฤติกรรมพัฒนาประกันพ่วง เป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ มีความเชื่อมั่น .904 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมพัฒนาประกันพ่วงในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมพัฒนาประกันพ่วงในการปฏิบัติงานแบบไม่ตั้งใจ และพฤติกรรมพัฒนาประกันพ่วงในการปฏิบัติงานแบบตั้งใจ โดยโมเดลพฤติกรรมพัฒนาประกันพ่วงในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 52.824 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 42 มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .122 มีค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ .996 ดัชนี Tucker-Lewis Index (TLI) เท่ากับ .993 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือในรูปคะแนนมาตรฐาน (SRMR) เท่ากับ .033 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ .028 ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการรับรู้ผ่านกิจกรรมเชิงการปฏิบัติการต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้ที่นำไปสู่พฤติกรรมปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมพัฒนาประกันพ่วงที่ส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลต่อไป

คำสำคัญ: พฤติกรรมพัฒนาประกันพ่วง องค์ประกอบเชิงยืนยัน พนักงานเทศบาล

¹ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ภาควิชามนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

^{2,3} สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ภาควิชามนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

* Corresponding author. E-mail: i.am.ming007@gmail.com

บทนำ

ในปัจจุบันประเทศไทยได้มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยในปีพุทธศักราช 2540 โดยมาตราที่ 78 ซึ่งได้กำหนดไว้ว่า รัฐจะต้องกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง มีระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณเทศในท้องถิ่นอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกันทั่วประเทศ (มุทิตา วรกุลยานุกุล, 2556) ซึ่งกฎหมายฉบับนี้ได้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างชัดเจน จึงส่งผลทำให้ภาครัฐได้มีการปรับเปลี่ยนแผนยุทธศาสตร์ในการบริหารด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยให้มีการคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อให้ตอบรับกับความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง ด้วยรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาล

เทศบาล เป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีส่วนสำคัญในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งปัจจุบันเทศบาลสามารถ แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ (1) เทศบาลตำบล คือ ท้องถิ่นที่กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล อันเนื่องมาจากหลักเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (2) เทศบาลเมือง เป็นท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไปทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย (3) เทศบาลนคร เป็นท้องถิ่นที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป และมีการกระจายตัวเชิงพื้นที่ไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อตารางกิโลเมตรพร้อมทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539) ซึ่งเทศบาลจะมีหน้าที่หลักในการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ภายใต้กรอบและแผนยุทธศาสตร์สำหรับการพัฒนาประเทศโดยรัฐบาลที่จะต้องปฏิบัติงานให้เสร็จสิ้นตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งถ้าหากพิจารณาจะพบว่า ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและกำลังในการขับเคลื่อนเทศบาลให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ก็คือ บุคลากรที่เป็นพนักงานเทศบาลที่มีคุณภาพ

ดังนั้น การที่จะขับเคลื่อนเทศบาลให้สามารถพัฒนาท้องถิ่นจนทำให้เกิดความเจริญรุ่งเรืองก้าวหน้าขึ้นได้นั้นจำเป็นจะต้องอาศัยพนักงานเทศบาลที่มีคุณลักษณะของการเป็นพนักงานที่ดีที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ภายใต้เงื่อนไขของกรอบระยะเวลาและรายละเอียดของเอกสารตามระเบียบราชการที่มีความซับซ้อน ซึ่งสามารถสะท้อนและแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมการทำงานที่พึงปรารถนาที่บุคคลสามารถแสดงออกได้ทั้งทางบวกและทางลบ กล่าวคือ บุคคลจะแสดงออกถึงพฤติกรรมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพภายใต้สภาวะและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน บางคนสามารถแสดงออกถึงพฤติกรรมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพได้ดีภายใต้เงื่อนไขและระยะเวลาที่ไม่ต้องกดดันหรือเร่งรีบ แต่ในขณะที่บางคนจะสามารถแสดงศักยภาพในการทำงานที่มีประสิทธิภาพออกมาได้เมื่อต้องอยู่ในสภาวะที่ต้องมีความกดดันภายใต้ขีดจำกัดของระยะเวลาตามกำหนด ทั้งนี้เพื่อสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น เกิดพลังในการคิดตัดสินใจในเชิงบวกได้อย่างฉับพลันตลอดจนสามารถแข่งขันกับระยะเวลาตามกำหนดของงานได้ จนเกิดเป็นผลงานที่น่าพึงพอใจ (Choi & Moran, 2009) พฤติกรรมในลักษณะดังกล่าวนี้ เรียกว่า พฤติกรรมพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร

พฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่ง ตามความเข้าใจโดยทั่วไปพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งนั้นนับว่าเป็นพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาและไม่น่าสนใจซึ่งมักจะเกิดจากการกระทำลงไโดยอัตโนมัติของบุคคล เป็นพฤติกรรมในการทำงานส่วนบุคคลที่มักขาดทักษะในการบริหารจัดการเวลา หรือจัดลำดับความสำคัญของภาระงานที่ได้รับมอบหมาย จนนำไปสู่ การตั้งใจเลื่อน ชะลอ การดำเนินงานออกไป (Chen & Kruger, 2017) และให้ความสนใจ หรือใส่ใจกับการดำเนินงานอื่น ๆ ทดแทนงานหลักที่ตนเองจำเป็นต้องมีหน้าที่รับผิดชอบ (Metin, Taris, & Peeters, 2016) ทั้งนี้หากพิจารณาถึงเจตนาของการเกิดพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่ง จะพบว่า พฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งสามารถแยกได้เป็น 2 ลักษณะด้วยกัน คือ พฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งเชิงบวกและพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งเชิงลบ (Hensley, 2013) ซึ่งพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งเชิงบวก เป็นการแสดงออกถึงความตั้งใจที่จะเผชิญกับความกดดันในการทำงานให้สำเร็จ ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะรู้สึกท้าทายมีแรงบันดาลใจ และรู้สึกว่ามีภูมิคุ้มกันมากกว่าความรู้สึกทุกข์ใจ ขณะที่พฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งเชิงลบ เป็นความรู้สึกกดดันต่อระดับความสามารถของตนเองในการทำงานที่ได้รับมอบหมายนั้นให้สำเร็จ อันนำไปสู่การขาดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ที่เพิ่มโอกาสให้เกิดความล้มเหลวและรู้สึกผิดหวังต่อการปฏิบัติงานได้ (Chu & Choi, 2005)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาธรรมชาติของการเกิดพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งสำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลภายใต้โครงสร้างเชิงองค์ประกอบพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งของ Chu และ Choi (2005) เพื่อศึกษาและทำความเข้าใจถึงสาเหตุที่แท้จริงของเกิดพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่ง และสามารถนำผลจากการวิจัยในครั้งนี้มาใช้สำหรับเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวางแผนลดพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งในมิติที่ไม่พึงปรารถนาที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับพนักงานเทศบาลต่อไป

ทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1) นิยาม ความหมายของพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่ง

การผัดวันประกันพรุ่ง (Procrastination มาจากภาษาละติน Pro หมายความว่า ล่วงหน้า ไปข้างหน้า Crastinus หมายความว่า พรุ่งนี้ อนาคต) เป็นการเลื่อนการกระทำออกไปให้ช้าลงในเวลาถัดไป (พรณวดี สมกิตติกานนท์, 2560) ซึ่งโดยทั่วไปแล้วนั้นพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่ง นับว่าเป็นพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาและไม่น่าสนใจซึ่งมักจะเกิดจากการกระทำลงไโดยอัตโนมัติของบุคคล และส่งผลให้เกิดการหันเหจากความคิดโดยมีส่วนในการขัดขวางพฤติกรรมที่พึงปรารถนาในการทำงาน ทำให้บุคคลไม่สามารถควบคุมหรือกำกับพฤติกรรมของตนเองให้ไปสู่แนวทางที่กำหนดไว้ในอนาคตได้

นักวิจัยหลายท่าน อาทิ Bond และ Feather (1988); Ellis และ Knaus (1977); Knaus (2000); Tice และ Baumeister (1997) ได้ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาของบุคคลที่มักจะส่งผลกระทบบในเชิงลบ ขณะที่ Harriott และ Ferrari (1996) ที่พบว่า การผัดวันประกันพรุ่ง เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นได้ทั้งในวัยเด็กและวัยผู้ใหญ่ นับว่าเป็นพฤติกรรมที่น่าสนใจเป็นอย่างมาก เพราะเป็นพฤติกรรมที่ขัดขวางความสำเร็จในการทำงานตามระยะเวลาที่กำหนด

Chu และ Choi (2005) ได้เสนอว่า พฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งนั้นมีทั้งประโยชน์และโทษ ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นจะมีการแสดงออกของพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ ดังนั้น จึงสามารถแบ่งพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งของบุคคลออกเป็น 2 ประเภท คือ (1) พฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งในการปฏิบัติงานแบบไม่ตั้งใจ (Passive Procrastination Behavioral) ถือได้ว่าเป็นความรู้สึกพื้นฐานดั้งเดิมของบุคคลที่มักจะเลื่อนงานออกไป เนื่องจากไม่สามารถตัดสินใจลงมือดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วเพื่อให้งานชิ้นนั้นสำเร็จตามเป้าหมาย การรู้สึกนึกคิด อารมณ์ และมิติของพฤติกรรมที่อาจเกิดจากความรู้สึกกดดันและความรู้สึกเชิงลบ โดยเฉพาะความกดดันในการรับรู้ระดับความสามารถของตนเองในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามกำหนด ซึ่งความรู้สึกกดดันเหล่านี้นี้จะทำให้บุคคลเกิดคำถามและความสงสัยในการรับรู้ระดับความสามารถของตนเองที่นำไปสู่การเพิ่มโอกาสให้เกิดความล้มเหลว มีแนวโน้มที่จะล้มเลิกการทำงานชิ้นนั้นให้สำเร็จ และกระตุ้นให้มีความรู้สึกผิดหวังและซึมเศร้าได้ และ (2) พฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งในการปฏิบัติงานแบบตั้งใจ (Active Procrastination Behavioral) เป็นรูปแบบของพฤติกรรมลักษณะตรงกันข้ามกับพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งในการปฏิบัติงานแบบไม่ตั้งใจ กล่าวคือ เป็นความสามารถของบุคคลที่มีการตัดสินใจดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วทันเวลา โดยจะระงับการดำเนินงานโดยเจตนาและเบนความสนใจไปให้ความสำคัญกับงานอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เมื่อต้องมีการเผชิญกับความกดดันกับการทำงานให้สำเร็จ จะรู้สึกท้าทายมีแรงบันดาลใจ และรู้สึกว่ามีความคุ้มค่ามากกว่าความรู้สึกทุกข์ใจ รูปแบบการรู้คิดและการตอบสนองต่ออารมณ์จะเป็นความตั้งใจและสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้ในช่วงเวลาสุดท้าย ทั้งนี้กล่าวโดยสรุปได้ว่า พฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งแบบตั้งใจและไม่ตั้งใจ มีองค์ประกอบพื้นฐานของการเกิดพฤติกรรมอยู่ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้สึกนึกคิด (การตัดสินใจเลื่อนงาน) ความรู้สึกกดดัน (เมื่อมีการกำหนดระยะเวลา) และพฤติกรรม (การทำงานชิ้นนั้นให้เสร็จทันกำหนด) เนื่องจากความแตกต่างของ 3 องค์ประกอบพื้นฐานเหล่านี้ ทำให้สามารถคาดการณ์ได้ว่า ระหว่างการผัดวันประกันพรุ่งแบบตั้งใจ และไม่ตั้งใจ จะมีพื้นฐานการนึกคิดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในระดับที่แตกต่างกัน

Wells และ Matthews (2015) ได้นำเสนอรูปแบบกระบวนการพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับทฤษฎีการรู้คิด (Metacognition) ที่มีชื่อว่า The Self-Regulatory Executive Function Model (S-REF) ซึ่งแบบจำลอง S-REF เป็นแบบจำลองที่ได้มุ่งเน้นอธิบายเกี่ยวกับการรับรู้ของบุคคล ที่หมายถึงการนำข้อมูลจากความจำของบุคคลไปแปลความหมายจนเกิดเป็นความรู้ความเข้าใจว่าข้อมูลหรือสิ่งเรานั้นคืออะไร โดยเราสามารถแบ่งการรับรู้ออกได้เป็น 3 ระดับ คือ (1) การรับรู้แบบอัตโนมัติ (2) การรับรู้ระยะสั้น และ (3) การรับรู้ระยะยาวที่มีผลต่อความสำนึกรู้ความคิดของตนเอง (Metacognition) ซึ่งหลักการสำคัญของแบบจำลอง S-REF นั้นจะเน้นเนื้อหาไปที่การรู้ความคิดของตนเอง (Metacognition) ซึ่งในการศึกษาทางคลินิกจะมีความเชื่อว่า เมื่อบุคคลมีความผิดปกติทางอารมณ์ (Affective Dysfunction) และเกิดการครุ่นคิด โดยที่บุคคลจะสนใจข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง แทนที่จะใส่ใจในวิธีแก้ปัญหา หรือกำหนดการกระทำที่มีเป้าหมาย โดยเฉพาะในกลุ่มบุคคลที่มีความเชื่อในเชิงบวก (Metacognitive Belief) ที่มักจะมีความเชื่อว่าการครุ่นคิดมีประโยชน์ อาทิ บุคคลจะต้องครุ่นคิดเหตุการณ์ร้ายในอดีตเพื่อที่จะเข้าใจ และจะมีแรงจูงใจในการครุ่นคิดต่อไป และเมื่อเริ่มครุ่นคิดช้า ๆ ซ้ำไปซ้ำมาแล้ว ความเชื่อเกี่ยวกับการครุ่นคิดก็จะเปลี่ยนเป็นเชิงลบ อาทิ การครุ่นคิด

ทำให้ฉันทป่วยทางกาย หรือการครุ่นคิดซ้ำ ๆ ทำให้บุคคลไม่สามารถควบคุมตัวเองได้ จนมีส่วนทำให้เกิดเป็นภาวะ หรือโรคซึมเศร้านั่นเอง ดังนั้น หากเรานำแบบจำลอง S-REF มาพิจารณา จะพบว่า แบบจำลอง S-REF มีส่วน เชื่อมโยงกับการเกิดพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่ง เนื่องมาจากหากบุคคลนั้นมีทักษะการรู้คิด (Metacognition) ซึ่งเป็นทักษะสำคัญของการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพของบุคคล เพื่อให้แต่ละบุคคลสามารถควบคุม กำกับ กระบวนการทางปัญญาของตนได้ หรือรู้ตัวว่าตนเองกำลังอยู่ในกระบวนการคิดใด และสามารถควบคุมตนเอง ให้ทำตามสิ่งที่มุ่งหวังไว้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Rabin, Fogel, และ Nutter-Upham (2011) ที่ได้ เสนอแนวความคิดว่า ทักษะการรู้คิดเชิงบริหารของบุคคล (Executive Functioning) เป็นการทำงานของสมอง ส่วนหน้า (Frontal Brain) ในส่วนด้านการจัดการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในชีวิต โดยอาศัยกระบวนการทาง ปัญญา (Cognitive Process) ต่าง ๆ เช่น การยับยั้งความคิด การแก้ปัญหา การวางแผน การวางแผน การปฏิบัติ (Goal-Directed Behavior) การจดจำ ความยืดหยุ่นทางปัญญา (Cognitive Flexibility) ล้วนแต่ เป็นความสามารถในการควบคุมความคิดตนเอง ซึ่งถ้าหากบุคคลมีการฝึกฝนทักษะการรู้คิดเชิงบริหารก็ย่อม สามารถลดความล้มเหลวในการควบคุมหรือกำกับตนเองอันเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมผัดวัน ประกันพรุ่งลงได้

Fernie, Bharucha, Nikcevic, และ Spada (2016) ได้แบ่งพฤติกรรมการณ์ผัดวันประกันพรุ่งออกเป็น 2 แบบ คือ (1) การตั้งใจผัดวันประกันพรุ่ง (Intentional Procrastination) ที่บุคคลมีความตั้งใจ สมครใจ หรือ เจตนาที่จะผัดวันประกันพรุ่งเพื่อประโยชน์ของการดำเนินงาน เช่น การผัดวันประกันพรุ่งช่วยให้บุคคลสามารถ ตั้งรับกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้เพิ่มเติมมากขึ้น เป็นต้น และ (2) การไม่ตั้งใจ หรือเจตนาที่จะผัดวัน ประกันพรุ่ง (Unintentional Procrastination) นั้นมักจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความวิตกกังวล รู้สึกเครียด หรือ ไม่มีพลังใจในการเริ่มต้นการดำเนินงานอันเป็นสาเหตุที่นำไปสู่การขาดความพยายามในการทำงาน ส่งผลทำให้ การดำเนินงานไม่สามารถเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนดได้

2) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Cömert และ Dönmez (2019) ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้พฤติกรรมการณ์เลื่อนหรือการผัดวันประกันพรุ่ง กับภาระงานที่มากเกินไปของผู้บริหารสถานศึกษา และคุณครู ในงานวิจัยนี้ ผู้บริหารโรงเรียนทั้งหมด จำนวน 12 คน และครู จำนวน 18 คน ที่ทำงานในโรงเรียนต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น 6 แห่งประกอบไปด้วย โรงเรียนในระดับ ประถมศึกษา จำนวน 3 แห่ง และโรงเรียนในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 3 แห่ง ได้รับการสัมภาษณ์โดยใช้เทคนิค การวิจัยเชิงคุณภาพ หรือ กรณีศึกษา (Case Study) เพื่อให้ได้รับความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับการรับรู้พฤติกรรม การณ์เลื่อนหรือการผัดวันประกันพรุ่งกับภาระงานที่มากเกินไปของผู้บริหารสถานศึกษา และคุณครู กำหนดให้ผู้บริหาร และคุณครูที่จะได้รับการสัมภาษณ์ถูกวัดผล โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบความหลากหลายสูงสุด ซึ่งเป็นวิธีการ สุ่มตัวอย่างแบบหนึ่ง ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้รับในการวิจัยนี้ ถูกรวบรวมโดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเอง ภายใต้ขอบเขตของงานวิจัยนี้ เนื้อหาของสิ่งที่ค้นพบในเชิง คุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนทั้งหมด ($f = 12$) ระบุว่าพวกเขาไม่ได้เลื่อนหรือผัดวันประกัน

พุ่มในงานที่เกี่ยวข้องกับนักเรียน เจ้าหน้าที่ และการศึกษาในโรงเรียน แต่พวกเขาชี้ให้เห็นว่าบางครั้งสถานการณ์อาจล่าช้า คุณครูที่ถูกสัมภาษณ์จำนวนมาก ($f = 13$) ระบุว่าผู้บริหารเลื่อนงานจำนวนมากในโรงเรียน ในส่วนของเนื้อหา การปรับเปลี่ยนภายในของผู้บริหารไม่เพียงแต่การถูกคว่ำบาตรจากภายนอกเท่านั้น แต่ยังสามารถปรับปรุงการจัดการเวลาที่มีประสิทธิภาพ และทักษะการกำกับดูแลภายในให้ดีขึ้นอีกด้วย

Saplavska และ Jerkunkova (2018) ศึกษาเกี่ยวกับความเชื่อมโยงระหว่างการพัฒนาประจำวันประจักษ์พุ่มทางวิชาการ และความวิตกกังวลในหมู่นักศึกษา ซึ่งผู้เข้าร่วมวิจัยในการศึกษาครั้งนี้ เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 คณะวิศวกรรมศาสตร์อายุ 20-27 ปี จำนวน 60 คน ของมหาวิทยาลัยแลทเวีย (Latvia University of Life Sciences and Technologies) แบบวัดผลการพัฒนาประจำวันประจักษ์พุ่มถูกใช้เพื่อวัดการพัฒนาประจำวันประจักษ์พุ่มทางวิชาการของคลังเก็บความวิตกกังวลตามลักษณะรัฐ (แบบฟอร์ม Y) ถูกนำมาใช้เพื่อสำรวจความวิตกกังวล การศึกษาพบว่า ผู้เข้าร่วมวิจัยแสดงให้เห็นถึงการพัฒนาประจำวันประจักษ์พุ่มทางวิชาการในระดับสูง จำนวน 48% ระดับปานกลางจำนวน 27% และในระดับต่ำ จำนวน 25% ความเชื่อมโยงระหว่างการพัฒนาประจำวันประจักษ์พุ่มทางวิชาการกับสถานการณ์และความวิตกกังวลส่วนบุคคลถูกเปิดเผย ข้อมูลที่ได้รับแสดงให้เห็นว่า เมื่อสถานการณ์และความวิตกกังวลส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น ระดับของการพัฒนาประจำวันประจักษ์พุ่มทางวิชาการก็เพิ่มขึ้นเช่นกัน

Ng (2018) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมพัฒนาประจำวันประจักษ์พุ่มและการกำกับตนเอง โดยมีแรงจูงใจใฝ่นิยมเป็นตัวแปรสื่อ ในนักเรียนชาวสิงคโปร์ระดับเกรด 8-9 โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 442 คน ผลการศึกษาวิเคราะห์ผ่านโมเดลเชิงโครงสร้าง (SEM) พบว่า พฤติกรรมพัฒนาประจำวันประจักษ์พุ่ม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการให้คุณค่าในงาน การรับรู้ความสามารถตนเอง และการทดสอบความวิตกกังวล ผลการทดสอบค่าที่ ด้วยสถิติ t-test พบว่า เพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจใฝ่นิยมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่า พฤติกรรมพัฒนาประจำวันประจักษ์พุ่มมีอิทธิพลต่อการกำกับตนเอง โดยมีแรงจูงใจใฝ่นิยมเป็นตัวแปรสื่ออย่างมีนัยสำคัญอีกด้วย

