



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 15  
เรื่อง “บูรณาการงานวิจัย ขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยด้วยนวัตกรรม”



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 15

## เรื่อง “บูรณาการงานวิจัย ขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยด้วยนวัตกรรม”



มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
วิทยาศาสตร์สุขภาพและวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี 1

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
วิทยาศาสตร์สุขภาพและวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี 1

วันเสาร์ที่ 7 และวันอาทิตย์ที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2562  
ณ อาคารคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น  
อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

## รายงานการประชุมวิชาการ (PROCEEDINGS)

การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 15

“บูรณาการงานวิจัย ขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยด้วยนวัตกรรม”

วันเสาร์ที่ 7 และวันอาทิตย์ที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2562

ณ อาคารคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

พิมพ์เมื่อ : ธันวาคม 2562

จัดพิมพ์เผยแพร่ : สำนักวิจัยและบริการวิชาการ

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

4 หมู่ 11 ลาดสวาย ลำลูกกา ปทุมธานี 12150

โทรศัพท์ 02-563-5252

อีเมล wturerearch@gmail.com

เว็บไซต์ <http://www.western.ac.th/westernnew/main.php>

พิมพ์ที่ : โรงพิมพ์ห้างหุ้นส่วนจำกัด มิน เซอร์วิส ซัพพลาย

29/97 ซอยสุวินทวงศ์ 31 ถนนสุวินทวงศ์ ลำผักชี หนองจอก กรุงเทพฯ 10530

โทรศัพท์ 02-326-4124-5, 02-988-3599

Email: meancopier@gmail.com

## คำนำ

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น ตระหนักถึงความสำคัญของการวิจัยและการสร้างองค์ความรู้จากการวิจัย รวมทั้งการสร้างเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับนักวิชาการ นักวิจัย คณาจารย์ นิสิตและนักศึกษา ตลอดจนผู้สนใจอย่างต่อเนื่อง จึงได้ทำความร่วมมือกับ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ วิทยาลัยนอร์ทเทิร์นและมหาวิทยาลัยเนชั่น จัดให้มีการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 15 ในหัวข้อ “บูรณาการงานวิจัย ขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยด้วยนวัตกรรม” โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการ อันจะนำไปสู่การประยุกต์ใช้ผลงานวิจัยด้านสังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์สุขภาพ และวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งเป็นเวทีทางวิชาการในการถ่ายทอด องค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยและเพื่อสร้างแนวคิดการส่งเสริมการวิจัยตามยุทธศาสตร์แก่สถาบันต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการและนำเสนองานวิจัยระดับชาติ (Proceedings) ครั้งที่ 15 จัดพิมพ์ขึ้นเพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยของอาจารย์ นักวิชาการ นิสิต และนักศึกษา จากสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ให้กว้างขวาง โดยมีเป้าหมายให้บุคคลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องได้นำผลการวิจัยไปใช้พัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพต่อไป คณะผู้จัดทำรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการและนำเสนองานวิจัยระดับชาติ (Proceedings) ครั้งที่ 15 ขอขอบคุณผู้เข้าร่วมสัมมนาและผู้นำเสนอผลงานวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญที่สละเวลาในการให้ข้อเสนอแนะและพัฒนาบทความจนเป็นผลงานที่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น หวังว่าเอกสารฉบับนี้จะอำนวยประโยชน์ต่อผู้อ่านและผู้นำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

ประธานคณะกรรมการจัดทำเอกสารเผยแพร่ผลงานวิจัย

## คำนิยาม

จากสภาวะการณ์และบริบทแวดล้อมที่มีผลต่อการพัฒนาการศึกษาของประเทศ และความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ภูมิภาค และของโลก ที่มีการปฏิวัติดิจิทัลต่อการเปลี่ยนแปลงสู่การปฏิวัติอุตสาหกรรม 4.0 รวมทั้ง ผลกระทบของการเป็นประชาคมอาเซียนทำให้เศรษฐกิจและสังคมของไทยต้องปรับเปลี่ยนให้พร้อมรองรับประเทศไทยยุค 4.0 ทำให้มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่ต้องเร่งพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาประเทศโดยเฉพาะภาคการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของไทยดังนั้นงานวิจัยถือเป็นหัวใจสำคัญที่ต้องให้การสนับสนุนเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ อย่างต่อเนื่อง

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์นและสถาบันเครือข่ายได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ จึงได้จัดงานการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 15 ประจำปีการศึกษา 2562 ในหัวข้อ “บูรณาการงานวิจัย ขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยด้วยนวัตกรรม” เพื่อเป็นเวทีทางวิชาการให้กับคณาจารย์ บุคลากร นิสิต นักศึกษา นักวิชาการและผู้สนใจได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้แสดงความก้าวหน้าของงานวิจัยในสาขาวิชาต่างๆ โดยมีการนำเสนอผลงานทางวิชาการและผลงานวิจัยทั้งภาคบรรยายและโปสเตอร์ ที่ครอบคลุมผลงานวิจัยในสาขาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น ขอขอบคุณ ดร.นายแพทย์ปฐม สวรรค์ปัญญาเลิศ รองปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เป็นองค์ปาถกฐาพิเศษ รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เข้าร่วมประชุมทุกท่านที่ให้เกียรติร่วมการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 15 ขอขอบคุณสถาบันเครือข่าย 6 สถาบัน ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น มหาวิทยาลัยเนชั่น ที่ร่วมมือและให้การสนับสนุนการจัดประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 15 จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัครดา เกิดประทุม)

รองอธิการบดี



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 15  
เรื่อง “บูรณาการงานวิจัย ขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยด้วยนวัตกรรม”  
วันเสาร์ที่ 7 และวันอาทิตย์ที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2562

ณ อาคารคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี



**หลักการและเหตุผล**

โลกของการแข่งขันจากการเป็นโลกาภิวัตน์ที่มุ่งเน้นการสร้างความมั่งคั่งให้กับประเทศนั้น จำเป็นจะต้องขับเคลื่อนเศรษฐกิจใหม่ เน้นการใช้องค์ความรู้ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ แทนการเน้นทรัพยากรพื้นฐาน ที่นับวันจะหมดลงเรื่อย ๆ เป็นการเติมเต็ม”ความได้เปรียบในเชิงเปรียบเทียบ” ที่มีอยู่ด้วย “ความได้เปรียบในการแข่งขัน” เพื่อ “สร้างมูลค่า” แทนที่จะเป็นแค่ “เพิ่มมูลค่า” เพื่อนำมาซึ่ง “ระบบเศรษฐกิจที่เน้นการสร้างมูลค่า” (Value - Based Economy) ที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์นได้ดำเนินการจัดประชุมวิชาการระดับชาติ เพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์อย่างกว้างขวาง พร้อมด้วยการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน อาทิ สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ มหาวิทยาลัยเนชั่น และวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น โดยจัดให้มีการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 15 ในหัวข้อ “บูรณาการงานวิจัย ขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยด้วยนวัตกรรม” โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยอัน จะนำไปสู่การประยุกต์ใช้ผลงานวิจัยด้านสังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์สุขภาพ และวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งเป็นเวทีทางวิชาการในการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยให้ผู้สนใจได้นำไปประยุกต์ใช้และเปิดโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์วิจัยให้กับนักวิชาการ นิสิต นักศึกษา และผู้สนใจต่อไป

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อพัฒนาคุณภาพให้คณาจารย์ นักวิชาการ บุคลากร ตลอดจนบุคคลทั่วไปให้ความสำคัญของงานวิจัย และเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ ตลอดจนข้อคิดเห็นในการพัฒนานวัตกรรมงานวิจัย อันจะทำให้เกิดงานวิจัยที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สู่การวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ต่อชุมชน สังคมและประเทศต่อไป
2. เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยในรูปแบบของเอกสารเชิงวิชาการ และสร้างเครือข่ายในการพัฒนานวัตกรรมงานวิจัยให้เกิดขึ้นระหว่างนักวิจัย นักวิชาการ สถาบันการศึกษา ตลอดจนหน่วยงานทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน
3. เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศการวิจัยและเป็นเวทีวิชาการในการเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนผลงาน และข้อมูลการวิจัยในกลุ่มสาขาต่างๆ ทั้งด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิศวกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในระดับประเทศ

## หัวข้อในการนำเสนอผลงานทางวิชาการและงานวิจัย

- |                                 |  |
|---------------------------------|--|
| 1. กลุ่มวิทยาศาสตร์             | 2. กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์                |
| 1.1 ด้านวิศวกรรมศาสตร์          | 2.1 ด้านการศึกษา                                 |
| 1.2 ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 2.2 ด้านบริหารธุรกิจ                             |
| 1.3 ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ       | 2.3 ด้านนิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ |

## รูปแบบการประชุมและนำเสนอบทความวิจัย

1. การบรรยายพิเศษโดยวิทยากรกิตติมศักดิ์ (Keynote Speaker)
2. การนำเสนอบทความวิจัยภาคบรรยาย (Oral Presentation)
3. การนำเสนอผลงานวิจัยภาคโปสเตอร์ (Poster Presentation)

## ระยะเวลาการประชุม

วันเสาร์ที่ 7 และวันอาทิตย์ที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2562 นำเสนอผลงานวิจัยทั้งภาคบรรยายและโปสเตอร์

## สถานที่จัดการประชุมวิชาการและนำเสนอบทความวิจัย

ณ อาคารคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น (วิทยาเขตวัชรพล) อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

## ผู้เข้าร่วมโครงการ

- กลุ่มเป้าหมายจำนวน 250 คน ประกอบด้วย
1. อาจารย์และนิสิตของมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
  2. อาจารย์และนิสิตจากมหาวิทยาลัยต่างๆ
  3. นักวิชาการ นักวิจัย และประชาชนผู้สนใจทั่วไป

## ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. อาจารย์ นักวิจัย นิสิตนักศึกษา ได้เผยแพร่งานวิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา ความรู้เกี่ยวกับ “บูรณาการงานวิจัย ขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยด้วยนวัตกรรม”
2. คณาจารย์ นักวิชาการ และนักวิจัยมีโอกาสนำเสนอผลงานวิจัยและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับวิทยากรผู้เชี่ยวชาญในสาขาอื่นๆ
3. นิสิตและนักศึกษามีโอกาสนำเสนอผลงานวิจัยและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับวิทยากรผู้เชี่ยวชาญในสาขาอื่นๆ
4. เป็นการสร้างการจัดการเรียนรู้ ให้กับนิสิตของมหาวิทยาลัยต่างๆ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ที่จะนำไปใช้ปรับระบบการศึกษาต่อไป
5. มีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาและนักวิจัยระดับชาติ

## กำหนดการลงทะเบียนและรับบทความวิจัย

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา
1. กำหนดการลงทะเบียน ชำระเงินและส่งบทความ	วันที่ 22 กรกฎาคม – วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2562
2. กำหนดการส่งบทความฉบับแก้ไข	วันที่ 1 – 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562
3. ประกาศรายชื่อ (สำหรับผู้ลงทะเบียนชำระเงินและส่งบทความ)	วันที่ 25 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562
4. นำเสนอบทความ	วันที่ 7 – 8 ธันวาคม พ.ศ. 2562

## ลักษณะบทความวิจัยและการนำเสนอผลงานวิจัย

1. บทความวิจัยที่จะนำเสนอในการประชุมจะต้องเป็นผลงานที่ไม่เคยตีพิมพ์หรือเผยแพร่มาก่อน
2. การนำเสนอผลงานให้นำเสนอแบบบรรยาย (Oral Presentation) ในที่ประชุม โดยใช้เวลาในการนำเสนอไม่เกิน 10 นาที ซักถามจากวิทยากร 5 นาที (รวมไม่เกิน 15 นาที)
3. บทความวิจัยฉบับเต็มที่ยื่นนำเสนอผลงานได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วจะได้ตีพิมพ์ full paper เผยแพร่ใน Proceeding ของการประชุม

## อัตราค่าลงทะเบียน

ประเภทการเข้าร่วม	อัตราค่าลงทะเบียน
1. เข้าร่วมประชุม รับฟังการบรรยายพิเศษโดย <u>ไม่นำเสนอบทความ</u>	บุคคลภายนอก 1,000 บาท (รวมค่าอาหารกลางวันและอาหารว่าง 2 มื้อ) โดยลงทะเบียนชำระเงิน ตั้งแต่ วันที่ 20 กรกฎาคม – วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2562
2. เข้าร่วมประชุมและนำเสนอบทความวิจัย	บุคคลภายนอก นิสิตและนักศึกษา 3,200 บาท / เรื่อง (รวมค่าอาหารกลางวันและอาหารว่าง 2 มื้อ) ทั้งนี้ต้องชำระเงิน/ส่งบทความ ตั้งแต่ วันที่ 20 กรกฎาคม – วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2562

## หมายเหตุ

1. เมื่อมีการชำระเงินค่าลงทะเบียนแล้ว ทางผู้จัดงานประชุมวิชาการจะไม่คืนเงินค่าลงทะเบียนไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น
2. อัตราค่าลงทะเบียนนี้รวมเอกสารประกอบการประชุม อาหารกลางวันและอาหารว่าง 2 มื้อ
3. หากต้องการใบเสร็จเพื่อเบิกค่าลงทะเบียนของหน่วยงาน กรุณานำใบเสร็จที่ชำระของธนาคาร (ตัวจริง) นำมาติดต่อได้ที่ การเงิน ชั้น 1 ณ อาคารคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น ในวันและเวลาดังกล่าว
4. อัตราค่าลงทะเบียนสำหรับการเข้าร่วมนำเสนอบทความต่อ 1 ท่านเท่านั้น หากผู้เข้าร่วมนำเสนอบทความท่านอื่นประสงค์เข้าร่วมงานสามารถลงทะเบียนในลักษณะของการเข้าร่วมประชุม อัตราค่าลงทะเบียน 1,000 บาท
5. เกียรติบัตรในการนำเสนอผลงานที่มอบให้ จะปรากฏชื่อของผู้ลงทะเบียนนำเสนอบทความคนแรกเท่านั้น ส่วนรายชื่อผู้ร่วมในบทความจะปรากฏในฉบับรวมเล่มการประชุมวิชาการฯ

### การลงทะเบียนทางเว็บไซต์

ผู้สมัครต้องทำการลงทะเบียนและแนบไฟล์เอกสารการชำระเงินค่าลงทะเบียนให้เรียบร้อยพร้อมแนบไฟล์บทความฉบับเต็ม upload ทั้งไฟล์ word และ pdf ให้เรียบร้อย จากนั้นให้ผู้สมัครเข้าไปกรอกข้อมูลเพื่อลงทะเบียนรับรหัสประจำตัวที่ <http://www.western.ac.th/index.php/register> โดยผู้สมัครต้องกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนแล้วกดยืนยันเพื่อรับรหัสประจำตัว จากนั้นตรวจสอบข้อมูลและ **กดยืนยันอีกครั้ง** จึงจะถือว่าการสมัครเสร็จสมบูรณ์

### ลักษณะบทความวิจัยและการนำเสนอผลงานวิจัย

1. บทความวิจัยที่จะนำเสนอในการประชุมจะต้องเป็นผลงานที่ไม่เคยตีพิมพ์หรือเผยแพร่มาก่อน
2. การนำเสนอผลงาน ให้นำเสนอแบบบรรยาย (Oral Presentation) ในที่ประชุมโดยใช้เวลาในการนำเสนอไม่เกิน 10 นาที ซักถามจากกรรมการผู้วิพากษ์ 5 นาที (รวมไม่เกิน 15 นาที)
3. การนำเสนอแบบโปสเตอร์ (poster) ผู้นำเสนอต้องยื่นประจำจุดโปสเตอร์ของตนเองโดยใช้เวลาในการนำเสนอ ตอบข้อซักถามของกรรมการ รวมไม่เกิน 15 นาที
3. บทความวิจัยฉบับเต็มที่ผู้นำเสนอผลงานได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วจะได้ตีพิมพ์เผยแพร่แบบ Full Paper ใน Proceeding ของการประชุม

### การส่งบทความ

เมื่อผู้สมัครทำการสมัครครบขั้นตอนเรียบร้อยแล้วให้ส่งเอกสารบทความวิจัยฉบับเต็ม ความยาวไม่เกิน 10 หน้า จำนวน 1 ชุด บทความฉบับเต็ม (ทั้งไฟล์ Word และไฟล์ PDF) มาที่ E-mail : [wturesearch@gmail.com](mailto:wturesearch@gmail.com) สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม โทร.0-2563-5252 ต่อ 5017

.....





การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 15  
เรื่อง “บูรณาการงานวิจัย ขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยด้วยนวัตกรรม”  
วันเสาร์ที่ 7 และวันอาทิตย์ที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2562

ณ อาคารคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี



วันเสาร์ที่ 7 ธันวาคม พ.ศ. 2562

เวลา 08.00 – 09.00 น.	ลงทะเบียนการเข้าร่วมงาน
เวลา 09.00 – 09.10 น.	รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น กล่าวรายงาน
เวลา 09.10 – 09.20 น.	ประธานกล่าวต้อนรับและเปิดการสัมมนา (นายกสภามหาวิทยาลัยเวสเทิร์น ท่าน ดร.ประภากร สมิติ) เรื่อง “บูรณาการงานวิจัย ขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยด้วยนวัตกรรม”
เวลา 09.20 – 09.30 น.	แนะนำองค์ปาฐก (รองศาสตราจารย์ นายแพทย์สรนิต ศิลธรรม)
เวลา 09.30 – 10.45 น.	บรรยายทางวิชาการหัวข้อ เรื่อง “บูรณาการงานวิจัย ขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยด้วยนวัตกรรม”
เวลา 10.45 – 11.00 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
เวลา 11.00 – 12.00 น.	นำเสนอผลงานวิจัยทั้งภาคบรรยายและโปสเตอร์
เวลา 12.00 – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
เวลา 13.00 – 14.15 น.	นำเสนอผลงานวิจัยทั้งภาคบรรยายและโปสเตอร์(ต่อ)
เวลา 14.15 – 14.30 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
เวลา 14.30 – 16.00 น.	นำเสนอผลงานวิจัยทั้งภาคบรรยายและโปสเตอร์(ต่อ)
เวลา 16.00 – 17.00 น.	มอบเกียรติบัตรให้กับผู้เข้าร่วมนำเสนอผลการวิจัย

วันอาทิตย์ที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2562

เวลา 08.00 – 09.00 น.	ลงทะเบียนการเข้าร่วมงาน (คณะทันตแพทยศาสตร์ วัชรพล)
เวลา 09.00 – 15.00 น.	นิทรรศการและเสวนาทางวิชาการผลงานของนิสิตปริญญาเอก





# มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น WESTERN UNIVERSITY

๖๐๐ ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๗๐

๖๐๐ SRA LONG RUEA , HUAI KRACHAO , KANCHANABURI ๗๑๑๗๐

TEL. ๐-๓๕๖๕-๑๐๐๐ FAX. ๐-๓๕๖๕-๑๑๔๔ http://www.western.ac.th

## คำสั่งมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

ที่ ๒๒๙/๒๕๖๒

### เรื่อง แต่งตั้งบรรณาธิการและกองบรรณาธิการ

เพื่อให้กระบวนการจัดทำเล่มประชุมวิชาการและเผยแพร่ผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ ๑๕ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๒ ณ อาคารคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๓ แห่งพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. ๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ มหาวิทยาลัยจึงเห็นสมควรแต่งตั้งบรรณาธิการและกองบรรณาธิการงานวิจัย ดังมีรายนามต่อไปนี้

#### บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัครดา	เกิดประทุม	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	บริหารธุรกิจ
------------------------------	------------	----------------------	--------------

#### กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์กิตติคุณ ทพ.วินัย	ศิริจิตร	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ทันตแพทยศาสตร์
ศาสตราจารย์ (พิเศษ) ทพ.ไพรัช	ธีรวางกุลขุนทอง	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ทันตแพทยศาสตร์
ศาสตราจารย์ ทพ.ดร.สิทธิชัย	แก้ว	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ทันตแพทยศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.สุธรรม	นันทมงคลชัย	มหาวิทยาลัยมหิดล	สาธารณสุขศาสตร์, พยาบาลศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.อภิวัฒน์	จันตะณี	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ ราชวิทยาลัย	บริหารธุรกิจ, รัฐประศาสนศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.เดชา	พวงดาวเรือง	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	วิศวกรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี	ฉรินัง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์	รัฐประศาสนศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.สายพิน	เกษมกิจวัฒนา	บรรณาธิการวารสาร สภาการพยาบาล	พยาบาลศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.ศรุดา	สมพอง	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	รัฐประศาสนศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.ชุติมา	มุสิกานนท์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ศึกษาศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา	วิหคโต	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ศึกษาศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิเศษ	ชัยดิเรก	มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด	บริหารธุรกิจ (นานาชาติ)
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี	รามัญญ์	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	บริหารธุรกิจ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิรพันธ์	ดวงทองสุข	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	วิศวกรรมศาสตร์



# มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น WESTERN UNIVERSITY

๖๐๐ ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๗๐

๖๐๐ SRA LONG RUEA , HUAI KRACHAO , KANCHANABURI ๗๑๑๗๐

TEL. ๐-๓๕๖๕-๑๐๐๐ FAX. ๐-๓๕๖๕-๑๑๔๔ http://www.western.ac.th

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย	บัญชาพัฒน์คัคคา	มหาวิทยาลัยชินวัตร	บริหารธุรกิจ (นานาชาติ)
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวิมล	สมศักดิ์	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	เทคนิคการแพทย์, วิทยาศาสตร์การแพทย์, สาธารณสุขศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา	ตันเป่าวี	มหาวิทยาลัยเนชั่น	บริหารธุรกิจ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์	กิตตินรรัตน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	บริหารธุรกิจ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุติเทพ	ศิริพิพัฒน์กุล	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	เทคโนโลยีและสื่อสาร การศึกษา,บริหาร การศึกษา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนทราวดี	เชียรพิเชษฐ	สภากรพยาบาล	มารดาทารก,การผดุง ครรภ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิษฐ์วดี	จิโรจน์ภิญโญ	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	บริหารการศึกษา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐชฎา	ฤาแรง	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	นิติศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณะ ดร.กิติกร	ตาอ้าย ดาวพิเศษ	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	สัตวแพทยศาสตร์ บริหารธุรกิจ
ดร.วัลลภา	ศรีทองพิมพ์	มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด	บริหารธุรกิจ
ดร.รวงทอง	ถาพันธ์ุ์	มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา	ศึกษาศาสตร์
ดร.นิพัทธ์พนธ์	สนิทเหลือ	สถาบันเทคโนโลยีสุรนารี	สถิติประยุกต์, บริหารธุรกิจ
ดร.จวีร์วรรณ	มณีแสง	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	พยาบาลศาสตร์
ดร.มยุรี	กลั้ววงศ์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	พยาบาลศาสตร์

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(รองศาสตราจารย์ ดร.จิรศักดิ์ จิยะจันทร์)

อธิการบดี



# มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น WESTERN UNIVERSITY

๖๐๐ ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๗๐  
๖๐๐ SRA LONG RUEA , HUAI KRACHAO , KANCHANABURI ๗๑๑๗๐  
TEL. ๐-๓๕๖๕-๑๐๐๐ FAX. ๐-๓๕๖๕-๑๑๔๔ http://www.western.ac.th

## คำสั่งมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

ที่ ๒๒๗/๒๕๖๒

### เรื่อง แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิอ่านกลั่นกรองประเมินบทความวิจัย

เพื่อให้กระบวนการกลั่นกรองประเมินบทความวิจัย ก่อนที่จะได้รับการพิจารณาให้นำเสนอผลงานวิจัย ในการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ ๑๕ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๒ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๓ แห่งพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. ๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ มหาวิทยาลัย จึงเห็นสมควรแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิอ่านกลั่นกรองประเมินบทความวิจัย ดังมีรายนามต่อไปนี้

๑.	ศาสตราจารย์กิตติคุณ ทพ.วินัย ศิริจิตร	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ทันตแพทยศาสตร์
๒.	ศาสตราจารย์ ทพ.ดร.สิทธิชัย ชุนทองแก้ว	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ทันตแพทยศาสตร์
๓.	ศาสตราจารย์ (พิเศษ) ทพ.ไพรัช ธีรวรังกูล	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ทันตแพทยศาสตร์
๔.	รองศาสตราจารย์ ดร.สุธรรม นันทมงคลชัย	มหาวิทยาลัยมหิดล	สาธาณสุขศาสตร์, พยาบาลศาสตร์
๕.	รองศาสตราจารย์ ดร.อภิวัฒน์ จันตะนี	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ ราชวิทยาลัย	บริหารธุรกิจ, รัฐประศาสนศาสตร์
๖.	รองศาสตราจารย์ ดร.เดชา พวงดาวเรือง	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	วิศวกรรมศาสตร์
๗.	รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี ฉรินัง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์	รัฐประศาสนศาสตร์
๘.	รองศาสตราจารย์จรินทร์ เทศวานิช	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	บริหารธุรกิจ
๙.	รองศาสตราจารย์ดวงเดือน เทศวานิช	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	บริหารการศึกษา
๑๐.	รองศาสตราจารย์ ดร.สายพิน เกษมกิจวัฒน์	บรรณารักษารวบรวม สภาการพยาบาล	พยาบาลศาสตร์
๑๑.	รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญาเมฆ กาญจนาทวีกุล	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	บริหารธุรกิจ,บริหาร การศึกษา, รัฐประศาสนศาสตร์
๑๒.	รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณา ไวสารวงจ	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	รัฐประศาสนศาสตร์
๑๓.	รองศาสตราจารย์ ดร.ศรุตดา สมพอง	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	รัฐประศาสนศาสตร์
๑๔.	รองศาสตราจารย์ ดร.ชุตินา มุสิกานนท์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ศึกษาศาสตร์
๑๕.	รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา วิหคโต	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ศึกษาศาสตร์
๑๖.	รองศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ จันทรมโกลี	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	สาธาณสุขศาสตร์
๑๗.	รองศาสตราจารย์ ดร.สิปปงค์ สุขสม	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	รัฐประศาสนศาสตร์



# มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น WESTERN UNIVERSITY

๖๐๐ ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๗๐

๖๐๐ SRA LONG RUEA , HUAI KRACHAO , KANCHANABURI ๗๑๑๗๐

TEL. ๐-๓๕๖๕-๑๐๐๐ FAX. ๐-๓๕๖๕-๑๑๔๔ http://www.western.ac.th

๑๘.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี	รามัญญ์	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	บริหารธุรกิจ
๑๙.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิระพันธ์	ด้วงทองสุข	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	วิศวกรรมศาสตร์
๒๐.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรุฒิ	สมศักดิ์	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	เทคนิคการแพทย์, วิทยาศาสตร์การแพทย์, สาธารณสุขศาสตร์
๒๑.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิเศษ	ชัยดิเรก	มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด	บริหารธุรกิจ (นานาชาติ)
๒๒.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย	บัญชาพัฒน์	มหาวิทยาลัยชินวัตร	บริหารธุรกิจ (นานาชาติ)
๒๓.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา	ตันเปาว์	มหาวิทยาลัยเนชั่น	บริหารธุรกิจ
๒๔.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์	กิตตินรรัตน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	บริหารธุรกิจ
๒๕.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัลลภสรณ์	วรภัทรธีระกุล	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	รัฐประศาสนศาสตร์
๒๖.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุติเทพ	ศิริพิพัฒน์กุล	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	เทคโนโลยีและสื่อสาร การศึกษา,บริหาร การศึกษา
๒๗.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิษฐ์วดี	จิโรจน์ภิญโญ	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	บริหารการศึกษา
๒๘.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เด่น	ชะเขติยง	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ศึกษาศาสตร์
๒๙.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐชญา	ฤาแรง	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	นิติศาสตร์
๓๐.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักร์ระภีร์	วรวัฒน์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอม เกล้าพระนครเหนือวิทยาเขตระยอง	บริหารธุรกิจ
๓๑.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เดชาพันธ์	ปริญญา	รัฐศาสตร มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์	บริหารธุรกิจ
๓๒.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณะ	ตาอ้าย	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	สัตวแพทยศาสตร์
๓๓.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ญัฐนันท์	ทองทรัพย์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	นิติศาสตร์
๓๔.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ญัฐ	โธนาทรัพย์	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	นิติศาสตร์
๓๕.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พูนฤดี	สุวรรณพันธ์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	เทคโนโลยีสารสนเทศ บริหารธุรกิจ
๓๖.	พลตรี ดร.สิทธิเดช	วงศ์ปรัชญา	มูลนิธิศิษย์นายร้อยตามรอยพระบาท ทูลกระหม่อมอาจารย์ในสมเด็จพระ เทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราช กุมารี	รัฐศาสตร์



# มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น WESTERN UNIVERSITY

๖๐๐ ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๗๐  
 ๖๐๐ SRA LONG RUEA , HUAI KRACHAO , KANCHANABURI ๗๑๑๗๐  
 TEL. ๐-๓๕๖๕-๑๐๐๐ FAX. ๐-๓๕๖๕-๑๑๔๔ http://www.western.ac.th

๓๓๗.	ดร.อภิเทพ	แซ่ไค้ว	มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด	บริหารธุรกิจ
๓๓๘.	ดร.วัลลภา	ศรีทองพิมพ์	มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด	บริหารธุรกิจ
๓๓๙.	ดร.วิลาลินี	ยนต์วิทย์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	บริหารธุรกิจ
๔๐.	ดร.ธนกร	ศรีสุกใส	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี (พิเศษ)	นิติศาสตร์,บริหารธุรกิจ
๔๑.	ดร.รวงทอง	ถาพันธ์	มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา	ศึกษาศาสตร์
๔๒.	ดร.นิพัทธ์พนธ์	สนิทเหลือ	สถาบันเทคโนโลยีสุรนารี	สถิติประยุกต์, บริหารธุรกิจ
๔๓.	ดร.สิริณี	ว่องวิไลรัตน์	วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น	บริหารธุรกิจ
๔๔.	ดร.จรีวรรณ	มณีแสง	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	พยาบาลศาสตร์
๔๕.	ดร.มยุรี	กัลบังค์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	พยาบาลศาสตร์
๔๖.	ดร.สันต์ชัย	พูลสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ศึกษาศาสตร์
๔๗.	ดร.วิราสิริวี	วสีวีร์สิวี	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	สาธารณสุขศาสตร์
๔๘.	ดร.ศิริมา	ตันติธำรงวุฒิ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง	บริหารธุรกิจ
๔๙.	ดร.ธัญนันท์	บุญอยู่	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	บริหารธุรกิจ
๕๐.	ดร.วัชระ	เวชประสิทธิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	บริหารธุรกิจ
๕๑.	ดร.อริญชัย	ณ ระนอง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์	บริหารธุรกิจ
๕๒.	ทนพ.ดร.นพดล	พันธุ์พานิช	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	บริหารธุรกิจ

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ตั้ง ณ วันที่ ๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(รองศาสตราจารย์ ดร.จिरักดิ์ จิยะจันท์)

อธิการบดี



# มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น WESTERN UNIVERSITY

๖๐๐ ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๗๐

๖๐๐ SRA LONG RUEA , HUAI KRACHAO , KANCHANABURI ๗๑๑๗๐

TEL. ๐-๓๕๖๕-๑๐๐๐ FAX. ๐-๓๕๖๕-๑๑๔๔ http://www.western.ac.th

## คำสั่งมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

ที่ ๒๒๘/๒๕๖๒

### เรื่อง แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์ผลงานวิจัย

เพื่อให้กระบวนการกลั่นกรองประเมินบทความวิจัย ก่อนที่จะได้รับการพิจารณาให้นำเสนอผลงานวิจัย ในการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ ๑๕ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๒ ณ อาคารคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๓ แห่งพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. ๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ มหาวิทยาลัย จึงเห็นสมควรแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์ผลงานวิจัย ดังมีรายนามต่อไปนี้

๑.	ศาสตราจารย์กิตติคุณ ทพ.วินัย ศิริจิตร	ศิริจิตร	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ทันตแพทยศาสตร์
๒.	ศาสตราจารย์ ทพ.ดร.สิทธิชัย ชุนทองแก้ว	ชุนทองแก้ว	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ทันตแพทยศาสตร์
๓.	ศาสตราจารย์ (พิเศษ) ทพ.ไพรัช ธีรวางกุล	ธีรวางกุล	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ทันตแพทยศาสตร์
๔.	รองศาสตราจารย์ ดร.สุธรรม นันทมงคลชัย	นันทมงคลชัย	มหาวิทยาลัยมหิดล	สาธาณสุขศาสตร์, พยาบาลศาสตร์
๕.	รองศาสตราจารย์ ดร.อภิวัฒน์ จันตะนี	จันตะนี	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย	บริหารธุรกิจ, รัฐประศาสนศาสตร์
๖.	รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญาณทน	กัญญาณทน	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	บริหารธุรกิจ,บริหาร การศึกษา,รัฐประศาสน ศาสตร์,
๗.	รองศาสตราจารย์ ดร.เดชา พวงดาวเรือง	พวงดาวเรือง	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	วิศวกรรมศาสตร์
๘.	รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี ฉรินัง	ฉรินัง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	รัฐประศาสนศาสตร์
๙.	รองศาสตราจารย์จรินทร์ เทศวานิช	เทศวานิช	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	บริหารธุรกิจ
๑๐.	รองศาสตราจารย์ดวงเดือน เทศวานิช	เทศวานิช	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	บริหารการศึกษา
๑๑.	รองศาสตราจารย์ ดร.สายพิน เกษมกิจวัฒน์	เกษมกิจวัฒน์	บรรณธิการวารสาร สภาการพยาบาล	พยาบาลศาสตร์
๑๒.	รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณา ไวก่ำรวจ	ไวก่ำรวจ	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	รัฐประศาสนศาสตร์
๑๓.	รองศาสตราจารย์ ดร.ศรุต สมพงษ์	สมพงษ์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	รัฐประศาสนศาสตร์
๑๔.	รองศาสตราจารย์ ดร.ชุตินา มุสิกานนท์	มุสิกานนท์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ศึกษาศาสตร์
๑๕.	รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา วิหคโต	วิหคโต	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ศึกษาศาสตร์
๑๖.	รองศาสตราจารย์ ดร.สีปพงศ์ สุขสม	สุขสม	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	รัฐประศาสนศาสตร์



# มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น WESTERN UNIVERSITY

๖๐๐ ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๗๐

๖๐๐ SRA LONG RUEA, HUAI KRACHAO, KANCHANABURI ๗๑๑๗๐

TEL. ๐-๓๕๖๕-๑๐๐๐ FAX. ๐-๓๕๖๕-๑๑๔๔ <http://www.western.ac.th>

๑๗.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระพันธ์	ด้วงทองสุข	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	วิศวกรรมศาสตร์
๑๘.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวิมล	สมศักดิ์	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	เทคนิคการแพทย์, วิทยาศาสตร์การแพทย์, สาธารณสุขศาสตร์
๑๙.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิเศษ	ชัยดิเรก	มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด	บริหารธุรกิจ (นานาชาติ)
๒๐.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย	บัญชาพัฒน์ ศักดิ์ดา	มหาวิทยาลัยชินวัตร	บริหารธุรกิจ (นานาชาติ)
๒๑.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฏา	ต้นเปาวิ	มหาวิทยาลัยเนชั่น	บริหารธุรกิจ
๒๒.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์	กิตตินรรัตน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	บริหารธุรกิจ
๒๓.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัลลภธรรม์	วรภัทรธิระกุล	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	รัฐประศาสนศาสตร์
๒๔.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัครดา	เกิดปฐม	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	บริหารธุรกิจ
๒๕.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุติเทพ	ศิริพิพัฒน์กุล	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	เทคโนโลยีและสื่อสาร การศึกษา,บริหาร การศึกษา
๒๖.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิษฐวดี	จิโรจน์ภิญโญ	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	บริหารการศึกษา
๒๗.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เด่น	ชะเขตียัง	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ศึกษาศาสตร์
๒๘.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐชฎา	ฤาแรง	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	นิติศาสตร์
๒๙.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ระวีร์	วรวัฒน์ ปริญญา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอม เกล้าพระนครเหนือวิทยาเขตระยอง	บริหารธุรกิจ
๓๐.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เดชาพันธ์	รัฐศาสน ศาสตร์	มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์	บริหารธุรกิจ
๓๑.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรินทร์ทิพย์	กำลังแพทย์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	นิติศาสตร์
๓๒.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณะ	ดาอ้าย	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	สัตวแพทยศาสตร์
๓๓.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ณีฐ์	โชนาทิพย์	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	นิติศาสตร์
๓๔.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พูนฤดี	สุวรรณพันธ์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	เทคโนโลยีสารสนเทศ บริหารธุรกิจ
๓๕.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ณิชมนันท์	ทองทรัพย์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	นิติศาสตร์
๓๖.	พลตรี ดร.สิทธิเดช	วงศ์ปรัชญา	มูลนิธิศิษย์นายร้อยตามรอยพระบาท พุทธกระหม่อมอาจารย์ในสมเด็จพระ เทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราช กุมารี	รัฐศาสตร์





# มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น WESTERN UNIVERSITY

๖๐๐ ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๗๐

๖๐๐ SRA LONG RUEA , HUAI KRACHAO , KANCHANABURI ๗๑๑๗๐

TEL. ๐-๓๕๖๕-๑๐๐๐ FAX. ๐-๓๕๖๕-๑๑๔๔ http://www.western.ac.th

๓๓๗. ดร.อภิเทพ	แซ่ไค้ว	มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด	บริหารธุรกิจ
๓๓๘. ดร.วัลลภา	ศรีทองพิมพ์	มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด	บริหารธุรกิจ
๓๓๙. ดร.วิลาสินี	ยนต์วิทย์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	บริหารธุรกิจ
๔๐. ดร.ธนกร	ศรีสุกใส	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี (พิเศษ)	นิติศาสตร์,บริหารธุรกิจ
๔๑. ดร.รวงทอง	ถาพันธ์	มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา	ศึกษาศาสตร์
๔๒. ดร.นิพัฏฐพนธ์	สนิทเหลือ	สถาบันเทคโนโลยีสุรนารี	สถิติประยุกต์, บริหารธุรกิจ
๔๓. ดร.สิรินี	ว่องวิไลรัตน์	วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น	บริหารธุรกิจ
๔๔. ดร.จวีร์วรรณ	มณีแสง	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	พยาบาลศาสตร์
๔๕. ดร.มยุรี	กัลบัวงค์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	พยาบาลศาสตร์
๔๖. ดร.สันต์ชัย	พูลสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ศึกษาศาสตร์
๔๗. ดร.วิราสิริวี	วสิวีร์สิวี	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	สาธารณสุขศาสตร์
๔๘. ดร.ศิริมา	ตันติธำรงวุฒิ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง	บริหารธุรกิจ
๔๙. ดร.ธัญนันท์	บุญอยู่	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	บริหารธุรกิจ
๕๐. ดร.วัชร	เวชประสิทธิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	บริหารธุรกิจ
๕๑. ดร.อริญชัย	ณ ระนอง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์	บริหารธุรกิจ
๕๒. ทนพ.ดร.นพดล	พันธุ์พานิช	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	บริหารธุรกิจ

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

  
(รองศาสตราจารย์ ดร.จรงค์ดี จิยะจันทร์)  
อธิการบดี



# มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น WESTERN UNIVERSITY

๖๐๐ ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๗๐

๖๐๐ SRA LONG RUEA , HUAI KRACHAO , KANCHANABURI ๗๑๑๗๐

TEL. ๐-๓๕๖๕-๑๐๐๐ FAX. ๐-๓๕๖๕-๑๑๔๔ http://www.western.ac.th

## คำสั่งมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

ที่ ๓๐๕/๒๕๖๒

### เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ ๑๕ ปีการศึกษา ๒๕๖๒

ด้วยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์นร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยเนชั่น สถาบันเทคโนโลยีสุรนารี และวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ได้กำหนดจัดการประชุมทางวิชาการ และนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ ๑๕ ปีการศึกษา ๒๕๖๒ เรื่อง นูรณากาแรงงานวิจัยขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยด้วยนวัตกรรม ในวันเสาร์ที่ ๗ และวันอาทิตย์ที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๒ ณ อาคารคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น อำเภอลาลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวิชาการ ระหว่างนักวิชาการ อาจารย์ นิสิต และนักศึกษา ตลอดจนผู้สนใจทั่วไป ได้เผยแพร่ผลงานวิจัยออกสู่สาธารณชน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๓ แห่งพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. ๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ มหาวิทยาลัยจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ ๑๕ ปีการศึกษา ๒๕๖๒ ดังนี้

๑. คณะทำงานฝ่ายพิธีการและการนำเสนอผลงาน มีหน้าที่กำหนดรูปแบบการจัดงาน ร่างคำกล่าวรายงาน คำกล่าวเปิดงาน ติดต่อประสานงานเพื่อเชิญวิทยากรในการประชุม ประชาสัมพันธ์และประสานเชิญชวนบุคลากร ภายในและภายนอกเข้าร่วมการนำเสนอผลงาน ประกอบด้วย

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัครดา	เกิดประทุม	ประธานกรรมการ
๒. อาจารย์ อุดม	สมบุญผล	รองประธานกรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา	ตันเป่าวี	กรรมการ
๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระพันธ์	ด้วงทองสุข	กรรมการ
๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์	กิตตินรรัตน์	กรรมการ
๖. ดร.นิพิฐพนธ์	สนิทเหลือ	กรรมการ
๗. ดร.สิริณี	ว่องวิไลรัตน์	กรรมการ
๘. ศาสตราจารย์กิตติคุณ ทพ. วินัย	ศิริจิตร	กรรมการ
๙. อาจารย์ จุฬารัตน์	ม่วงดิษฐ์	กรรมการ
๑๐. รองศาสตราจารย์ ภญ. วรณดี	แต่โสติกุล	กรรมการ
๑๑. รองศาสตราจารย์ พันตำรวจเอก ชฎาพร	คงเพชร	กรรมการ
๑๒. รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธิรัตน์	พิมพ์พงศ์	กรรมการ
๑๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ บุญพะเยาว์	เลาะห์จินดา	กรรมการ
๑๔. อาจารย์ ธนันต์นิภา	ภัคศุขนิธิวัฒน์	กรรมการ
๑๕. รองศาสตราจารย์ ดร.ชุตินา	มุสิกานนท์	กรรมการ



# มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น WESTERN UNIVERSITY

๖๐๐ ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๗๐

๖๐๐ SRA LONG RUEA , HUAI KRACHAO , KANCHANABURI ๗๑๑๗๐

TEL. ๐-๓๕๖๕-๑๐๐๐ FAX. ๐-๓๕๖๕-๑๑๔๔ <http://www.western.ac.th>

๑๖. ดร.นิรันดร์	เมืองวัง	กรรมการ
๑๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐภา	ฤาแรง	กรรมการ
๑๘. อาจารย์ ญัฐกฤษ	น้อยก้อน	กรรมการ
๑๙. อาจารย์ พุทธิพันธ์	ทรงก่าเน็ด	กรรมการ
๒๐. นางสาว ยัสมิ	เจ๊ะเต๊ะ	กรรมการและเลขานุการ

๒. คณะทำงานฝ่ายทะเบียนและต้อนรับมีหน้าที่รับลงทะเบียน ประสานกับส่วนงานการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัย เรื่องการชำระค่าลงทะเบียนของผู้เข้าร่วมประชุม จัดเตรียมรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม จัดเตรียมเอกสารสำหรับผู้เข้าร่วมประชุม การลงทะเบียนเข้าร่วมวันประชุม การรับรองและต้อนรับวิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ และแขกผู้มีเกียรติ ประกอบด้วย

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัครดา	เกิดประทุม	ประธานกรรมการ
๒. รองศาสตราจารย์ ดร.สีปงศ์	สุขสม	รองประธานกรรมการ
๓. อาจารย์ อุดม	สมบุรณ์ผล	รองประธานกรรมการ
๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดาวรุ่งรดา	วงษ์ไกร	กรรมการ
๕. อาจารย์ นุจรินทร์	ลภัณทกุล	กรรมการ
๖. อาจารย์ ภูวนัย	เพ็ชรโปร	กรรมการ
๗. อาจารย์ จินดาภา	บัวอุไร	กรรมการ
๘. นางสาว สิริทิศา	พงษ์โสภ	กรรมการ
๙. นางสาว สุจินทาร์ตน์	อมรรัตนากุล	กรรมการ
๑๐. นางสาว สมหญิง	ปุ้ทอง	กรรมการ
๑๑. นาง อรพินท์	บุตรพรหม	กรรมการ
๑๒. นางสาว สุศารัตน์	โสระชาติ	กรรมการ
๑๓. นางสาว วรัญญา	จันทร์ฉาย	กรรมการ
๑๔. นางสาว สุชาดา	แสงทอง	กรรมการ
๑๕. นางสาว จันทรเพ็ญ	ไชยนาแพง	กรรมการ
๑๖. นางสาว พิชยา	ทองพาสุข	กรรมการ
๑๗. อาจารย์ ระวีวรรณ	ชินอ่วม	กรรมการ
๑๘. นางสาว อารีรัตน์	คำพันธ์	กรรมการและเลขานุการ



# มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น WESTERN UNIVERSITY

๒๐๐ ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๗๐

๒๐๐ SRA LONG RUEA , HUAI KRACHAO , KANCHANABURI ๗๑๑๗๐

TEL. ๐-๓๕๖๕-๑๐๐๐ FAX. ๐-๓๕๖๕-๑๑๔๔ <http://www.western.ac.th>

๓. คณะทำงานฝ่ายประสานงานห้องนำเสนอปากเปล่าและประเมินผลการประชุม มีหน้าที่จัดเตรียมเอกสาร  
ขอเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิให้ผู้นำเสนอผลงาน คู่มือประสานงานห้องนำเสนอปากเปล่า (Oral Presentation)  
จัดทำแบบประเมินผลการจัดประชุม และรวบรวมสรุปผลการจัดประชุม รวมทั้งจัดทำคู่มือบัตรสำหรับผู้เข้า  
ประชุม ประกอบด้วย

๑. อาจารย์ อุดม	สมบูรณ์ผล	ประธานกรรมการ
๒. อาจารย์ ระวีวรรณ	ชินอ่วม	รองประธานกรรมการ
๓. นางสาว ย้ซมี	เจ๊ะเต๊ะ	กรรมการ
๔. อาจารย์ ภูวนัย	เพชรโปร	กรรมการ
๕. อาจารย์ จินตภา	บัวอุไร	กรรมการ
๖. นางสาว สิริทิศา	พงษ์โสภา	กรรมการ
๗. นางสาว สุจินทาร์ตน์	อมรรัตนากุล	กรรมการ
๘. นางสาว สมหญิง	ปู้ทอง	กรรมการ
๙. นาง อรพินท์	บุตรพรหม	กรรมการ
๑๐. นางสาว สุดารัตน์	โสระชาติ	กรรมการ
๑๑. นางสาว วรัญญา	จันทร์ฉาย	กรรมการ
๑๒. นางสาว สุชาติดา	แสงทอง	กรรมการ
๑๓. นางสาว จันทร์เพ็ญ	ไชยนาแพง	กรรมการ
๑๔. นางสาว พิชยา	ทองพาสูข	กรรมการ
๑๕. นางสาว ทศนีย์	อุ้นทรัพย์	กรรมการและเลขานุการ

๔. คณะทำงานฝ่ายประสานงานการนำเสนอโปสเตอร์ มีหน้าที่จัดเตรียมการนำเสนอผลงานวิจัยภาคโปสเตอร์  
(Poster Presentation) และดูแลประสานงานการนำเสนอโปสเตอร์ ประกอบด้วย

๑. รองศาสตราจารย์ ดร.ชุตินา	มุสิกานนท์	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พภััสสรณ์	วรภัทธีระกุล	รองประธานกรรมการ
๓. รองศาสตราจารย์ ดร.จรัสพงศ์	คลังกรณ์	กรรมการ
๔. รองศาสตราจารย์ ดร.ศรุตดา	สมพอง	กรรมการ
๕. รองศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์	จันทร์โมลี	กรรมการ
๖. รองศาสตราจารย์ ดร.สีปพงศ์	สุขสม	กรรมการ
๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เด่น	ชะเนตียัง	กรรมการ
๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภาพรณ	ธัญญา	กรรมการ



# มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น WESTERN UNIVERSITY

๖๐๐ ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๗๐

๖๐๐ SRA LONG RUEA , HUAI KRACHAO , KANCHANABURI ๗๑๑๗๐

TEL. ๐-๓๕๖๕-๑๐๐๐ FAX. ๐-๓๕๖๕-๑๑๔๔ <http://www.western.ac.th>

- |  |            |                     |
|--|------------|---------------------|
| ๙. ทนพ.ดร.นพดล                         | พินิจพานิช | กรรมการ             |
| ๑๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐชฎา       | ฤาแรง      | กรรมการ             |
| ๑๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรินทร์ทิพย์ | กำลังแพทย์ | กรรมการ             |
| ๑๒. ดร.อุไรวรรณ                        | เตียนศรี   | กรรมการและเลขานุการ |

๕. คณะทำงานฝ่ายสถานที่ โสตทัศนอุปกรณ์และจัดเลี้ยง มีหน้าที่ประสานงานในการจัดสถานที่ อุปกรณ์ และ โสตทัศนอุปกรณ์เพื่อการประชุม การบันทึกภาพ วิดีโอ การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้เข้าร่วมการประชุม ประกอบด้วย

- |                                  |              |                     |
|----------------------------------|--------------|---------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดาวรุ่งรดา | วงษ์ไกร      | ประธานกรรมการ       |
| ๒. อาจารย์ เกียรติทอง            | มูลเมือง     | รองประธานกรรมการ    |
| ๓. อาจารย์ พุทธิพันธ์            | ทรงวงำเนิด   | กรรมการ             |
| ๔. นางสาว นวพร                   | งามข้า       | กรรมการ             |
| ๕. นางสาว สุกฤตดา                | วิเศษวงษา    | กรรมการ             |
| ๖. นางสาว วันทนีย์               | พยุหฤกษ์     | กรรมการ             |
| ๗. นางสาว กรรณิการ์              | ทองแสง       | กรรมการ             |
| ๘. นางสาว วลัยพร                 | ลอยสูงเนิน   | กรรมการ             |
| ๙. นางสาว อริศรา                 | อากาศวัฒนากร | กรรมการ             |
| ๑๐. นางสาว พิรกาญจน์             | แสงบุญเรือง  | กรรมการ             |
| ๑๑. นาย ศตวุฒิ                   | ศิริภักดี    | กรรมการ             |
| ๑๒. นางสาว จารุภา                | เฟื่องดี     | กรรมการ             |
| ๑๓. นางสาว สุภัทร                | ไชยสาลี      | กรรมการ             |
| ๑๔. นางสาว สมญา                  | บาททอง       | กรรมการ             |
| ๑๕. นาง วรณประภา                 | สิงห์สาคร    | กรรมการ             |
| ๑๖. นาง ธรนิทร์                  | อะเวรา       | กรรมการ             |
| ๑๗. นางสาว มัณฑนา                | ชิตกุล       | กรรมการ             |
| ๑๘. นาย ชัยชุมพล                 | บุตรเทศน์    | กรรมการ             |
| ๑๙. นาย ธนดล                     | มาผาย        | กรรมการ             |
| ๒๐. นาย ทองหล่อ                  | ศรีสวัสดิ์   | กรรมการ             |
| ๒๑. นาย นภสินธุ์                 | กุลปัญญา     | กรรมการ             |
| ๒๒. นางสาว วรณิณี                | เพิ่มบุญ     | กรรมการและเลขานุการ |



# มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น WESTERN UNIVERSITY

๖๐๐ ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๗๐

๖๐๐ SRA LONG RUEA , HUAI KRACHAO , KANCHANABURI ๗๑๑๗๐

TEL. ๐-๓๕๖๕-๑๐๐๐ FAX. ๐-๓๕๖๕-๑๑๔๔ <http://www.western.ac.th>

๖. คณะทำงานฝ่ายการเงิน มีหน้าที่ประสานส่วนงานการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยในการจ่ายเงิน ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในวันงาน ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทนวิทยากร กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ค่าวัสดุอุปกรณ์ และอื่นๆ ประกอบด้วย

๑. อาจารย์ อุดม	สมบูรณ์ผล	ประธานกรรมการ
๒. อาจารย์ ระวีวรรณ	ชินอ่วม	รองประธานกรรมการ
๓. นาง ศุภวรรณ	ชาญดีสิงห์	กรรมการ
๔. นางสาว ยัชมี	เจ๊ะเต๊ะ	กรรมการและเลขานุการ

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(รองศาสตราจารย์ ดร.จรงค์ดี จิยะจันทร์)

อธิการบดี

## สารบัญ

ชื่อเรื่อง/ชื่อผู้วิจัย	หน้า
การประเมินองค์ประกอบของน้ำลายในผู้ป่วยโรคเหงือกอักเสบและปริทันต์อักเสบ ด้วยเครื่องฟูเรียร์ ทรานส์ฟอร์ม อินฟราเรดสเปคโตรมิเตอร์ กัญฐิกา กางบุญเรือง	1
ผลของการใช้สารสกัดขมิ้นชันรูปแบบเจลและแสงสีฟ้าในกระบวนการบำบัด โฟโตไดนามิกร่วมกับการรักษาโรคปริทันต์อักเสบเรื้อรังแบบอนุรักษ์ ต่อการต้านเชื้อพรีโวลเทลลา อินเตอร์มีเดีย และเชื้อฟิวโซแบคทีเรียมี นิวคลีเอตัม วีณา รินสาธ	12
การคำนวณจุดเดือดของสารประกอบระเบิดด้วยวิธี Group Contribution กรรณิการ์ กรมถิน	23
การศึกษาการต้านทานเชื้อแบคทีเรียของผ้าไมทอลไฮโอเซลล์ ที่ผ่านกระบวนการตกแต่งสำเร็จด้วยสารสกัดจากฝาง นัยนา ชลเจริญ	32
การลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์โดยใช้อุปกรณ์ผลิตไฟฟ้าจากมนุษย์ พรชนก เทียงตรง	42
ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชี กรมการเงินทหารบกที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงิน จิรภัทร์ มั่นคง	53
การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย นิภาพร สอนสุด	65

## สารบัญ

ชื่อเรื่อง/ชื่อผู้วิจัย	หน้า
สาระสำคัญเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 พระมหาเกียรติศักดิ์ กิตติปาโล จุมพลน้อย	83
การพัฒนารูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 สมกฤษ บำรุงจิตต์	95
รูปแบบการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ไปปฏิบัติในสถานศึกษา อารยา รูปเทียนทอง	106
กระบวนการลดต้นทุนคุณภาพกรณีศึกษา : หน่วยการเงินผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง กมลรัตน์ โพธิ์ขวัญยืน	117
รูปแบบโฆษณา และการรับรู้ภาพลักษณ์ที่มีต่อรถยนต์ ฮอนด้าซิตี (Honda City) และ ฮอนด้าแจ๊ซ (Honda Jazz) ผ่านโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร กฤติพงษ์ อีระพงษ์	128
อิทธิพลของโฆษณาอุทูป รูปแบบบั้มเปอร์ ต่อกระบวนการตัดสินใจ ซื้อสินค้ากลุ่มอาหารและเครื่องดื่มของกลุ่มคนเจนวาย คณานต์ จุฑามงคล	136
ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท ทักษิณ ที.เอ็น.ซี.จำกัด จักรกฤษ เหลืองพิพัฒน์วิไล	146



## สารบัญ

ชื่อเรื่อง/ชื่อผู้วิจัย	หน้า
ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลากร โรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 จิราภรณ์ กระจาด	155
พฤติกรรมการเปิดรับสื่อดิจิทัลของกลุ่มเป้าหมายกับการพิจารณา เลือกใช้น้ำ ไทย พีพี-อาร์ จิราภรณ์ ทศจันทร์	169
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี ชลกรณ์ วิชัยศิริ	183
คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล ณัฐฐาพร อีร์ศรีพงศ์	193
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี ดวงกมล ไชยสายัณห์	207
แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงาน กรณีศึกษา บริษัท เลคิเซ่ ไลท์ติ้ง จำกัด ตณัฐภัทร สุทธิ	216
การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดปทุมธานี ทศพร สัจจาธนากุล	227

## สารบัญ

ชื่อเรื่อง/ชื่อผู้วิจัย	หน้า
การศึกษาสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ทิพรัตน์ อินทร์พรหม	238
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจ ซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม ธัญลักษณ์ อัครกรณ์ดนัย	250
การควบคุมภายในที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ของบริษัทมหาชนจำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร ธัญญารัตน์ สาดสี	263
ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจ ซื้อกล้องติดรถยนต์ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภค ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล นภาพร ภู่บุบผา	275
ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานอุตสาหกรรมเวชภัณฑ์ยาแห่งหนึ่ง นิภาภรณ์ หอมหวล	287
แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรเทศบาล ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ บุญศิริ สุทธิทักษ์	297

## สารบัญ

ชื่อเรื่อง/ชื่อผู้วิจัย	หน้า
ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร สายปฏิบัติการคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปภัศรา เสียงเสนาะ	306
ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฟาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัด ประจักษ์ สวัสดิ์	315
ปัจจัยความผูกพันที่มีผลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เค.เอช.เท็กซ์ไทล์ จำกัด ประภาพร ขจิตจันทรพัฒน์	327
คุณลักษณะของผู้บริหารที่มีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษีอากร กรณีศึกษาบริษัทจำกัด ในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปรัชศดาพร บุญนาค	335
ความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนดของผู้ทำบัญชีกับปัญหาการทำบัญชี ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พรรษพร นิวัตเสริมไชย	348
ทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร พิมพ์ชนก ยิ้มยลยศ	359

## สารบัญ

ชื่อเรื่อง/ชื่อผู้วิจัย	หน้า
การวัดคุณภาพเว็บไซต์ การยอมรับเทคโนโลยี การสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร กับการตัดสินใจ ซื้อการตัดจอกจากเว็บไซต์ J.I.B ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พุทธิพงษ์ หม่อมวงศ์	373
ประสิทธิผลของระบบสารสนเทศทางบัญชีภายใต้ระบบ GFMS ที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชี เพ็ญพิชชา ผลไพบูลย์	382
ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการมาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของสมาชิกมาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ร้อยตรีหญิงชลธิชา ธนามี	391
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ในมุมมองของผู้รับตรวจ ของกองบัญชาการกองทัพไทย ร้อยโทหญิงวรรรณ สีจันทา	399
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี วรัญญา รื่นเรืองกลิ่น	407
การศึกษาปัจจัยทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านทาวน์โฮมของผู้บริโภค ในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร วสัน ทิวันทา	422

## สารบัญ

ชื่อเรื่อง/ชื่อผู้วิจัย	หน้า
ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารเงินทุนหมุนเวียนกับมูลค่าของกิจการ ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรและอาหาร สาพิณา ลาเต๊ะ	434
ศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอ แห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร สุชาติ เอี้ยงชะอุม	444
แรงจูงใจในการแชร์ คุณค่าประสบการณ์ และทัศนคติที่ส่งผลต่อความตั้งใจ แนะนำร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร สุนัน คงธงชัย	455
รูปแบบส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อประสิทธิผล ทางการตลาดการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี สุภามาศ สนิทประชากร	467
การรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงานอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ อนัญญาพัทธ์ ศรีชัยนิริวุฒิ	484

## สารบัญ

ชื่อเรื่อง/ชื่อผู้วิจัย	หน้า
การศึกษาต้นทุนโลจิสติกส์ของการส่งออกมะพร้าวน้ำหอม กรณีศึกษา กลุ่มวิสาหกิจชุมชนผู้ผลิตผลไม้ส่งออก อ.ดำเนินสะดวก จ. ราชบุรี อมรรัตนา บุญสวน	496
ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้ นิติบุคคลของวิสาหกิจขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร อรรวรรณ จีณาสร	507
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน บริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) อัญชณา เอกเงิน	519

การประเมินองค์ประกอบของน้ำลายในผู้ป่วยโรคเหงือกอักเสบและปริทันต์อักเสบด้วยเครื่องฟูเรียร์  
ทรานส์ฟอร์ม อินฟราเรดสเปกโตรมิเตอร์

## Evaluation of salivary components in gingivitis and periodontitis patients using Fourier Transform Infrared Spectrometer (FTIR)

ผู้วิจัย	กัญฉิกา กางบุญเรือง แขนงวิชาปริทันตวิทยา สาขาวิชาชีวเวชศาสตร์ช่องปาก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทพญ.ดุชนันท์ หอมดี แขนงวิชาปริทันตวิทยา สาขาวิชาชีวเวชศาสตร์ช่องปาก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทพญ.ปรมาภรณ์ กลั่นฤทธิ์ แขนงวิชาวินิจฉัยโรคช่องปาก สาขาวิชาชีวเวชศาสตร์ช่องปาก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรภรณ์ ทิพย์วัฒน์ กลุ่มวิชาจุลชีววิทยาคลินิก สายวิชาเทคนิคการแพทย์ คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มวิจัยโรคอักเสบเรื้อรังของช่องปากและโรคทางระบบที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพช่องปาก

### บทคัดย่อ

การตรวจวินิจฉัยโรคปริทันต์อักเสบและโรคเหงือกอักเสบทางคลินิก เป็นการวัดผลการทำลายอวัยวะปริทันต์  
ในอดีต ไม่สามารถแสดงการดำเนินโรคในปัจจุบัน ดังนั้นการศึกษาน้ำลายซึ่งเก็บได้ง่าย และสามารถสะท้อนถึงสภาวะ  
ปัจจุบันของผู้ป่วยร่วมกับการใช้เครื่องฟูเรียร์ทรานส์ฟอร์ม อินฟราเรดสเปกโตรมิเตอร์ (เอฟทีไออาร์) ซึ่งสามารถ  
วัดองค์ประกอบของสารทั้งหมดได้ในคราวเดียว จึงอาจเป็นประโยชน์ในการวินิจฉัยและพยากรณ์โรคปริทันต์อักเสบ  
และโรคเหงือกอักเสบได้ การศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างขององค์ประกอบน้ำลายของ  
ผู้ป่วยโรคเหงือกอักเสบและผู้ป่วยโรคปริทันต์อักเสบด้วยเอฟทีไออาร์ โดยมีอาสาสมัครกลุ่มโรคปริทันต์อักเสบ 10 ราย  
โรคเหงือกอักเสบ 10 ราย และกลุ่มควบคุม 2 ราย ทำการวัดอินฟราเรดสเปกตรัมของน้ำลายและเปรียบเทียบผลต่าง  
ของพื้นที่ใต้กราฟร่วมกับการวิเคราะห์พีซีเอ ผลการศึกษาพบว่าในกลุ่มโรคปริทันต์อักเสบมีพื้นที่ใต้กราฟส่วนใหญ่  
สูงกว่ากลุ่มโรคเหงือกอักเสบและกลุ่มควบคุม ตามลำดับ ได้แก่ สเปกตรัมที่สัมพันธ์กับโปรตีนและดีเอ็นเอ ขณะที่  
สเปกตรัมที่สัมพันธ์กับลิพิด พบว่าพื้นที่ใต้กราฟในกลุ่มโรคปริทันต์อักเสบใกล้เคียงกับกลุ่มโรคเหงือกอักเสบ และ  
จากการวิเคราะห์ด้วยพีซีเอพบว่าเอฟทีไออาร์มีแนวโน้มสามารถจำแนกความแตกต่างระหว่างกลุ่มโรคเหงือกอักเสบ  
กับโรคปริทันต์อักเสบได้ อย่างไรก็ตามควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในอาสาสมัครที่มากขึ้น และควรมีการติดตามผลต่อ  
ในระยะยาวเพื่อยืนยันประสิทธิภาพของเทคนิคนี้ในการใช้วินิจฉัยและพยากรณ์โรคปริทันต์ในอนาคต

คำสำคัญ : ฟูเรียร์ทรานส์ฟอร์ม อินฟราเรดสเปกโตรมิเตอร์, เอฟทีไออาร์, โรคเหงือกอักเสบ, โรคปริทันต์อักเสบ

## Abstract

Clinical diagnosis of periodontitis and gingivitis are based on the past destruction of disease. Whereas, Saliva can represent actual status of patient. Using Fourier Transform Infrared Spectrometer (FTIR) to analyse saliva may have benefits in diagnosis and prognosis of periodontal disease. Thus, the objective of this study is to compare the saliva composition of periodontitis and gingivitis patients using Fourier Transform Infrared Spectrometer (FTIR). Saliva samples were collected from 10 periodontitis, 10 gingivitis and 2 control patients. Saliva composition was then analysed using FTIR. The band area under the graph and Principal component analysis (PCA) were evaluated to determine the difference between groups. Most of the spectral bands representing the protein, and DNA spectrum showed higher band area in the periodontitis group compared to that of the gingivitis, and control group, whereas, the lipid spectrum was nearly the same in periodontitis and gingivitis group. Moreover, in PCA data, a trend to differentiate between periodontitis and gingivitis was determined. In the future, a bigger sample size and longitudinal study are needed to assess the effectivity for diagnosis and prognosis of periodontal diseases.

**Key Words : Fourier Transform Infrared Spectrometer, FTIR, gingivitis, periodontitis, periodontal diseases**

## บทนำ

โรคเหงือกอักเสบและโรคปริทันต์อักเสบชนิดเรื้อรัง เป็นกลุ่มโรคที่พบการกระจายตัวสูง จากการสำรวจสภาวะโรคในช่องปากระดับโลก ปี ค.ศ. 2010 พบว่าโรคปริทันต์อักเสบระดับรุนแรง มีความชุกมากเป็นอันดับ 6 ของรอยโรคที่พบในช่องปากทั้งหมด โดยพบว่ามีผู้ป่วยเป็นโรคปริทันต์อักเสบ 5-20% ทั่วโลก<sup>(1)</sup> และจากผลการสำรวจสภาวะสุขภาพช่องปากแห่งชาติ ปี พ.ศ.2560 พบว่าคนไทยในกลุ่มวัยทำงานเป็นโรคเหงือกอักเสบถึงร้อยละ 62.4 เป็นโรคปริทันต์อักเสบร้อยละ 25.9 และในกลุ่มผู้สูงอายุ เป็นโรคปริทันต์อักเสบถึงร้อยละ 36.3 โดยร้อยละ 12.2 มีสภาวะปริทันต์อักเสบรุนแรง (ร่องลึกปริทันต์ตั้งแต่ 6 มิลลิเมตรขึ้นไป)<sup>(2)</sup>

โรคปริทันต์อักเสบเป็นโรคติดเชื้อแบคทีเรียที่มีการอักเสบเรื้อรังจากการตอบสนองทางภูมิคุ้มกันตั้งแต่ระดับโมเลกุล, ระดับเซลล์, ระดับเนื้อเยื่อ จนนำมาสู่การเปลี่ยนแปลงลักษณะทางคลินิก ดังนั้นการตรวจวัดค่าปริทันต์ทางคลินิก (clinical parameters) ได้แก่ การวัดความลึกร่องปริทันต์, การมีเลือดออก, การสูญเสียระดับการยึดเกาะของอวัยวะปริทันต์, ดัชนีคราบแบคทีเรีย รวมถึงภาพถ่ายรังสีเพื่อประเมินการสูญเสียกระดูกรอบรากฟัน จึงเป็นการวัดการทำลายอวัยวะปริทันต์ในอดีต ไม่ได้แสดงถึงการดำเนินของโรคในปัจจุบัน

น้ำลายเป็นสารคัดหลั่งที่สร้างจากต่อมน้ำลาย และมีองค์ประกอบอื่นๆจากน้ำเหลืองเหงือก, สารคัดหลั่งจากทางเดินหายใจ, ซีรั่มและเซลล์เม็ดเลือดจากแผลในช่องปาก, เซลล์แบคทีเรีย, ผลผลิตของแบคทีเรีย, เซลล์ไวรัส และเชื้อรา, เซลล์เยื่อผิวที่หลุดลอก รวมถึงเศษอาหาร<sup>(3)(4)</sup> ซึ่งสามารถสะท้อนถึงสภาวะปัจจุบันของผู้ป่วย ดังนั้นการศึกษาองค์ประกอบของน้ำลายจึงอาจมีประโยชน์ในการแสดงการดำเนินของโรคในปัจจุบัน รวมถึงสามารถพยากรณ์การดำเนินของโรค<sup>(5)</sup>



ฟูเรียร์ทรานส์ฟอร์ม อินฟราเรดสเปกโตรมิเตอร์หรือเอฟทีไออาร์ (Fourier Transform Infrared Spectrometer; FTIR) เป็นเทคนิคที่ใช้วิเคราะห์องค์ประกอบทางเคมีของสารจากตัวอย่างทางชีวภาพ เช่น เลือด น้ำลาย โดยวิเคราะห์ค่าการดูดกลืนรังสีอินฟราเรด เพื่อบอกหมู่ฟังก์ชันของโมเลกุลและคุณสมบัติเชิงโครงสร้าง (Conformational properties)<sup>(6)</sup> สเปกตรัมของเอฟทีไออาร์เกิดจากผลรวมการสั่นสะเทือนของทุกโมเลกุลในสารประกอบที่นำมาวิเคราะห์ จึงสามารถแสดงการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของสารประกอบได้<sup>(7)</sup> จุดเด่นของเอฟทีไออาร์คือเทคนิคไม่ซับซ้อน ใช้ตัวอย่างปริมาณน้อย ไม่ต้องการเตรียมตัวอย่าง และมีความแม่นยำสูง ซึ่งต่างจากการวิเคราะห์ชีวโมเลกุล (biomolecule) วิธีอื่นๆที่วิธีการซับซ้อน ค่าใช้จ่ายสูง และจะวัดเพียงสารที่จำเพาะเท่านั้น ดังนั้นการวิเคราะห์อินฟราเรดสเปกตรัมจึงเป็นตัวบ่งชี้การวินิจฉัยและการพยากรณ์โรคปริทันต์อีกเสบได้อย่างมีคุณภาพ<sup>(8)</sup> มีการศึกษาที่นำเอฟทีไออาร์มาใช้วิเคราะห์องค์ประกอบของน้ำลาย เพื่อศึกษาสภาวะในช่องปากทั้งในภาวะปกติและมีพยาธิสภาพของโรค จากการศึกษาของ Ozek และคณะ ในปี.ศ. 2016 พบว่ามีความแตกต่างของรูปแบบสเปกตรัมของเอฟทีไออาร์ระหว่างผู้ป่วยโรคปริทันต์อักเสบชนิดเรื้อรัง (Chronic periodontitis) กับชนิดรุนแรง (Aggressive periodontitis)<sup>(7)</sup> และการศึกษาของ Fuji และคณะ ในปี.ศ.2016 พบความแตกต่างของรูปแบบสเปกตรัมเอฟทีไออาร์ระหว่างผู้ป่วยโรคปริทันต์ (Periodontal diseases) กับผู้ที่มีสภาวะปริทันต์ดี (Healthy periodontium)<sup>(6)</sup> อย่างไรก็ตาม ยังไม่มีรายงานที่ระบุการใช้เอฟทีไออาร์เพื่อเปรียบเทียบองค์ประกอบน้ำลายของผู้ป่วยโรคเหงือกอักเสบกับโรคปริทันต์อักเสบ

การศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินรูปแบบองค์ประกอบของน้ำลายในผู้ป่วยโรคเหงือกอักเสบและโรคปริทันต์อักเสบโดยใช้เอฟทีไออาร์ โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญสำหรับการวิเคราะห์หาตัวบ่งชี้ทางชีวภาพ (Biomarkers) สำหรับการตรวจวินิจฉัยโรคทางปริทันต์

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างขององค์ประกอบน้ำลายด้วยเอฟทีไออาร์ ในผู้ป่วยโรคเหงือกอักเสบและผู้ป่วยโรคปริทันต์อักเสบ

### กรอบแนวความคิดในการทำการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาขององค์ประกอบในน้ำลายของผู้ป่วยโรคเหงือกอักเสบและผู้ป่วยโรคปริทันต์อักเสบด้วยเอฟทีไออาร์ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่มีความสามารถในการพิสูจน์หาโครงสร้างทั้งหมดของสารประกอบในคราวเดียวเพื่อเป็นประโยชน์ในการวินิจฉัยแยกโรค รวมถึงอาจเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อติดตามและประเมินผลการรักษาโรคปริทันต์อักเสบได้ในอนาคต โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาที่คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## วิธีการวิจัย

### การคัดเลือกประชากรศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาในผู้ป่วยโรคเหงือกอักเสบและโรคปริทันต์อักเสบ ที่เข้ามารับการรักษาที่คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีข้อกำหนดคือ มีอายุ 18 ปีขึ้นไป, สุขภาพแข็งแรงปฏิเสธโรคทางระบบและการรับประทานยาที่อาจมีผลต่อโรคปริทันต์หรือน้ำลาย เช่น โรคเกี่ยวกับภูมิคุ้มกัน, เบาหวาน, โรคเลือด เป็นต้น, มีฟันในช่องปากอย่างน้อย 18 ซี่, ไม่ได้รับประทานยาปฏิชีวนะหรือยากดภูมิคุ้มกันภายใน 6 เดือน, ไม่ได้รับการรักษาทางปริทันต์ในช่วง 6 เดือนก่อนเข้าร่วมวิจัย, ไม่สูบบุหรี่ และไม่ได้ตั้งครรภ์หรือให้นมบุตร

### การเก็บข้อมูลสภาวะปริทันต์

เก็บข้อมูลสภาวะปริทันต์ทุกซี่ในช่องปากของอาสาสมัครทุกคนโดยทันตแพทย์คนเดียวกัน ประกอบด้วย ค่าความลึกของร่องลึกปริทันต์ (probing depth; PD) โดยวัดจากขอบเหงือกถึงจุดลึกที่สุดของร่องลึกปริทันต์, วัดระดับการสูญเสียการยึดเกาะของอวัยวะปริทันต์ (clinical attachment loss; CAL) โดยวัดจากรอยต่อเคลือบฟันเคลือบรากฟัน (cementoenamel junction; CEJ) ถึงจุดลึกที่สุดของร่องลึกปริทันต์ และวัดอาการเลือดออกโดยเครื่องมือตรวจปริทันต์ (bleeding on probing; BOP) โดยวัดซี่ละ 6 ตำแหน่ง คือด้านใกล้กลางใกล้แก้ม (mesiobuccal), ตรงกลางด้านใกล้แก้ม (midbuccal), ด้านไกลกลางใกล้แก้ม (distobuccal), ด้านไกลกลางใกล้ลิ้น (distolingual), ตรงกลางด้านใกล้ลิ้น (midlingual) และด้านใกล้กลางใกล้ลิ้น (mesiolingual)

### การแบ่งกลุ่มอาสาสมัคร

กลุ่มโรคปริทันต์อักเสบเรื้อรัง จำนวน 10 ราย โดยได้รับการวินิจฉัยเป็นโรคปริทันต์อักเสบเรื้อรัง ระดับปานกลางถึงรุนแรง ตามเกณฑ์การจำแนกโรคปริทันต์ของ American Academy of Periodontology (AAP) ปี ค.ศ.1999 มีความลึกของร่องลึกปริทันต์ตั้งแต่ 5 มิลลิเมตรขึ้นไป มีระดับการสูญเสียการยึดเกาะของอวัยวะปริทันต์ตั้งแต่ 3 มิลลิเมตรขึ้นไป มีอาการเลือดออกโดยเครื่องมือตรวจปริทันต์ มากกว่าร้อยละ 30 ของตำแหน่งฟันทั้งหมด และมีการสูญเสียกระดูกระหว่างฟันจากภาพถ่ายรังสี อย่างน้อย 2 ซี่<sup>(9)(10)(11)</sup>

กลุ่มโรคเหงือกอักเสบ จำนวน 10 ราย โดยมีระดับการสูญเสียการยึดเกาะของอวัยวะปริทันต์ไม่เกิน 1 มิลลิเมตร และมีความลึกของร่องลึกปริทันต์น้อยกว่า 4 มิลลิเมตร มีอาการเลือดออกโดยเครื่องมือตรวจปริทันต์มากกว่าร้อยละ 30 ของตำแหน่งฟันทั้งหมด ร่วมกับมีลักษณะเหงือกอักเสบทางคลินิก (9)(10)(11)

กลุ่มควบคุม จำนวน 2 ราย โดยไม่มีลักษณะของเหงือกอักเสบทางคลินิก ไม่มีร่องลึกปริทันต์หรือการสูญเสียการยึดเกาะของอวัยวะปริทันต์ และมีอาการเลือดออกโดยเครื่องมือตรวจปริทันต์น้อยกว่าร้อยละ 30 ของตำแหน่งฟันทั้งหมด

### การเก็บน้ำลาย

เก็บน้ำลายรวมชนิดที่ไม่ได้รับการกระตุ้น (whole unstimulated saliva) โดยจะเก็บน้ำลายในช่วงเวลา 9.00-11.00 น. อาสาสมัครต้องงดทานอาหาร ต้ม้ำ และแปรงฟัน 1 ชั่วโมงก่อนเก็บน้ำลาย ให้อาสาสมัครกั้วปากด้วยน้ำเกลือ เป็นเวลา 1 นาที แล้วบ้วนทิ้ง และนั่งพัก 5 นาที ก่อนเก็บน้ำลาย เก็บน้ำลายโดยให้ผู้ป่วยนั่งก้มหน้าและถือหลอดขนาด 50 มิลลิลิตรจ่อที่ปาก ค่อยๆปล่อยให้น้ำลายไหลออกมาให้ได้ปริมาตรประมาณ 5 มิลลิลิตร และทำการจับเวลา 5-10 นาที เพื่อหาอัตราการไหลของน้ำลาย จากนั้นเก็บหลอดน้ำลายที่อุณหภูมิ -20 องศาเซลเซียส

## การตรวจองค์ประกอบของน้ำลายด้วยเครื่องเอพทีโออาร์

หยดตัวอย่างน้ำลาย ปริมาตร 5 ไมโครลิตร เส้นผ่านศูนย์กลาง 5 มิลลิเมตร ลงบนแผ่นอะลูมิเนียมฟอยล์ เป่าด้วยลมแห้ง ทำซ้ำหนึ่งรอบเพื่อเพิ่มความหนาของตัวอย่าง ทำซ้ำตัวอย่างละ 3 หยด จากนั้นใส่ตัวอย่างน้ำลายที่เตรียมไว้ในเครื่องเอพทีโออาร์ (Bruker รุ่น Alpha II) วัดองค์ประกอบของน้ำลายด้วยเอพทีโออาร์ โดยตั้งค่าเลขคลื่น (wave number) ที่ 4,000 - 400 ต่อเซนติเมตร ( $\text{cm}^{-1}$ ) ความละเอียดในการแสดงผล (resolution) ที่ 4 ต่อเซนติเมตร สแกน 64 ครั้งต่อตำแหน่ง บันทึกผลกราฟความสัมพันธ์ระหว่างค่าการดูดกลืนแสง (absorbance) กับเลขคลื่น วิเคราะห์จำแนกความแตกต่างของกลุ่มอาสาสมัครโดยเปรียบเทียบพื้นที่ใต้กราฟของสเปกตรัมเฉลี่ยด้วยโปรแกรม OPUS และวิธีการลดมิติด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก; พีซีเอ (Principal component analysis; PCA) ด้วยโปรแกรม The Unscrambler X 10.5.1

## ผลการวิจัย

### ลักษณะทางคลินิกของอาสาสมัคร

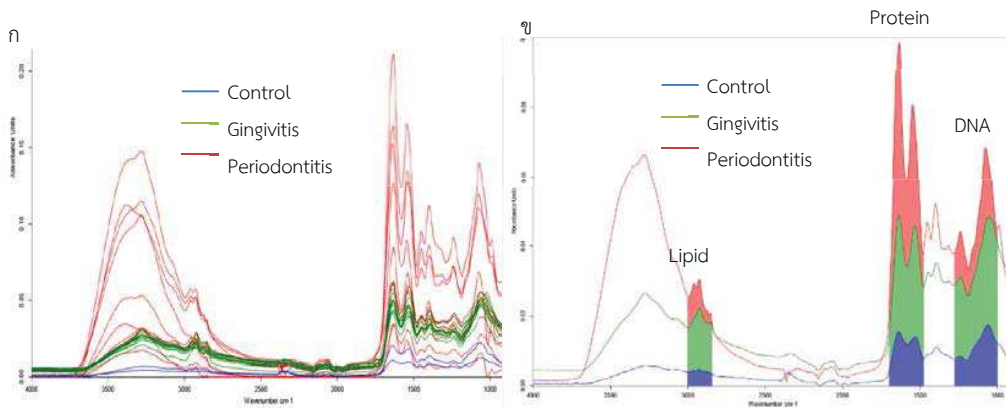
อายุ เพศ อัตราการหลั่งน้ำลาย ค่าความลึกของร่องลึกปริทันต์ ระดับการสูญเสียการยึดเกาะของอวัยวะปริทันต์ และร้อยละของอาการเลือดออกโดยเครื่องมือตรวจปริทันต์ ของอาสาสมัครแต่ละกลุ่ม แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงลักษณะทางคลินิกของอาสาสมัคร

	Control n=2	Gingivitis n=10	Periodontitis n=10
Age (year; mean±SD)	21±0	26±7.8	52.4±10.5
Female	2	8	6
Male	0	2	4
Saliva flow rate (mL/min; mean±SD)	0.8±0.3	0.9±0.6	0.7±0.4
PD (mm; mean±SD)	2.1±0.2	2.2±0.3	2.9±0.7
CAL (mm; mean±SD)	0±0	0.02±0.04	2.21±0.79
BOP (%; mean±SD)	15.86±12.61	60.08±21.03	65.34±19.02

### สเปกตรัมเอพทีโออาร์

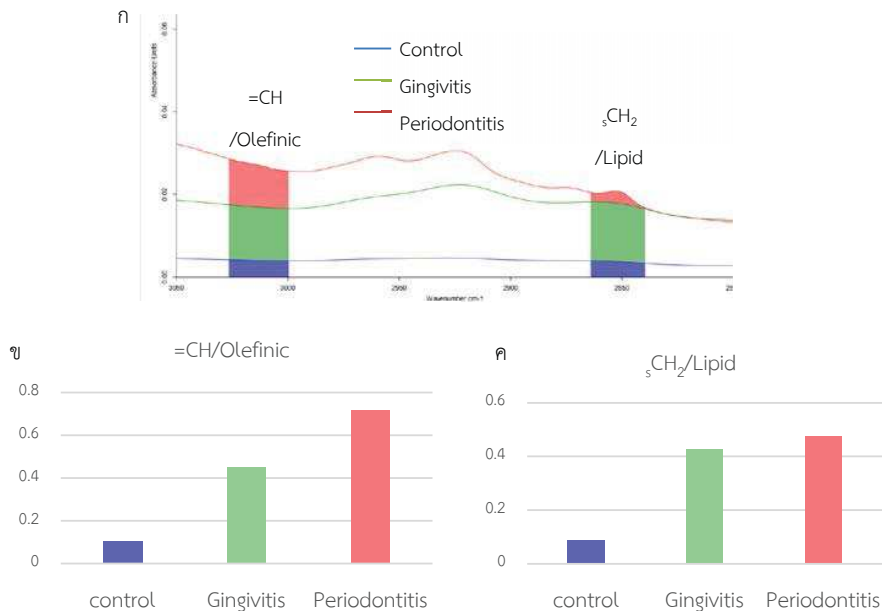
จากกราฟความสัมพันธ์ระหว่างค่าการดูดกลืนแสงกับเลขคลื่นของตัวอย่างทั้งหมด พบว่าค่าการดูดกลืนแสงในกลุ่มผู้ป่วยโรคปริทันต์อักเสบมีแนวโน้มสูงกว่ากลุ่มโรคเหงือกอักเสบและกลุ่มควบคุมในทุกช่วงเลขคลื่น ดังแสดงในภาพที่ 1ก และเมื่อหาสเปกตรัมเฉลี่ยในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีสเปกตรัมในหลายช่วงเลขคลื่นที่มีพีค (peak) ของการดูดกลืนแสงสูงกว่าบริเวณข้างเคียง ได้แก่ ช่วงเลขคลื่น 3100-2800 ต่อเซนติเมตร ซึ่งสัมพันธ์กับลิพิด (Lipid)<sup>(12)</sup> ช่วงเลขคลื่น 1800-1500 ต่อเซนติเมตร ซึ่งสัมพันธ์กับโปรตีน<sup>(6)</sup> และช่วงเลขคลื่น 1300-1000 ต่อเซนติเมตร ซึ่งมีการดูดกลืนแสงของฟอสโฟลิพิด (phospholipid), กรดนิวคลีอิก (nucleic acid) และน้ำตาล ซึ่งสัมพันธ์กับดีเอ็นเอ (DNA)<sup>(7)</sup> ดังแสดงในภาพที่ 1ข



ภาพที่ 1 (ก) แสดงสเปกตรัมของอาสาสมัครแต่ละคน โดยระบุสีแยกตามกลุ่มโรค, (ข) แสดงสเปกตรัมเฉลี่ยแต่ละกลุ่มโรค และพีคของสเปกตรัมที่สนใจ

ในส่วนของกราฟวิเคราะห์จำแนกความแตกต่างของกลุ่มอาสาสมัครโดยเปรียบเทียบพื้นที่ใต้กราฟ สามารถแบ่งวิเคราะห์สเปกตรัมตามช่วงที่สนใจได้เป็นสามช่วงคลื่น

ในช่วงเลขคลื่น 3100-2800 ต่อเซนติเมตร สเปกตรัมที่สนใจได้แก่ =CH/Olefinic (3012 ต่อเซนติเมตร) ซึ่งสัมพันธ์กับปฏิกิริยาออกซิเดชันของลิพิด (lipid oxidation)<sup>(12)</sup> โดยพบว่าพื้นที่ใต้กราฟจากบริเวณนี้มีค่ามากที่สุดในกลุ่มโรคปริทันต์ ตามด้วยกลุ่มโรคเหงือกอักเสบและกลุ่มควบคุม ตามลำดับ ดังแสดงในภาพที่ 2 ข ในขณะที่สเปกตรัมของลิพิด (Methylene C-H stretch; 2856 ต่อเซนติเมตร)<sup>(13)</sup> มีพื้นที่ใต้กราฟในกลุ่มโรคปริทันต์อักเสบใกล้เคียงกับกลุ่มเหงือกอักเสบ และมีพื้นที่ใต้กราฟน้อยที่สุดในกลุ่มควบคุม ดังแสดงในภาพที่ 2 ค



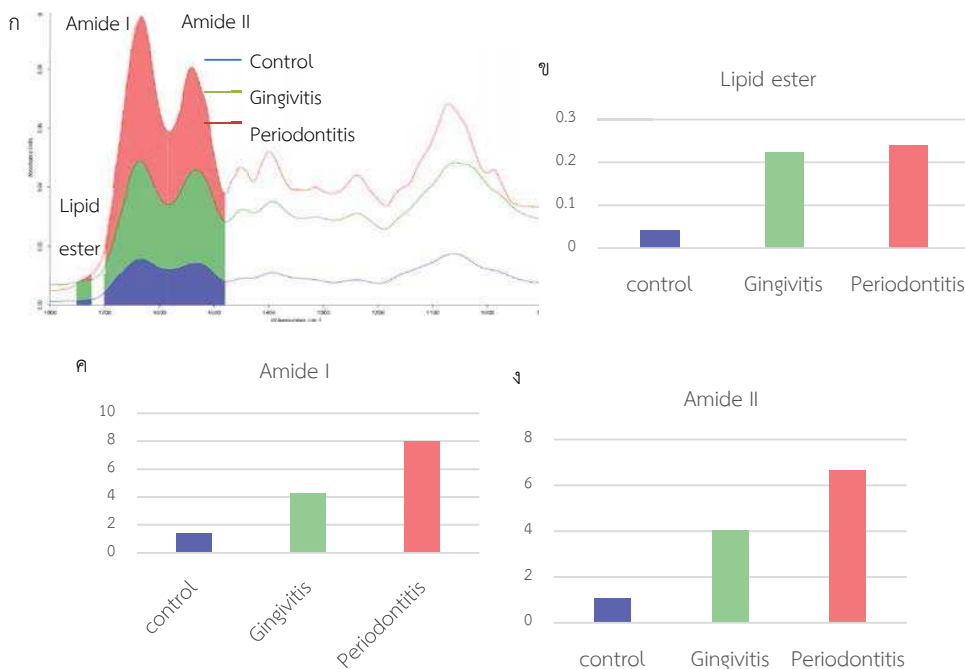
ภาพที่ 2 (ก) แสดงช่วงของสเปกตรัมที่ใช้วิเคราะห์พื้นที่ใต้กราฟในช่วงเลขคลื่น 3100-2800 ต่อเซนติเมตร,

(ข) พื้นที่ใต้กราฟบริเวณ =CH/Olefinic เปรียบเทียบแต่ละกลุ่มโรค,

(ค) พื้นที่ใต้กราฟบริเวณ sCH<sub>2</sub>/Lipid เปรียบเทียบแต่ละกลุ่มโรค

ในช่วงเลขคลื่น 1800-1500 ต่อเซนติเมตร พบว่าบริเวณของลิพิดเอสเทอร์ (1740 ต่อเซนติเมตร)<sup>(12)</sup> มีพื้นที่ใกล้เคียงกันระหว่างกลุ่มโรคปริทันต์อักเสบและโรคเหงือกอักเสบ และทั้งสองกลุ่มมีค่ามากกว่ากลุ่มควบคุม ขณะที่บริเวณ Amide I (1690-1600 ต่อเซนติเมตร) และ Amide II (1575-1480 ต่อเซนติเมตร)<sup>(13)</sup> ซึ่งเป็นโปรตีน พบว่ามีค่าพื้นที่มากที่สุดในกลุ่มโรคปริทันต์ ตามด้วยกลุ่มโรคเหงือกอักเสบและกลุ่มควบคุม ตามลำดับ ดังแสดงในภาพที่ 3

ในช่วงเลขคลื่นของดีเอ็นเอ (1300-1000 ต่อเซนติเมตร) สเปกตรัมที่สัมพันธ์กับดีเอ็นเอทั้งสองช่วง ( $sPO_2^-$ ; 1087 ต่อเซนติเมตร และ  $asPO_2^-$ ; 1240 ต่อเซนติเมตร)<sup>(12)</sup> มีพื้นที่ใต้กราฟสูงสุดในกลุ่มโรคปริทันต์อักเสบ ตามด้วยกลุ่มโรคเหงือกอักเสบและกลุ่มควบคุม ตามลำดับ ดังแสดงในภาพที่ 4

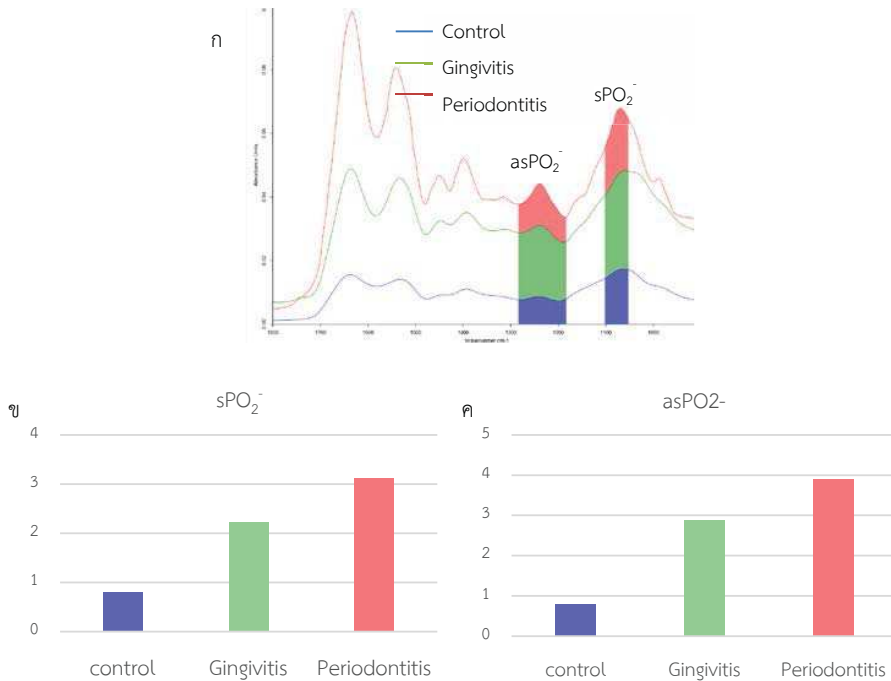


ภาพที่ 3 (ก) แสดงช่วงของสเปกตรัมที่ใช้วิเคราะห์พื้นที่ใต้กราฟในช่วงเลขคลื่น 1800-1500 ต่อเซนติเมตร,

(ข) พื้นที่ใต้กราฟบริเวณลิพิดเอสเทอร์ เปรียบเทียบแต่ละกลุ่มโรค,

(ค) พื้นที่ใต้กราฟบริเวณ Amide I เปรียบเทียบแต่ละกลุ่มโรค,

(ง) พื้นที่ใต้กราฟบริเวณ Amide II เปรียบเทียบแต่ละกลุ่มโรค

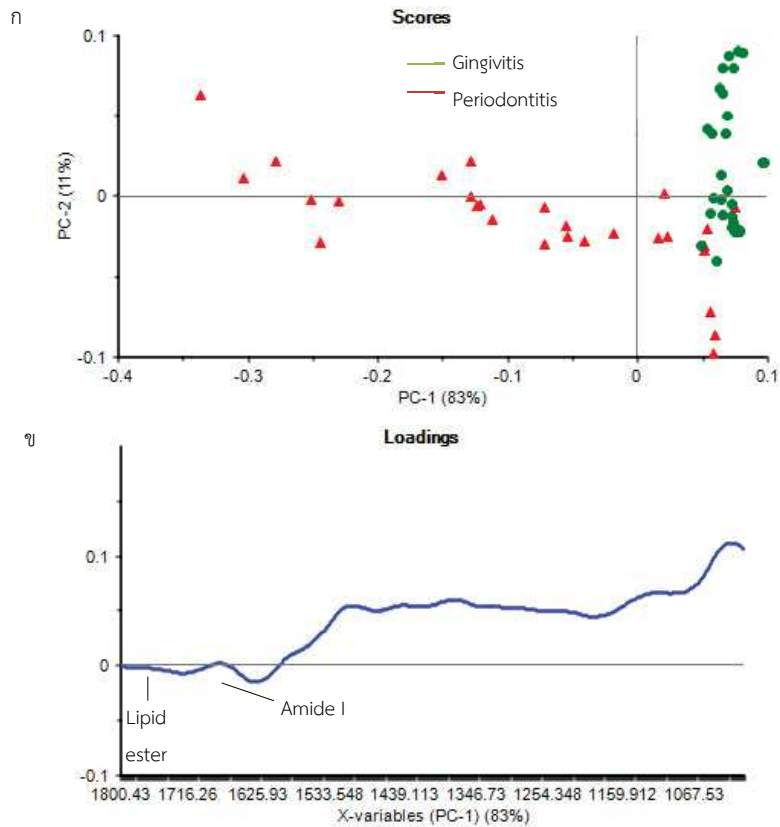


ภาพที่ 4 (ก) แสดงช่วงของสเปกตรัมที่ใช้วิเคราะห์พื้นที่ได้กราฟในช่วงเลขคลื่นของดีเอ็นเอ,

(ข) พื้นที่ได้กราฟบริเวณ sPO<sub>2</sub><sup>-</sup> เปรียบเทียบแต่ละกลุ่มโรค,

(ค) พื้นที่ได้กราฟบริเวณ asPO<sub>2</sub><sup>-</sup> เปรียบเทียบแต่ละกลุ่มโรค

ในส่วนของการจำแนกความแตกต่างของสเปกตรัมระหว่างกลุ่มโรคเหงือกอักเสบกับโรคปริทันต์อักเสบ ด้วยพีซีเอ พบว่ามีการซ้อนทับกันบางส่วน แต่ยังสามารถแยกความแตกต่างระหว่างกลุ่มได้ในแกน PC-1 (83%) ดังแสดงในภาพที่ 5ก และเมื่อประเมินหาช่วงคลื่นสำคัญที่เป็นตัวกำหนดความแตกต่างระหว่างกลุ่ม พบว่าเป็นบริเวณเลขคลื่น 1740 ต่อเซนติเมตร ซึ่งสัมพันธ์กับลิพิดเอสเทอร์<sup>(12)</sup> และบริเวณเลขคลื่น 1620 ต่อเซนติเมตร ซึ่งสัมพันธ์กับโปรตีน Amide I<sup>(13)</sup> ดังแสดงในภาพที่ 5ข



ภาพที่ 5 (ก) แสดงผลการจำแนกความแตกต่างของกลุ่มอาสาสมัครด้วยพีซีเอ,  
(ข) แสดงช่วงเลขคลื่นที่เป็นตัวกำหนดความแตกต่างระหว่างกลุ่ม

## อภิปรายผล

การศึกษานี้พบความแตกต่างของอินฟราเรดสเปกตรัมของน้ำลายจากการทดสอบด้วยเครื่องเอฟทีไออาร์ระหว่างกลุ่มโรคปริทันต์อักเสบ โรคเหงือกอักเสบและกลุ่มควบคุม โดยในแต่ละเลขคลื่นจะพบความแตกต่างของค่าดูดกลืนแสงระหว่างสามกลุ่ม โดยที่กลุ่มโรคปริทันต์อักเสบมีแนวโน้มที่จะมีค่าดูดกลืนแสงมากที่สุดในเกือบทุกเลขคลื่น ตามด้วยกลุ่มโรคเหงือกอักเสบและกลุ่มควบคุมตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Fujii และคณะ ในปี ค.ศ. 2016 ที่พบว่าค่าดูดกลืนแสงของน้ำลายในกลุ่มโรคปริทันต์สูงกว่ากลุ่มควบคุม<sup>(6)</sup>

การพบค่าการดูดกลืนแสงของกลุ่มโรคปริทันต์อักเสบสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ แสดงถึงการมีองค์ประกอบของสารเหล่านั้นในปริมาณที่มาก ซึ่งผลที่ได้สัมพันธ์กับการศึกษาชีวโมเลกุลด้วยวิธีอื่นๆ เช่น Khaustova และคณะ ในปี ค.ศ. 2009 พบว่าการวัดการดูดกลืนแสงในช่วงเลขคลื่นของโปรตีนด้วยเอฟทีไออาร์สามารถหาปริมาณโปรตีนได้เทียบเคียงกับการหาปริมาณโปรตีนด้วยวิธีแบรดฟอร์ด<sup>(14)</sup> นอกจากนี้การศึกษานี้ได้มีการวัดพื้นที่ใต้กราฟของการดูดกลืนแสงในช่วงเลขคลื่นที่จำเพาะกับองค์ประกอบที่สนใจเพื่อใช้เปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม โดยพบว่าในช่วงเลขคลื่นที่สัมพันธ์กับโปรตีน กลุ่มโรคปริทันต์อักเสบมีพื้นที่ใต้กราฟมากที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่นๆ แสดงถึงการมี

ปริมาณโปรตีนมากที่สุด โดยโปรตีนในน้ำลายนี้หมายรวมถึงสารสื่ออักเสบ, เอนไซม์, ชิ้นส่วนคอลลาเจนและเนื้อเยื่อที่ถูกทำลาย ซึ่งจากผลการศึกษาจะพบว่ามีปริมาณโปรตีนสูงขึ้นสัมพันธ์กับพยาธิสภาพของโรคปริทันต์อักเสบ<sup>(12)</sup> ส่วนการดูกลืนแสงในช่วงเลขคลื่นที่สัมพันธ์กับดีเอ็นเอ ซึ่งจากการศึกษานี้พบการดูกลืนแสงมากที่สุดในกลุ่มผู้ป่วยโรคปริทันต์อักเสบ อธิบายได้ว่าอาจเกิดจากการเพิ่มจำนวนของเซลล์อักเสบต่างๆ, มีการทำลายเซลล์เนื้อเยื่อ รวมถึงอาจมีการเพิ่มขึ้นของเซลล์และดีเอ็นเอของเชื้อแบคทีเรียในกลุ่มที่เป็นโรคปริทันต์อักเสบมากกว่ากลุ่มอื่นๆ<sup>(12)</sup> ส่วนการดูกลืนแสงในช่วงเลขคลื่นที่สัมพันธ์กับลิปิต จากการศึกษานี้พบว่าพื้นที่ใต้กราฟใกล้เคียงกันระหว่างกลุ่มโรคปริทันต์อักเสบกับโรคเหงือกอักเสบ แต่เมื่อพิจารณาจากการศึกษาของ Xiang และคณะในปี ค.ศ. 2010 ที่เปรียบเทียบเอพทีไออาร์สเปกตรัมของน้ำเหลืองเหงือก พบว่ามีพื้นที่ใต้กราฟของการดูกลืนแสงในช่วงเลขคลื่นที่สัมพันธ์กับลิปิตมากที่สุดในกลุ่มควบคุม โดยมีความมากกว่ากลุ่มเหงือกอักเสบ และโรคปริทันต์อักเสบ ตามลำดับ<sup>(12)</sup> ซึ่งผลที่ได้ไม่สอดคล้องกับผลของการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าพันธะลิปิตอาจมีความจำเพาะเจาะจงกับน้ำเหลืองเหงือก เมื่อมารวมกับน้ำลายที่มีปริมาณมาก ทำให้ลักษณะนี้โดนบดบังไปจากองค์ประกอบอื่นๆในน้ำลาย

ในส่วนของการวิเคราะห์ด้วยพีซีเอ จากการศึกษานี้ได้ทำการวัดสเปกตรัมน้ำลาย และนำมาวิเคราะห์เพื่อแปลผลสเปกตรัมด้วยโปรแกรม ผลการศึกษาพบว่าสเปกตรัมจากกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้มีแนวโน้มที่จะสามารถแยกความแตกต่างระหว่างกลุ่มโรคเหงือกอักเสบกับโรคปริทันต์อักเสบได้จากแกน PC-1 กับ PC-2 โดยบริเวณแกนลบของ PC-1 จะพบการกระจายเฉพาะสเปกตรัมของกลุ่มโรคปริทันต์อักเสบ ดังนั้นช่วงเลขคลื่นบริเวณนี้ ได้แก่ ลิปิต เอสเตอร์และโปรตีน Amide I จึงสัมพันธ์กับกลุ่มโรคปริทันต์อักเสบมากกว่าโรคเหงือกอักเสบ ซึ่งการวิเคราะห์ด้วยพีซีเอนี้มีข้อดีคือสามารถหุ้บแบบโครงสร้างของข้อมูลได้โดยไม่ต้องสูญเสียรายละเอียดของข้อมูล แต่การวิเคราะห์ผลจำเป็นต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญในการวิเคราะห์และแปลผลสเปกตรัม ดังนั้นการศึกษาในกลุ่มอาสาสมัครที่ใหญ่ขึ้น จะเป็นการเพิ่มการกระจายของข้อมูลซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการสร้างโมเดลต้นแบบเพื่อให้การวิเคราะห์แยกกลุ่มโรคมีความแม่นยำมากขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

ควรทำการศึกษาในจำนวนตัวอย่างที่มากขึ้น และมีการติดตามผลต่อในระยะยาวเพื่อยืนยันประสิทธิภาพของเทคนิคการตรวจองค์ประกอบของน้ำลายด้วยเอพทีไออาร์นี้ในการวินิจฉัยและพยากรณ์โรคปริทันต์ในอนาคต นอกจากนี้การใช้เทคนิคนี้ร่วมกับการทดสอบอื่นๆ เช่น การวิเคราะห์โปรตีน การวิเคราะห์ดีเอ็นเอ อาจช่วยสร้างข้อมูลพื้นฐานเพื่อศึกษากลไกการดำเนินโรคของโรคปริทันต์อักเสบต่อไปได้

## เอกสารอ้างอิง

1. Marcenes W, Kassebaum NJ, Bernabé E, Flaxman A, Naghavi M, Lopez A, et al. Global burden of oral conditions in 1990-2010: A systematic analysis. J Dent Res. 2013;
2. กระทรวงสาธารณสุข สก. รายงานผลการสำรวจสภาวะสุขภาพช่องปากแห่งชาติ ครั้งที่ 8 ประเทศไทย พ.ศ. 2560. นนทบุรี; 2561.



3. Sculley D V., Langley-Evans SC. Salivary antioxidants and periodontal disease status. Proc Nutr Soc. 2002;
4. Humphrey SP, Williamson RT. A review of saliva: Normal composition, flow, and function. J Prosthet Dent. 2001;
5. Taba M, Kinney J, Kim AS, Giannobile W V. Diagnostic biomarkers for oral and periodontal diseases. Dental Clinics of North America. 2005.
6. Fujii S, Sato S, Fukuda K, Okinaga T, Ariyoshi W, Usui M, et al. Diagnosis of periodontal disease from saliva samples using fourier transform infrared microscopy coupled with partial least squares discriminant analysis. Anal Sci. 2016;
7. Simsek Ozek N, Zeller I, Renaud DE, Gümüs P, Nizam N, Severcan F, et al. Differentiation of Chronic and Aggressive Periodontitis by FTIR Spectroscopy. J Dent Res. 2016;
8. Agrawal P, Sanikop S, Patil S. New developments in tools for periodontal diagnosis. International Dental Journal. 2012.
9. Armitage GC. Development of a classification system for periodontal diseases and conditions. Northwest Dent. 2000;
10. Jin LJ, Leung WK, Corbet EF, Söder B. Relationship of changes in interleukin-8 levels and granulocyte elastase activity in gingival crevicular fluid to subgingival periodontopathogens following non-surgical periodontal therapy in subjects with chronic periodontitis. J Clin Periodontol. 2002;
11. Jin L, Söder B, Corbet EF. Interleukin-8 and Granulocyte Elastase in Gingival Crevicular Fluid in Relation to Periodontopathogens in Untreated Adult Periodontitis. J Periodontol. 2000;
12. Xiang XM, Liu KZ, Man A, Ghiabi E, Cholakis A, Scott DA. Periodontitis-specific molecular signatures in gingival crevicular fluid. J Periodontal Res. 2010;
13. Elkins KM. Rapid presumptive “fingerprinting” of body fluids and materials by atr ft-ir spectroscopy. J Forensic Sci. 2011;
14. Khaustova SA, Shkurnikov MU, Grebenyuk ES, Artyushenko VG, Tonevitsky AG. Assessment of biochemical characteristics of the saliva using fourier transform mid-infrared spectroscopy. Bull Exp Biol Med. 2009;

ผลของการใช้สารสกัดขมิ้นชันรูปแบบเจลและแสงสีฟ้าในกระบวนการบำบัด โฟโตไดนามิกร่วมกับการรักษาโรคปริทันต์อักเสบเรื้อรังแบบอนุรักษต่อการต้านเชื้อพรีโวลเทลลา อินเตอร์มีเดีย และเชื้อพิวโซแบคทีเรียม นิวคลีเอตัม

### **Curcuma Longa Extract Gel with Blue Light in Photodynamic Therapy Adjunct to Conventional Periodontal Treatment Against *Prevotella intermedia* and *Fusobacterium nucleatum***

ผู้วิจัย	วีณา รินสาธ แขนงวิชาปริทันตวิทยา สาขาวิชาชีวเวชศาสตร์ช่องปาก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทพญ. ดุษฎี หอมดี แขนงวิชาปริทันตวิทยา สาขาวิชาชีวเวชศาสตร์ช่องปาก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทพ. ไพบูลย์ จิตประเสริฐวงศ์ สาขาวิชาสุขภาพช่องปากผู้สูงอายุ สำนักวิชาทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทพ. สุบิน พัวศิริ แขนงวิชาทันตสาธารณสุข สาขาวิชาทันตกรรมป้องกัน คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มวิจัยโรคอักเสบเรื้อรังของช่องปากและโรคทางระบบที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพช่องปาก

#### **บทคัดย่อ**

โรคปริทันต์อักเสบเป็นโรคที่เกิดจากเชื้อแบคทีเรียก่อโรค ส่งผลให้เกิดการทำลายอวัยวะ ปริทันต์ การรักษาโรคปริทันต์แบบอนุรักษ คือการขูดหินน้ำลายและเกลารากฟัน ซึ่งมีข้อจำกัดในการรักษาบริเวณร่องลึกปริทันต์ อีกทั้งไม่สามารถกำจัดเชื้อก่อโรคที่แทรกตัวเข้าไปในชั้นเนื้อเยื่อเหงือกได้ ในปัจจุบันได้มีการนำกระบวนการบำบัดโฟโตไดนามิกมาใช้เพื่อกำจัดเชื้อแบคทีเรียก่อโรคในร่องเหงือกร่วมกับการรักษาแบบอนุรักษ การศึกษานี้ทำเพื่อทดสอบประสิทธิภาพของการรักษาด้วยกระบวนการบำบัดโฟโตไดนามิกในการรักษาโรคปริทันต์ โดยศึกษาในอาสาสมัคร 5 คนที่เป็นโรคปริทันต์อักเสบและมีร่องลึกปริทันต์  $\geq 4$  มิลลิเมตร อย่างน้อย 2 ตำแหน่ง ในฟันหลังบนทั้ง 2 ด้าน กลุ่มควบคุมคือ กลุ่มที่ได้รับการรักษาโรคปริทันต์แบบอนุรักษ และกลุ่มทดลอง คือ กลุ่มที่ได้รับการรักษาโรคปริทันต์แบบอนุรักษร่วมกับกระบวนการบำบัด โฟโตไดนามิกที่มีขมิ้นชันรูปแบบเจลความเข้มข้น 25 ไมโครกรัมต่อมิลลิกรัม กระตุ้นด้วยแสงสีฟ้าจากเครื่องฉายแสงทางทันตกรรมที่ค่าพลังงาน 16.8 จูลต่อตารางเซนติเมตร เป็นเวลา 120 วินาที ติดตามผลการรักษาในสัปดาห์ที่ 1 2 4 และ 6 หลังการรักษา โดยวัดค่าทางคลินิก(ความลึกของร่องลึกปริทันต์ ระดับการยึดเกาะอวัยวะปริทันต์ ค่าดัชนีคราบจุลินทรีย์ และดัชนีการเลือดออกของเหงือก) และวัดปริมาณ

เชื้อแบคทีเรีย *F. nucleatum* และ *P. intermedia* ด้วยวิธี real time PCR เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง ผลการศึกษาพบว่าเมื่อสิ้นสุดการศึกษาไม่พบอาการไม่พึงประสงค์ของการรักษาด้วยกระบวนการบำบัดโพโตไดนามิกในอาสาสมัครกลุ่มทดลอง ค่าเฉลี่ยปริมาณของเชื้อแบคทีเรียหลังการรักษาในทุก ๆ ช่วงเวลา มีปริมาณน้อยกว่าก่อนการรักษา ส่วนค่าทางคลินิกพบว่ามีเพียงกลุ่มทดลองที่มีค่าร่องลึกปริทันต์ ระดับการยึดเกาะ อวัยวะปริทันต์ และค่าดัชนีคราบจุลินทรีย์ ในสัปดาห์ที่ 1 และ 2 หลังการรักษาของกลุ่มทดลองลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อเทียบกับก่อนรักษา สรุปว่าการชุบน้ำยาละลายและเกลารากฟันร่วมกับกระบวนการบำบัดโพโตไดนามิกสามารถลดจำนวนเชื้อแบคทีเรียในร่องเหงือกได้ดีกว่าการชุบน้ำยาละลายและเกลารากฟันเพียงอย่างเดียว

คำสำคัญ : โรคปริทันต์อักเสบ, กระบวนการบำบัดโพโตไดนามิก, เชื้อพริวเวลลา อินเตอร์มีเดีย และเชื้อฟิวโซแบคทีเรียม นิวคลีเอตัม

### Abstract

Periodontal disease is caused by periodontal pathogen and results in damage to the periodontium. Its conservative treatment is scaling and root planning (SRP). However, the treatment is limited by tooth anatomy and cannot eliminate pathogens that penetrate the gingival tissue. Currently, photodynamic therapy (PDT) has been used as an adjunct in periodontal therapy to eliminate periodontal pathogens. Hence, the objective of this study was to determine the efficiency of photodynamic therapy using curcuma longa extract gel as an adjunct in periodontal therapy. Using a split-mouth design, 5 periodontitis patients having periodontal pocket  $\geq 4$  mm,  $\geq 2$  site on the upper posterior teeth were treated with SRP alone on one side, and SRP and Curcuma longa gel 25  $\mu\text{g}/\text{mg}$  irradiated with blue led light (energy density= 16.8  $\text{J}/\text{cm}^2$ ) for 2 minutes on the contralateral. The clinical parameters including Periodontal pocket depth (PPD), Clinical attachment level (CAL), Plaque index (PI), Gingival bleeding index (GBI), and the bacterial count of *F. nucleatum* and *P. intermedia* were measured using a periodontal probe and real time PCR, respectively, before treatment and 1, 2, 4 and 6 weeks after treatment. The results showed there was no adverse effect in the PDT group. The number of bacteria in every follow-up was less than before treatment. Moreover, the clinical parameters of the test group showed that PD, CAL, and PI in the 1st and 2nd week after treatment decreased significantly when compared with before treatment. In conclusion, SRP combined with photodynamic treatment can reduce the number of bacteria in the periodontal pocket more than SRP only.

Key word : Periodontal disease, Photodynamic therapy, *Prevotella intermedia*, *Fusobacterium nucleatum*

## บทนำ

โรคปริทันต์อักเสบเกิดจากเชื้อแบคทีเรียก่อโรคที่จำเพาะ (pathogenic bacteria) ซึ่งแบคทีเรียก่อโรคปริทันต์ส่วนใหญ่เป็นเชื้อแบคทีเรียชนิดแกรมลบ (Gram-negative bacteria) เช่น *Aggregatibacter actinomycetemcomitans*, *Tannerella forsythensis*, *Porphyromonas gingivalis*, *Prevotella intermedia* และ *Fusobacterium nucleatum*<sup>(1)</sup> ปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดการทำลายอวัยวะปริทันต์ คือ ผลโดยตรงจากสารพิษที่เชื้อแบคทีเรียก่อโรค (pathogenic bacteria) สร้างขึ้น และจากการตอบสนองของระบบภูมิคุ้มกันของร่างกายที่ถูกกระตุ้นจากการอักเสบและติดเชื้อ โดยเชื้อแบคทีเรียที่สัมพันธ์กับโรคปริทันต์อักเสบนั้นจะสะสมอยู่ในรูปแบบไบโอฟิล์ม (bacterial biofilm) ในหินน้ำลายและคราบจุลินทรีย์ ซึ่งการเกิดคราบจุลินทรีย์เริ่มจากการสะสมของเชื้อแบคทีเรียระยะแรก (early colonizer) บนตัวฟันและรากฟัน โดยเป็นการสะสมเชื้อแบคทีเรียชนิดแกรมบวก (Gram-positive bacteria) ได้แก่ กลุ่ม Streptococci, *Actinomyces* และ Lactobacilli จากนั้นเกิดการยึดเกาะของเชื้อแบคทีเรียกลุ่มที่ 2 คือ *F. nucleatum* นอกจากมีความสามารถในการยึดจับกับเชื้อกลุ่มแรกได้ดีแล้ว ยังสามารถเป็นตัวเชื่อมในการยึดจับกับเชื้อแบคทีเรียระยะสุดท้าย (late colonizer) คือ กลุ่มเชื้อแบคทีเรียก่อโรคปริทันต์<sup>(2)</sup> ดังนั้นการรักษาโรคปริทันต์อักเสบ คือ การกำจัดหินน้ำลายและคราบจุลินทรีย์ เพื่อลดปริมาณเชื้อแบคทีเรียก่อโรคให้อยู่ในระดับที่ไม่เกิดการดำเนินของโรค ด้วยวิธีการรักษาโรคปริทันต์แบบอนุรักษ์หรือการขูดหินน้ำลายและเกลารากฟัน ซึ่งภายหลังการรักษาด้วยการขูดหินน้ำลายและเกลารากฟันปริมาณเชื้อแบคทีเรียในร่องเหงือกสามารถกลับมาเหมือนก่อนรักษาได้ในระยะเวลาประมาณ 42 วัน<sup>(3)</sup> นอกจากนี้ยังพบข้อจำกัดในการรักษาบริเวณที่มีร่องลึกปริทันต์ตั้งแต่ 4 มิลลิเมตรขึ้นไป บริเวณความพิการของกระดูกเข้าฟัน (osseous defect) บริเวณความพิการของง่ามรากฟัน (furcation involvement) เนื่องจากเป็นตำแหน่งที่เครื่องมือเข้าถึงได้ยาก นอกจากนี้เชื้อแบคทีเรียที่เป็นเชื้อก่อโรคปริทันต์สามารถแทรกตัวเข้าไปในชั้นเนื้อเยื่อบุผิว (epithelium) และเนื้อเยื่อยึดต่อ (connective tissue) ได้ จึงไม่สามารถกำจัดได้หมดด้วยการรักษาแบบอนุรักษ์เพียงอย่างเดียว<sup>(4)</sup> ทำให้ต้องพิจารณาใช้ยาต้านจุลชีพเพื่อเสริมการรักษา รวมถึง ทั้งในรูปแบบยากินและแบบออกฤทธิ์เฉพาะที่ ซึ่งพบว่าแบคทีเรียที่อยู่รวมกันในรูปแบบไบโอฟิล์ม (biofilm) สามารถต้านฤทธิ์จากยาได้มีส่วนสำคัญที่ทำให้เชื้อดื้อต่อยาต้านจุลชีพ และส่วนการรักษาโดยวิธีผ่าตัดทำศัลยกรรมปริทันต์เป็นอีกทางเลือกหนึ่ง แต่มีค่าใช้จ่ายสูงและต้องรักษาโดยทันตแพทย์เฉพาะทาง ดังนั้นจึงมีการศึกษาเพื่อหาวิธีอื่น ๆ ที่สามารถทำลายเชื้อจุลชีพร่วมกับการขูดหินน้ำลายและเกลารากฟัน โดยกระบวนการบำบัดโฟโตไดนามิก (photodynamic therapy) เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่น่าสนใจในการกำจัดเชื้อจุลชีพในร่องเหงือกเพื่อรักษาโรคปริทันต์อักเสบเรื้อรังได้<sup>(5)</sup>

กระบวนการบำบัดโฟโตไดนามิก มีองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ แสง สารไวแสงที่ต้องมีความจำเพาะกับแสงที่ใช้ และออกซิเจนซึ่งเป็นสารที่มีอยู่ที่ผนังเซลล์ (cell wall) และเยื่อหุ้มเซลล์ (cell membrane) ของเชื้อจุลชีพหรือเซลล์ในเนื้อเยื่อเป้าหมาย โดยปกติออกซิเจนจะอยู่ในสถานะที่เสถียร (inactive) เมื่อมีสารไวแสงมาจับหรือเคลื่อนที่พื้นผิวผนังเซลล์ของเชื้อหรือเซลล์เป้าหมาย แล้วได้รับการกระตุ้นด้วยแสงในช่วงความยาวคลื่นที่เหมาะสมกับสารไวแสงนั้น จะเกิดปฏิกิริยาโฟโตออกซิเดชัน (photooxydation) ก่อให้เกิดออกซิเจนในรูปแบบที่ไม่เสถียรหรือเกิดสารอนุมูลอิสระขึ้น ซึ่งเป็นสารที่มีความไวต่อการทำลายเชื้อจุลชีพที่ตำแหน่งผนังเซลล์และเยื่อหุ้มเซลล์ ได้แก่ ซิงเกิลต์ ออกซิเจน (singlet oxygen) และออกซิเจนแรงสูง (reactive oxygen species, ROS) ซึ่งสามารถแทรก

ผ่านผนังเซลล์และเยื่อหุ้มเซลล์ จึงเกิดการทำลายเยื่อหุ้มเซลล์ทำให้เสียสมดุลภายในเซลล์ หรือเกิดการทำลายโครงสร้างของเซลล์ เช่น โลโซโซม ไมโทคอนเดรีย นิวเคลียส และไปมีผลต่อดีเอ็นเอของเซลล์ทำให้เซลล์ตายได้<sup>(6)</sup>

สารสกัดจากขมิ้นชัน (*Curcuma longa* extraction) ถูกนำมาใช้ในการรักษาโรคปริทันต์อักเสบทั้งมีฤทธิ์ในการลดการอักเสบ ฆ่าเชื้อจุลินทรีย์ อีกทั้งยังใช้เป็นสารไวแสงกระบวนการบำบัดโฟโตไดนามิกที่จำเพาะกับช่วงความยาวคลื่น 300-500 นาโนเมตร หรือคลื่นของแสงสีฟ้า เมื่อเกิดการกระตุ้นด้วยแสงจะเกิดสารอนุมูลอิสระในกลุ่มไฮดรอกซิลและซูเปอร์ออกไซด์แอนไอออน เกิดการทำลายองค์ประกอบภายในเซลล์ของเชื้อจุลินทรีย์ส่งผลให้เชื้อตายได้<sup>(7)</sup> มีการศึกษาที่พบว่าสารสกัดขมิ้นชันความเข้มข้น 25 ไมโครกรัมต่อมิลลิลิตร สามารถลดเชื้อ *A. actinomycetemcomitans* ได้ แต่เมื่อใช้สารสกัดขมิ้นชันที่เป็นสารไวแสงในกระบวนการบำบัดโฟโตไดนามิกร่วมกับการกระตุ้นด้วยแสงสีฟ้าจากเครื่องฉายแสงทางทันตกรรมชนิดไดโอดเปล่งแสง ความยาวคลื่น 420-480 นาโนเมตร พลังงาน 16.8 จูลต่อตารางเซนติเมตร เป็นเวลา 1 นาที สามารถลดความเข้มข้นลงได้ 16 เท่า คือ 1.56 ไมโครกรัมต่อมิลลิลิตร<sup>(8)</sup>

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบผลของการลดปริมาณของเชื้อแบคทีเรียก่อโรคและการเพิ่มผลการรักษาทางคลินิกระหว่างการรักษาด้วยกระบวนการบำบัดโฟโตไดนามิกร่วมกับการรักษาโรคปริทันต์แบบอนุรักษ์กับการรักษาโรคปริทันต์แบบอนุรักษ์เพียงอย่างเดียวในแต่ละช่วงเวลาของการรักษา

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การเกิดโรคปริทันต์อักเสบมีสาเหตุมาจากเชื้อแบคทีเรียก่อโรคปริทันต์ โดยชนิดและปริมาณของเชื้อแบคทีเรียเป็นปัจจัยสำคัญต่อการอักเสบและการลุกลามของโรค ดังนั้นการรักษาโรคปริทันต์จึงมุ่งเน้นการกำจัดเชื้อแบคทีเรียก่อโรคทั้งที่สะสมอยู่ในคราบจุลินทรีย์ หินน้ำลาย และเนื้อเยื่อเหงือก โดยงานวิจัยนี้เป็นศึกษาในทางคลินิกแบบสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Randomize control trial: RCT) เพื่อศึกษาผลของการลดปริมาณของเชื้อแบคทีเรียก่อโรคปริทันต์และการเพิ่มผลการรักษาทางคลินิกของการรักษาโรคปริทันต์ด้วยวิธีกระบวนการบำบัดโฟโตไดนามิก ร่วมกับการขูดหินน้ำลายและเกลารากฟัน

### วิธีการวิจัย

**การกำหนดประชากร** มีข้อกำหนดการคัดเลือกเข้าของประชากรศึกษา (inclusion criteria) มีดังนี้

1. ได้รับการวินิจฉัยเป็นโรคปริทันต์อักเสบชนิดเรื้อรัง และมีร่องลึกปริทันต์  $\geq 4$  มิลลิเมตร อย่างน้อย 2 ตำแหน่ง ทั้ง 2 จตุรภาค (quadrant) ในขากรรไกรบน เพื่อเป็นตำแหน่งสำหรับการรักษาแบบควบคุมและทดลอง โดยไม่ใช้ฟันที่มีวัสดุอุดฟันด้านประชิด ครอบฟัน สะพานฟัน รากฟันเทียม ฟันกรามซี่สุดท้ายและฟันที่ขึ้นในช่องปากเพียงบางส่วน (partial eruption) ในการศึกษา
2. มีอายุ 35-65 ปี
3. ได้รับการรักษาโรค ปริทันต์อักเสบชนิดเรื้อรัง (chronic periodontitis) ในระยะเวลา 2-6 เดือน ก่อนเริ่มการศึกษา และมีข้อกำหนดการคัดเลือกรอกของประชากรศึกษา (exclusion criteria) มีดังนี้

1. ผู้ป่วยที่มีโรคประจำตัวที่ได้รับยาซึ่งมีผลต่อโรคปริทันต์
2. ได้รับยาปฏิชีวนะในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมาหรือระหว่างที่ทำการวิจัย
3. มีภาวะตั้งครรภ์หรือให้นมบุตร
4. สูบบุหรี่หรือเคี้ยวหมาก
5. มีประวัติแพ้ขมิ้นชัน

**วัสดุอุปกรณ์ของกระบวนการบำบัดโฟโตนามิก** 1. สารไวแสง คือ สารสกัดขมิ้นชันรูปแบบเจล ที่ความเข้มข้น 25 ไมโครกรัมต่อมิลลิกรัม โดยสารสกัดขมิ้นชันรูปแบบเจลได้รับการเตรียมสารจากศูนย์วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์สุขภาพจากสมุนไพร คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2. แหล่งกำเนิดแสงสีฟ้า คือ เครื่องฉายแสงทางทันตกรรมชนิดไดโอดเปล่ง แสงสีฟ้าที่มีความยาวคลื่น 420-480 นาโนเมตร กำลังแสงภายในเครื่อง 1000-1200 มิลลิวัตต์ต่อตารางเซนติเมตร โดยมีส่วนปลายท่อนำแสงเป็นแท่งแก้วขนาดเล็กที่สามารถใส่เข้าไปในร่องเหงือกได้ ส่วนปลายมีขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง 1 มิลลิเมตร วัดความเข้มแสงได้ 12 มิลลิวัตต์ ใช้เวลาในการฉายแสง 120 วินาที มีพลังงานเท่ากับ 16.8 จูลต่อตารางเซนติเมตร เช่นเดียวกับการศึกษาของ Saitawee และคณะ ในปี 2018<sup>(8)</sup>

**ขั้นตอนการทำวิจัย** 1. ตรวจสอบคราบกลุ่มตัวอย่าง 2. เก็บตัวอย่างเชื้อจากคราบจุลินทรีย์ใต้เหงือกเพื่อใช้วัดจำนวนเชื้อ (microbiologic analysis) โดยกั้นบริเวณที่จะเก็บให้แห้งด้วยผ้าก๊อชปลอดเชื้อ กำจัดแผ่นคราบจุลินทรีย์เหนือเหงือกออกจากซี่ฟันด้วยเกรซี คิวเรตต์และผ้าก๊อช แล้วเป่าลมเบาๆ ให้แห้ง จากนั้นใช้แท่งกระดาษซับคลองรากฟันขนาดกลางที่ผ่านการฆ่าเชื้อแล้ว ใส่เข้าไปในร่องลึกปริทันต์ที่ลึกที่สุดของฟันที่ต้องการศึกษาตำแหน่งละ 1 แท่ง โดยเก็บเชื้อซี่ละ 3 ตำแหน่ง เป็นเวลา 30 วินาที แล้วเก็บแท่งกระดาษซับคลองรากฟันทั้งหมดในหลอดไมโครเซนติพิวที่บรรจุ RNA later 150 ไมโครลิตร ที่อุณหภูมิ -20 องศาเซลเซียส 3. วัดค่าทางคลินิก 4. ให้การรักษาชุดหินน้ำลายและเกลารากฟันทั้งปาก ขัดฟันด้วยผงขัดฟัน พัมมิช (Pumice powder) และให้ทันตสุขศึกษา 5. ให้การรักษาเพิ่มเติมในจตุรภาคที่เป็นด้านทดลอง 6. ติดตามผลการรักษา 1 และ 2 สัปดาห์ หลังการรักษา

**การวัดค่าทางคลินิก** 1. ค่าดัชนีคราบจุลินทรีย์ (Plaque index: PI) ของ Silness และ Loe ปี ค.ศ. 1964 2. ดัชนีการเลือดออกของเหงือก (Gingival bleeding index: GBI) ของ Ainamo และ Bay ปี ค.ศ. 1975 3. ความลึกของร่องลึกปริทันต์ (Periodontal pocket depth: PPD) 4. ระดับการยึดเกาะอวัยวะปริทันต์ (Clinical attachment level: CAL)

**การวัดผลทางจุลวิทยา** ทำการสกัดดีเอ็นเอจากตัวอย่างโดยใช้ Genejet Genomic DNA Purification kit ตามคำแนะนำของบริษัทผู้ผลิตแล้ว ผลิตภัณฑ์ที่ได้จะนำมาเป็นดีเอ็นเอแม่แบบ (DNA template) ในปฏิกิริยาเรียลไทม์ พีซีอาร์ การทดลองนี้ทำการทดสอบหาปริมาณดีเอ็นเอของเชื้อโดยใช้เครื่องเรียลไทม์ พีซีอาร์ ยี่ห้อ ABI รุ่น 7500 FAST และใช้น้ำยาทดสอบสำเร็จรูป (TaqPath™ ProAmp™ Multiplex Master Mix) วิเคราะห์จำนวนเชื้อแบคทีเรียโดยการหาลำดับเบสของชิ้นส่วนยีน 16S rRNA ที่จำเพาะต่อเชื้อแบคทีเรีย เลือกใช้คู่ไพรเมอร์ (primer pair) และโพรบ (probe) ดังแสดงในตารางที่ 1 ตรวจสอบผลิตภัณฑ์เรียลไทม์พีซีอาร์ โดยให้เริ่มปฏิกิริยาที่อุณหภูมิ 95 องศาเซลเซียส 10 นาที ทำปฏิกิริยา 50 รอบ ที่อุณหภูมิ 95 องศาเซลเซียส และ 58 องศาเซลเซียส 1 นาที วิเคราะห์สัญญาณแสงที่วัดได้ด้วยโปรแกรมของบริษัทเปรียบเทียบกับกราฟมาตรฐาน

**การวิเคราะห์ข้อมูล** 1. เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของค่าทางคลินิก ได้แก่ ดัชนีแผ่นคราบจุลินทรีย์ ดัชนีการมีเลือดออก ความลึกของร่องลึกปริทันต์ ระดับการยึดเกาะอวัยวะปริทันต์ และปริมาณเชื้อแบคทีเรีย ก่อนการรักษาของกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุม ด้วยสถิติ pair t test ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 2. เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของค่าทางคลินิกและปริมาณเชื้อแบคทีเรีย ใน 5 ช่วงเวลาของการรักษา (0 1 2 4 และ 6 สัปดาห์) ของแต่ละกลุ่ม ด้วยสถิติ repeated measures ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ตารางที่ 1 ไพรเมอร์และโพรบที่ใช้ในกระบวนการโพลีเมอร์เรสเซนรีแอกชัน

เชื้อแบคทีเรีย	Primer (5'-3')
<i>Prevotella intermedia</i> (ATCC 25611)	Forward: CCACATATGGCATCTGACGTG Reverse: TCAATCTGCACGCTACTTGG Probe: FAM-ACCAAAGATTCTACGGTGGAGGATGGG-QSY
<i>Fusobacterium nucleatum</i> (ATCC 10953)	Forward: CGCAGAAGGTGAAAGTCCTGTAT Reverse: TGGTCCTCACTGATTCACACAGA Probe: ABY- ACTTTGCTCCCAAGTAACATGGAACAC GAG-QSY

สรุปผลการวิจัย

เมื่อสิ้นสุดการศึกษาไม่พบอาการไม่พึงประสงค์ของการรักษาด้วยกระบวนการบำบัดโฟโต ไดนามิกในอาสาสมัคร กลุ่มทดลอง มีลักษณะข้อมูลพื้นฐานของอาสาสมัคร ดังนี้ เพศชาย 2 คน เพศหญิง 3 คน ช่วงอายุ 37-55 ปี อายุเฉลี่ย  $52 \pm 8.72$  ปี

ตารางที่ 2 ค่าทางคลินิกของการรักษากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

ค่าทางคลินิก	กลุ่มทดลอง					กลุ่มควบคุม				
	ก่อนรักษา	หลังการรักษา (สัปดาห์)				ก่อนรักษา	หลังการรักษา (สัปดาห์)			
		1	2	4	6		1	2	4	6
ความลึกของร่อง ลึกลับรีทันต์ (มม.)	4.60± 0.82	4.00± 0.87	3.90± 0.96*	4.20± 0.76	4.20± 0.76	4.50± 0.87	3.80± 0.57	3.70± 0.57	3.90± 0.74	3.90± 0.74
ระดับการยึดเกาะ อวัยวะปริทันต์ (มม.)	4.80± 1.75	4.00± 2.00*	4.10± 1.95*	4.30± 1.89	4.40± 1.82	4.40± 1.34	3.70± 1.68	3.60± 1.56	3.90± 1.43	4.00± 1.27
ดัชนีแผ่นคราบ จุลินทรีย์	1.05± 0.21	0.75± 0.18*	0.65± 0.29*	0.75± 0.25	0.80± 0.37	0.95± 0.27	0.75± 0.18	0.70± 0.21	0.85± 0.38	0.95± 0.48
ดัชนีการมี เลือดออก (ร้อยละ)	85.00± 13.69	50.00± 17.68	55.00± 11.18	60.00± 13.69	65.00± 13.69	85.00± 13.69	55.00± 11.18	55.00± 20.92	55.00± 11.18	70.00± 11.18

\* คือ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อทดสอบด้วยสถิติ repeated measures ANOVA ( $p < 0.05$ )

โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยก่อนรักษาในแต่ละกลุ่ม

จากตารางที่ 2 และ 3 พบว่าค่าเฉลี่ยของดัชนีแผ่นคราบจุลินทรีย์ ดัชนีการมีเลือดออก ระดับร่องลึกของร่องลึกปริทันต์ ระดับการยึดเกาะอวัยวะปริทันต์ ปริมาณเชื้อ *F. nucleatum* และ *P. intermedia* และผลต่างของปริมาณเชื้อแบคทีเรียในแต่ละช่วงเวลาหลังการรักษาเทียบระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมไม่แตกต่างกัน เมื่อทดสอบด้วยสถิติ pair t test และเมื่อเปรียบเทียบค่าทางคลินิกของหลังการรักษาแต่ละช่วงเวลากับก่อนรักษาพบว่าไม่มีเพียงกลุ่มทดลองที่มีค่าร่องลึกปริทันต์ ระดับการยึดเกาะอวัยวะปริทันต์ และค่าดัชนีคราบจุลินทรีย์ ในสัปดาห์ที่ 1 และ 2 หลังการรักษาของกลุ่มทดลองลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนค่าเฉลี่ยของปริมาณเชื้อแบคทีเรียในแต่ละช่วงเวลาหลังการรักษาเทียบกับก่อนรักษา พบว่าทั้งเชื้อ *F. nucleatum* และ *P. intermedia* ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมไม่แตกต่างกันเมื่อทดสอบด้วยสถิติ repeated measures ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยของปริมาณเชื้อแบคทีเรีย(copy unit) ของการรักษาในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

		<i>Fusobacterium nucleatum</i>					<i>Prevotella intermedia</i>				
		ก่อนรักษา	หลังการรักษา (สัปดาห์)				ก่อนรักษา	หลังการรักษา (สัปดาห์)			
			1	2	4	6		1	2	4	6
กลุ่มทดลอง	ปริมาณ	470.35±	132.08±	186.13±	179.07±	239.95±	143.70±	21.97±	12.34±	23.47±	8.93±
	แบคทีเรีย	322.25	120.11	320.64	156.91	320.07	147.15	16.01	11.62	21.30	8.19
	ค่าความต่าง		338.27±	284.22±	291.28±	230.40±		121.73±	131.36±	120.23±	134.77±
กลุ่มควบคุม	ปริมาณ	144.31±	49.00±	127.90±	232.78±	129.72±	30.32±	9.70±	13.08±	23.70±	26.45±
	แบคทีเรีย	148.30	44.88	100.25	191.29	112.01	18.33	9.07	11.24	29.96	28.31
	ค่าความต่าง		95.31±	16.41±	-88.47±	14.59±		20.62±	17.25±	6.63±	3.87±
			111.96	138.76	75.66	78.25		17.53	21.75	32.52	36.16

### อภิปรายผล

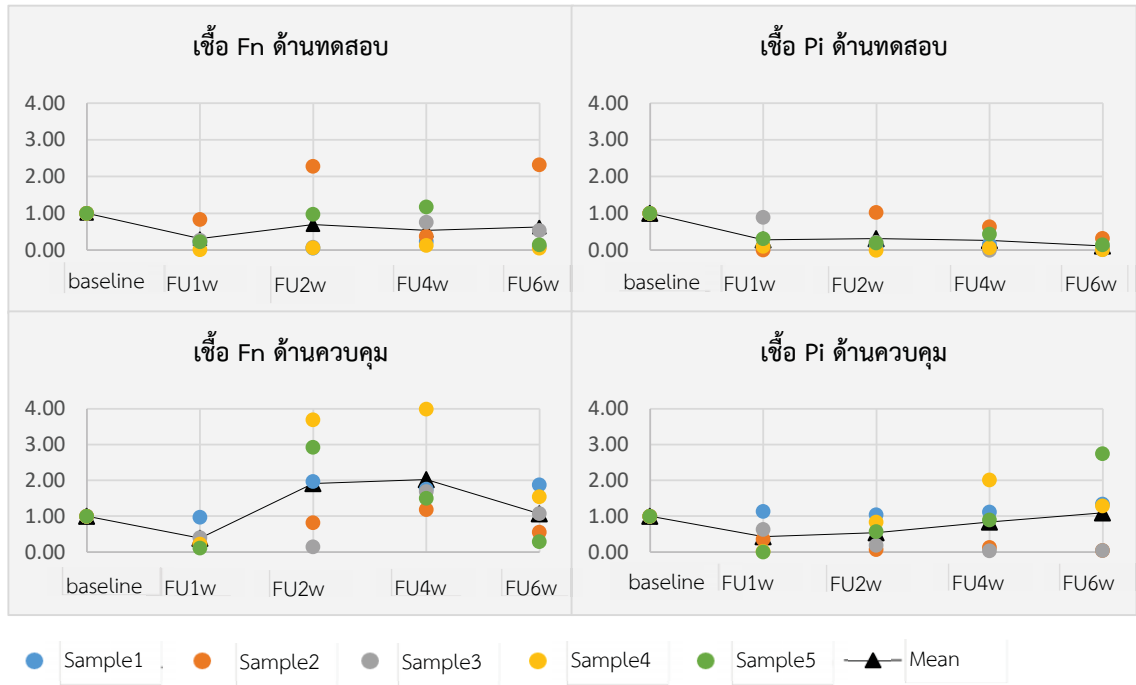
จากข้อมูลในตารางที่ 3 เพื่อแสดงว่าประสิทธิภาพในการลดเชื้อแบคทีเรียในร่องเหงือกแต่ละชนิดพบว่า กระบวนการบำบัดโฟโตไดนามิกสามารถลดปริมาณ *P. intermedia* ได้มากกว่าการซูดหินน้ำลายและเกลารากฟันเพียงอย่างเดียว เนื่องจากกระบวนการบำบัดโฟโตไดนามิกที่มีสารสกัดขมิ้นชันเป็นสารไวแสงนี้ทำให้เกิดออกซิเจนในรูปแบบที่ไม่เสถียรหรือเกิดสารอนุมูลอิสระที่แทรกผ่านผนังเซลล์และเยื่อหุ้มเซลล์ของแบคทีเรียได้ จึงเกิดการทำลายเยื่อหุ้มเซลล์จนเสียสมดุลภายในเซลล์ หรือเกิดการทำลายโครงสร้างของเซลล์ เช่น ไลโซโซม ไมโทคอนเดรีย และนิวเคลียส ซึ่งทำให้เซลล์ตาย(6) ดังนั้นกระบวนการบำบัดโฟโตไดนามิกจึงสามารถกำจัดเชื้อก่อโรคปริทันต์ เช่น *A. actinomycetemcomitans*, *P. gingivalis*, *T. forsythia*, *P. intermedia*, และ *F. nucleatum* ที่สามารถแทรกผ่านเข้าไปอยู่ในชั้นเนื้อเยื่อผิว(epithelium) ได้ นอกจากนี้ *P. gingivalis* และ *F. nucleatum* ยังสามารถแทรกผ่านไปถึงชั้น basal lamina ที่อยู่ลึกกว่าได้ด้วย(9) ดังนั้นการกำจัด *F. nucleatum* ที่แทรกผ่านเข้าไปในเนื้อเยื่อเหงือกจึงกำจัดได้ยากกว่า *P. intermedia* และจากผลการศึกษาที่พบว่าปริมาณของ *F. nucleatum* และ *P. intermedia* ในอาสาสมัครบางคนของกลุ่มทดลองมีการคืนกลับมาสู่ค่าตั้งต้นตั้งแต่สัปดาห์ที่ 2 หลังการรักษานั้น



เป็นการเพิ่มโอกาสของการเพิ่มปริมาณของเชื้อก่อโรคปริทันต์ชนิดอื่นๆ ด้วย ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดกลับมาของโรคปริทันต์อักเสบได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าหากทำการรักษาโดยการเพิ่มจำนวนครั้งของการรักษาด้วยกระบวนการบำบัดโพโต ไดนามิกเป็น 3 ครั้ง (สัปดาห์ที่ 0, 1 และ 2 หลังการดูดหินน้ำลายและเกลารากฟัน) จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการลดเชื้อในร่องเหงือกและกำจัดเชื้อแบคทีเรียที่มีการแทรกผ่านอยู่ในเนื้อเยื่อเหงือกได้มากขึ้น ดังเช่นการศึกษาของ Sreedhar และคณะ ในปี ค.ศ. 2015 ที่พบว่าการรักษาด้วยดูดหินน้ำลายและเกลารากฟัน ร่วมกับกระบวนการบำบัดโพโตไดนามิก 3 ครั้ง (วันที่ 0, 7 และ 21) ให้ผลการรักษาที่ดีกว่ากลุ่มร่วมกับกระบวนการบำบัดโพโตไดนามิกเพียงครั้งเดียว และกลุ่มดูดหินน้ำลายและเกลารากฟันเพียงอย่างเดียวตามลำดับ<sup>(10)</sup>

ในทุกช่วงเวลาหลังการรักษาของทั้ง 2 กลุ่ม มีค่าทางคลินิกที่ลดลงเมื่อเทียบกับก่อนรักษา แต่มีเพียงกลุ่มทดลองที่มีค่าร่องลึกปริทันต์ ระดับการยึดเกาะอวัยวะปริทันต์ และดัชนีคราบจุลินทรีย์ ในสัปดาห์ที่ 1 และ 2 หลังการรักษาที่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งการลดลงของร่องลึกปริทันต์และระดับการยึดเกาะอวัยวะปริทันต์ อาจเป็นผลมาจากการมีคราบจุลินทรีย์สะสมที่ลดลงร่วมกับการมีค่าดัชนีการมีเลือดออกที่ลดลงด้วย และจากผลการศึกษาปริมาณเชื้อแบคทีเรียในร่องเหงือกที่วัดผลด้วยวิธี real time PCR นำมาทำการเปรียบเทียบเป็นสัดส่วนระหว่างปริมาณเชื้อแบคทีเรียในแต่ละช่วงเวลาหลังรักษากับปริมาณเชื้อแบคทีเรียก่อนรักษาที่ตำแหน่งเดียวกัน ได้ข้อมูลดังแสดงในรูปที่ 1 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มที่รักษาร่วมกับกระบวนการบำบัดโพโตไดนามิกมี *F. nucleatum* และ *P. intermedia* หลังการรักษาน้อยกว่าก่อนหลังรักษาจนถึงสัปดาห์ที่ 6 ในขณะที่การรักษาด้วยการดูดหินน้ำลายและเกลารากฟันเพียงอย่างเดียวพบว่าค่าเฉลี่ยสัดส่วนปริมาณเชื้อ *F. nucleatum* หลังการรักษาลดลงในสัปดาห์แรกเท่านั้น และค่าเฉลี่ยสัดส่วนของเชื้อดังกล่าวกลับมาสู่ค่าตั้งต้นตั้งแต่ในสัปดาห์ที่ 2 หลังการรักษา ส่วน *P. intermedia* ลดลงมากที่สุดที่สุดในสัปดาห์ที่ 1 หลังจากนั้นพบว่าเชื้อมีการเพิ่มจำนวนมากขึ้นตามระยะเวลาหลังการรักษาจนกลับไปใกล้เคียงกับค่าตั้งต้นในสัปดาห์ที่ 6 แสดงให้เห็นว่าหลังการรักษาในระยะสัปดาห์ที่ 2-4 เชื้อ *F. nucleatum* ซึ่งเป็นเชื้อกลุ่มที่ 2 ของการเกิดคราบจุลินทรีย์มีการสะสมมากขึ้นจนถึงสัปดาห์ที่ 6 มีการลดจำนวนลงเนื่องจากมีการเพิ่มปริมาณของเชื้อแบคทีเรียก่อโรคปริทันต์ ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เชื้อ *P. intermedia* ผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าในเวลา 6 สัปดาห์หลังการรักษา กลุ่มที่รักษาร่วมกับกระบวนการบำบัดโพโตไดนามิกมีประสิทธิภาพในการลดปริมาณเชื้อแบคทีเรียมากกว่าแบบการดูดหินน้ำลายและเกลารากฟันเพียงอย่างเดียว

รูปที่ 1 แสดงสัดส่วนของปริมาณเชื้อแบคทีเรียหลังการรักษาในแต่ละช่วงเวลาของการรักษา กับปริมาณเชื้อแบคทีเรียก่อนการรักษา



ซึ่งเป็นผลดีต่อการรักษาโรคปริทันต์ในระยะคงสภาพ (maintenance) ที่มีวัตถุประสงค์ คือ การลดปัจจัยที่จะส่งผลต่อการอักเสบของอวัยวะปริทันต์โดยกำจัดหินน้ำลาย คราบจุลินทรีย์และเชื้อแบคทีเรีย เพื่อให้อวัยวะปริทันต์คงอยู่ในสภาพที่ไม่มีดำเนินของโรคปริทันต์ได้ตลอดช่วงเวลาของการรักษาแบบคงสภาพ ส่วนการรักษาแบบการขูดหินน้ำลายและเกลารากฟันเพียงอย่างเดียวนั้นให้ผลการศึกษา เช่นเดียวกันกับการศึกษาของ Mousques ในปี ค.ศ 1980 ที่พบว่าหลังการรักษาโรคปริทันต์ด้วยการขูดหินน้ำลายและเกลารากฟัน เชื้อแบคทีเรียทุกชนิดในร่องเหงือกสามารถคืนกลับมาเทียบเท่ากับก่อนรักษาใน 42 วัน<sup>(3)</sup>

การรักษาด้วยกระบวนการบำบัดโฟโตไดนามิกเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ร่วมกับการรักษาแบบอนุรักษในผู้ป่วยที่มีข้อจำกัดในการรักษาด้วยวิธีการอื่น เช่น ผู้ป่วยที่มีประวัติแพ้ยาปฏิชีวนะ หรือผู้ป่วยที่มีโรคประจำตัวบางอย่างที่ไม่สามารถรักษาด้วยการผ่าตัดศัลยกรรมปริทันต์ได้ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ป่วยโรคเบาหวานที่ไม่สามารถควบคุมโรคได้ ซึ่งโรคเบาหวานมีความสัมพันธ์ต่ออัตราการเกิดโรคปริทันต์อักเสบ โดยในผู้ป่วยโรคเบาหวานที่มีระดับน้ำตาลสะสมในเลือด (Hemoglobin A1c: HbA1c) สูง ส่งผลให้ร่างกายมีการสร้างเอนไซม์เมทริกเมทัลโลโปรตีเอส (metalloproteinase: MMPs) สารไซโตไคน์และสารอะดิพอกีน (adipokine) ของกระบวนการอักเสบมากขึ้น และส่งผลให้การทำงานของเม็ดเลือดขาวชนิดนิวโทรฟิล (neutrophil) และแมคโครฟาจ (macrophage) ของระบบภูมิคุ้มกันลดลง<sup>(11)</sup> จึงส่งผลให้มีการทำลายของอวัยวะปริทันต์มากขึ้น อีกทั้งกลไกดังกล่าวนี้ยังสามารถเกิดขึ้นได้ในทางกลับกันโดยหากเป็นโรคปริทันต์อักเสบและไม่ได้รับการรักษาจะทำให้ร่างกายมีการตอบสนองต่อการอักเสบมากขึ้น มีการเพิ่มขึ้นของสารไซโตไคน์และการตอบสนองของร่างกายต่อการอักเสบนี้ทำให้ระดับน้ำตาลในเลือดสูงขึ้นได้ นอกจากนี้ในผู้ป่วยโรคเบาหวานที่ไม่สามารถควบคุมโรคได้ยังส่งผลต่อชนิดและปริมาณเชื้อก่อโรคปริทันต์ด้วย<sup>(12)</sup>

จากการศึกษาของ Preshaw และคณะในปี ค.ศ. 2012 พบว่าผู้ป่วยโรคเบาหวานมีสัดส่วนของเชื้อแบคทีเรียในช่องปากที่ต่างไปจากคนปกติ เชื่อว่าเกิดจากการมีระดับน้ำตาลกลูโคสในน้ำลายและในน้ำเหลืองเหลืองมากขึ้นทำให้สมดุลของเชื้อในช่องปากเปลี่ยนไป และเชื้อแบคทีเรียก่อโรคปริทันต์ที่พบได้มากขึ้นในผู้ป่วยโรคเบาหวาน คือ *P. gingivalis* และ *P. intermedia*<sup>(13)</sup> จากข้อมูลที่ว่ามาโรคเบาหวานที่ไม่สามารถควบคุมระดับน้ำตาลในเลือดได้ส่งผลให้โรคปริทันต์อักเสบมีโอกาสเกิดการอักเสบที่รุนแรง หรือเกิดเหงือกบวมจากฝีปริทันต์ (periodontal abscess) ได้มากกว่าผู้ที่ไม่เป็นโรคเบาหวาน ดังนั้นการรักษาด้วยกระบวนการบำบัดโฟโตไดนามิกร่วมกับการรักษาแบบอนุรักษที่สามารถลดเชื้อแบคทีเรียก่อโรคได้ดีและมีผลการรักษาที่คงอยู่ถึง 6 สัปดาห์นี้ จึงเป็นตัวเลือกที่เหมาะสมในการนำมาใช้เพื่อลดการอักเสบลุกลามของโรคปริทันต์อักเสบที่มีสาเหตุหลักมาจากเชื้อแบคทีเรียก่อโรคปริทันต์

### ข้อเสนอแนะ

เพิ่มจำนวนอาสาสมัครของการศึกษาให้มากขึ้น และติดตามผลการรักษาที่เวลา 3 เดือนหลังการรักษา ซึ่งเป็นช่วงเวลาโดยทั่วไปในการรักษาแบบคงสภาพของผู้ป่วยโรคปริทันต์อักเสบ เพื่อยืนยันประสิทธิผลของการรักษาด้วยกระบวนการบำบัดโฟโตไดนามิกร่วมกับการรักษาแบบอนุรักษ ในการลดเชื้อแบคทีเรียก่อโรคในร่องเหงือก

### เอกสารอ้างอิง

1. Van Winkelhoff A, Loos B, Van Der Reijden W, Van der Velden U. Porphyromonas gingivalis, Bacteroides forsythus and other putative periodontal pathogens in subjects with and without periodontal destruction. Journal of clinical periodontology. 2002;29(11):1023-8.
2. Mahajan A, Singh B, Kashyap D, Kumar A, Mahajan P. Interspecies communication and periodontal disease. TheScientificWorldJournal. 2013;2013:765434.
3. Mousquéegs T, Listgarten MA, Phillips RW. Effect of scaling and root planing on the composition of the human subgingival microbial flora. Journal of Periodontal Research. 1980;15(2):144-51.
4. Heitz-Mayfield LJ, Lang NP. Surgical and nonsurgical periodontal therapy. Learned and unlearned concepts. Periodontol 2000. 2013;62(1):218-31.
5. Al Habashneh R, Asa'ad FA, Khader Y. Photodynamic therapy in periodontal and peri-implant diseases. Quintessence International. 2015;46(8):677.
6. Gursoy H, Ozcakir-Tomruk C, Tanalp J, Yilmaz S. Photodynamic therapy in dentistry: a literature review. Clinical oral investigations. 2013;17(4):1113-25.
7. Mahdi Z, Habiboallh G, Mahbobeh NN, Mina ZJ, Majid Z, Nooshin A. Lethal effect of blue light-activated hydrogen peroxide, curcumin and erythrosine as potential oral photosensitizers on the viability of Porphyromonas gingivalis and Fusobacterium nucleatum. Laser Ther. 2015;24(2):103-11.

8. Saitawee D, Teerakapong A, Morales NP, Jitprasertwong P, Hormdee D. Photodynamic therapy of *Curcuma longa* extract stimulated with blue light against *Aggregatibacter actinomycetemcomitans*. *Photodiagnosis Photodyn Ther.* 2018;22:101-5.
9. Tribble GD, Lamont RJ. Bacterial invasion of epithelial cells and spreading in periodontal tissue. *Periodontology* 2000. 2010;52(1):68-83.
10. Sreedhar A, Sarkar I, Rajan P, Pai J, Malagi S, Kamath V, et al. Comparative evaluation of the efficacy of curcumin gel with and without photo activation as an adjunct to scaling and root planing in the treatment of chronic periodontitis: A split mouth clinical and microbiological study. *Journal of Natural Science, Biology & Medicine.* 2015:S102.
11. Grover HS, Luthra S. Molecular mechanisms involved in the bidirectional relationship between diabetes mellitus and periodontal disease. *Journal of Indian Society of Periodontology.* 2013;17(3):292-301.
12. Negrato CA, Tarzia O, Jovanović L, Chinellato LEM. Periodontal disease and diabetes mellitus. *Journal of Applied Oral Science.* 2013;21(1):1-12.
13. Preshaw PM, Alba AL, Herrera D, Jepsen S, Konstantinidis A, Makrilakis K, et al. Periodontitis and diabetes: a two-way relationship. *Diabetologia.* 2012;55(1):21-31.

## การคำนวณจุดเดือดของสารประกอบระเบิดด้วยวิธี Group Contribution

### The Boiling Point of Explosives via Group Contributions

ผู้วิจัย

กรรณิการ์ กรมทิน

สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร. สาธก ไชยกุลชินสกุล

ภาควิชา วิศวกรรมเคมี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ศึกษาการคำนวณจุดเดือดของสารประกอบระเบิดด้วยวิธี Group Contribution โดยมีการพัฒนาปรับปรุงค่าคงที่ Contribution ของหมู่ฟังก์ชันไนโตรกรุป (-NO<sub>2</sub>), หมู่ฟังก์ชันไนเตรต (-NO<sub>3</sub>) รวมไปถึงหมู่ฟังก์ชันอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผลใกล้เคียงกับการทดลองมากที่สุด จากการศึกษาพบว่า การคำนวณจุดเดือดของสารประกอบระเบิดด้วยวิธี Group contribution ด้วยค่าคงที่ contribution ที่มีการปรับปรุงแล้วให้ผลใกล้เคียงกับการทดลองมากยิ่งขึ้น มีค่าการประเมินความคลาดเคลื่อนสัมบูรณ์เมื่อเปรียบเทียบกับค่าการทดลองและข้อมูลอ้างอิงอยู่ที่ 7.21% ซึ่งให้ผลดีกว่าการใช้ค่าคงที่ contribution ที่อ้างอิงจากงานวิจัยเดิมถึง 2.96% และมีค่าสัมประสิทธิ์แสดงการตัดสินใจ (Coefficient of Determination) หรือค่า R<sup>2</sup> อยู่ที่ 0.84 ซึ่งในการศึกษานี้ได้ยกเว้นการคำนวณจุดเดือดของ Nitroglycerin เนื่องจากพฤติกรรม heat of vaporization ที่แตกต่างจากสารอื่น

คำสำคัญ : สารประกอบระเบิด; Group contribution; จุดเดือด;

#### ABSTRACT

The objective of this research was to calculate boiling point of explosive via Group contribution method. The group contribution method developed by improvement group contribution parameter for example Nitro group, Nitrate group and another function group which was constitute of explosive molecule. For boiling point calculation, the result of developed group contribution was compared with the previous and experimental data has mean absolute percentage error 7.21% that better than the old contribution parameter of previous research method 2.96% and coefficient of determination 0.84. This result excludes the boiling point of Nitroglycerin because it has the difference heat of vaporization from another explosive.

**Keywords : Explosive substance; Group contribution; Normal boiling point;**

## บทนำ

ฐานข้อมูลหรือ Data base ของคุณสมบัติของสารที่ใช้ประเมินหรือวิเคราะห์ในอุตสาหกรรม เป็นข้อมูล ที่มาจากการทดลอง ฐานข้อมูลจากสื่อออนไลน์ และข้อมูลที่มาจากการคำนวณที่ให้ผลใกล้เคียงกับการทดลอง โดยสารที่อุณหภูมิหรือความดันแตกต่างกันคุณสมบัติของสารจะแตกต่างกันไปด้วย ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก การทดลองเพื่อให้เกิดความถูกต้องและแม่นยำมากที่สุดต้องใช้การออกแบบการทดลองที่ครอบคลุม มีการประเมิน ความคลาดเคลื่อนจากการทดลองโดยการซ้ำหลายครั้งซึ่งใช้เวลาและค่าใช้จ่ายจำนวนมาก ด้านการใช้ฐานข้อมูล จากสื่อออนไลน์หรือเว็บไซต์ DORTMUND DATA BANK SOFTWARE & SEPARATION TECHNOLOGY (DDBST) ยังคงมีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการคำนวณของกลุ่มสารบางประเภทเช่น คุณสมบัติของสารประกอบระเบิด ดังนั้นข้อมูลที่มาจากการคำนวณที่ให้ผลใกล้เคียงกับการทดลองจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่น่าสนใจ โดยจากข้อมูล การใช้งานจริงพบว่าคุณสมบัติของสารที่มีความสำคัญในทางเทอร์โมไดนามิกส์อันดับหนึ่งและอันดับสองได้แก่ จุดเดือดหรือ Boiling Point และความดันไอหรือ Vapor pressure ตามลำดับ

Group contribution เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงความสัมพันธ์ของโครงสร้างโมเลกุล (Quantitative Structure Property Relationships: QAPR) เป็นการคำนวณคุณสมบัติของสารโดยการวิเคราะห์แรงระหว่างโมเลกุล ที่เป็นค่าคงที่ contributions หรือพันธะระหว่างอะตอมในโมเลกุล โดยค่าคงที่ contributions นั้นสามารถคำนวณได้ จากอะตอม (atom contribution), พันธะระหว่างอะตอม (bond contribution) หรือพันธะระหว่างหมู่ฟังก์ชันของ อะตอม (group contribution) เพื่อใช้ในการคำนวณคุณสมบัติของสารนั้น ๆ ต่อไป และจากหลายงานวิจัยมีการใช้วิธี Group contribution ในการหาคุณสมบัติของสารและพบว่าได้ค่าที่ใกล้เคียงกับการทดลองเป็นอย่างมาก

Cordes และคณะ (2002) ได้ทำการคำนวณจุดเดือดของสารอินทรีย์ประเภทอนอิเล็กโทรไลต์ที่มีคาร์บอน เป็นองค์ประกอบ (non-electrolyte organic compound) โดยวิธีการ Group contribution ที่มีการพัฒนา จากข้อมูล Dortmund Data Bank จำนวน 2500 สาร

$$T_b = \frac{\sum N_i C_i}{n^a + b} + c \quad (1)$$

- เมื่อ
- a เป็นค่าคงที่ 0.6713
  - b เป็นค่าคงที่ 1.4442
  - c เป็นค่าคงที่ 59.344
  - $N_i$  the number of groups of type i
  - $C_i$  the group contribution of group i
  - n จำนวนอะตอมในโครงสร้างโมเลกุล

เมื่อเปรียบเทียบจุดเดือดระหว่างวิธี Group contribution, การทดลองของ Marrero-Morejon และงานวิจัยที่ มีการคำนวณจุดเดือดด้วยวิธีการอื่นได้แก่ งานวิจัยของ Joback and Reid (1984), Stein and Brown (1994) และ Constantinou and Gani (1994) พบว่าจุดเดือดที่มีการคำนวณจาก Group contribution ให้ค่าที่ใกล้เคียงกับการ ทดลองมากที่สุด แต่การคำนวณจุดเดือดด้วยวิธี Group contribution ยังมีข้อจำกัดในเรื่องของขนาดโมเลกุลที่มีขนาด ใหญ่ รวมไปถึงโครงสร้างโมเลกุลที่ไม่มีการกำหนดเช่น หมู่ฟังก์ชันออกไซด์บนโครงสร้างวงแหวน เป็นต้น

Nannoolal และคณะ (2004) ได้ทำการคำนวณจุดเดือดของสารอินทรีย์ประเภทนอนอิเล็กโทรไลต์ที่มีคาร์บอนเป็นองค์ประกอบ (non-electrolyte organic compound) โดยการพัฒนาวิธี Group contribution ด้วยข้อมูลจำนวน 2850 จาก Dortmund Data Bank จากสมการที่ 1 ด้วยค่าคงที่ของสมการที่มีการปรับปรุงที่ตัวแปร a เป็นค่าคงที่ 0.6583, b เป็นค่าคงที่ 1.6868 และ c เป็นค่าคงที่ 84.3395 ในการพัฒนาข้อมูลดังกล่าวส่งผลให้งานวิจัยของ Nannoolal และคณะ มีความแตกต่างจากงานวิจัยของ Cordes และคณะ (2002) ในส่วนของค่าคงที่ตัวแปร a, b และ c รวมไปถึงค่าคงที่ contribution ของสารในแต่ละหมู่ฟังก์ชัน และพบว่าผลของการคำนวณจุดเดือดที่คำนวณด้วยวิธี Group contribution ที่มีการพัฒนาแล้วนี้ ให้ค่าที่ใกล้เคียงกับการทดลองมากยิ่งขึ้น แต่ยังคงมีข้อจำกัดในเรื่องของขนาดโมเลกุลที่มีขนาดใหญ่ รวมไปถึงโครงสร้างโมเลกุลที่ไม่มีการกำหนดเช่น หมู่ฟังก์ชันออกไซด์บนโครงสร้างวงแหวน เป็นต้น

คุณสมบัติของสารประกอบระเบิด เป็นกลุ่มสารที่มีความสำคัญในด้านทหารและการรักษาความปลอดภัยใช้ในการตรวจสอบและระบุค่าวัตถุระเบิดที่มีความเสี่ยงสูงรวมไปถึงการเก็บรักษาอาวุธให้ปลอดภัยที่สุด สารประกอบระเบิดเป็นกลุ่มสารระเหยง่ายหรือ highly volatile โดยโครงสร้างของสารประกอบระเบิดนั้นจะมีหมู่ฟังก์ชันไนโตรกรุป ( $-\text{NO}_2$ ) เป็นองค์ประกอบ ตัวอย่างเช่น 2,4-Dinitrotoluene และ 2,4,6-Trinitrotoluene เป็นต้น

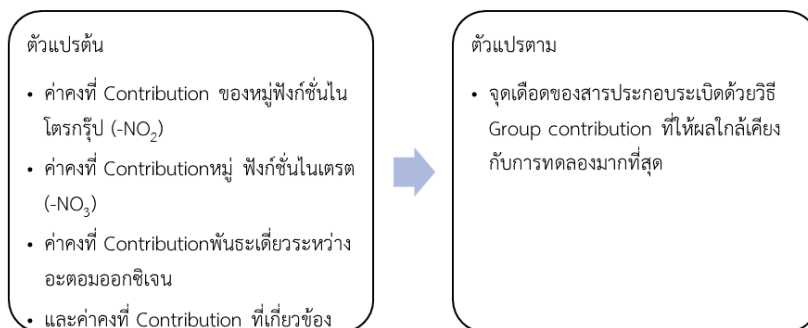
งานวิจัยนี้ทำการศึกษาคำนวณจุดเดือดของสารประกอบระเบิดด้วยวิธี Group contribution โดยมีการพัฒนาปรับปรุงค่าคงที่ contribution ของหมู่ฟังก์ชันไนโตรกรุป ( $-\text{NO}_2$ ) หมู่ฟังก์ชันไนเตรต ( $-\text{NO}_3$ ) และหมู่ฟังก์ชันอื่นที่เป็นองค์ประกอบของสารประกอบระเบิด เพื่อให้ผลการคำนวณใกล้เคียงกับข้อมูลการทดลองมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งานและพัฒนาต่อยอดต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

หาค่าคงที่ Contribution ที่ใช้ในการคำนวณจุดเดือด (Boiling point) ของสารประกอบระเบิดจำนวน 29 สาร จากการศึกษาข้อมูลตัวอย่างจำนวน 8 สาร ด้วยวิธีการ Group Contribution ที่ให้ผลใกล้เคียงกับการทดลองมากที่สุด

## กรอบแนวคิดในการทำการวิจัย

ศึกษาการปรับปรุงค่าคงที่ contribution ในแต่ละหมู่ฟังก์ชันของสารประกอบระเบิดที่ใช้ในการคำนวณจุดเดือดที่ให้ผลใกล้เคียงกับการทดลองและข้อมูลอ้างอิงมากที่สุด



รูปที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการทำการวิจัย

## วิธีการวิจัย

1. สำนวจการคำนวณจุดเดือดของสารประกอบระเบิดด้วยวิธี Group contribution ที่มีการใช้ค่าคงที่ contribution จากงานวิจัยของ Nannoolal และคณะ (2004) เปรียบเทียบกับข้อมูลที่มาจากการทดลองและข้อมูลอ้างอิง พบว่ามีค่าการประเมินความคลาดเคลื่อนสัมบูรณ์หรือ Mean Absolute Percentage Error (MAPE) อยู่ที่ 11.90% แสดงถึงค่าที่ได้จากการคำนวณด้วยวิธี Group contribution เดิมที่ไม่ใกล้เคียงกับการทดลองหรือข้อมูลอ้างอิงมากนัก

2. ศึกษาองค์ประกอบหมู่ฟังก์ชันของสารประกอบระเบิดเพื่อทำการหาค่าคงที่ contribution ในการคำนวณจุดเดือดให้จุดเดือดใกล้เคียงกับการทดลองมากที่สุด โดยทำการศึกษากลุ่มสารตัวอย่างจำนวน 8 สารเริ่มต้นที่มีน้ำหนักโมเลกุล ลักษณะโครงสร้างโมเลกุล และองค์ประกอบของโครงสร้างโมเลกุลครอบคลุมสารประกอบระเบิดทั้ง 29 สาร โดยการใช้ฟังก์ชัน solver ของโปรแกรม Microsoft Excel กำหนดให้ค่าการประเมินความคลาดเคลื่อนสัมบูรณ์ของกลุ่มสารตัวอย่าง 8 สารที่มีค่าเข้าใกล้ศูนย์เป็นเซลล์ตัวแปรการตัดสินใจ และค่าคงที่ contribution ของหมู่ฟังก์ชันไนโตรกรุป (-NO<sub>2</sub>) และหมู่ฟังก์ชันที่เกี่ยวข้องหรือเซลล์ตัวแปร คำนวณจุดเดือด (Nannoolal et al., 2004)

$$T_b = \frac{\sum N_i C_i}{n^a + b} + c \quad (1)$$

เมื่อ a เป็นค่าคงที่ 0.6583

B เป็นค่าคงที่ 1.6868

c เป็นค่าคงที่ 84.3395

N<sub>i</sub> the number of groups of type i

C<sub>i</sub> the group contribution of group i

n จำนวนอะตอมในโครงสร้างโมเลกุลไม่รวมไฮโดรเจน

3. นำค่าคงที่ contribution ที่ปรับปรุงแล้วของหมู่ฟังก์ชันไนโตรกรุป (-NO<sub>2</sub>) และหมู่ฟังก์ชันอื่นที่เกี่ยวข้องจากการคำนวณกลุ่มสารตัวอย่างทั้ง 8 สาร มาคำนวณจุดเดือดของสารประกอบระเบิดทั้ง 29 สาร โดยวิเคราะห์ ผลดังนี้

1) MAPE (Mean Absolute Percentage Error) เพื่อบ่งบอกค่าความคลาดเคลื่อนของค่าที่ได้จากการคำนวณว่าแตกต่างจากค่าที่ได้จากการทดลองหรือแหล่งอ้างอิงมากน้อยเพียงใด

$$MAPE = \frac{100}{n} \left| \frac{\sum(x - y)}{y} \right| \quad (2)$$

เมื่อ x คือ จุดเดือดที่ได้จากวิธี Group contribution ที่มีการพัฒนาปรับปรุงค่าคงที่ contribution

y คือ จุดเดือดที่มาจากการทดลองหรืออ้างอิง

n คือ จำนวนสารประกอบระเบิดที่ใช้ในการคำนวณ MAPE

2) Coefficient of determination หรือ R<sup>2</sup> สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ

$$R^2 = \left( \frac{\sum(x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum(x_i - \bar{x})^2 \sum(y_i - \bar{y})^2}} \right)^2 \quad (3)$$

เมื่อ x คือ จุดเดือดที่ได้จากวิธี Group contribution ที่มีการพัฒนาปรับปรุงค่าคงที่ contribution

y คือ จุดเดือดที่มาจากการทดลองหรืออ้างอิง



## ผล/สรุปผลการวิจัย

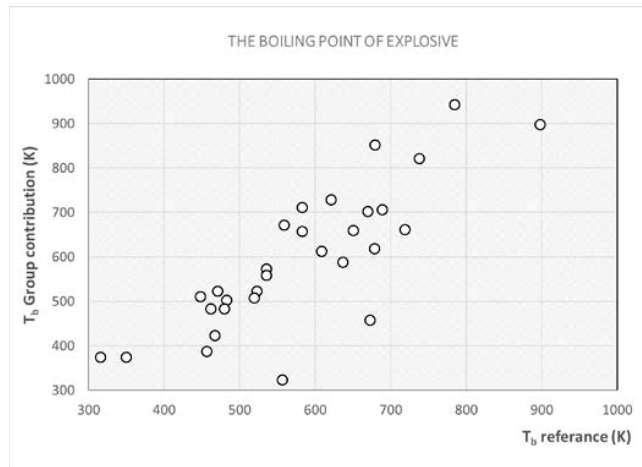
ผลการปรับปรุงค่าคงที่ contribution ในการคำนวณจุดเดือดของสารประกอบระเหิดด้วยวิธี Group contribution จากกลุ่มสารตัวอย่างจำนวน 8 สาร เพื่อให้ค่าใกล้เคียงกับข้อมูลอ้างอิงมากที่สุดได้แก่

หมู่ฟังก์ชันไนโตรกรุป ( $-\text{NO}_2$ ) ในการเชื่อมต่อกับโครงสร้างโมเลกุลแบบเส้นหรือแบบกิ่ง หรือเชื่อมต่อกับโครงสร้างวงแหวน หมู่ฟังก์ชันไนเตรต ( $-\text{NO}_3$ ) หมู่ฟังก์ชันเปอร์ออกไซด์ และหมู่ฟังก์ชันอื่นที่เกี่ยวข้องดังแสดงในตารางที่ 1

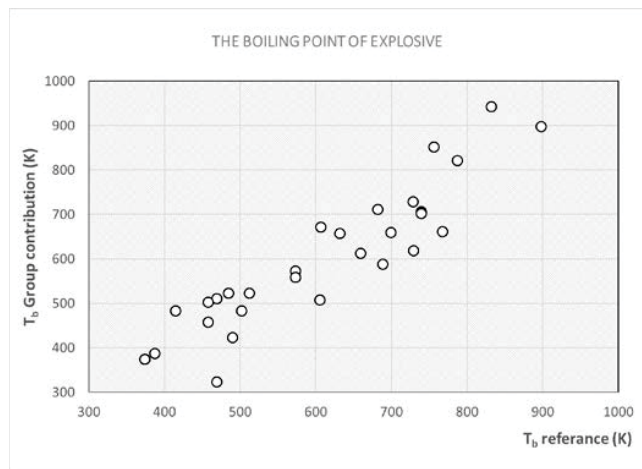
ตารางที่ 1 แสดงการปรับปรุงค่าคงที่ contribution ในการคำนวณจุดเดือดของสารประกอบระเหิด

หมู่ฟังก์ชัน	ค่าคงที่ contribution	
	ก่อนปรับปรุง (Nannoolal et al., 2004)	หลังปรับปรุง (อ้างอิงกลุ่มสารตัวอย่าง 8 สาร)
$\text{NO}_2$ connected to aromatic C	821.41	954.03
$\text{NO}_2$ connected to aliphatic C	866.58	1085.98
$\text{NO}_3^-$ (Nitrate)	920.36	704.82
-O-O- (Peroxide)	273.18	347.47
-COO- (ester in a ring)	1142.61	595.82
>C< in a chain	249.58	2090.11

คำนวณจุดเดือดของสารประกอบระเหิดจำนวน 29 สาร โดยวิธี Group contribution ก่อนการปรับปรุงค่าคงที่ contribution เปรียบเทียบกับผลการทดลองและข้อมูลอ้างอิงอ้างอิงพบว่าค่าการประเมินความคลาดเคลื่อน สัมบูรณ์อยู่ที่ 11.90 % ดังแสดงรูปที่ 2 และเมื่อคำนวณจุดเดือดของสารประกอบระเหิดโดยวิธี Group contribution ด้วยค่าคงที่ contribution ที่มีการปรับปรุงแล้ว เปรียบเทียบกับผลการทดลองและข้อมูลอ้างอิงอ้างอิงพบว่าค่าการประเมินความคลาดเคลื่อนสัมบูรณ์อยู่ที่ 8.23 % และมีค่าสัมประสิทธิ์แสดงการตัดสินใจ (Coefficient of Determination) หรือค่า  $R^2$  อยู่ที่ 0.85 ดังแสดงรูปที่ 3



รูปที่ 2 จุดเดือดของสารประกอบระเบิดจากการคำนวณด้วยวิธี Group contribution ก่อนการปรับปรุงค่าคงที่ contribution (Nannoolal et al., 2004) เปรียบเทียบกับข้อมูลการทดลองและข้อมูลอ้างอิง



รูปที่ 3 จุดเดือดของสารประกอบระเบิดจากการคำนวณด้วยวิธี Group contribution (หลังการปรับปรุงค่าคงที่ contribution) เปรียบเทียบกับข้อมูลการทดลองและข้อมูลอ้างอิง

เมื่อแสดงค่าความคลาดเคลื่อนของการคำนวณจุดเดือดของสารประกอบระเบิดด้วยวิธี Group contribution ที่มีการปรับปรุงค่าคงที่ contribution ของแต่ละสารพบว่า ค่าความคลาดเคลื่อนของ Nitroglycerin มีค่ามากที่สุดที่ 45.18% และค่าความคลาดเคลื่อนของการคำนวณที่น้อยที่สุดอยู่ที่ 0.00% ได้แก่ Ethylene glycol dinitrate, Pentaerythritol tetranitrate, Nitromethane เป็นต้น

ตารางที่ 1 แสดงผลการคำนวณจุดเดือดของสารประกอบระเบิดด้วยวิธี Group contribution เปรียบเทียบกับข้อมูลอ้างอิง

สารประกอบระเบิด		Boiling Point (K)		%Error
		ข้อมูลจากการทดลอง	Group contribution	
Cyclotetramethylene tetranitramine	HMX	710.77	681.89	-4.064
Ethylene glycol dinitrate	EGDN*	387.00	387.00	0.000
Pentaerythritol tetranitrate	PETN	728.59	728.59	0.000
Nitromethane	NM	374.10	374.10	0.000
Triacetone triperoxide	TATP	457.90	457.90	0.000
Diacetone diperoxide	DADP	373.80	373.80	0.000
P-Nitrotoluene	p-MNT	510.70	469.23	-8.120
2,4-Dinitrotoluene	2,4-DNT	573.00	573.00	0.000
2,4,6-Trinitro-m-cresol	TNC	658.99	699.56	6.156
Hydrogen peroxide	HP	423.20	489.74	15.722
1,3,5-Triamino-2,4,6-trinitrobenzene	TATB	942.50	832.29	-11.693
2,4,6-Trinitroresorcinol	styphnic acid	661.06	767.32	16.074
Hexanitrostilbene	HNS	851.20	756.04	-11.179
Nitroglycerin	NG	323.00	468.94	45.184
Guanidine nitrate	GN	523.00	484.63	-7.336
Urea nitrate	UN	502.12	457.67	-8.852
Ammonium nitrate	AN	483.00	414.66	-14.150
Nitroguanidine	nitroguanidine	523.00	512.34	-2.039
2,4,6-Trinitro-m-xylene	TNX	656.92	631.80	-3.824
2,4,6-Trinitrotoluene	TNT	612.20	659.13	7.666
Cyclotrimethylene trinitramine	RDX	507.00	605.29	19.387
nitrobenzene		483.00	502.06	3.945
2,4,6-Trinitroaniline	TNA	706.00	739.19	4.702
2,6-Dinitrotoluene	2,6-DNT	558.00	573.00	2.688
1,3,5-Trinitrobenzene	TNB	588.00	688.70	17.127
1,3-Diamino-2,4,6-trinitrobenzene	DATB	820.90	786.96	-4.135
2,4,6-Trinitromesitylene	TNM	671.41	606.42	-9.679
N-Methyl-n,2,4,6-tetranitroaniline	tetryl	702.46	739.38	5.256
2,4,6-Trinitrophenol	picric acid	618.00	729.06	17.971
Ammonium perchlorate	AP	898.00	898.00	0.000

## อภิปรายผล

เมื่อเปรียบเทียบการคำนวณจุดเดือดของสารประกอบระเบิดจากการทดลองกับวิธี Group contribution ด้วยค่าคงที่ contribution ก่อนการปรับปรุงที่อ้างอิงจากงานวิจัยของ Nannoolal และคณะ (2004) พบว่าค่าการประเมินความคลาดเคลื่อนสัมบูรณ์อยู่ที่ 11.90% ในขณะที่ผลการเปรียบเทียบการคำนวณจุดเดือดจากการทดลองกับวิธี Group contribution ด้วยค่าคงที่ contribution ที่มาจากการปรับปรุงจากกลุ่มสารตัวอย่างบนพื้นฐานโครงสร้างโมเลกุลและองค์ประกอบสารในงานวิจัยนี้มีค่าการประเมินความคลาดเคลื่อนสัมบูรณ์อยู่ที่ 8.23% ซึ่งให้ผลที่ดีกว่าก่อนการปรับปรุง 3.67% แต่พบว่าค่าความคลาดเคลื่อนของ Nitroglycerin มีค่าความคลาดเคลื่อนมากถึง 45.18% เนื่องจาก heat of vaporization ของสารมีพฤติกรรมที่แตกต่างจากสารประกอบระเบิดตัวอื่น โดยธรรมชาติพฤติกรรมของ heat of vaporization จะมีค่าลดลงเมื่ออุณหภูมิสูงขึ้น แต่ Nitroglycerin อาจจะมีพฤติกรรมที่สูงขึ้นเมื่ออุณหภูมิสูงขึ้นจนถึงจุดหนึ่งจึงลดลง ส่งผลให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการคำนวณจุดเดือดมากกว่าสารประกอบระเบิดตัวอื่น

เมื่อพิจารณากรณียกเว้นการคำนวณจุดเดือดของ Nitroglycerin เนื่องจากไม่สอดคล้องกับการคำนวณในกลุ่มสารพบว่าค่าการประเมินความคลาดเคลื่อนสัมบูรณ์ของจุดเดือดโดยวิธี Group contribution ก่อนการปรับปรุงค่าคงที่ contribution (Nannoolal et al., 2004) เปรียบเทียบกับผลการทดลองอยู่ที่ 10.17% และค่าการประเมินความคลาดเคลื่อนสัมบูรณ์ของจุดเดือดหลังการปรับปรุงค่าคงที่ contribution ในงานวิจัยนี้ เปรียบเทียบกับผลการทดลองอยู่ที่ 7.21% ซึ่งยังคงให้ผลที่ดีกว่าก่อนการปรับปรุง 2.96% และมีค่าสัมประสิทธิ์แสดงการตัดสินใจหรือค่า  $R^2$  อยู่ที่ 0.84

## ข้อเสนอแนะ

การหาคำนวณจากกลุ่มสารตัวอย่างนั้น เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพที่ดีที่สุด ควรเป็นกลุ่มสารตัวอย่างที่มีความครอบคลุมมากที่สุด ทั้งองค์ประกอบของหมู่ฟังก์ชันและโครงสร้างโมเลกุล ขั้นตอนในการวิเคราะห์กลุ่มสารตัวอย่างจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการทดลอง

## เอกสารอ้างอิง

### หนังสือและบทความในหนังสือ

ภัทรพรรณ ประศาสน์สารกิจ. (2545) *เทอร์โมไดนามิกส์วิศวกรรมเคมี: บทที่ 9 การคำนวณสมบัติกายภาพ-สมบัติของผสม* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สาธก ไชยกุลชั้นสกุล. (2552). *เทอร์โมไดนามิกส์สำหรับวิศวกรรมเคมี: บทที่ 5 พฤติกรรมของสารและสารผสมในสถานะ* กรุงเทพฯ: บริษัท แดเน็กซ์ อินเทอร์เน็ตเซอร์โพรเซส จำกัด

Bruce E. John M. John P. (2001) *The Properties of Gases and Liquids* United States of America: The McGraw-Hill Companies

### วิทยานิพนธ์

Cordes, J., & Rarey, J., (2002). *A new method for the estimation of the normal boiling point of non-electrolyte organic compounds: Industrial Chemistry, Carl von Ossietzky University Oldenburg.*

Ewing, R., Waltman, M., Atkinson, D., & Grate, J., (2013). *The vapor pressures of explosives.*

Moller, B., Rarey, J., & Ramjugernath, D., (2008). *Estimation of the vapor pressure of non-electrolyte organic compounds via group contributions and group interactions: School of Chemical Engineering, University of Kwa-Zulu Natal.*

Nannoolala, Y., Rarey, J., Ramjugernath, D., & Cordes, W., (2004). *Estimation of pure component properties Part 1. Estimation of the normal boiling point of non-electrolyte organic compounds via group contributions and group interactions: School of Chemical Engineering, University of Kwa-Zulu Natal.*

Nannoolala, Y., Rarey, J., & Ramjugernath, D., (2008). *Estimation of pure component properties Part 3. Estimation of the vapor pressure of non-electrolyte organic compounds via group contributions and group interactions: School of Chemical Engineering, University of Kwa-Zulu Natal.*

Ostmark, H., Wallin, S., & Ang, H., (2012). *Vapor Pressure of Explosives: A Critical Review.*

### สื่ออิเล็กทรอนิกส์

Microsoft. (2009). *การกำหนดและแก้ไขปัญหโดยใช้ Solver. สืบค้นจาก <https://support.office.com/th-th/article/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8>*

การศึกษาการต้านทานเชื้อแบคทีเรียของผ้าไม่ทอไลโอเซลล์ที่ผ่านกระบวนการตกแต่งสำเร็จด้วยสารสกัดจากฝาง

## A study on antibacterial nonwoven lyocell fabric treated by sappan extract

ผู้วิจัย

นัยนา ชลเจริญ

สาขาวิชาวิศวกรรมสิ่งทอ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บดินทร์ ขวัญข้าว

ภาควิชาวิศวกรรมสิ่งทอ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาการต้านทานของเชื้อแบคทีเรียบนผ้าไม่ทอเส้นใยไลโอเซลล์ โดยใช้การทดลองบนผ้าไม่ทอเส้นใยไลโอเซลล์ที่เพิ่มประสิทธิภาพในการยับยั้งเชื้อแบคทีเรียด้วยสารสกัดจากสมุนไพรฝาง โดยศึกษาเปรียบเทียบสมบัติการยับยั้งเชื้อแบคทีเรีย *Staphylococcus aureus* และ *Corynebacterium minutissimum* ระหว่างสารสกัดสมุนไพรฝางบริสุทธิ์และสารสกัดสมุนไพรฝางอนุภาคขนาดเล็กซึ่งใช้เทคนิคการทำให้สารสกัดมีอนุภาคขนาดเล็กที่เรียกว่า นาโนอิมัลชัน สำหรับการเตรียมผ้าไม่ทอเส้นใยไลโอเซลล์ที่ตกแต่งด้วยสารสกัดทั้ง 2 รูปแบบ ใช้การยัดติดสารสกัดด้วยกระบวนการ Pad dry cure ซึ่งกำหนดความเข้มข้นของสารสกัดสมุนไพรฝางที่แตกต่างกันได้แก่ 30 40 และ 50 เปอร์เซ็นต์ จากนั้นทดสอบสมบัติการดูดซึมน้ำและการไหลผ่านของอากาศ โดยใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์การดูดซึมน้ำและปริมาณอากาศในการวิเคราะห์การไหลผ่านของอากาศจากการศึกษานี้พบว่าผ้าไม่ทอเส้นใยไลโอเซลล์ที่ผ่านการตกแต่งด้วยสารสกัดสมุนไพรฝางทั้ง 2 รูปแบบ มีระยะเวลาเพิ่มขึ้นสำหรับการดูดซึมน้ำและปริมาณการไหลผ่านของอากาศน้อยลงเมื่อเทียบกับผ้าไม่ทอที่ไม่ผ่านการตกแต่ง สำหรับการยับยั้งเชื้อที่ทดสอบด้วยวิธี Agar disc diffusion พบการต้านทานบนผ้าไม่ทอเส้นใยไลโอเซลล์ที่ผ่านการตกแต่งสารสกัดสมุนไพรฝางบริสุทธิ์และแบบนาโนอิมัลชันโดยมีค่าเฉลี่ยของบริเวณโซนใสเท่ากับ 11.44 และ 9.6 มิลลิเมตรตามลำดับ บนความเข้มข้นของสารสกัดสมุนไพรฝางที่ 40 เปอร์เซ็นต์

คำสำคัญ : ผ้าไม่ทอเส้นใยไลโอเซลล์ สิ่งทอเทคนิค สิ่งทอทางการแพทย์ การยับยั้งเชื้อ

### Abstract

A study was to study the resistance of bacteria on non-woven fabrics, lyocell fibers. Using experiments on non-woven fabrics, lyocell fibers that increase the efficiency of bacteria inhibition with Sappan herbal extracts By comparing the properties of bacterial inhibition *Staphylococcus aureus* and *Corynebacterium minutissimum* between pure sappan herbal extract and nano particle sappan herbal extract, which uses the extracting technique to contain nano particles for the preparation of non-woven fabrics, lyocell fibers decorated with both extracts. The extracts were attached by the Pad dry cure process, which determined the concentration of different herbal extracts, namely 30, 40 and 50 percent.