Batool, Khursheed, และ Jahangir (2017) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของพฤติกรรมพัฒนาประจำวันประจักษ์พุ่มทางการเรียนกับการเห็นคุณค่าในตนเองในระดับต่ำ โดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเองทางวิชาการเป็นตัวแปรสื่อ โดยการศึกษาได้ออกแบบให้การเห็นคุณค่าในตนเองมีบทบาททั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมพัฒนาประจำวันประจักษ์พุ่มทางการเรียนผ่านการรับรู้ความสามารถของตนเองทางวิชาการ กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 502 คน เป็นเพศชาย 210 คน และเพศหญิง 292 คน มีอายุระหว่าง 22-24 ปี เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองของ Pintrich และ De Groot (1990) แบบวัดการเห็นคุณค่าของตนเอง ของ Rosenberg (1965) และแบบประเมินพฤติกรรมพัฒนาประจำวันประจักษ์พุ่มสำหรับนักศึกษาของ Solomon และ Rothblum (1984) ผลการศึกษา จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในเชิงเหตุและผลหรือการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองทางวิชาการมีบทบาทในการเป็นตัวแปรสื่อระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเองกับพฤติกรรมพัฒนาประจำวันประจักษ์พุ่มทางการเรียน ซึ่งร้อยละ 18 ของความแปรปรวนในการพัฒนาประจำวันประจักษ์พุ่มทางวิชาการ เกิดจากผลกระทบทางอ้อมของการเห็นคุณค่าในตนเองผ่านการรับรู้ความสามารถใน

ตนเองทางวิชาการ และการทดสอบ T-test เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างคะแนนพฤติกรรมการผัดวันประกันพรุ่งทางการเรียนระหว่างนักศึกษาชายและหญิง พบว่า คะแนนพฤติกรรมการผัดวันประกันพรุ่งทางการเรียนของนักศึกษาชายสูงกว่านักศึกษาหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Duru และ Balkis (2017) ศึกษาโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่ง การเห็นคุณค่าในตนเอง ประสิทธิภาพทางการเรียน และความอยู่ดีมีสุข ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีในประเทศตุรกี จำนวน 348 ราย ผลการศึกษายืนยันได้ว่า พฤติกรรมการผัดวันประกันพรุ่งและการเห็นคุณค่าในตนเองมีผลต่อการทำนายลักษณะของความอยู่ดีมีสุข และยังพบว่า ทั้งพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งและประสิทธิภาพทางการเรียนมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการเห็นคุณค่าในตนเอง โดยที่การเห็นคุณค่าในตนเองทำหน้าที่เป็นตัวแปรสื่อของความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งกับความอยู่ดีมีสุข นอกจากนี้ยังพบว่า อิทธิพลทางตรงของพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งที่มีต่อความอยู่ดีมีสุขโดยมีการเห็นคุณค่าในตนเองเป็นตัวแปรสื่อ นั้น มีผลต่อประสิทธิภาพการเรียนเป็นอย่างมาก

Nabelkova และ Ratkovska (2015) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการจัดวางแผนที่กลยุทธ์เพื่อการก้าวข้ามผ่านหรือเอาชนะพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสโลวัก โดยศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งกับปัจจัยการป้องกัน ได้แก่ การยึดมั่นในกฎข้อบังคับ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ซึ่งแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับทัศนคติเชิงบวกเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่ใช้เพื่อเอาชนะพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่ง ผลการศึกษายืนยันพบว่า ปัจจัยด้านการยึดมั่นในกฎข้อบังคับในทุกประเด็น ได้แก่ ความเด็ดขาด (Decisiveness) ความวิริยะอุตสาหะ (Persistence) และการมีวินัยในตนเอง (Self-discipline) มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่ง โดยการมีวินัยในตนเองมีค่าสหสัมพันธ์เชิงลบต่อพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งมากที่สุด ($r = 0.58$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

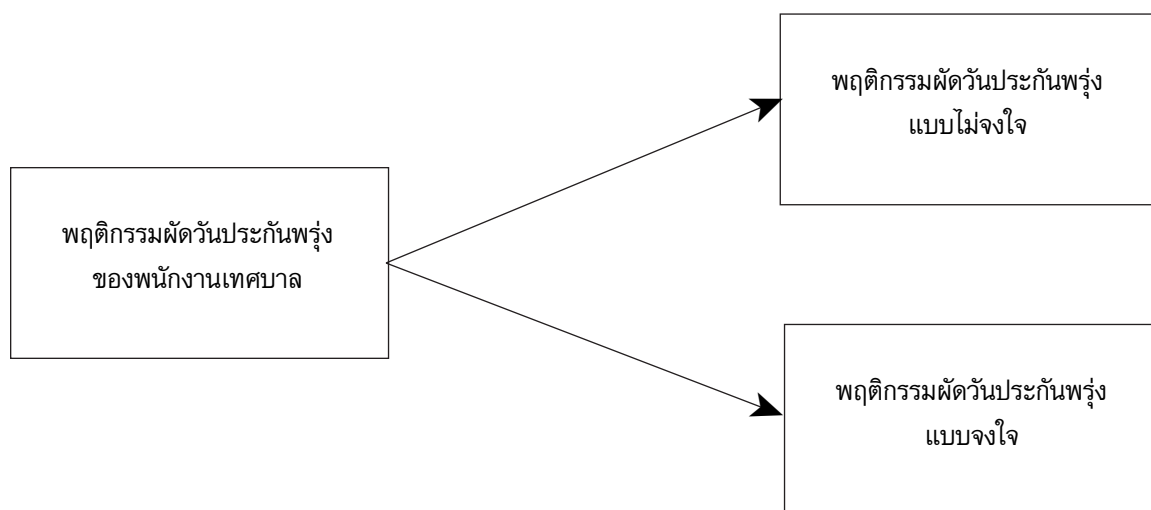
Pahlavani, Nezhad, และ Nezhad (2015) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเองกับพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งและการรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคลากรในองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีแห่งชาฮีดาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 217 คน ด้วยเทคนิคการสุ่มอย่างง่าย ผลการศึกษานำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยการหาค่าสหสัมพันธ์และการวิเคราะห์สมการถดถอย ผลการศึกษาพบว่า การเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ความสามารถในตนเอง ผลการวิเคราะห์สมการถดถอย พบว่า มีตัวแปร 3 ตัวที่ร่วมกันทำนายระดับการเห็นคุณค่าในตนเอง ได้แก่ การควบคุมตนเอง (Self-control) ร้อยละ 20.1 ความฟุ้งซ่าน (Distraction) ร้อยละ 3.8 และพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่ง (Procrastination) ร้อยละ 2.2

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลภายใต้โครงสร้างเชิงองค์ประกอบพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งของ Chu & Choi

สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งของพนักงานเทศบาลในครั้งนี้ ได้นำเอาทฤษฎีการผัดวันประกันพรุ่งของ Chu และ Choi (2005) มาเป็นตัวแบบในการพัฒนาโมเดลโครงสร้างองค์ประกอบพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งของพนักงานเทศบาล ร่วมกับการพัฒนาตัวแปรสังเกตได้ตามแต่ละองค์ประกอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นพนักงานเทศบาลทั้ง 3 แห่ง ซึ่งพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งของพนักงานเทศบาล แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งแบบไม่ตั้งใจ (Passive Procrastination) และ พฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งแบบตั้งใจ (Active Procrastination) โดยโมเดลสมมติฐานองค์ประกอบพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งของพนักงานเทศบาลที่ใช้เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โมเดลสมมติฐานองค์ประกอบพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งของพนักงานเทศบาล

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1) การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกพนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 12 คน ซึ่งจำนวนของผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยพิจารณาตามการอ้อมตัวของข้อมูล แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งสำหรับการปฏิบัติงาน โดยคำถามเป็นแบบกึ่งโครงสร้างที่ครอบคลุมเรื่องพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งตามองค์ประกอบของ Chu และ Choi (2005) จำนวน 2 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งแบบไม่ตั้งใจ และ

พฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งแบบจงใจ โดยข้อความคำถามการสัมภาษณ์อาจารย์ที่ปรึกษาหลักและผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของเนื้อหา และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำไปพัฒนาเป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณต่อไป

2) การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานเทศบาลในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ เทศบาลนครนครปฐม จำนวน 128 คน เทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 158 คน และเทศบาลเมืองรังสิต จำนวน 199 คน รวมทั้งสิ้น 485 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานเทศบาลในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Hair, Black, Babin, และ Anderson (2010) คือ หน่วยตัวอย่าง 10 หน่วยต่อตัวแปรที่สังเกตได้ 1 ตัว ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ตัวชี้วัดหรือข้อความคำถามพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ โดยมีข้อความที่มีค่า IOC ตามเกณฑ์ (.80-1.00) จำนวน 20 ข้อหรือตัวชี้วัด ดังนั้น ขนาดตัวอย่างควรมี 200 คน ทั้งนี้เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลที่จะได้รับจึงเก็บเพิ่มเติมเป็น 250 คน ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ดังนี้ เทศบาลนครนครปฐม จำนวน 66 คน เทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 81 คน และเทศบาลเมืองรังสิต จำนวน 103 คน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งภายใต้โครงสร้างเชิงองค์ประกอบพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งของ Chu และ Choi (2005) ที่แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งแบบไม่จงใจ (Passive Procrastination) และพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งแบบจงใจ (Active Procrastination) ซึ่งมีข้อความ จำนวน 20 ข้อที่พัฒนามาจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นบุคลากรระดับต่าง ๆ ของเทศบาลนครทั้ง 3 แห่ง โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานเทศบาลนครนครปฐม จำนวน 50 คน จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นหรือค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .904 ซึ่งเหมาะสมที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ได้ทำบันทึกของความอนุเคราะห์ไปยังบริหารสำนักงานเทศบาลทั้ง 3 แห่งเพื่อการแจกแบบสอบถามไปยังพนักงานตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการแบ่งชั้นภูมิข้างต้น ซึ่งได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 212 ราย ซึ่งมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาบันทึกลงโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการตรวจสอบความถูกต้อง และการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) การประมวลผลข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานเทศบาลในเขตปริมณฑลทั้ง 3 แห่ง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน

2) นำข้อคำถามที่เป็นตัวแปรสังเกตได้ขององค์ประกอบพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าความเบ้ (SK) และค่าความโด่ง (KU) จำนวน 20 ตัวแปร เพื่อศึกษาลักษณะการแจกแจงข้อมูลของตัวแปรแต่ละตัว พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวแปรมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน และตัวแปรทุกตัวมีการแจกแจงแบบปกติ เนื่องจากค่าความเบ้และค่าความโด่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ซึ่งได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่าค่าความเบ้ที่มีค่าไม่เกิน 3.0 และค่าความโด่งที่มีค่าไม่เกิน 10.0 สามารถที่จะยอมรับได้ว่าข้อมูลมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ (Kline, 2005) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยต่อไปโดยไม่มี การแปลงค่าของข้อมูล

3) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนของข้อคำถามข้อนั้นกับคะแนนรวมของข้อที่เหลือ โดยคำถามข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกน้อยกว่า 0.20 ควรตัดออกหรือปรับปรุง (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, สุกมาส อังสุโชติ, และอัจฉรา ชำนิประศาสน์, 2550) พบว่า มีข้อคำถามที่ควรตัดออกจำนวน 7 ข้อ เหลือคำถามที่สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ผลการวิจัยต่อได้ทั้งหมด 13 ข้อ

4) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factors Analysis) การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับแรกและอันดับสอง โดยทั้งสองรูปแบบวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Mplus 7.0

ผลการวิจัย

1) ข้อมูลทั่วไปของพนักงานเทศบาลในเขตปริมณฑล

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานเทศบาลในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร จำนวน 212 คน ที่ใช้เป็นข้อมูลเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสถานะทางเพศส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.5 มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.4 และส่วนมาเป็นลูกจ้าง/พนักงานชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 54.7 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของพนักงานเทศบาลในเขตปริมณฑล

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานเทศบาลในเขตปริมณฑล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	102	48.1
หญิง	110	51.9
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	6	2.8
21-30 ปี	66	31.1
31-40 ปี	71	33.5
41-50 ปี	53	25.0
51 ปีขึ้นไป	16	7.5
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	72	34.0
ปริญญาตรี	111	52.4
สูงกว่าปริญญาตรี	29	13.7
ประเภทตำแหน่งงาน		
ข้าราชการ	77	36.3
พนักงานราชการ	19	9.0
ลูกจ้าง/พนักงานชั่วคราว	116	54.7

2) การตรวจสอบความเหมาะสมและการวิเคราะห์เพื่อยืนยันองค์ประกอบ

2.1) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

พบว่า ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิเคราะห์เพื่อยืนยันองค์ประกอบของพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งของพนักงานเทศบาลในครั้งนี้ มีความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิค Factor Analysis ได้ ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากค่า Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) ที่มีค่าเท่ากับ .815 และในส่วนของค่า Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 3315.410 ($p < .000$) แสดงว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรไม่เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ (Identity Matrix) ซึ่งมีความหมายว่า ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อยืนยันองค์ประกอบของพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งของพนักงานเทศบาลในครั้งนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ตัวแปรที่ได้จากแบบสอบถามในครั้งนี้สามารถนำไปวิเคราะห์เพื่อยืนยันองค์ประกอบได้ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบจำแนกตามรายด้าน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

ตัวแปร	องค์ประกอบพฤติกรรมพัฒนาประจำวันประกันพ่วง	
	แบบไม่ตั้งใจ	แบบตั้งใจ
PB1 ฉันไม่ตั้งใจที่จะชะลอการทำงานของฉันแต่เพราะฉันไม่มีความรู้เพียงพอที่จะตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบจึงทำให้งานล่าช้า	.593	
PB3 ฉันไม่ได้ต้องการที่จะพัฒนาการทำงานของฉันออกไปแต่เพราะฉันยังไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะตัดสินใจในงานจึงทำให้งานเสร็จไม่ทันเวลา	.697	
PB4 ฉันไม่ได้ตั้งใจที่จะปล่อยความตั้งใจในงานแต่เพราะฉันยังขาดความเข้าใจในงานที่เพียงพอจึงไม่สามารถที่จะลงมือทำงานให้สำเร็จได้ตามกำหนด	.734	
PB5 ฉันไม่ได้ตั้งใจที่จะเลื่อนการลงมือทำงานที่ได้รับมอบหมายออกไปแต่เพราะว่างานนั้นไม่ตรงกับความรู้ ความสามารถของฉันจึงไม่สามารถที่จะลงมือทำให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด	.722	
PB7 ฉันไม่ค่อยมีสมาธิในงานที่ทำ จึงไม่สามารถที่จะลงมือกระทำสิ่งเหล่านั้นได้อย่างรวดเร็วทันเวลา	.629	
PB8 ฉันมักจะทบทวนสิ่งที่ได้รับมอบหมายเข้าไปซ้ำมาบ่อยครั้งจึงไม่สามารถที่จะลงมือกระทำสิ่งเหล่านั้นได้อย่างรวดเร็วทันเวลา	.682	
PB9 ฉันมักจะลังเลในงานที่ได้รับมอบหมายจึงหลีกเลี่ยงการลงมือกระทำในงานในทันที	.637	
PB10 ฉันวางแผนอย่างตั้งใจที่จะชะลอการทำงานบางอย่างออกไปเพื่อลงมือทำงานที่มีลำดับความสำคัญมากกว่าก่อน		.668
PB11 ฉันไม่ลังเลที่จะเลื่อนการลงมือกระทำในงานบางอย่างออกไปเพราะมีงานอื่นที่สำคัญกว่าให้ลงมือกระทำก่อน		.626
PB12 ฉันเจตนาที่จะหยุดการทำงานบางอย่างเพื่อลงมือกระทำงานอื่นที่เข้ามาแทรกและสำคัญกว่า		.523
PB13 ฉันพร้อมที่จะเลื่อนการทำงานที่มีความสำคัญไม่มากออกไปเพื่อจะได้มีเวลาลงมือทำงานที่สำคัญกว่าในระยะเวลาที่มากกว่าด้วยเช่นกัน		.565
PB15 ฉันมักจะมีความพยายามและพลังอันแรงกล้าเมื่อต้องเผชิญกับสภาวะกดดันในช่วงเวลาใกล้กำหนดส่งงาน		.462
PB19 การตัดสินใจลงมือกระทำในห้วงเวลาสุดท้าย ไม่ได้ทำให้งานของฉันมีประสิทธิภาพแตกต่างไปจากเดิม		.218

2.2) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

การวิเคราะห์ในขั้นตอนนี้เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลแบบวัดของพฤติกรรม ผัดวันประกันพรุ่ง (ProBe) ประกอบด้วย 2 ตัวแปร ได้แก่ พฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งในการปฏิบัติงานแบบไม่สนใจ (Pass) และพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งในการปฏิบัติงานแบบตั้งใจ (Active) ดังนี้

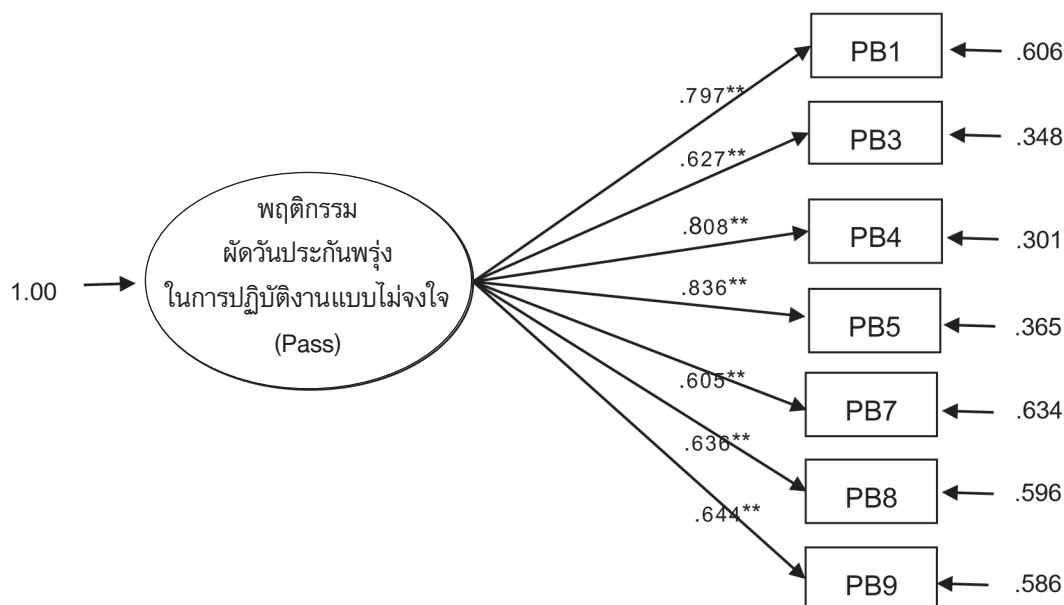
2.2.1) พฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งในการปฏิบัติงานแบบไม่สนใจ (Pass)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดล การวัดพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งในการปฏิบัติงานแบบไม่สนใจ (Pass) ประกอบประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 7 ตัวแปร โดยผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดพฤติกรรม ผัดวันประกันพรุ่งในการปฏิบัติงานแบบไม่สนใจ แสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งในการปฏิบัติงานแบบ ไม่สนใจ (Pass)

ตัวแปรสังเกตได้	อักษรย่อ	ผลการวิเคราะห์			
		β	SE	t	R ²
1. ฉันมักจะไม่ลงมือทำงานในทันทีเนื่องจากมักจะให้ความสนใจในสิ่งที่รับรู้ที่เข้ามาใหม่ ๆ อยู่เสมอ	PB1	.627**	.038	16.647	.394
2. ฉันไม่ค่อยมีสมาธิในงานที่ทำ จึงไม่สามารถที่จะลงมือกระทำสิ่งเหล่านั้นได้อย่างรวดเร็วทันเวลา	PB3	.808**	.025	32.814	.652
3. ฉันมักจะลังเลในงานที่ได้รับมอบหมายจึงหลีกเลี่ยงการลงมือกระทำในทันที	PB4	.836**	.022	38.284	.699
4. ฉันเจตนาที่จะหยุดการทำงานบางอย่างเพื่อลงมือกระทำงานอื่นที่เข้ามาแทรกและสำคัญกว่า	PB5	.797**	.024	32.595	.635
5. เมื่อใกล้กำหนดเวลาส่งงาน แม้จะรู้สึกกดดันแต่ฉันก็ชอบที่จะปฏิบัติงานในสถานะเช่นนั้น	PB7	.605**	.039	15.665	.366
6. การตัดสินใจลงมือกระทำในห้วงเวลาสุดท้ายมักจะทำให้งานของฉันมีประสิทธิภาพเสร็จทันเวลาอยู่เสมอ	PB8	.636**	.038	16.803	.404
7. ฉันเชื่อมั่นว่าจะสามารถบริหารจัดการเวลาได้จึงเลื่อนกำหนดการทำงานไปในช่วงระยะเวลาสุดท้ายอยู่เสมอ	PB9	.644**	.036	18.099	.414
$\chi^2 = 15.044$, $df = 10$, $\chi^2/df = 1.504$, $p = .131$, $RMSEA = .039$, $SRMR = .018$, $CFI = .995$, $TLI = .990$					