Then test The properties of absorption and air permeability. By using the time period for analyzing water absorption and air volume in the analysis of air flow From this study, it was found that non-woven fabric, lyocell fibers, which were decorated with both herbal extracts of sappan, had a longer duration for water absorption and less air flow compared to the fabric. Non-woven, untreated For the inhibition of agar disc diffusion test, the resistance was found on non-woven fabrics, decorative lyocell fibers, herbal extracts of pure sappan and nano-emulsion, with the mean values of clear zone to 11.44 and 9.6 mm, respectively. On the concentration of sappan herbal extract at 40 percent

**Keyword : Non-woven lyocell fabric, Sappan extract, Nano emulsion, Medical textile, Bacterial inhibition**

## บทนำ

สิ่งทอนับเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญทั้งในเชิงปัจจัยและเชิงพาณิชย์ อุตสาหกรรมสิ่งทอในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นสิ่งทอทั่วไปซึ่งจะอยู่ในรูปแบบของเสื้อผ้าเป็นหลัก แต่สำหรับสิ่งทอเฉพาะทางเป็นผลิตภัณฑ์สิ่งทอที่มีคุณสมบัติและรูปแบบเฉพาะตามวัตถุประสงค์การใช้งาน เป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้ประโยชน์ทางอุตสาหกรรมด้วยลักษณะและสมบัติที่แตกต่างของวัสดุทางสิ่งทอทำให้สามารถประยุกต์เข้ากับงานด้านอื่น ๆ ได้ เช่น สิ่งทอเฉพาะทางด้านโยธา สิ่งทอเฉพาะทางด้านเคหะสถาน สิ่งทอเฉพาะทางด้านยานยนต์ สิ่งทอเฉพาะทางด้านการเกษตร สิ่งทอเฉพาะทางด้านการบรรจุ สิ่งทอเฉพาะทางด้านการป้องกัน สิ่งทอเฉพาะทางด้านกีฬา สิ่งทอเฉพาะทางด้านเสื้อผ้า สิ่งทอเฉพาะทางด้านสิ่งแวดล้อม และสิ่งทอเฉพาะทางด้านการแพทย์

ในปัจจุบันสิ่งทอเฉพาะทางได้เข้าไปมีบทบาทสำคัญทางด้านการแพทย์มากมายรวมถึงวัสดุและอุปกรณ์ที่สำคัญ ๆ ที่ใช้กันทั่วไป เช่น เสื้อกาวน์ผ่าตัด หมวกคลุมผม ผ้าก๊อชซับเลือด ด้ายเย็บแผล หน้ากากอนามัย และพลาสติกเอร์ยา ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่ใช้สำหรับปิดบาดแผลนี้มีจุดประสงค์เพื่อป้องกันสิ่งสกปรกจากภายนอกเข้าสู่บาดแผลและช่วยรักษาบาดแผลให้หายเป็นปกติ หากมองกลับไปในอดีตจะพบว่ามนุษย์ใช้สมุนไพรในการรักษาโรคต่าง ๆ รวมไปถึงรักษาบาดแผลด้วย เนื่องจากพืชสมุนไพรมีสารประกอบสำคัญที่มีสรรพคุณทางยา มีฤทธิ์ช่วยสมานแผลและต้านเชื้อแบคทีเรีย การใช้สมุนไพรในปัจจุบันสะดวกมากขึ้นด้วยการนำเอาเทคนิคทางการผลิตที่ทันสมัยมาผสมผสานกับภูมิปัญญาท้องถิ่นในการแปรรูปสมุนไพรและสามารถดึงสารประกอบสำคัญออกจากพืชสมุนไพรส่งผลให้สารสกัดหรือน้ำมันหอมระเหยที่ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลงานวิจัย<sup>[1]</sup> ได้ทำการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของสมุนไพรที่มีฤทธิ์ต้านเชื้อแบคทีเรียโดยยกเอาสมุนไพรบางชนิดมาเพื่อทดสอบความสามารถในการยับยั้งเชื้อแบคทีเรีย โดยพบว่าฝางมีประสิทธิภาพในการยับยั้งได้ดีที่สุด

จากข้อมูลดังกล่าวจึงเกิดแนวความคิดการนำผ้าไม่ทอเส้นใยโพลีเอสเตอร์ตกแต่งด้วยสารสกัดสมุนไพรจากฝางบริสุทธิ์และสารสกัดสมุนไพรฝางอนุภาคเล็กโดยใช้เทคนิคที่เรียกว่า Nano emulsion จากนั้นจึงนำไปตกแต่งลงบนผืนผ้าด้วยกระบวนการ Pad dry cure และกำหนดความเข้มข้นของสารสกัดสมุนไพรฝางที่ 30 40 และ 50 เปอร์เซ็นต์และนำไปทดสอบสมบัติทางกายภาพของการดูดซึมน้ำ การไหลผ่านของอากาศ และความสามารถในการยับยั้งเชื้อแบคทีเรีย *Corynebacterium minutissimum* และ *Staphylococcus aureus*

## วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาการยับยั้งเชื้อแบคทีเรียของผ้าไม่ทอเส้นใยไลโอเซลล์ที่ผ่านการตกแต่งด้วยสารสกัดสมุนไพรฝาง
2. เพื่อเปรียบเทียบการยับยั้งเชื้อแบคทีเรียของสารสกัดสมุนไพรฝางบริสุทธิ์และสารสกัดสมุนไพรฝางอนุภาคขนาดเล็ก

## กรอบแนวความคิดในการทำงานวิจัย

1. ศึกษาผ้าไม่ทอจากเส้นใยไลโอเซลล์โดยกำหนดน้ำหนักผืนผ้าที่ 30 40 และ 50 กรัมต่อตารางเมตร
2. เปรียบเทียบการยับยั้งเชื้อแบคทีเรียระหว่างสารสกัดสมุนไพรฝางบริสุทธิ์และสารสกัดสมุนไพรฝางอนุภาคขนาดเล็ก
3. ใช้การยัดติดสารสกัดสมุนไพรฝางลงบนผืนผ้าด้วยเทคนิค Pad dry cure
4. ศึกษาการยับยั้งเชื้อแบคทีเรีย Staphylococcus aureus และ Corynebacterium minutissimum

## วิธีการทดลอง

สำหรับการดำเนินโครงการวิจัยนี้แบ่งเป็น 4 ขั้นตอนได้แก่ การเตรียมตัวอย่างผ้าไม่ทอ การเตรียมสารสกัดสมุนไพรฝางบริสุทธิ์และการเตรียมสารสกัดสมุนไพรฝางสำหรับการสร้างอนุภาคขนาดเล็กด้วยเทคนิค Nano emulsion ตกแต่งลงบนผืนผ้าด้วยกระบวนการ Pad dry cure และทำการทดสอบสมบัติทางกายภาพและสมบัติการยับยั้งเชื้อแบคทีเรีย ที่ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการศึกษาในครั้งนี้

### การเตรียมผ้าไม่ทอ

ทำการสุ่มเลือกผลิตภัณฑ์ปิดแผลตามท้องตลาดทั่วไปมา 5 ยี่ห้อและแยกส่วนประกอบบริเวณผ้าไม่ทอแล้วนำไปชั่งน้ำหนักด้วยเครื่องชั่งน้ำหนักทศนิยม 4 ตำแหน่ง จากนั้นคำนวณน้ำหนักที่ได้เป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 40 มีหน่วยเป็นกรัมต่อตารางเมตร จากนั้นกำหนดน้ำหนักมากกว่าและน้อยกว่าของน้ำหนักค่าเฉลี่ยที่ชั่งได้ จึงสรุปได้ว่าเป็นน้ำหนัก 30 40 และ 50 กรัมต่อตารางเมตร หลังจากนั้นเตรียมผ้าไม่ทอด้วยการตัดชิ้นตัวอย่างแบบ Fabric sample cutter ขนาด 1 ตารางเมตร

### การเตรียมสารสกัดสมุนไพรฝาง

เนื่องมาจากงานวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพของสมุนไพรที่มีฤทธิ์ในการยับยั้งเชื้อแบคทีเรีย<sup>[1]</sup> ได้มีผลการทดลองการนำเอาพืชสมุนไพรมาทำการสกัดเอาสารสำคัญเพื่อศึกษาการยับยั้งเชื้อแบคทีเรีย ดังแสดงในตารางที่ 1 พบว่าสมุนไพรฝางมีประสิทธิภาพในการยับยั้งเชื้อแบคทีเรียได้ดีที่สุด สำหรับงานวิจัยนี้จึงได้เลือกสมุนไพรฝางมาทำการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการยับยั้งเชื้อแบคทีเรียระหว่างสารสกัดฝางบริสุทธิ์และสารสกัดฝางอนุภาคขนาดเล็ก



ตารางที่ 1 ผลการทดสอบฤทธิ์การยับยั้งเชื้อแบคทีเรีย<sup>[1]</sup>

สารสกัดสมุนไพร	ค่าเฉลี่ยของโซนใส (Clear zone) (mm)
1. ขมิ้นชัน	4
2. ชุมเห็ดเทศ	9.5
3. จันทน์แดง	6.8
4. จันทน์แปดกลีบ	12.8
5. ฝาง	21.6
6. พริกไทยดำ	3.5
7. ฟ้าทะลายโจร	7.8
8. ยี่หระ	12
9. สมอไทย	14.6
10. อบเชย	13.8

การเตรียมสารสกัดสมุนไพรฝางเพื่อสร้างสารสกัดที่มีอนุภาคขนาดเล็กด้วยเทคนิคที่เรียกว่า Nano emulsion สามารถเตรียมจากส่วนประกอบดังนี้ สารสกัดสมุนไพรฝางบริสุทธิ์ สารลดแรงตึงผิว (Tween 80) และน้ำมันไตรกลีเซอไรด์ (HLB = 11-17) โดยมีอัตราส่วนดังนี้คือ 80 : 10 : 10<sup>[2]</sup> เริ่มต้นจากการนำสารลดแรงตึงผิวผสมเข้ากับน้ำมันไตรกลีเซอไรด์สายกลาง จากนั้นค่อย ๆ นำส่วนผสมดังกล่าวหยดลงในภาชนะที่บรรจุสารสกัดสมุนไพรฝางบริสุทธิ์ด้วยไมโครไปเปต ซึ่งภาชนะดังกล่าวถูกวางอยู่บนแท่นรองกวนแม่เหล็กที่ควบคุมความเร็วรอบ ซึ่งอิมัลชันจะค่อย ๆ เริ่มก่อตัวขึ้นในขณะการกวนผสม เมื่อเตรียมสารสกัดสมุนไพรฝางบริสุทธิ์และสารสกัดสมุนไพรฝางอนุภาคขนาดเล็ก จากนั้นคำนวณหาปริมาณน้ำและความเข้มข้นสำหรับการตกตะกอนในกระบวนการ Pad dry cure



ที่มา : Suwimon ariyaprakai. Nanoemulsion 2017;5(3):155-164.

รูปภาพที่ 1 วิธีการสร้างอิมัลชันอย่างง่าย

## การตกแต่งสำเร็จด้วยกระบวนการ Pad dry cure

เมื่อเตรียมสารสกัดสมุนไพรฝางทั้ง 2 รูปแบบแล้ว ทำการผสมสารสกัดสมุนไพรฝางและน้ำตามอัตราส่วนเพื่อการตกแต่งด้วยวิธี Pad dry cure สามารถทำได้โดยการนำผ้าตัวอย่างที่เตรียมไว้ลงแช่ในอ่างสารเคมีดังกล่าวเป็นเวลา 1 ชั่วโมง จากนั้นนำผ้าวางลงบนลูกกลิ้งเพื่อรีดเอาน้ำสารเคมีส่วนเกินออก โดยมีแรงบีบอัดของลูกกลิ้งที่ %Pick up = 110 และนำเข้าอบด้วยอุณหภูมิ 100 องศาเซลเซียสระยะเวลา 10 นาที เพื่อทำให้เกิดปฏิกิริยาเคมีทำเช่นนี้จนครบตามจำนวนผ้าตัวอย่าง

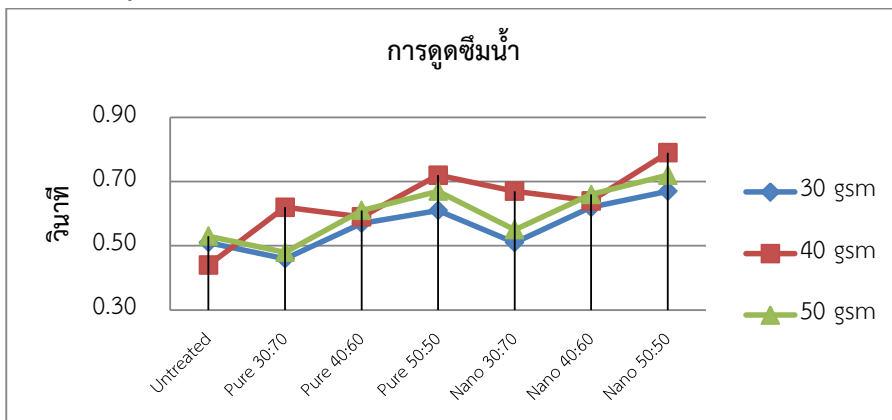
## การทดสอบสมบัติทางกายภาพและสมบัติการยับยั้งเชื้อแบคทีเรีย

การทดสอบสมบัติทางกายภาพของผ้าไม่ทอสำหรับทางการแพทย์ ทดสอบลักษณะที่ดีสำหรับแผ่นปิดแผลคือความสามารถในการปกป้องบาดแผลจากสิ่งแปลกปลอมและป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายต่อบริเวณบาดแผล มีความสามารถในการดูดซึมสารคัดหลั่งและระบายอากาศที่ดีไม่ให้เกิดความอับชื้นซึ่งอาจทำให้บาดแผลหายช้า ซึ่งสมบัติที่กล่าวมาข้างต้นสามารถทำการทดสอบสมบัติทางกายภาพได้ดังนี้ ทดสอบการดูดซึมของเหลวตามมาตรฐาน AATCC TM 79 ทดสอบการไหลผ่านของอากาศตามมาตรฐาน ASTM D737 ทดสอบการยับยั้งเชื้อแบคทีเรีย Staphylococcus aureus และ Corynebacterium Minutissimum ตามมาตรฐาน AATCC 147 และวิเคราะห์ด้วยเทคนิค FTIR Micro spectrometer

## ผลทดสอบและการวิเคราะห์ผล

### ผลการทดสอบการดูดซึมน้ำ

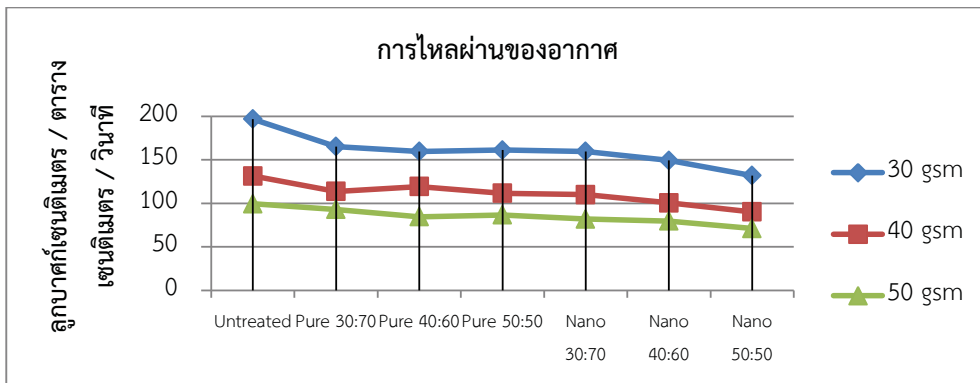
การดูดซึมน้ำเปรียบเสมือนสารคัดหลั่งจากบาดแผลโดยทำการทดสอบโดยนำชิ้นผ้าตัวอย่างไปทดสอบการดูดซึมน้ำตามมาตรฐาน AATCC 79 ซึ่งได้แสดงแนวโน้มผลการทดสอบในรูปที่ 2 การดูดซึมของเหลวโดยใช้ระยะเวลาเป็นตัวกำหนด พบว่าผ้าไม่ทอ<sub>LN</sub> (ผ้าไม่ทอไลโอเซลล์ไม่ผ่านการตกแต่งสารสกัดสมุนไพรฝาง) มีความสามารถในการดูดซึมน้ำอย่างรวดเร็ว จากกราฟสามารถวิเคราะห์ได้ว่าผ้าไม่ทอ<sub>LN</sub> มีอัตราการดูดซึมน้ำที่ค่าเฉลี่ยเวลา 0.46 วินาที สำหรับผ้าไม่ทอ<sub>LN-PE</sub> (ผ้าไม่ทอไลโอเซลล์ที่ผ่านการตกแต่งสารสกัดสมุนไพรฝางบริสุทธิ์) และผ้าไม่ทอ<sub>LN-NE</sub> (ผ้าไม่ทอไลโอเซลล์ที่ผ่านการตกแต่งสารสกัดสมุนไพรฝางอนุภาคขนาดเล็ก) พบว่าค่าเฉลี่ยเวลา 0.55 และ 0.68 วินาทีตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าการตกแต่งสารสกัดส่งผลทำให้ความสามารถในการดูดซึมน้ำลดลงเนื่องจากใช้เวลาในการดูดซึมน้ำมากขึ้น



รูปภาพที่ 2 ค่าเฉลี่ยการดูดซึมของเหลวของผ้าไม่ทอ

## ผลการทดสอบการไหลผ่านของอากาศ

การถ่ายเทอุณหภูมิและไอน้ำเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อบาดแผลหากมันเกิดการสูญเสียความชื้น มีผลทำให้การสร้างเนื้อเยื่อบริเวณนั้นไม่สมบูรณ์ต่อเนื่อง<sup>[3]</sup> ดังนั้นวัสดุปิดแผลควรที่จะป้องกันสิ่งแปลกปลอมที่จะมาทำลายเนื้อเยื่อ พร้อมทั้งช่วยลดความเจ็บปวดและสามารถดูดซับของเหลวที่ไหลออกจากบริเวณบาดแผล จากการทดสอบชี้ให้เห็นว่าผ้าไม่ทอ<sub>LN</sub> มีปริมาณอากาศไหลผ่านมากที่สุดที่น้ำหนักผ้า 30 40 และ 50 กรัมต่อตารางเมตรเท่ากับ 100 140 และ 200 ลูกบาศก์เซนติเมตร/ตารางเซนติเมตร/วินาที ตามลำดับ จากกราฟในรูปที่ 3 แสดงให้เห็นว่าเมื่อผ้าไม่ทอผ่านกระบวนการตกแต่งสารสกัดทั้ง 2 รูปแบบแล้วส่งผลทำให้ความสามารถในการไหลผ่านของอากาศมีปริมาณอากาศที่ลดลง



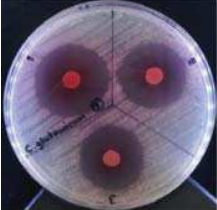
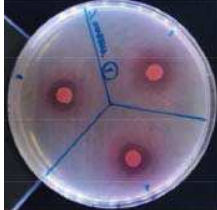

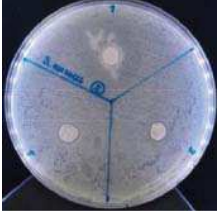
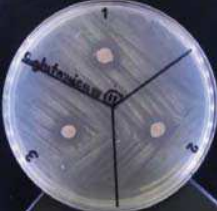



รูปภาพที่ 3 ค่าเฉลี่ยการไหลผ่านของอากาศของผ้าไม่ทอ

จากการทดสอบการดูดซับน้ำและการไหลผ่านของอากาศข้างต้นสามารถวิเคราะห์ผลการทดสอบได้ว่าเมื่อนำผ้าไม่ทอไปตกแต่งด้วยสารสกัดสมุนไพรฟางบริสุทธิ์และสารสกัดสมุนไพรฟางอนุภาคขนาดเล็กพบว่า การดูดซับน้ำใช้ระยะเวลาเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับผ้าไม่ทอที่ไม่ตกแต่งและเป็นไปในทิศทางเดียวกันสำหรับการทดสอบการไหลผ่านของอากาศคือปริมาณอากาศที่ไหลผ่านผ้าไม่ทอที่ตกแต่งสารสกัดสมุนไพรฟางบริสุทธิ์และสารสกัดสมุนไพรฟางอนุภาคขนาดเล็กลดลงเมื่อเทียบกับผ้าไม่ทอที่ไม่ตกแต่ง

## ผลการทดสอบการต้านทานเชื้อแบคทีเรีย *Staphylococcus aureus* และ *Corynebacterium Minutissimum*

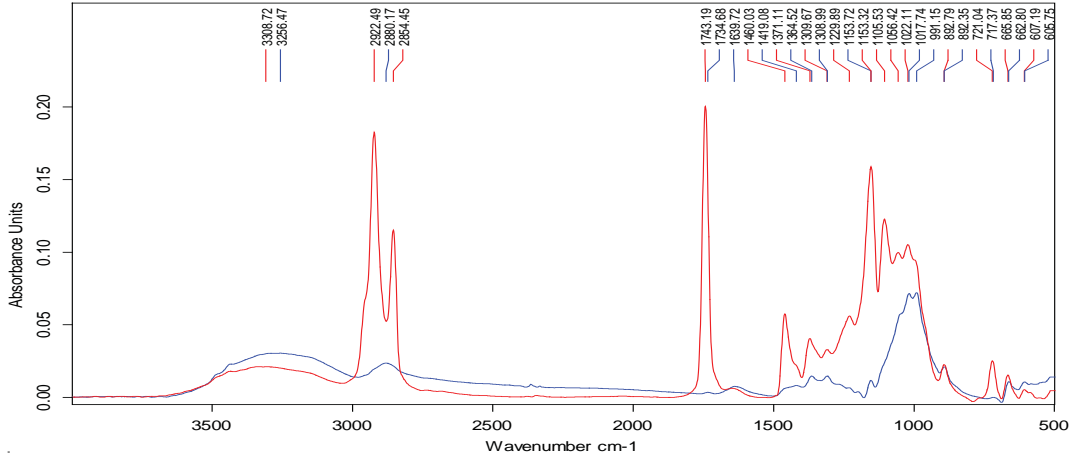
เนื่องจากผ้าไม่ทอ<sub>LN</sub> มีสมบัติการยับยั้งแบคทีเรียในตัวเองและสารสกัดสมุนไพรฟางมีสรรพคุณทางยาที่มีฤทธิ์ยับยั้งเชื้อแบคทีเรีย เมื่อนำสารสกัดสมุนไพรฟางตกแต่งลงบนผ้าไม่ทอเพื่อศึกษาการต้านทานเชื้อแบคทีเรียที่อาศัยอยู่บริเวณผิวหนังด้วยวิธี Agar disc diffusion โดยทดสอบประสิทธิภาพการยับยั้งเชื้อแบคทีเรียของสารสกัดสมุนไพรฟางโดยหยดสารสกัดลงบนผ้าไม่ทอ<sub>LN</sub> พบบริเวณโซนใสขนาด 30 มิลลิเมตรบนเชื้อ *C. minutissimum* และขนาด 14 มิลลิเมตร บนเชื้อ *S. aureus* จากนั้นสังเกตบริเวณโซนใสบนผ้าไม่ทอพบว่าไม่เกิดบริเวณโซนใสบนผ้าไม่ทอ<sub>LN</sub> สำหรับผ้าไม่ทอ<sub>LN-PE</sub> พบบริเวณโซนใสขนาดเฉลี่ย 11.44 มิลลิเมตร ซึ่งประสิทธิภาพการยับยั้งดังกล่าวอยู่บนความเข้มข้นที่ 40 และ 50 เปอร์เซ็นต์ สามารถยับยั้งเชื้อแบคทีเรีย *C. minutissimum* ได้ แต่ไม่สามารถยับยั้งเชื้อแบคทีเรีย *S. aureus* ได้ และผ้าไม่ทอ<sub>LN-NE</sub> พบบริเวณโซนใสขนาด 9.6 มิลลิเมตร โดยมีประสิทธิภาพการยับยั้งเชื้อแบคทีเรียอยู่บนความเข้มข้นที่ 40 เปอร์เซ็นต์ สามารถยับยั้งเชื้อแบคทีเรีย *C. minutissimum* ได้ แต่ไม่สามารถยับยั้งเชื้อแบคทีเรีย *S. aureus* ได้เช่นเดียวกันดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการยับยั้งเชื้อแบคทีเรียเชิงคุณภาพ C.minutissimum และ S.aureus

ชื่อตัวอย่าง	C.minutissimum	S.aureus
สารสกัดฝาง		
ผ้าไม่ทอ <sub>LN</sub>		
ผ้าไม่ทอ <sub>LN-PE</sub>		
ผ้าไม่ทอ <sub>LN-NE</sub>		

#### การวิเคราะห์หมู่ฟังก์ชันของโมเลกุลด้วยเทคนิค FTIR Micro spectrometer

เมื่อนำค่า FTIR ของผ้าไม่ทอ<sub>LN-PE</sub> และผ้าไม่ทอ<sub>LN-NE</sub> มาเปรียบเทียบ ค่าการดูดกลืนแสงรังสีอินฟราเรดของผ้าไม่ทอ<sub>LN-PE</sub> และผ้าไม่ทอ<sub>LN-NE</sub> ดังแสดงในรูปที่ 4 สามารถวิเคราะห์พิกัดใน spectrum โดยมีค่า wavenumber( $\text{cm}^{-1}$ ) ประกอบการวิเคราะห์พิกัดทั้ง 3 ตำแหน่งที่สำคัญ สำหรับช่วงของ Infrared spectrum ของสเปกตรัมแม่เหล็กไฟฟ้า จะแบ่งออกเป็น 3 ภูมิภาค ได้แก่ near, mid และ far โดยมีค่าพลังงานประมาณ  $14,000 - 4,000 \text{ cm}^{-1}$ ,  $4,000 - 400 \text{ cm}^{-1}$  และ  $400 - 10 \text{ cm}^{-1}$  ตามลำดับ



รูปภาพที่ 4 กราฟ FTIR เมื่อเปรียบเทียบการดูดกลืนรังสีอินฟราเรดบนผ้าไมโท<sub>LN-PE</sub> และผ้าไมโท<sub>LN-NE</sub>

ทั้งนี้จากกราฟในรูปที่ 4 เส้นกราฟสีน้ำเงินแทนผ้าไมโท<sub>LN-PE</sub> และกราฟเส้นสีแดงแทนผ้าไมโท<sub>LN-NE</sub> ปรากฏเลขคลื่นที่สำคัญที่  $\sim 3,000 \text{ cm}^{-1}$  ซึ่งเป็นกลุ่มฟังก์ชันของหมู่ OH เลขคลื่นในช่วง  $\sim 2,900 - \sim 2,700 \text{ cm}^{-1}$  เป็นกลุ่มฟังก์ชันของหมู่ C-H และเลขคลื่นในช่วง  $\sim 1,750 \text{ cm}^{-1}$  เป็นกลุ่มฟังก์ชันของหมู่ C=O ซึ่งเป็นสารสำคัญในกลุ่มฟลาโวนอยด์

## ผลการวิจัย

จากการศึกษาการต้านทานเชื้อแบคทีเรียบนผ้าไมโท<sub>LN</sub> ที่ผ่านกระบวนการตกแต่งสำเร็จตามที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ โดยมีขอบเขตของการศึกษาคือผ้าไมโทเส้นใยไลโอเซลล์ 100% ตกแต่งสำเร็จด้วยสารสกัดสมุนไพรผ่านกระบวนการ Pad-dry-cure โดยกำหนดความเข้มข้นของสารที่แตกต่างกันที่ 30 40 และ 50 เปอร์เซ็นต์ จากนั้นนำผ้าตัวอย่างทดสอบสมบัติทางกายภาพได้แก่การดูดซึมน้ำโดยใช้สถิติจากเวลาที่หยดน้ำได้ถูกดูดซึมบนผืนผ้าและทดสอบการไหลผ่านของอากาศโดยวัดจากปริมาณของอากาศที่ผ่านผืนผ้า พบว่าผ้าไมโท<sub>LN-PE</sub> และผ้าไมโท<sub>LN-NE</sub> มีสมบัติทางกายภาพที่ลดลงจากผ้าไมโท<sub>LN</sub> สำหรับการเปรียบเทียบสมบัติการยับยั้งเชื้อแบคทีเรียชนิด C.minutissimum และ S.aureus ซึ่งการเปรียบเทียบเกิดขึ้น 2 กลุ่มด้วยกันคือเปรียบเทียบระหว่างผ้าไมโท<sub>LN</sub> กับผ้าไมโทที่ผ่านการตกแต่ง(ผ้าไมโท<sub>LN-PE</sub> และ ผ้าไมโท<sub>LN-NE</sub>) และเปรียบเทียบระหว่างผ้าไมโท<sub>LN-PE</sub> กับผ้าไมโท<sub>LN-NE</sub> เมื่อเปรียบเทียบผลการทดสอบในกลุ่มที่ 1 แล้วพบว่าผ้าไมโท<sub>LN</sub> ไม่สามารถยับยั้งเชื้อแบคทีเรียได้ และสำหรับกลุ่มที่ 2 พบว่าผ้าไมโท<sub>LN-PE</sub> มีประสิทธิภาพในการยับยั้งเชื้อแบคทีเรียได้ดีกว่าผ้าไมโท<sub>LN-NE</sub> โดยพบว่าผ้าไมโท<sub>LN-PE</sub> มีบริเวณโซนใสขนาด 11.44 มิลลิเมตรและผ้าไมโท<sub>LN-NE</sub> มีบริเวณโซนใสขนาด 9.6 มิลลิเมตรตามลำดับ ซึ่งประสิทธิภาพการยับยั้งเชื้อแบคทีเรียดังกล่าวอยู่บนความเข้มข้นที่ 40 เปอร์เซ็นต์ เมื่อนำผ้าไมโท<sub>LN-PE</sub> และผ้าไมโท<sub>LN-NE</sub> ไปวิเคราะห์ด้วยเทคนิค FTIR micro spectrometer พบว่าสารสกัดสมุนไพรบางบริสุทธิ์ที่มีการดูดกลืนแสงรังสีอินฟราเรดที่แตกต่างจากสารสกัดสมุนไพรบางอนุภาคขนาดเล็กในช่วงเลขคลื่นที่  $\sim 3,000 \text{ cm}^{-1} - \sim 2,700$  และ  $\sim 1,750 \text{ cm}^{-1}$  ที่เป็นหมู่ฟังก์ชันของ O-H , C-H และ C=O ตามลำดับ

## อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาและทดลองการเปรียบเทียบสมบัติการยับยั้งเชื้อแบคทีเรีย *C. minutissimum* และ *S. aureus* ระหว่างผ้าไม่ทอ<sub>LN</sub> ที่ไม่ผ่านการตกแต่งสารสกัดสมุนไพรฝางและผ้าไม่ทอ<sub>LN</sub> ที่ผ่านการตกแต่งสารสกัดสมุนไพรฝางด้วยกระบวนการ Pad dry cure โดยแบ่งแยกการตกแต่งด้วยสารสกัดสมุนไพรฝางออกเป็น 2 รูปแบบ คือ สารสกัดสมุนไพรฝางแบบบริสุทธิ์และสารสกัดสมุนไพรฝางแบบอนุภาคขนาดเล็ก เมื่อเปรียบเทียบสมบัติการยับยั้งเชื้อแบคทีเรียพบว่าผ้าไม่ทอ<sub>LN</sub> นั้นไม่สามารถยับยั้งเชื้อแบคทีเรียได้แต่สำหรับผ้าไม่ทอ<sub>LN-PE</sub> และผ้าไม่ทอ<sub>LN-NE</sub> นั้นสามารถยับยั้งเชื้อแบคทีเรียได้ โดยผ้าไม่ทอ<sub>LN-PE</sub> มีความสามารถในการยับยั้งเชื้อแบคทีเรียได้ดีกว่าผ้าไม่ทอ<sub>LN-NE</sub> ซึ่งมีบริเวณโซนไฮโดรเจลขึ้นกับผ้าไม่ทอ<sub>LN-PE</sub> ขนาดเฉลี่ยที่ 11.44 มิลลิเมตรบนเชื้อ *C. minutissimum* ที่ความเข้มข้น 40 และ 50 เปอร์เซ็นต์ สำหรับผ้าไม่ทอ<sub>LN-NE</sub> มีขนาดเฉลี่ยที่ 9.6 มิลลิเมตรบนเชื้อ *C. minutissimum* ที่ความเข้มข้น 40 เปอร์เซ็นต์ แต่ผ้าไม่ทอ<sub>LN-PE</sub> และผ้าไม่ทอ<sub>LN-NE</sub> ไม่พบการยับยั้งบนเชื้อ *S. aureus* เนื่องจากขอบเขตของงานวิจัยที่ระบุถึงความเข้มข้นของสารสกัดสมุนไพรฝางและผลการทดสอบพบว่าความเข้มข้นต่ำสุดดังกล่าวไม่สามารถยับยั้งเชื้อแบคทีเรีย *S. aureus* ได้จึงขอเสนอแนะให้เพิ่มความเข้มข้นของสารสกัดสมุนไพรฝางและกำหนด %Pick up เพื่อให้ผ้าไม่ทอสามารถกักเก็บปริมาณของสารสกัดสมุนไพรฝาง

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความช่วยเหลือของผศ.ดร.บดินทสันต์ ขวัญข้าว อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งท่านได้ให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัย อีกทั้งยังช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงาน ขอขอบคุณสถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอสำหรับการทดสอบทางกายภาพของวัสดุสิ่งทอภาควัสดุและโลหะ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตบางเขน ที่ให้ความอนุเคราะห์ใช้เครื่อง FTIR Microspectrometer เพื่อทดสอบการดูดกลืนแสงรังสีอินฟราเรด นอกจากนี้ขอขอบคุณภาควิชาวิศวกรรมสิ่งทอ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในการดำเนินงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

## เอกสารอ้างอิง

- [1] วชิรินทร์ รังษิภานุรัตน์, พัชรี กัมมารเจษฎากุลและอิสรา จันทรวิธานุชิต Antibacterial activities of ten thai herbal extracts against staphylococcus aureus ATCC 25923, bacillus cereus and Escherichia coli ATCC 25922. วารสาร มฉก.วิชาการ 19. 2016;19 35:48(in thai)
- [2] Suwimon ariyaprakai. Nanoemulsion production by simple and low energy method. Food and applied bioscience journal, 2017;5(3):155-164. (in thai)
- [3] Craven RF, Hirnle C. Fundamentals of nursing: human health and function. 6th ed. Williams:2009
- [4] Fatemeh Beyranvand. Encapsulation of satuerja khuzistanica extract in alginate hydrogel accelerate wound healing in adult male rats. Beyranvand et al. inflammation and regeneration. 2019;39(2):1-12.

- [5] Sandra Marcia. Wound healing effect of essential oil extracted from eugenia dysenterica DC (myrtaceae) leaves. *Journal of Molecules*. 2019;24:1-12.
- [6] S.Premkumar and K.Thangmani. Study of woven and non-woven fabric on water retention property *The journal of the textile institute*. 2016;2 1-9.
- [7] Kongarasi K.,Rajendran R. Antimicrobial property of plasma treated bamboo fabric imparted with combinatorial herbal extract. 2016;4(6):76-87.
- [8] R K Sarkar. Bacteria-resist finish on cotton fabrics using natural herbal extracts. *Indian journal of fibre & textile resarch*. 2003;28:322-331.
- [9] M.J.Uddin, F.Cesano, D.Scarano. Cotton textile fibres coated by AU/TiO<sub>2</sub> flims: Synthesis, characterization and self cleaning properties. *Journal & book of Sciencedirect*. 2008;199(1):64-72.
- [10] R.Usha, E.Prabu, M.Palaniswamy. Synthesis of metal oxide nano particles by stretomyces SP for development of anitimicrobial textiles. *Global journal of Biotechnology & Biochemistry*. 2010;5(3):153-160.
- [11] Sathianarayanan, Bhat, Kokate, Walunj. Antibacterial finish for cotton fabric from herbal products. *NISCAIR* 2010;35(10):50-58.

## การลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์โดยใช้อุปกรณ์ผลิตไฟฟ้าจากมนุษย์

### CO<sub>2</sub> Reduction in Smaller Charger Using Self Electricity Generation

ผู้วิจัย

พรชนก เทียงตรง

สาขาวิชา เทคโนโลยีการจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร. นุรักษ์ กฤษดานุรักษ์

ภาควิชา วิศวกรรมเคมี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อลดการปลดปล่อยปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สู่สิ่งแวดล้อม จากการใช้จักรยานเป็นแหล่งกำเนิดพลังงานไฟฟ้า การศึกษานี้เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนในการออกแบบจักรยานเพื่อกำเนิดไฟฟ้าโดยการออกแบบชุดควบคุมมอเตอร์ที่มีการออกแบบให้ทำงานได้ 2 ระบบ คือ สามารถกำเนิดไฟฟ้าในขณะที่ปั่นอยู่กับที่ โดยชาร์จไฟฟ้าเข้าอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ขนาดเล็กและแบตเตอรี่ไปพร้อมกัน และสามารถกำเนิดไฟฟ้าในขณะที่เคลื่อนที่ได้ โดยทำการเก็บข้อมูลปริมาณไฟฟ้าที่จักรยานสามารถผลิตได้ขณะใช้งานจากการปั่นจักรยานที่ความเร็ว 16, 18, 20, 22 และ 24 km/hr เป็นเวลา 30 นาที และนำมาคำนวณหาปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่สามารถลดได้จากการผลิตไฟฟ้า และจากการใช้จักรยานแทนจักรยานยนต์ จากการศึกษาข้างต้นพบว่าพลังงานไฟฟ้าที่ผลิตได้ และแคลอรีที่เผาผลาญได้นั้นแปรผันตรงกับความเร็วในการปั่นจักรยาน ซึ่งค่าเฉลี่ยของพลังงานไฟฟ้าที่ผลิตได้ของทั้ง 2 ระบบอยู่ที่ 61.5 Wh/day ในส่วนของปริมาณ CO<sub>2</sub> ที่ชดเชยได้ของการกำเนิดไฟฟ้าในขณะที่ปั่นอยู่กับที่เฉลี่ยอยู่ที่ 0.05 kgCO<sub>2</sub>/day/คน และการกำเนิดไฟฟ้าในขณะที่เคลื่อนที่เฉลี่ยอยู่ที่ 0.69 kgCO<sub>2</sub>/day/คน

คำสำคัญ : ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์, จักรยาน, แคลอรี, พลังงานไฟฟ้า

#### Abstract

The objective of this research was to reduce carbon dioxide emissions by using bicycle to generate electricity. The study was beginning with the step in designing a bicycle to generate electricity by designing motor controller to work with 2 systems. First, able to generate electricity while spinning in stationary witch charging electricity to small electronic devices and batteries at the same time. And able to generate electricity while traveling. For collecting data of the amount of electricity that the bicycle can produce while operating at speeds 16, 18, 20, 22 and 24 km/hr for 30 minutes and calculated to reduce the amount of carbon dioxide from electricity production. And from using bicycles instead of motorcycle. From the studies, it is found the electric energy produced and the calories burned vary directly with the speed. The average of the electric power produced in both systems is 61.5 Wh/day. The compensated CO<sub>2</sub>



content of the electricity while spinning is 0.05 kgCO<sub>2</sub>/day/person and the generation The electricity while moving is 0.69 kgCO<sub>2</sub>/day/person.

**Key Word (s) : Carbon dioxide, Bicycle, Calories, Electricity Energy**

## บทนำ

พลังงานไฟฟ้าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับการทำกิจกรรมของมนุษย์ ดังนั้นปริมาณพลังงานไฟฟ้าที่เพียงพอและความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการพลังงานไฟฟ้านั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งปัจจุบันการได้มาซึ่งพลังงานไฟฟ้าส่วนใหญ่มิแหล่งกำเนิดมาจากเชื้อเพลิงที่ใช้แล้วหมดไป ซึ่งไม่สามารถนำมาหมุนเวียนผลิตไฟฟ้าใหม่ได้ อาทิ ก๊าซธรรมชาติ ถ่านหิน เป็นต้น ซึ่งเชื้อเพลิงเหล่านี้ก่อให้เกิดการปล่อยก๊าซ CO<sub>2</sub> สู่อากาศอีกด้วย อีกทั้งในปัจจุบันทั่วโลกต่างตื่นตัวและให้ความสำคัญกับพลังงานทดแทนรูปแบบต่างๆ ที่สามารถนำกลับมาหมุนเวียนใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งเป็นพลังงานที่สะอาดและการได้มาซึ่งพลังงานสะอาดนั้น ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม จึงทำให้เกิดการศึกษาค้นคว้านวัตกรรมในรูปแบบของสิ่งประดิษฐ์ต่างๆ ในการนำมาผลิตพลังงานไฟฟ้า การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาและออกแบบอุปกรณ์ชาร์จพลังงานไฟฟ้าโดยอาศัยพลังงานทดแทนที่ได้จากมนุษย์ด้วยการปั่นจักรยาน โดยใช้หลักการการเปลี่ยนพลังงานกลเป็นพลังงานไฟฟ้า และสามารถลดการปล่อย CO<sub>2</sub> จากการได้มาซึ่งไฟฟ้า และยังเสริมสร้างสุขภาพให้กับผู้ใช้อีกด้วย

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่ามิจงานวิจัยที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับการผลิตพลังงานไฟฟ้าจากพลังงานทดแทนดังนี้ ประวิช บุญเจริญ (2555) ได้ทำการศึกษาและประดิษฐ์เครื่องปั่นไฟด้วยแรงปั่นจักรยานซึ่งเป็นจักรยานที่ปั่นอยู่กับที่โดยมี Generator เป็นตัวกำเนิดไฟฟ้า และทำการผลิตไฟฟ้าเก็บไว้ในแบตเตอรี่โดยมี solar charge controller ช่วยตัดวงจรการชาร์จได้กรณีชาร์จแบตเตอรี่เต็มเพื่อป้องกันแบตเตอรี่บวม จากการทดสอบจักรยานออกกำลังกายผลิตไฟฟ้าพบว่าถ้าอัตราเร็วในการปั่นจักรยานอยู่ที่ 20 km/hr ความเร็วในการขับเคลื่อน Generator เป็น 5 รอบต่อวินาที (ปั่น 1 นาที ได้ 300 รอบ) และหากปั่นไฟเข้าแบตเตอรี่ 1 ชั่วโมง จะได้ไฟฟ้า 0.72 โวลต์ และจากการทดสอบวงจรไฟฟ้าเมื่อปั่นจักรยานพบว่า Generator สามารถผลิตไฟได้สูงสุด 20 โวลต์

Hyunjae Daniel Shin (2557) ได้กล่าวถึงประโยชน์ และการใช้งานจริงของการใช้พลังงาน ที่กำเนิดจากมนุษย์เป็นแหล่งพลังงาน (HPP) เพื่อใช้ผลิตพลังงานไฟฟ้าให้กับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และสำรวจประโยชน์ของการใช้งานในมุมมองที่หลากหลายสำหรับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เป็นไปได้ และการประหยัดพลังงานเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนในสังคม โดยได้มีศึกษาที่เรียกว่า Home User Study (HUS) จากการศึกษาพบว่า

1. การวิเคราะห์การจำลองการใช้ HPP ระบุว่าไม่ประหยัดต้นทุนในด้านการใช้ไฟฟ้า
2. HPP จะมีประโยชน์ก็ต่อเมื่อใช้แบตเตอรี่ในช่วงที่ไฟฟ้าดับ
3. ผลลัพธ์ของ HUS ระบุว่า การใช้ HPP ช่วยเสริมสร้างสุขภาพ และการใช้พลังงาน หมุนเวียนช่วยประหยัดพลังงานเพียงเล็กน้อย

พลังงานเพียงเล็กน้อย

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อออกแบบและสร้าง Electric Charger โดยใช้พลังงานจากมนุษย์เป็นแหล่งกำเนิด
2. ศึกษาปริมาณ CO<sub>2</sub> ที่ลดได้จากการใช้งานอุปกรณ์กับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์
3. ส่งเสริมสุขภาพให้กับผู้ใช้งาน

## กรอบแนวความคิดในการทำการวิจัย

### 1. ขอบเขตการศึกษา

- 1.1 ออกแบบอุปกรณ์ชาร์จไฟฟ้าโดยอาศัยหลักการกำเนิดพลังงานจากการหมุน
- 1.2 ประเมินการเผาผลาญแคลอรีจากการใช้อุปกรณ์
- 1.3 ออกแบบการใช้งานที่ได้ 2 รูปแบบ
  - 1.3.1 สามารถใช้งานกับอุปกรณ์โดยตรง
  - 1.3.2 สามารถประจุไฟฟ้าสะสมไว้ในแบตเตอรี่
- 1.4 วิเคราะห์การเกิดพลังงานไฟฟ้า โดยค่าที่นำมาวิเคราะห์ พิจารณาจาก
  - 1.4.1 ปริมาณพลังงานไฟฟ้าที่ผลิตได้
  - 1.4.2 ความเร็วในการปั่นจักรยาน
- 1.5 ประเมินราคา
- 1.6 ประเมินการลดการปลดปล่อย CO<sub>2</sub>

### 2. เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

คาร์บอนไดออกไซด์ (CO<sub>2</sub>) คือสารประกอบของคาร์บอน (C) และออกซิเจน (O) มีสถานะเป็นก๊าซ ที่อุณหภูมิและความดันปกติ จึงเรียกว่าก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ซึ่งมีอยู่ในชั้นบรรยากาศประมาณ 0.033% โดยปริมาตร (ความเข้มข้น 387 ส่วนในล้านส่วน ppm) ก๊าซชนิดนี้เกิดขึ้นจากการหายใจของสิ่งมีชีวิตและจากการเผาไหม้ของเชื้อเพลิงจากฟอสซิล ปัจจุบันมีการใช้เชื้อเพลิงในปริมาณที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจึงเป็นผลทำให้ปริมาณคาร์บอนไดออกไซด์ในชั้นบรรยากาศมีปริมาณสูงขึ้น (ฝ่ายวิศวกรรม สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.),2558)

จักรยาน เป็นยานพาหนะที่ขับเคลื่อนโดยอาศัยกำลังกล้ามเนื้อจากมนุษย์ นอกจากน้ำหนักต้องเบาแล้วยังต้องมีความยืดหยุ่นที่เกิดขึ้นระหว่างล้อกับพื้นน้อยที่สุด และอาจจะเพิ่มความเร็วให้มากขึ้นได้โดยการผลักดัน และการถ่ายกำลังที่เกิดจากการทดเกียร์ จักรยานในปัจจุบันออกแบบให้ล้อทั้งสองมีขนาดเท่ากัน และมีเฟืองที่บันไดรถเพื่อถ่ายทอดกำลังผ่านโซ่ไปยังล้อหลังทำให้เกิดลักษณะการขับเคลื่อนคงและยังให้อัตราทดกำลังด้วยการเลือกใช้เฟืองทดกำลังที่เหมาะสมต่อการขับเคลื่อนโดยเฉพาะด้วยความเร็วต่ำแต่เบาแรงกว่าในขณะขึ้นเขาหรือทางชัน

เครื่องกำเนิดไฟฟ้า เป็นอุปกรณ์ทางกลที่เปลี่ยนพลังงานกลเป็นพลังงานไฟฟ้าโดยอาศัยหลักการหมุนของขดลวดตัดสนามแม่เหล็กหรือการหมุนของสนามแม่เหล็กตัดขดลวด ซึ่งถ้าเป็นเครื่องกำเนิดไฟฟ้ากระแสตรงสามารถเพิ่มแรงดันไฟฟ้าได้โดยการปรับค่าความเข้มของสนามแม่เหล็กและเพิ่มความเร็วรอบของเครื่องกำเนิด ไฟฟ้า แต่ในเครื่อง

กำเนิดไฟฟ้ากระแสสลับนั้นการเพิ่มแรงดันโดยการเพิ่มความเร็วยังไม่สามารถทำได้ เพราะจะทำให้ความถี่ของแรงดันไฟฟ้าที่ได้เปลี่ยนแปลงไป จึงทำได้แต่เพียงปรับความเข้มของสนามแม่เหล็กเท่านั้น

Hub Motor คือมอเตอร์ที่อยู่ศูนย์กลางล้อภายในมอเตอร์มีขดลวด 3 ชุด และมีการป้องกันของสัญญาณจาก hall sensor ทำงานในลักษณะ sink และ source คือเป็น low และ high ตามขั้วของแม่เหล็กโดย hall sensor จะวางใกล้ๆ กับขบขลวดติดกับแม่เหล็กในตัวมอเตอร์ ซึ่ง Hub Motor แบบธรรมดาถึงจะปั่นหมุนอยู่บ้างแต่มอเตอร์แบบนี้ดูแลรักษาง่าย สามารถจ่ายกระแสได้สูงสุด 5-10 A เมื่อนำมาหมุนเพื่อปั่นไฟ และยังสามารถปั่นไฟได้ 2 ทิศทางคือ ใช้งานเดินหน้าและถอยหลังได้

กำลังไฟฟ้า มีค่ามากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปริมาณกระแสไฟฟ้าและความต่างศักย์ ดังนั้นจึงสามารถคำนวณหาค่ากำลังไฟฟ้าได้จากผลคูณระหว่างความต่างศักย์กับกระแสไฟฟ้านี้

$$P = V \times I \quad (1)$$

เมื่อ  $P =$  กำลังไฟฟ้า หน่วย W

$V =$  ความต่างศักย์ หน่วย V

$I =$  กระแสไฟฟ้า หน่วย A

ค่าพลังงานไฟฟ้า สามารถคำนวณหาได้จากสูตร

$$\text{Energy} = P \times \text{time} \quad (2)$$

เมื่อ  $P =$  กำลังไฟฟ้า หน่วย W

Time = เวลา หน่วย hr

การคำนวณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการใช้พลังงานไฟฟ้า

$$\text{CO}_2 \text{ emission}_{\text{consumption}} = \text{Emission Factor (kgCO}_2\text{/kWh)} \times \text{Energy (kWh)} \quad (3)$$

เมื่อกำหนดให้ Emission Factor จากการใช้ไฟฟ้า เท่ากับ 0.6933 kgCO<sub>2</sub>/kWh

การคำนวณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการใช้รถจักรยานยนต์

$$\text{CO}_2 \text{ emission}_{\text{transportation}} = \text{Emission Factor (kgCO}_2\text{/km)} \times \text{ระยะทาง (km)} \quad (4)$$

เมื่อกำหนดให้ Emission Factor จากการใช้จักรยานยนต์ 2 ล้อ เท่ากับ 0.07 kgCO<sub>2</sub>/km

หมายเหตุ ใช้ค่า Emission Factor จากแนวทางการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ ของผลิตภัณฑ์ภายใต้โครงการส่งเสริมการใช้คาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร, 2562

การหาระยะเวลาคืนทุนจากการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์

$$\text{ระยะเวลาคืนทุน (ปี)} = \text{มูลค่าในการลงทุน (บาท)} \div \text{ผลประโยชน์ (บาท/ปี)} \quad (5)$$

เมื่อมูลค่าในการลงทุนทั้งหมดเท่ากับ 10,890 บาท แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 มูลค่าในการลงทุน

ลำดับ	รายการ	จำนวน (ชิ้น)	ราคา (บาท)
1	Hub motor 36V350W ล้อหลัง	1	4,000
2	Bridge Diode	1	380
3	LCD Watt meter	1	850
4	DC-DC convertor O/P 12V	1	680
5	USB 5V	1	480
6	Bicycle	1	2,000
7	Battery	1	2,300
8	อุปกรณ์อื่นๆ	1 (ชุด)	200

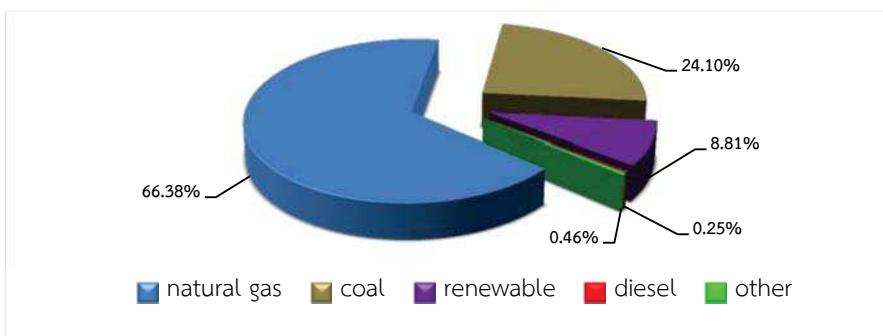
การคำนวณปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่ชดเชยได้

$$\text{CO}_2 \text{ ที่ชดเชยได้ (kg CO}_2\text{/ปี)} = \text{CO}_2 \text{ ที่ชดเชยได้จากการผลิตไฟฟ้า} + \text{CO}_2 \text{ ที่ชดเชยได้จากการใช้จักรยาน} \quad (6)$$

## วิธีการวิจัย

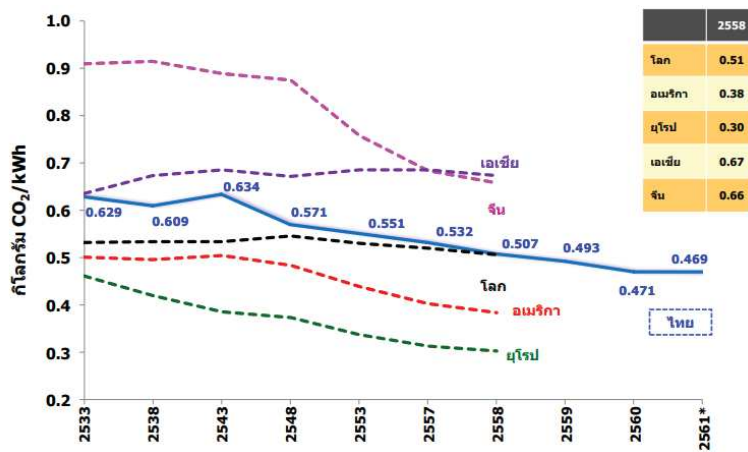
### 1. ขั้นตอนการศึกษา

1.1 การสำรวจสัดส่วนการใช้เชื้อเพลิงประเภทต่างๆในการผลิตไฟฟ้า และปริมาณการปล่อย CO<sub>2</sub> จากการผลิตไฟฟ้า พบว่าการได้มาซึ่งพลังงานไฟฟ้าส่วนใหญ่ ผลิตมาจากเชื้อเพลิงที่ใช้แล้วหมดไป ไม่สามารถนำมาใช้หมุนเวียนเพื่อผลิตไฟฟ้าใหม่ได้



กราฟที่ 1 สัดส่วนการใช้เชื้อเพลิงผลิตไฟฟ้าของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2561  
(ที่มาข้อมูล : กองสื่อสารภายนอก ฝ่ายสื่อสารและประชาสัมพันธ์องค์การ กฟผ., 2561)

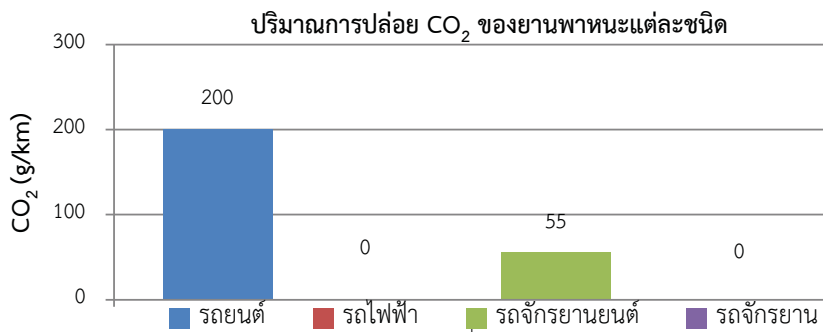
เชื้อเพลิงหลักในภาคการผลิตไฟฟ้าได้แก่ ก๊าซธรรมชาติ และถ่านหินลิกไนต์ ส่วนน้ำมันสำเร็จรูป (น้ำมันดีเซล และน้ำมันเตา) ซึ่งปกติใช้เป็นเชื้อเพลิงสำรองในการผลิตไฟฟ้าที่มีปริมาณการปล่อยก๊าซ CO<sub>2</sub> เล็กน้อยในช่วง 6 เดือนแรกของปี 2561 การปล่อยก๊าซ CO<sub>2</sub> จากการใช้ก๊าซธรรมชาติในการผลิตไฟฟ้าซึ่งมีสัดส่วนการปล่อยก๊าซสูงสุดคิดเป็น สัดส่วนร้อยละ 60 ของปริมาณการปล่อยก๊าซในการผลิตไฟฟ้าทั้งหมด การปล่อยก๊าซ CO<sub>2</sub> จากการใช้ก๊าซธรรมชาติในการผลิตไฟฟ้าอยู่ที่ระดับ 28.3 ล้านตัน CO<sub>2</sub> ในขณะที่การปล่อยก๊าซ CO<sub>2</sub> จากการใช้ถ่านหินลิกไนต์อยู่ที่ระดับ 19.2 ล้านตัน CO<sub>2</sub> ส่วนการปล่อยก๊าซ CO<sub>2</sub> จากการใช้น้ำมันสำเร็จรูป มีเพียงเล็กน้อยที่ระดับ 0.2 ล้านตัน CO<sub>2</sub> การปล่อยก๊าซ CO<sub>2</sub> ต่อหน่วยการผลิตไฟฟ้า (kWh) ของไทยในช่วง 6 เดือนแรกของปี 2561 มีการปล่อยก๊าซ CO<sub>2</sub> เฉลี่ยที่ระดับ 0.47 กิโลกรัม CO<sub>2</sub> ต่อการผลิตไฟฟ้า 1 kWh



กราฟที่ 2 สัดส่วนการปล่อย CO<sub>2</sub> ต่อการผลิตไฟฟ้า ในปี พ.ศ. 2561

ที่มาข้อมูล : ศูนย์พยากรณ์และสารสนเทศพลังงาน กระทรวงพลังงาน, 2561)

1.2 ศึกษาปริมาณการปล่อย CO<sub>2</sub> ของยานพาหนะแต่ละชนิด



กราฟที่ 3 สัดส่วนการปล่อย CO<sub>2</sub> จากยานพาหนะ

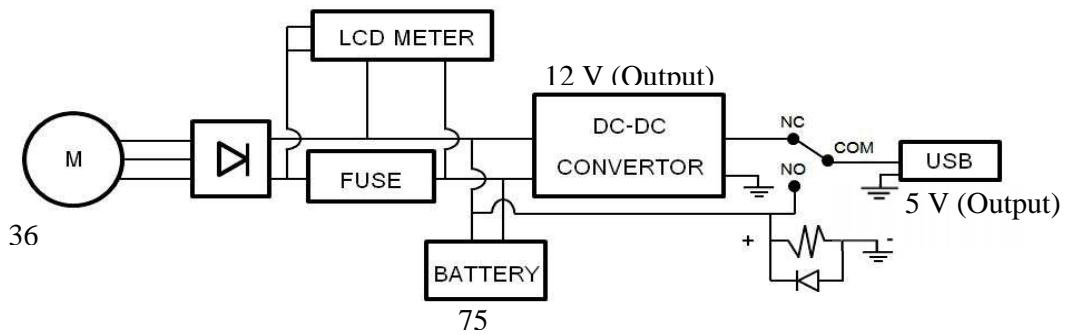
ที่มาข้อมูล : การเปรียบเทียบปริมาณการปล่อย CO<sub>2</sub> ของยานพาหนะ, มนเรศวร

1.3 ออกแบบอุปกรณ์ชาร์จไฟฟ้าโดยใช้จักรยานเป็นแหล่งกำเนิดไฟฟ้า เชื่อมต่อกับชุดควบคุมวงจรไฟฟ้าและจอแสดงผล

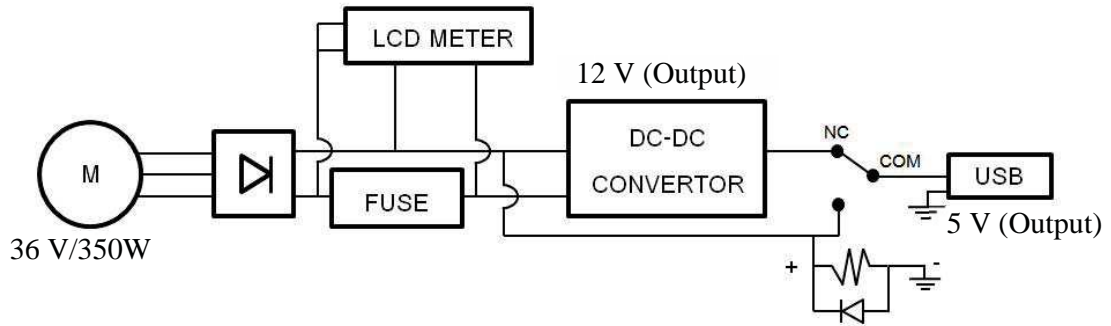


ภาพที่ 1 โครงสร้างจักรยานกำเนิดไฟฟ้า

1.4 ออกแบบวงจรชาร์จไฟฟ้าสำหรับการใช้งานแบบอยู่กับที่ และการใช้งานแบบเคลื่อนที่



ภาพที่ 2 วงจรสำหรับการกำเนิดไฟฟ้าแบบอยู่กับที่



ภาพที่ 3 วงจรสำหรับการกำเนิดไฟฟ้าแบบเคลื่อนที่

1.5 การเก็บข้อมูล ทำการเก็บข้อมูลปริมาณไฟฟ้าที่ผลิตได้และการประจุไฟฟ้าเข้าอุปกรณ์

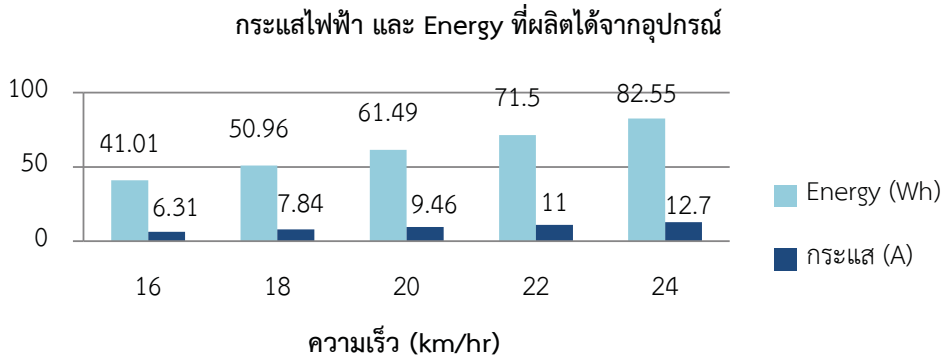
1.6 การวิเคราะห์ เมื่อเก็บข้อมูลกระบวนการทำงานทั้งหมดแล้วจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์ CO<sub>2</sub> ที่บำบัดได้ ความคุ้มค่าทางด้านเศรษฐศาสตร์ และปริมาณแคลอรีที่ลดได้

### ผล/สรุปผลการวิจัย

จากการทดลองการใช้จักรยานที่มีขนาดเส้นผ่านศูนย์กลางล้อเท่ากับ 20 นิ้ว ในการกำเนิดไฟฟ้าที่ความเร็ว 16,18,20,22 และ 24 km/hr ตามลำดับ เป็นเวลา 30 นาที ผลการทดลองแสดงดังตารางที่ 2 และตารางที่ 3 พบว่า กระแสไฟฟ้า กำลังไฟฟ้า และแคลอรีที่เผาผลาญได้นั้นแปรผันตรงกับความเร็วที่ปั่นจักรยาน

ตารางที่ 2 ข้อมูลพลังงานไฟฟ้าจากการทดลองปั่นจักรยานผลิตกระแสไฟฟ้า เป็นเวลา 30 นาที

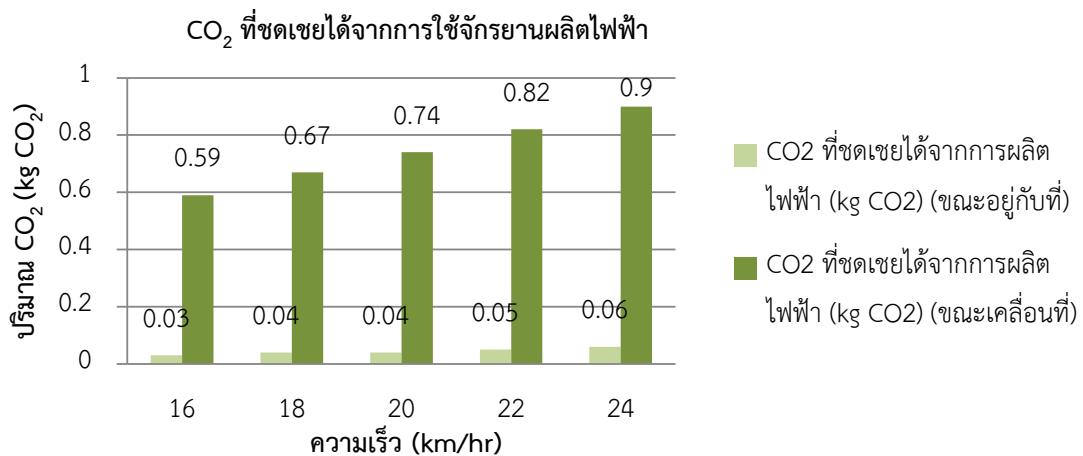
ความเร็ว (km/hr)	จำนวนรอบ (rpm)	กระแส (A)	แรงดัน (V)	กำลังไฟฟ้า (W)	Energy (Wh)
16	167	6.31	13	82.03	41.01
18	187	7.84	13	101.92	50.96
20	208	9.46	13	122.98	61.49
22	229	11.00	13	143.00	71.50
24	250	12.70	13	165.10	82.55



กราฟที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกระแสไฟฟ้า และ energy ที่ผลิตได้ ที่ความเร็วต่างๆ

ตารางที่ 3 ข้อมูลปริมาณแคลอรี และ CO<sub>2</sub> ที่ซดเซยได้จากการทดลองปั่นจักรยานผลิตกระแสไฟฟ้า

ความเร็ว (km/hr)	จำนวนรอบ (rpm)	แคลอรี (kcal)	ระยะทาง (km)	CO <sub>2</sub> ที่ซดเซยได้จากการผลิตไฟฟ้า (kg CO <sub>2</sub> )	CO <sub>2</sub> ที่ซดเซยได้จากการใช้จักรยาน (kg CO <sub>2</sub> )	ผลรวม CO <sub>2</sub> ที่ซดเซยได้ (kg CO <sub>2</sub> /Day)
16	167	335.00	7.99	0.03	0.56	0.59
18	187	572.50	8.95	0.04	0.63	0.67
20	208	660.00	9.95	0.04	0.70	0.74
22	229	747.50	10.96	0.05	0.77	0.82
24	250	885.00	11.96	0.06	0.84	0.90



กราฟที่ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง CO<sub>2</sub> ที่ซดเซยได้จากการใช้จักรยานผลิตไฟฟ้าที่ความเร็วต่างๆ



จากตารางผลการทดลองข้างต้นพบว่า ค่าเฉลี่ยของพลังงานไฟฟ้าที่ผลิตได้อยู่ที่ 61.5 Wh/day คิดเป็นปริมาณ CO<sub>2</sub> ที่ชดเชยได้เฉลี่ยอยู่ที่ 0.74 kgCO<sub>2</sub>/day/คน

ความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์จากการลงทุนจักรยานผลิตไฟฟ้าซึ่งมีงบประมาณการลงทุนทั้งหมด เท่ากับ 10,890 บาท ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมันในการขับเคลื่อนรถจักรยานยนต์อยู่ที่ประมาณ 426 บาท/เดือน โดยมีระยะเวลาคืนทุนเท่ากับ 2 ปี (กรณีซื้อจักรยาน) หรือ 1.8 ปี (กรณีไม่ซื้อจักรยาน)

## อภิปรายผล

การศึกษาความเป็นไปได้ของการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์โดยการใช้จักรยานผลิตไฟฟ้าพบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้มากที่สุดคือ การใช้จักรยานแทนรถจักรยานยนต์ที่สามารถชดเชยการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เฉลี่ยเท่ากับ 0.69 kgCO<sub>2</sub>/day/คน รองลงมาคือ การลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการผลิตไฟฟ้าอยู่ที่ 0.05 kgCO<sub>2</sub>/day/คน ซึ่ง ผลพลอยได้ที่ได้จากการทดลองคือ การประหยัดค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมันในการขับเคลื่อนรถจักรยานยนต์อยู่ที่ประมาณ 426 บาท/เดือน และเป็นผลดีต่อสุขภาพกับผู้ใช้งาน อีกทั้งพลังงานไฟฟ้าที่ผลิตได้นั้นยังเพียงพอสำหรับการสำรองไฟฟ้าเข้าสู่อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ขนาดเล็ก เช่น โทรศัพท์มือถือ แบตเตอรี่สำรอง (Power bank) และสำรองไฟฟ้าสู่แบตเตอรี่เพื่อเก็บไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า การลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการใช้จักรยานกำเนิดไฟฟ้าสามารถนำมาพัฒนาเป็นกิจกรรมให้ประชาชนทุกเพศทุกวัยได้มีส่วนร่วมได้ เช่น พัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อสะสมปริมาณการลดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ที่ตนเองมีส่วนร่วมในการฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมในแต่ละวัน ซึ่งเป็นกิจกรรมทางสังคมที่ได้ประโยชน์กับมนุษย์และสิ่งแวดล้อมไปพร้อมกัน

## เอกสารอ้างอิง

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, (2561). รายงานประจำปี 2561. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2562, จากเว็บไซต์

<http://www.egat.co.th/images/businessop/annual-report/2561/index.html> #page/1

เรียนรู้โครงสร้างจักรยานไฟฟ้า. มอเตอร์ไฟฟ้ากระแสตรง, สืบค้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2562,

จากเว็บไซต์ <https://www.ebikethaikit.com>

- บทความสุขภาพ. ตารางพลังงานที่เผาผลาญได้จากการออกกำลังกาย 30 นาที ตาม 3 ช่วงน้ำหนัก, สืบค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2562, จากเว็บไซต์ <https://www.sanook.com/health/12649/>
- วารสารวิจัยพลังงาน ปีที่ 10 ฉบับที่ 2. ศักยภาพการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากการใช้เทคโนโลยี ECOARC ในอุตสาหกรรมเหล็กชั้นกลางในประเทศไทย, สืบค้นเมื่อวันที่ 3 เมษายน 2562, จากเว็บไซต์ [http://www.eri.chula.ac.th/eri-main/wp-content/uploads/2016/01/2013\\_Potential-of-Greenhouse-Gas-Emission-Reduction-by-Using-Ecoarc-Technology-in-Intermediate-Steel-Industry-in-Thailand.pdf](http://www.eri.chula.ac.th/eri-main/wp-content/uploads/2016/01/2013_Potential-of-Greenhouse-Gas-Emission-Reduction-by-Using-Ecoarc-Technology-in-Intermediate-Steel-Industry-in-Thailand.pdf)
- Electromagnetic induction. DC generators, สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2562, จากเว็บไซต์ [http://janison.cyriljackson.wa.edu.au/janison/Science/Physics3A3B/Physics3A/PHY3A\\_WestOne/content/005\\_electromagnetic\\_induction/page\\_10.htm](http://janison.cyriljackson.wa.edu.au/janison/Science/Physics3A3B/Physics3A/PHY3A_WestOne/content/005_electromagnetic_induction/page_10.htm)
- Electromagnetic induction. AC generators, สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2562, จากเว็บไซต์ [http://janison.cyriljackson.wa.edu.au/janison/Science/Physics3A3B/Physics3A/PHY3A\\_WestOne/content/005\\_electromagnetic\\_induction/page\\_11.htm](http://janison.cyriljackson.wa.edu.au/janison/Science/Physics3A3B/Physics3A/PHY3A_WestOne/content/005_electromagnetic_induction/page_11.htm)

## ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบก ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงิน

### **The knowledge and ability factors affecting the quality of financial information from the finance and accounting officials and employees of the militia finance department.**

ผู้วิจัย	จิรภัทร์ มั่นคง สาขาวิชาการบัญชี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.พรทิวา แสงเขียว ภาควิชาการบัญชี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

#### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งใช้การบรรยายโดยสถิติเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านความรู้ความสามารถของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบกที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านความรู้ความสามารถของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบกที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านความรู้ความสามารถของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบกที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินด้านความทันเวลา (4) เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านความรู้ความสามารถของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบกที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินด้านความสามารถเข้าใจได้ จำนวน 258 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ความสามารถของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบกส่งผลต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ด้านความทันเวลา ด้านความสามารถเข้าใจได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**ความสำคัญ :** คุณภาพข้อมูลทางการเงิน/ผลการดำเนินงาน/ข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบก

## Abstract

This study used quantitative research that conducted the descriptive statistics. The purposes of this study are (1) To study the effect of accounting financial and related knowledge to quality of financial information relating to decision making (2) To study the effect of accounting financial and related knowledge to quality financial information can be monitored. (3) To study the effect of accounting financial and related knowledge to quality of timely financial information (4) To study the effect of accounting financial and related knowledge to quality of understanding financial information of all 258 persons. The questionnaire is used to collect the data. The statistics that is used for analyze data including, frequency, percentage, mean and standard deviation. In addition, the assumptions are tested by the multiple regressions.

The study indicated that the knowledge and abilities of finance and accounting officials and employees of the militia finance department affect the quality of financial information about relevant to the decision, verifiability, timely and the ability to understand are significance in 95% confidence level.

**Keyword : Financial data quality / performance / officials and employees of the Department of Finance and Accounting Financial militia.**

## บทนำ

ปัจจุบันองค์กรต่างๆต้องพยายามปรับตัวเพื่อให้ทันต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเนื่องจากไม่มีความแน่นอนเกิดขึ้นกับตัวพนักงาน นั้นไม่ได้หมายถึงการไม่ได้ขึ้นเงินเดือน หรือไม่ได้โบนัส แต่หมายถึงการที่ต้องถูกออกจากงานหรือเปลี่ยนตำแหน่ง เนื่องจากมีการเกลี้ยคนขององค์กร ซึ่งความระส่ำระสายหรือความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นกับพนักงานนั้นส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานลดน้อยลง และสิ่งต่างๆเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมการทำงานที่ถูกสุขลักษณะ โอกาสในการพัฒนาความสามารถ ฯลฯ ซึ่งเรียกรวมกันเป็นคำที่มีความสมบูรณ์ในตัวเอง คือ “คุณภาพชีวิตการทำงาน” จึงเป็นสิ่งสำคัญที่นักศึกษาควรรู้ให้ลึกซึ้ง เพราะอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่จะไขไปสู่เป้าหมายรวมของทฤษฎีองค์การต่างๆนั้น ก็คือประสิทธิภาพขององค์กรนั่นเอง คำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิธีที่ดีที่สุดที่จะใช้ในการทำงานซึ่งหมายถึง ความสามารถในการทำงานโดยสิ้นเปลืองเวลาและเสียพลังในการทำงานน้อยที่สุด ผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นผู้ที่ฉลาดในการเรียนรู้ คือรู้ว่าควรทำงานอย่างไรจึงจะทำให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จในเวลาอันรวดเร็วและสูญเสียพลังงานน้อยที่สุด ดังนั้นเพื่อให้เข้าใจถึงความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาเพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้นั้นต้องมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่อยู่ในองค์กรได้ดีเสียก่อน ดังนั้นจึงมีการพยายามนำเอาผลการวิจัยเหล่านั้นมาประมวลเป็นหลักการในการปรับปรุงตัวงานในหลายรูปแบบ และการปรับปรุงให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่ได้รับ ความสนใจมากในระยะเวลาที่ผ่านมา (สิทธิโชค วรรณสุนทร, 2531)

เมื่อพิจารณาจากสาขาวิชาบัญชี พบว่า การรายงานทางการเงินและการบัญชี เป็นสิ่งที่มีความสำคัญและต้องจัดทำให้เกิดความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็ว โดยค้นพบว่า สาขาวิชาบัญชีพยายามที่จะผลักดันเรื่องประสิทธิภาพการรายงานทางการเงินบัญชีอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ทั้งการสนับสนุนด้านองค์ ความรู้ในการเปิดหลักสูตรการอบรมและพัฒนาให้กับนักทำบัญชีที่เป็นสมาชิกของสาขาวิชาบัญชี การตีพิมพ์ เนื้อหาหรือรายละเอียดต่างๆ

ผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และออฟไลน์เพื่อผลักดันด้านความรู้ ประกอบกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น สรรพากร ได้มีการสนับสนุนเรื่องนี้เช่นกันโดยได้ทำการตรวจสอบทั้งสำนักงานบัญชีหรือองค์กรธุรกิจต่างๆ และการกวดขันให้มีการจัดทำรายงานทางการเงินและการบัญชีที่มีประสิทธิภาพ โดยได้วัดประเมินประสิทธิภาพทั้งด้านความถูกต้องของการลงบัญชี ความโปร่งใสและการส่งงบการเงินและบัญชีให้ตรงตามเวลาที่กฎหมายกำหนด ประสิทธิภาพของการรายงานทางการเงินบัญชีจึงเป็นเรื่องใหญ่สำหรับงานด้านบัญชีของธุรกิจต่างๆ โดยเฉพาะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มีข้อจำกัดหลายประการและยากต่อการตรวจสอบ เป็นอีกรูปแบบขององค์กรที่สภาวิชาชีพบัญชีและหน่วยงานภาครัฐพยายามสนับสนุนให้เข้าสู่ระบบการรายงานทางการเงินและบัญชีที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ เพราะการรายงานทางการเงินและบัญชีที่มีประสิทธิภาพจะทำให้เข้าใช้ข้อมูลและสถานการณ์ของกาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ว่ากำลังประสบปัญหาทางการเงินหรือไม่และเป็นปัญหาเรื่องใด เพื่อที่รัฐจะได้หาทางสนับสนุนและ แก้ไขปัญหาได้ทัน รวมไปถึงการลดช่องว่างที่อาจทำให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเกิดการตกค้างบัญชี เพื่อเลี่ยงภาษีซึ่งจะเป็นผลลบต่อทั้งประเทศและธุรกิจที่อาจทำให้ถูกฟ้องร้องและบังคับตามกฎหมายจนต้อง ปิดกิจการ การศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมพบว่า ประสิทธิภาพการรายงานทางการเงินและบัญชี องค์กรจะต้องมี ระบบสารสนเทศทางการเงินที่ดีและเหมาะสมเพื่อที่จะสนับสนุนด้านการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการบัญชี รวมไปถึงเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน การรองรับการ รายงานด้านการบัญชีและกิจกรรมต่างๆ ในแต่ละวัน รวมไปถึงการพัฒนาความรู้ในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่บุคลากรจะต้องเข้าใจและสามารถดึงความสามารถของเทคโนโลยีมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (ดลฤดี ไต้เวชศาสตร์, 2560)

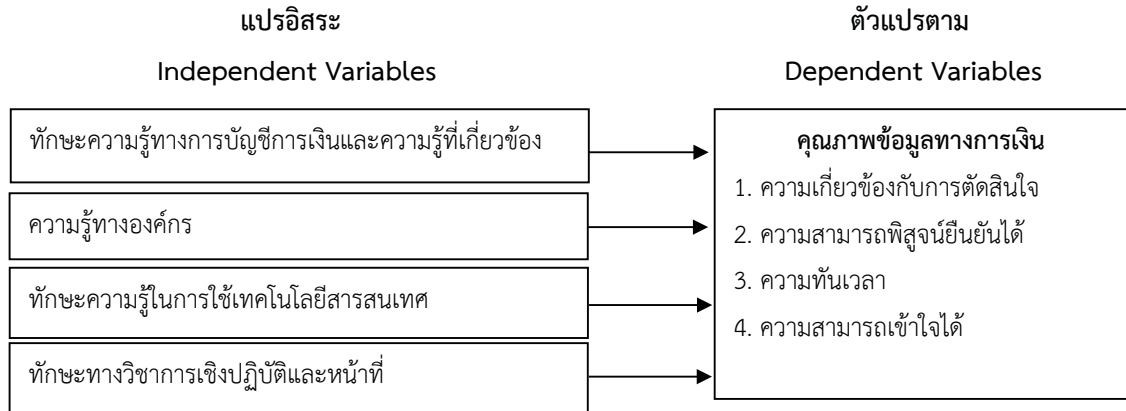
ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชี กรมการเงินทหารบกที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงิน เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบก ส่งผลต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินอย่างไร ผลการศึกษาที่ได้รับ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษาและบุคคลหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องและเป็นแนวทางให้กับผู้จัดทำบัญชีได้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลาและตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลทางการเงิน ทำให้ปฏิบัติอย่างระมัดระวัง และนำไปเป็นข้อเสนอแนะในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน หลักการจัดทำนำเสนอรายงานทางการเงินให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้กำกับดูแลตรวจสอบ ผู้บริหารระดับสูง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพิ่มความน่าเชื่อถือของรายงานทางการเงินที่จะเสนอต่อสาธารณะชนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านความรู้ความสามารถของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบกที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านความรู้ความสามารถของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบกที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านความรู้ความสามารถของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบกที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินด้านความทันเวลา

4. เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านความรู้ความสามารถของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบกที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินด้านความสามารถเข้าใจได้

### กรอบแนวคิดในการทำวิจัย



### สมมติฐานการศึกษา

**สมมติฐานที่ 1** ความรู้ความสามารถของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบก ส่งผลต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

**สมมติฐานที่ 2** ความรู้ความสามารถของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบก ส่งผลต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้

**สมมติฐานที่ 3** ความรู้ความสามารถของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบก ส่งผลต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินด้านความทันเวลา

**สมมติฐานที่ 4** ความรู้ความสามารถของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบก ส่งผลต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินด้านความสามารถเข้าใจได้

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรคือ ข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบก
2. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นเวลา 30 วัน นับตั้งแต่ 1 กรกฎาคม – 31 กรกฎาคม 2562

### ทบทวนวรรณกรรม

กษราภรณ์ แฉ่นแก้ว (2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นมืออาชีพของนักบัญชีกับคุณภาพรายงานทางการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตตะวันออกเฉียงเหนือ การศึกษาพบว่านักบัญชีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 31-40ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และประสบการณ์ในการทำงานด้านบัญชีนั้นมากกว่า 9 ปี ตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการฝ่ายบัญชีและนักธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียนและระยะเวลาดำเนินงาน ที่มีจำนวนพนักงานต่างกัน ซึ่งมีความคิดเห็นในการเป็นมืออาชีพทางด้านการเรียนรู้อย่างเฉลี่ยฉลาด ในด้านเทคนิคการปฏิบัติหน้าที่ ด้านบุคคลและด้านสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสารในด้านองค์กร การบริหารจัดการที่ต่างกัน ทำให้ความสอดคล้องเกี่ยวกับการมีคุณภาพข้อมูลทางการเงินต่างกัน ในด้านความเข้าใจได้

ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ความเชื่อถือได้ และการเปรียบเทียบกันได้ สรุปความเป็นมืออาชีพของนักบัญชีมีความสำคัญกับการจัดทำรายงานทางการเงินให้เกิดคุณภาพ ซึ่งผู้บริหารควรที่จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานโดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อในระดับที่สูงยิ่งขึ้นหรือมีการจัดอบรมเพิ่มเติมความรู้

กัลย์ธีรา สุทธิญาณวิมล (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพงบการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในมุมมองของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตภาคเหนือ ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมีคุณภาพปานกลางซึ่งคุณภาพของงบการเงินนั้นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ คุณภาพด้านความเข้าใจได้ รองลงมา เป็นคุณภาพด้านความเชื่อถือได้ และคุณภาพด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ซึ่งเมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อคุณภาพด้านความเข้าใจได้ จะได้แก่ ระดับความรู้ของผู้ประกอบการที่แตกต่างกันจึงทำให้การทำความเข้าใจในงบการเงินแตกต่างกัน คุณภาพด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจได้แก่ การนำระบบสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงานทางด้านบัญชี ซึ่งจะทำให้การทำงานสะดวก รวดเร็วขึ้น ได้ข้อมูลทันเวลาต่อการนำไปใช้ คุณภาพด้านความเชื่อถือได้ ได้แก่ ผู้ประกอบการที่มีพฤติกรรมปิดบังข้อมูลที่สำคัญนั้น ย่อมทำให้ข้อมูลในงบการเงินขาดความน่าเชื่อถือ และกิจการที่มีระบบการควบคุมภายในที่ดี จะทำให้สามารถป้องกันการเกิดข้อทุจริต และผิดพลาดในการปฏิบัติงานทำให้การจัดทำงบการเงินมีความ น่าเชื่อถือ คุณภาพด้านการเปรียบเทียบกันได้ ได้แก่ มาตรฐานการบัญชีกำหนดแนวทางในการปฏิบัติทางการบัญชี โดยใช้หลักความสม่ำเสมอทำให้งบการเงินเปรียบเทียบกันได้

พรพิศ จันทจรุภัทร (2548) ได้ศึกษาการกำกับดูแลกิจการและคุณภาพรายงานทางการเงินของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคเหนือเก็บข้อมูลจากผู้ทำบัญชีของผู้ทำบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคเหนือผลวิจัย พบว่าผู้ทำบัญชีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพรายงานทางการเงินของธุรกิจ SMEs โดยรวมอยู่ในระดับเห็น ด้วยมาก ได้แก่ ด้านความเข้าใจได้ ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านความสามารถเปรียบเทียบกันได้ จากงานวิจัยในอดีตและแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลทางการเงินที่มีประโยชน์ ดังกล่าวข้างต้น สะท้อนให้เห็นถึงการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ในด้านต่างๆต่อคุณภาพรายงานการเงิน แม้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแตกต่างกัน แต่ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าปัจจัยลักษณะเชิงคุณภาพรายงานทางการเงิน สอดคล้องกับลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลทางการเงินที่มีประโยชน์ของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสำรวจลักษณะของรายงานการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกรอบที่ได้จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยในอดีต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเครื่องมือการวัดคุณภาพรายงานการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

ดารณี เอื้อชนะจิต (2550) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของคุณภาพข้อมูลทางบัญชี และลักษณะองค์กรธุรกิจที่มีต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจของผู้บริหารในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สรุปผลการวิจัยพบว่าลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลทางการเงิน คือคุณสมบัติที่ทำให้ข้อมูลทางการเงินที่อยู่ในงบการเงิน ซึ่งจะมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงิน ตามลักษณะเชิงคุณภาพหลักของงบการเงิน และมีทั้งหมด 4 ประการ ได้แก่ความเข้าใจได้ ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ความเชื่อถือได้ และการเปรียบเทียบกันได้

ณัฐวุฒิ ตันติเศรษฐ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงบการเงินและประสิทธิผลในการตัดสินใจของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยผลจากการศึกษาพบว่าคุณภาพงบการเงินรายด้าน ได้แก่ ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ความทันต่อเวลา และการเปรียบเทียบกันได้มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ

ประสิทธิผลในการตัดสินใจ และพบว่าการพัฒนาศักยภาพความเป็นมืออาชีพของพนักงานบัญชี และการพัฒนาระบบสารสนเทศทางบัญชีส่งผลดีต่อการจัดหางบการเงินให้มีคุณภาพ

จุฑามาศ นามวงศ์ (2555) พบว่า ปัจจุบันระบบสารสนเทศมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานก็จะช่วยให้สามารถได้ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจที่รวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ช่วยลดความไม่แน่นอนให้แก่ผู้ใช้ สามารถทำให้คาดการณ์สิ่งต่างๆ ในอนาคตได้อย่างถูกต้อง ระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพควรมีลักษณะสำคัญคือเกี่ยวข้องกับ การตัดสินใจ มีความถูกต้องเชื่อถือได้ มีความสมบูรณ์ครบถ้วน ทันต่อเวลา สามารถแสดงข้อมูลเป็นจำนวนได้ สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ทำให้ผู้ใช้มีความเข้าใจในการทำงานและสามารถเปรียบเทียบกันได้

พรทิพย์ ภูถิถิถัน (2555) ทำการศึกษาผลกระทบของการควบคุมภายในระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลมาจากหัวหน้าฝ่ายบัญชีสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมาจำนวน 170 คน ซึ่งใช้เครื่องมือแบบสอบถามโดยสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลโดย F-Test การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า การควบคุมภายในของระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ ด้านการรักษาความปลอดภัยที่มีความสัมพันธ์หรือผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงินในด้านความเข้าใจได้ ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจหรือด้านความเชื่อถือได้การควบคุมภายในระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ในด้านประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลของระบบงานมีความสัมพันธ์ในผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านความเข้าใจได้ ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ หรือการควบคุมภายในระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ในด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่มีความสัมพันธ์หรือผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงินในด้านความเข้าใจได้ และด้านความเชื่อถือได้ และด้านเปรียบเทียบกันได้

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการสำนักงานกรมการเงินและบัญชี ของกรมการเงินทหารบก โดยการศึกษาครั้งนี้จะทำการเก็บข้อมูลแบบครบถ้วนทั้งหมด 258 คน (แผนกกำลังพล กรมการเงินทหารบก : 2562)

### 2. ขั้นตอนการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยได้สร้างขึ้น ตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานด้านบัญชี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบกที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงิน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ประกอบด้วย ทักษะความรู้ทางการเงินและบัญชีที่เกี่ยวข้อง จำนวน 4 ข้อ ทักษะความรู้ในองค์กร จำนวน 4 ข้อ ทักษะความรู้ในการใช้เทคโนโลยี จำนวน 4 ข้อ ทักษะการเชิงปฏิบัติและหน้าที่ จำนวน 4 ข้อ รวมทั้งสิ้น 16 ข้อ



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูลทางการเงิน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ประกอบด้วย ความเกี่ยวข้องกับตลาดเงินจำนวน 4 ข้อ ความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้จำนวน 3 ข้อ ความทันเวลาจำนวน 1 ข้อ ความสามารถเข้าใจได้จำนวน 2 ข้อ รวมทั้งสิ้น 10 ข้อ

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำแบบสอบถามไปแจกกลุ่มประชากรคือข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบกที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงิน

2. นำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์กลับมาเพื่อดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลในขั้นตอนต่อไป

3. ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ การทดสอบค่าความทนทาน (Tolerance) และค่า VIF (Variance inflation factors) ค่า Tolerance และ VIF พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร ได้แก่ ทักษะความรู้ทางการบัญชีการเงินและความรู้ที่เกี่ยวข้อง ความรู้ทางองค์กร ทักษะความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่ มีค่า Tolerance ต่ำสุดเท่ากับ 0.185 ซึ่งเกณฑ์ขั้นต่ำที่ต้องมากกว่า 0.1 และค่า VIF มีค่าสูงสุดเท่ากับ 4.027 ซึ่งน้อยกว่า 10 ตามเกณฑ์ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร ไม่มีความสัมพันธ์กัน และมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis)

#### ขั้นตอนและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS โดยการแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นการใช้สถิติพื้นฐานเพื่ออธิบายลักษณะโดยทั่วไป ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ตอนที่ 2 และ 3 ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลความเห็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถและคุณภาพข้อมูลทางการเงินของและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบก เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ และวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นด้วยสถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และมีกรตรวจวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยแบ่งเกณฑ์ได้ดังนี้

โดยลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนน 4 หมายถึง	เห็นด้วยมาก
คะแนน 3 หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
คะแนน 1 หมายถึง	ไม่เห็นด้วย

สามารถแบ่งความหมายตามระดับของค่าคะแนนดังเกณฑ์ต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	เห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	ไม่เห็นด้วย

ตอนที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถและคุณภาพรายงานการเงินของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบก โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณใช้การบรรยายโดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) มีชนิดของสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์แต่ละข้อแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ 1) ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือค่าจำนวน และค่าร้อยละ 2) การวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปร ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ 3) การทดสอบสมมติฐานการวิจัย สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

#### ผลการวิจัย

##### ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ความรู้ความสามารถของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบก ส่งผลต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

ตัวแปร	Standardized Coefficients	t- value	Sig.
1. ด้านทักษะความรู้ทางการบัญชีการเงิน และความรู้ที่เกี่ยวข้อง	.070	1.205	.229
2. ด้านความรู้ในองค์กร	.263	4.048	.000*
3. ด้านทักษะความรู้ในการใช้เทคโนโลยี	.265	4.412	.000*
4. ด้านทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่	.207	3.335	.001*

หมายเหตุ : n=258,  $R^2=0.728$ ,  $F=168.935$ ,  $Sig=0.000$  \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านความรู้ในองค์กร ด้านทักษะความรู้ในการใช้เทคโนโลยี และด้านทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบกที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงิน ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

สมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้ความสามารถของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบก  
ส่งผลต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงิน ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้

ตัวแปร	Standardized Coefficients	t- value	Sig.
1. ด้านทักษะความรู้ทางการบัญชีการเงิน และความรู้ที่เกี่ยวข้อง	.029	.372	.710
2. ด้านความรู้ในองค์กร	.128	1.494	.137
3. ด้านทักษะความรู้ในการใช้เทคโนโลยี	.225	2.844	.005*
4. ด้านทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและ หน้าที่	.286	3.488	.001*

หมายเหตุ :  $n=258$ ,  $R^2=0.503$ ,  $F=64.070$ ,  $Sig=0.000$  \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านทักษะความรู้ในการใช้เทคโนโลยี และด้านทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบกที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงิน ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้

สมมติฐานข้อที่ 3 ความรู้ความสามารถของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบก  
ส่งผลต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงิน ด้านความทันเวลา

ตัวแปร	Standardized Coefficients	t- value	Sig.
1. ด้านทักษะความรู้ทางการบัญชีการเงิน และความรู้ที่เกี่ยวข้อง	.001	.008	.994
2. ด้านความรู้ในองค์กร	.158	1.671	.096
3. ด้านทักษะความรู้ในการใช้เทคโนโลยี	.217	2.479	.014*
4. ด้านทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและ หน้าที่	.181	1.998	.047*

หมายเหตุ :  $n=258$ ,  $R^2=0.374$ ,  $F=37.827$ ,  $Sig=0.000$  \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านทักษะความรู้ในการใช้เทคโนโลยี และด้านทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบกที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงิน ด้านความทันเวลา

สมมติฐานข้อที่ 4 ความรู้ความสามารถของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบก ส่งผลต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงิน ด้านความสามารถเข้าใจได้

ตัวแปร	Standardized Coefficients	t- value	Sig.
1. ด้านทักษะความรู้ทางการบัญชีการเงิน และความรู้ที่เกี่ยวข้อง	-.105	-.996	.320
2. ด้านความรู้ในองค์กร	.345	2.941	.004*
3. ด้านทักษะความรู้ในการใช้เทคโนโลยี	.164	1.505	.134
4. ด้านทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่	.152	1.353	.177

หมายเหตุ :  $n=258$ ,  $R^2=0.300$ ,  $F=27.112$ ,  $Sig=0.000$  \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านความรู้ในองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบกที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงิน ด้านความสามารถเข้าใจได้

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบกที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินซึ่งผู้วิจัยได้อภิปรายผลการศึกษาไว้ดังนี้

1. ความรู้ความสามารถของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบกมีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูลทางการเงินด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ในมิติด้านความรู้ในองค์กร ด้านทักษะความรู้ในการใช้เทคโนโลยี ด้านทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่ โดยได้รับการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศศิธร ภูศรีฤทธิ์ (2556) พบว่าทักษะในด้านกระบวนการการทำงาน ด้านกระบวนการคิดมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าทักษะในการปฏิบัติงานด้านการจัดการมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพรายงานทางการเงิน

2. ความรู้ความสามารถของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบกมีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูลทางการเงินด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ในมิติด้านทักษะความรู้ในการใช้เทคโนโลยี ด้านทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่ โดยได้รับการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณัฐวุฒิ ตันติเศรษฐ (2558) ซึ่งพบว่าความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงินโดยรวม และรายด้านได้แก่ ด้านทันต่อเวลา และด้านการเปรียบเทียบกันได้และด้านเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ กล่าวคือ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าทักษะในการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพรายงานทางการเงิน

3. ความรู้ความสามารถของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบกมีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูลทางการเงินด้านความทันเวลา ในมิติด้านทักษะความรู้ในการใช้เทคโนโลยี ด้านทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่ โดยได้รับการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี, 2548) ได้สรุปไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานควรมีบทบาทสนับสนุนให้ความร่วมมือในการออกแบบระบบสารสนเทศทางการบัญชี โดยการให้ข้อมูลดูแลระบบเพื่อให้ระบบสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ปฏิบัติงานต้องมีความเข้าใจในลักษณะหน่วยงานและระบบบัญชี เพื่อนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานของตน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จุฑามาศ นามวงศ์ (2555) พบว่า ปัจจุบันระบบสารสนเทศมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานก็จะช่วยให้สามารถได้ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจที่รวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ช่วยลดความไม่แน่นอนให้แก่ผู้ใช้ สามารถทำให้คาดการณ์สิ่งต่างๆ ในอนาคตได้อย่างถูกต้อง ระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพควรมีลักษณะสำคัญคือเกี่ยวข้องกับตัดสินใจ มีความถูกต้องเชื่อถือได้ มีความสมบูรณ์ครบถ้วน ทันต่อเวลา สามารถแสดงข้อมูลเป็นจำนวนได้ สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ทำให้ผู้ใช้มีความเข้าใจในการใช้งานและสามารถเปรียบเทียบกันได้

4. ความรู้ความสามารถของข้าราชการและพนักงานการเงินและบัญชีกรมการเงินทหารบกมีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูลทางการเงินด้านความสามารถเข้าใจได้ ในมิติด้านความรู้ในองค์กร โดยได้รับการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ดารณี เอื้อชนะจิต (2550) ซึ่งพบว่า ลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลทางการเงิน คือคุณสมบัติที่ทำให้ข้อมูลทางการเงินในงบการเงิน มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงิน ตามลักษณะเชิงคุณภาพหลักของงบการเงิน มีทั้งหมด 4 ประการ คือ ความเข้าใจได้ ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ความเชื่อถือได้ และการเปรียบเทียบกันได้ และ (มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี, 2548) ได้สรุปไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานควรมีความรู้เกี่ยวกับองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ เพื่อให้เข้าใจสภาพแวดล้อมลักษณะการดำเนินงาน และการบริหารจัดการภายในองค์กร เพื่อการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1.1 จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าด้านความรู้ในองค์กร ด้านทักษะความรู้ในการใช้เทคโนโลยี และด้านทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ดังนั้นผู้วิจัยจึงแนะนำให้องค์กรเน้นการจัดอบรมความรู้ภายในองค์กรให้เป็นระบบเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้ได้จริงและต่อเนื่อง เน้นการให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีและควรจัดอบรมเพิ่มเติมเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานก่อนออกปฏิบัติงานจริง

1.2 จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าด้านทักษะความรู้ในการใช้เทคโนโลยีและด้านทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงแนะนำให้องค์กรเน้นการให้ความรู้ด้านเทคโนโลยี และฝึกปฏิบัติให้แก่พนักงาน

1.3 จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าด้านทักษะความรู้ในการใช้เทคโนโลยีและด้านทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินด้านความทันเวลา ดังนั้นผู้วิจัยจึงแนะนำให้จัดฝึกอบรม

เพิ่มพูนสมรรถภาพและประสิทธิภาพทางด้านความรู้ด้านเทคโนโลยีและทักษะคติให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมไปใช้กับการปฏิบัติงานได้จริงและมีประสิทธิภาพ

1.4 จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าด้านความรู้ในองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงิน ด้านความสามารถเข้าใจได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงแนะนำว่าควรจัดให้มีการฝึกอบรม ปฐมนิเทศ ส่งไปดูงานต่างประเทศร่วมสัมมนาทั้งในและนอกสถานที่ ฯลฯ เพื่อบุคลากรนั้นๆ จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และมุ่งไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาในช่วงเวลาอื่น เนื่องจากอาจมีปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อข้อมูลที่ทำผลการศึกษานั้นเปลี่ยนแปลงไป

2.2 ควรทำการศึกษาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงิน เช่น การพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้กรอบแนวความคิดนี้กับ หน่วยราชการการเงินและบัญชีอื่นในกองทัพบก อาทิเช่น สำนักงานการเงินและบัญชีระดับกองทัพอากาศ สำนักงานการเงินและบัญชีระดับกองพัน เป็นต้น

### บรรณานุกรม

- จุฑามาศ นามวงศ์. (2555). การวัดระดับความสุขของประชากรในชุมชนทิพย์เนตร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ (เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐวุฒิ ตันติเศรษฐ. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงบการเงินและประสิทธิภาพในการตัดสินใจของ **บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย**. วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ ปีที่ 6.
- ดารณี เอื้อชนะจิต. (2550). ผลกระทบของคุณภาพข้อมูลทางบัญชี และลักษณะองค์กรธุรกิจ ที่มีต่อ **ประสิทธิภาพการตัดสินใจของผู้บริหารในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม** (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ดลฤดี ใต้เวชศาสตร์. (2560). **ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การรายงานทางการเงินบัญชีและผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย**. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2548. สืบค้นเมื่อ 29 กรกฎาคม 2562, จากเว็บไซต์: [http://eservice.fap.or.th/files/annual\\_report/annual-report-2548-2549.pdf](http://eservice.fap.or.th/files/annual_report/annual-report-2548-2549.pdf).
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2531). “การปรับปรุงงานตอนคุณภาพชีวิตการทำงาน” จุลสารพัฒนาคุณภาพข้าราชการพลเรือน.
- ศศิธร ภูศรีฤทธิ์. 2556. ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบัญชียมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

การพัฒนาแบบแผนการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย

### The Development of Learning Model on Self-Defense via m-Learning with Active Learning for Correctional Officers of Sawankhalok Prison in Sukhothai Province

ผู้วิจัย

นิภาพร สอนสุด

สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ภาสกร เรืองรอง

สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสร้างและหาประสิทธิภาพของรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกจังหวัดสุโขทัย 2) เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์หลังการทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกจังหวัดสุโขทัย 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัยที่มีต่อการจัดรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อหาประสิทธิภาพของรูปแบบเป็นแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนผ่านการเรียนรู้ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ จำนวน 15 คน โดยวิธีเลือกแบบเจาะจง, เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในส่วนของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ เป็นแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและการฝึกปฏิบัติจริง เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ของเรือนจำอำเภอสวรรคโลก จำนวน 60 คน โดยวิธีเลือกแบบเจาะจง, เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่มีต่อการจัดรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning เป็นแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลก จำนวน 60 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test

ผลการวิจัย พบว่า 1) การหาประสิทธิภาพของรูปแบบการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัยมีประสิทธิภาพ ( $E_1/ E_2$ ) ของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเล็ก 80.00/82.00 และของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มใหญ่เท่ากับ 84.60/82.50 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ 80/80, 2) ผลการศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนของเจ้าหน้าที่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยหลังเรียนมีค่าเฉลี่ยของผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น และ 3) ผลการประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกที่มีต่อรูปแบบ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ : การเรียนรู้แบบเคลื่อนที่ การเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง ความรู้ความสามารถด้านการป้องกันตัว

## Abstract

The objective of this research is 1.) to create and find the effectiveness of the learning model of self-defense via the m-Learning model with active Learning for correctional officers in Sawankhalok Prison, Sukhothai Province 2) to study the post-test achievement of the learning model of self-defense via the m-Learning model with active Learning for correctional officers in Sawankhalok Prison, Sukhothai Province 3) to evaluate the satisfaction of Sawankhalok prison's staff in Sukhothai province of the learning model of self-defense via the m-Learning model with active Learning for correctional officers in Sawankhalok Prison, Sukhothai Province. The instrument used in the research to find the effectiveness of the model was a learning achievement test through learning using the m-Learning model with Active Learning, collected from a sample of 15 correctional officers by the purposive sampling, The research instruments were learning achievement. It is a test for learning achievement and practical training. Collected from a sample of 60 officers from Sawankhalok prison by the purposive sampling, research instruments to evaluate the satisfaction of correctional officers on the format of fighting learning. The m-Learning model with active Learning is a questionnaire evaluate satisfaction with the m-Learning model. Data were collected from 60 samples from Sawankhalok prison's staff. The statistics used in this study were mean, standard deviation and t-test.

The results of the research are as follows: 1) Finding the effectiveness of the learning management model of self-defense with m-Learning with Active Learning for prison staff in Sawankhalok District. Sukhothai province has an efficiency (E1 / E2) of small sample group 80.00 / 82.00 and of large group sample equal to 84.60 / 82.50 which meets the specified criteria is 80/80, 2). There were statistically significant differences between the students' and post-learning of the officers. according to the criteria is 80/80, 2). The learning achievement scores before and after learning of sample are significantly different. Statistical significance After learning, the mean scores of achievement increased and 3) satisfaction of the Sawankhalok Prison's staff on the overall image were satisfied at the highest level.

**Keyword : m-Learning, Active-Learning, Knowledge and ability of self-defense**

## บทนำ

ในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการสื่อสารมี การพัฒนาอย่างรวดเร็ว จะเห็นว่าวิถีการดำเนินชีวิตของผู้คนได้นำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยเข้ามาเป็น ปัจจัยสำคัญในการใช้ชีวิตในทุกๆ ด้าน โดย รัชชานันท์ ศรีวิวัฒน์ชัย (2561) กล่าวว่า สังคมไทยกำลังเปลี่ยนผ่านจาก โลกอะนาล็อกมาสู่โลกดิจิทัลอย่างเต็มตัว โดยสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) หรือ ETDA (เอ็ตด้า) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดีอี) เผยพฤติกรรมคนไทย วิถีชีวิตทั้งการดู หนังสื ฟังเพลง การช้อปปิ้ง การอ่านหนังสือ การท่องเที่ยว เริ่มเปลี่ยนจากช่องออฟไลน์มาสู่ช่องออนไลน์มากยิ่งขึ้น สถิติคนไทยนิยมใช้โซเชียลมีเดีย อาทิ Facebook, Instagram, Twitter และ Pantip สูงถึง 3 ชม. 30 นาทีต่อวัน ขณะที่การรับชมวิดีโอสตรีมมิ่ง เช่น Youtube หรือ Line TV มีชั่วโมงการใช้งานเฉลี่ยอยู่ที่ 2 ชม. 35 นาทีต่อวัน ส่วนการใช้แอปพลิเคชันเพื่อพูดคุย เช่น Messenger และ Line เฉลี่ยอยู่ที่ 2 ชม. ต่อวัน การเล่นเกมออนไลน์อยู่ที่ 1 ชม.51 นาทีต่อวัน และการอ่านบทความหรือหนังสือทางออนไลน์อยู่ที่ 1 ชม.31 นาทีต่อวัน (ETDA,2018)



ส่งผลให้แวดวงด้านการศึกษาจึงได้มีการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในกระบวนการเรียนรู้ด้วยรูปแบบออนไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากขึ้น เช่น e-Learning ต่อมาเมื่ออุปกรณ์เทคโนโลยีการสื่อสารแบบพกพามีความเจริญก้าวหน้าจึงมีการพัฒนาการเรียนรู้อีกเป็นรูปแบบ m-learning เพิ่มมากขึ้น จะเห็นว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบทางการศึกษาเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ยังแพร่หลายไปสู่แวดวงการทำงาน ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนก็มีความตื่นตัวและสนใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการพัฒนาด้านการฝึกอบรมแก่บุคลากรในองค์กรด้วยรูปแบบการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยเช่นกัน และเมื่ออุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาเป็นแบบพกพามากขึ้น เช่น โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต สมาร์ทโฟน เป็นต้น จึงมีการพัฒนาการเรียนรู้อีกและการฝึกอบรมเป็นแบบ m-Learning (Mobile Learning) มากขึ้นตามไปด้วย

หลายองค์กรได้ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศในการนำมาปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรด้วยรูปแบบ m-Learning กันอย่างแพร่หลาย ทั้งนี้เพราะทุกองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการฝึกอบรมพนักงานเป็นเรื่องสำคัญอันดับแรกของการบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ตามที่ ประไพทิพย์ (2560) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างยั่งยืนต้องอาศัยการพัฒนาและการฝึกอบรมเพื่อเป็นกุญแจนำไปสู่ความสำเร็จ การฝึกอบรมนำมาซึ่งความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ หรือ ทักษะที่ดีที่ส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่หน่วยงานหรือองค์กรกำหนด เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดระยะทางและปัญหาสภาพทางภูมิศาสตร์ ทำให้วงจรการทำงานต่างๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น (ยีน ภู่วรรณ และสมชาย นำประเสริฐชัย , 2546) สอดคล้องกับ สุชาติ (2546) ได้กล่าวว่า โลกของการฝึกอบรมและการเรียนรู้ของคนในปัจจุบันกำลังเปลี่ยนไป การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรยุคใหม่ การฝึกอบรมด้วยวิธีการจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียนเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอต่อความต้องการต้องแสวงหาวิธีใหม่ๆ เพื่อช่วยให้ผู้คนในหน่วยงานเกิดการเรียนรู้อย่างรวดเร็ว และตรงกับความต้องการมากที่สุด ประกอบกับโลกปัจจุบันเป็นโลกแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเป็นโอกาสที่จะพัฒนางานการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพได้ โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาผสมผสานกับการเรียนรู้ของบุคคล เปิดโอกาสให้ทุกคนมีโอกาสเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว และต่อเนื่องตลอดชีวิตภายใต้การบริหารจัดการที่เหมาะสม ประหยัด และรวดเร็ว

กรมราชทัณฑ์เป็นอีกองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญกับการฝึกอบรมเจ้าพนักงานเรือนจำเป็นอย่างมาก โดยกำหนดเป็นข้อกฎหมายตาม พ.ร.บ.ราชทัณฑ์ 2560 มาตรา ๑๘ “ให้กรมราชทัณฑ์จัดให้เจ้าพนักงานเรือนจำเข้ารับการฝึกอบรมก่อนเข้าปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้มีการประเมินและพัฒนาความรู้ ความสามารถ และสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ รวมไปถึง การจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและความเชี่ยวชาญ ทั้งนี้ ตามหลักสูตรการฝึกอบรมที่ได้รับความเห็นชอบ จากคณะกรรมการ” แต่ด้วยลักษณะงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่มีภารกิจในการควบคุมผู้ต้องขังตามคำพิพากษาของศาล ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับของกรมราชทัณฑ์มิให้ใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีและการสื่อสารใดๆ ขณะปฏิบัติหน้าที่ได้ นับว่าเป็นอุปสรรคในแง่ของการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารตลอดจนความรู้จากภายนอกซึ่งมีความเคลื่อนไหวตลอดเวลา แต่ด้วยหน้าที่ความรับผิดชอบจึงไม่สามารถปฏิเสธข้อจำกัดต่างๆ เหล่านี้ได้ ยิ่งในปัจจุบันมีจำนวนนักโทษเพิ่มสูงขึ้น จนเกิดภาวะ ผู้ต้องขังล้นเรือนจำ ขณะที่จำนวนเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ ต้องประสบปัญหาการขาดแคลนอัตรากำลัง โดยอัตราส่วนในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ต่อนักโทษของไทยพุ่งสูงไปถึง 1 ต่อ 100 หมายถึงผู้คุม 1 คน ต้องดูแลนักโทษ 100 คน ขณะที่ตามมาตรฐานสากล ควรมีอัตราส่วนอยู่ที่ 1 ต่อ 5 แต่

(รายการล่าความจริง, 2560) ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานราชทัณฑ์ยังต้องตรากตรำ ทำให้เวลาส่วนตัวมีอย่างจำกัด รวมทั้งเวลาในการพัฒนาตนเองก็มีอย่างจำกัดเช่นกัน

จากปัญหาดังกล่าว ส่งผลต่อสัดส่วนระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ต้องขังสูงมากเกินกว่าสัดส่วนที่มาตรฐานสากลกำหนด จนภาวะความเสี่ยงที่เจ้าหน้าที่จะเกิดอันตรายจากโอกาสที่จะถูกทำร้ายจากผู้ต้องขังที่ต้องการแหกหักหลบหนี หรือเรียกร้องสิทธิต่างๆ หรือก่อการจลาจลจึงมีสูงอย่างน่าเป็นห่วง จะเห็นว่าอาชีพเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เป็นอาชีพที่ต้องปฏิบัติงานภายใต้ความเสี่ยงอันตราย ตลอดมากรมราชทัณฑ์ก็ได้ให้ความสำคัญในเรื่องนี้ และมีนโยบายให้เรือนจำ/ทัณฑสถานดำเนินการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะการป้องกันตัวในเบื้องต้น โดยจัดฝึกอบรมวิชาป้องกันตัวขั้นพื้นฐานซึ่งสอดแทรกลงในหลักสูตรต่างๆ เช่น หลักสูตรแรกรับสำหรับเจ้าหน้าที่บรรจุนิว หรือหลักสูตรพิเศษสำหรับเจ้าหน้าที่ที่เตรียมเลื่อนระดับเป็นผู้บริหารต่อไป ซึ่งอย่างน้อยก็เป็นการสร้างความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ฝึกควบคุมสติ และรู้จักแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี แต่อย่างไรก็ตาม ด้วยงบประมาณในการจัดอบรมที่มีอยู่อย่างจำกัด ตลอดจนปัญหาการขาดแคลนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ซึ่งเรือนจำ/ทัณฑสถานเป็นการปฏิบัติภารกิจตลอด 24 ชั่วโมง จึงไม่สามารถส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมหลักสูตรดังกล่าวในคราวเดียวกันจำนวนมากได้ จะเห็นว่าหากเจ้าหน้าที่มีโอกาสได้รับการเรียนรู้หรือทบทวนบทเรียน สามารถฝึกฝนด้วยตนเองได้เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อมิให้เกิดการหลงลืม และทำให้เกิดการตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา ก็เกิดประโยชน์ต่อตัวเจ้าหน้าที่เองและต่อองค์กรด้วย ซึ่งการลงมือฝึกปฏิบัติจริง เป็นไปตามแนวคิดการจัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning ซึ่งมีมีประโยชน์ ดังนี้

1. พัฒนาการมีส่วนร่วมของผู้เรียนให้คิดและทำตลอดจนพัฒนาความคิดและทักษะ,
2. มีการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อการพัฒนาของผู้เรียน,
3. ให้ความสำคัญกับความแตกต่างของผู้เรียน,
4. เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้คิด และพูดในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการเรียนและได้ฝึกปฏิบัติจริง เป็นต้น (จิตตมรงค์ เอี่ยมสำอางค์, 2015)

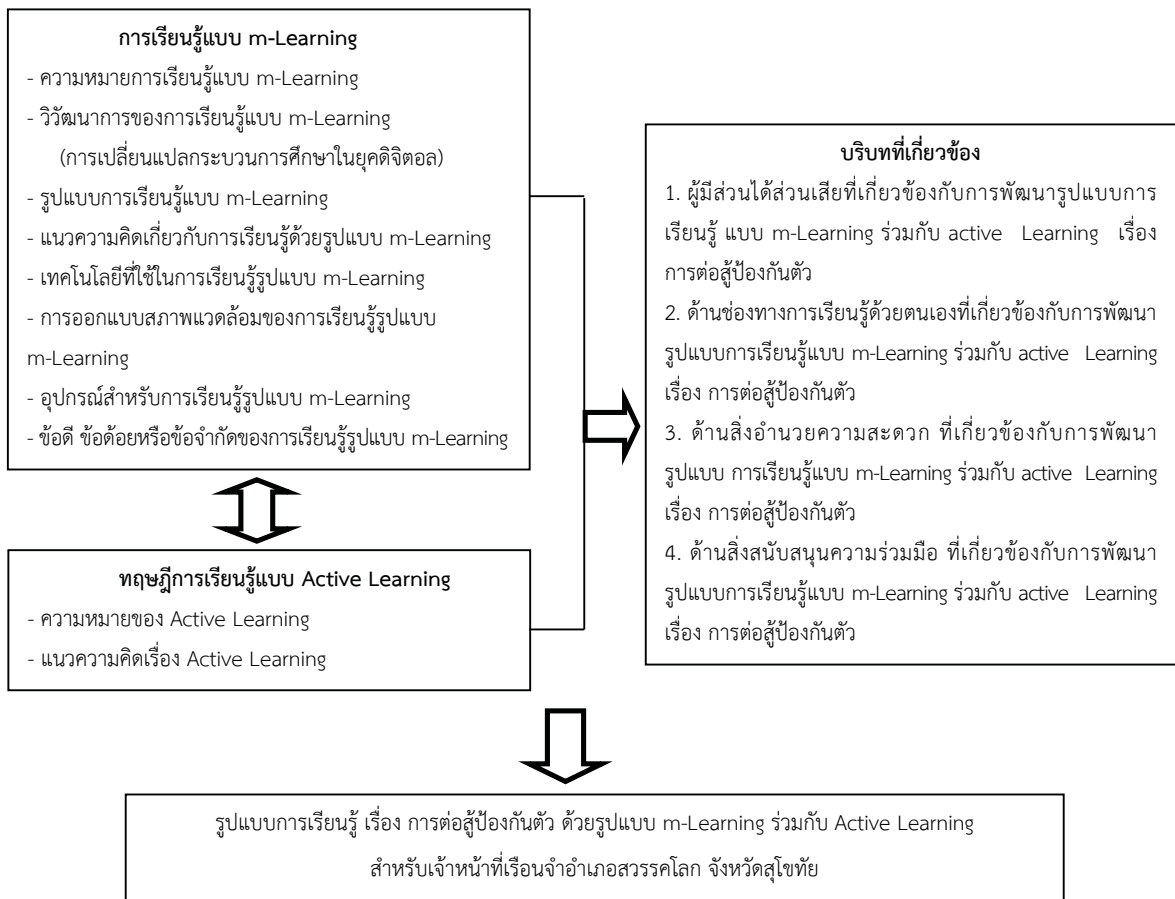
ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะนำเทคโนโลยีและการสื่อสารการศึกษามาพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ เรื่องการต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดสุโขทัย มาพัฒนาให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำสุวรรณภูมิ ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสศึกษาและทบทวนบทเรียนด้วยตนเอง สามารถเข้าถึงความรู้เรื่องวิธีการป้องกันตัวที่ถูกต้องผ่านเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น สมาร์ทโฟน หรือ แท็บเล็ต เป็นต้น ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมได้ทุกที่ ทุกเวลา ตามความต้องการของผู้เรียนร่วมกับการเรียนรู้แบบ Active Learning คือ เจ้าหน้าที่สามารถลงมือฝึกปฏิบัติจริงและทบทวนแสดงท่าทางการป้องกันตัวได้อย่างถูกต้องแม่นยำ เป็นการสนับสนุนภารกิจด้านการพัฒนาบุคลากรในงานราชทัณฑ์และสามารถต่อยอดการพัฒนากระบวนการเรียนรู้/ฝึกอบรมในหลักสูตรอื่นๆ ต่อไปได้

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างและหาประสิทธิภาพของรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย
2. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์หลังการทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย

## กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง “การพัฒนา รูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการพัฒนา รูปแบบการเรียนรู้การสอนด้วย m-Learning (ประไพพิศ เกษพานิช, 2551, วรพรรณ กิรานนท์, ปรุณิต นัจนฤตย์ และ นิรมล ศุภอักษร, 2549 , ชมเกียรติ เขมานันท์, 2554, สมใจ สีดาจันทร์, 2559 , สุจิตรา บุญเกิด, 2553) และนำมาสังเคราะห์สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อให้ได้ทราบคำตอบตามแนวทางที่กำหนดไว้ ดังนี้



## วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอสวรรคโลก จำนวน 60 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ครั้งเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอสวรรคโลก จำนวน 60 คน โดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) มีจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา รูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัวด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย ดังนั้น เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของการวิจัย กระบวนการวิจัยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ตามรูปแบบการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** สร้างและหาประสิทธิภาพของรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัวด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกจังหวัดสุโขทัย ในขั้นตอนนี้ แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1.1** การสร้างรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกจังหวัดสุโขทัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยศึกษาตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัวด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกจังหวัดสุโขทัยและ ประสิทธิภาพของรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกจังหวัดสุโขทัย

2. นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยมาจัดกลุ่มประเด็นสาระ โดยการสร้างและสรุปอุปนัย (Analytic Induction) เพื่อให้ได้ร่างรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกจังหวัดสุโขทัย

3. นำร่างรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกจังหวัดสุโขทัยที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกจังหวัดสุโขทัยให้มีความถูกต้องสมบูรณ์

4. นำร่างรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกจังหวัดสุโขทัยที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน แบ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา/เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา หลักสูตร จำนวน 2 ท่าน ตรวจสอบความเหมาะสมของเงื่อนไขรายละเอียดของรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกจังหวัดสุโขทัย จากนั้นนำข้อเสนอที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขร่างรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกจังหวัดสุโขทัย ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์พร้อมที่จะนำไปทดลองใช้

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมในขั้นตอนนี้ ได้แก่ แบบสอบถามความเหมาะสมของเงื่อนไขรายละเอียดของรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสุวรรณครโลกจังหวัดสุโขทัยสำหรับผู้เชี่ยวชาญ

### การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาตำรา เอกสารที่เกี่ยวข้องกับวิธีการสร้างเครื่องมือ รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสุวรรณครโลกจังหวัดสุโขทัย เพื่อเป็นกรอบในการกำหนดประเด็นคำถามในแบบสอบถาม
2. เขียนข้อคำถามในสอดคล้องกับประเด็นคำถามในแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความเหมาะสมและครอบคลุมเนื้อหา จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีความเหมาะสมต่อการนำไปใช้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยประสานผู้เชี่ยวชาญเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการทำวิจัย
2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามถึงผู้เชี่ยวชาญด้วยตนเองด้วย Google form ทางไลน์แอฟพลิเคชัน
3. ทำการวิเคราะห์ข้อมูล
4. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์แบบสอบถามมาทำการสังเคราะห์เนื้อหา (Content Synthesis) เพื่อให้ได้ร่างรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสุวรรณครโลกจังหวัดสุโขทัย

2. ความเหมาะสมของเงื่อนไขรายละเอียดของรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสุวรรณครโลกจังหวัดสุโขทัยสำหรับผู้เชี่ยวชาญ มีค่าอยู่ระหว่าง +1 ถึง -1 โดยมีเกณฑ์ในการแปลค่าดังนี้

ค่าคะแนน +1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อคำถามและรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสุวรรณครโลกจังหวัดสุโขทัยมีความเหมาะสม

ค่าคะแนน 0 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าข้อคำถามและรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสุวรรณครโลกจังหวัดสุโขทัยมีความเหมาะสม

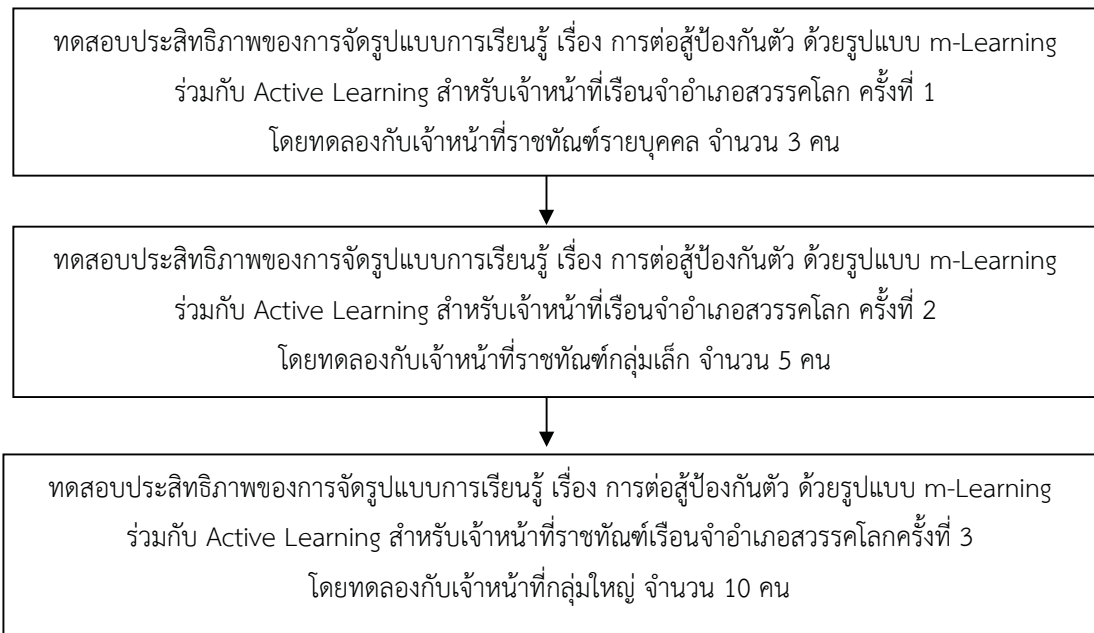
ค่าคะแนน -1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อคำถามและรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสุวรรณครโลกจังหวัดสุโขทัยไม่มีความเหมาะสม

**ขั้นตอนที่ 1.2** หาประสิทธิภาพของการจัดการเรียนรู้ด้วยรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสุวรรณครโลกจังหวัดสุโขทัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อประสานกับเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอสวรรคโลก เพื่อขออนัดหมาย วัน เวลา สถานที่ ในการทดสอบเพื่อหาประสิทธิภาพของการจัดรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกจังหวัดสุโขทัย มีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดลองกับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกที่มีลักษณะเช่นเดียวกับกลุ่มทดลองจริง เพื่อประสิทธิภาพของการจัดรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกจังหวัดสุโขทัย จำนวน 18 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sample) ซึ่งแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ



1.1 ทำการทดลองกับเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์รายบุคคล จำนวน 3 คน เพื่อทดสอบคุณภาพเบื้องต้น โดยการสังเกต สัมภาษณ์ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขเพื่อใช้ในการทดลองขั้นต่อไป

1.2 ทำการทดลองกับเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์กลุ่มเล็ก จำนวน 5 คน ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการทดลองกับเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์รายบุคคล มาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้น แล้วนำจัดรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกจังหวัดสุโขทัยไปหาประสิทธิภาพเพิ่มปรับปรุงให้สมบูรณ์ขึ้น แล้วนำไปทดลองในขั้นต่อไป

1.3 ทำการทดลองกับเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์กลุ่มใหญ่ จำนวน 10 คน เพื่อหาประสิทธิภาพของการจัดรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกจังหวัดสุโขทัยที่สร้างขึ้น ให้ได้ตามเกณฑ์การหาประสิทธิภาพที่กำหนด 80/80 จากนั้นนำจัดรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกจังหวัดสุโขทัยไปทดลองจริงในขั้นต่อไป

แหล่งข้อมูล ในขั้นตอนนี้ได้แก่ เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ เรือนจำอำเภอสวรรคโลก จำนวน 18 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมในขั้นตอนนี้ได้แก่ แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนเรียน 5 ข้อ และหลังเรียน 5 ข้อ จำนวน 3 เรื่อง เรื่องที่ 1 ความรู้พื้นฐานการต่อสู้อะยะประชิด ก่อนเรียน จำนวน 5 ข้อ หลังเรียน 5 ข้อ เรื่องที่ 2 เรื่อง การแก้ไขสถานการณ์เมื่อถูกจี้ด้วยอาวุธปืนจากด้านหน้า ก่อนเรียน จำนวน 5 ข้อ หลังเรียน 5 ข้อ เรื่องที่ 3 การแก้ไขสถานการณ์เมื่อถูกจี้ด้วยอาวุธปืนจากด้านหลัง ก่อนเรียน จำนวน 5 ข้อ หลังเรียน 5 ข้อ เป็นแบบปรนัย จำนวน 5 ตัวเลือก

### การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาตำรา เอกสารเกี่ยวกับวิธีการสร้างเครื่องมือ รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาจัดรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกจังหวัดสุโขทัยเพื่อเป็นกรอบในการกำหนดประเด็นคำถามในแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนเรียนและหลังเรียน

2. เขียนข้อคำถามให้สอดคล้องกับประเด็นคำถามของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียน

3. นำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ ที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความถูกต้องเหมาะสมและความครบคลุมเนื้อหา จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีความเหมาะสมต่อการนำไปใช้

4. ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ท้ายบทก่อนนำไปใช้จริง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการทดสอบก่อนเรียนโดยใช้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
2. ผู้วิจัยดำเนินการทดลองเพื่อหาประสิทธิภาพของการจัดรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกจังหวัดสุโขทัย
3. ผู้วิจัยทำการทดสอบหลังเรียนโดยใช้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
4. ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล
5. ผู้วิจัยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของจัดรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกจังหวัดสุโขทัยโดย หาค่า  $E_1/E_2$

**ขั้นตอนที่ 2** เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์หลังการทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกจังหวัดสุโขทัย ในวันที่ 11 กันยายน 2562 ณ ลานกิจกรรมเรือนจำอำเภอสวรรคโลก

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาเกี่ยวกับการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกจังหวัดสุโขทัย ได้แก่ พื้นฐานการต่อสู้ระยะประชิด, การแก้ไขสถานการณ์เมื่อถูกจี้ด้วยอาวุธปืนจากด้านหน้า, การแก้ไขสถานการณ์เมื่อถูกจี้ด้วยอาวุธปืนจากด้านหลัง

2. ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล ได้แก่ เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติงานในเรือนจำอำเภอ สวรรคโลก โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 60 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกจังหวัดสุโขทัยเฉพาะทฤษฎีการเรียนรู้และจิตวิทยาการเรียนรู้, การออกแบบบทเรียน, การจัดการเรียนรู้/ฝึกอบรม, การสาธิต, การแสดงท่าทาง

### **เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล**

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมในขั้นตอนนี้ ประกอบด้วย

1. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

2. คะแนนการฝึกปฏิบัติ (สามารถแสดงการแก้ไขการถูกจี้ด้วยอาวุธปืนจากด้านหน้า และด้านหลังได้อย่างถูกต้อง)

**ขั้นตอนที่ 3** ประเมินความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกจังหวัดสุโขทัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ การเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกจังหวัดสุโขทัยด้านความเหมาะสม ความเป็นประโยชน์ และความเป็นไปได้

2. ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล ได้แก่ เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติงานในเรือนจำอำเภอสวรรคโลก โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 60 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร ได้แก่ รูปแบบการเรียน การใช้อุปกรณ์ การใช้บทเรียน

### **การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล**

1. ศึกษาตำราเอกสารเกี่ยวกับการสร้างเครื่องมือ รวบรวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. กำหนดกรอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการจัดรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกจังหวัดสุโขทัย

3. เขียนข้อคำถามให้สอดคล้องกับกรอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการจัดรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลกจังหวัดสุโขทัย

4. นำเครื่องมือไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความเหมาะสมและความครอบคลุมเนื้อหา จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีความเหมาะสมต่อการนำไปใช้

### **การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล**

1. สร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่มีต่อรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอ สวรรคโลกจังหวัดสุโขทัย ซึ่งผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่



ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่มีต่อการจัดรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสุวรรณภูมิจังหวัดสุโขทัย จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านรูปแบบการเรียนรู้, การใช้อุปกรณ์และการใช้บทเรียน การกำหนดการให้คะแนนจากแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale)

คะแนน 5	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
คะแนน 3	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะที่มีต่อการจัดรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสุวรรณภูมิจังหวัดสุโขทัยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-End Questionnaire)

1. สร้างแบบสอบถามแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยค่า IOC  
 ค่าคะแนน +1 = เมื่อแน่ใจว่าข้อความมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์  
 ค่าคะแนน 0 = เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่  
 ค่าคะแนน -1 = เมื่อแน่ใจว่าข้อความไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

จากนั้นนำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องฯ ใช้สูตรโรวินลลีและแฮมเบิลตัน (Rovinelli&Hambleton, 1977 อ้างถึงใน ประสิทธิ์ รัตนสุภา, 2559) ซึ่งมีค่าเท่ากับผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนหารด้วยจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3. นำผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญมากำหนดประเด็นข้อคำถามมากกว่า 0.5 มาเป็นประเด็นข้อคำถาม
4. สร้างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์
5. นำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูล

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้แบบสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่มีต่อการจัดรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสุวรรณภูมิจังหวัดสุโขทัย ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติงาน ณ เรือนจำอำเภอสุวรรณภูมิ จำนวน 60 คน ซึ่งได้ดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอสุวรรณภูมิ โดยวิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 60 คน
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ด้วยการอธิบายชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษา ในห้องประชุมเรือนจำอำเภอสุวรรณภูมิ และดำเนินการทำแบบสอบถามออนไลน์จาก Google Form แล้วส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างโดยทางโซเชียลมีเดีย ได้แก่ Facebook และ Application Line

3. แบบสอบถามมีการตอบกลับโดยอัตโนมัติ ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำไปดำเนินการวิเคราะห์ต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลจากแบบสอบถามหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ดังนี้

คะแนน	4.5-5.0	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน	3.5-4.49	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
คะแนน	2.50-3.49	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน	1.50-2.49	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
คะแนน	1.00-1.49	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

### ผล/สรุปการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อความเหมาะสมของเงื่อนไขรายละเอียดของรูปแบบการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย ด้านแผนปฏิบัติการกรมราชทัณฑ์ 2559-2562 มีค่าความเหมาะสมเท่ากับ 1.00 ด้านการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ M-Learning กำหนดวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้แบบเคลื่อนที่ มีค่าความเหมาะสมเท่ากับ 1.00 ด้านบริบทที่เกี่ยวข้อง มีค่าความเหมาะสมเฉลี่ย 0.88 ด้านการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ M-Learning กำหนดวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้แบบเคลื่อนที่มีค่าความเหมาะสมเท่ากับ 1.00 และด้านสื่อการเรียนการสอน มีค่าความเหมาะสมเท่ากับ 1.00

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อร่างรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอสวรรคโลก จำนวน 3 คน จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

ด้าน	$\bar{x}$	ความหมาย
ด้านแผนปฏิบัติการกรมราชทัณฑ์ พ.ศ.2562	1.00	เห็นด้วย
ด้านเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning	1.00	เห็นด้วย
ด้านบริบทที่เกี่ยวข้อง	0.88	เห็นด้วย
ด้านการออกแบบรูปแบบการเรียนรู้	1,00	เห็นด้วย
ด้านสื่อการเรียนการสอน	1,00	เห็นด้วย

2. การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการจัดรูปแบบการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัยกับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเล็กจำนวน 5 คน คะแนนเฉลี่ยจากการทดสอบระหว่างเรียน(แบบทดสอบท้ายบท) จำนวน 3 บทเรียน เท่ากับ 12 คิดเป็นค่าประสิทธิภาพ ( $E_1$ ) เท่ากับ 80.00 และคะแนนเฉลี่ยจากการทดสอบหลังเรียน เท่ากับ 8.2 คิดเป็นค่าประสิทธิภาพ ( $E_2$ ) เท่ากับ 82.00 แสดงให้เห็นว่า การจัดรูปแบบการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว

ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดสุโขทัย มีประสิทธิภาพ ( $E_1/ E_2$ ) เท่ากับ 80.00/82.00 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ 80/80 รายละเอียดตามตารางที่ 2 ตารางที่ 2 แสดงประสิทธิภาพของรูปแบบการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดสุโขทัยเมื่อทดลองกับเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์กลุ่มเล็ก จำนวน 5 คน

จำนวนผู้เรียน	คะแนนเฉลี่ย			คะแนนเฉลี่ยหลังเรียน (15 คะแนน)	คะแนนฝึกปฏิบัติท้ายบทเรียน (10 คะแนน)	ประสิทธิภาพ	
	เรื่องที่ 1 (5)	เรื่องที่ 1 (5)	เรื่องที่ 1 (5)			ร้อยละ ( $E_1$ )	ร้อยละ ( $E_2$ )
5	3.80	4.20	4.00	12	8.2	80.00	82.00

3. การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการจัดรูปแบบการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดสุโขทัย ครั้งที่ 3 กับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มใหญ่ จำนวน 10 คน พบว่า คะแนนเฉลี่ยจากการทดสอบระหว่างเรียน (แบบทดสอบท้ายบท) จำนวน 3 บท เท่ากับ 12.7 คิดเป็นค่าประสิทธิภาพ ( $E_1$ ) เท่ากับ 84.60 และคะแนนเฉลี่ยจากการทดสอบหลังเรียน เท่ากับ 8.25 คิดเป็นค่าประสิทธิภาพ ( $E_2$ ) เท่ากับ 82.50 แสดงให้เห็นว่า การจัดรูปแบบการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดสุโขทัย มีประสิทธิภาพ ( $E_1/ E_2$ ) เท่ากับ 84.60/82.50 รายละเอียดตามตารางที่ 3 ตารางที่ 3 แสดงประสิทธิภาพของการจัดรูปแบบการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดสุโขทัย เมื่อทดลองกับเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์กลุ่มใหญ่ จำนวน 10 คน

จำนวนผู้เรียน	คะแนนเฉลี่ย			คะแนนเฉลี่ยหลังเรียน (15 คะแนน)	คะแนนฝึกปฏิบัติท้ายบทเรียน (10 คะแนน)	ประสิทธิภาพ	
	เรื่องที่ 1 (5)	เรื่องที่ 1 (5)	เรื่องที่ 1 (5)			ร้อยละ ( $E_1$ )	ร้อยละ ( $E_2$ )
10	4.50	4.20	4.00	12.7	8.25	84.60	82.50

4. การวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของการจัดรูปแบบการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดสุโขทัย โดยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังทดลองเรียนรู้จากการจัดรูปแบบการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning ก่อนเรียนและหลังเรียน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยหลังเรียนมีค่าเฉลี่ยของผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น รายละเอียดตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเจ้าหน้าที่ จำนวน 60 คน จากการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน โดยใช้การจัดรูปแบบการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดสุโขทัย

	N	$\bar{X}$	S.D.	t	p
คะแนนก่อนเรียน	60	1.55	0.8618	2.0009	.0000
คะแนนหลังเรียน	60	4.52	29.0675		

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่มีต่อการจัดรูปแบบการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดสุโขทัย พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านรูปแบบการเรียน ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ การเรียนรู้โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning เป็นวิธีการเรียนการสอนแบบผสมผสาน โดยรูปแบบ m-Learning ทำให้ท่านสามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลา และ การเรียนรู้โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning ทำให้ท่านสามารถทบทวนบทเรียนได้ด้วยตนเองตามความต้องการ ( $\bar{X} = 4.68$ ) ด้านใช้งานอุปกรณ์ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ การแสดงผลหน้าจอสามารถย่อขยายให้อ่านและพิมพ์ได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.62$ ) ด้านการใช้บทเรียน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ การนำเสนอเป็นแบบมัลติมีเดีย หรือ วิดีโอ แสดงภาพและเสียงทำให้เข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.57$ ) รายละเอียดตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1 ด้านรูปแบบการเรียน			
การเรียนรู้โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning เป็นวิธีการเรียนการสอนแบบผสมผสาน โดยรูปแบบ m-Learning ทำให้ท่านสามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลา	4.68	0.50	มากที่สุด
การเรียนรู้โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning ทำให้ท่านสามารถทบทวนบทเรียนได้ด้วยตนเองตามความต้องการ	4.68	0.50	มากที่สุด
2 การใช้งานอุปกรณ์			
การแสดงผลหน้าจอสามารถย่อขยายให้อ่านและพิมพ์ได้อย่างชัดเจน	4.62	0.58	มากที่สุด
3 การใช้บทเรียน			
การนำเสนอเป็นแบบมัลติมีเดีย หรือ วีดีโอ แสดงภาพและเสียงทำให้เข้าใจง่าย	4.57	0.59	มากที่สุด
เฉลี่ยภาพรวม	4.57	0.07	มากที่สุด

## อภิปรายผล

ตอนที่ 1 ผลการสร้างและหาประสิทธิภาพของการจัดรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย

จากรูปแบบจัดรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัย พบว่า การ จัดรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย กับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเล็ก (5 คน) มีประสิทธิภาพ ( $E_1/E_2$ ) เท่ากับ 80.00/82.00 และกลุ่มตัวอย่างกลุ่มใหญ่ (10 คน) มีประสิทธิภาพ ( $E_1/E_2$ ) เท่ากับ 84.60/82.50 ซึ่งเป็นตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ 80/80 ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ วรพรรณ กิรานนท์, ปุณต์ นันนฤกษ์ และ นินมล ศุภอักษร (2549) ทำวิจัยเรื่องการพัฒนาบทเรียนด้วยตนเองผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิชา สุนทรียภาพของชีวิต เรื่อง นาฏศิลป์ สำหรับนักศึกษา

ระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนดุสิต ผลการหาประสิทธิภาพของบทเรียนด้วยตนเองผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิชาสุนทรียภาพของชีวิต เรื่อง นาฏศิลป์ ที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพเท่ากับ หาค่าประสิทธิภาพ 80/80 ซึ่งเมื่อทำการทดลองแล้วได้ค่าดังกล่าว 83.26/86.88 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้แสดงว่าบทเรียนที่ทำการพัฒนาขึ้นนี้มีประสิทธิภาพดี, ชมเกียรติ เชมานันต์ (2554) ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาสื่อเสริม M-Learning เรื่อง E-Mergency Procedure วิชา ความปลอดภัยการบิน สำหรับ ลูกเรือ บริษัทการบินไทย จำกัด มหาชน พบว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด 90/90

## **ตอนที่ 2 ผลสัมฤทธิ์หลังการทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสุวรรณครโลก จังหวัดสุโขทัย**

ผลการศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยใช้การจัดการเรียนรู้ด้วยรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสุวรรณครโลก จังหวัดสุโขทัย พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่เรียนรู้ด้วยรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสุวรรณครโลก จังหวัดสุโขทัยสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณ กิรานนท์, ปญนัต นัจนฤกษ์ และ นินมล ศุภอักษร (2549) ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาบทเรียนด้วยตนเองผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิชา สุนทรียภาพของชีวิต เรื่อง นาฏศิลป์ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนดุสิต พบว่า มีความแตกต่างระหว่างแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน โดยใช้ค่าสถิติ t-test ได้ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.01, ชมเกียรติ เชมานันต์ (2554) ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาสื่อเสริม M-Learning เรื่อง E-Mergency Procedure วิชา ความปลอดภัยการบิน สำหรับ ลูกเรือ บริษัทการบินไทย จำกัด มหาชน พบว่า) คะแนนเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สื่อเสริม M-Learning มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้ใช้สื่อเสริม M-Learning เรื่อง Emergency Procedure วิชา ความปลอดภัยการบิน สำหรับ ลูกเรือ บริษัทการบินไทย จำกัด มหาชน อยู่ในระดับมาก

## **ตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสุวรรณครโลก จังหวัดสุโขทัย**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอสุวรรณครโลกที่มีต่อรูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอสุวรรณครโลก จังหวัดสุโขทัย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านรูปแบบการเรียน ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ การเรียนรู้โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning เป็นวิธีการเรียนการสอนแบบผสมผสาน โดยรูปแบบ m-Learning ทำให้ท่านสามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลา และ การเรียนรู้โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้ เรื่อง การต่อสู้ป้องกันตัว ด้วยรูปแบบ m-Learning ร่วมกับ Active Learning ทำให้ท่านสามารถทบทวนบทเรียนได้ด้วยตนเองตามความต้องการ ( $\bar{X} = 4.68$ ) ด้านใช้งานอุปกรณ์ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ การแสดงผลหน้าจอสามารถย่อขยายให้อ่านและพิมพ์ได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.62$ ) ด้านการใช้บทเรียน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ การนำเสนอเป็นแบบมัลติมีเดีย หรือ วีดีโอ แสดงภาพและเสียงทำให้เข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.57$ ) ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของสมใจ สีดาจันทร์ (2559) ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบส่งเสริมการเรียนรู้การสอนด้วย m-Learning รายวิชาการเขียนโปรแกรมภาษาเบื้องต้น พบว่า ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อระบบส่งเสริมการเรียนรู้การสอนด้วย m-Learning กรณีศึกษา รายวิชาโปรแกรมภาษาเบื้องต้น อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.05, S.D. = 0.63), สุกจิตตรา บุญเกิด (2553) ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์ รายวิชา ESS 110 : ว่ายน้ำ ศูนย์กีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยรังสิต ความพึงพอใจโดยภาพรวม ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ระดับมีความพึงพอใจมาก

## ข้อเสนอแนะ

### ผลเสนอแนะจากการวิจัย พบว่า

1. เรือนจำ/ทัณฑสถานควรกำหนดนโยบายกรณีเร่งรัดให้เจ้าหน้าที่ศึกษาเรียนรู้/ฝึกอบรมผ่านรูปแบบ m-Learning เป็นหนังสือสั่งการ เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ตื่นตัวและเห็นความสำคัญในการพัฒนาตนเอง และยกระดับการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้ก้าวทันยุคสมัย
2. ควรมีการทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องเทคโนโลยีที่นำมาใช้ก่อน เนื่องจากเจ้าหน้าที่รุ่นเก่าอาจจะไม่เข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีเหล่านี้ และควรให้สามารถปรึกษาปัญหาได้ตลอดเวลา
3. ควรจัดการศึกษาเรียนรู้ในบทเรียนที่หลากหลาย เพราะศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงานราชทัณฑ์มีมากมาย จึงควรให้เกิดการพัฒนาที่ครอบคลุมไม่ใช่เพียงบุคลากรเฉพาะกลุ่ม

## เอกสารอ้างอิง

- จิตณรงค์ เอี่ยมสำอาง. (2015). Active Learning แนวทางในการจัดการเรียนรู้สำหรับผู้เรียนในยุคศตวรรษที่ 21. [เว็บไซต์] สืบค้นจาก <http://chitnarongactivelearning.blogspot.com/2015/09/active-learning-21.html>
- ชมเกียรติ เขมานันท์.(2554). การพัฒนาสื่อเสริม M-Learning เรื่อง Emergency Procedure วิชา ความปลอดภัย การบิน สำหรับ ลูกเรือ บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ประไพทิพย์ ลือพงษ์, กฤษฎา ตั้งใจศักดิ์, ณัฐวุฒิ ทรงวุฒิ และ กอบชัย ต้นติวรกุลชัย. (2560) กระบวนการการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน. วารสารสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ (สาขามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์), 3(1), 42-53. สืบค้นจาก <http://journal.svit.ac.th/index.php/1/issue/view/5>
- ประไพพิศ เกษพานิช. (2551). การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้แบบเคลื่อนที่ (Mobile Learning).วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและการสื่อสารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ประสิทธิ์ รัตนสุภา. (2559). การตรวจคุณภาพของเครื่องมือ : ข้อสอบ. [เว็บไซต์] สืบค้นจาก [http://drprasit.blogspot.com/2016/06/blog-post\\_21.html](http://drprasit.blogspot.com/2016/06/blog-post_21.html)
- พระราชบัญญัติราชทัณฑ์.(2560), หมวด 2 อำนาจหน้าที่เจ้าพนักงาน มาตรา 18. สืบค้นจาก [file:///C:/Users/NB\\_HP/Downloads/Documents/law21-180260-1.pdf](file:///C:/Users/NB_HP/Downloads/Documents/law21-180260-1.pdf)

- ยีน ภู่วรรณ และ ผศ.สมชาย นำประเสริฐชัย , (2546). ไอซีทีเพื่อการศึกษาไทย.กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- รัชนิยา ศรีวัฒนชัย.(2561). /คนไทยยุคดิจิทัล ชัยสู่โลกออนไลน์./ โพสต์ทูเดย์./[เว็บบล็อก]/สืบค้นจาก <https://www.posttoday.com/it/558810>
- รายการล่าความจริง โดย Nation TV. 27 ธันวาคม 2560. เกษิตชีวิต "ผู้คุม" อาชีพนี้ (ไม่) มีใครอยากทำ?(เว็บไซต์) สืบค้นจาก<http://www.nationtv.tv/main/program/378592609/>
- สมใจ สีดาจันทร์. (2559). การพัฒนาระบบส่งเสริมการเรียนการสอนด้วย m-Learning รายวิชาการเขียนโปรแกรม ภาษาเบื้องต้น. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์).
- สุจิตรา บุญเกิด.(2553). การพัฒนาสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์ รายวิชา ESS 110 : ว่ายน้ำ. (ทุนอุดหนุนการวิจัย, มหาวิทยาลัยรังสิต).
- สุชาติ รังสินนท์.(2546) อนาคตการฝึกอบรม:การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์. วารสารข้าราชการ.44(3).49-54.
- วรพรรณ กิรานนท์, ปณิต นัจนฤตย์ และ นิรมล ศุภอักษร. (2549). การพัฒนาบทเรียนด้วยตนเองผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ วิชาสุนทรียภาพชีวิต เรื่อง นาฏศิลป์ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. (ทุนอุดหนุนการวิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต).
- ETDA,(2018)/ETDA เปิดพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตปี 61 คนไทยใช้เน็ตเพิ่ม 10 ชั่วโมง 5 นาทีต่อวัน./ [เว็บบล็อก]/สืบค้นจาก URL <https://www.eta.or.th/content/eta-reveals-thailand-internet-user-profile-2018.html>



## สาระสำคัญเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

### The essences of the learning management in the 21<sup>st</sup> century

ผู้วิจัย

พระมหาเกียรติศักดิ์ กิตติปาโล จุมพลน้อย

นิสิตปริญญาเอก หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธบริหารการศึกษา

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

### บทคัดย่อ

การจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพในศตวรรษที่ 21 จำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบหลาย ๆ ด้าน เข้าช่วยขับเคลื่อน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ทุกส่วนในองค์กรร่วมกันวางแผนไว้ อันประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน ชุมชน สถานประกอบการ บริษัทห้างร้าน และหน่วยงานต่าง ๆ ทุกภาคส่วนเห็นสอดคล้องกันที่ว่า “การจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ” โดยมีการจัดหลักสูตรการศึกษาที่เหมาะสม ยึดแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. พ.ศ. 2560 – 2579 และหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นแนวทางในการการบริหารจัดการหลักสูตร เพื่อมุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะและทักษะการเรียนรู้ที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 (3Rs8Cs) ประกอบด้วยคุณลักษณะและทักษะด้านการเรียนรู้พื้นฐาน ได้แก่ การอ่านออก เขียนได้ และคิดคำนวณเป็น และด้านการเรียนรู้สิ่งจำเป็น เช่น ทักษะในการคิดวิเคราะห์ ทักษะในการแก้ปัญหา ทักษะในการสร้างสรรค์และนวัตกรรม เป็นต้น เนื่องด้วยสังคมโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว คนมีความรู้พยายามหาทางเอาตัว โดยการเอาเรียดเอาเปรียบคนขาดโอกาสทางการศึกษา หรือคนยากจนมากขึ้น เป็นสาเหตุหนึ่งทำให้หน่วยงานด้านการจัดการศึกษาไทยในยุคปัจจุบัน ได้เล็งเห็นความสำคัญของการสร้างผู้เรียนให้เป็นคนดี มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนรู้จักความเมตตา กรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ซื่อสัตย์สุจริต อันเป็นคุณลักษณะเด่นขั้นพื้นฐานของคนไทยที่จำองหายไปจากวิถีชีวิตปัจจุบัน ให้รื้อฟื้นกลับมาเป็นสังคมศีลธรรมอีกครั้ง และการเป็นสังคมอุดมคติเช่นนั้นได้ การจัดการศึกษาจึงควรคำนึงถึงหลักการใช้เทคโนโลยี หลักการใช้ชีวิต และหลักการประเมินผล โดยผ่านการจัดการเรียนรู้ในรูปแบบที่เหมาะสม ความยืดหยุ่นในการเตรียมการจัดการเรียนรู้ มีการพัฒนาอย่างเป็นระบบแบบองค์รวม และมุ่งเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในการจัดการศึกษาอย่างแท้จริง ดังคำที่ว่า “ถึงพร้อมด้วยความรู้และความประพฤติ”

คำสำคัญ : สาระสำคัญเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้, การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

## Abstract

Effective learning management in the 21<sup>st</sup> century is necessary to need using many components to help drive to achieve the goals that all parts of the organization have planned to consist of: school administrators, teachers, community establishments, companies and various departments. All sectors agreeing on consistency, "Learning management that is student-centered". By having management an appropriate educational curriculum follow the National Education Plan B.E. 2560 – 2579 (C.E. 2017–2036) and the core curriculum of basic education as a guide in curriculum management to aim developing learners to have the characteristics and learning skills necessary in the 21<sup>st</sup> century (3Rs8Cs). It consists of basic learning characteristics and skills: reading, writing and calculating. And learning necessary things such as analytical skills, problem-solving skills, creative and innovative skills etc. Due to the rapidly changing world society, knowledgeable people try to find a way to get themselves by exploiting people lacking educational opportunities or the poorer. One of the reasons that the Thai education organization in the present day looking at the importance of creating learners to be good people. There is a promotion for learners of compassion, kindness, honest which are the basic characteristics of Thai people faded away from the present way of life reviving the moral society again. And being an ideal society like that, educational management should consider technology principles, living principles and evaluation principles through learning management in an appropriate format, flexibility in learning management arrangements, there is a systematic development and focus on the learners as the center of the real educational management, as the word "To be with knowledge and behavior".