หมายเหตุ: ** $p < .01$



ภาพที่ 2 โมเดลการวัดพฤติกรรมพัฒนาตัวประกันพ่วงในการปฏิบัติงานแบบไม่ตั้งใจ (Pass)

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดพฤติกรรมพัฒนาตัวประกันพ่วงในการปฏิบัติงานแบบไม่ตั้งใจ (Pass) ปรากฏว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งพิจารณาได้จาก $\chi^2 = 15.044$, $df = 10$, $\chi^2/df = 1.504$, $p = .131$, $RMSEA = .039$, $SRMR = .018$, $CFI = .995$ และ $TLI = .990$ โดย p มากพอที่จะไม่ปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่า ผลการทดสอบค่า χ^2 แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานที่ว่า โมเดลการวัดมีความตรงเชิงโครงสร้างซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์หัตถ์ $RMSEA$ ที่มีค่าน้อยกว่า .07 RMR $SRMR$ CFI และ TLI มีค่า .95 ขึ้นไป (Hair et al., 2010)

ส่วนผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดพฤติกรรมพัฒนาตัวประกันพ่วงในการปฏิบัติงานแบบไม่ตั้งใจ (Pass) ปรากฏว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ทั้ง 7 มีค่าเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดย ซึ่งจัดเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานจากมากไปน้อย ดังนี้ PB5 PB4 PB1 PB9 PB8 PB3 และ PB7 มีค่าเท่ากับ .836, .808, .797, .644, .636, .627 และ .605 ตามลำดับ ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (R^2) ของตัวแปรสังเกตได้ แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบของโมเดลการวัดพฤติกรรมพัฒนาตัวประกันพ่วงในการปฏิบัติงานแบบไม่ตั้งใจ โดยมีความแปรปรวนร่วมกันอยู่ระหว่าง ร้อยละ 36.60-69.90

2.2 พฤติกรรมพัฒนาตัวประกันพ่วงในการปฏิบัติงานแบบตั้งใจ (Active)

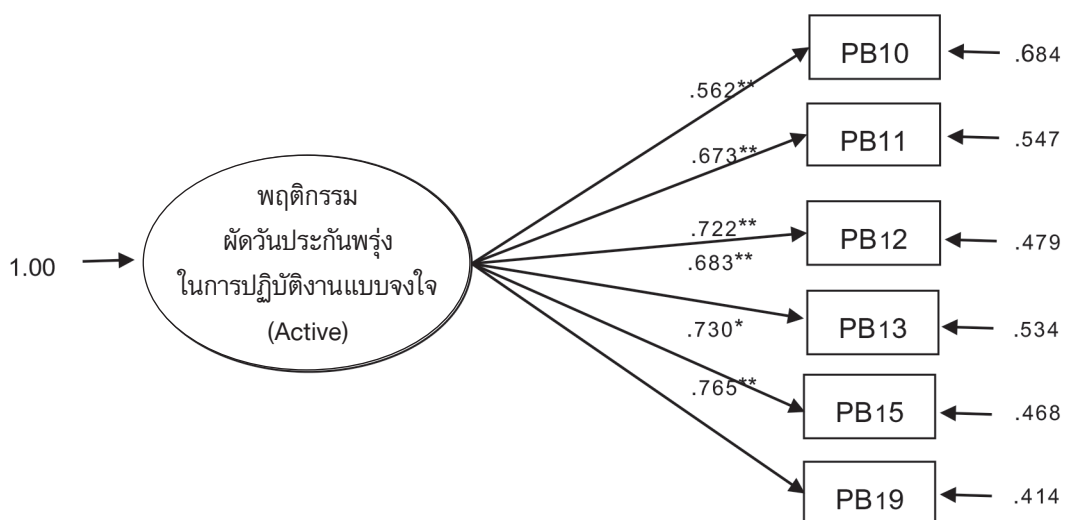
ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัดพฤติกรรมพัฒนาตัวประกันพ่วงในการปฏิบัติงานแบบตั้งใจ (Active) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร

โดยผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดพฤติกรรมพัฒน์ ประกันพ่วงในการปฏิบัติงานแบบจงใจ แสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดพฤติกรรมพัฒน์ประกันพ่วงในการปฏิบัติงานแบบ จงใจ (Active)

ตัวแปรสังเกตได้	อักษรย่อ	ผลการวิเคราะห์			
		β	SE	t	R ²
1. ฉันเจตนาที่จะหยุดการทำงานบางอย่างเพื่อลงมือ ภาระงานอื่นที่เข้ามาแทรกและสำคัญกว่า	PB10	.562**	.044	12.782	.316
2. เมื่อใกล้กำหนดเวลาส่งงาน แม้จะรู้สึกกดดัน แต่ฉันก็ชอบที่จะปฏิบัติงานในสภาวะเช่นนั้น	PB11	.673**	.037	18.111	.453
3. ฉันมักจะมีความพยายามและพลังอันแรงกล้าเมื่อ ต้องเผชิญกับสภาวะกดดันในช่วงเวลาใกล้กำหนดส่งงาน	PB12	.722**	.034	21.150	.521
4. การตัดสินใจลงมือกระทำในห้วงเวลาสุดท้ายมักจะ ทำให้งานของฉันมีประสิทธิภาพเสร็จทันเวลาอยู่เสมอ	PB13	.683**	.038	18.009	.466
5. ฉันเชื่อมั่นว่าจะสามารถบริหารจัดการเวลาได้จึงเลื่อน กำหนดการทำงานไปในช่วงระยะเวลาสุดท้ายอยู่เสมอ	PB15	.730**	.033	22.033	.532
6. การตัดสินใจลงมือกระทำในห้วงเวลาสุดท้ายไม่ได้ ทำให้งานของฉันมีประสิทธิภาพแตกต่างไปจากเดิม	PB19	.765**	.032	23.719	.586
$\chi^2 = 10.763$, $df = 6$, $\chi^2/df = 1.794$, $p = .096$, $RMSEA = .048$, $SRMR = .018$, $CFI = .995$, $TLI = .986$					

หมายเหตุ: ** $p < .01$



ภาพที่ 3 โมเดลการวัดพฤติกรรมพัฒน์ประกันพ่วงในการปฏิบัติงานแบบจงใจ (Active)

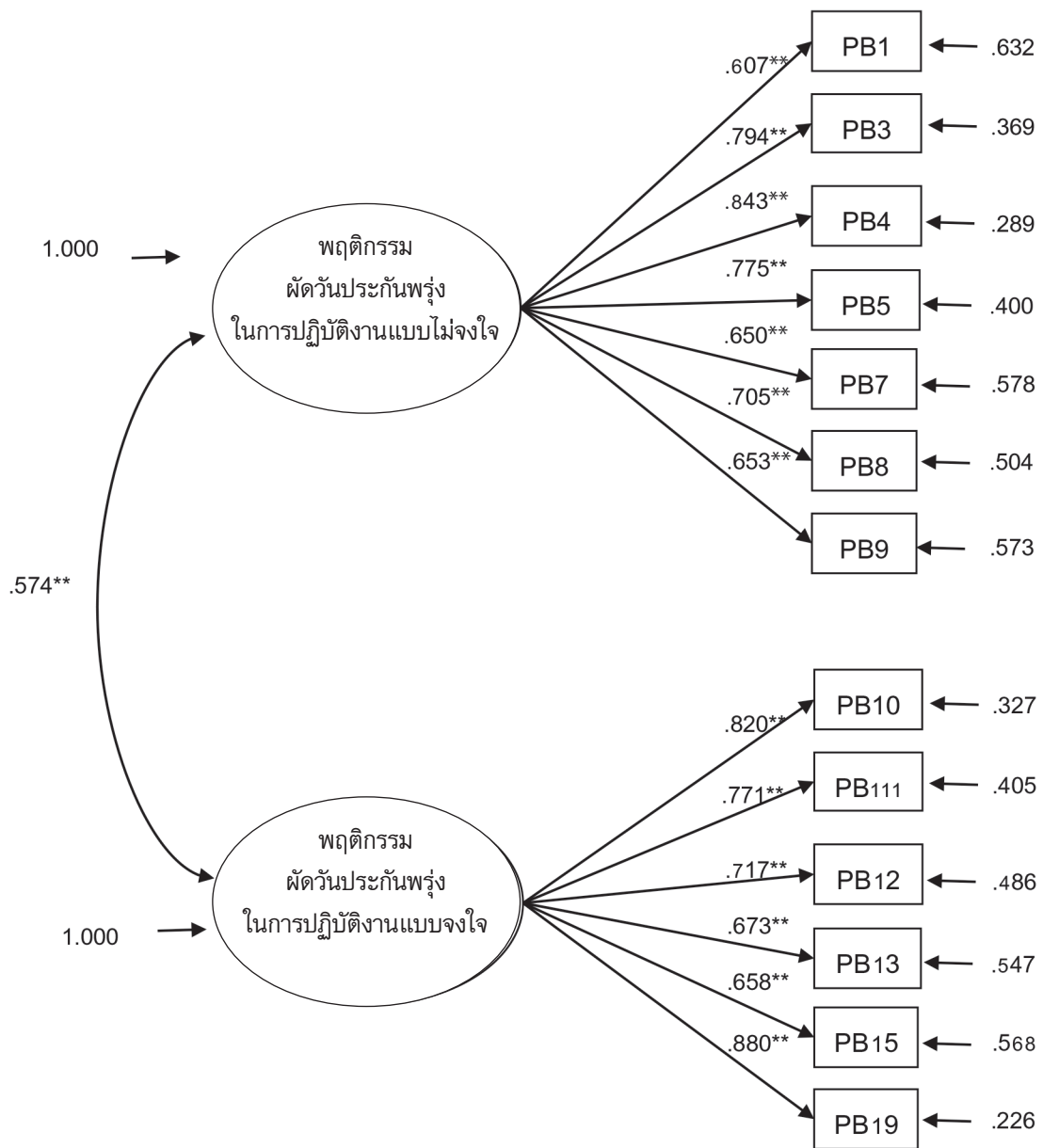
จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดพฤติกรรมพัฒนาประจำวันพรุ่งในการทำงานแบบจงใจ (Active) ปรากฏว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งพิจารณาได้จาก $\chi^2 = 10.763$, $df = 6$, $\chi^2/df = 1.794$, $p = .096$, $RMSEA = .048$, $SRMR = .018$, $CFI = .995$ และ $TLI = .986$ โดย p มากพอที่จะไม่ปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่า ผลการทดสอบค่า χ^2 แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานที่ว่า โมเดลการวัดมีความตรงเชิงโครงสร้างซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ดัชนี $RMSEA$ ที่มีค่าน้อยกว่า .07 $RMSEA$ $SRMR$ CFI และ TLI มีค่า .95 ขึ้นไป (Hair et al., 2010)

ส่วนผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดพฤติกรรมพัฒนาประจำวันพรุ่งในการทำงานแบบจงใจ (Active) ปรากฏว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ทั้ง 6 มีค่าเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยจัดเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานจากมากไปน้อย ดังนี้ PB19 PB15 PB12 PB13 PB11 และ PB10 มีค่าเท่ากับ .765, .730, .722, .683, .673 และ .562 ตามลำดับ ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) ของตัวแปรสังเกตได้ แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบของโมเดลการวัดพฤติกรรมพัฒนาประจำวันพรุ่งในการทำงานแบบจงใจ โดยมีความแปรปรวนร่วมกันอยู่ระหว่าง ร้อยละ 31.60-58.60

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดพฤติกรรมพัฒน์ประกันพ่วง (ProBe)

ตัวแปรสังเกตได้	อักษรย่อ	ผลการวิเคราะห์			
		β	SE	t	R ²
พฤติกรรมพัฒน์ประกันพ่วงในการปฏิบัติงานแบบไม่ตั้งใจ (Pass)					
1. ฉันมักจะไม่ลงมือทำงานในทันทีเนื่องจากมักจะให้ความสนใจในสิ่งทีรับรู้ที่เข้ามาใหม่ ๆ อยู่เสมอ	PB1	.607**	.037	16.582	.368
2. ฉันไม่ค่อยมีสมาธิในงานที่ทำ จึงไม่สามารถที่จะลงมือกระทำสิ่งเหล่านั้นได้อย่างรวดเร็วทันเวลา	PB3	.794**	.024	33.400	.631
3. ฉันมักจะล้งเลในงานที่ได้รับมอบหมายจึงหลีกเลี่ยงการลงมือกระทำงานในทันที	PB4	.843**	.021	40.410	.711
4. ฉันเจตนาที่จะหยุดการทำงานบางอย่างเพื่อลงมือกระทำงานอื่นที่เข้ามาแทรกและสำคัญกว่า	PB5	.775**	.023	33.288	.600
5. เมื่อใกล้กำหนดเวลาส่งงาน แม้จะรู้สึกกดดันแต่ฉันก็ชอบที่จะปฏิบัติงานในสภาวะเช่นนั้น	PB7	.650**	.031	20.865	.422
6. การตัดสินใจลงมือกระทำในห้วงเวลาสุดท้ายมักจะทำให้งานของฉันมีประสิทธิภาพเสร็จทันเวลาอยู่เสมอ	PB8	.705**	.029	23.883	.496
7. ฉันเชื่อมั่นว่าจะสามารถบริหารจัดการเวลาได้จึงเลื่อนกำหนดการทำงานไปในช่วงระยะเวลาสุดท้ายอยู่เสมอ	PB9	.653**	.034	19.300	.427
พฤติกรรมพัฒน์ประกันพ่วงในการปฏิบัติงานแบบจงใจ (Active)					
1. ฉันเจตนาที่จะหยุดการทำงานบางอย่างเพื่อลงมือกระทำงานอื่นที่เข้ามาแทรกและสำคัญกว่า	PB10	.820**	.029	28.629	.673
2. เมื่อใกล้กำหนดเวลาส่งงาน แม้จะรู้สึกกดดันแต่ฉันก็ชอบที่จะปฏิบัติงานในสภาวะเช่นนั้น	PB11	.771**	.026	29.816	.595
3. ฉันมักจะมีควมพยายามและพลังอันแรงกล้าเมื่อต้องเผชิญกับสภาวะกดดันในช่วงเวลาใกล้กำหนดส่งงาน	PB12	.717**	.032	22.608	.514
4. การตัดสินใจลงมือกระทำในห้วงเวลาสุดท้ายมักจะทำให้งานของฉันมีประสิทธิภาพเสร็จทันเวลาอยู่เสมอ	PB13	.673**	.029	23.274	.453
5. ฉันเชื่อมั่นว่าจะสามารถบริหารจัดการเวลาได้จึงเลื่อนกำหนดการทำงานไปในช่วงระยะเวลาสุดท้ายอยู่เสมอ	PB15	.658**	.031	21.328	.432
6. การตัดสินใจลงมือกระทำในห้วงเวลาสุดท้ายไม่ได้ทำให้งานของฉันมีประสิทธิภาพแตกต่างไปจากเดิม	PB19	.880**	.029	30.701	.774
$\chi^2 = 52.824$, $df = 42$, $\chi^2/df = 1.258$, $p = .122$, $RMSEA = .028$, $SRMR = .033$, $CFI = .996$, $TLI = .993$					

หมายเหตุ: ** $p < .01$



ภาพที่ 4 โมเดลการวัดพฤติกรรมพัฒนาประกันพ่วง (ProBe)

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่ง (ProBe) ปรากฏว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งพิจารณาได้จาก $\chi^2 = 52.824$, $df = 42$, $\chi^2/df = 1.258$, $p = .122$, $RMSEA = .028$, $SRMR = .033$, $CFI = .996$ และ $TLI = .993$ โดย p มากกว่าที่จะไม่ปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่า ผลการทดสอบค่า χ^2 แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานที่ว่า โมเดลการวัดมีความตรงเชิงโครงสร้างซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์หัตถ์ $RMSEA$ ที่มีค่าน้อยกว่า .07 RMR $SRMR$ CFI และ TLI มีค่า .95 ขึ้นไป (Hair et al., 2010)

ส่วนผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่ง (ProBe) ปรากฏว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ของตัวแปรแฝงพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งในการปฏิบัติงานแบบไม่ตั้งใจ (Pass) มี 7 ตัวแปร มีค่าเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยจัดเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานจากมากไปน้อย ดังนี้ PB4 PB3 PB5 PB8 PB9 PB7 และ PB1 มีค่าเท่ากับ .843, .794, .775, .705, .653, .650 และ .607 ตามลำดับ ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) ของตัวแปรสังเกตได้แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบของโมเดลการวัดพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งในการปฏิบัติงานแบบไม่ตั้งใจ โดยมีความแปรปรวนร่วมกันอยู่ระหว่าง ร้อยละ 36.80-71.11

ส่วนตัวแปรแฝงพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งในการปฏิบัติงานแบบตั้งใจ (Active) มี 6 ตัวแปร มีค่าเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยจัดเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานจากมากไปน้อย ดังนี้ PB19 PB10 PB11 PB12 PB13 และ PB15 มีค่าเท่ากับ .880, .820, .771, .717, .673 และ .658 ตามลำดับ ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) ของตัวแปรสังเกตได้ แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบของโมเดลการวัดพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งในการปฏิบัติงานแบบตั้งใจ โดยมีความแปรปรวนร่วมกันอยู่ระหว่าง ร้อยละ 43.20-77.40

สรุปและอภิปรายผล

สรุป

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อยืนยันองค์ประกอบของพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งตามแนวคิดของ Chu และ Choi (2005) ในบริบทของพนักงานเทศบาล ผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบของพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งในบริบทของพนักงานเทศบาล มีองค์ประกอบเป็นไปตามแนวคิดของ Chu และ Choi (2005) ที่ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ดังนี้

1) พฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งในการปฏิบัติงานแบบไม่ตั้งใจ (Passive Procrastination Behavioral) ซึ่งเป็นพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งแบบดั้งเดิมที่ต้องการจะมีการพักผ่อน ปายเบี่ยง เลื่อน ชะลอ หรือหลีกเลี่ยงการดำเนินการออกไปจนทำให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้า เสร็จไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้มักไม่ได้เกิดจากความตั้งใจแต่มีเหตุเนื่องมาจากการขาดศักยภาพที่จะตัดสินใจในงานและไม่สามารถที่จะลงมือกระทำสิ่งเหล่านั้นได้อย่างรวดเร็วทันเวลา

2) พฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งในการปฏิบัติงานแบบจงใจ (Active Procrastination Behavioral) ซึ่งเป็นพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งที่บุคคลตั้งใจ จงใจ หรือเจตนา ที่จะผัดวันประกันพรุ่ง พอใจที่จะปฏิบัติงานภายใต้ภาวะกดดัน มีความสามารถในการบริหารจัดการเวลาในการปฏิบัติงานได้ โดยเลือกที่จะปฏิบัติงานที่มีลำดับความสำคัญของงานก่อนเป็นอันดับแรก เพื่อที่จะส่งเสริมให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพและพึงพอใจต่อผลลัพธ์เพิ่มมากขึ้น

อภิปรายผล

พฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งในลักษณะนี้เปรียบเสมือนกับพฤติกรรมในเชิงลบที่ไม่พึงปรารถนาให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ดังนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรจะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เป็นเชิงบวก โดยให้ผู้ที่ผัดวันประกันพรุ่งปรับเปลี่ยนความคิดที่ผิดพลาด ให้มีเป้าหมายที่ชัดเจนโดยระบุหรือท้าทายให้เกิดความวิตกกังวลเพื่อลดพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งและอาจใช้วิธีการดำเนินการในแต่ละสาเหตุ เช่น เมื่อพนักงานมีความลำบากที่จะตัดสินใจเกี่ยวกับงานอันเป็นความรู้สึกลำบากที่นำไปสู่การเกิดพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งในเชิงลบ วิธีการที่จะใช้เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เป็นเชิงบวกนั้นจำเป็นที่จะต้องให้ความช่วยเหลือหรือคำแนะนำ ปรึกษากับบุคคลนั้น ๆ ให้มีการจัดลำดับความสำคัญของงาน พร้อมระดมความคิดเห็นเพื่อเป็นการชี้นำมติของกลุ่มมาช่วยในการตัดสินใจ เมื่องานล้นเหลือหรือเกิดข้อผิดพลาดต้องหาทางเลือกที่ดีที่สุดและก้าวไปข้างหน้าดีกว่าการที่จะไม่เคลื่อนไหวใด ๆ (พรรณวดี สมกิตติกานนท์, 2560) เป็นต้น นอกจากนี้ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุปนิสัยที่จะโน้มนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งในเชิงลบ สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน คือ (1) ลักษณะของงานที่มีสภาพแวดล้อมที่เป็นสาเหตุของการผัดวันประกันพรุ่ง (2) ความแตกต่างด้านลักษณะนิสัย (Trait) ของแต่ละบุคคล (3) ผลลัพธ์ต่อประสิทธิภาพงานที่เกิดจากการผัดวันประกันพรุ่ง และ (4) การตระหนักในข้อมูลภูมิหลังทางด้านร่างกายและการศึกษาของแต่ละบุคคลที่จะมีความเฉพาะและความสัมพันธ์กัน (Steel, 2007) อนึ่ง การเสริมสร้างให้บุคลากรมีวินัยในตนเองมากขึ้นก็จะเป็นอีกปัจจัยที่จะช่วยลดพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งให้ลดน้อยลงได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nabelkova และ Ratkovska (2015) ที่พบว่า ปัจจัยด้านการมีวินัยในตนเอง (Self-discipline) มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่ง โดยการมีวินัยในตนเองมีค่าสหสัมพันธ์เชิงลบต่อพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งมากที่สุด ($r = 0.58$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กล่าวคือ เมื่อมีวินัยในตนเองมากขึ้นระดับของพฤติกรรมการผัดวันประกันพรุ่งจะลดลง ในทางตรงกันข้ามหากการมีวินัยในตนเองน้อยก็จะมีเพิ่มพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งให้เกิดขึ้นได้มาก ดังนั้น เทศบาลควรส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมในลักษณะที่มุ่งสร้างการมีระเบียบวินัยในตนเองให้กับพนักงานเทศบาลให้เพิ่มขึ้น เช่น การตรวจสอบและให้รางวัลเมื่อพนักงานเทศบาลมาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา การส่งเสริมเชิดชูเกียรติพนักงานที่ไม่เคยละเมิดกฎระเบียบขององค์การ เป็นต้น รวมถึงการจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในองค์การให้มีความผ่อนคลายลดความตึงเครียด และวิตกกังวลในงานก็เป็นอีกปัจจัยที่สามารถลดพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งได้ ดังที่ Saplavskaya และ Jerkunkova (2018) ได้พบความเชื่อมโยงระหว่างการผัดวันประกันพรุ่งกับสถานการณ์และความวิตกกังวลส่วนบุคคลว่า เมื่อสถานการณ์และความวิตกกังวลส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น ระดับของการผัดวันประกันพรุ่งทางวิชาการก็เพิ่มขึ้นเช่นกัน ซึ่งวิธีการหนึ่งที่จะช่วย