**Keywords : The essences of the learning management, learning in the 21<sup>st</sup> century**

## บทนำ

การจัดการเรียนรู้ที่อิงอาศัยความแปรปรวนไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ในปัจจุบัน ยากจะหยุดยั้งหรือปฏิเสธความรู้ใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน ทำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการจัดการศึกษาให้กับคนในชาติ ต้องหาแนวทางที่เหมาะสมและอย่างระมัดระวัง โดยไม่กระทบกระเทือนระบบการศึกษาเก่าที่ยังดำเนินการอยู่ เพราะถ้าหากทิ้งการศึกษาแบบเก่าไป แล้วหันมาจับเอาการศึกษาสมัยใหม่แบบกะทันหัน ผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงคงไม่พ้นผู้เรียนเป็นแน่ จึงเป็นโจทย์สำคัญสำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง คือ ผู้บริหาร ครูผู้สอน ผู้ปกครอง ผู้ที่อยู่ใกล้ผู้เรียนมากที่สุด จำเป็นต้องศึกษาทำความเข้าใจ เพื่อรักษาการจัดการเรียนรู้แบบเก่าที่มันดีอยู่แล้ว และเปิดรับองค์ความรู้สมัยใหม่ไปพร้อมกัน

แนวโน้มของยุคไร้พรมแดน ที่ทุกคนต้องสามารถใช้เทคโนโลยีขั้นพื้นฐานในชีวิตประจำวันได้ ฉะนั้นการจัดการเรียนรู้จึงจำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีรูปแบบต่าง ๆ เข้ามาสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างเหมาะสม ผู้สอนต้องฝึกฝนพัฒนาเรียนรู้ในเทคโนโลยีเหล่านั้นให้ได้เสียก่อน ในเบื้องต้น อาจจะเป็นเรื่องยากลำบากสำหรับการจัดการจัดการเรียนรู้ โดยมีเครื่องมือสื่อสารเทคโนโลยีเข้ามาสอดแทรกกับเนื้อหาสาระที่ได้วางแผนไว้แล้ว เพราะผู้สอนส่วนมากยังอาจมีความเคยชินกับรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบเก่าอยู่ เนื่องจากมีความถนัดมากกว่า หรือ ไม่อยากเริ่มต้นเรียนรู้สิ่งใหม่ แต่อย่าลืมว่า วิถีชีวิตของผู้เรียนเมื่อสำเร็จการศึกษาไปแล้ว ต้องใช้ชีวิตในสังคมที่ต้องพบเจอเทคโนโลยีและเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัยเหล่านี้อยู่ทุกวัน เพื่อเลี้ยงครอบครัวและพัฒนาต่อยอดความรู้

ของผู้เรียนในอนาคต และอีกปัจจัยสำคัญที่ผู้เรียนควรได้รับการฝึกฝนพัฒนา คือ การใช้ชีวิต ใช้ชีวิตอย่างไรที่จะเป็นประโยชน์ และสร้างความสงบสุขให้กับสังคมประเทศชาติ นี่คือน้ำหนักสำคัญของผู้สอนต้องจัดการเรียนรู้ที่สามารถบูรณาการหลากหลายศาสตร์เข้ามาช่วย เพื่อผู้เรียนรู้จักหลักการใช้ชีวิตในสังคม พระพุทธศาสนามีหลักคำสอนมากมายที่เกี่ยวกับการสร้างชีวิตให้ตั้งงามได้ โดยสรุปแล้ว พระพุทธศาสนาสอนคนให้ “ละความชั่วทั้งหลาย ทำแต่ความดี และมันฝึกฝนพัฒนาจิตใจอยู่เนื่อง ๆ”

การจัดการเรียนรู้ “เพื่อให้คนเก่งไม่ใช่เรื่อง แต่การสร้างคนให้ดีเป็นงานที่ยากยิ่ง” จะเห็นได้ว่าการศึกษาในปัจจุบันเร่งผลิตบัณฑิตนักเรียนไปเพื่อแข่งขันระดับชาติ ระดับนานาชาติ ไม่ใช่เฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้ว แม้แต่ประเทศไทยก็ดำเนินตามนโยบายเช่นนี้ เห็นได้ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของนักเรียนไทย อยู่ในเกณฑ์ต่ำกว่าหลายประเทศในอาเซียน และที่แย่ไปกว่านั้น ผู้เรียนกลับมีพฤติกรรมในการทำผิดด้านศีลธรรมมากขึ้นทุกวัน เมื่อพิจารณาจากหนังสือพิมพ์ สื่อออนไลน์ต่าง ๆ ฉะนั้น ถึงเวลาแล้วหรือยัง? ที่การศึกษาควรมุ่งเน้นพัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนดีมากกว่าความเก่ง เพื่อให้คนดีนำคนเก่ง ร่วมมือกันสร้างบ้านเมืองให้น่าอยู่เป็นปกติสุขอย่างยั่งยืน

## แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้

ในการจัดการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนที่มีความแตกต่างกัน ผู้สอนจำเป็นต้องศึกษาในบริบท องค์ของการจัดการเรียนรู้ให้เข้าใจเสียก่อน ซึ่งมีเนื้อหาสาระพอสรุปได้ดังนี้

### 1. ความสำคัญของการจัดการเรียนรู้

การจัดการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ถ้าผู้เรียนมีคุณภาพที่จะตั้งใจเรียนดี และผู้สอนมีคุณภาพที่จะดำเนินการสอนก็จะเกิดผลดีด้วย ผลที่ตามมาคือผู้เรียนได้รับการพัฒนา และได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้มีการศึกษา หรือ “ศึกษิต” (Educated Man) ซึ่งจะต้องมีความสามารถในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

- 1) มีความสามารถในการใช้ภาษา (Correct use of Language)
- 2) มีกิริยามารยาทดี (Good Manner)
- 3) มีรสนิยมสูง (Good Taste)
- 4) มีวิจารณ์ญาณที่ดี (Good Reflection)
- 5) มีความเจริญงอกงาม (Growth)
- 6) มีความสามารถในการแปลความคิดเป็นการกระทำได้ (Power to translate thought to concise action)

การจัดการเรียนรู้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาและการเรียนรู้ เพราะว่าหลักสูตรและการสอนเป็นเสมือนหัวใจของการศึกษา ผู้เรียนและผู้สอนจะต้องยึดถือหลักสูตรเป็นหลักเสมอ หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานที่ใช้อยู่ปัจจุบัน จึงถือเป็นแกนกลางในการจัดการศึกษา และการสอนเป็นกระบวนการวิเคราะห์และย่อยสลายหลักสูตรแล้วมอบส่งต่อผู้เรียน ดังนั้น การจัดการเรียนรู้ย่อมเป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่องกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และถ้าผู้สอนใช้จิตวิทยาประยุกต์ในการสอนจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ในสิ่งต่อไปนี้ คือ

- 1) ความรู้และความเข้าใจในบทเรียน
- 2) ทักษะและความชำนาญในวิชาการเรียนรู้นั้น ๆ
- 3) มีเจตคติที่ดีต่อสิ่งเรียนรู้

- 4) สามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้
  - 5) สามารถนำความรู้ไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้
  - 6) มีความพร้อมที่จะศึกษาหาความรู้ในระดับที่สูงขึ้นไปอีก (ดูรายละเอียดใน มาลินี จุฑารพ, 2539, หน้า97)
- สรุปได้ว่า ความสำคัญของการจัดการเรียนรู้ จำเป็นต้องอาศัยศาสตร์และศิลป์ของผู้สอน ความตั้งใจของผู้เรียน ความเหมาะสมของหลักสูตร ความถูกต้องของกระบวนการ จึงจะทำให้การเรียนรู้ของผู้เรียนนั้น ประสบความสำเร็จและเกิดผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาตามที่คาดหวังไว้

## 2. องค์ประกอบของการจัดการเรียนรู้

การจัดการเรียนรู้โดยทั่วไป มีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

- 1) มีปรัชญา ทฤษฎี หลักการ แนวคิด หรือความเชื่อที่เป็นพื้นฐานหรือเป็นหลักการของรูปแบบการสอนนั้น ๆ
- 2) มีการบรรยายและอธิบายสภาพหรือลักษณะของการจัดการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับหลักการที่ยึดถือ
- 3) มีการจัดระบบ คือ มีการจัดองค์ประกอบและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของระบบให้สามารถนำเรียนไปสู่เป้าหมายของระบบหรือกระบวนการนั้น ๆ
- 4) มีการอธิบายหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีสอนและเทคนิคการสอนต่าง ๆ อันจะช่วยให้กระบวนการจัดการเรียนรู้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (ดูรายละเอียดใน ทิศนา แคมมณี, 2546, หน้า 4)

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของการจัดการเรียนรู้ มีดังนี้ 1. แนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ 2. ความสอดคล้องของการจัดการเรียนรู้ 3. การจัดการเรียนรู้ให้เป็นระบบ 4. วิธีการและเทคนิคการจัดการเรียนรู้ และ 5. กระบวนการจัดการเรียนรู้ นอกจากนี้ ยังมีองค์ประกอบในการจัดการเรียนรู้อีกหลายประการ ได้แก่ ผู้เรียน ผู้สอน ผู้บริหาร หลักสูตร กิจกรรมการเรียนรู้ บริบทหรือสภาพแวดล้อม ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการจัดการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพทั้งสิ้น

## 3. การเตรียมการจัดการเรียนรู้

การเตรียมการจัดการเรียนรู้ เป็นขั้นตอนการจัดการเรียนรู้ที่สำคัญ เพราะเป็นการวางแผนการจัดการเรียนรู้ในเรื่องที่จะสอนอย่างกว้าง ๆ ซึ่งเป็นหลักใหญ่ ๆ ที่จะต้องปฏิบัติโดยอาจกำหนดไว้เป็นข้อ ๆ หรือเป็นตอน ๆ ไป การเตรียมเป็นการทำงานทุกชิ้นทุกอันอย่างละเอียดรอบคอบ โดยอาจจะทำการทดลองให้เห็นจริง ๆ ก่อนวันที่จะลงมือสอน เพื่อจะได้นำวิธีการเหล่านั้นมาใช้ให้เหมาะสมกับความมุ่งประสงค์ในขณะที่ลงมือสอนในชั้นเรียนจริง ๆ การเตรียมการสอนทุกแบบมีความคล้ายคลึงกัน ขั้นตอนต่าง ๆ ของการเตรียมการจัดการเรียนรู้ มีต่อไปนี้

- 1) ขั้นวิเคราะห์สภาพสิ่งแวดล้อมในการเรียนรู้ ผู้สอนจะต้องวิเคราะห์สภาพสิ่งแวดล้อมที่ช่วยในการสอน เป็นต้นว่า ห้องที่ใช้สอน อุปกรณ์การสอน มีความพร้อมและเหมาะสมเพียงพอหรือไม่ นอกจากนี้ จะต้องคำนึงถึงวิธีการที่จะทำการสอนเป็นไปโดยราบรื่น และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนในขณะนั้นว่าเป็นอุปสรรคหรือส่งเสริมประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้เรียนหรือไม่อย่างไร

- 2) ขั้นการออกแบบการจัดการเรียนรู้ มีขั้นตอนดังนี้

- 2.1) กำหนดจุดประสงค์การเรียนรู้

- 2.2) จัดเรียงจุดประสงค์ตามลำดับก่อนและหลังซึ่งผู้สอนต้องการให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้

2.3) เลือกเนื้อหาวิชา ผู้สอนจะกำหนดเนื้อหาวิชาเพื่อนำผู้เรียนให้มีพฤติกรรมตามที่ได้กำหนดไว้ในจุดประสงค์การเรียนรู้

2.4) เลือกกิจกรรมการสอน ซึ่งจะรวมถึงการเลือกวิธีสอนและการเลือกอุปกรณ์การสอน

2.5) เลือกกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียน ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้เรียนจะต้องทำและเป็นประสบการณ์ที่ผู้เรียนจะได้รับระหว่างการจัดการเรียนรู้ของผู้สอน

3) ขั้นตอนการออกแบบประเมินผลการจัดการเรียนรู้ การออกแบบประเมินผล ควรเริ่มจากการกำหนดการเรียนรู้ก่อนเรียน เพราะการกำหนดการเรียนรู้ก่อนเรียนจะเป็นพื้นฐานในการประเมินการเรียนรู้ก่อนเรียนของผู้เรียนว่า ผู้เรียนมีความรู้ ทักษะคิด หรือทักษะใดบ้าง และผู้เรียนต้องการความรู้ ทักษะคิดหรือทักษะใดเพิ่มขึ้น การกำหนดวิธีการประเมินการเรียนรู้ก่อนเรียน ผู้สอนจะต้องวางแผนว่าจะทำการประเมินผลก่อนเรียนอย่างไร เป็นต้นว่า อาจจะทำในลักษณะการทดสอบก่อนเรียน และในการเตรียมการจัดการเรียนรู้ที่ผู้สอนจำเป็นต้องวางแผนการประเมินการสอนวิธีการสอนของตน ผลการประเมินจะเป็นผลดีต่อการพัฒนาตนเองของผู้สอนและพัฒนาการสอน นอกจากนี้ ผู้สอนจะต้องกำหนดแผนการประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียน ผลจากการประเมินจะทำให้ผู้สอนทราบได้ว่า ผู้เรียนมีการเรียนรู้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่มากนักน้อยเพียงใด และจะต้องมีการซ่อมเสริมวิชาใดบ้าง (ดูรายละเอียดใน ทิศนา แคมมณี, อ่างแล้ว, หน้า 49)

สรุปได้ว่า การเตรียมการจัดการเรียนรู้ เปรียบเสมือนการสร้างสถานการณ์จำลองไว้ล่วงหน้า เพื่อให้การจัดการเรียนรู้ในเวลาจริง เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้ 1. การวิเคราะห์ธรรมชาติแวดล้อม 2. การออกแบบการจัดการเรียนรู้ 3. การออกแบบวัดผลประเมินผล และ 4. การออกแบบผลสะท้อนหรือการนำไปใช้ ในขั้นตอนท้ายสุดนี้ เป็นการวางแผนล่วงหน้าถึงการนำผลจากการวัดผลประเมิน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการจัดการเรียนรู้ในครั้งต่อไปให้ประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลดียิ่งขึ้น

#### 4. รูปแบบการจัดการเรียนรู้

การจัดการเรียนรู้โดยทั่วไป จะมีรูปแบบที่จัดเป็นหมวดหมู่ตามลักษณะของวัตถุประสงค์เฉพาะหรือเจตนารมณ์ของรูปแบบ ซึ่งสามารถจัดกลุ่มได้ 5 รูปแบบ ดังนี้

1) รูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนาด้านพุทธิพิสัย (cognitive domain)

2) รูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนาด้านจิตพิสัย (affective domain)

3) รูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนาด้านทักษะพิสัย (psycho – motor domain)

4) รูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนาทักษะกระบวนการ (process skills)

5) รูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการบูรณาการ (integration) (ทิศนา แคมมณี, อ่างแล้ว, หน้า 6-7) มีรายละเอียดดังนี้

1. รูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนาด้านพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) เป็นรูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งช่วยให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาสาระต่าง ๆ ซึ่งเนื้อหาสาระนั้นอาจอยู่ในรูปของข้อมูลข้อเท็จจริง มโนทัศน์ หรือความคิดรวบยอด (ทิศนา แคมมณี, อ่างแล้ว, หน้า 8)

2. รูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนาด้านจิตพิสัย (Affective Domain) ในรูปแบบนี้จะมุ่งช่วยพัฒนาผู้เรียนให้เกิดความรู้สึก เจตคติ ค่านิยม คุณธรรม และจริยธรรมที่พึงประสงค์ ซึ่งเป็นเรื่องที่ยากแก่การพัฒนา หรือปลูกฝัง การจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่เพียงช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจ มักไม่เพียงพอต่อการช่วยให้ผู้เรียนเกิดเจตคติที่ดีได้ จำเป็นต้องอาศัยหลักการและวิธีการอื่น ๆ เพิ่มเติม (ทิตินา แชมมณี, อ่างแล้ว, หน้า 25)

3. รูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนาด้านทักษะพิสัย (Psycho - Motor Domain) ในหมวดนี้ เป็นรูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งช่วยพัฒนาความสามารถของผู้เรียนในด้านการปฏิบัติ การกระทำ หรือการแสดงต่าง ๆ ซึ่งจำเป็นต้องใช้หลักการ วิธีการ ที่แตกต่างไปจากการพัฒนาทางจิตพิสัยหรือพุทธิพิสัย (ดูรายละเอียดใน ทิตินา แชมมณี, อ่างแล้ว, หน้า 34)

4. รูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนาทักษะกระบวนการ (Process Skills) ทักษะกระบวนการเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับวิธีดำเนินการต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นกระบวนการทางสติปัญญา เช่น การกระบวนการสืบสอบ แสวงหาความรู้ หรือกระบวนการคิดต่าง ๆ อาทิ การคิดวิเคราะห์ การอุปนัย การนิรนัย การใช้เหตุผล การสืบสอบ การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการคิดอย่างมีวิจารณญาณ เป็นต้น หรืออาจเป็นกระบวนการทางสังคม เช่น กระบวนการทำงานร่วมกัน เป็นต้น ปัจจุบันการศึกษาให้ความสำคัญในเรื่องนี้มาก เพราะถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำรงชีวิต (ดูรายละเอียดใน ทิตินา แชมมณี, อ่างแล้ว, หน้า 40)

5. รูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการบูรณาการ (integration) รูปแบบการจัดการเรียนรู้ในหมวดนี้ เป็นการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ ทำให้นักเรียนมีประสบการณ์ที่สัมพันธ์กันและต่อเนื่องกับประสบการณ์ตรง สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปใช้ในชีวิตจริงได้อย่างเหมาะสม เปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรม ส่งเสริมให้นักเรียนมีทั้งระเบียบวินัยและมีความรับผิดชอบหน้าที่ ด้วยตนเอง รวมทั้งช่วยส่งเสริมให้นักเรียนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตรบูรณาการ โดยสร้างหัวข้อเรื่องขึ้นแทนการสอนเนื้อหาเป็นรายวิชา แบบเดิมได้รับความนิยมมาก นักเรียนจะมีความลึกซึ้งและเข้าใจในสิ่งที่ได้เรียน มีความเข้าใจใน ความหมายของเนื้อหาสาระโดยรวม หลักสูตรบูรณาการจะเป็นสิ่งที่สามารถกระตุ้นนักเรียนให้เกิดความคิดและตระหนักถึงการเชื่อมโยงระหว่างความคิด (ดูรายละเอียดใน สิริพัทธ์ เจษฎาวโรจน์, ม.ป.ป., หน้า 1)

สรุปได้ว่า รูปแบบการจัดการเรียนรู้ ผู้สอนต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับผู้เรียน เนื้อหาสาระ หรือกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อความมีประสิทธิภาพของกระบวนการเรียนรู้ที่ผู้เรียนจะได้รับตลอดชั่วโมงเรียน จะต้องสามารถคาดการณ์ถึงผลที่จะเกิดกับผู้เรียนได้ โดยผู้เรียนมีความสามารถในการสร้างความคิดรวบยอด และสร้างความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับมิติใหม่ ๆ ในบริบทสังคมได้ ถึงรูปแบบการจัดการเรียนรู้จะมีชื่อเรียกแตกต่างกัน แต่กระนั้น ก็ไม่พ้นไปจากรูปแบบทั้ง 5 แบบนี้ โดยเฉพาะการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการมักจะใช้กันโดยทั่วไป เพราะเป็นการนำเอาข้อดีและข้อบกพร่องของแต่ละแบบมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อประยุกต์ให้เข้ากับบริบทของผู้เรียนอย่างเหมาะสมที่สุด ซึ่งนั่นจะเป็นผลดีต่อพัฒนาการการเรียนรู้ของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี

## 5. เป้าหมายของการจัดการเรียนรู้ที่จำเป็น

ตามแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 - 2579 ได้กำหนดเป้าหมายของการจัดการศึกษาของคนในชาติ โดยมุ่งหมายพัฒนาผู้เรียนทุกคนให้มีคุณลักษณะและทักษะการเรียนรู้ที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 (3Rs8Cs) ประกอบด้วยคุณลักษณะและทักษะต่อไปนี้

1) 3Rs ได้แก่ การอ่านออก (Reading) การเขียนได้ (Writing) และการคิดเลขเป็น (Arithmetics)

2) 8Cs ได้แก่ ทักษะด้านการคิดอย่าง มีวิจารณญาณ และทักษะในการแก้ปัญหา (Critical Thinking and Problem Solving) ทักษะด้านการสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Creativity and Innovation) ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนทัศน์ (Cross - cultural Understanding) ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ (Collaboration, Teamwork and Leadership) ทักษะด้านการสื่อสาร สารสนเทศ และการเรียนรู้เท่าทันสื่อ (Communications, Information and Media Literacy) ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Computing and ICT Literacy) ทักษะอาชีพ และทักษะการเรียนรู้ (Career and Learning Skills) และความมีเมตตา กรุณา มีวินัย คุณธรรม จริยธรรม (Compassion) (กระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560, หน้า จ)

สรุปได้ว่า เป้าหมายของการจัดการเรียนรู้ที่จำเป็น คือ การพัฒนาคุณลักษณะและทักษะสำหรับผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ใน 2 เรื่อง คือ 1) การเรียนรู้ขั้นพื้นฐาน หมายถึง ความรู้ที่ทุกคนต้องมีเป็นเบื้องต้นก่อนจะศึกษาหาความรู้เพื่อต่อยอดต่อไป ได้แก่ การอ่านออก เขียนได้ และคิดคำนวณเป็น และ 2) การเรียนรู้สิ่งจำเป็น หมายถึง ความรู้ที่พัฒนาตามความถนัดความชอบของแต่ละคน เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชีวิตมากที่สุด เช่น ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะด้านการสร้างสรรค์ ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรม ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะด้านอาชีพ และศีลธรรม เป็นต้น

## การจัดการเรียนรู้สำหรับผู้เรียนในศตวรรษที่ 21

แนวทางการจัดการเรียนรู้สำหรับผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 นอกจากการพัฒนาคุณลักษณะและทักษะที่จำเป็นตามแผนการศึกษาแห่งชาติแล้ว ยังมีการเรียนรู้ที่สำคัญในการดำรงชีวิตของผู้เรียน ที่ควรได้รับการศึกษาให้ได้อย่างเหมาะสม เพื่อนำไปต่อยอดพัฒนาตนเองต่อไป พอสรุปได้ 3 ประการ ดังนี้

### 1. การใช้เทคโนโลยี

การจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่มีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลาทุกหนแห่ง นอกจากจะมีองค์ประกอบเบื้องต้นแล้ว ยังต้องมีหลักของการใช้เทคโนโลยีเป็นองค์ประกอบสนับสนุน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่จำเป็นที่จะทำให้เกิดประโยชน์และความคุ้มค่าต่อพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน ได้แก่

1) การใช้อินเทอร์เน็ต (Internet) เครื่องมือสำคัญสำหรับการค้นหาความรู้ เป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญ ดังนั้นทางการศึกษาต้องสนับสนุนให้ผู้เรียนเข้าถึง Internet ได้ง่ายมากกว่ามอง Internet เป็นผู้ร้ายแล้วกลัวว่าผู้เรียนจะใช้ Internet ไปในทางที่ไม่ดี ไม่สนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานเหล่านี้

2) ความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) เป็นพรสวรรค์ หลักสูตรการเรียนรู้ควรจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียนกล้าที่จะคิดนอกกรอบหรือต่อยอดจากตำราเรียน

3) การปฏิสัมพันธ์กับสังคม (Society Interaction) เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของสังคมและทำงานร่วมกันในสังคม ควรมีกิจกรรมที่สนับสนุนการทำงานแบบเป็นกลุ่มหรือทีม (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, คณะครุศาสตร์, 2560, หน้า 21)

## 2. การใช้ชีวิต

การใช้เทคโนโลยีที่กล่าวไปแล้ว ถือว่าเป็นปัจจัยสนับสนุนในการพัฒนาการเรียนรู้ภายนอก ส่วนหลักการใช้ชีวิตในกรณีนี้ คือปัจจัยสนับสนุนในการพัฒนาการเรียนรู้ภายใน และเรื่องของภายในมักจะเกี่ยวกับสภาพจิตใจ สติปัญญา ที่ผู้เรียนต้องฝึกฝนอบรมด้วยตนเอง ดังคำกล่าวที่ว่า “เรื่องของวัตถุก็ต้องแก้ด้วยวัตถุ เรื่องของจิตก็ต้องแก้ด้วยธรรมะ”

ปัญหาที่เกิดขึ้นปัจจุบัน ส่วนหนึ่งมาจากคนเป็นต้นต่อ และต้นต่อของการกระทำของคนก็มาจากการทำ พูด คิด ของคนที่ขาดสติ ประมาททั้งสิ้น จึงก่อสร้างทำสิ่งดีเพราะประกอบด้วยจิตที่ดี แต่ถ้าก่อสร้างล้างผลาญก็เพราะประกอบด้วยจิตที่ชั่วไม่ดี ดังนั้น การใช้ความรู้เพื่อเอาตัวรอดในศตวรรษที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างพลวัตที่รวดเร็วรุนแรงนี้ ผู้เรียนจำเป็นต้องมีภูมิคุ้มกันด้วยหลักการใช้ชีวิต ดังนี้

1) ธรรมที่ควรละ (สิ่งไม่ดี) คือ การกระทำในสิ่งไม่ดีไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ดังนี้

1.1) การงดทำผิดทางกาย (กายทุจริต) ได้แก่ มีการฆ่าหรือเบียดเบียนคน สัตว์ สิ่งมีชีวิต เพื่อความคะนองสนุกสนาน มีการลักขโมย และมีการทำผิดคู่ครองหรือทำลายครอบครัวผู้อื่นให้ร้างฉาน

1.2) การงดทำผิดทางคำพูด (วาจาทุจริต) ได้แก่ คำพูดที่เป็นเท็จ ที่เป็นคำหยาบคาย ที่เป็นคำส่อเสียด ยุแหยงให้แตกกัน และที่เป็นคำพูดเพื่อเจ้าไร้สาระ

1.3) การงดทำผิดทางใจ (มโนทุจริต) ได้แก่ ไม่คิดละโมภในสิ่งของผู้อื่น ไม่คิดอาฆาตมาดร้าย และไม่คิดเห็นผิดเป็นถูก เห็นถูกเป็นผิด เช่น คิดว่าบาป กรรมไม่มี เป็นต้น

2) ธรรมที่ควรทำ (สิ่งที่ดี) คือ การกระทำในสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ดังนี้

2.1) การกระทำชอบ (สัมมากัมมันตะ) ได้แก่ เจตนางดเว้นจากการประพฤติชั่วทางกาย 3 อย่าง คือ 1. การงดเว้นจากการฆ่าสัตว์ 2. การลักทรัพย์ และ 3. การประพฤติผิดในกาม ถึงแม้ว่า บางครั้งเราอยากจะทำสัตว์ ลักทรัพย์ หรือประพฤติผิดในกาม แต่หากยับยั้งตนเองไว้ได้ก็ถือว่ากำลังเจริญสัมมากัมมันตะอยู่ (ดูรายละเอียดใน พระคันธสาราภิวงศ์, ผู้แปล, 2551, หน้า 101)

2.2) การเจรจาชอบ (สัมมาวาจา) ได้แก่ ผู้ประพฤติแสดงออกทางสัมมาวาจา 3 อย่าง คือ 1. เว้นจากการพูดเท็จ มีปกติพูดความจริงหรือพูดน่าเชื่อถือ 2. เว้นจากคำส่อเสียด ไม่พูดให้คลาดเคลื่อน พูดสมานปรองดอง 3. เว้นจากการพูดคำหยาบ กล่าวแต่คำที่ไม่มีโทษ ชวนให้คนรักคนเคารพ และ 4. เว้นจากคำเพื่อเจ้า พูดแต่คำที่เป็นจริง พูดมีเนื้อหาสาระประกอบด้วยประโยชน์เหมาะสมกับกาลในการกล่าวปราศรัย (ดูรายละเอียดใน วิลเลียม ฮาร์ท, 2554, หน้า 87-88)

3) ธรรมที่ควรมี (สิ่งที่ควรพัฒนา) คือ ธรรมที่ควรเจริญทำให้ต่อเนื่อง โดยเป็นปัจจัยที่ห่างเว้นจากการทำในสิ่งไม่ดีและหันมาทำแต่สิ่งที่ดี เพื่อประโยชน์แก่ตนเองและผู้อื่น มีดังนี้

3.1) พัฒนาความเห็นให้ถูก (สัมมาทิฐิ) ได้แก่ ความเห็นชอบ หรือสัมมาทิฐิ จัดเป็น 2 แบบ คือ โลกีย์สัมมาทิฐิ ได้แก่ ทิฐิชนิดที่เกื้อกูล เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ชีวิตและสังคม (ดูรายละเอียดใน พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), 2553, หน้า 738) และสัมมาทิฐิอีกอย่าง ที่จัดเป็นโลกุตระ คือ เป็นความรู้ ความเข้าใจที่ชัดเจนแจ่มแจ้ง ถึงขั้นเป็นมรรคเป็นผลทำให้เป็นอริยบุคคล ทั้งนี้ สัมมาทิฐิที่เป็นมรรคเป็นผล



ก็สืบเนื่องมาจากสัมมาทิฐิแบบเดียวกับที่เป็นของปุถุชนนั่นเอง (ดูรายละเอียดใน พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2553, หน้า 738-739)

3.2) พัฒนาความเพียรให้ถูก (สัมมาวายามะ) ได้แก่ ความเพียรชอบ ความเพียรชอบในที่นี้ แยกเป็น 4 ข้อ ดังนี้ 1) เพียรระวัง อกุศลที่ยังไม่เกิด (สังวรปธาน) 2) เพียรละ อกุศลที่เกิดขึ้นแล้ว (ปหานปธาน) 3) เพียรสร้าง กุศลที่ยังไม่เกิด (ภาวนापธาน) 4) เพียรรักษาและส่งเสริม กุศลที่เกิดขึ้นแล้วให้ตั้งมั่นอยู่ต่อไป (อนุรักขนาปธาน) (ดูรายละเอียดใน พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), อ้างแล้ว, หน้า 799) และเรียกความเพียรทั้ง 4 นี้ว่า สัมมัปปธาน หรือ ปธาน 4

3.3) พัฒนาความระลึกรู้ให้ถูก (สัมมาสติ) ได้แก่ สติ ความหมายในแง่ของความจำ คือ ความระลึกรู้ได้ ในแง่ปฏิเสธ สติ หมายถึงความไม่ลืม นอกจากนี้ ยังหมายถึง ความไม่เผลอ ไม่เลินเล่อ ไม่พันทืนเพื่อนเลือนลอย รวมไปถึงความหมายในทางอนุมิตินั้นว่า ความระมัดระวัง ความตื่นตัวต่อหน้าที่ ภาวะที่พร้อมอยู่เสมอในอาการคอยรับรู้สิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง และตระหนักควาปฏิบัติต่อสิ่งนั้น ๆ อย่างไร โดยเฉพาะในแง่ของจริยธรรม การทำหน้าที่ของสติจึงเปรียบเหมือนกับนายประตูที่คอยระวังเฝ้าดูคนเข้าออกอยู่เสมอ และคอยกำกับการโดยปล่อยคนที่ควรเข้าออกให้เข้าออกได้ และคอยกีดกันห้ามคนที่ไม่ควรเข้าไม่ให้เข้าไป คนที่ไม่ควรออกก็ไม่ให้ออกไป สติจึงเป็นธรรมสำคัญในทางจริยธรรมเป็นอย่างมาก เพราะเป็นตัวควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ และเป็นตัวคอยป้องกันยับยั้งตนเอง ทั้งที่จะไม่ให้หลงเพลินไปตามความชั่ว และที่จะไม่ให้ความชั่วหลุดผ่านเข้าไปในจิตใจได้เช่นกัน (ดูรายละเอียดใน พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), อ้างแล้ว, หน้า 804)

หลักธรรมสำหรับการพัฒนาความเห็นให้ถูก (สัมมาทิฐิ) พัฒนาความเพียรให้ถูก (สัมมาวายามะ) และพัฒนาความระลึกรู้ให้ถูก (สัมมาสติ) ยังเป็นธรรมที่ทำหน้าที่คอยสนับสนุนในองค์มรรคข้ออื่น ๆ ได้แก่ การดำรงชอบ (สัมมาสังกัปปะ) การกล่าวเจรจาชอบ (สัมมาวาจา) การกระทำชอบ (สัมมากรรมันตะ) การเลี้ยงชีพชอบ (สัมมาอาชีวะ) และ การมุงมั่นชอบ (สัมมาสมาธิ) ทุกข้อเสมอเวลาประพฤติปฏิบัติอยู่ เมื่อพัฒนาตาม 3 ธรรมอย่างสมบูรณ์แล้ว ก็เหมือนได้ธรรมที่เหลือในมรรคมีองค์ 8 ไปด้วย และการใช้ชีวิตในปัจจุบันก็จะมีปกติสุข พอเพียงและดำเนินตามทางสายกลางของอริยบุคคลได้ไม่ยาก

### 3. การประเมินผลและตรวจสอบ

การจัดการเรียนรู้ในปัจจุบัน ที่ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร อาจมาจากการประเมินผลในตัวผู้เรียนไม่ตรงจุด ที่แล้วมา ผู้สอนเป็นผู้ประเมินผู้เรียนแต่ฝ่ายเดียว โดยผู้เรียนไม่ได้มีส่วนร่วมในการประเมินตนเองและยังระบบการประเมินผลการเรียนของการศึกษาไทย เรามักจะมุ่งการประเมินไปที่ปลายภาคเรียนเป็นหลัก ผลลัพธ์ที่ได้จึงไม่ครอบคลุมการเรียนรู้ของผู้เรียนตามความจริง

นอกจากการการวัดผลประเมินผล ตามเกณฑ์มาตรฐานโดยทั่วไปแล้ว สิ่งที่ต้องคำนึงในการประเมินผลผู้เรียนในปัจจุบันยังมีอีกหลายลักษณะ จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน พระครูสุนทรธรรมโสภณ ผู้เป็นทั้งนักการศึกษาและนักการศึกษา ได้มีแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาที่ทันสมัยใหม่อย่างต่อเนื่อง มีประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจ คือประเมินผลผู้เรียน ซึ่งอาจสรุปผลได้ 4 ประการ คือ

1) ประเมินผลจากผู้เรียน คือควรประเมินผลจากการคิด การตั้งคำถาม หรือการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้เรียน เพื่อให้เข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงของทัศนคติ พฤติกรรม สติปัญญา และด้านอื่น ๆ ของผู้เรียน ว่าไปในทิศทางที่ดีขึ้นไหม หรือมีส่วนไหนต้องปรับปรุงแก้ไขต่อไปอีก

2) ประเมินผลตัวเอง คือ ควรให้ผู้สอนและผู้เรียนได้ทำการประเมินตนเองด้วย หลังจากทำกิจกรรมและจบเนื้อหา หรือสอบปลายภาคเรียนแล้ว ว่า ยังมีส่วนไหนต้องปรับปรุงแก้ไข หรือต้องพัฒนาต่อยอดให้ดีกว่าเดิม

3) ประเมินผลเพื่อพัฒนา คือ ควรมีแนวทางให้นักเรียนได้ปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาตนเองจากการที่ประเมินผลตนเองแล้ว เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนแสดงความคิด วิเคราะห์ วิวิจารณ์ ผลการเรียนรู้ของตนเองที่ผ่านว่าเป็นอย่างไร บกพร่องตรงไหน เป็นการสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ให้ดีขึ้น

4) ประเมินผลให้เป็นวิถีชีวิต คือ ควรประเมินผลที่เป็นวิถีชีวิต โดยการสังเกตพฤติกรรม พูดคุยให้รู้จักทัศนคติของผู้เรียน เพื่อให้รู้ว่า ผู้เรียนมีการเรียนรู้จริง ๆ หรือเปล่า มีการเปลี่ยนแปลงแปลงทางความคิดจริงไหม ไม่ใช่ประเมินผลเพียงแค่ว่าเป็นพิธีกรรม ที่วัดผลประเมินผลเอาตอนปลายเทอมกันอย่างที่แล้วมาอย่างเดียว โดยกระบวนการประเมินผลที่ต่อเนื่องมาจากการประเมินผลจากข้อ 1 ถึง ข้อที่ 3 จะกลายเป็นการประเมินผลที่สอดคล้องกับการใช้ชีวิตในแต่ละวัน (พระครูสุนทรธรรมโสภณ, (2562 ตุลาคม 18), รองศาสตราจารย์ ดร., สัมภาษณ์)

สรุปได้ว่า การจัดการเรียนรู้ที่จำเป็นสำหรับผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 มี 3 ประการ ได้แก่ 1. การใช้เทคโนโลยี อันประกอบด้วย 3 อย่าง คือ 1) การใช้อินเทอร์เน็ต 2) ความคิดสร้างสรรค์ และ 3) การปฏิสัมพันธ์กับสังคม 2. การใช้ชีวิต อันประกอบด้วย 3 อย่าง คือ 1) ธรรมที่ควรละ คือ สิ่งไม่ดี 2) ธรรมที่ควรทำ คือ สิ่งที่ดี และ 3) ธรรมที่ควรมี คือ สิ่งควรพัฒนา และ 3. การประเมินผลและตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วย 4 อย่าง คือ 1) ประเมินผลจากผู้เรียน 2) ประเมินผลตัวเอง 3) ประเมินผลเพื่อพัฒนา และ 4) ประเมินผลให้เป็นวิถีชีวิต โดยการจัดการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนจำเป็นต้องใช้หลักการทั้ง 3 อย่างดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของผู้เรียน ให้สามารถรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงสังคมโลกที่รวดเร็ว และสามารถดำรงตนอยู่ในบริบทสังคมปัจจุบันได้อย่างปกติสุข

## บทสรุป

การจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 จำเป็นต้องอาศัยความรู้ความสามารถของผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา เหนือสิ่งอื่นใดตัวผู้เรียนต้องมีความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เปิดรับความรู้ที่หลากหลายสาระการเรียนรู้ในแต่ละวันที่ทางโรงเรียนดำเนินการจัดให้ จึงจะทำให้การเรียนรู้นั้นเป็นไปด้วยความราบรื่น และเกิดสัมฤทธิ์ผลทางการศึกษาตามที่คาดหวังไว้ โดยการจัดการเรียนรู้ มีสิ่งที่ควรทำ ความเข้าใจดังนี้ 1. แนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ 2. ความสอดคล้องของการจัดการเรียนรู้ 3. การจัดการเรียนรู้ให้เป็นระบบ 4. วิธีการและเทคนิคการจัดการเรียนรู้ 5. กระบวนการจัดการเรียนรู้ และ 6. การประเมินผลการจัดการเรียนรู้ โดยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ มี 5 รูปแบบ ดังนี้ 1. รูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนาด้านพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) 2. รูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนาด้านจิตพิสัย (Affective Domain) 3. รูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนาด้านทักษะพิสัย (Psycho – Motor Domain) 4. รูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนาทักษะกระบวนการ (Process Skills) และ 5. รูปแบบการจัดการ

เรียนรู้ที่เน้นการบูรณาการ (integration) ถึงแม้จะมีชื่อเรียกว่าแตกต่างกัน แต่ก็ไม่น่าจะพ้นไปจากรูปแบบการจัดการเรียนรู้เหล่านี้ โดยเฉพาะการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการมักจะเป็นนิยมในปัจจุบัน เพราะเป็นการนำเอาข้อดีของแต่ละรูปแบบมาประยุกต์ให้เหมาะสมกับผู้เรียน ซึ่งนั่นจะเป็นผลดีต่อพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้การจัดการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจึงต้องมีการเตรียมการจัดการเรียนรู้ให้มีความเหมาะสมกับผู้เรียนมากที่สุด พอสรุปขั้นตอนได้ดังนี้ 1. วิเคราะห์ธรรมชาติแวดล้อม 2. ออกแบบการจัดการเรียนรู้ 3. ออกแบบการวัดผลประเมินผล และ 4. ออกแบบผลสะท้อนหรือการนำไปใช้ โดยพระราชบัญญัติศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 - 2579 มีเป้าหมายในการพัฒนาการศึกษา เพื่อจัดการเรียนรู้ที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ให้กับผู้เรียน มี 2 ประการ ดังนี้ 1. ความรู้พื้นฐาน และ 2. ความรู้เพื่อต่อยอด และการจัดการเรียนรู้ที่จำเป็นสำหรับผู้เรียนเพื่อให้สอดคล้องกับศตวรรษที่ 21 นี้ จึงควรคำนึงถึงหลัก 3 ประการ ดังนี้ 1. การใช้เทคโนโลยี 2. การใช้ชีวิต และ 3. การประเมินผล จึงจะครบองค์ประกอบของสาระสำคัญในการจัดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่คาดหวังไว้

ฉะนั้น สาระสำคัญของการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ก็คือ แนวทางเบื้องต้นสำหรับการจัดการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน ที่ผู้บริหาร ครูผู้สอน หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการศึกษา ควรศึกษาทำความเข้าใจ เพราะแต่ละสาระหัวข้อ ล้วนเป็นปัจจัยที่จำเป็นต่อการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนให้มีคุณภาพ เมื่อผู้เรียนเรียนรู้ได้ดี ผลสัมฤทธิ์ก็ออกมาดี เมื่อผลสัมฤทธิ์ออกมาดี ย่อมส่งผลต่อโรงเรียนโดยภาพรวมว่า สถานศึกษาได้เอาใจใส่ในการจัดการศึกษาให้กับผู้เรียน ผู้ปกครองก็จะเชื่อมั่นศรัทธาในความเป็นมืออาชีพของสถานศึกษา ที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีความพร้อมทั้งวิชาการและความประพฤติดีงามอย่างแท้จริง ทั้งนี้ การจัดการศึกษาที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนด้านใดด้านหนึ่ง การเรียนรู้ของผู้เรียนก็ไม่อาจสมบูรณ์ มีวิชาการดี แต่ความประพฤติไม่ดี สังคมก็เดือดร้อน เพราะคนเก่งอาจเป่ยนคนไม่มีความรู้ได้ง่าย ถ้าคนมีแต่คุณธรรม จริยธรรม ก็จะเอาตัวรอดยาก ทำมาหากินลำบาก แต่กระนั้นคนมีศีลธรรมเป็นพื้นฐานของชีวิต จะเป็นคนเก่งก็ไม่ใช่เรื่องยาก เพราะเมื่อเป็นคนดีแล้ว ความเก่งก็จะตามมาโดยปริยายอย่างแน่นอน

## เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). **แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 - 2579** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: บริษัท พริกหวานกราฟฟิค จำกัด.
- ทิศนา ขัมมณี. (2546). **รูปแบบการเรียนการสอน : ทางเลือกที่หลากหลาย** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: บริษัท ด้านสุทธาการพิมพ์ จำกัด.
- สิริพัชร เจษฎาวิโรจน์, ผศ.ดร. (ม.ป.ป). การจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ. **บทความวิชาการ**. ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. หน้า 1-10.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). (2553). **พุทธธรรม (ฉบับปรับปรุงและขยายความ)** (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ บริษัท สหธรรมิก จำกัด.
- พระโสภณมหาเถระ (มหาสีสยาตอ): เขียน, พระคันธสาราภิวังศ์: แปลและเรียบเรียง. (2551) **ธัมมจักกัปปวัตตนสูตร** (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ประยูรสารสันไทย การพิมพ์.

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, คณะครุศาสตร์. (2560). **หลักพุทธบริหารการศึกษา**. เอกสารประกอบการเตรียมสอบเข้าศึกษา. หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

มาลินี จุฑะรพ. (2539). **จิตวิทยาการเรียนการสอน** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : ทิพย์วิสุทธิ์.

วิลเลียม ฮาร์ท. (2554). **ศิลปะในการดำเนินชีวิต วิปัสสนากรรมฐาน สอนโดยท่านอาจารย์โกเอ็นก้า** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พิมพ์ดี.

พระครูสุนทรธรรมโสภณ, (2562 ตุลาคม 18), รองศาสตราจารย์ ดร., สัมภาษณ์.

## การพัฒนา รูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2

### The Development of Organization Commitment of Teacher Model under The Jurisdiction of Secondary Educational Service Area Office 2

ผู้วิจัย	สมกฤษ บำรุงจิตต์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.พรพิพัฒน์ เพิ่มผล คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์การพัฒนา รูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 2) ศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนา รูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 3) พัฒนา รูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 4) ประเมินและยืนยันการพัฒนา รูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครู ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่าตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert Five's Rating scale) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เทคนิควิธีวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น Modified Priority Needs Index (PNI<sub>modified</sub>) เทคนิคเดลฟาย และการทดสอบไคสแควร์

ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์การพัฒนา รูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 พบว่าสภาพปัจจุบันโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 อยู่ในระดับปานกลางและสภาพที่พึงประสงค์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับมาก (2) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนา รูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 โดยรวมมีค่าความต้องการจำเป็น Modified Priority Needs Index (PNI<sub>modified</sub>) เท่ากับ .21 (3) รูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 มีจำนวน 6 องค์ประกอบได้แก่ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 2) ความ จงรักภักดีต่อองค์กร 3) บรรยากาศองค์กร 4) คุณภาพชีวิตในการทำงาน 5) ความท้าทายในการทำงานและ 6) ความสัมพันธ์ภายในองค์กร ตามลำดับ (4) ผลการประเมินและยืนยันการพัฒนา รูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 พบว่ามีความเหมาะสมและนำไปปฏิบัติได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : การพัฒนา รูปแบบ/ความผูกพันต่อองค์กรของครู

## ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study the present and admirable Development of Organization Commitment of Teacher Model Under the Jurisdiction of Secondary Education Service Area Office 2 2) to study the need in Development of Organization Commitment of Teacher Model Under the Jurisdiction of Secondary Education Service Area Office 2 3) to develop Development of Organization Commitment of Teacher Model Under the Jurisdiction of Secondary Education Service Area Office 2 4) to evaluate and confirm the Development of Organization Commitment of Teacher Model Under the Jurisdiction of Secondary Education Service Area Office 2 The sample group included 384 Personnel. Data were collected using Likert's 5-point rating scale questionnaire and were analyzed by using Percent, mean, standard deviation, Modified PNI<sub>Modified</sub> (Priority Needs Index: PNI), Delphi and Chi-square. Research forms are research and development

The findings were revealed as follows. (1) The present development of Development of Organization Commitment of Teacher Model Under the Jurisdiction of Secondary Education Service Area Office 2 was rated at the medium level ( $\bar{X} = 3.39$ ) and the desirable Development of Organization Commitment of Teacher Model Under the Jurisdiction of Secondary Education Service Area Office 2 was rated at the high level ( $\bar{X} = 4.12$ ) (2) The need (PNI<sub>modified</sub>) (Priority Needs Index: PNI) in Development of Organization Commitment of Teacher Model Under the Jurisdiction of Secondary Education Service Area Office 2 was at .21 (PNI<sub>modified</sub> = .21) (3) The Development of Organization Commitment of Teacher Model Under the Jurisdiction of Secondary Education Service Area Office 2 involved 6 components, as detailed below 1) Leadership Administrators 2) Loyalty 3) Organizational Climate 4) Quality of Work 5) Job Challenge 6) Relationship within the Organization respectively (4) The Development of Organization Commitment of Teacher Model Under the Jurisdiction of Secondary Education Service Area Office 2 was evaluated and confirmed to be appropriate for further implementation at significance level .01

**Keywords : Development of Model, Organization Commitment of Teacher**

## บทนำ

องค์กรคือการรวมกลุ่มของบุคลากรที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกันโดยมีกิจกรรมที่จะทำเพื่อเป้าหมายในการบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เป็นอย่างดี ซึ่งองค์กรที่จะประสบความสำเร็จหรือบรรลุเป้าหมายปลายทางที่กำหนดไว้สามารถอยู่ในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันกันทุกขณะจึงมีความจำเป็นที่จะต้องนำทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ในองค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรบุคคลซึ่งถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดเป็นกลยุทธ์หลักในการพัฒนาองค์กร การพัฒนาองค์กรเป็นสิ่งที่หน่วยงานต่างๆ ให้ความสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะยุคเวลาที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา องค์กรต่างๆ ให้ความสำคัญต่อบุคลากรที่จะทำให้มีการทำงานทุ่มเทเพื่อให้หน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นักจิตวิทยาและนักพัฒนาองค์กรทั้งหลายต่างให้ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในวงการธุรกิจ และในองค์กรของรัฐเพราะชี้ขาดความสามารถในการแข่งขัน บุคลากรมีความแตกต่างด้านอายุ การศึกษา ค่านิยม วัฒนธรรม ความคาดหวัง ความท้าทายในการทำงาน ( Job Challenge) องค์กรจะพัฒนาบุคลากรให้มีความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work) ความสัมพันธ์ภายในองค์กร (Relationship within the Organization)

บรรยากาศองค์กร (Organizational Climate) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (loyalty) เป็นความสัมพันธ์ที่อบอุ่นจริงใจของสมาชิกที่อยู่ในองค์กร ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (Leadership Administrators) สร้างแรงจูงใจทัศนคติระหว่างบุคลากรด้วยกันซึ่งก่อให้เกิดความสามารถที่จะทำงานร่วมกัน (Employee Satisfaction) การสร้างความสัมพันธ์อย่างมีพันธะสัญญาต่อกัน (Commitment) องค์กรใดจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญหลายปัจจัย ทรัพยากรมนุษย์ก็ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยในการผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการให้มีประสิทธิภาพและเป็นกำลังสำคัญในการนำพาองค์กรขับเคลื่อนไปข้างหน้าสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ จึงนับได้ว่าทรัพยากรมนุษย์เปรียบเสมือนขุมทรัพย์ที่มีค่ามหาศาล ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญและตระหนักถึงการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึงความสัมพันธ์ภายในองค์กร ทุ่มเทปฏิบัติด้วยความท้าทายในการทำงาน จงรักภักดีต่อองค์กร ตลอดจนบรรยากาศและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ภาวะผู้นำของผู้บริหารสร้างแรงจูงใจทำให้บุคลากรทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพราะงานเป็นลักษณะสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความเจริญรุ่งเรือง ความอยู่รอด ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หรือความเสื่อมสลายและไร้ประสิทธิภาพขององค์กรได้ ความรู้ความเข้าใจในเรื่องของความผูกพันต่อองค์กรจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารองค์กรต้องมีภาวะผู้นำตระหนักและระลึกถึงอยู่เสมอ (Buchanan 1974), (Kanter, 1986) (Steers, 1983) (Porter et al., 1974) (Mowday et al., 1979)

ผู้วิจัยได้ศึกษาสังเคราะห์แนวคิดองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของ Buchanan (1974), Kanter (1986), Porter and Lawler (1987) Choi, Chang H. (1990) Steers (1997), Meyer and Allen (1997) Preuss and Lautsch, (2002), Mcgree, Call W. and Ford, Robert C. (1987) Chalofsky, N (2003), Woods, A. P. (2008), Poppens, B. B. (2011) ซึ่งประกอบด้วย 1. ความสัมพันธ์ภายในองค์กร 2. ความท้าทายในการทำงาน 3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร 4. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 5. บรรยากาศองค์กรและ 6. คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ภารกิจสำคัญในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา คือ ต้องจัดการเรียนรู้ให้บรรลุเป้าหมายตามความมุ่งหมายในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 กำหนดสาระสำคัญเกี่ยวกับความมุ่งหมายในการจัดการศึกษาในมาตรา 6 ว่า “การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรมมีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตสามารถซึ่งครูในโรงเรียนมีบทบาทสำคัญที่สุดในการจัดการเรียนการสอน ดังนั้นการพัฒนารูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูจึงเป็นแนวคิดหนึ่งในการพัฒนาองค์กรโรงเรียนให้ประสบผลสำเร็จ ทำให้บุคลากรเกิดแรงกระตุ้นในการอุทิศพลังกายพลังใจให้แก่องค์กร (สาริต รื่นเรใจ, 2549) และ (วิภาณันท์ กวพัทธ์, 2557) ทั้ง 2 ท่านได้วิจัยรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรครูพบว่าตัวแปรที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรได้แก่ภาวะผู้นำของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศองค์กร ลักษณะบุคคลจิตวิสัย การรับรู้บทบาทหน้าที่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่พอจะเป็นแนวทางในการค้นหาคำประกอบของความผูกพันต่อองค์กรของครู การจัดการศึกษาให้ได้คุณภาพทั้งโรงเรียนต้องอาศัยความผูกพันอย่างมากของครูทุก ๆ ฝ่าย ความผูกพันจึงเป็นเสมือนตัวจักรสำคัญยิ่งในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนให้ดีขึ้นและบุคคลแรกที่จะต้องมีความผูกพันทั้งต่อโรงเรียนและต่องานคือครู เพราะว่าการที่ครูมีความผูกพันย่อมแสดงว่ามี

ความเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อองค์กร ทีมทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่โดยมุ่งหวังให้งานประสบความสำเร็จ นั่นคือ การพัฒนาคุณภาพการศึกษาสมกับที่ได้ชื่อว่าเป็นบุคลากรวิชาชีพที่ทำหน้าที่หลักทางด้านการจัดการเรียนการสอน และให้การส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นสำคัญทำให้บรรลุความมุ่งหมายและหลักการของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติอย่างยั่งยืนได้ ผู้วิจัยจึงได้พัฒนารูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการพัฒนารูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2
- 2) เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนารูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 มีอะไรบ้าง
- 3) เพื่อพัฒนารูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2
- 4) เพื่อประเมินผลและยืนยันรูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2

### วิธีการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ ของการพัฒนารูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 มีวิธีการ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา แบ่งตามประเภทของการวิจัย ดังนี้

#### 1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรได้แก่ ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 จำนวน 52 โรงเรียน ๆ ละ 8 คน ได้จำนวนประชากรทั้งสิ้น จำนวน 416 คน

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ครูในโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 จำนวน 48 โรงเรียน ๆ ละ 8 คน การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการใช้ตารางของเครซีและมอร์แกน การสุ่มแบบง่ายผู้ให้ข้อมูลเป็นครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น จำนวน 384 คน

#### 2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล (key informants) เป็นผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิได้แก่ ครูผู้สอน ผู้บริหารสถานศึกษานักวิชาการ คณาจารย์มหาวิทยาลัย จำนวน 42 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 มี 6 ด้าน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 115 ข้อ



ได้มาจากการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน มาทำการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ จัดกลุ่มองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร 6 ด้าน แล้วนำมาสร้างนิยามปฏิบัติการจัดทำข้อคำถาม และตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective: IOC) ระหว่างข้อคำถามกับนิยามปฏิบัติการโดยผู้เชี่ยวชาญมีค่าความสอดคล้องรายข้อ มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.80-1.00 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) โดยวิธีหาค่าสัมฤทธิ์แอลฟา (alpha coefficient method) ตามสูตรของ Cronbach (Cronbach,1990) โดยมี มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.973 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง รวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาความต้องการจำเป็นของการพัฒนารูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ศึกษาความต้องการจำเป็นของการพัฒนารูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ผู้วิจัยทำการศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการพัฒนารูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 จากขั้นตอนที่ 1 เพื่อการประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อควบคุมขนาดความต้องการจำเป็นให้อยู่ในพิสัยที่ไม่มีช่องกว้างมากเกินไป และให้ความหมายเชิงเปรียบเทียบเมื่อใช้ระดับของสภาพที่เป็นอยู่เป็นฐาน ในการคำนวณอัตราการพัฒนาเข้าสู่สภาพที่คาดหวังของกลุ่ม (สุวิมล ว่องวานิช, 2548:279) โดยใช้สูตรการคำนวณ PNI แบบปรับปรุงจากสูตรเดิม โดย นงลักษณ์ วิรัชชัย และ สุวิมล ว่องวานิช ดังนี้

สูตรคำนวณ  $PNI_{Modified}$  (Priority Needs Index: PNI)

$$PNI_{Modified} = \frac{(I - D)}{D}$$

ขั้นตอนที่ 3 การสร้างรูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 สร้างรูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 โดยนำข้อมูลจากขั้นตอนที่ 2 มาয়กร่างการพัฒนารูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 และตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบด้วยเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) ึ่งผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 17 คน โดยดำเนินการตรวจสอบ จำนวน 3 รอบ ได้รูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2

ขั้นตอนที่ 4 ประเมิน ตรวจสอบ การพัฒนารูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ในขั้นนี้ผู้วิจัยประเมินความเป็นไปได้และเป็นไปไม่ได้ ดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิด้วยวิธีการประชานิพนธ์ จำนวน 15 คน ประเมินและตรวจสอบเพื่อยืนยันการพัฒนารูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การทดสอบ Chi-square

## สรุปผลการวิจัย

1. สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการพัฒนารูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 พบว่า สภาพปัจจุบันในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางและพิจารณาสภาพที่พึงประสงค์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

2. ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น ของการพัฒนารูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 พบว่า ในภาพรวมมีค่าความต้องการจำเป็น .21

3. การพัฒนารูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 พบว่ามีจำนวน 6 องค์ประกอบ ดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร องค์ประกอบที่ 2 ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร องค์ประกอบที่ 3 ด้านบรรยากาศองค์กร องค์ประกอบที่ 4 ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน องค์ประกอบที่ 5 ด้านความท้าทายในการทำงานและองค์ประกอบที่ 6 ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ตามลำดับ

4. ผลการประเมิน ตรวจสอบ การยืนยัน การพัฒนารูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 พบว่า ผลการตรวจสอบมีความเป็นไปได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัย การพัฒนารูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ผู้วิจัยนำผลการวิจัยมาอภิปรายดังนี้

1. ผลการศึกษาการพัฒนารูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ภายในองค์กร ความท้าทายในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร ภาวะผู้นำของผู้บริหาร บรรยากาศองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงาน เนื่องจาก ตัวแปรทั้ง 6 ตัวแปร ดังกล่าว มาเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ความต้องการขององค์กรจากการปฏิบัติงานของครูโดยนำปัจจัยการจูงใจมาช่วยในการกระตุ้นครูให้ครูเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ตนได้ปฏิบัติอยู่ ซึ่งจะทำให้ครูเกิดพฤติกรรมการทำงานตามที่องค์กรต้องการ ตามเป้าหมาย ประกอบกับการที่โรงเรียนมีองค์ประกอบโครงสร้างของความสัมพันธ์ภายในองค์กร ความท้าทายในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร ภาวะผู้นำของผู้บริหาร บรรยากาศองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เหมาะสมกับสภาพการดำเนินงานในปัจจุบัน รวมทั้งการที่องค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งจะส่งผลทำให้ครูในโรงเรียนเกิดความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยในต่างประเทศที่ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหาร องค์กร วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศภายในองค์กร แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงาน Steers (1997) สอดคล้องกับแนวคิดของ Buchanan (1974) ได้แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรแบ่งออกได้เป็น 3 องค์ประกอบ 1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) 2. ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) 3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) สอดคล้องกับ Hoy and Miskel(2001) กล่าวว่าภาวะผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของสถาบันการศึกษา ภาวะผู้นำของผู้บริหารเป็นสิ่งที่แสดงถึงคุณภาพของ

สถานศึกษาที่ดำเนินโดยผ่านเครือข่ายบุคคล ตามบทบาทขององค์กร สอดคล้องตามแนวคิดของ Meyer and Allen (1997) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน

2. ผลการศึกษาด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 พบว่า ความสัมพันธ์ภายในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรของครู เนื่องจากครูยึดถือและปฏิบัติตามนโยบายของโรงเรียนจะช่วยปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รักษาผลประโยชน์และชื่อเสียงของโรงเรียนมีความศรัทธาในหลักการบริหารงานของผู้บริหารที่มีต่อโรงเรียน ปกป้องและเห็นคุณค่าของโรงเรียนระบบการบริหารงานมีความเหมาะสม ความรับผิดชอบเชื่อมั่นในเป้าหมายของโรงเรียนว่าจะสามารถทำให้โรงเรียนประสบความสำเร็จ มีความเต็มใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ความต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป มีความศรัทธา ความทุ่มเท ความภักดี โดยผ่านความผูกพันต่อองค์กรมีพฤติกรรมที่สนับสนุน ป้องกันและปกป้ององค์กรจากสิ่งคุกคาม และยับยั้ง มั่นคงที่จะอยู่กับองค์กร ย่อมจะทำให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มมากขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อพรพันธ์ กังวานวัฒน์ศิริ (2554) พบว่าความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากด้านข้อมูลส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำหาย งานที่มี โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ลักษณะงานที่มีความสำคัญ การมีส่วนร่วมในงาน และความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทิศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรและความรู้สึกภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในองค์กรสามารถร่วมพยากรณ์และมีอำนาจการทำนายได้

3. ผลการศึกษาด้านความท้าทายในการทำงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 พบว่า ความท้าทายในการทำงานของครูในโรงเรียน มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรของครู เนื่องจากครูมีพฤติกรรมที่รับผิดชอบต่องานในปัจจุบันโดยได้ใช้ความรู้และทักษะในทางวิชาชีพอย่างเต็มความสามารถ เกิดความชำนาญและประสบการณ์ในงานมากขึ้น เมื่อถึงเวลาที่เหมาะสมได้รับตำแหน่งให้ที่สูงขึ้นหรือแม้บางครั้งได้รับมอบหมายงานที่ยากแต่ก็สามารถทำงานนั้นได้เป็นผลสำเร็จ สามารถแก้ปัญหาในการทำงานเบื้องต้นได้ด้วยตนเองจนได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาและทุกครั้งเมื่อได้เสนอความคิดเห็นหรือแสดงความสามารถในทางความคิดเกี่ยวกับวิธีการทำงานใหม่ๆมีปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบอยู่ในระดับที่เหมาะสมไม่เกียจงานพร้อมที่จะรับงานเพิ่มโดยไม่คำนึงว่าจะเกี่ยวกับหน้าที่ของตนเองหรือไม่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิพล วงษ์มหา (2548) ศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรคือ ความท้าทายในการทำงาน เพราะงานที่มีโอกาสพบปะสังสรรค์กับผู้อื่น ความเป็นอิสระในงาน และผลสะท้อนกลับของงานทำให้เกิดความสำเร็จในงาน

4. ผลการศึกษาด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 2 พบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรของครูมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรของครู เนื่องจากครูช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรต่อบุคคลภายนอกรับผิดชอบงานในปัจจุบันได้ใช้ความรู้ความสามารถในทางวิชาชีพอย่างเต็มความรู้ความสามารถมีความชำนาญและ ประสบการณ์ในงานมากขึ้น สามารถแก้ปัญหาในการทำงานเบื้องต้นได้ด้วยตนเองได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ได้แสดงความสามารถ ความคิดเกี่ยวกับวิธีการทำงานใหม่ๆ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบอยู่ในระดับที่เหมาะสม มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่คิดย้ายหรือลาออกจากโรงเรียนแห่งนี้ไปทำงานที่อื่น เพื่อหาประสบการณ์หรือเมื่อมีโอกาสมีความรู้สึกรู้ว่าโรงเรียนเป็นเหมือนบ้านหลังที่สอง มั่นคง แม้ในสถานการณ์ที่เลวร้ายซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิ่งกาญจน์ เวชทรัพย์ (2557) พบว่า บุคลากรโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านการมีความเกี่ยวข้องกัน ด้านความภักดี ด้านการแสดงตน เรียงตามลำดับ

5. ผลการศึกษาด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 เนื่องจากมีการกำหนดวิสัยทัศน์ของสถานศึกษาอย่างชัดเจน กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานไว้ชัดเจนจัดให้ครูเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะอย่างกว้างขวาง ปฏิบัติต่อคณะครูโดยเคารพยึดความต้องการและ ความสามารถพิเศษของครูเป็นรายบุคคลนำความคิดเห็นของครูไปพิจารณาและปรับใช้ในการปฏิบัติงานส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกระบวนการของการพัฒนา เป้าหมายของสถานศึกษา แสดงความห่วงใยและใส่ใจครูเห็นถึงคุณค่าการทุ่มเททำงานของครู สนับสนุนส่งเสริมให้ครูไปอบรม ประชุม หรือสัมมนาเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถ อย่างสม่ำเสมอ สนับสนุนส่งเสริมให้ครูศึกษาต่อเพื่อเพิ่มคุณวุฒิทางการศึกษามีวิธีการแก้ไข ปัญหาและความขัดแย้งในโรงเรียนด้วยความเหมาะสมและเป็นธรรมจัดหาข้อมูลข่าวสารที่จะช่วยครูให้คิดถึงแนวทางหรือวิธีการที่จะพัฒนาผู้เรียนให้ครูมีส่วนเกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจทุกครั้งที่ให้กำลังใจยกย่องให้เกียรติในโอกาสที่เหมาะสม สอดคล้องกับการวิจัยของพงษ์สันต์ บุญสรรค์ (2555) พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของบริษัทปตท.จำกัด (มหาชน) ในด้านผลลัพธ์ที่คาดหวังขององค์กร ด้านความพึงพอใจในงานและขวัญในการทำงาน และด้านความผูกพันต่อองค์กร

6. ผลการศึกษาด้านบรรยากาศขององค์กรของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 พบว่า บรรยากาศในโรงเรียนมีอิทธิพลตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรของครู สถานที่ปลอดภัยและสะดวกต่อการเดินทางมาทำงานโรงเรียน/ห้องทำงาน มีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติมีสถานที่หรือมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพการมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่สูงขึ้นอยู่เสมอการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานเป็นไปด้วยความเสมอภาคและยุติธรรมผู้บริหารจะสนับสนุนพัฒนาตนเองการทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัวความแตกต่างทางความคิดเห็นเป็นสิ่งที่ยอมรับได้มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและทันสมัยที่จะสนับสนุนการปฏิบัติงานมีการอบรมหรือให้ความรู้ด้านความปลอดภัยและการป้องกัน อุบัติภัยสามารถศึกษาและค้นคว้าข้อมูลข่าวสารในโรงเรียนได้ตลอดเวลาสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว ครอบครัวและสังคม มีอิสระที่จะใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ได้ ริเริ่มสร้างสรรค์โดยนำแนวคิดใหม่ๆ มาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพจะทำให้ครูมีความผูกพันในองค์กรซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ

Decotis & Summer (1987) กล่าวว่าบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลตรงต่อความผูกพันต่อองค์การโดยส่งผลในทิศทางบวก แสดงว่าบรรยากาศองค์การในโรงเรียนดีครูจะมีความผูกพันต่อองค์การสูง

7. ผลการศึกษาด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูมีอิทธิพลตรงต่อความผูกพันต่อองค์การของครู มีพึงพอใจกับบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ทำงานของโรงเรียนผู้บริหารให้คำปรึกษาเป็นอย่างดีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน ที่ทำงาน มีเสถียรภาพสามารถใช้งานกับอินเทอร์เน็ตได้อย่างต่อเนื่องการเงินเดือนมีความเหมาะสมกับผลการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชามีความรับผิดชอบในงานเป็นอย่างดีมีความสุขที่ได้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานในปัจจุบันผู้บริหารสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในการทำงานสามารถถ่ายทอดให้บุคคลภายนอกครูได้ว่าโรงเรียนมีประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติเงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมต่อการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความเท่าเทียมกันไว้ใจและศรัทธา ผู้บริหารสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองกับบุคลากรและเมื่อประสบปัญหาสถานที่ทำงานและงานที่ยากผู้บริหารส่งเสริมให้มีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี สอดคล้องกับสมจิตร์ จันทร์เพ็ญ(2557) กล่าวว่า การได้ผ่อนคลาย การได้มีเวลาพักผ่อนอยู่กับครอบครัวในวันหยุด ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งได้ ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ผู้บริหารโรงเรียนควรมีภาวะผู้นำในการส่งเสริมและเห็นความสำคัญในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร แสดงออกถึงการใส่ใจในความต้องการเฉพาะของครู ให้การสนับสนุนให้กำลังใจยกย่องให้เกียรติผู้อื่นในโอกาสที่เหมาะสม กระตุ้น ให้ครูได้ทบทวนการปฏิบัติงานของตนว่าตรงกับเป้าหมายของสถานศึกษา ให้ครูได้ทำการพัฒนาผู้เรียน นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

2. ผู้บริหารโรงเรียนควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ของสถานศึกษาอย่างชัดเจน มีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานไว้ชัดเจน จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการพัฒนาทางด้านต่างๆให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3. ผู้บริหารโรงเรียนควรสนับสนุนความสัมพันธ์ภายในองค์กรให้มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อโรงเรียน สร้างแรงจูงใจ ขวัญและกำลังใจให้กับครู สร้างความชัดเจนในด้านเป้าหมายของโรงเรียน โดยให้ครูมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย สร้างมิตรภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน จนครูรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งและพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อปฏิบัติงานโดยไม่คิดที่จะโยกย้ายหรือลาออก ก็จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้นและยั่งยืน

### ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาและพัฒนา รูปแบบเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนเอกชนหรือ การศึกษานอกระบบ

2. ควรมีการศึกษาและพัฒนา รูปแบบของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา

## เอกสารอ้างอิง

- กึ่งกาญจน์ เวชทรัพย์.(2557). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิตสาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จำนง เหล่าธรรมทัต (2554).การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดุสิต. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2540). ความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์ในสาขาครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า. วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พงษ์สันต์ บุญสรค์. (2555).ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีผลต่อความสำเร็จของบริษัท ปตท. จำกัด. (มหาชน). วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยปทุมธานี
- ภาวดี อนันต์นาวิ. (2545). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ของโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. ปรียญานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิภาณันท์ กวพัทธ์. (2557). การพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต(อาชีวศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมจิตร์ จันทร์เพ็ญ. (2557). ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สาธิต รื่นเรืองใจ. (2549). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียน มัธยมศึกษาสังกัดสํานักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. ดุษฎีนิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2548). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อติพล วงษ์มหา.(2548) การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท คิงเพาเวอร์ ดิวตี้ฟรี จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
- อาพรพันธุ์ กังวานวัฒนศิริ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรกรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือจังหวัด พิษณุโลก.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจเศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- Bass, B.M. (1990). *Transformational Leadership Development*. Pola Alto, California : Consulting Psychologists Press, Inc
- Buchanan, B. (1974). *Building Organizational Commitment : the Socialization of Managers In Work Organization*. Administrative Science Quarterly.

- Choi, Chang H. (1990). "Path Analytic Study of the Relationship of Organizational Structure, Attitudes Towards Authoritarianism and Job Application of LISREL," Dissertation Abstracts International, 51 (4), 1380-A.
- Cronbach, Lee J. (1990). **Essential of Psychological Testing**. 5th ed.
- Chalofsky, N. (2003). An emerging construct for meaningful work. **Human Resource Development International**. 6, 69-83.
- DeCotiis, T.A. and Summers, T.P. (1987) **A Path Analysis of a Model of the Antecedents and Consequences of Organizational Commitment**. Human Relations
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2001). **Educational Administration: Theory, Research, and Practice** (6th ed). Singapore: McGraw-Hill.
- McCauley, Cynthia D., Ohlott, Patricia J. and Ruderman, Marian N. (1999) **Job Challenge Profile : Facilitator's Guide**. San Francisco .
- Meyer, J.P. and Allen, N.J. (1997). **Commitment in the workplace: Theory, research and application**. California : Sage publications.
- Mowday, R.T., Richard, M.S., and Lyman, W. P. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. **Journal of Vocational Behavior**. 14, 224-47.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30(3), pp. 607-610
- Kanter, Moss. R. (1986). Commitment and Social Organization: A Study of Commitment Mechanisms in Utopian Communities. **American Sociological Review**.
- Koontz, H., & Wehrich, H. (1988). **Management**. New York: McGraw-Hill.
- Kouzes, J. M., & Posner, B. Z. (2003). **The leadership challenge** (5th ed.). San Francisco: Jossey Bass.
- Preuss, G.A. & Lautsch, B.A. (2002). The Effect of Formal versus Informal Job Security on Employee Involvement Programs. **Relations Industrials**. 57: 517-539.
- Porter, L.W., and Lawler, E.E. (1987). **Managerial attitudes and Performance**. Illinois: Richard D. Irwin.
- Poppens, B. B. (2011). **Perceived and Preferred Organizational Culture Types and Organizational Commitment at Midwestern Private, Nonprofit Colleges**. (Online). Available : DAI-A 61/10:3919. <http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/9991659>
- Steers, R.M. (1991). **Introduction to Organization Behavior**. New York: Harper Collin Publishers Inc.
- Steers, R. M. (1997). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment, **Administrative Science Quarterly**. 22, 46 - 56.
- Woods, A. P. (2008). **Leadership Factors That Influence Educational Excellence**. Education Research. 21: 685

## รูปแบบการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ไปปฏิบัติในสถานศึกษา

### A Model of the Implementation of Thailand 4.0 Policy in Schools

ผู้วิจัย	อารยา รูปเทียนทอง หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
อาจารย์ที่ปรึกษา	จิตติมา ให้อยอง อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ระบุมิติของสมรรถนะองค์การต่อการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ไปปฏิบัติในโรงเรียนพันท้ายนรสิงห์วิทยา (2) ประเมินประสิทธิผลของการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีไปปฏิบัติในโรงเรียนพันท้ายนรสิงห์วิทยา และ (3) สังเคราะห์รูปแบบการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ไปปฏิบัติในโรงเรียนพันท้ายนรสิงห์วิทยา

วิธีดำเนินการวิจัย เป็นการวิจัยแบบผสม ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ การวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงเรียนและครูของโรงเรียนดังกล่าว รวมทั้งสิ้น 9 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์แก่นสาระ การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือนักเรียนทุกระดับชั้นของโรงเรียนดังกล่าว จำนวน 241 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัยพบว่า (1) สมรรถนะประกอบด้วย 4 มิติ คือ มิติโครงสร้างองค์การ มิติบุคลากร มิติสถานที่ที่ให้บริการด้านเทคโนโลยี และ มิติวัสดุอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี (2) ประสิทธิภาพอยู่ในระดับ ประสบความสำเร็จ (3) รูปแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ ประกอบด้วย 4 ประเด็น คือ มิติโครงสร้างองค์การที่มีการวางแผนและมีการติดต่อประสานงานที่ช่วยสนับสนุนในการพัฒนาผู้เรียน คือ มีบุคลากรจำนวนเพียงพอและมีทักษะในการพัฒนาผู้เรียน มีสถานที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีจำนวนเพียงพอและมีมาตรฐาน และมีวัสดุอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่มีปริมาณเพียงพอ

**คำสำคัญ :** นโยบายไทยแลนด์ 4.0 การนำนโยบายไปปฏิบัติ รูปแบบ

#### ABSTRACT

This research aimed (1) to specify the dimensions of organizational competency in implementing the Thailand 4.0 policy on the ability to use technology in Phanthainorasinghwittaya school, (2) to assess the effectiveness of the implementation of the Thailand 4.0 policy on the ability to use technology in Phanthainorasinghwittaya schools, and (3) to synthesize a model of the implementation of Thailand 4.0 policy on the ability to use technology in Phanthainorasinghwittaya schools.



This research employed mixed methodology of qualitative research and quantitative research. For qualitative research, data was collected through in-depth interviews, and non-participatory observations. The key informants consisted of 9 school directors and school teachers. Data was analyzed by using the thematic analysis. For quantitative research, data was collected by a questionnaire. The sample consisted of 241 students in all levels of the schools. The statistics used in the analysis were composed of frequency, percentage, and mean.

The major findings revealed that (1) competency consisted of 4 dimensions, namely, organizational structure dimension, personnel dimension, technology service place dimension, and technology material dimension, (2) the effectiveness was at a level success, (3) a model of policy implementation consisted of 4 viewpoints, namely, an organizational structure with planning and coordination which supported student development; sufficient personnel and skills in developing learners, sufficient and standardized technology facilities, and sufficient technological materials.

**Keywords : Thailand 4.0 Policy, Policy Implementation, Model**

## บทนำ

เมื่อโลกเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น นโยบาย “ประเทศไทย 4.0” หรือ “Thailand 4.0” จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะนำพาประเทศไทยให้หลุดพ้นจากปัญหากับดักประเทศที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศที่ประเทศไทยกำลังเผชิญอยู่ ทั้งกับดักรายได้ปานกลาง กับดักความเหลื่อมล้ำ และกับดักความไม่สมดุล ซึ่งหากประเทศไทยสามารถพ้นจากอุปสรรคทั้ง 3 กับดักไปได้จากที่เคยเป็น “ประเทศกำลังพัฒนา” ประเทศไทยก็จะเปลี่ยนสถานะกลายเป็น “ประเทศที่พัฒนาแล้ว” เทียบเท่ากับประเทศอื่น ๆ (ไทยคู่ฟ้า วารสารสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2560, หน้า 3)

สำหรับประเทศไทยซึ่งอยู่ในกลุ่มของประเทศที่กำลังพัฒนา ก็ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจในประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มต้นตั้งแต่โมเดล “ประเทศไทย 1.0” ที่เน้นในส่วนของการเกษตรเป็นหลัก จากนั้นก็ได้มีการพัฒนามาสู่มอเดล “ประเทศไทย 2.0” เน้นในเรื่องของอุตสาหกรรมเบา เริ่มจากอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้า และตามด้วยโมเดล “ประเทศไทย 3.0” ที่เน้นการพัฒนาอุตสาหกรรมหนัก เน้นการผลิตเพื่อการส่งออกมากขึ้น ทั้งนี้ ประเทศไทยต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ มากมายโดยเฉพาะกับดักประเทศทั้ง 3 กับดักที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น จึงทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนโมเดลทางเศรษฐกิจ จาก “ประเทศไทย 3.0” ไปสู่ “ประเทศไทย 4.0” (ยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไทย 4.0 ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2560 - 2579) โดยโมเดล “ประเทศไทย 4.0” นี้จะเน้นในเรื่องของการพัฒนาประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ด้วยการสร้างความเข้มแข็งจากภายใน ซึ่งขับเคลื่อนตามแนวคิด “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” ผ่านกลไกประชารัฐ และการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม

การเข้าสู่ ประเทศไทย 4.0 ประเทศไทยต้องมีการสร้างนวัตกรรมเป็นของตนเอง โดยไม่ต้องพึ่งพาต่างชาติเหมือนเมื่อก่อน ซึ่งเป้าหมายสำคัญของ ประเทศไทย 4.0 คือ การขับเคลื่อนไปสู่การเป็นประเทศที่ “มั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน” กล่าวคือการทำให้ประเทศไทยก้าวไปสู่ประเทศที่มีรายได้สูง และมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้มีคุณภาพสูง โดยเฉพาะ คนหรือทรัพยากรมนุษย์นับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญและมีความจำเป็นมากที่สุด เพราะเป็นแหล่งความรู้และกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศ โดยการเป็นผู้ที่นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ต่อการ

พัฒนาประเทศ ซึ่งการที่จะพัฒนาบุคคลให้มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถสอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว ได้นั้น ระบบการศึกษาของประเทศจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนและก้าวสู่ “การศึกษา 4.0” ด้วยเช่นเดียวกัน เพราะ การศึกษา เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพของบุคคล (เสาวลักษณ์ พิสิษฐไพบูลย์, 2559: 2; นวรัตน์ งามสุตและบัลลังก์ โรหิตเสถียร, 2559; นพรัตน์ มีศรีและอมรินทร์ เทวตา. 2561: 22)

การศึกษา 4.0 (Education 4.0) คือ การเรียนการสอนที่สอนให้นักศึกษา สามารถนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ทุก หนทุกแห่งบนโลกนี้มาบูรณาการเชิงสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนานวัตกรรมต่าง ๆ มาตอบสนองความต้องการของสังคม ซึ่งการเรียนการสอนในปัจจุบัน ยังคงห่างไกลใน หลายๆ มิติ เช่น ไม่เคยสอนให้ผู้เรียนได้คิดเองทำเอง ส่วนใหญ่ ยังคงสอนให้ทำโจทย์แบบเดิม ๆ อีกเรื่องคือผู้เรียนเริ่มไม่รู้จักสังคม ส่วนใหญ่ใช้เวลาในโลกออนไลน์ไปกับเกมส์ การแชท เฟซบุ๊ก ไลน์และอินสตาแกรม ส่วนใหญ่มันเป็นสังคมมายา ซึ่งเทคโนโลยีไม่ได้ผิด แต่เหรียญมีสองด้าน เทคโนโลยีก็เช่นกัน จะนำไปใช้ในด้านใดให้เกิดประโยชน์ เป็นความยากและท้าทายของผู้ที่ต้องทำหน้าที่สอนในยุคนี้ เพราะการเรียนการสอนในยุค 4.0 ต้องปล่อยให้ผู้เรียนได้ใช้เทคโนโลยี ในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ปล่อยให้กล้าคิด และกล้าที่จะผิด แต่ทั้งหมดก็ยังคงต้องอยู่ในกรอบที่สังคมต้องการหรือยอมรับได้

การศึกษาในยุค ไทยแลนด์ 4.0 จึงเป็นการเตรียมมนุษย์ให้เป็นผู้ที่พร้อมที่จะเป็นมนุษย์ นั้นหมายความว่า ในการเรียนรู้ใด ๆ ก็ตาม นอกจากความรู้ที่ผู้เรียนจะได้รับแล้ว ผู้เรียนจะต้องได้รับการพัฒนาทักษะที่สำคัญในการดำเนินชีวิตไปด้วย โดยเฉพาะในส่วนของผู้เรียนต้องสอนให้มี “ความรู้คู่คุณธรรมและมีทักษะในศตวรรษที่ 21” ได้แก่ ทักษะการคิด วิเคราะห์ การแก้ปัญหา การคิดสร้างสรรค์ การสร้างนวัตกรรม การเรียน/การทำงานเป็นทีม การมีภาวะผู้นำ การ สื่อสาร การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ การใช้คอมพิวเตอร์และปัญญาประดิษฐ์ การคิดคำนวณ การสร้างอาชีพและการเรียนรู้ด้วยตนเอง (ดิเรก พรสีมา, 2559) การศึกษาจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพทรัพยากร มนุษย์ในประเทศ เพื่อเตรียมกำลังคนให้พร้อมในการเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทยสู่เวที เศรษฐกิจในระดับภูมิภาคและระดับนานาชาติ

ดังนั้น สถานศึกษา และครูผู้สอนควรต้องจัดการศึกษา/จัดการเรียนรู้ไปในทิศทางเชิงสร้างสรรค์ มากยิ่งขึ้น โดยการพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและสร้าง นวัตกรรมใหม่ ๆ ได้ เมื่อใดที่ผู้เรียนมีความสุขและสนุกกับการเรียนรู้ และคิดว่าสิ่งใดที่ยากสิ่งนั้นยิ่งท้าทาย นั้นแสดงว่าการยกระดับ คุณภาพการศึกษาของชาติประสบความสำเร็จแล้ว (ดิเรก พรสีมา, 2559; คมชัดลึก, 2560)

โรงเรียนพันท้ายนรสิงห์วิทยา ตั้งอยู่ที่ ตำบลโคกขาม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร เป็นสถานศึกษาที่มี ขนาดกลางเนื่องจากมีนักเรียนประมาณ 600 คน เปิดสอนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึง มัธยมศึกษาปีที่ 6 เป็น โรงเรียนที่ตระหนักถึงการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนให้มีคุณสมบัติเป็นไปตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 จะเห็นได้จากการที่ทางโรงเรียนได้มีเป้าประสงค์ที่จะทำให้ผู้เรียนทุกคนนั้นสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีศักยภาพโดยมีจิตสำนึก ที่ดี ซึ่งเป็นข้อที่สำคัญเนื่องจากตรงตามวัตถุประสงค์ของตัวนโยบายไทยแลนด์ 4.0 และจากการศึกษารายงานการ ประเมินคุณภาพสถานศึกษา 2561 พบว่า นักเรียนมากกว่าร้อยละ 70 มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศได้ดี เป็นผลมาจากการดำเนินงานของโรงเรียนพันท้ายนรสิงห์วิทยาที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ คิดสร้างสรรค์ ตัดสินใจ แก้ปัญหาได้อย่างสมเหตุสมผล นอกจากนี้นักเรียนยังสามารถ แสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเองจากแหล่งเรียนรู้ ต่าง ๆ ทั้งใน และนอกห้องเรียน เช่น ห้องสมุดโรงเรียน ห้องปฏิบัติการ

คอมพิวเตอร์ อุทยานการเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อปลูกฝังให้นักเรียนรักการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จากผลการดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการของผู้เรียนในด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอยู่ในระดับดีเลิศ และผลการประเมินมาตรฐานคุณภาพผู้เรียนโดยภาพรวมอยู่ในระดับคุณภาพ ดีเลิศ และจากผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการของผู้เรียนในด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอยู่ในระดับดีเลิศ (รายงานการประเมินคุณภาพสถานศึกษา 2561) จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ผู้วิจัยเลือกโรงเรียนพันท้ายนรสิงห์วิทยาในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องรูปแบบการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ไปปฏิบัติในสถานศึกษา เพื่อนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการกำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงานต่าง ๆ รวมถึงสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำมาสร้างองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ รวมถึงพัฒนาองค์ความรู้ สำหรับนักวิชาการหรือผู้ที่สนใจในการศึกษาต่อไปรวมทั้งสามารถนำมาเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในระดับนโยบายในการที่จะได้เสนอแนะแนวทางการ นำนโยบายไปปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้แก่หน่วยงานในระดับปฏิบัติได้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะขององค์การต่อการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ไปปฏิบัติในโรงเรียนพันท้ายนรสิงห์วิทยา
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีไปปฏิบัติ ของโรงเรียนพันท้ายนรสิงห์วิทยา
3. เพื่อศึกษารูปแบบการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ไปปฏิบัติในโรงเรียนพันท้ายนรสิงห์วิทยา

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การ และ ข้อเสนอแนะถึงรูปแบบการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีไปปฏิบัติในโรงเรียนพันท้ายนรสิงห์วิทยา โดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ไปปฏิบัติ ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียน และบุคลากรครูตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ทั้ง 8 กลุ่ม โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 9 คน

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้กับนักเรียนทุกระดับชั้นของโรงเรียนพันท้ายนรสิงห์วิทยา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 608 คน และคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamana (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับความผิดพลาดที่ยอมรับได้ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 241 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การ และ ข้อเสนอแนะถึงรูปแบบการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีไปปฏิบัติในโรงเรียนพณิชยการสิงห์วิทยา โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์ ประเด็นการสัมภาษณ์ เพื่อกำหนดประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย

1.2 สร้างแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การ และ ข้อเสนอแนะถึงรูปแบบการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีไปปฏิบัติในโรงเรียนพณิชยการสิงห์วิทยา

โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 ท่าน ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียน 1 ท่าน และ ครูตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ 8 ท่าน

สำหรับประเด็นในการสัมภาษณ์ มีดังนี้

ประเด็นแรก ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประเด็นที่ 2 สมรรถนะขององค์การต่อการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีไปปฏิบัติในโรงเรียนพณิชยการสิงห์วิทยา

ประเด็นที่ 3 ข้อเสนอแนะถึงรูปแบบการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีไปปฏิบัติในโรงเรียนพณิชยการสิงห์วิทยา

2. การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ไปปฏิบัติในโรงเรียนพณิชยการสิงห์วิทยา แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบไปด้วย เพศ อายุ และชั้นเรียน จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ของโรงเรียนพณิชยการสิงห์วิทยา ได้แก่ (1) ความสามารถการใช้งานพื้นฐาน (2) ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และสมาร์ทโฟน (3) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการดำรงชีวิต และ (4) ความสามารถในการแก้ปัญหา

เป็นลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวมีจำนวนทั้งหมด 20 ข้อ

**การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์**

### 1. การวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์เนื้อหาในงานวิจัยครั้งนี้จะเริ่มต้นจากการจัดระเบียบข้อมูลที่ได้มาทั้งหมดอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ จากนั้นก็ทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป โดยนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมภาคสนาม ในส่วนที่เป็นคำพูดจากการสัมภาษณ์นำมาวิเคราะห์ และจากเอกสารที่ได้นำมาสังเคราะห์ โดยให้ความสำคัญทั้งความหมายในภาษา และตีความจากความรู้สึกที่แฝงอยู่ในข้อมูลนั้น ๆ

## 2. การวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ประสิทธิภาพการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีของโรงเรียนพื้นที่ายนรสิงห์วิทยา จำนวน 1 ด้าน ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

### สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

#### 1. ผลการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ไปปฏิบัติในสถานศึกษา ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีไปปฏิบัติของโรงเรียนพื้นที่ายนรสิงห์

ผลการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ไปปฏิบัติในสถานศึกษา ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีไปปฏิบัติของโรงเรียนพื้นที่ายนรสิงห์ ประสบความสำเร็จ

##### (1) ความสามารถการใช้งานพื้นฐาน

นักเรียน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ไปปฏิบัติในสถานศึกษา ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีไปปฏิบัติของโรงเรียนพื้นที่ายนรสิงห์ ความสามารถการใช้งานพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสามารถใช้ Internet เพื่อการศึกษาค้นคว้าที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ความสามารถใช้อุปกรณ์ที่จำเป็นได้อย่างคล่องแคล่ว เช่น เครื่องพิมพ์ แป้นพิมพ์ เมาส์, ความสามารถใช้โปรแกรมพื้นฐาน เช่น Word Excel และ PowerPoint ได้, ความสามารถติดต่อสื่อสารโดยใช้ E-mail, Line, Facebook ได้, และความสามารถใช้งานโปรแกรม Paint ได้ ตามลำดับ

##### (2) ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และสมาร์ทโฟน

นักเรียน มีความเห็นเกี่ยวกับผลการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีไปปฏิบัติของโรงเรียนพื้นที่ายนรสิงห์วิทยา ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และสมาร์ทโฟน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสามารถค้นหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์และสมาร์ทโฟนได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ มีความคุ้นเคยในการใช้คอมพิวเตอร์และสมาร์ทโฟน, คอมพิวเตอร์และสมาร์ทโฟนช่วยให้คุณภาพชีวิตของท่านดีขึ้น, เข้าใจหลักการทำงานของคอมพิวเตอร์ ดูแลร์กษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ได้, สามารถติดตั้งและใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อการติดต่อสื่อสาร ใช้งานบริการต่าง ๆ, และสามารถตรวจและกำจัดไวรัสด้วยโปรแกรมป้องกันไวรัส และปรับปรุงโปรแกรมให้เป็นปัจจุบัน ตามลำดับ

### (3) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการดำรงชีวิต

นักเรียน มีความเห็นเกี่ยวกับผลการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีไปปฏิบัติของโรงเรียนพื้นที่ายนรสิงห์วิทยา ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการดำรงชีวิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ใช้เทคโนโลยีช่วยเพื่อให้การดำรงชีวิตของท่านสะดวกสบายขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ใช้เทคโนโลยีช่วยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ของตนเอง เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง, ใช้เทคโนโลยีช่วยเพื่อให้สร้างโอกาสต่าง ๆ ในชีวิตของท่าน, ใช้เทคโนโลยีช่วยให้การเรียนรู้ของท่านง่ายขึ้นบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ผ่าน Smartphone Computer หรือ iPad, และใช้เทคโนโลยีช่วยเพื่อเสริมสร้างสุขภาพและความปลอดภัยในชีวิตของท่าน ตามลำดับ

### (4) ความสามารถในการแก้ปัญหา

นักเรียน มีความเห็นเกี่ยวกับผลการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีไปปฏิบัติของโรงเรียนพื้นที่ายนรสิงห์วิทยา ความสามารถในการแก้ปัญหา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสามารถแก้ปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้โปรแกรมได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ เมื่อโปรแกรมต่าง ๆ ที่ท่านใช้อยู่เกิดปัญหาขึ้น ท่านสามารถใช้องค์ความรู้ที่มีอยู่มาแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้, สามารถแก้ปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ เมื่อคอมพิวเตอร์หรือสมาร์ตโฟนเกิดความเสียหาย, และสามารถซ่อมบำรุง และแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่เกิดจากคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ

## 2. ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ไปปฏิบัติในโรงเรียนพื้นที่ายนรสิงห์วิทยา

### (1) โครงสร้างองค์การ

จากการศึกษาปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ในตัวชี้วัดแรก คือ (1) ความเหมาะสมของการวางแผนการดำเนินงานและขั้นตอนในการสั่งการ สรุปได้ว่า การวางแผนการดำเนินงานส่งเสริมการพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีของผู้เรียนและขั้นตอนในการสั่งการมีความเหมาะสม ตั้งแต่การรับนโยบายมาจากทางสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) และการดำเนินการจากทางโรงเรียนในการจัดประชุม เพื่อเสนอนโยบายที่ได้รับให้คุณครูทุกท่านทราบ พร้อมกับมีการสั่งการไปยังหัวหน้ากลุ่มสาระฯต่าง ๆ หรือกลุ่มบริหารงานทั้ง 4 กลุ่ม ผ่านการประชุม เพื่อให้ดำเนินการจัดทำแผนงาน โครงการ งบประมาณ ในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีให้แก่ นักเรียนเป็นไปตามนโยบาย

ตัวชี้วัดที่สอง การติดต่อประสานงานภายในโรงเรียนมีความเหมาะสม สรุปได้ว่า การติดต่อประสานงานมีความเหมาะสม จากการที่แต่ละกลุ่มบริหารงาน กลุ่มสาระฯ หรือครูทุกคน เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง จากการที่รู้จัก ค้นเคย และติดต่อประสานงาน ดำเนินงานร่วมกันในหลาย ๆ เรื่องมาเป็นเวลานาน อีกทั้งได้มีการจัดประชุมเพื่อปรึกษาหารือกันบ่อยครั้งเป็นระยะ ๆ ภายในโรงเรียน ทำให้การติดต่อประสานงานง่ายขึ้น ทั้งการติดต่อประสานงานในรูปแบบที่เป็นทางการ คือ การจัดประชุมภายใน และรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ คือ การติดต่อประสานงานผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์

## (2) บุคลากร

จากการศึกษาปัจจัยด้านบุคลากร ในตัวชี้วัดแรก บุคลากรมีเพียงพอ พบว่า มีเพียงพอ เนื่องจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ ครูทุกคน ครูทุกคนจึงมีส่วนช่วยในการพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีของนักเรียน เพราะครูทุกคนมีหน้าที่ให้การอบรม สั่งสอน ให้ความรู้แก่นักเรียน ให้นักเรียนมีพัฒนาการที่ดีขึ้น

ตัวชี้วัดที่สอง บุคลากรมีทักษะในการพัฒนาผู้เรียนด้านเทคโนโลยี พบว่า บุคลากรมีทักษะในการพัฒนาผู้เรียน จากที่ทางโรงเรียนมีการทำการอบรมและพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับเรื่องของ ICT โดยการมอบหมายให้ครูเข้ารับการอบรมตามโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่ได้ทำหนังสือเชิญมาถึงทางโรงเรียน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถมากพอที่จะนำไปถ่ายทอดให้กับนักเรียน ให้นักเรียนได้รับการฝึกฝน และการพัฒนาความสามารถตนเอง

## (3) งบประมาณ

จากการศึกษาปัจจัยด้านงบประมาณ ตัวชี้วัดแรก การจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสม พบว่า ไม่เหมาะสม เนื่องจากการจัดสรรงบประมาณจะถูกจัดสรรไปให้กลุ่มบริหารทั้ง 4 กลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มจะได้รับงบประมาณในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน โดยกลุ่มบริหารวิชาการจะได้รับการจัดสรรเยอะที่สุด เนื่องจากเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนานักเรียน แต่การพัฒนานักเรียนไม่สามารถพัฒนาด้านเทคโนโลยีอย่างเดียวได้ ต้องได้รับการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน ทำให้การจัดสรรงบประมาณมีการนำไปใช้ในการพัฒนาด้านต่าง ๆ ทำให้งบประมาณไม่เหมาะสม

ตัวชี้วัดที่สอง การจัดสรรงบประมาณมีเพียงพอ พบว่า ไม่เพียงพอ จากในเรื่องของการพัฒนาผู้เรียน ทางโรงเรียนและครูไม่สามารถที่จะพัฒนาผู้เรียนได้แค่ด้านเทคโนโลยีเพียงด้านเดียวเท่านั้น แต่ยังต้องมีด้านอื่น ๆ ด้วย ที่ต้องได้รับการพัฒนา ทำให้ต้องมีการจัดสรรงบประมาณไปใช้ในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ และในการจัดทำโครงการแต่ละครั้งจะต้องทำการเสนอโครงการเพื่อของงบประมาณ ซึ่งบางครั้งงบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอต่อความต้องการ ทำให้การจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอ

## (4) สถานที่

จากการศึกษาปัจจัยด้านสถานที่ ตัวชี้วัดแรก มีสถานที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสรุปได้ว่า โรงเรียนอยู่ใกล้แหล่งเรียนรู้ที่หลากหลายพร้อมที่จะส่งเสริมความรู้ให้แก่นักเรียน ซึ่งมีสถานที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย มีห้องคอมพิวเตอร์สำหรับศึกษาค้นคว้า ห้องโฮมเธียเตอร์ ห้องสมุดของโรงเรียนและของกลุ่มสาระ รวมถึงการบริการสื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศจากทางห้องสมุดของโรงเรียน

ตัวชี้วัดที่สอง สถานที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีมาตรฐาน มีความเหมาะสมและเพียงพอ สรุปได้ว่า ทางโรงเรียนมีสถานที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้มาตรฐาน มีความเหมาะสม และเพียงพอ ทั้งห้องคอมพิวเตอร์สำหรับศึกษาค้นคว้า ห้องโฮมเธียเตอร์ ห้องสมุดของโรงเรียนและของกลุ่มสาระ รวมถึงการบริการสื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศจากทางห้องสมุดของโรงเรียน โดยสถานที่ต่าง ๆ ที่ได้กล่าวข้างต้นทางโรงเรียนจะมีการตรวจสอบอยู่เสมอ

### (5) วัสดุอุปกรณ์

จากการศึกษาปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ ตัวชี้วัดแรก วัสดุอุปกรณ์มีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ พบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต เครื่องพิมพ์ ห้องโฮมเทียเตอร์ และกระดานอัจฉริยะ ซึ่งโดยภาพรวมแล้ว อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ตามปกติ และมีความเพียงพอต่อความต้องการของนักเรียน ส่วนในเรื่องของความทันสมัย อุปกรณ์ดังกล่าวยังไม่มีความทันสมัย เนื่องจาก การจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต เครื่องพิมพ์ และกระดานอัจฉริยะ จำเป็นจะต้องได้รับงบประมาณสนับสนุนจากทางหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ซึ่งงบประมาณในส่วนนี้บางครั้งมีไม่เพียงพอ

ตัวชี้วัดที่สอง มีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ ให้เพียงพอต่อความต้องการ พบว่า โรงเรียนเรียนพันธท้ายนรสิงห์มีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อความต้องการ โดยทางโรงเรียนพันธท้ายนรสิงห์วิทยาได้มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับนำมาใช้ในการปรับปรุงซ่อมแซม บำรุงรักษาอุปกรณ์ และมีการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อความต้องการ หากงบประมาณไม่เพียงพอจะทำการระดมทุนเพิ่มเติม โดยการจัดผ้าป่า จัดงานวิ่ง หาผู้บริจาค และการระดมทุนจากผู้ปกครอง

### 3. รูปแบบการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีไปปฏิบัติของโรงเรียนพันธท้ายนรสิงห์วิทยา

รูปแบบการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีไปปฏิบัติของโรงเรียนพันธท้ายนรสิงห์วิทยา มีความสำคัญอยู่ที่ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีไปปฏิบัติ ซึ่งจะอธิบายปัจจัยที่นำไปสู่ผลสำเร็จของการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ไปปฏิบัติของโรงเรียนพันธท้ายนรสิงห์วิทยา ดังต่อไปนี้

(1) โครงสร้างองค์การ : การวางแผนการดำเนินงานและขั้นตอนในการสั่งการมีความเหมาะสม และการติดต่อประสานงานภายในโรงเรียนมีความเหมาะสม โดยสองส่วนนี้ ถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่การนำนโยบายไปปฏิบัติต้องคำนึงถึง เนื่องจากเป็นตัวกำหนดถึงวัตถุประสงค์ของการนำนโยบายไปปฏิบัติ หากไม่มีการวางแผนการสั่งการที่เหมาะสม และการติดต่อประสานงานที่เหมาะสม ประสิทธิภาพที่ได้รับก็จะไม่เป็นไปตามนโยบาย

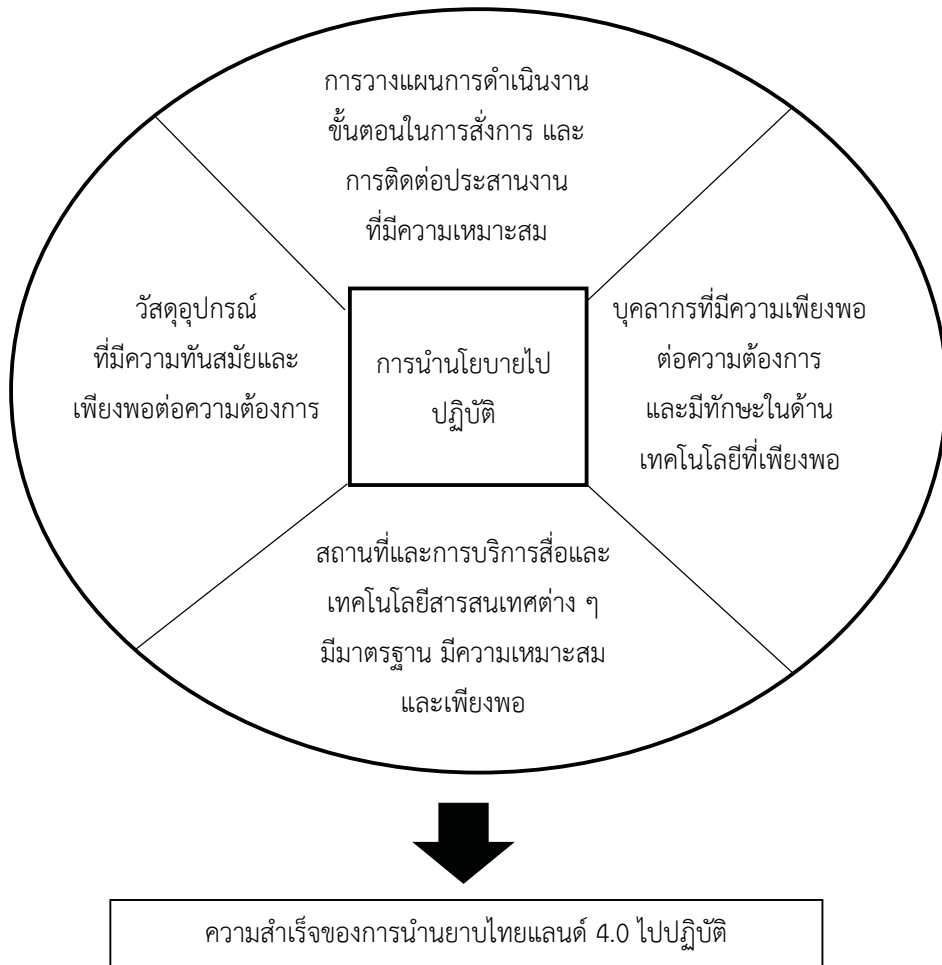
(2) บุคลากร : ในการพัฒนานักเรียนบุคลากรจะต้องมีความเพียงพอต่อความต้องการของนักเรียน เพื่อให้นักเรียนได้รับการพัฒนาความสามารถอย่างเต็มที่ พร้อมกันนั้นบุคลากรก็ต้องมีทักษะในด้านเทคโนโลยีที่เพียงพอ พร้อมเปิดรับสิ่งใหม่ให้ก้าวทันความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อที่สามารถพัฒนานักเรียนให้มีพัฒนาการที่ดีขึ้น สามารถก้าวเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 ยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา

(3) สถานที่ : การพัฒนาให้นักเรียนมีความสามารถด้านเทคโนโลยีได้ ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องสมุด ห้องโฮมเทียเตอร์ และการบริการสื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ต้องได้มาตรฐาน มีความเหมาะสม และเพียงพอเอื้อต่อการเรียนรู้

4) วัสดุอุปกรณ์ : การพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีให้กับนักเรียน วัสดุอุปกรณ์ต้องมีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ ไม่ว่าจะเป็น เครื่องคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต เครื่องพิมพ์ ห้องโฮมเทียเตอร์ และกระดานอัจฉริยะ ต้องได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพ พร้อมต่อการใช้งาน เพื่อให้นักเรียนได้รับการพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีได้อย่างเต็มที่



โดยสรุป รูปแบบการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีไปปฏิบัติของโรงเรียนพันท้ายนรสิงห์วิทยา มีดังนี้



ภาพที่ 1 รูปแบบการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีไปปฏิบัติในโรงเรียนพันท้ายนรสิงห์วิทยา

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ มีเนื้อหาที่เชื่อมโยงกับข้อค้นพบในการวิจัยดังกล่าวข้างต้นโดยสาระสำคัญในภาพรวม ประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

#### 1) ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

(1) รัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรช่วยเหลือในเรื่องของการจัดซื้อ จัดหาวัสดุอุปกรณ์ทางเทคโนโลยี ให้มีความทันสมัยมากขึ้น โดยให้การสนับสนุนงบประมาณเพิ่มขึ้น

## 2) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ไปปฏิบัติ ระหว่างโรงเรียนขนาดใหญ่กับโรงเรียนขนาดเล็ก เพื่อศึกษาถึงความแตกต่าง ข้อดี ข้อเสีย

(2) การเลือกปัจจัยในการวิจัย ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวเนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 เป็นหลัก แต่ยังคงมีอีกหลากหลายปัจจัยที่มีความน่าสนใจในการศึกษาค้นคว้า ดังนั้น ในการศึกษารound ครั้งต่อไป ควรมีการเลือกปัจจัยที่หลากหลาย เพื่อให้เกิดข้อค้นพบใหม่

## เอกสารอ้างอิง

กระทรวงอุตสาหกรรม. (2559). ยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไทย 4.0 ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579).

เข้าถึงได้จาก : [http://www.oie.go.th/sites/default/files/attachments/industry\\_plan/thailandindustrialdevelopmentstrategy4.0.pdf](http://www.oie.go.th/sites/default/files/attachments/industry_plan/thailandindustrialdevelopmentstrategy4.0.pdf), 7 มิถุนายน 2562.

บวร เทศารินทร์. (ม.ป.ป.). ประเทศไทย 4.0 โมเดลเศรษฐกิจใหม่. เข้าถึงได้จาก: [www.drborworn.com](http://www.drborworn.com)

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 10 กลุ่มสารสนเทศ สำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (ม.ป.ป.). ข้อมูลพื้นฐานโรงเรียน สังกัด สพม.เขต 10. เข้าถึงได้จาก:[https://data.bopp-obec.info/emis/index\\_area.php?Area\\_CODE=101710](https://data.bopp-obec.info/emis/index_area.php?Area_CODE=101710), 7 มิถุนายน 2562.

วรเดช จันทรศร. (2559). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร : บริษัทพริกหวานกราฟฟิค จำกัด

ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2552). นโยบายสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 7 มิถุนายน 2562.

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2559). พิมพ์เขียว Thailand 4.0 โมเดล ขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน. เข้าถึงได้จาก: <http://www.libarts.up.ac.th/v2/img/Thailand-4.0.pdf>, 7 มิถุนายน 2562.

สำนักโฆษก สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2560). ไทยคู่ฟ้า วารสารสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี พ.ศ.2560 Thailand 4.0 ขับเคลื่อนอนาคตสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน. เข้าถึงได้จาก: <https://spm.thaigov.go.th/FILEROOM/spm-thaigov/DRAWER004/GENERAL/DATA0000/00000368.PDF>, 7 มิถุนายน 2562.

หนังสือเอกสารวิชาการ นโยบายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี : วิวัฒนาการและการจัดการ โดยกระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการพลังงาน, เข้าถึงได้จาก: <https://www.kroobannok.com/50>, 7 มิถุนายน 2562.

## กระบวนการลดต้นทุนคุณภาพกรณีศึกษา : หน่วยการเงินผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

ผู้วิจัย	กมลรัตน์ โพธิ์ขวัญยืน ภาควิชาการจัดการ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. ฉัตรพล มณีกุล อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตและดุขฎิบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาต้นทุนคุณภาพภายในโรงพยาบาลกรณีศึกษาสังกัดมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต้นทุนคุณภาพอันจะนำไปสู่การลดต้นทุนคุณภาพทั้งกระบวนการ โดยดำเนินการศึกษาต้นทุนคุณภาพทางตรง ได้แก่ ต้นทุนด้านการป้องกัน ต้นทุนด้านการตรวจสอบประเมินผล ต้นทุนด้านความเสียหายภายในและต้นทุนด้านความเสียหายภายนอก สำหรับการให้บริการในการรับชำระค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยนอก โดยการวิจัยได้เริ่มจาก (1) ศึกษาระบบข้อมูลต้นทุนคุณภาพ (2) เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับรายการต้นทุนคุณภาพ (3) จัดหมวดหมู่แยกประเภทตามหลักทฤษฎีของต้นทุนคุณภาพ พร้อมทั้งทำการประเมินต้นทุนคุณภาพในแต่ละขั้นตอน (4) วิเคราะห์ต้นทุนคุณภาพเพื่อการจัดการมุ่งเน้นการลดต้นทุนคุณภาพโดยรวม (5) นำกิจกรรมแนวทางการจัดการคุณภาพที่มุ่งการลดต้นทุนคุณภาพมาดำเนินการ (6) เปรียบเทียบต้นทุนคุณภาพก่อนปรับกิจกรรมและหลังปรับกิจกรรม สรุปผลการดำเนินการและใช้ข้อมูลเป็นแนวทางในการบริหารการจัดการด้านต้นทุนคุณภาพของผู้บริหาร

ผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลต้นทุนคุณภาพจะสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดที่ดี ที่จะใช้ระบุปัญหาเพื่อใช้ในการปรับปรุงต้นทุนคุณภาพ โดยปัจจัยต้นทุนคุณภาพที่ส่งผลต่อต้นทุนคุณภาพโดยรวมมากที่สุดสำหรับงานวิจัยนี้ก็คือต้นทุนด้านความเสียหายภายในกระบวนการ ซึ่งสามารถลดต้นทุนคุณภาพโดยรวมได้ โดยการเพิ่มต้นทุนด้านการป้องกันและต้นทุนด้านการตรวจสอบประเมินผล ที่เหมาะสมในแต่ละช่วงระยะเวลาในการทำการศึกษา 3 เดือน ซึ่งผลการศึกษาจะแสดงให้เห็นว่าต้นทุนคุณภาพโดยรวมสามารถลดลงได้อย่างชัดเจนและทำให้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกันของต้นทุนคุณภาพแต่ละประเภทได้

**คำสำคัญ :** ต้นทุนคุณภาพ, การลดต้นทุนคุณภาพ

## ABSTRACT

This research is aimed to study the internal quality cost of a hospital under the supervision of a university in order to analyze the quality cost information leading to the reduction in quality cost toward the overall process. The research begins with the study of direct quality costs in which they are preventive cost, evaluation and assessment cost, internal damage cost, and external damage cost in association with the outpatient payment acceptance services. The attempts include: 1) the study of quality cost information system, 2) the collection of data concerning quality cost transaction, 3) the categorization of quality cost data based on quality cost theory and the assessment of quality cost in each step, 4) the quality cost analysis toward a holistic picture of quality cost reduction, 5) the application of quality management toward a reduction in quality cost, and 6) the comparison between quality cost prior and after the adjustment activity in order to produce an executive summary report for the management of quality cost.

The results showed that the information on quality cost can be used as an excellent indicator to identify problems pertaining to an improvement in quality cost. The process damage cost was found as the most important factor affecting the overall quality cost. However, it can be reduced by focusing on the increment of preventive as well as evaluation measures. During the 3-month of study, it clearly indicated that the overall quality cost can be reduced and the analysis of the relationship among each type of quality cost can be accomplished.

**Key Word : Quality cost, quality cost reduction, hospital**

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีระบบบริการสุขภาพที่มีการพัฒนามาโดยตลอด มีหน่วยบริการครอบคลุมเกือบทุกพื้นที่ โดยมีโครงสร้างระบบสุขภาพที่สำคัญประกอบด้วย การบริการปฐมภูมิ การบริการทุติยภูมิ การบริการตติยภูมิ การบริการเฉพาะทาง และการบริการในระบบส่งต่อ นอกจากนี้ยังมีระบบสนับสนุน ได้แก่ ระบบสนับสนุนด้านทรัพยากร ระบบสนับสนุนด้านวิชาการ ด้านการวิจัย และระบบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ทางการแพทย์ โดย ณ ปัจจุบันหน่วยบริการหรือสถานบริการสุขภาพจะประกอบไปด้วยส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งนี้จากการสำรวจสถานพยาบาลพบว่า ส่วนใหญ่เป็นของภาครัฐและสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีจำนวนเพียงรวม 116,307 เตียง แบ่งเป็นเขตกรุงเทพมหานคร และในส่วนภูมิภาค (แผนพัฒนาสถิติ สาขาสุขาภาพ ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2557-2558)

ในปัจจุบัน ประเทศไทยมีการจัดสรรงบประมาณให้กับสถานพยาบาลต่าง ๆ โดยสถานพยาบาลสุขภาพภาครัฐ สามารถเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้จาก 3 กองทุน ได้แก่ สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ดูแลการเบิกจ่ายโดยสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สิทธิประกันสังคม ดูแลการเบิกจ่ายโดยสำนักงานประกันสังคม และสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ ดูแลการเบิกจ่ายโดยกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง และยังมีระบบหลักประกันสุขภาพอื่น ๆ ในการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วย ดังแสดงภาพที่ 1.1

### ระบบหลักประกันสุขภาพของประเทศไทย



ภาพที่ 1 ระบบหลักประกันสุขภาพของประเทศไทย

ที่มา : สวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ กรมบัญชีกลางเลขที่ข่าว 09684 ประกาศ 19 ธันวาคม 2561

[https://www.cgd.go.th/cs/internet/internet/\(รักษา\)กฎหมายระเบียบ.html](https://www.cgd.go.th/cs/internet/internet/(รักษา)กฎหมายระเบียบ.html) วันที่สืบค้น : 20 มกราคม 2562

ส่วนสถานพยาบาลสุขภาพภาคเอกชน จะมีรายได้จากการลงทุนในตลาดหุ้น จากผู้ป่วยที่ใช้สิทธิประกันสุขภาพ ดูแลโดยบริษัทประกัน และสถานพยาบาลสุขภาพภาคเอกชนบางแห่ง อยู่ในระบบกองทุนสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สิทธิประกันสังคม และสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการด้วย ซึ่งงบประมาณของประเทศที่มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้สถานพยาบาลต้องมีการปรับตัวในเรื่องของการบริหารจัดการงบประมาณ เพื่อรองรับผลกระทบจากการตอบสนองนโยบายภาครัฐ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระบบต้นทุนคุณภาพหน่วยการเงินผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษากิจกรรมที่ส่งผลต่อต้นทุนคุณภาพหน่วยการเงินผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ผลการดำเนินการตามกิจกรรมที่เกี่ยวกับต้นทุนคุณภาพหน่วยการเงินผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง
4. เพื่อเปรียบเทียบต้นทุนคุณภาพก่อนและหลังการปรับกิจกรรมหน่วยการเงินผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

### คำนิยามศัพท์

โรงพยาบาล หมายถึง โรงพยาบาลของรัฐบาลและเอกชน ที่ดำเนินการรักษาผู้ป่วย ตรวจวินิจฉัยอาการเจ็บป่วย การให้บริการตรวจสุขภาพ รวมไปถึงการสร้างผลงานทางวิชาการด้านการแพทย์

บุคลากร หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล

ผู้ใช้บริการหรือผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ป่วย และ/หรือ ผู้มาติดต่อใช้บริการที่หน่วยงานต่าง ๆ ของโรงพยาบาล โดยหลังจากได้รับการบริการตามต้องการแล้ว มีการจ่ายค่าบริการให้กับหน่วยงานนั้น

การบริการ หมายถึง การบริการให้กับผู้ที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาล เช่น การกรอกประวัติให้กับผู้รับบริการ การอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ซึ่งไม่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

อุบัติเหตุ หมายถึง เหตุการณ์ผิดปกติ หรือเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ หรือความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นโดยอาจจะก่อให้เกิด ความเสียหายทางด้านร่างกาย จิตใจและทรัพย์สิน ต่อผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อรับบริการ บุคลากร และโรงพยาบาล

คุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการโดยสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม

ต้นทุน หมายถึง จำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเพื่อวัตถุประสงค์หนึ่งวัตถุประสงค์ใด เพื่อให้ได้สิ่งหนึ่งสิ่งใดมา ส่วนใหญ่ต้นทุนจะแสดงในรูปตัวเงิน (monetary measurement)

ต้นทุนคุณภาพ หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องเนื่องจากกิจกรรมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดคุณภาพ โดยต้นทุนคุณภาพจะเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพการบริหารคุณภาพ โดยต้นทุนคุณภาพประกอบไปด้วย ต้นทุนด้านการป้องกัน ต้นทุนด้านการตรวจสอบประเมินผล ต้นทุนด้านความเสียหายภายใน ต้นทุนด้านความเสียหายภายนอก

กิจกรรมที่เกี่ยวกับต้นทุนคุณภาพ หมายถึง การดำเนินการต่าง ๆ ในแต่ละฝ่ายขององค์กร ได้แก่ การวางแผนด้านคุณภาพ การฝึกอบรมพนักงาน การตรวจสอบการลงทะเบียนสิทธิผู้ป่วย การตรวจสอบการบันทึกค่ารักษาพยาบาล การตรวจสอบซ้ำ การแก้ไขข้อผิดพลาด

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถเข้าใจหลักการบริหารและการจัดการด้านต้นทุนคุณภาพได้ดียิ่งขึ้น
2. สามารถมองเห็นปัญหาของต้นทุนคุณภาพที่แท้จริง ที่แสดงในรูปแบบของการเงิน ทำให้ง่ายต่อการเข้าใจ
3. สามารถระบุและลำดับความสำคัญของอุบัติเหตุที่ต้องการลดต้นทุนคุณภาพโดยรวมได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น
4. สามารถนำไปใช้ลดต้นทุนคุณภาพที่เหมาะสมกับการบริการ และใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการด้านต้นทุนคุณภาพของผู้บริหารต่อไป

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จันทร์จิรา ศักดิ์อรุณชัย (2559) ศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์กระบวนการซัพพลายเชนในธุรกิจบริการ กรณีศึกษาการหาต้นทุนซัพพลายเชนของงานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกโดยวิธีต้นทุนฐานกิจกรรม” โดยการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินหาต้นทุนค่าใช้จ่ายและการใช้ทรัพยากรในแต่ละกิจกรรมของงานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก รวมถึงการนำเสนอทางเลือกใหม่ในการจัดการกระบวนการทางซัพพลายเชนของธุรกิจบริการ โดยผู้บริหารสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพจากการเก็บข้อมูลและนำข้อมูลของโรงพยาบาล A มาวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาพบว่าต้นทุนการดำเนินงานของโรงพยาบาล A นั้นสูงขึ้น แต่เนื่องจากโรงพยาบาล A ใช้การเก็บข้อมูลต้นทุนในรูปแบบดั้งเดิมซึ่งไม่สามารถระบุได้

ว่าต้นทุนการดำเนินงานที่สูงขึ้นนั้นมาจากส่วนใด การให้คำปรึกษาในครั้งนี้จึงเลือกใช้การคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมตามระยะเวลามาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ถึงสาเหตุดังกล่าว เนื่องจากการคำนวณด้วยวิธีนี้จะทำให้ทราบถึงต้นทุนในแต่ละกิจกรรมอย่างชัดเจน โดยผลของการศึกษาพบว่างานบริการทางเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกมีต้นทุนต่อเดือนในกิจกรรมการตรวจสอบใบสั่งยา กิจกรรมการจัดยา และกิจกรรมจ่ายยาสูงถึง 50,147.82 บาท 24,486.75 บาท และ 22,286.44 บาท ตามลำดับ และสามารถทราบถึงต้นทุนที่สูญเสียไปไม่ได้นำมาทำกิจกรรมใด ๆ ในหมวดทรัพยากรบุคคลสูงถึงร้อยละ 73.97 จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการจัดสรรทรัพยากรบุคคลเป็นอันดับแรก ดังนั้นผู้บริหารจึงควรปรับจำนวนบุคลากรและปรับหน้าที่ของบุคลากรให้เหมาะสมเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงานในหมวดบุคลากรลง เป็นการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เลิศศักดิ์ ด้านตระกูล (2560) ศึกษาเรื่อง “การลดต้นทุนคุณภาพ : กรณีศึกษาโรงงานผู้ผลิตขวดแก้ว” โดย การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาด้านต้นทุนคุณภาพภายในโรงงานกรณีศึกษา เพื่อออกแบบระบบการจัดเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลต้นทุนคุณภาพอันจะนำไปสู่การลดต้นทุนคุณภาพทั้งกระบวนการ ให้กับโรงงานกรณีศึกษา งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาในโรงงานผู้ผลิตขวดแก้ว โดยจะดำเนินการศึกษาด้านต้นทุนคุณภาพทางตรง ต้นทุนการตรวจสอบ ต้นทุนการป้องกัน ต้นทุนความบกพร่องภายในและต้นทุนความบกพร่องภายนอก สำหรับการผลิตขวดโซดาสิงห์ ขนาด 325 ml (Soda NR 325 ml) ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์หลักที่โรงงานกรณีศึกษาทำการผลิต โดยการวิจัยได้เริ่มจาก 1) ศึกษาและออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลต้นทุนคุณภาพ 2) แบ่งหมวดหมู่ต้นทุนคุณภาพแต่ละประเภท 3) วิเคราะห์ต้นทุนคุณภาพเพื่อการจัดการมุ่งเน้นการลดต้นทุนคุณภาพโดยรวม 4) นำแนวทางการจัดการคุณภาพที่มุ่งการลดต้นทุนคุณภาพมาดำเนินการ โดยผลการวิจัยที่ได้ แสดงให้เห็นว่าข้อมูลต้นทุนคุณภาพจะสามารถใช้เป็น ตัวชี้วัดที่ดี ที่จะใช้ระบุปัญหาวิกฤตที่ใช้ในการปรับปรุงต้นทุนคุณภาพ โดยปัจจัยต้นทุนคุณภาพที่ส่งผลต่อต้นทุนคุณภาพโดยรวมมากที่สุดสำหรับงานวิจัยนี้คือต้นทุนความบกพร่องทางคุณภาพภายในกระบวนการ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยสามารถนำมาทำการปรับปรุงทำให้สามารถลดต้นทุนคุณภาพโดยรวมได้ โดยการเพิ่มการป้องกันและเพิ่มการตรวจสอบที่เหมาะสมในแต่ละช่วงระยะเวลาในการทำการศึกษา 12 สัปดาห์ ซึ่งผลการศึกษาจะแสดงให้เห็นว่า ต้นทุนคุณภาพโดยรวมสามารถลดลงได้อย่างชัดเจนและทำให้สามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกันของต้นทุนคุณภาพแต่ละประเภทได้

## ศึกษา สํารวจและรวบรวมรายการที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนคุณภาพ

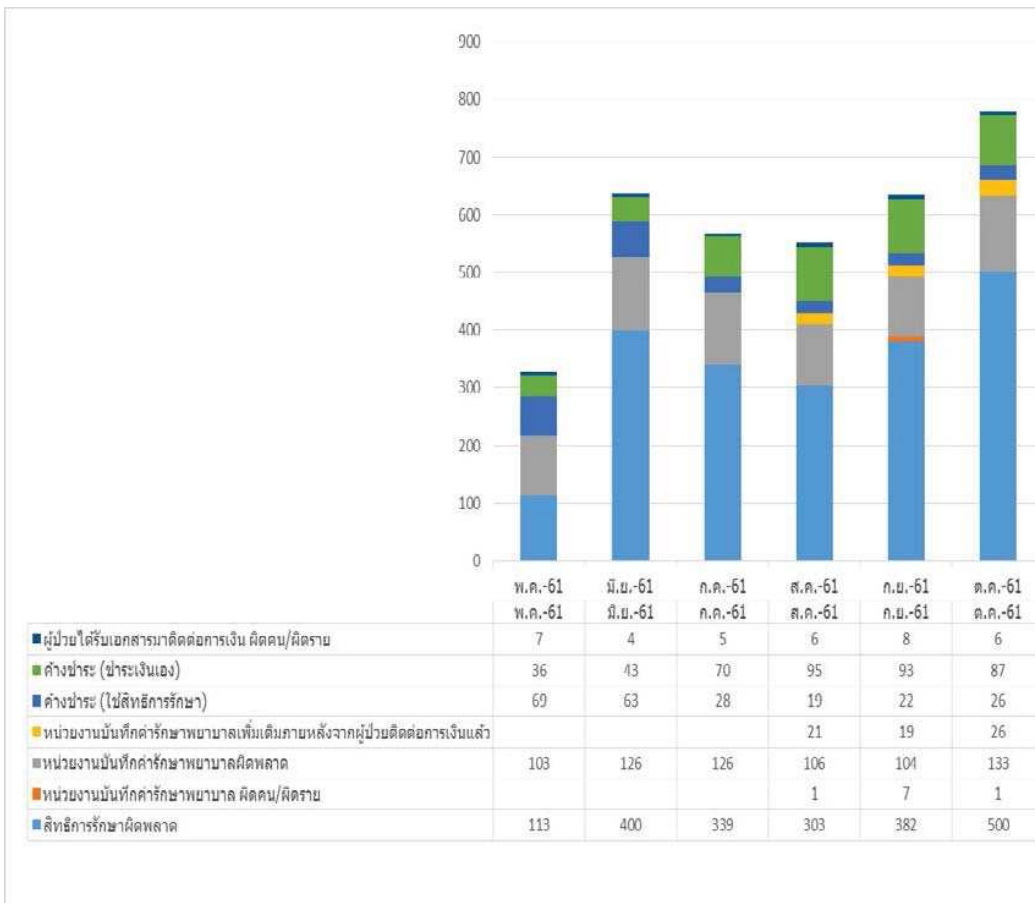
### 1. ศึกษาโครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กรของโรงพยาบาลกรณีศึกษา ที่ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วยนอก ประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนคุณภาพ ดังนี้

- งานเวชระเบียน (Register : RE)
- คลินิกผู้ป่วยนอก (Out Patient Department : OPD)
- การเงิน (Cashier : CA)
- เภสัชกรรม (Pharmacy : PH)

## 2. ประเภทอุบัติการณ์ที่ศึกษาวิจัย

ในกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกศึกษา กระบวนการในการให้บริการ การรับชำระค่ารักษาพยาบาลกรณีผู้ป่วยนอก และพบอุบัติการณ์ ดังแสดงภาพที่ 2

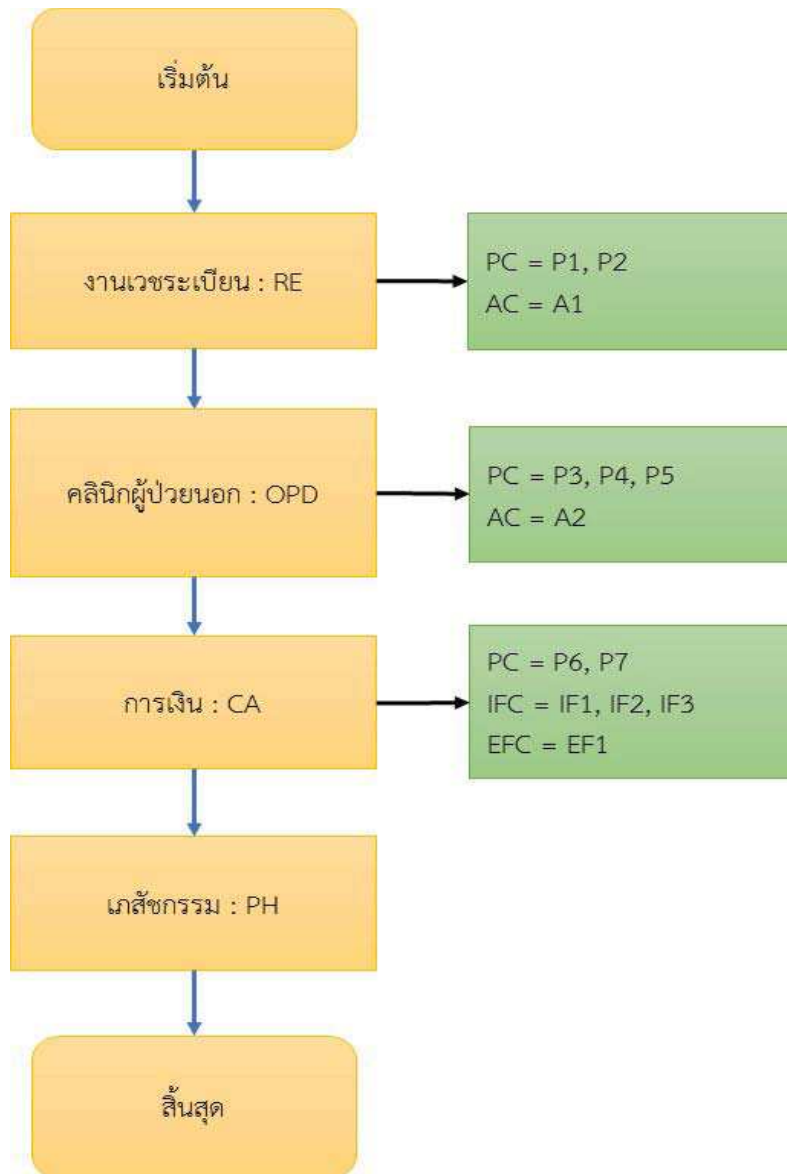


ภาพที่ 2 อุบัติการณ์เดือนพฤษภาคม ถึง ตุลาคม พ.ศ. 2561

## 3. กระบวนการศึกษาและการออกแบบกระบวนการเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูล มีความจำเป็นที่จะต้องทำการศึกษาข้อมูลต้นทุนคุณภาพ รวมทั้งทำการออกแบบตารางการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของการบันทึกข้อมูลของกรณีศึกษาการรับชำระค่ารักษาพยาบาล ซึ่งจะประกอบด้วยต้นทุนด้านการป้องกัน ต้นทุนด้านการตรวจสอบประเมินผล ต้นทุนด้านความเสียหายภายใน และต้นทุนด้านความเสียหายภายนอก ซึ่งสามารถแสดงประเภทของแต่ละกิจกรรมที่ก่อให้เกิดต้นทุนคุณภาพ ในกระบวนการให้บริการรักษาพยาบาลกรณีผู้ป่วยนอกในกรณีศึกษา ดังแสดงภาพที่ 3





ภาพที่ 3 กระบวนการให้บริการรักษาพยาบาลกรณีผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลกรณีศึกษา

### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เป็นการนำรายการต้นทุนคุณภาพของโรงพยาบาลกรณีศึกษา ที่ได้มาจากการวิเคราะห์ข้อมูลก่อนทำการปรับปรุงเป็นระยะเวลา 6 เดือน (พฤษภาคม ถึงตุลาคม 2561) และได้ทำการระบุต้นทุนคุณภาพออกมาเป็นหมวดหมู่ โดยเป็นไปตามหลักการทฤษฎีต้นทุนคุณภาพ คือ ต้นทุนด้านการป้องกัน ต้นทุนด้านการตรวจสอบ ประเมินผล ต้นทุนด้านความเสียหาย ซึ่งแบ่งได้เป็น ต้นทุนด้านความเสียหายภายในและต้นทุนด้านความเสียหายภายนอก ได้แก่

### 1. รายการต้นทุนคุณภาพด้านการป้องกัน

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลต้นทุนคุณภาพที่ได้มาจากการบันทึกเอกสารที่ผู้วิจัยได้ออกแบบไว้ ได้แก่ ต้นทุนการวางแผนด้านคุณภาพ ต้นทุนการฝึกอบรมพนักงาน ในกระบวนการให้บริการ โดยสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาทำการจัดกลุ่มของข้อมูลได้ตามตารางที่ 1 ดังแสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 1 การจัดกลุ่มข้อมูลต้นทุนคุณภาพด้านการป้องกัน (P)

สัญลักษณ์	รายการ	หน่วยวัด
P1, P3, P6	ต้นทุนการวางแผนด้านคุณภาพ	บาทต่อราย
P2, P4, P5, P7	ต้นทุนการฝึกอบรม	บาทต่อราย

### 2. รายการต้นทุนคุณภาพด้านการตรวจสอบประเมินผล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลต้นทุนคุณภาพที่ได้มาจากการบันทึกเอกสารที่ผู้วิจัยได้ออกแบบไว้ ได้แก่ ต้นทุนการตรวจสอบการลงทะเบียนสิทธิผู้ป่วย ต้นทุนการตรวจสอบการบันทึกคำปรึกษาพยาบาล ในกระบวนการให้บริการ โดยสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาทำการจัดกลุ่มของข้อมูลได้ตามตารางที่ 2 ดังแสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 2 การจัดกลุ่มข้อมูลต้นทุนคุณภาพด้านการตรวจสอบประเมินผล (A)

สัญลักษณ์	รายการ	หน่วยวัด
A1	ต้นทุนการตรวจสอบการลงทะเบียนสิทธิผู้ป่วย	บาทต่อราย
A2	ต้นทุนการตรวจสอบการบันทึกคำปรึกษาพยาบาล	บาทต่อราย

### 3. รายการต้นทุนคุณภาพด้านความเสียหายภายใน

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลต้นทุนคุณภาพที่ได้มาจากการบันทึกเอกสารที่ผู้วิจัยได้ออกแบบไว้ ได้แก่ ต้นทุนการตรวจสอบซ้ำการลงทะเบียนสิทธิที่ผิดพลาด ต้นทุนการตรวจสอบซ้ำการบันทึกคำปรึกษาพยาบาลที่ผิดพลาด ต้นทุนการแก้ไขคำปรึกษาพยาบาลผิดพลาด บกพร่อง (Re-Work) ในกระบวนการให้บริการ โดยสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาทำการจัดกลุ่มของข้อมูลได้ตามตารางที่ 3 ดังแสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 3 การจัดกลุ่มข้อมูลต้นทุนคุณภาพด้านความเสียหายภายใน (IF)

สัญลักษณ์	รายการ	หน่วยวัด
IF1	ต้นทุนการตรวจสอบซ้ำการลงทะเบียนสิทธิที่ผิดพลาด	บาทต่อราย
IF2	ต้นทุนการตรวจสอบซ้ำการบันทึกคำปรึกษาพยาบาลที่ผิดพลาด	บาทต่อราย
IF3	ต้นทุนการแก้ไขคำปรึกษาพยาบาลผิดพลาด บกพร่อง (Re-Work)	บาทต่อราย

### 4. รายการต้นทุนคุณภาพด้านความเสียหายภายนอก

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลต้นทุนคุณภาพที่ได้มาจากการบันทึกเอกสารที่ผู้วิจัยได้ออกแบบไว้ ได้แก่ ต้นทุนการทำเรื่องคืนเงินให้แก่ผู้รับบริการ ในกระบวนการให้บริการ โดยสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาทำการจัดกลุ่มของข้อมูลได้ตามตารางที่ 4 ดังแสดงได้ดังนี้

#### ตารางที่ 4 การจัดกลุ่มข้อมูลต้นทุนคุณภาพด้านความเสียหายภายนอก (EF)

สัญลักษณ์	รายการ	หน่วยวัด
EF1	ต้นทุนการทำเรื่องคืนเงินให้แก่ผู้รับบริการ	บาทต่อราย

#### อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลของโรงพยาบาลกรณีศึกษา พบว่า มีการเพิ่มกิจกรรมต่าง ๆ ในระยะเวลา 3 เดือน (กุมภาพันธ์ ถึงเมษายน 2562) แบ่งเป็นการเพิ่มต้นทุนด้านการป้องกันรวมเท่ากับ 11.38 บาทต่อราย และต้นทุนด้านการตรวจสอบประเมินผลรวมเท่ากับ 12.30 บาทต่อราย ซึ่งจากการเพิ่มต้นทุนด้านการป้องกันและต้นทุนด้านการตรวจสอบประเมินผล มีผลให้โรงพยาบาลกรณีศึกษามีต้นทุนด้านความเสียหายภายในลดลงจาก 4.81 บาทต่อราย เป็น 0.59 บาทต่อราย คิดเป็นร้อยละ 87.73 เมื่อเทียบกับช่วงก่อนปรับปรุง และต้นทุนด้านความเสียหายภายนอกลดลงจาก 0.0728 บาทต่อรายเป็น 0.0221 บาทต่อราย โดยคิดเป็นร้อยละ 69.64 เมื่อเทียบกับช่วงก่อนปรับปรุง

ทั้งนี้จากการเพิ่มต้นทุนด้านการป้องกันและต้นทุนด้านการตรวจสอบประเมินผลตั้งแต่มกราคมถึงกุมภาพันธ์ 2562 โดยต้นทุนจากการตรวจสอบข้อบกพร่องที่ผิดพลาด ได้เพิ่มการประชุมวางแผนด้านคุณภาพจากเดิมประชุมเดือนละ 1 ครั้ง ครั้งละ 2 ชั่วโมง เป็นเดือนละ 2 ครั้ง ครั้งละ 4 ชั่วโมง และเพิ่มการฝึกอบรมพนักงานจากเดิมเดือนละ 1 ครั้ง ครั้งละ 3 ชั่วโมง เป็นเดือนละ 2 ครั้ง ครั้งละ 3 ชั่วโมง และเพิ่มจำนวนพนักงานที่อบรมจากเดิม 10 ราย เป็น 20 ราย ส่งผลให้ต้นทุนด้านความเสียหายภายในและต้นทุนด้านความเสียหายภายนอกลดลงจากเดิม และ ต้นทุนจากการตรวจสอบข้อบกพร่องที่ผิดพลาด ได้เพิ่มการประชุมวางแผนด้านคุณภาพจากเดิมประชุมเดือนละ 1 ครั้ง ครั้งละ 3 ชั่วโมง เป็นเดือนละ 8 ชั่วโมง และเพิ่มการฝึกอบรมพนักงานจากเดิมเดือนละ 1 ครั้ง ครั้งละ 2 ชั่วโมง เป็นเดือนละ 2 ครั้ง ครั้งละ 4 ชั่วโมง โดยเพิ่มจำนวนพนักงานที่อบรมจากเดิม 30 ราย เป็น 40 ราย ส่งผลให้ต้นทุนด้านความเสียหายภายในและต้นทุนด้านความเสียหายภายนอกลดลงจากเดิม และต้นทุนจากการแก้ไขข้อบกพร่องที่ผิดพลาด บกพร่อง (Re-Work) ได้เพิ่มการประชุมวางแผนด้านคุณภาพจากเดิมประชุมเดือนละ 1 ครั้ง ครั้งละ 3 ชั่วโมง เป็นเดือนละ 4 ครั้ง ครั้งละ 3 ชั่วโมง และเพิ่มการฝึกอบรมพนักงานจากเดิมเดือนละ 1 ครั้ง ครั้งละ 3 ชั่วโมง เป็นเดือนละ 2 ครั้ง ครั้งละ 4 ชั่วโมง ส่งผลให้ต้นทุนด้านความเสียหายภายในและต้นทุนด้านความเสียหายภายนอกลดลงจากเดิม จากนั้นในเดือนมีนาคม 2562 ต้นทุนจากการตรวจสอบข้อบกพร่องที่ผิดพลาด ได้ลดการฝึกอบรมพนักงานจากเดิมเดือนละ 2 ครั้ง ครั้งละ 4 ชั่วโมง เป็นเดือนละ 2 ครั้ง ครั้งละ 3 ชั่วโมงและลดจำนวนพนักงานที่อบรมจากเดิม 40 ราย เป็น 38 ราย ส่งผลให้ต้นทุนด้านความเสียหายภายในและต้นทุนด้านความเสียหายภายนอกลดลงจากเดิมอย่างต่อเนื่อง และจากนั้นในช่วงเดือนเมษายน 2562 ทำการรักษาสุขภาพเดิมของการลงทุนในส่วนของต้นทุนด้านการป้องกันและต้นทุนด้านการตรวจสอบประเมินผลไว้เพื่อให้ต้นทุนด้านความเสียหายภายในและต้นทุนด้านความเสียหายภายนอกในกระบวนการการให้บริการลดลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีผลให้ต้นทุนคุณภาพโดยรวมมีค่าลดลง แสดงให้เห็นว่าผลของการดำเนินการมีความสอดคล้องกับทฤษฎีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามหลักการของ The Continuous Improvement

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลกรณีศึกษามีการลงทุนที่ต่ำสำหรับต้นทุนด้านการป้องกันและต้นทุนด้านการตรวจสอบประเมินผล ซึ่งส่งผลให้เกิดต้นทุนที่สูงสำหรับต้นทุนด้านความเสียหายภายในและภายนอก ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น จึงควรเพิ่มในส่วนของต้นทุนด้านการป้องกันและต้นทุนด้านการตรวจสอบประเมินผล เพื่อให้ต้นทุนด้านความเสียหายภายในและภายนอกลดลงตามข้อเสนอแนะดังนี้

### 1. การวางแผนด้านการป้องกัน

จากการสำรวจ พบว่า โรงพยาบาลกรณีศึกษามีการประชุมวางแผนด้านการป้องกันในกระบวนการการให้บริการ ซึ่งพบว่าการประชุมวางแผนร่วมกันระหว่างหน่วยงานมีระยะเวลาสั้นเกินไป และสำหรับบางครั้งในการประชุมระหว่างหน่วยงานนั้น มักจะประสบกับปัญหาในเรื่องการแก้ไขปัญหาและการวางแผนแนวทางการป้องกันปัญหาไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและการวางแผนด้านการป้องกันไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นทางผู้วิจัยเห็นว่าโรงพยาบาลกรณีศึกษาควรมีการประชุมวางแผนด้านการป้องกัน โดยทำการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญมาให้คำแนะนำและเป็นพี่เลี้ยงเพื่อให้ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ มีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกันในการปฏิบัติงาน

### 2. การฝึกอบรมพนักงาน

จากการสำรวจพบว่า โรงพยาบาลกรณีศึกษามีการเพิ่มพนักงานเพื่อปฏิบัติงานในด้านการลงทะเบียนสิทธิผู้ป่วย และในด้านการบันทึกค่ารักษาพยาบาลเพื่อรองรับการขยายการให้บริการที่เพิ่มมากขึ้นจากสถิติของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นไปในทิศทางที่สอดคล้องกัน โดยส่วนมากจะเป็นพนักงานรายใหม่ที่ยังขาดทักษะและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกระบวนการลงทะเบียนสิทธิผู้ป่วยและการบันทึกค่ารักษาพยาบาล ซึ่งถือว่ามีมีความสำคัญสำหรับกระบวนการให้บริการในด้านการรับชำระค่ารักษาพยาบาลเป็นอย่างมาก เพราะจะส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทางผู้วิจัยเห็นว่าโรงพยาบาลกรณีศึกษาควรมีการจัดอบรมการปฏิบัติงานให้กับพนักงานรายใหม่ทุกรายก่อนการปฏิบัติงานจริง เพื่อควบคุมต้นทุนคุณภาพโดยรวมให้คงที่หรือมีค่าลดลง

### 3. การประชุมติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

ผู้วิจัยเห็นว่าหลังจากที่โรงพยาบาลกรณีศึกษาได้ดำเนินการตามแผนการดำเนินการที่ผู้วิจัยได้ทำการเสนอแนะ และมีผลทำให้ต้นทุนคุณภาพโดยรวมมีค่าที่ลดลงแล้ว ทางโรงพยาบาลกรณีศึกษาควรมีการประชุมติดตามและควบคุมต้นทุนคุณภาพในแต่ละประเภททุกสัปดาห์ รวมทั้งทำการประเมินเพื่อปรับแผนงานให้เหมาะสมเพื่อควบคุมต้นทุนคุณภาพโดยรวมให้มีค่าคงที่หรือมีค่าลดลงสอดคล้องกับหลักการของต้นทุนคุณภาพ และอีกประการหนึ่งคือ ต้องคำนึงว่าเมื่อเพิ่มต้นทุนด้านการป้องกันในปริมาณที่มากขึ้น แม้จะส่งผลให้ต้นทุนด้านความเสียหายลดลง แต่อาจส่งผลกระทบต่อต้นทุนรวมกลับกลายเป็นสูงขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระดับการลงทุนนั้นสูงหรือเป็นระดับการลงทุนที่มากเกินไป ดังนั้น ถ้าจะมองถึงความคุ้มค่าอาจต้องพิจารณาถึงผลลัพธ์ในระยะยาว

## เอกสารอ้างอิง

กชกร เฉลิมกาญจนา. (2552). การบัญชีบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิตติชัย หงส์วิหค. (2552). การลดต้นทุนทางด้านคุณภาพโดยใช้วิธีการทางซิกซ์ ซิกม่า กรณีศึกษา กระบวนการผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวิศวกรรมศาสตร์, ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ, สาขาวิชาการพัฒนางานอุตสาหกรรม: การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต.

กำพล กิจชระภูมิและสุชาติ ยูวรี. (2546). Cost of Quality ลดต้นทุนไม่ลดคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น.

จันทร์จิรา ศักดิ์อรุณชัย. (2559). การวิเคราะห์กระบวนการซัพพลายเชนในธุรกิจบริการกรณีศึกษาการหาต้นทุนซัพพลายเชนของงานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกโดยวิธีต้นทุนฐานกิจกรรม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี: การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต.

เลอศักดิ์ ต่านตระกูล. (2560). การลดต้นทุนคุณภาพ : กรณีศึกษาโรงงานผู้ผลิตขวดแก้ว. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวิศวกรรมศาสตร์, ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ สาขาวิชาการพัฒนางานอุตสาหกรรม : การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต.

วิไลวรรณ นครไทย. (2558). การประยุกต์ใช้ต้นทุนคุณภาพสำหรับโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวิศวกรรมศาสตร์, ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ, สาขาวิชาการพัฒนางานอุตสาหกรรม: การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต

อัญชลี ปรีชาอนุสรณ์. (2560). การบัญชีบริหาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

กำหนดจัดการคุณภาพโดยรวม เข้าถึงได้จาก

<https://definetotalqualitymanagement.blogspot.com/2011/12/deming.html>

ระบบบริหารงานคุณภาพ (Quality Management System: QMS)<http://masci.or.th/iso-9001-quality-management-system-qms/>

รูปแบบโฆษณา และการรับรู้ภาพลักษณ์ที่มีต่อรถยนต์ ฮอนด้าซิตี(Honda City) และ ฮอนด้าแจ๊ซ (Honda Jazz) ผ่านโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

## Advertising format and image perception on Honda City and Honda Jazz through Television Commercial Advertising (TVC) of Consumers in Bangkok

ผู้วิจัย

กฤติพงษ์ ธีระพงษ์

นักศึกษาปริญญาโท สาขาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปฐมมา สตะเวทิน

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ของผู้บริโภคจากโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) ที่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของรถยนต์และความแตกต่างในการรับรู้ภาพลักษณ์ของผู้บริโภค โดยการวิจัยนี้จะเลือกศึกษารถยนต์ฮอนด้าซิตีและฮอนด้าแจ๊ซ ซึ่งอยู่ในกลุ่มรถยนต์ประเภท B-Segment กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริโภคสื่อโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) จำนวน 10 คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้ 3 กลุ่มช่วงอายุ คือ วัยเริ่มต้นทำงานอายุไม่เกิน 25 ปีที่ถูกรวมว่าเป็นกลุ่มเป้าหมายของฮอนด้าแจ๊ซ จำนวน 3 คน วัยทำงานอายุ 25 -34 ปีที่ถูกรวมว่าเป็นกลุ่มเป้าหมายของฮอนด้าซิตี จำนวน 4 คน และวัยทำงานที่อายุ 35 ปีขึ้นไปที่อยู่นอกช่วงอายุที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เพื่อยืนยันการรับรู้ความแตกต่างของฮอนด้าซิตีและฮอนด้าแจ๊ซ จำนวน 3 คน เก็บข้อมูลโดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ในลักษณะการสัมภาษณ์รายบุคคล (Individual Interview) และใช้เครื่องมือเป็นวิดีโอโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) ของรถยนต์ฮอนด้าซิตีและฮอนด้าแจ๊ซ เพื่อช่วยให้กลุ่มตัวอย่างเห็นภาพชัดเจน และนำผลสถิติจากการสัมภาษณ์ทั้ง 10 คนมาวิเคราะห์ข้อมูลในเรื่อง โฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) ว่ามีผลต่อการมองภาพลักษณ์รถยนต์อย่างไร และปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ความแตกต่างกันของโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) โดยการนำข้อความหรือสิ่งที่เหมือนกันหรือคล้ายกันจากข้อมูลที่ได้มาแบ่งค่านิยมในกลุ่มประเภทเดียวกัน (Theme) มาสร้างบทสรุป แนวคิด และหัวข้อ เพื่อใช้วิเคราะห์หาแก่นสาระ และตีความจนได้ข้อสรุปอย่างละเอียดตามวัตถุประสงค์

ผลการวิจัยพบว่าสื่อโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) มีผลต่อการรับรู้และจดจำภาพลักษณ์ของผู้บริโภคเกิดจากองค์ประกอบในการนำเสนอในส่วนของนักแสดงนำเป็นหลัก ที่ทำให้รับรู้ถึงกลุ่มเป้าหมายที่ฮอนด้าต้องการนำเสนอคือ นักแสดงนำในโฆษณารูปแบบโทรทัศน์(TVC) ของฮอนด้าซิตีเป็นนักแสดงที่มีบุคลิกเป็นผู้ใหญ่ และฮอนด้าแจ๊ซใช้นักแสดงนำที่มีความเป็นเด็กวัยรุ่น องค์ประกอบรองลงมาที่ทำให้การรับรู้ภาพลักษณ์ของผู้บริโภคชัดเจนคือดนตรี และกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมความเป็นผู้ใหญ่ทำงานกับวัยรุ่น ซึ่งทำให้ภาพลักษณ์ของรถยนต์ทั้งสองรุ่นแตกต่างกัน ทำให้สิ่งที่ฮอนด้าซิตีและฮอนด้าแจ๊ซนำเสนอขึ้นนั้นเกิดเป็นการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ชัดเจนของผู้บริโภค

คำสำคัญ : ภาพลักษณ์, โฆษณารูปแบบโทรทัศน์, กลุ่มรถยนต์ขนาดกลาง, รถยนต์ฮอนด้าซิตี, รถยนต์ฮอนด้าแจ๊ซ

## ABSTRACT

This research aims to study consumer perception from TVCs that relate to image and how difference about image perception towards B-segment cars including Honda City and Honda Jazz. the data was collected with 10 consumers by conducting the semi-structured interviews and using TVCs as the stimulus. Selected consumers by using the example from 3 groups of ages. To begin with age under 25 years old this is a first jobber and there are target of Honda Jazz 3 peoples. Next, age around 25 to 34 this group is working people and there is target of Honda City 4 peoples. And group of age more than 35 years old this group is out of target but use them for contrast the different of Honda City and Honda Jazz 3 peoples. And use the result of data from 10 consumer that interview before about the analysis result of TVCs that show how difference about image perception of TVC by use the similar or different sentence or word from the inform to divide the group of definition in theme for made conclude idea and topic to analyze and interpret the result of research aims.

The results showed that Honda's TVCs were involved in the perception and image recognition of consumers. This was caused by the composition of the main actors that could help recognize the target audiences that Honda company wanted to communication. The leading actor of the Honda City TVC represented a luxurious life whereas Honda Jazz utilized a teenager leading actors to show its cheerfulness. The second element that made consumers perceive the images more clearly was the music and activities when adults and teenagers lived differently. The images of both cars were different. Honda designed and presented such advertisements for both models of cars so that consumers were able to perceive them in different images.

**Keywords : Image, Television Commercial Advertising (TVC), B-Segment, Honda City, Honda Jazz**

## บทนำ

ในปัจจุบันนอกเหนือจากสมรรถนะรถยนต์ผู้บริโภคส่วนใหญ่หันมาสนใจรถยนต์ที่มีคุณลักษณะในการใช้งานที่มีความจำเป็นต่อกิจวัตรประจำวัน ความสะดวกสบาย และอรรถประโยชน์ต่างๆมากขึ้น แต่ความต้องการของผู้บริโภคที่เป็นวัยรุ่นหรือวัยทำงานที่ทำให้ตัดสินใจซื้อรถยนต์ คือ ภาพลักษณ์ของรถยนต์ ที่บ่งบอกความเป็นตัวตนของผู้ใช้งาน ซึ่งภาพลักษณ์ของรถยนต์จะถูกปรับเปลี่ยนไปตามความนิยมและความต้องการของผู้บริโภคไปตามแต่ละยุคสมัย ซึ่งหนึ่งในแบรนด์อันดับต้นๆของประเทศไทยที่ผู้คนนึกถึงและเลือกซื้อคือแบรนด์ ฮอนด้า (Honda) ที่มีความนิยมมากที่สุดในทุกรุ่น คือ รถยนต์ในกลุ่ม B-Segment อย่าง ฮอนด้า ซิตี้และฮอนด้า แจ๊ซ ซึ่งเป็นรถยนต์สองรุ่นที่มียอดขายมากที่สุดของฮอนด้า ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับรถยนต์รถสองรุ่นนี้

(www.headlightmag.com, 2557-2561)

จากความคิดเห็นและสื่อกลางในการให้ข้อมูลรถยนต์ต่อผู้บริโภคที่มีต่อภาพลักษณ์ของรถยนต์ ฮอนด้า ซิตี้และฮอนด้า แจ๊ซมีความแตกต่างกันอย่างมาก เนื่องจากฮอนด้า แจ๊ซถูกมองว่าเป็นรถที่ดูวัยรุ่น แต่สำหรับฮอนด้า ซิตี้ถูกมองว่าเป็นรถยนต์ที่ดูเป็นผู้ใหญ่เหมาะกับวัยทำงาน ไม่มีความใกล้เคียงกับความเป็นวัยรุ่นเช่นเดียวกับฮอนด้า แจ๊ซ ซึ่งรถยนต์ทั้งสองรุ่นเป็นรถยนต์ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน คือ กลุ่มรถยนต์ประเภท B-Segment ที่ตอบโจทย์ความคุ้มค่า การใช้งานและเหมาะสมสำหรับวัยรุ่นเช่นเดียวกัน แต่กลับมีภาพลักษณ์ที่ต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้หาข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางในการ

สื่อสารที่ก่อให้เกิดการรับรู้ภาพลักษณ์ของผู้บริโภค ทำให้พบว่าสื่อโทรทัศน์ (Television) เป็นหนึ่งในสื่อที่ผู้บริโภคนิยมมากที่สุด และมีประสิทธิภาพสูงที่สุดเนื่องจากเป็นสื่อที่มีการผสมผสานทั้งภาพ เสียง การเคลื่อนไหวของภาพ ส่งผลในแง่การจดจำ การให้ความประทับใจ โน้มน้าวใจได้ดี ทำให้ผู้บริโภคเห็นภาพชัดขึ้น ทำให้การตลาดส่วนใหญ่ใช้สื่อนี้ในการโฆษณา เพื่อให้ผู้บริโภคหรือกลุ่มเป้าหมายรู้จักผลิตภัณฑ์ และสื่อสารข้อมูลที่ต้องการเผยแพร่ให้ผู้บริโภคต้องการออกไป โดยเรียกว่า การโฆษณาทางโทรทัศน์ หรือ TVC (Television Commercial Advertising) (www.chobrod.com, 2561) (www.checkraka.com, 2559) (www.im2market.com, 2558) (Belch & Belch, 2007) (เวลลี, 2549/2005)

รูปแบบการนำเสนอโฆษณาทางโทรทัศน์ (TVC) ที่เห็นกันอยู่ทั่วไปนั้น ประกอบด้วยสองส่วน ได้แก่ ส่วนที่เป็นภาพ (The Video or Visual) กับข้อความ (Superimposition – super) และส่วนที่เป็นเสียง (The Audio) ได้แก่ คำพูด (Spoken Word) ดนตรีที่ใช้ประกอบโฆษณา (Music) และเสียงอื่น ๆ ที่นำมาใช้ประกอบโฆษณา (Sound Effect) ซึ่งจะก่อให้เกิดการจดจำภาพสินค้านั้นๆ จากการสังเกต และประสบการณ์ที่ผู้บริโภคมีในทิศทางเดียวกันกับองค์ประกอบต่างๆ ในโฆษณาโทรทัศน์ (TVC) จนกลายเป็นภาพลักษณ์รถยนต์ที่ผู้บริโภคจดจำในที่สุด (www.norden.co.th, 2559)

ภาพลักษณ์ที่รถยนต์ ฮอนด้า ซิตี้ และ ฮอนด้า แจ๊ซ มีต่อผู้บริโภคเกิดจากความรู้ที่ผู้บริโภคมีเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ประกอบด้วยความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง (Objective Knowledge) และความรู้เกี่ยวกับการประเมินค่าของตนเอง (Subjective Knowledge) ทั้งนี้ Subjective Knowledge คือ ข้อเท็จจริง+คุณค่า (Fact+Value) โดยการสร้างภาพลักษณ์นั้นต้องให้ข้อเท็จจริงและมาตรการในการประมาณคุณค่าเกิดขึ้น ดังนั้น การที่บุคคลได้รับประสบการณ์จากการสังเกต มาจากประสบการณ์ที่พบเห็นผู้ใช้รถยนต์ในลักษณะต่างๆ ที่มีช่วงวัยต่างกัน และมาจากการสังเกต สื่อต่างๆ ผ่านการโฆษณาสินค้า รวมถึงโฆษณาในรูปแบบโทรทัศน์ (TVC) ที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความสนใจ หรือการศึกษาที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล สามารถก่อให้เกิดเป็นความเชื่อ ความรู้สึก หรือความประทับใจที่เกิดขึ้นในจิตใจคน จนเกิดการจดจำและตัดสินใจซื้อในที่สุด (ธนัญญา เชมชฐา, 2532)

ด้วยปัจจัยต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการรับรู้ของผู้บริโภค โดยการศึกษา นั้นจะเลือกศึกษารถยนต์ ฮอนด้า ซิตี้ และ ฮอนด้า แจ๊ซ ซึ่งอยู่ในกลุ่มรถยนต์ประเภท B-Segment เช่นเดียวกัน แต่มีภาพลักษณ์ที่ต่างกัน ผู้วิจัยจึงต้องการวิจัยองค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้เกิดการจดจำภาพลักษณ์รถยนต์ที่ต่างกัน โดยมุ่งเน้นศึกษาผ่านโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) ของรถยนต์ทั้งสองรุ่นซึ่งเป็นสื่อที่ผู้บริโภคนิยมมากที่สุด เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกัน และนำผลวิจัยวิธีการสร้างภาพลักษณ์ที่ฮอนด้า แจ๊ซ ใช้มาอ้างอิงเพื่อเป็นแนวทางให้ทางแบรนด์ฮอนด้าสามารถนำมาใช้ในการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์รถยนต์ให้ไปในทิศทางที่ต้องการได้

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) ที่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของรถยนต์ฮอนด้า ซิตี้ และ ฮอนด้า แจ๊ซ
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ที่แตกต่างกันของผู้บริโภคต่อโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) ของรถยนต์ฮอนด้า ซิตี้ และ ฮอนด้า แจ๊ซ ในเขตกรุงเทพมหานคร



## ปัญหาวิจัย

1. โฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) ส่งผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์รถยนต์ฮอนด้าซิติ้ และ ฮอนด้าแฉีซ
2. โฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) ที่แตกต่างกันระหว่างรถยนต์ฮอนด้าซิติ้ และ ฮอนด้าแฉีซเป็นปัจจัยในการรับรู้ภาพลักษณ์ที่แตกต่างกันของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร

## กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-dept Interview) โดยสัมภาษณ์ผู้บริโภคสื่อโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) ทั้งหมดในกรุงเทพ จำนวน 10 คน โดยแบ่งเป็น 3 ช่วงอายุ คือ วัยเริ่มต้นทำงานที่เริ่มมีรายได้พอในการซื้อรถยนต์คันแรก อายุไม่เกิน 25 ปีที่มีความเป็นวัยรุ่น มองถึงความคุ้มค่าในการเลือกซื้อรถยนต์และถูกมองว่าเป็นกลุ่มเป้าหมายของฮอนด้าแฉีซ จำนวน 3 คน วัยทำงาน อายุ 25 -34 ปีที่มีบุคลิกและทัศนคติที่โตขึ้นกว่าวัยรุ่น มีรายได้ในการเลือกซื้อรถยนต์ในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งถูกมองว่าเป็นกลุ่มเป้าหมายของฮอนด้าซิติ้ จำนวน 4 คน และวัยทำงานที่อายุ 35 ปีขึ้นไปที่เป็นเจ้าของธุรกิจหรือผู้บริหารระดับสูงและอยู่นอกช่วงอายุที่เป็นกลุ่มเป้าหมายซึ่งมีรายได้มากพอที่จะสามารถเลือกซื้อรถยนต์โดยไม่ต้องคำนึงถึงความคุ้มค่า และคุณสมบัติเท่าภาพลักษณ์ของรถยนต์ เพื่อยืนยันการรับรู้ของฮอนด้าซิติ้ที่ถูกมองว่าเป็นรถยนต์สำหรับผู้ใหญ่และยืนยันความแตกต่างของฮอนด้าซิติ้และฮอนด้าแฉีซ จำนวน 3 คน และใช้วิดีโอโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) ของรถยนต์ฮอนด้าซิติ้ และฮอนด้าแฉีซ มาใช้เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ผู้สัมภาษณ์ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องตรงตามจุดประสงค์ในการศึกษา

## วิธีการวิจัย

### 1. การกำหนดรูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่มุ่งการศึกษาวิจัยเพื่อเข้าใจถึงการรับรู้ภาพลักษณ์รถยนต์ฮอนด้าซิติ้ และฮอนด้าแฉีซ ของผู้บริโภค ต่อโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) โดยการสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ในลักษณะการสัมภาษณ์รายบุคคล (Individual Interview) และใช้วิดีโอโฆษณาโทรทัศน์ (TVC) เป็นเครื่องมือช่วยให้กลุ่มตัวอย่างเห็นภาพชัดเจนเพื่อให้ได้ข้อมูลเป็นไปตามจุดประสงค์มากขึ้นและนำคำตอบในการสัมภาษณ์ไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 2. การเลือกกลุ่มตัวอย่างและการกำหนดประชากร

การวิจัยนี้ใช้กลยุทธ์ในการเลือกตัวอย่างตามแนวทางที่เป็นต้นแบบของกลยุทธ์การเลือกตัวอย่างในงานวิจัยเชิงคุณภาพที่ถูกอ้างอิงมากที่สุด โดยเป็นกลยุทธ์การเลือกตัวอย่างที่เหมาะสมกับแต่ละบริบทของการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย (Miles and Huberman, 1994) โดย สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มีความเกี่ยวข้องกับรถยนต์โดยเลือกสัมภาษณ์ผู้ใช้รถยนต์ทั้งหมดในกรุงเทพ ทั้งเพศชายและเพศหญิง และกำหนดจำนวนตัวอย่างตามแนวทางของ Nastasi and Schensul เป็นการศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่างตาม ความพอเพียงของข้อมูล (Data Sufficiency) เลือกใช้การศึกษาแบบ กรณีศึกษา (Case Study) ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 10 คน ที่เป็นผู้บริโภคสื่อโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) โดยแบ่งเป็น 3 ช่วงอายุ คือ วัยเริ่มต้นทำงานที่เริ่มมีรายได้พอในการซื้อรถยนต์คันแรก อายุไม่เกิน 25 ปีที่มีความเป็นวัยรุ่น มองถึงความคุ้มค่าในการเลือกซื้อรถยนต์และถูกมองว่าเป็น

กลุ่มเป้าหมายของฮอนด้าแจ๊ซ จำนวน 3 คน วัยทำงาน อายุ 25 -34 ปีที่มีบุคลิกและทัศนคติที่โตขึ้นกว่าวัยรุ่น มีรายได้ในการเลือกซื้อรถยนต์ในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งถูกมองว่าเป็นกลุ่มเป้าหมายของฮอนด้าซิตี จำนวน 4 คน และวัยทำงานที่อายุ 35 ปีขึ้นไปที่เป็นเจ้าของธุรกิจหรือผู้บริหารระดับสูงและอยู่นอกช่วงอายุที่เป็นกลุ่มเป้าหมายซึ่งมีรายได้มากพอที่จะสามารถเลือกซื้อรถยนต์โดยไม่ต้องคำนึงถึงความคุ้มค่า และคุณสมบัติเท่าภาพลักษณ์ของรถยนต์ เพื่อยืนยันการรับรู้ของฮอนด้าซิตีที่ถูกมองว่าเป็นรถยนต์สำหรับผู้ใหญ่และยืนยันความแตกต่างของฮอนด้าซิตีและฮอนด้าแจ๊ซ จำนวน 3 คน โดยใช้ระยะเวลาเก็บข้อมูลผู้สัมภาษณ์ 30-45 นาที ต่อ ผู้สัมภาษณ์ 1 คน

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการใช้วิดีโอโฆษณาโทรทัศน์ (TVC) ของรถยนต์ฮอนด้าซิตี และฮอนด้าแจ๊ซ มาใช้เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ผู้สัมภาษณ์ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องตรงตามจุดประสงค์ในการศึกษา การรับรู้และความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของผู้บริโภคที่มีต่อรถยนต์ ฮอนด้าซิตี (Honda City) และ ฮอนด้าแจ๊ซ (Honda Jazz) ผ่านโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ที่เป็นการสัมภาษณ์แบบไม่กำหนดโครงสร้างคำถามตายตัว เพียงกำหนดแนวทางคำถามในลักษณะเปิดกว้าง ทำให้ได้ข้อมูลมีความยืดหยุ่นและหลากหลาย

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แบ่งวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Review Data) และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Data)

#### 1. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Review Data)

ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลด้านวิชาการจากแหล่งข้อมูล เช่น เอกสารทางวิชาการ วารสาร นิตยสาร บทความ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

#### 2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Data)

เก็บข้อมูลการวิจัยจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ลักษณะการสัมภาษณ์เป็นแบบไม่เป็นทางการ โดยคำถามจะครอบคลุมจุดประสงค์และสอดคล้องกับการวิจัย และได้รับอนุญาตในการจดบันทึกและบันทึกเสียงจากการสัมภาษณ์

### 5. ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจะมีการนำมาตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Trustworthiness) ดังนี้

1. ผู้สัมภาษณ์สร้างความสัมพันธ์ในระหว่างการสัมภาษณ์เพราะความไว้วางใจในการวิจัยอาจส่งผลกระทบต่อความถูกต้องของข้อมูล

2. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Member Checking) ด้วยการใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์อย่างระมัดระวัง ผลของการสัมภาษณ์จะต้องตรวจสอบเพื่อให้ยืนยันความถูกต้องของข้อมูลและนำกลับมาใช้ได้

3. การตรวจสอบว่าข้อมูลสามารถไว้วางใจได้ (Dependability) โดยการนำผลจากการสัมภาษณ์ ไปให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของแบบสัมภาษณ์ว่าตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการหรือไม่

4. ความสามารถในการนำผลงานวิจัยไปใช้ (Transferability) โดยนำข้อมูลมาทำการเขียนเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล และเพื่อศึกษาบริบทที่มีความชัดเจนเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของผลการวิจัยที่จะนำมาใช้ในบริบทที่คล้ายกัน

5. การยืนยันผลการวิจัย (Comformability) โดยที่การวิจัยจะเก็บเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดีพร้อมสำหรับการตรวจสอบเพื่อสนับสนุนว่าเป็นข้อมูลที่ไม่มีอคติหรือความคิดของนักวิจัย

## 6. สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลที่ได้จากการถอดเสียงสัมภาษณ์และการบันทึกข้อมูลจะถูกอ่านทบทวนหลายครั้งเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีขึ้นของข้อมูลโดยรวมและประเด็นสำคัญ

2. นำข้อมูลที่ได้มาอ่านอีกครั้ง นำมาตีความและนำข้อความหรือวลีที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ออกมา

3. นำข้อความหรือวลีที่เหมือนกันหรือคล้ายกันในข้อมูลที่ได้มาของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 10 คน มาวิเคราะห์ข้อมูลในเรื่อง โฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) ว่ามีผลต่อการมองภาพลักษณ์รถยนต์อย่างไร และปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ความแตกต่างกันของโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) ตามแต่ละประเด็นที่ตั้งไว้ โดยแบ่งคำนิยามในกลุ่มขนาดใหญ่ (Theme) และกลุ่มย่อย (Sub-theme) ภายใต้คำนิยามของกลุ่มใหญ่ของแต่ละประเด็นที่สัมภาษณ์ กระบวนการดังกล่าวคือการสร้างบทสรุป แนวคิด และหัวข้อในข้อมูล

4. ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) ที่ได้จากการสัมภาษณ์มาตีความจนได้ข้อสรุปอย่างละเอียดตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ต้องการศึกษา

5. การวิเคราะห์โฆษณาโทรทัศน์ (TVC) โดยเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพโดยเป็นการใช้วิธีโอโฆษณาโทรทัศน์ (TVC) เพื่อเป็นตัวแทนในการเข้าถึงผลวิจัย เป็นการต่อยอดภาพลักษณ์ให้ผู้สัมภาษณ์เห็นภาพที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เป็นไปตามข้อเท็จจริงและตรงจุดประสงค์การวิจัยมากขึ้น

## ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง “รูปแบบโฆษณา และการรับรู้ภาพลักษณ์ที่มีต่อรถยนต์ ฮอนด้าซิตี้ (Honda City) และฮอนด้าแจ๊ซ (Honda Jazz) ผ่านโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC)” พบว่า

การตัดสินใจซื้อรถยนต์ของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 10 คน มองจากภาพลักษณ์เป็นหลัก โดยการพิจารณาจากรถยนต์ที่มีภาพลักษณ์ที่มีการตอบโจทย์ความต้องการของตนเอง ทั้งดีไซน์ และการสะท้อนบุคลิกตนเองก่อนเป็นอันดับต้นๆในการเลือกซื้อ โดยมองจากการนำเสนอรถยนต์แต่ละรุ่นของฮอนด้าผ่านสื่อโฆษณา โดยสื่อโฆษณาที่ผู้ให้สัมภาษณ์พูดถึงเป็นอันดับแรก คือ โฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนกล่าวเช่นเดียวกันหมดว่า โฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) เป็นสื่อที่แสดงออกถึงภาพลักษณ์รถยนต์และกลุ่มเป้าหมายที่แบรนด์ฮอนด้าต้องการนำเสนอทำให้ผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเกิดความสนใจในสินค้านั้นจนก่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อต่อไปได้ ทำให้โฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) เป็นสื่อที่มีผลต่อการมองภาพลักษณ์รถยนต์ฮอนด้าซิตี้และฮอนด้าแจ๊ซมากที่สุด เพราะเป็นสื่อที่สามารถเพิ่มแรงดึงดูด ความสนใจ แสดงลักษณะการใช้งาน และ ทำให้รับรู้ถึงภาพลักษณ์และความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้

ส่วนการมองภาพลักษณ์ที่แตกต่างกันของผู้บริโภค มีผู้ให้สัมภาษณ์ 7 คนกล่าวว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ที่ต่างกันจากการนำเสนอของโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) และผู้ให้สัมภาษณ์ 3 คนรับรู้จากผู้ใช้งานรถยนต์ฮอนด้าซิตี้และฮอนด้าแจ๊ซในชีวิตประจำวันที่เจอรอบตัว โดยการรับรู้ภาพลักษณ์จากโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) เกิดขึ้นจากองค์ประกอบ 3 ส่วนคือ นักแสดงนำในโฆษณา ดนตรี และกิจกรรมที่นักแสดงทำในตัวโฆษณาที่แตกต่างกันระหว่าง

ฮอนด้าซิตีและฮอนด้าแจ๊ซ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ต่างกันของผู้บริโภค โดยเกิดจากการรับรู้จากโฆษณาผ่านการมองเห็นและได้ยินที่สอดคล้องกับประสบการณ์ว่าลักษณะการใช้ชีวิตและบุคลิกของคนของผู้บริโภคเจอรอบตัว กับลักษณะการใช้ชีวิตและบุคลิกของนักแสดงนำในโฆษณาเป็นไปในทิศทางเดียวกันจึงตัดสินใจตัดสินใจเป็นภาพลักษณ์ของรถยนต์ที่แบรนด์ฮอนด้าแนะนำเสนอ ซึ่งผู้บริโภครับรู้ภาพลักษณ์ผ่านสื่อโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) จากองค์ประกอบในการนำเสนอในส่วนของนักแสดงนำเป็นหลัก ที่ทำให้รับรู้ถึงกลุ่มเป้าหมายที่ฮอนด้าต้องการนำเสนอคือนักแสดงนำในโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) ของฮอนด้าซิตีที่เป็นนักแสดงที่มีอายุ และบุคลิกเป็นผู้ใหญ่มากกว่านักแสดงนำในตัวโฆษณา ผู้บริโภคจึงรับรู้ว่า กลุ่มเป้าหมายหลักที่ฮอนด้าซิตีต้องการสื่อสารเป็นกลุ่มผู้ใหญ่วัยทำงาน และฮอนด้าแจ๊ซที่นักแสดงนำที่มีความเป็นเด็กวัยรุ่นมาแนะนำ ทำให้ผู้รับรู้ว่ากลุ่มเป้าหมายที่ฮอนด้าแจ๊ซสื่อสารเป็นกลุ่มเด็กวัยรุ่น ซึ่งองค์ประกอบรองลงมาที่ทำให้การรับรู้ภาพลักษณ์ของผู้บริโภคชัดเจน คือ ดนตรี และกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมความเป็นผู้ใหญ่วัยทำงานกับวัยรุ่น ที่ผู้ใหญ่วัยทำงานจะมีกิจกรรมในการใช้ชีวิตอยู่ในห้องทำงาน การช้อปปิ้งในเมือง รวมทั้งฟังเพลงแนวคลาสสิกที่ทำให้ดูมีความเป็นผู้ใหญ่มากกว่าฮอนด้าแจ๊ซที่เป็นวัยรุ่น ชอบฟังเพลงสนุกสนานและมีกิจกรรมการออกไปเที่ยวในสถานที่ต่างๆพร้อมเพื่อน ซึ่งทำให้ภาพลักษณ์ของรถยนต์ทั้งสองรุ่นแตกต่างกัน จากการตัดสินใจโดยพื้นฐานประสบการณ์และสภาพแวดล้อมโดยรอบของผู้บริโภคที่เคยได้รับมานั้นตรงกับสิ่งที่ฮอนด้าซิตีและฮอนด้าแจ๊ซนำเสนอออกมาจนเกิดเป็นการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ชัดเจนของผู้บริโภค

## อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง “รูปแบบโฆษณา และการรับรู้ภาพลักษณ์ที่มีต่อรถยนต์ ฮอนด้าซิตี (Honda City) และฮอนด้าแจ๊ซ (Honda Jazz) ผ่านโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC)” จากการเก็บข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์สอดคล้องกับสมมติฐานโดยมีประเด็นที่น่าสนใจและสามารถตอบวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1) โฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) มีความสำคัญต่อการรับรู้ภาพลักษณ์รถยนต์ฮอนด้าซิตีและฮอนด้าแจ๊ซของผู้บริโภคเป็นอย่างมาก เนื่องจากภาพลักษณ์เป็นปัจจัยอันดับแรกๆที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อรถ จึงมีความจำเป็นอย่างมากในการสื่อสารภาพลักษณ์ให้ตรงกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งผู้บริโภคจะรับรู้ภาพลักษณ์และตัดสินใจจากสิ่งที่สื่อสารออกมาให้ผู้บริโภคเห็นผ่านโฆษณา และการใช้สื่อโฆษณาโทรทัศน์ (TVC) เป็นสื่อที่สามารถเพิ่มแรงดึงดูดความสนใจ แสดงลักษณะการใช้งาน ทำให้รับรู้ถึงภาพลักษณ์และความต้องการของผู้บริโภคได้ ซึ่งโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) เป็นสื่อแรกที่ผู้บริโภคนึกถึงเป็นอันดับแรกๆที่ใช้ในการมองภาพลักษณ์รถยนต์ฮอนด้าซิตีและฮอนด้าแจ๊ซ ทำให้สื่อโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) เป็นสื่อที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของผู้บริโภคมากที่สุด

2) การรับรู้ภาพลักษณ์ที่แตกต่างกันของผู้บริโภคจากการนำเสนอโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) ของรถยนต์ฮอนด้าซิตีและฮอนด้าแจ๊ซ เกิดจากการนำเสนอโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) ที่แตกต่างกันจากองค์ประกอบ 3 ส่วนคือ นักแสดงนำในโฆษณา ดนตรี และกิจกรรมที่นักแสดงทำในตัวโฆษณาที่แตกต่างกันระหว่างฮอนด้าซิตีและฮอนด้าแจ๊ซ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ต่างกันของผู้บริโภค โดยนักแสดงนำ บ่งบอกถึงช่วงอายุ ลักษณะบุคลิก ว่าฮอนด้าซิตี มีนักแสดงนำเป็นผู้ใหญ่จึงถูกมองว่าเหมาะสมสำหรับวัยทำงาน และ ฮอนด้าแจ๊ซ มีนักแสดงนำเป็นเด็กวัยรุ่น จึงถูกมองว่าเหมาะสมสำหรับวัยรุ่น และกิจกรรมที่ต่างกันทำให้การรับรู้ภาพลักษณ์ต่างกันโดยกิจกรรมในโฆษณาของฮอนด้าซิตีอยู่ในห้องทำงานและกิจกรรมในเมืองจึงถูกมองว่าเหมาะสมสำหรับคนทำงานที่อยู่ในเมือง ส่วน

ฮอนด้าแจ๊ซเป็นกิจกรรมที่สนุกสนาน เฮฮาเล่นดนตรีกับกลุ่มเพื่อน จึงถูกมองว่าเหมาะสำหรับวัยรุ่น จากดนตรีประกอบที่เป็นคนละแนวดนตรี ที่ฮอนด้าซิติ้เป็นแนวแจ๊ซ คลาสสิก ฟังง่ายไม่ตื้นตันมากทำให้ผู้บริโภคเห็นว่าเหมาะสำหรับผู้ใหญ่ ส่วนฮอนด้าแจ๊ซเป็นแนวสนุกสนานทำให้ถูกมองว่าเหมาะสำหรับวัยรุ่น ทำให้สามารถยืนยันได้ว่าผู้บริโภครับรู้ภาพลักษณ์รถยนต์ฮอนด้าซิติ้และฮอนด้าแจ๊ซผ่านโฆษณาในรูปแบบโทรทัศน์ (TVC) ได้จากองค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนในโฆษณา ที่ทำให้ผู้บริโภครับรู้ภาพลักษณ์ของรถยนต์ทั้งสองรุ่นได้แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

โฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ต่อผู้บริโภคเป็นอย่างมากและเป็นสื่อที่ผู้บริโภคนึกถึงเป็นอันดับแรกในการรับรู้ภาพลักษณ์ จึงควรให้ความสำคัญกับการนำเสนอภาพลักษณ์ผ่านโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) เพื่อให้ผู้บริโภครับรู้ภาพลักษณ์ที่ต้องการนำเสนอได้อย่างถูกต้อง ซึ่งการปรับเปลี่ยนรูปแบบการนำเสนอหรือทิศทางที่ต้องการสื่อสารภาพลักษณ์ สามารถเลือกได้จากนักแสดง ดนตรี และกิจกรรมที่นักแสดงทำ ที่บ่งบอกถึงภาพลักษณ์ที่ต้องการสื่อสารออกไป ผู้บริโภคจะสามารถรับรู้ภาพลักษณ์ได้ถูกต้องและไปในทิศทางเดียวกันกับการนำเสนอของแบรนด์ได้ หากปรับเปลี่ยนการนำเสนอโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) ของฮอนด้าซิติ้ จากนักแสดง กิจกรรมและดนตรีที่ดูมีความเป็นผู้ใหญ่มากเป็นเด็กวัยรุ่น ผู้บริโภคจะสามารถรับรู้ภาพลักษณ์รถยนต์ฮอนด้าซิติ้ไปในทางของวัยรุ่นได้ หรือหากเปลี่ยนการนำเสนอของฮอนด้าแจ๊ซจากนักแสดง กิจกรรมและดนตรีให้มีความเป็นผู้ใหญ่ ผู้บริโภคจะสามารถรับรู้ภาพลักษณ์ว่าฮอนด้าแจ๊ซมีภาพลักษณ์ที่เหมาะสมกับผู้ใหญ่ได้เช่นกัน

เนื่องจากภาพลักษณ์ของรถยนต์ที่แบรนด์ฮอนด้านำเสนอจะถูกตัดสินร่วมกับประสบการณ์ พื้นฐานความรู้และสภาพแวดล้อมที่ตัวผู้บริโภคเจอ จึงมีความสำคัญในการเลือกซื้อองค์ประกอบต่างๆในโฆษณารูปแบบโทรทัศน์ (TVC) ที่ตรงกับความเป็นจริงและประสบการณ์ที่ผู้บริโภคเจอ จะทำให้สามารถสื่อสารภาพลักษณ์กับกลุ่มผู้บริโภคที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพและไปในทิศทางเดียวกันได้

## เอกสารอ้างอิง

- จิรัชยุตม์ เสริมธระพัฒนกุล. (2559) การรับรู้ภาพลักษณ์ของตราสินค้าประเภทรถยนต์ กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่าง เมอร์เซเดส-เบนซ์ รุ่น ซี-คลาส และ บีเอ็มดับเบิลยู รุ่น ซีรี่ 3 การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ธีร์เดช ภูริวณิชย์กุล. (2560) การศึกษาความสัมพันธ์การรับรู้ตรา ภาพลักษณ์ตรา ต่อการตัดสินใจซื้อตราฮอนด้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร การค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ประไพพิมพ์ สุธีวสินนท์ และประสพชัย พสุนนท์. (2559) กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Sampling Strategies for Qualitative Research) วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ

อิทธิพลของโฆษณา YouTube รูปแบบบั้มเปอร์ ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้ากลุ่มอาหารและเครื่องดื่มของกลุ่มคนเจนวาย

## Influence of YouTube Bumper Advertisement on Purchasing Decision Process of Food and Beverage Category among Gen Y

ผู้วิจัย

ศคนานต์ จูทามงคล

สาขาวิชาการสื่อสารการตลาดดิจิทัล มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปฐมา สตะเวทิน

ภาควิชาการสื่อสารการตลาดดิจิทัล มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

### บทคัดย่อ

งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของโฆษณา YouTube รูปแบบบั้มเปอร์ ที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้ากลุ่มอาหารและเครื่องดื่มของกลุ่มคนเจนวาย ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มคนเจนวายตอนต้น อายุ 18-27 ปี จำนวน 5 ราย และกลุ่มคนเจนวายตอนปลาย อายุ 28-37 ปี จำนวน 5 ราย รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 10 ราย

ผลการศึกษาพบว่า โฆษณา YouTube รูปแบบบั้มเปอร์ ของสินค้ากลุ่มอาหารและเครื่องดื่มมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเกือบทุกลำดับของกระบวนการตัดสินใจซื้อ โดยมีอิทธิพลต่อ 4 ขั้นตอนหลัก คือ 1) การรับรู้ของสินค้า 2) การสนใจสินค้า 3) การประเมินทางเลือกก่อนตัดสินใจซื้อ 4) การตัดสินใจซื้อ โดยโฆษณา YouTube รูปแบบบั้มเปอร์แต่ละตัวจะมีอิทธิพลต่อกลุ่มคนเจนวายทั้งสองกลุ่มแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับสาเหตุสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ สิ่งเร้าทางการตลาด เช่น โฆษณาต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ควบคุมได้ และสิ่งเร้าภายนอกอื่น ๆ ซึ่งไม่สามารถควบคุมได้ เช่น สภาพแวดล้อมต่าง ๆ หรือบริบทต่าง ๆ ในขณะนั้น ถ้าโฆษณามีจุดมุ่งใจให้กลุ่มคนเจนวายมีทัศนคติคล้อยตามได้มากเพียงใด จะสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าได้ในลำดับขั้นที่สูงขึ้นมากขึ้นเท่านั้น

คำสำคัญ : โฆษณาบั้มเปอร์, กลุ่มคนเจนวาย, กระบวนการตัดสินใจซื้อ

## Abstract

The objective of this research is to study the influence of YouTube Bumper advertisement on purchasing decision process in the food and beverage category among Gen Ys. Data was collected by conducting in-depth interviews with two sampled groups, i.e.: a group of five early Gen Y, aged between 18 and 27 years of age and a group of five late Gen Y, aged from 28 to 37 years of age. The total numbers were 10 persons.

The results of the research revealed that YouTube Bumper advertisements in food and beverage category affects, out of five steps of purchasing decision process, the first four steps which were product awareness, product interest, evaluation of alternatives before making decision and purchasing decision. The different Bumper advertisements influenced the two sample groups differently, depending on two stimuluses. On the one hand, they were controllable, marketing stimuli including advertisements. On the other hand, uncontrollable external stimuli like environment and contexts the individuals were currently in were another influencing factor. The better the stimulus in advertisements were, the more likely the potential purchaser can progress to the next step in the five steps of purchasing decision process.

**Keywords : Bumper Ads, Generation Y, Purchasing Decision Process**

## บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีได้นำพามนุษย์ก้าวเข้าสู่สังคมดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบกับชีวิตประจำวันที่ขาดไม่ได้กับการพึ่งพาอุปกรณ์ไฮเทค เพื่อเข้าถึงโลกดิจิทัลที่คอยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ทั้งเรื่องส่วนตัวและธุรกิจ สังคมไทยเองก็เช่นกัน กลุ่มคนไทยที่ครองแชมป์การใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด 4 ปีซ้อน ยังคงเป็นกลุ่มคนเจนวาย (รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2561, สทอ, 2562) จากรายงานของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าสื่อที่คนไทยนิยมใช้เวลาบนอินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือโซเชียลมีเดีย โดยโซเชียลมีเดียที่ได้รับความนิยมสูงสุดในปี 2018 คือยูทูบ มียอดผู้ใช้งานคิดเป็น 98.8% ของจำนวนคนไทยทั้งหมดที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต ปัจจุบันเราสามารถเข้าถึงคอนเทนต์ได้อย่างง่ายดายใคร ๆ ก็สามารถทำคอนเทนต์ได้ ทำให้จำนวนคอนเทนต์มีมากมายมหาศาล จนเกิดศึกแย่งชิงเวลาการรับชมของผู้บริโภคที่มีอยู่อย่างจำกัด ดังนั้นคำถามที่ตามมาคือ จะทำให้คนสนใจคอนเทนต์หรือโฆษณาของแบรนด์ได้อย่างไร กูเกิลเห็นถึงความเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภค จึงเปิดตัวโฆษณารูปแบบใหม่บนยูทูบที่จะใช้ชื่อสั้น ๆ ว่า “บัมเปอร์” คือโฆษณาวิดีโอรูปแบบหนึ่ง ที่แสดงผลในยูทูบและวิดีโอช่องทางอื่น ๆ ที่เป็นพันธมิตรกับกูเกิล โดยโฆษณาบัมเปอร์จะมีรูปแบบเฉพาะตัว คือมีระยะเวลาเพียง 6 วินาทีหรือต่ำกว่าเท่านั้น และเมื่อแสดงผลแล้วจะเป็นโฆษณาที่ไม่สามารถกดข้ามได้ จำเป็นที่จะต้องดูให้จบ กูเกิลได้ให้ข้อมูลที่น่าสนใจเพิ่มเติมไว้ว่า รูปแบบโฆษณาบัมเปอร์เหล่านี้จะเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าในวัย 18-49 ปี ที่เริ่มหันไปใช้งานอุปกรณ์ประเภทสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตเป็นหลัก ซึ่งคือกลุ่มคนเจนวายเป็นหลัก (โฆษณาบัมเปอร์คืออะไร พร้อมรู้เทคนิคการทำโฆษณาบัมเปอร์ให้ดีขึ้น, ดิจิทัล มาร์เก็ตติ้ง ว้าว, 2561)

กลุ่มแบรนด์สินค้าที่ผู้วิจัยให้ความสนใจเป็นพิเศษ คือสินค้าประเภทอาหารและเครื่องดื่ม เนื่องจากมีการแข่งขันกันอย่างดุเดือดในตลาด และมีความเคลื่อนไหวออกสินค้าใหม่ตลอดเวลา ประกอบกับเป็นประเภทสินค้าที่ใช้เม็ดเงินโฆษณาบนสื่อดิจิทัลรวมสูงที่สุด จากการรายงานผลสำรวจมูลค่าการใช้จ่ายเงินโฆษณาดิจิทัลในประเทศไทยในปี 2018 ของสมาคมโฆษณาดิจิทัลแห่งประเทศไทย ร่วมกับกันตาร์ ทีเอ็นเอส (ไทยแลนด์) พบว่าสินค้าประเภทอาหารและเครื่องดื่ม ใช้งบประมาณโฆษณาดิจิทัลรวมกันเป็นมูลค่า 2,107 คิดเป็นอันดับ 1 ของกลุ่มสินค้าทั้งหมด อีกทั้งผู้วิจัยเป็นหนึ่งในนักการตลาดที่ต้องวางแผนการสื่อสารทางการตลาดดิจิทัลให้กับแบรนด์สินค้าประเภทอาหารและเครื่องดื่มด้วย

จากที่ได้กล่าวมานี้ ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของโฆษณา YouTube รูปแบบบัมเปอร์ ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทอาหารและเครื่องดื่มของกลุ่มคนเจนวาย พร้อมทั้งความคิดเห็น และพฤติกรรม的开รับสื่อในรูปแบบนี้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์การใช้เครื่องมือทางการตลาดต่าง ๆ ให้ต่อบัณฑิตผู้ประสงค์ทางการตลาด และเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาโฆษณา YouTube รูปแบบบัมเปอร์ ให้กับแบรนด์หรือเอเจนซีที่ดูแลสินค้ากลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยที่สำคัญ 3 แนวคิด ได้แก่

1. แนวคิดกระบวนการตัดสินใจซื้อของ Philip Kotler (2000) กล่าวคือ ผู้บริโภคจะพิจารณาสิ่งที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจทั้งด้านความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมการซื้อ เป็นกิจกรรมด้านจิตใจ และทางกายภาพ ซึ่งเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาหนึ่ง กิจกรรมเหล่านี้ทำให้เกิดการซื้อ และเกิดพฤติกรรมการซื้อตามบุคคลอื่น โดยกระบวนการตัดสินใจซื้อประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การรับรู้ถึงความต้องการ หรือการรับรู้ปัญหา 2) การค้นหาข้อมูล 3) การประเมินทางเลือก 4) การตัดสินใจ 5) พฤติกรรมหลังการซื้อ

2. แนวคิดการเปิดรับสื่อของ Klapper (1960) กล่าวถึงกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับกรองข้อมูลข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์ ซึ่งประกอบไปด้วยการกลั่นกรองต่อไปนี้ 1) การเลือกเปิดรับสื่อ 2) การเลือกรับรู้สาร และการตีความหมาย 3) การเลือกจดจำสาร

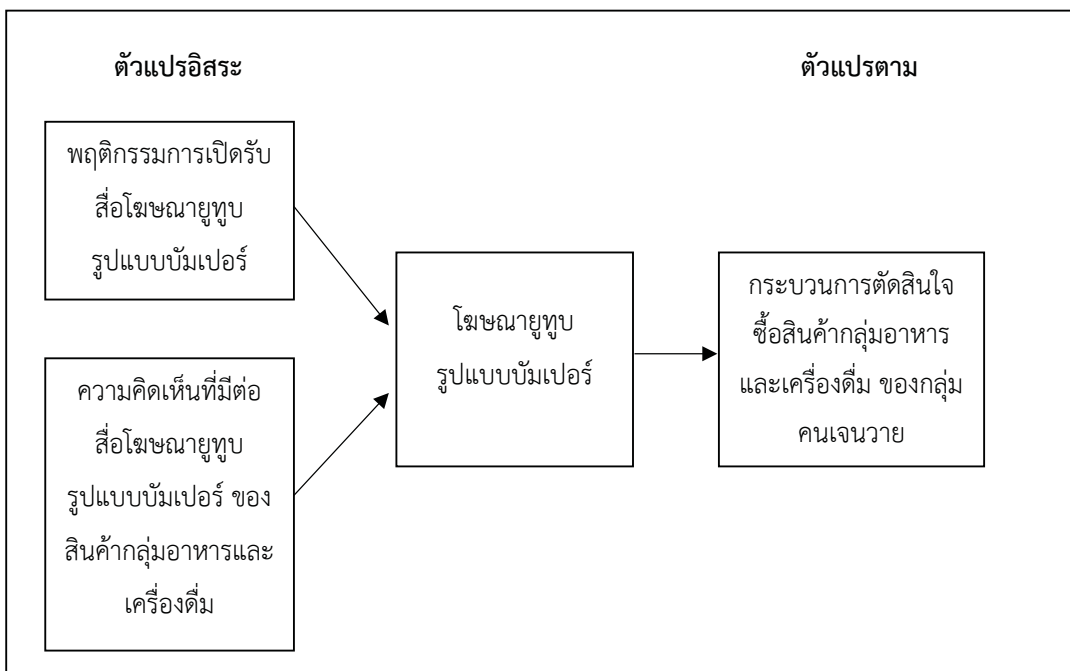
3. แนวคิดเกี่ยวกับจุดจูงใจในงานโฆษณาของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2537) โดยแรงจูงใจปกติก็คือ แรงกระตุ้นเพื่อจะได้เกิดการตอบสนองที่พอใจ นักการตลาดอาจจะจับจุดจูงใจเพื่อกระตุ้นความต้องการ ซึ่งจุดจูงใจ อาจจะแบ่งได้เป็น 2 กรณี 1) จุดจูงใจที่เกิดจากเหตุผล ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องเนื่องมาจากงบประมาณในการซื้อ เพราะลูกค้าก่อนที่จะลงมือซื้อ จำเป็นต้องคิดถึงราคาของที่จะต้องจ่ายเงินก่อน 2) จุดจูงใจที่เกิดจากอารมณ์ ซึ่งมูลเหตุจูงใจที่เกิดโดยปัจจัยแห่งอารมณ์ เป็นเรื่องยากที่จะทำความเข้าใจและเรียนรู้ แต่อารมณ์นี้เป็นมูลเหตุที่ก่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อได้



## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อโฆษณา YouTube รูปแบบบัมเปอร์ ของกลุ่มคนเจนวาย
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อสื่อโฆษณา YouTube รูปแบบบัมเปอร์ ของสินค้ากลุ่มอาหารและเครื่องดื่มของกลุ่มคนเจนวาย
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของโฆษณา YouTube รูปแบบบัมเปอร์ ที่มีต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้ากลุ่มอาหารและเครื่องดื่มของกลุ่มคนเจนวาย

## กรอบแนวความคิดในการทำการวิจัย



ภาพที่ 1 : ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและความคิดเห็นที่มีต่อสื่อโฆษณา YouTube รูปแบบบัมเปอร์ กับกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้ากลุ่มอาหารและเครื่องดื่มของกลุ่มคนเจนวาย

## วิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Method) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีศึกษาข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) รวมถึงศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำการตลาดด้วยสื่อโฆษณา YouTube รูปแบบบัมเปอร์ โดยใช้วิธีศึกษาข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มเจนวาย เกิดในช่วงต้นของปี พ.ศ. 2524 จนถึงปลาย พ.ศ. 2543 โดยอยู่ในช่วงอายุ 18-37 ปี ทั้งเพศชายและเพศหญิง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มคนเจนวาย จำนวนทั้งหมด 10 ราย ใช้หลักเกณฑ์การแบ่งกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกกัน จากช่วงอายุ เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มเจนวายทั้งหมด คือ

1. กลุ่มเจนวายตอนต้น ช่วงอายุ 18-27 ปี จำนวน 5 ราย เพศชาย 3 ราย และเพศหญิง 2 ราย

2. กลุ่มเจนวายตอนปลาย ช่วงอายุ 28-37 ปี จำนวน 5 ราย เพศชาย 2 ราย และเพศหญิง 3 ราย โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และมีความสนใจในการให้สัมภาษณ์ และพิจารณาเลือกตัวอย่างว่ามีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต และมีการซื้อสินค้าประเภทอาหารและเครื่องดื่มอยู่เป็นประจำหรือไม่ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยนี้ คือ แบบสัมภาษณ์ (Interview Form) โดยการศึกษาเอกสารทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ การใช้แบบสัมภาษณ์จะเป็นส่วนประกอบในการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย โดยผู้สัมภาษณ์จะเป็นผู้กรอกข้อมูลแทนกลุ่มเป้าหมาย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยทำศึกษาในช่วงระหว่างวันที่ 15 มีนาคม ถึง 12 เมษายน พ.ศ. 2562 โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล 4 ขั้นตอน ได้แก่

1. ก่อนการสัมภาษณ์ต้องมีการหาข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มคนเจนวายที่เป็นผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานและเป็นการค้นหาช่องทางในการติดต่อเพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interviews) จากกลุ่มคนเจนวายที่มีการใช้งานอินเทอร์เน็ต และมีการซื้อสินค้าประเภทอาหารและเครื่องดื่มอยู่เป็นประจำ จำนวน 2 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 10 ราย

3. การสัมภาษณ์ในรูปแบบการสัมภาษณ์ทางบุคคล (Face to Face Interview) โดยใช้ระยะเวลาเฉลี่ยประมาณ 2 ชั่วโมงต่อคน และใช้แบบสัมภาษณ์เป็นคู่มือในการถาม

4. เมื่อผู้วิจัยมีข้อสงสัย หรือต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมภายหลัง จะมีการขออนุญาตสัมภาษณ์เพิ่มเติม โดยผ่านทาง การสัมภาษณ์ทางบุคคล (Face to Face Interview)

## สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาพฤติกรรม的开รับสื่อโฆษณา YouTube รูปแบบบัมเปอร์ของกลุ่มคนเจนวาย พบว่า กลุ่มคนเจนวายทั้งสองกลุ่ม มีพฤติกรรมและวัตถุประสงค์การเปิดรับสื่อโฆษณา YouTube รูปแบบบัมเปอร์ค่อนข้างไปในทิศทางเดียวกัน โดยแบ่งเป็น 3 รูปแบบหลัก ๆ

1.1 เมื่อเจอโฆษณาที่ไม่ตรงกับความสนใจ หรือเจอโฆษณาที่ไม่สอดคล้องกับเนื้อหาที่อยู่ จะดูแบบผ่าน ๆ ไม่ได้สนใจหรือตั้งใจดูมากนัก

1.2 เมื่อเจอโฆษณาที่ตรงกับความสนใจ หรือเจอโฆษณาที่สอดคล้องกับเนื้อหาที่อยู่ สามารถดึงดูดความสนใจกลุ่มเจเนอราลทั้งสองกลุ่มในขณะนั้นทำให้หันมาตั้งใจ โดยอาจจะประเมินสินค้านั้นเป็นหนึ่งในทางเลือกของการตัดสินใจซื้อในอนาคตได้

1.3 เมื่อกลุ่มเจเนอราลทั้ง 2 กลุ่มเจอโฆษณาที่ตรงหรือไม่ตรงกับความสนใจ โฆษณาที่สอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับเนื้อหาที่อยู่ แต่เป็นโฆษณาที่น่าสนใจ สามารถดึงดูดความสนใจให้หันมาสนใจโฆษณาได้ หรือเมื่อโฆษณาที่แสดงขึ้นมาสามารถตอบโจทย์ความต้องการหรือสามารถแก้ปัญหาในขณะนั้นได้ จะยิ่งให้ความสนใจมากขึ้นจนอาจจะกดดูรายละเอียดต่อ เพื่อดูว่าควรซื้อสินค้านั้นหรือไม่

2. ผลการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อสื่อโฆษณา YouTube รูปแบบแบนเนอร์ ของสินค้ากลุ่มอาหารและเครื่องดื่มของกลุ่มคนเจเนอราล พบว่ากลุ่มเจเนอราลทั้ง 2 กลุ่ม มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มคนเจเนอราลตอนต้นมีจุดจูงใจที่เกิดจากอารมณ์มากกว่าเหตุผล มีความคิดเห็นว่าโฆษณายูทูป รูปแบบแบนเนอร์ของสินค้ากลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม เป็นโฆษณาที่สั้น กระชับ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน สามารถดึงดูดความสนใจได้ในวินาทีแรก ๆ ด้วยภาพและเสียง ในขณะที่กลุ่มคนเจเนอราลตอนปลายมีจุดจูงใจที่เกิดจากเหตุผลมากกว่าอารมณ์ มีความคิดเห็นว่าโฆษณายูทูป รูปแบบแบนเนอร์ ของสินค้ากลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม เป็นโฆษณาที่สั้นเกินไป ไม่เพียงพอที่จะทำให้เข้าใจถึงเนื้อหาใจความสำคัญของโฆษณาได้

นอกจากนี้ กลุ่มเจเนอราลทั้ง 2 กลุ่ม มีความคิดเห็นที่มีต่อเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอของโฆษณายูทูป รูปแบบแบนเนอร์ ของสินค้ากลุ่มอาหารและเครื่องดื่มที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ในส่วนของเนื้อหา กลุ่มคนเจเนอราลทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นว่าควรบอกใจความสำคัญของโฆษณาที่ต้องการสื่อสารแบบชัดเจน ตรงไปตรงมา ไม่ซับซ้อน โดยเลือกใจความสำคัญเพียงอย่างเดียว ดังนั้น เนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร ถ้าเป็นข้อมูลใหม่ จะสามารถดึงดูดความสนใจได้มากกว่าข้อมูลเดิมที่รู้อยู่แล้ว ยกตัวอย่างเช่น การออกสินค้าใหม่ หรือนำเสนอโปรโมชันใหม่ เป็นต้น

ในส่วนของรูปแบบการนำเสนอ กลุ่มคนเจเนอราลทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นว่าควรจะมีวิธีการนำเสนอให้ดูน่าจดจำ และสามารถดึงดูดความสนใจของคนดูได้ด้วยภาพหรือเสียง หรือทั้งสองอย่าง โดยนำเสนอหน้าตาของอาหารและเครื่องดื่มให้ดูน่ากิน ทั้งภาพและสีสันทันของภาพ มีการขยายรูปของสินค้าให้เห็นอย่างใกล้ชิด เห็นแล้วสามารถสัมผัสได้ถึง ความอร่อยและรสชาติของอาหารและเครื่องดื่มนั้น ๆ ได้ รวมถึงเสียงของโฆษณา นอกจากจะมีส่วนช่วยดึงดูดความสนใจให้หันมาสนใจดูได้แล้ว ยังสามารถแสดงให้เห็นถึงความอร่อย หรือแสดงให้เห็นถึงคุณสมบัติของสินค้าได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น เสียงความกรอบของขนมขบเคี้ยว หรือเสียงความซ่าของเครื่องดื่มน้ำอัดลม ซึ่งทำให้เกิดความอยากลองอยากกิน และอยากดื่มสินค้านั้นเพิ่มขึ้นไปอีก

3. ผลการศึกษากิจกรรมของโฆษณายูทูป รูปแบบแบนเนอร์ ที่มีต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้ากลุ่มอาหารและเครื่องดื่มของกลุ่มคนเจเนอราล พบว่า โฆษณายูทูป รูปแบบแบนเนอร์ ของสินค้ากลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อได้ในทุกลำดับของกระบวนการตัดสินใจซื้อทั้ง 4 ขั้นตอน ได้แก่

3.1 การรับรู้ของสินค้า โดยมีอิทธิพลต่อกลุ่มคนเจนวายทั้งสองกลุ่มเหมือนกัน คือ โฆษณายูทูป รูปแบบบัมเปอร์ ทำให้รู้ว่ามีสินค้านี้ออกมา เน้นให้เห็นหน้าตาของอาหาร และโปรโมชัน เน้นทำให้เกิดการรับรู้เป็นหลัก

3.2 การสนใจสินค้า โดยมีอิทธิพลต่อกลุ่มคนเจนวายทั้งสองกลุ่มเหมือนกัน คือ โฆษณายูทูป รูปแบบบัมเปอร์มีผลทั้งทำให้รู้ว่ามีสินค้าใหม่ และถ้าเกิดการเห็นซ้ำ ๆ บางครั้งก็ทำให้เกิดความสนใจ อยากลองซื้อได้เช่นกัน

3.3 การประเมินทางเลือกก่อนตัดสินใจซื้อ โดยมีอิทธิพลต่อกลุ่มคนเจนวายสองกลุ่มเหมือนกัน คือ มีการนึกถึงโฆษณายูทูป รูปแบบบัมเปอร์ที่เคยเห็น และถูกคิดว่าจะตัดสินใจซื้อหรือไม่ เมื่อเดินผ่านสถานที่ที่มีสินค้านั้นวางขายอยู่ หรือผ่านร้านอาหารนั้นๆ เช่น เมื่อเดินผ่านร้านอาหารเคเอฟซี ก็จะนึกถึงเมนูที่เห็นจากโฆษณาว่าจะตัดสินใจซื้อกินหรือไม่

3.4 การตัดสินใจซื้อ โดยมีอิทธิพลต่อกลุ่มคนเจนวายทั้งสองกลุ่มแตกต่างกัน โดยโฆษณายูทูป รูปแบบบัมเปอร์ของสินค้ากลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม มีอิทธิพลสามารถทำให้กลุ่มคนเจนวายตอนต้นเกิดการตัดสินใจซื้อสินค้าได้ทันที ในขณะที่กลุ่มคนเจนวายตอนปลายจะเก็บไว้พิจารณาเป็นตัวเลือกเท่านั้น ยกตัวอย่าง เช่น เมื่อเห็นโฆษณายูทูป รูปแบบบัมเปอร์ของเคเอฟซี เป็นเมนูพิเศษในแต่ละเดือน สามารถส่งผลให้เกิดการตัดสินใจซื้อโดยอาจจะโทรสั่งทันทีในกลุ่มคนเจนวายตอนต้น แต่สำหรับกลุ่มคนเจนวายตอนปลายจะเก็บไว้ในใจก่อนว่าถ้าเจอก็อาจจะแวะซื้อ เป็นต้น

## อภิปรายผล

1. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า กระบวนการเลือกรับข่าวสารหรือการเปิดรับข่าวสารของแต่ละบุคคลนั้นจะแตกต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเปิดรับสื่อของแคลปเปอร์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กุลธิดา สินอนันต์ (2553) โดยขั้นตอนที่สำคัญที่สุดของกระบวนการเปิดรับสื่อ คือการเลือกจำ ซึ่งกลุ่มเจนวายทั้งสองกลุ่มมักจะเลือกจดจำเนื้อหาโฆษณาในส่วนที่ตนเองสนใจ หรือตรงกับเจตนารมณ์ของตนเองเท่านั้น และนำไปเก็บไว้เป็นประสบการณ์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจซื้อในอนาคต ซึ่งแต่ละคนมักจะลืมเนื้อหาโฆษณาในส่วนที่ตนเองไม่สนใจ ไม่เห็นด้วย หรือไม่ตรงกับความคิดของตนเอง ดังนั้น จะเห็นได้ว่าเนื้อหาโฆษณาส่วนใหญ่ที่กลุ่มเจนวายทั้งสองกลุ่มเลือกจดจำ จึงมักมีเนื้อหาที่จะช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนความรู้สึกนึกคิด ทศนคติ ความเชื่อ หรือความต้องการของตนเองที่มีอยู่เดิมให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งอาจจะเปลี่ยนแปลงได้ยากในระยะเวลาอันสั้นของโฆษณายูทูป รูปแบบบัมเปอร์

2. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า กลุ่มคนเจนวายทั้ง 2 กลุ่ม มีความคิดเห็นต่อโฆษณายูทูป รูปแบบบัมเปอร์ของสินค้ากลุ่มอาหารและเครื่องดื่มที่แตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มคนเจนวายทั้ง 2 กลุ่ม มีแรงจูงใจที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับจุดจูงใจในงานโฆษณาของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2537) ที่กล่าวว่าแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้นจะก่อให้เกิดการตอบสนองที่พอใจ

โดยกลุ่มคนเจนวายตอนต้น มีจุดจูงใจที่เกิดจากอารมณ์มากกว่าเหตุผล ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการตัดสินใจซื้อสินค้ากลุ่มอาหารและเครื่องดื่มของคนกลุ่มนี้มักเกิดจากอารมณ์เป็นมูลเหตุจูงใจ โดยดูจาก การสัมผัสรสชาติ สายตา กลิ่น การได้ยินเสียง และความน่ากินเป็นหลัก

ในขณะที่กลุ่มคนเจนวายตอนปลายมีจุดมุ่งใจที่เกิดจากเหตุผลมากกว่าอารมณ์ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการตัดสินใจซื้อสินค้ากลุ่มอาหารและเครื่องดื่มของคนกลุ่มนี้มักเกิดจากเหตุผลเป็นมูลเหตุจูงใจ โดยดูจากเหตุผลหลายประการ เช่น ราคา ความจำเป็น หรือคุณภาพของสินค้า เป็นต้น

3. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้ากลุ่มอาหารและเครื่องดื่มค่อนข้างเรียบง่าย และไม่มีอะไรซับซ้อนมากนัก เนื่องจากเป็นสินค้าที่มีความเกี่ยวพันต่ำ (Low Involvement Product) แต่การที่จะทำให้นักกลุ่มคนเจนวายทั้งสองกลุ่มเกิดการตัดสินใจซื้อได้จะขึ้นอยู่กับอีกหลายปัจจัยประกอบกัน ขึ้นอยู่กับว่าโฆษณาตัวนั้นสามารถกระตุ้นให้เกิดการตอบสนองอย่างไรในแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับโมเดลพฤติกรรมผู้บริโภคของ Philip Kotler (2000) โดยอาศัยทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ว่าพฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้จะต้องมีสาเหตุทำให้เกิด ดังนั้นสาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมจะต้องสอดคล้องกับลักษณะของผู้ซื้อแต่ละคน ซึ่งสาเหตุนั้นประกอบด้วย 2 ส่วน ทั้งสิ่งเร้าทางการตลาด เช่น โฆษณาต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ควบคุมได้ และสิ่งเร้าภายนอกอื่น ๆ ซึ่งไม่สามารถควบคุมได้ เช่น สภาพแวดล้อมต่าง ๆ หรือบริบทต่าง ๆ ในขณะนั้น โดยจะมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อในแต่ละลำดับขั้นที่แตกต่างกันไป ถ้าโฆษณามีจุดมุ่งใจให้ผู้รับสารมีทัศนคติคล้อยตามได้มากเพียงใด จะสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าได้ในลำดับขั้นที่สูงขึ้นมากขึ้นเท่านั้น

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. การสร้างสรรค์งานโฆษณา YouTube รูปแบบบัมเปอร์ของแบรนด์หรือเอเจนซี จะให้ผลดีจะต้องทำโฆษณาเพื่อให้เกิดการจดจำ ไม่ว่าจะเป็นการจดจำชื่อของแบรนด์ ชื่อของสินค้า หรือภาพลักษณ์ของสินค้า

โดยเนื้อหาจะต้องสื่อสารอย่างชัดเจน ตรงไปตรงมา ไม่ซับซ้อน โดยเลือกใจความสำคัญเพียงอย่างเดียว เนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร ถ้าเป็นข้อมูลใหม่ จะสามารถดึงดูดความสนใจได้มากกว่าข้อมูลเดิมที่รู้อยู่แล้ว ในส่วนของรูปแบบการนำเสนอ ควรจะมีวิธีการนำเสนอให้น่าจดจำ และดึงดูดความสนใจของคนดูได้ด้วยภาพและเสียงประกอบกัน เพื่อให้โฆษณาสามารถสื่อสารให้เข้าถึงกลุ่มคนเจนวายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. การวางแผนสื่อโฆษณายูทูป รูปแบบบัมเปอร์ ก่อนอื่นควรจะต้องตั้งวัตถุประสงค์ของการสื่อสารแต่ละครั้ง ว่าจะต้องการสร้างอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อในลำดับขั้นตอนใด เพราะการเข้าถึงกลุ่มคนเจนวายในกระบวนการตัดสินใจซื้อแต่ละขั้นตอนจะมีความแตกต่างกัน

โดยจะต้องคำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ ประกอบด้วย ทั้งปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวสินค้า จะได้ผลดีเมื่อข้อมูลที่สื่อสารออกไปเป็นข้อมูลใหม่ที่กลุ่มเจนวายไม่เคยรู้มาก่อน เช่น สินค้าใหม่ รสชาติใหม่ หรือโปรโมชั่นที่มีระยะเวลาจำกัด ทำให้กลุ่มคนนี้เกิดความตื่นตัวและตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น หรือการสร้างให้สินค้าของเราเป็นกระแสในโลกออนไลน์ก่อน จะช่วยกระตุ้นให้เกิดกระบวนการตัดสินใจซื้อในลำดับขั้นที่สูงขึ้น รวมไปถึงสรรพคุณของสินค้า ต้องบอกชัดเจนว่าจะช่วยแก้ปัญหาของคนที่กลุ่มนี้ได้อย่างไร และที่สำคัญเมื่อกำลังสนใจแล้ว จะต้องสามารถหาซื้อได้อย่างสะดวก ดังนั้นจะต้องบอกแหล่งที่วางขายให้ชัดเจนด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้ควรมีการศึกษาหาข้อมูลเชิงลึกของกลุ่มคนเจเนวายในเรื่องที่เกี่ยวกับตัวบุคคล ก่อนจะทำการสื่อสาร เช่น ความชอบส่วนตัว ถ้าแบรนด์หรือเอเจนซีมีฐานข้อมูลเดิมของลูกค้าว่าลูกค้ากลุ่มไหนมีความชอบสินค้าประเภทไหน เช่น สินค้าขนมที่มีแคลอรีต่ำ จะสามารถทำให้เลือกสื่อสารโฆษณาสินค้าประเภทนั้นไปยังกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มได้ตรงตามความสนใจ และทำให้เกิดพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น และอีกหนึ่งสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้คือการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายในบริบท หรือความต้องการที่ถูกต้องและเหมาะสม เช่น การส่งโฆษณาอาหารไปช่วงก่อนเที่ยง หรือ การส่งโฆษณาอาหารชุดมื้อดึกไปยังกลุ่มคนเจเนวายที่มีแนวโน้มว่ากำลังทำงานอยู่ที่บริษัทกับเพื่อนร่วมงาน จะทำให้กระตุ้นความต้องการและทำให้การตัดสินใจซื้อได้เร็วและง่ายขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ถ้าหากต้องการศึกษาถึงความแตกต่างของกลุ่มคนเจเนวายอย่างชัดเจนมากขึ้น วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง อาจต้องมีการคัดเลือกในจำนวนที่มากยิ่งขึ้น รวมถึงการแบ่งกลุ่มช่วงอายุที่มีความถี่ขึ้น ซึ่งจะสามารถทำให้ผลการวิจัยในอนาคตมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกและศึกษาจากเอกสารเท่านั้น ซึ่งยังเป็นข้อจำกัดในการวิเคราะห์ผลวิจัยที่ได้ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปอาจมีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่นประกอบกัน เช่น การสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (Focus Group) เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบคลุม และนำไปใช้ประโยชน์ได้สูงสุด
3. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มคนเจเนวายเท่านั้น โดยยังไม่ได้แบ่งตามเพศ ในการศึกษารังต่อไปอาจต้องทำการศึกษาโดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามเพศเพิ่มเติม เพื่อดูความแตกต่างระหว่างเพศที่อาจเป็นปัจจัยหนึ่งของอิทธิพลของโฆษณา YouTube รูปแบบบัมเปอร์ ที่มีต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทอาหารและเครื่องดื่มอีกด้วย
4. นอกจากการศึกษาไปที่กลุ่มผู้บริโภคเจเนวายแล้ว อาจทำการศึกษาในทางกลับกัน โดยทำการศึกษาไปยังกลุ่มแบรนด์หรือเอเจนซีด้วย เพื่อทำให้เห็นมุมมองที่หลากหลาย และอาจจะเป็นประโยชน์ต่อเอเจนซีและแบรนด์ในการสื่อสารมากยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- กฤติดา สีนอนันต์. (2553). การเปิดรับการสื่อสารการตลาดกับการตัดสินใจซื้ออากาแฟลดน้ำหนักเนเจอร์กีฟของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินธิญาเนตศาสดรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ธนากร เลิศสุดวิชัย. (2561). โฆษณา BUMPER ADS คืออะไร พร้อมรู้เทคนิคการทำ BUMPER ADS ให้ดีขึ้น. สืบค้นเมื่อ 1 เมษายน 2562, จาก <https://digitalmarketingwow.com/2018/07/26/improve-bumper-ads/>.
- วชิรวิชัย กิตติชาติพรพัฒน์. (2560). คนสมาธิสั้นเหลือ 8 วิ! ยูทูบเผยเคล็ดลับทำโฆษณาอย่างไรให้ปัง. สืบค้นเมื่อ 1 เมษายน 2562, จาก <https://thestandard.co/news-business-YouTube-reveals-advertising-tips/>.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2537). การโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด. กรุงเทพฯ : เอส เอ็ม เซอร์คิตเพรส.

- สพธ. (2562). รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2561. สืบค้นเมื่อ 1 เมษายน 2562, จาก <https://www.etda.or.th/publishing-detail/thailand-internet-user-profile-2018.html>.
- สมาคมโฆษณาดิจิทัล (ประเทศไทย). (2561). Thailand Digital Advertising Spend 2018. สืบค้นเมื่อ 1 เมษายน 2562, จาก <https://www.daat.in.th/digital-ad-spend>.
- Klapper, J. T. (1960). The effects of communication. New York: Free Press.
- Kotler, Philip. (2000). Marketing management. The millennium edition. New Jersey: Prentic-Hall.

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทักษิณ ที.เอ็น.ซี.จำกัด

## The Relationship between Motivations to Work with Employee Engagement Thakin T.N.C Company Limited

ผู้วิจัย                                 จักรกฤษ เหลืองพิพัฒน์วิไล  
   สาขาวิชา การจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
 อาจารย์ที่ปรึกษา                     ดร. รุจิกาญจน์ สานนท์  
   ภาควิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล (2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร (3) เพื่อศึกษาจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลถึงแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร และ (4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทักษิณ ที.เอ็น.ซี.จำกัด ตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงาน บริษัท ทักษิณ ที.เอ็น.ซี.จำกัด มีจำนวน 80 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้วิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัย พนักงาน บริษัท ทักษิณ ที.เอ็น.ซี.จำกัด มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณา พบว่า มีระดับเห็นด้วยมากในทุกด้าน ( $\bar{X} = 4.11$ ), (SD = 0.528) และค่าความผูกพันต่อองค์กรระดับสูง (SD = 0.654) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และมีทิศทางเดียวกัน ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ควรปรับปรุงโครงสร้างด้านเงินเดือน เพิ่มสวัสดิการ และพัฒนาด้านความก้าวหน้าในงาน มีการจัดฝึกอบรมพัฒนาให้พนักงานอยู่เสมอ

คำสำคัญ : แรงจูงใจภายใน , แรงจูงใจภายนอก , ความผูกพันต่อองค์กร

### Abstract

The purpose of this research is to (1) to study personal factors (2) to study motivation in working with organizational commitment (3) to study personal factors, motivation to work with organizational commitment And (4) to study the relationship of motivation to work with the organization's commitment to Thaksin TNC employees. The sample used is Thaksin TNC Company Limited.



There are 80 persons. The research instruments are questionnaires. Statistics used in data analysis are frequency finding, percentage, mean, standard deviation. And hypothesis testing using Pearson's correlation coefficient method.

Research Results of Thaksin TNC Company Limited There is a level of overall opinion, motivation to work at a very agreed level. And when considering that there was a high level of agreement in all aspects ( $\bar{X} = 4.11$ ), ( $SD = 0.528$ ) and high level of organizational commitment ( $SD = 0.654$ ) at the statistical significance level of .05 and same direction

Suggestions from research results Should improve the salary structure Increase welfare And develop progress in the job There is always training for staff development.

**Keywords : Internal motivation, external motivation, organizational commitment**

## บทนำ

การปฏิบัติงานของแต่ละองค์กรในทุกวันนี้เราปฏิเสธไม่ได้ว่าทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดขององค์กร บุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานและสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันและองค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับทรัพยากรบุคคลเป็นสำคัญ หากบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็จะสามารถสร้างคุณค่าอันมหาศาลให้กับองค์กรได้

นอกจากนี้ การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จต้องมีพนักงานที่มีคุณภาพพนักงานจะมีคุณภาพได้นั้นขึ้นอยู่กับองค์กรสามารถสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถแรงจูงใจยังสร้างให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสร้างพฤติกรรม ทศนคติที่ดีต่อการทำงาน ส่งเสริมให้คนเพิ่มคุณค่าในตัวเอง แรงจูงใจยังเน้นสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีต่อผู้ปฏิบัติ เกิดความรู้สึกที่เป็นสุข ความพึงพอใจ และจูงใจให้พนักงานจงรักภักดีต่อองค์กร

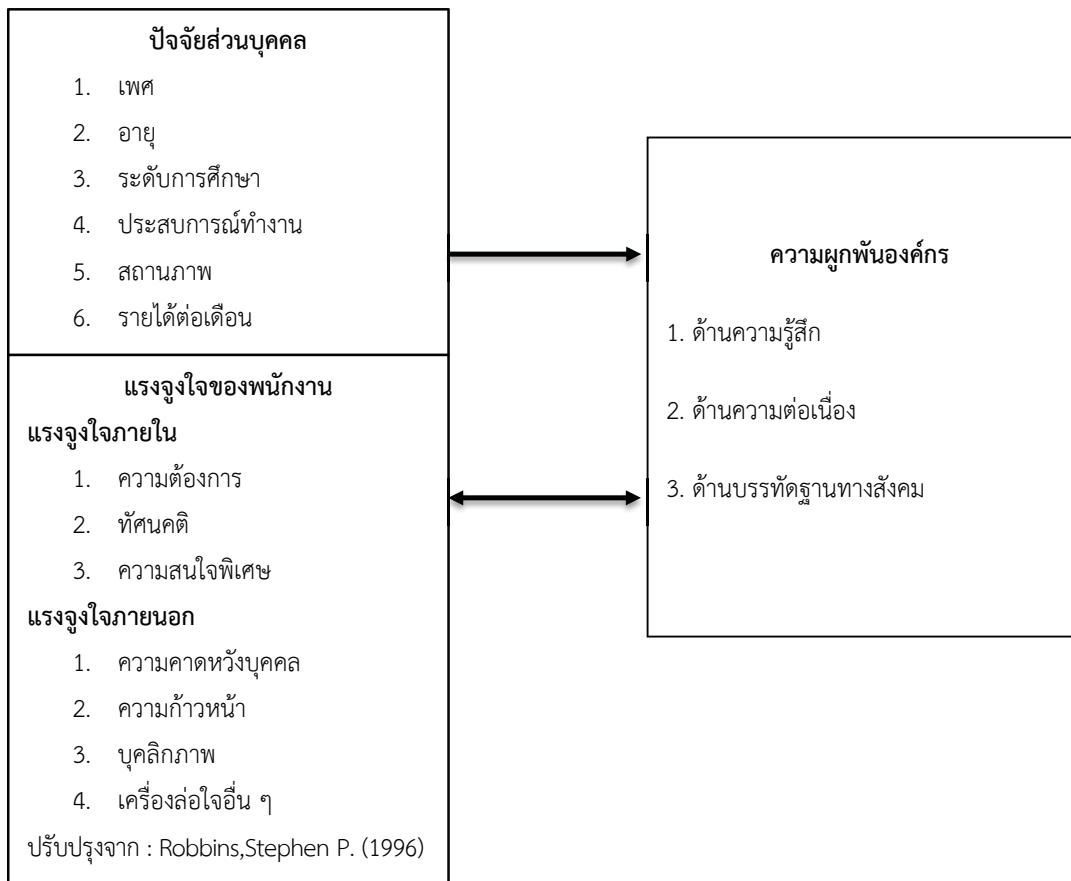
ความผูกพันต่อองค์กรเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะสามารถรักษาทรัพยากรมนุษย์อันมีค่าขององค์กร โดยให้พนักงานทำงานอยู่ในองค์กรอย่างมีความสุข มีความรู้สึกและมีใจที่อยากจะอยู่กับองค์กรด้วยความเต็มใจ รวมไปถึงการให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ให้กับองค์กรอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ซึ่งผลประโยชน์ที่ได้จะเกิดขึ้นร่วมกันทั้งตัวพนักงานและองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรถือเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งในการรักษาบุคลากรขององค์กร เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างพนักงานกับองค์กร ซึ่งพนักงานพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจให้กับองค์กรโดยที่เขามีความรู้สึกว่า ตนเองได้เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่ามีความหมายสำหรับองค์กร รวมทั้งองค์กรเองก็มีคุณค่ามีความหมายสำหรับตนเอง และพยายามทำให้เป้าหมายของตนเองและองค์กรประสบความสำเร็จ และการที่พนักงานในองค์กรนั้นมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ เนื่องจากพนักงานเหล่านั้น อาจจะลาออกจากองค์กร หรือในกรณีที่พนักงานเลือกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป โดยเขาอาจจะปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างไม่เต็มใจในการทำงานหรือไม่เต็มความรู้ความสามารถและไม่มีความกระตือรือร้น ย่อมนำมาซึ่งผลเสียต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็นด้านทรัพยากรที่ต้องสูญเสียในรูปแบบค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการ รวมถึงบรรยากาศในการทำงาน ขาดธรรมาภิบาลที่ดีในการทำงาน และสูญเสียเป้าหมายองค์กรที่วางไว้

จากปัญหาข้างต้นผู้ศึกษาจึงศึกษางานต่าง ๆ พบว่าแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ทั้งยังเป็นเครื่องชี้วัดการลาออกของพนักงาน หากพนักงานมีความผูกพันกับองค์กรแล้วจะสามารถส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้กับองค์กรให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าต่อไป ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานว่าที่มีอยู่ในปัจจุบันมีความผูกพันกับองค์กรระดับใดและปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันของพนักงานเพื่อจะนำผลศึกษาไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารงานบุคคลของบริษัทต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทักษิณ ที.เอ็น.ซี. จำกัด
2. เพื่อศึกษาจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ถึงแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทักษิณ ที.เอ็น.ซี. จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทักษิณ ที.เอ็น.ซี. จำกัด

### กรอบแนวคิดในการทำการวิจัย



## ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทักษิณ ที.เอ็น.ซี. จำกัด การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling) โดยมีวิธีดำเนินการศึกษาวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท ทักษิณ ที.เอ็น.ซี. จำกัด เนื่องจากทราบประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานใน บริษัท ทักษิณ ที.เอ็น.ซี. จำกัด มีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 100 คน ข้อมูลจากแผนกบุคคล (บริษัท ทักษิณ ที.เอ็น.ซี. จำกัด, 2562) ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane โดยยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างได้ 5% ดังนี้ Yamane (1973, p. 886) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, หน้า 45)

## วิธีวิเคราะห์ข้อมูล / สถิติที่ใช้ในการวิจัย

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมาได้แล้วนำมาตรวจความครบถ้วนสมบูรณ์จากนั้นนำมาตรวจการให้คะแนน และนำผลคะแนนมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจะถูกวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทักษิณ ที.เอ็น.ซี. จำกัด โดยมีวิธีการ ดังนี้

1. ปังจัยส่วนบุคคลทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ (percentage)
2. แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทักษิณ ที.เอ็น.ซี. จำกัด วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทักษิณ ที.เอ็น.ซี. จำกัด จำแนกตามปังจัยส่วนบุคคลทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย (mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) นำมาเปรียบเทียบเพื่อแปลความหมายกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้
4. ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน บริษัท ทักษิณ ที.เอ็น.ซี. จำกัด วิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ (pearson product moment correlation)

## ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ผู้ตอบแบบสอบถาม คือพนักงาน บริษัท ทักษิณ ที.เอ็น.ซี. จำกัดจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 และ เพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 58.75 มีสถานภาพโสด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 52 คนคิดเป็นร้อยละ 65.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001—30,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 และมีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 6 ปีขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25

### ผลการวิเคราะห์ด้านแรงจูงใจในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์ด้านแรงจูงใจในการทำงาน พบว่าพนักงาน บริษัท ทักษิณ ที.เอ็น.ซี. จำกัด มีระดับแรงจูงใจในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก ไม่ว่าจะเป็นด้านแรงจูงใจภายใน ซึ่งอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก และด้านแรงจูงใจภายนอก อยู่ในระดับแรงจูงใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้งด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม

### ผลวิเคราะห์ด้านความผูกพันต่อองค์กร

ผลการศึกษาพบว่าพนักงาน บริษัท ทักษิณ ที.เอ็น.ซี. จำกัด มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมผูกพันอยู่ในระดับมาก ไม่ว่าจะเป็นในด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม จัดอยู่ในระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับความผูกพันมากในทุกด้าน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างความผูกพันต่อองค์กรระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานภาพมีความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะงาน ลักษณะองค์กร และประสบการณ์ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง และมีทิศทางเดียวกัน ( $r = .667$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

### อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทักษิณ ที.เอ็น.ซี. จำกัด ผู้ศึกษาได้ทำการอภิปรายผลโดยมีรายละเอียด ดังนี้

จากผลการวิเคราะห์ด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากโดยพนักงานมีแรงจูงใจภายในมากกว่าแรงจูงใจภายนอก ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัทที่มีแรงจูงใจในการทำงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีโอกาสแสดงความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่พนักงานมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีมีความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เมื่อเพื่อนร่วมงานได้รับความเดือดร้อนพนักงานมีโอกาสที่จะพบและปรึกษาหรือขอคำแนะนำกับผู้บังคับบัญชา อีกทั้งผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการบริหารงานและให้ความยุติธรรมและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จากการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในด้านความต้องการ ด้านทัศนคติ ด้านความสนใจพิเศษ ด้านความคาดหวัง ด้านความก้าวหน้า ด้านบุคลิกภาพ และด้านเครื่องหล่อใจอื่น ๆ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีผูกพันต่อองค์กร และลดปัญหาในเรื่องการลาออกของพนักงานได้ เนื่องจากพนักงานทุกคนในองค์กรมีแรงจูงใจที่ต่างกันออกไป แต่แรงจูงใจที่ด้านเครื่องหล่อใจอื่น ๆ เช่นค่าตอบแทน สวัสดิการต่าง ๆ ตำแหน่งหน้าที่การงาน มีผลให้การตัดสินใจลาออกลดน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของ Maslow (1954, p.80) ได้อธิบายว่าความต้องการของคนจะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูง

ใจความต้องการต่างๆ คนเป็นสัตว์อย่างหนึ่งที่มีความต้องการและความต้องการของคนไม่สิ้นสุด 2. ความต้องการอย่างหนึ่งอย่างใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจพฤติกรรม 3. ความต้องการของคนจะเรียงลำดับตามความสำคัญเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นมาทันทีที่การเรียงลำดับความต้องการมีดังนี้ 3.1 ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อการอยู่รอด 3.2 ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย 3.3 ความต้องการทางสังคม เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและ ความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการทางสังคมก็จะเป็นสิ่งจูงใจต่อพฤติกรรมของคน 3.4 ความต้องการที่จะมีชื่อเสียงหรือฐานะเด่น เป็นความต้องการระดับสูงเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความรู้ความสามารถมีความต้องการที่จะให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญและความสำคัญของตนเองหรือความก้าวหน้า ทางด้านสถานภาพ

จากผลการวิเคราะห์ด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง ด้านบรรทัดฐานทางสังคม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานได้รับความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และได้รับสวัสดิการและเงินเดือนที่เหมาะสม ทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

จากผลการวิเคราะห์ด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ทำงานสถานภาพ ที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันนั้นต่างก็มีหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันไปตามกรอบโครงสร้างของแต่ละงานในองค์กรซึ่งได้มีการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างเหมาะสมตามหลักทักษะความรู้ความสามารถพร้อมกับการมอบหมายงานภาระหน้าที่ความรับผิดชอบตามลักษณะงานของแต่ละตำแหน่งทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานไม่มีผลทำให้พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Ghiselli and Brown (1955, p. 430) มีความเห็นว่า ปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานมี 5 องค์ประกอบ คือ 1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะที่สูงหรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น 2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น 3. ระดับอายุ จากการศึกษาพบว่าผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25 - 34 ปีและ 45 - 54 ปี มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ 4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้ค่าตอบแทนพิเศษ 5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน

จากผลการวิเคราะห์ด้านความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกต่างมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ามีการแบ่งโครงสร้างการบังคับบัญชาและกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงานอย่างชัดเจนตามลักษณะงานหรือ job description มีกฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งขององค์กร ที่พนักงานต้องยึดถือเป็นแนวทางมีการ กำหนดขั้นตอนวิธีปฏิบัติงานที่ชัดเจนมีการมอบหมายงานในหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรการพิจารณาความดีความชอบเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ขององค์กรกำหนดไว้ ดังนั้นในการปฏิบัติงานของพนักงานทำให้ต้องตระหนักถึงผลงานที่ต้องนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาต้องมีความละเอียดรอบคอบ จึงทำให้ผลการทำงานออกมาดี

มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องแนวคิดของ DeConick & Stilwell (1996, pp. 80-88) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่จะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในสตรีที่เป็นผู้บริหารฝ่ายการโฆษณา ได้ค้นพบตัวแปรซึ่งใช้ทำนายความผูกพันต่อองค์กรของสตรี ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้น, โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งและการกระจายความยุติธรรม โดยตัวแปรเหล่านี้นำไปสู่การยกระดับความผูกพันต่อองค์กรหากระดับความรับรู้ถึงความขัดแย้งและการเลือกปฏิบัติสูงขึ้นจะทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรลดลง ความพึงพอใจในงานและโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งเป็นตัวแปรสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นการเพิ่มความพึงพอใจในงานของพนักงานหญิงสามารถลดการเปลี่ยนงานได้ ส่วนการรับรู้การเลือกปฏิบัติมีความสำคัญรองลงมาจากความพึงพอใจในงาน ฉะนั้นการรับรู้การเลือกปฏิบัติในระดับสูงขึ้นจึงเป็นสาเหตุให้ความผูกพันต่อองค์กรลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทักษิณ ที.เอ็น.ซี. จำกัด ดังนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001—30,000 บาท และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป ในเรื่องความแตกต่างด้านเงินเดือนไม่สามารถทำให้ตัดสินใจเปลี่ยนงานได้ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง และมีความคิดที่จะทำงานกับองค์กรนี้ไปจนเกษียณอายุ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง และการที่พนักงานไม่คิดย้ายงานไปร่วมกับองค์กรคู่แข่ง อยู่ในระดับปานกลางนั้น แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์กรนี้ส่วนมากมีความผูกพันต่อองค์กรเนื่องจากในองค์กรนี้พนักงานส่วนมากเป็นอยู่ในช่วงอายุ 31-41 ซึ่งการที่จะเปลี่ยนงาน หรือย้ายองค์กรนั้น อาจจะทำได้ยาก และด้วยประสบการณ์ที่มากกว่า 6 ปีขึ้นไป ทำให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันกับบริษัท ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการพิจารณาเรื่อง ความต้องการ การดูแลเอาใจใส่พนักงาน การให้ความสำคัญกับพนักงาน และเรื่องค่าตอบแทนที่ให้กับพนักงาน เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้อยู่ในช่วงอายุที่ ยากต่อการที่จะเปลี่ยนงาน หรือย้ายงาน และด้วยประสบการณ์ของพนักงานกลุ่มนี้ที่มากกว่า 6 ปีขึ้นไป บริษัทควรเพิ่มในส่วนรายได้ค่าตอบแทน และความก้าวหน้าของพนักงาน โอกาสให้พนักงานได้โตตามประสบการณ์ และระยะเวลาที่ทำงาน เพื่อเป็นให้พนักงานมีความรู้สึก ว่าตนเองมีความก้าวหน้าในงาน ตระหนักถึงความสำคัญทางโอกาสด้านงานให้กับพนักงาน ได้มีส่วนรับผิดชอบงานในความสำเร็จขององค์กร และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ให้พนักงานได้รู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งส่วนสำคัญขององค์กร เป็นส่วนที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรสร้างกิจกรรมร่วมกันกับพนักงานเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้กับพนักงานโดยมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นตัวขับเคลื่อน เพื่อลดการลาออกของพนักงานในองค์กร

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่สำคัญต่อแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ บรรยากาศองค์กร พฤติกรรมของพนักงาน ภาวะผู้นำขององค์กร วัฒนธรรมในองค์กร เพื่อขยายผลการศึกษาวิจัยให้ครอบคลุมมากขึ้นและนำผลการวิจัยไปพัฒนาองค์กรเพื่อขยายโอกาสการบริหารจัดการทรัพยากรของบริษัทให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่
2. ในศึกษาครั้งต่อไปให้ความสำคัญของปัจจัยภายนอกอื่น ๆ เช่น ด้านความขัดแย้งภายในองค์กร หรือบรรยากาศ ในการทำงานที่ส่งผลให้พนักงานในองค์กรลาออก สอดคล้องกับความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบความต้องการของพนักงานในบริษัท ในปัจจัยหลาย ๆ ด้าน แล้วนำมาผลมาเปรียบเทียบว่ามีผลสอดคล้องหรือแตกต่างกันในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรอย่างไร

### รายการอ้างอิง

- ชานินทร์ ศิลปจารุ. (2557). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 15)*. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนสามัญบิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ศันสนีย์ เตชะลาภอานวย. (2544). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานโรงแรมอโนมา กรุงเทพฯ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา)
- อภิรัตน์ ชื่นกลิ่น (2553) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ผลิตภัณฑ์คอนกรีต และวัสดุก่อสร้าง จำกัด. มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- Allen, N.J. and Meyer, J.P. (1990). "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organizations. *Commitment to the Organizations.*"
- Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment : The Socialization of Managers In Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*.19,4 : 535-546.
- Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of psychological testing*. (5th ed.). New York: Harper & Row. pp. 202-204.
- DeConick, James and Dean, Stilwell C. (1996). "Factors Influencing the Organizational Commitment of Female Advertising Executives," *American Business Review*. p. 14.
- Ghiselli, E. E. & Brown, C. W. (1995). *Personal and industrial psychology*. New York: McFraw. Hill Book.
- Sheldon.Me. (1971).Investments and involvements as mechanisms producing commitment to the organization. *Administrative Science Quarterly*, 143-150.
- Maslow, Abraham M. 1954. *Motivation and Personality*. New York : Harper and Row.
- Porter. (1974) Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians *Journal of applied psychology*, 59(5). P.603.
- Robbins, Stephen. and Coulter, Mary. (1996). *Management*.Upper Saddle River. New Jersey: Prentice Hall Inc

Taro Yamane. (1973). *Statistics – An Introductory Analysis*. Tokyo : John Weatherhill, Inc.

Van Dersal, William R. (1968). *The Successful Supervisor in Government and Business*. New York :  
Harper and Row Publisher)



## ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1

### Motivational Factors Affecting Work Effectiveness of Employees at the Secondary Schools in Chom Thong District, the Secondary Educational Service Area Office 1

ผู้วิจัย	จิราภรณ์ กระจาด บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. วิชากร เฮงชูกุล อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 จำนวน 210 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามและสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์โดยใช้ค่า t-test การวิเคราะห์โดยใช้ค่า F-test และการวิเคราะห์หาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

ผลการทดสอบสมมติฐาน (1) บุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 มีระดับแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) บุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 ที่มี เพศ และเงินเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 ที่มี อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน (3) แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 โดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าเท่ากับ 0.534

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพในการทำงาน,บุคลากร

## ABSTRACT

This present research has its main objectives to: 1) study the motivational factors and work effectiveness of the personnel working at the secondary schools in Chom Thong district under the supervision of the Secondary Educational Service Area Office 1, 2) to compare work effectiveness of the employees working at Chom Thong secondary schools with their personal factors, and 3) to study the relationship between motivational factors and work effectiveness of the employees working at secondary schools in Chom Thong district, the Secondary Educational Service Area Office 1. The sample size is 210 employees working at the secondary schools in Chom Thong district, the Secondary Educational Service Area Office 1. The questionnaires are used to collect data. The statistical descriptive data include percentage, mean, and standard deviation. The data are also analyzed by using t-test, F-test, and Pearson product-moment correlation coefficient.

The results revealed that 1) the overall value of motivational factors of employees working at the secondary schools in Chom Thong district under the supervision of the Secondary Educational Service Area Office 1 is at the high level. 2) The differences of personal factors in terms of sex and monthly income have no difference in work effectiveness while the differences in age, marital status, educational level, and work experience have a difference in work effectiveness. 3) There is a relationship between motivational factors and work effectiveness of employees working at the secondary schools in Chom Thong district, the Secondary Educational Service Area Office 1, at the statistical significant value of 0.01.

Keywords : Work motivation, work effectiveness, employee

## บทนำ

การศึกษาเป็นรากฐานสำคัญที่สุดในการสร้างความเจริญก้าวหน้าของสังคมให้เป็นที่ไปในทิศทางที่ปรารถนา เนื่องจากการศึกษาเป็นกระบวนการที่ช่วยให้คนได้พัฒนาศักยภาพ ความสามารถของตนเองด้านต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพ รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงเป็นพลังสร้างสรรค์การพัฒนาประเทศ การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพ จึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ทำให้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ รู้จักแก้ปัญหาปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีจริยธรรม คุณธรรม สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข เจตนากรณีในการปฏิรูปการศึกษาที่เน้นให้มีการกระจายอำนาจการบริหารจัดการที่ดีตามที่ปรากฏในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 39 บัญญัติให้ กระทรวงศึกษาธิการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารส่วนบุคคลและการบริหารงานทั่วไป ไปยังคณะกรรมการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรง เป็นการกระจายอำนาจในการบริหารจัดการลงไปสู่ ส่วนภูมิภาคหรือท้องถิ่น (กระทรวงศึกษาธิการ, 2550)

แรงจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและส่งเสริมการปฏิบัติงานของครู ซึ่งส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอน ซึ่งแรงจูงใจจะเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้นและด้วยความสมัครใจ ซึ่งจะมีผลทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด บุคคลในองค์กรจะทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงหรือต่ำนั้นเป็นผลมาจากความพอใจในการทำงานของบุคลากรซึ่งมาจากแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยแรงจูงใจ

มีทั้งปัจจัยเชิงบวกและปัจจัยลบ ปัจจัยเชิงบวกเป็นปัจจัยที่ทำให้มนุษย์ต้องทำงานมากขึ้น เพื่อเป็นตัวสร้างความพึงพอใจในองค์กร อาทิเช่น การที่บุคคลมีความพยายามและพร้อมปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตน ย่อมคาดหวังต่อการยอมรับนับถือและความก้าวหน้าในองค์กร ส่งผลให้บุคลากรยึดมั่นในองค์กรเป็นต้น แรงจูงใจที่ทำให้มีความรู้สึกดีต่อองค์กร อยากร่วมงานกับองค์กรนั้น ๆ อย่างยาวนาน ส่วนปัจจัยลบเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ อาทิเช่น บุคลากรในองค์กรคาดหวังผลตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายและความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร โดยสามารถวัดได้จากประสิทธิภาพ ทั้งคุณภาพงานปริมาณงาน เวลา ค่าใช้จ่ายและบรรยากาศในการทำงาน องค์กรใดที่บุคลากรมีความพอใจในการทำงานน้อย องค์กรนั้นจะมีแต่ปัญหาเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ตรงข้ามองค์กรใดที่บุคลากรองค์กรมีความพอใจในการทำงานสูงองค์กรนั้นก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง (กัญญนันท์ ภัทร์สรณ์สิริ, 2554) ดังนั้นการบริหารบุคลากรจะต้องพิจารณาและคำนึงถึงความบริสุทธิ์ ยุติธรรม ความเสมอภาค เพื่อให้เกิดแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงานจะทำให้บุคลากรในองค์กรตั้งใจทำงานให้สำเร็จลุล่วงโดยไม่รู้สีกว่าตนเองถูกบีบบังคับให้ทำงานและพร้อมที่จะทำงานด้วยความเต็มใจจึงทำให้งานที่ออกมามีคุณภาพและสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและรวดเร็ว (ไพศาล มะระพะฤกษ์วรรณ และคณะ 2542, หน้า 13)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่อง การกำหนดเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา ณ วันที่ 17 สิงหาคม พ.ศ. 2553 ได้กำหนดเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา และที่ตั้งของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เพื่อบริหารและจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษา จำนวน 42 เขต โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 ประกอบด้วยท้องที่ เขตพญาไท บางซื่อ ดุสิต สัมพันธวงศ์ ปทุมวัน ราชเทวี พระนคร ป้อมปราบศัตรูพ่าย บางแค บางขุนเทียน บางบอน ทุ่งครุ ราษฎร์บูรณะ จอมทอง คลองสาน ธนบุรี ภาษีเจริญ ตลิ่งชัน ทวีวัฒนา บางพลัด บางกอกน้อย บางกอกใหญ่และหนองแขม กรุงเทพมหานคร ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 ตั้งอยู่ที่ เขตราชเทวี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพผู้เรียนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันโดยพัฒนาคุณภาพผู้เรียนให้มีความรู้ทักษะวิชาการ ทักษะชีวิต ทักษะวิชาชีพ ส่งเสริมการพัฒนาครู และบุคลากรทางการศึกษาให้เป็นมืออาชีพ มุ่งเน้นการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ และมาตรฐานสูงอย่างต่อเนื่องตลอดมา จากสมมติฐานการที่มนุษย์จะทำงานได้เต็มความสามารถหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับว่า เขาเต็มใจที่จะทำแค่ไหน ถ้ามีเครื่องล่อใจหรือสิ่งจูงใจที่ดีตรงกับความต้องการของเขาสิ่งจูงใจนั้นจะเป็นแรงกระตุ้นที่จะผลักดันให้เขาสนใจ เอาใจใส่งานที่ทำมากยิ่งขึ้น การจูงใจ ที่ถูกต้องจะเป็นเครื่องดึงดูดความรู้สึกและจิตใจของมนุษย์ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มากขึ้นนั่นเอง ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จจำเป็นจะต้องสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร ในการปฏิบัติงานและจากสภาพการปฏิบัติงานของครูในปัจจุบัน พบว่า ครูในสถานศึกษายังมีครูขาดการทุ่มเทและอุทิศตนในการปฏิบัติงาน

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 เพื่อจะนำไปเป็นข้อมูลประกอบการหาแนวทางให้ผู้บริหารได้นำไปปรับปรุงและสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาบุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 ให้มีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวเฉพาะของบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา เงินเดือน ประสบการณ์ทำงาน เป็นต้น
2. บุคลากร หมายถึง บุคคลที่ทำงานร่วมกัน หรือทำกิจกรรมร่วมกัน ในที่นี้หมายถึง ครู ผู้บริหารโรงเรียน ผู้บริหารการศึกษา รวมถึงผู้สนับสนุนการศึกษาซึ่งทำหน้าที่ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอันเนื่องมาจากการจัดกระบวนการเรียนการสอน การบริหารการศึกษาและปฏิบัติงานอื่นในโรงเรียน
3. แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งใด ๆ ที่เป็นแรงกระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจซึ่งนำมาซึ่งผลสำเร็จ
  - 3.1 ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติซึ่งส่งผลให้เกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ มากขึ้น
  - 3.2 ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ มากขึ้น
4. ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อมพยายามทุ่มเทอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงาน อย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐาน ของโรงเรียน
5. ลักษณะของงาน หมายถึง งานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติมีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ การมีอิสระในการกำหนดแนวทางหรือขั้นตอนวิธีการทำงานและงานอื่นที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่สำคัญตรงกับความสนใจ ท้าทายความสามารถและมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานให้สำเร็จ
6. การการยอมรับนับถือ ณ ที่นี้ หมายถึง การที่บุคคลทำงานได้สำเร็จจนเป็นที่ยอมรับเชื่อถือ ไว้วางใจ ได้รับการยกย่อง ชมเชย จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานจนได้รับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ ๆ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานขอคำแนะนำในการปฏิบัติงาน
7. ความก้าวหน้า หมายถึง โอกาสที่จะได้ดำรงตำแหน่งที่มีความสำคัญขึ้นในองค์กร รวมทั้งโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และความชำนาญจากงานที่ได้ปฏิบัติอยู่

8. เงินเดือน/ค่าตอบแทน หมายถึง ผลตอบที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากนายจ้างในรูปของรายได้ประจำที่แน่นอนและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายนี้อาจจ่ายในรูปตัวเงินหรือมีใช้ตัวเงินก็ได้ เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ จูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานและเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

9. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลากรที่มีต่อความมั่นคงในอาชีพการทำงานความแน่นอนความคงทนของตำแหน่งและความก้าวหน้าของตำแหน่งงานในองค์กร

10. ประสิทธิภาพ หมายถึง วิธีที่ดีที่สุดที่จะใช้ในการทำงาน ความสามารถในการทำงานโดยสิ้นเปลืองเวลาและเสียพลังงานในการทำงานน้อยที่สุด ผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นผู้ที่ฉลาดในการเรียนรู้ คือรู้ว่าควรทำงานอย่างไรจึงจะทำงานนั้นให้บรรลุผลสำเร็จในเวลาอันรวดเร็ว และสูญเสียพลังงานน้อยที่สุด

11. ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่ได้จากการลงมือทำงานตามแนวทาง ขั้นตอน เวลาและสถานที่ที่กำหนดไว้ในแผนการทำงานทุกขั้นตอนและเต็มความสามารถ

12. ความประพฤติในการรักษาวินัย หมายถึง การปฏิบัติตนตามแบบแผนที่กำหนดให้บุคคลากรควบคุมตนเองและควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาให้ประพฤติปฏิบัติดี ละเว้นการประพฤติในทางไม่ชอบไม่ควรกฎระเบียบที่ได้วางไว้อย่าง ไม่ปฏิบัติ

13. คุณธรรมจริยธรรม คุณธรรม คือ ความดีงามที่ถูกปลูกฝังขึ้นในจิตใจ จนเกิดจิตสำนึกที่ดี มีความกตัญญู เป็นต้น จริยธรรม คือ การประพฤติปฏิบัติตามความดีงามแห่งคุณธรรมนั้น ศีลธรรม คือ การไม่ละเมิดต่อสิ่งที่จะเป็นเหตุทำลายความดีงามแห่งคุณธรรมจริยธรรมให้เสื่อมลง

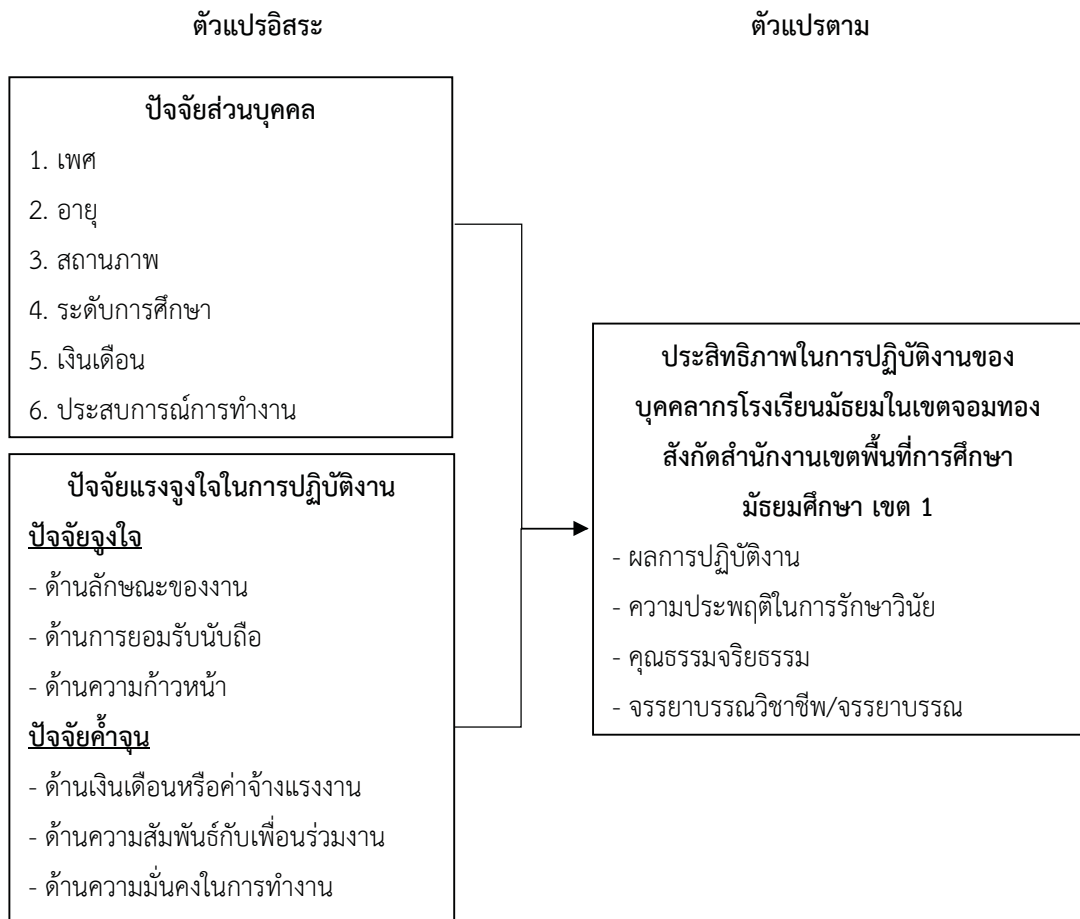
14. จรรยาบรรณวิชาชีพ/จรรยาบรรณ หมายถึง ประมวลกฎเกณฑ์ความประพฤติหรือประมวลมารยาทของผู้ประกอบอาชีพ นั้น ๆ ต้องเป็นเอกลักษณ์ทางวิชาชีพ ใช้ความรู้ มีองค์กรหรือสมาคมควบคุม ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้นเพื่อรักษาและส่งเสริม เกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้

## สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1

## กรอบแนวคิดและตัวแปรในการศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างไว้ ดังนี้

#### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 1 โรงเรียนมัธยมวัดสิงห์ จำนวน 172 คน โรงเรียนวัดราชโอรส จำนวน 142 คน โรงเรียนบางมดวิทยา จำนวน 127 คน รวมจำนวนประชากรทั้งหมด 441 คน (ข้อมูล ณ 16 พฤษภาคม 2561)

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 1 จำนวน 367 คน มีวิธีได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างดังนี้

2.1 กำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยการใช้ตารางกำหนดขนาดตัวกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane) ภายใต้ความเชื่อมั่น 95% ยอมให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% ได้จำนวน 210 คน

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\ \text{เมื่อ} \quad n &= \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{จำนวนรวมประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา} \\ e &= \text{ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยการศึกษาที่กำหนด P=0.05)} \\ n &= \frac{441}{1+441(0.05)^2} \\ n &= 209.75 \text{ หรือ } 210 \text{ คน} \end{aligned}$$

2.2 แจกแจงตามขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 210 ตัวอย่าง การเลือกตัวอย่างจะใช้การเลือกประเภทตามความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยการเลือกจะทำการแบ่งโรงเรียนในเขตจอมทองก่อน แล้วจึงดำเนินการเลือก บุคลากรแต่ละโรงเรียนมาเป็นตัวอย่าง โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างในแต่ละโรงเรียน จะใช้วิธีแบบเป็น สัดส่วนกับขนาดของกลุ่ม (Proportionate) ดังนี้

$$k = \frac{(\text{จำนวนบุคลากรในโรงเรียน} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง})}{\text{จำนวนบุคลากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 1 จำนวนการเก็บตัวอย่างในการวิจัย

โรงเรียน	จำนวนบุคลากร (คน)	การเก็บตัวอย่าง (คน)
มัธยมวัดสิงห์	172	172*192/367=96
วัดราชโอรส	142	142*192/367=74
บางมดวิทยาคม	127	127*192/367=22
<b>รวม</b>	<b>441</b>	<b>210</b>

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เงินเดือน ประสบการณ์ทำงาน เป็นคำถามแบบสำรวจรายการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 โดยคำถามจากแบบสอบถามประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นไปตามความเป็นจริง ดังนั้นผู้วิจัยจึงให้ผู้ช่วยนักวิจัยเป็นผู้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแทนผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง และการเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในระหว่าง พฤษภาคม-มิถุนายน 2562 ได้แบบสอบถามจำนวน 210 ฉบับ มีผู้ตอบกลับ ร้อยละ 100

2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามลกรหัส และวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติต่อไป  
**การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้**

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และแบบริ้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบความเรียง  
อนึ่งการแปลความหมายค่าเฉลี่ยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายตามแนวคิดของ Best (1981, p. 182) ซึ่งแบ่งได้ 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1

3.1 การทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม ที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Sample) โดยการใช้การทดสอบค่า t-test เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 จำแนกตาม เพศ

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยการใช้การทดสอบค่า F-test เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของของบุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เงินเดือน ประสบการณ์ทำงาน เมื่อทดสอบด้วยสถิติแล้ว ปรากฏว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffie') และการวิเคราะห์หาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)



## ผลการวิจัย

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 โดยรวม

n = 192

ด้านปัจจัยจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านลักษณะของงาน	3.93	0.542	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ	4.14	0.567	มาก
ด้านความก้าวหน้า	4.02	0.516	มาก
ด้านเงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน	4.02	0.541	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.01	0.493	มาก
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.04	0.523	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.03</b>	<b>0.413</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า บุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.03$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า บุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 มีระดับปัจจัยแรงจูงใจ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ด้านการยอมรับนับถือ ( $\bar{X}=4.14$ ) รองลงมาคือ ความมั่นคงในการทำงาน ( $\bar{X}=4.04$ ) และ ด้านความก้าวหน้า ( $\bar{X}=4.02$ ) น้อยที่สุดคือ ด้านลักษณะของงาน ( $\bar{X}=3.93$ )

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 โดยรวม

n = 210

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.07	0.403	มาก
ด้านความประพฤติในการรักษาวินัย	4.03	0.407	มาก
ด้านคุณธรรมจริยธรรม	4.12	0.355	มาก
ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ/จรรยาบรรณ	4.12	0.313	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>	<b>0.293</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า บุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.09$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า บุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ/จรรยาบรรณ ( $\bar{X}=4.12$ ) รองลงมาคือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ( $\bar{X}=4.12$ ) และน้อยที่สุด คือ ด้านความประพฤติในการรักษาวินัย ( $\bar{X}=4.03$ )

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

n = 210

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านผลการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.125	4	0.531	3.410	0.010*
	ภายในกลุ่ม	31.930	205	0.156		
	รวม	34.055	209			
ด้านการรักษาวินัย	ระหว่างกลุ่ม	1.352	4	0.338	2.073	0.086
	ภายในกลุ่ม	33.415	205	0.163		
	รวม	34.767	209			
ด้านคุณธรรมจริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.087	4	0.272	2.201	0.070
	ภายในกลุ่ม	25.319	205	0.124		
	รวม	26.406	209			
ด้านจรรยาบรรณ/ จรรยาบรรณวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	1.105	4	0.276	2.924	0.022*
	ภายในกลุ่ม	19.372	205	0.094		
	รวม	20.477	209			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.109	4	0.277	3.366	0.011*
	ภายในกลุ่ม	16.890	205	0.082		
	รวม	17.999	209			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุในภาพรวม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า sig. เท่ากับ 0.011 หมายความว่าอายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามรายด้าน พบว่า

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีค่า sig สูงกว่าหรือเท่ากับ 0.05 คือ ด้านการรักษาวินัยและด้านคุณธรรมจริยธรรม หมายความว่าอายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการรักษาวินัยและด้านคุณธรรมจริยธรรมไม่แตกต่างกัน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีค่า sig ต่ำกว่า 0.05 คือ ด้านผลการปฏิบัติงานและด้านจรรยาบรรณ/จรรยาบรรณวิชาชีพ หมายความว่าอายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลการปฏิบัติงานและจรรยาบรรณ/จรรยาบรรณวิชาชีพแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 เป็นรายคู่ โดยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe) ปรากฏผลดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	อายุ				
		ต่ำกว่า 25 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	มากกว่า 55 ปี
ด้านผลการปฏิบัติงาน*						
ต่ำกว่า 25 ปี	4.05	-	0.971	0.744	0.424	0.135
25-34 ปี	4.07	-	-	0.717	0.237	0.076
35-44 ปี	4.11	-	-	-	0.785	0.275
45-54 ปี	4.20	-	-	-	-	0.755
มากกว่า 55 ปี	4.26	-	-	-	-	-
ด้านจรรยาบรรณ/จรรยาบรรณวิชาชีพ						
ต่ำกว่า 25 ปี	4.07	-	1.00	0.997	0.649	0.943
25-34 ปี	4.04	-	-	0.799	0.033*	0.714
35-44 ปี	4.11	-	-	-	0.203	0.952
45-54 ปี	4.23	-	-	-	-	0.986
มากกว่า 55 ปี	4.20	-	-	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า บุคลากร ที่มีอายุ 25-34 ปี มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านจรรยาบรรณ/จรรยาบรรณวิชาชีพน้อยกว่าบุคลากรที่มีอายุ 45-54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ปรากฏผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หลังจากทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่

## อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษากรณีศึกษาบุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 โดยจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผลการวิจัยและตีความข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

แรงจูงใจในด้านลักษณะของงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็น ระหว่างปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ลักษณะงานที่รับผิดชอบอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถและความถนัดของท่าน หน่วยงานของท่านมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของวีรยุทธ วาณิชกมลนนท์ (2559) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามกลาสอินดัสทรี จำกัด โรงงานอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า มีระดับแรงจูงใจด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับมาก

แรงจูงใจในด้านการยอมรับนับถือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานมักขอคำแนะนำคำปรึกษาในการปฏิบัติงานเสมอ ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการทำงานเสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐวัตร เบ็ญวันปลูก (2560) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ผลการศึกษาพบว่า มีระดับแรงจูงใจในด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก

แรงจูงใจในด้านความก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์กรของท่านส่งเสริมให้มีศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ รองลงมาคือ ท่านมีความพึงพอใจในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ในขณะนี้ ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความเจริญก้าวหน้าในอนาคต สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐวัตร เบ็ญวันปลูก (2560) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ผลการศึกษาพบว่า มีระดับแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับมาก

แรงจูงใจในด้านเงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างไม่มีเงื่อนไขหรือไม่มีปัญหา รองลงมาคือ ท่านได้รับความช่วยเหลือ คำแนะนำและคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน องค์กรของท่านจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมพนักงานได้มีโอกาสทำงานร่วมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของปัญญาพร ฐิติพงศ์ (2558) ซึ่งศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรก่อสร้าง กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอกซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด ผลการศึกษาพบว่า มีระดับแรงจูงใจในด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับมาก

แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านได้รับความช่วยเหลือ คำแนะนำและคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างไม่มีเงื่อนไขหรือไม่มีปัญหา องค์กรของท่านจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมพนักงานได้มีโอกาสทำงานร่วมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐวัตร เบ็ญวันปลูก (2560) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ผลการศึกษาพบว่า มีระดับแรงจูงใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก

แรงจูงใจในด้านความมั่นคงในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง รองลงมาคือ ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ ท่านเชื่อมั่นต่ออนาคตต่อองค์กรของท่าน สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐวัตร เบ็ญวันปลูก (2560) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ผลการศึกษาพบว่า มีระดับแรงจูงใจในด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมาก

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายและมาตรฐานอย่างเหมาะสม รองลงมาคือ ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ชุมชนและสังคม ท่านปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่าง ประหยัดและเหมาะสม งานที่ท่านได้รับมอบหมาย เหมาะสมกับกำลัง

ความสามารถที่จะปฏิบัติได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณรัตน์ สิงห์วัฒน์ (2557) ซึ่งศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดลาปาง ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความประพฤติในการรักษาวินัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ท่านปฏิบัติงานตามระเบียบและคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด รองลงมาคือ ท่านเป็นผู้ที่อุทิศเวลาให้แก่ราชการและไม่เคยละทิ้งหน้าที่ราชการ ท่านรักษาชื่อเสียงของตนเองและเกียรติยศศักดิ์ศรี ของตำแหน่งหน้าที่ ท่านเป็นผู้ที่อุทิศเวลาให้แก่ราชการและไม่เคยละทิ้งหน้าที่ราชการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณรัตน์ สิงห์วัฒน์ (2557) ซึ่งศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดลาปาง ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความประพฤติในการรักษาวินัยอยู่ในระดับมากที่สุด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณธรรมจริยธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรม รองลงมาคือ ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรัก ความสามัคคี ช่วยเหลือ และเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ท่านอุทิศร่างกาย แรงใจ ในการปฏิบัติงานรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายให้ เสร็จตามกำหนดเวลาและ ท่านปฏิบัติงาน โดยยึดผลประโยชน์ของโรงเรียน นักเรียน และผู้รับบริการ เป็นสำคัญ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณรัตน์ สิงห์วัฒน์ (2557) ซึ่งศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดลาปาง ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณธรรมจริยธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ/จรรยาบรรณ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีความรักและศรัทธาในวิชาชีพ รองลงมาคือ ท่านให้บริการต่อ นักเรียนและผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ และมีมาตรฐานเดียวกัน ท่านปฏิบัติตามจรรยาบรรณขององค์กรวิชาชีพที่ท่านสังกัด ท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือส่วนรวม ท่านปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง ด้วยความสุภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณรัตน์ สิงห์วัฒน์ (2557) ซึ่งศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดลาปาง ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ/จรรยาบรรณอยู่ในระดับมากที่สุด

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 ผู้วิจัยมีประเด็นข้อเสนอแนะต่อไปนี้

1. ควรจัดกิจกรรมภายในองค์กรเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในองค์กร รวมถึงผู้บริหาร
2. ควรจัดสรรงานให้ตรงตามความสามารถและความถนัดของบุคลากรเพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพตรงตามความสามารถและความถนัดของบุคลากรแต่ละคน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรโรงเรียนมัธยมในเขตจอมทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 ผู้วิจัยมีประเด็นข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปนี้

1. ควรมีการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นรายกลุ่ม เช่น กลุ่มข้าราชการ กลุ่มลูกจ้าง เพื่อจะได้ข้อมูลที่ชัดเจนเพิ่มขึ้น
2. ควรใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีอื่นประกอบด้วย เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

### เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2550). แนวทางปฏิรูปการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพฯ: ที.เอส.บี.โปรดักส์.
- กัญญานันท์ ภัทร์สรณ์สิริ. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษาสำหรับสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน สาขาวิชาศึกษาทั่วไป คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน.
- ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560). ปัจจัยใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทงาน ของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7. การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- ปวีณรัตน์ สิงห์วิวัฒน์. (2557). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดลำปาง. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ปัญญาพร รุติพิงศ์. (2558). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง: กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ไพศาล มะระพฤกษ์วรรณ และคณะ (2542). การจัดการและพัฒนาองค์การทางการศึกษา. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วีรยุทธ วาณิชกมลนันท์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามกลาส อินดัสทรี จำกัด โรงงานอยุธยา. การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Best, J. W. (1981). Research in education (4th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Taro Yamane. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. 3rdEd. New York. Harper and Row Publications.

พฤติกรรมกาารเปิดรับสื่อดิจิทัลของกลุ่มเป้าหมายกับการพิจารณาเลือกใช้ท่อน้ำ ไทย พีพี-อาร์

## Digital Media Exposure Behavior of Target Groups and Their Consideration on Selecting Thai PP-R Water

ผู้วิจัย

จิราภรณ์ ทศจันทร์

สาขาวิชาการสื่อสารการตลาดดิจิทัล มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปฐมมา สตะเวทิน

ภาควิชาการสื่อสารการตลาดดิจิทัล มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมกาารเปิดรับสื่อดิจิทัลของกลุ่มเป้าหมายที่เป็น เจ้าของโครงการ ผู้ออกแบบ ผู้รับเหมา และร้านตัวแทน ที่พิจารณาเลือกใช้ ท่อน้ำ ไทย พีพี-อาร์ และ 2) ศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการพิจารณาเลือกใช้ ท่อน้ำไทยพีพี-อาร์ ซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเจ้าของโครงการ ผู้ออกแบบ ผู้รับเหมา และร้านตัวแทน จำนวนทั้งหมด 2,756 คน โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามออนไลน์กลับมาจำนวนทั้งสิ้น 406 ชุด

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มเป้าหมายเปิดรับสื่อดิจิทัลเพื่อติดตามข้อมูลข่าวสาร เพราะสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และทันเวลา โดยในแต่ละช่องทางในการเปิดรับสื่อ นั้น กลุ่มเป้าหมายไม่ให้ความสนใจในการรับสื่อดิจิทัลในทุกช่องทาง แต่จะสนใจหรือให้ความสำคัญเพียงบางช่องทางเท่านั้น เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายนั้นมีความสนใจ หรือความต้องการในรูปแบบที่แตกต่างกัน โดยปัจจัยของส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการพิจารณาเลือกใช้ท่อน้ำไทย พีพี-อาร์ คือ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95, 4.45, 4.41, 4.34, 4.23, 4.17 และ 4.05 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : สื่อดิจิทัล, ท่อน้ำ, ไทย พีพี-อาร์, พฤติกรรมกาารเปิดรับสื่อ, ส่วนประสมทางการตลาด

### Abstract

The objectives of this research were 1) to study digital media exposure of the target groups who were the project owners, designers, contractors and dealer and were considering to use Thai PP-R water pipes and 2) to study their consideration on choosing Thai PP-R pipes. This was a quantitative research. Online questionnaires were distributed to the total 2,756 of project owners, designers, contractors and dealers which 406 of them were received back as completed questionnaires.

The result showed that the samples were exposed to digital media for the purpose of information seeking because of the immediacy and punctuality. However, the target groups were not exposed to all digital media platforms. Instead, they preferred some of them because of their different preferences or needs. The main marketing mix factors affecting on choosing Thai PP-R water pipes were physical evidence, people, product, place, price, process and promotion refer to the average value of 4.95, 4.45, 4.41, 4.34, 4.23, 4.17 and 4.05 respectively at a statistical significant level of 0.05.

**Keywords : Digital Media, Water Pipe, THAI PP-R, Media Exposure Behavior, Marketing Mix**

## บทนำ

อุตสาหกรรมการก่อสร้างนับว่าเป็นกลุ่มอุตสาหกรรมที่จะมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของผู้คน และพัฒนาประเทศให้เจริญรุ่งเรือง โดยการก่อสร้างที่เกิดขึ้นจากโครงการของทางภาครัฐและโครงการของภาคเอกชนที่คาดว่าจะดีต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลการออกใบอนุญาตก่อสร้างอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยทั่วประเทศ ในปี 2560-2561 โดยพื้นที่อนุญาตก่อสร้างในแนวราบมีอัตราเติบโต 34.67% ส่วนในแนวสูงมีพื้นที่อนุญาตก่อสร้างเพิ่มขึ้น 5.5 % ส่งผลให้ตลาดวัสดุก่อสร้างนั้นมีแนวโน้มเติบโตสูงขึ้นตามงานก่อสร้างที่มีทิศทางขยายตัว และราคาของวัสดุก่อสร้างมีแนวโน้มปรับตัวสูงขึ้นด้วย ก่อเกิดการแข่งขันกันในกลุ่มของผู้ประกอบการวัสดุก่อสร้าง โดยผู้ประกอบการแต่ละรายต่างต้องพยายามปรับตัวเพื่อรองรับการแข่งขันในการที่จะเข้าถึงผู้บริโภคให้เร็วขึ้นและครอบคลุมมากขึ้นซึ่งการปรับตัวเพื่อรองรับการแข่งขันในขณะที่พฤติกรรมผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นั้นนับเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของผู้ประกอบการ และนักการตลาดที่ต้องเรียนรู้กำหนดกลยุทธ์เพื่อให้เข้าถึง และตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคอย่างตรงเป้าหมายมากที่สุด (เจาะทิศทางการก่อสร้างไทยปี 62, ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2018)

ซึ่งในปัจจุบัน สื่อดิจิทัลเป็นหนึ่งในทางเลือกของการสื่อสารข้อมูลในรูปแบบที่มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง มีรูปแบบการสื่อสารที่หลากหลายทำให้ข้อมูลสื่อสารทางสื่อดิจิทัลมีความสำคัญกับผู้บริโภคมากขึ้น โดยผู้บริโภคเลือกรับรู้การสื่อสารทางดิจิทัล และตัดสินใจเลือกพิจารณาหรือเลือกซื้อสินค้ามากขึ้น ในช่วงเวลาที่มีการตลาดมีการแข่งขันสูงมากขึ้นเรื่อย ๆ หากมองในมุมมองของผู้บริโภคก็มีการเปลี่ยนแปลงที่เห็นชัดเจน ทั้งจากความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีสื่อสารต่าง ๆ มากขึ้น พฤติกรรมที่เป็น Multi-screen มากขึ้น ในปัจจุบันผู้บริโภคจะใช้อุปกรณ์สื่อสาร (Device) อย่างน้อย 2 ชิ้นขึ้นไป มีสลับสับเปลี่ยนกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างหน้าจออุปกรณ์สื่อสาร เช่นการคุยติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลสินค้าผ่านการแชททางโทรศัพท์ ก่อนจะเปลี่ยนมายืนยันการสั่งซื้อผ่านทางคอมพิวเตอร์ (เข้าใจผู้บริโภคไทยยุค 2019, BRAND BUFFET, 2018) จะเห็นได้ว่าผู้บริโภคไม่ได้มีความต้องการเหมือนเดิมอีกต่อไป นำมาซึ่งการปรับตัวทั้งของนักการตลาดและนักสื่อสารแบรนด์ในการพิชิตใจผู้บริโภคที่ท้าทายมากขึ้น โดยเฉพาะกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่จะสามารถเข้าถึงและตอบโจทย์ผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ดังนั้น ผู้วิจัยได้พิจารณาถึงการแข่งขันของธุรกิจในปัจจุบัน และเห็นได้ว่าการสื่อสารดิจิทัลนั้น ส่งผลสำคัญต่อการแข่งขันในตลาด และมีแนวโน้มที่สูงขึ้น เนื่องจากการใช้สื่อดิจิทัลสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้ง่าย ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมการรับสื่อของกลุ่มผู้บริโภคในอุตสาหกรรมก่อสร้าง เพื่อหาช่องทางของการสื่อสารที่เหมาะสมในการนำเสนอสื่อดิจิทัลให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็น เจ้าของโครงการ ผู้ออกแบบ ผู้รับเหมา และร้านตัวแทน ให้มากที่สุด และตอบโจทย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาเลือกใช้วัสดุก่อสร้างในส่วนของบริษัทจำหน่ายวัสดุก่อสร้างในประเทศไทย พีพี-อาร์

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยที่สำคัญ 2 แนวคิด ได้แก่

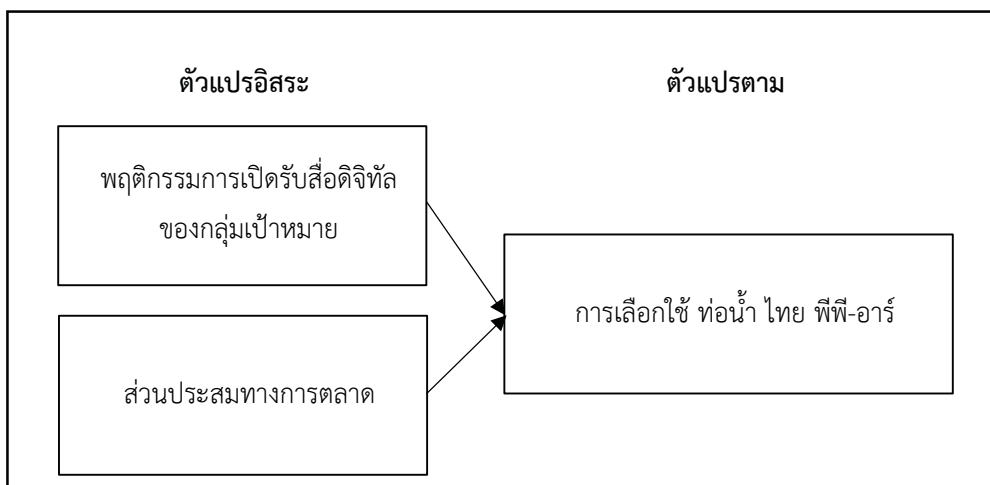
1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อของผู้บริโภคของ McLeod และ O'Keefe (1972) ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนประกอบของตัวชี้ (Index) ที่เป็นเครื่องมือในการใช้วัดพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อ (Media Exposure) ประกอบด้วย การวัดจากเวลาที่บริโภคสื่อ และการวัดที่ได้จากทัศนคติในการบริโภคสื่อ ซึ่งจะแยกไปตามรายการที่แตกต่างกัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของ Philip Kotler (2003) ได้กล่าวไว้ว่า การตลาดที่มีประสิทธิผลจะผสมผสานปัจจัยพื้นฐานของส่วนประสมทางการตลาดเข้าด้วยกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางการตลาดของกิจการโดยส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้บริโภค ดังนั้นส่วนประสมทางการตลาดจึงประกอบไปด้วยตัวแปรหรือเครื่องมือเกี่ยวกับการตลาดที่สามารถควบคุมได้ โดยธุรกิจจะนำมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อดิจิทัลของกลุ่มเป้าหมายที่เป็น เจ้าของโครงการ ผู้ออกแบบ ผู้รับเหมา และร้านตัวแทน ที่พิจารณาเลือกใช้ท่อน้ำ ไทย พีพี-อาร์
2. เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการพิจารณาเลือกใช้ท่อน้ำ ไทย พีพี-อาร์

### กรอบแนวความคิดในการทำวิจัย



ภาพที่ 1.1 : ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อดิจิทัล และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด กับการพิจารณาเลือกใช้ท่อน้ำ ไทย พีพี-อาร์

## วิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีรูปแบบการวิจัย เชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self Administered Questionnaire) ตามประเด็น หรือเนื้อหาสาระที่ต้องการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จำนวนทั้งสิ้น 406 ชุด ซึ่งประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือกลุ่มเป้าหมายที่พิจารณาเลือกใช้ท่อน้ำ ไทย พีพี-อาร์ ประกอบด้วย เจ้าของโครงการ ผู้ออกแบบ ผู้รับเหมา และร้านตัวแทน โดยได้ทำการขอความอนุเคราะห์จากพนักงานขาย ของบริษัท ไทย พีพี-อาร์ จำกัด ในการกระจายแบบสอบถามออนไลน์ โดยไม่จำกัดปริมาณ ในช่วงเดือน มีนาคม – เมษายน ปีพ.ศ. 2562 โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามออนไลน์
2. ผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดแบบสอบถามกับพนักงานขายที่ให้ความอนุเคราะห์ ในการช่วยกระจายแบบสอบถามออนไลน์
3. ผู้วิจัยใช้เครื่องมือออนไลน์ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม จากกลุ่มเป้าหมายที่มีความสะดวก และเต็มใจในการตอบแบบสอบถาม
4. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของจำนวนแบบสอบถาม จากนั้นทำการลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์ และแปรผลข้อมูลทางสถิติ

## สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ จากการศึกษาพบว่า

ตารางที่ 1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มเป้าหมาย

	จำนวน (N = 406)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	233	57.4
หญิง	173	42.6
<b>อาชีพ</b>		
เจ้าของ	62	15.3
ผู้ออกแบบ	141	34.7
ผู้รับเหมา	152	37.4
ร้านตัวแทน	51	12.6
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
21-30 ปี	40	9.9
31-40 ปี	151	37.2
41-50 ปี	165	40.6
51-60 ปี	50	12.3
มากกว่า 60 ปี	0	0

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 และเป็นเพศหญิง 173 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี จำนวน 165 คิดเป็นร้อยละ 40.6 และมีอาชีพเป็นผู้รับเหมามากที่สุด จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4

## 2. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อดิจิทัล

### ตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อดิจิทัลของกลุ่มเป้าหมาย

	จำนวน (N = 406)	ร้อยละ
<b>วัตถุประสงค์ในการใช้สื่อดิจิทัล</b>		
ติดตามข้อมูลข่าวสาร	163	40.1
ค้นหาข้อมูลข่าวสาร	151	37.2
ใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อสินค้า	41	10.1
ขายสินค้า	25	6.2
คุยกับเพื่อน	25	6.2
อื่น ๆ	1	0.2
<b>ช่องทางในการเปิดรับสื่อดิจิทัล</b>		
Website	75	18.5
Facebook	94	23.2
Line	75	18.5
Instagram	47	11.6
Twitter	5	1.2
You Tube	68	16.7
E-Mail	42	10.3
อื่น ๆ	0	0
<b>อุปกรณ์ที่ใช้ในการเปิดรับสื่อดิจิทัล</b>		
คอมพิวเตอร์	140	34.5
แท็บเล็ต	41	10.1
โทรศัพท์มือถือ	225	55.4
<b>รูปแบบการนำเสนอสื่อดิจิทัล</b>		
ภาพอย่างเดียว	106	26.1
ข้อความอย่างเดียว	67	16.5
Infographic	123	30.3
VDO	109	26.8
อื่น ๆ	1	0.2
<b>เนื้อหาที่สนใจในสื่อดิจิทัล</b>		
เชิงให้ความรู้	159	39.2
เชิงสร้างสรรค์	119	29.3
เชิงทัศนคติ	128	31.4

จากตารางที่ 2 พบว่าพฤติกรรมการเปิดรับสื่อดิจิทัลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามข้อมูลข่าวสาร จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 ช่องทางในการเปิดรับสื่อดิจิทัลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเฟซบุ๊ก (Facebook) จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 อุปกรณ์ที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นโทรศัพท์มือถือ จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 เนื้อหาที่ใช้ในสื่อดิจิทัลที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สนใจเป็น เชิงให้ความรู้ จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 ในส่วนของรูปแบบของการนำเสนอสื่อดิจิทัล ที่กลุ่มตัวอย่างสนใจ มากที่สุดคือ Infographic จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3

ตารางที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อดิจิทัลของกลุ่มเป้าหมายในวันจันทร์-วันศุกร์

ช่วงเวลา	เว็บไซต์		ไลน์		เฟซบุ๊ก		อิน스타그램		ทวิตเตอร์		อีเมล		ยูทูป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
6.01-9.00	12	3.0	44	10.8	19	4.7	27	6.7	12	3.0	53	13.1	22	5.4
9.01-12.00	69	17.0	49	12.1	50	12.3	34	8.4	11	2.7	25	6.2	15	3.7
12.01-15.00	63	15.5	47	11.6	72	17.7	33	8.1	13	3.2	18	4.4	18	4.4
15.01-18.00	19	4.7	28	6.9	67	16.5	27	6.7	6	1.5	13	3.2	17	4.2
18.01-21.00	3	0.7	28	6.9	32	7.9	2	0.5	3	0.7	9	2.2	46	11.3
21.01-24.00	4	1.0	17	4.3	27	6.7	3	0.7	2	0.5	5	1.2	47	11.6
24.01-3.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.01-6.00	1	0.2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ไม่รับสื่อ	235	57.9	193	47.5	139	34.2	280	69.0	359	88.4	283	69.7	241	59.4

จากตารางที่ 3 พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อดิจิทัลของกลุ่มตัวอย่างในวันจันทร์-วันศุกร์ ช่วงเวลาในการเข้าเว็บไซต์ (Website) มากที่สุด คือช่วงเวลา 9.01-12.00 น. จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 ช่วงเวลาที่ใช้เฟซบุ๊ก (Facebook) มากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01-15.00 น. จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 ช่วงเวลาในการใช้ไลน์ (Line) มากที่สุดคือช่วงเวลา 9.01-12.00 น. จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 ช่วงเวลาในการใช้อินstagram (Instagram) มากที่สุดคือช่วงเวลา 9.01-12.00 น. จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 ช่วงเวลาในการใช้ทวิตเตอร์ (Twitter) มากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01-15.00 น. จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ช่วงเวลาในการใช้ยูทูป (You Tube) มากที่สุดคือช่วงเวลา 21.01-24.00 น. จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 ช่วงเวลาในการใช้อีเมล (E-Mail) มากที่สุดคือช่วงเวลา 6.01-9.00 น. จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1

ตารางที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อดิจิทัลของกลุ่มเป้าหมายในวันเสาร์-วันอาทิตย์

ช่วงเวลา	เว็บไซต์		ไลน์		เฟซบุ๊ก		อินstagram		ทวิตเตอร์		อีเมล		ยูทูป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
6.01-9.00	22	5.4	40	9.9	31	7.6	31	7.6	10	2.5	52	12.8	17	4.2
9.01-12.00	51	12.6	39	9.6	67	16.5	27	6.7	11	2.7	25	6.2	12	3.0
12.01-15.00	54	13.3	52	12.8	62	15.3	35	8.6	10	2.5	10	2.5	8	2.0
15.01-18.00	22	5.4	23	5.7	41	10.1	23	5.7	8	2.0	14	3.4	19	4.7
18.01-21.00	10	2.5	32	7.9	39	9.6	10	2.5	6	1.5	9	2.2	48	11.8
21.01-24.00	4	1.0	27	6.7	30	7.4	3	0.7	3	0.7	7	1.7	60	14.8
24.01-3.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.01-6.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ไม่รับสื่อ	243	59.9	193	47.5	136	33.5	277	68.2	358	88.2	289	71.2	242	59.6

จากตารางที่ 4 พบว่าพฤติกรรมการเปิดรับสื่อดิจิทัลของกลุ่มเป้าหมายในวันเสาร์-วันอาทิตย์ ช่วงเวลาในการเข้าเว็บไซต์ (Website) มากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01-15.00 น. จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ช่วงเวลาในการใช้เฟซบุ๊ก (Facebook) มากที่สุดคือช่วงเวลา 9.01-12.00 น. จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ช่วงเวลาในการใช้ไลน์ (Line) มากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01-15.00 น. จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ช่วงเวลาในการใช้อินสตาแกรม (Instagram) มากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01-15.00 น. จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 ช่วงเวลาในการใช้ทวิตเตอร์ (Twitter) มากที่สุดคือช่วงเวลา 9.01-12.00 น. จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ช่วงเวลาในการใช้ยูทูบ (You Tube) มากที่สุดคือช่วงเวลา 21.01-24.00 น. จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และช่วงเวลาในการใช้อีเมล (E-Mail) มากที่สุดคือช่วงเวลา 6.01-9.00 น. จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8

### 3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีความสำคัญกับการพิจารณา เลือกใช้ ท่อน้ำ ไทย พีพี-อาร์ ตารางที่ 5 ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีความสำคัญกับการพิจารณาเลือกใช้ ท่อน้ำ ไทย พีพี-อาร์

ด้านผลิตภัณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. มีข้อมูลสินค้าที่เพียงพอ และน่าเชื่อถือ	4.57	0.505	มากที่สุด
2. สินค้ามีความหลากหลาย	4.32	0.508	มากที่สุด
3. มีหลากหลายช่องทางในการให้ข้อมูลสินค้า	4.33	0.517	มากที่สุด
4. มีสต็อกสินค้าที่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า	4.48	0.529	มากที่สุด
5. มีความรวดเร็วในการให้บริการหลังการขาย	4.39	0.514	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.41</b>	<b>0.514</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า ข้อมูลสินค้าที่เพียงพอ และน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 มีสต็อกสินค้า ที่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 มีความรวดเร็วในการ ให้บริการหลังการขาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ช่องทางในการให้ข้อมูลสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และสุดท้าย สินค้ามีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด

### ตารางที่ 6 ข้อมูลด้านราคา ที่มีความสำคัญกับการพิจารณาเลือกใช้ ท่อน้ำ ไทย พีพี-อาร์

ด้านราคา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ให้ข้อมูลราคาสินค้าที่ชัดเจน	4.55	0.527	มากที่สุด
2. ความคุ้มค่าของราคาเมื่อเทียบกับท่อน้ำชนิดเดียวกัน	3.90	0.797	มาก
3. การให้ Credit Term 30 วัน	4.25	0.689	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.23</b>	<b>0.671</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าปัจจัยด้านราคา ในภาพรวมอยู่ในระดับที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า การให้ข้อมูลราคาสินค้าที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และการให้ Credit Term 30 วัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความคุ้มค่าของราคาเมื่อเทียบกับท่อน้ำชนิดเดียวกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

ตารางที่ 7 ข้อมูลด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีความสำคัญกับการพิจารณาเลือกใช้ ท่อน้ำ ไทย พีพี-อาร์

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. มีตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด	4.39	0.581	มากที่สุด
2. มีสินค้าจำหน่ายอยู่ใน Modern Tread	4.28	0.621	มากที่สุด
3. มีช่องทางการจำหน่าย Online	4.37	0.661	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.34</b>	<b>0.621</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในภาพรวมอยู่ในระดับที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การมีตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 มีช่องทางการจำหน่าย Online มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และสินค้าจำหน่ายอยู่ใน Modern Tread มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด

ตารางที่ 8 ข้อมูลด้านส่งเสริมการขาย ที่มีความสำคัญกับการพิจารณาเลือกใช้ ท่อน้ำ ไทย พีพี-อาร์

ด้านส่งเสริมการขาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. การให้ส่วนลดในการซื้อสินค้า	4.25	0.659	มากที่สุด
2. มีการบริการค่าขนส่งฟรี	3.90	0.722	มาก
3. การโฆษณาผ่านสื่อดิจิทัลต่าง ๆ	4.00	0.596	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.05</b>	<b>0.659</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 8 พบว่าปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย ในภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า การให้ส่วนลดในการซื้อสินค้า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนการโฆษณาผ่านสื่อดิจิทัลต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีการบริการขนส่งฟรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 9 ข้อมูลด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีความสำคัญกับการพิจารณาเลือกใช้ ท่อน้ำ ไทย พีพี-อาร์

ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. มีการรับประกันความเชื่อมั่นในสินค้า	4.95	0.276	มากที่สุด
2. มีรายละเอียดของสินค้าครบถ้วน	4.96	0.219	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.95</b>	<b>0.247</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 9 พบว่าปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การมีรายละเอียดของสินค้าครบถ้วน เช่น รูปสินค้า, ขนาด, จำนวน ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 และมีการรับประกันความเชื่อมั่นในสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด

ตารางที่ 10 ข้อมูลด้านพนักงาน ที่มีความสำคัญกับการพิจารณาเลือกใช้ ท่อน้ำ ไทย พีพี-อาร์

ด้านพนักงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. มีการโต้ตอบสื่อสาร และให้ข้อมูลที่ครบถ้วน	4.50	0.506	มากที่สุด
2. การใช้ภาษา และความเหมาะสมในการตอบคำถาม	4.35	0.477	มากที่สุด
3. การให้ข้อมูลของ Technical Support	4.37	0.504	มากที่สุด
4. ความรู้ความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหา	4.52	0.500	มากที่สุด
5. การติดต่อกลับเพื่อให้ข้อมูลอย่างรวดเร็ว	4.52	0.505	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.45</b>	<b>0.498</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 10 พบว่าปัจจัยด้านพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การติดต่อกลับเพื่อให้ข้อมูลอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ความรู้ความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 มีการโต้ตอบสื่อสารและให้ข้อมูลที่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 การให้ข้อมูลของ Technical Support มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 การใช้ภาษา และความเหมาะสมในการตอบคำถาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด

ตารางที่ 11 ข้อมูลด้านข่าวสาร ที่มีความสำคัญกับการพิจารณาเลือกใช้ ท่อน้ำ ไทย พีพี-อาร์

ด้านข่าวสาร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. อัปเดตความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับสินค้าใหม่	4.31	0.643	มากที่สุด
2. นำเสนอข้อมูลที่ชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ของสินค้า	4.08	0.772	มาก
3. อัปเดตโปรโมชั่นใหม่อย่างสม่ำเสมอ	4.14	0.759	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.17</b>	<b>0.724</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 11 พบว่าปัจจัยด้านข่าวสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การนำเสนอข้อมูลข่าวสารอัปเดตความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับสินค้าใหม่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนการอัปเดตโปรโมชั่นใหม่อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ชี้ให้เห็น ถึงประโยชน์ของสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 อยู่ในระดับมาก

## การอภิปรายผล

### ข้อมูลทางประชากรศาสตร์

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เป็นเพศชายเนื่องจากเป็นข้อจำกัดในเรื่องของลักษณะงานหรือลักษณะทางธุรกิจ

### พฤติกรรมในการเปิดรับสื่อดิจิทัลของกลุ่มเป้าหมาย

จากผลการศึกษาพบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้สื่อดิจิทัลของกลุ่มเป้าหมาย ส่วนใหญ่มีเพื่อติดตามข้อมูลข่าวสาร เพราะสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และทันเวลา เข้าถึงได้อย่างรอบด้าน และสามารถติดตามได้อย่างสม่ำเสมอ โดยเนื้อหาที่สนใจเป็นในเชิงการให้ความรู้ เนื่องจากเป็นสินค้าที่จำเป็นต้องใช้ความรู้และความเข้าใจใน

การปฏิบัติงาน ส่วนรูปแบบในการนำเสนอที่ได้รับความนิยมคือ อินโฟกราฟิก (Infographic) เพื่อถ่ายทอดความเข้าใจ และมีเฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นช่องทางหลัก เพราะง่ายต่อการเปิดรับสื่อกว่าทุกช่องทาง โดยใช้โทรศัพท์ในการเปิดรับสื่อเป็นส่วนใหญ่ เพราะในปัจจุบัน การบริโภคข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อดิจิทัลแพร่หลายมากขึ้น ดูได้จาก การเติบโตของตลาดโทรศัพท์สมาร์ทโฟน หรือโทรศัพท์มือถือที่สามารถเข้าถึงสื่อดิจิทัลได้อย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้ ในวันจันทร์ - วันศุกร์ พฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายที่ใช้สื่อในแต่ละช่องทางนั้น ถือเป็นพฤติกรรมที่ไม่มีความแตกต่างจากพฤติกรรมของผู้คนทั่วไปนัก แต่พฤติกรรมที่แตกต่างจากผู้คนทั่วไปของกลุ่มเป้าหมาย จะเป็นช่วงเวลาในการเข้าเฟซบุ๊ก (Facebook) ซึ่งจะอยู่ที่ 15.00-18.00 น. เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายนั้นเลิกจากการทำงานในช่วงเวลา 16.00 น. จึงทำให้มีปริมาณการเข้าใช้ในเวลานี้มากที่สุด

ในส่วนของวันเสาร์-อาทิตย์นั้น ช่วงเวลาในการใช้สื่อดิจิทัลในแต่ละช่องทางส่วนใหญ่ไม่ค่อยแตกต่างกับในช่วงของวันจันทร์-วันศุกร์ มากนัก แต่ที่แตกต่างกันคือการเข้าใช้เฟซบุ๊ก (Facebook) จะอยู่ในช่วงเวลา 9.01-12.00 น. เนื่องจากเป็นวันหยุด ทำให้กลุ่มเป้าหมายมีเวลาในการเข้าใช้ แตกต่างจากวันจันทร์-วันศุกร์ ที่จะอยู่ช่วง 15.00-18.00 น. ซึ่งเป็นช่วงหลังเลิกงาน

จากผลการศึกษายังพบว่า ในแต่ละช่องทางในการเปิดรับสื่อนั้น กลุ่มเป้าหมายไม่ได้ให้ความสนใจในการรับสื่อในทุกช่องทาง แต่จะสนใจหรือให้ความสำคัญเพียงบางช่องทางเท่านั้น เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายที่เป็น เจ้าของโครงการ ผู้ออกแบบ ผู้รับเหมา ร้านตัวแทนนั้น มีความสนใจ ความอยากรู้ หรือความต้องการ ในรูปแบบที่ต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Sun and Guo (2014) ที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อพบว่าผู้ที่เปิดรับสื่อมักมีความกระตือรือร้น หรือสนใจที่จะติดตามข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกนำเสนอและมีการเลือกใช้สื่อต่าง ๆ โดยจะเจาะจงค้นหาและเลือกเปิดรับสื่อ ตามที่ตนเองให้ความสนใจเท่านั้น

#### **ส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญกับการพิจารณาเลือกใช้ ท่อน้ำ ไทย พีพี-อาร์ ของกลุ่มตัวอย่าง**

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ส่วนประสมทางการตลาดมีความสำคัญต่อการพิจารณาเลือกใช้ท่อน้ำ ไทย พีพี-อาร์ เช่นเดียวกับการศึกษาของ อาร์ริตัน สุขพิริยกุล (2015) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่สำคัญในการซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้างของร้านค้าปลีก จากร้านค้าส่งวัสดุก่อสร้าง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีความสำคัญต่อการซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้างของร้านค้าปลีก จากร้านค้าส่งวัสดุก่อสร้าง แต่ในแต่ละธุรกิจนั้นมีความแตกต่างกันไป ทั้งในด้านของสินค้าและบริการที่นำเสนอต่อลูกค้า หรือตลาด โดยการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดจึงต้องมีการจัดส่วนประสมให้มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของธุรกิจ หรือของอุตสาหกรรมที่ต่างกันไป ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎี Philip Kotler (2003) กล่าวคือ การตลาดที่มีประสิทธิผลจะผสมผสานปัจจัยพื้นฐานของส่วนประสมทางการตลาดเข้าด้วยกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางการตลาดของกิจการ โดยส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้บริโภค ดังนั้นส่วนประสมทางการตลาดจึงประกอบไปด้วยตัวแปรหรือเครื่องมือเกี่ยวกับการตลาดที่สามารถควบคุมได้ โดยธุรกิจจะนำมาใช้ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า กลุ่มเป้าหมายได้ให้ความสำคัญกับ สินค้าที่มีข้อมูลเพียงพอน่าเชื่อถือ ราคา มีความสอดคล้อง หรือเหมาะสมกับสินค้า การที่พนักงานมีความรู้ มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับสินค้า ช่วยสร้างความมั่นใจให้กับกลุ่มเป้าหมายได้ โดยจะส่งผลทำให้พิจารณาเลือกใช้ ท่อน้ำ ไทย พีพี-อาร์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า



ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยการที่มีข้อมูลสินค้าที่เพียงพอ น่าเชื่อถือ ทำให้กลุ่มเป้าหมายมีความมั่นใจและเข้าใจเกี่ยวกับสินค้ามากขึ้น มีความหลากหลายของสินค้า รวมถึงช่องทางในการให้ข้อมูลสินค้า สดุดอกสินค้ามีเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า และความรวดเร็วในการให้บริการหลังการขาย ซึ่งช่วยตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันที สอดคล้องกับการศึกษาของ ธนบดี วายูวัฒนศิริ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดและคุณค่าตราสินค้าที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ดุโฮม ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภคให้ความสำคัญในเรื่องการมีสินค้าในร้านที่ครบถ้วน และหลากหลาย ทำให้มีลักษณะเป็นการบริการที่เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) เพื่อให้ลูกค้ามีตัวเลือกในการซื้อสินค้า

ปัจจัยด้านราคา การมีข้อมูลสินค้าที่ชัดเจน สามารถทำให้กลุ่มเป้าหมายนำมาประเมินสำหรับการตัดสินใจซื้อต่อไป รวมถึงการให้ Credit Term 30 วันนั้น ถือเป็น การสนับสนุนสภาพคล่องทางการเงินให้กับกลุ่มเป้าหมาย ส่วนความคุ้มค่าของราคาเมื่อเทียบกับท่อน้ำชนิดเดียวกันนั้น ทำให้เห็นถึงความเหมาะสมของราคากับสินค้า สอดคล้องกับการศึกษาของ ชลวิทย์ วรรณโชติมาเวช (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อคอนกรีตผสมเสร็จ พบว่า ปัจจัยด้านการต่อรองราคา และความหลากหลายของสินค้า ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการซื้อคอนกรีตผสมเสร็จ เนื่องจากสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจ ผู้ซื้อมีทางเลือกหลากหลาย ทำให้ผู้ซื้อสามารถต่อรองราคา หรือระยะเวลาเครดิตมากขึ้น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยการมีตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด มีช่องทางการจำหน่าย Online รวมถึงการมีสินค้าจำหน่ายอยู่ใน Modern Tread นั้น ถือเป็นช่องทางที่กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงสินค้าได้ง่าย สอดคล้องกับการศึกษาของ นัญญา ประดับการ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้าง กรณีศึกษาร้านศิริชัย อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสำคัญในการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้าง ซึ่งประกอบด้วย ที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่การใช้งาน และความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย โดยการให้ส่วนลดในการซื้อสินค้า การโฆษณาผ่านสื่อดิจิทัลต่าง ๆ รวมถึงการบริการขนส่งฟรี ส่งผลทำให้เป็นการสร้างแรงกระตุ้น รวมถึงการสร้างทัศนคติที่ดีให้กับกลุ่มเป้าหมาย สอดคล้องกับการศึกษาของ ธีรยุทธ เรื่องศิริวัฒน์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมในการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้าง สำหรับการตกแต่งภายใน พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ส่งผลทำให้สร้างความประทับใจให้กับผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าในครั้งต่อไป

ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญกับการพิจารณาเลือกใช้ ท่อน้ำ ไทยพีพี-อาร์ ซึ่งการที่มีรายละเอียดของสินค้าครบถ้วน เช่น รูปสินค้า, ขนาด, จำนวน ฯลฯ ทำให้กลุ่มเป้าหมายมีความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลสินค้ามากขึ้น ส่วนการรับประกันความเชื่อมั่นในสินค้า ส่งผลทำให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความมั่นใจในการใช้สินค้า สอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐชา มาตฤมานนท์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านสั่งสร้าง เอสซีจี โฮม (SCG Heim) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า ปัจจัยด้านความต้องการของผู้บริโภค มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านสั่งสร้างเอสซีจี โฮม ซึ่งการที่มีการรับประกัน จะช่วยเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้บริโภคว่าจะได้บ้านที่มีคุณภาพ

ปัจจัยด้านบุคคล การที่พนักงานมีการติดต่อกลับเพื่อให้ข้อมูลอย่างรวดเร็ว มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหา โต้ตอบสื่อสาร และให้ข้อมูลที่ครบถ้วน โดยใช้ภาษาในการตอบได้อย่างเหมาะสม ส่งผลทำให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความเข้าใจ สามารถแก้ปัญหาได้ทันที และมั่นใจในการที่จะใช้สินค้าในครั้งต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กาญจนา โพนโต (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และการสื่อสารทางการตลาด ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างในร้านค้าปลีกวัสดุก่อสร้างใหม่ (Modern Trade) ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงานมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ เนื่องจากผู้บริโภคที่ซื้อวัสดุก่อสร้างในจังหวัดปทุมธานี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ทำให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจที่เมื่อเลือกใช้บริการ และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

ปัจจัยด้านกระบวนการ ว่าด้วยการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร อรรถเจตความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับสินค้าและโปรโมชั่นใหม่ ๆ อยู่เสมอ รวมถึงการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ของสินค้านั้น ส่งผลทำให้เกิดการกระตุ้นพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าของกลุ่มเป้าหมาย สอดคล้องกับการศึกษาของ ชัยสิทธิ์ จิฎาญจน (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านสินค้าในรูปแบบบูรณาการ ความเข้าใจถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคและการสื่อสารทางการตลาดแบบครบวงจรที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้างในร้านค้าปลีกวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ (Modern Trade) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้างในร้านค้าปลีกวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ (Modern Trade) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากผลการศึกษาพบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้สื่อดิจิทัลของกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็น เจ้าของโครงการ ผู้ออกแบบ ผู้รับเหมา ร้านตัวแทนนั้น จะใช้เพื่อติดตามข้อมูลข่าวสาร ซึ่งช่องทางการสื่อสารทางดิจิทัล ถือเป็นช่องทางที่สำคัญ ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ดังนั้นรูปแบบในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับสินค้า หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ควรนำเสนอให้ไปในทิศทางเดียวกัน และสมบูรณ์ครบถ้วน เพื่อเพิ่มการกระตุ้นให้เกิดการพิจารณาเลือกซื้อสินค้า ท่อน้ำไทย พีพี-อาร์ มากยิ่งขึ้นและสิ่งที่สำคัญที่ธุรกิจต้องดำเนินการคือการทำการสื่อสารดิจิทัลผ่านช่องทางของตนเอง โดยช่องทางที่มีความสำคัญต่อการพิจารณา เลือกใช้ท่อน้ำ ไทย พีพี-อาร์ คือการสื่อสารผ่านสื่อเฟสบุ๊ค (Facebook) ซึ่งได้รับความนิยมเป็นอย่างมากจากกลุ่มเป้าหมาย เป็นช่องทางในการนำเสนอสินค้าเพื่อให้ได้ตรงตามกลุ่มเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. จากผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลสินค้าที่มีรายละเอียดที่ครบถ้วน และมีความน่าเชื่อถือ ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพิจารณาเลือกใช้ท่อน้ำ ไทย พีพี-อาร์ ซึ่งทางธุรกิจควรมุ่งเน้นถึงคุณภาพของข้อมูลความถูกต้องของข้อมูล และเหมาะสมของข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสารให้กับกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้ตรงกับความต้องการ มากที่สุด นอกจากนี้การส่งเสริมการขายโดยการให้ส่วนลดในการซื้อสินค้า ถือเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่ช่วย ในการจูงใจลูกค้าให้เกิดการซื้อซ้ำ และลูกค้าใหม่ตัดสินใจซื้อสินค้าได้เร็วขึ้น หรือจูงใจให้ซื้อสินค้าในปริมาณที่มากขึ้น

## ข้อเสนอแนะเพื่องานวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่านั้น ผู้ที่สนใจทำวิจัยในหัวข้อนี้ ควรศึกษาแบบเจาะลึกในเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) ด้วยการสัมภาษณ์ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลในเชิงลึก และพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง

2. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อดิจิทัล และปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างในส่วนหนึ่งของระบบท่อน้ำประปา ในการศึกษาวิจัยในอนาคตควรที่จะศึกษาเกี่ยวกับวัสดุก่อสร้างในส่วนหนึ่งของระบบอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากระบบท่อน้ำประปา เพื่อให้เห็นถึงพฤติกรรมหรือปัจจัยที่เหมือนหรือแตกต่างกันกับงานวิจัยในครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการเปรียบเทียบ และการวิเคราะห์ในแง่มุมต่าง ๆ

## เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา โพนโต. (2559). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และการสื่อสารทางการตลาด ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างในร้านค้าปลีกวัสดุก่อสร้างใหม่ (Modern Trade) ในจังหวัดปทุมธานี. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ชลวิทย์ วรรณโชติผาเวช. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อคอนกรีตผสมเสร็จ. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ชัยสิทธิ์ จัญญาญจน. (2556). ปัจจัยด้านสินค้าในรูปแบบบูรณาการ ความเข้าใจถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคและการสื่อสารทางการตลาดแบบครบวงจรที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้างในร้านค้าปลีกวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ (Modern Trade) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ณัฐชา มาตุภูมานนท์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านสั่งสร้าง เอสซีจี โฮม (SCG Heim) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ธนบดี วายวัฒน์ศิริ. (2561). ปัจจัยทางการตลาด และคุณค่าตราสินค้าที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ดุโฮม ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 16(2), 105-114.
- ธีรยุทธ์ เรืองศิริวัฒน์. (2561). ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมในการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้าง สำหรับการตกแต่งภายใน. วารสารวิจัย ไร่ไพพรรณี, 12(1), 158-163.
- นัญญา ประดับการ. (2560). พฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้าง กรณีศึกษาร้านศิริชัย อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์. วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับบัณฑิตศึกษา) สาขามนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์, 6(1), 22-37.

- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2561, กันยายน). K SME Analysis เจาะทิศทางการก่อสร้างไทยปี 62. สืบค้นจาก [https://kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEAnalysis/Documents/Thai-Construction-Direction\\_2019.pdf](https://kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEAnalysis/Documents/Thai-Construction-Direction_2019.pdf).
- อารีรัตน์ สุขพิริยกุล. (2558). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่สำคัญในการซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้างของร้านค้าปลีกจากร้านค้าส่งวัสดุก่อสร้าง จังหวัดสมุทรปราการ. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- BRAND BUFFET. (2561, 1 ธันวาคม). เข้าใจผู้บริโภคไทยยุค 2019 พร้อมกลยุทธ์การตลาดที่ต้องเรียนรู้เมื่อท่ามาตรฐานเดิม ๆ ไม่อาจพิชิตใจได้อีกต่อไป. สืบค้นจาก <https://www.brandbuffet.in.th/2018/12/2019-thai-consumer-insight-and-marketing-strategy/>.
- McLeod, J. M., & O'Keefe, G. Jr. (1972). The socialization perspective and communication behavior. In G. Kline & P. Tichenor (Eds.), *Current perspectives in mass communication research*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Philip Kotler. (2003). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control* (14th Global ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Sun, Y. and Guo, S. (2014). Media Exposure, Social Comparison and Self Discrepancy, A Model of Prediction of Fashion Clothing Involvement. *Intercultural Communication Studies*, 23(2). 151-167.

## แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี

### Work Motivation of bank Employees in Thonburi District

ผู้วิจัย	ชลกรณ์ วิชัยศิริ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. ทิฆัมพร พันลึกเดช อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี และ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยศึกษา 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี จำนวน 312 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามตามมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu=3.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ( $\mu=4.11$ ) รองลงมา คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ( $\mu=3.72$ ) อันดับที่สาม คือ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ( $\mu=3.70$ ) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ( $\mu=3.55$ ) ตามลำดับ ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี ควรพัฒนาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เช่น การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ภายในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, พนักงานธนาคาร,ธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี

#### ABSTRACT

This research is intended to study (1) the level of work motivation of bank personnel in Thonburi district, (2) the comparison between the work motivation in terms of work characteristics, work climate, job security, and job advancement and the personal factors. This is a quantitative research in which the sample size is bank employees at the total number of 312 individuals. The questionnaires are used to collect the data. The descriptive statistical data include frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The results showed that the overall value of work motivation is at the high level ( $\mu = 3.77$ ). When consider each item separately, it is found that work characteristics is at the high level ( $\mu = 4.11$ ) and then following by job security ( $\mu = 3.72$ ), work climate ( $\mu = 3.70$ ), and job advancement ( $\mu = 3.55$ ). The suggestion is that the bank should improve the human relations dimension, for instance, to organize activities that promote human relations skills in order to increase the work effectiveness of the employees.

**Keywords : Work motivation, bank personnel, bank in Thonburi district**

**บทนำ**

ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงินในทุกวันนี้มีสภาพการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมากขึ้นและเพื่อที่จะได้มาถึงการครอบครองส่วนแบ่งตลาดที่สูงที่สุดนั้น ทำให้แต่ละองค์กรต้องมีการวางแผนคิดค้นกลยุทธ์และมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการวางแผนการตลาดเชิงรุกการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานให้เหมาะสมและทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ในอนาคตธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรีได้สังเกตเห็นว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญอย่างยิ่งขององค์กร เป็นจุดเริ่มในการริเริ่มสร้างสรรค์งาน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและนำพาให้องค์กรไปสู่เป้าหมาย ดังนั้นการพยายามรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้อยู่กับองค์กรและป้องกันการสูญเสียพนักงานจากการลาออก จึงเป็นงานท้าทายสำหรับผู้บริหารในปัจจุบันซึ่งบุคลากรนั้นก็ต้องเป็นแรงงานที่มีประสิทธิภาพและมีความรู้ ความสามารถ ธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี จึงหลีกเลี่ยงในการแข่งขันไม่ได้เนื่องจากโลกเปลี่ยนไป องค์กรจึงต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ พนักงานจะต้องพร้อมปรับเปลี่ยนเพื่อรับสิ่งใหม่ ๆ ที่จะเกิดกับองค์กรในอนาคต ผู้บริหารบางคนมุ่งหวังผลกำไร มองเห็นแต่ผลประโยชน์ที่สูงสุดขององค์กร จนไม่ได้เอาใจใส่สนใจและไม่เห็นความสำคัญในการดูแลความเป็นอยู่ของบุคลากร ทำให้พนักงานขาดความพึงพอใจในการทำงานส่งผลให้การปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ใน ความรับผิดชอบไม่เต็มความสามารถขาดประสิทธิภาพและอาจส่งผลออกมาในรูปของการขาดความรับผิดชอบ ขาดกำลังใจ ขาดงาน การย้ายงานจนกระทั่งลาออกจากงาน การลาออกจึงถือเป็นภาระและต้นทุนขององค์กรอีกทั้งยังส่งผลแก่ภาพลักษณ์ขององค์กร การสร้างแรงจูงใจจึงเป็นเรื่องสำคัญในการเสริมสร้างการทำงานให้ดีขึ้นถ้าหากผู้บริหารไม่ใส่ใจอาจทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงและความพึงพอใจมีแนวโน้มลดลง ทำให้เกิดปัญหาแก่องค์กรเนื่องจากทรัพยากรบุคคลเป็นจุดเริ่มต้นในการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่อะไรก็ตาม ความสำเร็จในฐานะที่ข้าพเจ้าเป็นพนักงานคนหนึ่งในธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี ซึ่งเป็นหนึ่งในแรงขับเคลื่อนองค์กร อยากให้องค์กรประสบความสำเร็จและก้าวหน้าต่อไป (วิชชุดา เทียนสว่าง, 2558, หน้า 31)

บุคคลเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร การปฏิบัติงานให้องค์กรควรมีการตอบสนองความต้องการของบุคคล โดยปกติบุคคลจะทำงานไม่เต็มความสามารถ ยกเว้นบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจที่เหมาะสม ทำให้มีการใส่ใจมากขึ้น หากหน่วยงานต้องการให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานต้องทำความเข้าใจถึงความ ต้องการของพนักงานและหาสิ่งจูงใจในการทำงาน งานด้านการบริหารบุคคลจึงมีส่วนสำคัญที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ถ้าองค์กรใดบุคลากรมีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงเสมอ ก็จะมีเพิ่มเติมใจในการ

ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง มีความอดทน มีปัญหาขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานน้อยมากและไม่คิดหนีงาน ดังนั้นการบริหารบุคลากรจะต้องพิจารณาและคำนึงถึงความเป็นอิสระ ยุติธรรม ความเสมอภาค เพื่อให้เกิดแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงานจะทำให้บุคลากรในองค์กรตั้งใจทำงานให้สำเร็จลุล่วงโดยไม่รู้สึกว่าเขาถูกบีบบังคับให้ทำงานและพร้อมที่จะทำงานด้วยความเต็มใจ จึงทำให้งานที่ออกมามีคุณภาพและสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและรวดเร็ว (วราพร มะโนเพ็ญ, 2551, หน้า 43)

ดังนั้นความเข้าใจในการทำให้พนักงานในองค์กรเข้าใจเป้าหมายขององค์กร ลดการโยกย้ายและลาออก องค์กรต้องเข้าใจว่า แรงจูงใจ หรือสวัสดิการใด ๆ มีผลต่อการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กร พร้อมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการทำงานที่จะเกิดขึ้นของพนักงานและหาแนวทางแก้ไขสภาพเป็นอยู่ของพนักงานให้เกิดความพึงพอใจต่อองค์กร จึงเป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญ เพื่อพัฒนาองค์กรในเชิงทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรในการบริหารงาน

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน ธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน ผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานและเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานให้สูงขึ้น อันจะทำให้พนักงานมุ่งมั่นที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรีเป็นธนาคารที่มุ่งสู่การเป็นผู้นำด้านบริการทางการเงินแก่ลูกค้าทุกระดับเปี่ยมด้วยคุณภาพ และบริการที่ประทับใจเพียบพร้อมด้วยการบริหารจัดการที่ดี มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเป็นธนาคารในดวงใจของประชาชนทุกระดับต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี
2. เพื่อทราบถึงสภาพปัญหาปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี
3. เพื่อทราบถึงแนวทางในการพัฒนาระบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี

## นิยามศัพท์เฉพาะ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจตคติที่ดีของแต่ละบุคคลที่มีต่องานที่ตนเองปฏิบัติอยู่และมีความเต็มใจที่จะเสียสละร่างกายแรงใจสติปัญญาให้แก่งานขององค์การเพื่อให้ประสบความสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ซึ่งอาจเป็นงานประจำหรืองานชั่วคราวงานที่ง่ายหรือยากเกินไปงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรืองานที่ซ้ำซากจำเจ น่าเบื่อหน่าย ตลอดจนความรู้สึกที่เป็นอิสระในการทำงานด้วย

ด้านบรรยากาศในการทำงาน หมายถึง พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี คือ สภาพสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการรับรู้ของสมาชิกในองค์กรที่มีต่อขนาด และโครงสร้างขององค์กร แบบความเป็นผู้นำ เป้าหมายขององค์กรและการติดต่อสื่อสาร

ด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานเป็นนามธรรม เป็นสภาพจิตใจ ความรู้สึก ทศนคติที่บุคคลมีต่อการได้รับการคุ้มครองป้องกันและการได้รับหลักประกันทั้งในขณะที่บุคคลยังปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรและหลังจากที่บุคคลได้ออกจากองค์กร

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี ได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน อันเนื่องมาจากผลการทำงานการศึกษาต่อ การฝึกอบรม สัมมนาทั้งในประเทศและต่างประเทศ

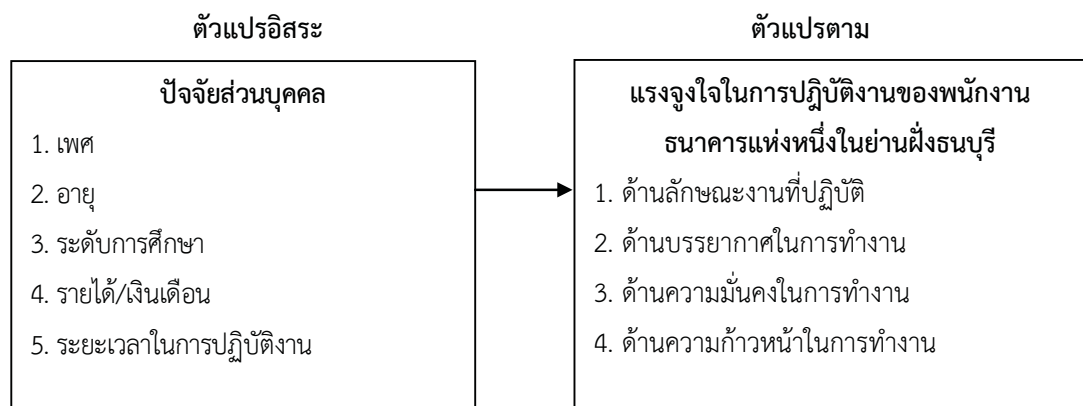
พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี โดยได้รับเงินเดือนตามกฎหมายทุกเดือนตามที่ธนาคารกำหนด

### สมมติฐานของการวิจัย

พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดและตัวแปรในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งสามารถ กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา



## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี จำนวนทั้งสิ้น 1,400 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2561)

### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 312 คนโดยการเปิดตารางสำเร็จรูปกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเองเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอบเขตการวิจัยลักษณะคำถามเป็นแบบลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้/เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตจากสำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ถึงผู้จัดการธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี เพื่อประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2562 ได้แบบสอบถามจำนวน 302 ฉบับ มีอัตราตอบกลับร้อยละ 100

3. การตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามลงรหัส และวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลด้วยมือ โดยอาศัยคู่มือลงรหัสที่ได้เตรียมไว้ หลังจากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการบรรยายลักษณะทั่วไป ได้แก่ ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรีวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการบรรยายลักษณะทั่วไป ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากนั้นข้อมูลที่รวบรวมได้จาแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 2

ใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ระดับมาตรวัดแบบแบ่งเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุดมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์การแปลผลค่าวัดระดับการตัดสินใจแบ่งเป็น 5 ระดับการแปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการของเบส (Best, John W. 1970, pp. 204-208, อ้างถึงใน พิเชิต ฤทธิจรรยา, 2554, หน้า 257) ซึ่งมีเกณฑ์ในการแบ่งช่วงระดับคะแนนดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

คะแนน	ระดับคะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
5	4.21-5.00 คะแนน	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด
4	3.41-4.20 คะแนน	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก
3	2.61-3.40 คะแนน	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก
2	1.81-2.60 คะแนน	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับน้อย
1	1.00-1.80 คะแนน	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ t-test และ F-test (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ (Scheffé test) เพื่อเปรียบเทียบว่าคู่ใดมีความแตกต่างกัน

## ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ปัจจัยแรงจูงใจโดยภาพรวม	ระดับปัจจัยแรงจูงใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับ
1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.11	0.66	มาก	1
2. ด้านบรรยากาศในการทำงาน	3.70	0.50	มาก	3
3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.72	0.87	มาก	2
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.55	0.88	มาก	4
รวม	3.77	0.72	มาก	

จากตารางที่ 1 ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับปัจจัยแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$ =3.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ( $\bar{X}$ =4.11) รองลงมา คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ( $\bar{X}$ =3.72) อันดับที่สอง คือ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ( $\bar{X}$ =3.70) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ( $\bar{X}$ =3.55) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี โดยรวม (n = 312)

การเปรียบเทียบแรงจูงใจโดยรวม	ปัจจัยแรงจูงใจ		t	df	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.			
เพศ	3.69	0.64	1.86	136	0.12
อายุ	4.11	0.66	1.96	136	0.13
ระดับการศึกษา	3.70	0.50	2.10	136	0.13
รายได้/เงินเดือน	3.72	0.87	2.25	136	0.16
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	3.55	0.63	1.78	136	0.15
<b>รวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.66</b>	<b>1.99</b>	<b>136</b>	<b>0.14</b>

\* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ปฏิเสธว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับปัจจัยแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ งานที่ท่านทำเป็นงานประจำหรืองานชั่วคราว รองลงมา คือ งานที่ท่านทำมีลักษณะเป็นงานที่ง่าย ต่อการเรียนรู้งานได้ และอันดับสุดท้าย คือ งานที่ท่านทำเป็นงานที่ให้อิสระต่อการใช้ความคิดอย่าง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวนิดา ประดิษฐ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีลพบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุการศึกษา ตำแหน่งงานและประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันและการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในงาน

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในทิศทางเดียวกัน ส่วนด้านที่ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน

2. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความมั่นคงในงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับปัจจัยแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ ท่านมีความรู้สึกมั่นใจในผู้บังคับบัญชาในองค์กร รองลงมา คือ ท่านมีความรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงานและอันดับสุดท้าย คือ ท่านมีความรู้สึกว่าองค์กรมีหลักประกันในระหว่างที่เป็นพนักงานหรือหลังออกจากงานอย่างเหมาะสม ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของปราโมทย์ ดวงเลขา (2551) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จในงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดีตามเวลาที่กำหนดไว้ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ พนักงานมีความยินดีเมื่อได้รับเกียรติบัตรยกย่องหรือรางวัลพนักงานดีเด่นจากธนาคารปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ การได้รับความช่วยเหลือหรือให้คำปรึกษาจากผู้ร่วมงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากโดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ สามารถรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีประสิทธิภาพในระยะเวลาที่กำหนด ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมากโดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ มีความยินดีเมื่อได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ มีความยินดีเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานร่วมกับผู้อื่น ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ ความปลอดภัยในระหว่างที่พนักงานปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ ปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ ธนาคารมีการระบุสวัสดิการต่าง ๆ ที่พนักงานจะได้รับไว้อย่างชัดเจน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ ธนาคารมีการจัดแบ่งพื้นที่ออกเป็นสัดส่วนตามรูปแบบการให้บริการลูกค้า โดยเมื่อเปรียบเทียบกับจำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลา เงินเดือน ในภาพรวมมีปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามสถานภาพในภาพรวมมีปัจจัยผู้ที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมีปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนทางด้านเงินเดือนที่แตกต่างกันก็มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับปัจจัยแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ บรรยากาศในการทำงานทำให้มีการติดต่อสื่อสารเหมาะสม รองลงมา คือ สภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความเหมาะสมและอันดับสุดท้าย คือ บรรยากาศในการทำงานทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของณัฐฉินันท์ อนุพันธ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.03 โดยมีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.89 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.06

ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นนักพัฒนาชุมชนคิดเป็นร้อยละ 36.73 มีอายุราชการอยู่ระหว่าง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 69.38 สำหรับปัจจัยจิตวิทยาสังคม ได้แก่ แรงจูงใจในงาน พบว่า ประชากรส่วนใหญ่มี แรงจูงใจในงานอยู่ในระดับมาก ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องการสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับปานกลางและในเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการประชากรส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริการประชาชน เฉพาะมาตรฐานการบริหาร/การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น-ด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุรวม 10 ประเด็น พบว่า ในภาพรวมปฏิบัติงานตามมาตรฐานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของพนักงาน อปท.ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของพนักงาน อปท. ในเขตจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00

4. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับปัจจัยแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือปรับเปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างเหมาะสมรองลงมา คือ ท่านได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นและอันดับสุดท้าย คือ ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้เพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่องตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของวิชชดา เทียนสว่าง (2558) ได้ศึกษาเรื่องผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา ด้านสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงานมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านค่าตอบแทนมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีความเห็นในระดับมาก ได้แก่ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติความสำเร็จในการทำงานการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่งและเงินเดือน จะมีปัจจัยค้ำจุนในการทำงานและแรงจูงใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ยกเว้นด้านเพศ จะมีปัจจัยค้ำจุนและแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนความมั่นคงในนโยบายและการบริหารสวัสดิการความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์กับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานสภาพแวดล้อม วิธีการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ความสำเร็จในงานการยอมรับนับถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ดังนั้นระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยค้ำจุนที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี ควรพัฒนาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เช่น การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ภายในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี ควรมีการกำหนดความก้าวหน้าในงานของแต่ละตำแหน่ง เพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีความมุ่งมั่นต่อการทำงานและยังจะช่วยเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี ในลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก

2. ควรศึกษาการพัฒนาศักยภาพด้านอื่น ๆ ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี

3. ควรศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี

## เอกสารอ้างอิง

ณัฐฉิณันท์ อนุพันธ์. (2551). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ปราโมทย์ ดวงเลขา. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด [มหาชน] ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

พิชิต ฤทธิจรรย์. (2554). รายงานการวิจัยประเมินผลการจัดการการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.

วนิดา ประดิษฐ์. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วราพร มะโนเพ็ญ. (2551). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในสังกัดธนาคารออมสิน เขตบางแค. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย)

วิษุตา เทียนสว่าง. (2558). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสาขา ในสังกัดเขตลำพูน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย)

Best, John W. (1970). Research in Education. 3rd ed. New Jersey : Perntice Hall.

Yamane, Taro. (1973). Statistics an Introductory Analysis (3rd ed). New York : Harper & Row.

คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล

## The Work-Life Quality of Police Commissioners : A Case Study of Thian Thale Metropolitan Police Station

ผู้วิจัย	ณัฐราพร ธีรศรีพงศ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. ทิฆัมพร พันลึกเดช อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
ผู้ร่วมประพันธ์	ดร. มณีกัญญา นากามัทลี

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล และ เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานอัตราเงินเดือนและสถานภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยทำการเก็บข้อมูลกับข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล จำนวน 116 คน และนำมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติ การแจกแจงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยประชากรและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร จากนั้นจึงนำไปพิสูจน์สมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 98.3 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 45.7 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 71.6 ประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี ร้อยละ 45.7 อัตราเงินเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 44.8 และมีสถานภาพสมรส ร้อยละ 68.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล พบว่า ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ประสบการณ์การทำงานและอัตราเงินเดือนต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษาและสถานภาพต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเลไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล

## ABSTRACT

This research is aimed to study (1) the level of work-life quality of police commissioners working at the Thian Thale metropolitan police station, (2) the work-life quality of police commissioners in relation to personal factors, say, sex, age, educational level, work experience, monthly income, and marital status. This is a quantitative research and the questionnaires are used to collect data. The sample size includes 116 police officers working at Thian Thale metropolitan police station. The statistical descriptive data include frequency, percentage, mean, as well as standard deviation. The data are also analyzed by using t-test and One-way ANOVA.

The results showed that most of the respondents are males (98.3 percent), aged between 31-40 years old (45.7 percent), with educational background of a bachelor degree (71.6 percent), having work experience of 6-10 years (45.7 percent), with a monthly income of 10,000-20,000 baht (44.8 percent), and are married (68.1 percent). The overall value of work-life quality of police officers working at Thian Thale metropolitan police station is at the high level. The test of hypotheses revealed that the differences in work experience and compensation have a relationship with the work-life quality of police officers working at Thian Thale metropolitan police station at the statistical significant value of 0.05.

**Key Word : Work-life quality, Thian Thale metropolitan police station, police officer**

## บทนำ

สังคมไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ทำให้วิถีชีวิตของคนในสังคม ต้องเปลี่ยนแปลงไปด้วย ซึ่งผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาวะการดำรงชีวิต ความตึงเครียดต่าง ๆ ส่งผลกระทบให้สถานการณ์ปัญหาอาชญากรรมทวีความรุนแรงมากขึ้น และมีผลกระทบต่อความสงบสุขของประชาชนเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเป็นไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาโดยปัญหาต่าง ๆ ที่ปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจน อาทิเช่น ปัญหาความยากจน ความไม่เท่าเทียมกันในสังคม ปัญหายาเสพติด แรงงานต่างด้าว ภัยพิบัติต่าง ๆ นำไปสู่การเอารัดเอาเปรียบ การละเมิดกฎหมายบ้านเมือง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการดำรงชีวิตอยู่อย่างปกติสุขของประชาชนในสังคม ซึ่งปัญหาอาชญากรรม มีแนวโน้มที่จะมีปริมาณและความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ทำให้สังคมและประชาชนมีความต้องการและความคาดหวังที่จะได้รับการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากรัฐมากขึ้นตามไปด้วย

ดังนั้น ปัญหาอาชญากรรมดังกล่าว จำเป็นจะต้องได้รับการแก้ไขโดยข้าราชการตำรวจ ซึ่งเป็นเจ้าพนักงานตามกฎหมาย มีอำนาจหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนและสังคมส่วนรวม ข้าราชการตำรวจจากทุกส่วนงานจะต้องเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ และมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี เพื่อให้สามารถรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะทำให้สังคมมีความสงบสุข ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอย่างยิ่งย่น (นิติพัฒน์ กิตติรัชกุล, 2560, หน้า 55) ตำรวจ คือเจ้าหน้าที่ของรัฐเพียงฝ่ายเดียวที่เข้ามาติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนทุกระดับตลอด 24 ชั่วโมงต่อวันและ 7 วันต่อสัปดาห์ ประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจจึงเป็นประเด็นในการวิพากษ์วิจารณ์ รวมทั้งเสนอให้มีการพัฒนาอยู่เสมอ การที่ข้าราชการตำรวจมีคุณภาพชีวิตที่ไม่ดีได้ ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน เนื่องจากภาระหน้าที่ที่สะสมและมีความกดดันสูง อันเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้



ให้มีประสิทธิภาพการทำงานลดลง หรือมีแนวโน้มที่จะฆ่าตัวตาย (วินัย ธงชัย, 2557, หน้า 54) อย่างไรก็ตาม ทางออกของการดำเนินงานใด ๆ ให้ประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพบุคลากรในองค์กรจะต้องมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิต ถ้าหากเวลาส่วนใหญ่ของชีวิตคนเราได้อยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจ ชีวิตนั้นจะมีคุณค่าและมีความสุขในทางกลับกันหากชีวิตของคนเราส่วนใหญ่ต้องผจญกับงานที่น่าเบื่อ ไม่มีความเจริญก้าวหน้า ไม่มีความปลอดภัย ไม่มีเวลาให้กับครอบครัว ก็จะทำให้เกิดความเครียด ความกังวล ความคับข้องใจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อตนเองและบุคคลรอบข้างดังนั้น ควรสร้างบรรยากาศของความพอใจเพื่อให้บุคคลรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมในการพัฒนาและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รวมถึงการให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน เพราะเชื่อว่าบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพของงานที่ดี (พัสนันต์ ปานเทศ, 2553, หน้า 2) จากที่ได้กล่าวมา คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงเป็นประเด็นที่สำคัญของกรมตำรวจนครบาล ที่ควรมีการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากร มีความสุขกับการทำงาน ซึ่งเป็นการป้องกันมิให้บุคลากรที่เกิดความรู้สึกว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำลง ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจะต้องสำรวจและรีบแก้ไข หากต้องการเห็นบุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ก็มีผลต่อความสำเร็จของงานการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงมีผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรเพราะว่าบุคคลเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งต่อองค์กร อันจะเป็นผลให้องค์กรดำเนินกิจกรรมให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานจะบอกถึงความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกัน เพราะต่างมีพื้นฐาน ภูมิหลัง ลักษณะอื่น ๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัว บางคนอาจสนใจในเนื้องาน บางคนสนใจสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน ความก้าวหน้า และลักษณะอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ก่อให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ในการทำงานขึ้น (ลกดา วงษ์นุ้ม, 2560, หน้า 10)

คุณภาพชีวิตที่ดีเกิดจากการที่ชีวิตมีความสุข โดยความสุขของชีวิตนั้นได้มีการกล่าวกันมาตั้งแต่ยุคอริสโตเติล แต่ก็เป็นความหมายในเชิง “จริยธรรม” ซึ่งเป็นความหมายที่ได้รับอิทธิพลแนวความคิดของทางตะวันตก ในการให้ความหมายในเชิงระบบของ “ความสุข” อริสโตเติล ได้ชี้ให้เห็นถึงแนวทางที่นำไปสู่ความผาสุกหรือที่เรียกว่า “Eudaimonia” ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนให้เป็นคำศัพท์สมัยใหม่คือ “Happiness” และได้นำมาหลอมรวมเข้ากับความคิดของนักปรัชญาตะวันตกด้วย ในช่วงปี พ.ศ. 2483-2492 (ทศวรรษ 1940) รัฐบาลของประเทศทางตะวันตกได้พัฒนานโยบายในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชน ตัวอย่างเช่น ในปี พ.ศ. 2478 ดร.เอส. ปาร์คส คัดแมน รัฐมนตรีผู้บัญชาการตำรวจนครบาลนครนิวยอร์ก ผู้มีชื่อเสียง ได้ศึกษาความท้าทายของความสุขและค้นหา “ความสุข” ในมิติต่าง ๆ ของชีวิต ไม่ว่าจะเป็นมิติทางด้านสุขภาพ การเมือง การทำงานและค่าจ้าง ความรัก ชีวิตประจำวัน มิตรภาพ จินตนาการ ดนตรี วรรณกรรม สวัสดิการสังคม ตลอดจนด้านศาสนา (Oliver, 1996)

ดังนั้นด้วยเหตุผลและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ได้กล่าวมานั้น จึงทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเลว่าเป็นอย่างไรบ้าง ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการศึกษาและวิจัยของข้าราชการกลุ่มตัวอย่างนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การตัดสินใจของผู้บริหารในการพัฒนาและกำหนดแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการบริหารสถานีตำรวจนคร

บาลเทียบทะเล เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลเทียบทะเลและส่งผลทำให้งานมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน รวมทั้งเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียบทะเล ย่อมส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการที่ก่อให้เกิด ผลสัมฤทธิ์ของงานอันเป็นประโยชน์สุขให้กับกำลังแรงงาน เพราะท้ายที่สุดถ้าเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจนครบาลเทียบทะเล มีคุณภาพชีวิตที่ดีจะทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ มีความพึงพอใจในการให้บริการตามไปด้วย

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลเทียบทะเล
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียบทะเล จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานอัตราเงินเดือน และสถานภาพ

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สถานีตำรวจนครบาล หมายถึง หน่วยงานอยู่ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร
2. คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบในการทำงานกับการดำเนินชีวิตของคน ซึ่งต่างส่งเสริม สนับสนุนให้คนมีความสุขกับการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนและประสิทธิภาพของงาน มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ประการ ซึ่งมีความหมายดังนี้
  - 2.1 สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและเสี่ยงอันตราย
  - 2.2 ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าจะมีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ
  - 2.3 การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเองจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติได้แก่งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลายงานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวเองในการทำงานงานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญและงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน
  - 2.4 ความก้าวหน้าในอาชีพ (Growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง
  - 2.5 การบูรณาการทางสังคม (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สถานที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

2.6 ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงานมีการปฏิบัติต่อบุคคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

2.7 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงชีวิตระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

2.8 ความภูมิใจในองค์กร (Organization Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

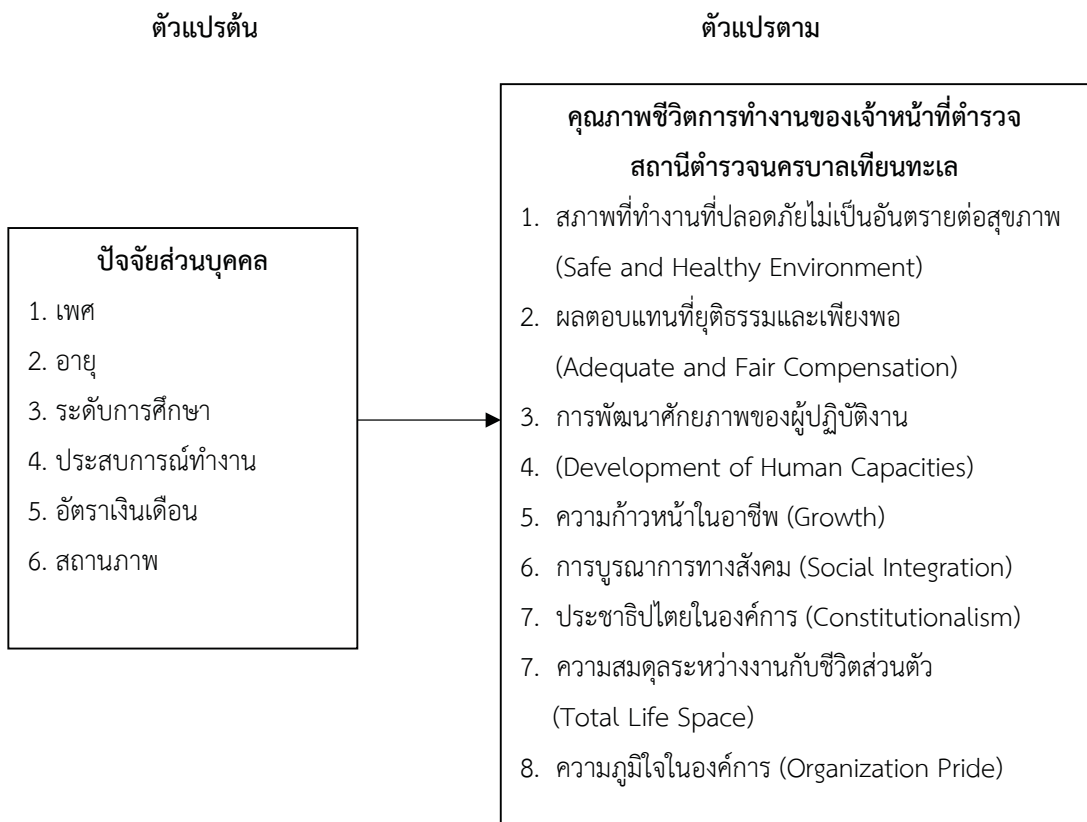
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล ผู้วิจัยได้ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน อัตราเงินเดือน และสถานภาพสมรส ส่วนแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้อาศัยแนวของ Richard E. Walton (Huse and Cummings, 1985) ซึ่งได้แก่ปัจจัย 8 ด้าน ดังนี้

1. สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment)
2. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation)
3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities)
4. ความก้าวหน้าในอาชีพ (Growth)
5. การบูรณาการทางสังคม (Social Integration)
6. ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism)
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Total Life Space)
8. ความภูมิใจในองค์กร (Organization Pride)

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปกรอบแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นตัวอย่างในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล ประกอบด้วยข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล จำนวน 116 คน (เขตบางขุนเทียน, ออนไลน์)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จึงใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยสร้างขึ้นจากทฤษฎี แนวคิดของ Huse and Cummings (1985, pp. 199-200) ที่กำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 8 ด้าน และเอกสาร ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะบุคคล เป็นคำถามที่เกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ผู้ที่จะทำการตอบแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายปิด (Closed end) การตอบแบบเลือกตอบ (Checklish) คำถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน อัตราเงินเดือน และสถานภาพสมรส ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ สถานีตำรวจนครบาล เทียนทะเล จำนวน 8 ด้าน มีข้อคำถามทั้งสิ้น 40 ข้อ ดังนี้

- |  |                     |
|--|---------------------|
| 1. สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | คำถามมี 5 ข้อ 1-5   |
| 2. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ                 | คำถามมี 5 ข้อ 6-10  |
| 3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน               | คำถามมี 5 ข้อ 11-15 |
| 4. ความก้าวหน้าในอาชีพ                           | คำถามมี 5 ข้อ 16-20 |
| 5. การบูรณาการทางสังคม                           | คำถามมี 5 ข้อ 21-25 |
| 6. ประชาธิปไตยในองค์กร                           | คำถามมี 5 ข้อ 26-30 |
| 7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว            | คำถามมี 5 ข้อ 31-35 |
| 8. ความภูมิใจในองค์กร                            | คำถามมี 5 ข้อ 36-40 |

โดยคำถามด้านคุณภาพชีวิตการทำงานทุกข้อ มีคำตอบให้เลือกตามแบบมาตราส่วน 5 ระดับ ตามแบบ Likert's Scale โดยแบ่งระดับความจริงเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาล เทียนทะเล ออกเป็น 5 ระดับ คือ

5 หมายถึง มีระดับความเป็นจริงของพฤติกรรม ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาล เทียนทะเล อยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีระดับความเป็นจริงของพฤติกรรม ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาล เทียนทะเล อยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง มีระดับความเป็นจริงของพฤติกรรม ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาล เทียนทะเล อยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีระดับความเป็นจริงของพฤติกรรม ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาล เทียนทะเล อยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีระดับความเป็นจริงของพฤติกรรม ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาล เทียนทะเล อยู่ในระดับน้อยที่สุด

โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลค่าคะแนนเฉลี่ยตามแนวคิดของ Best, (1981, p. 182) ซึ่งแบ่งได้ 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตจากสำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ เพื่อประสานงานในการขออนุญาตในการเก็บข้อมูลภายในสถานีดารวจนครบาลเทียนทะเล

2. ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล ทั้งหมดจำนวน 116 คน ให้ได้รับทราบและทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามว่ามีความสมบูรณ์ครบถ้วนทั้งหมด จากนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามทั้งหมดมากำกับทำการลงรหัสแบบสอบถามในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัยและนำข้อมูลที่ได้ที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ทางสถิติ ต่อไป

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลเทียนทะเล ด้วยค่าเฉลี่ยประชากร (Population Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร (Population Standard Deviation) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อหาความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ หากพบความแตกต่าง ผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

## ผลการวิจัย

### ตารางที่ 1 ตารางแสดงข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาล เทียนทะเล โดยรวม

n = 116

คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล	ระดับความคิดเห็น		แปลความ
	$\mu$	$\sigma$	
ด้านที่ 1 สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	3.98	0.481	มาก
ด้านที่ 2 ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	3.76	0.518	มาก
ด้านที่ 3 ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	3.85	0.450	มาก
ด้านที่ 4 ความก้าวหน้า	3.83	0.464	มาก
ด้านที่ 5 การบูรณาการด้านสังคม	3.86	0.463	มาก
ด้านที่ 6 ประชาธิปไตยในองค์กร	3.81	0.472	มาก
ด้านที่ 7 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	3.80	0.410	มาก
ด้านที่ 8 ความภาคภูมิใจในองค์กร	3.99	0.551	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.86</b>	<b>0.374</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเลมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.86 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงสุด คือ ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ที่ค่าเฉลี่ย 3.99 รองลงมาคือ ในด้านสภาพที่ทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ที่ค่าเฉลี่ย 3.98 ด้านการบูรณาการด้านสังคม ที่ค่าเฉลี่ย 3.86 ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ที่ค่าเฉลี่ย 3.85 ด้านความก้าวหน้า ที่ค่าเฉลี่ย 3.83 ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ที่ค่าเฉลี่ย 3.81 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ที่ค่าเฉลี่ย 3.80 และ ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ที่ค่าเฉลี่ย 3.76 ตามลำดับ

### ตารางที่ 2 ตารางแสดงการพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า เพศต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล แตกต่างกัน

เพศ	ชาย		หญิง		t	Sig.
	$\mu$	$\sigma$	$\mu$	$\sigma$		
คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล	3.86	0.377	3.96	0.088	0.369	0.268

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการพิสูจน์สมมติฐาน เพศต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล แตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 ตารางแสดงการพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า อายุต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล แตกต่างกัน

อายุ		SS	df	M.S.	F	sig.
คุณภาพชีวิตการทำงานของ	ระหว่างกลุ่ม	0.25	3	0.008	0.059	0.981
ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจ	ภายในกลุ่ม	16.090	112	0.144		
นครบาลเทียนทะเล	ทั้งหมด	16.116	115			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการพิสูจน์สมมติฐาน อายุต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล แตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 ตารางแสดงการพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา		SS	df	M.S.	F	sig.
คุณภาพชีวิตการทำงานของ	ระหว่างกลุ่ม	0.065	2	0.032	0.227	0.767
ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจ	ภายในกลุ่ม	16.051	113	0.142		
นครบาลเทียนทะเล	ทั้งหมด	16.116	115			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการพิสูจน์สมมติฐาน ระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล แตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 ตารางแสดงการพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ประสบการณ์การทำงานต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล แตกต่างกัน

ประสบการณ์การทำงาน		SS	df	M.S.	F	sig.
คุณภาพชีวิตการทำงานของ	ระหว่างกลุ่ม	7.212	3	2.404	3.462	0.019*
ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจ	ภายในกลุ่ม	77.779	112	0.694		
นครบาลเทียนทะเล	ทั้งหมด	84.991	115			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการพิสูจน์สมมติฐาน ประสบการณ์การทำงานต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล แตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั้นแสดงว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ได้ผลดังตารางที่ 5



ตารางที่ 6 ตารางแสดงการพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า อัตราเงินเดือนต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล แตกต่างกัน

อัตราเงินเดือน		SS	df	M.S.	F	sig.
คุณภาพชีวิตการทำงานของ	ระหว่างกลุ่ม	4.438	2	2.219	3.113	0.048*
ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจ	ภายในกลุ่ม	80.554	113	0.713		
นครบาลเทียนทะเล	ทั้งหมด	84.991	115			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 6 ผลการพิสูจน์สมมติฐาน อัตราเงินเดือนต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล แตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 ตารางแสดงการพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า สถานภาพต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล แตกต่างกัน

สถานภาพ		SS	df	M.S.	F	sig.
คุณภาพชีวิตการทำงานของ	ระหว่างกลุ่ม	0.416	2	0.208	1.496	0.228
ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนคร	ภายในกลุ่ม	15.700	113	0.139		
บาลเทียนทะเล	ทั้งหมด	16.116	115			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 7 ผลการพิสูจน์สมมติฐาน สถานภาพต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล แตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล ไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า เพศแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล ไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเลส่วนใหญ่เป็นเพศชายทั้งสิ้น มีเพียงเจ้าหน้าที่เพศหญิงแค่ 2 ท่าน เมื่อนำผลไปวิเคราะห์อาจจะทำให้ไม่เห็นผลความแตกต่างได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเอกราช สุขเรือง (2560) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรปากคลองรังสิต จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและเงินเดือนแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาพบว่า อายุแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล ไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก ข้าราชการตำรวจมีการกำหนดหน้าที่ตามลำดับขั้นยศและสายงาน ซึ่งอายุไม่ได้มีส่วนในการปฏิบัติงานแต่อย่างใด จึงทำให้ผู้ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิญญู พรประทุม (2553) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตระเวนชายแดนในสังกัดกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 346 อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ผลการศึกษาพบว่า อายุเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตระเวนชายแดน ในสังกัดกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 346 อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

จากการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล ไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก ระดับการศึกษาในสายอาชีพข้าราชการตำรวจ มีผลต่อตำแหน่งและหน้าที่ในการปฏิบัติงานค่อนข้างน้อย จึงทำให้ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจเห็นว่าการศึกษาไม่ได้มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเอกราช สุขเรือง (2560) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรปากคลองรังสิต จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และเงินเดือนแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาพบว่า ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล แตกต่างกัน เนื่องจาก เมื่อข้าราชการตำรวจได้มีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรเป็นระยะเวลาานาน มีประสบการณ์ที่มากขึ้น ทำให้ข้าราชการตำรวจเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทุ่มเทพพยายามในการปฏิบัติงานและสามารถบรรลุผลตามเป้าหมายได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บดินทร์ ผาสุก (2553) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของข้าราชการกรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง กองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง กองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ที่มีสถานภาพการศึกษา สายงาน อายุราชการ และชั้นยศ ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากการศึกษาพบว่า อัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล แตกต่างกัน เนื่องจากอัตราเงินเดือนที่ได้รับนั้น สามารถนำไปพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการได้ หากข้าราชการตำรวจมีอัตราเงินเดือนที่ได้รับไม่มากพอ ต่อความต้องการในการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน จนต้องทำให้เกิดภาวะหนี้สินโดยการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต หรือการกู้ยืม ส่งผลให้เกิดภาวะเครียดและไม่มีความสุขในการใช้ชีวิตรวมถึงในการปฏิบัติงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภณิดา กบรัตน์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน: ศึกษาเฉพาะกรณี กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจสันติบาล 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มียศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือน และสังกัดที่แตกต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ส่วนเพศและสถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาพบว่า สถานภาพแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจ นครบาลเทียบทะเล ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากสถานภาพสมรสไม่มีผลต่อลักษณะการปฏิบัติงาน เพราะการปฏิบัติงานนั้น เมื่อมีคำสั่งออกมา ไม่ว่าจะสถานภาพใด ก็ต้องปฏิบัติตามคำสั่งที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อริยุชัย อินทรนัฐ (2554) วิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการ สังกัดสำนักงานส่งเสริม การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานราชการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน สาขาการศึกษาที่จบและรายได้ที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตใน การทำงานไม่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เช่น ลักษณะการทำงานหรือความรู้ความเข้าใจในงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียบทะเล
2. ควรมีการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีใกล้เคียงเพื่อเป็น การเปรียบเทียบ และแนวทางในการพัฒนาให้คุณภาพชีวิตของคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเทียบทะเล ดียิ่งขึ้น
3. ควรมีการศึกษาโดยใช้เครื่องมืออื่น ๆ ประกอบ เช่น การสังเกต หรือการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ หลากหลายและชัดเจนมากขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- นิติพัฒน์ กิตติรักษกุล. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจระดับชั้นสัญญาบัตรสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. ปรัชญาดุสิตบัณฑิต. สาขาวิชารัฐศาสตร์ดุสิตบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บดินทร์ ผาสุก. (2553). คุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง กองบังคับการตำรวจนครบาล 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พัสนันต์ ปานเทศ. (2553). คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. การศึกษาคำว่าอิสระ. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตคณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ภณิตา กปรรัตน์. (2556). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน:ศึกษาเฉพาะกรณี กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจสันติบาล 1. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ลภดา วงษ์นุ่ม. (2560). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ : สถานีตำรวจภูธรคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี, สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

- วิญญู พรประทุม. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดน: กรณีศึกษากองร้อย ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 346 อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- วินัย ธงชัย. (2557). สาเหตุการฆ่าตัวตายของข้าราชการตำรวจ: กรณีศึกษาการฆ่าตัวตายของข้าราชการตำรวจช่วง ปี พ.ศ. 2555-2556. *วารสารจิตวิทยาคลินิก*, 46(1) : มกราคม-มิถุนายน 2558
- อริยชัย อินทรนัฐ. (2554). ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการ สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- เอกราช สุขเรือง. (2560). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรปากคลองรังสิต จังหวัด ปทุมธานี. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- Best, J. W. (1981). *Research in education* (4th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Huse, E. F., & Cummings, T. G. (1985). *Organization Development and Change* (3rd ed.) New York: West Publishing.
- Oliver, M. (1996). *Understanding Disability: From Theory to Practice* Basingstoke: Macmillan.

## ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

### Organizational commitment of Employees in the Organization of private company in Nonthaburi

ผู้วิจัย	ดวงกมล ไชยสายัณห์ สาขาวิชา การจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. รุจิกานุจน์ สานนท์ ภาควิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล (2) ปัจจัยลักษณะงาน ลักษณะองค์กร และประสบการณ์ทำงานกับด้านความผูกพัน (3) เพื่อศึกษาจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร และ (4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะงาน ลักษณะองค์กร และประสบการณ์ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี ตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี มีจำนวน 109 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้วิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัย พนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมลักษณะงาน ลักษณะองค์กร และประสบการณ์ทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีระดับเห็นด้วยมากในทุกด้าน ( $SD = 0.573$ ) และค่าความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ( $SD = 0.628$ ) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และมีทิศทางเดียวกัน ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ควรพัฒนาด้านเงินเดือน สวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าในงาน

คำสำคัญ : ความผูกพันต่อองค์กร, ลักษณะงาน, ลักษณะองค์กร, ประสบการณ์ทำงาน

#### Abstract

Purpose - The purpose of this research is (1) for personal education (2) study of organizational characteristics and work experience in health insurance (3) comprehensive education and (4) for the study of relationships of job characteristics, organizational characteristics and organizational engagement experience of a private company employee in Nonthaburi province.

Design/methodology/approach – The amount received 109 items. Tools used in statistical research used to analyze large amounts of data obtained from analyzing large amounts of data that affected Pearson.

The research results of employees in a private company in Nonthaburi province have a high level of opinion in the overall picture, working style, organization, and work experience at the agreed level. (SD = 0.573) Responsibility to high-level organizations (SD = 0.628), statistical significance level at 0.05, and has a similar direction Suggestions from the research results should be developed in terms of salary, welfare and job advancement.