ส่งเสริมให้เกิดสภาวะการทำงานที่ผ่อนคลาย ลดความวิตกกังวล ก็คือ การมอบหมายภาระงานที่เหมาะสมไม่หนักจนเกินไป เนื่องจากสภาวะการปฏิบัติงานที่หนักหรือมากจนเกินระดับความสามารถของคนหนึ่ง ๆ จะนำมาซึ่งพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งได้ ดังการศึกษาของ Cömert และ Dönmez (2019) ที่พบว่า การบริหารจัดการของผู้บริหารที่ไม่มีการจัดการด้านระยะเวลาที่มีประสิทธิภาพที่ดีพอจะนำไปสู่การเลื่อนและสะสมของภาระงานของผู้ใต้บังคับบัญชาจนไม่สามารถที่จะปฏิบัติงานได้ทันตามกำหนดเวลา จนนำไปสู่พฤติกรรมการผัดวันประกันพรุ่งจนถึงการเพิกเฉยต่อคำสั่งหรือการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

พฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งในการปฏิบัติงานแบบจงใจถือได้ว่าเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานในเชิงบวก ดังนั้น จึงเป็นรูปแบบของพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งที่ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดในพนักงานของเทศบาล ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานเทศบาลทำงานโดยสามารถควบคุมเวลา การแก้ปัญหา และการสร้างผลผลิตของงานภายใต้ความกดดันในห้วงระยะเวลาที่ใกล้กำหนดการส่งงานได้ (Emerson, 2013) การสร้างพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งในเชิงบวกยังเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้พนักงานมีความตื่นตัวและรับรู้ในความสามารถของตนเองได้ตลอดเวลา (Klassen, Krawchuk, Lynch, & Rajani, 2008) ทั้งนี้การจะเปิดการรับรู้ของพนักงานเพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งให้เป็นไปในเชิงบวกได้นั้นสิ่งสำคัญคือ การได้รับกำลังใจ คำชื่นชม และการยอมรับนับถือในความสามารถเมื่อพนักงานนั้น ๆ ได้ทำงานได้สำเร็จตามกำหนดเวลา (Perry, 2012) ซึ่งการส่งเสริมให้เกิดสภาพการปฏิบัติงานในลักษณะนี้จะนำไปซึ่งการกำกับตนเองของพนักงานเทศบาลที่ดีพอที่จะส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งที่ลดน้อยลงได้ ดังที่ Ng (2018) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่ง และการกำกับตนเอง ที่พบว่า พฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งมีอิทธิพลต่อการกำกับตนเอง โดยมีแรงจูงใจในใฝ่ฝันเป็นตัวแปรสื่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้ ตามที่ได้รับบุคความหมายของพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งในการปฏิบัติงานแบบจงใจที่บุคคลหนึ่ง ๆ จะแสดงออกพฤติกรรมในลักษณะดังกล่าวนี้ได้ นั่น จะต้องมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานภายใต้ภาวะกดดันมีความสามารถในการบริหารจัดการเวลาในการปฏิบัติงานได้ โดยเลือกที่จะปฏิบัติงานที่มีลำดับความสำคัญของงานก่อนเป็นอันดับแรก เพื่อที่จะส่งเสริมให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพและพึงพอใจต่อผลลัพธ์เพิ่มมากขึ้นนั้น แสดงให้เห็นว่า บุคคลนั้น ๆ ย่อมมีการรับรู้ในระดับความสามารถของตนเองที่ดีในระดับหนึ่ง ซึ่งจากการศึกษาวิจัยของ Ng (2018) พบว่า พฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการให้คุณค่าในงาน การรับรู้ความสามารถตนเอง และการทดสอบความวิตกกังวล ในทำนองเดียวกันกับ Batool และคณะ (2017) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งกับการเห็นคุณค่าในตนเอง โดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเองทางวิชาการเป็นตัวแปรสื่อ ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีบทบาทในการเป็นตัวแปรสื่อระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเองกับพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและการศึกษาของ Duru และ Balkis (2017) ที่ศึกษาโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่ง การเห็นคุณค่าในตนเอง ประสิทธิภาพทางการเรียน และความอยู่ดีมีสุข ผลการศึกษา ยืนยันได้ว่า พฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งและการเห็นคุณค่าในตนเองมีผลต่อการทำนายลักษณะของความอยู่ดีมีสุข และยังพบว่า ทั้งพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งและประสิทธิภาพทางการเรียนมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการเห็นคุณค่า

ในตนเอง โดยที่การเห็นคุณค่าในตนเองทำหน้าที่เป็นตัวแปรสื่อของความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งกับความอยู่ดีมีสุข นอกจากนี้ ยังพบว่า อิทธิพลทางตรงของพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งที่มีต่อความอยู่ดีมีสุขโดยมีการเห็นคุณค่าในตนเองเป็นตัวแปรสื่อนั้น มีผลต่อประสิทธิผลการเรียนเป็นอย่างมาก

ดังนั้น ภายใต้บริบทของพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล จึงควรมุ่งสร้างเสริมให้เกิดพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งในการปฏิบัติงานแบบจงใจ โดยมุ่งสร้างสรรค์กิจกรรมที่ช่วยเพิ่มพฤติกรรมดังกล่าวภายในองค์กร เช่น การเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงศักยภาพตามความถนัดและความสามารถของตนเองเพื่อเพิ่มการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถของตนเอง การสร้างการสื่อสารแบบสองทางที่เป็นผลสะท้อนกลับในด้านดีผ่านคำชื่นชมในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการทำงานของพนักงาน รวมถึงการมอบหมายให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมหรืองานสำคัญขององค์กรซึ่งจะช่วยเสริมสร้างระดับการรับรู้คุณค่าของตนเอง การให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ คิดวิเคราะห์ วางแผนในงานเพื่อเพิ่มระดับการรับรู้คุณค่าในงานที่นำมาซึ่งการเห็นความสำคัญของงานที่ตนปฏิบัติอยู่ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1) ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปประยุกต์ใช้ ในการนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้นั้นสำนักงานเทศบาล สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการรับรู้ผ่านกิจกรรมเชิงการปฏิบัติการต่าง ๆ ตลอดจนการบริหารจัดการกำลังคนและการบริหารจัดการการใช้ชีวิตในองค์กรของพนักงานเทศบาลเพื่อสร้างการรับรู้ที่นำไปสู่พฤติกรรมการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งแบบจงใจหรือในเชิงบวกที่ส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลต่อไป

2) ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งถัดไป ควรเพิ่มข้อคำถามให้มีความครอบคลุมในมิติที่กว้างขึ้นที่สามารถบ่งชี้การเกิดพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งและสามารถนำมาต่อยอดเป็นกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการเกิดพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งแบบจงใจหรือในเชิงบวกที่ครอบคลุมการทำงานของเทศบาลมากยิ่งขึ้น โดยการได้มาซึ่งข้อคำถามอาจจะมาจากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนร่วมในการทำงานของเทศบาลหรือผู้มีส่วนได้เสียในภาคส่วนอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนเพิ่มเติม

บรรณานุกรม

- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง.
- พรรณวดี สมกิตติกานนท์. (2560). มุมมองเชิงบวกของการพัฒนาประกันพ่วงกับสุขภาพ. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 18(2), 16-23.
- มูทิตา วรกลยากุล. (2556). ความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิทยบริการ*, 24(1), 144-158.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, สุกมาส อังศ์โชติ, และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2550). สถิติสำหรับการวิจัยและเทคนิคการใช้ SPSS (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ: มิซซัน มิเดีย.
- Batool, S. S., Khursheed, S., & Jahangir, H. (2017). Academic procrastination as a product of low self-esteem: A mediational role of academic self-efficacy. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 32(1), 195-211.
- Bond, M. J., & Feather, N. T. (1988). Some correlates of structure and purpose in the use of time. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55(2), 321-329.
- Chen, B.-B., & Kruger, D. (2017). Future orientation as a mediator between perceived environmental cues in likelihood of future success and procrastination. *Personality and Individual Differences*, 108, 128-132.
- Choi, J., & Moran, S. V. (2009). Why not procrastinate? Development and validation of a new active procrastination scale. *Journal of Social Psychology*, 149(2), 195-211.
- Chu, A. H. C., & Choi, J. N. (2005). Rethinking procrastination: Positive effects of “active” procrastination behavior on attitudes and performance. *Journal of Social Psychology*, 145(3), 245-264.
- Cömert, M., & Dönmez, B. (2019). A qualitative study on the perceptions of administrators and teachers on procrastination behavior and workload of school administrators. *Journal of Education and Training Studies*, 7(2), 129-136.
- Duru, E., & Balkis, M. (2017). Procrastination, self-esteem, academic performance, and well-being: A moderated mediation model. *International Journal of Educational Psychology*, 6(2), 97-119.
- Ellis, A., & Knaus, W. J. (1977). *Overcoming procrastination*. New York, NY: Signet.

- Emerson, R. W. (2013). *The happiness experiment*. London, England: Simple Web.
- Fernie, B. A., Bharucha, Z., Nikcevic, A. V., & Spada, M. M. (2016). The unintentional procrastination scale. *Journal of Rational-Emotive & Cognitive-Behavior Therapy*, 35(2), 136-149. doi:10.1007/s10942-016-0247-x
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Cranbury, NJ: Pearson Education.
- Harriott, J., & Ferrari, J. (1996). Prevalence of procrastination among samples of adults. *Psychological Reports*, 78(2), 611-616. doi:10.2466/pr0.1996.78.2.611
- Hensley, L. (2013). *The fine points of working under pressure: Active and passive procrastination among college students* (Unpublished doctoral dissertation). The Ohio State University.
- Klassen, R. M., Krawchuk, L. L., Lynch, S. L., & Rajani, S. (2008). Procrastination and motivation of undergraduates with learning disabilities: A mixed methods inquiry. *Learning Disabilities Research & Practice*, 23(3), 137-147.
- Kline, R. B. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling* (2nd ed.). New York, NY: The Guilford Press.
- Knaus, W. J. (2000). Procrastination, blame, and change. *Journal of Social Behavior and Personality*, 15(5), 153-166.
- Metin, U. B., Taris, T. W., & Peeters, M. C. W. (2016). Measuring procrastination at work and its associated workplace aspects. *Personality and Individual Differences*, 101, 254-263. doi:10.1016/j.paid.2016.06.006
- Nabelkova, E., & Ratkovska, J. (2015). Academic procrastination and factors contributing to its overcoming. *The New Educational Review*, 39(1), 107-118.
- Ng, B. (2018). Exploring procrastination and self-regulated learning through motivational beliefs. *Journal of Research Initiatives*, 3(3), 1-16.
- Pahlavani, M., Nezhad, F. N., & Nezhad, N. N. (2015). Relationship between self-esteem with procrastination and self-efficacy among employers of professional and technical organization of Zahedan. *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences*, 5(S1), 4882-4891.

- Perry, J. (2012). *The art of procrastination: A guide to effective dawdling, lollygagging, and postponing, or getting things done by putting them off*. New York, NY: Workman.
- Pintrich, P. R., & De Groot, E. V. (1990). Motivational and self-regulated learning components of classroom academic performance. *Journal of Educational Psychology*, 82(1), 33-40.
- Rabin, L.A., Fogel, J., & Nutter-Upham, K. E. (2011). Academic procrastination in college students: The role of self-reported executive function. *Journal of Clinical and Experimental Neuropsychology*, 33(3), 344-357. doi:10.1080/13803395.2010.518597
- Rosenberg, M. (1965). *Society and the adolescent self-image*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Saplavska, J., & Jerkunkova, A. (2018). Academic procrastination and anxiety among students. In *Proceedings 17th International Scientific Conference Engineering for Rural Development, 23-25 May 2018, Jelgava, Latvia* (pp. 1192-1197). Jelgava, Latvia: Latvia University of Life Sciences and Technologies.
- Solomon, L. J., & Rothblum, E. D. (1984). Academic procrastination: Frequency and cognitive-behavioral correlates. *Journal of Counseling Psychology*, 31(4), 503-509.
- Steel, P. (2007). The nature of procrastination: A meta-analytic and theoretical review of quintessential self-regulatory failure. *Psychological Bulletin*, 133(1), 65-94.
- Tice, D., & Baumeister, R. F. (1997). Longitudinal study of procrastination, performance, stress, and health: The cost and benefits of dawdling. *Psychological Science*, 8(6), 454-458.
- Wells, A., & Matthews, G. (2015). *Attention and emotion: A clinical perspective* (Classic ed.). East Sussex, England: Psychology Press.

T

The Human Resource Management of Public Sector in the Disruption Era

Wachirawachr Ngamlamom*

Received: April 21, 2021 Revised: June 28, 2021 Accepted: September 8, 2021

Abstract

This academic article aims to analyze “the human resource management of public sector in the disruption era”. The analysis results revealed that Government organizations must face with the flow of changes in both opportunities and risks of development. To prepare properly for a change, it is necessary to have a self-adapting. Human resource management will help the organization to be successful in operating effectively using the three effective procedures that are: (1) awareness of trends and directions of change affecting a capability of human resource development, (2) an adaptation of the management and human resource development, and (3) studying an efficiency administration and development of human resources in performing work appropriately.

Keywords: management, human resource, government sector, disruption era

* Faculty of Humanities and Social Sciences, Muban Chombueng Rajabhat University
Corresponding author. E-mail: aood_0231@hotmail.com



การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐ ในยุคดิจิทัล

วชิรวัชร งามละม่อม*

วันรับบทความ: April 21, 2021 วันแก้ไขบทความ: June 28, 2021 วันตอบรับบทความ: September 8, 2021

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ “การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐในยุคดิจิทัล” ผลการวิเคราะห์ พบว่า องค์กรภาครัฐต้องเผชิญกับกระแสการเปลี่ยนแปลงทั้งที่เป็นทั้งโอกาสและความเสี่ยงต่อการพัฒนา ทั้งนี้เพื่อเตรียมความพร้อมได้อย่างเหมาะสมจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์จะช่วยทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3 องค์ประกอบ คือ (1) ต้องตระหนักต่อแนวโน้มและทิศทางการเปลี่ยนแปลงกับความสามารถในการดำเนินงานการบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (2) ปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริหารจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และ (3) ศึกษาแนวทางการบริหารและพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ ภาครัฐ ยุคดิจิทัล

* คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

Corresponding author. E-mail: aood_0231@hotmail.com

บทนำ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นพลังขับเคลื่อนสังคม ทำให้เกิดการไหลของข้อมูลข่าวสารจากพื้นที่หนึ่งไปยังพื้นที่หนึ่งได้ด้วยความรวดเร็ว ซึ่งอาร์จัน แอปพาดูไร (Appadurai, 1996b) กล่าวว่า การไหลเวียนเปลี่ยนแปลงระหว่างวัฒนธรรมโลกเกิดขึ้นผ่านมิติการเคลื่อนไหล 5 มิติ คือ กระแสการเคลื่อนย้ายหรือไหลเวียนของคน (Ethnoscapes) เทคโนโลยี (Technoscapes) เงินตรา (Financescapes) การแย่งชิงความหมายบนพื้นที่สื่อ (Mediascapes) และพื้นที่การสร้างตัวตน (Ideoscapes) เป็นพื้นที่ของอุดมการณ์รวมถึงอุดมคติที่เคลื่อนย้ายไปทั่วโลก “การแย่งชิงความหมายบนพื้นที่สื่อ (Mediascapes) ที่สามารถไปได้ไกลและทรงไว้ซึ่งอำนาจของผู้เสพสารอย่างกว้างขวาง เป็นปรากฏการณ์ที่สะท้อนให้เห็นโลกในปัจจุบันที่ผู้ส่งสารมีอำนาจที่จะรับสารอีกเมื่อไร ที่ใด หรือใส่รหัสใหม่ผ่านสื่อที่อยู่ในมือเมื่อไรก็ได้ (Mediascapes)” (วชิรวัชร งามละม่อม, 2562, 61-62) นอกจากนี้ ในความหมายของอาร์จัน แอปพาดูไร (Appadurai, 1996a) สื่อที่ไร้ขีดจำกัด สื่อที่นับว่ามีพลังที่จะสร้างการรับรู้ได้อย่างเสรี การรับรู้ข่าวสารหรือการเข้าถึงความรู้ก็เช่นกัน มีความจำเป็นที่มาจากชนทุกระดับ โดยสะท้อนจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน (Grassroots Globalization) หรือโลกาภิวัตน์จากสามัญชน (Appadurai, 2001) และสื่อออนไลน์ที่งานวิชาการหลายแขนงไม่ถูกจำกัดแต่บนหิ้งอีกต่อไป กล่าวคือ ระบบความคิดที่เป็นรากฐานของสังคม เศรษฐกิจ การเมือง คือ ชีวิตความเป็นอยู่ (Matheson, 2005) ซึ่งจากบทเรียนของประเทศไทยการสื่อสารในอดีตที่เราทราบกันว่ารวดเร็วที่สุด นั่นคือ โทรเลข แต่ต่อมายุคของการพัฒนามารูปแบบโทรศัพท์ก็เข้ามามีบทบาทสำคัญ การรับส่งจดหมายทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การสื่อสารผ่านสังคมออนไลน์ จากปี พ.ศ. 2541 เราใช้โปรแกรมแชท (Chat) คือ การพูดคุยออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นโปรแกรมเพริสต์ แล้วก็พัฒนาขึ้นเรื่อยมา ซึ่งสังคมโลกได้พัฒนามาสู่ยุคดิจิทัลหรือยุคไร้พรมแดน อันเป็นผลมาจากความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดิจิทัลส่งผลกระทบต่อสังคมไทยทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือ การใช้การสื่อสารบนจอโทรศัพท์แบบสมาร์ทโฟน (Smart Phone) ซึ่งรูปแบบและวิธีการปรับตัวที่สะท้อนให้เห็นถึงยุคโลกาภิวัตน์วิสัยทัศน์ สามารถดำเนินนโยบายมาปรับใช้เพื่อความอยู่รอดของประเทศ (ธีรวิทย์ โคพิษฐิกุล, 2545) เพราะค่านิยมของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป สภาพแวดล้อมเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลโดยเฉพาะสังคมยุคปัจจุบันที่เกิดจากความเจริญก้าวหน้าของดิจิทัลอันเนื่องมาจากพรมแดนระหว่างประเทศถูกสลายไปอย่างรวดเร็ว ผลจากการพัฒนาการติดต่อสื่อสาร การคมนาคมขนส่งและเทคโนโลยีสารสนเทศ (วิทยา ด้านอรรถกุล, 2546) การเปลี่ยนแปลงไปแสดงให้เห็นถึงการเจริญเติบโตของความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจการเมือง เทคโนโลยีและวัฒนธรรมที่เชื่อมโยงระหว่างบุคคล ชุมชน และองค์กรธุรกิจประเทศจึงเปรียบเสมือนเป็นหมู่บ้านของโลก ทั้งนี้เพราะประชากรของโลกถูกหลอมรวมกลายเป็นสังคมเดียวซึ่งเกิดจากอิทธิพลร่วมทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยีสังคม วัฒนธรรม และการเมือง (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2555) การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วเกิดจาก “ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย อิทธิพลร่วมนี้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องที่ส่งผลกระทบให้ค่านิยมของคนในสังคมไทยเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย” (วชิรวัชร งามละม่อม, 2562, 63)