**Keywords : organizational commitment, job characteristics, organizational characteristics, work experience.**

## บทนำ

องค์กรจะประสบความสำเร็จ มีการเติบโตและมั่นคงทางธุรกิจได้ ต้องมีการดำเนินงานตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยอาศัยปัจจัยที่สำคัญหลายปัจจัย พนักงาน เป็นทรัพยากรบุคคลที่เป็นปัจจัยที่สำคัญมาก ที่มีส่วนช่วยในการผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นกำลังสำคัญในการทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปข้างหน้าสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ การบริหารจัดการให้องค์กรเติบโต ก้าวหน้าอย่างยั่งยืนได้นั้น ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญต่อพนักงาน ต้องหาวิธีการทำอย่างไรให้พนักงานตระหนักถึงความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลถึงความภักดีต่อองค์กร พนักงาน เป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นความรู้สึก บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กร เป็นผู้ที่ต้องการจะอยู่กับองค์กรต่อไป และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งต้องการที่จะตอบแทนองค์กรโดยแสดงออกในพฤติกรรมต่าง ๆ ตามความสามารถและศักยภาพที่ตนเองมีเพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีประสิทธิภาพ (Riggio, 2002)

ประเด็นปัญหาเรื่องความแตกต่าง ระหว่างรุ่นอายุในองค์กรเพิ่มมากขึ้นส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร การทำงานร่วมกันในองค์กร ในปัจจุบันส่วนใหญ่ประกอบไปด้วยพนักงานหลายเจเนอเรชัน ได้แก่ เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ส เจเนอเรชันเอ็กซ์ และเจเนอเรชันวาย ซึ่งแต่ละเจเนอเรชันก็มีทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมการทำงานในองค์กรที่แตกต่างกัน (ณัฐฐา ผุดผ่อง, 2556) ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดมุมมองในการทำงานแตกต่างกัน การสื่อสารที่ไม่เข้าใจ และมีความต้องการที่แตกต่างกันเป็นต้น ความแตกต่างนี้อาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร (Zemke, Raines, Filipczak, & Association, 2000)

เป็นที่ยอมรับว่าความขัดแย้งกันในองค์กร เกิดจากความไม่ร่วมมือกันเป็นทีม ความขัดแย้ง ความคิด ทัศนคติ และปัจจัยหลายๆอย่างจนนำไปสู่การลาออกของพนักงานรุ่นใหม่ ทำให้คุณภาพของงานลดลง ขาดแคลนพนักงาน เนื่องจากความแตกต่างกันของช่วงอายุ (generations) คนทำงานแต่ละรุ่นต่างก็จะมีมุมมองการทำงานที่ต่างกัน เพราะคนแต่ละรุ่นจะผ่านการเลี้ยงดู และเติบโตมาท่ามกลาง สภาพแวดล้อม และความเจริญก้าวหน้าทางด้านสังคมและเทคโนโลยีที่ต่างกัน เมื่อเติบโตขึ้นมาทำให้รูปแบบการใช้ชีวิตของคนในแต่ละรุ่นต่างกันออกไปอย่างชัดเจน จึงทำให้มีผู้วิจัยให้ความสนใจที่จะศึกษาเรื่องราวของคนในแต่ละรุ่นที่เกี่ยวข้องกับยุคสมัย หรือที่เรียกกันแบบสากลว่า เจเนอเรชัน (generations) เพื่อที่จะได้รู้ถึงลักษณะเด่น พฤติกรรมธรรมชาติของนิสัยในการใช้ชีวิตของคนรุ่นใหม่ ในแต่ละรุ่นเจเนอเรชัน

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ประสบการณ์ในงาน เป็นเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่พบในระหว่างการทำงาน ได้แก่ การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา การที่รู้สึก ว่าตนเองเป็นบุคคลสำคัญ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลสนับสนุนต่อความผูกพันต่อองค์กร (อุษณะ อำนาจสกุลฤทธิ์, 2551, หน้า 14-15)

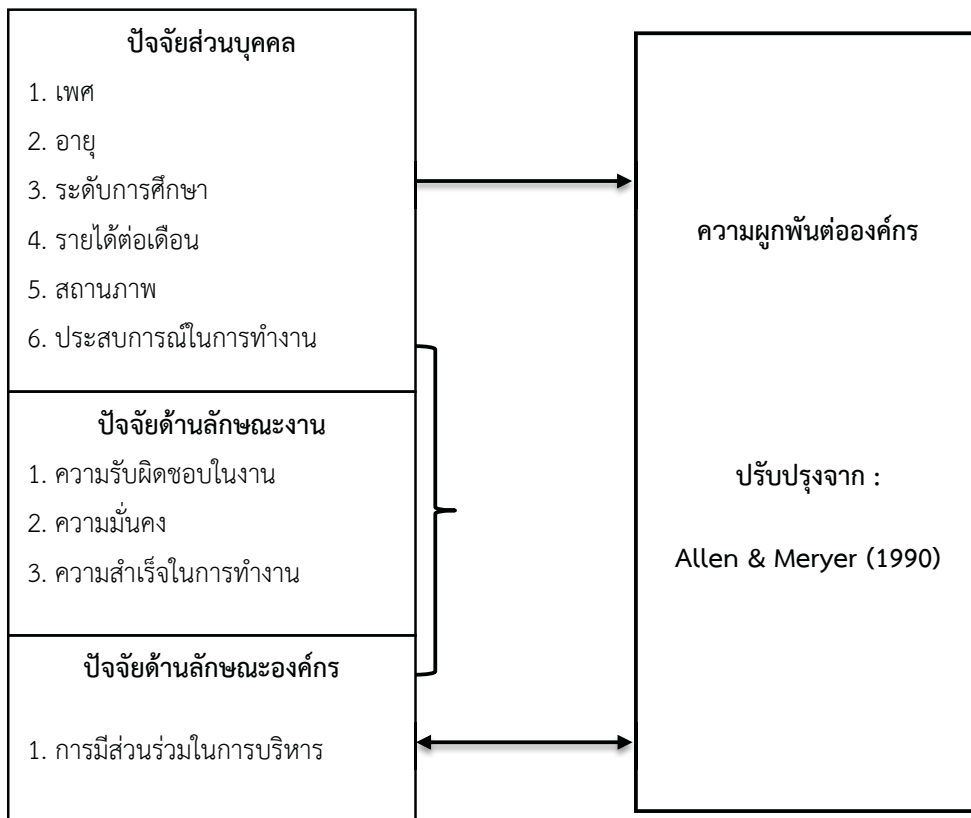
ปัญหาที่เกี่ยวกับเจเนอเรชัน (generation) ได้มีการศึกษาวิจัยในต่างประเทศจำนวนมากเพื่อทำความเข้าใจในความแตกต่างระหว่างเจเนอเรชัน โดยเจเนอเรชัน (generation) หมายถึง กลุ่มคนที่มีประสบการณ์จากเหตุการณ์ในอดีต หรือสภาพแวดล้อม ที่คล้ายคลึงในสังคมหนึ่ง โดยประสบการณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดเอกลักษณ์ทางทัศนคติ และพฤติกรรมร่วมกันในองค์กรรุ่นราวคราวเดียวกัน (Glass, 2007) และมีความแตกต่างกันในแต่ละ เจเนอเรชัน ซึ่งส่งผลการบริหารการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่จะต้องทำความเข้าใจและมีการบริหารจัดการให้เหมาะสมกับพนักงานในแต่ละเจเนอเรชัน

การที่องค์กรจะคาดหวังและมุ่งผลให้พนักงานภายในองค์กรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารขององค์กรจะต้องรับรู้สภาพปัญหาในการทำงานรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นแรงเสริม เพื่อกระตุ้นและผลักดันให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานใน Generation Y ที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนงานหลักขององค์กร พนักงานพร้อมอุทิศตนเพื่อปฏิบัติงานหรือหน้าที่ของตนสุดความสามารถให้กับองค์กร จากเหตุผลข้างต้นผู้วิจัยจึง ได้สนใจศึกษา เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาองค์กร ได้ขอเสนอต่อผู้บริหารในการจูงใจพนักงานเพื่อสร้างความผูกพันองค์กร อันเป็นแนวทางด้านการบริหารจัดการที่นำไปสู่การพัฒนาองค์กรต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะงาน ลักษณะองค์กร และประสบการณ์ทำงานและด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะงาน ลักษณะองค์กร และประสบการณ์ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

### กรอบแนวคิดในการทำการวิจัย



ปรับปรุงจาก : Steers and Porter (1983)

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการทำการวิจัย

### ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (survey research) โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี เนื่องจากทราบประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานในสำนักงานใหญ่ทั้งหมดของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี มีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 150 คน ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane โดยยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างได้ 5% ดังนี้ Taro Yamane. (1970) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, หน้า 45)



## วิธีวิเคราะห์ข้อมูล / สถิติที่ใช้ในการวิจัย

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมาได้แล้วนำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์จากนั้นนำมาตรวจการให้คะแนน และนำผลคะแนนมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจะถูกวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติเพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี โดยมีวิธีการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนและจำนวนของแบบสอบถามที่ได้กลับมา ค่า reliability 0.92 และค่าความเชื่อมั่น 0.80

2. นำแบบสอบถามที่มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์และแปลผลโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีหาค่าความถี่ (frequency) และสรุปผลเป็นค่าสถิติร้อยละ(percentage)

2.2 ด้านลักษณะงาน ลักษณะองค์กร และประสบการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี โดยใช้วิธีวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ t-test , F-test เมื่อเกิดความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. การวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านลักษณะงาน ลักษณะองค์กร และประสบการณ์ทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี วิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน (pearson product moment correlation)

### ตารางที่ 1

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดปัจจัยด้านลักษณะงาน ลักษณะองค์กร และประสบการณ์ทำงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน ลักษณะองค์กร และประสบการณ์ทำงาน	จำนวนข้อ	ค่าAlpha Coefficient
ด้านความรับผิดชอบในงาน	4	1
ด้านความมั่นคง	4	0.50
ด้านความสำเร็จในงาน	2	0.50
การมีส่วนร่วมในการบริหาร	2	1
ความสำคัญของงาน	2	1
<b>รวมทั้งฉบับ</b>	<b>14</b>	<b>0.80</b>

จากตาราง 1 พบว่าหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (cronbach' s alpha coefficient:  $\alpha$ ) ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบวัดปัจจัยด้านลักษณะงาน ลักษณะองค์กร และประสบการณ์ทำงาน ทั้งฉบับเท่ากับ 0.80 โดยแยกเป็นรายด้าน ดังข้างต้น แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นตามเกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคโดยมีค่าระหว่าง  $0 < \alpha > 1$  ถ้ามีค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นมาก

## ตารางที่ 2

### ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	จำนวนข้อ	ค่าAlpha Coefficient
ความผูกพันต่อองค์กร	12	1
รวมทั้งฉบับ	12	1

จากตารางที่ 2 พบว่าหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (cronbach' s alpha coefficient:  $\alpha$ ) ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบวัดปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ทั้งฉบับเท่ากับ 1 โดยแยกเป็นรายด้าน ดังข้างต้น แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นตามเกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคโดยมีค่าระหว่าง  $0 < \alpha > 1$  ถ้ามีค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นมาก

## ผลการวิจัย

### ผลวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการวิเคราะห์ผู้ตอบแบบสอบถาม คือพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวนร้อยละ 58.72 (64 คน) อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวนร้อยละ 59.63 (65 คน) มีสถานภาพโสด จำนวนร้อยละ 74.31 (81 คน) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนร้อยละ 70.64 (77 คน) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001—30,000 บาท จำนวนร้อยละ 57.80 (77 คน) และมีประสบการณ์ทำงาน 1 - 3 ปี จำนวนร้อยละ 44.95 (49 คน)

### ผลวิเคราะห์ด้านลักษณะงาน ลักษณะองค์กร และประสบการณ์ทำงาน

พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี มีระดับความคิดเห็นภาพรวมด้านลักษณะงาน ลักษณะองค์กร และประสบการณ์ทำงานจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีมีระดับเห็นด้วยมากในทุกด้าน

### ผลวิเคราะห์ด้านความผูกพันต่อองค์กร

พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี มีระดับความผูกพันในภาพรวมผูกพันมากในรายด้าน และเมื่อพิจารณารายข้อ จะเห็นว่าพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีมีระดับความผูกพันมากในทุกข้อ

ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานภาพผลการวิเคราะห์ความแตกต่างความผูกพันต่อองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะงาน ลักษณะองค์กร และประสบการณ์ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง และมีทิศทางเดียวกัน ( $r = .667$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

พบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร และด้านการเห็นความสำคัญของงาน มีความสัมพันธ์ต่อองค์กรในทุกด้าน

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี สามารถอภิปรายผลเป็นรายชื่อได้ดังนี้

จากผลการวิเคราะห์ด้านลักษณะงาน ลักษณะองค์กร และประสบการณ์ทำงาน พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมด้านลักษณะงาน ลักษณะองค์กร และประสบการณ์ทำงาน ที่ระดับความเห็นมากในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของ Maslow นั้นสิ่งที่ทำให้พนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย ผูกพันต่อองค์กรนั้นคือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการทางด้านความมั่นคง และความต้องการทางด้านความผูกพัน ซึ่งส่วนใหญ่แล้วพนักงานทุกคนมีความคาดหวังว่าตนเองจะต้องได้รับสิ่งตอบแทนจากการทำงาน อยู่ในสังคมที่ต้องการการยอมรับจากผู้อื่น Maslow A., (1954, p.80)

จากผลการวิเคราะห์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร และด้านการเห็นความสำคัญของงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก พบว่าพนักงานบริษัทเห็นด้วยมากในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Porter et al. (1974) ความผูกพันต่อองค์กรเกี่ยวข้องกับ การแสดงออกของบุคคลอย่างมั่นคง ด้วยการมีส่วนร่วมในองค์กร โดยแสดงลักษณะได้ 3 ประการ คือ 1.ความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร 3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในองค์กร ดังนั้นพนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย และกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ จึงมีความผูกพันต่อองค์กรมาก เพราะความเชื่อมั่นความคนสมัยใหม่ มีความคิด ความมั่นใจ กล้าแสดงออก กล้าแสดงความคิดเห็น และกล้าที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ทำให้มีความผูกพันต่อองค์กร พนักงานกลุ่มช่วงอายุ 20 – 30 หรือเรียกว่ากลุ่มเจนเอเรชั่นวาย (generation Y) ส่วนมากมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ และเบบี้บูมเมอร์ส ตามแนวคิดของ ญัฐธา ผุดผ่อง (2556) ได้ศึกษาเรื่องความแตกต่างที่เกิดขึ้นระหว่างรุ่นอายุในองค์กร ส่งผลให้ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในเรื่องการทำงานร่วมกันในองค์กร ส่วนใหญ่ในปัจจุบันมีหลายเจนเอเรชั่น ได้แก่ เจเน

เรชั่นเบบี้บูมเมอร์ส เจเนอเรชันเอ็กซ์ และเจเนอเรชันวาย พบว่าแต่ละเจเนอเรชันมีทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งจากการวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า กลุ่มพนักงานในกลุ่มเจเนอเรชันวายมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเจเนอเรชันเอ็กซ์ และเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ส ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom พนักงานในบริษัทแห่งนี้มีความคาดหวังว่าตนเองจะต้องได้รับการประสบความสำเร็จในการทำงาน ให้บรรลุเป้าหมายตามที่พนักงานช่วงอายุ 20 -30 ปี คาดหวังไว้โดยที่พนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวาย ใช้ความสามารถในการทำงานเป็นเครื่องพิสูจน์ และสิ่งที่พนักงานกลุ่มนี้คาดหวังจากการทำงานคือผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน คุณค่าของตัวพนักงาน ความสำคัญต่อการทำงาน การมีส่วนร่วมในองค์กร ปัจจัยเหล่านี้จะเป็นส่วนหนึ่งทำให้พนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวาย เกิดการซึมซับความผูกพันต่อองค์กรมาก ยิ่งผู้บริหารหรือหัวหน้างานให้อำนาจการตัดสินใจในเรื่องการทำงาน ในขอบเขตที่พนักงานได้รับมอบหมายให้ทำงาน จะทำให้พนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวาย มีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนสำคัญหนึ่งในองค์กร ทำให้พนักงานกลุ่มนี้ มีความผูกพันต่อองค์กรมาก แม้ว่าภายในองค์กรนี้ จะมีเพื่อนร่วมงานที่มีอายุแตกต่างกัน และการทำงานร่วมกันภายในองค์กรที่แตกต่างกัน ไม่ใช่ปัจจัยที่สำคัญกับองค์กรนี้ เนื่องจาก องค์กรนี้ส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานเจเนอเรชันวาย และเจเนอเรชันเอ็กซ์ ส่วนเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ส จะเป็นส่วนน้อย ทำให้ค่านิยม ทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรมการทำงานนั้นไม่มีความแตกต่างกันมากนัก

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะงาน ลักษณะองค์กร และประสบการณ์ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่า ความสัมพันธ์ด้านการเห็นความสำคัญของงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการมีส่วนร่วมในงาน ด้านความสำเร็จในงาน และด้านความรับผิดชอบ มีความผูกพันต่อองค์กรตามลำดับจากมากไปหาน้อย มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางบวก มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง สอดคล้องกับแนวคิดของ Steers and Porter, (1983,pp.443-444) กล่าวว่าสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร มี 4 องค์ประกอบคือ 1. โครงสร้างขององค์กร ต้องมีลักษณะเป็นแบบแผนมีหน้าที่ที่ชัดเจน มีการกระจายอำนาจ ให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจในการมีส่วนร่วม ให้ความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร 2. ลักษณะของงานและบทบาทในการทำงาน ต้องเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาท และมีความสำคัญ สิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร 3. ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล 4. ประสบการณ์ในการทำงาน การได้พึ่งพาและการปฏิบัติตัวของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับพนักงาน มองพนักงานเป็นเสมือนครอบครัว การทำงานร่วมกันในองค์กร ต้องอาศัยหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และสวัสดิการ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สิ่งทีกล่าวมานี้ คือส่วนหนึ่งในการตัดสินใจของพนักงาน ว่าตนเองมีความผูกพันต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด หากสิ่งที่พนักงานต้องการ แต่พนักงานไม่ได้รับตามที่คาดหวังไว้ พนักงานเกิดความผิดหวังบ่อย ๆ อาจทำให้เกิดการลาออกของ

พนักงานในองค์กรได้ เพราะจากที่ศึกษางานวิจัยพบว่า สิ่งที่จะยึดเหนี่ยวพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้นานนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเงินเดือน งาน แต่อยู่ที่สวัสดิการ เช่น สิทธิการรักษาพยาบาลกลุ่ม สิทธิเบิกค่าเล่าเรียนบุตร สิทธิเข้าอบรมพัฒนาตัวเองจากองค์กรภายนอก และค่าตอบแทน โบนัสที่พนักงานได้รับ และการได้รับการยกย่อง กากที่ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ปัจจัยเหล่านี้คือเหตุผลหนึ่งของความผูกพันต่อองค์กร และนำผลที่ได้ ไปปรับใช้ หรือเสนอแนวทางเพื่อลดการลาออกของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี และสามารถนำไปใช้กับองค์กรอื่นได้

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อขยายผลการศึกษาเพิ่มวิจัยให้ครอบคลุมมากขึ้น แล้วนำผลการวิจัยไปปรับใช้กับบริษัท
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มพนักงานที่มีตำแหน่งการทำงานที่แตกต่างกัน ทำการศึกษา เช่น ระดับผู้จัดการ ระดับผู้บริหาร เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบว่าสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร

### รายการอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2554). การวิเคราะห์สถิติ:สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 13 กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 15)*. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนสามัญบิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- Allen, N.J. and Meyer, J.P. (1990). "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organizations. Commitment to the Organizations."
- DeConick, James and Dean, Stilwell C. (1996). "Factors Influencing the Organizational Commitment of Female Advertising Executives," *American Business Review*. p. 14.
- Sheldon.Me. (1971). Investments and involvements as mechanisms producing commitment to the organization. *Administrative Science Quarterly*, 143-150.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality (2<sup>nd</sup> Ed.)*. New York: Harper and Row.
- Porter et al (1974) Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians *Journal of applied psychology*, 59(5). 603.
- Riggio, R. E. (2002). *Introduction to industrial organizational psychology (4<sup>th</sup> ed.)*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Steers, R.M., and Porter, L.W. (1983). *Motivation and Work Behavior*. New York. : McGraw – Hill.
- Zemke, R., Raines, C. Fiilpczak, B., & Association, A. M. (2000). *Generations to work; Managing the clash of Veterans, Boomers, Xers, and Nexters in your workplace*: Amacom New York, NY.

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงาน กรณีศึกษา บริษัท เลคิเซ่ ไลท์ติ้ง จำกัด

## MOTIVATION AFFECTING PERFORMANCE OF OPERATION WORKERS IN A CASE STUDY OF LEKISE LIGHTING COMPANY

ผู้วิจัย	ตฤณภัทร สุทธิ ภาควิชาการจัดการ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ว่าที่ร้อยตรี ดร.วิชากร เสงษ์ภูิกุล อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตและดุขศึกษิตบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงาน กรณีศึกษา บริษัท เลคิเซ่ ไลท์ติ้ง จำกัดครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานกรณีศึกษา บริษัท เลคิเซ่ ไลท์ติ้ง จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานกรณีศึกษา บริษัท เลคิเซ่ ไลท์ติ้ง จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานจำนวน 395 คน โดยการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลสถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์แบบทางเดียว และผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานกรณีศึกษา บริษัท เลคิเซ่ ไลท์ติ้ง จำกัด โดยทั่วไปกลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุ 31-40 ปีขึ้นไปสถานภาพ สมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-3 ปี ระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. สายงานที่ปฏิบัติฝ่ายผลิตเมทัล ผลจากการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานกรณีศึกษา บริษัท เลคิเซ่ ไลท์ติ้ง จำกัด มีระดับแรงจูงใจไม่แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบข้อมูลพื้นฐานปัจจัยส่วนบุคคล และเมื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าเพศ สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และสายงานปฏิบัติที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกันสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนอายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ : ปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยค้ำจุน, บริษัท เลคิเซ่ ไลท์ติ้ง จำกัด

## Abstract

The study of motivation affecting performance of operation workers in a case study of Lekise lighting company aims 1) To study the level of motivation in the operation of the operational level staff in the factory: a case study of Lekise Lighting Company Limited. 2) To compare the level of motivation in the operation of employees at the operational level in the factory: a case study of the Company. The sample used in this study is of Lekise lighting company 395 persons. Questionnaires were used to collect data. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test and one way ANOVA. The study indicated that Motivation that affects the performance of employees at the operational level in the factory: Case study of Lekise Lighting Co., Ltd. In general, the majority of the population is male, age between 31-40 years and over. Marital status, working age 1-3 years Education Level Diploma and Vocational Diploma in the field of Metal Production. After testing it hypothesis, motivation factors and maintenance factors There are not different levels. that factors regarding different sex, status, working period and line of practice in different motivation factors. that factors regarding different age and education level resulted in no different motivation factors.

**Key words : Motivation Factor, Maintenance Factor, Lekise Lighting Company Limited**

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกปัจจุบันการดำเนินธุรกิจต้องประสบปัญหาในการแข่งขันกันทางธุรกิจที่สูงมากขึ้นและสภาพแวดล้อมต่างๆที่พร้อมจะเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและพัฒนาให้มีคุณภาพมากขึ้น เพราะฉะนั้นในแต่ละองค์กรจึงได้ทำการปรับเปลี่ยนคิดค้นและพัฒนาทรัพยากรต่างๆอยู่เสมอ ให้ทันตามยุคและสถานการณ์การคงอยู่ในโลกธุรกิจ จึงจำเป็นต้องมีการที่จะนำทรัพยากรต่างๆที่มีอยู่ในองค์กรมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ โดยทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินธุรกิจนั้นได้แก่ เงินในการลงทุน เครื่องมือ เครื่องจักรที่มีประสิทธิภาพ และบุคลากร ในปัจจุบันองค์กรต่างๆได้ให้ความสำคัญกับบุคลากร ในฐานะผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมากขึ้น เพราะความเจริญก้าวหน้าขององค์กรคุณภาพของสินค้า และการบริหารงานขององค์กรจะสามารถบรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หรือไม่ จะขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร การที่จะทำให้บุคลากรทำงานในองค์กรอย่างคุ้มค่า และเกิดประสิทธิภาพนั้นต้องเริ่มต้นตั้งแต่ขั้นตอน การสรรหาบุคลากร การฝึกอบรมพัฒนา เพื่อให้เกิดแรงจูงใจจะบุคลากรที่มีความสามารถมากขึ้น และเกิดการดำเนินงานอย่างเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นการที่จะส่งเสริมให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงานและเกิดความพร้อมที่จะกระตือรือร้นที่จะทำงานอยู่เสมอ เพื่อช่วยให้การทำงานขององค์กรสำเร็จและได้ผลงานที่ดีเสมอนั้น จะต้องทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพพร้อมที่จะรับและแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพ และเนื่องด้วยบริษัท เลคิเซ่ โลทีติ้ง จำกัด มีแผนที่จะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อจะดึงศักยภาพของบุคลากร ให้มีความสามารถมากขึ้น และมีประสิทธิภาพในการอยู่ร่วมกัน โดยจะให้ความสนใจในด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอย่างมาก เพราะการทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานนั้นนับว่าเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานในการปฏิบัติงานและเป็นปัจจัยสำคัญมากในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจ และจากงานวิจัยของ สมภพ แสงจันทร์ (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ที่สัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาล ชุมชนสังกัดสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในโรงพยาบาล ชุมชนสังกัดสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดนครพนมมีปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก

มีปัจจัยค้ำจุนและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการให้ขวัญกำลังใจกับพนักงาน ผู้วิจัยจึงได้สนใจที่จะศึกษาว่าพนักงานในบริษัท เลคิเซ่ ไลท์ติ้ง จำกัด มีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในด้านใดบ้างและได้ให้ความสำคัญกับแรงจูงใจต่างๆอยู่ในระดับใด จึงได้ทำการศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงาน กรณีศึกษา บริษัท เลคิเซ่ ไลท์ติ้ง จำกัด ซึ่งผู้ศึกษาหวังว่า ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทาง เพื่อส่งเสริมการเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรได้มากยิ่งขึ้น และแรงจูงใจในการทำงานจะทำให้พนักงานมีผลต่อความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานกรณีศึกษา บริษัท เลคิเซ่ ไลท์ติ้ง จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานกรณีศึกษา บริษัท เลคิเซ่ ไลท์ติ้ง จำกัด

## นิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย

1. **พนักงาน** คือ พนักงานของบริษัท เลคิเซ่ ไลท์ติ้ง จำกัด เฉพาะระดับปฏิบัติการในโรงงานโรงงาน
2. **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่
  - 2.1 เพศ หมายถึง เพศของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานของบริษัท เลคิเซ่ ไลท์ติ้ง จำกัด
  - 2.2 อายุ หมายถึง อายุของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานของบริษัท เลคิเซ่ ไลท์ติ้ง
  - 2.3 สถานภาพ หมายถึง สถานะภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานของบริษัท เลคิเซ่ ไลท์ติ้ง
  - 2.4 ระยะเวลาปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานของบริษัท เลคิเซ่ ไลท์ติ้ง
  - 2.5 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานของบริษัท เลคิเซ่ ไลท์ติ้ง จำกัด
  - 2.6 สายงานที่ปฏิบัติ หมายถึง สายงานที่ปฏิบัติของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานของบริษัท เลคิเซ่ ไลท์ติ้ง จำกัด
3. **แรงจูงใจในการทำงาน** หมายถึง แรงจูงใจช่วยอธิบายความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น ทำให้บางคนมีความเพียรพยายามที่จะทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย ในขณะที่บางคนไม่มีความเพียรพยายามที่จะฝ่าฟันอุปสรรคให้บรรลุเป้าหมาย ตลอดจนเข้าใจว่าทำไมบางครั้งบุคคลถึงทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมนี้ ในขณะที่บางเวลาพฤติกรรมนี้จะไม่เกิดขึ้นเลย
4. **ปัจจัยจูงใจ** เป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย
  - 4.1 ความสำเร็จในการทำงาน คือ ถ้าได้รับมอบหมายงานที่ต้องรับผิดชอบจากหัวหน้า เมื่อได้ทำงานเสร็จตามเวลาและไม่เกิดปัญหาตามมาทีหลังจึงจะประสบผลสำเร็จในการทำงาน



4.2 การได้รับการยอมรับนับถือ คือ ในการทำงานเมื่อเกิดปัญหา ถ้าเราสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ หรือให้คำปรึกษาปัญหาต่าง ๆ กับคนในองค์กรได้ ก็จะทำให้ความยอมรับนับถือ หรือการแสดงความยินดีการให้กำลังใจ

4.3 ลักษณะของงาน คือ เป็นงานที่เราชอบน่าสนใจที่จะลงมือทำ หรือเป็นงานที่ต้องใช้โอเคียความคิดและความเข้าใจให้เกิดผลงานขึ้นมา อาจจะเป็นงานที่ทำคนเดียว หรืองานที่ทำร่วมกันเป็นทีม ให้งานเสร็จลุล่วงไปได้

4.4 ความรับผิดชอบ คือ เมื่อความรับผิดชอบมากขึ้นได้รับหน้าที่ หรืองานใหม่ๆ เพิ่มขึ้นควรจะมี ความกระตือรือร้นปรึกษาผู้ที่เคยทำหน้าที่ตรงนี้มาก่อน เพื่อที่จะได้ทำงานที่ได้รับมอบหมายไม่เกิดปัญหา และงาน ออกมามีคุณภาพให้ตรงกับความรู้และความสามารถ

4.5 ความก้าวหน้า คือ การทำงานเมื่อประสบความสำเร็จในการทำงาน หรือการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากเดิมที่ได้รับการฝึกอบรมมากขึ้น ผลตอบแทนจะได้การเลื่อนขั้น กับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามทักษะและความสามารถ

**5. ปัจจัยค้ำจุน** คือ สิ่งที่ช่วยป้องกันไม่ให้นักงานในองค์กรเกิดความไม่พอใจในงาน และเป็นสิ่งที่จะช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้นักงานได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบด้วย

5.1 เงินเดือน คือ สิ่งตอบแทนที่พนักงานได้รับเพื่อเป็นค่าตอบแทนในการทำงาน รวมไปถึงสวัสดิการต่างๆ ที่พนักงานควรจะได้รับจากองค์กร อาจจะได้รับเป็นตัวเงินหรือสิ่งตอบแทนอื่นๆ

5.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต คือ การที่ได้ทำผลงานให้กับองค์กร เห็นผลงานชัดเจนและมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่เหมาะสมกับทักษะและความสามารถ

5.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน คือ การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่มีความสัมพันธ์ไมตรีต่อกัน เกิดการช่วยเหลือกันและกันและแก้ปัญหาในการทำงานในระดับเดียวกันหรือระดับสูงกว่าในองค์กร

5.4 สถานะของอาชีพ คือ การที่ได้ทำงานที่เป็นหน้าเป็นตาในองค์กรที่ใหญ่ เป็นที่ยอมรับของสังคมหรือการทำงานในหน่วยงานของราชการที่มีตำแหน่งสูง และมีความภูมิใจ มีเกียรติยศ มีศักดิ์ศรีต่อสังคม

5.5 นโยบายและการบริหาร คือ การที่องค์กรมีนโยบายการบริหารองค์กร การสื่อสารในการทำงานที่ดี และมีการเอาระบบการทำงาน ที่มีขั้นตอนการทำงานและการตรวจสอบที่ชัดเจน เข้ามาช่วยในการจัดการบริหารงาน

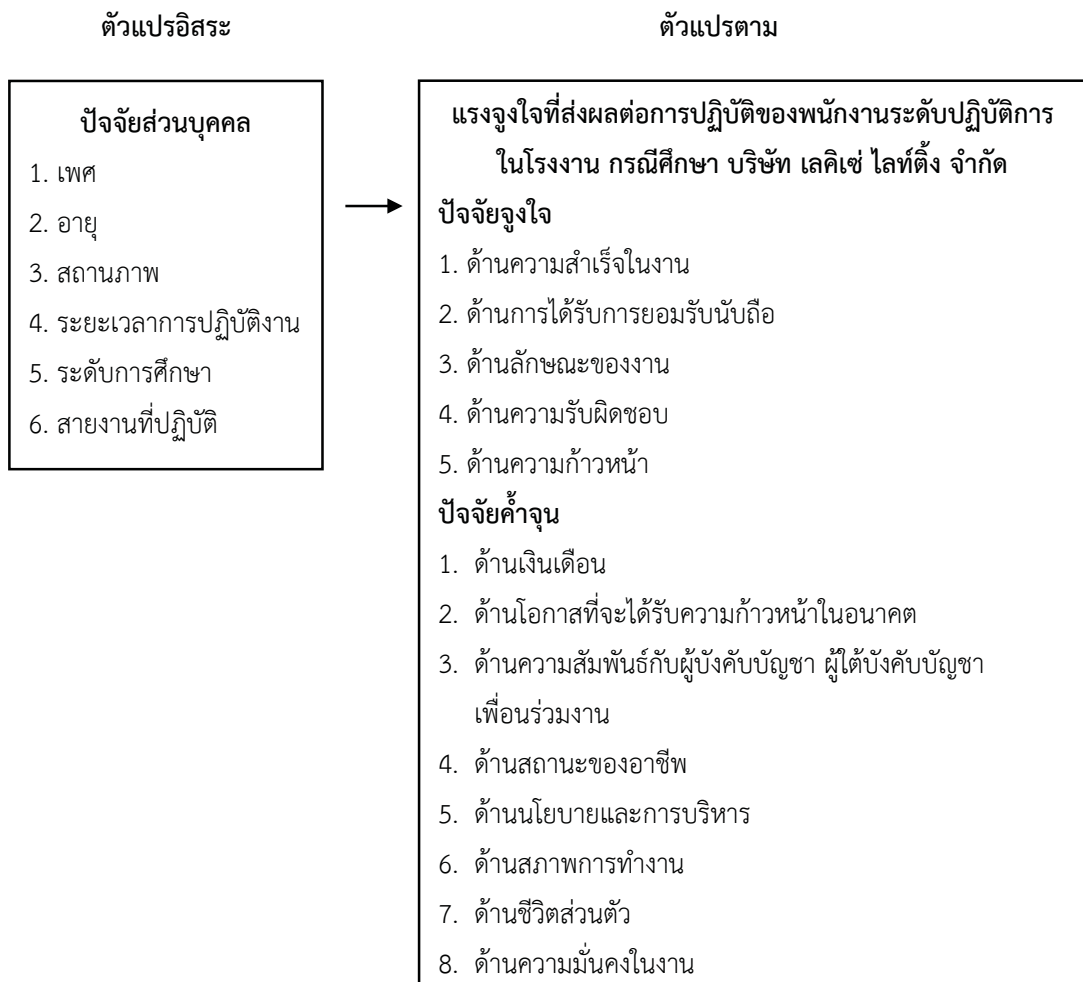
5.6 สภาพการทำงาน คือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน อุปกรณ์ที่ช่วยในการทำงาน และสิ่งแวดล้อมต่างๆ เสียงเพลง แสงไฟในการทำงาน อากาศที่ปลอดโปร่ง อุณหภูมิที่เหมาะสม และมีความปลอดภัยในการทำงาน

5.7 ชีวิตส่วนตัว คือ การทำงานที่ไม่มีผลกระทบต่อครอบครัวหรือเรื่องส่วนตัว เวลาริวันหยุดไม่มีเรื่องงานเข้ามาเกี่ยวข้อง

5.8 ความมั่นคงในงาน คือ ความมั่นคงที่มีต่อการดำรงอยู่ในองค์กรในระยะยาว ไม่มีการย้ายงาน หรือ การทำงานที่ทำให้เกิดความมั่นใจในตนเองว่า จะสามารถอยู่ในองค์กรนี้ได้ในระยะยาวอย่างมั่นคง และไม่สนใจกับองค์กรอื่นที่ตอบแทนดีกว่า

5.9 การปกครองบังคับบัญชา คือ การแบ่งหน้าที่การทำงานที่ชัดเจน ทำงานตามที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่ เพื่อเป็นความยุติธรรมของพนักงาน ไม่ทำงานข้ามหรือทับหน้าที่กัน และเปิดโอกาสรับฟังหรือให้แสดงความคิดเห็นเสมอ

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีการดำเนินงานวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน ระดับปฏิบัติการในโรงงาน บริษัท เลคเซ่ โลท์ติ้ง จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 395 คน

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยพิจารณาจาก ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ข้อมูลแรงจูงใจ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงาน บริษัท เลคเซ่ โลท์ติ้ง จำกัด โดยนำมากำหนดกรอบแนวคิดในงานวิจัย และกำหนดนิยาม เพื่อใช้ในการสร้างแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา และสายงานปฏิบัติ

ตอนที่ 2 ข้อมูลแรงจูงใจ ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

2. ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหารองค์กรที่มีประสิทธิภาพ สภาพการทำงาน ชีวิตส่วนตัว ความมั่นคงในงาน การปกครองบังคับบัญชา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลแรงจูงใจ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิจัย

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้มีการดำเนินขั้นตอนดังนี้

3.1 ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจาก มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ไปถึงบริษัท เลคเซ่ โลท์ติ้ง จำกัด เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงาน

3.2 เมื่อได้รับอนุญาตให้เก็บข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานบริษัท เลคเซ่ โลท์ติ้ง จำกัด จำนวน 395 คน ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรกลุ่มเป้าหมายที่จะใช้ในการศึกษา โดยจะนำแบบสอบถามไปให้โดยตรงด้วยตนเอง พร้อมทั้งทำการชี้แจง รายละเอียดวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และให้โอกาสผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำแบบสอบถามอย่างอิสระ

3.3 เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนจากพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานบริษัท เลคเซ่ โลท์ติ้ง จำกัด แล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ได้ทั้งหมด 395 ชุด จึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสถิติต่อไป

### 4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

4.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

- ค่าร้อยละ (Percentage)
- การแจกแจงความถี่ (Frequency)

- ค่าเฉลี่ย (Mean)
- ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### 4.2 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

- วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบ t-test สำหรับข้อมูลที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม
- วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบ F-test สำหรับข้อมูลที่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม
- วิเคราะห์สมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova)
- วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา และสายงานปฏิบัติ ด้วย

- ค่าร้อยละ (Percentage)
- การแจกแจงความถี่ (Frequency)

#### 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ

- ค่าร้อยละ (Percentage)
- การแจกแจงความถี่ (Frequency)
- ค่าเฉลี่ย (Mean)
- ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 วิเคราะห์แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานกรณีศึกษา บริษัท เลคิเซ่ ไลท์ติ้ง จำกัด

- วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบ t-test สำหรับข้อมูลที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม
- วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบ F-test สำหรับข้อมูลที่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม
- วิเคราะห์สมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova)
- วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

### ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานกรณีศึกษา บริษัท เลคิเซ่ ไลท์ติ้ง จำกัด โดยทั่วไปกลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุ 31-40 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-3 ปี ระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. สายงานที่ปฏิบัติฝ่ายผลิตเมทัล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานกรณีศึกษา บริษัท เลคิเซ่ ไลท์ติ้ง จำกัด

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานกรณีศึกษา บริษัท เลคิเซ่ ไลท์ติ้ง จำกัด โดยภาพรวม พบว่า บุคคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายละเอียด จะสรุปได้ดังนี้

การยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.75 โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ย 3.74 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเงินเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.72 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.72 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสถานะของอาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.72 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าเฉลี่ย 3.72 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการปกครองบังคับ มีค่าเฉลี่ย 3.72 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มีค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.67 อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความสำเร็จในงาน มีค่าเฉลี่ย 3.64 อยู่ในระดับมากที่สุดแต่ให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานกรณีศึกษา บริษัท เลคิเซ่ ไลท์ติ้ง จำกัด มีระดับแรงจูงใจที่แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานกรณีศึกษาบริษัท เลคิเซ่ ไลท์ติ้ง จำกัด มีระดับแรงจูงใจไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ซึ่งแยกตามรายด้านดังนี้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก รองลงมา คือด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเงินเดือน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสถานะของอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการปกครองบังคับ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านลักษณะของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับและด้านความสำเร็จในงาน อยู่ในระดับมากที่สุดแต่ให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภาพรวมมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านสถานะของอาชีพ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความมั่นคงในงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับ

มากที่สุด ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความรับผิดชอบมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการได้รับการยอมรับ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสภาพการทำงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความก้าวหน้า มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านนโยบายและการบริหาร มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับและลำดับสุดท้ายด้านเงินเดือนมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลอันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา และสายงานที่ปฏิบัติ ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถสรุปการทดสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 เพศ แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 อายุที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.3 สถานภาพที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.4 ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.5 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.6 สายงานปฏิบัติที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้

## อภิปรายผล

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก รองลงมา คือด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเงินเดือน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสถานะของอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการปกครองบังคับ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านลักษณะของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับและด้านความสำเร็จในงาน อยู่ในระดับมากที่สุดแต่ให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุนเป็นอย่างมาก เพราะเนื่องจากการที่มีแรงจูงใจในการทำงานนั้น ทำให้พนักงานไม่เกิดความเบื่อหน่ายเนื่องจากแรงจูงใจ คือแรงกระตุ้นให้พนักงานเกิดความต้องการในสิ่งที่ตนอยากได้ เมื่อมีแรงกระตุ้นหรือมีแรงจูงใจจะทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจทำงานให้ประสบผลสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ ดังนั้น แรงจูงใจที่องค์กรได้ให้พนักงาน เปรียบเสมือนขวัญและกำลังใจในการทำงาน ของพนักงาน สอดคล้องกับ งานวิจัยของ

สมภพ แสงจันทร์ (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ที่สัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาล ชุมชนสังกัดสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในโรงพยาบาล ชุมชนสังกัดสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดนครพนมมีปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก มีปัจจัยค้ำจุนและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการให้ขวัญกำลังใจ ดังนั้น องค์กรควรมีการพัฒนาประสิทธิภาพของนโยบายแรงจูงใจ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงาน มีแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้เกิดการประสบความสำเร็จในการทำงาน

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยจะพบว่า แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานกรณีศึกษา บริษัท เลคิเซ่ โล่ตี้ดิ่ง จำกัด โดยแต่ละด้านอยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณาจากการดำเนินงานบริหารให้มีประสิทธิภาพ และได้นำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะดังนี้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากที่ได้ทำการศึกษาพบว่า แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานในโรงงานกรณีศึกษา บริษัท เลคิเซ่ โล่ตี้ดิ่ง จำกัด ด้านความสำเร็จในงานอยู่อันดับสุดท้าย องค์กรควรเพิ่มนโยบายแรงจูงใจการให้ผลตอบแทน หรือ รางวัล เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมองเห็นความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน เพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพตามที่องค์กรได้วางเป้าหมายไว้

2. จากการศึกษาพบว่าแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานกรณีศึกษา บริษัท เลคิเซ่ โล่ตี้ดิ่ง จำกัด ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยต่ำ องค์กรควรมีนโยบายในการชี้แจงข้อระเบียบ กฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานอย่างชัดเจน และไม่เคร่งครัดจนพนักงานรู้สึกอึดอัด แต่สร้างกฎระเบียบขึ้นมาเพื่อให้พนักงานมองว่า เป็นสิ่งที่ตนควรกระทำตาม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและตัวของพนักงานเอง ควรมีการสนับสนุนให้พนักงานได้รับการฝึกอบรม กิจกรรมต่างๆทำให้เกิดการรู้จักและเข้าใจในกฎระเบียบขององค์กรมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอเชิงปฏิบัติ

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานกรณีศึกษา บริษัท เลคิเซ่ โล่ตี้ดิ่ง จำกัด ควรมีการสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะและมุมมองต่างๆเพื่อให้ศักยภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาวิจัย พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานกรณีศึกษา บริษัท เลคิเซ่ โล่ตี้ดิ่ง ในเชิงคุณภาพ เพื่อให้งานวิจัยสมบูรณ์และมีความละเอียดมากยิ่งขึ้น และควรเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างเพื่อได้ข้อมูลมาเปรียบเทียบและมาประกอบงานวิจัยให้มีความหลากหลายและน่าศึกษามากยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

ความหมายของแรงจูงใจ (Motivation) (ระบบออนไลน์) แหล่งที่มา : <https://th.wikipedia.org/wiki/แรงจูงใจ>

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ (ระบบออนไลน์) แหล่งที่มา : <http://aumnuychai.blogspot.com/2013/09/herzberg-and-other.html>

ทฤษฎีของ เฮอร์เบิร์ก (Herzberg and other) (ระบบออนไลน์) แหล่งที่มา : <http://aumnuychai.blogspot.com/2013/09/herzberg-and-other.html>

ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ McClelland (ระบบออนไลน์) แหล่งที่มา : <http://nongwhaka.blogspot.com/2011/04/mcclellands-achievement-motivation.html>

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ (Abraham Maslow) (ระบบออนไลน์) แหล่งที่มา : <https://www.krupatom.com/มาสโลว์/>

สมภพ แสงจันทร์. (2555). ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ที่สัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในโรงพยาบาลชุมชนสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครพนม. มหาวิทยาลัยนครพนม. สำนักวิทยบริการ.



การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างใน  
จังหวัดปทุมธานี

## HUMAN RESOURCE MANAGEMENT THAT AFFECTS THE QUALITY OF WORK LIFE OF THE CONSTRUCTION BUSINESS IN PATHUMTHANI PROVINCE

ผู้วิจัย

ทศพร สัจจาธนากุล

สาขาวิชา การจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ทองฟู ศิริวงศ์

ภาควิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์และคุณภาพชีวิตในการทำงาน (2) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี (4) เพื่อศึกษาถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี มีจำนวน 153 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้วิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลวิจัยพบว่า พนักงานธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในระดับเห็นด้วยมากและคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับเห็นด้วยมาก พิจารณาในด้านความสัมพันธ์ พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ระดับสูงมาก ( $r = 0.82$ ) และมีทิศทางเดียวกัน และเมื่อพิจารณาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ระดับ ร้อยละ 75.60

คำสำคัญ : การบริหารทรัพยากรมนุษย์ , คุณภาพชีวิตในการทำงาน

### Abstract

The purpose of this research is to (1) To study the human resource management and quality of work life. (2) To study the quality of work life classified by personal factors. (3) To study the relationship of human resource management. With the quality of work life of employees in the construction business In Pathum Thani Province.(4) To study human resource management that affects the quality of work life Example used is Employees in the construction business There are 153 cases in Pathum Thani Province. The research instruments were questionnaires, statistics used in data analysis, including frequency, percentage, mean, standard deviation. And hypothesis testing using Pearson's correlation coefficient method And statistics for multiple regression analysis.

The research found that construction business employees In Pathum Thani Province. There is a high level of opinion in overall human resource management at the agreed level and quality of work life at the agreed level. Considering the relationship, it was found that human resource management had a very high relationship with the quality of work life ( $r = 0.82$ ) and had the same direction. And when considering human resource management affecting the quality of work life at 75.60%.

**Keywords : human resource management , quality of work life**

## บทนำ

อุตสาหกรรมก่อสร้างเป็นอุตสาหกรรมในภาคการผลิตที่สำคัญของประเทศ เป็นอุตสาหกรรมที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะด้านเงินทุนในการก่อสร้างและการจ้างงาน ธุรกิจก่อสร้างนั้นเป็นธุรกิจที่มีการดำเนินงานที่สลับซับซ้อน ประกอบด้วยทรัพยากร 5 ประเภท ที่เข้ามาเกี่ยวข้องประสานกัน ได้แก่ กำลังคน เงิน วัสดุ เครื่องมือและเครื่องจักร และการบริหารจัดการ ซึ่งทรัพยากรเหล่านี้จะถูกนำมาประสานรวมกันได้อย่างเหมาะสมต้องใช้วิธีการผสมผสานกันระหว่างงานเทคนิค งานการเงิน และงานบริหารทั่วไป เพื่อให้สำเร็จเป็นรูปงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามต้องการ โดยจะต้องมีการใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างเหมาะสมและประหยัด

ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างเป็นธุรกิจที่เติบโตควบคู่ไปกับการพัฒนาประเทศ หากเศรษฐกิจของประเทศรุ่งเรือง อุตสาหกรรมก่อสร้างก็จะเติบโตไปพร้อมกัน อีกทั้งยังเอื้อต่อภาคอุตสาหกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ขนาดเล็ก ภาคสถาบันการเงิน และภาคแรงงานให้ขยายตัวตามไปด้วย

ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างแตกต่างกับธุรกิจประเภทอื่นๆ ซึ่งมีลักษณะเฉพาะคือ เป็นงานที่ทำในที่โล่งแจ้งภายใต้สภาพดินฟ้าอากาศที่แปรปรวนตลอดเวลา มีการเปลี่ยนแปลงหัวหน้างานได้ง่ายและรวดเร็ว มีแผนการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เพราะมีตัวแปรที่กำหนดการเปลี่ยนแปลงนั้น เช่น ฝนตกหนัก วัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างขาดตลาด และความขัดแย้งในการทำงาน เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างจึงเป็นงานที่มีบุคลากรในการทำงานเป็นจำนวนมาก หลายสายงานระดับความรู้และความสามารถต้องเข้าใจธุรกิจเป็นอย่างดี ดังนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทผู้บริหารต้องให้ความสำคัญในด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะการสรรหาบุคลากร คัดเลือกบุคลากรและฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพและเหมาะสมในการปฏิบัติงาน

อนึ่ง อ้างอิงสถิติจากจำนวนตำแหน่งว่างงาน และการบรรจุงานในกิจกรรมเกี่ยวกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ตำแหน่งว่างงาน 3,929 คน และการบรรจุงาน 3,150 คน (ที่มา:กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน) สำหรับปัจจัยการว่างงานของพนักงานอุตสาหกรรมระดับปฏิบัติการจากการสำรวจ 252 คน พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการตัดสินใจลาออกคือ อันดับ 1. ค่าแรงและสวัสดิการ ร้อยละ 39.76 อันดับ 2. เพื่อนร่วมงาน ร้อยละ 10.84 อันดับ 3. มีการทำงานล่วงเวลา ร้อยละ 10.44 อันดับ 4. เหตุผลส่วนบุคคล ร้อยละ 9.24 อันดับ 5. หัวหน้างาน ร้อยละ 8.03 อันดับ 6. งานหนัก ร้อยละ 7.63 อันดับ 7. สุขภาพไม่ดี ร้อยละ 7.23 และ อันดับ 8. ลักษณะงาน ร้อยละ 6.83 (ที่มา : สมศรี พรประภาพงศ์, พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาชน, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปี 2549) จะเห็นได้ว่าปัจจัยหลักของพนักงานในระดับปฏิบัติการ ปัจจัยที่ต้องการลาออกและเปลี่ยนงานนั้นเป็นเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงาน” ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษา

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างตลอดจนปัญหาและอุปสรรค สำหรับผลการศึกษาจะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การดำเนินงานของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในจังหวัดปทุมธานี ให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

### วัตถุประสงค์

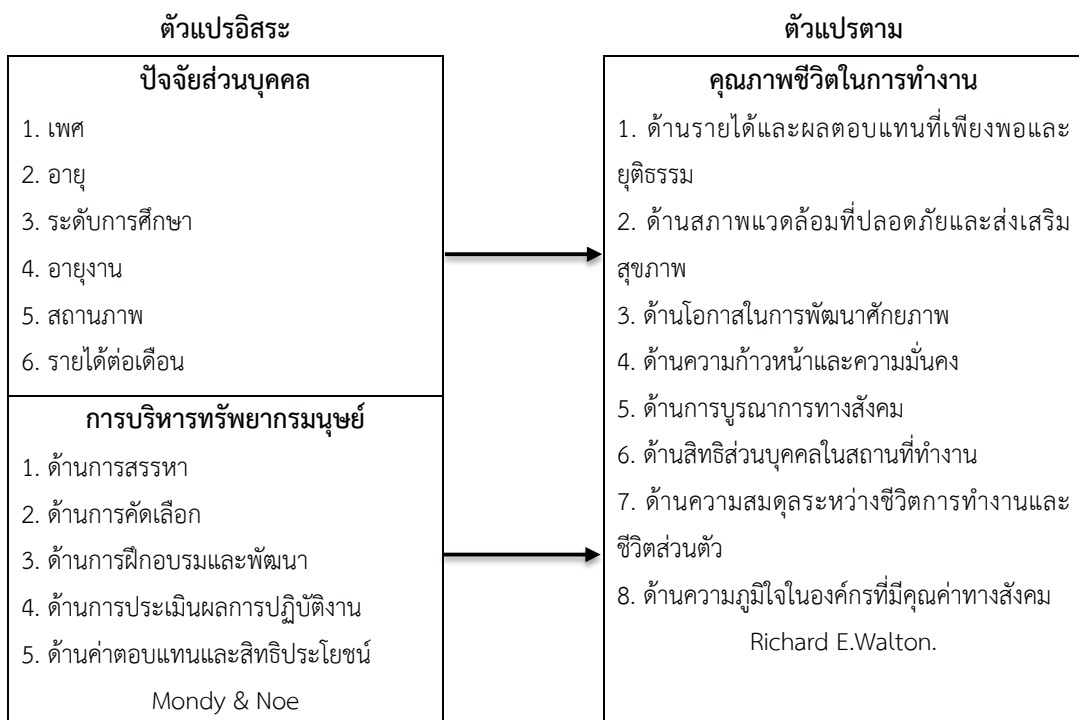
1. เพื่อศึกษาถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำแนกปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดปทุมธานี

### สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี

### กรอบแนวคิดในการทำวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการทำวิจัย

## ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) โดยยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างได้ 5% กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยเท่ากับ 153 ราย โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ไม่จำกัดเพศ อายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) และแบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (unstructured interview) แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน โดยเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check-list)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 18 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการสรรหา ด้านการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรม ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานจำนวน 33 ข้อ ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบูรณาการการสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิต และด้านความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม

โดยในส่วนที่ 2 และ 3 จะเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ กำหนดระดับมาตราส่วนที่เป็นข้อความให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลข เพื่อประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ กำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของ Likert (1970)

## วิธีวิเคราะห์ข้อมูล / สถิติที่ใช้ในการวิจัย

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมาได้แล้วนำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์จากนั้นนำมาตรวจการให้คะแนน และนำผลคะแนนมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจะถูกวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติเพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี โดยมีวิธีการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนและจำนวนของแบบสอบถามที่ได้กลับมา
2. นำแบบสอบถามที่มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์และแปลผลโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นคำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้มาหาค่าร้อยละ (percentage)

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ นำข้อมูลที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย (mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) นำมาเปรียบเทียบเพื่อแปลความหมายกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน นำข้อมูลที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย (mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) นำมาเปรียบเทียบ เพื่อแปลความหมายกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้

ในส่วนที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ T-test , F-test เมื่อเกิดความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในส่วนที่ 5 วิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี วิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

ในส่วนที่ 5 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี วิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณแบบ วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression)

## ผลการวิจัย

### ผลวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่าพนักงานธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานีส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20 - 30 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001—30,000 บาท และมีประสบการณ์การทำงาน 1 – 3 ปี

### ผลวิเคราะห์การบริหารทรัพยากรมนุษย์

พบว่าพนักงานธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานีระดับเห็นด้วยมากในทุกด้าน

### ผลวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน

พบว่าพนักงานธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพนักงานธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี ระดับเห็นด้วยมากในแต่ละด้าน ยกเว้นด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ อยู่ในระดับปานกลาง

### ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

พบว่าพนักงานธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความแตกต่างกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ยกเว้น ด้านระดับการศึกษา ที่มีความแตกต่างต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	3.90	-	-	-
ปริญญาตรี	85	3.39	0.067*	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	10	4.01	0.942	0.061*	-
<u>รวม</u>	<u>110</u>	<u>3.51</u>			

พบว่าพนักงานธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษาการโดยใช้วิธีการเปรียบเทียบคู่ของ เชฟเฟ่ (Scheffe's method) พบว่ามีจำนวน 2 คู่ (Multiple Comparison) คือ 1. ระดับปริญญาตรี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานมากกว่า ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 2. ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานมากกว่า ปริญญาตรี ตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ผลวิเคราะห์สัมพันธะระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	คุณภาพชีวิตในการทำงาน				
	Pearson Correlation	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง	ลำดับ ความสัมพันธ์
ด้านการสรรหา	0.50	.000	ปานกลาง	เดียวกัน	5
ด้านการคัดเลือก	0.54	.000	ปานกลาง	เดียวกัน	4
ด้านการฝึกอบรม	0.75	.000	สูง	เดียวกัน	3
ด้านการประเมินผล	0.79	.000	สูง	เดียวกัน	2
ด้านค่าตอบแทน	0.85	.000	สูงมาก	เดียวกัน	1
โดยภาพรวม	0.82	.000	สูงมาก	เดียวกัน	

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

พบว่าพนักงานธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสรรหาและด้านการคัดเลือก มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ส่วนค่าด้านการฝึกอบรม , ด้านการประเมินผล มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง ส่วนด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูงมาก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ในทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับค่าความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย โดยอันดับแรก คือ ด้านค่าตอบแทน ( $r = 0.85$ ) รองลงมาด้านการประเมินผล ( $r = 0.79$ ) ด้านการฝึกอบรม ( $r = 0.75$ ) ด้านการคัดเลือก ( $r = 0.75$ ) ด้านการสรรหา ( $r = 0.50$ ) ตามลำดับ และในด้านภาพรวมพบว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ค่าสหสัมพันธ์ ( $r = 0.82$ ) และมีทิศทางบวก แสดงว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี

ตัวพยากรณ์	R	R <sup>2</sup>	ร้อยละ
1 ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์	0.852	0.726	72.60
2 ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ , ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	0.869	0.756	75.60

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พบว่าพนักงานธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์สามารถอธิบายความผันแปรของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้ร้อยละ 72.60 ( $R^2 = 0.726$ ) ตัวแปรที่เข้าสมการเป็นลำดับที่สองได้แก่ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้งตัวแปร ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สามารถอธิบายความผันแปรของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้ร้อยละ 75.60 ( $R^2 = 0.756$ )

	B	SE B	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	0.542	0.193		2.805	.000*
1. ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์	0.478	0.808	0.559	5.948	.000*
2. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	0.371	0.102	0.341	3.626	.000*

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

พบว่าพนักงานธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอย เท่ากับ 0.478 หมายความว่า หากให้ความสำคัญเรื่องค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ 1 หน่วย มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.478 หน่วย และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอย เท่ากับ 0.371 หมายความว่า หากให้ความสำคัญเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 1 หน่วย มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานจะ เพิ่มขึ้น 0.371 หน่วย

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านการคัดเลือก , ด้านการสรรหา , ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา , ด้านการประเมินผลและปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศวรรณ เอี่ยมวิมังสา (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ซึ่งการที่พนักงานได้รับค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมและเพียงพอ จะทำให้พนักงานพอใจและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เนื่องจาก

เงินเดือนที่ได้รับคุ้มค่าและเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่ รวมทั้งมีความเหมาะสมกับค่าครองชีพและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันด้วย ซึ่งระบบการบริหารค่าตอบแทนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร เนื่องจากเป็นตัวกระตุ้น สร้างแรงใจ แก่พนักงานให้พวกเขาทุ่มเทความรู้ความสามารถต่างๆ ที่มีอยู่ลงไปในการปฏิบัติงาน ใช้ความอดทนพากเพียรพยายามอย่างเต็มที่

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัย พบว่าระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิบโท ขวลิต กะลำพัก (2559) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ช่วยพยาบาลโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก

1. ด้านการให้ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับปานกลาง อภิปรายได้ว่าบุคลากรได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลงานเพื่อปรับเลื่อนขึ้นเงินเดือน ได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ และเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในหน่วยงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน แต่ยังไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบันที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพงศ์ รัตนนุพงศ์ (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่ามีเพียงด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับที่ ปานกลาง

2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พบว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีการเอาใจใส่ตรวจสุขภาพพนักงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง สถานที่ทำงานมีความสะอาดเรียบร้อย มีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีกลิ่น องค์กรมีระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพงศ์ รัตนนุพงศ์ (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับที่ มาก

3. ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ พบว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับปานกลาง อภิปรายได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถแตกต่างกัน และการสนับสนุนให้เข้าอบรม หรือสัมมนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอ ก็อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพงศ์ รัตนนุพงศ์ (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ อยู่ในระดับที่ ปานกลาง

4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พบว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานได้รับปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ บุคลากรได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงานเพิ่มมากขึ้น งานที่รับผิดชอบอยู่เป็นงานที่มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น นอกจากนั้นองค์กรมีหลักเกณฑ์การพิจารณาปรับเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิบโท ขวลิต กะลำพัก (2559) ที่พบว่าด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับที่ มาก



5. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน พบว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน บุคลากรได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานในการทำงานเป็นอย่างดี บุคลากรทุกฝ่ายในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี บุคลากรทุกระดับมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นและหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้พบปะสังสรรค์และทำงานร่วมกันในโอกาสต่างๆซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิบโท ขวลิต กะลำพัก (2559) ที่พบว่าด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน อยู่ในระดับที่ มาก

6. ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน พบว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากร บุคลากรในหน่วยงานเคารพต่อสิทธิและหน้าที่ของเพื่อนร่วมงาน บุคลากรได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเช่นเดียวกับผู้ร่วมงานทุกคนและสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในการทำงานต่อผู้บังคับบัญชา โดยไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สิบโท ขวลิต กะลำพัก (2559) ที่พบว่าด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับที่ มาก

7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว พบว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบุคลากรพอใจกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานของหน่วยงานการทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต บุคลากรมีเวลาที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของหน่วยงานได้ บุคลากรมีเวลาสำหรับการพักผ่อนและทำกิจกรรมกับครอบครัวและบุคลากรมีเวลาสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สิบโท ขวลิต กะลำพัก (2559) ที่พบว่าด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับที่ มาก

8. ด้านความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม พบว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบุคลากรได้ปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงานในด้านการประหยัดพลังงานและด้านอื่นๆ หน่วยงานมีการรณรงค์ให้บุคลากรตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและการประหยัดพลังงาน และหน่วยงานให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สิบโท ขวลิต กะลำพัก (2559) ที่พบว่าด้านความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม อยู่ในระดับที่ มาก

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี ในด้านของค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารทางธุรกิจรับเหมาก่อสร้างควรให้ความสนใจค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมต่อภาระงานของพนักงานธุรกิจรับเหมาก่อสร้างรับผิดชอบ

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในจังหวัดปทุมธานี ในด้านของโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารทางธุรกิจรับเหมาก่อสร้างควรให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เช่น ประชุมการอบรมทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอ เปิดโอกาสให้เสนอผลงานและความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเพื่อให้พัฒนาคุณภาพในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

## ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. อาจศึกษาถึงตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีอิทธิพลกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ทัศนคติ บรรยากาศขององค์กร พฤติกรรมการทำงาน ภาวะผู้นำขององค์กร ความเชื่ออำนาจในตนเอง การบริหารความขัดแย้ง เป็นต้น
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มประชากรที่มีตำแหน่งการทำงานที่แตกต่างจากกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา เช่น ระดับผู้บริหาร เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบว่าสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร

## รายการอ้างอิง

- กิติคุณ ซื่อสัตย์ดี, (2557). คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของเจ้าพนักงาน ขวเลข สังกัด สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกริก, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.
- เกรียงศักดิ์ เขียวอึ้ง, (2550). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.พ. หน้า 21,110,156 ,158
- ชวลิต กะลำพัก (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ช่วยพยาบาลโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, คณะบริหารการจัดการ
- ชนันนัทธ์ จันทร์รินทร์, (2550). อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์และบรรยากาศองค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ. ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ชูชัย สมิทธิโก, (2552). การสรรหาการคัดเลือกและการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร.กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. หน้า 143 , 370.
- ทศวรรษ เอี่ยมวิมังสา, (2558). การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของ บุคลากร มหาวิทยาลัยมหิดล (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย คณะบริหารธุรกิจ มหามบัณฑิต
- ธัญญา ผลอนันต์, (2546). คำคน:หนังสือรวมศัพท์บริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพ : เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป. หน้า 36 , 40 , 48.
- บุญชม ศรีสะอาด, (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- พยอม วงศ์สารศรี, (2545). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : สุภา. หน้า 112.
- พนิดา บุญธรรม, (2559). การจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสมดุลชีวิตกับงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป.
- วิภาดา คุปตานนท์, (2544). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต. หน้า 141-143
- วิรัช สงวนวงศ์วาน, แปลจาก Stephen P.Robbins,Mary Coulter. (2550). การจัดการและพฤติกรรมขององค์กร. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น. หน้า 147-148

วิเชียร วิทย์อุดม, (2552). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ธนรัชการพิมพ์.

David, H. (1999). Business Driven Human Resource Management. New York: John Wiley& Sons Ltd., p.193.

Gillisson ; & Durick. (1998) Predictors of job satisfaction and organizational commitment in human service organizations. Administrative Science Quarterly.

Mathieu ; & Zajac. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. Psychological Bulletin 108(2)

Mondy, Wyne R; & Noe, Robert M. (1996) Human Resource Management. 6th ed. NewJersy: Prentice-Hall.

Mondy,R. Wayne, Robert M. Noe; & Shane R. Premeaux. (1999). Human Resource Management. 7th ed. New Jersey : Prentice - Hall International, Inc. : GL-5, GL-8,

Noe, Raymond A., John R. Hollenbeck, Barry Gerhart; & Patrick M. Wright. (2006). Human Resource Management : Gaining a Competitive advantage. 5th. Ed. New York.McGraw-Hill.

Robert L. Mathis; & John it, Jcakson. (2000). Human Management, 2nd.ed., South Western College Publishing, Copyright, p.104.

Steers.(1997). Antecedents and outcomes of organizational commitment. Administrative Science Quarterly.

Walton, Richard E. (1975). Criteria for Quality of Working Life. In Louis E. Davis and AlbertB.Cherns (eds).The Quality of Work Life. New York: Free Press

## การศึกษาสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

### To observe of the Competency operating of a private company employee In Bangkok

ผู้วิจัย	ทิพรัตน์ อินทร์พรหม สาขาวิชา การจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. ทองฟู ศิริวงศ์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดกรุงเทพมหานครและ (2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (บริษัทไม่ประสงค์ออกนาม) ประกอบด้วย พนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการตามหน่วยงานต่างๆ จำนวน 142 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเชิงคุณภาพในลักษณะต่างๆ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน กำหนดระดับนัยสำคัญ  $\alpha$  (แอลฟา) = 0.05 ในการทดสอบสมมติฐาน การทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างกันโดยใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ใช้สถิติ F- test และใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลสรุปของงานวิจัยนี้ทำให้ทราบว่าโดยรวมแล้วสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท อยู่ในระดับมีสมรรถนะมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วจะพบว่า พนักงานบริษัทมีสมรรถนะการทำงานมากได้แก่ ด้านทักษะด้านความรู้ ด้านเจตคติ ค่านิยม และความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น และด้านแรงจูงใจ เว้นแต่ด้านบุคลิกลักษณะ ที่มีสมรรถนะการทำงานมากที่สุด สมรรถนะจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าอาจเป็นเพราะในสภาพการณ์ปัจจุบันของประเทศไทย ปัจจัยด้านบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ยังมีความสำคัญมากขึ้นกว่าในอดีต สภาพเศรษฐกิจและการแข่งขันทางการค้าและธุรกิจของประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก “บุคคล” เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่ทรงคุณค่าและเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาประเทศ ในองค์การต่างๆ ก็ได้ให้ความสำคัญกับ “บุคคล” หรือ “ทรัพยากรมนุษย์” ทำให้พนักงานเองต้องมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

**คำสำคัญ :** สมรรถนะการทำงานพนักงานบริษัทเอกชน

## Abstract

The objectives of this research are (1) To observe of the Competency operating of a private company employee In Bangkok (2) To compare the impact of the personal factors on the Competency operating of a private company employee In Bangkok. The representative samples in this research are from 142 employees. The research tool is questionnaires, Statistics used in data analysis using descriptive statistics for example percentage, mean, standard deviation of qualitative data in various ways, analyze data to test hypotheses using inferential statistics (Inferential Statistics), determine the significance  $\alpha$  level (alpha) = 0.05 in the hypothesis testing, Comparison tests using t-test statistics and one-way analysis of variance (ANOVA) using F-test, using the double difference test according to the LSD method at the statistical significance level of 0.05

The results of this study showed that the overall the competency of the company very high level but considering the field is found the company has a staff competency, including the skills, knowledge, attitudes, values and opinions about their appearance. Or what a person believes that they are motivated and unless the individuality. The most competency of work. The competency by personal factors that may be because in the current situation of the country. The personnel or human resources more important than in the past. Economic conditions and competition, trade and business of the country has changed dramatically, "person" is a human resource and invaluable as the most important factor in developing countries. In organizations was featured on the "person" or "human resources" to the employees themselves have to develop their own provinces continued.

**Keyword : The competency operating of the employee.**

## บทนำ

ในสภาพการณ์ปัจจุบันของประเทศไทย ปัจจัยด้านบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ยิ่งทวีความสำคัญมากขึ้นกว่าในอดีต ที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะ ประการแรกสภาพเศรษฐกิจและการแข่งขันทางการค้าและธุรกิจของประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก “บุคคล” เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่ทรงคุณค่าและเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาประเทศ ในองค์การต่างๆ ก็ได้ให้ความสำคัญกับ “บุคคล” หรือ “ทรัพยากรมนุษย์” เพื่อเตรียมความพร้อมบุคคล สังคม และระบบเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีคุณภาพ มีโอกาสเข้าถึงทรัพยากร และได้รับประโยชน์จากการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างเป็นธรรม (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11, 2554)

บุคลากรถือเป็นรากฐานและหัวใจสำคัญของการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและการเจริญเติบโตขององค์การอย่างยั่งยืนด้วยเหตุนี้ บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคลบนพื้นฐาน การปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน การพัฒนาความเป็นผู้นำและทักษะความสามารถที่พร้อมรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง การสร้างสรรค์นวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ ตลอดจนการส่งเสริมโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ ภายใต้บรรยากาศ การทำงานแบบมีส่วนร่วมและสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เพื่อคุณภาพ ระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัวของพนักงานสู่ศักยภาพการแข่งขันขององค์การในระดับสากลภายใต้วิสัยทัศน์ “สร้างคนเสริมธุรกิจ” (People Excel- Business Exceeds) (รายงานประจำปี 2561 บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน))

แนวคิดและทฤษฎีเรื่องสมรรถนะจึงถูกนำมาใช้เป็นกลยุทธ์หลักในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพิ่มมากขึ้น โดยสมรรถนะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการที่ได้มาซึ่งข้อมูลจากการวิเคราะห์งานแล้วกำหนดคุณลักษณะของบุคคลที่เหมาะสมกับลักษณะงานที่องค์กรต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคต การนำสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในระบบการทำงานทรัพยากรมนุษย์ทำให้เห็นภาพทำงานที่มีคุณลักษณะอย่างไรที่จะทำให้งานนั้นเกิดประสิทธิภาพที่สุด ดังนั้นเพื่อให้มีระบบบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะระบุสมรรถนะที่สำคัญในการที่จะผลักดันให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (ภาวิน ชินะโชติ, 2558 : 68)

David McClelland ศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัย ฮาร์วาร์ด (1973) ได้กล่าวว่า สมรรถนะประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skills) นั้นถือว่าเป็นส่วนที่คนแต่ละคนสามารถพัฒนาให้มากขึ้นได้ไม่ยากนัก ด้วยการศึกษาค้นคว้า (ทำให้เกิดความรู้ Knowledge) และการฝึกฝนปฏิบัติ (ทำให้เกิดทักษะ Skills) ซึ่งในส่วนนี้นักวิชาการบางท่านเรียกว่า “Hard Skills” ในขณะที่องค์ประกอบส่วนที่เหลือ คือ Self-Concept (เจตคติ ค่านิยม และความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ตนเอง) รวมทั้ง Trait (บุคลิกลักษณะประจำของแต่ละบุคคล) และ Motive (แรงจูงใจหรือแรงขับภายในของแต่ละบุคคล) เป็นสิ่งที่พัฒนายาก เพราะเป็นสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคลและส่วนนี้นักวิชาการบางท่านเรียกว่า “Soft Skills” แนวคิดดังกล่าวมีการอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ซึ่งอธิบายว่าความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบกับภูเขาน้ำแข็ง โดยมีส่วนที่เห็นได้ง่ายและพัฒนาได้ง่าย คือ ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ นั่นคือ องค์ความรู้และทักษะต่างๆ ที่บุคคลมีอยู่และส่วนที่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้อผิวน้ำได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายในและบทบาทหน้าที่แสดงออกต่อสังคม ส่วนที่อยู่ใต้น้ำมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลและเป็นส่วนที่พัฒนายาก (ศักดิ์ไทยสุรกิจบรร, 2559 : 7-8)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าทรัพยากรมนุษย์นับว่ามีบทบาทสำคัญมากในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ จึงมุ่งเน้นศึกษาสมรรถนะการทำงานของพนักงานในองค์กรเอกชนซึ่งเป็นกำลังหลักในการดำเนินธุรกิจ ในก้าวไปข้างหน้าได้อย่างประสบผลสำเร็จและสามารถนำข้อมูลผลการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนสนับสนุน กำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาพนักงานในองค์กรต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

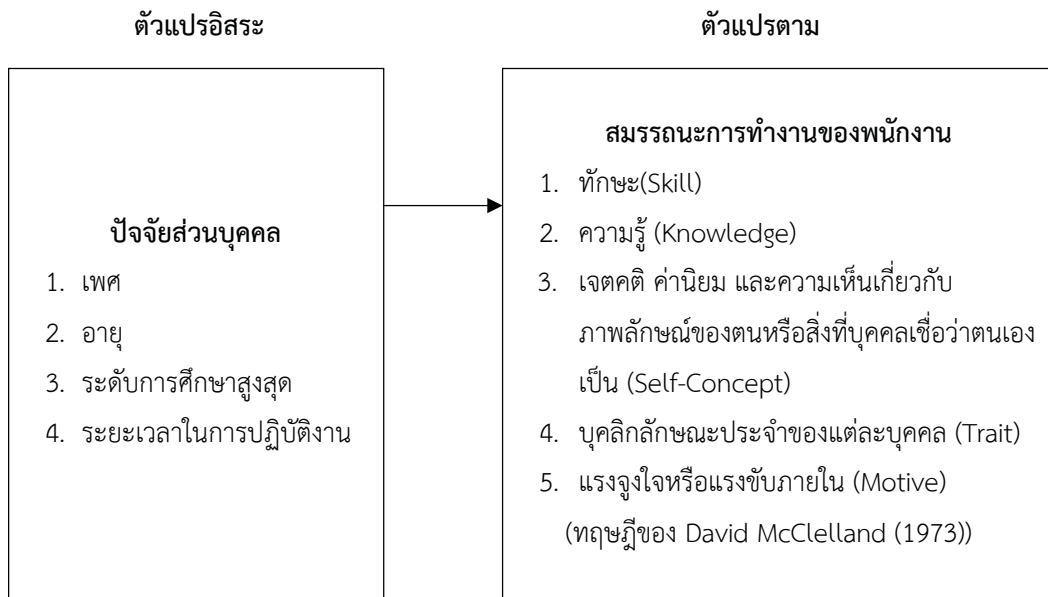
### สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน สมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดกรุงเทพมหานครจะแตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ คือปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. ตัวแปรตาม คือสมรรถนะการทำงานของพนักงาน ตามความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชน

### กรอบแนวความคิดในการทำการวิจัย



## การทบทวนวรรณกรรม

## ตารางที่ 1 สรุปการทบทวนวรรณกรรม

ลำดับ	ผู้วิจัย	หัวข้องานวิจัย	ผลลัพธ์การวิจัย
1.	ศศิธร จิมากรณ์ (2556)	สมรรถนะหลักกับ ประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานของ เลขานุการ สำนักงานศาล ยุติธรรม	สมรรถนะหลักมีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเลขานุการ สำนักงานศาลยุติธรรม ได้ร้อยละ 67.9 ซึ่งตัวแปรที่มี อิทธิพลต่อ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและเป็นไปในทิศทางเชิงบวก ได้แก่ การมุ่งเน้น ผลสัมฤทธิ์ จิตสำนึกด้านการให้บริการ และการพัฒนา ตนเองอย่างต่อเนื่อง ส่วนตัวแปรคุณธรรม และจริยธรรม การทำงาน เป็นทีม ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการ สำนักงานศาลยุติธรรม ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05
2.	เบญญาภา เอกวัตร และ พิชณุ เฉลิมวัฒน์ (2556)	การศึกษาปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อ สมรรถนะการ ปฏิบัติงานของ พนักงานองค์การ บริหารส่วนตำบล ในจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์	1) สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดย สมรรถนะด้านความร่วมมือร่วมใจอยู่ในอันแรก รองลงมาคือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านจริยธรรม 2) ปัจจัยสนับสนุนสมรรถนะกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
3.	สิตาพัชร จินตนาพันธ์ และ สุพาดา สิริฤตดา (2557)	สมรรถนะ ความ ต้องการของ พนักงานที่มี ความสัมพันธ์ต่อ ประสิทธิภาพใน การทำงานของ พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานสาขาใน เขตราชเทวี	พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ด้านเจตคติ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง และ ด้านบุคลิกลักษณะ ประจำตัว ส่วนความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านความรู้ และด้าน ทักษะ พนักงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลำดับความต้องการโดยรวมและ รายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความต้องการของร่างกาย ด้านความต้องการการยอมรับ/ความผูกพัน/ความต้องการทางสังคม ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต ด้านความต้องการการยกย่อง และ ด้านความต้องการความมั่นคง/ความปลอดภัย ตามลำดับและมีความ คิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ ส่วนความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ประสิทธิภาพ จากแง่มุมของค่าใช้จ่ายและประสิทธิภาพจากแง่มุม ของกระบวนการบริหาร ตามลำดับ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านแง่มุมของกระบวนการบริหาร



ลำดับ	ผู้วิจัย	หัวข้องานวิจัย	ผลลัพธ์การวิจัย
			แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สมรรถนะของพนักงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และด้านเจตคติ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่ายด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร และด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
4.	เสาวลักษณ์ ฉายรัง (2557)	สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดขลา	ควรได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานอยู่เสมอ ๆ ตลอดจนการจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดความรักความสามัคคีมีการสอนงานจากหัวหน้างานอย่างต่อเนื่อง มีการประเมินการทำงานตามระยะเวลาที่กำหนด การมีสวัสดิการที่ดี
5.	ปาริฉัตร หิริณูสาย (2559)	สมรรถนะของบุคลากรและการถ่ายโอนความรู้ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมในองค์กร บริษัทธนาคารพาณิชย์ไทย	ปัจจัยด้านสมรรถนะของบุคลากรไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อการเกิดนวัตกรรม แต่ส่งผลทางอ้อมผ่านการถ่ายโอนความรู้ ในขณะที่การถ่ายโอนความรู้ส่งผลโดยตรงต่อการเกิดนวัตกรรมในองค์กร

## แนวคิดและทฤษฎีสมรรถนะการทำงาน

McClelland (1973) กล่าวว่า ผลงานของแต่ละบุคคลเกิดจากความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) หรือเรียกย่อๆ ว่า “KSA” ซึ่งมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) โดยตรง หากพนักงานมีขีดความสามารถที่เหมาะสมกับหน้าที่ที่รับผิดชอบจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นไปด้วย การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานสามารถดำเนินการได้หลายวิธี แต่วิธีการที่องค์การส่วนใหญ่นำมาปฏิบัติงาน ได้แก่ การสร้างเส้นทางขีดความสามารถ (Competency Mapping) ซึ่งเป็นกระบวนการระบุขีดความสามารถของพนักงานในแต่ละสายงานและการระบุขีดความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ

ตารางที่ 2 สรุปองค์ประกอบของทฤษฎีสมรรถนะการทำงาน

องค์ประกอบของทฤษฎีสมรรถนะการทำงาน	McClelland (1973) <sup>1</sup>	Boyatzis (1982) <sup>2</sup>	Spencer & Spencer (1993) <sup>3</sup>	Kaplan & Norton (2004) <sup>4</sup>	ผู้วิจัย
1. ทักษะ (Skills)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		*
2. ความรู้ (Knowledge)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	*
3. เจตคติ ค่านิยม หรือสิ่งที่บุคคล เชื่อว่าตนเองเป็น (Self-Concept)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		*
4. บุคลิกลักษณะประจำของแต่ละบุคคล (Trait)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		*
5. แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (Motive)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		*
6. ภาพลักษณ์ (Self-Image)		<input type="checkbox"/>			
7. บทบาททางสังคม (Social Role)		<input type="checkbox"/>			
8. คุณค่า (Values)				<input type="checkbox"/>	

หมายถึง ทฤษฎีได้กล่าวถึง องค์ประกอบของทฤษฎีสมรรถนะการทำงานในด้านใด

\* หมายถึง ผู้วิจัยวิเคราะห์เลือก องค์ประกอบ

<sup>1,2,3,4</sup> อ้างใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2559, หน้า.7-8

## วิธีการวิจัย

### การกำหนดขนาดตัวอย่าง

พนักงานประจำบริษัทเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (บริษัทไม่ประสงค์ออกนาม) โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) (ศรีเพ็ญ, มนวิภา และนภดล, 2561)

### ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่ม	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ฝ่ายบริหาร	29	19
ฝ่ายบัญชี	21	13
ฝ่ายปฏิบัติการ	170	110
รวม	220	142

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจเรื่อง “การศึกษาสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร”
2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จำนวน 142 ตัวอย่าง ในช่วงเดือน พฤษภาคม พ.ศ.2562
3. นำแบบสอบถามที่จัดเก็บมาได้ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของการตอบคำถามในแบบสอบถามทุกชุด
4. คีย์ข้อมูลจากแบบสอบถามทุกชุดตามลำดับหมายเลขแบบสอบถามในโปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ จำนวนร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลเชิงคุณภาพในลักษณะต่างๆ เพื่อสรุปลักษณะต่างๆ เพื่อสรุปลักษณะทั่วไปของตัวอย่างที่ศึกษา
2. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) กำหนดระดับนัยสำคัญ  $\alpha$  (แอลฟา) = 0.05 ในการทดสอบสมมติฐาน
3. ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปร ตามสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในองค์กรมีความแตกต่างกันกับสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance - ANOVA) ใช้สถิติ F-test และใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน สมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดกรุงเทพมหานครจะแตกต่างกัน

1. พนักงานบริษัทที่มีเพศแตกต่างกันมีสมรรถนะการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันยกเว้นสมรรถนะด้านความรู้ ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2. พนักงานบริษัทที่มีอายุแตกต่างกันมีสมรรถนะการทำงานโดยรวมแตกต่างกันยกเว้นสมรรถนะการทำงานด้านบุคลิกลักษณะ ที่ไม่แตกต่างกันและเมื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทระหว่างกลุ่มอายุ พบว่าสมรรถนะการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ได้แก่ พนักงานอายุมากกว่า 45 ปี กับ พนักงานอายุต่ำกว่า 30 ปี และ พนักงานอายุมากกว่า 45 ปี กับ 30 - 45

3. พนักงานบริษัทที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีสมรรถนะการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา พบว่าสมรรถนะการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

4. พนักงานบริษัทที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีสมรรถนะการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทระหว่างกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าสมรรถนะการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

## อภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาศมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลโดยแยกประเด็นได้ดังนี้

โดยรวมแล้วสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท อยู่ในระดับมีสมรรถนะมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วจะพบว่า พนักงานบริษัทมีสมรรถนะการทำงานมากได้แก่ ด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านเจตคติ ค่านิยม และความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น และ ด้านแรงจูงใจ เว้นแต่ด้านบุคลิกลักษณะ ที่มีสมรรถนะการทำงานมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในสภาพการณ์ปัจจุบันของประเทศไทย ปัจจัยด้านบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ยังทวีความสำคัญมากขึ้นกว่าในอดีต สภาพเศรษฐกิจและการแข่งขันทางการค้า และธุรกิจของประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก “บุคคล” เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่ทรงคุณค่าและเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาประเทศ ในองค์กรต่างๆ ก็ได้ให้ความสำคัญกับ “บุคคล” หรือ “ทรัพยากรมนุษย์” ทำให้พนักงานเองต้องมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบนญูญา เอกวัตร, พิชณุ เฉลิมวัฒน์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์” (คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนสมรรถนะกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 306 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการ วิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดย สมรรถนะด้านความร่วมมือร่วมใจอยู่ในอันแรก รองลงมาคือด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านจริยธรรม และ 2) ปัจจัยสนับสนุนสมรรถนะกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ McClelland กล่าวว่า ผลงานของแต่ละบุคคลเกิดจากความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) หรือเรียกย่อๆ ว่า “KSA” ซึ่งมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) โดยตรง หากพนักงานมีขีดความสามารถที่เหมาะสมกับหน้าที่ที่รับผิดชอบจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นไปด้วย การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานสามารถดำเนินการได้หลายวิธี แต่วิธีการที่องค์กรส่วนใหญ่นำมาปฏิบัติงาน ได้แก่ การสร้างเส้นทางขีดความสามารถ (Competency Mapping) ซึ่งเป็นกระบวนการระบุขีดความสามารถของพนักงานในแต่ละสายงาน และการระบุขีดความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ การสร้างเส้นทางขีดความสามารถจำเป็นต้องอาศัยการจัดทำโครงสร้างการจัดแบ่งงาน (Work Breakdown Structure) คือ การแบ่งงานออกเป็นองค์ประกอบต่างๆ จากนั้นเชื่อมโยงองค์ประกอบของงานเข้ากับลักษณะของกิจกรรมไปตามความต้องการของขีดความสามารถ ส่วนการวัดผลการปฏิบัติงานบนพื้นฐานขีดความสามารถดำเนินการได้โดยนำผลการแสดงพฤติกรรมของพนักงานมาเทียบเคียงกับขีดความสามารถที่กำหนดไว้ เพื่อตรวจสอบช่องว่างของขีดความสามารถ อย่างไรก็ตามการประเมินขีดความสามารถอาจทำในรูปแบบของศูนย์ประเมินการใช้ระบบการประเมินที่หลากหลาย การใช้เครื่องมือวัดเชิงจิตวิทยา การจำลองสถานการณ์ การสัมภาษณ์ การแสดงบทบาทสมมติ เป็นต้น เมื่อพบช่องว่างแล้วจะได้ดำเนินการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาผ่านโปรแกรมการพัฒนาพนักงานที่องค์กรจัดขึ้นหรือกำหนด

### ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. เพศแตกต่างกันมีสมรรถนะการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันยกเว้นสมรรถนะด้านความรู้ ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นบริษัทควรมีการจัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนความรู้อย่างไม่จำกัดเพศ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้กันได้อย่างทั่วถึง หรือมีการจัดพื้นที่สำหรับแบ่งปันความรู้กันได้ง่ายๆ ภายในที่ทำงาน

2. อายุแตกต่างกันมีสมรรถนะการทำงานโดยรวมแตกต่างกันยกเว้นสมรรถนะการทำงานด้านบุคลิกลักษณะ ที่ไม่แตกต่างกันและเมื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทระหว่างกลุ่มอายุ พบว่าสมรรถนะการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ได้แก่ พนักงานอายุมากกว่า 45 ปี กับ พนักงานอายุต่ำกว่า 30 ปี และ พนักงานอายุมากกว่า 45 ปี กับ 30 - 45 ดังนั้น ช่วงอายุมากกว่า 45 ปี ซึ่งมีสมรรถนะการทำงานที่ ต่างจากช่วงอายุอื่น ๆ ควร จัดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างช่วงวัย อาจจัดให้มีการพูดคุยก่อนทำงานให้แต่ละวันเพื่อช่วยกันระดมแก้ไขปัญหา หรือ แลกเปลี่ยนแนวคิดจากคนรุ่นใหม่และที่อยู่เดิม

3. พนักงานบริษัทที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีสมรรถนะการทำงานโดยรวมแตกต่างกันและเมื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทระหว่างกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานพบว่าสมรรถนะการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จากผลที่ออกมา นี้ สอดคล้องกับช่วงอายุที่แตกต่างกัน ควรจัดให้มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์อยู่เสมอ เพื่อให้การทำงานมีสมรรถนะสูงสุด

4. ทุกองค์การควรเพิ่มความสามารถในการแข่งขันเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์การ นั่นคือ การเพิ่มสมรรถนะของบุคลากรด้วยการพัฒนาและฝึกอบรม ทั้งด้านความรู้ ทักษะ ทักษะคติ และอื่นๆแก่พนักงาน

5. ทุกองค์การควรมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้ดี เริ่มจากการ จัดหาบุคลากรที่มีสมรรถนะ พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และ รักษาบุคลากรที่ดีให้อยู่กับองค์การ

6. ทุกองค์การต้องมีการจัดการให้คนให้เข้ากับงานเพื่อดึงเอาสมรรถนะออกมาได้อย่างเต็มที่

7. จากผลวิเคราะห์สมรรถนะการทำงานด้านทักษะทางด้านภาษาของพนักงาน ผลอยู่ในระดับสมรรถนะปานกลาง ดังนั้นควรมีการจัดหลักสูตรด้านภาษาแก่พนักงาน

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการทำงานในองค์การเอกชน ในจังหวัดอื่นๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในองค์การ

2. ควรมีการศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการทำงานในองค์การราชการ หรือหน่วยงานท้องถิ่น เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในองค์การ

3. ควรมีการศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการทำงานในองค์การจากทฤษฎีของท่านผู้เชี่ยวชาญท่านอื่นนอกเหนือจาก David McClelland

4. ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดในการวิเคราะห์ผลการวิจัยมากขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

กล้าหาญ ภู น่าน. (2559). *การจัดการผลการปฏิบัติงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บริษัท วี.พรินท์ (1991) จำกัด. เบลัญญา เอกวัตร และ พิษณุ เฉลิมวัฒน์. (2556). *การศึกษาระดับปริญญาที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. งานวิจัยสาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

ปาริฉัตร หิรัญสาย. (2559). *สมรรถนะของบุคลากรและการถ่ายโอนความรู้ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมในองค์กรบริหารธนาคารพาณิชย์ไทย*. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาวิน ชินะโชติ. (2558). *การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา และการคัดเลือก*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

ศรีเพ็ญ ทรัพย์มันชัย, มนวิกา ผดุงสิทธิ์ และ นกมล ร่มโพธิ์. (2561). *การวิจัยทางธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พิสิทส์เซ็นเตอร์.

ศศิธร จิมากรณ์. (2556). *สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการสำนักงานศาลยุติธรรม*. สารนิพนธ์คณะศิลปศาสตร มหาวิทาลัยเกริก.

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2559). *9สมรรถนะสำคัญของผู้บริหารมืออาชีพ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. สกลนคร : สำนักงานโครงการปริญญาเอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

สมพล พุ่งหว่า. (2553). เอกสารประกอบการเรียนวิชา BUS6016 วิธีวิจัยทางธุรกิจ. สมุทรสาคร : โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

สิตาพัชร จินตนาพันธ์ และ สุพาดา สิริกุตตา. (2557). สมรรถนะความต้องการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี. งานวิจัยสาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง. (2557). สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา. งานวิจัยสาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

## ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม

### MARKETING MIX FACTORS RELATING TO BEHEVIOR BUYING DECISION HOUSING ESTATE CATEGORY SINGLE HOUSE OF CONSUMERS IN NAKHON PATHOM

ผู้วิจัย	ฉัญญลักษณ์ อัครกรณ์ดนัย บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. วิชากร เสงษ์ภูิกุล อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
ผู้ร่วมประพันธ์	ดร. มณีกัญญา นากามัทสี

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐมที่ตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวในจังหวัดนครปฐม จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 202 คน การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 289 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,000-70,000 บาท ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5-6 คน ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมา คือ ด้านราคา ด้านส่งเสริมทางการตลาด และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ซึ่งจาก การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ : ส่วนประสมทางการตลาด, พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยว



## ABSTRACT

The purpose of this study was to (1) Study the level of marketing mix factors and behavior buying decision housing estate category single house of consumers in Nakhon Pathom. (2) Study to compare the behavior of buying decision housing estate category single house of consumers in Nakhon Pathom. (3) Study the relating marketing mix factors the behavior buying decision housing estate category single house of consumers in Nakhon Pathom. The samples used in this study were 400 consumers in Nakhon Pathom. Who were interested in buying decision housing estate category single house of consumers in Nakhon Pathom. The questionnaire was used as a tool to collect data. Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA. And Pearson's correlation analysis.

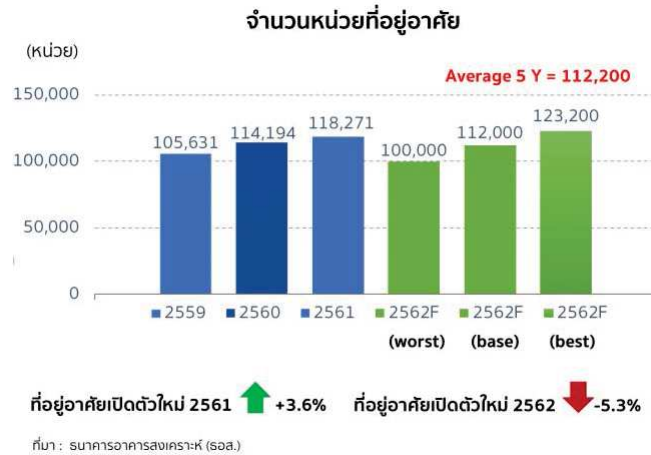
The results showed that most of the respondents were males, aged between 31-40 years old 202 persons, with 289 undergraduate students had average monthly income. 60,000-70,000 baht, and being private organization employees and has a Member in family of 5-6 person. The overall value of marketing mix was at the high level. When consider each item separately, it was found that the product dimension appearance was at the highest by pricing dimension, Promotion dimension, Place dimension, respectively. The hypothesis testing revealed that there is a relationship between marketing mix, and behavior buying decision housing estate category single house of consumers in Nakhon Pathom.at the significant level of 0.01.

**Key Word : Marketing mix, Behavior of making decision to buy single detached house**

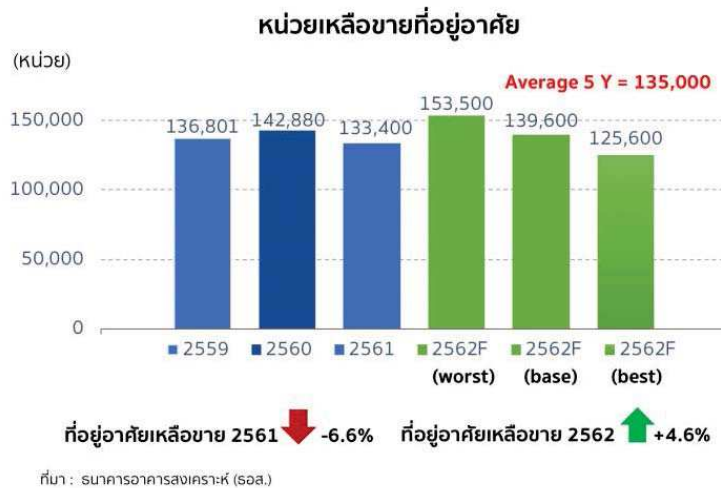
## บทนำ

ธุรกิจบ้านจัดสรรจากอดีตจนถึงปัจจุบันเป็นธุรกิจที่ได้รับความสนใจจากนักลงทุนและผู้ประกอบการรวมไปถึงผู้ที่ต้องการที่อยู่อาศัย ทำให้ธุรกิจบ้านจัดสรรเติบโตอย่างรวดเร็ว ซึ่งในปัจจุบันความก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ รวมไปถึงสภาพเศรษฐกิจที่ส่งผลให้มีการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งผู้ประกอบการต่างได้พยายามปรับเปลี่ยนองค์ประกอบหลาย ๆ ด้านให้ตรงความต้องการของผู้บริโภค

เศรษฐกิจโลกที่ยังผันผวน สถานการณ์ตลาดอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่อาศัยกำลังประสบภาวะชะลอตัวจากปัจจัยท้าทายหลายประการและมีแนวโน้มที่จะชะลอตัวลงมากขึ้น ภาพรวมตลาดที่อยู่อาศัยยกม.-ปริมณฑล ในปี 2562 จะย่อตัวลงจากปี 2561 โดยจะมีการเปิดตัวใหม่ในปี 2562 ลดลงจากปี 2561 ประมาณ 5.3% ขณะที่หน่วยเหลือขายอาจอยู่ที่ประมาณ 5% ช่วงที่เหลือของปี 2562 ตลาดอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่อาศัยยังมีความท้าทายที่หลากหลาย อาทิ ภาวะเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและการตัดสินใจซื้อของผู้ที่จะซื้อที่อยู่อาศัย จำนวนที่อยู่อาศัยรอขายสะสมในตลาดที่ยังสูง (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, วันที่สืบค้น 1 กรกฎาคม พ.ศ.2562) จึงทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ต่างปรับตัวด้วยการอาศัยการบริหารการตลาดยุคใหม่ เพื่อให้ธุรกิจดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ชัดเจน ตรงเป้าหมาย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2541)



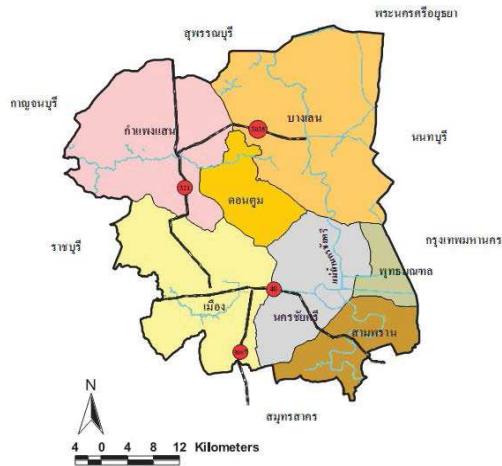
ภาพที่ 1 ภาพแสดงจำนวนหน่วยที่อยู่อาศัย



ภาพที่ 2 ภาพแสดงหน่วยเฉลี่ยที่อยู่อาศัย

จังหวัดนครปฐมเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคกลางด้านตะวันตก ตั้งอยู่บริเวณลุ่มแม่น้ำท่าจีน ซึ่งเป็นพื้นที่บริเวณที่ราบลุ่มภาคกลาง มีพื้นที่ 2,168.327 ตารางกิโลเมตร หรือ 1,355,204 ไร่ เท่ากับร้อยละ 0.42 ของประเทศ และมีพื้นที่เป็นอันดับที่ 62 ของประเทศ โดยมีอาณาเขตติดต่อดังนี้ ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอกระทุ่มแบน อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร และอำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ทิศตะวันออกติดต่อกับอำเภอไทรน้อย อำเภอบางใหญ่ อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี และเขตทวีวัฒนา เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอบ้านโป่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี และอำเภอดำมะรงค์ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี (ศูนย์ราชการจังหวัดนครปฐม, วันที่สืบค้น 1 กรกฎาคม พ.ศ.2562)

## เขตการปกครองจังหวัดนครปฐม



ภาพที่ 3 ภาพแสดงเขตการปกครองจังหวัดนครปฐม

จังหวัดนครปฐมแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 7 อำเภอ 106 ตำบล 885 หมู่บ้าน เทศบาลนคร 1 แห่ง องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลตำบล 14 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 83 แห่ง เขตการปกครอง 7 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองนครปฐม อำเภอนครชัยศรี อำเภอสามพราน อำเภอดอนตูม อำเภอบางเลน อำเภอกำแพงแสน และอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐมมีจำนวนประชากร 905,008 คน เป็นชาย 434,105 คน และเป็นหญิง 470,903 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, วันที่สืบค้น 1 กรกฎาคม พ.ศ.2562) มีผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดต่อคน 288,820 บาท (สำนักงานสถิติจังหวัดนครปฐม, สืบค้นวันที่ 1 กรกฎาคม 2562)

ทั้งนี้จากการสำรวจตลาดอสังหาริมทรัพย์ จ.นครปฐม ในรอบสำรวจเดือน มิ.ย. 2561 พบอุปทานเสนอขายในตลาดทั้งหมด 14,783 ยูนิต จาก 77 โครงการ ด้านอุปสงค์ตอบรับแล้ว 75% ทั้งนี้ส่วนใหญ่เน้น เสนอขายโครงการคอนโดฯ รองลงมาคือทาวน์เฮ้าส์และบ้านเดี่ยว โดยคอนโดฯ มีจำนวนอุปทาน 9,625 ยูนิต ส่วนแบ่ง 65% ทาวน์เฮ้าส์ 2,884 ยูนิต ส่วนแบ่ง 20% และบ้านเดี่ยว 2,774 ยูนิต ส่วนแบ่ง 15% โดยเฉลี่ยเปิดขายแล้วประมาณ 2-3 ปี ตลาดบ้านเดี่ยวส่วนใหญ่อยู่ในโซนพุทธมณฑลในราคา 3-5 ล้านบาท อุปสงค์ตอบรับได้ช้า เป็นอุปสงค์จากโครงการเก่าที่เปิดขายมานานประมาณ 2-3 ปี อัตราการดูดซับเฉลี่ยอยู่ที่ 1.5 ยูนิต/เดือน/โครงการ (ชมรมคอลัมนิสต์, สืบค้นเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2562)

พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อซึ่งเป็นกระบวนการในการเลือกที่จะกระทำการใดสิ่งหนึ่งจากทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ ซึ่งผู้บริโภคมักจะต้องตัดสินใจในทางเลือกต่าง ๆ ของสินค้าและบริการอยู่เสมอ (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2550) ซึ่ง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2551) ได้กล่าวว่า กระบวนการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง จากหลาย ๆ ทางเลือกที่ได้พิจารณาหรือประเมินอย่างดีแล้วว่าเป็นทางให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย โดยกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค แม้ผู้บริโภคจะมีความแตกต่างกันแต่ผู้บริโภคจะมีรูปแบบการตัดสินใจซื้อที่คล้ายคลึงกัน ตลอดจนกระบวนการตอบสนองต่อโอกาสและอุปสรรค โดยวิเคราะห์ทางเลือกหรือตัดสินใจเกี่ยวกับเป้าหมายที่เจาะจงเป็นลำดับขั้นตอนได้ (ค่านาน อภิปรัชญาสกุล, 2558)

## วัตถุประสงค์

การศึกษาครั้งนี้กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม

## นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในข้อความที่ปรากฏในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นิยามความหมายของศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยพอสังเขปดังนี้

1. ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง การมีสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมายได้ สามารถขายให้ผู้บริโภคในราคาที่ผู้บริโภคยอมรับได้และเกิดความคุ้มค่า สร้างความสะดวกสบายแก่ผู้บริโภคผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายที่เหมาะสม สอดคล้องกับพฤติกรรมการหาซื้อสินค้า รวมถึงการจูงใจให้เกิดความชอบในสินค้าและสร้างพฤติกรรมอย่างถูกต้อง

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง รูปแบบ ลักษณะทางกายภาพ ขนาดพื้นที่ใช้สอยของตัวบ้านเดี่ยวที่ก่อให้เกิดความต้องการ และทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อบ้านเดี่ยว

1.2 ด้านราคา หมายถึง ความเหมาะสมของราคาที่ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่าไม่ว่าจะเป็น รูปแบบดีไซด์ของผลิตภัณฑ์ ทำเลที่ตั้ง ราคาที่มีความเป็นมาตรฐาน ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ

1.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง วิธีขายหรือกระจายสินค้า กระจายสินค้าให้ตรงกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด

1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง เครื่องมือที่จะกระตุ้นความต้องการซื้อ ได้แก่ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ โดยการใช้อีโกลา โฆษณา ประชาสัมพันธ์ การขายโดยใช้พนักงานขายและการส่งเสริมการขาย โดยการมีโปรโมชั่นส่วนลดเงินสดและของแถมต่าง ๆ

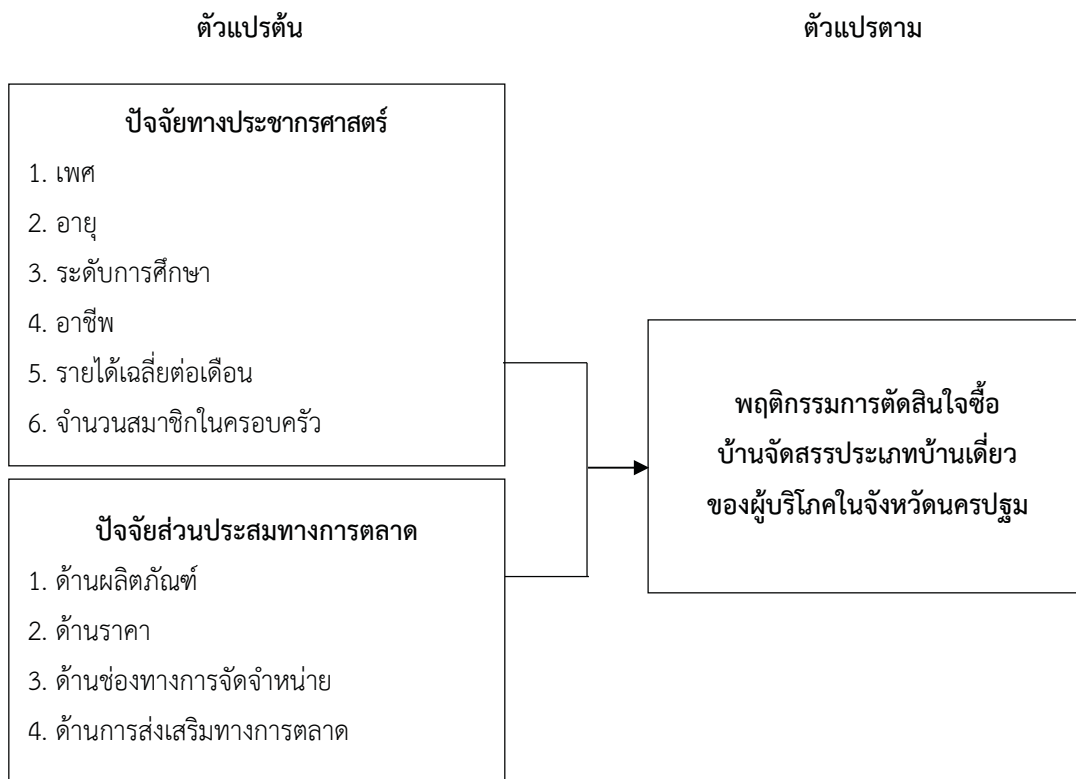
2. พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ หมายถึง ภาวะการยอมรับในการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม

3. บ้านจัดสรร หมายถึง การจัดสรรที่ดินแปลงย่อยตั้งแต่ 10 แปลงขึ้นไป และมีพื้นที่ส่วนกลาง เช่น สระว่ายน้ำ สโมสร สิ่งอำนวยความสะดวกในโครงการ และมีการจัดตั้งนิติบุคคลในการดูแล ที่เข้าข่ายพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543

4. บ้านเดี่ยว หมายถึง บ้านเนื้อที่เริ่มต้นตั้งแต่ 50 ตารางวาขึ้นไป องค์กรประกอบของบ้าน ประกอบด้วย ห้องรับแขก ห้องนอน ห้องน้ำ ห้องครัว ที่สำหรับจอดรถ อาจมีบริเวณสำหรับพักผ่อนหรือจัดสวนบ้าง ขึ้นอยู่กับขนาดเนื้อที่

5. ผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม หมายถึง ผู้บริโภคที่ตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวเพื่ออาศัยอยู่ในจังหวัดนครปฐม

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรในการศึกษาค้างนี้ คือ ประชากรที่ตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวในจังหวัดนครปฐม เลือกรจาก โครงการบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยว ขนาดกลาง จำนวนแปลงย่อยเพื่อจัดจำหน่ายตั้งแต่ 100-499 แปลง มีโครงการที่เลือกทั้งหมด 8 โครงการ จำนวน 1,715 แปลง

#### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้บริโภคที่ตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวในจังหวัดนครปฐมทั้งหมด 8 โครงการ ด้วยวิธีคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ภายใต้อความเชื่อมั่น 95% ยอมให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้  $\pm 5\%$  สูตรการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างมีดังนี้

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

โดย  $n$  = จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{1,715}{1+(1,715)(0.05)^2} \\ &= 324 \text{ ราย} \end{aligned}$$

จากการคำนวณ สรุปได้ว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการศึกษาขั้นต่ำคือ 324 ราย แต่การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการใช้กลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ราย เพื่อความแม่นยำของผลการศึกษาที่มากขึ้น โดยการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งมีเกณฑ์การเก็บแบบสอบถามคือบ้าน 1 หลังต่อแบบสอบถาม 1 ชุดเท่านั้น การเก็บแบบสอบถาม เลือกจาก โครงการบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยว ขนาดกลาง จำนวนแปลงย่อยเพื่อจัดจำหน่ายตั้งแต่ 100-499 แปลง ในจังหวัดนครปฐม มีโครงการที่เลือก 8 โครงการดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	ชื่อโครงการ	N	n
1	เดอะทาวน์บางแอม-หลังสีรินธร	170	40
2	เดอะ บาลานซ์ปิ่นเกล้า-สาย 5	236	55
3	ม้านชานานนครปฐม	135	32
4	ร้อยพุกกา กำแพงแสน	289	67
5	เนเชอรัล เทรนด์ ปิ่นเกล้า-สาย 5	200	46
6	เดอะ โค้ด ลำพญา	163	38
7	เดอะ แพลนท์ ปิ่นเกล้า-สาย 5	377	88
8	บ้านชัยพุกกา ปิ่นเกล้า-สาย 5	145	34
รวม		1,715	400

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐมโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและจำนวนสมาชิกในครอบครัว โดยให้ผู้ตอบทำเครื่องหมายถูกในช่องว่างตามตัวเลือกที่กำหนดให้ในแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Multiple Choice)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม มี 20 ข้อ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการตลาด โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likers (รุจเรขา วิทยาวุฑฒิกุล, 2553) ซึ่งให้ค่าน้ำหนักคะแนนของข้อคำถามในแบบสอบถามดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด อยู่ในระดับ มากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด อยู่ในระดับ มาก
- ระดับ 3 หมายถึง ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด อยู่ในระดับ ปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด อยู่ในระดับ น้อย
- ระดับ 1 หมายถึง ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม มี 7 ข้อ โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likers (รุจเรขา วิทยาวุฑฒิกุล, 2553) ซึ่งให้ค่าน้ำหนักคะแนนของข้อคำถามในแบบสอบถามดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้ออยู่ในระดับ มากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้ออยู่ในระดับ มาก
- ระดับ 3 หมายถึง ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้ออยู่ในระดับ ปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้ออยู่ในระดับ น้อย
- ระดับ 1 หมายถึง ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้ออยู่ในระดับ น้อยที่สุด

สำหรับแบบสอบถามตอนที่ 2-3 วิธีการแปลผลข้อมูลของแบบสอบถามส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด}-\text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น สามารถกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดและพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ ได้ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ผู้ศึกษาอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาภายในแบบสอบถามและวิธีการตอบแก่ตัวแทนและทีมงาน
2. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ถึงผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์บ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยว เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม
3. จัดเตรียมแบบสอบถาม จำนวนทั้งหมด 400 ชุด
4. ผู้ศึกษาหรือตัวแทนและทีมงาน ได้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยว ในจังหวัดนครปฐม จำนวน 400 ราย ซึ่งมีการตอบกลับครบทุกฉบับ
5. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบ สอบถาม จากนั้นผู้ศึกษาจึงนำแบบสอบถามทั้งหมดมากำกับกรงรหัสแบบสอบถามในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัยและนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ทางสถิติ ต่อไป

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม โดยใช้สถิติ (Independent Sample t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)
3. การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson' Product-Moment Correlation Coefficient)

## ผลการวิจัย

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม โดยรวม

n = 400

ตัวแปร	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D	
<b>ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด</b>			
ด้านผลิตภัณฑ์	4.01	0.44	มีผลมาก
ด้านราคา	3.90	0.44	มีผลมาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.66	0.54	มีผลมาก
ด้านการส่งเสริมทางการตลาด	3.74	0.45	มีผลมาก
<b>ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม</b>	<b>3.83</b>	<b>0.36</b>	<b>มีผลมาก</b>



จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม โดยรวม มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.83 อยู่ในระดับที่มีผลมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับที่มีผลมาก โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับที่มีผลมาก โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.01 เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านราคา อยู่ในระดับที่มีผลมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.90 ด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับที่มีผลมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.74 และด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับที่มีผลมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.66 ตามลำดับ

### ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม

n = 400

ตัวแปร	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ</b>			
1. ต้องการเปลี่ยนที่อยู่ใหม่ใหญ่ขึ้นกว่าเดิม	4.02	0.55	มีผลมาก
2. ต้องการแยกครอบครัวหรือสร้างครอบครัวใหม่	3.76	0.57	มีผลมาก
3. ก่อนเข้าชมโครงการท่านหาข้อมูลรายละเอียดโครงการจากเว็บไซต์โครงการก่อน	3.97	0.56	มีผลมาก
4. ชื่อเสียงบริษัทเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านของท่าน	3.74	0.61	มีผลมาก
5. ท่านเลือกซื้อบ้านด้วยวัสดุก่อสร้างที่ได้มาตรฐาน	3.91	0.53	มีผลมาก
6. ท่านกับสมาชิกในครอบครัวมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ	3.49	0.61	มีผลปานกลาง
7. ท่านพึงพอใจในคุณภาพของที่อยู่อาศัย	3.48	0.66	มีผลปานกลาง
<b>พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อโดยรวม</b>	<b>3.07</b>	<b>0.48</b>	<b>มีผลมาก</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐมของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.07 อยู่ในระดับที่มีผลมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้ออยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านต้องการเปลี่ยนที่อยู่ใหม่ใหญ่ขึ้นกว่าเดิม อยู่ในระดับที่มีผลมาก โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.02 ด้านก่อนเข้าชมโครงการท่านหาข้อมูลรายละเอียดโครงการจากเว็บไซต์โครงการก่อน อยู่ในระดับที่มีผลมาก โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.97 ด้านท่านเลือกซื้อบ้านด้วยวัสดุก่อสร้างที่ได้มาตรฐาน อยู่ในระดับที่มีผลมาก โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.91 ด้านต้องการแยกครอบครัวหรือสร้างครอบครัวใหม่ อยู่ในระดับที่มีผลมาก มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.76 ด้านชื่อเสียงบริษัทเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านของท่านอยู่ในระดับที่มีผลมาก โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.74 ด้านท่านกับสมาชิกในครอบครัวมีส่วนร่วมใน

การตัดสินใจซื้อ อยู่ในระดับที่มีผลปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.49 และด้านท่านพึงพอใจในคุณภาพของที่อยู่อาศัย อยู่ในระดับที่มีผลปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.48 ตามลำดับ

## อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวในจังหวัดนครปฐมแตกต่างกัน พบว่า อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวในจังหวัดนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการที่ครอบครัวใดครอบครัวหนึ่ง มีเป้าหมายที่จะซื้อบ้านใหม่นั้น ต้องมีการวางแผนเป็นอย่างดี โดยเฉพาะในด้านการเงิน ซึ่งรายได้ที่ได้รับต่อเดือนนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ที่ซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวส่วนใหญ่จะซื้อด้วยการขอสินเชื่อจากธนาคาร หากรายได้ต่อเดือนไม่เพียงพอต่อการชำระ จะทำให้เกิดหนี้ที่ต้องทำการกู้ยืมมาชำระค่าบ้าน หรือหนี้ค่างชำระค่าบ้าน ซึ่งแหล่งที่มาของรายได้นั้นย่อมมาจากการประกอบอาชีพของสมาชิกภายในครอบครัว หากมีหน้าที่การงานที่ดี ประกอบอาชีพที่ได้ค่าตอบแทนที่สูง ย่อมสามารถที่จะตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวได้อย่างไม่ต้องมีข้อกังวลมากเท่ากับผู้ที่ประกอบอาชีพที่มีผลตอบแทนไม่สูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพคุณ เลียงประสิทธิ์ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านเดี่ยวในเขตอำเภอละงู จังหวัดสตูล ผลการศึกษาพบว่า อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน จะมีผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวในเขตอำเภอละงู จังหวัดสตูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนิษา ทิพย์ไกรสร (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อบ้านของการเคหะแห่งชาติในเขตพญา ภูมิศึกษา ผู้อยู่อาศัยในโครงการบ้านเอื้ออาทร จังหวัดชลบุรี เน้นพลับหวาน ผลการศึกษาพบว่า จำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้อยู่อาศัยในโครงการบ้านเอื้ออาทร เน้นพลับหวาน แตกต่างกัน จะมีการตัดสินใจซื้อบ้านของการเคหะแห่งชาติในเขตพญา ภูมิศึกษา ผู้อยู่อาศัยในโครงการบ้านเอื้ออาทร จังหวัดชลบุรี เน้นพลับหวาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวของผู้บริโภคจังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมทางการตลาด มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ปรัชญาภรณ์ เพ็โร, (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรีภายใต้การปล่อยสินเชื่อบ้านของสถาบันการเงิน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดประกอบไปด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ทำเลที่ตั้ง และการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรีภายใต้การปล่อยสินเชื่อบ้านของสถาบันการเงิน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม

1. ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะขนาดพื้นที่ใช้สอยภายในบ้านเพียงพอต่อการพักอาศัย ดังนั้นควรมีขนาดพื้นที่ใช้สอยภายในบ้านเพียงพอต่อการพักอาศัยเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจสูงสุด
2. ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับราคา โดยเฉพาะราคาเหมาะสมกับทำเลที่ตั้ง ดังนั้นควรมีการตั้งราคาให้เหมาะสมกับทำเลที่ตั้ง เพื่อให้ผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐมมีแนวโน้มตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยว
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ประกอบการควรมีที่จอดรถสะดวกและกว้างขวาง เพราะผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุด
4. ผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์บ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวในจังหวัดนครปฐม ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมทางการตลาด โดยเฉพาะมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลและให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด เนื่องจากผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุด

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม เช่น ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ปัจจัยด้านค่านิยม ภาพลักษณ์สินค้า เป็นต้น
2. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดในการบริหารโครงการบ้านจัดสรรประเภทบ้านเดี่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

## เอกสารอ้างอิง

- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2558). พฤติกรรมผู้บริโภค (CONSUMER BEHAVLOR). บริษัท โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชซิ่ง จำกัด.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- ชมรมคอลัมน์นิสต์. (2562). กำลังซื้อที่อยู่อาศัยนครปฐมมาแรงออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2562 จากแหล่งที่มา <http://thaibccnews.com>.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2562). สรุปตลาดที่อยู่อาศัยกรุงเทพฯ-ปริมณฑล 2561 และแนวโน้ม 2562. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2562 แหล่งที่มา <https://www.ghbank.co.th>.
- นพคุณ เสี่ยงประสิทธิ์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านเดี่ยวในอำเภอละงู จังหวัดสตูล. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปรัชญาภรณ์ เพ็ไร. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรีภายใต้การปล่อยสินเชื่อบ้านของสถาบันการเงิน. งานวิจัยหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- รุจเรขา วิทยาวุฒิภัก. (2553). การพัฒนาแบบจำลองเครือข่ายทางสังคมเพื่อเพิ่มผลผลิตงานวิจัยของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยวิจัยไทย. *วารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ*, 8(1).
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2551). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2551). พฤติกรรมผู้บริโภค: Consumer Behavior. กรุงเทพฯ: Diamond In Business World.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศูนย์ราชการจังหวัดนครปฐม. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <http://www.nakhonpathom.go.th>.
- สำนักงานสถิติจังหวัดนครปฐม. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <http://nkpathom.nso.go.th/>
- สุนิชา ทิพย์ไกรสร. (2559). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อบ้านของการเคหะแห่งชาติในเขตพัฒนากรณีศึกษา ผู้อยู่อาศัยในโครงการบ้านเอื้ออาทร จังหวัดชลบุรี เนินพลับหวาน. วิทยานิพนธ์. หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. Third editio. Newyork : Harper and Row Publication.

การควบคุมภายในที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของบริษัทมหาชนจำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร

## The Internal Controls With Accounting Data Quality of Public Company in Bangkok

ผู้วิจัย

ธัญญารัตน์ สาดสี

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร. ฉัตรพล มณีกุล

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เพื่อศึกษาการควบคุมภายในด้านต่าง ๆ คือ ด้านการแบ่งแยกหน้าที่อย่างเพียงพอ ด้านการการมีเอกสารหลักฐาน ด้านการตรวจสอบที่เป็นอิสระ และด้านการอนุมัติรายการและกิจกรรมต่าง ๆ (2) เพื่อศึกษาคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีในด้านต่าง ๆ (3) เพื่อศึกษาการควบคุมภายในที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของบริษัทมหาชนจำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้อำนวยการบัญชีการเงินหรือผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทมหาชนจำกัด จำนวน 105 บริษัท สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายเพียร์สัน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบธุรกิจขายสินค้า (ทั้งปลีกและส่ง) จำนวน 36 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 35 มีทุนจดทะเบียน 1-99 ล้านบาท จำนวน 48 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 46 และระยะเวลาที่ประกอบธุรกิจ ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 42 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 40

ผลการวิจัยพบว่า การควบคุมภายใน ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการแบ่งแยกหน้าที่อย่างเพียงพอ ด้านการมีเอกสารหลักฐาน ด้านการตรวจสอบที่เป็นอิสระ และด้านการอนุมัติรายการและกิจการต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีโดยภาพรวม ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน (Pearson Correlation 0.867) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**คำสำคัญ :** การควบคุมภายใน, คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี

## ABSTRACT

The purpose of this research is to study (1) The Internal control in various aspects, namely, sufficient document storage and independent examination (2) Quality of accounting department information in various areas (3) Internal control That is related to the quality of the accounting department of the public company in Bangkok by using questionnaire with who are the accounting directors or accounting and finance managers of 105 public limited companies. The statistics used in the analysis are Mean, Percentage, Min-Max and Standard Deviation, Simple Pearson.

Most of the samples are wholesale/Retailer, 36 companies, accounting for 35%, have registered capital to take 1-99 million bath, 48 companies, representing 46% with 42 companies with the business existence of more than 15 years, accounting for 40%

The results of the research show that the internal control in 4 areas, namely the preparation of documents for auditing, independent examination and certification of items and businesses at a high level and having a close relationship (Pearson Correlation 0.867) with statistical significance at 0.01

**Key Word : Internal controls, Accounting Data Quality**

## บทนำ

ปัจจุบันเป็นยุคแห่งเทคโนโลยี การแข่งขันทางธุรกิจมีความรุนแรง การที่ผู้บริหารจะสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้บริหารจะต้องใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่ได้สะสมมา นำมาใช้ในการบริหารจัดการและนำกลยุทธ์ต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้ภายในองค์กร รวมถึงการจัดโครงสร้าง กำหนดข้อปฏิบัติต่าง ๆ ให้เพียงพอและเหมาะสม สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริงตามวัตถุประสงค์ เพื่อให้องค์กรมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ก็จะทำให้ผู้ถือหุ้น เจ้าหนี้ คู่ค้า ตลอดจนลูกค้า เกิดความเชื่อถือและได้รับประโยชน์อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกหนึ่งของการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารมองเห็นโอกาส ปัญหาและอุปสรรค สามารถป้องกันและควบคุมความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับองค์กรได้ ควบคุมภายในช่วยควบคุมการทำงานของฝ่ายบริหารให้มีการบริหารการจัดการแบบมีอาชีพ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และได้ข้อมูลทางการบัญชีที่มีคุณภาพ ช่วยในการตัดสินใจดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป (อรธิรา สายเจริญ, 2558)

คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี (Accounting Information Quality) เป็นคุณลักษณะของข้อมูลทางการวิเคราะห์ที่มีประโยชน์ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจสำหรับผู้บริหาร นักลงทุน เจ้าหนี้ และผู้ใช้งบการเงินกลุ่มอื่น ๆ (อังครัตน์ เปรียบจริยวัฒน์, 2549, หน้า 25) คุณลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลทางการบัญชี ประกอบด้วย 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ความเข้าใจได้ (Relevance) (2) ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (Relevance) (3) ความเชื่อถือได้ (Reliability) (4) การเปรียบเทียบได้ (Comparability) ข้อมูลทางการบัญชีถือเป็นตัวแปรที่สำคัญมาก เพราะข้อมูลทางการบัญชีที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ จะช่วยบอกถึงสถานภาพทางการเงินของธุรกิจ สภาพคล่อง สะท้อนภาพที่แท้จริงขององค์กร และช่วยให้ผู้บริหารใช้เป็นข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจได้อย่างแท้จริง

เนื่องจากปัญหาของคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีที่ยังขาดซึ่งความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ ทำให้ผู้บริหารเกิดความกังวลต่อข้อมูลทางการบัญชีในการนำไปใช้ในการตัดสินใจ และอาจไม่สะท้อนภาพความเป็นจริงขององค์กร รวมไปถึงผู้ซึ่งการเงินกลุ่มอื่น ๆ เช่น เจ้าหนี้ อาจไม่ให้เครดิต เพราะเกิดความไม่เชื่อมั่นในความถูกต้องของข้อมูลทางการบัญชี เป็นต้น

การควบคุมภายใน (Internal Control) เป็นนโยบาย มาตรการและวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ฝ่ายบริหารนำมาใช้เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ามาตรการต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้น สามารถลดหรือควบคุมความเสี่ยง และได้รับการตอบสนองและปฏิบัติตามเป็นลักษณะการควบคุมเชิงป้องกันก่อนแก้ไข เน้นการดำเนินงานอย่างรวดเร็ว คุ่มค่า และมีคุณภาพ โดยในแง่ของปัญหา หากเกิดปัญหาจะสามารถแก้ไขได้โดยรวมเร็ว (จิตติรัศมี ธรรมโชติ, 2550, หน้า 7) การควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุม 4 ด้าน ได้แก่ การแบ่งแยกหน้าที่อย่างเพียงพอ (Segregation of Duties) การมีเอกสารหลักฐาน (Documentation) การตรวจสอบที่เป็นอิสระ (Independent Checks on Performance) และ การอนุมัติรายการและกิจกรรม ๆ (Authorization) ซึ่งการควบคุมภายในเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของกิจกรรมการควบคุมที่ดีก่อให้เกิดความเชื่อถือและเชื่อมั่นว่าองค์กรมีการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นตามระเบียบปฏิบัติ ควบคุมไม่ให้เกิดการทุจริตและข้อผิดพลาดต่อข้อมูล มีความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลด้านบัญชี (จันทนา สาขากร และคณะ, 2551, หน้า 15) และเมื่อองค์กรมีการควบคุมภายในที่ดีจะส่งผลให้องค์กรมีข้อมูลทางการบัญชีที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

หากผู้บริหารนำระบบการควบคุมภายในเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการเกี่ยวกับงานด้านบัญชี ก็จะทำให้ข้อมูลทางการบัญชีที่มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ เพราะการควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุมทั้ง 4 ด้านเป็นกระบวนการควบคุมภายในที่นำมาควบคุมการปฏิบัติงานด้านบัญชีในแต่ละลำดับขั้นตอน เพื่อเป็นการควบคุมไม่ให้เกิดการทุจริต และสามารถพบความผิดปกติได้อย่างรวดเร็ว ช่วยไม่ให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการควบคุมภายในที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ซึ่งนอกจากประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยแล้ว ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำความรู้จากการควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุมไปใช้ในการบริหารจัดการงานด้านบัญชี เพื่อให้ข้อมูลทางการบัญชีมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และทำให้ข้อมูลเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุม 4 ด้านคือ การแบ่งแยกหน้าที่อย่างเพียงพอ การมีเอกสารหลักฐาน การตรวจสอบที่เป็นอิสระ การอนุมัติรายการและกิจกรรม ต่าง ๆ ของบริษัทมหาชนจำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ของบริษัทมหาชนจำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาการควบคุมภายในที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ของบริษัทมหาชนจำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

## นิยามศัพท์เฉพาะ

นักบัญชี (Accountant) หมายถึง ผู้มีหน้าที่ในการวางระบบบัญชี บันทึกรายการข้อมูลทางบัญชีตรวจสอบ นำเสนอรายงานบัญชี เช่น งบกำไรขาดทุน งบแสดงฐานะทางการเงิน งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น งบกระแสเงิน และหมายเหตุประกอบงบการเงิน

การควบคุมภายใน (Internal Control) หมายถึง การกำหนดนโยบาย มาตรการ และวิธีการต่าง ๆ ในการควบคุมภายใน เป็นการควบคุมภายในเชิงป้องกันก่อนแก้ไข โดยกำหนดวิธีการและแนวทางการควบคุมที่กำหนดไว้ล่วงหน้า มาควบคุมกำกับดูแลวิธีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยจากประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้ความสามารถ กำหนดวิธีการควบคุมให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การแบ่งแยกหน้าที่อย่างเพียงพอ (Segregation of Duties) หมายถึง การจัดแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบในแต่ละส่วนงาน ให้กับบุคคลากรในทุกส่วนงานภายในองค์กรอย่างชัดเจน และครบถ้วน

การมีเอกสารหลักฐาน (Documentation) หมายถึง หลักฐานทางบัญชีเพื่อบันทึกการต่าง ๆ รวมถึงแบบฟอร์มของบริษัทที่ถูกจัดทำขึ้น ต้องมีการบันทึกข้อความถูกต้องครบถ้วน และมีการลงนามจากผู้มีอำนาจ

การตรวจสอบที่เป็นอิสระ (Independent checks on Performance) หมายถึง การกำหนดให้มีการตรวจสอบจากผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบ ที่เป็นอิสระจากงานที่ตรวจสอบหรือผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ

การอนุมัติรายการและกิจกรรมต่าง ๆ (Authorization) หมายถึง การกำหนดให้มีการอนุมัติรายการต่าง ๆ ก่อนการทำรายการ ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในแต่ละส่วนงานภายในองค์กร

คุณภาพข้อมูลทางการเงิน หมายถึง การบันทึกการทางบัญชี และการสรุปรายงานทางการเงิน ไม่ว่าจะ งบดุล งบกำไรขาดทุน งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น งบกระแสเงินสด และหมายเหตุประกอบงบการเงิน ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ เปรียบเทียบกันได้ โดยที่ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

ความเข้าใจได้ หมายถึง การรายงานงบการเงินมีการใช้ภาษาที่สามารถเข้าใจได้ และแสดงข้อมูลอย่างเพียงพอเพื่อให้ทราบถึงเหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และสามารถนำข้อมูลไปใช้ตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

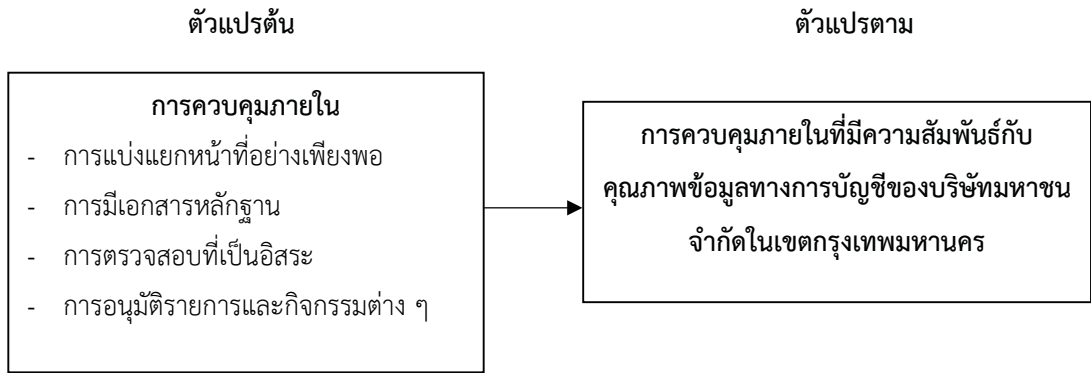
ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ หมายถึง องค์กรสามารถนำข้อมูลทางการเงินที่เพียงพอ ไปใช้ในการตัดสินใจ เพื่อกำหนดนโยบายและแผนงาน ในอนาคตได้อย่างแม่นยำ และทันต่อเวลา ไม่เกิดข้อผิดพลาด

ความเชื่อถือได้ หมายถึง การจัดทางการเงินที่จัดทำขึ้น สามารถตรวจสอบได้ และนำเสนองบการเงินอย่างเที่ยงตรงไม่ลำเอียง เป็นไปตามข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ทางบัญชี แสดงรายการสอดคล้องกับเนื้อหาเป็นไปตามรูปแบบที่กฎหมายกำหนด

การเปรียบเทียบได้ หมายถึง การจัดทางการเงินที่เข้าใจได้ มีการเปรียบเทียบข้อมูลในอดีตกับปัจจุบัน ซึ่งเป็นช่วงเวลาเดียวกัน สามารถเปรียบเทียบกับกิจการอื่นที่มีการประกอบกิจการประเภทเดียวกันได้ และมีการจัดทำงบการเงินอย่างสม่ำเสมอในทุก ๆ งวดบัญชี



## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- กลุ่มประชากร

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้อำนวยการบัญชีการเงิน หรือผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน ของบริษัทมหาชนจำกัด (ไม่จำกัดประเภทธุรกิจ) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 500 ล้านบาท และยังดำเนินการอยู่มีจำนวน 142 บริษัท (ฐานข้อมูลกรมพัฒนาธุรกิจกระทรวงพาณิชย์ 2562: เว็บไซต์)

- กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้อำนวยการบัญชีการเงิน หรือผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน ของบริษัทมหาชนจำกัด (ไม่จำกัดประเภทธุรกิจ) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 105 บริษัท

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานประกอบการ ประกอบด้วย ลักษณะการประกอบธุรกิจ ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาที่ประกอบธุรกิจ

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการควบคุมภายในตามหลัก COSO ด้านกิจกรรมการควบคุม ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ การแบ่งแยกหน้าที่อย่างเพียงพอ การมีเอกสารหลักฐาน การตรวจสอบที่เป็นอิสระ การอนุมัติรายการและกิจกรรมต่าง ๆ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนค่า 5 ระดับ (Linkert Scale) โดยมีเกณฑ์การกำหนดค่าระดับดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

โดยหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนที่ได้จากการกำหนดเกณฑ์ให้ความหมายค่าเฉลี่ย โดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับการควบคุม
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ประกอบด้วย 4 ลักษณะ ความเข้าใจได้ ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ความเชื่อถือได้ การเปรียบเทียบได้ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert's Scale) โดยมีเกณฑ์การกำหนดค่าระดับ ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

โดยหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนที่ได้จากการกำหนดเกณฑ์ให้ความหมายค่าเฉลี่ย โดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพ
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ และสิ่งที่ควรปรับปรุง

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยโดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.1 ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร ตำราทางวิชาการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามตามลักษณะของข้อมูลที่ต้องการทราบภายใต้คำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

3.2 นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอที่ปรึกษาโครงการวิจัยเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องครอบคลุมเนื้อหาแบบสมบูรณ์ และข้อคำถามทุกข้อ จากนั้นได้ทำการหาค่าความชัดเจนและมีความเหมาะสมในการใช้ภาษา แล้วจึงนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น แบบประเมิน นำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ของการวิจัยโดยให้แน่ใจด้วยการให้คะแนน +1 -1 และ 0 ตามลำดับ ในการตรวจสอบโดยให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อความ ดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2552)

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อความวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตรเกณฑ์การวัด

i. ข้อความที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้

ii. ข้อความที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

### 3.3 ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (Try-Out) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียง กับ กลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการหาความเชื่อมั่น โดยหาสัมประสิทธิ์ (Cronbach's Alpha) ซึ่งความเชื่อมั่นเป็นส่วนหนึ่งที่ยืนยันความถูกต้องของการทดสอบโดยใช้ เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป ซึ่งจากการทดสอบปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.97 ซึ่งมากกว่า 0.7 แสดงว่ามีระดับความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ จึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการ รวบรวมข้อมูล

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้วให้นำแบบสอบถามมาดำเนินการ ดังนี้

4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ

4.2 ลงรหัสแบบสอบถาม

4.3 ลงรหัสข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS โดยการวิเคราะห์สถิติ

4.4 นำผลที่ได้มาสร้างตาราง อ่านค่าและวิเคราะห์ผล

## ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะการประกอบธุรกิจ

n =105

ลักษณะการประกอบธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจผลิตสินค้า	13	12%
ธุรกิจให้บริการทุกประเภท	33	32%
ธุรกิจขายสินค้า(ทั้งปลีกและส่ง)	36	35%
ธุรกิจประเภทอื่น ๆ	22	21%
<b>รวม</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นธุรกิจขายสินค้า (ทั้งค้าปลีกและค้าส่ง) มากที่สุดจำนวน 36 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 35% เป็นธุรกิจผลิตสินค้าน้อยที่สุดจำนวน 13 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 12%

## ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามทุนจดทะเบียน

n = 105

ทุนจดทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
1-99 ล้านบาท	48	46%
100-199 ล้านบาท	19	18%
200-399 ล้านบาท	32	30%
400-500 ล้านบาท	6	6%
<b>รวม</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทุนจดทะเบียน 1-99 ล้านบาท มากที่สุดจำนวน 48 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 46% มีทุนจดทะเบียน 400-500 ล้านบาทน้อยที่สุดจำนวน 6 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 6%

## ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาที่ประกอบธุรกิจ

n = 105

ระยะเวลาที่ประกอบธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ปี	3	3%
6-10 ปี	25	24%
11-15 ปี	35	33%
ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป	42	40%
<b>รวม</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาที่ประกอบธุรกิจ 15 ปี ขึ้นไปมากที่สุดจำนวน 42 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 40% มีระยะเวลาประกอบธุรกิจ 1-5 ปีน้อยที่สุดจำนวน 3 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 3% ตามลำดับ

## ตารางที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการควบคุมภายใน ทั้ง 4 ด้าน

n = 105

การควบคุมภายใน	$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1. การแบ่งแยกหน้าที่อย่างเพียงพอ	4.05	0.458	มาก
2. การมีเอกสารหลักฐาน	3.94	0.514	มาก
3. การตรวจสอบที่เป็นอิสระ	3.82	0.519	มาก
4. การอนุมัติรายการและกิจกรรมต่าง ๆ	3.72	0.756	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>0.457</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการควบคุมภายในในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ การแบ่งแยกหน้าที่อย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และน้อยที่สุด คือการอนุมัติรายการและกิจกรรมต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

## ตารางที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีทั้ง 4 ด้าน

n = 105

คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี	ระดับความคิดเห็น		แปลความ
	$\bar{X}$	S.D	
1. ความเข้าใจได้	3.96	0.576	มาก
2. ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ	3.96	0.489	มาก
3. ความเชื่อถือได้	3.91	0.446	มาก
4. การเปรียบเทียบได้	3.93	0.572	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>0.481</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ความเข้าใจได้และความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และน้อยที่สุด คือความเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

### อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่า การควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของบริษัทมหาชนจำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากการควบคุมภายใน เป็นนโยบาย มาตรการและวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ ที่นำมาใช้เพื่อลดและควบคุมความเสี่ยงซึ่งเป็นการควบคุมเชิงป้องกันก่อนแก้ไข ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นว่าข้อมูลทางการบัญชีมีความถูกต้องครบถ้วน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง เพื่อให้ธุรกิจนำข้อมูลทางการบัญชีไปใช้ประกอบการตัดสินใจหรือวางแผนการดำเนินธุรกิจในอนาคต รวมถึงผู้ถือหุ้นและผู้ใช้งบการเงินอื่น ๆ ผลการวิจัยในครั้งนี้ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารีรา สายเจริญ และคณะ (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของการควบคุมภายในเชิงรุกที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของธุรกิจผลิตภัณฑ์ยางในประเทศไทย พบว่า การควบคุมภายในเชิงรุกด้านการมีเอกสารหลักฐานและด้านการตรวจสอบที่เป็นอิสระมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีโดยรวม

จากการพิสูจน์สมมติฐานที่จำแนกเป็นรายข้อพบว่า การควบคุมภายในด้านการแบ่งแยกหน้าที่อย่างเพียงพอมีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของบริษัทมหาชนจำกัด เนื่องจากการแบ่งแยกหน้าที่อย่างเพียงพอช่วยให้ในแต่ละส่วนงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ เป็นการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน และเป็นการทวนสอบความถูกต้องของข้อมูลทางการบัญชีของผู้ที่มีหน้าที่ในการทวนสอบ การให้ความสำคัญกับแบ่งแยกหน้าที่สำหรับงานที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตก็สามารถป้องกันข้อผิดพลาดกับข้อมูลได้ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องแนวคิดของ ดร.รชนี บุญเหมือนใจ (2549, หน้า 42) ที่กล่าวว่า การแบ่งแยกหน้าที่ (Segregation of Duties) โดยไม่มอบหมายให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งทำหน้าที่ผู้รับผิดชอบปฏิบัติที่สำคัญหรืองานที่เสี่ยงต่อความเสียหายตั้งแต่ต้นจนจบ แต่หากมีความจำเป็นให้กำหนดกิจกรรมควบคุมอื่นที่เหมาะสมทดแทนสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารีรา สายเจริญ และคณะ (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของการควบคุมภายในเชิงรุกที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของธุรกิจผลิตภัณฑ์ยางในประเทศไทย พบว่า การควบคุมภายในเชิงรุกด้าน

การแบ่งแยกหน้าที่อย่างเพียงพอมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ด้านความเกี่ยวข้องกับปัญหาและความเชื่อถือได้ เนื่องจากการแบ่งแยกหน้าที่อย่างเพียงพอคือการแบ่งแยกฝ่าย แบ่งแยกแผนก แบ่งแยกผู้ปฏิบัติงานแยกต่างหากจากผู้ทำรายงานแสดงผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้รายงานแต่ละฝ่ายสามารถสอบย้อน ความถูกต้องระหว่างกันได้ ป้องกันมิให้มีการนำสินทรัพย์ขององค์กรไปใช้ในทางที่ไม่เกิดประโยชน์แก่องค์กร ป้องกันมิให้ผู้ปฏิบัติงานรายงานผลเกินความเป็นจริงช่วยให้การทำและนำเสนอรายงานทางการเงินที่ปราศจากความผิดพลาดที่มีนัยสำคัญ ผู้ใช้รายงานสามารถประเมินเหตุการณ์ในอดีตปัจจุบันและอนาคตของกิจการได้

จากการพิสูจน์สมมติฐานที่จำแนกเป็นรายข้อพบว่า การควบคุมภายในด้านการมีเอกสารหลักฐานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของบริษัทมหาชนจำกัด เนื่องจากเอกสารหลักฐานเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นหลักฐานและยืนยันความถูกต้องของข้อมูลหากมีการบันทึกข้อมูลทางบัญชีโดยไม่มีเอกสารหลักฐานจะทำให้ข้อมูลทางบัญชีเกิดข้อผิดพลาดได้ ดังนั้น เอกสารหลักฐานจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะเอามาประกอบการบันทึกบัญชีทั้งด้านรายรับและด้านรายจ่าย ซึ่งหน่วยงานบัญชีควรจะต้องอธิบายถึงความถูกต้องของเอกสารประกอบการบันทึกบัญชีให้ทุกหน่วยงานรับทราบ เพื่อจะได้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรธีรา สายเจริญ และคณะ (2558) ที่ศึกษาการควบคุมภายในเชิงรุกที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของธุรกิจผลิตภัณฑ์ยางในประเทศไทย พบว่า การควบคุมภายในเชิงรุกด้านการมีเอกสารหลักฐานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีโดยรวม เนื่องจากการมีเอกสารหลักฐานที่ยึดมั่นการใช้แบบฟอร์ม และกำหนดเลขที่เอกสารโดยเรียงลำดับไว้ล่วงหน้าจะช่วยให้ประหยัดเวลาในการการเขียนช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว รวมถึงไม่สามารถปลอมแปลงเอกสารได้ และผลการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับแนวคิดของจินทนา สาขารและคณะ (2551) ที่ว่าการมีเอกสารหลักฐานข้อมูลหรือรายการที่เกิดขึ้นอย่างพอเพียงจะช่วยให้บัญชีถูกต้องและช่วยป้องกันข้อผิดพลาดในขั้นตอนการปฏิบัติงานและการบันทึกรายการ

จากการพิสูจน์สมมติฐาน ที่จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า การควบคุมภายในด้านการตรวจสอบที่เป็นอิสระมีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของบริษัทมหาชนจำกัด เนื่องจากการมีหน่วยงานตรวจสอบที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ตรวจสอบหากพบข้อผิดพลาดสามารถรายงานผลการตรวจสอบได้ทันที ช่วยให้สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดก่อนการจัดทำรายงานต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรธีรา สายเจริญ และคณะ (2558) ที่ศึกษาการควบคุมภายในเชิงรุกที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของธุรกิจผลิตภัณฑ์ยางในประเทศไทย พบว่า การควบคุมภายในเชิงรุกด้านการตรวจสอบที่เป็นอิสระมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีโดยรวมและด้านความเกี่ยวข้องกับปัญหาเนื่องจากการตรวจสอบที่เป็นอิสระนั้น เป็นการตรวจสอบในระดับผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน โดยกำหนดให้ผลงานของบุคคลหนึ่งได้มีการสอบย้อนกับผลงานของอีกบุคคลหนึ่ง การตรวจสอบกระทำอย่างต่อเนื่องเป็นประจำในเรื่องที่เป็นสาระสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร และสอดคล้องกับชุมชนภูมิโคกรักษ์ (2554) ที่ศึกษาผลกระทบของกิจกรรมการควบคุมภายในที่มีต่อคุณภาพการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า กิจกรรมการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการดำเนินงาน หากองค์กรควรจัดให้มีการสอบทานการปฏิบัติงานของพนักงานโดยผู้บริหารระดับกลาง เพื่อให้มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

จากการพิสูจน์สมมติฐาน ที่จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า การควบคุมภายในด้านการอนุมัติรายการและกิจกรรมต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของบริษัทมหาชนจำกัด เนื่องการอนุมัติรายการหรือกิจกรรมต่าง ๆ เป็นการยืนยันข้อมูลก่อนการดำเนินการหรือบันทึกรายการเป็นการป้องกันการจัดทำข้อมูลที่ไม่ถูกต้องและนำไปบันทึกบัญชี หรือหากมีการตั้งค่าใช้จ่ายก่อนการได้รับอนุมัติก็จะทำให้ข้อมูลทางบัญชีขาดความน่าเชื่อถือ เป็นการป้องกันและลดความเสี่ยงจากความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการควบคุมภายในตามหลัก COSO ด้านกิจกรรมการควบคุมตามหลักการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ในการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจ ผู้บริหารไม่สามารถดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยรับตรวจที่ได้กำหนดไว้โดยลำพัง จึงจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคลากรระดับรองลงมาปฏิบัติแทนโดยการมอบอำนาจ ในการมอบอำนาจให้แก่บุคลากรระดับต่าง ๆ นั้นควรกำหนดขอบเขตของอำนาจในการอนุมัติให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรและควรสื่อสารให้บุคลากรทราบโดยทั่วกัน ผู้ที่ได้รับมอบอำนาจหน้าที่ให้เป็นผู้อนุมัติตรวจสอบทานความเพียงพอของเอกสารประกอบการขออนุมัติว่าถูกต้องเหมาะสมและเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ นโยบาย และแนวทางการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องและมีวงเงินที่อนุมัติอยู่ภายใต้ขอบเขตอำนาจที่ตนสามารถอนุมัติได้ รวมทั้งควรสอบถามเกี่ยวกับรายการที่ผิดปกติจากผู้ที่เกี่ยวข้องก่อนลงนามอนุมัติให้ดำเนินการ นอกจากนี้ผู้ที่มีอำนาจอนุมัติไม่ควรลงนามอนุมัติในแบบฟอร์มเปล่าหรือแบบฟอร์มที่ไม่มีข้อมูลรายการที่ขออนุมัติอย่างเพียงพอ ทำให้เอกสารที่ได้รับการอนุมัติมีความน่าเชื่อถือและเอกสารเหล่านี้เมื่อนำไปบันทึกรายการบัญชีจะทำให้ได้ข้อมูลทางการบัญชีที่ถูกต้องเชื่อถือได้ (ศูนย์ตรวจสอบภายใน, 2560)

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการบริหารจัดการ

การศึกษาเรื่องการควบคุมภายในที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของบริษัทมหาชนจำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษาผู้วิจัยมีแนวทางในการบริหารการควบคุมภายใน ดังนี้

1. จากผลการศึกษาที่พบว่า การควบคุมภายในด้านการแบ่งแยกหน้าที่อย่างเพียงพอมีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีโดยรวม ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการแบ่งแยกหน้าที่เพื่อควบคุมความถูกต้องของข้อมูลทางการบัญชี เพราะการแบ่งแยกหน้าที่งานทำให้บุคลากรไม่ทำงานซ้ำซ้อนกัน และสามารถระบุผู้รับผิดชอบในแต่ละงานได้อย่างชัดเจน สามารถควบคุมและทราบถึงข้อบกพร่องของผู้ที่ทำงานที่งานนั้น ๆ ซึ่งจะสามารถดำเนินการปรับปรุงแก้ไขได้อย่างทันท่วงทีและพัฒนาพนักงานเหล่านั้นให้สามารถลดความผิดพลาดทำให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2. จากผลการศึกษาที่พบว่า การควบคุมภายในด้านการมีเอกสารหลักฐานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีโดยรวม ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการกำหนดแบบฟอร์มเอกสารและจัดพิมพ์เป็นชุด โดยมีสำเนาต่างกันและรายละเอียดในชุดแบบฟอร์มจะประกอบไปด้วยเลขที่เอกสาร วันที่ของเอกสาร และช่องสำหรับลงนามจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ช่วยให้สามารถควบคุมความถูกต้องของเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ก่อนนำไปบันทึกรายการข้อมูลทางการบัญชี รวมถึงเอกสารหลักฐานประกอบการบันทึกข้อมูลทางการบัญชีทั้งในส่วนขอรายได้และค่าใช้จ่ายต้องมีความถูกต้องก็จะทำให้ข้อมูลที่บันทึกบัญชีมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

3. จากผลการศึกษาพบว่า การควบคุมภายในด้านการตรวจสอบที่เป็นอิสระมีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีโดยรวม ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการจัดให้มีการตรวจสอบจากบุคคลภายนอกที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่รับการตรวจสอบ และมีนำเสนอรายงานผลการตรวจสอบที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายกับองค์กรอย่างครบถ้วน จะทำให้องค์กรได้รับรายงานผลการตรวจสอบที่เป็นจริงมองเห็นถึงความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายกับองค์กร และสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อลดความเสี่ยงเหล่านั้นได้อย่างทันเวลา ไม่ว่าจะเป็นความเสี่ยงจากการบันทึกข้อมูลทางการบัญชีผิดพลาดความเสี่ยงที่อาจเกิดการทุจริต เป็นการควบคุมป้องกันก่อนแก้ไขความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้

4. จากผลการศึกษาที่พบว่า การควบคุมภายในด้านการอนุมัติรายการและกิจกรรมต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญในการตรวจสอบเอกสารที่จะต้องได้รับการอนุมัติก่อนการดำเนินการ โดยต้องมีการจัดทำระเบียบอำนาจการอนุมัติและแจ้งให้บุคลากรในแต่ละหน่วยงานทราบ เพื่อการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนด เพราะเอกสารที่ได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจตามระเบียบข้อบังคับช่วยให้ข้อมูลมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการควบคุมภายในด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานและพัฒนาปัจจัยด้านนั้น ๆ โดยคาดหวังเพื่อให้คุณภาพข้อมูลทางการบัญชีมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเกิดประโยชน์ในการนำไปใช้มากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาการแบบเจาะลึกในรายละเอียดเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีในด้านต่าง ๆ เพื่อที่จะสามารถนำวิธีการด้านอื่น ๆ มาช่วยให้ข้อมูลเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### เอกสารอ้างอิง

- จิตติธรมี ธรรมโชติ. (2550). การทำงานเชิงรุก : ทักษะที่สร้างไม่ยาก, เพื่อการเพิ่มผลผลิต. เดือนมีนาคม-เมษายน จันทนา สาขากร, นิตินันท์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปะพร ศรีจันเพชร. (2551). การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน. กรุงเทพฯ : ทีพีเอ็น เพรส.
- ดรรรชนี บุญเหมือนใจ. (2549). การควบคุมภายใน: กลไกลลดความเสี่ยง. <http://digi.library.tu.ac.th/index/0271/4-1-Jan-Jun-2549/07PAGE37-PAGE48.pdf>. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2562.
- บุษบัน ภูมิโคกรักษ์. (2554). ผลกระทบของกิจกรรมการควบคุมภายในที่มีต่อคุณภาพการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. วารสารการบัญชีและการจัดการ, 4 (3); 83-95.
- อรธีรา สายเจริญ. (2558). ผลกระทบของการควบคุมภายในเชิงรุกที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของธุรกิจผลิตภัณฑ์ยางในประเทศไทย. ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- อังครัตน์ เปรียบจริยวัฒน์. (2549). มาตรฐานการบัญชี : สำคัญและตัวอย่างการเปิดเผยข้อมูล. กรุงเทพฯ : เจเอสที พับลิชชิง.



ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อกล้องติดรถยนต์ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### Attitude toward Using Technology and Social Media Affecting Purchase Intention on Dashboard Camera via Online of Customers in Bangkok and Its Vicinity

ผู้วิจัย	นภาพร ภูบุบผา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.นิตนา ฐานิตธนกร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อกล้องติดรถยนต์ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามปลายปิดที่มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญและมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .938 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีรถยนต์ใช้งานในปัจจุบันและมีความสนใจที่จะซื้อกล้องติดรถยนต์ผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 350 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อกล้องติดรถยนต์ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงความเสี่ยง การรับรู้ถึงประโยชน์ และปัจจัยด้านสื่อสังคมออนไลน์ ประกอบด้วย โฆษณาออนไลน์ ชุมชนออนไลน์ การสื่อสารปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ

คำสำคัญ : ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยี, สื่อสังคมออนไลน์, ความตั้งใจซื้อ, กล้องติดรถยนต์

#### Abstract

The research was aimed primarily to explore the attitude toward using technology and social media affecting purchase intention on dashboard cameras via online of consumers in Bangkok and its vicinity. The study was the combined method design using the interview and close-ended questionnaire with the content validity and reliability of 0.938. The multi-stage sampling was implemented to gather data from 350 consumers in Bangkok and its vicinity, who own a car and is interested buying a dashboard camera via online. The statistical analysis was conducted by using percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The results showed that the factors affecting

purchase intentions of dashboard cameras via online of customers in Bangkok and its vicinity with statistically significance at .05 was attitudes toward using technology in terms of perceived ease of use, perceived risk, perceived usefulness and social media in terms of online advertisement, online communities, and electronic word of mouth, respectively.

**Keywords : Attitude toward Using Technology, Social Media, Purchase Intention, Dashboard Camera**

## บทนำ

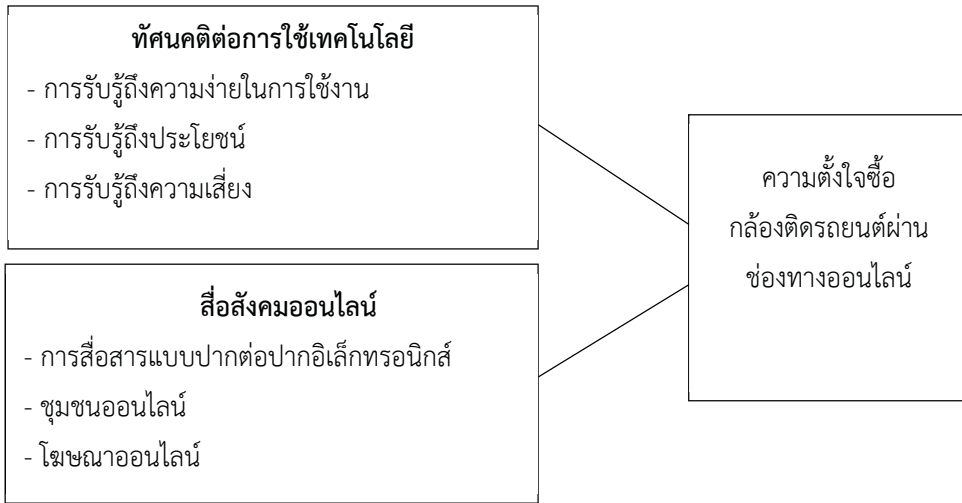
จากจำนวนรถยนต์บนถนนที่มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยพบว่า ปริมาณรถยนต์ใหม่ที่มีการจดทะเบียนทั่วประเทศไทยในปี 2561 รวมทั้งสิ้น 3,093,791 คัน ส่งผลให้รถจดทะเบียนสะสมมีจำนวนทั้งสิ้น 39,551,789 คัน โดยกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีรถจดทะเบียนสะสมจำนวนมากถึง 11,748,006 คัน (กรมการขนส่งทางบก, 2561) และจากข้อมูลสถิติการเกิดอุบัติเหตุทางรถยนต์ขององค์การอนามัยโลกในปี 2561 พบว่า ประเทศไทยมีอัตราการเสียชีวิตบนถนนมากเป็นอันดับที่ 9 ของโลก และเป็นอันดับที่ 1 ในทวีปเอเชีย ดังนั้น กล้องติดรถยนต์ (Dashboard Camera) จึงเป็นอุปกรณ์ที่มีความจำเป็นต่อผู้ขับขี่ โดยภาพจากกล้องติดรถยนต์ที่ถูกบันทึกได้จะสามารถใช้เป็นหลักฐานเพื่อพิสูจน์ความจริงในทางคดีความ โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) มีนโยบายด้านความปลอดภัยให้กับผู้ขับขี่ที่ติดตั้งกล้องติดรถยนต์ จะได้รับส่วนลดเบี้ยประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจถึง ร้อยละ 5-10 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 3 มิถุนายน 2560 เป็นต้นไป (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2560) ตลาดกล้องติดรถยนต์ทั่วโลกเติบโตขึ้น ในปี 2560 มีมูลค่า 1.86 พันล้านเหรียญสหรัฐ (Market Research Future, 2018) แต่ตลาดกล้องติดรถยนต์ในประเทศไทยมีการเติบโตไม่มาก ซึ่งรถใหม่ป้ายแดงมีอัตราการติดตั้งกล้องติดรถยนต์เพียงร้อยละ 10 ของรถใหม่ทั่วประเทศไทย ซึ่งแตกต่างจากตลาดกล้องติดรถยนต์ในประเทศญี่ปุ่นและเกาหลีใต้ที่มีการเติบโตของตลาดกล้องติดรถยนต์ถึงร้อยละ 50-70 (Positioning, 2018) ดังนั้น ผู้ผลิตและผู้จำหน่ายกล้องติดรถยนต์ต้องพยายามสร้างการรับรู้ให้กับผู้บริโภคได้เห็นถึงความสำคัญ และประโยชน์ของกล้องติดรถยนต์ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการขยายช่องทางการจำหน่ายผ่านออนไลน์ (ชฎาพร ลพพันธ์ทอง และปิยธิดา เพียรรุประสิทธิ์, 2561)

นอกจากนี้ ผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทยปี 2018 โดย We are social (2018) พบว่า คนไทยใช้อินเทอร์เน็ตมากถึง 57 ล้านคน จากประชากรทั้งหมด 69.11 ล้าน โดยเว็บไซต์ Google เป็นที่นิยมมากที่สุด รองลงมา คือ เฟซบุ๊ก (Facebook) (Global Digital Report 2018, 2018) ส่วนพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของคนไทย พบว่า ผู้บริโภคจะค้นหาข้อมูลก่อนตัดสินใจซื้อ ร้อยละ 71 มีการเข้าเยี่ยมชมร้านค้าออนไลน์ ร้อยละ 70 และตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการบนสื่อออนไลน์ร้อยละ 62 โดยมีคนไทยจำนวน 11.92 ล้านคน ซื้อสินค้าอุปโภคและบริโภคบนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นมูลค่ายอดขายบนออนไลน์ 2.962 พันล้านดอลลาร์ และจากการเปิดเผยผลสำรวจถึงสาเหตุหลักที่ทำให้คนไทยปฏิเสธการซื้อสินค้าและบริการออนไลน์ เป็นเพราะกลัวโดนหลอก ร้อยละ 51.1 การที่ไม่ได้สัมผัสหรือทดลองใช้สินค้าก่อน ร้อยละ 39.9 ไม่พบสินค้าที่ต้องการบนออนไลน์ ร้อยละ 33.9 และชอบเดินเลือกซื้อสินค้าด้วยตัวเอง ร้อยละ 31.1 (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2560)

จากข้อมูลดังกล่าวผู้ประกอบการกล้องติดรถยนต์ จึงควรให้ความสนใจและทำความเข้าใจถึงทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีในการซื้อกล้องติดรถยนต์ผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของเดวิส (Davis, 1989) อธิบายว่า บุคคลหนึ่งจะยอมรับเทคโนโลยีได้เกิดจากปัจจัยหลัก 2 ประการ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) โดยทัศนคติส่งผลต่อการพฤติกรรมความตั้งใจ ซึ่งแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีถูกใช้กันอย่างแพร่หลายเพื่ออธิบายพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต (Chen, Hsiao, & Wu, 2018; Natarajan, Balasubramanian, & Kasilingm, 2018) หรือ การศึกษาพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต (Ooi & Tan, 2016; Patel & Patel, 2018) นอกจากนี้ ปัจจัยที่สามารถขัดขวางพฤติกรรมความตั้งใจของผู้บริโภค คือ ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นเมื่อต้องซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งเกิดจากการคาดการณ์ของผู้บริโภค (Forsythe & Shi, 2003) โดยการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ซื้อสินค้าผ่านโทรศัพท์มือถือถือเป็นการรับรู้ถึงความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคต้องเผชิญกับผลกระทบในเชิงลบต่อการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านช่องทางออนไลน์ โดยปริมาณความเสี่ยงขึ้นอยู่กับสินค้าและบริการที่แตกต่างกันไป (Natarajan et al, 2018)

นอกจากนี้ ปัจจุบันสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ได้เข้ามามีบทบาทกับชีวิตประจำวันและธุรกิจต่างๆ รวมถึงธุรกิจกล้องติดรถยนต์ เพราะสื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือในการสื่อสารที่ใช้กันอย่างแพร่หลายและมีต้นทุนต่ำ (Wang, Baesens, & Zhu, 2018) สำหรับกลยุทธ์ที่ใช้ในการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่นิยม ได้แก่ การสื่อสารปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ ชุมชนออนไลน์ และโฆษณาออนไลน์ (Balakrishnan, Dahnil, & Yi, 2014) โดยการสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการสื่อสารโดยการบอกต่อบนอินเทอร์เน็ตและมีอิทธิพลมากทั้งในด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งในการซื้อสินค้า ผู้บริโภคจะค้นหาข้อมูล คำแนะนำจากเพื่อน ผู้เชี่ยวชาญ คนรู้จัก หรือผู้ที่เคยมีประสบการณ์ในการซื้อสินค้า เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจซื้อ (Septianto & Chiew, 2018) โดยที่ชุมชนออนไลน์ (Online Communities) เป็นช่องทางในการสื่อสารโดยอาศัยความสัมพันธ์ของคนในชุมชนออนไลน์ที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน เป็นการเพิ่มโอกาสที่จะกระจายข่าวสารทางการตลาดได้อีกทางหนึ่ง (Alalwan, 2018) ดังนั้นชุมชนออนไลน์จึงมีส่วนช่วยสนับสนุนให้ผู้บริโภคเกิดความสนใจซื้อกล้องติดรถยนต์โดยการสื่อสารระหว่างผู้บริโภคด้วยกันเอง หรือผู้จำหน่ายกล้องติดรถยนต์กับผู้บริโภค อีกทั้งผู้จำหน่ายกล้องติดรถยนต์ควรใช้ โฆษณาออนไลน์ (Online Advertisements) เพื่อกระตุ้นการรับรู้ของผู้บริโภคในการสร้างแรงจูงใจให้กลุ่มเป้าหมาย เป็นการเพิ่มยอดขายและสร้างความจดจำสินค้าหรือบริการได้มากขึ้น (Martins, Costa, Oliveira, Goncalves, & Branco, 2018)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการศึกษา เรื่อง ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยี และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อกล้องติดรถยนต์ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื่องจากกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีปริมาณรถยนต์สะสมและการเกิดอุบัติเหตุสูงสุดในประเทศไทย และผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการนำมาปรับใช้ เพื่อพัฒนาและขยายช่องทางการจำหน่ายกล้องติดรถยนต์ รวมถึงการวางแผนกลยุทธ์ในการสื่อสารกับผู้บริโภคให้เห็นความสำคัญของกล้องติดรถยนต์เพื่อให้สอดคล้องกับการส่งเสริมความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนของภาครัฐ อีกทั้งการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความสนใจในการซื้อกล้องติดรถยนต์ผ่านช่องทางออนไลน์ต่อไป โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัย แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ในการซื้อกล้องติตรถยนต์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อกล้องติตรถยนต์ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภค
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความเสี่ยง และสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ การสื่อสารปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ ชุมชนออนไลน์ และโฆษณาออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อกล้องติตรถยนต์ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อกล้องติตรถยนต์ผ่านช่องทางออนไลน์ และการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อทำนายความสัมพันธ์ของตัวแปรเชิงเหตุผลเกี่ยวกับทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยี และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อกล้องติตรถยนต์

ผู้ให้สัมภาษณ์ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และมีประสบการณ์ในการซื้อกล้องติตรถยนต์ผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 5 ท่าน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีรถยนต์ใช้งานในปัจจุบัน และมีความสนใจที่จะซื้อกล้องติตรถยนต์ผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้โปรแกรม G\*Power ที่สร้างจากสูตรของโคเฮน (Cohen, 1977) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 309 ตัวอย่าง และได้เก็บตัวอย่างเพิ่มเป็น 350 ตัวอย่าง เพื่อทำการสำรองข้อมูลสำหรับแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เลือกสถานที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานขนส่งในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีบริการจดทะเบียนรถใหม่ (กรมการขนส่ง, 2561) และขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มแบบสัดส่วน (Proportional Sampling) เป็นการแบ่งสัดส่วนจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลแต่ละสำนักงานขนส่ง โดยแบ่งตามจำนวนรถยนต์ที่รับบริการงานด้านงานจดทะเบียนรถใหม่ที่สำนักงานขนส่งในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลปี 2561 และได้สัดส่วนของตัวอย่างดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 พื้นที่ลงสนามเพื่อเก็บแบบสอบถาม และจำนวนตัวอย่างในแต่ละพื้นที่

สถานที่เก็บแบบสอบถาม	จำนวนรถจดทะเบียนใหม่	จำนวนตัวอย่าง (ชุด)
สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร เขตจตุจักร	958,036	330
สำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานี	3,207	1
สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี	4,099	2
สำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ	4,916	2
สำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรสาคร	17,914	6
สำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม	26,575	9
<b>รวม</b>	<b>1,014,747</b>	<b>350</b>

หลังจากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการสอบถามด้วยคำถามคัดกรอง (Screening Question) เพื่อให้แน่ใจว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้อย่างเฉพาะเจาะจงแล้ว โดยนำแบบสอบถามเลือกเก็บข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการที่สำนักงานขนส่งในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ได้กำหนดไว้ในตารางที่ 1 ตามจำนวนที่กำหนดไว้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีการกระจายตัวและมีความน่าเชื่อถือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถามปลายปิด ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ผลการประเมินข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ มีคะแนนโดยรวมเท่ากับ .91 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ .5 สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยได้ (Polit & Beck, 2006) จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด และวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) พบว่าคำถามแต่ละด้านมีความเชื่อมั่นระหว่าง .750 - .933 ซึ่งเมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ 350 ชุด พบว่าคำถามแต่ละด้านมีความเชื่อมั่นระหว่าง .760 - .857 มีระดับความเชื่อมั่นที่สามารถนำไปใช้ได้ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

## สรุปผลการวิจัย

ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 5 ท่าน เป็นเพศชาย 3 ท่าน เพศหญิง 2 ท่าน มีอายุระหว่าง 34-40 ปี ความถี่ในการซื้อสินค้าออนไลน์ 3-20 ครั้งต่อเดือน และเคยมีประสบการณ์ในการซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางออนไลน์ในช่วงปี พ.ศ. 2561-2562 ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เว็บไซต์ของร้านจำหน่ายผลิตภัณฑ์ควรจะมีลักษณะที่สามารถใช้งานได้ง่าย การค้นหาสินค้าภายในเว็บไซต์ต้องง่าย มีการแสดงข้อมูลสินค้าและการให้บริการของร้านอย่างถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน โดยเหตุผลสำคัญที่ทำให้สนใจซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ ความสะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สามารถเปรียบเทียบราคาได้ง่าย มีสินค้าและร้านค้าบนออนไลน์ให้เลือกจำนวนมาก ราคาของผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์จะมีราคาถูกกว่าหน้าร้าน และผู้บริโภคไม่ต้องถูกกดดันจากผู้ขายให้ซื้อของที่ทางร้านต้องการขาย อย่างไรก็ตามผู้ให้ข้อมูลยังมีความกังวลเกี่ยวกับการชำระเงินก่อนจะได้รับสินค้า ความเสียหายที่เกิดจากการจัดส่งสินค้า การสูญเสียข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อต้องชำระเงินผ่านบัตรเครดิต และกังวลว่าจะได้รับผลิตภัณฑ์ไม่ตรงกับที่คาดหวังไว้ นอกจากนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเชื่อถือข้อมูลคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ในการซื้อผลิตภัณฑ์ เพราะการซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางออนไลน์ผู้บริโภคจะไม่ได้สัมผัสหรือทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ก่อนจะซื้อต้องอาศัยข้อมูลเหล่านี้มาประกอบการพิจารณาเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ อีกทั้งผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า ชุมชนออนไลน์ถือเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญที่ผู้บริโภคจะแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการของร้านรวมถึงการรีวิวภาพเหตุการณ์ที่บันทึกได้จากผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ยังให้ความสำคัญต่อโฆษณาออนไลน์ เพราะผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์จะนำเสนอโปรโมชั่น และคุณสมบัติที่น่าสนใจของผลิตภัณฑ์ผ่านโฆษณาออนไลน์

ผลวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 350 คน พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.6 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 37.1 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 60.3 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 70.6 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000 – 25,000 บาท ร้อยละ 26.3 โดยส่วนใหญ่ใช้เวลาในการดูสินค้าออนไลน์เฉลี่ยสัปดาห์ละ 1-3 ชั่วโมง ร้อยละ 46.9 เคยซื้อสินค้าออนไลน์โดยเฉลี่ย 1-2 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 26.9 ราคาสินค้าออนไลน์โดยเฉลี่ยที่เคยซื้อ 1,001 – 5,000 บาท ร้อยละ 40 โดย Facebook เป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์มากที่สุด ร้อยละ 57.7 และเหตุผลที่ซื้อผลิตภัณฑ์ คือ เพื่อนำมาใช้เป็นหลักฐานการกระทำผิดของคู่กรณีเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ร้อยละ 67.6

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์รถยนต์ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตัวแปร	ความตั้งใจซื้อ					
	b	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยี						
- การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	.294	.297	8.794	.000*	.708	1.412
- การรับรู้ถึงประโยชน์	.224	.210	5.669	.000*	.588	1.700
- การรับรู้ถึงความเสี่ยง	.217	.234	7.124	.000*	.748	1.336
สื่อสังคมออนไลน์						
- การสื่อสารปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์	.106	.102	2.631	.000*	.533	1.876
- ชุมชนออนไลน์	.104	.133	3.731	.000*	.636	1.573
- โฆษณาออนไลน์	.202	.206	5.475	.000*	.573	1.744

$R^2 = .723$ ;  $F = 148.925$ ,  $p < .05$

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์รถยนต์ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Sig. = .000) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Sig. = .000) ด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง (Sig. = .000) และ สื่อสังคมออนไลน์ ด้านโฆษณาออนไลน์ (Sig. = .000) ด้านชุมชนออนไลน์ (Sig. = .000) และด้านการสื่อสารปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ (Sig. = .000) โดยที่ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ( $\beta = .297$ ) ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์รถยนต์ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง ( $\beta = .234$ ) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ( $\beta = .210$ ) สื่อสังคมออนไลน์ ด้านโฆษณาออนไลน์ ( $\beta = 0.206$ ) ด้านชุมชนออนไลน์ ( $\beta = .133$ ) และด้านการสื่อสารปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ ( $\beta = .102$ ) ตามลำดับ

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ( $R^2 = .723$ ) แสดงให้เห็นว่า ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความเสี่ยง และสื่อสังคมออนไลน์ ด้านการสื่อสารปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ ชุมชนออนไลน์ โฆษณาออนไลน์ มีผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์รถยนต์ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 72.3 ที่เหลืออีกร้อยละ 27.7 เป็นผลจากปัจจัยอื่นที่ไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้ และก่อนจะนำตัวแปรอิสระใดๆ เข้าสู่สมการถดถอย ผู้วิจัยได้มีการตรวจสอบค่า Multicollinearity โดยใช้ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าเท่ากับ .533 – .748 ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำคือ  $> .40$  (Allison, 1999) แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน ส่วนค่า Variance Inflation Factor (VIF) มีค่าตั้งแต่ 1.184 – 1.382 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน (Zikmund, Babin, Carr, & Griffin, 2013)

## อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำผลสรุปมาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกัน เพื่ออธิบายสมมติฐานและวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สามารถใช้เครื่องมือค้นหาข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเอง สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ พบว่าการค้นหาสินค้าภายในเว็บไซต์หรือเว็บเพจ ควรมีลักษณะที่ง่ายต่อการค้นหาข้อมูล และง่ายต่อการสั่งซื้อ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Grob (2018) พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านโทรศัพท์มือถือ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Natarajan et al. (2018) พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ

ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้ถึงประโยชน์ในการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งจะช่วยให้ประหยัดเวลาและได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ ซึ่งพบว่า เหตุผลที่ทำให้ผู้บริโภคสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางออนไลน์ เพราะการซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางออนไลน์จะทำให้ได้รับความสะดวกสบาย ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การเปรียบเทียบราคาสามารถทำได้ง่าย มีสินค้าผลิตภัณฑ์บนออนไลน์ให้เลือกมาก ราคาถูกกว่าหน้าร้าน สามารถสั่งซื้อได้ตลอดเวลาที่ต้องการและผู้บริโภคไม่ต้องถูกกดดันจากผู้ขายให้ซื้อรุ่นที่ต้องการจะขาย ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Natarajan et al. (2018) พบว่า การรับรู้ประโยชน์ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันในการสั่งซื้อสินค้าผ่านโทรศัพท์มือถือ และมีบางส่วนสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Chen et al. (2018) พบว่า การรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในทางอ้อม โดยส่งอิทธิพลผ่านการรับรู้คุณค่า

ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยงส่งผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้ถึงความเสี่ยงของวิธีการชำระเงิน ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่มั่นใจและกังวลต่อระบบการชำระเงิน ซึ่งอาจจะสูญเสียข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นความลับนำไปสู่ความสูญเสียทางการเงิน ความกังวลต่อการชำระเงินก่อนจะได้รับผลิตภัณฑ์ เพราะกลัวโดนหลอก การชำระเงินแล้วอาจไม่ได้รับผลิตภัณฑ์ ความกังวลถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่อาจไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ อีกทั้งยังไม่เชื่อมั่นต่อระบบการจัดส่งสินค้า ได้แก่ การชำระหนี้หายในขณะจัดส่ง และการจัดส่งล่าช้ากว่ากำหนด มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Natarajan et al. (2018) พบว่า การรับรู้ถึงความเสี่ยงส่งผลในเชิงลบต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันสั่งซื้อสินค้าผ่านสมาร์ตโฟน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Marriott & Williams (2018) พบว่า การรับรู้ถึงความเสี่ยงส่งผลในเชิงลบต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านโทรศัพท์มือถือ



สื่อสังคมออนไลน์ ด้านการสื่อสารปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อช้อกลงติดยนต์ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างต้องการข้อมูลทั้งเชิงบวกและเชิงลบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของร้านจำหน่ายช้อกลงติดยนต์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ พบว่า ข้อมูล คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ในการซื้อช้อกลงติดยนต์มีผลต่อการความตั้งใจซื้อช้อกลงติดยนต์ เพราะการซื้อช้อกลงติดยนต์ผ่านช่องทางออนไลน์ ผู้บริโภคจะไม่สามารถทดลองใช้สินค้าหรือเห็นสินค้าจริง ต้องอาศัยข้อมูลคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อน หรือคนใกล้ชิด หรือผู้ที่เคยซื้อมาก่อนหน้านี้ เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจซื้อ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะช่วยลดความเสี่ยงในการซื้อช้อกลงติดยนต์ผ่านช่องทางออนไลน์ได้ ถือว่าเป็นข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Balakrishnan et al. (2014) พบว่า การสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคในเจนเนอเรชั่นวาย และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Erkan & Evans (2016) พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของข้อมูล และความน่าเชื่อถือข้อมูลการสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ มีผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้า

สื่อสังคมออนไลน์ ด้านชุมชนออนไลน์ ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อช้อกลงติดยนต์ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างจะแบ่งปันประสบการณ์ในการซื้อช้อกลงติดยนต์ผ่านช่องทางออนไลน์ให้กับคนในชุมชนออนไลน์หรือผ่านคำแนะนำความคิดเห็นของร้านค้าออนไลน์ และจากผลการสัมภาษณ์ พบว่า ชุมชนออนไลน์เป็นแหล่งข้อมูลที่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้าและบริการต่างๆ ของช้อกลงติดยนต์ การรีวิวคุณสมบัติของช้อกลงติดยนต์ รวมทั้งมีการนำภาพเหตุการณ์ที่บันทึกจากช้อกลงติดยนต์มาเผยแพร่ผ่านชุมชนออนไลน์ ทำให้สมาชิกรับรู้ถึงประโยชน์ของช้อกลงติดยนต์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Shukla & Drennan (2018) พบว่า อิทธิพลของชุมชนออนไลน์ ได้แก่ ประสบการณ์ในการเข้าร่วมชุมชนออนไลน์ การแบ่งปันข้อมูล และความภูมิใจที่จะเป็นสมาชิกส่งผลต่อความตั้งใจซื้ออุปกรณ์เสมือนจริงในชุมชนเกมออนไลน์ นอกจากนี้ผลการศึกษา Li, Wang, & Lin (2018) พบว่า การที่เข้าเยี่ยมชมชุมชนออนไลน์ของผู้บริโภคส่งผลในเชิงบวกต่อการขายสินค้าอุปโภคบริโภคขนาดใหญ่

สื่อสังคมออนไลน์ ด้านโฆษณาออนไลน์ ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อช้อกลงติดยนต์ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าจะสามารถเลือกชมโฆษณาบนสื่อสังคมออนไลน์เกี่ยวกับช้อกลงติดยนต์ได้ตลอดเวลาที่ต้องการ และผลการสัมภาษณ์ พบว่า ร้านช้อกลงติดยนต์จะนำเสนอโปรโมชั่นที่น่าสนใจผ่านโฆษณาออนไลน์ ซึ่งมีส่วนจะช่วยกระตุ้นความต้องการซื้อช้อกลงติดยนต์ได้ แต่หากโฆษณาออนไลน์นำเสนอคุณสมบัติ รูปลักษณ์ของช้อกลงติดยนต์ที่เกินความเป็นจริง ทำให้เกิดความไม่น่าเชื่อถือ หรือโฆษณาออนไลน์สร้างความรำคาญ รบกวน หรือสร้างความไม่ปลอดภัยต่อผู้ใช้อินเทอร์เน็ต จะส่งผลในเชิงลบมากกว่า ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Martins et al. (2018) พบว่า คุณค่าของโฆษณาออนไลน์ ประสบการณ์การใช้ และคุณภาพของเว็บไซต์ ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อ โดยปัจจัยด้านการสร้างความรำคาญ แรงจูงใจ และความบันเทิง ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อในทางอ้อม โดยส่งอิทธิพลผ่านปัจจัยด้านคุณค่าของโฆษณาออนไลน์ และประสบการณ์การใช้โฆษณาออนไลน์ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Lin & Kim (2016) พบว่า ทศนคติต่อโฆษณา ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจซื้อสินค้าและการรับรู้ถึงความเสี่ยง ด้านความเป็นส่วนตัวมีผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าในเชิงลบ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

ผู้ประกอบการธุรกิจท้องถิ่นสามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้เพื่อวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค โดยการปรับปรุงพัฒนาช่องทางการขายท้องถิ่นบนออนไลน์ให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวก สบายมากยิ่งขึ้น การปรับปรุงเว็บไซต์ เว็บไซต์ หรือช่องทางจำหน่ายท้องถิ่นที่มีความง่ายต่อการค้นหาสินค้า มีขั้นตอนการสั่งซื้อที่ง่าย ไม่ซับซ้อน แสดงรายละเอียดอย่างถูกต้อง ครบถ้วน อีกทั้งควรให้ความสำคัญต่อปัญหาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ได้แก่ ความเสี่ยงของวิธีการชำระเงิน การชำระเงินก่อนจะได้รับสินค้า การชำระเงินผ่านบัตรเครดิต ความเสียหายจากการจัดส่งสินค้า และคุณภาพของท้องถิ่นที่ผู้บริโภคจะได้รับไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อันเนื่องมาจากการนำเสนอข้อมูลของท้องถิ่นที่เกินความจริง ทำให้ผู้บริโภคเกิดความคาดหวังในตัวสินค้ามากเกินไป นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญต่อข้อมูลจากการสื่อสารปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากผู้บริโภคมีโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็นถึงประสบการณ์หรือประเมินค่าผลิตภัณฑ์และบริการในเชิงบวกและเชิงลบให้กับผู้สนใจได้ทราบ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้มีศักยภาพในการเพิ่มหรือลดค่าความสนใจในสินค้าและบริการได้อย่างมาก จะเห็นได้ว่าผู้บริโภคจะพึ่งพาข้อมูลการสื่อสารปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ในฐานะที่เป็นแหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ รวมทั้งผู้ประกอบการควรให้ผู้บริโภคได้แบ่งปันข้อมูลและแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ตรงไปตรงมา ปราศจากความควบคุม นอกจากนี้ ผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อโฆษณาออนไลน์ที่เผยแพร่บนสื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจากสามารถรับชมโฆษณาได้ตลอดเวลาที่ต้องการ ผู้ประกอบการควรนำเสนอข้อมูลท้องถิ่นที่น่าสนใจ และนำเสนอโฆษณาให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค ควรแสดงข้อมูล รายละเอียดของท้องถิ่นอย่างถูกต้อง ไม่โฆษณาเกินความเป็นจริง จะช่วยดึงดูดใจให้ผู้บริโภคเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากโฆษณาบนสื่อออนไลน์ อีกทั้ง ชุมชนออนไลน์มีความสำคัญต่อความตั้งใจซื้อท้องถิ่นผ่านช่องทางออนไลน์ ผู้ประกอบการควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริโภคโดยใช้ชุมชนออนไลน์ รวมถึงการตอบคำถามประเด็นสงสัยต่างๆ การรีวิวภาพที่ถูกบันทึกได้จริงจากท้องถิ่นที่วางจำหน่ายในแต่ละรุ่นแต่ละยี่ห้อผ่านชุมชนออนไลน์ เพื่อให้ผู้สนใจซื้อข้อมูลไปประกอบการพิจารณาเลือกซื้อท้องถิ่นได้

### ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไป นักวิจัยหรือนักวิชาการที่สนใจควรศึกษาตัวแปรอิสระในปัจจัยอื่นเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลใหม่ๆ ที่มีประโยชน์ต่อธุรกิจและสามารถนำไปใช้วางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด เช่น ตัวแปรความพึงพอใจด้านบริการ การรับรู้คุณค่าทางสังคม การรับรู้คุณค่า หรือการเลือกซื้อที่มีประสิทธิภาพในการกระตุ้นความสนใจให้กับผู้บริโภคซื้อท้องถิ่น หรือการเลือกศึกษาช่องทางการขายที่เฉพาะเจาะจงและเป็นที่ยอมรับ เช่น Facebook, Shopee, Lazada เป็นต้น หรือการศึกษาถึงเหตุผลที่ผู้บริโภคไม่สนใจซื้อท้องถิ่น เพื่อนำมาปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- กรมการขนส่งทางบก. (2561). *จำนวนรถจดทะเบียนสะสมทั่วประเทศ*. สืบค้นจาก <https://www.web.dlt.go.th/statistics>.
- ชฎาพร ลพพันธ์ทอง และปิยธิดา เพียรรุประสิทธิ์. (2561). โอกาสทางธุรกิจในการติดกล้องหน้ารถยนต์ส่วนบุคคลในประเทศไทย. ใน *การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานระดับชาติ ราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 3*. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชธานี.
- สำนักคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2560). *ให้ใช้อัตราเบี้ยประกันภัยรถยนต์สำหรับรถยนต์ที่ติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ที่ติดตั้งกับรถยนต์*. สืบค้นจาก <https://www.oic.or.th/th/consumer/news/releases/86494>.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2560). *รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2560*. สืบค้นจาก <https://www.etda.or.th/>.
- Alalwan, A. A. (2018). Investigating the impact of social media advertising features on customer purchase intention. *International Journal of Information Management*, 42, 65-77.
- Allison, P.D. (1999). *Multiple regression: A primer*. Thousand Oaks: Pine Forge.
- Balakrishnan, B. K. P. D., Dahnil, M. I., & Yi, W. J. (2014). The Impact of social media marketing medium toward purchase intention and brand loyalty among generation Y. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 148, 177-185.
- Chen, C. C., Hsiao, K. L., & Wu, S. J. (2018). Purchase intention in social commerce. *Library Hi Tech*, 36(4), 583-604.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-339.
- Erkan, I., & Evans, C. (2016). The influence of electronic word of mouth in social media on consumers' purchase intentions: An extended approach to information adoption. *Computers in Human Behavior*, 61, 47-55.
- Forsythe, S. M., & Shi, B. (2003). Consumer patronage and risk perceptions in internet shopping. *Journal of Business Research*, 56(11), 867-875.
- Grob, M. (2018). Heterogeneity in consumers' mobile shopping acceptance: A finite mixture partial least squares modelling approach for exploring and characterising different shopper segments. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 8-18.
- Li, Q., Wang, Q., & Lin, Z. (2018). Effects of consumer visit to online community and product channel on local sales of large consumer goods: Evidence from real estate industry. *The Journal of Strategic Information Systems*, 27(2), 191-204.