นอกจากนั้น การเกิดขึ้นของยุคดิจิทัลยังส่งผลต่อระบบการศึกษาของประเทศที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอน ส่งผลให้ประชากรในประเทศต้องปรับตัวเป็นอย่างมากต่อการใช้ภาษาอังกฤษ เนื่องจากภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อการติดต่อสื่อสารกับคนทั่วโลก สำคัญต่อการติดต่อซื้อขายสินค้าและบริการ ไม่เว้นแม้แต่เรื่องของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุกภาคส่วนต้องมีแผนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะภาครัฐต้องเน้นที่แผนพัฒนาบุคลากรเป็นสำคัญเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งประเทศไทยได้ประกาศยุทธศาสตร์เพื่อเป็นการวางรากฐานการพัฒนาประเทศในระยะยาวเป็นจุดเริ่มต้นในการขับเคลื่อนไปสู่การเป็นประเทศที่มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ตามวิสัยทัศน์รัฐบาลไทยแลนด์ 4.0 สำหรับมุมมองในการพัฒนาอันดับแรก คือ เรื่องการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์อันเนื่องมาจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารโดยตรงกับผู้ปฏิบัติงานในองค์กร อีกทั้งองค์กรมีปัจจัยอะไรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยใดที่มีความสำคัญอย่างเร่งด่วน แล้วจะขับเคลื่อนองค์การอย่างไรให้สอดคล้องกับสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้น ดังนั้น จึงต้องเตรียมมาตรการรองรับความเปลี่ยนแปลง และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานยึดถือปฏิบัติมาเป็นเวลานาน จะต้องมีการวางแผนและดำเนินการอย่างรอบคอบและเป็นที่ยอมรับ เพื่อเป็นการสร้างความร่วมมือก้าวผ่านการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่เข้าสู่ยุคดิจิทัลของภาครัฐไทยอย่างมั่นใจ

ดังนั้น จากปัญหาที่ได้กล่าวในเบื้องต้นผู้ศึกษามีความตระหนักได้ว่ายุคดิจิทัลส่งผลต่อระบบสิ่งแวดล้อม ประชากร เศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมอย่างมาก และยังแผ่ขยายเป็นวงกว้าง จึงเล็งเห็นความสำคัญดังกล่าวที่ศึกษาถึง “การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐในยุคดิจิทัล” ซึ่งจะนำไปใช้เพื่อใช้เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาและการพัฒนามนุษย์บนพื้นฐานของความรู้ และความเข้าใจของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐในยุคดิจิทัล หากเมื่อบุคคลหรือองค์กรใดเข้าใจธรรมชาติของยุคดิจิทัลแล้วก็จะทำให้รู้เท่าทัน เพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อยอดให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับดิจิทัล

แนวคิดนี้ถือกำเนิดจากการล่มสลายทางเศรษฐกิจของโลก ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านการตลาดมากมาย ทำให้เกิดความซ้ำซากจำเจในแนวคิดต่าง ๆ ในการออกแบบสินค้าและบริการเพื่อให้ครองใจผู้บริโภคและการบริหารองค์กร แนวคิดดิจิทัล มอง-มารี ดรู (Jean-Marie Dru) ประธานกลุ่มบริษัท BDDP Group ซึ่งเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจประเภทสื่อสารระดับแนวหน้าของโลกได้นำเสนอวิธีคิดแบบใหม่ ๆ ที่เป็นการแนะนำแนวทางให้นักโฆษณาออกมาจากกรอบกฎเกณฑ์ของระบบความคิดแบบเดิม ๆ เพื่อมองหาลิขิตใหม่ ๆ ซึ่งดิจิทัลไม่ใช่สิ่งใหม่ แต่เป็นกรอบที่ให้ความเข้าใจได้ง่ายขึ้นสำหรับการดำเนินธุรกิจในสภาพแวดล้อมใหม่

มอง-มารี ดรู ได้นำเสนอแนวความคิดดิจิทัลที่จะเป็นการช่วยให้คนได้เข้าใจถึงหลักความสำคัญของอดีตที่ฝังแน่นและธรรมเนียมที่ถือปฏิบัติจนเป็นวัฒนธรรมของการดำเนินธุรกิจ ดรู (Dru) มีความเห็นว่าคนทำธุรกิจต้องหันกลับมาทบทวนความคิดเดิมของตนเองอีกครั้ง ซึ่งทุกอย่างไม่มีอะไรที่เป็นกฎเกณฑ์ที่ตายตัว นักคิดนักออกแบบโฆษณาต้องกล้าที่จะแหวกกฎเกณฑ์เดิม ๆ ซึ่งดิจิทัลเป็นทฤษฎีอย่างหนึ่งที่มองหาจุดเหมือนเพื่อค้นพบจุดแตกต่างของสินค้าหรือสิ่งที่มีมากกว่าความเหมือน เพื่อนำสิ่งนั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดทางการตลาด (Dru, 1996)

ความหมายของแนวคิดดิสรัปชันมาจากกระบวนการแห่งเหตุผลสามขั้นตอนด้วยกัน กล่าวคือ การแสวงหาความคิดเชิงกลยุทธ์ที่แปลกใหม่ ซึ่งถือเป็นการยุติและล้มล้างแนวทางปฏิบัติเก่า ๆ หรือคอนเวนชัน (Convention) ในตลาดทั่วไป เมื่อรู้และเข้าใจแล้วจึงเริ่มเปรียบเทียบหักล้างด้วยความคิดใหม่ให้แตกต่างโดยสิ้นเชิงที่เรียกว่า ดิสรัปชัน (Disruption) แล้วนำผลของการเปรียบเทียบหักล้างนั้นมาเขียนขึ้นใหม่เป็นแนวคิดและวิสัยทัศน์ใหม่ที่เรียกว่า วิชั่น (Vision) เพื่อสร้างความโดดเด่นเป็นที่ยอมรับและนำไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายที่สร้างขึ้น ดิสรัปชัน (Disruption) จึงเป็นความสำเร็จที่สร้างขึ้นจากรากฐานของความคิดต่อต้านไม่ยอมรับในสิ่งที่เป็นการปฏิบัติและแข่งขันแบบเดิม ๆ (Dru, 1996)

ดิสรัปชัน คือ เครื่องมือที่ช่วยจุดกำเนิดความคิดใหม่ ๆ และช่วยสานต่อความคิดนั้น ๆ ให้เกิดขึ้นแล้วสามารถจับต้องได้และพร้อมที่จะนำไปพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม ปรัชญาของดิสรัปชันยืนอยู่บนพื้นฐานของความต้องการที่จะทำวันพรุ่งนี้แตกต่างจากเมื่อวานนี้ ต้องการให้ดีขึ้น ต้องการเอาชนะหรือยังคงชนะต่อไปอย่างมั่นคง ดิสรัปชันเป็นเรื่องของการแสวงหาความคิดเชิงกลยุทธ์ซึ่งเป็นการยุติและล้มล้างคอนเวนชันในตลาดทั่วไป และทำทุกวิถีทางเพื่อให้สามารถบรรลุขั้นใหม่หรือเพื่อสร้างแกนสารใหม่ให้กับวิชั่นที่มีอยู่เดิม

ดิสรัปชันไม่ใช่การเปลี่ยนแปลงธรรมดา ๆ ไม่ใช่การปฏิเสธรหรือทำลายองค์กรลูกค้า ไม่ใช่สโตร์ความคิดสร้างสรรค์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ ไม่ใช่การโยนอดีตทิ้งไป หรือไม่ใช่การจงใจทำตัวพลิกผัน และไม่ใช่แนวความคิดที่จำกัดเฉพาะเรื่องโฆษณาเท่านั้น ดังนั้น ดิสรัปชันจึงไม่ใช่โมเดลที่ตายตัว เป็นเพียงวิธีที่สร้างขึ้นมามองหาสิ่งที่แตกต่างในข้อจำกัดต่าง ๆ ของการแข่งขันในตลาดนั่นเอง (Dru, 1996)

ดังนั้น สรุปได้ว่าดิสรัปชัน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากเทคโนโลยีดิจิทัลที่พัฒนาขึ้นถึงจุดที่สร้างนวัตกรรมใหม่ให้เกิดขึ้น ซึ่งเป็นได้ทั้งผลิตภัณฑ์ แพลตฟอร์ม หรือโมเดล และเกิดผลกระทบต่อมูลค่าของสินค้า บริการ หรือผลิตภัณฑ์เดิมที่มีในตลาด ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจะเริ่มต้นจากความคิด ความเชื่อ และสร้างทัศนคติใหม่ ๆ อยากรู้ อยากรูเห็นตลอดเวลา มีความคิดที่เปิดกว้าง คอยมองหาจุดเริ่มต้นใหม่ ๆ ที่มีอนาคตสดใสยิ่งกว่ารออยู่ข้างหน้า

ระเบียบวิธีคิดของแนวคิดดิสรัปชัน คือ ขั้นตอนของการใช้แนวคิดดิสรัปชัน เพื่อสร้างความแตกต่างประกอบด้วยกระบวนการทางความคิดและปฏิบัติที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1. คอนเวนชัน (Covention) ได้แก่ สิ่งที่เคยคิด เคยทำจนเป็นธรรมเนียมปฏิบัติ ในขั้นตอนนี้จะเป็นการคิดถึงสิ่งที่เคยคิด เคยทำจนเป็นธรรมเนียม เพื่อใช้ในการปฏิบัติความเชื่อที่เป็นแบบแผนเดิม ๆ ด้วยการทำความเข้าใจกับสิ่งนั้นให้ถี่ถ้วนแล้วตั้งข้อสังเกตก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการต่อไป

2. ดิสรัปชัน (Disruption) ได้แก่ การตั้งคำถามต่อสิ่งที่เคยคิด เคยปฏิบัติจนเป็นธรรมเนียม เพื่อหาความเป็นไปได้ในการเปลี่ยนแปลง อันจะนำไปสู่การนำเสนอความคิดที่แปลกแตกต่างจากกฎเกณฑ์ที่เคยปฏิบัติ

3. วิชั่น (Vision) ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลง ขั้นตอนนี้เป็น การนำเอาความคิด หรือความเชื่อที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้จากขั้นตอนของดิสรัปชันมา กำหนดเป็นเป้าหมายทางการตลาดให้อยู่ใน ตำแหน่งที่ได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งรายละเอียดของแต่ละประเด็น มีดังนี้

3.1 การล้มล้างแนวทางปฏิบัติเก่า หรือ คอนเวนชัน ประการแรกจะต้องระบุให้ได้ว่ามีอะไรบ้าง ที่เป็นคอนเวนชัน ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายเนื่องจากถึงแม้คอนเวนชันจะมีอยู่ทั่วไป แต่ก็ยากที่จะมองเห็นได้ชัดเจน ทั้งนี้ก็เพราะคอนเวนชันเป็นสิ่งที่คุ้นเคยจนเป็นนิสัยและความเคยชินจนแทบไม่เคยสังเกตเห็นเลย คอนเวนชัน อาจอยู่ในรูปสมมติฐาน สามัญสำนึกเก่าแก่ที่ฝังาม หรือกฎของการแข่งขันต่าง ๆ ที่ไม่เคยมีผู้ใดสงสัยมาก่อน

3.2 ดิสรัปชัน ได้แก่ การแสวงหาความคิดใหม่ ๆ เป็นขั้นตอนที่เริ่มสงสัยวิธีทำสิ่งต่าง ๆ ที่เคย ทำมาในอดีต เริ่มค้นพบว่าวิธีคิดในอดีตนั้นถูกกำหนดโดยอคติ และเริ่มตระหนักแล้วว่า การยึดติดกับกรอบ ที่ล้าสมัยนำไปสู่การคิดสร้างสรรค์ที่ซ้ำซ้อน ซึ่งนับเป็นการสูญเสียพลังทางความคิดสร้างสรรค์ประการหนึ่ง ดังนั้น ขั้นตอนนี้จึงช่วยขจัดลัทธิอนุรักษนิยมออกไป และเริ่มตั้งคำถามรวมถึงสร้างสมมติฐานใหม่ ๆ ตลอดจน ความคิดที่ไม่มีผู้ใดเคยคิดมาก่อน เปรียบเสมือนการเดินทางไปยังดินแดนใหม่ที่ยังไม่ผ่านการสำรวจ ในขั้นนี้จะเป็น การปฏิเสธคอนเวนชันเดิม ๆ เพื่อให้ได้ความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ที่มีความเป็นไปได้ จึงต้องตั้งคำถามอย่างมี ศิลปะและสร้างสรรค์ เพื่อสร้างสมมติฐานใหม่ ๆ ที่นำไปสู่ความคิดใหม่ ๆ จุดสำคัญในการถามคือต้องระบุให้ ได้ว่าสิ่งไหนเป็นหัวใจหรือข้อดีที่ต้องเก็บไว้ หลักการนี้ก็คืออะไรที่เป็นหัวใจให้เก็บไว้ อะไรที่ไม่ใช่ไม่ต้องเก็บ หรือ อะไรที่ตั้งคำถามว่าจะทำได้ไหมให้เขียนไว้เป็นวิชั่นแล้วนำไปทดสอบ ซึ่งทัศนคติสำคัญของดิสรัปชันอย่างหนึ่ง คือ การเปลี่ยนกฎ แต่ไม่ใช่การแหกกฎ

3.2 วิสัยทัศน์ หรือวิชั่น ได้แก่ การสร้างภาพใหม่ที่แตกต่าง สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการออกจาก แนวคิดเดิม ๆ มาสู่การแหวกแนวใหม่ ๆ นี้คือ จะต้องรักษาความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวแบรนด์ไว้ให้ได้ ด้วยเหตุนี้ จึงต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับแบรนด์ในระยะยาวให้ชัดเจนเสียก่อน หรืออีกนัยหนึ่ง คือ จำเป็นต้องสร้างวิชั่น วิชั่นถือเป็นตัวเชื่อมโยงปัจจุบันสู่อนาคต เป็นการวาดภาพว่าเมื่อเวลาผ่านไปนาน ๆ เข้าแบรนด์ควรจะอยู่ในจุดใด เป็นการจินตนาการเกี่ยวกับแบรนด์ในระดับที่กว้างและสูงขึ้น การปรับเปลี่ยนด้วยวิธีดิสรัปชันมีทั้งระดับต่ำและ ระดับสูง ในระดับต่ำนี้เป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการหักล้างคอนเวนชัน กลายเป็นการสร้างแบรนด์ขึ้นใหม่ไม่ใช่ ตลาดใหม่ อีกทั้งสถานะหรือตำแหน่งของแบรนด์ในตลาดก็มีการเปลี่ยนแปลง แต่ก็ยังไม่ใช่การเปลี่ยนตลาด อยู่นั่นเอง ส่วนในระดับสูงจะเกิดขึ้นเมื่อบริษัทหนึ่งแสดงวิชั่นใหม่ ๆ หรือทำการเปลี่ยนแปลงตลาดทั้งหมด แต่ทั้งนี้ ไม่ได้หมายความว่าดิสรัปชันในระดับสูงจะมีประสิทธิผลมากกว่าดิสรัปชันในระดับต่ำ เพราะถึงอย่างไรสิ่งที่ เป็น ตัวกำหนดว่าควรหรือไม่ควรทำดิสรัปชันคงยังเป็นตลาดนั่นเอง (สุภัทรศักดิ์ คำสามารถ, ศิริทิพย์ กุลจิตรตรี, และโกวิท จันทะปาละ, 2563)

ดังนั้น อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ระเบียบวิธีคิดของแนวคิดดิสรัปชัน ได้แก่ คอนเวนชัน คือ โลกแห่ง ความเป็นจริง ซึ่งหมายถึง โลกที่สามารถจับต้องมองเห็นได้ ดิสรัปชัน คือ ลินทรีพีที่มองไม่เห็นกลายเป็นสิ่งที่มีความ ยั่งยืน และวิชั่น คือ วัฒนธรรมของแบรนด์ หรือทรัพย์สินที่มีค่าที่สุดของผลิตภัณฑ์

แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล

สมรรถนะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ก่อให้เกิดกลยุทธ์การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล คือ กลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยใช้เทคโนโลยี เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้การดำเนินการทางกลยุทธ์ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร (Conner & Ulrich, 1996) ซึ่งอุลริช (Ulrich, 1997) มีแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่การบริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ซึ่งเกี่ยวข้องกับบทบาทของฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปและมุ่งเน้นไปที่การจัดการเชิงกลยุทธ์ที่นำไปสู่การทำงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีอิทธิพลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร นอกจากนี้ คอนเนอร์ และอุลริช (Conner & Ulrich, 1996) ระบุถึงบทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยได้นำเสนอรูปแบบที่จะนำองค์กรไปสู่การเป็นหุ้นส่วนทางกลยุทธ์และเพื่อการพัฒนาองค์กร ดังนี้

1. บทบาทของการเป็นหุ้นส่วนในการดำเนินกลยุทธ์ (Strategic Partner) โจนเน็ท (Lemmergaard, 2009) กล่าวว่าในการดำเนินกลยุทธ์หรือการวางตำแหน่งการทำงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลนั้น สิ่งที่สำคัญคือ คนในองค์กรและการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ ซึ่งอุลริช และบร็อกแบงก์ (Ulrich & Brockbank, 2005) กล่าวว่า บทบาทในฐานะหุ้นส่วนทางกลยุทธ์ คือ การดำเนินกลยุทธ์ที่ตระหนักถึงวัตถุประสงค์และทิศทางขององค์กร และอุลริช ระบุว่า วัตถุประสงค์หลักของการทำงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล คือ การสร้างและใช้กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสมเพื่อเป้าหมายขององค์กร (Ulrich, 1998)

2. บทบาทของการเป็นผู้เชี่ยวชาญงานบริหาร (Administrative Expert) ขณะที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลมุ่งเน้นที่จะเป็นหุ้นส่วนทางกลยุทธ์ขององค์กร แต่อย่างไรก็ตาม ฝ่ายทรัพยากรบุคคลยังคงต้องทำงานตามสายงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล เช่น การสรรหา การคัดเลือก การจ้างงาน เงินเดือน ฝึกอบรม รวมถึงการวัดผลประเมินผลการปฏิบัติงาน (Ulrich & Brockbank, 2005) ซึ่งการทำงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลเปลี่ยนแปลงไปไม่ใช่กระบวนการบริหารงานบุคคลแบบดั้งเดิม มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อให้การบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดแรงงานลง จึงทำให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีขนาดเล็กลง คุณภาพสูงขึ้น และต้นทุนต่ำ (Ulrich, 1998)

3. บทบาทของการเป็นผู้ชนะใจพนักงาน (Employee Champion) ฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องเป็นผู้นำที่ดีเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง นำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ มีการสื่อสารที่ดี รวมทั้งต้องรับฟังพนักงาน เป็นผู้ฟังที่ดี บทบาทของการเป็นผู้ชนะใจพนักงานเป็นการเน้นความต้องการของพนักงานที่มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการเพิ่มความมุ่งมั่นและความสามารถ (Ulrich, 1997) บทบาทนี้จะเกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานที่มีความเป็นอยู่ที่ดีและมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบริษัทและพนักงาน

4. บทบาทของการเป็นผู้บริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) คัลด์เวล (Caldwell, 2003) กล่าวว่า บทบาทของฝ่ายทรัพยากรบุคคลตั้งอยู่บนพื้นฐานของการให้ความสำคัญเชิงกลยุทธ์กับคน และมีจุดมุ่งหมายในการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ต้องเผชิญกับองค์กร เนื่องจากปัจจุบันองค์กรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (Ulrich, 1997) เช่นนั้นผู้บริหารต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์อยู่ตลอดเวลา

ซึ่งฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะเป็นสื่อกลางในการสื่อสารทำความเข้าใจ จูงใจ และเตรียมความพร้อมของพนักงาน ให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงด้านวัฒนธรรม นโยบาย และการปฏิบัติที่จะเกิดขึ้นในองค์กร (Lemmergaard, 2009)

นอกจากนี้ อริญญา เกลิงศรี (“อริญญา เกลิงศรี” เปิดโลกยุค Population Disruption”, 2563) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่เราต้องเสริมเพิ่มเติม คือ การเรียนรู้ด้วยองค์ความรู้ใหม่ 4 ประการ ในยุคดิสรัปชัน (Disruption) ที่ผู้บริหารยุคใหม่ควรมี ซึ่งจะเห็นเสมือนกุญแจในการไขสู่ยุคใหม่ของการบริหาร ในอนาคต คือ (1) องค์ความรู้จะเกิดขึ้นด้วยเลนส์ในการมองใหม่องค์กรต้องรู้จักปรับมุมมองใหม่ หรือ “Mindset” เพราะมนุษย์จะมองเห็นแต่ในสิ่งที่มองหา มนุษย์ต้องรู้จักเปิดใจยอมรับมุมมอง วิธีคิด และผลลัพธ์ที่แตกต่าง เพราะเมื่อเราปรับ “Mindset” แล้วจะทำให้สามารถนำพาองค์กรไปสู่มิติการบริหารรูปแบบใหม่ที่เปิดกว้างมากกว่าเดิม (2) องค์ความรู้จะเกิดขึ้น “การทำงานที่เร็วขึ้น” เมื่อทำงานเร็วขึ้นก็จะพบข้อผิดพลาดเร็วขึ้น วนเป็นวงจรเป็นเหมือนการสั่งสมประสบการณ์ให้มีความมั่นคงและแข็งแกร่งในอนาคต เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรที่ทำงานช้าเพราะกังวลว่าจะเกิดข้อผิดพลาด ซึ่งจะเป็นเกราะป้องกันไม่ให้องค์กรสามารถก้าวข้ามอุปสรรคเวลาเจอข้อผิดพลาด เพราะยิ่งองค์กรเหล่านั้นทำงานช้าย่อมมีประสบการณ์ในการรับมือและแก้ไขสถานการณ์ช้าตามไปด้วย (3) องค์ความรู้จะเกิดขึ้นด้วย “การเรียนรู้จากสิ่งที่ผิดพลาด” เกิดเป็นคำถามที่ว่าองค์กรทำงานเร็วขึ้นแต่ทำไมไม่ก้าวหน้า สาเหตุหนึ่งมาจากการที่องค์กรนั้นเกิดความผิดพลาดแล้ว แต่ไม่เรียนรู้และพัฒนามุมมองจากจุดที่ผิดพลาด เพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ และถ้ายังเกิดความผิดพลาดและอยู่กับที่เรื่อย ๆ ก็จะเป็นหลุมขนาดใหญ่ที่จะดึงองค์กรกลับมาได้ลำบากขึ้น จนองค์กรจะชะลอความสำเร็จและชะลอการเรียนรู้ในที่สุด และ (4) องค์ความรู้จะคงอยู่ ต่อเมื่อรู้จักเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง องค์กรต้องมี “ทัศนคติที่อยากจะเรียนรู้” และ “วิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสม” เพื่อสร้างระบบการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและต่อยอดสู่ความสำเร็จ จนในที่สุดองค์กรสามารถยืดหยุ่นเคียงคู่กับองค์กรใหญ่ ๆ ในการขับเคลื่อนในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลัก 3 ประการสำคัญที่เอไอเอส (AIS) ได้นำเสนอภายใต้ภารกิจคิดเพื่อคนไทย และการกระโดดข้ามการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ คือ การกระโดดข้ามความเปลี่ยนแปลงด้วยการสร้างนวัตกรรม การกระโดดข้ามความท้าทายด้วยการปรับตัวสู่อาชีพและโอกาสการทำธุรกิจใหม่ภายใต้การช่วยเหลือและโค้ชชิ่งของทีม “อุ่นใจอาสา” และการกระโดดข้ามด้วยเทคโนโลยีแพลตฟอร์มด้านการศึกษา เพิ่มพูนองค์ความรู้ใหม่ ๆ ด้วยการยกระดับขีดศักยภาพความสามารถ (เบญจวรรณ รัตนวิจิตร, 2564)