- Lin, C. A., & Kim, T. (2016). Predicting user response to sponsored advertising on social media via the technology acceptance model. *Computers in Human Behavior, 64*, 710-718.
- Market Research Future. (2018). *Global vehicle camera market research report forecast 2023*. Retrieved from <https://www.marketresearchfuture.com/reports/vehicle-camera-market-1953>.
- Marriott, H. R., & Williams, M. D. (2018). Exploring consumers perceived risk and trust for mobile shopping: A theoretical framework and empirical study. *Journal of Retailing and Consumer Services, 42*, 133-146.
- Martins, J., Costa, C., Oliveira, T., Gonçalves, R., & Branco, F. (2018). How smartphone advertising influences consumers' purchase intention. *Journal of Business Research, 5*, 689-700.
- Natarajan, T., Balasubramanian, S. A., & Kasilingam, D. L. (2018). The moderating role of device type and age of users on the intention to use mobile shopping applications. *Technology in Society, 53*, 79-90.
- Ooi, K. B., & Tan, G. W. H. (2016). Mobile technology acceptance model: An investigation using mobile users to explore smartphone credit card. *Expert Systems with Applications, 59*, 33-46.
- Patel, K. J., & Patel, H. J. (2018). Adoption of internet banking services in Gujarat. *International Journal of Bank Marketing, 36*(1), 147-169.
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2006). The content validity index: are you sure you know what's being reported? critique and recommendations. *Research in Nursing & Health, 29*(5), 489-497.
- Positioning. (2018). *คนไทยติดกล้องหน้ารถใหม่ 1 แสนคันต่อปี*. สืบค้นจาก <https://positioningmag.com/1187823>.
- SAP. (2018). *Sap consumer propensity report 2018*. Retrieved from <https://www.sap.com/sea/cmp/cx/consumer-propensity-2018/index.html>.
- Septianto, F., & Chiew, T. M. (2018). The effects of different, discrete positive emotions on electronic word of mouth. *Journal of Retailing and Consumer Services, 44*, 1-10.
- Shukla, P., & Drennan, J. (2018). Interactive effects of individual and group level variables on virtual purchase behavior in online communities. *Information & Management, 55*(5), 598-607.
- Wang, X., Baesens, B., & Zhu, Z. (2018). On the optimal marketing aggressiveness level of C2C sellers in social media: Evidence from china. *Omega, 85*, 83-93.
- We are Social. (2018). *Global digital report 2018*. Retrieved from <https://digitalreport.wearesocial.com>.
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2013). *Business research methods* (9<sup>th</sup> ed.). Singapore : Cengage learning.



The hypothesis testing found personal factors of the population employee one of pharmaceutical, such as gender, age, status, education level and duration of working time, overall loyalty to the organization isn't different. The organizational climate overall and organizational loyalty overall in high level. The relationship between organizational climate and organizational loyalty affect the relationship in the same direction. The organization climate of structure, standards, responsibility, recognition, overall in high level. The organization climate of support and commitment overall in very high level.

**Keywords : organizational climate, organizational loyalty, relationship, Pharmaceutical industry**

## บทนำ

ในทุกๆองค์กรย่อมต้องการประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กร ซึ่งทั้งนี้สิ่งที่จะต้องจำเป็นอย่างยิ่งคือ “คน” อันเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งในการดำเนินงาน การที่องค์กรมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ นั้นหมายถึงความโชคดีที่องค์กรได้รับจากปัจจัยทางการบริหาร ที่เรียกว่า 4M อันประกอบไปด้วย ทรัพยากรมนุษย์ (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (materials) และการจัดการ (management) เพราะถ้าหากขาดกำลังคนที่เป็นปัจจัยหลักจะส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานในด้านอื่นๆตามมา

หลายทศวรรษที่ผ่านมา โดยเฉพาะนับตั้งแต่ประเทศไทยได้พบเจอกับสภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรงในปี 2540 ฝ่ายทรัพยากรบุคคลหรือ HR ขององค์กรทั้งหลายไม่เพียงแต่มีบทบาทในมิติของการวางแผน อัตรากำลังคน การสรรหาและคัดเลือก ตลอดจนการธำรงรักษาบุคลากรเท่านั้นหากแต่ HR ยังได้ปรับเปลี่ยนบทบาทเป็นผู้ที่ทำหน้าที่เคียงบ่าเคียงไหล่กับผู้บริหารของฝ่ายต่างๆ ในการขับเคลื่อนองค์กรในลักษณะที่เรียกกันว่าหุ้นส่วนทางยุทธศาสตร์หรือ Strategic partner การหันมาให้ความสนใจกับเรื่องทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมีส่วนสำคัญต่อความมีประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร เป็นสิ่งที่บ่งชี้หรือสะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับคุณภาพและศักยภาพของทรัพยากรบุคคลขององค์กรอย่างไม่อาจปฏิเสธได้ ข้อเท็จจริงที่รับรู้กันก็คือ บุคลากรกลายเป็นทรัพยากรสำคัญส่วนหนึ่งขององค์กรที่เป็นตัวกำหนดทั้งความสำเร็จ โอกาสในการเจริญเติบโต และความล้มเหลวขององค์กรไม่ทางตรงก็ทางอ้อมในประเด็นเรื่องคุณภาพและศักยภาพของบุคลากรในองค์กรนี้ แต่ละองค์กรก็ประสบกับปัญหาในหลากหลายลักษณะทั้งในลักษณะของระดับความรู้ ความสามารถในการทำงาน และทักษะในการปฏิบัติงาน รวมถึงจนถึงทัศนคติที่มีต่อองค์กร ความสำคัญของปัญหาดังกล่าวนี้ทำให้แทบทุกองค์กร ต่างใช้ความพยายามและทรัพยากรไม่น้อยในการจัดการให้บุคลากรในองค์กร มีความมุ่งมั่นและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยมีการในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นจำเป็นต้องมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพราะหากไม่ดำเนินการตามกระบวนการอย่างเป็นระบบนั้นจะก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรในอนาคตได้ เพราะผลที่ได้รับจากการบริหารนั้นไม่สอดคล้องกับความสำเร็จขององค์กร (ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2552)

การสร้างบุคลากรให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรถือเป็นอีกเรื่องที่ว่าองค์กรควรตระหนักเป็นสำคัญ เพราะการที่มีบุคลากรที่ให้ความจงรักภักดีต่อองค์กร พนักงานจะไม่ลาออก มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ไม่เพิกเฉยต่อสิ่งที่ทำให้องค์กรเกิดความเสียหาย ใส่ใจและดึงความสามารถในตัวออกมาใช้และปฏิบัติกับงาน รวมไปถึงความซื่อสัตย์ในตัวพนักงานที่มีต่อองค์กรอีกด้วย ความจงรักภักดีนี้เป็นสิ่งที่ทุกๆองค์กรมีความ

ตระหนักและต้องการเป็นอย่างยิ่งกับเหล่าพนักงานเพราะถือเป็นสิ่งผูกมัดระหว่างทั้งสองฝ่ายบุคลากรที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ลดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพนักงานอันเป็นสาเหตุทำให้งานขาดคุณภาพได้ และความจงรักภักดีจะส่งผลดีและเกิดประโยชน์ต่อองค์กรในระยะยาว

อนึ่งบรรยากาศในการทำงานขององค์กรถือเป็นเรื่องที่สำคัญต่อการทำงานซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการทำงานของบุคลากรในองค์กรการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานไม่ได้เป็นหน้าที่ของใครคนใดคนหนึ่งหรือแม้แต่เป็นหน้าที่ของผู้บริหารเท่านั้น แต่ควรเป็นการลงความเห็นชอบร่วมกันว่าจะพัฒนาให้สถานที่ทำงานของตนเองเป็นสถานที่ทำงานในอุดมคติ ได้อย่างไรบ้าง โดยผู้นำองค์กรหรือหัวหน้างานควรเป็นแกนนำที่จะทำให้เกิดขึ้น ที่จะทำให้อากาศในการทำงานเป็นไปตามที่พนักงานอยากได้ และสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมาทำงานทุกวัน ซึ่งบรรยากาศที่ดีในการทำงาน จะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยประกอบขึ้นจากหลาย ๆ ปัจจัย ไม่ว่าจะเป็น สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน หรือแม้แต่เงื่อนไขที่ทำให้เป็นต้น

“ปริยกร มินะพันธุ์” กรรมการผู้จัดการ เดล คาร์เนกี (ประเทศไทย) กล่าวว่า ปัญหาสำคัญที่องค์กรธุรกิจไทยควรหันมาให้ความสนใจมากที่สุดคือปัญหาความสัมพันธ์ ระหว่างพนักงานและองค์กร โดยเฉพาะพนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่ Gen Y คนกลุ่มนี้มักให้ความสำคัญกับอิสระและชีวิตส่วนตัว และขณะเดียวกันก็ต้องการความท้าทายในชีวิตและอาชีพการงานมากกว่าการอดทนทำงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่ต้องการ ปัจจัยเช่นนี้จึงทำให้การสร้างความผูกพันของพนักงานและองค์กรในปัจจุบันเป็นไปได้ยากขึ้น ส่งผลให้อัตราการเปลี่ยนงาน (turnover rate) มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งเห็นได้จากผลการวิจัยล่าสุดของ เดล คาร์เนกี พบว่า 71% ของพนักงานโดยเฉลี่ยทั่วโลกไม่มีความผูกพันกับองค์กร ในขณะที่มี 29% ที่มีความผูกพันต่อองค์กร และอาจเริ่มพิจารณาเปลี่ยนงานเมื่อที่อื่นยื่นข้อเสนอค่าตอบแทนที่มากกว่า 20% ขึ้นไป ปริยกร มินะพันธุ์ (2556, อ้างถึงใน ยูริโกะ สินทวิ, 2557)

ปัญหาการลาออกของพนักงานนั้นย่อมเกิดได้จากองค์ประกอบหลายปัจจัย หลายสาเหตุ และหลายองค์ประกอบ แต่ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่ส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจลาออกอย่างรวดเร็วคือการ ขาดความจงรักภักดีต่อองค์กร นั่นแสดงให้เห็นว่าพนักงานไม่มีความเชื่อมั่นในองค์กร ไม่มีความสุขในการทำงาน ตลอดจนไม่รู้สึกรักมีความสัมพันธ์กับองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ ด้วยปัญหาดังกล่าวส่งผลให้พนักงานไม่อยากจะทำงานต่อในองค์กร จึงทำให้เกิดการลาออกในที่สุด

จากสภาพปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยมีความสนใจอย่างยิ่งที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานใน อุตสาหกรรมเกี่ยวกับเวชภัณฑ์ยาแห่งหนึ่ง โดยผู้วิจัยได้เลือกศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน รวมถึงบรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน ผู้วิจัยได้เลือกปัจจัยในการศึกษาครั้งนี้ 2 ปัจจัยด้วยกันคือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยบรรยากาศองค์กร ว่าแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานอุตสาหกรรมเวชภัณฑ์ยาแห่งหนึ่งนั้นอย่างไร





## วิธีการวิจัย

### 1. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative research) ใช้การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานอุตสาหกรรมเวชภัณฑ์ยาแห่งหนึ่ง

### 2. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้โดยเลือกพนักงานผู้ปฏิบัติงานในบริษัทอุตสาหกรรมเวชภัณฑ์ยาแห่งหนึ่ง ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งหมด 412 คน ใช้สูตรคำนวณสูตรที่ใช้ในการหาขนาดของตัวอย่างจึงใช้สูตรของ Taro Yamane ได้จำนวนตัวอย่างจากการคำนวณ 203 ตัวอย่าง แล้วใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (proportional stratified random sampling) เพื่อให้เป็นการกระจายตามสายงาน

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นการออกแบบสอบถามชั้น โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดเกี่ยวกับความจงรักภักดี

### 4. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยการศึกษาข้อมูลหลักแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

4.2 ร่างแบบสอบถามเสนอประธาน กรรมการคณาจารย์คณาจารย์เพื่อพิจารณาตรวจสอบ เสนอแนะ และแก้ไขปรับปรุง

4.3 นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา

### 5. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามโดยได้จัดทำแบบสอบถามผ่าน สี่อิเล็กทรอนิกส์ (google form) ที่เป็นแบบสอบถามออนไลน์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง

5.2 นำแบบสอบถามที่ได้จาก สี่อิเล็กทรอนิกส์ (google form) มาตรวจสอบความครบถ้วนของข้อความ คำถาม ของการตอบคำถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมคำนวณทางสถิติ

### 6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

6.1 วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา

6.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยความถี่(frequency) และร้อยละ (percentage)

6.1.2 วิเคราะห์ข้อมูลบรรยากาศขององค์กรด้วยค่าเฉลี่ย (arithmetic mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

6.1.3 วิเคราะห์ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้วย ค่าเฉลี่ย (arithmetic mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

## 6.2 วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน

6.2.1 วิเคราะห์ความแตกต่างความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยใช้การทดสอบ Independent Sample t-test โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 (ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%)

6.2.2 วิเคราะห์ความแตกต่างความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one – way ANOVA) หรือ F-test สำหรับข้อมูลที่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม หากพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (multiple comparison) โดยใช้วิธี LSD (fisher's least significant different)

6.2.3 ใช้ Correlation สำหรับศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานอุตสาหกรรมเวชภัณฑ์ยาแห่งหนึ่ง

## ผลและสรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษารวบรวมข้อมูล ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานอุตสาหกรรมเวชภัณฑ์ยาแห่งหนึ่ง ไว้เป็นลำดับดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมเวชภัณฑ์ยาแห่งหนึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 62.1 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 รองลงมาคือ อายุ 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.4 พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 พนักงานส่วนใหญ่สถานภาพสมรส จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมาคือสถานะภาพโสด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 ระดับการศึกษาจำนวนมากที่สุดคือ 139 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ในส่วนของอายุงานส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาคืออายุงาน ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 น้อยที่สุดคือ อายุงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 และได้ทำการปรับปรุงช่วงระดับการศึกษาใหม่คือ ข้อมูล ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 ส่วน ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบบรรยากาศองค์กร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานบรรยากาศองค์กรโดยรวมจำแนกเป็นรายด้าน (n = 203 คน)

บรรยากาศองค์กรโดยรวม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ บรรยากาศองค์กร
1. รวมด้านโครงสร้าง	4.12	0.75	มาก
2. รวมด้านมาตรฐาน	4.46	0.558	มาก
3. รวมด้านความรับผิดชอบ	3.45	0.603	มาก
4. รวมการได้รับการยอมรับ	3.64	0.586	มาก
5. รวมด้านการสนับสนุน	3.7	0.656	มาก
6. รวมความยืดหยุ่นผูกพัน	4.01	0.762	มาก
<b>รวมบรรยากาศองค์กร</b>	<b>3.73</b>	<b>0.567</b>	<b>มาก</b>

## ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์องค์ประกอบความจงรักภักดี

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความจงรักภักดีโดยรวม จำแนกเป็นรายด้าน (n = 203 คน)

บรรยากาศองค์กรโดยรวม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ บรรยากาศ องค์กร
1. รวมด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	3.64	0.519	มาก
2. รวมด้านความรู้สึกรัก	3.99	0.736	มาก
3. รวมด้านการรับรู้	3.93	0.691	มาก
<b>รวมความจงรักภักดี</b>	<b>3.86</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>

## ส่วนที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกข้อมูลลักษณะบุคคลต่อ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรบริษัทอุตสาหกรรมเวชภัณฑ์ยาแห่งหนึ่ง

จากการทดสอบพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา และอายุงานมีความจงรักภักดีโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา อายุงานมีความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ส่วนที่ 5 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรบริษัท  
อุตสาหกรรมเวชภัณฑ์ยาแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมของ  
พนักงานอุตสาหกรรมเวชภัณฑ์ยาแห่งหนึ่ง

บรรยากาศองค์กร	Pearson R	Correlation Sig.	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง ความสัมพันธ์
1. ด้านโครงสร้าง	0.796	0.000**	สูง	ทิศทางเดียวกัน
2. ด้านมาตรฐาน	0.712	0.000**	สูง	ทิศทางเดียวกัน
3. ด้านความรับผิดชอบ	0.613	0.000**	สูง	ทิศทางเดียวกัน
4. ด้านการได้รับการยอมรับ	0.791	0.000**	สูง	ทิศทางเดียวกัน
5. ด้านการสนับสนุน	0.829	0.000**	สูงมาก	ทิศทางเดียวกัน
6. ความยึดมั่นผูกพัน	0.924	0.000**	สูงมาก	ทิศทางเดียวกัน
รวมบรรยากาศองค์กร	0.904	0.000**	สูงมาก	ทิศทางเดียวกัน

### สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของ  
พนักงานอุตสาหกรรมเวชภัณฑ์ยาแห่งหนึ่ง สรุปผลได้ดังนี้

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน  
อุตสาหกรรมเวชภัณฑ์ยาแห่งหนึ่ง จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง 203 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ  
สถานภาพ ระดับการศึกษา และ อายุงาน มีความจงรักภักดีโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อายุ  
ระดับการศึกษา และอายุงาน มีความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อ  
ศึกษาด้านความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมพบว่าบรรยากาศองค์กร  
ด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ อยู่ในระดับสูง และ บรรยากาศ  
องค์กร ด้านการสนับสนุน ด้านความยึดมั่นผูกพัน อยู่ในระดับสูงมาก และมีทิศทางความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

### อภิปรายผล

ผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับบรรยากาศองค์กร จากผลการศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของพนักงาน  
อุตสาหกรรมเวชภัณฑ์ยาแห่งหนึ่งพบว่าบรรยากาศองค์กรมีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา  
รายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านการสนับสนุน  
และด้านความยึดมั่นผูกพัน พบว่าในทุกๆ ด้านมีค่าระดับบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งแสดงให้เห็น  
ว่าปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรในทุกๆด้านนั้นมีความสำคัญแต่ละด้านเท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับ ฐาปณี บุญเกียรติ  
(2559) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์การและพฤติกรรมการเป็น  
สมาชิกที่ดีของพนักงานต่อองค์การ พบว่าค่าระดับบรรยากาศองค์กร ด้านโครงสร้างของงาน ด้านมาตรฐานการ

ปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับ และ ด้านการสนับสนุนมีค่าระดับโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐาน ด้านรับผิดชอบ และด้านการยอมรับมีความสัมพันธ์ในระดับสูง อัคริช แสนสิงห์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน ของพนักงานประจำสำนักงาน บริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด สาขานครราชสีมา พบว่าค่าระดับบรรยากาศองค์กรโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากในทุกๆ ด้าน

ผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรจากผลการศึกษาเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานอุตสาหกรรมเวชภัณฑ์ยาแห่งหนึ่งพบว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรัก และด้านการรับรู้ มีภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับ จิรภัทร เอนกวิถิ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน วิทยาลัย โรงเรียนเอเชีย แอร์พอร์ต พบว่าค่าระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ในส่วนของปัจจัยที่สัมพันธ์กับความจงรักภักดีพบว่า ทุกๆปัจจัยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ธัญธิภา แก้วแสง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรสหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์) พบว่าค่าระดับโดยรวมของความจงรักภักดีต่อองค์กรมีค่าระดับเห็นด้วยหรือในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ค่าระดับเห็นด้วยเช่นกัน ยุริโกะ ทวีสิน (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน ในบริษัทยาและเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง พบว่า ค่าระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความรู้สึกรัก และด้านการรับรู้อยู่ในระดับมากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรบริษัทอุตสาหกรรมเวชภัณฑ์ยาแห่งหนึ่ง

จากการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานอุตสาหกรรมเวชภัณฑ์ยาแห่งหนึ่ง พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรโดยรวมกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมมีค่าระดับความสัมพันธ์สูงมากและมีทิศทางเดียวกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า บรรยากาศองค์กรด้านด้านการสนับสนุน และ ด้านความยึดมั่นผูกพันมีระดับความสัมพันธ์สูงมากและมีทิศทางเดียวกัน ส่วนบรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านการได้รับการยอมรับมีค่าความสัมพันธ์สูงและมีทิศทางเดียวกัน พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรในระดับมากและมีความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับมากเช่นกัน

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า การศึกษาค่าระดับบรรยากาศองค์กรโดยรวมและค่าระดับความจงรักภักดีโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความจงรักภักดีพบว่า มีค่าระดับความสัมพันธ์ที่สูงและสูงมาก และมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน แสดงให้เห็นถึงการมีเป้าหมายองค์กรที่ชัดเจนคนในองค์กรเข้าใจวัตถุประสงค์ที่แท้จริงขององค์กร สายงานบังคับบัญชาจัดทำอย่างมีระบบ ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญ ส่งเสริม และคำนึงถึงบรรยากาศองค์กรต่อไปเพื่อเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจพนักงานให้สามารถทำงานกับบริษัทได้นานที่สุด

## ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของพนักงาน เช่น นโยบายการบริหารองค์กร หรือปัจจัยค้ำจุน เป็นต้น
2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆเพิ่มเติมที่อาจส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร เช่น ตัวแปรลักษณะงาน และการเลื่อนตำแหน่งงาน
3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิตที่มีความสัมพันธ์ทำให้พนักงานอยู่กับองค์กรได้ยาวนานที่สุด

## เอกสารอ้างอิง

- จิรภัทร เอนกวิถิ. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษา โรงแรมเอเชียแอร์พอร์ต*. ค้นคว้าอิสระหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัย บัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2552). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคการแข่งขัน*. เครื่องประดับ. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มีนาคม, 2562, จาก: [http://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?bookID=1302&read=true&count=true](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1302&read=true&count=true).
- ฐาปณี บุญยเกียรติ. (2559). *การรับรู้บรรยากาศขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานต่อองค์กร*. ค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธัญธิภา แก้วแสง. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากร สหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์)*. หลักสูตรปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ยูริโกะ สินทวิ. (2557). *ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อ ความจงรักภักดีของพนักงาน ในบริษัทยาและเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง*. ค้นคว้าอิสระหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อัครัช แสนสิงห์. (2560). *บรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน ของพนักงานประจำสำนักงาน บริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด สาขานครราชสีมา*. ค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- Hoy & Rens. (1974). *Subordinate loyalty to immediate superior : A Neglected Concept in the Study of Educational Administration*. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มีนาคม, 2562, จาก: [https://www.researchgate.net/publication/271735527\\_Subordinate\\_Loyalty\\_to\\_Immediate\\_Superior\\_A\\_Neglected\\_Concept\\_in\\_the\\_Study\\_of\\_Educational\\_Administration](https://www.researchgate.net/publication/271735527_Subordinate_Loyalty_to_Immediate_Superior_A_Neglected_Concept_in_the_Study_of_Educational_Administration).
- Robert Stringer. (2002). *Leadership and Organizational Climate: The Cloud Chamber Effect*. Prentice Hall.

## แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

### **The work motivation that affects the effectiveness of the work of the municipal personnel Dongling, Kamalasai, Kalasin.**

ผู้วิจัย	บุญศิริ สุทธิทักษ์ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. รุจิภาญจน์ สานนท์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

#### **บทคัดย่อ**

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การเทศบาล ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ (2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการทำงานของบุคลากรในองค์การ เทศบาล ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์และ (3) เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรในองค์การเทศบาล ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นบุคลากรเทศบาลตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 80 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรเทศบาล ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์” มีระดับความคิดเห็นในแรงจูงใจภาพรวมอยู่ในระดับมากในทุกข้อ ฉะนั้น บุคลากรเทศบาล น่าจะให้ความสำคัญกับงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างมาก และน่าจะมีทักษะในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี และในส่วนของประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด แสดงว่าบุคลากรเทศบาล ให้ความสำคัญกับกับการทำงานเป็นอย่างมากเพื่อให้งานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาสำเร็จทำเป้าหมายที่วางไว้และเกิดประสิทธิผลมากที่สุด

**คำสำคัญ :** ปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยค้ำจุน, ประสิทธิผล

#### **Abstract**

This independent study has the objectives of (1) to determine the motive for the operation of personal of organizations District Dong Ling Kamalasai District Kalasin (2) to study the effectiveness of the work of personnel in the organization Municipality Dong Ling district. Kamalasai province, and (3) the motives that influence the effectiveness of personnel in the organization Dong Ling district Municipality Province Kamalasai. The sample group used 80 personnel of Dong Ling Municipality District, Kamalasai District Kalasin Province. The research instrument is questionnaires. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation, Pearson correlation coefficient and multiple regression at the statistically significant level of .05.

The research found that Personnel of Dong Ling Subdistrict Municipality Kamalasila District Kalasin Province. "There is a high level of opinions on motivation. Overall, in all respects therefore municipal personnel Should pay more attention to the tasks assigned by the supervisor should have the skills to succeed successfully. And in the performance effectiveness in the most agreeable level Show that municipal personnel Paying attention to work very much so that every task assigned by the supervisor succeeds, making the most effective and effective goals.

**Keywords : Motivator factors, Hygiene factors, Effectiveness.**

## บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์นับว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ และเป็นรากฐานของการพัฒนา ทุกองค์กรล้วนให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนหรือทรัพยากรมนุษย์เป็นหลัก เพราะ “คน” มีส่วนสำคัญที่จะทำให้การทำงานในด้านต่างๆ ขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งถ้าคนมีปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการ มีความรู้ความสามารถตรงตามหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และมีระบบการบริหารจัดการที่ดีแล้ว โอกาสที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายก็เป็นไปได้มาก ดังนั้น ทรัพยากรมนุษย์จึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในบรรดาทรัพยากรขั้นพื้นฐานอื่น ๆ ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นกระบวนการตัดสินใจ และการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กร กระบวนการต่าง ๆ ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้อง ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์ที่เกื้อกูล สุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นกระบวนการที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารจัดการภายในองค์กร หากองค์กรมีการบริหารจัดการที่ดีจะสามารถดูแล และรักษาบุคลากรที่มีทักษะความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรได้นาน ๆ จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้เพราะองค์กรต้องอาศัยบุคลากรที่มีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน จึงจะส่งผลต่อประสิทธิผลของบุคลากร จะเห็นได้ว่า แม้เราจะมีเครื่องจักรอุปกรณ์ที่ดีทันสมัยอย่างไรก็ตามเรายังคงต้องใช้คนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

การพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้า และมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการแข่งขัน ในการดำเนินงานนับวันยิ่งต้องแข่งขันกันในเรื่องของคุณภาพของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการประชาชนรวมทั้งงานอื่น ๆ ทุกด้านพร้อมกันทุกหน่วยงาน ทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นบุคคลที่ต้องมีทั้งความพร้อม ความจริงใจ และสามารถที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร หรือเป็นบุคลากรที่สามารถสร้างคุณค่าของระบบการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการได้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนเพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร และในการบริหารงานองค์กรใด ๆ ก็ตาม เพื่อให้เกิดความสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรต้องอาศัยทรัพยากรในการบริหารโดยเฉพาะ “คน” ซึ่งจะเป็นผู้จัดหาและเป็นผู้ใช้ปัจจัยอื่น ๆ ทั้งเงิน วัสดุอุปกรณ์ และระบบการบริหารจัดการ หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีคุณภาพคือ มีความรู้ความสามารถ การดำเนินงานใด ๆ ก็จะมีประสิทธิผลสำเร็จได้ไม่ยากการจัดการ การทำงานภายในองค์กรเทศบาล ตำบลตงสิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จึงให้ความสำคัญแก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร และคำนึงถึงขวัญและกำลังใจประกอบกัน เนื่องจากว่าความสำเร็จขององค์กรส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับความมากน้อยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นหลักที่จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายได้เกิดประสิทธิผล



ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ การที่องค์กรจะผลักดันและกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรทำงานกันอย่างขยันขันแข็ง รวมถึงทุ่มเทร่างกายและแรงใจให้กับองค์กรอย่างเต็มที่เพื่อจะมีส่วนผลักดันให้องค์กรเจริญก้าวหน้า จะต้องทำให้บุคลากรรู้สึกว่าเขาเป็นผู้มีส่วนร่วม และองค์กรจะต้องอาศัยการสร้างแรงจูงใจ ถ้ายังมีสิ่งจูงใจมากเกินไปใครคนก็ยิ่งจะมีผลงานที่เกิดจากการกระทำมากขึ้นเท่านั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หากสิ่งจูงใจนั้นเป็นไปในทางที่ดี ก็จะมีผลงานมากขึ้น จากการกระทำที่มีแต่การสร้างสรรคสิ่งที่ดีงามให้เกิดขึ้นต่อตนเองและสังคม ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและทำให้เกิดขึ้นในองค์กรให้ได้

องค์การภาครัฐหรือภาคเอกชนได้ให้ความสำคัญกับบุคลากร เพราะบุคลากรเป็น ปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการทำงานที่ส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้มีผลต่อความก้าวหน้าและเสื่อมถอยขององค์การ บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีบทบาทสำคัญต่อการ ผลักดันภารกิจให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ สิ่งสำคัญนี้ คือจะทำอย่างไรให้ทรัพยากรขององค์การทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีความจงรักภักดีในองค์การ ทำงานได้มีอย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งเพิ่มปริมาณองค์การจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจเนื่องจากแรงจูงใจนั้นมีอิทธิพลต่อผลิตผลของงาน ซึ่งจะมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ขึ้นอยู่กับการจูงใจในการทำงานซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายนักที่บุคลากรจะตอบสนองต่องานโดยที่ขาดแรงจูงใจ

เทศบาลเป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งการเมืองการปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นรากฐานที่สำคัญในการปกครองประเทศและเป็นองค์การที่มีความสำคัญและใกล้ชิดกับประชาชนเป็นอย่างมากในการบริหารงานองค์การให้ประสบความสำเร็จได้นั้น องค์การจะต้องมีทิศทางมีวัตถุประสงค์และมีเป้าหมายในการดำเนินงานที่ชัดเจนการกำหนดทิศทางและเป้าหมายในขององค์การนั้น จำเป็นจะต้องคำนึงถึง คือ ศักยภาพและความพร้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ บุคลากรขององค์การจำเป็นจะต้องมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน และต้องร่วมใจกันดำเนินงานตามภารกิจขององค์การ เพื่อสร้างการยอมรับภายในให้เกิดขึ้น และเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ตามทิศทางและเป้าหมายที่องค์การกำหนด (ดาริกาไว้ ศรีพระจันทร์, 2553)

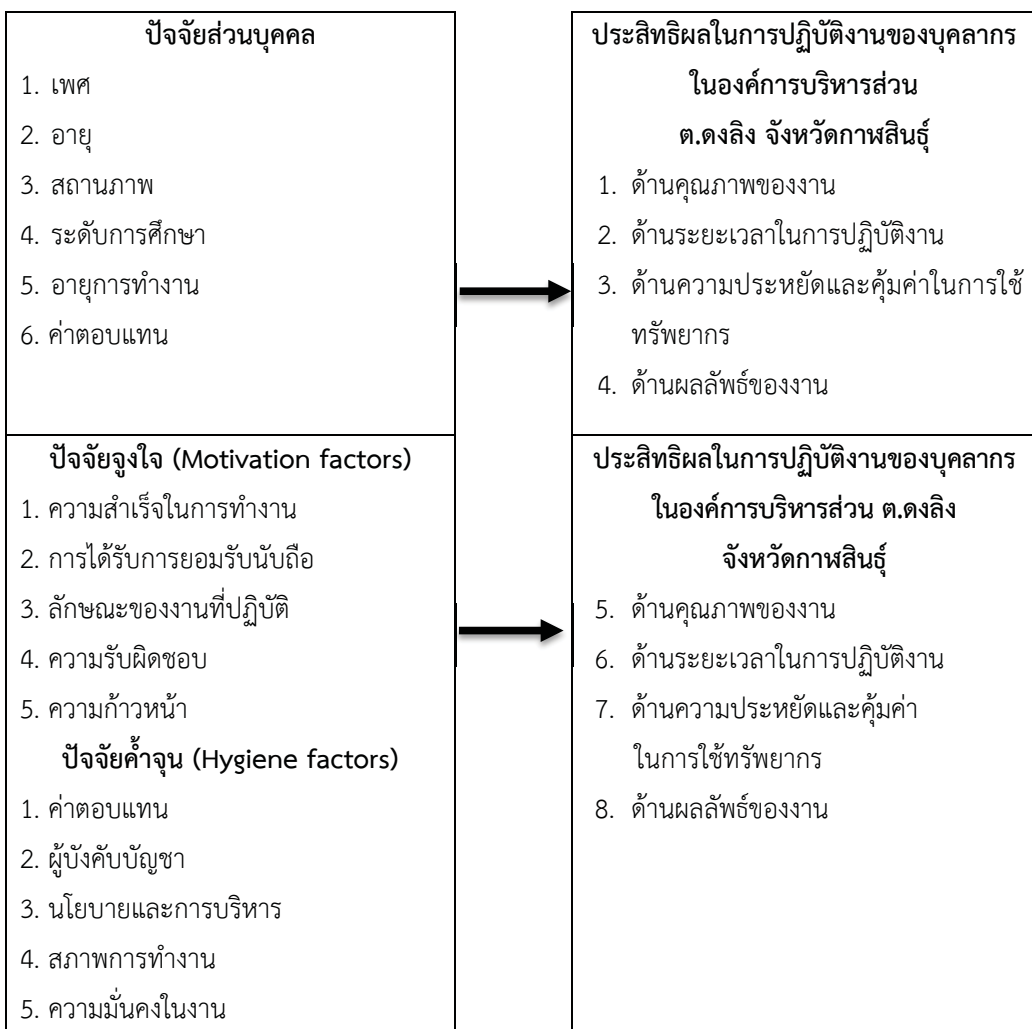
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การจึงมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การ รวมถึงทั้งยังเป็นการสร้างความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์การใดก็ตามหากบุคคลในองค์การ ไม่มีแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็เป็นมูลเหตุที่ทำให้ผลงานและผลการปฏิบัติงาน ต่างคุณภาพของงานลดลงแต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์การมีบุคคลที่มีแรงจูงใจและความพึงพอใจ ในการทำงานสูงก็จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงานคุณภาพงานก็จะมีประสิทธิภาพสูง นอกจากนี้ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานยังแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหาร องค์การด้วยเพราะฉะนั้นถ้าหากหน่วยงานใดได้เห็นความสำคัญของการสร้างแรงจูงใจและ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานของตนและมีความเข้าใจ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกพึงพอใจนั้น สามารถเปลี่ยนแปลงได้อยู่ตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือตามเวลาจะช่วยให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ (ณัฐธา กริทธิธัญ, 2550)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้มีความสนใจที่จะศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรและลูกจ้าง องค์การเทศบาล ตำบลตลิ่ง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อนำข้อมูลและผลงานวิจัยมาเป็นประโยชน์สำหรับเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบุคลากร และลูกจ้าง ให้มีคุณภาพ และปฏิบัติงานได้อย่างเกิดประสิทธิผลส่งผลกระทบต่อองค์การได้บรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การเทศบาล ตำบลดงลิง อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการทำงานของบุคลากรในองค์การ เทศบาล ตำบลดงลิง อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรในองค์การเทศบาล ตำบลดงลิง อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์

## กรอบแนวความคิดในการทำวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการทำวิจัย

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ลูกจ้างองค์การเทศบาล ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยกำหนดขอบเขตด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. สถานที่ ที่ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล คือ องค์การเทศบาล ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรองค์การเทศบาล ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ 80 คน และจำนวนลูกจ้างองค์การเทศบาล ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ 20 คน จำนวนคนรวมจำนวนประชากรทั้งหมด 100 คน

3. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรองค์การเทศบาล ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวนประชากร 100 คน ซึ่งการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างวิจัยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ Yamane (1967 อ้างในสิทธิ ธีรสรณ์, 2550, หน้า 120) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนหรือผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 ได้จำนวน 80 คน

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 2. ขั้นตอนการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 2.1 กลุ่มตัวอย่าง (sample) ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวนทั้งสิ้น 80 คน กำหนด

- 2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเรื่องแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อวัดความรู้สึกเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลดงลิง ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยมีรายละเอียด ดังนี้

- 3.1 ผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อนำไปขอความร่วมมือจากประชากรกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

- 3.2 ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตัวเอง

- 3.3 เก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้อบรมบุคลากร ผู้ช่วยนักวิจัย ซึ่งเป็นบุคลากรของ เทศบาลตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อช่วยเก็บข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล

- 3.4 เก็บรวบรวมแบบสอบถามแล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนจึงนำไป วิเคราะห์ข้อมูลการกำหนดค่าของตัวแปร

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ผลสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

##### 4.1 สถิติเชิงพรรณนา

วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล โดยนำมาแจกแจงจำนวนความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน โดยนำมาคำนวณค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลดงลิง ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยนำมาคำนวณค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

##### 4.2 สถิติเชิงวิเคราะห์ (inferential statistics)

วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรได้แก่ เพศ และ ตำแหน่งงานโดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-test วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และค่าตอบแทนต่อเดือน โดยใช้การ วิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยสถิติ F-test (analysis of variance:ANOVA) และทำการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่โดยวิธี (least square difference LSD)

#### ผล/ สรุปผลการวิจัย

##### ผลวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่าบุคลากรเทศบาล ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน เป็นเพศชาย จำนวน 29 คน ส่วนใหญ่เป็นอายุ 31-40 ปี คนส่วนใหญ่สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรี อายุงานส่วนใหญ่ 6-9 ปี

##### ผลวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

พบว่าแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจระดับมาก คือ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคลอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และด้านของงานที่ปฏิบัติ

##### ผลวิเคราะห์ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

พบว่าแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค้ำจุนระดับมาก คือ ด้านสภาพการทำงานของบุคลากรกับด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก ด้านผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับ และด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับมาก

พบว่าแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และด้านความสำเร็จของงาน

พบว่าแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านผู้บังคับบัญชา

## อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเรื่อง “เรื่องแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์” จำนวน 80 คน บุคลากรเทศบาล ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน เป็นเพศชาย จำนวน 29 คน ส่วนใหญ่เป็นอายุ 31-40 ปี คนส่วนใหญ่สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรี อายุงานส่วนใหญ่ 6-9 ปี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรเทศบาล ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมด้านปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าบุคลากรเทศบาล ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ให้ความสำคัญกับงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาและส่งงานตามเป้าหมายที่กำหนด ฉะนั้น บุคลากรเทศบาล น่าจะให้ความสำคัญกับงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างมาก และน่าจะมีทักษะในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา นายสาธิต แก้วทึง (2560) ศิริวรรณ ศิริเดชาพนธ์ (2557) และอดุลย์ ทองจำรุญ (2556)

ด้านปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรเทศบาล ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมด้านปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสภาพการทำงานของบุคลากรกับด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าบุคลากรเทศบาล ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความชื่นชอบกับบรรยากาศในเทศบาลและนโยบายการบริหารของผู้บริหารเป็นอย่างมาก ฉะนั้นบุคลากรน่าจะให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศเพื่อให้บุคลากรทุกท่านทำงานอย่างมีความสุขภายใต้การบริหารงานที่ชัดเจนและทำงานเป็นทีม สามารถพึ่งพาอาศัยกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา นายสาธิต แก้วทึง (2560) ศิริวรรณ ศิริเดชาพนธ์ (2557) และอดุลย์ ทองจำรุญ (2556)

ปัจจัยด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรเทศบาล ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านความประหยัด ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านผลลัพธ์ของงาน อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากันทุกด้าน แสดงว่าบุคลากรเทศบาล ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นอย่างมากเพื่อให้งานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาสำเร็จทำเป้าหมายที่วางไว้และเกิดประสิทธิผลมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา นายสาธิต แก้วทึง (2560) ศิริวรรณ ศิริเดชาพนธ์ (2557) และอดุลย์ ทองจำรุญ (2556)

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยตั้งใจเลือกตัวแปรตามเป็นปัจจัยตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1966) ซึ่งปัจจัยแรงจูงใจได้แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ สำหรับคนที่พอใจในงาน ตั้งใจทำงาน และปัจจัยค้ำจุน สำหรับคนที่ไม่พอใจในงาน หลีกเลี่ยงงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลดงลิง อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านความประหยัด ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านผลลัพธ์ของงาน อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากันทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา นายสาธิต แก้วทึง (2560)ศิริวรรณ ศิริเชษานนท์ (2557) และอดุลย์ ทองจำรุณ (2556)

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1. เสนอให้ผู้บริหารเทศบาลจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาล
2. ควรพิจารณาศึกษารายได้ที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้รับจากการปฏิบัติงาน สวัสดิการ และประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงให้เพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบันและเทียบเคียงกับองค์กรอื่นโดยให้เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันด้วย

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตของการศึกษาให้กว้างขึ้น นอกเหนือจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนเทศบาล และส่วนราชการอื่น ๆ
2. ใช้รูปแบบอื่นในการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาล เช่น การศึกษาเฉพาะกรณี การวิจัยกึ่งทดลอง ศึกษาวิธีการเพิ่ม แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล เป็นต้น

## เอกสารอ้างอิง

- กลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดกาฬสินธุ์. (2552). ข้อมูลจำนวนบุคลากรของเทศบาล ประจำปี. กาฬสินธุ์
- กฤษฎา เรืองอารีย์รัชต์. (2553). คุณภาพชีวิตแรงงาน ปัจจัยสำคัญการพัฒนาเศรษฐกิจประเทศ, สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2562, จาก <https://www.thaihealth.or.th/Content/20860-คุณภาพชีวิตแรงงาน%20ปัจจัยสำคัญการพัฒนาเศรษฐกิจประเทศ.html>
- สัมพันธ์ ภูไฟโรจน์. (2540). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : พิทักษ์อักษร.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2543). การกระจายอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สมยศ นาวิการ. (2523). การพัฒนาองค์การและการจูงใจ. กรุงเทพฯ : ดวงกลม.
- สมยศ นาวิการ. (2540). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ผู้จัดการ.

- Alderfer, Clayton P. (1976). *ERG Theory of Motivation Clayton Alderfer's revision of Abraham Maslow*. New York : Harper and Row.
- Herzberg, Frederick et al. (1966). *The Motivation to work*. New York: John Wiley.
- Herzberg, F., Mausner B. and Snyderman B. (1959). *The Motivation to Work*. (2nd ed.). New York: John Wiley and Sons.
- Likert, R. (1970). *The Human Resources: Cases and Concepts*. New York: Hart Court Brace B. World in Cooperated.
- Maslow, A. H. (1943). *A theory of human motivation*. *Psychological review*, 50(4), 370.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality* (2nd ed.). New York: Harper and Row.
- McClelland, D.C. (1961). *Human Motivation*. New York: Cambridge University
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introduction analysis*. Harper & Row.
- Oberfield, R. A., Sampson, E., & Heatley, G. J. (2004). *Hepatic artery infusion chemotherapy for metastatic colorectal cancer to the liver at the lahey clinic: comparison between two methods of treatment, surgical versus percutaneous catheter placement*. *American journal of clinical oncology*, 27(4), 376-383.





Department of Civil Engineering and having an average monthly income of 20,001 – 25,000 baht. 2) The motivation's factors is at high level and work happiness is at the highest level. 3) The difference in personal factor on age, status and duration of work produces a difference in work happiness. 4) There is a relationship between motivation's factors and work happiness with the statistic significant value of 0.01.

### **Keyword (s) : Factors of Motivation, Work happiness**

#### **บทนำ**

จากสภาพเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อม และสภาพสังคมไทยในปัจจุบัน ล้วนแล้วแต่มีความวุ่นวายความเครียด และความกดดันที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ทำให้หลายๆ คนต้องตกอยู่ในสภาวะความเครียดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และด้วยธรรมชาติของมนุษย์แล้ว หากต้องตกอยู่ในสภาวะเหล่านั้น เราก็มักจะแสวงหาสิ่งที่ทำให้ตัวเองรู้สึกผ่อนคลาย ทั้งภายนอกและภายในจิตใจ หรือที่เรียกกันว่าความสุข ไม่ว่าจะเป็ความสุขในชีวิตส่วนตัว ความสุขในการดำรงชีวิต หรือรวมไปถึงความสุขในการทำงาน เพราะ 1 ใน 3 ของช่วงชีวิตทั้งหมดมนุษย์ ล้วนแล้วแต่หมดไปกับการทำงาน รวมถึงในชีวิตประจำวันของเราในแต่ละวัน ก็ยังคงต้องใช้เวลาไปกว่า 8 – 9 ชั่วโมง ให้กับการทำงานเช่นกัน ความสุขในการทำงาน จึงปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ ที่ก่อให้เกิดกระบวนการทางความคิดและส่งผลทำให้พนักงานสามารถทำงานในองค์กรได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เราอาจจะเคยได้ยินคำว่า องค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace) ซึ่งเป็นแนวคิดหลักที่มุ่งเน้นการดำเนินงานกับกลุ่มเป้าหมายหลัก นั่นคือ “คนทำงาน ในองค์กร” ที่ถือเป็นบุคคลสำคัญและเป็นกำลังที่สำคัญกับองค์กรต่างๆ และนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงานขององค์กร เพื่อช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

องค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น ย่อมมีปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวผลักดันและไม่ควรมองข้ามอย่างยิ่งเลย นั่นคือ ปัจจัยแห่งความสุข ความสุขซึ่งเปรียบเสมือนสิ่งที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ที่ส่งผลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรม ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ รวมไปถึงส่งผลต่อการทำงานในชีวิตประจำวันอีกด้วย เพราะหากมนุษย์มีสภาพร่างกายและสภาพจิตใจที่ดี ก็ย่อมส่งผลให้มีพฤติกรรมและการแสดงออกในทางที่ดีเช่นกัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกของประเทศไทย ตั้งอยู่ในเขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ได้รับการจัดอันดับให้เป็นมหาวิทยาลัยอันดับ 1 ของประเทศไทยจากหลายสถาบันจัดอันดับ ที่ครอบคลุมทั้งด้านคุณภาพของมหาวิทยาลัย คุณภาพบัณฑิต คุณภาพด้านการวิจัย ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย คุณภาพด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมของมหาวิทยาลัยในเขตเมือง และคุณภาพแยกตามรายวิชาอีก 27 รายวิชา ซึ่งในปัจจุบันจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบไปด้วยหลายสำนัก สถาบันคณะ และองค์กรต่างๆ อีกมากมาย

คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งคณะวิศวกรรมศาสตร์ เป็นคณะวิศวกรรมศาสตร์ในประเทศไทยที่เก่าแก่ที่สุด และเป็น 1 ใน 4 คณะแรกตั้งของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถือเป็นคณะที่มีความเก่าแก่และมีประวัติความเป็นมาที่ยาวนาน ซึ่งถือเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่อีกหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งในการปฏิบัติงานจึงต้องมีบุคลากรจำนวนมาก โดยผู้วิจัยมีความคิดเห็นและให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน เพราะหากเรามีความสุขในการทำงานนั้นๆ ก็ย่อมส่งผลให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและคงอยู่ในองค์กรต่อไป ทั้งนี้ได้

เลือกที่จะศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งส่งผลก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน โดยศึกษาตามหลักทฤษฎีของ Frederick Herzberg (ทฤษฎีสองปัจจัย) ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความสุขต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร สายปฏิบัติการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับความสุขในการทำงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### กรอบแนวคิดในการทำการวิจัย

**ตัวแปรอิสระ** ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ส่วนงาน อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน, ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยกย่องนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน

**ตัวแปรตาม** คือ ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การสำรวจ (Survey Research) โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายปฏิบัติการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 250 คน (รายงานข้อมูลบุคลากร, 2561) ซึ่งจะศึกษาจากจำนวนทั้งหมด

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** แบบสอบถาม จำนวน 250 ชุด โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงาน และส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะอื่นๆ

**การทดสอบเครื่องมือ** ผู้วิจัยในแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ให้ออกให้ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นรายชื่อ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัด โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence – IOC) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 มาเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งได้ค่า IOC เท่ากับ 0.96 และทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับแก้ไขแล้วไปทดสอบใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่มี

คุณลักษณะและสมบัติเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัย เพื่อให้แน่ใจว่าคำถามในแต่ละข้อสามารถตอบได้สะดวกและใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งได้ค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.9383

**วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล** ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 250 ชุด และนำข้อมูลที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง ในการกำหนดรหัสและจัดลำดับข้อมูล เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ประมวลผลต่อไป

**การวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency), ร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ยประชากร ( $\mu$ ), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร ( $\sigma$ ), t-test, F-test (One-Way ANOVA), LSD (Least Significant Difference) และ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient

### ผล/สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรตัวอย่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง ร้อยละ 69.20 มีอายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 34.80 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 67.20 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 88 เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ร้อยละ 84 มีอายุงานอยู่ระหว่าง 3 – 5 ปี ร้อยละ 28.80 อยู่ในส่วนงานภาควิชาวิศวกรรมโยธา ร้อยละ 8.80 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 45.20

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในงานและด้านสภาพการทำงาน มีระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้า และต่ำที่สุดคือ ด้านนโยบายการบริหาร ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความสำเร็จในงาน จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อ “ท่านสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนงาน” มีระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ “ท่านสามารถทำงานที่ทำทนายได้สำเร็จ” และต่ำที่สุดคือ “ท่านได้ผลลัพธ์จากการทำงานดีตามที่คาดหวัง”

2. ด้านสภาพการทำงาน จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อ “องค์กรมีอุปกรณ์ในการทำงานที่มีความปลอดภัย” มีระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ “ท่านคิดว่าแสงในที่ทำงานมีความเหมาะสม” และต่ำที่สุดคือ “องค์กรมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยและพร้อมต่อการใช้งาน”

3. ด้านความรับผิดชอบ จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อ “ท่านทุ่มเทความพยายามเต็มที่ในงานที่ได้รับมอบหมาย” มีระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ “ท่านมีส่วนรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย” และต่ำที่สุดคือ “ท่านได้รับมอบหมายงานที่มีความท้าทายอย่างต่อเนื่อง”

4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อ “เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานกับท่านเป็นอย่างดี” มีระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ “มีการพูดคุยกันอย่างเป็นมิตรในระหว่างการทำงาน” และต่ำที่สุดคือ “ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการทำงานอย่างชัดเจน”

5. ด้านความยอมรับนับถือ จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความยอมรับนับถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อ “ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน” มีระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ “ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา” และต่ำที่สุดคือ “ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ทำในงานที่ยาก”

6. ด้านลักษณะงาน จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อ “งานของท่านมีขั้นตอนในการทำงานที่เหมาะสม” มีระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ “ลักษณะงานของท่านมีความท้าทาย” และต่ำที่สุดคือ “งานที่ท่านทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ”

7. ด้านความก้าวหน้า จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อ “ท่านได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ ดูงาน หรือฝึกอบรม” มีระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ “ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการปรับตำแหน่งให้ก้าวหน้าอย่างเหมาะสม” และต่ำที่สุดคือ “ตำแหน่งงานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าทัดเทียมกับตำแหน่งอื่น”

8. ด้านนโยบายการบริหาร จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อ “ผู้บังคับบัญชาสามารถชี้แจงนโยบายการปฏิบัติงานให้ผู้ร่วมงานเข้าใจอย่างชัดเจน”

มีระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ “องค์กรได้กำหนดนโยบายและการบริหารไว้อย่างชัดเจน” และต่ำที่สุดคือ “ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย”

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสุขในการทำงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อ “ท่านและเพื่อนร่วมงาน พูดคุยกันอย่างเป็นมิตรและเป็นกันเอง” มีระดับความสุขในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ “ท่านและเพื่อนร่วมงาน มีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน” “ท่านมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานให้สำเร็จ” “เพื่อนร่วมงานของท่าน รับฟังและให้คำปรึกษาท่านได้” “ท่านรับรู้และเห็นคุณค่าในงานที่ท่านทำ” “ท่านภูมิใจในงานของท่าน ในปัจจุบัน” “ท่านมีความรักและผูกพันในงานที่ท่านทำ” และต่ำที่สุดคือ “ท่านมีความสุขและเพลิดเพลินเมื่อได้ทำงาน” ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบกับความสุขในการทำงาน พบว่า เพศชาย มีความสุขในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างจากเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้สถิติ F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานความสุขในการทำงาน พบว่า อายุ สถานภาพ อายุงาน จะมีผลต่อความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน ในขณะที่ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ส่วนงาน จะมีผลต่อความสุขในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจของบุคลากรสายปฏิบัติการ ในทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นในด้านความรับผิดชอบ และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายด้าน โดยเรียงจากค่า  $r$  มากไปหาน้อยจะพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่  $r=0.564$  ด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่  $r=0.446$  ด้านความสำเร็จในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่  $r=0.379$  ด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่  $r=0.355$  ด้านความยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่  $r=0.331$  ด้านนโยบายการบริหาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่  $r=0.296$  และด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่  $r=0.167$  ตามลำดับ

## อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายปฏิบัติการ ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อความสุขในการทำงานที่แตกต่างกันไม่ทุกด้าน ซึ่งพบว่า อายุ สถานภาพ และอายุงาน จะมีผลต่อความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน ในขณะที่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และส่วนงาน จะมีผลต่อความสุขในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจให้เหตุผลได้ว่า บุคลากรที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความสุขในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 30 – 40 ปี เนื่องจากยังคงเป็นช่วงวัยเริ่มต้นของการทำงาน จึงมีความกระตือรือร้นสูง และยังคงมีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง ทำให้มีความพร้อมที่จะสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ รวมถึงผู้ที่มีสถานภาพสมรส ย่อมต้องการความมั่นคงในการทำงาน เพราะมีภาระหน้าที่ในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ จึงทำให้ไม่ต้องการเปลี่ยนสถานที่ทำงานบ่อยๆ ซึ่งอาจส่งผลให้บุคคลเหล่านั้น จำเป็นต้องหาแรงจูงใจให้เกิดความสุขและมีทัศนคติกับการทำงานให้เป็นไปในด้านบวก ซึ่งสอดคล้องกับ อรรถพร คงเขียว (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท ดี.อี.เอ็ม คอนพิแคนท์ จำกัด” โดยผลวิจัยพบว่า อายุ และอายุงานที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความสุขในการทำงาน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน พบว่าปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจของบุคลากรสายปฏิบัติการ ในทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นในด้านความรับผิดชอบ และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายด้าน โดยเรียงจากค่า  $r$  มากไปหาน้อยจะพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่  $r=0.564$  ด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่  $r=0.446$  ด้านความสำเร็จในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่  $r=0.379$  ด้านความก้าวหน้า

มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่  $r=0.355$  ด้านความยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่  $r=0.331$  ด้านนโยบายการบริหาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่  $r=0.296$  และด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่  $r=0.167$  ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ อรรถพร คงเขียว (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท ดี.อี.เอ็ม คอนพิแคนท์ จำกัด” โดยผลวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับความสุขในการทำงาน ในระดับปานกลาง

## ข้อเสนอแนะ

**ข้อเสนอแนะงานวิจัย** จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยจึงมีแนวทางในการสร้างแรงจูงใจที่มีผลต่อความสุขในการทำงานให้มีความชัดเจนดังนี้

1. องค์กรควรสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากร ที่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย เช่น มีการมอบรางวัล หรือกล่าวชมเชย เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ ให้บุคลากรเหล่านั้นรับรู้ถึงผลดีจากการที่ปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี เพื่อให้บุคลากรได้มีกำลังใจและเกิดความสุขในการทำงานต่อไป
2. เพื่อให้เกิดความพร้อมในการทำงาน องค์กรควรให้ความสำคัญ ในการปรับปรุง หรือซ่อมแซม อุปกรณ์ในการทำงานให้มีความทันสมัยและพร้อมในการใช้งานมากยิ่งขึ้น
3. ควรมอบหมายงานที่มีความท้าทาย ให้แก่บุคลากรที่มีความสามารถอย่างเหมาะสม เพื่อลดความเบื่อหน่าย และสร้างความท้าทายให้แก่บุคลากรเหล่านั้น
4. องค์กรควรมีนโยบายในการจัดอบรมผู้บังคับบัญชา ในด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อสร้างความสัมพันธ์และบรรยากาศในการทำงานที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกัน
5. องค์กรควรมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรได้แสดงศักยภาพของตนเองออกมาได้เต็มที่
6. องค์กรควรส่งเสริมและผลักดันในเรื่องของความก้าวหน้าของบุคลากร เพราะถือเป็นเรื่องที่สำคัญในชีวิตของการทำงาน หากบุคลากรรู้สึกว่าการทำอยู่ไม่เกิดความก้าวหน้า หรือไม่ได้รับการสนับสนุน ไม่ว่าจะในด้านตำแหน่งงาน การศึกษาต่อ หรือแม้กระทั่งการฝึกอบรมต่างๆ ก็อาจส่งผลให้บุคลากรเหล่านั้นไม่มีความสุขกับงานที่ทำ
7. องค์กรควรเปิดโอกาสให้บุคลากร ได้มีส่วนร่วมในการรับรู้และแสดงความคิดเห็นถึงนโยบายในการบริหารงานขององค์กร เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้ถึงแนวทางการทำงานขององค์กรและรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง ซึ่งอาจส่งผลให้บุคลากรเกิดความผูกพันและมีความสุขในการทำงาน

**ข้อเสนอแนะในการศึกษาต่อไป** เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน เฉพาะในส่วนของบุคลากรสายปฏิบัติการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เท่านั้น ดังนั้นเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลที่ลึกและชัดเจนมากยิ่งขึ้น ควรศึกษารวมไปถึงบุคลากรสายวิชาการ อาจทำให้พบมุมมองและปัจจัยในด้านอื่นๆ ที่แตกต่างกันออกไป เพื่อสามารถนำไปต่อยอดและพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งความสุขต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- กมลวรรณ โพธิ์วิทยาการ, อาภรณ์ทิพย์ บัวเพ็ชร์ และแสงอรุณ อิศระมาลัย. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปไม้ยางพาราในอำเภอเมืองยะลา. **วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์**. ปีที่ 8. ฉบับที่ 1.
- กัณฑ์วรรณ ชุ่มเชื้อ. (2558). ผลของโปรแกรมการสร้างความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิแห่งหนึ่ง สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- กุสุมา พูลเฉลิม. (2557). พฤติกรรมการใช้เวลาว่างในที่ทำงานและสัมพันธ์ภาวะเหงาเพื่อนร่วมงาน ที่พยากรณ์ความสุขในการทำงานของบุคลากร. **วารสารจันทร์เกษมสาร**. ปีที่ 20. ฉบับที่ 39.
- จินดาวรรณ รามทอง. (2558). ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ : การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงเหตุตามกลุ่มประสบการณ์การทำงาน. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- จีราภา ปัญญาภัก. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน เขตภาคตะวันออก. สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. **วารสารสังคมศาสตร์ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก**. ปีที่ 2. ฉบับที่ 2.
- โชติกา ไร่โส. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐวรรณ คงประเสริฐ, และเสณีย์ พวงยามณี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ถิรรัตน์ พิมพ์ภรณ์, และธีระวัฒน์ จันทิก. (2559). ความสุขในการทำงาน : ความท้าทายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมบริการ. **วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์**. ปีที่ 18. ฉบับที่ 2.
- นภัส จิตต์ธีรภาพ. (2554). ปัจจัยส่วนบุคคล ความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอาหารแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคล หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นฤมล แสงผล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เนตรสวรรค์ จินตนาวลี. (2553). ความสุขในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล จังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- วรรณ อารมณ์. (2557). **แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการรัฐสภา ระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร**. สารนิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- วาสนา พัฒนานันท์ชัย. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์**. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วีรญา ศิริจรรยาพงษ์. (2556). **ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรามาริบัติ**. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อรรถพร คงเตียว. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท ดี.อี.เอ็ม คอนพิแดนท์ จำกัด**. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.



## ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฟาร์มเมอร์ ซัพพลาย จำกัด

### Factors Affecting Staff's Performance Efficiency: Farmer Supply Company Limited

ผู้วิจัย	ประจักษ์ สวัสดิ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. ทิฆัมพร พันลึกเดช อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการขนส่ง และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส. กับ ประสิทธิภาพในการขนส่งของ บริษัท ฟาร์มเมอร์ ซัพพลาย จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานในบริษัท ฟาร์มเมอร์ ซัพพลาย จำกัด จำนวน 162 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test f-test และ การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 162 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย ร้อยละ 56.8 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 38.2 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 64.8 มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 47.5 ปัจจุบันปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งพนักงานอัตรากำลัง ร้อยละ 48.1 และ ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายคลังสินค้า-จัดส่งสินค้า ร้อยละ 77.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส.พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส. โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการขนส่ง พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการขนส่ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัท ฟาร์มเมอร์ ซัพพลาย จำกัดที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการขนส่งไม่ต่างกัน และ ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส. โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการขนส่งของบริษัท ฟาร์มเมอร์ ซัพพลาย จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และ อยู่ในระดับต่ำ

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการขนส่ง, การกำจัดความสูญเปล่าในกระบวนการ, ฟาร์มเมอร์ ซัพพลาย

## ABSTRACT

This research set up to 1) study the level of 5S (Seiri or Clearing up, Seiton or Organizing, Seiso or Cleaning, Seiketsu or Standardizing, and Shitsuke or Training & Discipline) in work performance in order to eradicate waste, 2) study the transportation efficiency, and 3) study the relationship between 5S in work performance and performance efficiency of the Farmer Supply Company Limited. The sample size the 162 employees working at Farmer Supply Company Limited. The statistical data include mean, percentage, standard deviation, t-test and F-test. The data also analyzed by using Pearson product-moment correlation coefficient.

The results indicated that most of the respondents male (56.8 percent), aged between 31-40 years old (38.2 percent), having a bachelor degree (64.8 percent), with a work tenure of less than 5 years (47.5 percent), holding a temporary employment contract (48.1 percent), and working in a warehousing and dispatching department (77.1 percent). The overall value of 5S at the high level. The overall value of performance efficiency also at the high level. The result also revealed that the differences in personal factors have no relationship with performance efficiency while the 5S a relationship with performance efficiency at the statistically significant value of 0.05.

**Key Word : Transportation efficiency, work process eradication, Farmer Supply**

## บทนำ

การขนส่ง (Transportation) หมายถึง การเคลื่อนย้ายสินค้าหรือบริการจากแหล่งผลิตไปยังสถานที่ที่บริโภคสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ด้วยความรวดเร็วและสม่ำเสมอให้เกิดอรรถประโยชน์ทางด้านเวลา (Time Utility) และอรรถประโยชน์ทางด้านสถานที่ (Place Utility) การจัดการขนส่งสินค้าเป็นหนึ่งในกิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีบทบาทต่อการวางแผนและตัดสินใจทางธุรกิจเป็นอย่างมาก ซึ่งการขนส่งทางถนนหรือทางรถยนต์บรรทุกทุกนับว่าเป็นการขนส่งที่ได้รับความนิยมใช้มากอีกด้านหนึ่ง ซึ่งอุตสาหกรรมขนส่งด้วยรถยนต์ (Motor Carrier) มีความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศเพราะรถยนต์มีความได้เปรียบในการเข้าถึงชุมชนและพื้นที่ได้ดีกว่ารูปแบบการขนส่งอื่น ขนาดการบรรทุกของรถยนต์มีปริมาณไม่มาก ทำให้ได้เปรียบทางเศรษฐกิจในการให้บริการระยะทางสั้น (การจัดการองค์ความรู้ SMEs ภายใต้งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SMEs Knowledge Center, 2557)

การจัดการระบบขนส่ง เป็นกระบวนการทำงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การดำเนินการ และการควบคุมการทำงานขององค์การ รวมทั้งการบริหารจัดการข้อมูลและธุรกรรมทางการเงินที่เกี่ยวข้องให้เกิดการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การรวบรวม การกระจายสินค้า วัตถุดิบ ชิ้นส่วนประกอบ และการบริการ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ

บริษัท ฟาร์มเมอร์ ซัพพลาย จำกัด เป็นบริษัทที่จัดจำหน่ายเกี่ยวกับการเกษตร ประกอบด้วย สารกำจัดแมลง สารป้องกันและกำจัดโรคพืช สารกำจัดวัชพืช ปุ๋ย ฮอร์โมน อาหารเสริม รวมไปถึงอุปกรณ์ทางการเกษตรต่าง ๆ ซึ่งลูกค้าส่วนมากจะเป็นชาวสวนที่อยู่ต่างจังหวัด จึงทำให้ต้องมีการจัดการขนส่ง โดยอาศัยการบริหารจัดการขนส่งแบบทั่วไปเพราะมีลูกค้าที่ไม่เยอะมาก ซึ่งทำได้ดีมาโดยตลอดในอดีต แต่เนื่องจากในปัจจุบัน ธุรกิจได้มีการเจริญเติบโตขึ้นเป็นอย่างมาก เพราะเกษตรกรได้มีความสนใจที่จะใช้สารต่าง ๆ มาเป็นตัวช่วยในการจัดการในสวนในไร่ เพื่อเพิ่มผลผลิตทางการเกษตรให้สูงยิ่งขึ้น ทำให้บริษัทต้องการมีการพัฒนาและขยายเส้นทางการขนส่งเพิ่มมากขึ้น

ด้วยเหตุผลนี้จึงต้องมีการวางแผนในการจัดการใหม่ ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นลดลงในช่วงแรก ซึ่งเป็นช่วงของการเปลี่ยนแปลง

เพื่อตอบรับนโยบายของทางบริษัทในการที่ต้องการเพิ่มช่องทางในการจัดการขนส่งเพื่อเป็นตัวเลือกในการใช้บริการให้แก่เกษตรกร จึงทำให้ผู้วิจัยได้สนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟาร์มเมอร์ ซัพพลาย จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการขนส่งของบริษัทให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งปัจจัยที่ผู้วิจัยให้ความสนใจคือ ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส. เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ใกล้ตัวพนักงานในองค์กรทุกคนสามารถปฏิบัติได้ และมีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงนักในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ ที่ต้องอาศัยเครื่องมือหรือผู้เชี่ยวชาญภายนอก

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส. ของบริษัท ฟาร์มเมอร์ ซัพพลาย จำกัด
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการขนส่งของ บริษัท ฟาร์มเมอร์ ซัพพลาย จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส. กับ ประสิทธิภาพในการขนส่งของ บริษัท ฟาร์มเมอร์ ซัพพลาย จำกัด

### สมมติฐานงานวิจัย

1. พนักงานบริษัท ฟาร์มเมอร์ ซัพพลาย จำกัดที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการขนส่งแตกต่างกัน
2. ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส. มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการขนส่งของบริษัท ฟาร์มเมอร์ ซัพพลาย จำกัด

### นิยามศัพท์เฉพาะ

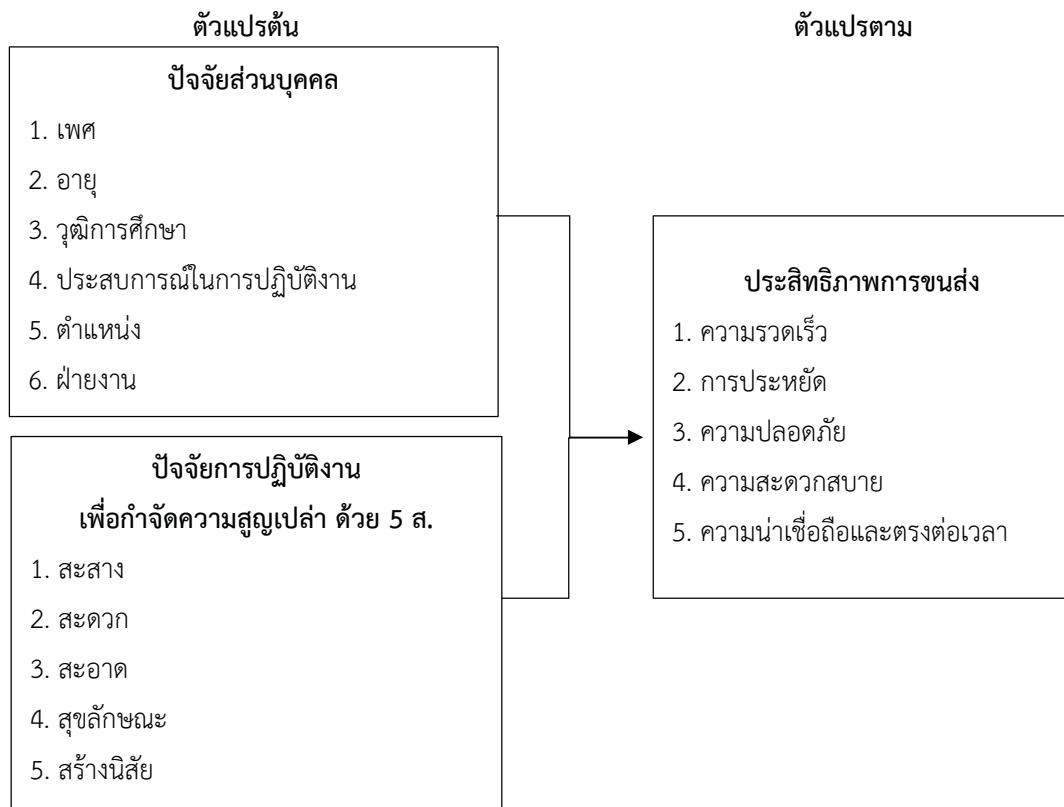
- ประชากร หมายถึง พนักงานในบริษัท ฟาร์มเมอร์ ซัพพลาย จำกัด
- ตัวอย่าง หมายถึง กลุ่มประชากรที่ได้ตอบแบบสอบถามจำนวน 162 คน
- การปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า หมายถึง การปฏิบัติงานเพื่อลดหรือทำให้เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด ซึ่งในการวิจัยในครั้งนี้ ได้ใช้หลัก 5 ส. ในการศึกษา หลัก 5 ส. หมายถึง กระบวนการที่เป็นแนวปฏิบัติเพื่อปรับปรุงแก้ไขงานและรักษาสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งประกอบด้วย
- สะสาง หมายถึง การแยกแยะของที่จำเป็นต้องใช้กับของที่ไม่จำเป็นต้องใช้จัดของที่ไม่จำเป็นต้องใช้ทิ้งไป
  - สะดวก หมายถึง การจัดวางของที่จำเป็นต้องใช้ให้เป็นระเบียบสามารถหยิบใช้งานได้ทันที
  - สะอาด หมายถึง การปิดกวาดเช็ดถูสถานที่ สิ่งของ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องจักร ให้สะอาดอยู่เสมอ
  - สุขลักษณะ หมายถึง การรักษาและปฏิบัติ 3ส ได้แก่ สะสาง สะดวก และสะอาดให้ดีตลอดไป
  - สร้างนิสัย หมายถึง การรักษาและปฏิบัติ4ส หรือสิ่งที่ กำหนดไว้แล้วอย่างถูกต้องจนติดเป็นนิสัย

ประสิทธิภาพในการขนส่ง หมายถึง การขนส่งที่มีผลการปฏิบัติงานตามความต้องการของบริษัท โดยแบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ความรวดเร็ว หมายถึง การมีการจัดการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ มีการวางแผนการทำงานที่ดี ส่งผลให้เกิดความรวดเร็วในการขนส่ง
- การประหยัด หมายถึง มีการวางแผนเส้นทางในการขนส่งและการจัดระเบียบในการบรรทุกสินค้าให้สามารถบรรทุกได้ในปริมาณที่มากที่สุด
- ความปลอดภัย หมายถึง ในระหว่างการขนส่งมีความปลอดภัยในตัวสินค้าเป็นอย่างดี โดยอาศัยจากผู้เชี่ยวชาญในการขับขี่และการตรวจสอบคุณภาพของรถก่อนนำออกไปใช้อยู่ตลอด
- ความสะดวกสบาย หมายถึง มีการปฏิบัติงานที่ง่ายตาย ไม่ซับซ้อน
- ความเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา หมายถึง สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามมาตรฐานและเสร็จสิ้นตามระยะเวลาที่กำหนด

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานในบริษัท ฟาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัด ซึ่งมีทั้งสิ้น 271 คน ดังนั้นขนาดของประชากรตัวอย่างจึงสามารถคำนวณได้จากสูตรการหากลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2554) ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

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

เมื่อ  $n$  คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ  
 $N$  คือ ขนาดของประชากร  
 $e$  คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

แทนค่า 
$$\frac{n = 271}{1 + (271)(0.05)^2}$$

$$n = 161.549$$

$$= 162$$

ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยในครั้งนี้จึงเท่ากับ 162 คน โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นจากการวิจัย ทฤษฎีแนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ โดยที่ข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ฟาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัด ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมายถูกในช่องว่างตามตัวเลือกที่กำหนดไว้ในแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Multiple Choice)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส. โดยใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5ระดับ ตามแบบของ Likers (จุลเรชา วิทยายุทธพิบูล, 2553) ซึ่งให้ค่าน้ำหนักคะแนนของข้อคำถามในแบบสอบถามดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าในระดับ มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าในระดับ มาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าในระดับ ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าในระดับ น้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าในระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการขนส่ง โดยใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5ระดับ ตามแบบของ Likers (รุจเรขา วิทยาคชฌิมกุล, 2553) ซึ่งให้ค่าน้ำหนักคะแนนของข้อคำถามในแบบสอบถามดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการขนส่งอยู่ในระดับ มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการขนส่งอยู่ในระดับ มาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการขนส่งอยู่ในระดับ ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการขนส่งอยู่ในระดับ น้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการขนส่งอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ทำการขอหนังสือจากทางบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ เพื่อทำการขออนุญาตในการเก็บข้อมูลภายในบริษัท ฟาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัด

2. ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยให้แก่พนักงานของบริษัท ฟาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 162 คนให้ได้รับทราบและทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามว่ามีความสมบูรณ์ครบถ้วนทั้งหมด จากนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามทั้งหมดมากำกับการลงรหัสแบบสอบถามในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัยและนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ทางสถิติ ต่อไป

### 4. การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการระบบขนส่งกรณีศึกษา บริษัท ฟาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลการวิจัย โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า การทำ 5 ส. ประสิทธิภาพในการขนส่ง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างเป็นนิยามตัวแปรและดัชนีชี้วัด

2. สร้างแบบสอบถามและข้อคำถามให้ครอบคลุมตัวแปรที่กำหนดตามดัชนีชี้วัด ภายใต้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) รายข้อ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปร ที่ต้องการวัด โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 (สุรพงษ์ คงสัตย์, 2551) มาเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว เฉพาะข้อที่อยู่ในเกณฑ์มาปรับปรุงและสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปทดลองใช้กับประชากรที่เหลือจากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำคำตอบวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยการหาความเชื่อมั่นจากสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งค่าที่ได้จากการวิเคราะห์เท่ากับ 0.832

## 5. สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. การแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อคำถาม
2. ค่าร้อยละ (Percentage) แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามต่อร้อยละ
3. ค่าเฉลี่ย (Mean) แสดงผลรวมของการตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อหารด้วยจำนวนเต็ม
4. Standard Deviation (S.D.) แสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการตอบแบบสอบถาม
5. การทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน โดยใช้การทดสอบค่า t-test
6. การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยการใช้การทดสอบค่า f-test
7. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง  $-1 \leq r \leq 1$

ความหมายค่า r (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554 หน้า 442-351) คือ

- ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน
- ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
- ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์มาก
- ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันและมีความสัมพันธ์มาก
- ค่า r = 0 แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- ค่า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย
- การอ่านความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r

0.01-0.20	มีความสัมพันธ์ต่ำ
0.21-0.40	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
0.41-0.60	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.61-0.80	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
0.81-1.00	มีความสัมพันธ์สูง

## ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ตารางแสดงข้อมูลปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส. โดยรวม

n = 162

การปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส.	ระดับความคิดเห็น		แปลความ
	$\bar{x}$	S.D	
สะสาง	3.78	0.594	ระดับมาก
สะดวก	3.72	0.579	ระดับมาก
สะอาด	3.67	0.642	ระดับมาก
สุขลักษณะ	3.66	0.613	ระดับมาก
สร้างนิสัย	3.20	0.867	ระดับปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.61</b>	<b>0.518</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส. โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.61 เมื่อจำแนกเป็นรายหัวข้อ พบว่า ในหัวข้อเสาสงามีระดับความคิดเห็นสูงสุด ที่ค่าเฉลี่ย 3.78 รองลงมาคือหัวข้อสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย 3.72 ลำดับที่ 3 คือ หัวข้อสะอาด ที่ค่าเฉลี่ย 3.67 ลำดับที่ 4 คือหัวข้อสุขลักษณะ ที่ค่าเฉลี่ย 3.66 และหัวข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดคือหัวข้อสร้างนิสัย ที่ค่าเฉลี่ย 3.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ตารางแสดงข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการขนส่ง โดยรวม

n = 162

ประสิทธิภาพในการขนส่ง	ระดับความคิดเห็น		แปลความ
	$\bar{x}$	S.D	
ความรวดเร็ว	3.43	0.515	ระดับมาก
การประหยัด	3.53	0.438	ระดับมาก
ความปลอดภัย	3.31	0.555	ระดับปานกลาง
ความสะดวกสบาย	3.40	0.579	ระดับปานกลาง
ความน่าเชื่อถือและตรงต่อเวลา	3.46	0.494	ระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>3.43</b>	<b>0.299</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการขนส่ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.43 เมื่อจำแนกเป็นรายหัวข้อ พบว่า ในหัวข้อการประหยัด มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ที่ค่าเฉลี่ย 3.53 รองลงมาคือหัวข้อความน่าเชื่อถือและตรงต่อเวลา ที่ค่าเฉลี่ย 3.46 ลำดับที่ 3 คือ หัวข้อความรวดเร็ว ที่ค่าเฉลี่ย 3.43 ลำดับที่ 4 คือ หัวข้อความสะดวกสบาย ที่ค่าเฉลี่ย 3.40 และหัวข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดคือหัวข้อความปลอดภัย ที่ค่าเฉลี่ย 3.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ตารางแสดงการทดสอบสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส. มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการขนส่งของบริษัท ฟาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัด ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

รายการ	Pearson Correlation	Sig. 2-tailed	ความสัมพันธ์
ความรวดเร็ว	0.172	0.029*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
การประหยัด	0.169	0.032*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ความปลอดภัย	0.122	0.120	ไม่มีความสัมพันธ์
ความสะดวกสบาย	0.075	0.343	ไม่มีความสัมพันธ์
ความน่าเชื่อถือและตรงต่อเวลา	0.109	0.168	ไม่มีความสัมพันธ์
<b>โดยรวม</b>	<b>0.162</b>	<b>0.040*</b>	<b>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ</b>



จากตารางที่ 3 การทดสอบสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส. มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการขนส่งของบริษัท ฟาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัด ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน พบการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส. โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการขนส่งของบริษัท ฟาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และอยู่ในระดับต่ำ (Sig = 0.029 , r = 0.172) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส. ในหัวข้อความรวดเร็วมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการขนส่งของบริษัท ฟาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และอยู่ในระดับต่ำ (Sig = 0.029 , r = 0.172)

ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส. ในหัวข้อการประหยัด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการขนส่งของบริษัท ฟาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และอยู่ในระดับต่ำ (Sig = 0.032 , r = 0.169)

ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส. ในหัวข้อความปลอดภัย ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการขนส่งของบริษัท ฟาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัด (Sig = 0.120 , r = 0.122)

ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส. ในหัวข้อความสะดวกสบาย ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการขนส่งของบริษัท ฟาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัด (Sig = 0.343 , r = 0.075)

ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส. ในหัวข้อความน่าเชื่อถือและตรงต่อเวลา ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการขนส่งของบริษัท ฟาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัด (Sig = 0.168 , r = 0.109)

### การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่1 พนักงานบริษัท ฟาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัดที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการขนส่งต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัท ฟาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัดที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่ง และฝ่ายงาน แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการขนส่งไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส. มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการขนส่งของบริษัท ฟาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส. โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการขนส่งของบริษัท ฟาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และอยู่ในระดับต่ำ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส. ในหัวข้อความรวดเร็วมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการขนส่งของบริษัท ฟาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และอยู่ในระดับต่ำ

- ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส. ในหัวข้อการประหยัด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการขนส่งของบริษัท ฟาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และอยู่ในระดับต่ำ

- ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส. ในหัวข้อความปลอดภัย ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการขนส่งของบริษัท ฟาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัด

- ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส. ในหัวข้อความสะดวกสบาย ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการขนส่งของบริษัท ฟาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัด

- ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส. ในหัวข้อความน่าเชื่อถือและตรงต่อเวลา ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการขนส่งของบริษัท ฟาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัด

## อภิปรายผล

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัท ฟาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัดที่มีปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการขนส่งไม่ต่างกัน เนื่องจาก พนักงานทุกคนล้วนปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรเดียวกัน ไม่ว่าจะเพศชายหรือหญิง อายุมากหรือน้อย หรือแม้แต่ตำแหน่งที่ต่างกัน ย่อมได้รับความรู้สึกและประสบการณ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการขนส่งที่เหมือนกัน ซึ่งการปฏิบัติงานในการขนส่งนั้น ได้เป็นไปตามกระบวนการที่บริษัทกำหนด โดยมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานในแต่ละฝ่าย เพื่อให้สินค้าส่งถึงมือลูกค้าได้ครบถ้วนและทันเวลา โดยที่แต่ละฝ่ายได้ปฏิบัติหน้าที่ที่ตนเองได้รับ และการขนส่งก็สามารถขนส่งไปถึงมือลูกค้าได้อย่างถูกต้องและทันเวลา ซึ่งก็ได้เป็นการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานของแต่ละฝ่ายแล้ว จึงทำให้ความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการขนส่งไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีดา ศรีหะรัญ (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการจัดการการขนส่ง กรณีศึกษาบริษัทปรากฏพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีเพศแตกต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน และตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการการขนส่งไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงใจ จันทร์ตาแสง (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งด้วยตู้คอนเทนเนอร์ : กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรม ในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของธุรกิจ ปริมาณสินค้าเฉลี่ยต่อครั้ง เป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการขนส่งสินค้าด้วยตู้คอนเทนเนอร์

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้วย 5 ส. มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการขนส่งของบริษัท ฟาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่านั้น หรือ 5 ส. นั้น เป็นปัจจัยพื้นฐานการบริหารคุณภาพ ที่จะช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในที่ทำงานให้เกิดบรรยากาศที่นำทำงาน เกิดความสะอาดเรียบร้อยในสำนักงาน ถูกสุขลักษณะ ทำให้พนักงานสามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มความสามารถ สร้างทัศนคติที่ดีของพนักงานต่อหน่วยงานหรือกล่าวได้ว่า เป็นกระบวนการที่ทำให้จัดการปฏิบัติงานที่ไม่เกิดประโยชน์ หรือเป็นการลดกระบวนการที่ไม่จำเป็น ทำให้บุคลากรภายในองค์กรสามารถนำเวลาส่วนที่เหลือไปปฏิบัติงานในส่วนที่ได้ประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น

รวมไปถึงในการทำงานอย่างเป็นระบบระเบียบ ย่อมทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มากขึ้น และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิลป์ชัย อุ่นอรุณ (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าและประสิทธิภาพการขนส่งทางบก กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการขนส่งทางบกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้สอดคล้องกับแนวความคิดของ พัฒนชัย กุลสิริสวัสดิ์ (2558) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การนำหลัก 5 ส. มาใช้ในส่วน ไม่ใช่เพียงแต่เป็นการพัฒนาสถานที่ทำงาน หรือห้องทำงาน แต่เป็นการพัฒนาตัวพนักงานและเพื่อนร่วมงาน หรือกล่าวได้ว่าเป็นการสร้างนิสัยให้เป็นคนมีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานได้ปริมาณงานสูงสุดและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะงานวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัด จากผลการศึกษาผู้วิจัยจึงมีแนวทางในการในการบริหารจัดการประสิทธิภาพในการขนส่งดังนี้

1. ด้านความรวดเร็ว ควรมีการทบทวนกระบวนการและช่องทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงานเพื่อที่จะสามารถประสานงานได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมไปถึงควรมีการจัดลำดับความสำคัญในการปฏิบัติงานให้เป็นลำดับขั้นที่ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดการทับซ้อนของกระบวนการ ซึ่งเป็นการทำให้เสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์
2. ด้านการประหยัด เนื่องจากงานวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาประสิทธิภาพในการขนส่ง ในด้านการประหยัดจึงมุ่งเน้นเฉพาะการขนส่ง ซึ่งก็คือการใช้เชื้อเพลิงในการขนส่งสินค้าไปถึงลูกค้า ควรมีการเลือกใช้น้ำมันและชนิดของเชื้อเพลิง เช่น น้ำมัน แก๊สNGV หรือแก๊สLPG หรือhybrid vehicle เพื่อให้เหมาะสมกับปริมาณสินค้าที่ต้องส่ง รวมไปถึงการจำกัดความเร็วในการขับขี่ เพื่อเป็นการประหยัดเชื้อเพลิงที่สุด
3. ด้านความปลอดภัย ในการขนส่งตั้งแต่เริ่มต้น ระหว่างทาง และปลายทาง ควรมีการตรวจสอบสินค้า และมีการจดบันทึกอย่างชัดเจน เพื่อเป็นการตรวจสอบความปลอดภัยของสินค้าก่อนที่จะส่งถึงมือลูกค้า รวมไปถึงการนำสินค้าส่งถึงลูกค้า ควรมีการให้ลูกค้าตรวจสอบสินค้าและลงชื่อรับทราบทุกครั้ง
4. ด้านความสะดวกสบาย ควรมีช่องทางการส่งสินค้าหลากหลายทาง โดยเฉพาะทางออนไลน์ เพื่อที่จะอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า โดยที่ลูกค้าสามารถส่งสินค้าและชำระเงินได้ขณะอยู่ที่บ้าน
5. ด้านความน่าเชื่อถือและตรงต่อเวลา ควรมีช่องทางที่ลูกค้าสามารถตรวจสอบว่า การขนส่งสินค้าที่อยู่ระหว่างทาง ได้เดินทางถึงไหนแล้ว หรือมีการแจ้งข้อมูลให้แก่ลูกค้ารับทราบ ว่า สินค้าของลูกค้าได้ทำการขนส่งแล้ว และมีการคำนวณระยะเวลาที่สินค้าถึงลูกค้าให้ชัดเจน

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยเช่น ความรู้ความเข้าใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการขนส่ง เพื่อสามารถนำไปพัฒนาระบบขนส่งของบริษัท พาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัด ให้ดียิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพในการขนส่งของบริษัท พาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัด จากมุมมองของผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นอีกมุมมองในการนำไปพัฒนาระบบขนส่งของบริษัท พาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัด ให้ดียิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาและเก็บข้อมูลด้วยเครื่องมืออื่น ๆ เช่นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้ แบบสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกถึงประสิทธิภาพในการขนส่งของบริษัท ฟาร์มเมอร์ ซัพพลาย จำกัด

### เอกสารอ้างอิง

การจัดการองค์ความรู้ SMEs ภายใต้งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SMEs Knowledge Center, (2557) ออนไลน์, สืบค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2562 จากแหล่งที่มา [http://https://www.sme.go.th/upload/mod\\_download/06-001%20ลักษณะและประเภทของธุรกิจ.PDF](http://https://www.sme.go.th/upload/mod_download/06-001%20ลักษณะและประเภทของธุรกิจ.PDF).

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2554). สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร.

ดวงใจ จันทร์ตาแสง. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งด้วยตู้คอนเทนเนอร์ : กรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรม ในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ปรีดา ศรีหะรัญ. (2553). ประสิทธิภาพการจัดการการขนส่ง กรณีศึกษาบริษัทปรการ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.

พัฒนชัย กุลสิริสวัสดิ์. (2558). 5 ส. กับการจัดการสถานที่ทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล. ออนไลน์, สืบค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2562 จากแหล่งที่มา [http://thaiscreenprinting.or.th/บทความ-showdetail-25662-83945-5ส กักับการจัดการสถานที่ทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผล.html](http://thaiscreenprinting.or.th/บทความ-showdetail-25662-83945-5ส%20กักับการจัดการสถานที่ทำงาน%20เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ%20และประสิทธิผล.html).

รุจเรขา วิทยาวุฒิกุล. (2553). การพัฒนาแบบจำลองเครือข่ายทางสังคมเพื่อเพิ่มผลผลิตงานวิจัยของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยวิจัยไทย. วารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ, 8(1), มกราคม-มิถุนายน 2558.

ศิลป์ชัย อุ่นอรุณ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าและประสิทธิภาพการขนส่งทางบก กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

สุรพงษ์ คงสัตย์ และธีรชาติ ธรรมวงค์. (2551). การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC), มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.



## Abstract

This research has the objectives 1) to study the level of organizational commitment and employee retention's operation level of K.H. TEXTILE Co., Ltd. 2) to compare the employee retention with individual factors and 3) to study the relationship of organizational commitment and employee retention's operation level. The data was collected from K.H. TEXTILE Co., Ltd. with 210 people, were Yamane simplified the sample size in this research. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, to compare the differences between the means of two independent groups was done by Independent Sample t-test, to compare the differences between the means of more independent groups was done by One-Way ANOVA, LSD (Least Significant Difference) and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient. The result showed that most employees of K.H. TEXTILE Co., Ltd were female who had age between 20-30 years old and were marriage. Most of them were sewers with work tenure of more than 10 years. The overall quality of organizational commitment was at high level. The difference of age and work tenure had impact on the employee retention at significant level of 0.05. In the meantime, the overall employee retention was at high level. The relationship between organizational commitment and employee retention was at high level with the significant level of 0.01 ( $r=.764$ )

**Keyword (s) : Organizational Commitment, Employee Retention**

## บทนำ

ในปัจจุบันองค์กรมีการแข่งขันกันมากขึ้น เนื่องจากมีธุรกิจใหม่ๆเกิดขึ้นแทบทุกวัน องค์กรจะต้องมีการพัฒนาศักยภาพให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้มีโอกาสอยู่ในตลาดต่อไปได้ ซึ่งการแข่งขันดังกล่าวทำให้แต่ละองค์กรต้องหันมาใส่ใจกับทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น เพราะทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับองค์กร เป็นทรัพยากรที่สามารถเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพของตนเองได้ เพื่อเป็นแรงผลักดันให้องค์กรไปสู่เป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ อย่างไรก็ตามการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้น ไม่ใช่แค่การสรรหาหรือคัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรเท่านั้น แต่สิ่งสำคัญที่องค์กรควรจะทำก็คือ การสร้างจิตสำนึกให้พนักงานภายในองค์กรเกิดความผูกพัน รู้สึกดี และจงรักภักดีที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรต่อไป ทุกอย่างขึ้นอยู่กับว่าองค์กรเหล่านั้นจะสามารถรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้คงอยู่ในองค์กรได้นานเพียงใด

การที่องค์กรจะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้นั้น จะต้องอาศัยปัจจัยต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานรู้สึกผูกพันต่อองค์กร เมื่อพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรก็จะส่งผลให้เกิดแรงผลักดัน แรงจูงใจและกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถเพื่อองค์กร

อุตสาหกรรมเสื้อผ้าสำเร็จรูป จัดเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ และเป็นอุตสาหกรรมที่มีอัตราการจ้างแรงงานค่อนข้างสูง อีกทั้งยังมีสถานประกอบการเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้พนักงานในบริษัท เค.เอช.เท็กซ์ไทล์ จำกัด มีการเข้า-ออกและหมุนเวียนของพนักงานอยู่ตลอดเวลา ทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงปัญหาและต้องการช่วยให้พนักงานคงอยู่ในองค์กรได้นานยิ่งขึ้น เนื่องจากอุตสาหกรรมเสื้อผ้าสำเร็จรูปนั้น จำเป็นต้องมีพนักงานในด้านแรงงานที่มีฝีมือ มีประสบการณ์และมีความชำนาญที่สูง เมื่อเกิดการปรับเปลี่ยนพนักงานอันเนื่องมาจากการลาออก อาจจะทำให้งานเกิดความล่าช้า หรือหยุดชะงักขึ้นได้ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงได้

สนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันที่มีผลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เค.เอช. เท็กซ์ไทล์ จำกัด เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้แก่พนักงานในอนาคต

ในวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ Allen, Meyer และ Smith (1993 อ้างอิงใน พิมพ์กมล จักรานุกูล, 2559) ที่ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นสภาวะทางจิตใจ ของพนักงานที่มีต่อองค์กร แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของพนักงานในการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์กรนั้นๆ พร้อมให้การสนับสนุนและทุ่มเทความพยายามในการทำงาน เพื่อองค์กร มีความเชื่อมั่น และมีเป้าหมายเดียวกันกับองค์กร หากพนักงานมีความผูกพันด้านจิตใจแล้วนั้น เขาจะเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีต่อองค์กร

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นเนื่องจากพนักงานได้ตรึงใจแล้วถึงความคุ้มค่าในการลงทุนที่จะทำงานในองค์กร เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นๆ พิจารณาถึงผลประโยชน์ที่จะเสียไปหากออกจากองค์กร พนักงานจะคงอยู่กับองค์กรเพราะว่าเขาจำเป็นต้องอยู่

3. ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความผูกพันของพนักงานที่เกิดขึ้น เป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม พนักงานจะรู้สึกว่าเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วก็ต้องมีความผูกพันจงรักภักดีต่อองค์กร เพราะนั่นคือความถูกต้องเหมาะสม ถือเป็นหน้าที่หรือเป็นพันธะผูกพันที่พนักงานจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร เพราะเห็นว่าเป็นสิ่งที่ควรทำ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรและการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เค.เอช.เท็กซ์ไทล์ จำกัด

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เค.เอช.เท็กซ์ไทล์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรกับการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เค.เอช.เท็กซ์ไทล์ จำกัด

### กรอบแนวความคิดในการทำการวิจัย

**ตัวแปรอิสระ** ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และอายุงาน, ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านจิตใจ ปัจจัยด้านการคงอยู่ และปัจจัยด้านบรรทัดฐาน

**ตัวแปรตาม** คือ การคงอยู่ในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เค.เอช.เท็กซ์ไทล์ จำกัด

## วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ(Survey Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เค.เอช.เท็กซ์ไทล์ จำกัด จำนวน 440 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างครั้งนี้ มีจำนวน 210 คน ซึ่งกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการประมาณค่าสัดส่วนจากตารางสำเร็จรูป Taro Yamane โดยกำหนดให้มีความผิดพลาดไม่เกิน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** แบบสอบถาม จำนวน 210 ชุด โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการคงอยู่ในองค์กร และส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะอื่นๆ

**การทดสอบเครื่องมือ** ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจจากอาจารย์ที่ปรึกษา ให้ผู้เชี่ยวชาญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของข้อคำถามด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item-Objective Congruence) กำหนดเกณฑ์คะแนนแต่ละหัวข้อไม่ต่ำกว่า 0.5 ซึ่งได้ค่า IOC เท่ากับ 0.87 และ ทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อให้แน่ใจว่าคำถามแต่ละข้อสามารถตอบได้สะดวกและใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามอย่างเหมาะสม รวมทั้งทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งได้ค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.916

**วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล** ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มประชากรตัวอย่าง จำนวน 210 ชุด แล้วนำข้อมูลที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องในการกำหนดรหัส และจัดลำดับข้อมูล เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ประมวลผลต่อไป

**การวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency), ค่าสถิติร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation), Independent Sample t-test, F-test (One-Way ANOVA), LSD (Least Significant Difference) และ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient

## ผล/สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรตัวอย่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.57 อายุ 20 - 30 ปี ร้อยละ 26.67 สถานภาพสมรส ร้อยละ 48.57 ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งผู้เย็บ ร้อยละ 54.76 มีอายุงานมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 46.67

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านจิตใจ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรมาก รองลงมาคือ ด้านบรรทัดฐาน และต่ำที่สุดคือ ด้านการคงอยู่ โดยมีรายละเอียดดังนี้



1. ด้านจิตใจ จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ในข้อ ท่านพร้อมที่จะให้ความร่วมมือต่อบริษัทอย่างเต็มที่ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านห่วงใยและคอยระวังไม่ให้บริษัทเสื่อมเสีย และต่ำที่สุดคือ ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทนี้

2. ด้านการคงอยู่ จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ในข้อ สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสม มีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านมั่นใจว่าบริษัทมีความมั่นคงและสามารถทำงานจนเกษียณอายุได้ และต่ำที่สุดคือ ท่านได้รับสวัสดิการต่างๆที่บริษัทจัดให้อย่างเหมาะสม

3. ด้านบรรทัดฐาน จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ในข้อ ท่านทุ่มเทและเสียสละในการทำงานให้บริษัทอย่างเต็มความสามารถเสมอ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านคิดว่าได้พัฒนาศักยภาพและความสามารถของตนเองเมื่อทำงานในบริษัทแห่งนี้ และต่ำที่สุดคือ ท่านเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่างๆของบริษัทอยู่เสมอ

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการคงอยู่ในองค์กร โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีการคงอยู่ในองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ในข้อ ท่านยังคงทำงานในบริษัทแห่งนี้เพื่อสังคมประสพการณ์ มีระดับการคงอยู่ในองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านมั่นใจว่า อีก 3-5 ปีข้างหน้าท่านจะยังทำงานอยู่ในบริษัทนี้ และต่ำที่สุดคือ ท่านตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทนี้

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบกับการคงอยู่ในองค์กรพบว่า เพศชายมีผลต่อการคงอยู่ในองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างจากเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้สถิติ F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA ในการทดสอบกับการคงอยู่ในองค์กร พบว่า อายุ และอายุงานที่ต่างกันจะมีผลต่อการคงอยู่ในองค์กรที่แตกต่างกัน ในขณะที่สถานภาพ และตำแหน่งงาน จะมีผลต่อการคงอยู่ในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการคงอยู่ในองค์กรของบริษัท เค.เอช.เท็กซ์ไทล์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r=.764$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการคงอยู่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่  $r=.707$  ด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่  $r=.648$  และด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่  $r=.538$  ตามลำดับ

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานในงานวิจัยเรื่องปัจจัยความผูกพันที่มีผลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เค.เอช.เท็กซ์ไทล์ จำกัด สามารถอภิปรายผลการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1** พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เค.เอช.เท็กซ์ไทล์ จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีการคงอยู่ในองค์กรที่แตกต่างกัน

จากผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลต่างที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในองค์กรแตกต่างกันไม่ทุกด้าน อายุ และอายุงานที่ต่างกันจะมีผลต่อการคงอยู่ในองค์กรที่แตกต่างกัน ในขณะที่เพศ สถานภาพ และตำแหน่งงาน จะมีผลต่อการคงอยู่ในองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจให้เหตุผลได้ว่า พนักงานที่มีอายุ และอายุงานที่มาก ถือว่าเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สูง มีความชำนาญในตำแหน่งงานของตนเองที่มาก และสามารถสร้างผลผลิตให้กับบริษัทได้เป็นจำนวนมาก รวมถึงอายุงานที่มากจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น จึงทำให้ผู้ที่มีอายุมาก และอายุงานมาก มีการคงอยู่ในองค์กรมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย และอายุงานน้อย ซึ่งจากผลการวิจัยสอดคล้องกับธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2557) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร” จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เค.เอช.เท็กซ์ไทล์ จำกัด

จากผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เค.เอช.เท็กซ์ไทล์ จำกัด พบว่าปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการคงอยู่ในองค์กรของบริษัท เค.เอช.เท็กซ์ไทล์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r=.764$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการคงอยู่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่  $r=.707$  ด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่  $r=.648$  และด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่  $r=.538$  ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ พิมพิทกมล จักรานกุล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร” จากผลการวิจัยสรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวในทิศทางบวก ระดับสูง

## ข้อเสนอแนะ

**ข้อเสนอแนะงานวิจัย** การวิจัยเรื่องปัจจัยความผูกพันที่มีผลต่อการคงอยู่ในองค์กรของระดับปฏิบัติการบริษัท เค.เอช.เท็กซ์ไทล์ จำกัด สามารถบ่งชี้ให้เห็นว่า การที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรนั้น ส่งผลให้พนักงานเกิดการคงอยู่ในองค์กรมากขึ้น จากผลการศึกษาวิจัยจึงมีแนวทางในการเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานให้มากยิ่งขึ้นดังนี้

1. ด้านจิตใจ องค์กรควรจัดกิจกรรมต่างๆเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานภายในองค์กร และผู้บริหาร เนื่องจากว่าเมื่อพนักงานและผู้บริหารมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันแล้ว จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับตัวองค์กรและเพื่อนร่วมงาน เสมือนเป็นครอบครัว และรู้สึกได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้

2. ด้านการคงอยู่ ควรสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น มีการให้รางวัลสำหรับผู้ที่มีผลงานดี หรือชื่นชมผู้ที่ไม่มาทำงานสายตลอดเดือน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้ดีขึ้น และควรมีเกณฑ์การวัดผลเพื่อจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆให้เหมาะสมและโปร่งใส เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นคงและเต็มใจที่จะทำงานให้กับองค์กรต่อไป รวมไปถึงทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตัวเองมากยิ่งขึ้นด้วย

3. ด้านบรรทัดฐาน ควรมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน ทำให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถและความพยายามในการทำงานในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบด้านความผูกพันต่อองค์กรระหว่างพนักงานออฟฟิศ (พนักงานส่วนสำนักงาน) และพนักงานระดับปฏิบัติการ (พนักงานส่วนโรงงาน) เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลปัจจัยที่เหมือนหรือแตกต่างกันครบทั้งองค์กร ทำให้องค์กรสามารถทราบถึงปัญหาที่ต้องแก้ไขได้ครบทุกจุด

2. งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงปริมาณ ผู้ที่สนใจทำวิจัยหัวข้อนี้อาจทำการศึกษาค้นคว้างานวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เพิ่มเติมได้ เพื่อให้ได้ทราบถึงข้อมูลและทัศนคติของพนักงานที่มากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการเก็บข้อมูลเพื่อวัดผลหลังจากนำข้อมูลจากกรณีวิเคราะห์ไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาเพื่อให้ทราบว่าแนวทางการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรนั้น เมื่อนำไปปฏิบัติจริงจะสามารถเห็นผลสำเร็จได้มากน้อยเพียงใด

### เอกสารอ้างอิง

- กิตรัตน์ พิมพ์ภรณ์, และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2559). อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานผ่านความผูกพันในอาชีพของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง. วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม. ปีที่ 6. ฉบับที่ 1.
- ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย. (2557). ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรม การโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร.
- นิศาชล ภูมิพันธ์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เดลแม็กซ์ แมชชีนเนอรี จำกัด. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พงษ์เทพ เงาม้วน. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (ดอนเมือง). การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พัฒนพงษ์ ห่วงอารณ์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.

- พิมพ์กมล จักรานุกูล. (2559). อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อการธำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วรรณิ วิริยะกังสานนท์. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- วารุณี मिलินทปัญญา. (2561). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการคงอยู่ในงานของบุคลากรโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี. ปีที่ 12. ฉบับที่ 28.
- ศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2555). ปัจจัยเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่ในองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ. การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศราวุธ โภชนะสมบัติ. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์. การค้นคว้าอิสระ, สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข.



The results found that most respondents engaged in manufacturing business, with 6-10 machines, representing 42.7 percent, with registered Capital of 5-10 million baht or 44.5 percent, the duration of business is 11-20 years representing 35.1 percent, with an average annual income of more than 20 million baht or 44 percent, the number of employees is 1-50 people or 63.8 percent and the level of education of administrations at the bachelor degree level, accounting for 50.3 percent. Based on the results of the hypothesis testing it was found that the management attitude toward taxation, the pursuit of knowledge of tax executives and the expertise of the tax executives, related to tax planning with Statistical Significance at the level of 0.05.

**Key Word : Accounting quality, withholding tax, accounting office.**

## บทนำ

การวางแผนภาษีอากรเป็นแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับรายงานทางการเงิน โดยมุ่งหวังให้เสียภาษีอากรขององค์กรเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการควบคุมไปกับการดำเนินกิจการเพราะภาษีอากรเป็นผลทางกฎหมาย ผู้เสียภาษีต้องชำระตามระยะเวลาที่กำหนด การวางแผนภาษีอากรต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญ ข้อกฎหมายภาษีอากรที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้การวางแผนภาษีอากรมีประสิทธิภาพและได้รับประโยชน์หรือเลือกวิธีการปฏิบัติตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด

การวางแผนภาษีต้องมีการวางแผนก่อนเริ่มดำเนินการหรือเริ่มก่อสร้างในแต่ละโครงการหรืออาจจะวางแผนภาษีอากรเมื่อกิจการได้ดำเนินงานไปได้สักระยะหนึ่ง หรือเลือกที่จะวางแผนภาษีสำหรับต้นปี (รอบระยะเวลาบัญชี) เพื่อการปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว ผู้วางแผนภาษีอากรจะต้องมีความรู้ความเข้าใจภาษีอากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจไม่ว่าจะเป็นภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีธุรกิจเฉพาะหรือภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงระบบบัญชี การจัดทำบัญชีตามการบัญชีและมาตรฐานการบัญชีที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การวางแผนภาษีอากรจัดทำได้อย่างถูกต้องและปฏิบัติได้อย่างรวดเร็วแม่นยำ ลดข้อผิดพลาด เพื่อให้เสียภาษีอากรครบถ้วนไม่ถูกสรรพากรประเมินย้อนหลังเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กิจการวางไว้ (สุเทพ พงษ์พิทักษ์, 2560)

เพื่อให้การเสียภาษีอากรถูกต้องและครบถ้วน ป้องกันการผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นกับงานด้านบัญชีและภาษีอากร ในการบริหารธุรกิจของกิจการจึงจำเป็นที่จะต้องมีการแก้ไขปรับปรุงระบบด้านบัญชีให้ถูกต้องสอดคล้องตามหลักการบัญชีและมาตรฐานการบัญชีคือระบบเอกสารต่าง ๆ วิธีการปฏิบัติงานการจัดทำบัญชีภาษีอากรโดยหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนสมเหตุสมผล ผู้บริหารจึงได้มีการวางแผนภาษีอากร (สามารถ ปริมาณศิริ, 2560) ซึ่งผู้มีหน้าที่วางแผนในกิจการ ได้แก่ บัญชีและการเงินของกิจการ นักกฎหมายของกิจการหรือบุคคลภายนอก ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษีอากรหรือผู้วางระบบบัญชีภาษีอากร ความรับผิดชอบของทุกคนในกิจการจะต้องมีการปรึกษากัน แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นเพื่อป้องกันปัญหาทางภาษีอากรที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

จากปัญหาที่พบคือคุณลักษณะของผู้บริหารมีความเชี่ยวชาญ หรือมีความรู้ความเข้าใจไม่ถูกต้องเกี่ยวกับภาษีต่าง ๆ ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการวางแผนภาษีอากร ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา คุณลักษณะของผู้บริหารที่มีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษี เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้บริการ การแสวงหาความรู้ด้านภาษีของผู้บริการ และความเชี่ยวชาญด้านภาษีของผู้บริหาร กับการวางแผนทางบัญชีว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการวางแผนภาษีอากร ผู้ประกอบการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในกิจการอย่างมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อภาษีอากรในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการแสวงหาความรู้ที่เกี่ยวกับภาษีอากรของผู้บริหารในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความเชี่ยวชาญด้านภาษีอากรของผู้บริหารในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาการวางแผนทางบัญชีของผู้บริหารในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าหรือผู้มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในหน่วยงานหรือองค์กร ที่มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถในการนำพาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

บริษัทจำกัด หมายถึง องค์กรธุรกิจที่เกิดจากการรวมกันของบุคคลที่มีจุดประสงค์เดียวกัน ทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดเพื่อแสวงหากำไร โดยเป็นหุ้นส่วนร่วมกันลงทุนก่อตั้งบริษัทตามกฎหมายกำหนดชื่อบริษัทตั้งขึ้นเพื่อใช้อ้างอิงแทนกลุ่มบุคคลและบริษัทที่จัดตั้งขึ้นมีสภาพนิติบุคคล ซึ่งจัดตั้งขึ้นด้วยการแบ่งทุนเป็นหุ้น มีมูลค่าเท่า ๆ กัน ผู้ถือหุ้นต่างรับผิดชอบจำกัดเพียงไม่เกินจำนวนเงินลงทุน

ภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากราษฎร เพื่อใช้เป็นประโยชน์ส่วนรวม โดยที่จะมีกำหนดการชำระภาษีอย่างชัดเจน

ทัศนคติด้านภาษีอากร หมายถึง ความคิดเห็นหรือความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการชำระภาษีอากรตามหน้าที่ กฎข้อบังคับ และบทลงโทษ

คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งที่แสดงให้เห็นเฉพาะตัวบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นทางด้านบวกและด้านลบ โดยที่ไม่สามารถวัดค่าได้ตายตัว

ระบบบัญชี หมายถึง ระบบการจำแนกประเภทของข้อมูลจากสมุดบัญชี เอกสารการพิมพ์ วิธีการดำเนินงาน ตลอดจนการควบคุมทางการบัญชีและการนำเครื่องมือและอุปกรณ์เข้ามาใช้ในการจัดทำรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกิจการ และนำเสนอข้อมูลให้เสร็จสมบูรณ์

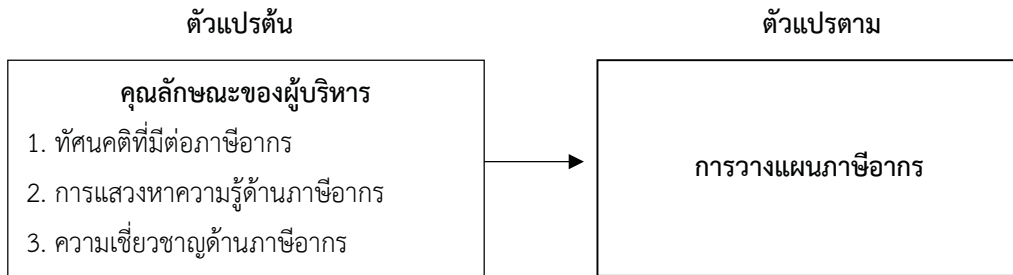
การแสวงหาความรู้ด้านภาษีอากร หมายถึง การศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร หรือมีความรู้ความเข้าใจแต่ไม่ชัดเจนจึงต้องการหาข้อมูลเชิงลึกเพื่อให้ทราบถึงสิ่ง ๆ นั้นอย่างแท้จริง ซึ่งอาจจะหาได้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด การสอบถามผู้รู้ การทดลอง หรือการหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ความเชี่ยวชาญด้านภาษีอากร หมายถึง ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในภาษีอากร ในการใช้อย่างทางการที่ชัดเจน เป็นความสามารถของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นทักษะทางด้านร่างกาย สติปัญญาและสังคมที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ ฝึกฝน การทำงานร่วมกับผู้อื่นและการจัดการที่กระทำบ่อย ๆ

การวางแผนภาษีอากร หมายถึง การกำหนดแนวทางในการปฏิบัติในอนาคต เกี่ยวกับการแก้ปัญหาและป้องกันปัญหาทางภาษีอากร เพื่อให้การเสียภาษีอากรและการปฏิบัติทางการภาษีเป็นไปโดยถูกต้องครบถ้วน ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดทั้งนี้การเสียภาษีเป็นจำนวนน้อยที่สุด โดยไม่หลีกเลี่ยงทางภาษีอากรรวมทั้งการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของผู้บริหารที่มีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษีอากรกรณีศึกษา บริษัทจำกัดในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้มีกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### - กลุ่มประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้บริหารและฝ่ายบัญชีของบริษัทจำกัด ในอุตสาหกรรม การผลิตที่ตั้งอยู่ในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาด ตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549, หน้า 74)

#### - กลุ่มตัวอย่าง

ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 384 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จากการคำนวณตามสูตรข้างต้น ทำให้สามารถระบุจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ที่จำนวน 384 คน การสุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเอง คือ ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง ของธุรกิจทั่วไป โดยเก็บข้อมูลในสถานที่ที่ผู้วิจัยสะดวกในการแจกแจงแบบสอบถามและสามารถเข้าถึงสถานที่นั้นได้

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบทดสอบและแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นจากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้บริหารที่มีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษี โดยที่ข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการวิจัยและแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อปี จำนวนพนักงาน และระดับการศึกษาผู้บริหาร โดยให้ผู้ตอบทำเครื่องหมายถูกในช่องว่างตามตัวเลือกที่กำหนดให้ในแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Multiple Choice)



ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อภาษีอากร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการแสวงหาความรู้ของผู้บริหารด้านภาษีอากร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเชี่ยวชาญของผู้บริหารด้านภาษีอากร

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการวางแผนภาษีอากร

โดยที่ในส่วนที่ 2-5 ได้ใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5ระดับ ตามแบบของ Likers (รุจเรขา วิทยาวุฒิกุล, 2553) ซึ่งให้ค่าน้ำหนักคะแนนของข้อคำถามในแบบสอบถามดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ที่สุด

สำหรับการแปลผลการวิจัยของแบบสอบถามผู้วิจัยจะแปลผลเป็น 5 โดยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายโดยคำนวณช่วงความกว้างของข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551)

ความกว้างของอันตรภาคชั้น =  $\frac{\text{จำนวนคะแนนสูงสุด}-\text{จำนวนคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

ดังนั้นจะสามารถแปลผลได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41–4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

ค่าเฉลี่ย 2.61–3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81–2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการขอหนังสือจากทางบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ เพื่อทำการขออนุญาตในการเก็บข้อมูล จากนั้นจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 384 ชุด ประกอบด้วย

3.1 ทาง Online ซึ่งเป็นลูกค้าของผู้วิจัยในเขตบางขุนเทียน จำนวน 21 ราย

3.2 ทาง E-Mail ซึ่งเป็นลูกค้าผู้สอบบัญชีเกี่ยวกับธุรกิจการผลิต จำนวน 68 ราย

3.3 ผู้วิจัยได้เข้าพบผู้ตอบแบบสอบถามโดย จำนวน 145 ราย

3.4 ผู้ช่วยในการแจกแบบสอบถาม จำนวน 3 ท่าน แบ่งออกเป็น 3 เส้นทางได้แก่

1) เส้นหลัก ถนนพระราม2 จำนวน 50 ราย

2) เส้นเขตบางขุนเทียนชายทะเล จำนวน 50 ราย

### 3) เส้นเขตทำข้าม จำนวน 50 ราย

โดยที่ได้มีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม จากนั้นจึงจัดหมวดหมู่ของข้อมูลเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางด้านสถิติ

## 4. การทดสอบเครื่องมือ

4.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) รายข้อ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัด โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.66 (สุรพงษ์ คงสัตย์, 2557) มาเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม

4.2 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบใช้ (Pre-test) กับกลุ่มประชากร จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อให้แน่ใจว่าคำถามแต่ละข้อสามารถตอบได้สะดวก และใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามอย่างเหมาะสม รวมทั้งทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งค่าที่สามารถวิเคราะห์ได้ในการวิจัยในครั้งนี้ เท่ากับ 0.944

## 5. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการทำวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

### 5.1 แหล่งปฐมภูมิ (Primary Data) ประกอบด้วย

เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษา ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และเก็บข้อมูลจากผู้บริหารและฝ่ายบัญชีของบริษัทต่าง ๆ ที่ตั้งอยู่ในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร

### 5.2 แหล่งทุติยภูมิ (Secondary Data) ประกอบด้วย

การศึกษาหนังสือ ตำราเรียนทางวิชาการ และเอกสารค้นคว้าที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้บริหารที่มีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษี ประกอบด้วยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาความรู้ ข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับภาษี แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนภาษี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## ผลการวิจัย

### ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทจำกัดในอุตสาหกรรมการผลิต

n = 384

ประเภทธุรกิจการผลิต	จำนวน	ร้อยละ
มีเครื่องจักร 1-5 เครื่อง	120	31.3
มีเครื่องจักร 6-10 เครื่อง	164	42.7
มีเครื่องจักร 11-15 เครื่อง	58	15.1
มีเครื่องจักรมากกว่า 15 เครื่อง	42	10.9
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของประเภทธุรกิจการผลิตของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประเภทธุรกิจการผลิตแบบมีเครื่องจักร 6-10 เครื่อง จำนวน 164 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมาคือ แบบมีเครื่องจักร 1-5 เครื่อง จำนวน 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.3 แบบมีเครื่องจักร 11-15 เครื่อง จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.1 และ แบบมีเครื่องจักรมากกว่า 15 เครื่อง จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.9 ตามลำดับ

### ตารางที่ 2 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละทุนจดทะเบียนของบริษัทจำกัดในอุตสาหกรรมการผลิต

n = 384

ทุนจดทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	122	31.8
5-10 ล้านบาท	171	44.5
10-15 ล้านบาท	49	12.8
มากกว่า 20 ล้านบาท	42	10.9
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของทุนจดทะเบียนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียน 5-10 ล้านบาท จำนวน 171 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาคือมีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท จำนวน 122 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.8 มีทุนจดทะเบียน 10-15 ล้านบาท จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.8 และมีทุนจดทะเบียนมากกว่า 20 ล้านบาท จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.9 ตามลำดับ

### ตารางที่ 3 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจของบริษัทจำกัด ในอุตสาหกรรมการผลิต

n = 384

ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	63	16.4
5-10 ปี	112	29.2
11-20 ปี	135	35.1
มากกว่า 20 ปี	74	19.3
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 3 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 11-20 ปี จำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.1 รองลงมาคือมีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 5-10 ปี จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.2 มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ มากกว่า 20 ปี จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.3 และมีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละรายได้ต่อปีของบริษัทจำกัดในอุตสาหกรรมการผลิต

n = 384

รายได้ต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	60	15.7
5-10 ล้านบาท	85	22.1
10-20 ล้านบาท	70	18.2
มากกว่า 20 ล้านบาท	169	44.0
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อปีของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 20 ล้านบาท จำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 5-10 ล้านบาท จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.1 มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 10-20 ล้านบาท จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.2 และมีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 5 ล้านบาท จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของจำนวนพนักงานบริษัทจำกัดในอุตสาหกรรมการผลิต

n = 384

จำนวนพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
1-50 คน	245	63.8
51-100 คน	119	31.0
105-150 คน	6	1.6
มากกว่า 150 คน	14	3.6
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงาน 1-50 คน จำนวน 245 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.8 รองลงมาคือ มีจำนวนพนักงาน 51-100 คน จำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.0 มีจำนวนพนักงาน มากกว่า 150 คน จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.6 และมีจำนวนพนักงาน 101-150 คน จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาผู้บริหารของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = 384

ระดับการศึกษาผู้บริหาร	จำนวน	ร้อยละ
ปวช-ปวส	40	10.4
ปริญญาตรี	193	50.3
ปริญญาโท	113	29.4
อื่น ๆ	38	9.9
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 6 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาผู้บริหารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาผู้บริหารอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 193 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมาคือ มีระดับการศึกษาผู้บริหารอยู่ในระดับปริญญาโท จำนวน 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.4 มีระดับการศึกษาผู้บริหารอยู่ในระดับ ปวช-ปวส จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.4 และ มีระดับการศึกษาผู้บริหารอยู่ในระดับอื่น ๆ จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.9 ตามลำดับ

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1 ทศนคติของผู้บริหารที่มีต่อภาษีมีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษีอากร**

ตารางที่ 7 ตารางแสดงการพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ทศนคติของผู้บริหารที่มีต่อภาษีมีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษีอากรด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

**ทศนคติของผู้บริหารที่มีต่อภาษีมีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษีอากร**

Pearson Correlation	0.644
Sig.2-tailed	0.000*
ความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 ตารางแสดงการพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ทศนคติของผู้บริหารที่มีต่อภาษีมีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษีอากรด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน พบว่า ทศนคติของผู้บริหารที่มีต่อภาษีมีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษีอากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.00) โดยที่มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างสูง (Pearson Correlation = 0.644)

สมมติฐานที่ 1 ทศนคติของผู้บริหารที่มีต่อภาษีมีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษีอากร จากการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า ทศนคติของผู้บริหารที่มีต่อภาษีมีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษีอากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างสูง

**สมมติฐานที่ 2 การแสวงหาความรู้ของผู้บริหารด้านภาษีมีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษีอากร**

ตารางที่ 8 ตารางแสดงการพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า การแสวงหาความรู้ของผู้บริหารด้านภาษีมีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษีอากรด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

**การแสวงหาความรู้ของผู้บริหารด้านภาษีมีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษีอากร**

Pearson Correlation	0.480
Sig.2-tailed	0.000*
ความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 ตารางแสดงการพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า การแสวงหาความรู้ของผู้บริหารด้านภาษามีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษาอกรด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน พบว่า การแสวงหาความรู้ของผู้บริหารด้านภาษามีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษาอกรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.00) โดยที่มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง (Pearson Correlation = 0.480)

สมมติฐานที่ 2 การแสวงหาความรู้ของผู้บริหารด้านภาษามีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษาอกร จากการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า การแสวงหาความรู้ของผู้บริหารด้านภาษา มีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษาอกรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

**สมมติฐานที่ 3 ความเชี่ยวชาญของผู้บริหารด้านภาษามีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษาอกร**

ตารางที่ 9 ตารางแสดงการพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ความเชี่ยวชาญของผู้บริหารด้านภาษามีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษาอกรด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ความเชี่ยวชาญของผู้บริหารด้านภาษามีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษาอกร	
Pearson Correlation	0.662
Sig.2-tailed	0.000*
ความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 ตารางแสดงการพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ตารางแสดงการพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ความเชี่ยวชาญของผู้บริหารด้านภาษามีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษาอกรด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน พบว่า ความเชี่ยวชาญของผู้บริหารด้านภาษามีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษาอกรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.00) โดยที่มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างสูง (Pearson Correlation = 0.662)

สมมติฐานที่ 3 ความเชี่ยวชาญของผู้บริหารด้านภาษามีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษาอกร จากการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า ความเชี่ยวชาญของผู้บริหารด้านภาษามีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษาอกรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างสูง

## อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของผู้บริหารที่มีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษาอกรกรณีศึกษาบริษัทในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพิสูจน์สมมติฐานพบว่าทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อภาษาอกร มีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษาอกร เนื่องจาก ทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อ ซึ่งเกิดมาจากประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับมา ทำให้มีผลต่อกระบวนการทางความคิด อารมณ์ และความรู้สึก หากผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีต่อการวางแผนภาษา ย่อมทำให้เกิดการสนับสนุนและพัฒนารวแผนภาษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และในทางกลับกัน หากผู้บริหารมีทัศนคติที่ไม่ดีเกี่ยวกับการวางแผนภาษา จะส่งผลให้เกิดการวางแผนภาษาที่ไม่มีประสิทธิภาพ เพราะขาดการใส่ใจและให้ความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Daniel Katz (1960) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ตัวบุคคลทุกคนจะ

อาศัยทัศนคติเป็นเครื่องยึดถือ สำหรับการปรับพฤติกรรม ของตนให้เป็นไปในทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ แก่คนสูงที่สุด และให้มีผลเสียน้อยที่สุด ดังนี้ ทัศนคติจึงสามารถเป็นกลไก ที่จะสะท้อนให้เห็น ถึงเป้าหมายที่พึงประสงค์ และที่ไม่พึงประสงค์ของเขา และด้วยสิ่งเหล่านี้เอง ที่จะทำให้แนวโน้มของพฤติกรรมเป็นไปในทางที่ต้องการมากที่สุด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพิสูจน์สมมติฐานพบว่า การแสวงหาความรู้ของผู้บริหารด้านภาษีอากร มีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษีอากร เนื่องจากกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีอากรได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารประเทศในปัจจุบัน ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนภาษีจำเป็นต้องมีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้รับทราบถึงการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษี ทำให้การวางแผนภาษีขององค์กรเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ราณี อมรศรีสุข (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การวางแผนภาษีอากรของธุรกิจตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ กรณีศึกษาบริษัท ไทย จำกัดซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่มีระดับความสำคัญต่อการวางแผนภาษีอากรของธุรกิจตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ของบริษัท ไทย จำกัด คือปัญหาด้าน ตัวบทกฎหมายที่มีเป็นจำนวนมากและมีความซับซ้อน รวมไปถึงมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตั้งแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบัน และปัญหาบุคลากรที่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ขาดการฝึกอบรม และขาดการพัฒนาความรู้ทางด้านภาษีอากรอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งได้วางแนวทางการโดยการส่งเสริมให้บุคลากรภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนภาษีมีการแสวงหาความรู้และข้อมูลเพิ่มเติม รวมไปถึงการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพร้อมทั้งพัฒนาบุคลากรโดยการจัดอบรมและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริษัทสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัททางด้านภาษีอากรควบคู่ไปกับการสร้างผลกำไร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ความเชี่ยวชาญของผู้บริหารด้านภาษีอากร มีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษีอากร เนื่องจาก ในการวางแผนภาษีนั้น บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการวางแผนภาษีจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี ซึ่งหากไม่มีความรู้ความเข้าใจที่เพียงพอแล้ว การวางแผนภาษีจะไม่สามารถแสดงประสิทธิภาพสูงสุดได้ ดังนั้น ผู้บริหารที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาและตรวจสอบจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับด้านภาษีเป็นอย่างมาก เพื่อเป็นการตรวจสอบและพัฒนาการวางแผนภาษี ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชดา สุวรรณเกิด (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเชี่ยวชาญด้านบัญชีและภาษีของผู้บริหารด้านการเงินและกรรมการบริษัทกับการวางแผนภาษีของบริษัทจดทะเบียน ผลการศึกษาพบว่า ความเชี่ยวชาญด้านบัญชีและภาษีของผู้บริหารด้านการเงินและ กรรมการบริษัทมีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษี ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

## ข้อเสนอแนะ

### จากผลการวิจัยพบว่า

1. ควรมีการส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับภาษีอากร ให้มีความรู้ความเข้าใจถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภาษีที่มีการปรับปรุง ให้เป็นปัจจุบัน
2. ควรมีการสนับสนุนการหาข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับภาษีให้แก่บุคลากร เช่นการแนะนำการเข้าถึงแหล่งข้อมูลทางเว็บไซต์ การหาบทความหรือหนังสือเกี่ยวกับการวางแผนภาษีให้บุคลากรได้ศึกษา รวมไปถึงการจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับการวางแผนภาษีให้มีประสิทธิภาพ ให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้พัฒนาความสามารถ

3. มีการสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการทำงานแบบบูรณาการกันในแต่ละแผนกในองค์กร เพื่อให้ร่วมกันวางแผนภาษีขององค์กร ซึ่งจะสามารถทำให้เกิดแนวทางการปฏิบัติงานที่สามารถเป็นไปได้และมีประสิทธิภาพสูงสุด
4. ทำให้ข้อมูลแก่บุคลากรและผู้บริหารเกี่ยวกับข้อดีของการวางแผนภาษี เพื่อทำให้ผู้ที่มีส่วนร่วมในการวางแผนภาษีขององค์กร ได้มีทัศนคติที่ดีต่อการวางแผนภาษีขององค์กร ทำให้การวางแผนภาษีได้มีความสำคัญและใส่ใจจากหลายฝ่ายในองค์กร ซึ่งจะเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการวางแผนภาษีขององค์กรได้ในอนาคต

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเทศบาลและบำรุงท้องที่อยู่ในระดับน้อย ผู้วิจัยจึงเสนอว่าในการวิจัยในครั้งหน้า ควรมีการศึกษาเจาะลึกเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเทศบาลและบำรุงท้องที่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้ความเข้าใจให้สูงขึ้น ซึ่งสามารถนำไปพัฒนาการวางแผนภาษีได้
2. จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีสรรพสามิตอยู่ในระดับน้อย ผู้วิจัยจึงเสนอว่าในการวิจัยในครั้งหน้า ควรมีการศึกษาเจาะลึกเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีสรรพสามิต เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้ความเข้าใจให้สูงขึ้น ซึ่งสามารถนำไปพัฒนาการวางแผนภาษีได้
3. จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีศุลกากรอยู่ในระดับน้อย ผู้วิจัยจึงเสนอว่าในการวิจัยในครั้งหน้า ควรมีการศึกษาเจาะลึกเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีศุลกากร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้ความเข้าใจให้สูงขึ้น ซึ่งสามารถนำไปพัฒนาการวางแผนภาษีได้
4. ควรศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ประกอบด้วย เพื่อให้การศึกษามีเนื้อหาสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
5. ควรศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่นที่มีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษีอากร เช่นความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรของผู้วางแผนภาษี
6. ควรศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการวางแผนภาษี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการวางแผนภาษีให้มีประสิทธิภาพ

### เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). การวิเคราะห์ทางสถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชดา สุวรรณเกิด. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความเชี่ยวชาญด้านบัญชีและภาษีของผู้บริหารด้านการเงินและกรรมการบริษัทกับการวางแผนภาษีของบริษัทจดทะเบียน. งานวิจัยสำนักวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- ราณี อมรศรีสุข. (2557). การวางแผนภาษีอากรของธุรกิจตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ กรณีศึกษา บริษัท ไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.



- รุจเรขา วิทยาอุทมิกุล. (2553). การวิเคราะห์เนื้อหาในงานวิจัยทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ระดับนานาชาติ. ในการสัมมนาทางวิชาการ เรื่องจากการสนเทศสู่นวัตกรรม (From Information to Innovation) นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2551). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สามารถ ปรมาณิติวี. (2560). กฎหมายภาษีอากร ศึกษากรณี การวางแผนภาษีอากร. ปริญญาโท คณະนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- สุเทพ พงษ์พิทักษ์. (2560). เทคนิคการป้องกันการตรวจสอบภาษีย้อนหลังและประเด็นปัญหาพร้อมวิธีแก้ไข. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : ธรรมนิติเพรส.
- สุรพงษ์ คงสัตย์. (2557). การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม. ออนไลน์. เข้าถึงเมื่อวันที่ 21 มกราคม 2562, จาก <http://www.mcu.ac.th>.
- Daniel Katz. (1960). The Functional Approach to The Study of Attitudes. *Public Opinion Quarterly*, 24(2); 163–204.

ความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนดของผู้ทำบัญชีกับปัญหาการทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

## The Relationship between the Provision of Accountant and the Accounting Problems of Small and Medium Enterprises (SMEs) in Amphoe Sri Racha, Chonburi Province

ผู้วิจัย

พรระพพร นีวัตเสริมไชย

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร. ฉัตรพล มณีกุล

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับของข้อกำหนดของผู้ทำบัญชี ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี (2) ระดับของปัญหาการทำบัญชี ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี (3) ความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนดของผู้ทำบัญชีกับปัญหาการทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 399 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับข้อกำหนดของผู้ทำบัญชี ด้านความรู้ ความสามารถและความรับผิดชอบงาน ในหน้าที่ ด้านความสามารถพิเศษ และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมในวงการศึกษาของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ระดับปัญหาการทำบัญชี ด้านลูกค้า ด้านภาษีอากร ด้านมาตรฐานการบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรับผิดชอบของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ (3) ข้อกำหนดของผู้ทำบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัญหาการทำบัญชี

คำสำคัญ : ข้อกำหนดของผู้ทำบัญชี, ปัญหาการทำบัญชี

### ABSTRACT

This research is aimed to: 1) study the level of the accountant's requirements in small and medium size enterprises (SMEs) locating in Amphoe Sri Racha, Chonburi province, 2) study the level of accounting problems of SMEs in Sri Racha district, Chonburi province, and 3) study the relationship between the requirements of the accountant and the accounting problems found in SMEs in Sri Racha district, Chonburi province. The sample size consists of 399 accountants working in SMEs businesses. The questionnaires are used to collect the data. The descriptive statistical data include percentage, mean, and standard deviation. The data are also analyzed by using Pearson product-moment correlation coefficient.

The findings showed that (1) the overall value of accountant's requirements in terms of knowledge, competency, obligation, special skills, human relations skills, and participation in profession is at the high level, (2) the overall value of accounting problems in terms of client, taxes, accounting standard, information technology, obligation, and accountability of SMEs in Sri Racha district, Chonburi province is at the high level, and (3) there is a positive relationship between the accountant's provision and accounting problems.

**Keywords : The requirements of accountant, accounting problems, small and medium enterprise (SMEs)**

## บทนำ

การดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises หรือ SMEs) มีเป็นจำนวนมาก มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาความสามารถในการประกอบการ ระดมทุน การจ้างงาน การกระจายอำนาจทางเศรษฐกิจ และการจัดหาบริการและสิ่งต่าง ๆ ให้กับธุรกิจขนาดใหญ่ อีกทั้งยังเป็นตลาดและจำหน่ายสินค้าของธุรกิจขนาดใหญ่ด้วย วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จะเจริญเติบโตเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ได้นั้นต้องอาศัยการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ในปัจจุบันวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยังประสบกับปัญหาและข้อจำกัดในการประกอบธุรกิจหลายประการไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านการจัดการ ด้านการตลาด ด้านแรงงาน ด้านเทคโนโลยีการผลิต โดยเฉพาะการเงินและบัญชี การจัดทำบัญชียังไม่สมบูรณ์และไม่สามารถนำตัวเลขที่ได้มาใช้ ในการวางแผนและตัดสินใจ โดยเฉพาะธุรกิจที่จดทะเบียนในรูปห้างหุ้นส่วนและบริษัทยังมีการดำเนินการเป็นแบบครอบครัว บุคลากรที่ยังมีความรู้ความสามารถด้านการบัญชีไม่เพียงพอ ไม่สามารถดำเนินงานรวบรวมข้อมูลทางบัญชีได้อย่างถูกต้อง

ผู้ประกอบการส่วนมากประกอบการในรูปของบุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีโชคนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด หรือกิจการร่วมค้า ซึ่งจะประกอบธุรกิจขายสินค้า ผลิตสินค้า หรือให้บริการหน่วยงานต่าง ๆ ในประเทศไทยมักจะกำหนดลักษณะตามกฎหมายกระทรวงอุตสาหกรรม กำหนดจำนวนการจ้างงาน และมูลค่าสินทรัพย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2545 สำหรับกรมสรรพากร ประมวลรัษฎากร ไม่ได้มีค่านิยามวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ไว้ว่ามีลักษณะอย่างไร แต่ได้อาศัยอำนาจตามประมวลรัษฎากร ออกกฎหมายเพื่อสนับสนุนส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เช่น ลดอัตราภาษีเงินได้ ยกเว้นภาษีเงินได้ การหักค่าเสื่อมและค่าเสื่อมราคาในอัตราเร่ง เป็นต้น ลักษณะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 และตามประมวลรัษฎากร สรุปได้ดังนี้ (กรมสรรพากร, 2562)

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ มีการอบรมและพัฒนาวิสาหกิจชุมชนตั้งแต่ปีงบประมาณ 2548 ถึงปีงบประมาณ 2556 พบว่า วิสาหกิจบางส่วนที่ได้รับการอบรมไม่สามารถจัดทำบัญชีได้ตามแนวทางที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้วางไว้หรือไม่สามารถใช้ประโยชน์จากการจัดทำบัญชีได้แต่มีวิสาหกิจบางส่วนที่สามารถจัดทำบัญชีตามแนวที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้วางไว้ สามารถนำรายงานทางการเงินไปปรับปรุงและพัฒนากิจการให้ดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคง ดังนั้นการที่วิสาหกิจชุมชนแต่ละแห่งจะดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน การจัดทำบัญชีเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้วิสาหกิจเหล่านั้นประสบความสำเร็จ วิสาหกิจที่ได้รับการจดทะเบียนในจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวน

2,014 แห่งในปีงบประมาณ 2557-2558 กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้ทำการคัดเลือกวิสาหกิจชุมชนจำนวน 19 แห่งที่มีความพร้อมให้การส่งเสริมการจัดทำบัญชีตามแนวทางของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์เพื่อนำความรู้ได้ไปพัฒนาวิสาหกิจชุมชนให้เกิดประโยชน์อย่างยั่งยืน วิสาหกิจชุมชนมีเป็นจำนวนมากไม่ประสบความสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้และประสบปัญหาในการประกอบธุรกิจหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดการ ด้านการตลาด ด้านแรงงาน ด้านเทคโนโลยีการผลิต และด้านการเงินและการบัญชี โดยเฉพาะปัญหาทางด้านบัญชี ยังมีการจัดทำบัญชีที่ไม่เป็นระบบและไม่สามารถนำตัวเลขที่ได้มาใช้ในการวางแผนและตัดสินใจได้ เนื่องจากเมื่อได้รับทุนสนับสนุนจากภาครัฐแล้วก็ดำเนินงานโดยขาดการวางแผนและขาดการรายงานผลการดำเนินงาน ซึ่งเป็นผลมาจากขาดการให้ความสำคัญต่อการจัดทำบัญชีเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนและการตัดสินใจในการดำเนินงาน ดังนั้นเมื่อเงินทุนหมดลงก็มักจะเลิกดำเนินงานในที่สุด (ขวัญชนก ห่านนิมิตกุลชัย, 2556)

หน่วยงานภาครัฐและเอกชนหลายแห่งจึงได้ให้ความสนใจและให้การสนับสนุนทางด้านข้อมูลในการดำเนินงานและแหล่งเงินทุน มีการออกกฎหมายส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีสาระสำคัญในการเข้าช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาศักยภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมทั้งจัดตั้งสถาบันที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ขึ้นมาอีกหลายแห่ง เช่น สถาบันส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) การปรับบทบาทของบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมมีขนาดกลางและขนาดย่อม (บอย.) เป็นธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นต้น ขณะเดียวกันธนาคารพาณิชย์ ต่าง ๆ ก็มีนโยบายให้ความสำคัญกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากขึ้น เนื่องจากหากกลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความแข็งแกร่งสามารถยืนหยัดและแข่งขันกับสินค้าต่างประเทศได้ก็จะกลายเป็นรากฐานสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยต่อไป

สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ดำเนินกิจการในรูปแบบนิติบุคคลนั้น เป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 โดยเมื่อสิ้นรอบระยะเวลาบัญชีต้องมีการจัดทำงบการเงิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ฐานะการเงินหรือการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินของกิจการ ซึ่งงบการเงินต้องส่งเสริมการนำเสนอข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ เพิ่มความสามารถในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนให้ง่ายขึ้น ส่งเสริมให้เกิดความสม่ำเสมอและเปรียบเทียบกันได้ช่วยให้ผู้ใช้งบการเงินเกิดความเชื่อมั่น นำไปสู่การเติบโตของธุรกิจและระบบเศรษฐกิจโดยรวม แต่ด้วยข้อจำกัดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ยังมีปัญหามากหลายประการ โดยเฉพาะปัญหาด้านการเงินที่สำคัญ คือ งบการเงินไม่น่าเชื่อถือ ขาดระบบบัญชีที่ดีและไม่เก็บเอกสารการค้า (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2551) จึงส่งผลให้น่าเชื่อถือของงบการเงินในกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีแนวโน้มที่จะลดลง

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนดของผู้ทำบัญชีกับปัญหาการทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เพื่อเสนอเป็นแนวทางการพัฒนาแก้ไขข้อบกพร่อง นำไปสู่การจัดทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพและนำไปพัฒนาระบบบัญชีสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้มีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จขององค์กร

## วัตถุประสงค์

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับของข้อกำหนดของผู้ทำบัญชี ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับของปัญหาการทำบัญชี ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนดของผู้ทำบัญชีกับปัญหาของการทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

## สมมติฐานของการวิจัย

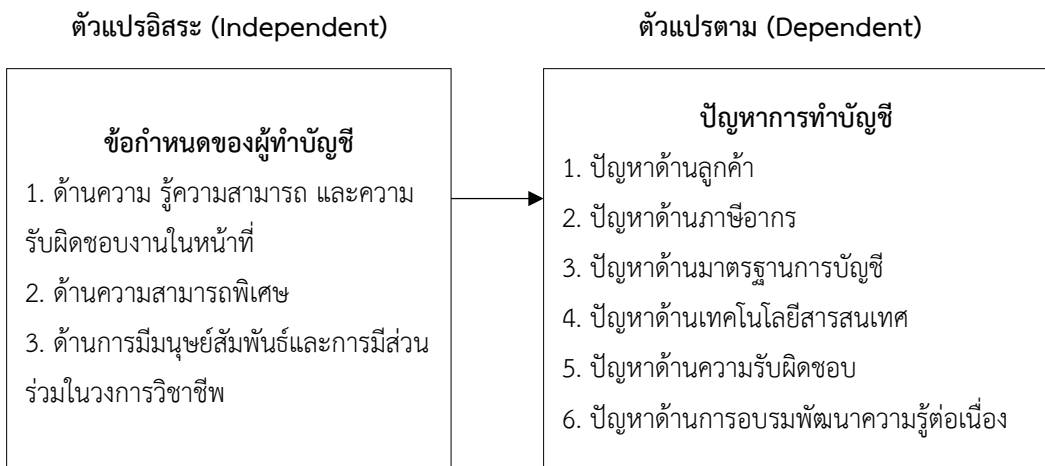
สมมติฐานที่ 1 (H1) ข้อกำหนดของผู้ทำบัญชี ด้านความรู้ ความสามารถ และความรับผิดชอบงานในหน้าที่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัญหาการทำบัญชี

สมมติฐานที่ 2 (H2) ข้อกำหนดของผู้ทำบัญชี ด้านความสามารถพิเศษ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัญหาการทำบัญชี

สมมติฐานที่ 3 (H3) ข้อกำหนดของผู้ทำบัญชี ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมในวงการศึกษาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัญหาการทำบัญชี

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนดของผู้ทำบัญชีกับปัญหาการทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสรุปและสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีจำนวน 67,551 ราย (ข้อมูลจากกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี, 2561)

กลุ่มตัวอย่าง วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane (1976) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 399 ราย ดังนี้

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\
 &= \frac{67,551}{1 + (67,551)(0.05)^2} \\
 &= 399 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 N แทน ขนาดของประชากร  
 e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งจะแจกแบบสอบถามเฉพาะกลุ่มตัวอย่างวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จนครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยขอเก็บแบบสอบถามจำนวน 399 ชุด

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน สาขาวิชาที่ศึกษา การฝึกอบรมของผู้จัดทำบัญชี และรายได้เฉลี่ย

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับข้อกำหนดของผู้ทำบัญชี ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถและความรับผิดชอบงานในหน้าที่ ด้านความสามารถพิเศษ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมในวงการศึกษาชีพของผู้ทำบัญชีต่อปัญหาการทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัญหาการทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ ปัญหาด้านลูกค้า ปัญหาด้านภาษีอากร ปัญหาด้านมาตรฐานการบัญชี ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปัญหาด้านความรับผิดชอบ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อธิบายระดับความคิดเห็นในแต่ละด้าน เถลถายการพิจารณาค่าเฉลี่ยดังนี้

5	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากนั้นนำมาเทียบกับเกณฑ์ค่าคะแนนโดยกำหนดความหมาย ดังนี้

4.50-5.00	หมายถึง	เห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด
3.50-4.49	หมายถึง	เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก
2.50-3.49	หมายถึง	เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง
1.50-2.49	หมายถึง	เห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย
0.50-1.49	หมายถึง	เห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี และสร้างแบบสอบถามจากประเด็นที่ได้จำนวน 1 ชุด
2. ให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัยตรวจสอบแบบสอบถาม หากไม่สอดคล้องผู้วิจัยจะทำการแก้ไขหรือเพิ่มเติมเพื่อให้แบบสอบถามมีความสอดคล้องกับการวิจัยมากที่สุด
3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิจัยแล้วไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบ แบบสอบถามตามความจริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากงานวิจัย และประมวลผลการวิจัย
5. สรุปผลการวิเคราะห์และจัดทำรายงานวิจัย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้แจกแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับของข้อกำหนดของผู้ทำบัญชี และปัญหาการทำบัญชี ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร
3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ระหว่างคุณภาพของข้อกำหนดของผู้ทำบัญชี (ข้อมูลเชิงปริมาณ) กับปัญหาการทำบัญชี (ข้อมูลเชิงปริมาณ) สำหรับนัยสำคัญในทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์กำหนดไว้ที่ 0.05 โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง  $-1 \leq r \leq 1$  ความหมายค่า  $r$  คือ

- ค่า  $r$  เป็นลบ แสดงว่า  $x$  และ  $y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน
- ค่า  $r$  เป็นบวก แสดงว่า  $x$  และ  $y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
- ค่า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง  $x$  และ  $y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและความสัมพันธ์มาก
- ค่า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง  $x$  และ  $y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันและความสัมพันธ์มาก
- ค่า  $r=0$  แสดงว่า  $x$  และ  $y$  ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- ค่า  $r$  เข้าใกล้ 0 แสดงว่า  $x$  และ  $y$  มีความสัมพันธ์กันน้อย
- การอ่านความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  $r$

0.01-0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
0.21-0.40	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
0.41-0.60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.61-0.80	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
0.81-1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

## ผลการวิจัย

### ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อกำหนดของผู้ทำบัญชีโดยรวม

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ
ข้อกำหนดของผู้ทำบัญชี	3.88	0.43	มาก
ด้านความรู้ ความสามารถ และความรับผิดชอบงานในหน้าที่	3.96	0.48	มาก
ด้านความสามารถพิเศษ	3.82	0.47	มาก
ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมในวงการศึกษาชีพ	3.86	0.50	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.88$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า ด้านความรู้ ความสามารถและความรับผิดชอบงานในหน้าที่ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมในวงการศึกษาชีพ และด้านความสามารถพิเศษ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.96, 3.86$  และ  $3.82$ ) ตามลำดับ

### ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการทำบัญชีโดยรวม

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ
ปัญหาการทำบัญชี	3.90	0.45	มาก
ปัญหาด้านลูกค้า	4.02	0.50	มาก
ปัญหาด้านภาษีอากร	3.92	0.62	มาก
ปัญหาด้านมาตรฐานการบัญชี	3.83	0.60	มาก
ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.84	0.51	มาก
ปัญหาด้านความรับผิดชอบ	3.94	0.57	มาก
ปัญหาด้านการอบรมพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง	3.92	0.55	มาก



จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.90$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า ปัญหาด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}= 4.02$ ) รองลงมาได้แก่ ปัญหาด้านความรับผิดชอบ ปัญหาด้านการอบรมพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง ปัญหาด้านภาษีอากร ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปัญหาด้านมาตรฐานการบัญชี ( $\bar{X}= 4.02, 3.94, 3.92, 3.92, 3.84$  และ  $3.83$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนดของผู้ทำบัญชีกับปัญหาการทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม**

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	( $x_1$ )	( $x_2$ )	( $x_3$ )	(Y)
ความรู้ ความสามารถ และความรับผิดชอบงานในหน้าที่ ( $x_1$ )	1			
ด้านความสามารถพิเศษ ( $x_2$ )	0.692**	1		
ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมในวงการศึกษา ( $x_3$ )	0.709**	0.702**	1	
ปัญหาการทำบัญชีของธุรกิจ SMEs (Y)	0.804**	0.765**	0.770**	1

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนดของผู้ทำบัญชีกับปัญหาการทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ความสามารถและความรับผิดชอบงานในหน้าที่ ด้านความสามารถพิเศษและด้านการมีมนุษยสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมในวงการศึกษา มีความสัมพันธ์กับปัญหาการทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน หมายถึง หากมีข้อกำหนดของผู้ทำบัญชีมากขึ้นหรือลดลง ปัญหาของการทำบัญชีจะมากขึ้นหรือลดลงในทิศทางเดียวกันเสมอ โดยด้านความรู้ ความสามารถและความรับผิดชอบงานในหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาการทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มากที่สุดเท่ากับ 0.804 รองลงมา คือ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมในวงการศึกษาเท่ากับ 0.770 และด้านความสามารถพิเศษเท่ากับ 0.765

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัย ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้เป็น 3 ส่วน คือ (1) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ผลการวิเคราะห์ระดับของข้อกำหนดของผู้ทำบัญชีและระดับปัญหาของการทำบัญชี (3) สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

#### 1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ที่ 26-30 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 ประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์อยู่ที่ 1-3 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 ตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสำนักงานบริการรับทำบัญชีจำนวน 171 คน

คิดเป็นร้อยละ 42.9 สาขาวิชาที่ศึกษาส่วนใหญ่ศึกษาในสาขาการบัญชี จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.2 การฝึกอบรมของผู้จัดทำบัญชี ส่วนใหญ่เคยฝึกอบรมของผู้จัดทำบัญชี จำนวน 1-3 ครั้ง จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 12,001-15,000 บาท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8

2. สรุปผลการวิเคราะห์ระดับของข้อกำหนดของผู้ทำบัญชีและปัญหาการจัดทำบัญชีของธุรกิจ SMEs การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลข้อกำหนดของผู้ทำบัญชีและปัญหาการจัดทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับข้อกำหนดของผู้ทำบัญชี ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถและความรับผิดชอบงานในหน้าที่ ด้านความสามารถพิเศษและด้านการมีมนุษยสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมในวงการศึกษาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.88$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่าด้านความรู้ ความสามารถ และความรับผิดชอบงานในหน้าที่ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมในวงการศึกษาชีพ และด้านความสามารถพิเศษอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.96, 3.86$  และ  $3.82$ ) ตามลำดับ

2.2 ผลวิเคราะห์ระดับปัญหาการทำบัญชี ได้แก่ ปัญหาด้านลูกค้า ปัญหาด้านภาษีอากร ปัญหาด้านมาตรฐานการบัญชี ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัญหาด้านความรับผิดชอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.90$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า ปัญหาด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}= 4.02$ ) รองลงมา ได้แก่ ปัญหาด้านความรับผิดชอบ ปัญหาด้านการอบรมพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง ปัญหาด้านภาษีอากร ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปัญหาด้านมาตรฐานการบัญชี ( $\bar{X}= 4.02, 3.94, 3.92, 3.92, 3.84$  และ  $3.83$ ) ตามลำดับ

### 3. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานของการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนดของผู้ทำบัญชีกับปัญหาการทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี สามารถสรุปผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ข้อกำหนดของผู้ทำบัญชี ด้านความรู้ ความสามารถและความรับผิดชอบงานในหน้าที่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัญหาการทำบัญชี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์จากการวิจัยเชิงปริมาณสนับสนุนสมมติฐานการวิจัย หมายความว่า ข้อกำหนดของผู้ทำบัญชี ด้านความรู้ ความสามารถและความรับผิดชอบงานในหน้าที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัญหาการทำบัญชี

สมมติฐานที่ 2 ข้อกำหนดของผู้ทำบัญชี ด้านความสามารถพิเศษ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัญหาการทำบัญชี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์จากการวิจัยเชิงปริมาณสนับสนุนสมมติฐานการวิจัย หมายความว่า ข้อกำหนดของผู้ทำบัญชี ด้านความสามารถพิเศษมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัญหาการทำบัญชี

สมมติฐานที่ 3 ข้อกำหนดของผู้ทำบัญชี ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมในวงการศึกษาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัญหาการทำบัญชี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์จากการวิจัยเชิงปริมาณสนับสนุนสมมติฐานการวิจัย หมายความว่า ข้อกำหนดของผู้ทำบัญชี ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมในวงการศึกษาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัญหาการทำบัญชี

## อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนดของผู้ทำบัญชีกับปัญหาการทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผลการวิจัยและตีความข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

### 1. ปัจจัยระดับข้อกำหนดของผู้ทำบัญชี

ปัจจัยระดับข้อกำหนดของผู้ทำบัญชี ผลการศึกษาวิจัย พบว่า โดยรวมแล้วผู้ทำบัญชีมีระดับข้อกำหนดของผู้ทำบัญชีอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ข้อกำหนดของผู้ทำบัญชีด้านความรู้ ความสามารถและความรับผิดชอบงานในหน้าที่มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมในวงการวิชาชีพ และด้านความสามารถพิเศษ จากผลการศึกษาวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ข้อกำหนดของผู้ทำบัญชีด้านความรู้ ความสามารถและความรับผิดชอบงานในหน้าที่เป็นสิ่งที่ผู้ทำบัญชีส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของมาริษา ทิพย์อักษร (2558) พบว่า การจัดทำบัญชีมีระยะเวลาที่กำหนด กระบวนการทำนั้นมีหลายขั้นตอน และมีการประสานงานกับบุคคลอื่น จัดทำเอกสารประกอบการลงบัญชี เช่น บันทึกรับ-ส่ง หนังสือ ที่ใช้เป็นหลักฐานในการลงรายการในบัญชีและความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารหลักฐานทางบัญชี

### 2. ปัจจัยระดับปัญหาการทำบัญชี

ปัจจัยระดับปัญหาการทำบัญชี ผลการศึกษาวิจัย พบว่า โดยรวมแล้วผู้ทำบัญชีมีระดับปัญหาการทำบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ปัญหาการทำบัญชีด้านลูกค้ายากที่สุด รองลงมาคือ ปัญหาด้านความรับผิดชอบ ปัญหาด้านการอบรมพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง ปัญหาด้านภาษีอากร ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปัญหาด้านมาตรฐานการบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับมาริษา ทิพย์อักษร (2558) พบว่า ปัญหาของผู้ทำบัญชีในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปัญหาปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ในด้านความรับผิดชอบในการทำบัญชี ปัญหาด้านการอบรมพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง ด้านภาษีอากร ด้านลูกค้ายาก ด้านมาตรฐานการบัญชีและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าข้อกำหนดของผู้ทำบัญชีด้านความรู้ ความสามารถและความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านความสามารถพิเศษ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ และการมีส่วนร่วมในวงการวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับปัญหาการทำบัญชีโดยรวม

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนดของผู้ทำบัญชีกับปัญหาการทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีประเด็นข้อเสนอแนะดังนี้

1. ภาครัฐควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ ให้ความรู้ ความสำคัญของการจัดทำบัญชีและเกิดความรู้สึกรู้สึกต้องการจะทำบัญชี โดยให้แต่ละกลุ่ม จัดหาผู้จัดทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มีความรู้ความสามารถด้านบัญชี เพื่อจัดทำรายงานทางการเงินที่ถูกต้องเสนอให้หน่วยงานภาครัฐทราบเพื่อขออนุมัติงบประมาณสนับสนุนรวมทั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปที่ทันสมัยในการจัดทำบัญชี

2. มีการวางระบบบัญชีที่ได้มาตรฐาน มีการควบคุมภายในที่ดี พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ผู้บริหารทราบถึงผลการดำเนินงานได้ตลอดเวลา ขั้นตอนต่อจากนี้ ธุรกิจควรมีการติดตามและ

ประเมินผล เพื่อให้แน่ใจว่าระบบการควบคุมภายในที่กำหนดไว้นั้นได้มีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ซึ่งการติดตามเพื่อประเมินผลนี้อาจทำอย่างต่อเนื่องหรือเป็นครั้งคราวแล้วแต่ความจำเป็นในแต่ละกรณี

3. การมีระบบบัญชีที่ได้มาตรฐาน คือ ระบบการควบคุมภายในที่ดี ธุรกิจสามารถวางแผนกำไร ควบคุมค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้เป็นไปตามประมาณการที่ได้กำหนดไว้ และการควบคุมภายในที่ดียังช่วยป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นได้ การนำเอกสารที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจมาบันทึกบัญชีอย่างครบถ้วนถูกต้อง ยังสามารถช่วยให้ธุรกิจทราบถึงสิ่งผิดปกติ จุดบกพร่อง จุดอ่อนและจุดรั่วไหลที่อาจเกิดขึ้น ธุรกิจสามารถเตรียมการป้องกัน และแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา

4. แสดงบันทึกบัญชีที่ได้มาตรฐาน ถือว่าเป็นข้อมูลที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับต่อบุคคลภายนอก งบการเงินของธุรกิจ จะแสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงาน ฐานะทางการเงินและความมั่นคงของธุรกิจ สามารถใช้ข้อมูลในการประเมินความสามารถในอนาคต เป็นเครื่องมือในการวางแผน การตัดสินใจและการหาแหล่งเงินทุน

5. ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะนักบัญชีของสำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป หากศึกษาจากจังหวัดอื่น ๆ อาจได้ผลการศึกษาที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งจะทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานบัญชีและต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชี

## เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2562). สรรพากร จับมือ บสย. แนะนำผู้ประกอบการทำบัญชีเดี่ยวกู้มกว่า ทั้งช่วยลดต้นทุน กู้เงินและลดความเสี่ยงจากการโดนเบี้ยปรับเงินเพิ่ม. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2562 จากเว็บไซต์ [http:// https://www.rd.go.th/publish/fileadmin/user\\_upload/news/news37\\_2562.pdf](http://https://www.rd.go.th/publish/fileadmin/user_upload/news/news37_2562.pdf).
- ขวัญชนก ห่านนิมิตกุลชัย. (2556). แนวปฏิบัติและปัญหาในการจัดทำบัญชีของผู้จัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสกลนคร. งานวิจัย. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2551). ข้อมูลพื้นฐานมณฑลยูนนาน. เอกสารอัดสำเนา. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- มาริษา ทิพย์อักษร. (2558). ปัญหาของผู้ทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- Yamane, Taro. (1976). Statistics: An introductory analysis (2nd ed.). New York: Harper and Row.

ทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร

## Attitude Toward Tax Payment of Independent Online Business Entrepreneur in Taling Chan Case Study

ผู้วิจัย	พิมพ์ชนก ยิ้มยลยศ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. ฉัตรพล มณีกุล อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษี (2) ทัศนคติด้านขั้นตอนและวิธีการชำระภาษี และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษีและทัศนคติด้านขั้นตอนและวิธีการชำระภาษี กับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และสถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เฉลี่ยของประชากร การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระที่แตกต่างกัน ส่วนเพศและสถานภาพที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการชำระภาษีที่ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ ควรศึกษาต่อยอดหาแนวทางในการรับมือผู้ที่ไม่มาชำระภาษีให้ถูกต้องตามกฎหมายและใช้ระบบการตรวจสอบการหนีภาษีที่เป็นระบบและเชื่อถือได้ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและความเท่าเทียมกันในกลุ่มผู้ประกอบการที่มาชำระภาษีอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

**คำสำคัญ :** ทัศนคติด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี, ทัศนคติด้านขั้นตอนและวิธีการชำระภาษี, ทัศนคติในชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ

### ABSTRACT

This research is aimed to study (1) attitude on the knowledge and understanding of tax payment, (2) attitude on the procedure and method of tax payment, and (3) the relationship between attitude on knowledge and understanding, and attitude on procedure and method of tax payment and attitude of independent online business entrepreneur in Taling Chan case study. The questionnaires are used to collect data from 400 samples. The descriptive statistical data include percentage, mean, and standard deviation. The data are also analyzed by using One-Way ANOVA and Pearson product-moment correlation coefficient.

The results revealed that the differences on age, education, and monthly income have a difference on attitude toward tax payment of independent online business entrepreneur. Meanwhile, the differences on sex and marital status have no difference on attitude toward tax payment.