กล่าวโดยสรุป การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิสรัปชัน หมายถึง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของยุคที่เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้าไปมีบทบาทกับมนุษย์ในทุกเรื่องถึงขั้นการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นทำกิจกรรมอะไรก็ดูจะเกี่ยวข้องกับดิสรัปชันหมดทุกอย่าง ที่เป็นเช่นนี้เพราะดิสรัปชันสามารถทำสิ่งที่ยากให้ง่ายขึ้น สร้างความสะดวกสบายในชีวิตได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้การบริหารจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจึงมีความสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ ขององค์กรที่จะประสบผลสำเร็จ โดยการนำเทคนิคการบริหารจัดการสมัยใหม่มาพัฒนาและสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการพัฒนาอยู่เสมอ ยกตัวอย่างเช่น สมาร์ทโฟนที่ใช้สื่อสารโทรหากันก็เป็นอุปกรณ์ดิสรัปชันที่เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ที่อำนวยความสะดวกแก่มนุษย์ นอกจากนี้ อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ในปัจจุบันก็จะมีดิสรักชันเข้าไปเป็นส่วนประกอบมากจนเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่เราไม่สามารถตัดขาดได้ ทว่าโลกถึงต้องตื่นตัวและถือเป็นก้าวใหม่ของโลกยุคปัจจุบันได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ท่ามกลางโลกดิสรักชัน (Disruption) ที่เต็มไปด้วยการเปลี่ยนแปลง

ข้อค้นพบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐในยุคดิสรักชัน

กระแสดิสรักชันนักเศรษฐศาสตร์หลายท่านต่างยอมรับกันว่ามีอิทธิพลต่อภาวะเศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่าง ๆ ในโลก โดยเฉพาะประเทศที่มีระบบเศรษฐกิจและสังคมที่เชื่อมโยงและพึ่งพิงกับต่างประเทศสูง ดังเช่น ประเทศไทย จากการประมวลผลการศึกษาและคาดการณ์ของนักวิชาการหลายท่านได้ข้อสรุปถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่เป็นประเด็นสำคัญและเกี่ยวข้องกับ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (Bakhouya, 2007) โดยผู้ศึกษาวิเคราะห์ประเด็นที่น่าสนใจใน 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ความท้าทายในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐกับนโยบายยุคดิสรักชัน

จากการที่ประเทศไทยมีการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เป็นกลไกขับเคลื่อน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ประเทศไทยมีขีดความสามารถแข่งขันภายใต้เศรษฐกิจใหม่ ซึ่งขับเคลื่อนด้วยอุตสาหกรรมดิจิทัลและเทคโนโลยีทันสมัย ซึ่งเศรษฐกิจของไทยจะต้องสามารถเติบโตโดยเฉลี่ยต่อปี ร้อยละ 5-6 โดยปัจจัยสำคัญ เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมของคนไทยให้ก้าวทันไปสู่สมรรถนะใหม่ ซึ่งต้องทำงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กับเทคโนโลยีอัจฉริยะที่เป็นพลวัตใหม่ในการขับเคลื่อนเกี่ยวข้องกับวิสัยทัศน์ของภาครัฐและผู้ประกอบการ ภาคเอกชน ซึ่งจะต้องสอดคล้องสนับสนุนและเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

อย่างไรก็ตาม การขับเคลื่อนไทยแลนด์ 4.0 นอกเหนือจากทำความเข้าใจและทิศทางที่จะไปให้ตรงกัน ยังเกี่ยวข้องกับการประเมินว่าสถานะปัจจุบันการเตรียมพร้อมในเรื่องของทรัพยากรมนุษย์ 4.0 ของภาครัฐไทย ตามกรอบระยะเวลาของการพัฒนาประกอบด้วย

1. การนำร่องก้าวผ่านการเตรียมคน 4.0 เกี่ยวข้องกับการจัดสรรกลุ่มคน ซึ่งจะเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นกลุ่มนำร่อง เช่น ผู้บริหารระดับกลาง-สูง และกลุ่มผู้นำในแต่ละภาคส่วนทั้งภาครัฐ เอกชน แรงงาน โดยเฉพาะ ครู-อาจารย์ในสถาบันการศึกษาที่จะเป็นผู้นำร่องในลักษณะที่เป็น “Trainer for the Trainee” เป็นการสร้างคน ที่จะไปสร้างมนุษย์ 4.0 (ธนิต โสรัตน์, 2560) โดยระยะเร่งด่วนจำเป็นจะต้องมีการออกแบบหลักสูตรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง การผลิตตำราและสื่อการสอนซึ่งมีเทคโนโลยีทันสมัยและสอดคล้องกับลักษณะความรู้ ความสามารถของแต่ละคลัสเตอร์ และเพิ่มเติมความรู้ในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ซึ่งจะเป็นการวางรากฐาน ด้านการพัฒนาเพื่ออนาคต เพราะถือได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการให้การศึกษา การพัฒนา การฝึกอบรม และการเรียนรู้ เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ทรัพยากรมนุษย์ปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง

2. ส่งเสริมให้มีการบ่มเพาะทักษะ 4.0 ทั้งในส่วนของภาครัฐ เอกชน และกลุ่มจังหวัดทั่วประเทศ ในการมีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและการเตรียมพร้อมสู่เศรษฐกิจใหม่ภายใต้ไทยแลนด์ 4.0 ทั้งพื้นฐาน วิสัยทัศน์ ทักษะใหม่ในการเพิ่มขีดความสามารถ เช่น

2.1 การทำความเข้าใจไทยแลนด์ 4.0 ให้อยู่ในกรอบเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน โดยนำเป้าหมาย และวัตถุประสงค์เป็นตัวตั้ง ซึ่งปัจจุบันทั้งภาคนโยบายรัฐ ผู้บริหารในหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน ผู้ประกอบการ รวมทั้งผู้นำองค์กรที่เกี่ยวข้องแรงงานโดยตรงมีความเข้าใจไทยแลนด์ 4.0 ไม่สอดคล้องกัน ก่อนจะปฏิรูปขับเคลื่อนจำเป็นต้องมีการปรับแนวคิดทัศนคติ และวิสัยทัศน์ให้อยู่ในกรอบที่ใกล้เคียงกันมากที่สุด

2.2 ภาครัฐจะต้องมีการเตรียมพร้อมคน ซึ่งภาคส่วนใดสามารถเดินหน้าดำเนินการได้ก็ให้นำร่อง เป็นศูนย์บ่มเพาะหรือศูนย์การเรียนรู้ การดำเนินการจะต้องทำยุทธศาสตร์ร่วมกันทั้งภาครัฐและเอกชนที่ครอบคลุม ไปถึงกลุ่มจังหวัด (ธนิต โสรัตน์, 2560)

3. ภาครัฐต้องให้การสนับสนุนการบ่มเพาะพัฒนาเป็นรายคลัสเตอร์ (Cluster) เช่น ประเภทอุตสาหกรรม คลัสเตอร์บริการ โดยการสนับสนุนอุตสาหกรรมเครือข่ายเอสเอ็มอี วิสาหกิจชุมชน สหกรณ์ประเภทต่าง ๆ ซึ่งจะต้องนำมาบ่มเพาะให้สามารถขับเคลื่อนด้วยเศรษฐกิจดิจิทัล นวัตกรรม และเทคโนโลยีโดยแยกกลุ่มวิธีการ พัฒนาได้ ดังนี้

3.1 การพัฒนาแรงงานกลุ่มซึ่งมีศักยภาพเป็นกลุ่มอุตสาหกรรม 4.0 เป็นอันดับแรก (First) และ อุตสาหกรรมแบบใหม่ (New S-Curve Industries) ซึ่งข้อเท็จจริงกลุ่มนี้ผู้ประกอบการมีความพร้อมอยู่แล้ว ภาครัฐอาจเข้าไปเก็บข้อมูลหรือสนับสนุนด้านมาตรการด้านการคลังมากขึ้น

3.2 การพัฒนาแรงงานในกลุ่มใช้แรงงานเข้มข้น ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 65-70 ธุรกิจของคนไทยส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มนี้ ซึ่งภาครัฐจะต้องคำนึงถึงการเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถ ซึ่งจะต้องนำเข้ามา มีส่วนร่วมในการพัฒนาและนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน การคิดค้นสิ่งใหม่ เพื่อการสร้างนวัตกรรม และ ส่งเสริมให้บุคลากรด้านการวิจัยและนวัตกรรมของประเทศในการปฏิบัติงานภาคการผลิต บริการ สังคม และ ชุมชนมากขึ้น โดยไม่จำเป็นจะต้องพัฒนาเพียงแค่อุตสาหกรรมเอสเอ็มอี (SME) อย่างเดียวเท่านั้น เป็นต้น

3.3 กลุ่มอุตสาหกรรมตกขอบ (Periphery Industries) เป็นกลุ่มที่อยู่ในระดับ 2.0 เป็นเอสเอ็มอี (SME) ด้วยแนวโน้มของอุตสาหกรรมและกายภาพของธุรกิจขาดศักยภาพเพียงพอที่จะพัฒนาด้วยตนเองได้ ภาครัฐจำเป็นต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาเป็นกลุ่มพิเศษ

3.4 การบ่มเพาะทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่จะเป็นกลไกขับเคลื่อนในระยะเร่งด่วน และจะต้องดำเนินการไปควบคู่กับภาคเอกชน เพื่อให้ได้ทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถตัดสินใจและวางแผนเชื่อมโยงกับการปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางสังคมได้อย่างเหมาะสม รวมถึงการสนับสนุนให้ได้พัฒนาตนเองอย่างเสมอภาค

3.5 การบ่มเพาะกลุ่มผู้นำองค์กรแรงงาน ซึ่งจะต้องให้เห็นโอกาสพร้อมทั้งมองถึงภัยคุกคาม และ ปัญหาภายใต้โอกาสใหม่แห่งการเปลี่ยนแปลงในทิศทางเดียวกัน ซึ่งองค์กรเกี่ยวกับภาคแรงงานมีความสำคัญ และจะต้องนำเข้ามาให้มีบทบาทในการพัฒนาของประเทศ (“สกสว. เปิดเวทีจับตาคอนาคตแรงงานไทย”, 2564)

4. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐในยุคดิจิทัลทั้งในระยะกลางและระยะยาว

4.1 หน่วยงานราชการจะต้องเป็นตัวกลางการขับเคลื่อนยกระดับแรงงานทั้งโครงสร้างแรงงานของประเทศ ซึ่งมีแรงงานภาคอุตสาหกรรมเพียงร้อยละ 16.98 แต่แรงงานส่วนใหญ่อยู่ในภาคบริการถึงร้อยละ 41.23 เช่น แรงงานในระบบค้าปลีก-ค้าส่ง แรงงานภาคการก่อสร้าง-อสังหาริมทรัพย์ แรงงานด้านโลจิสติกส์ แรงงานภาคการเงิน แรงงานด้านการท่องเที่ยว และด้านอื่น ๆ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560) ซึ่งแนวโน้มตลาดแรงงานในอนาคตจะถูกแทนที่ด้วยเครื่องจักร ตลาดแรงงานจะประกอบด้วยแรงงานหลากหลายประเภทและมีความยืดหยุ่น มีลักษณะการจ้างชั่วคราว จ้างไม่เต็มเวลา จ้างรายชั่วโมง มีความหลากหลายของคนในตลาดแรงงานเพิ่มมากขึ้น

4.2 การพัฒนาแรงงานในภาคเกษตรภายใต้การส่งเสริม “First S-Curve Industries” โดยการยกระดับเกษตรเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาอุตสาหกรรมใหม่ ซึ่งมีนวัตกรรมและการแปรรูปสินค้าเกษตรเชื่อมโยงอุตสาหกรรมแปรรูปที่จะต้องพัฒนาไปสู่แรงงานเกษตร ปัจจุบันสัดส่วนแรงงานภาคเกษตรมีสูงถึงร้อยละ 32.40 เป็นกลุ่มที่มีแรงงานมากที่สุดและเป็นกลุ่มตกขอบการพัฒนา อีกทั้งจากนโยบายเกษตรแปลงใหญ่ ซึ่งใช้เครื่องจักรจะทำให้เกิดแรงงานใหม่เข้าสู่ตลาดแรงงานถึงร้อยละ 62 ทำให้แรงงานเกษตรเข้าสู่อุตสาหกรรมมากขึ้น (“สกสว. เปิดเวทีจับตาคอนาคตแรงงานไทย”, 2564)

4.3 การพัฒนาแรงงานในภาครัฐ เกี่ยวข้องกับข้าราชการลูกจ้างในหน่วยงานของรัฐประมาณร้อยละ 1.53 ล้านคน เกี่ยวข้องกับพันธกิจภาคส่วนต่าง ๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจ สังคม ความมั่นคง และบุคลากรในรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ อีกประมาณ 6 แสนคน ซึ่งจะต้องนำเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา ปัจจุบันแรงงานในส่วนนี้มีสัดส่วนอยู่ประมาณร้อยละ 9.37 การพัฒนาจะต้องเริ่มต้นที่พัฒนาแรงงานในภาครัฐ เพราะเป็นกลไกในการขับเคลื่อนทั้งด้านส่งเสริมกำกับดูแลในการพัฒนาเศรษฐกิจภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 (“สกสว. เปิดเวทีจับตาคอนาคตแรงงานไทย”, 2564)

4.4 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสถาบันการศึกษา หัวใจแห่งความสำเร็จอยู่ที่การสร้างบุคลากรตั้งแต่ในระบบการศึกษาประมาณ 1.25 ล้านคน แต่ละปีมีการป้อนบุคลากรเข้าสู่ตลาดแรงงานปีละประมาณ 5.5 แสนคน โดยร้อยละ 61.5 เป็นระดับอุดมศึกษา ร้อยละ 22.5 เป็นระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และส่วนที่เหลือเป็นระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายรวมกันประมาณร้อยละ 16 (“สกสว. เปิดเวทีจับตาคอนาคตแรงงานไทย”, 2564)

นอกจากนี้ ยังเกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงการผลิตตำราและสื่อการสอน ซึ่งมีเทคโนโลยีทันสมัยเพื่อให้นักเรียน-นักศึกษาสามารถทำงานกับเทคโนโลยีอัจฉริยะและสามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ภูมิปัญญาและนวัตกรรม ประการสำคัญจะต้องผลิตบุคลากรครูและอาจารย์ที่มีคุณภาพ อีกทั้งให้มีการทบทวนแนวทางในการประเมินผลทั้งตัวอาจารย์ นักเรียนและนักศึกษาให้สอดคล้องกับรูปแบบเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy)

ประเด็นที่ 2 วิเคราะห์สถานการณ์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐในยุคดิจิทัล

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดดในด้านหนึ่งจะสร้างโอกาสในการทำงานและช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น แต่อีกด้านจะมีนัยต่อวิธีการทำงานและทำให้ตำแหน่งงานจำนวนไม่น้อยต้องหายไป จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องปรับตัวให้เท่าทันในอนาคต นักเศรษฐศาสตร์บางท่านเปรียบเทียบว่าการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจะมีอัตราเร่งแบบก้าวกระโดด ไม่ใช่การเปลี่ยนแปลงในลักษณะเป็นเส้นตรงเหมือนในอดีต นอกจากนี้ โลกที่เผชิญอยู่ในปัจจุบันมีความซับซ้อนมากขึ้น เชื่อมโยงกันทั้งมิติทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมอย่างไร้พรมแดน ความซับซ้อนที่เกิดขึ้นส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากพัฒนาการทางเทคโนโลยีที่ส่งผลให้เกิดห่วงโซ่การผลิตรูปแบบใหม่ ๆ ที่กระบวนการผลิตกระจายอยู่ทั่วโลก กรณีการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งประธานาธิบดีของดอนัลด์ จอห์น ทรัมป์ (Donald John Trump) ของสหรัฐอเมริกาที่ประกาศนโยบาย “อเมริกามาก่อน” ได้ส่งผลกระทบไปทั่วโลกในหลายมิติ แรงงานที่คาดว่าจะย้ายกลับไปยังสหรัฐอเมริกาอาจจะไม่ได้นำมาสู่การจ้างงานที่เพิ่มขึ้น แต่กลับใช้หุ่นยนต์แทนที่จะจ้างคนอเมริกันทำงาน นโยบายเช่นนี้จะทำให้ปัญหาภูมิรัฐศาสตร์รุนแรงขึ้นในหลายภูมิภาค โดยทรัพยากรของสหรัฐอเมริกาหรือเงินทุนที่ให้การสนับสนุนประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกจะถูกดึงกลับไปใช้พัฒนาประเทศ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศต่าง ๆ รวมถึงการจ้างงานที่หายไป ขาดการถ่ายทอดเทคโนโลยี และจะส่งผลกระทบต่อเนื่องต่อเศรษฐกิจโลก ทิศทางการเปลี่ยนแปลงของบริบทโลกไปสู่ยุค 4.0 ที่เทคโนโลยีจะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและศักยภาพชีวิต รวมทั้งสร้างโอกาสใหม่ ๆ นั้น จะเกิดขึ้นพร้อมกับโลกที่มีความผันผวนสูง และยากที่จะคาดเดาได้

ท่ามกลางบริบทโลกที่กำลังเปลี่ยนผ่านไปสู่ยุค 4.0 เศรษฐกิจไทยก็ยังสามารถเติบโตได้ต่อเนื่อง แต่ยังมีปัญหาโครงสร้างอีกหลายเรื่องที่ต้องได้รับการแก้ไข ไม่ว่าจะเป็นปัญหาความเหลื่อมล้ำทั้งด้านรายได้และโอกาส การคอร์รัปชัน การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ หรือปัญหาการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการยกระดับศักยภาพเศรษฐกิจในยุค 4.0 ซึ่งจะพบกับ 3 กลุ่มปัญหาสำคัญ ดังนี้

1. ปัญหาคุณภาพของแรงงานไทย ซึ่งมีประเด็นที่เกี่ยวข้องในหลายมิติ เช่น

1.1 คุณภาพการศึกษาของประเทศที่เริ่มขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ความสามารถของนักเรียนอายุ 15 ปี ในเรื่องวิทยาศาสตร์และทัศนคติต่อวิทยาศาสตร์ ทักษะการอ่าน และคณิตศาสตร์ (องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา, 2559) และพบว่า ความสามารถของเด็กไทยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยมากในทุกมิติที่ทดสอบ และในภาพรวมอยู่ในอันดับที่ 8 ของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และระดับที่ 68 ในด้านการอ่าน อันดับที่ 59 ด้านคณิตศาสตร์ และอันดับที่ 55 ในด้านวิทยาศาสตร์ จากทั้งหมด 79 ประเทศ (OECD, 2020)

1.2 แรงงานธุรกิจเผชิญปัญหาขาดแคลนแรงงานทั้งด้านปริมาณและทักษะความชำนาญที่ตรงกับความต้องการ กล่าวคือ ตลาดแรงงานต้องการแรงงานที่มีทักษะและประสบการณ์ด้านวิชาชีพหรืออาชีพ แต่ผลผลิตแรงงานส่วนใหญ่จะเป็นบัณฑิตที่จบการศึกษาในระดับปริญญาในสาขาวิชาที่ไม่ตรงกับที่ตลาดต้องการ และที่สำคัญคุณภาพก็ไม่ได้มาตรฐานที่ตลาดแรงงานคาดหวัง ในระยะยาวเป็นโอกาสที่เทคโนโลยีจะทำให้ทักษะของคนที่ไม่เหมาะสมกับรูปแบบงานที่เปลี่ยนแปลงไปจะมีอาชีพประมาณร้อยละ 14 หายไป ส่วนอาชีพที่ไม่หายไปร้อยละ 32 จะมีเครื่องจักรเข้ามาแทนที่ (“สกสว. เปิดเวทีจับตาอนาคตแรงงานไทย”, 2564)