Suggestions should be further researched, finding ways to handle those who do not pay tax legally, and using a systematic and reliable tax collection system. In order to ensure fairness and equality among entrepreneurs that pay taxes legally

**Keywords : Attitude on knowledge and understanding of tax payment, attitude on procedure and method of tax payment, attitude toward tax payment of independent online business entrepreneur**

## บทนำ

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตและนวัตกรรมต่าง ๆ เข้ามามีบทบาทกับชีวิตคนเรามากขึ้น รวมไปถึงการซื้อขายสินค้า การขายสินค้าออนไลน์ โดยการใช้สื่อในการเป็นพื้นที่ขายทำให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ง่ายเป็นอีกหนทางหนึ่งในการหารายได้ที่ง่าย ไม่จำเป็นต้องมีสำนักงาน ไม่ต้องมีพนักงาน ใช้ต้นทุนต่ำ ขายสินค้าได้ทุกเวลา สามารถทำเป็นอาชีพเสริมจากรายได้ประจำ หรือเสริมร้านค้าที่มีอยู่แล้ว ปัจจุบันมีการพัฒนาโดยผู้ให้บริการทางอินเทอร์เน็ตเป็นอันมาก จาก Social Media ไม่ว่าจะเป็น Facebook หรือ Google หรือ Line หรือ Instagram ซึ่งอาจเป็นการขายแบบไม่มีเว็บไซต์ ไปจนถึงพัฒนาเว็บไซต์ของตนเองเพื่อขายสินค้าออนไลน์ให้เป็นกิจลักษณะ ซึ่งปัจจุบันคนให้ความสนใจกับการซื้อปิ้งสินค้าออนไลน์กันเป็นส่วนใหญ่ ส่งผลให้การค้าออนไลน์เติบโตปีละ 8 เปอร์เซ็นต์ สวนทางกับการขายสินค้าหน้าร้านที่ได้รับความนิยมลดลง (ไทยรัฐออนไลน์, 2561) พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร ว่าด้วยการชำระภาษีผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 สถาบันการเงินต้องส่งรายงานธุรกรรมครั้งแรกภายในเดือนมีนาคม 2563 โดยมีผลบังคับใช้กับ ร้านค้าออนไลน์ พ่อค้าแม่ค้า มนุษย์เงินเดือน อาชีพรับจ้าง บริษัท-ห้างร้านต่าง ๆ รวมถึงผู้มีรายได้อื่น ๆ ทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลที่ไม่ได้มีการยื่นภาษีอย่างถูกต้อง โดยเฉพาะผู้ที่รับโอนเงินผ่านระบบออนไลน์เกิน 3,000 ครั้งต่อปี หรือผู้ที่รับโอนชำระสินค้าด้วยบัตรเครดิต หรือบัตรเดบิตทุกบัญชีตั้งแต่ 400 ครั้งและมียอดเงินรวมกันตั้งแต่ 2 ล้านบาทขึ้นไป ข้อมูลธุรกรรมออนไลน์ทั้ง 2 กลุ่มจะถูกส่งไปเข้าสู่ศูนย์ข้อมูลกลาง หรือ “บิ๊กดาต้า” ของกรมสรรพากรเพื่อที่จะนำข้อมูลไปตรวจสอบการชำระภาษี หรือเพื่อเรียกเก็บภาษีจากผู้ขายสินค้าออนไลน์ต่อไป (สภานิติบัญญัติแห่งชาติ, 2561) และต้องทำความเข้าใจ

ผู้ขายที่มีฐานะเป็นบุคคลธรรมดาที่มีภาษีอากรที่เกี่ยวข้อง เริ่มจากภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การขายสินค้าออนไลน์ เข้าลักษณะเป็นการขายสินค้าในทางธุรกิจหรือวิชาชีพ จึงอยู่ในบังคับต้องเสียภาษีมูลค่าเพิ่มตามมาตรา 77/2 (1) แห่งประมวลรัษฎากร โดยต้องนำรายได้ซึ่งเป็นค่าตอบแทนที่ได้รับมารวมคำนวณเป็นมูลค่าของฐานภาษีเพื่อเสียภาษีมูลค่าเพิ่มเมื่อมีการส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้า เว้นแต่จะได้รับชำระราคาก่อนการส่งมอบสินค้า ซึ่งผู้ประกอบการจดทะเบียนที่มีรายได้จากการขายสินค้าออนไลน์มีหน้าที่ต้องยื่นแบบ ภ.พ.30 เพื่อเสียภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นรายเดือนภาษี ไม่ว่าจะมียาได้จากการประกอบกิจการหรือไม่ก็ตาม

ปัจจุบันมีผู้เสียภาษีจำนวนมากมีทัศนคติด้านลบกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมถึงเจ้าหน้าที่สรรพากรด้วย เนื่องจากอาจมีเจ้าหน้าที่บางคนใช้อำนาจเรียกเก็บภาษีในทางที่ผิด เช่น การไม่เต็มใจหรือไม่กระตือรือร้นทำงานของเจ้าหน้าที่ การพูดจา การช่วยเหลืออย่างเต็มใจ การมีความรู้ที่เหมาะสม การให้ความเสมอภาคและเป็นธรรมต่อผู้มาชำระภาษี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาต่าง ๆ และให้บริการข้อมูลอย่างถูกต้องและส่วนใหญ่มักคิดว่าระบบภาษีซับซ้อน ยุ่งยากและมีการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ลดหย่อนเกือบทุกปี ระดับความคาดหวังที่มีไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนระบบ ความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรม การไม่คดโกงหรือเอาเปรียบผู้เสียภาษีหรือผู้เสียภาษีทำให้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีไม่ถูกต้อง โดยเฉพาะผู้ประกอบการรายย่อย ซึ่งไม่มีเวลาศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับภาษีอากร ปัจจุบันปัญหาที่พบมากที่สุดคือมีการประกอบกิจการแต่ไม่มาติดต่อสำนักงานสรรพากรเมื่อเริ่มประกอบการ ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่สำรวจของสำนักงาน สรรพากรจะเป็นผู้ออกตรวจและพบเห็นการประกอบการจึงได้แนะนำผู้ประกอบการที่เริ่ม ประกอบการดังกล่าวเข้าสู่ระบบภาษีอากร (ขวัญใจ ช่างเกวียน 2552)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาลิ่งชั้น กรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการศึกษาเป็นแนวทางสำหรับทัศนคติการชำระภาษีของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาลิ่งชั้น กรุงเทพมหานคร ผู้มีหน้าที่เสียภาษีต้องเสียค่าปรับเนื่องจากชำระเงินล่าช้ากว่ากำหนด การจัดเก็บไม่เป็นไปตามประมาณการ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ

## วัตถุประสงค์

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาลิ่งชั้น กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติด้านขั้นตอนและวิธีการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาลิ่งชั้น กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาลิ่งชั้น กรุงเทพมหานคร

## สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาลิ่งชั้น กรุงเทพมหานคร
  - 1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาลิ่งชั้น กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน
  - 1.2 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาลิ่งชั้น กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

1.3 สถานภาพที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

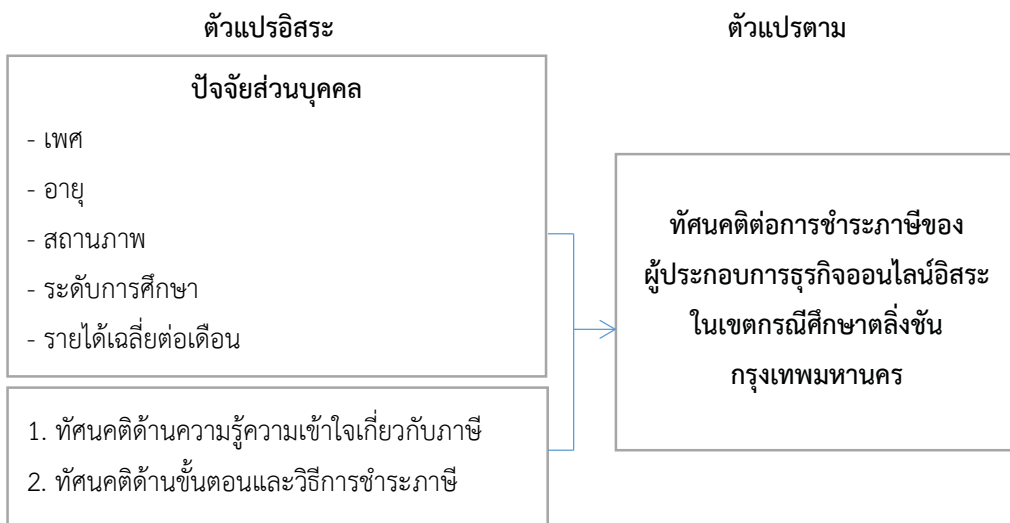
1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

1.5 รายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

2. ทัศนคติด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมีความสัมพันธ์กับระดับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร

3. ทัศนคติด้านขั้นตอนและวิธีการชำระภาษีมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร

### กรอบแนวคิดและตัวแปรในการศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ตัวอย่างครั้งนี้ จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้จากการกำหนดสัดส่วนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมาจากการใช้สูตรของ Cochran, W.G. (1953). ที่ระดับ ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ยอมให้คาดเคลื่อนร้อยละ 5



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

โดย n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ  
P = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำลังสุ่ม 0.50  
Z = ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ระดับ 0.05)  
E = ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น 0.05

$$\text{แทนค่า } n = \frac{(0.05)(1-0.5)(1.96)^2}{0.05^2}$$

$$= 384.16$$

ใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 384 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ ผู้วิจัยจึงกำหนดการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนเพื่อความเชื่อมั่นที่สูงขึ้น

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยเป็นแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด การศึกษาจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทฤษฎี แนวคิดที่เกี่ยวข้อง และเว็บไซต์อื่น ๆ ที่ใช้เป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งแบ่งเป็นแบบถาม ประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรศาสตร์หรือข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ข้อและมีมาตรวัดข้อมูล ได้แก่

- |                   |   |
|-------------------|---|
| 1. เพศ            | มาตรวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal) |
| 2. อายุ           | มาตรวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal) |
| 3. สถานภาพ        | มาตรวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal) |
| 4. ระดับการศึกษา  | มาตรวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal) |
| 5. รายได้ต่อเดือน | มาตรวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal) |

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลต่อการชำระภาษี โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคขั้น (Interval Scale) วัดระดับความคิดเห็นเป็นมาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ โดย

- คะแนน 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด  
คะแนน 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย  
คะแนน 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง  
คะแนน 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก  
คะแนน 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ดังนั้นเกณฑ์ในการประเมินผล และการแปลผลค่าเฉลี่ยในส่วนของกาวิจัยเชิงพรรณนา มีรายละเอียดดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด/มาตรวัดส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก/มาตรวัดส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง/มาตรวัดส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย/มาตรวัดส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด/มาตรวัดส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขต  
กรณีศึกษาท้องถิ่น กรุงเทพมหานคร โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคขั้น (Interval Scale) วัดระดับความ  
คิดเห็นเป็นมาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ โดย

คะแนน 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

คะแนน 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย

คะแนน 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง

คะแนน 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก

คะแนน 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ดังนั้นเกณฑ์ในการประเมินผลและการแปลผลค่าเฉลี่ยในส่วนของกาวิจัยเชิงพรรณนา มีรายละเอียดดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด/มาตรวัดส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก/มาตรวัดส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง/มาตรวัดส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย/มาตรวัดส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด/มาตรวัดส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองโดยการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างโดยกลุ่ม  
ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าจะใช้การสุ่ม คือ สุ่มแบบตามสะดวก (การสุ่มแบบตามความสะดวก คือ การสุ่ม  
ตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น คัดเลือกหน่วยตัวอย่างโดยยึดหลักความสะดวกเป็นสำคัญ)

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล จะจัดเก็บข้อมูลจากทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง เอกสารงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อใช้  
ประกอบกับการทำงานวิจัยในครั้งนี้

3. การประมวลผลข้อมูลจะใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูปทางสถิติ

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์  
ของคำตอบ เพื่อนำไปลงรหัสและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อตอบ  
วัตถุประสงค์และพิสูจน์สมมติฐานที่ตั้งไว้และนำเสนอโดยใช้สถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อหาความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร หากพบความแตกต่าง ผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) วิเคราะห์หาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

## ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์	ชาย (n = 131)		หญิง (n = 269)		t	Sig.
	ค่า $\bar{X}$	ค่า S.D.	ค่า $\bar{X}$	ค่า S.D.		
	3.38	0.40	3.31	0.40	1.535	0.126

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าเพศชาย มีทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก (ค่า  $\bar{X}$ =3.38, S.D.=0.40) และเพศหญิง มีทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก (ค่า  $\bar{X}$ =3.31, S.D.=0.40)

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.190	5	0.438	2.837	0.016*
ภายในกลุ่ม	60.840	394	0.154		
รวม	63.030	399			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 จากการเปรียบเทียบระดับระดับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั้นแสดงว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ได้ผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของระดับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ด้วยวิธี LSD

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 20	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	40 ปีขึ้นไป
		ปี					
		3.58	3.42	3.32	3.25	3.27	3.35
ต่ำกว่า 20 ปี	3.58			-0.258*	-0.333*	-0.316*	
20-25 ปี	3.42				-0.172*	-0.155*	
26-30 ปี	3.32						
31-35 ปี	3.25						
36-40 ปี	3.27						
40 ปีขึ้นไป	3.35						

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน กับระดับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ด้วยวิธี (LSD) พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 คู่ ที่มีระดับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26-30 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-35 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-40 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-25 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-35 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-25 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-40 ปี

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.882	2.00	0.44	2.818	0.061
ภายในกลุ่ม	62.148	397.00	0.16		
รวม	63.030	399.00			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 จากการเปรียบเทียบระดับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.979	4.00	0.50	3.201	0.013*
ภายในกลุ่ม	61.051	395.00	0.16		
รวม	63.030	399.00			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 จากการเปรียบเทียบระดับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั้นแสดงว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ได้ผลดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของระดับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		3.55	3.44	3.34	3.16	3.53
(1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	3.55					
(2) มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	3.44				-0.270*	
(3) ปริญญาตรี	3.34				-0.179*	
(4) ปริญญาโท	3.16					
(5) ปริญญาเอก	3.53					

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับระดับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ด้วยวิธี (LSD) พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 คู่ ที่มีระดับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่

มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. กับกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.354	3.00	0.45	2.897	0.035*
ภายในกลุ่ม	61.676	396.00	0.16		
รวม	63.030	399.00			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 จากการเปรียบเทียบระดับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั้นแสดงว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ได้ผลดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของระดับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนด้วยวิธี LSD

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	(1)	(2)	(3)	(4)
		3.46	3.38	3.31	3.23
(1) ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.46				-0.233*
(2) 10,001-20,000 บาท	3.38				-0.152*
(3) 20,001-30,000 บาท	3.31				
(4) มากกว่า 30,000 บาท	3.23				

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน กับระดับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ด้วยวิธี (LSD) พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 คู่ ที่มีระดับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ย มากกว่า 30,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท

ตารางที่ 9 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีสัมพันธ์ต่อทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร

ทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร		
	Pearson Correlation (r)	Sig.
ทัศนคติด้านความรู้และ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี	-0.148	0.003**

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 9 พบว่า ทัศนคติด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีสัมพันธ์ต่อทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า (r) เท่ากับ -0.148

ตารางที่ 10 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านขั้นตอนและวิธีการชำระภาษีสัมพันธ์ต่อทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร

ทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร		
	Pearson Correlation (r)	Sig.
ทัศนคติด้านขั้นตอนและวิธีการชำระภาษี	-0.111*	0.026

จากตารางที่ 10 พบว่า ทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า (r) เท่ากับ -0.111

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่องทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัย สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเข้าใจการกรอกแบบในการยื่นนำส่งภาษีที่เกี่ยวข้องกับตัวเองและไม่ทราบวันที่กรมสรรพากรกำหนดให้ชำระในระดับมากที่สุด แต่ในด้านไม่มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการคำนวณภาษีที่จะต้องนำส่งกรมสรรพากร กลับพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนฤมล กันทะอุโมงค์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเข้าใจและความต้องการของผู้มีเงินได้ในจังหวัดลำพูนต่อสิทธิประโยชน์ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิ

ประโยชน์ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาโดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด เช่นกัน โดยก่อนที่จะชำระภาษีจะให้เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรเป็นผู้คำนวณและกรอกแบบแสดงรายการเสียภาษีให้ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของนันทพร เกตุคร้าม (2552) ได้ศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์การคำนวณกำไรสุทธิทางภาษีอากรของผู้ทำบัญชีในจังหวัดพิษณุโลก พบว่าผู้ทำบัญชีส่วนใหญ่มีการบันทึกรายการเบี่ยงปรับ เงินเพิ่ม เนื่องจากการนำส่งภาษีสล่าช้ามากที่สุด

2. ทศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการชำระภาษี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการชำระภาษีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเข้าใจถึงขั้นตอนในการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความยุ่งยากในระดับมากที่สุดและมีความคิดเห็นว่า Web Site ของกรมสรรพากรยังมีปัญหาต่อการการใช้งานอยู่บ้าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฉวีวรรณ ผลาหาญ (2555) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในจังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบพึงพอใจกับการใช้บริการยื่นแบบชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด เนื่องจากสามารถลดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบแสดงและยังได้รับสิทธิในการพิจารณาคืนเงินภาษีเร็ว มีความสะดวกรวดเร็วกว่าการไปยื่นภาษีที่สำนักงานสรรพากร แต่ในขณะที่เดียวกันพบว่าการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตนั้น มีความยุ่งยากเกินไป บางคนไม่คิดว่าจะสามารถลดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ ได้ และหากขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตแล้วจะทำให้เกิดความยุ่งยากกว่าเดิม

3. ทศนคติต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ ในเขตกรณีศึกษาตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการเสียภาษี และทราบว่าการเสียภาษีเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการที่จะต้องชำระภาษีอย่างถูกกฎหมายโดยไม่มีการหลีกเลี่ยง แต่ในด้านการให้ความร่วมมือกับการเสียภาษีโดยสมัครใจ กลับพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสมัครใจในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งยังเห็นว่าการชำระภาษีมีความเป็นธรรมต่อกิจการในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนิษฐา นิลรัตน์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจเกี่ยวกับนโยบายสิทธิประโยชน์ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ประเภทเงินเดือน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยเฉพาะผู้ที่มีรายได้มากมองว่าตนเองต้องเสียภาษีมากกว่าการได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากรัฐ และมีความพึงพอใจในมาตรการสิทธิประโยชน์ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในด้านต่าง ๆ ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของกุสุมา ศรีสวัสดิ์ (2552) ได้ศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากร ผลการศึกษาพบว่า กรมสรรพากรควรแนะนำประชาสัมพันธ์แก่ผู้เสียภาษีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เพื่อไม่ให้ต้องได้รับโทษจากการปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมายและควรจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยมุ่งอบรมให้กับผู้บริหารองค์กร อันก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มและเป็นการสร้างความสมัครใจในการชำระภาษี ส่วนงานวิจัยของจินตนา อยู่ดี (2553) ได้ศึกษาความรู้ความเข้าใจในด้านภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้ประกอบการในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ได้ให้ข้อเสนอแนะว่ากรมสรรพากรต้องให้ความสำคัญในเรื่องความชัดเจนและวิธีการเกี่ยวกับระบบภาษีมูลค่าเพิ่มโดยใช้สื่อแขนงต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์หรืออินเทอร์เน็ต เพื่อเผยแพร่ความรู้และความเข้าใจระหว่างหน่วยจัดเก็บ (ภาคราชการ) และผู้มีหน้าที่เสียภาษี (ประชาชน) เป็นต้น



## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้และพัฒนาในการวิจัยครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

### การนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระได้ทราบถึงหน้าที่ของการเสียภาษี เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระหรือผู้เสียภาษีเห็นความสำคัญของการเสียภาษีและทำให้เกิดความสมัครใจในการเสียภาษีครั้งต่อ ๆ ไป

2. ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการออนไลน์อิสระให้มีความสมัครใจในการชำระภาษี โดยสร้างทัศนคติที่ดีต่อการชำระภาษีเพื่อให้ผู้ประกอบการมาชำระภาษีถูกต้องตามกฎหมายมากขึ้น

3. เนื่องจากยังมีผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระส่วนหนึ่งที่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการชำระภาษี ดังนั้นภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดอบรมให้ความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีที่ถูกต้องทั้งวิธีการยื่นแบบ และการชำระภาษี และในขณะเดียวกันควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่พนักงานให้มีความสามารถแนะนำหรือชี้แจงให้กับผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระหรือผู้เสียภาษีที่เข้ามาติดต่อได้มีความรู้เกี่ยวกับการเสียภาษีที่ถูกต้องและเป็นไปในแนวเดียวกัน

4. เนื่องจากยังมีผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระส่วนหนึ่งที่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการคำนวณภาษี ดังนั้นภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการชี้แจงถึงหลักการวิธีการคำนวณ วิธีการชำระภาษีที่ถูกต้อง ทุกประเภทให้แก่ผู้เสียภาษีได้รับทราบและเข้าใจชัดเจนก่อนที่จะดำเนินการจัดเก็บภาษี เพื่อความโปร่งใสและความสบายใจของผู้เสียภาษีเอง

5. ในส่วนของการชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์นั้น พบว่า ยังมีผู้ประกอบการออนไลน์อิสระส่วนหนึ่งที่ขาดความรู้และเห็นว่าเป็นเรื่องยุ่งยาก ตั้งแต่ขั้นตอนการสมัคร การจดทะเบียน ไปจนถึงการยื่นแบบและชำระภาษี ดังนั้น ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้คำแนะนำให้ผู้ชำระภาษีเข้าใจถึงวิธีการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์ พร้อมทั้งบอกถึงข้อดีของการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์และในขณะเดียวกันควรสร้างความน่าเชื่อถือและสร้างความมั่นใจให้ผู้ชำระภาษีเห็นว่าไม่มีปัญหาตามมาภายหลังจากการชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์นั้น

## ข้อเสนอแนะ

1. ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระได้ทราบถึงหน้าที่ของการเสียภาษี เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระหรือผู้เสียภาษีเห็นความสำคัญของการเสียภาษีและทำให้เกิดความสมัครใจในการเสียภาษีครั้งต่อ ๆ ไป

2. ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการออนไลน์อิสระให้มีความสมัครใจในการชำระภาษี โดยสร้างทัศนคติที่ดีต่อการชำระภาษีเพื่อให้ผู้ประกอบการมาชำระภาษีถูกต้องตามกฎหมายมากขึ้น

3. เนื่องจากยังมีผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระส่วนหนึ่งที่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการชำระภาษี ดังนั้นภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดอบรมให้ความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีที่ถูกต้องทั้งวิธีการยื่นแบบ และการชำระภาษี และในขณะเดียวกันควรมีการจัด

อบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่พนักงานให้มีความสามารถแนะนำหรือชี้แจงให้กับผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระ หรือผู้เสียหายที่เข้ามาติดต่อได้มีความรู้เกี่ยวกับการเสียหายที่ถูกต้องและเป็นไปในแนวเดียวกัน

4. เนื่องจากยังมีผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อิสระส่วนหนึ่งที่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการคำนวณภาษี ดังนั้นภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการชี้แจงถึงหลักการวิธีการคำนวณ วิธีการชำระภาษีที่ถูกต้อง ทุกประเภทให้แก่ผู้เสียหายที่ได้รับทราบและเข้าใจชัดเจนก่อนที่จะดำเนินการจัดเก็บภาษี เพื่อความโปร่งใสและความสบายใจของผู้เสียหายเอง

5. ในส่วนของการชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์นั้น พบว่ายังมีผู้ประกอบการออนไลน์อิสระส่วนหนึ่งที่ขาดความรู้และเห็นว่าเป็นเรื่องยุ่งยาก ตั้งแต่ขั้นตอนการสมัคร การจดทะเบียน ไปจนถึงการยื่นแบบและชำระภาษี ดังนั้น ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้คำแนะนำให้ผู้ชำระภาษีเข้าใจถึงวิธีการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์ พร้อมทั้งบอกถึงข้อดีของการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์และในขณะเดียวกัน ควรสร้างความน่าเชื่อถือและสร้างความมั่นใจให้ผู้ชำระภาษีเห็นว่าจะไม่มีปัญหาตามมาภายหลังจากการชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์นั้น

## เอกสารอ้างอิง

- ชินษฐา นิรัตน์านนท์. (2555). ความพึงพอใจเกี่ยวกับนโยบายสิทธิประโยชน์ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ประเภทเงินเดือน. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ขวัญใจ ช่างเกวียน. (2552). พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้เสียหายที่มีต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ไทยรัฐ. (2561). เก็บภาษีออนไลน์ (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <https://www.thairath.co.th/content/1439493> [7 มกราคม 2562].
- นฤมล กันทะอุโมงค์. (2561). ความเข้าใจและความต้องการของผู้มีเงินได้ในจังหวัดลำพูนต่อสิทธิประโยชน์ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นันทพร เกตุคราม. (2552). ความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์การคำนวณกำไรสุทธิทางภาษีอากรของผู้ทำบัญชีในจังหวัดพิษณุโลก. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งชาติ. (2561). สรุป”เก็บภาษีขายของออนไลน์” เริ่มเมื่อไหร่ ใช้กับใครบ้าง (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <https://money.kapook.com/view203300.html> [16 มกราคม 2562].
- Cochran, W.G. (1953). Sampling Techniques. New York: John Wiley & Sons. Inc.



## บทนำ

ในปัจจุบันการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีดิจิทัลได้ทำให้รูปแบบการขายและกลยุทธ์ทางการตลาดเปลี่ยนไป โดยเฉพาะการเติบโตของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ได้เข้ามาเปลี่ยนเศรษฐกิจและวิถีการทำธุรกิจ จึงทำให้หลายๆ บริษัทต่างหันมาสนใจขยายตลาดอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ส่งผลให้เกิดการแข่งขันในการดึงดูดลูกค้าและรักษาลูกค้าไว้ โดยการปรับการขายและความต้องการให้ตรงกับลูกค้าให้มากที่สุด รวมถึงการบริการและกระบวนการต่างๆ ผ่าน E-Service

จากตัวเลขผลสำรวจของทาง สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน): ETDA พบว่า ปี 2561 คนไทยใช้อินเทอร์เน็ตนานขึ้นเฉลี่ย 10 ชั่วโมง 5 นาทีต่อวัน เป็นผลจากการเปลี่ยนผ่านชีวิตไปสู่ดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น และมีผลสำรวจด้านการซื้อสินค้าออนไลน์ในยุค 4.0 จาก ETDA เช่นเดียวกันว่า มีผู้ซื้อสินค้าออนไลน์ร้อยละ 82.3 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าชมเว็บไซต์มากที่สุด คือ โฆษณาจากเว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ ตามมาด้วย ข้อมูลที่ได้จากการรีวิว ส่วนลด/ของแถมเป็นต้น ด้วยเหตุดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาวิจัยเรื่องการวัดคุณภาพเว็บไซต์ การยอมรับเทคโนโลยี การสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรกับการตัดสินใจซื้อจากรีวิวจากเว็บไซต์ J.I.B ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

ภาพที่ 1 : พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทย ปี 2560



ที่มา: <https://www.marketingoops.com/reports/behaviors/etda-insight-2017/>

ภาพที่ 2: สถิติมูลค่า e-Commerce ปี 2560 และคาดการณ์ปี 2561



ที่มา: e-Commerce Trend 2562 โดยสุรางคณา วายุภาพ

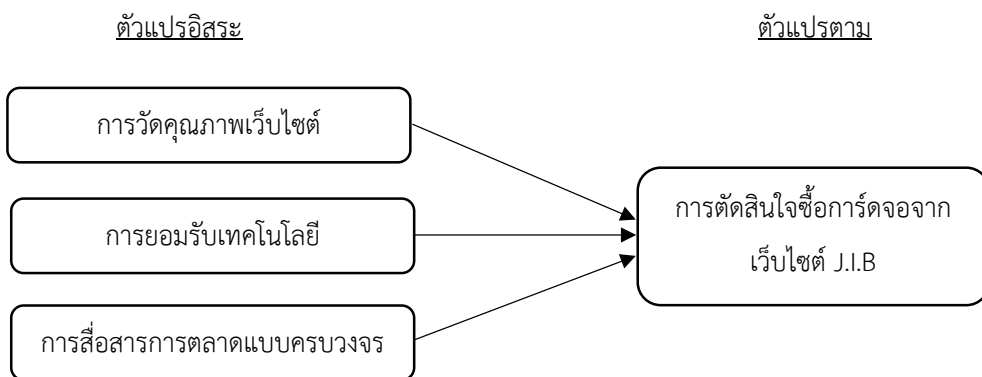
[https://www.etda.or.th/app/webroot/content\\_files/13/files/20190131\\_Day3\\_CEO\\_V09.02.pdf](https://www.etda.or.th/app/webroot/content_files/13/files/20190131_Day3_CEO_V09.02.pdf)

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการวัดคุณภาพเว็บไซต์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อการ์ดจอจากเว็บไซต์ J.I.B ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อการ์ดจอจากเว็บไซต์ J.I.B ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อการ์ดจอจากเว็บไซต์ J.I.B ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

## กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

ภาพที่ 3: การวัดคุณภาพเว็บไซต์ การยอมรับเทคโนโลยี การสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรกับการตัดสินใจซื้อการ์ดจอจากเว็บไซต์ J.I.B ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร



## สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การวัดคุณภาพเว็บไซต์ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อการ์ดจอจากเว็บไซต์ J.I.B ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อการ์ดจอจากเว็บไซต์ J.I.B ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 การสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อการ์ดจอจากเว็บไซต์ J.I.B ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

## วิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ ผู้บริโภคทั้งเพศชายและหญิง ผู้ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ผู้ที่เคยซื้อการ์ดจอผ่านเว็บไซต์ออนไลน์ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน โดยใช้เกณฑ์แบ่งตามเขตพื้นที่ซึ่งแบ่งได้ 3 กลุ่ม 1. ห้างเซ็นทรัล 2. ห้างพันทิพย์พลาซ่า 3. TGS 2019 ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวนดังกล่าวโดยใช้ตารางของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ  $\pm 5$  ซึ่งตัวอย่างที่ได้ นั้น ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ซึ่งผู้ทำวิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. กลุ่มประชากรจำนวนทั้งหมด ซึ่งเป็นประชากรกรุงเทพมหานคร
2. กำหนดขนาดตัวอย่างและได้จำนวน 400 คน
3. เลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยแบ่งออกเป็น 3 พื้นที่ ได้แก่ 1.ห้าง เซียร์รังสิต 2.ห้างพันธุ์ทิพย์พลาซ่า 3.TGS 2019 เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวมีผู้ที่สนใจเรื่องคอมพิวเตอร์เป็นจำนวนมาก และเป็นพื้นที่ซื้อขายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

4. จัดแบ่งตัวอย่างเป็นกลุ่มย่อยโดยเลือกเกณฑ์การสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม เลือกอย่างของแต่ละกลุ่มโดยใช้แบบบังเอิญ (Accidental Sampling) มีการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลของแต่ละเขตที่ โดยสัดส่วนที่ใช้จะเป็นจำนวนประชากรที่อยู่ในพื้นที่กับจำนวนประชากรทุกพื้นที่รวมกัน

5. เลือกสัดส่วนของจำนวนตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

เซียร์รังสิต	จำนวน 100 คน
พันธุ์ทิพย์พลาซ่า	จำนวน 100 คน
TGS 2019	จำนวน 200 คน

6. เลือกตัวอย่างของแต่ละกลุ่มโดยใช้รูปแบบวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยแจกแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จัดเตรียมไว้กับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 400 คน ในบริเวณเขตการสุ่มของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

#### การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำผลจากแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและสอดคล้องกับเนื้อหาของเรื่องที่ศึกษา โดยพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ครอนแบ็คอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่าความเชื่อมั่นรวมคือ 0.912 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความเชื่อมั่น สามารถนำไปใช้ถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างได้

#### การแปลผลข้อมูล

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าอันตรภาคชั้น สำหรับการแปลผลข้อมูลโดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้น เพื่อกำหนดช่วงชั้นด้วยการใช้สูตรคำนวณและคำอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้น ดังนี้ (Likert Scale อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

<u>ช่วงชั้น</u>	<u>คำอธิบายสำหรับการแปลผล</u>
1.00 – 1.80	ระดับน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	ระดับน้อย
2.61 – 3.40	ระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	ระดับมาก
4.21 - 5.00	ระดับมากที่สุด

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับการอธิบายผลการศึกษาในเรื่องต่อไปนี้ คือ

ตัวแปรด้านคุณสมบัติของตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับรายได้และระดับการศึกษาซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดแบบนามบัญญัติ เนื่องจากไม่สามารถวัดเป็นมูลค่าได้และผู้วิจัยต้องการบรรยายเพื่อให้ทราบถึงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามคุณสมบัติเท่านั้น ดังนั้น สถิติที่เหมาะสม คือ ค่าความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ (Yamane, 1967)

ตัวแปรด้านระดับความคิดเห็น ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์และคุณภาพเว็บไซต์เป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดอันดับเนื่องจากผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนให้แต่ละระดับ และผู้วิจัยต้องการทราบจำนวนตัวอย่างและค่าเฉลี่ยคะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็นของตัวอย่าง สถิติที่ใช้จึงได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Yamane, 1967)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เนื่องจากการศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาถึงการวัดคุณภาพเว็บไซต์ การยอมรับเทคโนโลยี และการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรกับการตัดสินใจซื้อจากรีวิวจากเว็บไซต์ J.I.B ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ที่ใช้มาตรวัดอันดับเช่นเดียวกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้เทคนิคการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) (Yamane, 1967)

## สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 18-25 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับเงินรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ประกอบอาชีพนักศึกษา รับสื่อออนไลน์ และเข้า J.I.B เดือนละ 0-2 ครั้ง ใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 5 ชั่วโมงต่อวัน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ การวัดคุณภาพเว็บไซต์ การยอมรับเทคโนโลยี และการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรต่อการตัดสินใจซื้อจากรีวิวจากเว็บไซต์ J.I.B

ตัวแปรอิสระ	Mean	S.D.	การแปลผล
1. การวัดคุณภาพเว็บไซต์	3.71	0.500	ระดับมาก
2. การยอมรับเทคโนโลยี	3.95	0.570	ระดับมาก
3. การสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร	3.44	0.600	ระดับมาก
4. การตัดสินใจซื้อ	3.74	0.548	ระดับมาก

ผลการศึกษาจากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการวัดคุณภาพเว็บไซต์มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.71 ในระดับความสำคัญมาก การยอมรับเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.95 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก การสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร มีค่าเฉลี่ยรวม 3.44 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก และการตัดสินใจซื้อจากรีวิวจากเว็บไซต์ J.I.B มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.74 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการวัดคุณภาพเว็บไซต์ การยอมรับเทคโนโลยี การสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรต่อการตัดสินใจซื้อจากรดจอบจากเว็บไซต์ J.I.B

ตัวแปรอิสระ	B	Std. Error	Beta	t	Sig
การวัดคุณภาพเว็บไซต์	0.352	0.047	0.322	7.566	.000
การยอมรับเทคโนโลยี	0.307	0.037	0.325	8.269	.000
การสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร	0.240	0.038	0.262	6.348	.000

$R^2 = 0.502$ ,  $F = 133.103^*$ ,  $N = 400$ ,  $p < 0.05$

ผลการศึกษาดังตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการวัดคุณภาพเว็บไซต์ การยอมรับเทคโนโลยี และการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรต่อการตัดสินใจซื้อจากรดจอบจากเว็บไซต์ J.I.B ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบปัจจัยการตัดสินใจซื้อจากรดจอบจากเว็บไซต์ J.I.B ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครพบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีผลมากที่สุด (Beta = .325) และรองลงมาคือการวัดคุณภาพเว็บไซต์ (Beta = .322) ส่วนอันดับสุดท้ายคือการสื่อสารแบบครบวงจร (Beta = .262)

และเมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด  $R^2 = 0.502$  พบว่าการวัดคุณภาพเว็บไซต์ การยอมรับเทคโนโลยี และการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจซื้อจากรดจอบจากเว็บไซต์ J.I.B ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 50.2 ส่วนที่เหลือมาจากปัจจัยด้านอื่นๆ ปัจจัยด้านส่วนการยอมรับเทคโนโลยีที่  $t = 8.269$  ด้านการวัดคุณภาพเว็บไซต์ที่  $t = 7.566$  การสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร  $t = 6.348$  และการวิเคราะห์ค่าสถิติทดสอบ  $F = 133.103$  ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม

สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพเว็บไซต์ การยอมรับเทคโนโลยี และการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อจากรดจอบจากเว็บไซต์ J.I.B ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 การวัดคุณภาพเว็บไซต์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อจากรดจอบจากเว็บไซต์ J.I.B ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการวัดคุณภาพเว็บไซต์ อยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.71 และผลการทดสอบสมมติฐาน การวัดคุณภาพเว็บไซต์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อจากรดจอบจากเว็บไซต์ J.I.B ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวทฤษฎีของ Technonln Trend (2557) ซึ่งได้กล่าวถึงการวัดคุณภาพประกอบด้วย รูปลักษณ์ การออกแบบ และตรวจสอบความถูกต้องในการเขียนเว็บไซต์และการบริการ การศึกษาในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการวัดคุณภาพเว็บไซต์ได้รับอิทธิพลจากรูปลักษณ์การออกแบบ และความถูกต้องและการบริการของเว็บไซต์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ภูษณิศรา ศิริคันสนียกุล (2560) ที่ได้วิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพเว็บไซต์ที่มีต่อความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความภักดีต่อเว็บไซต์ “วงโน” ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยให้ผลตรงกันคือคุณภาพเว็บไซต์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นอีกด้วย



สมมติฐานที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อการ์ดจอจากเว็บไซต์ J.I.B ของผู้บริโภค ในกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 3.953 ผลการทดสอบสมมติฐาน การยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อการ์ดจอจากเว็บไซต์ J.I.B ของประชากรในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวทฤษฎีของ Davis, (1989); Bagozzi, & Warshaw, (1989) ที่ได้กล่าวไว้ว่าการยอมรับเทคโนโลยีประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) โดยการศึกษาในครั้งนี้พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อการ์ดจอจากเว็บไซต์ J.I.B ของประชากรในกรุงเทพมหานครนั้นเกิดจากการรับรู้ข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องเกี่ยวกับการ์ดจอ และประโยชน์ของการ์ดจอที่มี และความง่ายในการใช้งานเพื่อไปใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ กุลปรียา นกดี (2558) วิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของ บริษัท พี.ที. ทรานส์เอ็กซ์เพรส จำกัด โดยให้ผลตรงกันคือการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการให้บริการด้านการรับรู้ถึงความง่าย และการรับรู้ถึงประโยชน์

สมมติฐานที่ 3 การสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อการ์ดจอจากเว็บไซต์ J.I.B ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร อยู่ในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 3.442 ผลการทดสอบสมมติฐาน การสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อการ์ดจอจากเว็บไซต์ J.I.B ของประชากรในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวทฤษฎีของ เสรี วงษ์มณฑา (2540) ที่กล่าวไว้ว่า การสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรประกอบด้วย 1) โฆษณา 2) การส่งเสริมการขาย 3) การประชาสัมพันธ์ 4) การจัดกิจกรรมทางการตลาด 5) การบอกต่อ โดยการศึกษาครั้งนี้พบว่า การสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อการ์ดจอจากเว็บไซต์ J.I.B ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครนั้น การสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรต้องใช้องค์ประกอบหลายรูปแบบกับกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่องและการที่มุ่งสร้างพฤติกรรมของให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ปิยนุช เตียเยี่ยมดี และ เบญจวรรณ สุจริต และ ภาคศิริ เขตปิยรัตน์ (2562) ในเรื่องวิจัยเรื่องการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร (IMC) ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค กรณีศึกษาตราสินค้าท้ายครีว โรงสี โดยให้ผลตรงกันคือการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ทางธุรกิจ

จากการวิจัยแสดงพบว่า ปัจจัยด้านการวัดคุณภาพเว็บไซต์นั้นอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามหลายรายได้รู้สึกเว็บไซต์ J.I.B ให้ความสะดวกสบายในการซื้อการ์ดจอเป็นจำนวนมาก และผู้ตอบแบบสอบถามหลายรายรู้จักเว็บไซต์ J.I.B ว่ามีความรวดเร็วในการเปิดเข้าถึงข้อมูลการ์ดจอเป็นอย่างดี ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจควรให้ความสำคัญกับเว็บไซต์ต่อความรู้สึกผู้บริโภค โดยควรทำให้เกิดความประทับใจตั้งแต่ครั้งแรกที่เข้าชมเว็บไซต์ในเรื่องรูปลักษณ์ การออกแบบ การตรวจสอบความถูกต้องในการเขียนเว็บไซต์และการบริการที่อาจจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อการ์ดจอ

จากการวิจัยแสดงพบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีนั้นอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามหลายรายได้รู้สึกว่าการจ้อช่วยให้ท่านได้รับประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้นเป็นจำนวนมาก และผู้ตอบแบบสอบถามหลายรายรู้สึกว่าการจ้อช่วยให้ท่านได้รับภาพที่มีรายละเอียดมากขึ้นเป็นอย่างดี ผู้ประกอบการควรหรือเจ้าของธุรกิจควรให้ความสำคัญกับการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการจ้ออย่างมากที่สุดพร้อมถึงประโยชน์ การใช้งานการจ้อให้เข้าใจง่ายที่สุดเพื่อให้ผู้บริโภคทุกรูปแบบสามารถใช้งานได้คุ้มค่าที่อาจจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อการจ้อ

จากการวิจัยแสดงพบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรนั้นอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามหลายรายได้รู้สึกว่าการบอกต่อจากคนใกล้ตัวที่ซื้อการจ้อมีความน่าเชื่อถือจากการซื้อการจ้อผ่านเว็บไซต์ J.I.B เป็นจำนวนมาก และผู้ตอบแบบสอบถามหลายรายรู้สึกข้อมูลจากการบอกต่อการบริการของเว็บไซต์ J.I.B เป็นอย่างดี ผู้ประกอบการควรหรือเจ้าของธุรกิจควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการซื้อของผู้บริโภคและสร้างพฤติกรรมทางการส่งเสริมการขายให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดในช่วงเวลานั้นที่อาจจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อการจ้อ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. แนะนำให้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากรในพื้นที่อื่นที่นอกเหนือจากกรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปศึกษาและนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในครั้งนี้อีกว่า ในพื้นที่อื่นๆ นั้นผู้บริโภคมีการวัดคุณภาพเว็บไซต์ การยอมรับเทคโนโลยี การสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร กับการตัดสินใจซื้อการจ้อจากเว็บไซต์ J.I.B เหมือนกันหรือแตกต่างกันอย่างไร จากของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะได้ทราบถึงความต้องการของผู้บริโภคอย่างครอบคลุมทุกกลุ่ม
2. แนะนำให้ทำการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรอื่นๆ ปัจจัยอื่นๆ และสินค้าประเภทอื่น เพิ่มเติม นอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เพื่อให้งานวิจัยกว้างขวางและสมบูรณ์มากขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- กุลปรีชา นกดี, (2558). การยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของบริษัท พี.ที. ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ปิยนุช เตียเอี่ยมดี, เบญจวรรณ สุจริต, ภาศรี เขตปิยรัตน์, (2562). การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค กรณีศึกษา ทรานส์คาร์วโรงส์ การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540) วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพฯ : เจริญผล
- พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทยปี 2560 ETDA สืบค้นจาก <https://www.marketingoops.com/reports/behaviors/etda-insight-2017/>
- ภูษณิศรา ศิริคันสนียกุล, (2560). อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพเว็บไซต์ที่มีต่อความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความภักดีต่อเว็บไซต์ “วงใน” ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

สถิติมูลค่า e-Commerce ปี 2560 และคาดการณ์ปี 2561 ETDA สืบค้นจาก

[https://www.etda.or.th/app/webroot/content\\_files/13/files/20190131\\_Day3\\_CEO\\_V09.02.pdf](https://www.etda.or.th/app/webroot/content_files/13/files/20190131_Day3_CEO_V09.02.pdf)

สุรางคณา วายุภาพ. 2562. e-Commerce Trend 2562 สืบค้นจาก

[https://www.etda.or.th/app/webroot/content\\_files/13/files/20190131\\_Day3\\_CEO\\_V09.02.pdf](https://www.etda.or.th/app/webroot/content_files/13/files/20190131_Day3_CEO_V09.02.pdf)

เสรี วงษ์มณฑา (2540) ครอบคลุมเรื่องการสื่อสารการตลาด. กรุงเทพฯ :พัฒนาภาษา

Davis, F. D. Bagozzi, R.P.&Warshaw, R.P. (1989) Perceived usefulness, Perceived ease of use and use acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319-340

TechnoinTrend (2557) วิธีตรวจสอบคุณภาพเว็บไซต์ สืบค้นจาก

<https://www.technointrend.com/webiste-quality-cheker/>

Yamane, Taro. (1967). Statistics: An introductory analysis. New York: Harper and Row.

## ประสิทธิผลของระบบสารสนเทศทางบัญชีภายใต้ระบบ GFMS ที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชี

### Effective of accounting information systems on GFMS Affecting to the success of accounting operations

ผู้วิจัย	เพ็ญพิชชา ผลไพบูลย์ สาขาวิชา บัญชี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.พรทิวา แสงเขียว คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของประสิทธิผลของระบบสารสนเทศทางบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ นายทหารเหล่าการเงิน สังกัดกองทัพบก จำนวน 322 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม และทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยประสิทธิผลของระบบสารสนเทศทางบัญชีภายใต้ระบบ GFMS มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานทางบัญชี โดยตัวแปรอิสระทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การรวบรวมข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การจัดการข้อมูล การควบคุมข้อมูล การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการจัดทำสารสนเทศ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชี ทั้งนี้ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานบัญชี แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ด้านความสัมพันธ์กันของข้อมูล ด้านความแม่นยำของข้อมูล ด้านความทันเวลาของข้อมูล และด้านความรัดกุมของข้อมูล ซึ่งได้รับผลกระทบจากประสิทธิผลของระบบสารสนเทศทางบัญชีภายใต้ระบบ GFMS อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 30 - 40 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาบัญชี และมีระยะเวลาปฏิบัติงานราชการ 11 - 15 ปี มีความคิดเห็นด้วยมากที่สุดว่าระบบสารสนเทศทางบัญชีภายใต้ระบบ GFMS มีประสิทธิผลด้านการจัดทำสารสนเทศ และมีความคิดเห็นด้วยมากที่สุดว่าประสิทธิผลของระบบสารสนเทศทางบัญชีภายใต้ระบบ GFMS มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีด้านความรัดกุมของข้อมูล

คำสำคัญ : ระบบสารสนเทศทางบัญชี, ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์, นายทหารการเงิน

#### Abstract

This study purposes to study the effect of accounting information systems effective on the success of accounting operations. Sample group is 322 financial officers in Royal Thai Army. Multiple regression analysis is the statistic was used in this study.

The results show that the effective factors of accounting information systems on GFMS have an effect to the success of accounting operations. There are 6 perspectives of independent variable including Collection, Processing, Management, Control, Security and Preparation that effect on the success of accounting operations. There are 4 perspectives of

the dependent variable including Relevance, Accuracy, Timeliness, Conciseness that are effected by the effective of accounting information system at significant level 0.05. Most of the respondents were female, aged 30-40, graduated with a bachelor's degree of Accounting and experience for 11 - 15 years. There are highest agreeable opinions of the effective of GFMS for Preparation. And there are highest agreeable opinions of the success of accounting operation.

**Key Word : Accounting Information Systems, Government Fiscal Management Information System, the financial officers in Royal Thai Army**

## บทนำ

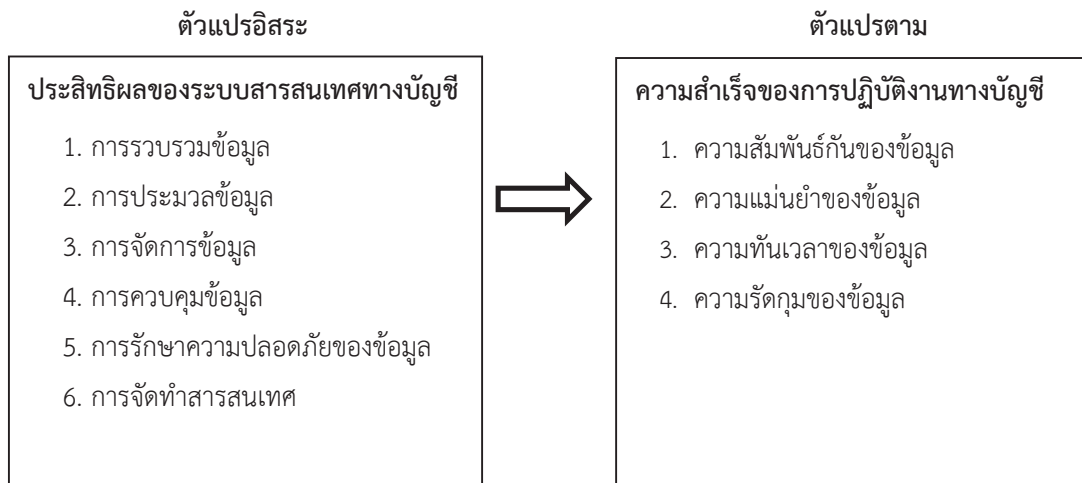
ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานมากขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานรวมถึงประสิทธิผลของงานที่ได้รับ ประกอบกับการแข่งขันทางธุรกิจที่มีการแข่งขันกันสูงขึ้น ซึ่งในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมารัฐบาลไทยได้มีแนวคิดการปฏิรูประบบราชการไทย โดยนำระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน (Performance Based Budgeting) มาใช้ในการบริหารงาน ทั้งส่วนของการกำหนดงบประมาณ การกำกับดูแล และติดตามประเมินผล เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังช่วยให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเวลา โดยเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ จำเป็นต้องมีการจัดทำบัญชีตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป ซึ่งในอดีตหน่วยงานภาครัฐใช้เกณฑ์เงินสด (Cash Basis) ในการบันทึกบัญชี ทำให้ไม่สามารถวัดผลการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง รัฐบาลไทยจึงได้มีการปรับเปลี่ยนระบบบัญชีของทางราชการเป็นเกณฑ์คงค้าง (Accrual Basis) โดยกรมบัญชีกลางได้มีการจัดทำหลักเกณฑ์การบันทึกบัญชีและนโยบายบัญชีสำหรับเป็นแนวปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ทุกหน่วยงานจัดทำงบการเงินประจำปีได้จากระบบคอมพิวเตอร์ และเพื่อให้กรมบัญชีกลางสามารถจัดทำงบการเงินรวมระดับประเทศภายในระยะเวลาที่กำหนดจากระบบคอมพิวเตอร์ได้เช่นกัน

ดังนั้นการบริหารงานสมัยใหม่จะให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลทางการเงินและบัญชี ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับข้อมูลทางด้านบัญชี ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเก็บข้อมูล ช่วยควบคุมการดำเนินงานขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงเป็นส่วนช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารอีกด้วย ประกอบกับรัฐบาลได้ปรับการดำเนินงานของภาครัฐ โดยเน้นการทำงานให้มีผลลัพธ์เป็นรูปธรรม มีความโปร่งใส และมีการทำงานที่รวดเร็วตอบสนองความต้องการของสังคม รัฐบาลจึงมีนโยบายดำเนินการปรับปรุงการบริหารงานด้านการคลังของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น โดยมุ่งเน้นที่เป้าหมายและผลลัพธ์ของการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถแปลงนโยบายและวิสัยทัศน์ของรัฐไปสู่การปฏิบัติจริง รวมถึงสามารถเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะเพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงานจากแนวนโยบายดังกล่าว รัฐบาลจึงได้เร่งปฏิรูประบบการบริหารและการปฏิบัติงานทางการเงินการคลังให้มุ่งสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้ริเริ่มให้มี “ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์” หรือ ระบบ GFMS (Government Fiscal Management System) เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศ

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของประสิทธิผลของระบบสารสนเทศทางบัญชีที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีด้านความสัมพันธ์กันของข้อมูล
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของประสิทธิผลของระบบสารสนเทศทางบัญชีที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีด้านความแม่นยำของข้อมูล
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของประสิทธิผลของระบบสารสนเทศทางบัญชีที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีด้านความทันเวลาของข้อมูล
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของประสิทธิผลของระบบสารสนเทศทางบัญชีที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีด้านความรัดกุมของข้อมูล

## กรอบแนวความคิดในการทำวิจัย



## สมมติฐาน

1. ประสิทธิผลของระบบสารสนเทศทางบัญชีมีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานทางบัญชีด้านความสัมพันธ์กันของข้อมูล
2. ประสิทธิผลของระบบสารสนเทศทางบัญชีมีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานทางบัญชีด้านความแม่นยำของข้อมูล
3. ประสิทธิผลของระบบสารสนเทศทางบัญชีมีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานทางบัญชีด้านความทันเวลาของข้อมูล
4. ประสิทธิผลของระบบสารสนเทศทางบัญชีมีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานทางบัญชีด้านความรัดกุมของข้อมูล

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ระบบสารสนเทศทางบัญชีช่วยสร้างประโยชน์ต่อผู้ใช้งานได้ดังนี้

### ประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานทางบัญชี

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ควบคุมและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน้าที่งาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ เนื่องจากข้อมูลได้จัดเก็บ และมีการบริหารอย่างเป็นระบบ

### ประโยชน์ต่อผู้บริหารงานในองค์กร

เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารพิจารณาในการเลือกซื้อระบบสารสนเทศทางบัญชีมาใช้ในองค์กร เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วในรูปแบบที่เหมาะสมและสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ทันต่อความต้องการ โดยนำข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศมาช่วยในการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงาน เนื่องจากสารสนเทศถูกรวบรวมและจัดการอย่างเป็นระบบ ทำให้มีประวัติของข้อมูลอย่างต่อเนื่อง สามารถที่จะบ่งชี้แนวโน้มของการดำเนินงานว่าน่าจะเป็นไปในลักษณะใด

### ประโยชน์ต่อผู้ผลิตโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี

เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบสารสนเทศทางบัญชี และวางแนวทางการปฏิบัติงานในระบบสารสนเทศทางบัญชีให้มีความเหมาะสมกับการประยุกต์ใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ

## วิธีการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นายทหารเหล่าการเงินสังกัดกองทัพบก จำนวน 1,638 คน (กรมกำลังพลทหารบก : 2562)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ดีของประชากรตามหลักวิชาการ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน ได้ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ 322 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของระบบสารสนเทศทางการบัญชีภายใต้ระบบ GFMS ที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชี โดยสร้างแบบสอบถามจากเนื้อหาทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลของระบบ GFMS จำนวน 21 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานทางบัญชี จำนวน 13 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากนายทหารการเงิน สังกัด กองทัพบก โดยได้ใช้แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (IOC) ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านตรวจสอบ ซึ่งผลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้คะแนนความสอดคล้องของแบบสอบถามอยู่ในเกณฑ์ผ่าน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์สรุปประเด็นในลักษณะการ บรรยายข้อมูล และมีกระบวนการในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าสถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย

1. ทดสอบความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรอิสระด้วยการหาค่าความทนทาน (Tolerance) และ หาค่า Variance Inflation Factor (VIF) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปร ประกอบด้วย การรวบรวมข้อมูล การ ประมวลผลข้อมูล การจัดการข้อมูล การควบคุมข้อมูล การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การจัดทำสารสนเทศ มี ค่า Tolerance ใกล้ 1 แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปรเป็นอิสระต่อกัน และค่า VIF มีค่าต่ำกว่า 10 ตามเกณฑ์ แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปรเป็นอิสระต่อกัน จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปร ไม่มีความสัมพันธ์กัน และมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

2. ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของประสิทธิผลของ ระบบสารสนเทศทางบัญชีที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

### ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางบัญชีภายใต้ระบบ GFMS ที่มีผลต่อความสำเร็จ ในการปฏิบัติงานทางบัญชี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 30 - 40 ปี จบ การศึกษาในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาชีพ และ มีระยะเวลาปฏิบัติงานราชการ 11 - 15 ปี

ประสิทธิผลของระบบ GFMS ประกอบด้วย การรวบรวมข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การจัดการข้อมูล การ ควบคุมข้อมูล การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการจัดทำสารสนเทศ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ทางบัญชี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้วยมากที่สุดว่าระบบสารสนเทศทางบัญชีภายใต้ ระบบ GFMS มีประสิทธิผลด้านการจัดทำสารสนเทศ และมีความคิดเห็นด้วยมากที่สุดว่าประสิทธิผลของระบบ สารสนเทศทางบัญชีภายใต้ระบบ GFMS มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีด้านความรัดกุมของข้อมูล

การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับประสิทธิผลของระบบสารสนเทศทางบัญชีภายใต้ระบบ GFMS ที่มีผลต่อ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชี ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการ ทดสอบสมมติฐานทั้ง 4 ข้อ สรุปผลและอภิปรายผลได้ดังนี้



**สมมติฐานข้อที่ 1** ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางบัญชีมีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานทางบัญชีด้านความสัมพันธ์กันของข้อมูล พบว่า ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางบัญชีด้านการจัดการข้อมูลส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีด้านความสัมพันธ์กันของข้อมูล และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่า  $\text{sig} = 0.020$  และค่า  $B = 0.159$  สำหรับประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางบัญชีด้านการรวบรวมข้อมูล การประมวลข้อมูล การควบคุมข้อมูล การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการจัดทำสารสนเทศ ไม่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีด้านความสัมพันธ์กันของข้อมูล โดยระบบ GFMS มีการกำหนดโครงสร้างรหัสงบประมาณและรหัสบัญชีเป็นรหัสกลางที่สอดคล้องและใช้ร่วมกัน เป็นระบบเรียลไทม์ หากมีการแก้ไขข้อมูลจะปรับปรุงข้อมูลทันทีเมื่อมีการบันทึกข้อมูลนำเข้าเข้าระบบ รวมทั้งมีการจัดการข้อมูลการส่งออกข้อมูลรายงานไป MS Excel เพื่อง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (กนกวรรณ การุณวิบูลย์, 2559) ที่ศึกษา ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการกระบวนการระบบสารสนเทศทางบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจเหล็กและเหล็กกล้าในประเทศไทย พบว่า ประสิทธิภาพการจัดการกระบวนการระบบสารสนเทศทางบัญชี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชี

**สมมติฐานข้อที่ 2** ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางบัญชีมีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานทางบัญชีด้านความแม่นยำของข้อมูล พบว่า ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางบัญชีด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีด้านความแม่นยำของข้อมูล และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่า  $\text{sig} = 0.001$  และค่า  $B = 0.181$  สำหรับประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางบัญชีด้านการรวบรวมข้อมูล การประมวลข้อมูล การจัดการข้อมูล การควบคุมข้อมูล และการจัดทำสารสนเทศ ไม่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีด้านความแม่นยำของข้อมูล โดยระบบ GFMS มีการกำหนดสิทธิผู้ใช้งานเพื่อกำหนดสิทธิเฉพาะบุคคลในการเรียกดูข้อมูลที่เป็นความสำคัญ มีการสำรองข้อมูลและความต่อเนื่องในการทำงานกรณีเกิดเหตุการณ์ที่มีอาจคาดการณ์ล่วงหน้าได้ เช่น การเกิดอัคคีภัย ไฟดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (กัณทิมา จองสุข, 2551) ที่ศึกษา ประเมินผลการนำระบบ GFMS มาใช้ในการบริหารการเงินการคลังภาครัฐของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบ GFMS มาใช้ในการบริหารการเงินการคลังภาครัฐของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทำให้การบริหารการเงินการคลังมีประสิทธิภาพ 4 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านความโปร่งใส ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย และด้านความรวดเร็วทันเหตุการณ์

**สมมติฐานข้อที่ 3** ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางบัญชีมีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานทางบัญชีด้านความทันเวลาของข้อมูล พบว่า ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางบัญชีด้านการประมวลข้อมูล ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีด้านความทันเวลาของข้อมูล และมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม โดยมีค่า  $\text{sig} = 0.010$  และค่า  $B = -0.089$  สำหรับประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางบัญชีด้านการรวบรวมข้อมูล การจัดการข้อมูล การควบคุมข้อมูล การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการจัดทำสารสนเทศ ไม่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีด้านความทันเวลาของข้อมูล กล่าวคือ ระบบ GFMS จะสามารถประมวลผลเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ข้อมูลทางบัญชีที่มีคุณภาพตามมาตรฐานการบัญชีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันและประมวลผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ แต่ในขณะเดียวกันกรณีที่มีการประมวลผลพร้อมกันสำหรับช่วงระยะเวลาหนึ่ง เช่น สิ้นเดือนหรือสิ้น

ไตรมาส จะส่งผลให้ระบบประมวลผลข้อมูลของระบบ GFMS ช้า ส่งผลให้งานที่ต้องการได้ไม่ทันเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (พัชรภรณ์ ลิ้มปိုင်คนันท์, 2552) ที่ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขการใช้โปรแกรม GFMS ในการจัดการด้านการเงินการคลังของประเทศไทยผ่านเครือข่าย Internet : กรณีศึกษาหน่วยงานราชการในจังหวัดแพร่ พบว่าระบบ GFMS มีปัญหาในการปฏิบัติงานในด้านการประมวลผล สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ยุวดี กันทะ, 2550) ที่ศึกษาปัญหาการจัดทำบัญชีตามระบบ GFMS ของส่วนราชการในจังหวัดเชียงราย พบว่า ปัญหาด้านการประมวลผลข้อมูล ได้แก่ ปัญหาการแก้ไขรายการบัญชีที่ระบบทำการประมวลผลขณะปิดงวดบัญชีใช้ระยะเวลาานาน

**สมมติฐานข้อที่ 4** ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางบัญชีมีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานทางบัญชีด้านความรัดกุมของข้อมูล พบว่า ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางบัญชีด้านการจัดการข้อมูลส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีด้านความรัดกุมของข้อมูล และมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม โดยมีค่า sig = 0.030 และค่า B = -0.171 สำหรับประสิทธิผลของระบบสารสนเทศทางบัญชีด้านการรวบรวมข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การควบคุมข้อมูล การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการจัดทำสารสนเทศ ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีความรัดกุมของข้อมูล ซึ่งความรัดกุมของข้อมูล หมายถึง ข้อมูลที่นำมาใช้จะต้องมีปริมาณข้อมูลที่ได้ออกสรรแล้ว ความรัดกุมอาจกล่าวได้ว่าเป็นคุณภาพ เพราะเป็นการหลีกเลี่ยงที่จะใช้ข้อมูลส่วนเกินและไม่จำเป็น ซึ่งระบบ GFMS จะมีการกำหนดโครงสร้าง รหัสงบประมาณและรหัสบัญชีเป็นรหัสกลางที่สอดคล้องและใช้ร่วมกัน และจัดเก็บข้อมูลไว้ในรูปแบบของแฟ้มข้อมูล (File) ที่ง่ายต่อการเรียกดูข้อมูล แต่รหัสในระบบ GFMS มีตัวเลขที่คล้ายคลึงกันต่างกันเพียงบางตำแหน่ง อาจทำให้การปฏิบัติงานผิดพลาด ส่งผลให้การออกรายงานผิดพลาดได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ฝนทอง พวงประทุม, 2554) ที่ศึกษาปัญหาการทำบัญชีในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ GFMS Web Online ของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีในสถานศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมถึงจังหวัดนครปฐม สมุทรสงครามและสมุทรสาคร สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา พบว่า ปัญหาที่สำคัญในด้านผู้ปฏิบัติ คือ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีจะต้องรับผิดชอบงานหลาย ๆ อย่างในระบบ GFMS Web Online รวมถึงการบันทึกรายการบัญชี และรหัสต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและมีตัวเลขเป็นจำนวนมาก ทำให้การปฏิบัติงานเกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ (นพวรรณ นาคเอี่ยม, 2551) ที่ศึกษาปัญหาการทำบัญชีในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาการทำบัญชีในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเรื่องการยกยอดข้อมูลในปีงบประมาณก่อนหน้า และข้อมูลที่เกิดจากการตัดจ่าย ZF\_53\_PM ในระบบGFMS ผิดพลาด ซึ่งกรมบัญชีกลางได้ให้มีการปรับปรุงบัญชีด้วยกระดาษทำการแล้ว แต่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ ทำให้งบทดลองของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาไม่ถูกต้อง จึงเป็นสาเหตุให้ไม่สามารถยกเลิกการทำบัญชีเกณฑ์คงค้างด้วยระบบ Manual ได้ และการแก้ไขข้อผิดพลาดในระบบ GFMS กรณีที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาไม่สามารถแก้ไขตัวเองได้ ต้องรอให้กรมบัญชีกลางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลานาน ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานขึ้นตอนต่อไป

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางบัญชีด้านการจัดการข้อมูลมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีด้านความสัมพันธ์กันของข้อมูล โดยข้อมูลทั้งองค์กรที่รวบรวมอยู่ในระบบ GFMS มีความสัมพันธ์กัน การจัดการข้อมูลการส่งออกข้อมูลรายงานไป MS Excel ข้อมูลควรมีสาระสำคัญที่ง่ายต่อการใช้งาน เพื่อสามารถใช้ในกระบวนการตัดสินใจและนำไปใช้ปฏิบัติงานได้

1.2 ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางบัญชีด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีด้านความแม่นยำของข้อมูล ผู้ใช้งานระบบ GFMS ควรตรวจสอบความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลให้ถูกต้องตามรหัสงบประมาณ เพื่อป้องกันผลลัพธ์ของข้อมูลที่มีความผิดพลาด และบันทึกข้อมูลทุกครั้งเพื่อป้องกันการขาดความต่อเนื่องในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

1.3 ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางบัญชีด้านการประมวลผลมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีด้านความทันเวลาของข้อมูล เมื่อมีผู้ใช้ระบบ GFMS เป็นจำนวนมากในช่วงเวลาเดียวกัน อาจส่งผลให้ระบบ GFMS ประมวลผลได้ช้า ส่งผลให้ปฏิบัติงานได้ไม่ทันเวลา ผู้พัฒนาระบบ GFMS จึงควรนำไปปรับปรุงและพัฒนา

1.4 ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางบัญชีด้านการจัดการข้อมูลมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีด้านความรัดกุมของข้อมูล การจัดการข้อมูลในการนำเสนอรายงานต่อผู้บริหาร ควรหลีกเลี่ยงที่จะใช้ข้อมูลส่วนเกินและไม่จำเป็น เพื่อความรัดกุมของข้อมูลที่มีคุณภาพ

### 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

2.1 ควรศึกษาระบบสารสนเทศทางบัญชีภายใต้ระบบ GFMS ที่ใช้ในหน่วยงานราชการ เปรียบเทียบกับระบบสารสนเทศทางบัญชีของหน่วยงานเอกชนหรือรัฐวิสาหกิจ เช่น ระบบ SAP ระบบ Microsoft

2.2 ควรศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชี เช่น การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน เป็นต้น

## เอกสารอ้างอิง

กนกวรรณ การุณวิบูลย์. (2558). ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการกระบวนการระบบสารสนเทศทางบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจเหล็กและกล้าในประเทศไทย.(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).

กัณทิมา จองสุข. (2551). ประเมินผลการนำระบบ GFMS มาใช้ในการบริหารการเงินการคลังภาครัฐของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

นพวรรณ นาคเอี่ยม. (2551). ปัญหาการทำบัญชีในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- บุสกร ภูระหงษ์. (2549). ผลกระทบความรู้ความสามารถทางการบัญชีและเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินการคลังระบบ GFMS. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ฝนทอง พวงประทุม. (2554). ปัญหาการทำบัญชีในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ GFMS Web Online ของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีในสถานศึกษาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล รวมจังหวัดนครปฐม สมุทรสงครามและสมุทรสาคร สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- พลพฐ ปีย์วรรณ และ สุภาพร เชิงเอี่ยม. (2550). ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บริษัทวิทย์พัฒน จำกัด
- พัชรารณณ์ ลิ้มปိုင်คันธ์. (2552). ปัญหาและแนวทางแก้ไขการใช้โปรแกรม GFMS ในการจัดการด้านการเงินการคลังของประเทศไทยผ่านเครือข่าย Internet : กรณีศึกษาหน่วยงานราชการในจังหวัดแพร่. รายงานผลการวิจัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พิมพ์นภัส วัฒนศักดิ์. (2550). ความรู้และความเข้าใจของข้าราชการสำนักงานปลัดบัญชีกองทัพที่มีต่อโครงการเปลี่ยนระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เพ็ญพักตร์ ศรีพิทักษ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีตามระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ในสถานศึกษาสังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ในเขตภาคกลาง. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- ยุวดี กันทะ. (2550). ปัญหาการจัดทำบัญชีตามระบบ GFMS ของส่วนราชการในจังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วนิดา ชูติมากุล. (2555). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดทำบัญชีในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรการเงินและการบัญชี : กรณีศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- ศรัณย์ ชูเกียรติ. (2557). ระบบสารสนเทศทางการบัญชี. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทีพีเอ็น เพลส.
- อนุพงศ์ คล้ายขำ. (2560). อิทธิพลของการควบคุมภายในที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการ กรมการเงินทหารอากาศ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- Ali Hashim and Bill Allan. (2007). INFORMATION SYSTEMS FOR GOVERNMENT FISCAL MANAGEMENT. World Bank and International Monetary Fund.
- United States Agency for International Development. (2008). INTERGRATED FINANCIAL MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS : A Practical Guide. The Louis Berger Group, Inc. and Development Alternatives, Inc. under the Fiscal Reform and Economic Governance Task Order.

ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฅาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก  
ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฅาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก

## EFFICIENCY OF FINANCIAL AND ACCOUNTING SERVICES OF THE CREMATION DIVISION DEPARTMENT OF ARMY THAT AFFECTS THE SATISFACTION OF THE ARMY AID CREMATION MEMBERS

ผู้วิจัย

ร้อยตรีหญิงชลธิชา ธนามี

สาขาวิชาบัญชี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร.กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฅาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฅาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ สมาชิกฅาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ในปี พ.ศ. 2562 จำนวน 456,012 คน ในจำนวนนี้ประกอบด้วย นายทหารสัญญาบัตร, นายทหารประทวน, ลูกจ้าง, พนักงานราชการ, พลอาสาสมัคร, อาสาสมัครทหารพราน, พลทหาร และครอบครัว ขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากการใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ ได้จำนวน 400 คน และทำการจำแนกตามสมาชิกฅาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น แล้วทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการแบบเจาะจง ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ การนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ใ้กับสมาชิกฅาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ในปี พ.ศ. 2562 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฅาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบกและความพึงพอใจของสมาชิกฅาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก โดยขอความอนุเคราะห์ให้ตอบแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติการถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง และเป็นสมาชิกฅาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ในกลุ่มครอบครัว ระยะเวลาการเป็นสมาชิกอยู่ในช่วง 1-5 ปี ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฅาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก โดยภาพรวม ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจของสมาชิกฅาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก โดยภาพรวม ในระดับมากที่สุด ผลทดสอบสมมติฐานการศึกษา เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรพบว่าด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฅาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความเสมอภาคในการบริการ ด้านระยะเวลาบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฅาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความต่อเนื่องในการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฅาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความก้าวหน้าในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการศึกษา

คำสำคัญ : การให้บริการด้านการเงินและบัญชี, ความพึงพอใจ, กองการฅาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก

## Abstract

The purposes of this independent study was to investigate the efficiency of financial and accounting services of The cremation division department of army that affects the satisfaction of The army aid cremation members in 2019. The population of the study were 456,012 members who are the army aid cremation members in 2019. The samples were 400 members which calculated by using Taro Yamane. Stratified sampling was use in this study. There were data from 350 members derived from data collection method using purposive sampling. And the adjusted rating scale questionnaire was used as a study instrument. Data was analyzed using frequency distribution, percentage, mean, standard deviation and Multiple regression analysis.

The results of the study were as follows: 1) From basic information the respondents were primarily female; 2) The membership durations were 1-5 years; 3) The overall opinion about the efficiency of financial and accounting services of The cremation division department was highest; 4) The overall satisfaction of The army aid cremation members was highest; 5) The results of hypothesis testing were service provider affects the satisfaction of service equality, service continuity and service progress whereas service period affects the satisfaction of service continuity which statistically significant at .05 and in line with the assumption.

**Key Word (s) : financial and accounting services, satisfaction, cremation division department**

## บทนำ

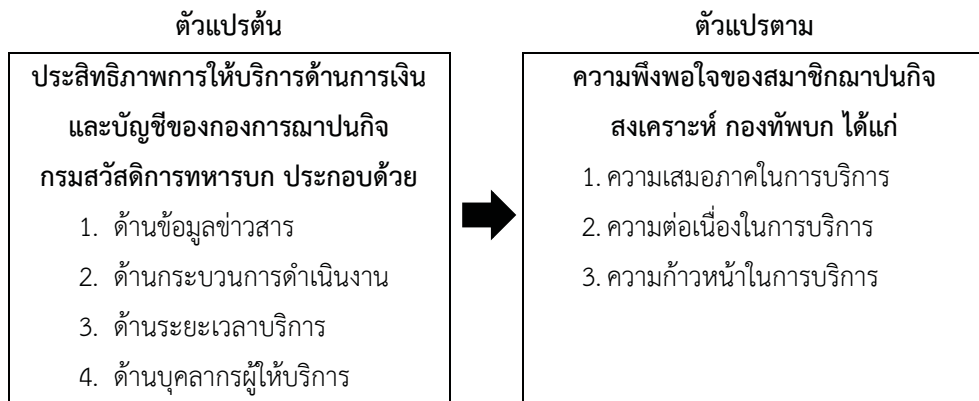
การจัดตั้งการฅาปนกิจสงเคราะห์ของกองทัพบก อาศัยพื้นฐานทางด้านจิตใจชนบธรรมเนียมประเพณี และสังคม รวมทั้งความเห็นอกเห็นใจ ความรัก ความผูกพัน ที่ผู้บังคับบัญชามีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ในการอนุเคราะห์ดูแลช่วยเหลือกำลังพลและครอบครัวในยามที่ถึงแก่ ความตาย หากได้ดำเนินการก่อตั้งการ ฅาปนกิจสงเคราะห์ขึ้นก็จะเป็นประโยชน์แก่สมาชิก

ปัจจุบันแผนกการเงินฅาปนกิจ มีการปรับเปลี่ยนระบบการดำเนินงานให้ทันสมัยมากขึ้น โดยการนำ เทคโนโลยีเข้ามาใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกฅาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ผู้ศึกษาในฐานะที่มีส่วน เกี่ยวข้องกับการบริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฅาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก จึงมีความสนใจที่จะ ศึกษา “ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฅาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของสมาชิกฅาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก” อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพการ ให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฅาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ให้สมาชิกฅาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฅาปนกิจ กรมสวัสดิการ ทหารบก ต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฅาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฅาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก

## กรอบแนวความคิดในการทำการวิจัย



### สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านใดด้านหนึ่งในด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านระยะเวลาบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความเสมอภาคในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านใดด้านหนึ่งในด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านระยะเวลาบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความต่อเนื่องในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านใดด้านหนึ่งในด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านระยะเวลาบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความก้าวหน้าในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### วิธีการวิจัย

ผู้ศึกษามุ่งศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก โดยประยุกต์แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการของ มาร์สตัน (Marston, 1979 อ้างถึงใน พรทิพย์ พิมลสินธุ์, 2545, หน้า 6) และความพึงพอใจในการบริการของ มิลเลท (Millet, John D., 1954 อ้างถึงในคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547, หน้า 5-8) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ในปี พ.ศ. 2562 จำนวน 456,012 คน ในจำนวนนี้ประกอบด้วย นายทหาร สัญญาบัตร นายทหารประทวน ลูกจ้าง พนักงานราชการ พลอาสาสมัคร อาสาสมัครทหารพราน พลทหาร และครอบครัว (คู่มือการอบรมงานฌาปนกิจสงเคราะห์กองทัพบก, 2562, หน้า 28) กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาได้จากการใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเนะ

(Yamane, 1973 อ้างถึงใน กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2554, หน้า 25) ซึ่งผู้ศึกษายอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนไม่เกิน  $\pm$  ร้อยละ 5 ได้จำนวน 400 คน โดยการจำแนกตามสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น แล้วทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการแบบเจาะจง แหล่งข้อมูลได้จากการศึกษาเอกสาร/สิ่งพิมพ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการเงินและบัญชี และความพึงพอใจในการบริการ ทั้งของต่างประเทศและในประเทศ เพื่อนำมาประกอบการสร้างเครื่องมือ ซึ่งคือแบบสอบถาม (สุภางค์ จันทวานิช, 2549, หน้า 233) แล้วทำการสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ในปี พ.ศ. 2562 เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก และความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก จำนวน 400 คน โดยการแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ แล้วเลือกกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มตามสัดส่วนประชากร ได้จำนวน 8 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) นายทหารสัญญาบัตร จำนวน 89 คน 2) นายทหารประทวน จำนวน 86 คน 3) ลูกจ้าง จำนวน 49 คน 4) พนักงานราชการ จำนวน 43 คน 5) พลอาสาสมัคร จำนวน 2 คน 6) อาสาสมัคร ทหารพราน จำนวน 5 คน 7) พลทหาร จำนวน 3 คน และ 8) ครอบครัว จำนวน 123 คน

**เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา**

การนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ให้กับสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ในปี พ.ศ. 2562 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบกและความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก โดยขอความอนุเคราะห์ให้ตอบแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แล้วทำการสรุปข้อมูลเชิงปริมาณ

#### **สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ในปี พ.ศ.2562 เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก และความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของ กองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

#### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาและข้อมูลเชิงปริมาณจากการสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ในปี พ.ศ. 2562 แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แต่ละระดับ มีความหมาย ดังนี้
  - 1 หมายถึง ประสิทธิภาพ/ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ระดับน้อยที่สุด
  - 2 หมายถึง ประสิทธิภาพ/ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ระดับน้อย
  - 3 หมายถึง ประสิทธิภาพ/ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ระดับปานกลาง



- 4 หมายถึง ประสิทธิภาพ/ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ  
กรมสวัสดิการทหารบก ระดับมาก
- 5 หมายถึง ประสิทธิภาพ/ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ  
กรมสวัสดิการทหารบก ระดับมากที่สุด (Likert อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2547, หน้า 105)
- การแปลความหมายของคะแนนใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้
- | ช่วงค่าเฉลี่ย | ความหมาย  |
|---------------|---|
| 4.50 - 5.00   | ประสิทธิภาพ/ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ<br>กรมสวัสดิการทหารบก ระดับมากที่สุด   |
| 3.50 - 4.49   | ประสิทธิภาพ/ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ<br>กรมสวัสดิการทหารบก ระดับมาก   |
| 2.50 - 3.49   | ประสิทธิภาพ/ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ<br>กรมสวัสดิการทหารบก ระดับปานกลาง   |
| 1.50 - 2.49   | ประสิทธิภาพ/ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ<br>กรมสวัสดิการทหารบก ระดับน้อย  |
| 1.00 - 1.49   | ประสิทธิภาพ/ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ<br>กรมสวัสดิการทหารบก ระดับน้อยที่สุด (Best, 1981 อ้างถึงใน บุญเรียง ขจรศิลป์, 2533, หน้า 5) |
2. การวิเคราะห์สมมติฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของ กองการฌาปนกิจ  
กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก โดยใช้การวิเคราะห์การ  
ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม  
จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจ ( $R^2$ )

## ผล/สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการ  
ทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน  
350 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน คิดเป็น ร้อยละ 63.14 และเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์  
กองทัพบก ในกลุ่มครอบครัว จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 31.14 ระยะเวลาการเป็นสมาชิกอยู่ในช่วง 1-5 ปี  
จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 32.86

ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบกตามความ  
คิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ,  $SD = .32$ ) ความ  
พึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ตามความคิดเห็นของ  
สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ ,  $SD = .34$ )



## อภิปรายผล

ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความเสมอภาคในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ร้อยละ 60.30 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรผู้ให้บริการรับฟังปัญหาหรือข้อ ชักถามจากสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้วยความสุภาพ ให้ความสำคัญในรายละเอียดของข้อมูลบริการ แก่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก คำนึงถึงความ พึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก เป็นหลัก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิติพล ภูตะโชติ (นิติพล ภูตะโชติ, 2551, หน้า 170-171) ที่ว่าต้องตอบสนองสมาชิก ตามความคาดหวัง การดูแลเอาใจใส่ ความเอื้ออาทรช่วยเหลือ มีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลาเปิดใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นของสมาชิก

ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านระยะเวลาบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความต่อเนื่องในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ร้อยละ 66.60 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการ ควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีการจ่ายเงินตรงตามระยะเวลาที่กำหนด รวมไปถึงมีการจัดลำดับความสำคัญในการให้บริการ การจัดทำบัญชีการเงินไม่ผิดพลาด สอดคล้องกับผลการวิจัยของมาร์ สตัน (Marston, 1979 อ้างถึงในพรทิพย์ พิมลสินธุ์, 2545, หน้า 6) อธิบายถึงเป้าหมายสำคัญของการบริการเพื่อ สร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่สมาชิก โดยให้บริการอย่างตรงเวลา มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ อยู่สม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถในการทำหน้าที่ให้บริการที่ตรงตามความคาดหวังของสมาชิก

ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบกด้านความก้าวหน้าในการบริการ อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ร้อยละ 58.60 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีความมุ่งมั่นที่จะแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันที และยังสามารถนำเสนองานบริการได้ตรงตามความต้องการของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ทั้งคุณภาพ และปริมาณ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Certo Samuel (Certo Samuel C., 2000, p. 65) ที่ว่าบุคลากรผู้ให้ บริการมีบทบาท ในการทำงานหรือดำเนินงานต่าง ๆ เช่น ทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ความรู้ความสามารถ ที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1.1 เพื่อให้การบริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก เกิดประสิทธิภาพ และสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีความพึงพอใจด้านความเสมอภาคในการบริการ ควรปรับวิธีการ ปฏิบัติให้สามารถโอนเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพ ที่โอนเข้าเฉพาะบัญชีธนาคารทหารไทย เท่านั้น ควรเพิ่มการโอนเงิน เข้าบัญชีธนาคารอื่น ๆ ที่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีอยู่แล้ว เพื่ออำนวยความสะดวกของสมาชิก ฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ที่ไม่มีบัญชีธนาคารทหารไทย

1.2 เพื่อให้การบริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก เกิดประสิทธิภาพ และสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีความพึงพอใจด้านความต่อเนื่องในการบริการ เมื่อมีการโอนเงินสงเคราะห์ ค่าจัดการศพเข้าบัญชีให้กับสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก แล้วทั้งส่วนแรกและส่วนที่เหลือ ควรจัดให้มีบริการ ส่ง SMS แจ้งให้สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ทราบด้วย ไม่เพียงเฉพาะการแจ้งทางโทรศัพท์เท่านั้น

1.3 เพื่อให้การบริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก เกิดประสิทธิภาพ และสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในการบริการ ควรเพิ่มช่องทางการชำระเงินรายเดือน เช่น สามารถจ่ายผ่านแอปพลิเคชัน หรือร้านสะดวกซื้อ เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ที่ปลดเกษียณไปแล้ว หรือ พ่อ แม่ ภรรยา ลูก ที่ส่งชำระรายเดือนเองไม่หักผ่านบัญชีข้าราชการทหารที่นำเข้ามาเป็นสมาชิก

## 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ประชากรของการศึกษานี้จำกัดอยู่เฉพาะกลุ่มกองทัพบกเท่านั้น ดังนั้นครั้งต่อไปควรมีการเปลี่ยนแปลงประชากรเป็นกลุ่มอื่นบ้าง เช่น กองทัพเรือ กองทัพอากาศ

2.2 ประชากรของการศึกษานี้กว้างมีทั้งภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคอีสาน และภาคใต้ ดังนั้นครั้งต่อไปจะศึกษาให้ครอบคลุมเจาะกลุ่มเป้าหมายเป็นภาค เพื่อจะได้เข้าถึงประชากรมากกว่านี้

## เอกสารอ้างอิง

กองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก. (2562). **คู่มือการอบรมงานฌาปนกิจสงเคราะห์กองทัพบก.**

กรุงเทพฯ : ม.ป.ท.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2554). **สถิติสำหรับงานวิจัย.** กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.

บุญชม ศรีสะอาด. (2547). **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย.** กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

บุญเรียง ขจรศิลป์. (2533). **วิธีวิจัยทางการศึกษา.** กรุงเทพฯ : พิสิษฐ์เซ็นเตอร์การพิมพ์.

นิติพล ภูตะโชติ. (2551). **การตลาดบริการ.** ขอนแก่น : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

พรทิพย์ พิมลสินธุ์. (2545). **การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์.** กรุงเทพฯ : ประกายพริก.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). **การพัฒนาการให้บริการขององค์กร.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

สุภางค์ จันทวานิช. (2549). **วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

Best, J. W. (1981). **Research in education.** New Jersey : Prentice Hall.

Certo, Samuel C. (2000). **Modern management.** New Jersey : Prentice-Hall.

Likert, Rensis. 1967. **The Method of Constructing and Attitude Scale.** New York : Wiley & Son.

Marston, J. E. (1979). **Modern Public Relation.** New York : McGraw-Hill.

Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service.** New York : McGraw Hill Book Company.

Taro Yamane. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis.** New York : Harper and Row Publications

## ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ในมุมมองของผู้รับตรวจของกองบัญชาการกองทัพไทย

### Factors affecting the efficiency of the internal audit from the perspective of the inspector of the Thai Armed Forces.

ผู้วิจัย	ร้อยโทหญิงวรรณ สัจันทา สาขาวิชา บัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์กัลยาภรณ์ ปานมะเร็ง ภาควิชา บัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกองบัญชาการกองทัพไทย ทำให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ตรวจสอบภายใน และผู้ที่ได้รับการตรวจ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการตรวจสอบภายในของสำนักงานตรวจสอบภายในให้มีความสำเร็จมากขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการและพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองบัญชาการกองทัพไทย เฉพาะพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 353 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการและพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองบัญชาการกองทัพไทย เฉพาะพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับชั้นยศ ตั้งแต่ ร้อยตรี-ร้อยเอก จบการศึกษาด้านบริหารธุรกิจ และมีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 3-7 ปีขึ้นไป สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ คุณภาพงานตรวจสอบ รองลงมาได้แก่ คุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน และการให้การสนับสนุนจากผู้บริหารและสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ตามลำดับ จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ในมุมมองของผู้รับตรวจแตกต่างกัน คุณภาพงานตรวจสอบแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ในมุมมองผู้รับตรวจแตกต่างกัน และการสนับสนุนจากผู้บริหาร และสภาพแวดล้อมของหน่วยงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ในมุมมองของผู้รับตรวจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

**คำสำคัญ :** การตรวจสอบภายใน, ผู้รับตรวจ, กองบัญชาการกองทัพไทย

## Abstract

The objective of this study is to study variables that affect the internal audit efficiency of the Royal Thai Armed Forces Headquarters. Resulting in a consistent understanding between internal auditors And those who have been examined And is a way to improve and develop the internal audit of the Internal Audit Office to be more successful By collecting data from a sample of government officials and government officials working in the Thai Armed Forces Headquarters Only 353 cases in Chaeng Wattana area. The results showed that Government officials and government officials working in the Thai Armed Forces Headquarters Only Chaeng Wattana area Mostly female Between 31-40 years old, have a bachelor's degree rank levels from Second Lieutenant-Captain, graduated in business administration. Have working experience between 3-7 years. For the factors that affect the efficiency of the internal audit in general, the sample group has an overall opinion. At a high level of acceptance, including quality of inspection Followed by Qualifications of internal auditors and the support from the executives and the internal environment of the organization respectively. Based on the hypothesis testing, it is found that the characteristics of the internal auditors are different, which may have an effect on the effectiveness of the internal audit. Different views of the test recipients, the quality of the audit work should be different which may affect the efficiency of the internal audit. In the viewpoint of the test takers differently and support from management, the department's environment is different, which may affect the efficiency of the internal audit. In the viewpoint of the test takers, there were statistical significance at the level of 0.01 and 0.05.

**Key Words : Internal Audit, Inspector, Royal Thai Armed Forces Headquarters**

## บทนำ

ในการปฏิบัติงานด้านกาตรวจสอบภายในของกองบัญชาการกองทัพไทย ผู้ตรวจสอบภายในและเจ้าหน้าที่ของหน่วยรับตรวจ ต้องมีการติดต่อประสานงานกันอย่างใกล้ชิด โดยผู้รับตรวจมีการ ขอคำแนะนำ บริกษาหารือเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และภาระหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายในดังกล่าวมาข้างต้น จะต้องปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายในของหน่วยรับตรวจต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ตามแผนปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องประสานงานกับผู้รับตรวจ โดยผู้รับตรวจมีหน้าที่อำนวยความสะดวกในการเตรียมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตอบคำถาม ชี้แจงในประเด็นที่ผู้ตรวจสอบภายในต้องการจะทราบ เมื่อผู้ตรวจสอบภายใน ได้ดำเนินการตรวจสอบภายในของกองบัญชาการกองทัพไทยในปีที่ผ่านมา

โดยจากรายงาน ข้อตรวจพบจากการตรวจสอบภายในส่วนราชการในกองบัญชาการกองทัพไทย และข้อสังเกตจากสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ปีงบประมาณ 2561 ของสำนักงานตรวจสอบภายในทหารกองบัญชาการกองทัพไทย (ข้อตรวจกองบัญชาการกองทัพไทย, 2561) แล้วมีข้อตรวจพบ/ข้อบกพร่องเกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของผู้รับตรวจ ผู้ตรวจสอบภายในจึงให้คำแนะนำ หรือข้อเสนอแนะให้ผู้รับตรวจปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการหรือในกรณีเกิดการทุจริต และผู้ตรวจสอบภายในจะต้องรายงานให้หัวหน้าส่วนราชการทราบทันที เนื่องจากทำให้เกิดความเสียหายให้กับทางราชการ ผู้ตรวจสอบภายในจำเป็นต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษรไว้ในรายงานผลการตรวจสอบภายใน ทำให้ผู้รับตรวจมีความคิดว่าผู้ตรวจสอบภายในจ้องจับผิดการปฏิบัติงานของผู้รับตรวจ ซึ่งอาจทำให้ผู้รับตรวจไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน และหากมีการ

ตรวจสอบครั้งต่อไปอาจจะไม่ให้ความร่วมมือ หรือไม่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ตรวจสอบภายใน และไม่ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ เนื่องจากผู้รับตรวจมีความคิดเห็นที่ไม่ดีเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของสำนักงานตรวจสอบภายในทหาร และไม่เห็นความสำคัญของการตรวจสอบภายใน ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงาน ต่อผู้ตรวจสอบภายใน และงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบ

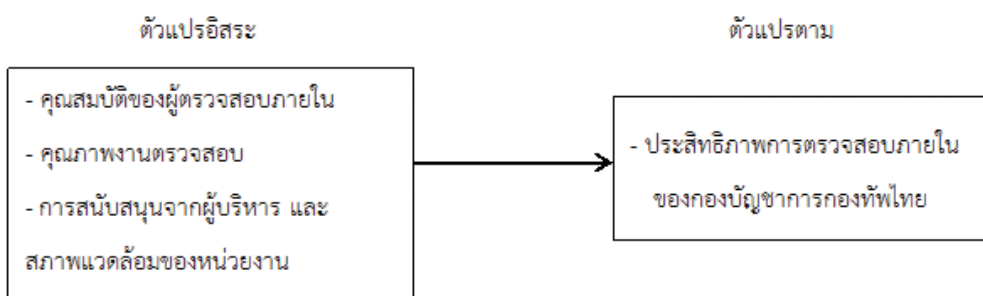
ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ในฐานะที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องโดยตรง เป็นผู้ตรวจสอบภายในของกองบัญชาการกองทัพไทย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของผู้รับตรวจเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกองบัญชาการกองทัพไทย และศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องในการทำงาน และแก้ไขปัญหาความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้รับตรวจกับผู้ตรวจสอบภายใน เพื่อปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการตรวจสอบภายในของกองบัญชาการกองทัพไทย ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และเพื่อประโยชน์ต่อกองบัญชาการกองทัพไทย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับแนวคิดและมาตรฐานการตรวจสอบภายในส่วนราชการ แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพแนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรม ความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน คุณภาพงานตรวจสอบ และการสนับสนุนจากผู้บริหาร และสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน กับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกองบัญชาการกองทัพไทย รวมทั้งระเบียบกฎหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกองบัญชาการกองทัพไทย ทำให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ตรวจสอบภายใน และผู้ที่ได้รับการตรวจ
2. เพื่อนำแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการตรวจสอบภายในของสำนักงานตรวจสอบภายในให้มีความสำเร็จมากขึ้น

## กรอบแนวความคิดในการทำการวิจัย



## วิธีการวิจัย

### 1. รูปแบบการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือโดยการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับตรวจ

### 2. ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือข้าราชการและพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองบัญชาการกองทัพไทย เฉพาะพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา ทั้งนี้ข้าราชการต้องมีระดับชั้นยศตั้งแต่พันเอกพิเศษ นาวาเอกพิเศษ นาวาอากาศเอกพิเศษ ลงมา จำนวน 3,027 คน (กองบัญชาการกองทัพไทย, 2561) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane โดยมีกำหนดให้ระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และกำหนดให้ระดับความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ 5% หรือ 0.05 (Yamane, 1973) จำนวน 353 ราย

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Question) และปลายเปิด (Open Ended Question) ประกอบด้วยเนื้อหา 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นยศ เงินเดือน และระยะเวลาการทำงาน ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 นำข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ในมุมมองผู้รับตรวจของกองบัญชาการกองทัพไทย มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน 5 ระดับ มาวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเป็นคำถามลักษณะปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ในมุมมองผู้รับตรวจของกองบัญชาการกองทัพไทย ในครั้งนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการแจกแบบสอบถาม เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบคำถาม และแสดงความคิดเห็นได้อย่างเปิดเผย โดยการแจกแบบสอบถามนั้นเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้สถิติ โดยเก็บข้อมูลจากข้าราชการและพนักงานราชการของกองบัญชาการกองทัพไทยที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่พื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทราจำนวน 353 คน แบ่งส่วนราชการที่ข้าราชการและพนักงานราชการสังกัดอยู่

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าจากตำราและเอกสาร วิทยานิพนธ์ หนังสือ บทความที่เกี่ยวข้องกับงานตรวจสอบภายใน ข้อมูลทางสถิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.3 นำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ระบบ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณหาค่าสถิติ และทดสอบสมมติฐานตามที่กำหนด



## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลในส่วนของการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ในมุมมองผู้รับตรวจของกองบัญชาการกองทัพไทย โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและ ตัวแปรตาม

## ผล/สรุปผลการวิจัย

### 1. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการและพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองบัญชาการกองทัพไทย เฉพาะพื้นที่แจ้งวัฒนะ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับชั้นยศ คือ ร.ต. - ร.อ. มีสาขาที่จบการศึกษา คือ บริหารธุรกิจ และมีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 3-7 ปี

### 2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน โดยภาพรวม จากผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการและพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองบัญชาการกองทัพไทย เฉพาะพื้นที่แจ้งวัฒนะ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งเรื่องที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ คุณภาพงานตรวจสอบ รองลงมาได้แก่ คุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน และการให้การสนับสนุนจากผู้บริหารและสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เมื่ออธิบายรายด้านพบว่า

#### 1. ด้านคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน

ข้าราชการและพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองบัญชาการกองทัพไทย เฉพาะพื้นที่แจ้งวัฒนะ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งเรื่องที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ตรวจสอบภายในมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับตรวจ รองลงมาคือ ผู้ตรวจสอบภายในสามารถอธิบายเกี่ยวกับระเบียบ หรือแนวทางในการปฏิบัติ การตรวจสอบอย่างชัดเจน และเมื่อมีการหารือกับผู้ตรวจสอบถึงแนวทางการปฏิบัติงานหรือการจัดลำดับการปฏิบัติงานที่เหมาะสม พบว่าผู้ตรวจสอบภายในสามารถให้ความรู้ด้านการควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจได้เป็นอย่างดี

#### 2. ด้านคุณภาพงานตรวจสอบ

ข้าราชการและพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองบัญชาการกองทัพไทย เฉพาะพื้นที่แจ้งวัฒนะ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งเรื่องที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อเสนอแนะที่ผู้ตรวจสอบภายในเสนอให้ผู้รับตรวจปฏิบัติตามเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน รองลงมา คือ ผู้ตรวจสอบภายในติดตามการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะให้แล้วเสร็จตามระดับความเสี่ยงที่ตรวจพบ และผู้ตรวจสอบภายในสรุปถึงประเด็นที่ตรวจพบกับผู้รับตรวจเพื่อให้เข้าใจถึงปัญหาและร่วมกันแก้ไข

### 3. ด้านการให้การสนับสนุนจากผู้บริหารและสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

ข้าราชการและพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองบัญชาการกองทัพไทย เฉพาะพื้นที่แจ้งวัฒนะ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งเรื่องที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ผู้ตรวจสอบภายในมีการประสานงานกับผู้รับตรวจเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน เช่น ระยะเวลาในการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายในสำหรับประเด็นแต่ละประเภท รองลงมาได้แก่ ผู้บังคับบัญชาและข้าราชการภายใน หน่วยรับตรวจมีการสื่อสารถึงประเด็นที่ตรวจพบและได้รับรายงานจากผู้ตรวจสอบภายในอย่างใกล้ชิด เพื่อร่วมกันปฏิบัติตามข้อเสนอแนะให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และผู้บริหารหน่วยรับตรวจกำหนดผู้รับผิดชอบในการตอบข้อซักถามของผู้ตรวจสอบภายในเป็นผู้มีความรู้ และเข้าใจในสิ่งที่ผู้ตรวจสอบภายในสงสัย

#### ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานข้อที่ 1** คุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกันน่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ในมุมมองของผู้รับตรวจ แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ คุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน ทั้งหมด 6 รายการ และสามารถทำนายความสัมพันธ์ของคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายในกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ในมุมมองของผู้รับตรวจได้ ร้อยละ 81.90 ( $R^2 = 0.819$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นตัวแปรผู้ตรวจสอบภายในสามารถอธิบายเกี่ยวกับระเบียบ หรือแนวทางในการปฏิบัติการตรวจสอบอย่างชัดเจน ที่ไม่สามารถทำนายความสัมพันธ์ของคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายในกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ในมุมมองของผู้รับตรวจได้ ดังนั้นจึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 2** คุณภาพงานตรวจสอบแตกต่างกันน่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ในมุมมองผู้รับตรวจ แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ คุณภาพงานตรวจสอบ ทั้งหมด 5 รายการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถทำนายความสัมพันธ์ของคุณภาพงานตรวจสอบกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ในมุมมองของผู้รับตรวจได้ ร้อยละ 78.90 ( $R^2 = 0.789$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ดังนั้นจึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 3** การสนับสนุนจากผู้บริหาร และสภาพแวดล้อมของหน่วยงานแตกต่างกันน่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ในมุมมองของผู้รับตรวจ แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหาร และสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน ทั้งหมด 10 รายการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สามารถทำนายความสัมพันธ์การสนับสนุนจากผู้บริหาร และสภาพแวดล้อมของหน่วยงานกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ในมุมมองของผู้รับตรวจได้ ร้อยละ 82.30 ( $R^2 = 0.823$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ยกเว้นตัวแปร ผู้บริหารหน่วยรับตรวจให้ความร่วมมือในการแก้ไข ให้เป็นไปตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายใน ไม่สามารถทำนายความสัมพันธ์การสนับสนุนจากผู้บริหาร และสภาพแวดล้อมของหน่วยงานกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ในมุมมองของผู้รับตรวจได้ ดังนั้น จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

## อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ในมุมมองของผู้รับตรวจของ กองบัญชาการกองทัพไทย ครั้งนี้ จากผลการศึกษา สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังต่อไปนี้

**ด้านคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน** คุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกันน่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ในมุมมองของผู้รับตรวจ แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ คุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน ทั้งหมด 6 รายการ และสามารถทำนายความสัมพันธ์คุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายในกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ในมุมมองของผู้รับตรวจได้ ร้อยละ 81.90 ( $R^2 = 0.819$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีพงษ์ เจริญประสิทธิ์ (2542) ที่ได้ทำการศึกษา ความคิดเห็นของผู้ตรวจต่อการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท ที่พบว่า ความคิดเห็นของผู้รับตรวจต่อการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วยด้านจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านภาวะผู้นำ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการให้ความรู้ ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และการสนับสนุนการทำงาน

**ด้านคุณภาพงานตรวจสอบ** คุณภาพงานตรวจสอบแตกต่างกันน่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ในมุมมองของผู้รับตรวจ แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ คุณภาพงานตรวจสอบ ทั้งหมด 5 รายการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถทำนายความสัมพันธ์คุณภาพงานตรวจสอบกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ในมุมมองของผู้รับตรวจได้ ร้อยละ 78.90 ( $R^2 = 0.789$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (2543) ที่ได้กล่าวถึงคุณภาพงานไว้ว่า คุณภาพงานเป็นเรื่องจำเป็นสำหรับงานบริการ งานตรวจสอบภายในที่มีคุณภาพจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการดำเนินงานของส่วนราชการ และช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้ส่วนราชการมีผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมาย และนโยบายของรัฐบาลภายใต้การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการกำกับดูแลที่ดีคุณภาพของงานตรวจสอบภายใน จึงหมายถึง งานตรวจสอบภายในที่มีการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในของทางราชการ และผลการปฏิบัติงานสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับส่วนราชการและหน่วยรับตรวจ การนำระบบการประกันคุณภาพมาใช้กับงานตรวจสอบภายใน จึงทำให้หน่วยงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ มีการพัฒนาคุณภาพงานตรวจสอบภายในเป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมของ ผู้ตรวจสอบภายในส่วนราชการ เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่บุคคลทั่วไปต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

**ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร และสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน** การสนับสนุนจากผู้บริหาร และสภาพแวดล้อมของหน่วยงานแตกต่างกันน่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ในมุมมองของผู้รับตรวจ แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหาร และสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน ทั้งหมด 10 รายการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สามารถทำนายความสัมพันธ์การสนับสนุนจากผู้บริหาร และสภาพแวดล้อมของหน่วยงานกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ในมุมมองของผู้รับตรวจได้ ร้อยละ 82.30 ( $R^2 = 0.823$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Abdul และ Shamyla (2012) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัย

สำคัญที่มีความจำเป็นอย่างมากในการช่วยส่งเสริมการพัฒนาคณะความรู้ภายในหน่วยงาน การจัดทำงบประมาณ เพื่อโครงสร้างพื้นฐานด้านความรู้และการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในการสร้างสรรค์ แบ่งปัน จัดเก็บ และเผยแพร่ความรู้ ซึ่งให้เห็นว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารมีผลกระทบเชิงบวกและมีความหมายที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพของงานตรวจสอบภายใน รวมทั้งยังเป็นความสัมพันธ์เชิงบวกกับทุกตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพของ งานตรวจสอบภายใน

### ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ตรวจสอบภายในควรค้นหาประเด็นจากการตรวจสอบที่เพิ่มคุณค่าให้แก่หน่วยงาน และปฏิบัติงาน ด้วยความเป็นอิสระ และเที่ยงธรรม ไม่ละเลยการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในมีประสิทธิภาพในการ ตรวจสอบภายใน และมีคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายในที่เหมาะสม
2. ผู้ตรวจสอบภายในควรจัดทำรายงานผลการตรวจสอบเสนอผู้บริหารหน่วยรับตรวจเพื่อแจ้งถึงประเด็นที่ ตรวจพบอย่างครบถ้วน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพด้านคุณภาพในงานตรวจสอบมากที่สุด
3. ผู้รับตรวจควรมีประสบการณ์ในการทำงานมานาน เพื่อที่จะทำให้มีความชำนาญในงานที่ทำ และทำให้ สามารถตอบข้อซักถามของผู้ตรวจสอบภายในได้ถูกต้อง ครบถ้วน และควรมีการปรับทัศนคติของผู้ตรวจสอบ ภายใน เพื่อให้เปิดประสิทธิภาพในการตรวจสอบภายใน ด้านการให้การสนับสนุนจากผู้บริหารและสภาพแวดล้อม ภายในองค์กร

### เอกสารอ้างอิง

- กัญญา เดือนนวล. (2546). ความคิดเห็นของผู้รับตรวจเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมการผังเมือง. ปัญหาพิเศษ รม.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ข้อตรวจกองบัญชาการกองทัพไทย, 2561. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.rta.mi.th/>,
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. (2543). รายงานการประชุมวิชาการ. นนทบุรี: กองทันตสาธารณสุข กรมอนามัย.
- ศรีพงษ์ เจียไประสิทธิ์. (2542). ความคิดเห็นของผู้รับตรวจ ต่อการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ : ศึกษาเฉพาะ กรณีสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Abdul Rasid Abdul Razzaq. (2012). Homestay Program and Rural Community Development in Malaysia.accessed 6 July 2012. from [www.ritsumei.ac.jp/acd/re/k-rsc/hss/.../vol02\\_03.pdf](http://www.ritsumei.ac.jp/acd/re/k-rsc/hss/.../vol02_03.pdf).
- Taro Yamane. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. 3rdEd. New York.Harper and Row. Publications.

## ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี

### Factors Affecting the Usage Acceptance of Accounting Information System

ผู้วิจัย	วรัญญา รื่นเรืองกลิ่น บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. ฉัตรพล มณีกุล อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ที่ใช้ระบบสารสนเทศ ทางการบัญชีในธุรกิจชิ้นส่วนอะไหล่รถยนต์ ในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 150 รายสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอย

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี คือ ลักษณะการเกี่ยวข้องกับงานและประสบการณ์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก เมื่อพิจารณาลักษณะเกี่ยวข้องกับงานและประสบการณ์ เป็นรายชื่อ โดยพบว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชีช่วยสนับสนุนใน ส่วนงานที่สำคัญของท่านได้ค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด การฝึกอบรม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับสอง เมื่อพิจารณาการฝึกอบรมเป็นรายชื่อ โดยพบว่า ท่านมีความเข้าใจระบบสารสนเทศทางการบัญชีขึ้น ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับสาม เมื่อพิจารณาความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง เป็นรายชื่อ โดยพบว่า ท่านสามารถเรียนรู้ ระบบงานใหม่ ได้อย่างรวดเร็ว และความเข้ากันได้ระบบ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเป็นอันดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาความเข้ากันได้ของระบบ เป็นรายชื่อ โดยพบว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ถูกพัฒนาให้ใช้งานง่ายได้ค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด ตามลำดับ

คำสำคัญ : ลักษณะการเกี่ยวข้องกับงานและประสบการณ์, ความเข้ากันได้ของระบบ, การฝึกอบรม, ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

#### ABSTRACT

The research on “Factors Affecting the Usage Acceptance of Accounting Information System” has its main objectives to 1) study the level of usage acceptance of accounting information system, and 2) study the factors affecting the usage acceptance of accounting information system. The questionnaires are used to collect data from 150 automobile parts business ventures in Krathum Baen district, Samut Sakhon province. The statistical descriptive data include percentage, mean, and standard deviation. The data are also analyzed by using the regression analysis.

The research found that The factors affecting the acceptance of the use of accounting information systems are the related characteristics of work and experience, found that the average level is highest first. When considering each aspect of the job and experience, it is found that the accounting information system helps support your important work areas with the highest total average. Training shows that the average is the second highest level. When considering the individual training, found that you have a better understanding of accounting information systems. The readiness to change was found to have the third highest average value. When considering the readiness for each item change, it is found that you can quickly learn a new system. And compatibility, the system has found that the average is at the last level When considering the compatibility of each system by finding that the accounting information system Developed to be easy to use, with the highest total average value respectively

**Keywords : Work relatedness and experience, system compatibility, training, readiness to Change**

## บทนำ

การนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กรช่วยให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ด้วยความเชื่อมั่นว่าเทคโนโลยีที่ทันสมัยจะมีส่วนช่วยให้องค์กรตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการดำเนินธุรกิจ คือ การแสวงหากำไรสูงสุดและแข่งขัน ทั้งนี้ การนำระบบสารสนเทศ เข้ามาใช้ในองค์กรมีหลายรูปแบบ เช่น การพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นใช้เอง การจัดจ้างหน่วยงานภายนอก (Outsourcing) หรือการจัดหาโปรแกรมสำเร็จรูปให้เหมาะสมกับระบบงานที่ต้องการมาใช้ เป็นต้นระบบสารสนเทศที่มีมาตั้งแต่เดิมนั้นได้ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อให้สามารถแก้ปัญหาในแต่ละหน่วยงานแยกกันไป โดยมุ่งเน้นให้มีการประหยัดพลังงานการใช้เครื่องจักรแทนคนและการทำให้เป็นระบบอัตโนมัติให้มากที่สุด ผลที่ตามมาคือ ระบบข้อมูลสารสนเทศที่สร้างขึ้นมาจะแตกต่างกันไปตามหน่วยงานต่าง ๆ และเป็นอิสระต่อกันทำให้เกิดความล่าช้าของการไหลหรือการเชื่อมต่อของข้อมูลระหว่างระบบงานที่ต่างกัน ซึ่งจะเป็นอุปสรรคทำให้ไม่สามารถสร้างระบบงานที่รวดเร็วได้ ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และการที่จะให้หน่วยงานต่าง ๆ ใช้ข้อมูลร่วมกันนั้นเป็นไปได้ยาก เป็นอุปสรรคกีดขวางการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน สภาพแวดล้อมการบริหารธุรกิจในปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากรุนแรงและต่อเนื่อง การที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันอย่างรุนแรง และเพื่อการอยู่รอดขององค์กรต่อไปในอนาคต ความสามารถที่จะปรับตัวและรับมือกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญมาก (Kenneth & Jane, 2014)

ระบบสารสนเทศทางการบัญชี คือ ระบบในการรวบรวมบันทึกการเก็บรักษาและประมวลผลข้อมูลให้ได้สารสนเทศเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์จะมีวิธีการทำงานเหมือนระบบบัญชีในระบบบันทึกด้วยสมุด โดยมีการรวบรวมข้อมูลการนำเข้า การประมวลผล การเก็บรักษาและการรายงานข้อมูลและสารสนเทศ (Romney & Steinbart, 2016)

ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเป็นวงจรที่มีความเกี่ยวข้องกับทุก ๆ ระบบโดยการรับข้อมูลมาจากกระบวนการอื่น ๆ ที่จะนำระบบนี้ไปใช้นั้นจึงต้องเอาใจใส่ต่อการเตรียมข้อมูลที่สนับสนุนต่อระบบงานบัญชีเป็นอันดับแรกเพราะจะเป็นแนวทางการออกแบบในระบบย่อยอื่น ๆ ต่อไป ปัญหาที่สำคัญของการนำระบบนี้ไปใช้งาน

คือ บุคลากรขององค์กรซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่จะทำให้การนำระบบไปใช้ในองค์กรประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลว มีนักวิจัยจำนวนมากได้ดำเนินการทดสอบปัจจัยมีผลกระทบต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการนำระบบไปใช้งาน ซึ่งพบว่าความพึงพอใจและการยอมรับของผู้ใช้งานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การติดตั้งและการนำระบบไปใช้งานประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลว อย่างไรก็ตามการนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีไปใช้นั้นสามารถแบ่งระดับผู้ใช้งานออกได้หลายระดับไม่ว่าจะเป็นระดับปฏิบัติการ ระดับผู้พัฒนาระบบงานและระดับผู้บริหารงาน ซึ่งต่างได้รับผลกระทบจากการติดตั้งและนำระบบไปใช้งานทั้งสิ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของ การยอมรับของผู้ใช้งานระดับปฏิบัติการที่มีต่อระบบนี้ คือ ผู้ใช้งานคนสุดท้าย (End Users) หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำในหน้าที่งานต่าง ๆ และไม่เกี่ยวข้องกับการดูแลระบบสารสนเทศขององค์กรโดยตรง เช่น บุคลากรในส่วนหน้าสำนักงานการเงิน งานบัญชี งานผลิต งานการตลาด งานทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น บุคลากรเหล่านี้เป็นเพียงผู้รู้หน้าที่งานเฉพาะของตนตอนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ใช้งานระบบอย่างเต็มศักยภาพรวมทั้งเพื่อช่วยให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรตามที่ได้วางไว้ ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเป็นซอฟต์แวร์ที่ทำการจัดการเบ็ดเสร็จและสนับสนุนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่องานอย่างครบถ้วนถูกต้องและครอบคลุมทุกหน้าที่งานที่องค์กรได้ดำเนินงาน ถ้าผู้ใช้งานไม่ยอมรับต่อระบบงานที่เกิดขึ้น เนื่องจากความยากในการเชื่อมต่อและเข้าใจในระบบสารสนเทศทางการบัญชีอาจนำไปสู่ความล้มเหลวในการพัฒนาระบบหากไม่พิจารณาและวิเคราะห์ถึงผู้ใช้งานเป็นสำคัญ

ปัจจัยความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงและการฝึกอบรมส่งผลต่อรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยีมากที่สุด เมื่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่นำมาใช้ในองค์กร มีความเข้ากันได้กับระบบงานเก่าและเทคโนโลยีนั้นมีความเกี่ยวข้องกับงานและประสบการณ์โดยตรงของผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานจะรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้นั้น ๆ และส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในที่สุด ดังนั้น เมื่อองค์กรมีนโยบายนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในองค์กรควรมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงให้กับผู้ใช้งาน ด้านความเข้ากันได้ของระบบลักษณะการเกี่ยวข้องของงานและประสบการณ์ และการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถของพนักงานในเทคโนโลยีนั้นอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานและรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบสารสนเทศทางการบัญชีดังกล่าวและส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้โปรแกรมในการปฏิบัติงานในองค์กรในที่สุด (ศศิพร เหมือนศรีชัย, 2557)

จากปัญหาของการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อจะได้ทราบว่าหากธุรกิจมีการนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีเข้ามาใช้แล้วจะมีปัจจัยใดบ้างที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีแล้วคาดว่าจะนำผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงวางแผนระบบการบริหารและเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี เพื่อปรับให้เหมาะสมกับองค์กรและสามารถปรับแนวทางในการเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้ธุรกิจมีโอกาสเจริญเติบโตได้ต่อไปในอนาคต

## วัตถุประสงค์

การศึกษานี้กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับของการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี

## สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 (H1) ลักษณะการเกี่ยวข้องของงานและประสบการณ์ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี

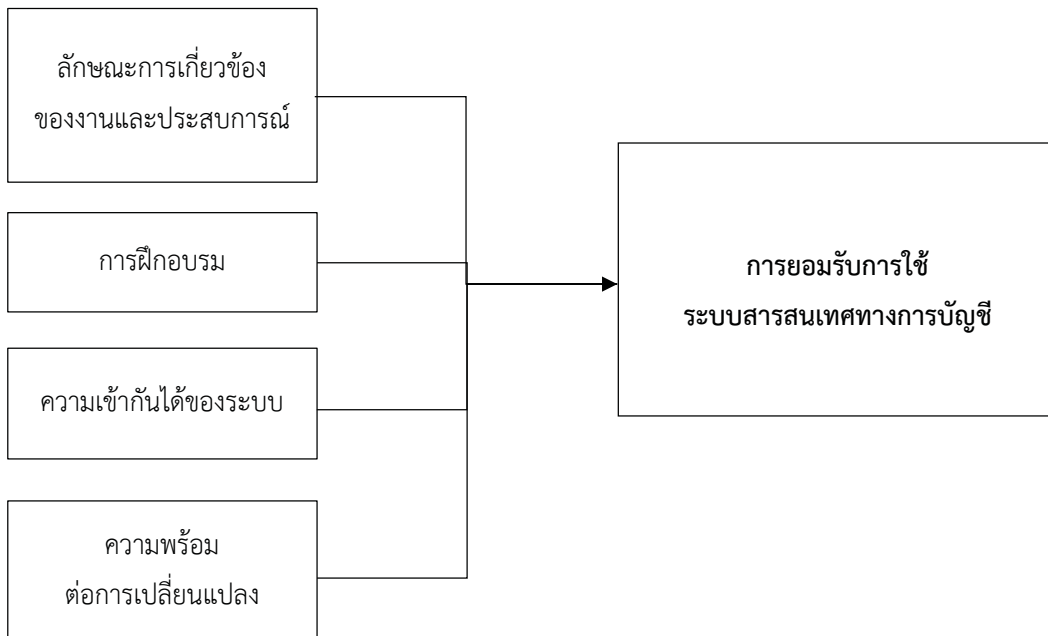
สมมติฐานที่ 2 (H2) การฝึกอบรมส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี

สมมติฐานที่ 3 (H3) ความเข้ากันได้ของระบบส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี

สมมติฐานที่ 4 (H4) ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสรุปและสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างไว้ดังนี้

#### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ธุรกิจชิ้นส่วนอะไหล่รถยนต์ในเขตอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 527 ราย ที่จดทะเบียนจัดตั้งกิจการกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ตามการจัดประเภทธุรกิจของนิติบุคคล กรมพัฒนาธุรกิจการค้า คือ หมวด C : การผลิต ประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ลำดับที่ 2930 การผลิตชิ้นส่วนและอุปกรณ์เสริมอื่น ๆ สำหรับยานยนต์ ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2561)

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ธุรกิจชิ้นส่วนอะไหล่รถยนต์ในเขตอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 150 ราย ที่จดทะเบียนจัดตั้งกิจการกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ผู้วิจัย จึงใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างนั้นด้วยวิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง (ฮานินท์ ศิลป์จารุ, 2557) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% โดยคำนวณจากสูตรดังนี้

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

โดย n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ  
 N = จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา  
 e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ ร้อยละ 0.05

แทนค่าในสูตร  $n = \frac{527}{1+527(0.05)^2}$

ดังนั้น จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ n = 150 ตัวอย่าง

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้งานคนสุดท้าย (End Users) ซึ่งทำหน้าที่ในส่วนของระบบย่อยหรือวงจรบัญชีของระบบสารสนเทศทางการบัญชี โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วนมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปขององค์กรจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีประเภทระบบสารสนเทศทางการบัญชี โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาของผู้ใช้งานด้านบัญชี สาขาที่ผู้ใช้งานด้านบัญชีสำเร็จการศึกษา ประสบการณ์ในการดูแลรับผิดชอบงานด้านบัญชีของผู้ใช้งานและตำแหน่งงานปัจจุบันของผู้ใช้งานด้านบัญชีโดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวตามที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 แบบ ได้แก่ ลักษณะการเกี่ยวข้องของงานและประสบการณ์ (Job Relevant and Experiences) ความเข้ากันได้ของระบบ (Compatibility) การฝึกอบรม (Training) ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง (Readiness for Change) มีลักษณะ ของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีจำนวนทั้งหมด 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับระดับการยอมรับในระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีจำนวนทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ท่านยอมรับการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีมากขึ้น

**การเก็บรวบรวมข้อมูล**

การวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ ลักษณะการเกี่ยวข้องของงานและประสบการณ์ (Job Relevant and Experiences) ความเข้ากันได้ของระบบ (Compatibility) การฝึกอบรม (Training) ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง (Readiness for Change) จากตำราเอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยใช้กลุ่มประชากรเป้าหมาย คือ ผู้ใช้งานคนสุดท้าย (End Users) ทำหน้าที่ในส่วนของบริษัทหรือองค์กรบัญชีของระบบสารสนเทศทางการบัญชี โดยจะจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม

#### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและทำการลงรหัสข้อมูลเพื่อนำไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ซึ่งจะนำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่เพื่อบรรยายถึงลักษณะทั่วไปจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. การวัดระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในการจัดลำดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ผู้วิจัยใช้มาตราการวัดการประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert Scale ในการวัดผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะเรียงลำดับความคิดเห็นตั้งแต่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อยและเห็นด้วยน้อยที่สุด โดยจะให้คะแนนตามลำดับความคิดเห็นดังนี้

ระดับคะแนน	5	คะแนน หมายความว่า เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับคะแนน	4	คะแนน หมายความว่า เห็นด้วยมาก
ระดับคะแนน	3	คะแนน หมายความว่า เห็นด้วยปานกลาง
ระดับคะแนน	2	คะแนน หมายความว่า เห็นด้วยน้อย
ระดับคะแนน	1	คะแนน หมายความว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด

ทั้งนี้จากคะแนนที่ได้รับแต่ละข้อจะถูกนำมาค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัย เพื่อทำการวิเคราะห์และสรุปผล โดยจะใช้เกณฑ์ในการประเมินดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย (Range)}}{\text{จำนวนชั้น (Class)}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้นเกณฑ์เฉลี่ยระดับความสำคัญจะเป็นดังนี้

ระดับคะแนน 4.51 – 5.00 = 5 คะแนน หมายความว่า ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด

ระดับคะแนน 3.51 – 4.50 = 4 คะแนน หมายความว่า ระดับความเห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 2.51 – 3.50 = 3 คะแนน หมายความว่า ระดับความเห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 1.51 – 2.50 = 2 คะแนน หมายความว่า ระดับความเห็นด้วยน้อย

ระดับคะแนน 1.00 – 1.50 = 1 คะแนน หมายความว่า ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

3. การวัดระดับการยอมรับระบบสารสนเทศทางการบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้มาตราการวัดการประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert Scale ในการวัดผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างซึ่งจะเรียงลำดับการยอมรับตั้งแต่ ยอมรับมากที่สุด ยอมรับมาก ยอมรับปานกลาง ยอมรับน้อยและยอมรับน้อยที่สุด โดยจะให้คะแนนตามลำดับความคิดเห็นดังนี้

ระดับคะแนน 5 คะแนน หมายความว่า ยอมรับมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 คะแนน หมายความว่า ยอมรับมาก

ระดับคะแนน 3 คะแนน หมายความว่า ยอมรับปานกลาง

ระดับคะแนน 2 คะแนน หมายความว่า ยอมรับน้อย

ระดับคะแนน 1 คะแนน หมายความว่า ยอมรับน้อยที่สุด

ทั้งนี้จากคะแนนที่ได้รับแต่ละข้อมูลจะถูกนำมาหาค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัย เพื่อทำการวิเคราะห์และสรุปผล โดยจะใช้เกณฑ์ในการประเมินเช่นเดียวกับการวัดระดับความเห็นในข้อ 2

4. การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบขั้นตอน (Stepwise) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี

## ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับของลักษณะการเกี่ยวข้องของงานและประสบการณ์  
(Job Relevant and Experiences)

ลักษณะการเกี่ยวข้องของงานและประสบการณ์ (Job relevant and experiences)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ระบบสารสนเทศทางการบัญชีช่วยสนับสนุนงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน	4.59	0.59	มากที่สุด
ท่านมีประสบการณ์ในการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ดี	3.53	0.49	มาก
ระบบสารสนเทศทางการบัญชีช่วยให้คุณใช้ความสามารถที่มี ได้อย่างเต็มที่	3.61	0.43	มาก
ท่านมีประสบการณ์การทำงานโดยใช้คอมพิวเตอร์มาก่อนที่จะใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี	4.57	0.58	มากที่สุด
ระบบสารสนเทศทางการบัญชีช่วยสนับสนุนในส่วนงานที่สำคัญของท่านได้	4.58	0.59	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.56</b>	<b>0.47</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการเกี่ยวข้องของงานและประสบการณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด  $\bar{X}=4.59$  เมื่อพิจารณารายด้านตามลำดับ พบว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชีช่วยสนับสนุนงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน อยู่ในระดับมากที่สุด  $\bar{X}=4.59$  อยู่ในระดับมากที่สุด ท่านมีประสบการณ์ในการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ดี อยู่ในระดับมาก  $\bar{X}=3.53$  ระบบสารสนเทศทางการบัญชีช่วยให้คุณใช้ความสามารถที่มีได้อย่างเต็มที่  $\bar{X}=3.61$  อยู่ในระดับมาก ท่านมีประสบการณ์การทำงานโดยใช้คอมพิวเตอร์มาก่อนที่จะใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี  $\bar{X}=4.57$  อยู่ในระดับมากที่สุด ระบบสารสนเทศทางการบัญชีช่วยสนับสนุนในส่วนงานที่สำคัญของท่านได้  $\bar{X}=4.58$  อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับของความเข้ากันได้ของระบบ (Compatibility)

ความเข้ากันได้ของระบบ (Compatibility)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ท่านคิดว่าระบบสารสนเทศทางการบัญชีเหมาะสมกับองค์กรของท่าน	4.57	0.57	มากที่สุด
ท่านคิดว่าระบบสารสนเทศทางการบัญชีถูกพัฒนาให้ใช้งานง่าย	4.58	0.58	มากที่สุด
ระบบสารสนเทศทางการบัญชีถูกพัฒนาให้มีฟังก์ชันการใช้งานตรงตามความต้องการ	4.55	0.56	มากที่สุด
ท่านคิดว่าระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีความซับซ้อนไม่สามารถทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ในองค์กรของท่านได้	3.55	0.60	มาก
ท่านคิดว่าระบบสารสนเทศทางการบัญชีสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้	4.56	0.56	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.57</b>	<b>0.57</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเห็นเกี่ยวกับความเข้ากันได้ของระบบโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด  $\bar{X}=4.58$  เมื่อพิจารณารายด้านตามลำดับ พบว่า ท่านคิดว่าระบบสารสนเทศทางการบัญชีเหมาะสมกับองค์กรของท่าน อยู่ในระดับมากที่สุด  $\bar{X}=4.57$  อยู่ในระดับมากที่สุด ท่านคิดว่าระบบสารสนเทศทางการบัญชีถูกพัฒนาให้ใช้งานง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด  $\bar{X}=4.58$  อยู่ในระดับมากที่สุด ระบบสารสนเทศทางการบัญชีถูกพัฒนาให้มีฟังก์ชันการใช้งานตรงตามความต้องการ  $\bar{X}=4.55$  อยู่ในระดับมากที่สุด ท่านคิดว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีความซับซ้อนไม่สามารถทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ในองค์กรของท่านได้  $\bar{X}=3.55$  อยู่ในระดับมากที่สุดท่านคิดว่าระบบสารสนเทศทางการบัญชีสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ความต้องการ  $\bar{X}=4.56$  อยู่ในระดับมากที่สุด

### ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับของการฝึกอบรม (Training)

การฝึกอบรม (Training)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ท่านได้รับการอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี	4.52	0.52	มากที่สุด
ท่านมีความเข้าใจระบบสารสนเทศทางการบัญชีขึ้นหลังการอบรม	4.55	0.54	มากที่สุด
การอบรมทำให้ท่านมั่นใจในการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีมากขึ้น	4.54	0.54	มากที่สุด
การฝึกอบรมมีเนื้อหาสาระละเอียดเพียงพอและมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.52	0.51	มากที่สุด
ผู้ฝึกสอนมีความรู้เพียงพอและสามารถช่วยอธิบายให้คุณเข้าใจระบบสารสนเทศทางการบัญชีมากขึ้น	4.51	0.51	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.53</b>	<b>0.52</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นเกี่ยวกับระดับการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด  $\bar{X}=4.55$  เมื่อพิจารณารายด้านตามลำดับ พบว่า ท่านได้รับการอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี  $\bar{X}=4.52$  อยู่ในระดับมากที่สุด ท่านมีความเข้าใจระบบสารสนเทศทางการบัญชีขึ้นหลังการอบรม  $\bar{X}=4.55$  อยู่ในระดับมากที่สุด การอบรมทำให้ท่านมั่นใจในการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีมากขึ้น  $\bar{X}=4.54$  อยู่ในระดับมากที่สุด การฝึกอบรมมีเนื้อหาสาระละเอียดเพียงพอและมีระยะเวลาที่เหมาะสม =4.52 อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ฝึกสอนมีความรู้เพียงพอและสามารถช่วยอธิบายให้คุณเข้าใจระบบสารสนเทศทางการบัญชีมากขึ้น  $\bar{X}=4.51$  อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับของความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง (Readiness for Change)

ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง (Readiness for Change)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ท่านสามารถเรียนรู้ระบบงานใหม่ได้อย่างรวดเร็ว	4.57	0.57	มากที่สุด
ท่านมีความกังวลหากมีการเปลี่ยนแปลงระบบงานใหม่	3.58	0.62	มาก
ท่านได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาเพื่อนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้ในองค์กร	4.55	0.54	มากที่สุด
ข้อมูลที่อยู่ในระบบสารสนเทศทางการบัญชีสามารถเรียกข้อมูลได้ทันทีที่รวดเร็วและตลอดเวลา	4.53	0.53	มากที่สุด
การปรับเปลี่ยนระบบงานใหม่มีผลดีต่อความสามารถในการทำงานของท่าน	4.54	0.53	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.54</b>	<b>0.52</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด  $\bar{X}=4.57$  เมื่อพิจารณารายด้านตามลำดับ พบว่า ท่านสามารถเรียนรู้ระบบงานใหม่ได้อย่างรวดเร็ว  $\bar{X}=4.57$  อยู่ในระดับมากที่สุด ท่านมีความกังวลหากมีการเปลี่ยนแปลงระบบงานใหม่  $\bar{X}=3.58$  อยู่ในระดับมากที่สุด ท่านได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาเพื่อนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้ในองค์กร  $\bar{X}=4.55$  อยู่ในระดับมากที่สุด ข้อมูลที่อยู่ในระบบสารสนเทศทางการบัญชีสามารถเรียกข้อมูลได้ทันทีที่รวดเร็วและตลอดเวลา  $\bar{X}=4.53$  อยู่ในระดับมากที่สุด การปรับเปลี่ยนระบบงานใหม่มีผลดีต่อความสามารถในการทำงานของท่าน  $\bar{X}=4.54$  อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับในระบบสารสนเทศทางการบัญชี

การยอมรับในระบบสารสนเทศทางการบัญชี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
หากปัจจัยต่าง ๆ ที่ท่านเห็นว่าสำคัญได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของท่าน ท่านจะรู้สึกสนใจและยอมรับการใช้งานในระบบสารสนเทศทางการบัญชี	4.53	0.53	มากที่สุด
ท่านมีความยินดีที่จะแนะนำเพื่อนร่วมงานให้ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี	4.52	0.52	มากที่สุด
ท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีในการปฏิบัติงาน	4.55	0.54	มากที่สุด
ท่านยินดีที่จะฝึกฝนตนเองให้มีความทันสมัยต่อการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีอยู่เสมอ	4.54	0.54	มากที่สุด
หากปัจจัยต่าง ๆ ที่ท่านเห็นว่าสำคัญได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของท่าน ท่านจะใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี	4.51	0.50	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.53</b>	<b>0.53</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นเกี่ยวกับการยอมรับในระบบสารสนเทศทางการบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด  $\bar{X}=4.55$  เมื่อพิจารณารายด้านตามลำดับ พบว่า หากปัจจัยต่าง ๆ ที่ท่านเห็นว่าสำคัญ ได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของท่าน ท่านจะรู้สึกสนใจและยอมรับการใช้งานในระบบสารสนเทศทางการบัญชี  $\bar{X}=4.53$  อยู่ในระดับมากที่สุด ท่านมีความยินดีที่จะแนะนำเพื่อนร่วมงานให้ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี  $\bar{X}=4.52$  อยู่ในระดับมากที่สุด ท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีในการปฏิบัติงาน  $\bar{X}=4.55$  อยู่ในระดับมากที่สุด ท่านยินดีที่จะฝึกฝนตนเองให้มีความทันสมัยต่อการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีอยู่เสมอ  $\bar{X}=4.54$  อยู่ในระดับมากที่สุด หากปัจจัยต่าง ๆ ที่ท่านเห็นว่าสำคัญได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของท่าน ท่านจะใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี  $\bar{X}=4.51$  อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.313	0.210		5.610	0.000
1.1 ลักษณะการเกี่ยวข้องของงานและประสบการณ์	0.920	0.251	0.525	8.300	0.000*
1.2 ความเข้ากันได้ของระบบ	0.505	0.282	0.247	7.310	0.000*
1.3 การฝึกอบรม	0.399	0.270	0.360	9.180	0.000*
1.4 ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง	0.350	0.251	0.310	2.700	0.005*

a. Dependent Variable: Efficiency Work

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

$$R = 0.725, R^2 = 0.515, SE_{est} = 0.44257, a = 1.313$$

ตัวแปรตาม คือ การยอมรับการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี

จากตารางที่ 6 พบว่า การแสดงค่าสัมประสิทธิ์โดยใช้วิธีสมการถดถอยเชิงพหุของตัวแปรอิสระแต่ละตัว ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี ได้แก่ ลักษณะ การเกี่ยวข้องของงานและประสบการณ์ ความเข้ากันได้ของระบบ การฝึกอบรมและความพร้อม ต่อการเปลี่ยนแปลง โดยพบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีสูงสุด คือ ลักษณะการเกี่ยวข้องของงานและประสบการณ์ ซึ่งมีค่า Beta=0.525 ปัจจัยรองลงมา ได้แก่ การฝึกอบรม มีค่า Beta=0.360 ปัจจัยความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง มีค่า Beta=0.310 และปัจจัยที่มีผลต่ำที่สุด คือ ความเข้ากันได้ของระบบ มีค่า Beta=0.247 ซึ่งอธิบายผลได้ว่าปัจจัยส่งที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีสูงสุด คือ ลักษณะการเกี่ยวข้องของงานและประสบการณ์ ปัจจัยรองลงมา คือ การฝึกอบรม ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงและปัจจัยต่ำสุด คือ ความเข้ากันได้ของระบบ

ตารางที่ 7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สัมประสิทธิ์ (Coef)	ค่า t test	ผลลัพธ์
H1 ลักษณะการเกี่ยวข้องของงานและ ประสบการณ์	0.525***	8.300	ยอมรับ
H2 ความเข้ากันได้ของระบบ	0.247***	7.310	ยอมรับ
H3 การฝึกอบรม	0.360***	9.180	ยอมรับ
H4 ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง	0.310***	2.700	ยอมรับ

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 7 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะการเกี่ยวข้องของงานและประสบการณ์ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.525\*\*\* หมายความว่า ลักษณะการเกี่ยวข้องของงานและประสบการณ์ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ( $t=8.300$ )

สมมติฐานที่ 2 ความเข้ากันได้ของระบบส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.247\*\*\* หมายความว่า ความเข้ากันได้ของระบบส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ( $t=7.310$ )

สมมติฐานที่ 3 การฝึกอบรมส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.360\*\*\* หมายความว่า การฝึกอบรม ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ( $t=9.180$ )

สมมติฐานที่ 4 ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.310\*\*\* หมายความว่า ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ( $t=2.700$ )

## อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี

### 1. ลักษณะเกี่ยวข้องของงานและประสบการณ์

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ลักษณะเกี่ยวข้องของงานและประสบการณ์ อาจเป็นเพราะงานที่ทำเป็นงานที่ตรง



ความสามารถและส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์เป็นการเพิ่มประสบการณ์และความชำนาญต่องานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกความภาคภูมิใจกับงานที่ทำตรงกับความสามารถของตนเองได้ ผลการศึกษาได้สอดคล้องกับงานวิจัยของเสกข์ ชาญประเสริฐ, 2557 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร กรณีศึกษา เชื้อนอุปถัมภ์ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ ERP ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะเกี่ยวข้องของงานและประสบการณ์ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร โดยลักษณะเกี่ยวข้องของงานและประสบการณ์เป็นตัวแปรอิสระและการยอมรับเทคโนโลยีระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรเป็นตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับมาก

## 2. การฝึกอบรม

จากผลศึกษานี้ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีมากที่สุดเป็นอันดับสอง คือ การฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับในทุกส่วนแต่ด้านการยอมรับข้อมูลที่ได้จากการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเป็นประโยชน์ต่อการทำงานจะมีการยอมรับที่น้อยกว่า เนื่องจากทัศนคติที่มีต่อความรู้ความสามารถและการให้คำอธิบายของผู้ฝึกอบรมและในด้านการยอมรับด้านการรับรู้ความง่ายในการทำงานเช่นกัน ผลการศึกษาได้สอดคล้องกับงานวิจัยของศศิพร เหมือนศรีชัย, 2557 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชีมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งาน ERP Software ของผู้ใช้งานหลัก (Key-Users) และผู้ใช้งานคนสุดท้าย (End-Users) ในวงจรบัญชี ผลการศึกษาพบว่า การฝึกอบรมส่งผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี โดยการฝึกอบรมเป็นตัวแปรอิสระและการยอมรับการใช้งาน ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชีเป็นตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับมาก

## 3. ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

จากผลศึกษานี้ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีมากที่สุดเป็นอันดับสาม คือ ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับในทุกส่วนแต่ด้านการยอมรับข้อมูลที่ได้จากการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเป็นประโยชน์ต่อการทำงานจะมีการยอมรับที่น้อยกว่า เนื่องจากทัศนคติที่มีต่อความรู้ความสามารถและการให้คำอธิบายของผู้ฝึกอบรมและในด้านการยอมรับด้านการรับรู้ความง่ายในการทำงานเช่นกัน ผลการศึกษาได้สอดคล้องกับงานวิจัยของศศิพร เหมือนศรีชัย, 2557 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งาน ERP Software ของผู้ใช้งานหลัก (Key-Users) และผู้ใช้งานคนสุดท้าย (End-Users) ในวงจรบัญชี ผลการศึกษาพบว่า ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี โดยความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงเป็นตัวแปรอิสระและการยอมรับการใช้งาน ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชีเป็นตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

#### 4. ความเข้ากันได้ของระบบ

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีมากที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ ความเข้ากันได้ของระบบ ถูกพัฒนาให้ใช้งานง่ายได้และเหมาะสมกับองค์กร ผลการศึกษาได้สอดคล้องกับงานวิจัยของเสกข์ ชาญประเสริฐ, 2557 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร กรณีศึกษา เชื้อนอุบลรัตน์ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ ERP ผลการศึกษาพบว่า ความเข้ากันได้ของระบบส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร โดยความเข้ากันได้ของระบบเป็นตัวแปรอิสระและการยอมรับเทคโนโลยีระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรเป็นตัวแปรตาม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับน้อยที่สุด

#### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากผลการศึกษาที่พบว่า ลักษณะของงานที่เกี่ยวข้องและประสบการณ์ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ดังนั้นองค์กรควรมีการแบ่งหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนและผู้บริหารควรมีการประเมินความรู้ของผู้ใช้งานก่อนนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีเข้ามาใช้ในองค์กร
2. จากผลการศึกษาที่พบว่า การฝึกอบรมส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ดังนั้นองค์กรควรจัดให้มีการฝึกอบรมในการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี ที่ถูกวิธีให้กับผู้ใช้งานในองค์กร
3. จากผลการศึกษาที่พบว่า ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ดังนั้น องค์กรควรให้ผู้ใช้งานได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อนำมาใช้ในองค์กร
4. จากผลการศึกษาที่พบว่า ความเข้ากันได้ของระบบส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ดังนั้น องค์กรควรมีการพัฒนาสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อให้ผู้ใช้งานได้ทำงานสะดวกและรวดเร็ว

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติมที่อาจมีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี
2. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีกับประชากรในธุรกิจอื่น ๆ เพื่อทำการเปรียบเทียบผลที่ได้จากการศึกษาธุรกิจชิ้นส่วนอะไหล่รถยนต์ในครั้งนี้
3. การศึกษาครั้งนี้เป็นการรวบรวมเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเท่านั้นทำให้มีข้อจำกัดสำหรับการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ในการวิจัยครั้งต่อไปควรใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกก่อนเพื่อใช้ในการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ครบคลุมมากยิ่งขึ้นและมีความใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด

#### เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2561). สถิติจำนวนธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทย ปี 2560. กระทรวงพาณิชย์. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2561, จาก: [http://www.dbd.go.th/download/document\\_file/Statistic/2560/T26/T26\\_201703.pdf](http://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2560/T26/T26_201703.pdf)
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ: วี.อินเตอร์พรีนท์.

ศศิพร เหมือนศรีชัย. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ธุรกรรมการเงินผ่านนวัตกรรม 3G ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยบูรพา.

เสก ชาญประเสริฐ. (2558). ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร กรณีศึกษา: เชื้อนอุบลรัตน์ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. โครงการวิจัยสำหรับนักศึกษาปริญญาโท คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Kenneth & Jane. Laudon & Jane P. Laudon. (2014). Management Information Systems. USA. Pearson Education Indochina, Inc.

Romney & Steinbart, Pual John. (2016). Accounting Information Systems. Upper Saddle Rivers. New Jersey: Prentice Hall.

## การศึกษาปัจจัยทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านทาวน์โฮมของผู้บริโภค ในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

### The study of the components of the decision to buy a town house In Nong Khaem District, Bangkok

ผู้วิจัย

วสัน ทีวีันทา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร. วิชากร เสงษ์ภูิกุล

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านทาวน์โฮมของผู้บริโภคในเขตหนองแขมกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (4Ps) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านทาวน์โฮมของผู้บริโภคในเขตหนองแขมกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่ตัดสินใจซื้อบ้านทาวน์โฮมในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 8 หมู่บ้าน มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ Anova

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 64.7 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 33.0 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ร้อยละ 41.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 64.3 มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 43.0 และมีสถานภาพสมรส ร้อยละ 61.8 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด (4Ps) ที่มีผลต่อการเลือกซื้อบ้านทาวน์โฮมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (4Ps) โดยอยู่ในระดับ มาก จากการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาด (4Ps) ของบ้านทาวน์โฮมในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ อายุ และ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาด (4Ps) ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านทาวน์โฮมในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ส่วนประสมทางการตลาด, บ้านทาวน์โฮม, การตัดสินใจซื้อ

#### ABSTRACT

The purpose of this research was to study demographic factors that affect the decision to buy a town house for consumers in Nong Khaem District, Bangkok and to study the marketing mix factors (4Ps) that affect the decision to buy a town house for consumers in Nong Khaem District, Bangkok. The sample group is those who decide to buy a town house in Nong Khaem, Bangkok, all 8 villages there a total of 400 people. The statistics used in the analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and Anova.

The research found that A total of 400 respondents found that the majority of respondents were male, 64.7 percent, 31-40 years old, 33.0 percent were employed as company employees, 41.0 percent had bachelor degree education, 64.3 percent had monthly income 20,001. - 30,000 baht, 43.0%, and married status 61.8%. Information about marketing ingredients (4Ps) that affect the purchase of a townhome. Found that respondents have opinions about Marketing mix factors (4Ps) at a high level. From the proof of the hypothesis that Respondents with a monthly income career And the marital status different There a comment on marketing mix (4Ps) of townhome in Nong Khaem. Bangkok With statistically significant at 0.05 Bangkok not different the respondents with different gender, age and education level had different opinions on marketing mix (4Ps) that affected the decision to buy a townhome in Nong Khaem. Bangkok not different.

**Key Word : Marketing mix, Town house, Purchasing ecision.**

## บทนำ

ปัจจุบันที่อยู่อาศัยหรือบ้านเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของทุกคน การเลือกและตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยจึงเป็นเรื่องสำคัญ นอกจากจะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นของชีวิตแล้ว ยังเป็นเครื่องชี้วัดคุณภาพของชีวิต ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจของประชาชนด้วยรวมถึงเป็นการกระตุ้นการออมและเป็นการลงทุนในระยะรูปแบบหนึ่งดังนั้น พฤติกรรมในการเลือกซื้อที่อยู่อาศัยซึ่งเป็นทรัพย์สินที่มีราคาสูงจึงต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้าน เช่นการพิจารณาทำเลที่ตั้งโครงการ การเลือกโครงการและราคาที่เหมาะสมการเลือกตำแหน่งที่ดินและแบบบ้านเป็นต้นแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์รูปแบบหนึ่งโดยเฉพาะ “โครงการบ้านจัดสรร” จึงเกิดขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคทั้งด้านความสะดวกสบาย สภาพแวดล้อม ความปลอดภัยแก่ผู้บริโภคในอนาคตทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกในการซื้อที่อยู่อาศัยมากขึ้นจากภาวะการแข่งขันที่รุนแรงในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ทำให้ผู้ประกอบการต้องมีการปรับแผนการดำเนินธุรกิจอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ทันต่อสภาพการแข่งขันในตลาดที่เกิดขึ้น

แม้ว่าแนวโน้มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในปัจจุบันจะมีอัตราการเติบโตชะลอตัวลง เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจโลกที่ตกต่ำและส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคต้องระมัดระวังการใช้จ่ายมากขึ้นรวมทั้งในปัจจุบันตลาดแนวราบชะลอตัวลง รวมถึงแนวโน้มลักษณะครอบครัวเล็กลง ทำให้ผู้ประกอบการหันมาพัฒนาตลาดบ้านทาวน์โฮมมากขึ้นเพราะราคาไม่สูงมาก

สำหรับจำนวนบ้านทาวน์โฮมที่อยู่อาศัยในเขตหนองแขมกรุงเทพมหานครมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องซึ่งเกิดจากธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ลดการปล่อยสินเชื่อแก่โครงการบ้านจัดสรรขนาดเล็ก เน้นลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่ำมีรายได้ประจำ

อย่างไรก็ตามการเร่งฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทยจากโครงการเมกะโปรเจกต์ต่าง ๆ ของภาครัฐ เช่นรถไฟฟ้า สายสีชมพู สายสีส้มและรถไฟรางคู่ เป็นต้นเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการลงทุนและความต้องการที่อยู่อาศัยมากขึ้นพบว่าเป็นปี พ.ศ. 2560 มีจำนวนที่อยู่อาศัยสร้างเสร็จสูงสุดถึง 133,762 หลัง เนื่องจากการลงทุนของภาครัฐกิจอสังหาริมทรัพย์เป็นตัวขับเคลื่อนให้เศรษฐกิจของประเทศเพิ่มขึ้น เพราะมีมูลค่าการลงทุนมหาศาลและมีความเชื่อมโยงกับภาคธุรกิจอื่น ๆ รวมทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง และเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ขณะที่อัตราดอกเบี้ยบ้านให้กู้ยืมยังคงอยู่ในอัตราต่ำ และการเข้าสู่ AEC ซึ่งจะเปิดโอกาสให้ความต้องการอสังหาริมทรัพย์ในไทยสูงขึ้นตามไปด้วย

หลายคนอาจจะกำลังสงสัยในการซื้อบ้านทำไมไม่ซื้อบ้านเดี่ยว ปัจจัยหลักที่สำคัญระหว่างทาวน์โฮมและบ้านเดี่ยวคือราคา คนส่วนใหญ่แม้ต้องการบ้านเดี่ยวมาเป็นทรัพย์สินอยู่แล้วแต่ด้วยราคาที่จับต้องยากหากต้องการได้บ้านหลังใหญ่ในทำเลใกล้เมือง ราคาบ้านทาวน์โฮมใกล้เมืองในปัจจุบันจะอยู่ที่ 1.2-2.99 ล้านบาท ส่วนบ้านเดี่ยวในช่วงราคานี้จะพบได้ในพื้นที่ ปทุมธานี-ลำลูกกา ดังนั้นทาวน์โฮมราคาถูกจึงเป็นอีกทางเลือกสำหรับบ้านหลังแรกแทนที่การอยู่คอนโดเพราะยังสามารถหาซื้อในราคาที่จับต้องได้

ทาวน์โฮมช่วงราคา 1. 2-2.99 ล้านบาท เดิมโตชัดเจนในพื้นที่ทางทิศเหนือ และทิศตะวันออกของกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่เติบโตมาจากการขยายเส้นทางรถไฟฟ้ามหานครสายสีแดง หากเทียบกับราคาคอนโดมิเนียมกับทาวน์เฮาส์ในโซนจตุจักร-ลาดพร้าวจะเฉลี่ยอยู่ที่ราคา 2.28 ล้านบาท แต่ต้องแลกมาด้วยพื้นที่ใช้สอยที่เล็กกว่าทาวน์โฮม ซึ่งสามารถซื้อทาวน์โฮมในโซนเดียวกันได้ในราคาไม่เกิน 3 ล้านบาทแต่ได้พื้นที่ใช้สอยเพิ่มขึ้นมาเท่าตัว ส่วนตัวเลือกว่าบ้านเดี่ยวคงไม่สามารถหาได้ในย่านนี้เพราะราคาเริ่มต้นอยู่ที่ 5 ล้านบาทขึ้นไป ยกเว้นในโซนปทุมธานี-ลำลูกกา ที่ยังมีราคาเฉลี่ยประมาณ 2.24 ล้านบาท (พลัส พร็อพเพอร์ตี้ โฟกัส รายงานผลการวิจัยรายครึ่งปี กรกฎาคม - ธันวาคม 2561, 2561)

(ที่มา ฝ่ายวิจัยและพัฒนากลยุทธ์ พลัส พร็อพเพอร์ตี้)

**เปรียบเทียบราคาเฉลี่ย**  
**คอนโด ทาวน์เฮาส์ บ้านเดี่ยว** ราคาไม่เกิน 3 ล้านบาท

*ราคาเริ่มต้น	คอนโด (ล้านบาท)	ทาวน์เฮาส์ (ล้านบาท)	บ้านเดี่ยว (ล้านบาท)
จตุจักร ลาดพร้าว	2.28	2.55	5.49*
ลาดหลุมแก้ว	1.29	2.35	3.23*
ปทุมธานี ลำลูกกา	1.61	2.23	2.24
อ่อนนุช บางนา	2.31	2.69	5.45*
ทุ่งครุ พระประแดง	1.86	2.64	3.24*

ที่มา: ฝ่ายวิจัยและพัฒนา พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด

ภาพที่ 1 ภาพแสดงการเปรียบเทียบราคาเฉลี่ย คอนโด ทาวน์โฮมและบ้านเดี่ยว

จากการขยายตัวภาพรวมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในปี พ.ศ. 2561 ที่ผ่านมา พบว่าผู้ประกอบการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ยังคงให้ความสำคัญในการเปิดโครงการในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑลเป็นส่วนใหญ่ ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ผู้ประกอบการมีการกระจายการลงทุนโครงการอสังหาริมทรัพย์ไปยังต่างจังหวัดกันอย่างคึกคัก ทั้งนี้ตลาดที่อยู่อาศัยในกรุงเทพฯ และปริมณฑลยังเป็นตลาดที่สำคัญด้วยมูลค่าการซื้อขาย

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านทาวน์โฮมของผู้บริโภคในเขตหนองแขมกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (4Ps) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านทาวน์โฮมของผู้บริโภคในเขตหนองแขมกรุงเทพมหานคร

## นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

บ้านทาวน์โฮม หมายถึง บ้านที่อยู่ในโครงการที่มีการจัดสรรที่ดินแปลงย่อยตั้งแต่ 10 แปลงขึ้นไป มีลักษณะเป็นอาคารยาวติดกันตั้งแต่ 2 คูหาขึ้นไปจนถึง 10 คูหาและใช้ผนังร่วมกันประกอบด้วยวัสดุทนไฟเป็นส่วนใหญ่และพื้นที่ส่วนกลาง เช่น สระว่ายน้ำ สโมสร สิ่งอำนวยความสะดวกในโครงการ และมีการจัดตั้งนิติบุคคลในการดูแล

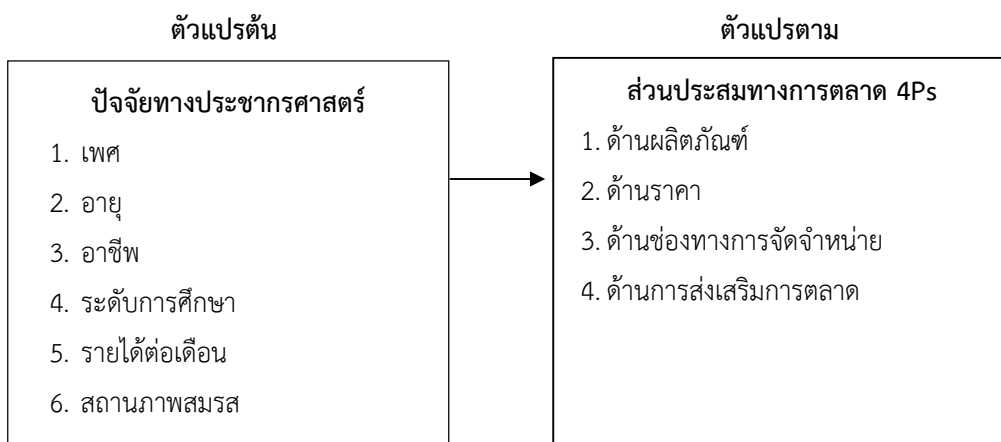
## ขอบเขตของงานวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึง ปัจจัยทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านทาวน์โฮมของผู้บริโภค ในเขตหนองแขมกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขอบเขตเฉพาะบ้านมือ 1 ในช่วงราคาตั้งแต่ 2-3 ล้านบาทขึ้นไป ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยที่ศึกษาทั้ง 3 ด้าน ได้แก่

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและสถานภาพสมรส
2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (4Ps) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดโดยทำการศึกษาผู้ที่ซื้อบ้านจัดสรรแบบทาวน์โฮมในเขตหนองแขมกรุงเทพมหานคร
3. การตัดสินใจเลือกซื้อบ้านทาวน์โฮมในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร สำหรับวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามในช่วงเวลาระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-กรกฎาคม พ.ศ. 2562

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟาร์เมอร์ ซัพพลาย จำกัด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ดังนี้



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรที่เลือกซื้อบ้านทาวน์โฮมในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 8 หมู่บ้าน จำนวน 1342 หลัง ประกอบด้วย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่ตัดสินใจซื้อบ้านทาวน์โฮมในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 8 หมู่บ้าน มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ด้วยวิธีคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ .05 สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง

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

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง  
N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา  
e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (0.05)

แทนค่า	N	=	1342
	e	=	0.05
	n	=	$\frac{1342}{1 + 1342(0.05^2)}$
		=	$\frac{1342}{1 + 1342(0.0025)}$
		=	$\frac{1342}{4.355}$
		=	308.15
		=	308

จากการคำนวณ สรุปได้ว่าประชากรตัวอย่างที่ต้องใช้ในการศึกษาขั้นต่ำคือ 308 ราย แต่การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการใช้กลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ราย เพื่อความแม่นยำของผลการวิจัยที่มากขึ้น โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ซึ่งมีเกณฑ์การเก็บแบบสอบถามคือบ้าน 1 หลังต่อแบบสอบถาม 1 ชุด เท่านั้น

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นจากการวิจัย ทฤษฎีแนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบในการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านทาวน์โฮมในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยที่ข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการวิจัยและแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วยข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและสถานภาพสมรส โดยให้ผู้ตอบทำเครื่องหมายถูกในช่องว่างตามตัวเลือกที่กำหนดให้ในแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Multiple Choice)



ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อบ้านทาวน์โฮม เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการตลาด รวม 23 ข้อ โดยใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับตามแบบของ Likers (รุจเรขา วิทยายุทธภูมิ, 2553) ซึ่งให้ค่าน้ำหนักคะแนนของข้อคำถามในแบบสอบถามดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับ มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับ มาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับ ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับ น้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551)

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยให้แก่กลุ่มเป้าหมายให้ได้รับทราบและแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ทั้งหมด 400 ชุด

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบ สอบถาม จากนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามทั้งหมดมาทำการลงรหัสแบบสอบถามในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัยและนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ทางสถิติ ต่อไป

### 4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใช้วิธีคำนวณโดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

2. ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด (4Ps) ที่มีผลต่อการเลือกซื้อบ้านทาวน์โฮมโดยการใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการศึกษา โดยการกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548)

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับส่วนประสมทางการตลาดของบ้านทาวน์โฮมในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม

## ผลการวิจัย

### ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ

n = 400

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	259	64.7
หญิง	141	35.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 และเป็นเพศหญิงจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน

### ตารางที่ 2 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุ

n = 400

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	66	16.5
25-30 ปี	99	24.8
31-40 ปี	132	33.0
41-50 ปี	68	17.0
50 ปีขึ้นไป	36	8.7
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 อันดับที่ 2 คืออายุ 25-30 ปีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 อันดับที่ 3 คืออายุ 41-50 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 อันดับที่ 4 คืออายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และ อันดับที่สุดท้ายคือ อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน

### ตารางที่ 3 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามอาชีพ

n = 400

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	97	24.3
เจ้าของกิจการ	108	27.0
พนักงานบริษัท	164	41.0
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	31	7.7
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประกอบอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 อันดับที่ 2 คือประกอบอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 อันดับที่ 3 คือประกอบอาชีพข้าราชการ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และอันดับสุดท้ายคือไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน

#### ตารางที่ 4 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา

n = 400

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	98	24.5
ปริญญาตรี	257	64.3
สูงกว่าปริญญาตรี	45	11.2
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 อันดับที่ 2 คือมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และอันดับสุดท้ายคือมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน

#### ตารางที่ 5 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

n = 400

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	18	4.5
15,000-20,000 บาท	81	20.3
20,001-30,000 บาท	172	43.0
30,001 บาท ขึ้นไป	129	32.2
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 อันดับที่ 2 คือมีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 อันดับที่ 3 คือมีรายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และอันดับสุดท้ายคือมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน

### ตารางที่ 6 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพสมรส

n = 400

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	78	19.5
สมรส	247	61.8
หย่าร้าง	75	18.7
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 อันดับที่ 2 คือมีสถานภาพโสด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 และอันดับสุดท้ายคือมีสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน

### ตารางที่ 7 ตารางแสดงข้อมูลส่วนผสมทางการตลาด (4Ps) ที่มีผลต่อการเลือกซื้อบ้านทาวน์โฮมโดยรวม

n = 400

ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด(4Ps) ที่มีผลต่อการเลือกซื้อบ้านทาวน์โฮม	ระดับความคิดเห็น		แปลความ
	$\bar{x}$	S.D	
ด้านผลิตภัณฑ์	3.77	0.452	ระดับมาก
ด้านราคา	3.68	0.704	ระดับมาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.69	0.686	ระดับมาก
ด้านส่งเสริมการตลาด	3.86	0.654	ระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.475</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด (4Ps) โดยภาพรวมมีผลต่อการเลือกซื้อบ้านทาวน์โฮมอยู่ในระดับ มาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.75 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุดคือ ด้านส่งเสริมการตลาด ที่ค่าเฉลี่ย 3.86 อันดับที่ 2 คือด้านผลิตภัณฑ์ ที่ค่าเฉลี่ย 3.77 อันดับที่ 3 คือด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ค่าเฉลี่ย 3.69 และอันดับสุดท้ายคือด้านราคา ที่ค่าเฉลี่ย 3.68

### อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จำแนกตามจากการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จำแนกตาม อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาด (4Ps) ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านทาวน์โฮมในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก การที่ครอบครัวใดครอบครัวหนึ่ง มีเป้าหมายที่จะซื้อบ้านใหม่นั้น ต้องมีการวางแผนเป็นอย่างดี โดยเฉพาะในด้านการเงิน ซึ่งรายได้ที่ได้รับต่อเดือนนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ที่ซื้อบ้านทาวน์โฮมจะเป็นการซื้อด้วยการผ่อนชำระ หากรายได้ต่อเดือนไม่เพียงพอต่อการชำระ จะทำให้

เกิดหนี้ที่ต้องทำการกู้ยืมมาชำระค่าบ้าน หรือหนี้ค้ำข้างชำระค่าบ้าน ที่ไม่สามารถชำระได้ ซึ่งแหล่งที่มาของรายได้ นั้น ย่อมมาจากการประกอบอาชีพของสมาชิกภายในบ้าน หาก หากมีหน้าที่การงานที่ดี ประกอบอาชีพที่ได้ ค่าตอบแทนที่สูง ย่อมสามารถที่จะตัดสินใจในการเลือกซื้อบ้านทาวนโฮมได้อย่างไม่ต้องมีข้อกังวลมากเท่ากับผู้ที่ ประกอบอาชีพที่มีผลตอบแทนต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพคุณ เลียงประสิทธิ์ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านทาวนโฮมในเขตอำเภอละงู จังหวัดสตูล ผลการศึกษา พบว่า อาชีพ สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านเดี่ยวในเขตอำเภอละงู จังหวัดสตูล และได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ โอยศิกา แซ่เอี้ย และวิเชียร วงศ์ณิชชากุล (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านทาวนโฮมผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการ ทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อบ้านทาวนโฮมที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกเหนือประเด็นเรื่องรายได้และอาชีพแล้ว ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพสมรสก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านทาวนโฮม เนื่องจากการใช้ชีวิตในลักษณะ ครอบครัว ย่อมต้องมีการร่วมคิดรวมรับผิดชอบในทุกปัญหาและทุกสิ่ง que เข้ามาในชีวิต ทำให้ในการตัดสินใจจะไม่ใช้ เป็นเพียงการตัดสินใจโดยลำพัง ซึ่งแตกต่างกับผู้ที่มีสถานะโสด อยู่ตัวคนเดียว ตัดสินใจได้เองตามความต้องการ ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โอยศิกา แซ่เอี้ย และวิเชียร วงศ์ณิชชากุล (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านทาวนโฮมของผู้บริโภคในเขต กรุงเทพมหานครผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคที่มี สถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อ บ้านทาวนโฮมที่แตกต่างกัน และปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายและด้านการตลาดทางตรง มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ บ้านทาวนโฮมของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จำแนกตามจากการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกัน เพศ อายุ และ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาด (4Ps) ที่มีผล ต่อการตัดสินใจซื้อบ้านทาวนโฮมในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก มนุษย์ทุกคนต้องการ ปัจจัยที่ 4 ที่เหมือนกัน ซึ่งที่อยู่อาศัย เป็นหนึ่งในปัจจัย 4 ที่สำคัญ ไม่ว่าจะ เป็นมนุษย์เพศชายหรือหญิง อายุ น้อย หรืออายุมาก รวมไปถึงผู้ที่มีการศึกษาน้อยหรือผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูง ย่อมต้องการที่อยู่อาศัยในการพักพิง ทั้งสิ้น ซึ่งได้สอดคล้องกับ กุลภัทร์ สุทธิบุญ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการซื้อและส่วนประสมทาง การตลาดที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญในการเลือกซื้อบ้านทาวนโฮมในพื้นที่เศรษฐกิจของจังหวัดในเขตพื้นที่ภาคใต้ ตอนบน ผลการศึกษาเปรียบเทียบพบว่า ผู้ซื้อที่มีลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกซื้อบ้านทาวนโฮมไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน และได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นรินทรา เพ็ชรพิพิพัฒน์ (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ ซื้อในการเลือกซื้อที่อยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยวใน เขตบางนา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ของผู้ซื้อส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อที่อยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยวไม่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในงานวิจัย

1. ควรมีการศึกษาถึงความต้องการของกลุ่มผู้บริโภค ก่อนทำการวางแผนการดำเนินการ เนื่องจากว่าประชาชนในแต่ละพื้นที่ มีความต้องการที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน ซึ่งหากการก่อสร้างบ้านทาวโฮมของบริษัท ไม่ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายแล้ว โอกาสในการขายบ้านได้ย่อมเกิดขึ้นน้อย ทำให้การขายบ้านเกิดความล่าช้า หรืออาจจะต้องลดราคาลงเพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคยินยอมซื้อบ้านทาวโฮมที่ไม่ตรงตามความต้องการของตนเองมากขึ้น
2. ควรมีการกำหนดและประกาศแจ้งเกี่ยวกับการชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของทางโครงการ ไม่ว่าจะเป็นการวางเงินจอง การวางเงินดาวน์ หรือค่าใช้จ่ายส่วนกลางที่ผู้เช่าอาศัยอยู่ต้องทำการชำระให้แก่โครงการ เพื่อลดปัญหาการเข้าใจผิด และความไม่พึงพอใจของผู้เช่าในภายภาคหน้า
3. ควรมีการจัดตั้งสำนักงานภายในโครงการหรืออยู่ในระแวกพื้นที่ใกล้เคียงที่ตั้งของโครงการ เพื่อที่หากผู้เช่าอาศัยมีความต้องการที่จะติดต่อกับทางโครงการ สามารถเดินทางมาได้สะดวก หรือมีการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้เช่าในโครงการกับบริษัทที่ดูแลจัดการโครงการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภค
4. ควรมีเลือกใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่คุ้มค่า และสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างแท้จริง เพื่อไม่ให้เกิดต้นทุนที่เสียเปล่า

### ข้อเสนอแนะในการศึกษารั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านทาวโฮมในเขตพื้นที่ใกล้เคียงเพื่อสามารถนำผลการศึกษามาวางแผนการปฏิบัติงานการตลาดเพื่อให้ประทับใจกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด
2. ควรมีการใช้เครื่องมือในการศึกษาที่หลากหลายขึ้น เช่นการใช้แบบสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและข้อมูลที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น
3. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เช่นส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7Ps เพื่อสามารถนำผลการศึกษามาปรับใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้ประทับใจผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- กุลภัทร์ สุทธิบุญ. (2556). พฤติกรรมการซื้อและส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญในการเลือกซื้อบ้านจัดสรรในพื้นที่เศรษฐกิจของจังหวัดในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน. ในการประชุมวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ครั้งที่ 2 (หน้าที่ 77). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ : วี.อินเตอร์พรีนซ์.
- พลัส พร็อพเพอร์ตี้ โฟกัส รายงานผลการวิจัยรายครึ่งปี กรกฎาคม-ธันวาคม 2561, (2561). ออนไลน์. ค้นหาเมื่อ 22 มกราคม 2562 เข้าถึงได้จาก: <https://www.plus.co.th/articles/PLUS-2637/บทวิจัย-พลัส-พร็อพเพอร์ตี้-โฟกัส-รายงานผลการวิจัยรายครึ่งปี-กรกฎาคม-ธันวาคม-2561-2637>.
- นพคุณ เลียงประสิทธิ์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านเดี่ยวในอำเภอละงู จังหวัดสตูล. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- นรินทิรา เพ็งพรพิพัฒน์. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ซื้อ อีที่อยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยวในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร.(บทความวิจัย). มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, คณะบริหารธุรกิจ.
- รุจเรขา วิทยาวุฒิกุล. (2553). การพัฒนาแบบจำลองเครือข่ายทางสังคมเพื่อเพิ่มผลผลิตงานวิจัยของอาจารย์ใน มหาวิทยาลัยวิจัยไทย. *วารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ*, 8(1), มกราคม-มิถุนายน 2558.
- ไอยศิกา แซ่เอี้ย และวิเชียร วงศ์ณิชชากุล. (2556). ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. ในการประชุมวิชาการระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพ ครั้งที่ 2 (หน้า 77). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third editio. Newyork: Harper and Row Publication.





## บทนำ

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีการขยายตัวเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงทั้งกับคู่แข่งรายเดิมและคู่แข่งรายใหม่ ส่งผลให้กิจการต่างๆ ต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพของตนเองอยู่เสมอ เพื่อที่จะสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการ และสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่ต้องพิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับการลงทุน และการจัดหาเงินทุนเพื่อให้ได้ผลตอบแทนในอัตราที่สูงที่สุด ซึ่งหากกิจการบริหารเงินทุนหมุนเวียนที่ไม่มีประสิทธิภาพอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรและสภาพคล่องของกิจการ ทำให้กิจการมีเงินทุนในการดำเนินงานที่ไม่เพียงพอ อาจทำให้ธุรกิจเกิดความเสียหายไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ เนื่องจากกิจการไม่มีเงินสดที่จะจ่ายชำระหนี้และจ่ายค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่างๆ และถ้ากิจการไม่มีลูกหนี้การค้าหรือไม่มีการขายเชื่อก็อาจจะส่งผลกระทบต่อการแข่งขันกับกิจการอื่นได้ หรือถ้ากิจการไม่มีสินค้าคงเหลือที่เพียงพอ กิจการอาจจะประสบปัญหาในเรื่องของวัตถุดิบ งานระหว่างทำขาดมือ ผลิตสินค้าไม่ได้ตามแผนที่กำหนด หรือไม่มีสินค้าที่เพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ดังนั้นกิจการจึงจำเป็นต้องมีการบริหารเงินทุนหมุนเวียนให้มีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาสภาพคล่องดังกล่าว

ทั้งนี้กลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอาหารมีความแตกต่างจากอุตสาหกรรมอื่นในเรื่องของวัตถุดิบ เนื่องจากเป็นวัตถุดิบที่ได้จากภาคเกษตรกรรมและจากธรรมชาติ ทำให้วัตถุดิบเน่าเสียง่าย กิจการจึงต้องนำวัตถุดิบไปแปรรูปเพื่อที่จะสามารถยืดระยะเวลาในการเก็บรักษาไว้ได้นานขึ้น ทำให้มีต้นทุนในการเก็บรักษาที่ค่อนข้างสูง แต่อย่างไรก็ตามสินค้าเกษตรและอาหารจะมีปริมาณการผลิตและมีคุณภาพที่ไม่สม่ำเสมอ ราคาวัตถุดิบค่อนข้างผันผวน วัตถุดิบจะมีบางฤดูกาล และการรับซื้อวัตถุดิบส่วนใหญ่จะเป็นเงินสดเพราะเกษตรกรต้องการเงินสดเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในครัวเรือนรวมถึงค่าใช้จ่ายในการผลิตด้วย (พิมพ์เพ็ญ พรเฉลิมพงศ์, นิธิยา รัตนานนท์, 2559) นอกจากนี้กิจการยังจำเป็นต้องถือสินค้าคงเหลือไว้ในปริมาณที่สูง เนื่องจากธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันสูง จึงจำเป็นต้องลงทุนในสินค้ามากขึ้นเพื่อให้ลูกค้าได้มีโอกาสเลือกสินค้าที่หลากหลาย ส่งผลให้กิจการมีแนวโน้มที่ต้องใช้เงินทุนหมุนเวียนมากขึ้น การผลิตของกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอาหารเป็นการผลิตเพื่อบริโภคในประเทศและเพื่อการส่งออก เนื่องจากประเทศไทยมีพื้นฐานการผลิตทางการเกษตรที่มั่นคงและมั่งคั่ง จึงทำให้การส่งออกของอุตสาหกรรมมีความสำคัญต่อการส่งออกของประเทศไทย

จากการศึกษาพบว่าม้งงานวิจัยจำนวนมากที่พิจารณาถึงความสำคัญของการบริหารเงินทุนหมุนเวียน โดยจะเน้นถึงผลกระทบและการประเมินความสัมพันธ์ของการบริหารเงินทุนหมุนเวียนต่อความสามารถในการทำกำไรและมูลค่าของกิจการ เช่น งานวิจัยของ Uyar (2009) ในประเทศตุรกี งานวิจัยของ Mohammad and Saad (2010) ในประเทศมาเลเซีย งานวิจัยของ Emamgholipourarchi and Pouraghajan (2012) ในประเทศอิหร่าน และงานวิจัยของ กฤติกา กถนานนท์ (2555) ในประเทศไทย เป็นต้น อย่างไรก็ตามงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารเงินทุนหมุนเวียนของกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอาหารในประเทศไทยยังคงมีจำกัด ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารเงินทุนหมุนเวียนกับมูลค่าของกิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรและอาหาร

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารเงินทุนหมุนเวียนกับมูลค่าของกิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรและอาหาร

## กรอบแนวคิดในการทำการวิจัย

### แนวคิดการบริหารเงินทุนหมุนเวียน

การบริหารเงินทุนหมุนเวียน (Working capital management) เป็นการบริหารสินทรัพย์หมุนเวียน ซึ่งได้แก่ เงินสด หลักทรัพย์ที่สามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ง่าย ลูกหนี้การค้า สินค้าคงคลัง และเป็นการบริหารหนี้สินหมุนเวียน ได้แก่ การจัดหาเงินทุนจากแหล่งเงินทุนระยะสั้นต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้กิจการได้รับกำไรตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ณ ระดับความเสี่ยงที่เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้มูลค่าของกิจการเพิ่มสูงขึ้นด้วย (สุมาลี จิระมิตร, 2546) การบริหารเงินทุนหมุนเวียนจะขึ้นอยู่กับวงจรการดำเนินงาน และวงจรเงินสดของแต่ละกิจการ โดยความแตกต่างของนโยบายการบริหารเงินทุนหมุนเวียนในแต่ละกิจการจะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรและมูลค่าของกิจการที่แตกต่างกัน (Mohamad and Saad, 2010)

### แนวคิดการวัดมูลค่าตลาดของกิจการ

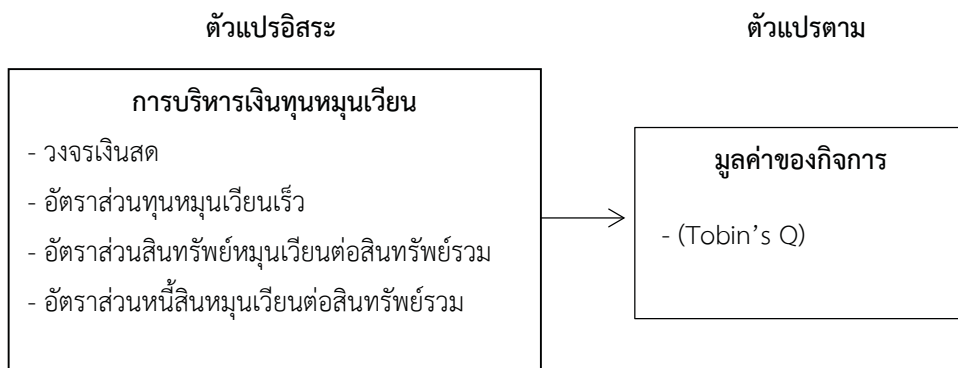
การบริหารเงินทุนหมุนเวียนนอกจากจะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรของกิจการแล้วยังส่งผลกระทบต่อมูลค่าของกิจการอีกด้วย ซึ่งมูลค่าของกิจการจะไม่แน่นอนเพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาทำให้กิจการไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นหรือนักลงทุน หากนักลงทุนสนใจหุ้นของกิจการและคาดว่าในอนาคตกิจการนั้นจะสามารถสร้างผลตอบแทนที่ดีได้ราคาหุ้นของกิจการนั้นก็จะมีราคาสูง

แนวความคิด Tobin's Q ถูกนำเสนอโดย Professor James T. Tobin ศาสตราจารย์แห่งมหาวิทยาลัย Yale ซึ่งได้รับรางวัลโนเบลสาขาเศรษฐศาสตร์ในปี ค.ศ. 1981 โดย Professor James T. Tobin เชื่อว่าค่าของ Tobin's Q เป็นตัววัดที่ดีที่จะสะท้อนถึงมูลค่าที่แท้จริงของกิจการ เป็นตัววัดผลการดำเนินงานที่สะท้อนถึงข้อมูลจากงบการเงินซึ่งเป็นข้อมูลในอดีตและมูลค่าทางการตลาดซึ่งเป็นข้อมูลคาดการณ์ในมุมมองของนักลงทุนต่ออนาคตของกิจการ หากค่า Tobin's Q อยู่ระหว่าง 0 – 1 หมายถึง มูลค่าของสินทรัพย์มีมูลค่ามากกว่ามูลค่าของกิจการในตลาด แสดงว่ากิจการไม่สามารถใช้สินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ แต่ถ้าค่า Tobin's Q มากกว่า 1 หมายถึง มูลค่าของกิจการมากกว่ามูลค่าของสินทรัพย์ แสดงว่ากิจการสามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มีงานวิจัยจำนวนมากที่สนับสนุนความเหมาะสมในการนำแนวคิด Tobin's Q มาเป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของกิจการ เช่น งานวิจัยของ Wernerfelt and Montgomery (1988) และงานวิจัยของ Lang and Stulz (1993) เป็นต้น

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Afza and Nazir (2007) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารเงินทุนหมุนเวียน ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผลกระทบของนโยบายการบริหารเงินทุนหมุนเวียน (Aggressive policy) และนโยบายการจัดหาเงิน โดยวัดในรูปของอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ และ Tobin's Q ผลการศึกษาพบว่า หากกิจการใช้หลักความระมัดระวัง (Conservative policy) กับการลงทุนในเงินทุนหมุนเวียนและนโยบายการจัดหาเงิน ทำให้กิจการสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มได้ Mohammad and Saad (2010) ได้ศึกษาผลกระทบของการบริหารเงินทุนหมุนเวียนที่มีต่อความสามารถในการทำกำไรและมูลค่าของกิจการ ผลการศึกษาพบว่า การบริหารเงินทุนหมุนเวียน ซึ่งมีตัวชี้วัดคือ วงจรเงินสด อัตราส่วนสภาพคล่อง อัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม และอัตราส่วนหนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความสามารถในการทำกำไรและมูลค่าของกิจการ ถ้าอัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวมเพิ่มขึ้น ความสามารถในการทำกำไรและมูลค่าของกิจการจะสูงขึ้นตาม และพบว่าหากต้องการให้กิจการมีมูลค่าของกิจการสูง กิจการต้องลดระยะเวลาของการบริหารเงินทุนหมุนเวียน โดยการกำหนดนโยบายเพื่อลดระยะเวลาของวงจรเงินสดให้สั้นที่สุด Emamgholipourarchi and Pouraghajan (2012) ได้ศึกษาเพิ่มเติมจากงานวิจัยของ Mohammad and Saad (2010) ผลการศึกษาพบว่า การบริหารเงินทุนหมุนเวียนมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำกำไร และการบริหารเงินทุนหมุนเวียนไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่าของกิจการ กฤติกา กถนานนท์ (2555) ได้ศึกษาผลกระทบของการบริหารเงินทุนหมุนเวียนต่อความสามารถในการทำกำไรและมูลค่ากิจการ ผลการศึกษาพบว่า วงจรเงินสด มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับมูลค่ากิจการ อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับมูลค่ากิจการ และอัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวมกับอัตราส่วนสภาพคล่องไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่ากิจการ จากการทบทวนวรรณกรรมทำให้ได้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



**แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย**

## สมมติฐานการวิจัย

1. วงจรเงินสดมีความสัมพันธ์กับมูลค่าของกิจการ
2. อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็วมีความสัมพันธ์กับมูลค่าของกิจการ
3. อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวมมีความสัมพันธ์กับมูลค่าของกิจการ
4. อัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวมมีความสัมพันธ์กับมูลค่าของกิจการ

## วิธีการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรและอาหาร สำหรับรอบระยะเวลาบัญชีตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 - 2561 มีจำนวน 42 บริษัท และศึกษากลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) คือ เลือกศึกษาเฉพาะบริษัทที่มีรอบระยะเวลาบัญชีระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31 ธันวาคม และมีการนำส่งงบการเงินครบทุกปีในระหว่างปี พ.ศ. 2557 - 2561 ซึ่งได้บริษัทที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนดจำนวน 31 บริษัท

### เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบบันทึกข้อมูล โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากงบการเงิน เป็นงบการเงินที่เปิดเผยในฐานข้อมูลเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ. 2557 - 2561 และแบ่งเป็นตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม ดังนี้

#### 1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1.1. วงจรเงินสด คำนวณจาก

ระยะเวลาเก็บเงินจากลูกหนี้ + ระยะเวลาเก็บสินค้าคงเหลือ - ระยะเวลาจ่ายชำระหนี้

1.2. อัตราส่วนหมุนเวียนเร็ว คำนวณจาก

(สินทรัพย์หมุนเวียน - สินค้าคงเหลือ) / หนี้สินหมุนเวียน

1.3. อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม คำนวณจาก

สินทรัพย์หมุนเวียน / สินทรัพย์รวม

1.4. อัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม คำนวณจาก

หนี้สินหมุนเวียน / สินทรัพย์รวม

#### 2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

2.1. Tobin's Q = (มูลค่าตลาดของหุ้นสามัญ + หนี้สินรวม) / สินทรัพย์รวม

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากฐานข้อมูล SETSMART ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และข้อมูลจากเว็บไซต์ [www.set.or.th](http://www.set.or.th) ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ประกอบด้วย งบแสดงฐานะการเงิน และอัตราส่วนทางการเงิน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน การตรวจสอบด้วยสถิติ VIF และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยมีสมการการถดถอยที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

$$TQ_{it} = \beta_0 + \beta_1 CCC_{it} + \beta_2 QR_{it} + \beta_3 CATA_{it} + \beta_4 CLTA_{it} + e_{it}$$

โดยที่	TQ	=	มูลค่าของกิจการ
	CCC	=	วงจรงินสด
	QR	=	อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็ว
	CATA	=	อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม
	CLTA	=	อัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม
	i	=	บริษัทที่ศึกษา
	t	=	ปีที่ศึกษา
	e	=	ค่าความคลาดเคลื่อน

## ผลการวิจัย

### ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

ตารางที่ 1 แสดงค่าทางสถิติเชิงพรรณนาของข้อมูลที่ใช้ในการทดสอบ

ตัวแปร	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
วงจรงินสด	-60.64	154.54	64.05	44.54
อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็ว	.20	8.68	1.22	1.91
อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม	.07	.76	.42	.19
อัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม	.05	.59	.29	.13
มูลค่าของกิจการ	.77	3.49	1.53	.72

จากตารางที่ 1 พบว่า วงจรงิน อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็ว อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวมอัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 64.05 วัน, 1.22 เท่า, 0.42 เท่า และ 0.29 เท่า ตามลำดับ เมื่อพิจารณามูลค่าของกิจการ พบว่า โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 1.53 มีค่าสูงสุดอยู่ที่ 3.49

### ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)

จากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบความสัมพันธ์ของตัวแปร 4 คู่ คือ วงจรงินสด มีความสัมพันธ์กับอัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม และอัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็วมีความสัมพันธ์กับอัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.566, -0.577 ตามลำดับ อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็วมีความสัมพันธ์กับอัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม และวงจรงินสดมีความสัมพันธ์กับมูลค่าของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.359, -0.396 ตามลำดับ ทั้งนี้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง

### ผลการตรวจสอบด้วยสถิติ (Variance Inflation Factors)

จากการทดสอบค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว อยู่ระหว่าง 1 - 2 ไม่พบตัวแปรที่มีค่าสูงกว่า 10 ซึ่งหมายความว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว ไม่เป็นปัญหาในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของสมการการถดถอยพหุคูณ

### ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การวิเคราะห์การถดถอยจะใช้วิธี Enter Regression โดยการนำตัวแปรอิสระทุกตัวเข้าไปพยากรณ์ตัวแปรตามทั้งหมด ซึ่งผลการวิเคราะห์จะแสดงข้อมูลเป็นตาราง ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารเงินทุนหมุนเวียนกับมูลค่าของกิจการ

ตัวแปร	B	Std. Error	t	Sig.
ค่าคงที่	1.538	.410	3.755	.001
วงจรเงินสด	-.012	.003	-3.478	.002**
อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็ว	-.067	.086	-.782	.442
อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม	2.205	.857	2.572	.016*
อัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม	-.356	1.161	-.306	.762

หมายเหตุ :  $R^2 = 0.336$  , Adjusted  $R^2 = 0.234$  ,  $F = 3.292$  ,  $Sig. = 0.026$

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยจะเห็นว่า วงจรเงินสด และอัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม มีความสัมพันธ์กับมูลค่าของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01, 0.05 ตามลำดับ อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็ว และอัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวมไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่าของกิจการ เมื่อพิจารณาค่า Adjusted  $R^2$  สามารถสรุปได้ว่า การบริหารเงินทุนหมุนเวียน ซึ่งได้แก่ วงจรเงินสด อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็ว อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม และอัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม สามารถอธิบายมูลค่าของกิจการ ได้เพียงร้อยละ 23.40 ส่วนอีกร้อยละ 76.60 เกิดจากอิทธิพลของปัจจัยอื่น และเมื่อนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระที่นำมาทำนายความสัมพันธ์ จะได้สมการ ดังนี้

$$TQ_{it} = 1.538 - 0.012CCC_{it} - 0.067QR_{it} + 2.205CATA_{it} - 0.356CLTA_{it} + e_{it}$$

สามารถอธิบายได้ว่า วงจรเงินสดมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับมูลค่าของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ถ้ากิจการลดระยะเวลาของวงจรเงินสดให้สั้นลง จะสามารถเพิ่มมูลค่าของกิจการได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากิจการมีสภาพคล่อง สามารถนำเงินสดมาใช้ในการบริหารสินทรัพย์หมุนเวียนให้มีประสิทธิภาพได้ อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับมูลค่าของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ หากกิจการลงทุนในสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวมในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น จะทำให้มูลค่าของกิจการเพิ่มขึ้นเช่นกัน แต่อย่างไรก็ตามอัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็ว และอัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวมไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่าของกิจการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

## สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยพหุคูณ ทำให้สามารถตอบข้อสมมติฐานได้ ดังนี้

- สมมติฐานที่ 1 วงจรเงินสดมีความสัมพันธ์กับมูลค่าของกิจการ
- สมมติฐานที่ 2 อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็วไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่าของกิจการ
- สมมติฐานที่ 3 อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวมมีความสัมพันธ์กับมูลค่าของกิจการ
- สมมติฐานที่ 4 อัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวมไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่าของกิจการ

## อภิปรายผล

จากการวิจัยพบว่า วงจรเงินสดมีความสัมพันธ์กับมูลค่าของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mohammad and Saad (2010) ที่พบว่า การบริหารเงินทุนหมุนเวียน ซึ่งมีตัวชี้วัด คือ วงจรเงินสด มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับมูลค่าของกิจการ หมายความว่า หากกิจการลดระยะเวลาของวงจรเงินสดให้สั้นลงจะทำให้มูลค่าของกิจการเพิ่มขึ้น อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวมมีความสัมพันธ์กับมูลค่าของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Afza and Nazir (2007) ที่พบว่า หากกิจการใช้หลักความระมัดระวังกับการลงทุนในเงินทุนหมุนเวียน จะทำให้มูลค่าของกิจการเพิ่มขึ้นได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mohammad and Saad (2010) ที่พบว่า ถ้าอัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวมเพิ่มขึ้น มูลค่าของกิจการก็จะสูงขึ้นตาม อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็วและอัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวมไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่าของกิจการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤติกา กถนานนท์ (2555) ที่พบว่า อัตราส่วนสภาพคล่องและอัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวมไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่ากิจการแต่อย่างใด

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบายการบริหารเงินทุนหมุนเวียน มีกำหนดสัดส่วนของเงินลงทุนจากแหล่งเงินทุนระยะสั้นและแหล่งเงินทุนระยะยาวให้มีความเหมาะสม ควรบริหารวงจรเงินสดให้มีการหมุนเวียนคล่องตัว ซึ่งอาจจะใช้วิธีการยืดระยะเวลาในการจ่ายชำระหนี้ เพิ่มอัตราการหมุนเวียนของสินค้าคงเหลือ และเก็บเงินจากลูกค้าให้เร็วขึ้น หากผู้บริหารสามารถบริหารสินทรัพย์หมุนเวียนได้อย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้กิจการมีสภาพคล่องในการดำเนินงาน ส่งผลให้มูลค่าของกิจการเพิ่มขึ้นด้วย และผู้บริหารควรมีการวิเคราะห์ติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริหารเงินทุนหมุนเวียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ผู้บริหารควรเน้นการลงทุนในสินทรัพย์หมุนเวียนมากกว่าสินทรัพย์กลุ่มที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ เพราะถ้าอัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวมสูง จะทำให้มูลค่าของกิจการสูง
3. นักลงทุนหรือผู้ที่สนใจ ควรให้ความสนใจในการพิจารณาข้อมูลของการบริหารเงินทุนหมุนเวียนที่มีความสัมพันธ์กับมูลค่าของกิจการ เพื่อเป็นข้อมูลก่อนตัดสินใจลงทุน

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรขยายกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อที่จะได้เปรียบเทียบความสัมพันธ์ของการบริหารเงินทุนหมุนเวียนกับมูลค่าของกิจการในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม
2. การศึกษาครั้งต่อไปควรขยายตัวแปรอิสระของการบริหารเงินทุนหมุนเวียน เพื่อศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆของการบริหารเงินทุนหมุนเวียน ที่อาจมีความสัมพันธ์กับมูลค่าของกิจการ

### เอกสารอ้างอิง

- กฤติกา กณานนท์ (2555). ผลกระทบของการบริหารเงินทุนหมุนเวียนต่อความสามารถในการทำกำไรและมูลค่ากิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระชั้นมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2562). รายชื่อบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์. (ออนไลน์). จากเว็บไซต์ : <https://www.set.or.th/th/company/companylist.html>.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2562). รายละเอียดของฐานข้อมูล. (ออนไลน์). จากเว็บไซต์ : <https://www.set.or.th/th/setresearch/database/setsmart.html>.
- พิมพ์เพ็ญ พรเฉลิมพงศ์ และนิธิยา รัตนาปนนท์. (2559). อุตสาหกรรมอาหาร. สืบค้นเมื่อ 3 สิงหาคม 2562, จากเว็บไซต์ : <http://www.foodnetworksolution.com/wiki/word/2559/>.
- สุมาลี จิระมิตร. (2546). การบริหารการเงินเล่ม 2. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Afza, T. & Nazir, M.S. (2007). Is it better to be aggressive or conservative in managing working capital? Paper presented at Singapore Economic Review Conference (SERC) on August 02-04, Singapore.
- Emamgholipourarchi & Pouraghajan (2012). Impact of Working Capital Management on Profitability and Market Evaluation: Evidence from Tehran Stock exchange. International Journal of Business and Social Science, Vol. 3, No. 10.
- Lang, H.P., & Stulz M., (1993). Tobin's Q Corporate Diversification and Firm Performance. Department of Finance, National Bureau of Economic Research, No.4376.
- Mohamad, N.E.A., & Saad, N., (2010). Working Capital Management: The Effect of Market Valuation and Profitability in Malaysia. International Journal of Business and Management, 5(11), pp. 140-147.
- Tobin, James and Brainard, William C. (1977), "Asset Markets and the Cost of Capitale", Economic Progress, Private Values and Public Policy: Essays in Honor of William Fellner, edited by B. Belassa and R. Nelson, Amsterdam: North Holland.