1.3 ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของภาครัฐไทยขาดการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง เพราะคนไทยไม่ชอบที่จะติดตามความรู้หรือความก้าวหน้าของโลกหรือขาดทักษะที่จะเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง ทั้งที่การเรียนรู้ตลอดชีวิตหรือการยกระดับศักยภาพของตัวเองต่อเนื่องเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะช่วยให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยเฉพาะในโลกยุค 4.0 ซึ่งช่องว่างและความเหลื่อมล้ำด้านดิจิทัลที่ระบบต่าง ๆ ของภาครัฐที่ยังไม่สมบูรณ์ นโยบายภาครัฐที่ช่วยเหลือที่คนไทยไม่ได้เข้าถึงทุกคนในสังคม (“สกสว. เปิดเวทีจับตาคอนาคตแรงงานไทย”, 2564)

2. ปัญหาโครงสร้างของเศรษฐกิจไทย กฎหมายและกฎเกณฑ์ของภาครัฐส่วนใหญ่ยังเขียนขึ้นในบริบทสังคมแบบดั้งเดิมไม่ได้รับการแก้ไขอย่างองค์รวม ปัจจุบันเรามีกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่คนไทยต้องปฏิบัติตามจำนวนมาก ซึ่งยังไม่ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัย ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันและการปรับตัวของภาคธุรกิจ นอกจากนี้ ก็ยังทำให้ประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายไม่มีประสิทธิภาพเกิดปัญหาคอร์รัปชันตามมา ในหลายองค์กร ทั้งนี้จะต้องสร้างความเท่าเทียมในเรื่องเข้าสู่ตลาด มีความรู้ ความเข้าใจในกฎกติกาที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคต (“สกสว. เปิดเวทีจับตาคอนาคตแรงงานไทย”, 2564)

3. ความสามารถในการสร้างและประยุกต์ใช้องค์ความรู้ใหม่ของภาครัฐไทยซึ่งยังค่อนข้างต่ำ พบว่าความสามารถในการใช้และสร้างองค์ความรู้ยังกระจุกตัวอยู่กับองค์กรขนาดใหญ่ ธุรกิจ SMEs ซึ่งภาคการเกษตรไม่สามารถใช้ประโยชน์จากงานวิจัยและพัฒนาได้อย่างเต็มที่ ต้องผลิตสินค้าที่มีการแข่งขันสูง ผลกำไรต่ำ และทำการเกษตรแบบเดิม ซึ่งมีผลผลิตอยู่ในระดับต่ำและตลาดแรงงานที่ตึงตัว เช่น

3.1 ด้านการแพทย์บางสาขา สามารถทำได้โดยคอมพิวเตอร์และหุ่นยนต์ได้ เช่น การผ่าตัดโดยใช้หุ่นยนต์ ซึ่งมีความแม่นยำสูงกว่าที่มนุษย์จะทำได้ เช่น การค้นหามะเร็งในปอดด้วยการตรวจเอกซเรย์ด้วยคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า (Magnetic Resonance Imaging: MRI) ซึ่งระบบคอมพิวเตอร์หรือปัญญาประดิษฐ์ถูกสร้างขึ้นโดยมีการรวบรวมและจัดใส่ข้อมูลซอฟต์แวร์หลากหลายระบบ เพื่อพัฒนาให้สามารถคิดและทำงานในด้านต่าง ๆ ได้คล้ายมนุษย์ ทั้งการตัดสินใจ การแก้ปัญหา และการเรียนรู้ เป็นต้น

3.2 ด้านประกันภัย ซึ่งงานของตัวแทนธุรกิจประกันภัยจะมีขั้นตอนที่ชัดเจนตามกฎหมายและกฎหมายจึงทำให้คอมพิวเตอร์สามารถทำงานแทนได้ในเกือบทุกกระบวนการ เพราะปัจจุบันบริษัทด้านการประกันภัยต่าง ๆ มีช่องทางขายออนไลน์ รวมถึงเคาน์เตอร์เซอร์วิสให้ผู้บริโภคสามารถติดต่อซื้อประกันภัยได้ด้วยตัวเอง

3.3 ด้านสถาปัตย์ เราสามารถออกแบบบ้านได้ด้วยตัวเองด้วยระบบคอมพิวเตอร์ที่นำเอาความเชี่ยวชาญของสถาปนิกใส่ลงไปให้สามารถช่วยเราออกแบบบ้านเกือบเทียบเท่าผู้เชี่ยวชาญ เพราะเทคโนโลยีได้เข้ามาทำหน้าที่แทนที่จากเดิมเคยใช้แรงงานคนก็เปลี่ยนมาเป็นการควบคุมการผลิตโดยเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์

3.4 ด้านผู้สื่อข่าว งานของผู้สื่อข่าววันจะถูกเทคโนโลยีช่วยทำงานได้มากขึ้น แต่ภัยคุกคามที่เคยมีเพียงสื่อสังคมที่เข้ามามีผลกระทบนั้นถือว่ายังน้อยมากหากเทียบกับแนวโน้มในอนาคตอันใกล้ที่จะมีการเรียนรู้ของเครื่องที่สามารถรวบรวมข่าวสาร ทำการวิเคราะห์และผลิตเนื้อหาข่าวได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง

แม่นยำกว่าผู้สื่อข่าวที่เป็นมนุษย์ ประกอบกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป ซึ่งปัจจุบันทุกคนสามารถเป็นนักข่าวเหตุได้โดยการใช้มือถือสมาร์ทโฟนถ่ายภาพเมื่ออยู่ใกล้ที่เกิดเหตุ อีกทั้งยังสามารถไลฟ์ข่าวสดจากจุดเกิดได้เลยโดยไม่ต้องขออนุญาตใคร ผู้สื่อข่าวจึงแทบจะไม่มีเวลาจำเป็นในอนาคต เมื่อเราทุกคนสามารถเป็นผู้ผลิตข่าวได้ด้วยตัวเอง

3.5 ด้านอุตสาหกรรมการเงิน การเรียนรู้ของเครื่องสามารถวิเคราะห์ข้อมูลด้านการเงินและบัญชี เช่น การคำนวณภาษีได้โดยไม่ต้องใช้นักบัญชี เครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (Automated Teller Machine: ATM) และโมบายแบงกิ้ง (Mobile Banking) ได้เข้ามาแทนที่งานหลายส่วนของมนุษย์ได้อย่างรวดเร็วและยังสามารถคาดการณ์แนวโน้มของตลาดในอนาคตได้แม่นยำกว่านักวิเคราะห์ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานจำนวนมากตกงาน เพราะคนส่วนใหญ่หันไปใช้แอปพลิเคชัน (Application) แทนการติดต่อโดยตรงและมีโอกาสสูงมากที่หุ่นยนต์จะเข้ามาทำงานแทนที่งานประจำ (Routine)

3.6 ครูและอาจารย์ เทคโนโลยีได้ทำให้การเรียนการสอนสามารถที่จะสนับสนุนรูปแบบการศึกษาเฉพาะทางและการศึกษาตามความต้องการของผู้เรียนได้มากขึ้น โดยผู้เรียนสามารถที่จะหาข้อมูลด้วยเครื่องมือค้นหาที่ชาญฉลาด ซึ่งสามารถส่งความรู้ให้ผู้เรียนได้อย่างรวดเร็วและมีความรู้บรรจุอยู่ในระบบมากกว่าอยู่ในสมองมนุษย์ ซึ่งเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่อำนวยความสะดวกให้มีการเรียนการสอนแบบออนไลน์ที่ความรู้หาได้ง่ายและฟรี รวมทั้งในบางสาขาวิชาที่ไม่มีการเลือกเรียนแล้ว จึงทำให้การศึกษาด้วยตนเองจะมีบทบาทมากและได้รับการยอมรับให้เป็นมาตรฐานของระบบการศึกษาในอนาคต

3.7 ด้านทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและการจ้างบุคลากรได้รับภัยคุกคามแล้วจากเทคโนโลยี การขุดข้อมูลที่สามารถบริหารจัดการข้อมูลประวัติผู้สมัคร เพื่อทำการวิเคราะห์หาผู้สมัครที่มีคุณสมบัติสมบูรณ์ที่สุดที่องค์กรต้องการได้โดยไม่ต้องใช้มนุษย์เป็นผู้ค้นหาและวิเคราะห์เอง เพราะองค์กรจะใช้โปรแกรมในการประมวลผล และเพิ่มประสิทธิภาพ มีความแม่นยำสูง และยิ่งประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าการจ้างพนักงานมาดูแลเรื่องธุรการ

3.8 ด้านการตลาดและการโฆษณา ในปัจจุบันที่มีข้อมูลมหาศาลและเปลี่ยนแปลงทุกวัน ผู้บริโภคมีอำนาจเหนือผู้ผลิตและผู้ให้บริการ ซึ่งเทคโนโลยีข้อมูลใหญ่ (Big Data) และการเรียนรู้ของเครื่องสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อติดตามตรวจสอบพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปทุกวันแบบตามเวลาจริง (Real Time) จนทำให้อาชีพนักการตลาดมีบทบาทลดลง เพราะจะถูกแทนที่ด้วยระบบออนไลน์และกลไกดิจิทัล

3.9 ทุนายความ อาชีพทุนายความเริ่มถูกภัยคุกคามจากเทคโนโลยีนับตั้งแต่ระบบ Watson-style Machine Learning สามารถแยกแยะและวิเคราะห์คดีต่าง ๆ ที่มีในอดีตทั้งหมด รวมไปถึงบทสรุป และข้อวิเคราะห์ต่าง ๆ นำมาไว้เป็นฐานข้อมูลความรู้ในระบบการเรียนรู้ของเครื่อง จนทำให้สามารถมองเห็นถึงผลการตัดสินคดีมาตรฐาน ซึ่งสามารถใส่ข้อมูลที่เป็นข้อมูลพื้นฐานของคดี และรู้ผลโดยการวิเคราะห์จากระบบ จนสามารถพยากรณ์ผลการตัดสินของคดีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งสมองของทุนายความไม่สามารถทำได้

3.10 การบังคับใช้กฎหมาย เป็นการตรวจสอบเชิงคาดการณ์ “Predictive Policing” เป็นเรื่องที่กำลังได้รับการหยิบยกขึ้นมาพูดกันอย่างมากในประเทศตะวันตก เนื่องจากเป็นเรื่องละเอียดอ่อน ซึ่งถือว่าการบังคับใช้กฎหมายที่ละเมิดต่อประชาชนสามารถที่จะทำให้ลดลงได้ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการเรียนรู้ของเครื่องมาช่วยในการทำงานในกระบวนการยุติธรรมของตำรวจได้

ภาครัฐและภาคเอกชนจะพบกับภัยคุกคามด้านไซเบอร์เพิ่มมากขึ้นและจะเป็นช่วงเวลาแห่งการเปลี่ยนแปลงของสังคม เพราะความแตกต่างทางความคิดของผู้ออกกฎและผู้ปฏิบัติตามกฎจะเป็นกลุ่มคนที่เกิดคนละยุคสมัย ซึ่งจะมีความแตกต่างทางพฤติกรรมและความคิดอย่างสุดขั้ว ซึ่งทั้งสองฝ่ายจะต่อสู้กันบนโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงที่มีทั้งโลกกายภาพและโลกเสมือนไปอีกเป็นเวลานาน องค์การทุกองค์การจะต้องประสบกับปัญหารูปแบบใหม่ที่ไม่สามารถกำกับดูแลองค์กรภายใต้การกำกับดูแลแบบเดิมอีกต่อไป โดยทุกองค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวและปรับปรุงพัฒนานกฎ ระเบียบ ประกาศ และกฎหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับองค์การรูปแบบใหม่ที่ใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลบนมือถือ (Mobile Digital Platform) เป็นตัวขับเคลื่อนเกือบทั้งหมด การผลิตทรัพยากรมนุษย์จะเริ่มมีปัญหาตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป เนื่องจากผลผลิตที่ได้อาจจะไล่ตามคุณสมบัติของตำแหน่งงานในอนาคตไม่ทัน จนอาจจะต้องการปรับรูปแบบของระบบการศึกษาให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงด้วยอัตราเร่งของโลก ซึ่งในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) การทำงานหนักไม่ได้เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ แต่การทำงานด้วยวิสัยทัศน์ที่เฉียบแหลม ใช้ความรู้ และปัญญา ยอมรับการทำงานโดยไม่ขึ้นกับสถานที่และเวลาจะเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรและของประเทศ (“สกว. เปิดเวทีจับตาอนาคตแรงงานไทย”, 2564)

โดยสรุปตั้งแต่ ค.ศ. 2020 เป็นต้นไปจะเป็นปีที่เกิดโอกาสสำหรับคนรุ่นใหม่ที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความคิดสร้างสรรค์และมีความคล่องแคล่วในการใช้เครื่องมือดิจิทัล (Digital Tools) แต่อย่างไรก็ตาม เราจะพบกับการเสื่อมถอยขององค์การรูปแบบดั้งเดิมที่มีพนักงานจำนวนมาก จนผู้นำองค์กรต้องเข้าแก้ปัญหาและต้องยอมรับในการปรับตัวมากขึ้น ประการสำคัญที่สุดสำหรับผู้ที่กำลังทำงานอยู่ต้องตระหนักถึง คือ เทคโนโลยีและโลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการเข้าใจความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาและเตรียมพร้อมรับมือการเปลี่ยนแปลงให้ได้ เช่น อาจจะศึกษาความรู้ในงานที่ตนเองอยู่ให้เชี่ยวชาญมากขึ้น หรือศึกษาศาสตร์ความรู้อื่น ๆ ที่ตนเองสนใจเพิ่มเติมนอกเหนือจากงานที่ทำอยู่ เป็นต้น

ประเด็นที่ 3 แนวโน้มและทิศทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐในยุคดิจิทัล

จากการที่ประเทศไทยต้องปรับตัวให้ทันกระแสโลกที่แข่งขันกันด้วยความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมที่จะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กับการเปลี่ยนอย่างที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ นักทรัพยากรมนุษย์จะต้องมองการณ์ไกล คาดการณ์ถึงสิ่งที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า และเตรียมหาทางรับมือที่เหมาะสมกับองค์กร โดยมีแนวโน้มสำคัญที่กำลังจะเกิดขึ้น มีดังนี้

1. ประเทศไทยกำลังจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มตัว ปรากฏการณ์นี้ส่งผลกระทบต่อองค์การต่าง ๆ ในการสูญเสียบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรของภาครัฐที่อยู่ในยุค Gen BB ที่ถึงเวลาเกษียณอายุ

และส่งผลให้ห้องการค้าต้องสูญเสียองค์ความรู้ ประสบการณ์ เทคนิค เคล็ดลับต่าง ๆ ที่สั่งสมในตัวบุคลากร ดังนั้น สิ่งที่นักทรัพยากรมนุษย์ควรต้องเริ่มเคลื่อนไหว คือ การหาหนทางให้เกิดการถ่ายทอดองค์ความรู้จากพนักงานรุ่นเก่าไปสู่พนักงานรุ่นใหม่ รวมทั้งอาจต้องทบทวนในการยืดเวลาการเกษียณอายุออกไปได้ตามความเหมาะสม

2. จากเดิมที่เรามักตั้งคำถามว่าจะทำงานอย่างไรกับคนยุค Gen Y ที่เข้ามาในองค์กร แต่ในไม่ช้าคำถามนี้จะหมดไป เนื่องจากคนยุค Gen Y จะกลายเป็นคนส่วนใหญ่ในองค์กร สิ่งที่นักทรัพยากรมนุษย์ ควรรับผิดชอบต่อตัวเองให้ได้ ก็คือ จะปรับองค์กรอย่างไรให้เหมาะสมกับคนยุคใหม่ไม่ใช่คาดหวังให้คนรุ่นใหม่เป็นฝ่ายปรับตัวเข้าหาองค์กร ซึ่งนักทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีความเข้าใจในตัวพนักงานและมีความยืดหยุ่นสูงขึ้น เพราะการใช้วิธีการดูแล/ฝึกอบรมแบบเหมารวมอาจไม่ได้ผลกับคนรุ่นใหม่อีกต่อไป แต่ต้องมีการออกแบบให้เหมาะกับพนักงานแต่ละคนด้วย

3. รูปแบบของเศรษฐกิจกำลังจะเปลี่ยนไปจากอุตสาหกรรมที่เน้นการผลิตปริมาณมากและใช้แรงงานราคาถูกไปสู่การพัฒนาอุตสาหกรรมที่พึ่งพาความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ฉะนั้น นักทรัพยากรมนุษย์จึงมีหน้าที่สำคัญในการพัฒนาศักยภาพคนให้สูงขึ้น และหาแนวทางสร้างคนให้เป็น “นักคิด” ที่สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้น

4. ดิสรัปชันจะเข้มข้นมากขึ้น การเชื่อมโยงของโลกในยุคดิสรัปชันที่มีความเข้มข้นทำให้เรามีโอกาสเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและคาดไม่ถึงได้มากขึ้น ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในส่วนหนึ่งส่วนใดของโลก อาจสร้างผลกระทบต่อการได้มากมาย นักทรัพยากรมนุษย์จึงต้องเรียนรู้ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ในโลกและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

5. การเกิดที่ทำงานแบบใหม่ที่เรียกว่า สถานที่ทำงานดิจิทัล คำว่าอินเทอร์เน็ตของสิ่งต่าง ๆ “Internet of Things” จะสร้างการเปลี่ยนแปลงให้แก่อีกโลกอย่างมาก ข้อมูลเกือบทุกอย่างในอนาคตจะถูกเชื่อมโยงอยู่ในโลกอินเทอร์เน็ต แม้แต่ประเทศไทยก็มีนโยบายที่ปรับตัวสู่เศรษฐกิจดิจิทัล (Thailand Digital Economy) เมื่อปี ค.ศ. 2020 ดังนั้น ในอนาคตนักทรัพยากรมนุษย์จึงต้องมีแผนแล้วว่า จะขับเคลื่อนคนให้พร้อมกับโลกยุคดิสรัปชันอย่างไร จะมีวิธีการบริหารการปฏิบัติงานผ่านระบบออนไลน์อย่างไร และจะบริหารจัดการดิจิทัลคอนเทนต์ (Digital Content) ในองค์กรให้เกิดประโยชน์ได้อย่างไร

6. ทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตจะอยู่ในเทคโนโลยีมือถือ ตัวอย่างสำคัญที่เกิดขึ้นขณะนี้ เช่น นโยบายการชำระเงิน (National e-Payment) หรือพร้อมเพย์ (Prompt Pay) โครงการคนละครึ่ง (Half the Project) โครงการชิม ช้อป ใช้ (Taste, Shop, Use the Project) และโครงการเราชนะ (The Project we won) ของรัฐบาล ต่อไปนับจากนี้ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการทำธุรกรรมหรือการทำงานอื่น ๆ จะสามารถดำเนินการผ่านเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ เช่น สมาร์ทโฟน (Smart Phone) หรืออุปกรณ์อื่น ๆ ได้มากขึ้นเรื่อย ๆ นักทรัพยากรมนุษย์จึงต้องเตรียมเปลี่ยนวิธีการทำงานของตัวเองทั้งในเรื่องของการบริหารจัดการ การฝึกอบรมพนักงาน ฯลฯ ซึ่งอีกไม่นานทั้งหมดอาจต้องกระทำผ่านเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือเช่นเดียวกัน

7. วัฒนธรรมการเชื่อมโยงกันจะเปลี่ยนแปลงไป โดยคนในอนาคตจะติดต่อกันได้ตลอดเวลา เป็นปรากฏการณ์ที่เรียกว่า การเชื่อมต่อไฮเปอร์ (The Hyper Connected) และเปลี่ยนจากแนวคิดสมดุลชีวิตการทำงานไปสู่คำว่าเวลาว่างที่ขอบเขตระหว่างโลกส่วนตัวและโลกของงานไม่มีเส้นแบ่งชัดเจนอีกต่อไป คนทำงานอาจใช้โซเชียลส่วนตัวในเวลางานและติดต่อเรื่องงานผ่านโปรแกรมแชต เมื่อกลับบ้านคำว่าสมดุลชีวิตการทำงานอาจหายไป ฉะนั้น นักทรัพยากรมนุษย์จึงต้องเตรียมที่จะปรับวิถีในการดูแลโลกทั้งสองด้านของพนักงานที่มีรูปแบบต่างไปจากเดิม

8. สังคมของการมีส่วนร่วมในอนาคตจะมีส่วนร่วมมากขึ้นเรื่อย ๆ แม้แต่การผลิตสินค้าใด ๆ ก็ตาม หากผู้ซื้อสามารถมีส่วนในการออกแบบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นคำนั้นจะขายดี นักทรัพยากรมนุษย์จึงต้องพร้อมที่จะสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นภายในองค์กร และสร้างโอกาสให้พนักงานสามารถมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้และความคิดสร้างสรรค์กันได้ตลอดเวลา

9. การเรียนรู้ผ่านสังคมจะกลายเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก ซึ่งโลกยุคใหม่จะเปลี่ยนจากทศวรรษที่ผ่านมา เช่น อี-เลิร์นนิง (e-learning) อี-บุ๊ก (e-book) การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ไปสู่ยุคของสังคม (Social) ไม่ว่าจะเป็นเครือข่ายทางสังคม (Social Networking) สื่อสังคม (Social Media) หรือการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning) สิ่งสำคัญในการสร้างการเรียนรู้ของพนักงานยุคใหม่ คือ การเรียนรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง หน้าที่ของนักทรัพยากรมนุษย์จึงต้องเปลี่ยนจากเทรนเนอร์ (Trainer) หรือผู้สอน (Instructor) ไปสู่ผู้อำนวยความสะดวก หาช่องทางในการส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ด้วยตนเอง

10. องค์กรในอนาคตต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น องค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกจะไม่สามารถดำเนินธุรกิจโดยสนใจผลกำไรเพียงอย่างเดียว แต่มีแนวโน้มต้องปรับตัวไปสู่องค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม และให้ความสำคัญกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน โลกยุคใหม่กำลังขับเคลื่อนจากความรับผิดชอบต่อสังคมไปเป็น การสร้างคุณค่าร่วมที่ปลูกฝังจิตสำนึกค่านิยมในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ชีวิต สิ่งแวดล้อม และธรรมชาติ ผนวกรวมเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในการทำธุรกิจตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ ทุนิยมในโลกอนาคตจะต้องปรับตัวไปสู่ “ทุนนิยมที่มีจิตสำนึก” ซึ่งนักทรัพยากรมนุษย์ต้องมีส่วนร่วมอย่างมากในการนำพาคนและองค์กรไปสู่จุดมุ่งหมายนั้นได้

11. แนวโน้มตลาดแรงงานในอนาคตของไทยภายในปี 2568 อาชีพปัจจุบันจะถูกแทนที่ด้วยเครื่องจักรระบบดิจิทัล 85 ล้านตำแหน่งงาน เกิดอาชีพใหม่ 97 ล้านตำแหน่งงาน คนหนึ่งคนจะเปลี่ยนอาชีพบ่อยครั้งขึ้น งานจะไม่ยึดติดกับองค์กรหรืออาชีพแต่จะยึดติดกับทักษะ ตลาดแรงงานจะประกอบด้วยแรงงานหลากหลายประเภทขึ้นมีความยืดหยุ่นขึ้น เกิดการจ้างชั่วคราว จ้างไม่เต็มเวลา จ้างรายชั่วโมง มีความหลากหลายของคนในตลาดแรงงานมากขึ้น คนหนึ่งคนมีหลายงานและไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเดียว (“สกสว. เปิดเวทีจับตาอนาคตแรงงานไทย”, 2564) นอกจากนี้ การปรับตัวการจ้างงานในอนาคตมีแนวโน้มในการลดขนาดองค์กรและนำเทคโนโลยีมาใช้งานให้มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 32.2 การจ่ายค่าตอบแทนเพิ่มเพื่อให้ได้แรงงานที่มีทักษะหลากหลาย (Multi Skills) คิดเป็นร้อยละ 19.5 การปรับเปลี่ยนการจ้างงานให้มีความยืดหยุ่น เช่น จ้างรายชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 17.8 ลดการจ้างลูกจ้างประจำและมาใช้ Outsource แทน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ด้าน

อื่น ๆ เช่น เน้นตลาดออนไลน์ ปรับฐานเงินเดือน คิดเป็นร้อยละ 9.2 การแชร์หรือแลกเปลี่ยนแรงงานระหว่างอุตสาหกรรม และการลดการใช้แรงงานต่างด้าว คิดเป็นร้อยละ 1.2 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560)

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

บริบทการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานที่จะทำให้องค์กรมีสภาพเป็นผู้แพ้ ผู้คงสภาพ หรือผู้ถูกรูด ซึ่งการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้รับการยอมรับและเชื่อถือเป็นกลยุทธ์และเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้องค์กรอยู่รอดได้ในยุคดิจิทัลและมีประสิทธิภาพ งานฝึกอบรมการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการศึกษาจึงมีความสำคัญและเป็นบทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญและบุคลากรด้านทรัพยากรมนุษย์ต้องตระหนักและเตรียมความพร้อมปรับปรุงพัฒนาให้มีขีดความสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลง การศึกษาเรียนรู้บริบทการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มต่าง ๆ ด้านทรัพยากรมนุษย์ที่จะเกิดขึ้นในยุคดิจิทัลและอนาคตจึงมีความสำคัญและจำเป็น คือ (1) ทุกระดับในองค์กรต้องเรียนรู้ร่วมกัน ด้วยการศึกษาแนวโน้มและทิศทางการเปลี่ยนแปลงบริบทต่าง ๆ การศึกษาเรียนรู้บทบาทของทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องดำเนินการ และร่วมกันกำหนดแผนการปรับปรุงรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล (2) คือ การมุ่งเน้นปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนาบุคลากรทุกระดับ ตั้งแต่ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และบุคลากรให้มีทักษะและสมรรถนะในยุคดิจิทัลและสามารถใช้ในการดำเนินงานทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลขั้นสูง ด้วยการสำรวจ จัดระบบวางแผน จัดทำโมเดลสมรรถนะ แผนที่วิชาชีพ ฝึกอบรม ฝึกปฏิบัติ ปรับปรุงพัฒนาทักษะขีดสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการในยุคดิจิทัล และประเมินขีดสมรรถนะจะเป็นดัชนีบ่งชี้ความสามารถของบุคลากรและองค์กร และการให้บริการที่เป็นเลิศ และ (3) การกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลและการดำเนินงานฝึกอบรม การวางแผนและการใช้แผนการฝึกอบรมพัฒนาและการประเมินการฝึกอบรมพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่เป็นระบบต่อเนื่องที่ทุกระดับต้องมีส่วนร่วมดำเนินงาน และแสดงความรับผิดชอบในการกิจต่าง ๆ ร่วมกันซึ่งมีลักษณะสอดคล้องกับแนวคิดของคอนเนอร์ และอูลริช ที่ระบุถึงบทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่จะนำองค์การไปสู่การเป็นหุ้นส่วนทางกลยุทธ์และเพื่อการพัฒนาองค์การ คือ (1) การดำเนินกลยุทธ์หรือการวางตำแหน่งการทำงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล คือ คนในองค์การและการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ (Conner & Ulrich, 1996) ซึ่งอูลริช และบล็อกแบงก์ กล่าวว่า การดำเนินกลยุทธ์ที่ตระหนักถึงวัตถุประสงค์และทิศทางขององค์การ (2) บทบาทของการเป็นผู้เชี่ยวชาญงานบริหารของฝ่ายทรัพยากรบุคคล เช่น การสรรหา การคัดเลือก การจ้างงาน เงินเดือน ฝึกอบรม รวมถึงการวัดผลประเมินผลการปฏิบัติงาน (3) บทบาทของการเป็นผู้ชนะใจพนักงาน ฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องเป็นผู้นำที่ดี เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง นำองค์การไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ มีการสื่อสารที่ดี รวมทั้งต้องรับฟังพนักงาน เป็นผู้ฟังที่ดี และ (4) บทบาทของการเป็นผู้บริหารการเปลี่ยนแปลง (Ulrich & Brockbank, 2005) ซึ่งโคลด์เวล กล่าวว่า ปัจจุบันองค์การอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เช่นนั้นผู้บริหารต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์อยู่ตลอดเวลา ซึ่งฝ่ายทรัพยากรบุคคล

จะเป็นสื่อกลางในการสื่อสารทำความเข้าใจ จูงใจ และเตรียมความพร้อมของพนักงานให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงด้านวัฒนธรรม นโยบาย และการปฏิบัติที่จะเกิดขึ้นในองค์กร (Caldwell, 2003)

วิธีการวางแผนและประเมินการฝึกอบรมพัฒนาทรัพยากรบุคคลอาจเปลี่ยนไปตามความรู้ ทักษะ และสมรรถนะของบุคลากรที่มีการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล แต่สิ่งที่ไม่ควรเปลี่ยนแปลง คือ ความมุ่งมั่นขององค์กรที่มีต่อการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องให้มีทักษะและสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ซึ่งการใช้เทคโนโลยีในยุคดิจิทัลจะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานบรรลุเป้าหมายความสำเร็จและอยู่รอดได้ ประเด็นสำคัญ นั่นคือ ความสำเร็จขององค์กรในยุคดิจิทัลต้องอาศัยปัจจัยการสนับสนุนสำคัญที่จำเป็นอย่างน้อย 3 ประการ คือ (1) ความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารองค์กรและบุคลากร จะแสดงออกถึงสมรรถนะความมุ่งมั่นในการบรรลุผลสำเร็จ การอำนวยความสะดวกและสนับสนุนการดำเนินงานรวมทั้งการสร้างแรงบันดาลใจสู่ความสำเร็จจะเป็นที่คาดหวังได้เพียงใด (2) การปรับปรุงพัฒนากำลังคนให้มีทักษะและสมรรถนะที่ใช้งานได้ในยุคดิจิทัล และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีร่วมกันเพื่อทำให้การฝึกอบรมพัฒนาทรัพยากรบุคคลเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และ (3) ผู้บริหารองค์กรและบุคลากรทุกระดับจะประสานความร่วมมือร่วมแรงใจกันปรับปรุงพัฒนาระดับทักษะและสมรรถนะในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มศักยภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลถึงแม้ว่าองค์กรจะสามารถพัฒนาให้มีระบบหรืออุปกรณ์ที่ทันสมัยล่าสุดทั้งหมดได้ แต่ถ้าบุคลากรขาดทักษะและสมรรถนะการปฏิบัติงานและไม่รู้ว่าจะใช้งานเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลเหล่านั้นได้อย่างไร องค์กรจะสูญเสียผลประโยชน์จากการลงทุนและอาจล้มเหลวจากการดำเนินงานตามเป้าหมายทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอริญญา เกลิงศรี กล่าวว่า ในยุคดิจิทัล (Disruption) สิ่งที่ผู้บริหารยุคใหม่ควรมี คือ (1) องค์กรต้องรู้จักปรับมุมมองใหม่ หรือ “Mindset” และรู้จักเปิดใจยอมรับมุมมอง วิธีคิด และผลลัพธ์ที่แตกต่าง (2) องค์กรความรู้จะเกิดขึ้นด้วยการทำงานที่เร็วขึ้น เมื่อทำงานเร็วขึ้นก็จะพบข้อผิดพลาดเร็วขึ้น วนเป็นวงจรเป็นเหมือนการส่งสมประสบการณ์ให้มีความมั่นคงและแข็งแกร่งในอนาคต (3) องค์กรความรู้จะเกิดขึ้นด้วย “การเรียนรู้จากสิ่งที่ผิดพลาด” และ (4) องค์กรความรู้จะคงอยู่ต่อเมื่อรู้จักเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างระบบการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและต่อยอดสู่ความสำเร็จ (“อริญญา เกลิงศรี” เปิดโลกยุค Population Disruption”, 2563)

จากการวิเคราะห์แสดงให้เห็นถึงลำดับขั้นตอนของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล ซึ่งเรื่องนี้เป็นเรื่องใหม่สำหรับสังคมในปัจจุบัน แต่ก็เป็นเรื่องที่ต้องมีการเตรียมความพร้อมอย่างมาก เพราะเป็นการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วจนตั้งรับไม่ทัน องค์กรใดปรับตัวได้เร็วกว่านำเทคโนโลยีมาใช้ได้ก่อนก็มีโอกาสที่จะก้าวหน้าและไปได้เร็วกว่า แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าต้องนำเทคโนโลยีมาเปลี่ยนแปลงคนที่มีความคิดจิตใจให้กลายเป็นเครื่องจักรทำงานให้ได้ผลผลิต แต่เป็นการนำความสามารถของเทคโนโลยีมาสนับสนุนการทำงานของคนที่ให้ผลผลิตออกมาอย่างมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องวางแผน กำหนดทิศทาง องค์กรเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จด้วยเทคโนโลยีให้ได้อย่างเร่งด่วน โดยจะต้องบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับการดำเนินงานขององค์กรให้ได้ด้วย สิ่งที่ยากจะขอฝากไว้ ก็คือ การวิเคราะห์ปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรมที่จะต้องเปลี่ยนแปลงไป มนุษย์เป็นสัตว์สังคมจำเป็นต้องใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันหากเทคโนโลยีสร้างอะไร

ขึ้นมาให้ชาดพันธุมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปจากธรรมชาติที่เคยเป็น เราอาจต้องพบกับสิ่งที่ไม่คาดคิดเช่นเดียวกับการดัดแปลงพันธุกรรมพืชสัตว์ที่ถูกต่อต้านอยู่ในปัจจุบันนี้ ทั้งนี้ขอให้ช่วยกันพัฒนาสังคมในอนาคตที่ดีด้วยความรอบคอบ เพื่อให้มนุษย์ได้สืบสายพันธุ์ดำรงชีพ และอยู่กันอย่างมีความสุขสืบไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตควรเป็นรูปแบบของการบูรณาการหลักการบริหารและวิธีการปฏิบัติงานในองค์กรระหว่างการบริหารรูปแบบของมุมมองในอดีตกับการบริหารในรูปแบบของมุมมองในอนาคตที่องค์กรต้องการ

2. การเน้นและให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น โดยการนำหลักประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพราะในอนาคตการปฏิบัติงานและการให้บริการจะต้องคำนึงการเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็วขึ้นของประชาชน

3. การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเป็นการเสริมสร้างทักษะและการรักษาทรัพยากรที่มีคุณค่าให้คงอยู่กับองค์กรที่จะนำไปสู่การพัฒนาและการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนในอนาคต

4. การจัดโครงสร้างระบบการปฏิบัติงานและการให้บริการขององค์กรใหม่ให้เกิดความยืดหยุ่น เพื่อให้เกิดความคล่องตัวต่อการปฏิบัติงานและรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในยุคดิจิทัลต่อไปในอนาคต

5. การสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่หลากหลายขึ้นในองค์กร เพื่อให้สามารถเรียนรู้และเพิ่มพูนความรู้จากประสบการณ์การเรียนรู้แบบดิสรปชันได้อย่างสมบูรณ์ ตัวอย่างเช่น ผู้บริหารในองค์กรจำเป็นต้องมีทักษะความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสารและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เพื่อให้สามารถเลือกนำมาใช้ในการปฏิบัติงานทางด้านการบริหารในองค์กรให้ได้อย่างเหมาะสม มีคุณค่าและเพียงพอต่อการใช้งานในยุคดิจิทัล

บรรณานุกรม

ธนิต โสรัตน์. (2560). *ก้าวผ่านไทยแลนด์ 4.0 โอกาสหรือถูกทิ้งไว้ข้างหลัง*. กรุงเทพฯ: วี-เชิร์ฟ.

ธีรวุฒิ ไศภิชญกุล. (2545). *วิถีโลก*. ฉะเชิงเทรา: เอ็มเอ็นคอมพิวออฟเซต.

เบญจวรรณ รัตนวิจิตร. (2564). ‘กานติมา เลอเลิศยุติธรรม’ นำทัพเอไอเอสสู่ยุค Digital Tranformation. สืบค้นเมื่อ 9 สิงหาคม 2564, จาก <https://forbesthailand.com/news/executive-interview/กานติมา-เลอเลิศยุติธรรม.html>

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2555). *โลกาภิวัตน์กับท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

วชิรวัชร งามละม่อม. (2562). กระแสโลกาภิวัตน์กับการปรับตัวของประเทศไทย. *วารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 1(1), 61-83.

วิทยา ด้านอรรถกถา. (2546). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: เอ็ดดูเคชั่น.

สกสว. เปิดเวทีจับตาคอนาคตแรงงานไทย เกิด ‘Gig Worker’ เพิ่มขึ้น หนึ่งคนหลายอาชีพ เน้นนโยบายรัฐ
อุ้มแรงงานอย่างเท่าเทียม. (2564, 26 มกราคม). *ข่าวสดออนไลน์*. สืบค้นจาก https://www.khaosod.co.th/pr-news/news_5819953

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). *การศึกษาแนวโน้มความต้องการแรงงานของตลาดแรงงานไทยในประเทศไทย
ช่วงปี 2560-2564*. สืบค้นจาก http://eng.rmuts.ac.th/file/AC/2562_7.pdf

สุภัทรศักดิ์ คำสามารถ, ศิริทิพย์ กุลจิตรตรี, และโกวิท จันทะปาละ. (2563). แนวทางการบริหารการศึกษาใน
ยุคดิจิทัลดิสรปชัน. *Journal of Modern Learning Development*, 5(3), 245-259.

องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา. (2559). *แนวโน้มพลวัตและความเสี่ยงต่อความไม่มั่นคง
ทางเศรษฐกิจและสังคม*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

“อริญา เกลิงศรี” เปิดโลกยุค Population Disruption ต้อง “เร็วและเรียนรู้ตลอดชีวิต”. (2563, 8 กุมภาพันธ์).
ไทยพับลิก้า. สืบค้นจาก <https://thaipublica.org/2020/02/thaipublica-forum-2020-population-disruption02/>

Appadurai, A. (1996a). *Modernity at large*. London: University of Minnesota.

Appadurai, A. (1996b). *Modernity at large: Cultural dimensions of globalization*. London: University
of Minnesota.

Appadurai, A. (2001). *Globalization*. Durham, NC: Duke University.

Bakhouya, D. (2007). The General Agreement on Trade in Services (GATS) and international trade
in health services Impact and regulations. *Juridical Tribune*, 7(Special), 54-68. Retrieved
from <http://tribunajuridica.eu/arhiva/An7v11/4.%20Bakhouya.pdf>

Caldwell, R. (2003). The changing roles of personnel managers: old ambiguities, new Uncertainties.
Journal of Management Studies, 40(4), 983-1004.

Conner, J., & Ulrich, D. (1996). Human resource roles: Creating value, not rhetoric. *Human Resource
Planning*, 19(3), 38-50.

Dru, J. (1996). *Disruption: Overturning conventions and shaking up the marketplace*. New York:
John Wiley & Sons.

Lemmergaard, J. (2009). From administrative expert to strategic partner. *Employee Relation*, 31(2),
182-196.

- Matheson, D. (2005). *Media discourses: Analysing media texts*. Berkshire, UK: Open University Press.
- OECD. (2020). *PISA 2019 results (Volume II): Where all students can succeed*. Paris Cedex, France: Author.
- Ulrich, D. (1997). *Human resource champions: the next agenda for adding value and delivering result*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Ulrich, D. (1998). *Delivering results. A new mandate for human resource professionals*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Ulrich, D., & Brockbank, W. (2005). *The HR value proposition*. Boston, MA: Harvard Business School Press.



UTCC University of
the Thai Chamber
of Commerce

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

**ใบแจ้งความจำนงบอกรับวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**

ชื่อ-นามสกุล/ชื่อหน่วยงาน.....
ที่อยู่: เลขที่.....ตรอก/ซอย.....
ถนน.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....โทรสาร.....
E-mail.....

☐ สมาชิกรายปี จำนวน 4 ฉบับ ราคา 320 บาท

☐ ราคาปลีกเล่มละ 100 บาท

โอนเงินค่าสมาชิก/ค่าวารสาร ได้ที่ธนาคารกรุงเทพ สาขาหัวขวาง
ชื่อบัญชีมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เลขที่บัญชี 176-0-81360-8
ประเภทบัญชีออมทรัพย์

หมายเหตุ ขอให้ส่งใบแจ้งความจำนงและใบโอนเงินค่าสมาชิกที่ E-mail: hs_utccjournal@utcc.ac.th
เพื่อให้กองบรรณาธิการ จัดส่งใบเสร็จรับเงินพร้อมวารสารวิชาการเป็นลำดับต่อไป

อนึ่ง สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่กองบรรณาธิการ วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
เลขที่ 126/1 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงรัชดาภิเษก เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400 โทรศัพท์ 02-697-6896
หรือ E-mail: hs_utccjournal@utcc.ac.th





Research Articles

- 1 Model for Potential Development of Cultural Tourist Attractions in Surin Province
Natthayot Boonsot and Kosit Phaengsoi
- 20 Using Nudges to Encourage the Use of Bio-plastic Bags through Behavioral Economics with Households in Bangkok
Adul Supanut Peera Tangtamaruk Thanakhom Srisaringkarn and Nartsupon Dumchuen
- 36 The Role of Debt in Financial Health of Thai Households
Channarong Chaiphath
- 51 Good Corporate Governance and Tax Avoidance of Listed Companies in the Market for Alternative Investment (MAI) of Thailand
Arporn Klaewtanong Nopporn Peatrat and Arthit Sutjasen
- 70 The Impact of the Disclosure Level of Chief Executive Officer Reports on the Stock Prices of Listed Companies on the Market for Alternative Investment (MAI)
Ratchanee Choomnirat Muttanachai Suttipun and Naraporn Chairat
- 88 Strategic Development of The Revenue Department Following The 20-Year National Strategy
Nipaporn Suwanthada and Chanissara Kaewsawan
- 107 A Causal Relationship Model of Ground Staff's Job Performance
Somboon Udommoodjalin Pinkanok Wongpinpech and Manop Chunin
- 132 Quality of Work Life and Organizational Culture Influencing Organizational Commitment of Employees at Operating Level of Oil Refinery Industry in Laem Chabang Industrial Estate
Achara Phanasant and Akkawan Sangwipak
- 150 The Study of Procrastination Behavior Effect on Performance at Workplace of Municipality Staff
Napatchanan Nawakitragan Pinkanok Wongpinpech and Manop Chunin

Academic Article

- 176 The Human Resource Management of Public Sector in the Disruption Era
Wachirawachr Ngamlamom