Uyar, Ali. (2009). The relationship of cash conversion cycle with firm size and profitability: an empirical investigation in Turkey. *International Research Journal of Finance and Economics*, ISSN 1450-2887 Issue 24, Euro Journals Publishing, Inc.

Wernerfelt, B., & Montgomery (1988). Tobin's q and the Importance of Focus in Firm Performance. *American Economic Review*, Vol.78, No. 1, pp. 246-250.

## ศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร

### A Study of Internal Communication in organization with work efficiency of Operational a textile industry group In Samut Sakhon province.

ผู้วิจัย	สุชาวดี เอี้ยงชะอุ่ม สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ทองฟู ศิริวงศ์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ (1) เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร (2) ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร (3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในองค์กรกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาครกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานของหน่วยงานหนึ่งในบริษัทอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 210คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน คือ (1) แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล (2) แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กร และ (3) แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างด้วย t-test ทดสอบความแปรปรวนทางเดียวด้วยค่า F-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของ Schaffer และค่าความสัมพันธ์ Correlation

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กรของกลุ่มตัวอย่างพนักงานของหน่วยงานหนึ่งในบริษัทอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ การติดต่อสื่อสารแนวนอน และการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานของหน่วยงานหนึ่งในบริษัทอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านค่าใช้จ่าย รองลงมา ด้านปริมาณ ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลา ตามลำดับ ส่วนผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร ทั้ง 4 ด้าน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ด้านสถานภาพเท่านั้นที่มีความคิดเห็นที่

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน และสำหรับผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานของหน่วยงานหนึ่งในบริษัทอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาครอยู่ในระดับปานกลาง ระดับค่อนข้างต่ำ และระดับต่ำ ตามลำดับ

**คำสำคัญ :** รูปแบบการสื่อสารในองค์กร, ประสิทธิภาพในการทำงาน, อุตสาหกรรมสิ่งทอ

### **Abstract**

Research on “A Study of Internal Communication in organization with work efficiency of Operational a textile industry group In Samut Sakhon province” The purpose of this research were: (1) A study patterns of communication in the organization of the textile industry group In Samut Sakhon province. (2) A study the work efficiency of employees of the textile industry group In Samut Sakhon province. (3) Compare the work efficiency of the employees of the textile industry group In Samut Sakhon province. And (4) Study the relationship between communication styles in the organization the textile industry group In Samut Sakhon province.

The sample group used in this study was employees of an organization in a textile company in Samut Sakhon province 210 people by using a simple sampling method the instrument used in the research was a questionnaire divided into 3 parts which are : (1) factor questionnaire for personal factors (2) questionnaire for opinions about communication styles in the organization and (3) questionnaire for opinions about employee performance. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation and compare the differences with t-test, one-way analysis of variance with f-test, test the differences in the mean pair by means of the Schaffer method and Correlation Values.

The research results can be summarized as follows respondents have opinions about the forms of communication in the Organization of the sample of employees of an Organization in a textile industry company In Samut Sakhon province, the overall picture is in a high level classified by each side, found that every aspect was at a high level descending in descending order as follows horizontal communication and top-down communication respectively, respondents who have opinions about employee performance of the sample of employees of an organization in a textile industry company In Samut Sakhon province the overall picture is in a high level classified by each side, found that every aspect was at a high level descending in descending order as follows in terms of cost, followed by quantity, quality of work and time respectively, for the comparison of the work efficiency of the employees a textile industry group in Samut Sakhon province in all 4 areas classified by personal factors, it was found that status there were statistically significant differences at .05 level as for personal factors, other aspects were not different and the test of the relationship between the communication patterns in the organization and the work efficiency of the employees employees a textile industry group in Samut Sakhon province found that: the relationship between communication styles in the organization and the work efficiency of employees a sample of employees from an organization in a textile industry company In Samut Sakhon province at a medium level relatively low level and low level respectively.

**Keywords :** Organization Communication patterns, Work efficiency, Textile Industry

## บทนำ

ปัจจุบันโลกของเรามีความก้าวไกลทางด้านสารสนเทศ เทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาท ในการดำรงชีวิต มากขึ้น ทำให้การติดต่อสื่อสารกันง่าย ทันเหตุการณ์ และยังเป็นยุคที่มนุษย์สามารถรับรู้ เรียนรู้ และเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารได้อย่างรวดเร็วทันต่อการเปลี่ยนของสังคมโลก ซึ่งส่งผลมายังองค์กรต่างๆ ธุรกิจต่างๆ ที่ต้องมีการวางแผน การเตรียมพร้อมในการรับมือรวมถึงการปรับตัว และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความสามารถของบุคลากรใน องค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และทำให้เกิดความได้เปรียบเพื่อการแข่งขัน

การได้รับข้อมูลข่าวสารนั้นมีความสำคัญมากกับการติดต่อสื่อสาร เพราะเป็นสิ่งที่ทำให้เข้าถึงข้อมูลต่างๆ ที่ต้องการ หรือส่งข้อมูลข่าวสารให้กับผู้อื่นได้อย่างรวดเร็ว นั้นดังทูกองค์กรจึงต้องตระหนัก และให้ความสำคัญกับการ จัดการข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากมีผลต่อบุคลากรในทุกๆ ฝ่ายขององค์กรจะต้องได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเหตุการณ์ ซึ่งในปัจจุบันการที่จะได้รับข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน และจำเป็นนั้นต้องใช้การติดต่อสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพเป็นตัวกลางในการเชื่อมต่อกันและกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลข่าวสารที่เชื่อถือได้ และมีประโยชน์ในการสื่อสาร ภายในองค์กร (Organization Communication) ถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากสำหรับทุกๆ องค์กรรวมถึง ความสำเร็จในการบริหารจัดการนั้นต้องอาศัยการทำงานร่วมกันเป็นทีม และปัจจัยที่ช่วยให้เป้าหมายสำเร็จ คือ การ สื่อสาร เพราะการสื่อสารเป็นหัวใจหลักของการทำความเข้าใจกันและกันของมนุษย์ในสังคม ในการเข้าใจกันต้องอาศัย การสื่อสารเพื่อให้ข้อมูล ถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความคิดเห็น และประสบการณ์ต่างๆ ซึ่งกันและกัน

วรวงษ์ เอี่ยมสำอางค์ (2557, หน้า 16) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ ตรงกันจะต้องสื่อข้อมูลต่างๆ ให้อีกฝ่ายหนึ่งเข้าใจในจุดประสงค์ของผู้ส่งสารแต่ผู้รับสารอาจจะเข้าใจได้มากน้อย เพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ส่งสารว่าจะต้องส่งสารให้ถูกต้องชัดเจนและเข้าใจตรงกัน การติดต่อสื่อสารในแต่ละระดับย่อม มีจุดหมายที่แตกต่างกัน การติดต่อสื่อสารมีจุดมุ่งหมาย

บุหงา โปชิว (2557) การสื่อสารภายในองค์กรถือเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการอย่างหนึ่งที่เป็น สำคัญทุกองค์กร เพราะเป็นสื่อนำความต้องการ ความคิด ความรู้สึก ไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อ บุคคล กลุ่มต่อกลุ่ม บุคคลต่อกลุ่ม หรือระหว่างองค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสอดคล้องหรือ ตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์กร และเป็นกลไกสำคัญในการปฏิบัติงานในองค์กร เป็นกระบวนการรับ-ส่งข้อมูลแล้ว ถ่ายทอดข้อมูลไปยังบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกัน เพื่อสร้างความเข้าใจและความรู้สึกนึก คิดเพื่อเปลี่ยนแปลงการ กระทำของกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งตามความประสงค์

ปัจจุบันวงการอุตสาหกรรมมีการปฏิวัติทางด้านเทคโนโลยีการผลิต มีการนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทใน การผลิต และการดำเนินงานด้านต่างๆ ตลอดจนการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้ต้องอาศัยการสื่อสารที่ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นที่จะช่วยสร้างความเข้าใจในด้านข้อมูลข่าวสารที่ต้องการถ่ายทอด รวมถึงคำสั่งการของ ผู้บังคับบัญชาที่ต้องการมีการสื่อสารที่ครบถ้วนถูกต้อง ชัดเจน และได้ใจความ ทำให้ฝ่ายตรงข้ามเข้าใจในข้อมูลข่าวสาร ที่ได้รับว่ามีความถูกต้อง รวมถึงรูปแบบการสื่อสารที่ใช้มีหลายแบบได้แก่ แบบใช้คำ เช่น การสัมภาษณ์งาน การ ออกคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเป็นต้น แบบไม่ใช้คำ ได้แก่ กริยาท่าทาง สีหน้า เป็นตัวการในกลางสื่อสาร และอีกหนึ่ง รูปแบบที่สำคัญ คือ การติดต่อสื่อสารจากบลลงล่าง การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน การติดต่อสื่อสารในแนว เดียวกัน นอกจากนี้การสื่อสารยังมีด้านทักษะความรู้ ความเข้าใจ การรับรู้ของแต่ละบุคคลที่อาจมีความสามารถใน

การรับรู้ที่แตกต่างกัน ซึ่งมีหลายปัจจัยที่เป็นตัวแปรไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และอื่นๆ ทุกสิ่งอาจส่งผลต่อการสื่อสาร และส่งผลไปต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อาทิเช่น งานที่ออกมาไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ทันตามเวลาที่กำหนด รวมถึงความผิดพลาดขณะปฏิบัติงาน ส่งผลให้เสียค่าต้นทุนในการผลิต ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร เนื่องจากพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ผู้วิจัยเลือกกลุ่มคนดังกล่าว เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรในการทำงานของกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร และเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารนำไปใช้ในการวางแผนในการสื่อสารในองค์กร เพื่อการพัฒนาการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาารูปแบบการสื่อสารในองค์กรกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร
2. ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร
3. เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในองค์กรกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาครกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร

### กรอบแนวความคิดในการทำวิจัย

จากการศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดรูปแบบการสื่อสารในองค์กรของ (Bovee, C. and Thill, J. V. 2010) และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานของ (Peterson and Plowman, 1953) มาทำเป็นกรอบแนวคิด และสามารถสรุปแนวความคิด เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ซึ่งแสดงกรอบแนวความคิดในการทำวิจัย ดังภาพที่ 1



### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากบัณฑิตศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล รูปแบบการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร ส่งถึงหน่วยงานบริษัทอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร

3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ จำนวน 210 ฉบับ ไปแจกให้พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

3.3 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความครบถ้วนในทุกข้อคำถามของการตอบคำถาม ให้คะแนนตามเกณฑ์และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ผลสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### 4.1 สถิติเชิงพรรณนา

แบบสอบถาม ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติแจกแจงความถี่และร้อยละ

แบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กร โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แบบสอบถาม ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### 4.2 สถิติเชิงอนุมาน

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาครแตกต่างกัน เป็นการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test และ F-test

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 รูปแบบการสื่อสารในองค์กรกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการติดต่อสื่อสารแนวนอนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย เป็นการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ Correlation

## ผล/สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร” ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาไว้ดังนี้

1. ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 210 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับตำแหน่งระดับปฏิบัติงานรายเดือน รายได้ต่อเดือน 10,001 - 25,000 บาท และประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

2. ผลการศึกษา ความคิดเห็นของรูปแบบการสื่อสารในองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบของการสื่อสารในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ การติดต่อสื่อสารแนวนอน รองลงมาการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง ตามลำดับ

3. ผลการศึกษา ความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกรายด้านมีค่าอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านค่าใช้จ่าย รองลงมา ด้านปริมาณด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลา ตามลำดับ

4. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ สถานภาพ ระดับตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า ด้านเพศผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวประสิทธิภาพในการทำงาน ในด้านคุณภาพของงาน และด้านค่าใช้จ่ายเท่านั้นมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านสถานภาพผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวประสิทธิภาพในการทำงานในด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณเท่านั้นมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านตำแหน่งงานผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวประสิทธิภาพในการทำงานในด้านค่าใช้จ่ายเท่านั้นมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านรายได้ต่อเดือนผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวประสิทธิภาพในการทำงานในด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายเท่านั้นมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาครไม่แตกต่างกัน

5. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณรูปแบบการสื่อสารโดยภาพรวมมีค่าระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ-ต่ำ ด้านเวลารูปแบบการสื่อสารโดยภาพรวมมีค่าระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ-ปานกลาง และด้านค่าใช้จ่ายรูปแบบการสื่อสารโดยภาพรวมมีค่าระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ



## อภิปรายผล

จากการศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งผู้วิจัยได้อภิปรายผลการศึกษาไว้ ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า โดยภาพรวมมีค่าอยู่ในระดับมาก เพราะองค์กรให้ความสำคัญในเรื่องของพนักงาน การรับฟัง คอยให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ รวมถึงผู้บริหารมีความเป็นผู้นำในการปฏิบัติงาน มีการสื่อสารที่ดี พนักงานเกิดความเข้าใจ รู้ถึงความหมาย หรือรายละเอียดที่สื่อสารระหว่างกัน เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ส่วนของเพศ อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน พิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน ปริมาณ เวลา และค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกัน สถานภาพที่แตกต่างกันต่างก็มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน พิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน ปริมาณ เวลา และค่าใช้จ่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่าง พิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน ปริมาณ เวลา และค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักรินทร์ นาคเจือ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศ และพลังงานทหาร ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน พิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักรินทร์ นาคเจือ (2557) รายได้ต่อเดือนต่างก็มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน พิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพด้านเวลา และค่าใช้จ่าย แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิระ สรรพศรี (2559) ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง ประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า รูปแบบการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันอยู่ในระดับความสัมพันธ์ปานกลางจนถึงระดับต่ำ แสดงให้เห็นถึงรูปแบบการสื่อสารนั้นมีความสำคัญอย่างมาก และในการสื่อสารนั้นเป็นการถ่ายทอดข่าวสารจากคนสู่คน ทุกระดับชั้น ให้ได้รับรู้ และเกิดความเข้าใจตรงกัน เป็นสิ่งที่นำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นรูปแบบการสื่อสารจึงมีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพในการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย พบว่า ทุกด้านมีค่าระดับความสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน โดยรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง ระดับค่อนข้างต่ำ และระดับต่ำ ตามลำดับดังนี้ โดยรวมของรูปแบบการสื่อสารด้านเวลาความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ส่วนรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน-บนลงล่างด้านคุณภาพ รูปแบบการสื่อสารแนวนอนด้านปริมาณ และรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน -บนลงล่าง-แนวนอนด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย มีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ และนอกจากนี้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างด้านคุณภาพของงาน รูปแบบการสื่อสารโดยรวมด้านปริมาณ ได้แก่ การสื่อสาร

จากบนลงล่าง-ล่างขึ้นบน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับความสัมพันธ์ต่ำ จากค่าระดับความสัมพันธ์แสดงให้เห็นว่า รูปแบบการสื่อสารกับประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ในระดับที่ยังไม่ดีพอ ซึ่งจากผลการวิจัยในค่าระดับความสัมพันธ์ที่ต่ำมีสาเหตุอันเนื่องมาจากการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณ เนื่องจากการสื่อสารนั้นเป็นพื้นฐานของการเข้าใจกันและกันระหว่างบุคคลหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง มีการชี้แจงบอกรายละเอียดข่าวสารต่างๆ ที่ต้องการถ่ายทอดอย่างชัดเจน เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กร

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งนี้นี้ดังนี้

1. รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างด้านคุณภาพของงาน มีค่าความสัมพันธ์ที่ต่ำ ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อันเนื่องสาเหตุมาจากการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานระดับปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชามีการชี้แจงข่าวสาร ระเบียบการ กฎเกณฑ์ รายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานไม่ชัดเจน ควรมีการชี้แจงให้ระดับปฏิบัติงานได้ทราบถึงรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานครบทุกเรื่อง และชัดเจนมีความเข้าใจตรงกัน รวมถึงผู้บังคับบัญชควรคอยให้คำแนะนำ หรือให้คำปรึกษาในทุกๆ เรื่องของการปฏิบัติงาน เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เสร็จทันเวลาที่กำหนด งานออกมามีคุณภาพ

2. องค์กรและผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง-ล่างขึ้นบนด้านปริมาณ มีค่าความสัมพันธ์ที่ต่ำ โดยให้ทางองค์กรและผู้บังคับบัญชาให้ข้อมูล ชี้แจงรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับงาน ให้ระดับผู้ปฏิบัติงานให้เข้าใจชัดเจนในทุกเรื่อง และคอยให้คำแนะนำ คำปรึกษา เพื่อกำเนินงานต่ออย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานควรมีโอกาสในการโต้ตอบกับองค์กรและผู้บังคับบัญชา มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น รวมถึงการแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์กร

3. องค์กรและผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านเวลา โดยผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจกันอย่างชัดเจนในทุกเรื่องรายละเอียดเกี่ยวกับงาน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี สร้างผลผลิตที่ดีมีคุณภาพ ส่งมอบงานได้ทันตามกำหนด องค์กรมีความพึงพอใจ

4. องค์กรและผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านค่าใช้จ่าย โดยให้พนักงานมีการเรียนรู้ มีการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา และหน่วยงานอื่นในองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพในตัวพนักงาน และเป็นค่ากำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติให้แก่พนักงาน ที่ส่งผลให้เป็นค่าตัวชี้วัดที่มีมาตรฐาน (KPI) ในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้ดี มีประสิทธิภาพ ตรงตามเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ส่งผลให้เกิดกำไรสูงสุดให้แก่องค์กร

## ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน นอกเหนือจากรูปแบบการสื่อสารในองค์กรติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน การติดต่อสื่อสารแนวนอน เพราะรูปแบบการสื่อสารยังมีแบบอื่นอีกมาก เช่น ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ทิศทางการสื่อสาร เป็นต้น
2. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่อาจเป็นปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการป้องกัน ปรับปรุง และเลือกใช้ ที่ส่งผลให้รูปแบบการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- ธนพรรณ ฤมลละสิริ. (2558). รูปแบบการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในหน่วยงานผ่าตัด โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครสวรรค์, วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นพพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- เบญจวรรณ แจ่มจำรุญ. (2557). ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร, การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปัทมาพร ท่อชู. ม.ป.ป. การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน (The Efficiency Development of Operation) ติดต่อสื่อสาร. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มีนาคม, 2562, จาก: [http:// www.thailandindustry.com/online/mag/view2.php?id=771&section=17&issues=74](http://www.thailandindustry.com/online/mag/view2.php?id=771&section=17&issues=74)
- แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา: บริษัท ยูไนเต็ด แสตนด์การ์ดเทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) , วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัฐนันท์ หนองใหญ่. (2558). ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของ  
วนาวลัย ดาดี. (2553). กลยุทธ์การสื่อสารภาพลักษณ์ขององค์กร: กรณีศึกษา บริษัทประกันชีวิต. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วชิระ สรรพศรี. (2559). การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท โทรคมนาคมแห่งหนึ่ง, การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- รวรรษ์ เอี่ยมสำอางค์. (2557). การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร, การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ศักรินทร์ นาคเจือ. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร, วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.*
- สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรมกระทรวงอุตสาหกรรม. *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม อุตสาหกรรมอัญมณี และเครื่องประดับ.* สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มีนาคม, 2562, จาก: [http://www.oie.go.th/sites/default/files/attachments/IndustBasicKnowledge/Master\\_3.pdf](http://www.oie.go.th/sites/default/files/attachments/IndustBasicKnowledge/Master_3.pdf)
- อภิศักดิ์ อางันท์. (2557). ผลกระทบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร, การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจเอการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรนสายการผลิตในจังหวัดสงขลา, วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Dennis Tourish and Owen Hargie. (1998). *Auditing staff-management communication in schools: a framework for evaluating performance.* Retrieved March 9, 2019, from <http://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09513549810220632/full/html>
- John V. Thill and Courtland L. Bovee (2010). *Business communication essentials.* Boston: Pearson.
- Cramtona, D. C. & Webber, S. S. (2005). Relationship among geographic dispersion, team processes, and effectiveness in software development work team. *Journal of Business Research*, 58, 758-765.
- Mager, R.F. and Beach, K.M. (1967). *Developing Vocational Instruction Belmont:* FearonPublishing.
- Peterson, E. and Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management.* (3rd ed.).Ill: Irwin.
- Yamane, T. (1973). *Statistics, an introduction analysis.* Harper &Row.

แรงจูงใจในการแชร์ คุณค่าประสบการณ์ และทัศนคติที่ส่งผลต่อความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

### Motivation to Share, Experiential Value and Attitude That Affecting Intention to Recommend Small Coffee Shop, Thai Entrepreneurs of Consumers in Bangkok

ผู้วิจัย	สุนัน คงธงชัย นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รวิพรรณ สุภาวรรณ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศศิประภา พันธนาเสวี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

#### บทคัดย่อ

ในการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการแชร์ คุณค่าประสบการณ์ และทัศนคติต่อร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทยที่ส่งผลต่อความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทยของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นนักวิชาการ และมีค่าความเชื่อมั่นรวมเท่ากับ 0.970 ในการเก็บข้อมูลจากผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 385 ตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น คือสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ .05 ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36-45 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการแชร์ และคุณค่าประสบการณ์ ส่งผลต่อความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทยอย่างมีนัยสำคัญ และพบว่าทัศนคติต่อร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทยซึ่งเป็นตัวแปรคั่นกลางมีอิทธิพลบางส่วนต่อความสัมพันธ์ดังกล่าว อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการแชร์ คุณค่าประสบการณ์ ความตั้งใจแนะนำ

## Abstract

This research aims to study Motivation to Share, Experiential value and Attitude that affecting Intention to recommend small coffee shop, Thai Entrepreneurs of consumers in Bangkok. The samples consisted of 385 a consumer in Bangkok by multi-stage sampling method. Close-ended questionnaires were verified the content validity and reliability for data collection are factor loadings is 0.970. The descriptive statistical analysis was conducted by using percentage, mean, and standard deviation. In addition, Regression was employed to test the effects of all proposed hypotheses. Whilst the results found that there are significant Of Motivation to Share and Experiential value on Attitude and behavioral Intention to recommend small coffee shop, Thai Entrepreneurs of consumers in Bangkok, only partial mediation effect of Attitude was found.

**Keywords : Motivation to share, Experience value, Intention to recommend**

## บทนำ

กาแฟเป็นเครื่องดื่มที่ได้รับความนิยมด้วยสาเหตุเพราะเป็นเครื่องดื่มที่มีคาเฟอีน (Caffeine) ออกฤทธิ์กระตุ้นระบบประสาท ทำให้รู้สึกตื่นตื้น (ศูนย์วิจัยสุขภาพกรุงเทพ, 2557) ทั้งในการบริโภคกาแฟของครุ่นใหม่จะเกี่ยวข้องกับแบรนด์ บรรยากาศ ประเด็นทางสังคม จนถึงพฤติกรรมกรรมการแชร์ในสื่อสังคมออนไลน์ซึ่งเป็นที่นิยมในปัจจุบัน ขณะเดียวกันรัฐบาลไทยได้ให้การสนับสนุนธุรกิจกาแฟ โดยได้จัดทำ “ยุทธศาสตร์กาแฟปี 2560-2564” กำหนดวิสัยทัศน์ให้ประเทศไทยเป็นผู้นำการผลิตและการค้ากาแฟคุณภาพในภูมิภาคอาเซียน ก้าวไกลสู่ตลาดโลก ภายใต้ภาพลักษณ์กาแฟไทย ปัจจุบันร้านกาแฟสดมี 2 ประเภทหลัก ๆ คือ ประเภทแฟรนไชส์ และประเภทที่ไม่ใช่แฟรนไชส์ ซึ่งประเภทที่ไม่ใช่แฟรนไชส์ เป็นรูปแบบร้านกาแฟสดที่ผู้วิจัยทำการศึกษาในครั้งนี้ สามารถแบ่งได้ 3 รูปแบบที่นิยม คือ แบบเคลื่อนที่ แบบมุมกาแฟ และแบบ Stand-alone (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2561) ผลการสำรวจพบว่าอัตราเฉลี่ยร้านกาแฟที่เปิดแล้วสามารถดำเนินกิจการได้ประสบผลสำเร็จมีประมาณร้อยละ 20 ปัญหาสำคัญเกิดจากการขาดความรู้ การดูแลที่ไม่ทั่วถึง และทำเลที่ตั้งไม่เหมาะสม (ผู้จัดการ ออนไลน์, 2558) ร้านกาแฟสดประเภทที่ไม่ใช่แฟรนไชส์ มีส่วนแบ่งการตลาดสูงถึงร้อยละ 94.4 ของธุรกิจร้านกาแฟทั่วประเทศไทยในปี 2561 (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2561) และการที่ยังไม่ได้เป็นที่รู้จักของกลุ่มลูกค้ามาก่อนทำให้อาจต้องใช้เวลาในการประชาสัมพันธ์และสร้างฐานลูกค้า ซึ่งนอกจากการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ด้านการให้บริการแล้ว ความตั้งใจแนะนำข้อมูลต่าง ๆ ยังเป็นสิ่งที่จำเป็นมากสำหรับร้านกาแฟที่ยังไม่เป็นที่รู้จัก การบอกต่อเป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง (Walker, 2001 อ้างถึงใน Wang, P.T.K.Tran & V.T.Tran, 2017) แสดงให้เห็นว่าการบอกต่อมีผลกระทบต่อความตั้งใจของบุคคลนั้นมีมากกว่าการรับรู้จากสื่อโฆษณาทั่วไป (Nguyen & Romaniuk, 2014 อ้างถึงใน Wang et al., 2017) ซึ่งการที่ผู้บริโภคจะมีความตั้งใจแนะนำสินค้าหรือบริการได้อาจขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ อาทิเช่น ทักษะคิดของบุคคลซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งผู้บริโภคเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต การเปิดรับสื่อหรือข้อมูลข่าวสารในยุค 4.0 อาจเปลี่ยนรูปแบบในการข้อมูลข่าวสารต่างๆ มาสู่พฤติกรรมที่เรียกว่าการ “แชร์” (Share) โดยเฉพาะในสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ที่กลายมาเป็นช่องทางหลักในการกระจายข่าวสารถึงผู้บริโภคในสังคมจำนวนมากเพื่อให้เกิดการรับรู้ไปในวงกว้าง อีกหนึ่งปัจจัยที่จะมีผลกระทบต่อความตั้งใจแนะนำของผู้บริโภคคือ คุณค่าประสบการณ์ ซึ่งเกิดจากการรับรู้โดยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ

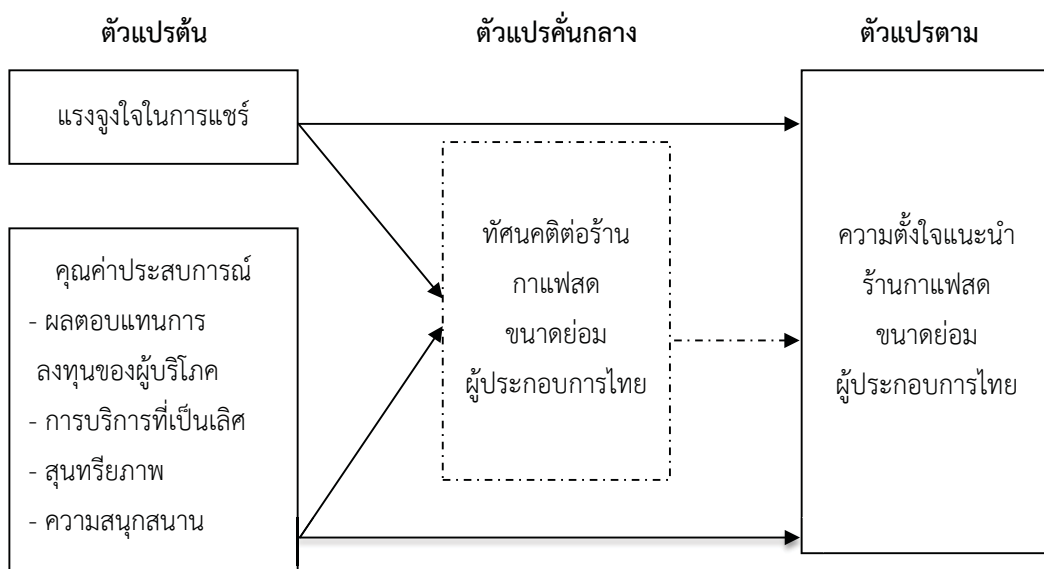
ทางความคิดและอารมณ์หลังจากได้ประสบการณ์ที่แท้จริงโดยตรง ไม่ว่าจะเป็ยคุณค่าประสบการณ์ทางด้านผลตอบแทนจากการลงทุนของผู้บริโภค (CROI) เป็นการวัดผลจากความคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายในการบริโภคสินค้าหรือบริการต่าง ๆ (วีไลพร ทวีลาภพันทอง, 2562) ความเป็นเลิศในการบริการ (Service Excellent) บริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและชื่นชม (พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ, 2559) สุนทรียภาพ (Aesthetics) เป็นความรู้สึกและรับรู้ได้ถึงความงดงาม ทั้งที่อยู่ในธรรมชาติ และเกิดขึ้นจากการสร้างสรรค์ ส่วนความสนุกสนาน (Playfulness) เป็นการรับรู้ความสนุกสนาน ความเพลิดเพลินหรือความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริโภคสินค้าหรือบริการต่าง ๆ

จากข้อค้นพบในอดีต ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการแชร์ คุณค่าประสบการณ์ และทัศนคติ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจแนะนำร้านอาหารแพสขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 2 ปัจจัยคือ แรงจูงใจในการแชร์ และคุณค่าประสบการณ์ โดยมีทัศนคติต่อร้านอาหารแพสขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย เป็นตัวแปรคั่นกลาง

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

- (1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการแชร์และคุณค่าประสบการณ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจแนะนำร้านอาหารแพสขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย
- (2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการแชร์และคุณค่าประสบการณ์ที่จะส่งผลต่อทัศนคติต่อร้านอาหารแพสขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย
- (3) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการแชร์และคุณค่าประสบการณ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจแนะนำร้านอาหารแพสขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย โดยขึ้นอยู่กับทัศนคติที่มีต่อร้านอาหารแพสขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย

### กรอบแนวคิดการวิจัย



- > อิทธิพลทางตรง
- > อิทธิพลตัวแปรคั่นกลาง
- > อิทธิพลตัวแปรคั่นกลาง

## สมมติฐานการวิจัย

H<sub>1</sub>: แรงจูงใจในการแชร์ส่งผลต่อความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย

H<sub>2</sub>: คุณค่าประสบการณ์ส่งผลต่อความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย

H<sub>3</sub>: แรงจูงใจในการแชร์ส่งผลต่อทัศนคติร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย

H<sub>4</sub>: คุณค่าประสบการณ์ส่งผลต่อทัศนคติร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย

H<sub>5</sub>: แรงจูงใจในการแชร์ส่งผลต่อความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟสดขนาดย่อม

ผู้ประกอบการไทย ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครผ่านทัศนคติต่อร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย

H<sub>6</sub>: คุณค่าประสบการณ์ส่งผลต่อความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟสดขนาดย่อม

ผู้ประกอบการไทย ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครผ่านทัศนคติต่อร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย

## วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 385 ตัวอย่าง สามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดประชากรของ คอแครน (Cochran, 1977) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชชัญญา, 2549, หน้า 74) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ได้แก่ (1) การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยพิจารณาจากเขตที่มีร้านกาแฟและคาเฟ่มากที่สุดในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เขตวัฒนา เขตจตุจักร เขตปทุมวัน เขตบางรัก และเขตห้วยขวาง (Wongnai B2B Team, 2019) (2) วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน เป็นการแบ่งสัดส่วนจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละเขตที่สุ่มแบบเจาะจงไว้ เขตละ 77 ตัวอย่าง (3) วิธีการสุ่มแบบสะดวก ทำการเลือกสถานที่ที่จะทำการแจกแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากสถานที่ที่คาดว่าจะเป็นที่ชุมชน มีร้านกาแฟสด และมีกลุ่มตัวอย่างอยู่ในแต่ละเขตที่ทำการสุ่มไว้ โดยใช้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมจาก Wongnai (2019) และสถานที่ที่เป็นศูนย์รวมการคมนาคมขนส่ง และ (4) สุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้กับบุคคลตามที่ระบุไว้ในแบบสอบถามในพื้นที่แต่ละเขตที่สุ่มไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้คัดกรองตัวอย่างโดยการสอบถามด้วยคำถามคัดกรอง (Screening Question) เพื่อให้มั่นใจว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ โดยการสอบถามตัวอย่างเบื้องต้นว่า “ท่านเคยบริโภคหรือใช้บริการร้านกาแฟขนาดย่อมผู้ประกอบการไทยหรือไม่” หากได้รับคำตอบว่า “ใช่” ผู้วิจัยจึงแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าหรือใช้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำการศึกษาเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ แรงจูงใจในการแชร์ (Ghaisani, Handayani & Munajat, 2017) คุณค่าประสบการณ์ (Lee, Sung, Suh & Zhao, 2017 และ Hung, Peng, Chen, 2019) ทัศนคติ (Choi & Lee, 2019) และความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟสดขนาดย่อม



ผู้ประกอบการไทย (Ansi, G.T. Olya & Han, 2018) โดยกำหนดค่าอันตรายภาคขึ้นสำหรับการแปลผล มีขนาดตั้งแต่ 1 (เห็นด้วยน้อยที่สุด) ถึง 5 (เห็นด้วยมากที่สุด) โดยตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดย ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคที่ยอมรับได้อยู่ที่ 0.70 (Nunnally & Bernstein, 1994) บ่งชี้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา คำนวณหาค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน และอธิบายพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าหรือใช้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ รวมถึง ตัวแปรด้านระดับความคิดเห็น ได้แก่ แรงจูงใจในการแชร์ คุณค่าประสบการณ์ ทัศนคติ และความตั้งใจร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอ้างอิง ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงอ้างอิงสำหรับการอธิบายผลการศึกษาดังต่อไปนี้

(1) การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลต่อกันระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัว ได้แก่ แรงจูงใจในการแชร์ และคุณค่าประสบการณ์ และทัศนคติที่ส่งผลต่อความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย โดยใช้สถิติเชิงอ้างอิงวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบง่าย ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1, 2, 3 และ 4

(2) การวิเคราะห์แรงจูงใจในการแชร์ คุณค่าประสบการณ์ และทัศนคติต่อร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทยที่ส่งผลต่อความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติเชิงอ้างอิงใช้วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 และ 6 โดยการทดสอบตัวแปรคั่นกลาง ใช้วิธีของบารอน (Baron & Kenny, 1986; Frazier, Tix & Barron, 2004) แบ่งเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 วิเคราะห์การถดถอยระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม แล้วประมาณค่าขนาดอิทธิพลทางตรง เพื่อแสดงว่าตัวแปรอิสระมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามจริง เนื่องจากสมการถดถอยมีตัวแปรต้นตัวเดียว ค่าอิทธิพลที่ได้เท่ากับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

ขั้นที่ 2 วิเคราะห์การถดถอยระหว่างตัวแปรตัวแปรอิสระกับตัวแปรคั่นกลาง แล้วประมาณค่าขนาดอิทธิพลทางตรง 'a' เพื่อแสดงว่าตัวแปรอิสระมีอิทธิพลต่อตัวแปรคั่นกลาง

ขั้นที่ 3 วิเคราะห์การถดถอยระหว่างตัวแปรคั่นกลางกับตัวแปรตาม โดยควบคุมตัวแปรต้นให้มีค่าคงที่เพื่อประมาณค่าขนาดอิทธิพลทางตรง 'b' ซึ่งแสดงว่าตัวแปรคั่นกลางมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม

ขั้นที่ 4 วิเคราะห์การถดถอยโดยระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม โดยควบคุมตัวแปรคั่นกลางให้มีค่าคงที่เพื่อประมาณค่าขนาดอิทธิพล 'c' ซึ่งแสดงว่าเมื่อควบคุมตัวแปรคั่นกลางให้มีค่าคงที่แล้วอิทธิพลทางตรงของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามมีขนาดลดลง เนื่องจากอิทธิพลของตัวแปรต้นมีอิทธิพลทางอ้อมต่อตัวแปรตามโดยส่งผ่านตัวแปรคั่นกลาง

## สรุปผลการวิจัย

จากการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามแบบสอบถามจำนวน 385 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 50.9) มีอายุระหว่าง 36-45 ปี (ร้อยละ 40.5) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 64.2) อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 42.1) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท (ร้อยละ 31.7) มีจุดประสงค์ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร (ร้อยละ 57.5) และเพื่อติดตามข่าวสารสินค้า/ผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ (ร้อยละ 51.7) โดยมีความถี่ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์หาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ 1-5 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 33.8) ใช้เวลาในการหาข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อสินค้าหรือใช้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง (ร้อยละ 33.2) และส่วนมากได้รับประทานกาแฟสด 1 แก้วต่อวัน (ร้อยละ 46.8) โดยเข้าใช้บริการร้านกาแฟสดสัปดาห์ละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 24.7) และใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นแหล่งในการหาข้อมูลเกี่ยวกับร้านกาแฟขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย (ร้อยละ 50.6) ในส่วนของการใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. จากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการแชร์และความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย โดยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย พบว่า ตัวทำนายสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 26.4 ( $\beta = 0.513, p < 0.000$ ) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

2. จากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าประสบการณ์ และความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย โดยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย พบว่า ตัวทำนายสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 35.0 ( $\beta = 0.592, p < 0.000$ ) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3. จากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการแชร์และทัศนคติต่อร้านกาแฟขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย โดยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย พบว่า ตัวทำนายสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 23.2 ( $\beta = 0.481, p < 0.000$ ) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4. จากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าประสบการณ์และทัศนคติต่อร้านกาแฟขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย โดยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย พบว่า ตัวทำนายสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 45.7 ( $\beta = 0.676, p < 0.000$ ) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

5. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการแชร์และความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย โดยผ่านทัศนคติต่อร้านกาแฟขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย แสดงผลดังนี้

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบอิทธิพลของทัศนคติต่อร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทยในการเป็นตัวแปรคั่นกลาง

ขั้นตอนการทดสอบตัวแปรคั่นกลาง	B	SE B	95% CI	$\beta$
ขั้นตอนที่ 1 (c)				
ตัวแปรตาม = ความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟ				
ตัวแปรต้น = แรงจูงใจในการแชร์ (c)	0.537	0.046	0.477 , 0.627	0.513*
ขั้นตอนที่ 2 (a)				
ตัวแปรตาม = ทัศนคติต่อร้านกาแฟ				
ตัวแปรต้น = แรงจูงใจในการแชร์ (a)	0.516	0.048	0.422 , 0.611	0.481*
ขั้นตอนที่ 3 (b)				
ตัวแปรตาม = ความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟ				
ตัวแปรต้น = ทัศนคติต่อร้านกาแฟ (b)	0.508	0.042	0.425 , 0.592	0.522*
ขั้นตอนที่ 4 (c')				
ตัวแปรตาม = ความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟ				
ตัวแปรคั่นกลาง = ทัศนคติต่อร้านกาแฟ				
ตัวแปรต้น = แรงจูงใจในการแชร์ (c')	0.357	0.049	0.261 , 0.453	0.341*

\*p-value < .05

จากตารางที่ 1 พบว่าแรงจูงใจในการแชร์ ทัศนคติต่อร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย และความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทยมีความสัมพันธ์ในขั้นตอนการทดสอบที่ 1-3 โดยมีระดับนัยสำคัญที่ .05 ซึ่งเกิดผลกระทบจากอิทธิพลของตัวแปรคั่นกลางในส่วนของขั้นตอนการทดสอบที่ 4 บ่งชี้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการแชร์และความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทยได้รับอิทธิพลจากตัวแปรคั่นกลางคือทัศนคติต่อร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน ( $\beta$ ) ของแรงจูงใจในการแชร์ต่อความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทยได้ลดลงเมื่อตัวแปรคั่นกลางถูกควบคุม แสดงว่าตัวแปรคั่นกลางมีอิทธิพลบางส่วน บ่งบอกว่านอกจากทัศนคติต่อร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทยแล้ว อาจมีปัจจัยอื่นอีกที่เป็นตัวแปรคั่นกลางได้ (Baron & Kenny, 1986; Frazier, Tix, & Barron, 2004) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 5 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

6. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าประสบการณ์และความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย โดยผ่านทัศนคติต่อร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย แสดงผลดังนี้

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบอิทธิพลของทัศนคติต่อร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทยในการเป็นตัวแปรคั่นกลาง

ขั้นตอนการทดสอบตัวแปรคั่นกลาง	B	SE B	95% CI	$\beta$
ขั้นตอนที่ 1 (c)				
ตัวแปรตาม = ความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟ				
ตัวแปรต้น = คุณค่าประสบการณ์ (c)	0.724	0.050	0.625 , 0.823	0.592*
(ขั้นตอนที่ 2 (a)				
ตัวแปรตาม = ทัศนคติต่อร้านกาแฟ				
ตัวแปรต้น = คุณค่าประสบการณ์ (a)	0.849	0.047	0.756 , 0.942	0.676*
ขั้นตอนที่ 3 (b)				
ตัวแปรตาม = ความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟ				
ตัวแปรต้น = ทัศนคติต่อร้านกาแฟ (b)	0.508	0.042	0.425 , 0.592	0.522*
ขั้นตอนที่ 4 (c')				
ตัวแปรตาม = ความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟ				
ตัวแปรคั่นกลาง = ทัศนคติต่อร้านกาแฟ				
ตัวแปรต้น = คุณค่าประสบการณ์ (c')	0.538	0.067	0.406 , 0.670	0.440*

\*p-value < .05

จากตารางที่ 2 พบว่าคุณค่าประสบการณ์ ทัศนคติต่อร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย และความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทยมีความสัมพันธ์ในขั้นตอนการทดสอบที่ 1-3 โดยมีระดับนัยสำคัญที่ .05 ซึ่งเกิดผลกระทบจากอิทธิพลของตัวแปรคั่นกลางในส่วนของขั้นตอนการทดสอบที่ 4 บ่งชี้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าประสบการณ์และความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทยได้รับอิทธิพลจากตัวแปรคั่นกลางคือทัศนคติต่อร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน ( $\beta$ ) ของ คุณค่าประสบการณ์ต่อความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทยได้ลดลงเมื่อตัวแปรคั่นกลางถูกควบคุม แสดงว่าตัวแปรคั่นกลางมีอิทธิพลบางส่วน บ่งบอกว่านอกจากทัศนคติต่อร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทยแล้ว อาจมีปัจจัยอื่นอีกที่เป็นตัวแปรคั่นกลางได้ (Baron & Kenny, 1986; Frazier, Tix, & Barron, 2004) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 6 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

## อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการแชร์ คุณค่าประสบการณ์ และทัศนคติต่อร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทยส่งผลต่อความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัยขานี, ฮันตายานี และมูนาจาต (Ghaisani, Handayani & Munajat, 2017), มูนาร์ และ เจคอบเซน (Munar & Jacobsen, 2014), อมัว, รัตเตอร์ และอีค (Amoah, Radder & Eyk, 2016), โช และ คิม (Choe & Kim, 2018) โดยทัศนคติต่อร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทยเป็นสื่อกลางความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการแชร์ คุณค่าประสบการณ์ และความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย กล่าวอีกนัยหนึ่ง ผู้บริโภคมีความตั้งใจที่จะแนะนำร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทยหากผู้บริโภคมีแรงจูงใจที่จะแชร์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทยหากข้อมูลนั้นเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น และผู้บริโภคได้รับคุณค่าประสบการณ์ที่ดีจากการบริโภคหรือใช้บริการร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย อย่างไรก็ตามอิทธิพลบางส่วนของทัศนคติต่อร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย สามารถอธิบายได้ว่า ทัศนคติต่อร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทยนั้นมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการแชร์ คุณค่าประสบการณ์ ที่มีต่อความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทยของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร แต่ไม่ใช่เป็นผลจากผู้บริโภคทุกคน (Baron & Kenny, 1986) แสดงให้เห็นว่าทัศนคติต่อร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทยไม่เพียงแต่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทยเท่านั้น แต่ยังไม่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากทั้งแรงจูงใจในการแชร์และคุณค่าประสบการณ์ อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการแชร์ คุณค่าประสบการณ์ และความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย ยังคงได้รับผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญแม้จะไม่มีอิทธิพลจากทัศนคติต่อร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การที่ผู้บริโภคจะมีความตั้งใจที่จะแนะนำร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทยไปยังผู้บริโภคคนอื่น ๆ ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการแชร์เนื้อหาที่มีประโยชน์ต่อผู้อื่น การได้รับคุณค่าประสบการณ์ที่ดี และการที่มีทัศนคติที่ดีต่อร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย ดังนั้นการแนะนำร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทยไปยังผู้บริโภคคนอื่น ๆ จึงเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมในสถานการณ์ปัจจุบันสำหรับร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย

## ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาถึงควมมีอิทธิพลในประเด็นทางด้านคุณค่าประสบการณ์ของผู้บริโภคที่มีต่อร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทยให้เจาะลึกยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าประสบการณ์ในมิติสุนทรียภาพ ในด้านการจัดสภาพแวดล้อมที่ผ่อนคลาย การตกแต่งร้านที่มีเอกลักษณ์เป็นที่น่าสนใจ โดยตกแต่งสถานที่ภายในร้านให้ดึงดูดความสนใจ ให้มีความสวยงาม โดดเด่น ให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบันที่ผู้บริโภคมักจะมีการถ่ายภาพและแชร์ในสื่อสังคมออนไลน์กันเป็นจำนวนมาก ความหลากหลายและความละมุนของรสชาติที่ทำให้เกิดความสุขหรือการมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าประสบการณ์ในมิติผลตอบแทนจากการลงทุนของผู้บริโภค ในด้านการกำหนดราคาขายที่ไม่กระทบต่อสภาพทางการเงินของผู้บริโภค ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจยอมรับในคุณภาพที่คุ้มค่ากับราคาของกาแฟสดจากร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย รวมถึงการมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าประสบการณ์ในมิติการ

บริการที่เป็นเลิศ ในด้านการให้บริการด้วยความเป็นมิตรให้เกิดความประทับใจโดยการให้บริการระดับมืออาชีพ ตลอดจนการมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าประสบการณ์ในมิติความสนุกสนาน ในด้านการสร้างให้ผู้บริโภคได้รับคุณค่าประสบการณ์ที่เพลิดเพลิน ลืมความกังวลจากการซื้อหรือใช้บริการร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย อันเป็นที่มาจากการข้อค้นพบของการวิจัยในครั้งนี้พบว่าประเด็นคุณค่าประสบการณ์มีผลสูงสุดต่อความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย

2. จากข้อค้นพบของการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ทศคนคิดต่อร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย มีอิทธิพลบางส่วนต่อความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจในการแชร์ และคุณค่าประสบการณ์ ที่มีต่อความตั้งใจแนะนำร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย ซึ่งหมายถึงว่ายังมีตัวแปรอื่น ๆ อีกที่จะมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ดังกล่าว จึงควรศึกษาประเด็นอื่น ๆ ที่อาจจะมีความเกี่ยวข้องในฐานะการเป็นตัวแปรคั่นกลาง อาทิเช่น ประเด็นด้านภาพลักษณ์ (Image) ซึ่งเป็นภาพสะท้อนจากผู้บริโภค เป็นสิ่งแรกที่ผู้บริโภคสามารถมองเห็นได้ เป็นการรับรู้ครั้งแรกของผู้บริโภคทำให้เกิดความประทับใจหรือไม่ประทับใจต่อร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทย (Tran, Nguyen, T.C. Melewar & Bodoh, 2015) ภาพลักษณ์เป็นจุดเริ่มต้นของความพึงพอใจและความไว้วางใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีต่อแบรนด์ (Song, Wang & Han, 2019) ซึ่งช่วงที่ลูกค้าเกิดความภักดีต่อแบรนด์จะก่อให้เกิดการซื้อซ้ำและสนับสนุนให้ผู้อื่นใช้ด้วย ซึ่งจะก่อให้เกิดความตั้งใจแนะนำให้กับผู้อื่นเองโดยไม่ต้องร้องขอ (Kotler, Kartajaya &amp; Setiawan, 2017)

3. ควรมีการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สมการโครงสร้าง (Structural model/ Structural equation model: SEM) ทั้งนี้เนื่องจากการวิเคราะห์ทางสถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะมีตัวแปรบางตัวที่ไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง ซึ่งการวิเคราะห์โดยใช้สมการโครงสร้างจะแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal relationship) ระหว่างตัวแปร สะท้อนให้เห็นถึงทั้งการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) และการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) ซึ่งการวิเคราะห์องค์ประกอบจะเป็นกระบวนการทางสถิติสำหรับเปิดเผยตัวแปรแฝงที่มีอยู่โดยศึกษาผ่านความแปรปรวนระหว่างชุดของตัวแปรที่สังเกตได้ นอกจากนี้การวิเคราะห์องค์ประกอบจะทำให้เห็นโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษาสามารถอธิบายได้ว่านอกจากจะมีทศคนคิดต่อร้านกาแฟสดขนาดย่อมผู้ประกอบการไทยเป็นตัวแปรคั่นกลางที่มีอิทธิพลบางส่วนแล้วนั้น ยังอาจจะมีองค์ประกอบอื่นๆ ที่เป็นตัวแปรแฝงได้อีกซึ่งจะสามารถทดสอบได้จากการใช้สมการโครงสร้าง (SEM)

## เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). **สถิติสำหรับงานวิจัย** (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- คอตเลอร์, การตะจายา และเซเตียวาน. (2560). **การตลาด 4.0** [Marketing 4.0] (ณงลักษณ์ จารุวัฒน์, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: เนชั่นบุ๊คส์. (ต้นฉบับพิมพ์ปี คศ.2017)
- วิไลพร ทวีลาภพันทอง. (2562) **Return on Experience Blog**. สืบค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2561, จาก <https://www.pwc.com/th/en/pwc-thailand-blogs/blog-20190531.html>
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2561). **ธุรกิจร้านกาแฟบริหารอย่างไรให้รุ่ง**. สืบค้นเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2562, จาก [kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEAnalysis/Documents/Coffee-Shop-Management.pdf](http://kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEAnalysis/Documents/Coffee-Shop-Management.pdf)

- Al-Ansi, A., Olya, H. G., & Han, H. (2018). Effect of general risk on trust, satisfaction, and recommendation intention for halal food. **International Journal of Hospitality Management**.
- Amoah, F., Radder, L., & van Eyk, M. (2016). Perceived experience value, satisfaction and behavioural intentions: A guesthouse experience. **African Journal of Economic and Management Studies**, 7(3), 419-433.
- Baron, R.M., & Kenny, D.A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. **Journal of Personality and Social Psychology**, 51(6), 1173-1182.
- Chang, H. H., & Chuang, S. S. (2011). Social capital and individual motivations on knowledge sharing: Participant involvement as a moderator. **Information & management**, 48(1), 9-18.
- Choe, J. Y. J., & Kim, S. S. (2018). Effects of tourists' local food consumption value on attitude, food destination image, and behavioral intention. **International Journal of Hospitality Management**, 71, 1-10.
- Choi, W., & Lee, Y. (2019). Effects of fashion vlogger attributes on product attitude and content sharing. **Fashion and Textiles**, 6(1), 6.
- Cochran, W.G. (1977) . **Sampling Techniques**. 3d ed. New York : John Wiley and Sons Inc.
- Field, A. (2005). **Discovering statistics using spss** (Second Edition ed.). London: SAGE. Publications.
- Frazier, P., Tix, A.P., & Barron, K.E. (2004). Testing moderator and mediator effects in counseling psychology research. **Journal of Counseling Psychology**, 51(1), 115-134.
- Ghaisani, A. P., Handayani, P. W., & Munajat, Q. (2017). Users' motivation in sharing information on social media. **Procedia Computer Science**, 124, 530-535.
- Lee, W., Sung, H., Suh, E., & Zhao, J. (2017). The effects of festival attendees' experiential values and satisfaction on re-visit intention to the destination: The case of a food and wine festival. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 29(3), 1005-1027.
- Munar, A. M., & Jacobsen, J. K. S. (2014). Motivations for sharing tourism experiences through social media. **Tourism management**, 43, 46-54.
- Nunnally, J.C., & Bernstein, I.H. (1994). **Psychometric theory** (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Oliveira, T., Thomas, M., Baptista, G., & Campos, F. (2016). Mobile payment: Understanding the determinants of customer adoption and intention to recommend the technology. **Computers in Human Behavior**, 61, 404-414.

- Talukder, M. S., Chiong, R., Bao, Y., & Hayat Malik, B. (2019). Acceptance and use predictors of fitness wearable technology and intention to recommend: An empirical study. **Industrial Management & Data Systems**, 119(1), 170-188.
- Tsai, C. T. S., & Wang, Y. C. (2017). Experiential value in branding food tourism. **Journal of Destination Marketing & Management**, 6(1), 56-65.
- Wang, T.L., Tran, P.T.K., & Tran, V.T. (2017). Destination perceived quality, tourist satisfaction and word-of-mouth. *Tourism Review*, 72(4), 392-410.
- Wongnai B2B Team. (2019). **เปิดร้านอาหารไม่ควรพลาด! สรุปเทรนด์ร้านอาหาร ปี 2562 ในประเทศไทย.** สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2562 จาก <https://www.wongnai.com/business-owners/thailand-restaurant-trend-2019>
- Wongnai. (2019). **สถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยม ในกรุงเทพมหานคร.** สืบค้นเมื่อ 29 ตุลาคม 2562, จาก <https://www.wongnai.com/businesses?mode=2&domain=4&rerank=true&regions=1>



## รูปแบบส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อประสิทธิผลทางการตลาดการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี

### Marketing Mix Model and Consumer Behavior toward Marketing Effectiveness of Fresh Food Online Purchase among Consumers in Nonthaburi

ผู้วิจัย

สุภามาศ สนิทประชากร

สาขาบริหารธุรกิจ

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านส่วนประสมการตลาด ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมการตลาด เพื่อเสนอรูปแบบส่วนประสมการตลาดพฤติกรรมผู้บริโภคและประสิทธิผลทางการตลาด การซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือประชากรในเขตจังหวัดนนทบุรีที่เคยซื้ออาหารสดผ่านออนไลน์ ใช้สูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของ ทาโร่ ยามานะ, (Taro Yamane, 1973) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เก็บ จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือและการแจกแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามออนไลน์ ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อออนไลน์ที่มีประสบการณ์ทำงานไม่ต่ำกว่า 5 ปี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) กับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และข้อเสนอแนะ ผลการวิจัยพบว่าประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรีมีพฤติกรรมการบริโภคที่ส่งผลต่อประสิทธิผลทางการตลาดในการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.83$ ) ด้านทัศนคติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.93$ ) รายชื่อพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การซื้อสินค้าอาหารสดผ่านทางสังคมออนไลน์มีความสะดวก เนื่องจากสามารถซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมงและพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมการตลาด พฤติกรรมผู้บริโภคและประสิทธิผลทางการตลาดการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรีมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในทุกๆ ด้าน ในขณะที่ค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า .05 แสดงว่าตัวแปรย่อยแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด พฤติกรรมผู้บริโภค การซื้อขายออนไลน์ ประสิทธิผลทางการตลาด

## Abstract

The research was conducted with the objectives to study the opinions of marketing mix, consumer behavior, and marketing effectiveness of fresh food online purchase, to examine the relationship between marketing mix, consumer behavior, and marketing effectiveness of online fresh food purchases, and to propose the marketing mix model and consumer behavior toward the marketing effectiveness of fresh food online purchase in the Nonthaburi. The sample group was the population in the Nonthaburi who used to buy fresh food online. Due to the unknown population number, the researcher used the sample size determination by using the formula to calculate the sample size of Taro Yamane, Taro Yamane, (1973) at the confidence level of 95 percent and the level of error value of 5 percent. The sample group size were totally 400 samples for data collection. The research tools used for collecting data employed with online questionnaires and questionnaires. Moreover, the researcher selected 5 experts in online media with at least 5 years of work experiences chosen by the purposive sampling. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test, and content analysis with problematic information and suggestions. The results showed that the population living in the Nonthaburi had the overall opinions toward the marketing effectiveness of fresh food buying behavior via online at a high level ( $\bar{x}=3.83$ ). While considering each aspect, it indicated that the overall on consumer behavior toward the aspect of attitude were at a high level ( $\bar{x}=3.93$ ). Considering in each aspect was purchasing online fresh food had the convenience since they could purchase 24 hours. Therefore, the data could apply effectively for the analysis of elements ours while the value of Sig. (2-Tailed) was at 0.00 which was less than .05, this indicated that each sub-variable had a relationship with the statistical significance.

**Keywords : marketing mix model, consumer behavior, fresh food online purchase, marketing effectiveness**

## บทนำ

ปัจจุบันมีการรับส่งข้อมูลกันอย่างแพร่หลาย สามารถส่งผ่านได้ทุกเวลา สถานที่ ระบบที่ช่วยให้การสื่อสารรับ ส่ง เข้าถึงได้แพร่หลาย รวดเร็ว คือ อินเทอร์เน็ต ทำให้การดำเนินชีวิตของคนในโลกเปลี่ยนไปจากอดีต ประชาชนปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพราะอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทในการดำรงชีวิตประจำวันมาก เช่น การทำงาน การติดต่อสื่อสาร ด้านธุรกิจ ส่วนตัว การจัดการธุรกิจ ต้องสนใจในสื่อออนไลน์มากขึ้น ไม่ว่าจะธุรกิจ เสื้อผ้า อาหาร การบริการ เป็นต้น

การแข่งขันด้านออนไลน์มากขึ้น จีราวรรณ บุญเพิ่ม, (2562 : ออนไลน์). ประธานคณะกรรมการบริหาร สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กล่าวว่า การซื้อขายสินค้า การบริการทางออนไลน์มีแนวโน้มที่นิยมเพิ่มมากขึ้น เป็นการตอบโจทย์ให้กับผู้บริโภคในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลที่มีความต้องการความสะดวกสบาย สามารถสั่งซื้อสินค้าได้รับการบริการทุกที่ทุกเวลา ข้อมูลด้านมูลค่าอีคอมเมิร์ซ เป็นตัวชี้วัดทางเศรษฐกิจที่สำคัญ ภาครัฐต้องใช้ในการกำหนดนโยบาย เกณฑ์มาตรฐานการส่งเสริมการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ภาคเอกชนได้นำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนธุรกิจให้ไปในทิศทางที่เหมาะสม ผลการสำรวจปี 2558 สมาคมโฆษณาดิจิทัลร่วมกับเว็บไซต์ Marketingoops.com เปิดเผยว่าปัจจุบันประชากรประเทศไทย 68.1 ล้านคน มีผู้ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต 38 ล้านคน คิดเป็น 56 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนประชากรทั้งหมด ผู้ใช้โซเชียลเน็ตเวิร์ค 41 เปอร์เซ็นต์ คิดเป็น 60 เปอร์เซ็นต์ ผู้ที่

ใช้งาน Facebook Line and Google ผลการสำรวจพบว่าประชากรประเทศไทยมีการยอมรับ ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อเข้าสู่ดิจิทัลมาก สำนักพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ปี 2560 พบว่าประเทศไทยมีมูลค่าอีคอมเมิร์ซ 2,812,592.03 ล้านบาท ส่วนใหญ่เป็นมูลค่าประเภท B2B ประมาณ 1,675,182.23 ล้านบาท คิดเป็น 59.56 เปอร์เซ็นต์ รองลงมาเป็นมูลค่าประเภท B2C มากกว่า 812,612.68 ล้านบาท 28.89 เปอร์เซ็นต์ ส่วนที่เหลือ 324,797.12 ล้านบาท 11.55 เปอร์เซ็นต์ เป็นมูลค่าตามธุรกิจประเภท B2G เมื่อเทียบมูลค่าอีคอมเมิร์ซ ปี 2560 กับปี 2559 พบว่ามูลค่าของประเภท B2B มีการเติบโตขึ้น 8.63 เปอร์เซ็นต์ เช่นเดียวกับประเภท B2C โตขึ้น 15.54 เปอร์เซ็นต์ การแบ่งมูลค่าอีคอมเมิร์ซ ตามประเภทอุตสาหกรรม 8 กลุ่ม พบว่าอุตสาหกรรมที่มีมูลค่าสูงที่สุด ได้แก่ อันดับ 1 การค้าปลีก คำส่ง 869,618.40 ล้านบาท 30.92 เปอร์เซ็นต์ อันดับ 2 การให้บริการที่พัก 658,131.15 ล้านบาท 23.40 เปอร์เซ็นต์ อันดับ 3 การผลิต 417,207.07 ล้านบาท 14.83 เปอร์เซ็นต์ อันดับ 4 ข้อมูลข่าวสารการสื่อสาร 404,208.00 ล้านบาท 14.37 เปอร์เซ็นต์ อันดับ 5 การขนส่ง 104,904.28 ล้านบาท 3.73 เปอร์เซ็นต์ อันดับ 6 ศิลปะความบันเทิงนันทนาการ 19,716.04 ล้านบาท 0.70 เปอร์เซ็นต์ อันดับ 7 บริการอื่นๆ 11,280.33 ล้านบาท 0.43 เปอร์เซ็นต์ อันดับ 8 การประกันภัย 2,729.65 ล้านบาท 0.10 เปอร์เซ็นต์ เมื่อพิจารณามูลค่าอีคอมเมิร์ซ รายภูมิภาคปี 2557 พบว่าการขายสินค้า การบริการทางออนไลน์ ส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 65 มีกลุ่มเป้าหมายอยู่ในจังหวัดนนทบุรี รวมถึงเขตภาคกลางเป็นหลัก สาเหตุที่ทำให้มูลค่าอีคอมเมิร์ซรวมอยู่ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรีเพราะว่ามีระดับความพร้อมของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้อินเทอร์เน็ต การศึกษา การเงิน การขนส่งมากกว่าพื้นที่อื่นๆ

รายงานผลการสำรวจข้อมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย (2558 : ออนไลน์) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ผลสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตประเทศไทย ปี 2561 จากงาน ETDA (เอ็ดต้า) พบว่าพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น คนไทยใช้งานจากอินเทอร์เน็ตเฉลี่ยนานขึ้นเป็นเวลา 10 ชั่วโมง 5 นาทีต่อวัน เพิ่มจากปีก่อน 3 ชั่วโมง 41 นาทีต่อวัน ผลสำรวจพบว่า Gen Y เป็นช่วงกลุ่มคนที่มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตสูงที่สุดติดต่อกันเป็นปีที่ 4 ผลจากการเปลี่ยนผ่านชีวิตไปสู่ดิจิทัลเพิ่มขึ้น จากข้อมูลเห็นว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสนใจกับการเลือกซื้อสินค้าการบริการผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น การเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมค้าปลีก การค้าส่งเป็นอันดับหนึ่ง ทำรายได้สูงผ่านช่องทางออนไลน์

ปัจจุบันภาวะสังคมที่เร่งรีบ มีความต้องการความสะดวกสบาย ความเชื่อมั่นในการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์จากผู้บริโภคมากขึ้น การสั่งซื้ออาหารสดมีน้อย

ผู้วิจัยจึงสนใจวิจัยการซื้ออาหารสดผ่านช่องทางออนไลน์ของธุรกิจค้าปลีก เพื่อพัฒนารูปแบบที่เหมาะสมจากผลการสำรวจการใช้ระบบดิจิทัลโซเชี่ยลมีเดีย

พฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2017 ของ Global Data Snapshot พบว่ามีประชากรผู้ใช้โซเชี่ยลมีเดียทั่วโลก 2,789 ล้านคน จากจำนวนประชากร 7,476 ล้านคนทั่วโลก การสำรวจพบว่าการเติบโตของผู้ใช้โซเชี่ยลมีเดีย ทั่วโลกมีมากขึ้น 21 เปอร์เซ็นต์ จากปี 2016 สำหรับผู้บริโภคที่ใช้โซเชี่ยลมีเดียในประเทศไทย 46 ล้านคน 67 เปอร์เซ็นต์ จากจำนวนประชากรทั้งหมด 68 ล้านคน ใช้พื้นที่สื่อสังคมเพื่อการสื่อสารบน Facebook มาก 65 เปอร์เซ็นต์เป็นอันดับสูงสุด อันดับ 2 คือ Youtube 64 เปอร์เซ็นต์ อันดับ 3 คือ โปรแกรม Line ถึง 53 เปอร์เซ็นต์ รูปแบบธุรกิจค้าปลีกมีการพัฒนาจากสมัยก่อนมากการดำเนินชีวิตของคนเปลี่ยนไปการ

แข่งขันสูงขึ้น รูปแบบการค้าปลีกในประเทศไทยเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ร้านขายของชำ หรือร้านโชห่วยเป็นการจัดจำหน่ายเฉพาะสินค้าบางประเภท ความหลากหลายของสินค้ามีไม่มาก อยู่ในแหล่งชุมชน มีการบริหารงานง่าย ไม่ซับซ้อน เป็นธุรกิจสืบทอดกันจากรุ่นสู่รุ่น มีความคุ้นเคยกับลูกค้าในชุมชน อธิวัฒน์ ทรัพย์ไพฑูรย์, (2545) 2) การค้าปลีกสมัยใหม่ คือรูปแบบการค้าปลีกที่มีกระบวนการจัดจำหน่าย มีสินค้าหลากหลายให้กับลูกค้า การนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยตอบสนองความต้องการของลูกค้า การจัดการส่งเสริมการขายมุ่งใจลูกค้า ธนาคารแห่งประเทศไทย, (2554) ผลการวิเคราะห์ของหอการค้าไทยปี 2558 พบว่าการเติบโตของการค้าปลีก คำสั่งมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของไทย อัตราการเติบโตสูงขึ้นในปี 2558-พ.ศ.2562 มีการขยายตัวเฉลี่ยที่ 7-8 เปอร์เซ็นต์ต่อปี มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง จากการขยายตัวของสังคมเมือง การเปิดเออีซีเป็นโอกาสสำคัญในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาประเทศไทย การขยายรูปแบบการขายแบบออนไลน์ ธุรกิจปรับตัวเป็นอย่างมาก การสำรวจ ของ PWC Consulting (ประเทศไทย), (2017) สำรวจผู้บริโภคออนไลน์มากกว่า 15,000 คน จาก 15 ประเทศ พบว่าผู้บริโภคมีแนวโน้มซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านมือถือ แท็บเล็ตเพิ่มขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้บริโภค 41 เปอร์เซ็นต์ ซื้อสินค้าผ่านแท็บเล็ตเพิ่มขึ้นจากปี 2555 ผู้บริโภคสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตเกินครึ่ง สาเหตุที่หันมาซื้อสินค้าออนไลน์เพิ่มขึ้น เนื่องจากได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าการซื้อสินค้าภายในร้าน สาเหตุข้างต้นสอดคล้องกับปัจจุบัน ร้านค้าจะส่งรายละเอียดการส่งเสริมการตลาด ผ่านทาง Email and Application เป็นการกระตุ้นการซื้อของลูกค้า การสำรวจชี้ว่าผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต 48 เปอร์เซ็นต์ ตัดสินใจซื้อสินค้า บริการออนไลน์ผ่านสื่อออนไลน์ 60 เปอร์เซ็นต์ที่ติดตามแบรนด์ ร้านค้าปลีกที่คนชื่นชอบผ่านทางโซเชียลมีเดีย เห็นได้ว่าร้านค้าปลีกสร้าง พัฒนาช่องทางการขายออนไลน์เพื่อเพิ่มยอดขาย สร้างความภักดี ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีก ชื่นชอบเพียงร้านเดียว จากบทวิเคราะห์ของ SCB ปี 2558 ระบุว่าปัจจุบัน การซื้อขายออนไลน์ได้รับความนิยมมากด้านความปลอดภัยของธุรกรรมทางการเงิน ผู้สร้าง Application ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวลูกค้า การจ่ายเงินทางออนไลน์ทำให้การสั่งซื้อ ชำระค่าสินค้า สะดวก ปลอดภัย รวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้บริโภคทำให้ธุรกิจค้าปลีกออนไลน์มีบทบาทมากขึ้น ผู้บริโภคได้ค้นหาข้อมูลเปรียบเทียบราคาในอินเทอร์เน็ตมากขึ้นเพื่อตัดสินใจซื้อ ให้ความสนใจการซื้อสินค้าออนไลน์มากขึ้น สะดวกไม่ต้องเดินทาง ถูกกว่าการซื้อหน้าร้านเนื่องจากต้นทุนการค้าทางออนไลน์ถูกกว่าการมีหน้าร้าน ทำให้ผู้ขายสามารถขายสินค้าในราคาถูกลง ปี 2010 พบว่า Tesco มียอดขายออนไลน์ในต่างประเทศเติบโตถึง 10 เปอร์เซ็นต์ ยอดขายในภาพรวมสูงขึ้น ทาง Safeway กับ Kroger มีการจัดส่ง Electronic Shopping Discount Coupon ให้ลูกค้า ทำให้ลูกค้าได้รับข้อมูลรวดเร็วขึ้นกว่าการรอใบลดราคาจากสื่อสิ่งพิมพ์ จากการวิจัยปัจจัยการเติบโตทางออนไลน์ของค้าปลีกพบว่า 1) จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเติบโตมากขึ้นของประเทศในเอเชีย 2) การพัฒนาระบบการชำระเงินสินค้าออนไลน์มีความปลอดภัย ผู้บริโภคมีความมั่นใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางออนไลน์มากขึ้น 3) การเพิ่มจำนวนขึ้นของผู้บริโภคที่ใช้อุปกรณ์ไอทีไร้สายทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมากขึ้น การพัฒนา Application นำเสนอการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ง่ายขึ้น ปราณีดา ศยามานนท์, (2010) อาหารเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ส่งผลต่อสุขภาพ จิตใจปัจจุบันการจำหน่ายอาหาร การแปรรูปอาหารสำเร็จรูปมาก อย่างไรก็ตามอาหารสดก็มีความจำเป็นในการประกอบอาหาร เช่น เนื้อหมู เนื้อไก่ ผักสด ต้องเลือกสรรที่มีคุณภาพ ไม่มีสารปนเปื้อน ราคาเหมาะสม มีความสะอาด สด ถูกสุขลักษณะ ที่ผ่านมาผู้บริโภคจะ

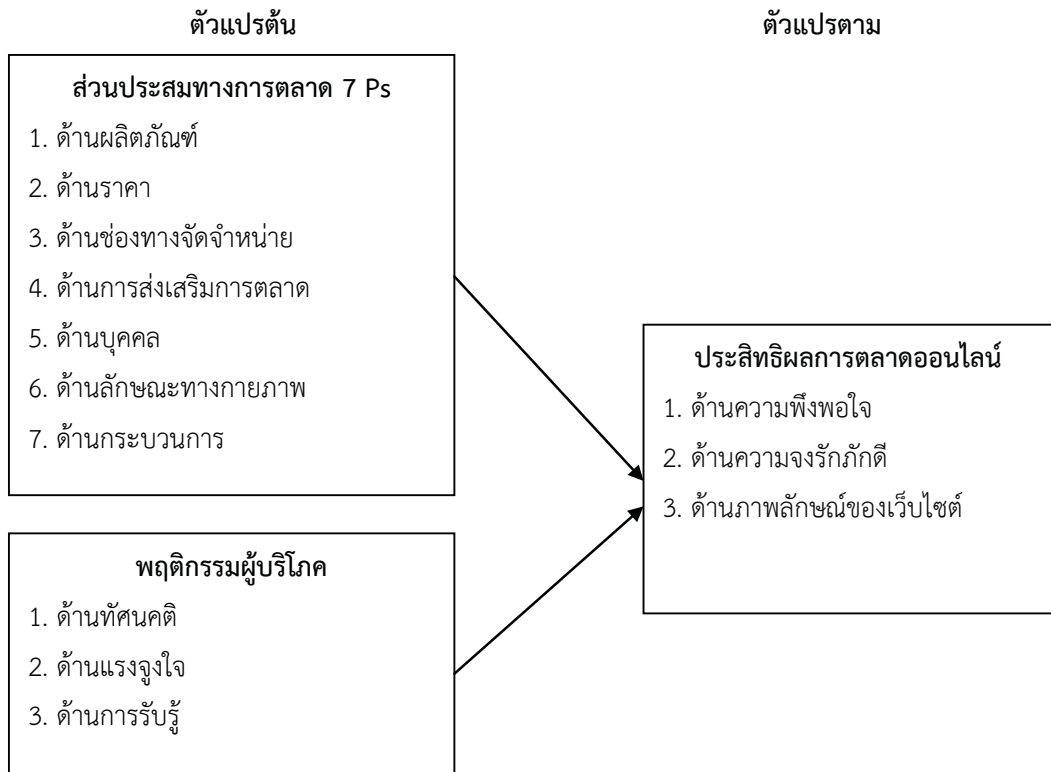
ซื้อสินค้าในตลาด ร้านค้าปลีกเพื่อซื้ออาหารสดมาประกอบอาหาร เนื่องจากสังคมปัจจุบันมีการเปลี่ยนไปความเร่งรีบของสังคมมากขึ้น เวลาเปิด ปิดของร้านค้าปลีก ตลาดมีจำกัด ทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถซื้อสินค้าได้อย่างสะดวก ด้านการเดินทางเป็นอุปสรรคในการไปซื้อสินค้า ปัจจุบันผู้บริโภคเข้าถึงการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์มากขึ้นทำให้ร้านค้าปลีกหลายบริษัท เช่น เทสโก้ บิ๊กซี เปิดช่องทางขายออนไลน์ สร้าง Application การส่งเสริมการตลาดในสื่อออนไลน์อาหารสดทำให้ผู้บริโภคมีความสะดวกมากขึ้น เพื่อคุณภาพสินค้าบริการ Kaset Modern, (2517) การรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์สินค้าบนเว็บไซต์ พบว่ากลุ่มผู้บริโภคบริโภคมีการค้นหาบนเว็บไซต์เพิ่ม 25.3 เปอร์เซ็นต์ อาหาร 25.7 เปอร์เซ็นต์ อันดับ 2 รองลงมาจากผลิตภัณฑ์ของใช้ส่วนตัว 45.7 เปอร์เซ็นต์ อัตราเติบโตที่สูง Brand Inside, (2016) จากที่กล่าวมาผู้วิจัยมีความสนใจวิจัยการตลาด พฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพทางการตลาด ยอดซื้อสินค้าออนไลน์ประเภทอาหารสดของธุรกิจค้าปลีก รูปแบบการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ประเภทอาหารสดของผู้บริโภคโดยเฉพาะทางการตลาดด้านสินค้า การบริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการแข่งขัน เป็นการสร้างความได้เปรียบคู่แข่งขัน จากการศึกษาที่ผู้บริโภคเข้าถึงได้ง่าย สะดวก ผลการวิจัยครั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค สร้างศักยภาพในการแข่งขันด้านอีคอมเมิร์ซ (E-commerce) ของธุรกิจค้าปลีกเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะเรื่องของอาหารสด

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิจัยระดับความคิดเห็นด้านส่วนประสมการตลาด พฤติกรรมผู้บริโภค และประสิทธิภาพทางการตลาด การซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมการตลาด พฤติกรรมผู้บริโภค และประสิทธิภาพทางการตลาด การซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อเสนอรูปแบบส่วนประสมการตลาด และพฤติกรรมผู้บริโภคต่อประสิทธิภาพทางการตลาดการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด ได้แก่ ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix: 7'ps) ของฟิลลิป คอตเลอร์, (2012) ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารการตลาดให้การดำเนินงานของกิจการประสบความสำเร็จได้ การปรับปรุงความสัมพันธ์ที่เหมาะสมของส่วนประสมทางการตลาดให้สามารถตอบสนองความต้องการของตลาด เป้าหมายได้รับความพึงพอใจสูงสุด ผู้บริหารต้องมีการบริหารจัดการให้เหมาะสมจึงได้ประสิทธิผลมีองค์ประกอบ ดังนี้ 1) ผลิตภัณฑ์ 2) ราคา 3) ช่องทางจัดจำหน่าย 4) การส่งเสริมการตลาด 5) บุคคล 6) ด้านลักษณะทางกายภาพ 7) ด้านกระบวนการ ปัจจัยพฤติกรรมผู้บริโภค ของ Schiff man Leon G. and Leslie Lazar Kanuk.(2007) 3 ด้าน คือ ด้านทัศนคติ ด้านแรงจูงใจ ด้านการรับรู้ และประสิทธิผลทางการตลาดการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี



ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

## วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสม การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ความคิดเห็นข้อเสนอแนะ มุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นที่เกี่ยวกับการซื้อสินค้าออนไลน์ประเภทอาหารสดผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง เป็นกลุ่มนักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญด้านออนไลน์ด้านการตลาดประสบการณ์ไม่ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 5 คน สัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง คำถามปลายเปิด ลักษณะข้อคำถาม 4 ตอน ตอนที่ 1 สัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ตอนที่ 2 รูปแบบการตลาดของอาหารสดออนไลน์ ตอนที่ 3 สัมภาษณ์เกี่ยวกับประสิทธิผลของการขายอาหารสดออนไลน์ ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่, Taro Yamane, (1973) 400 คน เป็นผู้บริโภคที่ซื้ออาหารสดออนไลน์ 4 ส่วน ส่วนที่ 1 คำถามด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค ด้านปัจจัยจิตวิทยา ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่าตอบตามรูปแบบของ Likert's Scale เป็น 5 ระดับ 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการรับรู้ 2) ด้านแรงจูงใจ 3) ด้านทัศนคติ ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้ออาหารสดออนไลน์ของประชาชนในจังหวัดนนทบุรี แบบมาตราส่วนประเมินค่าตอบ ของ Likert's Scale 5 ระดับ 7 ด้าน 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านช่องทางจัดจำหน่าย 4) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด 5) ด้านบุคคล 6) ด้านลักษณะทางกายภาพ 7) ด้าน

กระบวนการ ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการตลาดออนไลน์แบบมาตราส่วนประเมินค่าตอบ ของ Likert's Scale 5 ระดับ 3 ด้าน 1) ด้านความพึงพอใจ 2) ความจงรักภักดี 3) ด้านภาพลักษณ์ เก็บข้อมูล 30 มกราคม ถึง 1 กุมภาพันธ์ 2561 นำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน ใช้การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของตัวแปร การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิจัยเอกสารวิเคราะห์ สังเคราะห์ แล้วนำมาเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

## ผล/ผลสรุปการวิจัย

การวิจัยเรื่องรูปแบบส่วนประสมทางการตลาด และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อประสิทธิผลทางการตลาดการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี สรุปผลดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐาน ประชากรที่อาศัยอยู่ในจังหวัดนนทบุรี มีพฤติกรรมซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ 400 คน ส่วนใหญ่เพศหญิง อายุระหว่าง 26 ถึง 33 สถานภาพโสด อาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 ถึง 60,000 บาท

2. รูปแบบส่วนประสมทางการตลาด และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อประสิทธิผลทางการตลาดการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ระดับความคิดเห็นภาพรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน จากมากไปน้อย ด้านทัศนคติ ด้านแรงจูงใจ ด้านการรับรู้

3. รูปแบบส่วนประสมทางการตลาด และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อประสิทธิผลทางการตลาดการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคคล ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ ภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

4. ผลการวิจัยรูปแบบส่วนประสมทางการตลาด และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อประสิทธิผลทางการตลาดการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ภาพรวมและด้านความจงรักภักดี ด้านความพึงพอใจ ด้านภาพลักษณ์อยู่ในระดับมาก

5. ผลการทดสอบสมมติฐานตามสมมติฐานข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 24 สรุปการทดสอบสมมติฐานส่วนประสมการตลาดมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบประสิทธิผลทางการตลาดอาหารสดออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบประสิทธิผลทางการตลาดอาหารสดออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ด้านความพึงพอใจ ด้านความจงรักภักดี ด้านภาพลักษณ์ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าส่วนประสมการตลาดทุกด้านมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบประสิทธิผลทางการตลาดอาหารสดออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันทุกด้าน

6. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์องค์ประกอบของพฤติกรรมผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบประสิทธิผลทางการตลาดอาหารสดออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี และสมมติฐานข้อที่ 25 ถึงข้อที่ 33 สรุปองค์ประกอบของพฤติกรรมผู้บริโภคด้านการรับรู้ ด้านแรงจูงใจและด้านทัศนคติมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบประสิทธิผลทางการตลาดอาหารสดออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี

ผู้จำหน่ายสินค้าอาหารสดเริ่มให้ความสนใจในการขายผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น เพื่อเพิ่มโอกาสช่องทางในการขาย การจัดโปรโมชั่นผ่านทางสื่อโซเชียล เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ กลยุทธ์การตลาดของสินค้าอาหารสดออนไลน์ปัจจุบันเอื้อให้เฉพาะองค์กรใหญ่ เช่น ห้างสรรพสินค้าใหญ่ บิ๊กซี โลตัสและเครือ Central and Online Logistic มีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทั้งประเทศไทยและต่างประเทศเข้ามาคนใช้เพิ่มมากขึ้น มี App ใหม่ที่สนับสนุนฟังก์ชันเพิ่ม Linemanfood, Grabfood, Foodpanda, Ubereat สื่อโซเชียล เฟสบุ๊กเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมมากในประเทศไทยและอีกจำนวนมากมาเป็นช่องทางสำคัญที่ผู้จำหน่ายใช้ในการโฆษณาเข้าถึงผู้ซื้อ ต้องปรับกลยุทธ์ที่เหมือนกันทุกที่ คือ ใช้ดิจิทัลมีเดียเพื่อดูช่องทางไหนดีที่สุดสามารถถึงผู้บริโภคได้ ยังไม่มีการให้ความรู้ว่าจะทำไมควรใช้บริการ ส่วนเรื่องของการขนส่งยังไม่มี การส่งสินค้าอาหารสดทันทีที่สั่ง ไม่ตอบโจทย์กับความต้องการของผู้บริโภคได้ ลูกค้าไม่มั่นใจในคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าอาหารสดที่สั่งออนไลน์ ควรจัดทำกิจกรรมส่งเสริมการขายควบคู่กันไป

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องรูปแบบส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพทางการตลาดการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยมุ่งอภิปรายในประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้ ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการซื้อสินค้าอาหารสดผ่านทางออนไลน์อยู่ในระดับมาก รายชื่อพบว่ามีความเฉลี่ยสูงสุด คือการซื้อสินค้าอาหารสดผ่านทางสังคมออนไลน์มีความสะดวก สามารถซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจุบันพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์มีจำนวนมาก เพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ เพราะเรื่องพฤติกรรมความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวัน การบริโภค การซื้อสินค้าอาหารสดมารับประทานในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าผู้บริโภคในยุคนี้มีเวลาที่จำกัด นาที่เร่งด่วนในการอุปโภคบริโภค การซื้อสินค้าอาหารสดผ่านทางออนไลน์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งสามารถสั่งซื้อได้ตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนนิกันต์ จุลมกร, (2556 : 67-68) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของนิสิตระดับปริญญาตรี ด้านสถานที่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านิสิตสนใจเรื่องร้านค้าที่เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง สะดวกในการสั่งซื้อ ประหยัดเวลา มีบริการส่งสินค้าฟรี ตรงต่อเวลาในการจัดส่งสินค้า ระดับความสำคัญภาพรวมด้านสถานที่ที่มีความสำคัญอยู่ระดับมาก Lauterborn, (1990 : 26) พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของผู้บริโภคด้านต่างๆ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าก็พซื้อผ่านทางแอปพลิเคชัน อินสตาแกรม ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของผู้บริโภค ด้านความสะดวกมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าก็พซื้อผ่านทางแอปพลิเคชัน อินสตาแกรมของผู้บริโภคระดับชั้นมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของผู้บริโภคด้านความสะดวกที่คำนึงถึงการเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคในการซื้อสินค้าและบริการ ปัจจุบันผู้บริโภคเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะเลือกซื้อสินค้าจากที่ไหน ซื้อสินค้าเมื่อใดมากกว่าการเลือกซื้อสินค้าตามช่องทางที่ถูกกำหนดขึ้นจากผู้ผลิตและผู้จำหน่าย



1. ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ภาพรวมอยู่ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 และพิจารณาปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี พบว่าทุกด้านระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ลำดับแรก ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ค่าเฉลี่ย 4.00 ลำดับที่สอง ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และด้านบุคคล ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}=3.97$  ลำดับที่สามได้แก่ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่ายและด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.95 ลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}=3.94$  ตามลำดับ รายข้อพบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการจัดหมวดหมู่สินค้าอาหารสดที่ง่ายต่อการเลือกซื้อสินค้าอาหารสด ทั้งนี้เป็นเพราะว่าการให้บริการที่รวดเร็วในการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ ด้านการสร้างภาพลักษณ์ในตัวสินค้าอาหารสดที่มีความโดดเด่นในตัวสินค้า โดยจัดเป็นหมวดหมู่ลงในระบบออนไลน์ นำเสนอลักษณะเป็นแนวทางกายภาพ การแสดงให้เห็นถึงลักษณะคุณภาพโดยรวมถึงสรรพคุณ ภาพลักษณ์อย่างชัดเจนของตัวสินค้าอาหารสดนั้น การให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าได้รับทราบคุณลักษณะทางระบบออนไลน์อย่างชัดเจน การให้บริการที่มีความรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวัญญา บุญนา, (2557) พบว่าผู้ใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ส่วนใหญ่มีความกังวลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้ากับความเหมาะสมของราคา เพราะไม่เห็นสินค้าจริง ไม่มั่นใจในระบบป้องกันข้อมูล ลูกค้าผู้ใช้บริการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์มีความเชื่อมั่น การบริการเก็บเงินปลายทางหรือการรับชำระผ่านบัตรเครดิต มีความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า มีการระบุขนาด ราคา คุณภาพอย่างชัดเจน การมีบริการหลังการขายที่ดี การจัดระเบียบร้านค้าออนไลน์จะช่วยให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจ มีทัศนคติที่ดียิ่งขึ้นในการซื้อสินค้าออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมพล นววงศ์เสถียร, (2557) พบว่าเพื่อเพิ่มผู้บริโภคให้เข้ามาเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ จัดจ่ายสินค้า ทางร้านควรแสดงราคาสินค้าที่ขายในเว็บไซต์ ราคาขายที่อยู่ในห้องตลาดเพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเปรียบเทียบราคาสินค้าได้ ไม่ควรตั้งราคาสูงกว่าร้านค้าในห้องตลาด สินค้ามีในร้านค้าออนไลน์ การจัดเว็บเพจแสดงสินค้าอย่างโดดเด่นจะทำให้ผู้บริโภคเข้ามาสนใจสินค้ามากขึ้น

ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิผลทางการตลาดอาหารสดออนไลน์ภาพรวมระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลทางการตลาดการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี พบว่าทุกด้านระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ลำดับแรก ได้แก่ ด้านความจงรักภักดี ค่าเฉลี่ย 3.98 ลำดับที่สอง ได้แก่ ด้านความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.96 ลำดับที่สามได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ ค่าเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ รายข้อพบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เว็บไซต์สินค้าอาหารสดออนไลน์ที่มีเว็บไซต์ที่ใช้งานได้ง่ายและมีความสะดวก ทั้งนี้เป็นเพราะเว็บไซต์สินค้าเป็นจุดดึงดูดสำคัญในการซื้ออาหารสดออนไลน์ ผู้ประกอบการต่างๆ สามารถนำเสนอรูปแบบที่ได้มาตรฐานนำเสนอตรงกับความต้องการของลูกค้าที่จะเลือกซื้อผ่านเว็บไซต์นั้นๆ มีการใช้งานที่ง่าย สะดวก การให้บริการซื้ออาหารสดออนไลน์มีความหลากหลาย มีโปรโมชั่นมากกว่า เกิดการแนะนำบุคคลที่รู้จักให้ซื้อสินค้าอาหารสดผ่านทางออนไลน์ทำให้ความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการที่ได้รับจากการซื้ออาหารสดออนไลน์มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัย กิตติชัย ศรีชัยภูมิ, (2556) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ของลูกค้าวิสาหกิจขนาดเล็กกับความภักดีต่อราคาสินค้าของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย พบว่าคุณลักษณะของธุรกิจประกอบด้วย อายุเจ้าของกิจการประเภทอุตสาหกรรม ระยะเวลาดำเนินธุรกิจและขนาดของธนาคารมีอิทธิพลต่อประสบการณ์การสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญและเสนอว่า

ประเทศไทยควรให้ความสำคัญลูกค้าวิสาหกิจขนาดเล็ก เพื่อสร้างภาพลักษณ์และทัศนคติที่ดีกับกลุ่มลูกค้า เพราะผลการวิจัยพบว่าลูกค้ามีความภักดีต่อตราสินค้าในมุมมองเชิงพฤติกรรมอยู่ในระดับของความภักดีและไม่ภักดีพอๆ กันดังนั้นธุรกิจจึงจำเป็นต้องรักษาระดับความสัมพันธ์และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับกลุ่มลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lim Ling Baltaretu and Balaba and Benbasat, (2006) กล่าวว่าการรักษาฐานลูกค้าของธุรกิจในระยะยาว อีกนัยหนึ่งหากลูกค้ามีความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการของธุรกิจก็ถือเป็นโอกาสที่ดีของธุรกิจในการนำเสนอสินค้าและบริการอื่นๆ เพิ่มขยายโอกาสทางการขายออกไปและท้ายสุดคือการที่ลูกค้าสามารถช่วยแนะนำสินค้าหรือการบริการต่อไปยังผู้อื่นเกิดการพูดแบบปากต่อปากการถ่ายทอดทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจในเชิงบวก ซึ่งเป็นปัจจัยในการสร้างความน่าเชื่อที่มีประสิทธิภาพมากกว่าคำกล่าวอ้างในโฆษณาในอดีต สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสิทธิ์ วรรณตราวิช. (2557) มีความเห็นว่าการเข้าใจกลุ่มลูกค้าของธุรกิจเปรียบเสมือนกุญแจที่สำคัญของการเติบโต การเพิ่มยอดขาย การขยายฐานของธุรกิจเพราะลูกค้าเป็นเสมือนผู้สนับสนุนชั้นดีที่ธุรกิจต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก Reichheld et al., (2000) กล่าวว่าความจงรักภักดีของผู้บริโภคเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างผลกำไรระยะยาวในการค้าปลีก (B2C) การค้าแบบธุรกิจต่อธุรกิจ (B2B) กฎของความจงรักภักดีทำให้เกิดการค้ากับผู้บริโภคออนไลน์ พิจารณาผลของผู้บริโภคที่ใช้บริการเป็นจำนวนมาก การเพิ่มกำไรจากผู้บริโภคที่มีกำลังซื้อ Otim and Grover, (2006) กล่าวว่าความสามารถขององค์กรในการดึงดูด รักษาผู้บริโภคไว้มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร จำเป็นต้องมีปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้บริโภค ความจงรักภักดี ความปรารถนาที่จะได้สินค้าหรือบริการจากผู้ขายตามรสนิยมของผู้บริโภค

2. จากผลการวิจัยพบว่าการวิเคราะห์ส่วนประสมการตลาด มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบประสิทธิผลทางการตลาดอาหารสดออนไลน์ สรุปผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานส่วนประสมการตลาดมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบประสิทธิผลทางการตลาดอาหารสดออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี พบว่าส่วนประสมการตลาดในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบประสิทธิผลทางการตลาดอาหารสดออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ด้านความพึงพอใจ ด้านความจงรักภักดี ด้านภาพลักษณ์ แสดงว่าส่วนประสมการตลาดทุกด้านมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบประสิทธิผลทางการตลาดอาหารสดออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันทุกด้าน เป็นเพราะกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดในปัจจุบันมีธุรกิจทั่วโลกต่างยกนิ้วให้การยอมรับว่ามีประสิทธิภาพในการทำตลาดค่อนข้างสูง เห็นผลได้อย่างชัดเจนถือว่ากลยุทธ์นี้เป็นแม่บทในการพัฒนากลยุทธ์ต่างๆ เป็นสิ่งสมควรที่ผู้ประกอบการต้องทำความรู้จัก เรียนรู้ความหมายเกี่ยวกับกลยุทธ์ดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับ David Jobber, (2004) เรื่องกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ ในส่วนแรกนี่จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตัวผลิตภัณฑ์ทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นส่วนของคุณสมบัติส่วนตัวที่ต้องตั้งเป้าว่าจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้ในระดับความพึงพอใจขนาดไหนการนำเสนอสินค้าไปเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์ของคู่แข่งในท้องตลาดว่ามีจุดเด่นจุดด้อยอย่างไร ในส่วนของวัตถุดิบ สายงานการผลิตด้วยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ ยังอยู่, (2559 : บทคัดย่อ) ผู้บริโภคมีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ พฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมแอมเวย์โปรตีนของสุภาพบุรุษในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์และจังหวัด

เพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการขายแตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจบริโภคผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อการชะลอวัยในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกันและกลยุทธ์ที่มีอิทธิพลในการซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์อาหารสต่อออนไลน์ในการจัดหมวดหมู่สินค้าในระบบออนไลน์ที่ง่ายต่อการเลือกซื้อ เน้นหมวดหมู่ผลิตภัณฑ์ที่มีการซื้อผ่านสังคมออนไลน์ อินสตาแกรม วิกาวรรณ มโนปราโมทย์, (2558 : 55) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์ อินสตาแกรมของประชากรในกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์อินสตาแกรมของประชากรในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากสินค้าก็พ็ชที่ร้านค้าแต่ละร้านเสนอขายบนแอปพลิเคชัน อินสตาแกรมมีความเหมือนกัน การตั้งราคาขายสินค้าไม่แตกต่างกัน วิธีการสื่อสารวิธีการส่งเสริมการตลาดที่คล้ายคลึงกัน

3. สรุปผลการวิจัย พบว่าการวิเคราะห์องค์ประกอบของพฤติกรรมผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบประสิทธิผลทางการตลาด อาหารสต่อออนไลน์ ด้านการรับรู้ ด้านแรงจูงใจ ด้านทัศนคติมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบประสิทธิผลทางการตลาด อาหารสต่อออนไลน์ ด้านความพึงพอใจ ด้านผู้ซื้อเพิ่มขึ้น ด้านภาพลักษณ์ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบประสิทธิผลทางการตลาดอาหารสต่อออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองตัว มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันทุกด้านการซื้ออาหารสต่อออนไลน์เป็นที่นิยมสำหรับผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี เพราะพฤติกรรมในการซื้อสินค้าที่เปลี่ยนไปจากการดำเนินชีวิตปัจจุบันที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว ลูกคามีทัศนคติการรับรู้ที่ติดต่อกับสินค้าอาหารสต่อออนไลน์มากขึ้นทำให้เกิดแรงจูงใจในการซื้อ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของเว็บไซต์ที่นำเสนออาหารสต่อออนไลน์ทำให้ลูกคามีความพึงพอใจในการซื้อมากขึ้น แนะนำให้ผู้ซื้ออาหารสต่อออนไลน์ เกิดความจงรักภักดีในสินค้าอาหารสต่อออนไลน์มากขึ้นด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติธรรณภูมิ นิวัติศัยวงศ์, (2557) ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมประเภทต่างๆ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมเพื่อสุขภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mons Ferng and Sven A., (2011) กลยุทธ์การตลาด การมีส่วนร่วมของผู้บริโภคในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ พบว่าความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ของคู่แข่งมีความสัมพันธ์เชิงบวก ควรให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค สร้างข้อเสนอที่แตกต่างจากคู่แข่ง การสั่งซื้อ การส่งมอบสินค้าความสะดวกสบาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lim Ling, Baltaretu and Balaba and Benbasat, (2006) การที่สินค้าหรือบริการมีการรับรองจากลูกค้าที่พอใจ มีทัศนคติด้านบวก มีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจทำให้ลูกค้าที่หาข้อมูลอยู่มีความเชื่อมั่นมากขึ้นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธุรกิจวัตถุประสงค์หลักของการสร้างความสัมพันธ์ต่อกลุ่มลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญต่อธุรกิจ SMEs เพื่อเพิ่มยอดขายสินค้า การบริการของธุรกิจช่วยสร้างทัศนคติที่ติดต่อกับสินค้า การบริการและบริษัท ลูกค้าทราบวิธีการใช้สินค้าอย่างถูกต้อง จดจำตรา ข้อมูลสินค้า เพื่อให้ลูกค้ามีความจงรักภักดีต่อบริษัท สินค้า บริการทำให้เกิดการซื้อซ้ำอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Avidsson A., (2005) ประสิทธิภาพของแบรนด์ไม่เพียงแต่หมายถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์เท่านั้นแต่รวมถึงคุณค่าของการรับรู้ในคุณค่าตราสินค้า ความเชื่อถือว่าใจมีทัศนคติทางด้านบวกต่อตราสินค้าด้วย การรับรู้ถึงคุณค่าตรา

สินค้าช่วยให้ผู้คนสร้างความไว้วางใจ แบ่งปันทัศนคติเชิงบวกกับตราสินค้าร่วมกันได้ ผู้ดำเนินธุรกิจปัจจุบันต้องการทราบว่าสื่อสังคมออนไลน์มีประสิทธิภาพมากเพียงใดในการสร้างภาพลักษณ์ของตราสินค้า การพัฒนาความสัมพันธ์ที่มีความหมายกับลูกค้ารายสำคัญทำให้เกิดความจงรักภักดีในตราสินค้า ช่วยส่งเสริมในทางการผลักดันยอดขายที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ที่แท้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Eid M.I., (2011) ได้ทำการวิจัยเรื่อง Determinants of e-commerce Customer Satisfaction Trust and Loyalty in Saudi Arabia ผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคออนไลน์ด้วยปัจจัยความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความจงรักภักดีในประเทศซาอุดีอาระเบียความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพส่วนติดต่อผู้ใช้งานคุณภาพของข้อมูล การรับรู้ถึงความปลอดภัย การรับรู้ถึงความเป็นส่วนตัวต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคออนไลน์ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพในส่วนติดต่อผู้ใช้งานคุณภาพของข้อมูล การรับรู้ถึงความปลอดภัย การรับรู้ถึงความเป็นส่วนตัวต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคออนไลน์ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้บริโภคออนไลน์ ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคออนไลน์ต่อความจงรักภักดีของผู้บริโภคออนไลน์ พบว่าคุณภาพของส่วนติดต่อผู้ใช้งาน คุณภาพของข้อมูลมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคออนไลน์และคุณภาพของส่วนติดต่อผู้ใช้งานมีผลอย่างมากต่อความเชื่อมั่น การรับรู้ถึงความปลอดภัย การรับรู้ถึงความเป็นส่วนตัวมีผลอย่างมากต่อความเชื่อมั่น

6. ผลการวิจัยพบว่าการสร้างรูปแบบกลยุทธ์การตลาดที่ส่งผลต่อประสิทธิผลทางการตลาดของการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ พฤติกรรมการซื้อสินค้าอาหารสดผ่านทางออนไลน์และประสิทธิผลทางการตลาดอาหารสดออนไลน์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทางการตลาดของการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรีไปทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่ในระดับต่ำ-สูง คือ 0.29 และ 0.91 ตามลำดับ ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทางการตลาดของการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่ในระดับต่ำ-สูง คือ 0.29 และ 0.86 ตามลำดับ รายข้อส่วนปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบประสิทธิผลทางการตลาดอาหารสดออนไลน์ คือ สินค้าอาหารสดมีความความหลากหลายอยู่ระดับสูง 0.72 ด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบประสิทธิผลทางการตลาดอาหารสดออนไลน์ด้านความจงรักภักดี คือความสวยงามของภาพสินค้าอาหารสดบนเว็บไซต์อยู่ระดับสูง 0.72 ด้านราคามีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบประสิทธิผลทางการตลาดอาหารสดออนไลน์ด้านความพึงพอใจ คือราคาสินค้าอาหารสดคงที่เท่ากับ 0.97ด้านช่องทางจัดจำหน่ายมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบประสิทธิผลทางการตลาดอาหารสดออนไลน์ด้านภาพลักษณ์ คือความสะดวกง่ายในการเข้าสู่ระบบการสั่งและเลือกซื้อสินค้าอาหารสด 0.89 ด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบประสิทธิผลทางการตลาดอาหารสดออนไลน์ ด้านความจงรักภักดี คือการส่งข้อมูลข่าวสารสินค้าอาหารสดให้ทราบผ่านทางอีเมลล์ เฟสบุ๊ค สื่อออนไลน์ 0.92 ด้านบุคคลมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบประสิทธิผลทางการตลาดอาหารสดออนไลน์ ด้านความจงรักภักดี คือ ผู้ขายสินค้าอาหารสดสามารถตอบคำถาม แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี 0.95 ด้านลักษณะทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบประสิทธิผลทางการตลาดอาหารสดออนไลน์ด้านภาพลักษณ์ คือข้อมูลสินค้าอาหารสดมีความทันสมัย 0.96 ด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบประสิทธิผลทางการตลาดอาหารสดออนไลน์

ด้านภาพลักษณ์ คือขั้นตอนการเลือกซื้อสินค้าอาหารสดสะดวก ไม่ซับซ้อน 0.97 พฤติกรรมการซื้อสินค้าอาหารสดผ่านทางออนไลน์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทางการตลาดของการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับสูงถึง 0.88-0.91 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในระดับที่สูงกับปัจจัยพฤติกรรมผู้บริโภคในการสร้างประสิทธิผลทางการตลาดการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ คือ 1) ลูกค้ำให้ความสำคัญกับด้านภาพลักษณ์ของเว็บไซต์มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง คือ .91 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สำคัญที่สุดทำให้ลูกค้ายอมรับในการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์คือทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจที่มากขึ้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสอดคล้องของรูปแบบสมมติฐานพบว่าค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ทั้งหมดผ่านข้อกำหนดเกณฑ์วัดมาตรฐานที่มีความสอดคล้องกันอย่างกลมกลืน สรุปได้ว่าเมื่อมีปัจจัยพฤติกรรมผู้บริโภคมกขึ้นแสดงว่ามีการตลาดของการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์มากขึ้นส่งผลให้ประสิทธิผลทางการตลาดการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์มากขึ้นตามไปด้วย

## ข้อเสนอแนะ

### ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

1. ผลการวิจัยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทิศนคติการซื้อสินค้าอาหารสดผ่านทางสังคมออนไลน์มีความสะดวกสามารถซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมง การซื้อสินค้าอาหารสดผ่านทางสังคมออนไลน์ต้องได้สินค้าที่มีคุณภาพเป็นไปตามที่ต้องการของลูกค้าจะส่งผลต่อยอดขาย ส่วนแรงจูงใจต้องทำให้ Fan Page เห็นถึงสินค้าอาหารสด การบริการมีความน่าเชื่อถือ การซื้อสินค้าอาหารสดผ่านทางออนไลน์ที่มีข้อมูลประกอบการตัดสินใจซื้อและการบริการ ดังนั้น Feedback จากลูกค้าอื่นหรือจำนวนคนกด Like ที่ Fan Page มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อสินค้าอาหารสดและการบริการ อาจต้องใช้ดารานักร้อง คนดังที่ติดตามผ่าน Fan Page เป็นผู้แนะนำสินค้าอาหารสดและการบริการทำให้มีความรู้สึกคล้อยตาม ส่วนการรับรู้ ลูกค้ำที่ต้องการซื้อสินค้าอาหารสดออนไลน์ผู้ประกอบการต้องเอาใจใส่ในการซื้อสินค้าอาหารสดและการบริการเป็นอย่างดีเสมอ

2. ผลการวิจัยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ลักษณะทางกายภาพ การจัดหมวดหมู่สินค้าอาหารสดง่ายต่อการเลือกซื้อสินค้าเป็นปัจจัยหลักสำคัญในการเลือกซื้อสินค้า บริการหน้าเว็บไซต์ สินค้าหาได้ง่าย ข้อมูลผู้ขายสินค้ามีความชัดเจนสมบูรณ์ครบถ้วน ผลิตภัณฑ์ที่สำคัญที่สุดคือสินค้าอาหารสดมีคุณภาพ มีความสวยงามของภาพสินค้าบนเว็บไซต์ รายละเอียดของสินค้าอาหารสดครบถ้วน มีความความหลากหลาย แสดงรูปสินค้าชัดเจน มีความแตกต่างจากร้านค้าทั่วไป ราคาสินค้ามีความคงที่ เหมาะสมกับคุณภาพ ลำดับสาม ได้แก่ เรียกเก็บเงินค่าสินค้าตามจริงที่ได้ระบุไว้ในเว็บไซต์ ช่องทางจัดจำหน่าย ระบุชื่อเว็บไซต์สอดคล้องกับสินค้า มีความสะดวกง่ายในการเข้าสู่ระบบการเลือกสั่งซื้อ ที่สำคัญต้องจัดส่งสินค้าให้ตรงเวลา การส่งเสริมการตลาดจำเป็นต้องมีส่วนลดสิทธิพิเศษเมื่อเริ่มการสั่งซื้อครั้งแรก จัดให้มีระบบผ่อนจ่ายสินค้า เช่น ร่วมบัตรเครดิตดอกเบี้ย 0% ลำดับสาม ได้แก่ การประชาสัมพันธ์สินค้าตามสื่ออย่างต่อเนื่อง ด้านบุคคลผู้ขายสินค้ามีความรู้ด้านอาหาร โภชนาการสามารถตอบคำถามแก้ปัญหาได้รวดเร็ว ลักษณะทางกายภาพจัดหมวดหมู่สินค้าอาหารสดง่ายต่อการเลือกซื้อสินค้า

หน้าเว็บไซต์สินค้าใช้งานง่าย หาสินค้าง่าย ข้อมูลของผู้ขายสินค้ามีความชัดเจนสมบูรณ์ครบถ้วนกระบวนการให้บริการมีขั้นตอนการเลือกซื้อสินค้าอาหารสดสะดวก ไม่ซับซ้อน เปลี่ยนคืนสินค้าอาหารสดได้กรณีที่ได้รับสินค้าอาหารสดไม่ตรงกับที่ระบุไว้ในคำสั่งซื้อ ติดต่อผู้ขายสินค้าอาหารสดได้สะดวก รวดเร็วตรวจสอบสถานการณ์การจัดส่งสินค้าได้ เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าสินค้าที่มีความหลากหลาย

3. ผลการวิจัยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลทางการตลาดการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก การใช้บริการซื้ออาหารสดออนไลน์เพิ่มมากขึ้น สินค้าอาหารสดเหมือนในท้องตลาดอื่นๆ มีโปรโมชันมากกว่าคงซื้อสินค้าอาหารสดผ่านออนไลน์มีความยินดีในการแนะนำบุคคลทั่วไปให้ซื้อสินค้าอาหารสดผ่านทางออนไลน์ ได้รับสินค้าที่ส่งถูกต้อง การบริการที่ประทับใจ ร้านค้าสามารถหาสิ่งทดแทนได้เมื่อพบข้อผิดพลาดในการจัดส่งสินค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ สร้างภาพลักษณ์ของสินค้าอาหารสดออนไลน์ มีเว็บไซต์สินค้าอาหารสดออนไลน์ที่สามารถซื้อได้ง่าย มีความสะดวกเป็นที่น่าเชื่อถือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้เว็บไซต์สินค้าอาหารสดที่มีชื่อเสียง มีความน่าไว้วางใจ ประเด็นสำคัญอีกประการสินค้าอาหารสดออนไลน์มีหลากหลายกว่าในท้องตลาด

4. สำหรับรูปแบบกลยุทธ์การตลาดที่ส่งผลต่อประสิทธิผลทางการตลาดของการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ในอนาคตพบว่าการตลาดของการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ ด้านปัจจัยพฤติกรรมผู้บริโภคและประสิทธิผลทางการตลาดของการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ต้องได้มาตรฐาน สอดคล้องกลมกลืน สรุปว่าปัจจัยพฤติกรรมผู้บริโภคมากขึ้นแสดงว่าการตลาดการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์มากขึ้นส่งผลให้ประสิทธิผลทางการตลาดการซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์มากขึ้น การสร้างประสบการณ์ใหม่แก่ลูกค้าเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับการสร้างตลาดสินค้าออนไลน์ การเปิดบูททดลองสินค้าตามห้างสรรพสินค้า ให้ออกาสผู้บริโภคเลือกทดลอง หยิบจับได้เพื่อให้มีความมั่นใจว่าอาหารสดมีความสด สะอาด ปลอดภัย เมื่อผู้บริโภคถูกใจทำการสั่งสินค้าอาหารสดผ่านทางออนไลน์ส่งตรงถึงบ้านได้ง่าย มีการสร้างเว็บไซต์ที่มีความน่าเชื่อถือ มีความแตกต่างไม่หือหาว ต้องสะท้อนความเชี่ยวชาญด้านอาหารสดจากประสบการณ์จริง มีความรวดเร็วต่อการให้บริการ ความง่ายในการรับข้อมูลข่าวสารเพื่อตอบสนองพฤติกรรมของผู้บริโภคได้ทันเวลา ไม่เพียงแต่เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงเท่านั้นผู้ประกอบการต้องปรับตัวให้มีความเหมาะสม เข้ากับความทันสมัยที่มีความเคลื่อนไหว มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเสมอ ไม่ว่าเรื่องของเทคโนโลยี พฤติกรรมผู้บริโภคต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง มีการพัฒนาเพื่อให้ธุรกิจเดินก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว ต้องเน้นเรื่องพฤติกรรม รูปแบบการตลาด การอำนวยความสะดวกต่อผู้บริโภคอย่างแท้จริง มีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าเพื่อปรับปรุงสินค้าให้มีประสิทธิภาพ มีเอกลักษณ์ที่ชัดเจน มีจุดแข็งทำให้รู้สึกจงรักภักดีต่อสินค้า โดยการแนะนำบอกต่อ

## บรรณานุกรม

- กิตติชัย ศรีชัยภูมิ. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ของลูกค้าวิสาหกิจขนาดเล็กกับความภักดีต่อตราสินค้าของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย. บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- กิตต์ธณภูมิ นิวัติศัยวงศ์. (2557). ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมประเภทต่างๆ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย. ประจวบคีรีขันธ์ : มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสแตมฟอร์ด.
- จีรารวรรณ บุญเพิ่ม. (2562). การแข่งขันด้านออนไลน์. (ออนไลน์). แหล่งที่มาจาก:  
<https://www.etda.or.th/content/thailand-internet-user-profile-2017-and-value-of-e-commerce-survey-in-thailand-2017l-press-conference.html>.
- ชนนิกานต์ จุลมกร. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสถิติ ปีการศึกษา 2555 ภาควิชาคณิตศาสตร์คณะวิทยาศาสตร์. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสิทธิ์ วรรณตราวิช. (2560). คนไทยกับชีวิต...ติดดิจิทัล. (ออนไลน์). แหล่งที่มา  
 จาก:<https://www.etda.or.th/content/online-marketing-for-smes-ep-1.html>.
- ปราณีดา ศยามานนท์. (2556). “จับตามองธุรกิจค้าปลีกวัสดุก่อสร้าง ตกแต่งบ้านเติบโตสูง แข่งขันรุนแรง.” ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).
- ปวุฒิ บุญนาค. (2557). กลยุทธ์การตลาดธุรกิจออนไลน์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ กรณีศึกษา Facebook Fanpage ในเขตกรุงเทพมหานคร. บรรณานิการ. โครงการปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- รายงานผลการสำรวจข้อมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. (2558). (ออนไลน์). แหล่งที่มา  
 จาก:<https://www.google.com/search?q.> หน้าที่ 2.
- วิภาวรรณ มโนปราโมทย์. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์ อินสตาแกรมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญามหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิริวรรณ ยังอยู่. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมแอมเวย์ โปรตีนของสุภาพบุรุษในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์และจังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย. ประจวบคีรีขันธ์ : มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสแตมฟอร์ด.
- อำพล นววงศ์เสถียร. (2557). การจัดการเชิงกลยุทธ์. หนังสือ. กรุงเทพมหานคร: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.
- อำพล นววงศ์เสถียร. (2557). พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริโภคในร้านค้าออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร. Panyapiwat Journal,5(2),134-149.Retrieved from <https://www.tcithaijo.org/index.php/pimjournal/article/view/20161>.

อธิวัฒน์ ทรัพย์ไพฑูรย์. (2545). การค้าปลีกของไทย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

\_\_\_\_\_. (2545). 6 อภิมหาอาณาจักร ธุรกิจการค้าปลีกค้าส่ง สรรพกลยุทธ์การตลาดธุรกิจค้าปลีก ค้าส่งยุคใหม่  
กรณีศึกษา บทเรียนทางธุรกิจการค้าของไทย. กรุงเทพมหานคร: ฟิงตัน.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2554). การปรับตัวด้านการผลิต. (ออนไลน์). แหล่งที่มาจาก:

<http://www.bot.or.th/Thai/EconomicConditions/Thai/BLP/Pages/index.aspx>.

\_\_\_\_\_. (2558). รายงานปริมาณธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการธนาคารออนไลน์และธนาคารทาง  
โทรศัพท์มือถือ. (ออนไลน์). แหล่งที่มาจาก: [www.2.bot.or.th/statistics/BOTWEBSTAT](http://www.2.bot.or.th/statistics/BOTWEBSTAT). สืบค้นเมื่อ  
วันที่ 17 เดือนตุลาคม พ.ศ.2559.

คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. (กุมภาพันธ์, 2560). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและ  
สังคม แห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564).**

สัมภาษณ์

ฉัตรตรีรัตน์ ชัยจินดา ตำแหน่ง Trade plan Manager. วันเดือนปีเวลาที่สัมภาษณ์ วันที่ 29 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2561  
เวลา 9.00-11.00 น.

ชริยา เด่นไพศาล ตำแหน่ง Sale Manager. วันเดือนปีเวลาที่สัมภาษณ์ วันที่ 12 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2561 เวลา  
14.00-16.00 น.

ชนพร ธรรมพรมกุล ตำแหน่ง E-Commerce Digital Marketing Manager. วันเดือนปีเวลาที่สัมภาษณ์ วันที่  
22 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2561 เวลา 9.00-11.00 น.

สั๊กพร เข้าทวี ตำแหน่ง After Sale Manager. วันเดือนปีเวลาที่สัมภาษณ์ วันที่ 12 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2561  
เวลา 14.00-16.00 น.

อิสราภา สนิทประชากร ตำแหน่ง Digital Marketing Director. วันเดือนปีเวลาที่สัมภาษณ์ วันที่ 8 เดือนสิงหาคม  
พ.ศ.2561 เวลา 14.00-16.00 น.

Ang L. (2011). **Community Relationship Management and Social Media**. Journal of Database  
Marketing & Customer Strategy Management, vol.18,1,pp.31-38.

Aridsson A. (2005). **Brands: A Critical Perspective**. Journal of Consumer Culture. Vol.5.no.2.

Brand inside. (2019). **ประเมินสถานการณ์ค้าปลีกไทย 2562**. (Online). Available  
: <https://brandinside.asia/tra-prediction-retail-2019/>.

David Jobber. (2004). **Principles of Marketing**. 4<sup>th</sup> ed. McGraw Hill, London.

Eid M.I. (2011). **Determinants of E-commerce Customer Satisfaction Trust and Loyalty in  
Saudi Arabia**. (ผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคออนไลน์ด้วยปัจจัยความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น  
และความจงรักภักดีในประเทศซาอุดีอาระเบีย). Journal of Electronic Commerce Research.

Joseph Klapper. (1969). **University of Michigan**. (Online). Available:

<https://books.google.co.th/books?hl=th&id>.



- Kaset Modern, (2517). กลยุทธ์การบริหารอาหารและเครื่องดื่มแบบฟู้ดทรัคให้ประสบความสำเร็จ **Strategy for Successful Food and Beverage Food Truck Management**. Dusit Thani College Journal Vol.12 No2. May-August 2018.
- Kotler Philip. (2012). **Marketing Management**. 11<sup>th</sup> ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Schiffman Leon G. and Leslie Lazar Kanuk. (2007). **Consumer Behavior**. 9<sup>th</sup> Edition. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Lauterborn W. (1990). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของผู้บริโภค. (Online). Available: Retrieved from [www.brandba.se/blog/transforming-4p-into-4c-online.com](http://www.brandba.se/blog/transforming-4p-into-4c-online.com).
- Lim K.H. Ling S.C. Lee M.K.O. and Benbasat I. (2006). **Do I Trust You Online, and If So, Will I Buy?**. Journal of Management Information Systems vol.23.
- Mons Freng Svendsen Sven A. Haugland Kjell Gronhaug and Trond Hammervoll. (2011). **Marketing Strategy and Customer Involvement in Product Development**. (กลยุทธ์การตลาดและการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคในการพัฒนาผลิตภัณฑ์). European Journal of Marketing, Vol.45 Issue:4:513-560.
- Reichheld et al., (2000). **Service Quality Factors Affecting Satisfaction, Trust and Loyalty towards Abroad Travel Agency of Consumers in Bangkok** (ปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจและความภักดีต่อบริษัทจัดท่องเที่ยวไปต่างประเทศของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร). การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Otim and Grover. (2006). **An empirical study on web-based services and customer loyalty**. European Journal of Information Systems, 15(2006), pp.527-541.
- Taro Yamane. (1973). **Statistic: An Introductory Analysis**. New York: Harper & Row, 1,089.



## Abstract

In this thesis, the researcher studies (1) performance, Organizational Climate of Construction industry Employees in Bueng Sam Phan district Phetchabun province. (2) to compare the opinions about Organizational Climate according to the personal factors of Construction industry Employees in Bueng Sam Phan district Phetchabun province.

The sample population consisted at Construction industry Employees in Bueng Sam Phan district Phetchabun province of 115 employees using stratified random sampling method Compare the ratio and then perform a simple random sampling. The research instrument was a questionnaire divided into 3 parts : (1) questionnaire for personal factors of the respondents (2) questionnaires for opinions about the organizational climate (3) the suggestion of the respondents. The statistical analysis of percentage, mean, standard deviation, and compare the difference with t-test and F-test to test the difference of each pair by means of LSD.

Found that: The respondents had opinions about the organizational climate of the sample of Construction industry Employees in Bueng Sam Phan district Phetchabun province The overall high level. When considered in each aspect, The overall high level except for recognition aspect at a medium level In order of descending below. The standards aspect subordinate. The commitment aspect, responsibility aspect, structure aspect, support aspect and recognition aspect, respectively, for comparing the opinions about Organizational Climate according to the personal factors of Construction industry Employees in Bueng Sam Phan district Phetchabun province, all 6 aspects by personal factors and work experience only with a different opinion. Statistically significant at the .05 level of personal factors, the other is no different.

**Keywords : Organizational Climate, Construction industry**

## บทนำ

ในปัจจุบันสภาพการแข่งขันทางอุตสาหกรรมที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นทุกขณะ ทุกองค์กรต้องใช้กลยุทธ์ต่างๆ เพื่อความอยู่รอดขององค์กร จนสามารถแข่งขันและประสบความสำเร็จได้ในอุตสาหกรรมของตน ไม่ว่าจะเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่สามารถจูงใจผู้บริโภคให้เกิดความจงรักภักดีในตราสินค้าได้ กลยุทธ์ทางการผลิตที่สามารถให้ต้นทุนการผลิตที่ต่ำและผลิตสินค้าที่มีคุณภาพได้ หรือกลยุทธ์ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือกลยุทธ์การบริหารบุคลากรที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จโดยบุคลากรเป็นผู้ที่ผลักดันองค์กรไปสู่เป้าหมายขององค์กรที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้ และเติบโตเป็นองค์กรที่มีรากฐานแห่งความสำเร็จและมีความเข้มแข็งตลอดไป

โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมใหญ่ๆ อย่างอุตสาหกรรมก่อสร้าง เป็นอุตสาหกรรมที่ได้รับการยอมรับว่า มีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นอย่างมาก (ศุภชัยวิชัยกสิกรไทย, กัญยาน, 2561) ศุภชัยวิชัยกสิกรไทยมองว่าอุตสาหกรรมก่อสร้างของประเทศไทยจะขยายตัวจากแรงหนุนของโครงการก่อสร้างทั้งจากภาครัฐและเอกชน ซึ่งเพิ่มโอกาสสำหรับผู้ประกอบการและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นนับตั้งแต่ช่วงครึ่งหลังของปี 2561 สำหรับในช่วงครึ่งแรกของปี 2561 ที่ผ่านมามีการก่อสร้างเติบโตในกรอบร้อยละ 3.1 จากการขับเคลื่อนของงานก่อสร้างภาคเอกชนที่มีมูลค่างานก่อสร้างสูงในโครงการ Mixed use และการก่อสร้างคอนโดมิเนียมในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนการก่อสร้างภาครัฐขยายตัววันน้อยจากความล่าช้าของการดำเนินโครงการที่ต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอน ทั้งในขั้นตอนการอนุมัติ การหาผู้ชนะการประกวดราคา หรือปัญหาการเข้าพัฒนาพื้นที่ก่อสร้าง เป็นต้น

ตารางที่ 1 มูลค่าการก่อสร้างครึ่งปีแรก 2561 (ล้านบาท)

การก่อสร้าง	มูลค่า	อัตราการเติบโต
ก่อสร้างภาคเอกชน	282,170	4.69%
ก่อสร้างภาครัฐ	357,007	1.89%
<b>ก่อสร้างรวม</b>	<b>639,177</b>	<b>3.11%</b>

ด้วยเหตุดังกล่าว ศูนย์วิจัยกสิกรไทยมองว่าอุตสาหกรรมก่อสร้างของประเทศไทยจะขยายตัวจากแรงหนุนของโครงการก่อสร้างทั้งจากภาครัฐและเอกชน ซึ่งเพิ่มโอกาสสำหรับผู้ประกอบการ SME และรับเหมาก่อสร้างที่จะเข้าไปรับเหมางานก่อสร้างหรือเข้าไปเป็นผู้รับเหมาช่วงจากโครงการก่อสร้างที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นนับแต่ช่วงครึ่งหลังของปี 2561 ช่วงที่เหลือของปี 2561 ถึงช่วงปี 2562 โดยเฉพาะในกลุ่มของการก่อสร้างภาครัฐ ปริมาณงานก่อสร้างจะเพิ่มขึ้นจากโครงการขนาดใหญ่ที่เริ่มดำเนินการก่อสร้างหลายโครงการ เช่น รถไฟความเร็วสูงกรุงเทพมหานคร-นครราชสีมา รถไฟความเร็วสูงเชื่อม 3 ท่าอากาศยาน และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่ EEC รวมถึงในส่วนของงานซ่อมแซมสิ่งปลูกสร้างและถนนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัย ส่งผลให้แนวโน้มทิศทางการก่อสร้างภาครัฐจะเติบโตในอัตราเร่งเมื่อเทียบกับช่วงครึ่งปีแรก

ดังนั้น แนวทางที่สำคัญที่ควรจะได้รับการเอาใจใส่การทำงานในองค์กรของอุตสาหกรรมก่อสร้างที่จะมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ผู้ประกอบการต้องเข้าใจความต้องการของพนักงานในการบริหารองค์กรนั้น องค์กรประกอบที่นักบริหารให้ความสำคัญก็คือ “องค์กร” เพราะในองค์กรเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญที่สุดของความสำเร็จของงาน องค์กรเป็นการรวมตัวของกลุ่มคนที่มีจุดมุ่งหมายเดียวในการดำเนินงานใดๆ ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่กำหนดไว้ องค์กรถือเป็นระบบของการร่วมมือกันทำกิจกรรมของมนุษย์ (Barnard, 1979 อ้างถึงใน มนตรี ศรีจันทร์อินทร์, 2559, หน้า 1) ดังนั้นการศึกษาขององค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นความพยายามกระทำมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อได้มาซึ่งการบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายทางที่กำหนดไว้และมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุดในองค์กรนั่นเอง

บรรยากาศขององค์กรเป็นตัวแปรสำคัญในการมีส่วนกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกทุกคนในองค์กรความสำเร็จขององค์กรส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับบรรยากาศขององค์กร ซึ่งมีส่วนในการสนับสนุนการทำงานอย่างยิ่งในที่จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ศศิญาดา กาวิตา, 2553, หน้า 26 อ้างถึงใน มนตรี ศรีจันทร์อินทร์, 2559, หน้า 2) นอกจากนี้ บรรยากาศขององค์กรจะมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรโดย บราวน์ และโมเบิร์ก (Brown & Moberg, 1980, p. 420 อ้างถึงใน มนตรี ศรีจันทร์อินทร์, 2559, หน้า 2) ให้ความเห็นว่าบรรยากาศองค์กรยังมีส่วนในการวางรูปแบบความคาดหวัง ของสมาชิกในองค์กรต่อองค์กรประกอบต่างๆ ขององค์กรซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และความพอใจ ที่จะอยู่ในองค์กร ดังนั้นหากต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์กรแล้ว สิ่งที่นักพัฒนาองค์กรจะต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงก่อนอื่น คือ บรรยากาศขององค์กร เพราะบรรยากาศขององค์กรได้รับการสั่งสมมาจากความเป็นมาของวัฒนธรรมและกลยุทธ์ขององค์กรตั้งแต่อดีต สอดคล้องกับแนวความคิดของ เฮลริเจล และสโลคัม (Hellrigele & Slocum, 1994, p. 430) ที่มีความเห็นว่า ผู้บริหารทุกคนควรให้ความสำคัญต่อบรรยากาศขององค์กร เพราะบรรยากาศขององค์กรจะช่วยให้ผู้บริหารวางแผนที่จะเปลี่ยนแปลงได้ดีขึ้น นอกจากนี้จะเป็นการเสนอหรือสนองบรรยากาศที่สร้างเสริมความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานแล้ว จะช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น แล้วจะบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กรได้เร็วมากยิ่งขึ้น

สำหรับอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ จะเห็นได้ว่าในภาพรวมของอุตสาหกรรมก่อสร้างที่เกี่ยวข้องในด้านการปฏิบัติงานระหว่างผู้ประกอบการกับพนักงาน หรือแม้แต่ พนักงานด้วยกันเอง มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากการปฏิบัติงานระหว่างผู้ประกอบการกับพนักงาน หรือพนักงานกับพนักงานมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกันไม่เป็นไปในทิศทางหรือแนวทางเดียวกัน มีวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ตั้งไว้ในองค์กรไม่ร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงานให้เหมือนกันจึงส่งผลกระทบต่อการทำงานระหว่างกัน ทำให้องค์กรมีบรรยากาศในการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ตั้งไว้ในองค์กร ทำให้ผลการปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า กระบวนการทำงานไม่เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ส่งผลทำให้ผู้ที่มาใช้บริการในองค์กรเกิดความรู้สึกไม่พอใจในด้านของการให้บริการในองค์กรก่อให้เกิดจุดอ่อนในองค์กรขึ้นมาได้

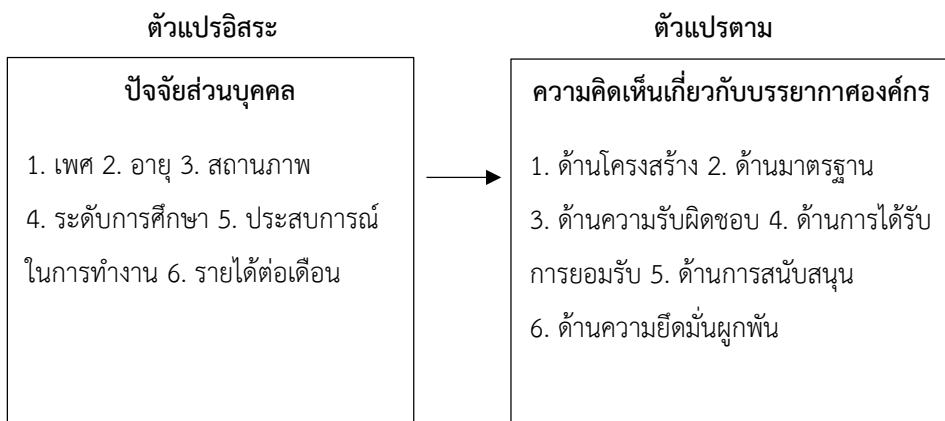
จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยคิดเห็นว่าบรรยากาศองค์กรเป็นสาเหตุหนึ่งที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานในองค์กร ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาบรรยากาศองค์กรของอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อที่จะเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการนำไปปรับปรุงบรรยากาศองค์กรให้ดียิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานเกิดการพัฒนายังไงไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์กรของอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์
2. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

### กรอบแนวความคิดในการทำวิจัย

จากการศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงานอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของ Stringer (2002) มาทำเป็นกรอบแนวคิดและสามารถสรุปแนวความคิด เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ซึ่งแสดงกรอบแนวความคิดในการทำวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการทำวิจัย

## วิธีการวิจัย

### 1. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาถึงการรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงานอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

### 2. ขั้นตอนการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ทำการเทียบสัดส่วน แล้วจึงทำการสุ่มอย่างแบบง่าย จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 115 คน มีการออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงานอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์โดยศึกษาเอกสารต่างๆ หนังสือ บทความ รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้บรรยากาศองค์กรรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถาม นำไปวิเคราะห์เพื่อหาค่าสถิติสำหรับการใช้ เพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

#### 1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากบัณฑิตศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล บรรยากาศในองค์กรของอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ส่งถึงผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมก่อสร้างในเขตอำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ จำนวน 115 ฉบับ ไปแจกให้พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

3.3 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความครบถ้วนในทุกข้อคำถามของการตอบคำถาม ให้คะแนนตามเกณฑ์ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ผลสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

##### 4.1 สถิติเชิงพรรณนา

แบบสอบถาม ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติแจกแจงความถี่และร้อยละ

แบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

##### 4.2 สถิติเชิงอนุมาน

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรแตกต่างกัน เป็นการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test และ F-test

## ผล/สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “การรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงานอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอ บึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์” ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาไว้ดังนี้

1. ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 115 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์ในการทำงาน 2-5 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท

2. ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของพนักงานอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอ บึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของพนักงานอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอ บึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับอยู่ในระดับปานกลาง และรายด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก คือด้านมาตรฐาน รองลงมา ด้านความยืดหยุ่นผูกพัน ด้านความรับผิดชอบ ด้านโครงสร้าง และด้านการสนับสนุน ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอ บึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรแตกต่างกัน พบว่า ด้านประสบการณ์ในการทำงาน ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอ บึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ในด้านมาตรฐาน และด้านความรับผิดชอบ เท่านั้นที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอ บึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผล

จากการศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงานอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอ บึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยได้อภิปรายผลการศึกษาไว้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของพนักงานอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอ บึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัคริช แสนสิงห์ (2560) ทำการศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน ของพนักงาน ประจำสำนักงาน บริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด สาขานครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า พนักงานประจำ สำนักงาน บริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด สาขา นครราชสีมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยบรรยากาศองค์กร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของฐาปณี บุญเกียรติ (2559) ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรและพฤติกรรมมาเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานต่อองค์กร พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของการรับรู้บรรยากาศ พบว่า ในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก พบว่า ด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการสนับสนุน ด้านความยืดหยุ่นผูกพัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับมาก สามารถอภิปรายผลเป็นรายด้านดังนี้

1.1 ด้านโครงสร้าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของพนักงานอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอป่าสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเกิดจากองค์กรมีการกำหนดโครงสร้างองค์กรที่ดีต้องมีกฎ ระเบียบ และข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติของพนักงานในองค์กรให้มีความเหมาะสม ทำให้รู้ว่าใครมีอำนาจในการตัดสินใจในแต่ละแผนก จึงทำให้การแก้ไขปัญหาสามารถที่จะทำได้ ทันเวลา ทันต่อเหตุการณ์ ดังนั้นการที่องค์กรมีโครงสร้างองค์กรที่ดี ก็จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นผลให้พนักงานให้ความสำคัญด้านโครงสร้างอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของอัครซ์ แสนสิงห์ (2560) ทำการศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน ของพนักงาน ประจำสำนักงาน บริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด สาขานครราชสีมา และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของฐาปณี บุญเกียรติ (2559) ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานต่อองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านการสนับสนุน ด้านความยึดมั่นผูกพัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Stringer (2002) ที่ได้กล่าว การรับรู้โครงสร้างองค์กรในทางที่ดีอยู่ในระดับสูง แสดงถึงความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยแต่ละคนยอมรับในการกำหนดบทบาทหน้าที่ของงานเป็นอย่างดีแต่ในทางกลับกันพนักงานที่มีระดับการรับรู้โครงสร้างองค์กรในทางที่ด้อยกว่านั้นย่อมหมายถึงบุคลากรเกิดความสับสนในบทบาทหน้าที่ของงาน จนรวมไปถึงการขาดความกระจำถึงอำนาจการตัดสินใจภายในองค์กรด้วย

1.2 ด้านมาตรฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของพนักงานอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอป่าสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เกิดจากพนักงานทุกคนในองค์กรยินดีที่จะคอยปรับปรุงมาตรฐานการทำงานให้ดีกว่าที่กำหนดไว้และเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร ดังนั้นการที่องค์กรมีพนักงานที่คอยปรับปรุงมาตรฐานการทำงานให้ดีกว่าที่กำหนดไว้และเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กรก็จะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของอัครซ์ แสนสิงห์ (2560) ทำการศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน ของพนักงาน ประจำสำนักงาน บริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด สาขานครราชสีมาและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของฐาปณี บุญเกียรติ (2559) ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานต่อองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านการสนับสนุน ด้านความยึดมั่นผูกพัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Stringer (2002) ที่ได้กล่าว มาตรฐานงานเป็นหลักการที่กำหนดขึ้นเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกแผนกอย่าเป็นระเบียบชัดเจนเพื่อเป็นหลักฐานที่ทำให้เกิดเป็นมาตรฐานในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน และเป็นที่เชื่อถือได้ในหลักปฏิบัติตามประสิทธิภาพของงาน เป็นการเสริมสร้างความรู้สึกภาคภูมิใจของพนักงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ



1.3 ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของพนักงานอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เกิดจากผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจแก่พนักงานในการปฏิบัติงาน ให้การตัดสินใจแก่พนักงานในผลการปฏิบัติงาน จึงทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจและมีกำลังใจในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง จึงทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของอัครช แสนสิงห์ (2560) ทำการศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน ของพนักงาน ประจำสำนักงาน บริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด สาขานครราชสีมาและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญปณี บุญเกียรติ (2559) ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานต่อองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านการสนับสนุน ด้านความยืดหยุ่นผูกพัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Stringer (2002) ที่ได้กล่าว ความรับผิดชอบคือการเอาใจใส่ต่องานและมีความรู้สึกสำนึกในภาระหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานสำเร็จมีความมั่นใจในตนเองในการคิดและแก้ปัญหางานที่ปฏิบัติงานสำเร็จเป็นที่เชื่อถือได้และไว้วางใจได้

1.4 ด้านการได้รับการยอมรับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของพนักงานอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เกิดจากองค์กรมีนโยบายการให้รางวัลที่ไม่สมเหตุสมผลกับผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรควรมีนโยบายในการให้รางวัลที่เหมาะสมหากพนักงานทำงานได้ดี การสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานจะเป็นการทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพที่พนักงานมี จึงทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของจรรยาพร ความรำพึง (2556) ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศองค์กรและรูปแบบภาวะผู้นำในความคาดหวังของผู้ตามที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร บริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของลัดดา พัชรวิภาส (2550) ทำการศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์กร ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา: พนักงานชั่วคราว บริษัททรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ด้านการได้รับการยอมรับ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Stringer (2002) ที่ได้กล่าว การยอมรับการให้รางวัล คือ การรู้สึกยอมรับในผลตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้ เช่น เงินเดือน โบนัส การเพิ่มค่าตอบแทน การยกย่องชมเชย การยอมรับในงานการให้บริหารจัดการสวัสดิการต่างๆ การเลื่อนตำแหน่ง เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานที่มีความรู้ความสามารถเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน การรับรู้ถึงรางวัลหรือผลตอบแทนที่มาจากการปฏิบัติงานที่นำไปได้รับความเท่าเทียม และมีความเป็นธรรมจะยิ่งทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้นการกำหนดค่าจ้างอย่างเป็นธรรมจะทำให้คนงานพอใจและไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกแบ่งแยก และอัตราค่าตอบแทน มักจะกำหนดขึ้นมาโดยมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของแต่ละคนเพื่อสร้างความพอใจให้แก่คนงานเป็นการลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น การลาออกจากงาน ลดการร้องทุกข์ ซึ่งทำให้งานหยุดชะงักยอมเป็นผลเสียที่เกิดขึ้นต่อองค์กรโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น กล่าวคือ ค่าจ้างมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับการปฏิบัติงานเพราะค่าจ้างเปรียบเสมือนสิ่งกระตุ้นให้คนทำงานดีขึ้นและมากขึ้น

1.5 ด้านการสนับสนุน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของพนักงานอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เกิดจากผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่รับทราบปัญหาของพนักงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นหากความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานอยู่ในระดับที่ดี ย่อมส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงานด้วย และผลที่ตามมาคือพนักงานสามารถที่จะปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น จึงทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของอัคริช แสนสิงห์ (2560) ทำการศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน ของพนักงาน ประจำสำนักงาน บริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด สาขานครราชสีมาและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของฐาปณี บุญเกียรติ (2559) ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานต่อองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านการสนับสนุน ด้านความยืดหยุ่นผูกพัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Stringer (2002) ที่ได้กล่าว การสนับสนุน คือ การที่รู้สึกว่ามีหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานให้ความไว้วางใจความสนใจเอาใจใส่ และความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างเสมอภาคกัน การเลื่อนตำแหน่งงานในองค์กรและมีการพัฒนาด้านการศึกษาต่อการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรภายในองค์กรรวมทั้งการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

1.6 ด้านความยืดหยุ่นผูกพัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของพนักงานอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เกิดจากผู้บังคับบัญชามีความเอื้ออาทร และเห็นอกเห็นใจต่อพนักงานเมื่อพนักงานต้องการคำปรึกษา อีกทั้งการทำงานเป็นแบบพี่น้องเสมือนเป็นคนในครอบครัว ทำให้พนักงานรับรู้ได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความผูกพันต่อองค์กร และมีความผูกพันกับพนักงานด้วยกัน ยิ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้การทำงานของพนักงานมีความทุ่มเทในการทำงานมากยิ่งขึ้น ทำให้พนักงานสามารถแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน และองค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของอัคริช แสนสิงห์ (2560) ทำการศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน ของพนักงาน ประจำสำนักงาน บริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด สาขานครราชสีมาและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของฐาปณี บุญเกียรติ (2559) ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานต่อองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านการสนับสนุน ด้านความยืดหยุ่นผูกพัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Stringer (2002) ที่ได้กล่าว ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร จึงกล่าวได้ว่า บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร อันเนื่องมาจากการที่สมาชิกรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีส่วนในการทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ ฉะนั้นความผูกพันต่อองค์กรจึงมีความสำคัญต่อการรับรู้ของพนักงานในองค์กร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการทำงานการเพิ่มผลผลิตของงานการคงรักษาสถานภาพของการเป็นพนักงาน และการลาออกจากงานล้วนแต่มีอิทธิพลต่อองค์กรอย่างแท้จริง

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอเบ็ญสสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่าง พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน โดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประสบการณ์ในการทำงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอเบ็ญสสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ในด้านมาตรฐาน และด้านความรับผิดชอบ เท่านั้นที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเกิดจากประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันในด้านมาตรฐาน ทำให้แนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุตามมาตรฐานการทำงานของแต่ละบุคคล และกระบวนการปรับปรุงมาตรฐานการทำงานจึงแตกต่างกัน และในด้านความรับผิดชอบ ทำให้การสนับสนุนการทำงานจากผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในการรับผิดชอบการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาแต่ละบุคคลจึงแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของรพีพัฒน์ ศรีศิลารักษ์ และประสพชัย พลสุนนท์ (2559) ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศองค์กรและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย พบว่า พนักงานประจำสังกัด สายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กรบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุการทำงานต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์กร ไม่แตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

จากผลการวิจัยเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงานอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอเบ็ญสสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งนี้อย่างนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรด้านการได้รับการยอมรับมีค่าระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ คือ องค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องของการให้รางวัลแก่พนักงาน อาจกล่าวได้ว่าเมื่อผลลัพธ์ของความสำเร็จยิ่งมากขึ้นเท่าไร รางวัลควรสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานนั้นเพื่อให้พนักงานมีขวัญ และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน เช่น มีระบบการให้รางวัลเพื่อการจูงใจในการปฏิบัติงาน ควรวัดจากจำนวนงานที่ทำ และผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล โดยมีการให้ความมั่นคงของงาน เป็นการสร้างขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานเป็นการส่งเสริมบรรยากาศองค์กรในการปฏิบัติงานที่ดีได้ อีกทั้งด้านนโยบายการให้รางวัลของพนักงานควรเป็นไปตามมาตรฐาน เช่นเดียวกับองค์กรอื่นๆ ที่มีลักษณะเดียวกัน

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในอุตสาหกรรมก่อสร้าง ในเขตอำเภอเบ็ญสสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่าง พบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรแตกต่างกันมีข้อเสนอแนะคือ

1. ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญในด้านมาตรฐานคือ ควรกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในองค์กรไว้อย่างชัดเจนและให้ทุกคนในองค์กรทราบถึงมาตรฐานที่องค์กรกำหนด อีกทั้งกำหนดมาตรฐานการทำงานของพนักงาน จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สามารถทำให้พนักงานตระหนักถึงการปรับปรุงมาตรฐานการทำงานของตนให้ดีกว่าเดิม

2. ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญในด้านความรับผิดชอบคือ ผู้บังคับบัญชาควรตระหนักถึงผลสำเร็จของงานคือ ควรสนับสนุนการทำงานของพนักงานทุกๆ ด้าน และควรให้ความไว้วางใจแก่พนักงานในการรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายในการทำงาน สิ่งสำคัญที่ตามมาทำให้พนักงานมีความมั่นใจและมีกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อนำงานบรรลุผลสำเร็จ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาข้อมูลทั้งจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ว่าผลการศึกษามีความแตกต่างหรือไม่ เพื่อที่จะยืนยันว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในอุตสาหกรรมก่อสร้างที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรแตกต่างกัน

2. ควรศึกษาในพื้นที่จังหวัดที่ใกล้เคียงกัน โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ว่าผลการศึกษามีความแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อที่จะยืนยันว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในอุตสาหกรรมก่อสร้างที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรแตกต่างกัน

3. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น บรรยากาศองค์กร ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นต้น

4. ควรทำการศึกษาทัศนคติของพนักงาน และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพื่อประโยชน์ในการวางแผน และปรับปรุงบรรยากาศองค์กรให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

กฤษตินันท์ เงามาม. (2551). *บรรยากาศองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนวัดศรีสุदारามเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร*, งานนิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

จรรวณ ความรำพึง. (2556). *อิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศองค์กรและรูปแบบภาวะผู้นำในความคาดหวังของผู้ตามี่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทย*,วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ฐาปณี บุญเกียรติ. (2559). *การรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรและ พฤติกรรมการทำงานที่ดีของพนักงานต่อองค์กร*, การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

นิรติศัย ทุมวงษา. (2561). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี2561-63ธุรกิจวัสดุก่อสร้าง.วิจัยกรุงศรี*, หน้า3-4.

นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2555). *การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ:สถิติบรรยายและสถิติพาราเมตริก*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, สถาบันส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม.

- มนตรี ศรีจันทร์อินทร์ (2559). *บรรยากาศองค์การของโรงเรียนขนาดใหญ่ สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัชฌมศึกษา เขต 17 จังหวัดบุรีรัมย์*, งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2550). *วิเคราะห์ข้อมูลวิจัย 2*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- รพีพัฒน์ ศรีศิลารักษ์ และประสพชัย พสุนนท์. (2559). *การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ลัดดา พัชรวิภาส. (2550). *บรรยากาศองค์การ ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานกรณีศึกษา: พนักงานชั่วคราว บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)*, สารนิพนธ์ วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, สุพาดา สิริกุตตา, วลัยลักษณ์ อัดธีวงศ์, ปณิศา ลัญยานน, พิมพา หิรัญกิตติ และคนอื่นๆ. (2548). *การวิจัยธุรกิจ*. (ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมสาร.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2561). *เจาะทิศทางการก่อสร้างไทยปี 62*. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มีนาคม, 2562, จาก ธนาคารกสิกรไทย: [https://kasikornbank.com/th/business/sme/.../Thai-Construction-Direction\\_2019.pdf](https://kasikornbank.com/th/business/sme/.../Thai-Construction-Direction_2019.pdf).
- สมยศ นาวิการ. (2547). *องค์กรกับการบริหารงาน*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สานสารการพิมพ์.
- อัครัช แสนสิงห์. (2560). *บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน ของพนักงาน ประจำสำนักงาน บริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด สาขานครราชสีมา*, การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J.M., & Donnelly, J. H., Jr. (1973). *Organizations: Behavior, structure, process* (2<sup>nd</sup> ed.). Houston, TX: Business.
- Haimann, W. G. S., & Patrick, E. C. (1985). *Management* (5<sup>th</sup> ed.). Boston: Hogakusha.
- Hellrigle, D., & Slocum, J. W. (1994). *Management*. (6th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Lawler, I., Hall, E. E., & Oldham, G. R. (1974). Organizational climate: Relationship to organizational structure, process and performance. *Organizational Behavior and Performance*, 11, 139-155.
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A., Jr. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston : Harvard University, Graduate School of Business Administration, Division of Research.
- Michela, J. (2005). *Customer service: A practical approach* (2<sup>nd</sup> ed.). New York : Victor Graphics.
- Stringer, R. (2002). *Leadership and organizational climate*. Upper Saddle River, NJ : Prentice-Hall.
- Yamane, T. (1973). *Statistics : an introduction analysis*. Harper & Row.



## บทนำ

ในปัจจุบัน ต้องยอมรับว่า “โลจิสติกส์” เป็นหนึ่งสิ่งที่ได้รับการสนใจในวงกว้าง สิ่งแรกที่คนส่วนใหญ่นึกถึงคงเป็นการขนส่งสินค้า อย่างไรก็ตามโลจิสติกส์ไม่ได้เป็นเพียงกระบวนการขนส่งเท่านั้น แต่ยังมีความหมายครอบคลุมถึงการเก็บรักษาสินค้า และกิจกรรมการดำเนินงานต่าง ๆ ทั้งหมด ที่เกี่ยวข้องกับการลำเลียงสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง การผลักดันผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่ประสบความสำเร็จนั้นส่วนใหญ่เกิดจากทิศทางนโยบายที่ชัดเจนและต่อเนื่องมุ่งเน้นที่การสร้างมูลค่าเพิ่ม และมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยบริหารจัดการเห็นได้จากโมเดลการพัฒนาเข้าสู่ไทยแลนด์ 4.0 ที่มีหัวใจสำคัญ คือ เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ทั้งนี้ผู้ที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโลจิสติกส์โดยตรง ต้องคอยปรับตัวเพื่อเพิ่มผลิตภาพและบริหารความเสี่ยงให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เช่น ผู้ประกอบการส่งออกต้องเพิ่มการผลิตและส่งออกสินค้าที่มีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งจะสนับสนุนการลดต้นทุนโลจิสติกส์ของประเทศได้อย่างต่อเนื่อง

นายวิณะโรจน์ ทรัพย์ส่งสุข เลขาธิการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร (สศก.) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ชี้แจงถึงกรณีสถานการณ์ราคามะพร้าวตกต่ำในขณะนี้ พบว่า ราคาที่เกษตรกรขายได้ (ผลใหญ่) ปี 2561 ราคามีแนวโน้มลดลง เฉลี่ยกิโลกรัมละ 9.74 บาท เมื่อเทียบกับปี 2560 เฉลี่ยที่กิโลกรัมละ 13.62 บาท (ลดลงร้อยละ 28.49) ช่วงที่ผ่านมา ในปี 2556 - 2559 พื้นที่ปลูกมะพร้าวได้รับผลกระทบจากปัญหาการระบาดของแมลงศัตรูมะพร้าว ส่งผลให้ผลผลิตมะพร้าวภายในประเทศลดลง ขณะที่ความต้องการมะพร้าวเพื่อใช้ในอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีอัตราการเติบโตประมาณ 10% จึงทำให้มีการนำเข้ามาเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ราคาตกต่ำลง

สำนักงานนโยบายและกลยุทธการค้า กำลังถึงประเด็นปัญหาของไทย คือขีดความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งพบว่าความได้เปรียบโดยเปรียบเทียบของไทยมีแนวโน้มลดลง เนื่องจากผลผลิตภายในประเทศที่มีจำนวนน้อยลงจนต้องมีการนำเข้ามะพร้าวมากขึ้น ถึงแม้ว่า ปริมาณการส่งออกของไทยจะเพิ่มสูงขึ้นทั้งในด้านปริมาณและมูลค่าก็ตาม แต่ในอนาคດต้นทุนการผลิตสินค้ามะพร้าวในภาคอุตสาหกรรมจะเพิ่มสูงขึ้น

จากสถานการณ์ข้างต้นทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงปัญหาด้านต้นทุนทางโลจิสติกส์ของการส่งออกมะพร้าวน้ำหอมในไทย ซึ่งพื้นที่ที่ปลูกมะพร้าวน้ำหอมส่งออกที่ดีที่สุดอยู่ที่ อ.ดำเนินสะดวก จ.ราชบุรี ซึ่งมีกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผู้ผลิตผักและผลไม้ปลอดสารพิษ อ.ดำเนินสะดวก จ.ราชบุรี มีสมาชิกที่อยู่ในกลุ่ม 3,000 ไร่ รวมกลุ่มผลิตผลไม้ปลอดสารพิษส่งขายทั่วโลก และส่งโรงงานบางส่วน ได้เปิดรับนักท่องเที่ยวได้ชิมมะพร้าวจากสวน และ อ.ดำเนินสะดวก ถือเป็นแหล่งปลูกมะพร้าวน้ำหอมแหล่งใหญ่ที่สุดของ จ.ราชบุรี ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาต้นทุนทางโลจิสติกส์ของการส่งออกมะพร้าวน้ำหอมในไทย โดยใช้กรณีศึกษา กลุ่มวิสาหกิจชุมชนผู้ผลิตผักและผลไม้ปลอดสารพิษ อ.ดำเนินสะดวก จ.ราชบุรี เพื่อสามารถลดต้นทุนรวมและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้เพิ่มมากขึ้น

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

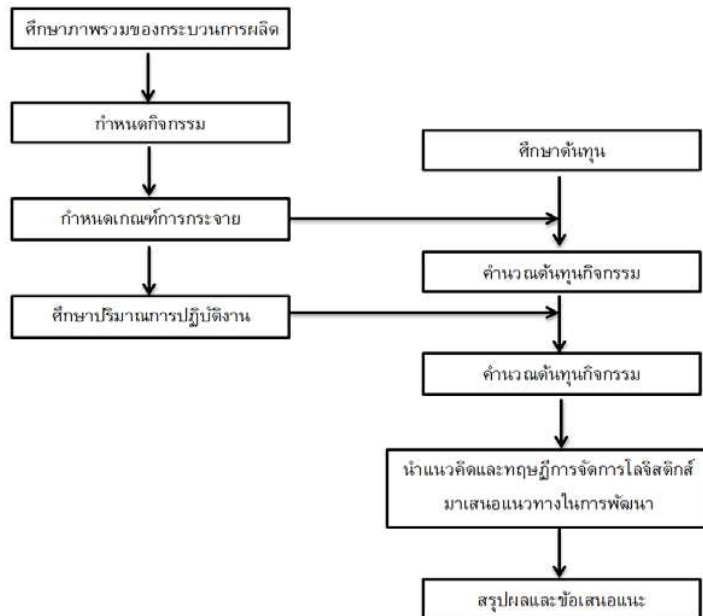
1. เพื่อศึกษาต้นทุนโลจิสติกส์การส่งออกมะพร้าว น้ำหอมกรณีศึกษา กลุ่มวิสาหกิจชุมชนผู้ผลิตผลไม้ส่งออก อ.ดำเนินสะดวก จ.ราชบุรี
2. เพื่อคำนวณต้นทุนโลจิสติกส์การส่งออกมะพร้าว น้ำหอมกรณีศึกษา กลุ่มวิสาหกิจชุมชนผู้ผลิตผลไม้ส่งออก อ.ดำเนินสะดวก จ. ราชบุรี ด้วยวิธีต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity-Based Costing : ABC)
3. นำแนวคิดและทฤษฎีโลจิสติกส์มาเสนอแนวทางในการพัฒนาต้นทุนโลจิสติกส์การส่งออกมะพร้าว น้ำหอมกรณีศึกษา กลุ่มวิสาหกิจชุมชนผู้ผลิตผลไม้ส่งออก อ.ดำเนินสะดวก จ. ราชบุรี ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

## ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. สมาชิกในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผู้ผลิตผลไม้ส่งออก จ. ราชบุรี สามารถลดต้นทุนรวมและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้เพิ่มมากขึ้น
2. เพื่อช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจถึงการปฏิบัติงานตามกิจกรรมต่างๆ ให้สามารถวางแผนการพัฒนาและกำหนดกลยุทธ์ของกิจการ
3. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในด้านราคา คุณภาพ และการบริการ
4. เพื่อช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการตั้งราคาขายที่เหมาะสม

## วิธีการวิจัย

ทำการศึกษาภาพรวมของกระบวนการผลิตเพื่อเก็บข้อมูลนำไปคำนวณต้นทุนโลจิสติกส์โดยใช้การคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรม โดยแสดงขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัยดังรูปต่อไปนี้





### 1. การศึกษาภาพรวมของกระบวนการผลิต

การศึกษาโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตด้านโลจิสติกส์การส่งออก ซึ่งสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนฯ ขั้นตอนการผลิต ลักษณะงาน และผลิตภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนฯ

### 2. การกำหนดกิจกรรม

การกำหนดกิจกรรมโดยพิจารณาในโรงงานการผลิต และศึกษากิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตเพื่อการส่งออก โดยการแบ่งกิจกรรมการดำเนินการผลิตออกเป็นกิจกรรมย่อยๆ ซึ่ง JETRO (Japan External Trade Organization) ได้มีเกณฑ์การกำหนดกิจกรรมไว้ดังนี้

- กิจกรรมจะต้องเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร และแสดงให้เห็นถึงทรัพยากรต่างๆในกิจกรรมนั้นๆ
- กิจกรรมที่กำหนดจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร กล่าวคือมีทั้งกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน

สนับสนุน

การกำหนดกิจกรรมจะต้องครอบคลุมถึงกิจกรรมในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งสามารถศึกษาได้จากแผนผังองค์กร ลักษณะงาน และสัมภาษณ์ สังกัดการทำงานของพนักงานในแต่ละส่วนงาน โดยจากการสัมภาษณ์กิจกรรมที่ดำเนินการทำงานและประมาณการณีสัดส่วนเวลาที่ใช้ในแต่ละกิจกรรม

จากข้อมูลข้างต้นสามารถนำมาสร้างเป็นแผนผังโครงสร้างกระบวนการทำงานที่เรียกว่า การสร้างภาพโดยรวม (Big Picture Mapping) ซึ่งการสร้างแผนภาพมีประโยชน์ในการแสดงถึงข้อมูลที่มีความซับซ้อน และมีขั้นตอนหลายขั้นตอนให้สามารถเข้าใจขั้นตอนทั้งหมดได้ง่ายในหนึ่งแผนภาพ

### 1. การศึกษาต้นทุน

การศึกษาต้นทุนแต่ละปัจจัยนำเข้า รวมถึง บุคลากร สถานที่ เครื่องจักร วัสดุที่นำเข้ามาเพื่อประกอบการดำเนินงานกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ ซึ่งสามารถใช้ข้อมูลจากเอกสารทางบัญชีร่วมด้วย

### 2. กำหนดเกณฑ์การกระจาย

การนำต้นทุนแต่ละปัจจัยการนำเข้าจากการศึกษาต้นทุนมากระจายไปยังกิจกรรมต่างๆ เช่น ต้นทุนบุคลากร เกิดจากกิจกรรมใดบ้าง นำต้นทุนนี้กระจายไปตามปริมาณงานที่เกิดขึ้นจริง เป็นต้น

### 3. ศึกษาปริมาณการปฏิบัติงาน

การกำหนดปริมาณการปฏิบัติงานตามแต่ละกิจกรรม เมื่อได้ต้นทุนกิจกรรมแล้วนำมาพิจารณาปริมาณงานที่เกิดขึ้นจริงจากการปฏิบัติงาน เมื่อนำปริมาณการปฏิบัติงานไปหารต้นทุนกิจกรรมจะได้ต้นทุนกิจกรรมต่อหน่วย ซึ่งในการเก็บข้อมูลปริมาณการปฏิบัติงานนั้นจะได้ข้อมูลการปฏิบัติงานแตกต่างกันไปตามแต่ละกิจกรรม ซึ่งสิ่งที่ควรคำนึงถึงคือจะใช้เกณฑ์อะไรในการกำหนดปริมาณงานที่เกิดขึ้นในแต่ละกิจกรรม โดยพิจารณาว่าต้นทุนจะแปรผันตามปัจจัยใดบ้างและกำหนดปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดในการกิจกรรมนั้นๆ

#### 4. คำนวณต้นทุนกิจกรรม

เมื่อได้ข้อมูลการปฏิบัติงานแล้วขั้นตอนต่อไปคือการคำนวณต้นทุนกิจกรรมต่อหน่วย โดยมีสูตรต่อไปนี้

$$\text{ต้นทุนฐานกิจกรรมต่อหน่วย} = \frac{\text{ต้นทุนฐานกิจกรรม (บาท)}}{\text{ปริมาณงานที่ทำ (จำนวนที่ผลิต)}}$$

หลังจากได้ต้นทุนกิจกรรมแล้ว เมื่อนำข้อมูลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงมาคำนวณตามสูตรข้างต้น จะได้ต้นทุนกิจกรรมต่อหน่วย ซึ่งหมายถึงการคำนวณต้นทุนด้านโลจิสติกส์แบบวิธีต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity Base Costing : ABC) นั้นเอง

#### 5. นำแนวคิดและทฤษฎีการจัดการโลจิสติกส์มาเสนอแนวทางในการพัฒนา

เมื่อได้ข้อมูลต้นทุนทางโลจิสติกส์แล้ว สามารถนำมาหาแนวทางในการลดต้นทุนทางโลจิสติกส์โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีทางการจัดการโลจิสติกส์มาประยุกต์ใช้ เพื่อให้ผู้บริหารเล็งเห็นถึงแนวทางในการลดต้นทุนที่เหมาะสมกับองค์กร

#### 6. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

หลังจากนำเสนอแนวทางในการลดต้นทุนที่เหมาะสมกับองค์กรแล้ว สามารถนำมาสรุปผลและเป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจทำการศึกษาในครั้งต่อไป

#### ผล/สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิเคราะห์ต้นทุนโลจิสติกส์โดยใช้วิธีต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity Base Costing : ABC) ซึ่งเป็นวิธีการคำนวณต้นทุนโดยใช้กิจกรรมเป็นฐานในการคำนวณจำแนกตามรายการกิจกรรม โดยมีการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ดังต่อไปนี้

การคำนวณหาต้นทุนโลจิสติกส์ สามารถหาได้จากต้นทุนฐานกิจกรรมต่อหน่วย โดยวิธีคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมต่อหน่วยดังสมการต่อไปนี้

$$\text{ต้นทุนฐานกิจกรรมต่อหน่วย} = \frac{\text{ต้นทุนฐานกิจกรรม (บาท)}}{\text{ปริมาณงานที่ทำ (จำนวนที่ผลิต)}}$$

ยกตัวอย่างการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมต่อหน่วยกิจกรรมการคัดแยกกรณีห่อด้วยตาข่ายโพลี

$$\begin{aligned} \text{ต้นทุนฐานกิจกรรมต่อหน่วยกิจกรรมการคัดแยก} &= \frac{9,815.00 \text{ (บาท)}}{419,799 \text{ (จำนวนที่ผลิต)}} \\ &= 0.0234 \text{ บาท/จำนวนที่ผลิต} \end{aligned}$$

โดยต้นทุนฐานกิจกรรมของแต่ละกิจกรรมได้จากตารางที่ 9 และตารางที่ 10 สำหรับปริมาณงานที่ทำในแต่ละกิจกรรมได้จากตารางที่ 1 สามารถแสดงวิธีการคำนวณได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนต้นทุนโลจิสติกส์ทั้งหมดกรณีห่อด้วยตาข่ายโพลี

กิจกรรม	[1]	[2]	[1] / [2]
	ต้นทุนฐานกิจกรรม (บาท)	ปริมาณงานที่ทำ	ต้นทุนฐานกิจกรรมต่อหน่วย
ตรวจรับวัตถุดิบ	18,648.15	466,444	0.0400
คัดแยก	9,815.00	419,799	0.0234
ตัดแต่ง	30,364.13	407,205	0.0746
บรรจุ	264,065.66	398,809	0.6621
จัดเก็บ	17,098.95	398,809	0.0429
จัดส่ง	33,659.22	398,809	0.0844
ธุรการส่งเสริมการผลิต	40,136.25	466,444	0.0860
<b>รวม</b>	<b>413,787.35</b>		

จากตารางที่ 1 การคำนวณต้นทุนโลจิสติกส์ทั้งหมดกรณีห่อด้วยตาข่ายโพลี พบว่ากิจกรรมที่มีต้นทุนโลจิสติกส์มากที่สุดคือ กิจกรรมการบรรจุ โดยมีต้นทุนโลจิสติกส์เท่ากับ 0.6621 บาท และกิจกรรมที่มีต้นทุนโลจิสติกส์รองลงมาคือ กิจกรรมการจัดส่ง กิจกรรมส่งเสริมการผลิต กิจกรรมตัดแต่ง กิจกรรมการตรวจรับ และกิจกรรมการจัดเก็บ โดยมีต้นทุนโลจิสติกส์เท่ากับ 0.0844 , 0.0860, 0.0746, 0.0400 และ 0.0429 บาทตามลำดับ กิจกรรมที่มีต้นทุนโลจิสติกส์น้อยที่สุดคือ กิจกรรมการคัดแยก โดยมีต้นทุนโลจิสติกส์เท่ากับ 0.0234 บาท

ตารางที่ 2 จำนวนต้นทุนโลจิสติกส์ทั้งหมดกรณีไม่ห่อด้วยตาข่ายโพลี

กิจกรรม	[1]	[2]	[1] / [2]
	ต้นทุนฐานกิจกรรม (บาท)	ปริมาณงานที่ทำ	ต้นทุนฐานกิจกรรมต่อหน่วย
ตรวจรับวัตถุดิบ	18,648.15	257,461.00	0.0724
คัดแยก	9,815.00	231,715.00	0.0424
ตัดแต่ง	30,364.13	227,080.00	0.1337
บรรจุ	20,548.75	220,129.00	0.0933
จัดเก็บ	17,098.95	220,129.00	0.0777
จัดส่ง	33,659.22	220,129.00	0.1529
ธุรการส่งเสริมการผลิต	40,136.25	257,461.00	0.1559
<b>รวม</b>	<b>170,270.44</b>		

จากตารางที่ 2 การคำนวณต้นทุนโลจิสติกส์ทั้งหมดกรณีห่อด้วยตาข่ายโพลี พบว่ากิจกรรมที่มีต้นทุนโลจิสติกส์มากที่สุดคือ กิจกรรมการจัดส่ง โดยมีต้นทุนโลจิสติกส์เท่ากับ 0.1529 บาท และกิจกรรมที่มีต้นทุนโลจิสติกส์รองลงมาคือ กิจกรรมตัดแต่ง กิจกรรมบรรจุ กิจกรรมการจัดเก็บ กิจกรรมการตรวจรับ และกิจกรรมส่งเสริมการผลิต โดยมีต้นทุนโลจิสติกส์เท่ากับ 0.1337, 0.0933, 0.0777, 0.0724 และ 0.1529 บาท ตามลำดับ กิจกรรมที่มีต้นทุนโลจิสติกส์น้อยที่สุดคือ กิจกรรมการคัดแยก โดยมีต้นทุนโลจิสติกส์เท่ากับ 0.0424 บาท

การคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมของแต่ละกิจกรรม สามารถหาได้จากต้นทุนต่อหน่วยของแต่ละกิจกรรมจากตารางที่ 10 และตารางที่ 11 นำมาคูณกับปริมาณงานที่ทำแต่ละกิจกรรมของทั้งสองกรณี จากตารางที่ 1 ซึ่งสามารถคำนวณได้จากตารางดังต่อไปนี้

$$\text{ต้นทุนฐานกิจกรรมของแต่ละกิจกรรม} = \text{ต้นทุนต่อหน่วย} \times \text{ปริมาณงานของกรณีนั้นๆ}$$

ตัวอย่างคำนวณกิจกรรมการคัดแยกกรณีห่อด้วยตาข่ายโพลี

$$\begin{aligned} \text{ต้นทุนฐานกิจกรรมการคัดแยก} &= 0.0234 \times 231,715 \\ &= 9,815.00 \text{ บาท} \end{aligned}$$

ดังนั้น ต้นทุนฐานกิจกรรมของกิจกรรมการคัดแยกกรณีห่อด้วยตาข่ายโพลีเท่ากับ 9,815 บาท

จากนั้นคำนวณต้นทุนรวมทั้งหมดของแต่ละกรณี ซึ่งคำนวณจากผลรวมของต้นทุนฐานกิจกรรมแต่ละกิจกรรม ดังสมการต่อไปนี้

$$\text{ต้นทุนรวมทั้งหมดของแต่ละกรณี} = \text{ผลรวมของต้นทุนแต่ละกิจกรรม}$$

ตัวอย่างคำนวณต้นทุนรวมทั้งหมดกรณีห่อด้วยตาข่ายโพลี

$$\begin{aligned} \text{คำนวณต้นทุนรวมทั้งหมดกรณีห่อด้วยตาข่ายโพลี} \\ &= 18,648.15 + 9,815.00 + 30,364.13 + 264,065.66 \\ &+ 17,098.95 + 33,659.22 = 413,787.35 \text{ บาท} \end{aligned}$$

ดังนั้น ต้นทุนรวมทั้งหมดกรณีห่อด้วยตาข่ายโพลีเท่ากับ 40,136.25 บาท

เมื่อได้ต้นทุนรวมทั้งหมดของแต่ละกรณีแล้ว นำไปคำนวณหาต้นทุนรวมต่อหน่วยของแต่ละกรณี ดังสมการต่อไปนี้

$$\text{ต้นทุนรวมต่อหน่วยของแต่ละกรณี} = \frac{\text{ต้นทุนรวมทั้งหมดของแต่ละกรณี (บาท)}}{\text{จำนวนสินค้าที่ผลิต (ลูก)}}$$

ซึ่งจำนวนสินค้าที่ผลิตจะเท่ากับปริมาณงานของกิจกรรมการจัดส่ง

ตัวอย่างคำนวณต้นทุนรวมต่อหน่วยกรณีห่อด้วยตาข่ายโพลี

$$\begin{aligned} \text{ต้นทุนรวมต่อหน่วยกรณีห่อด้วยตาข่ายโพลี} &= \frac{413,787.35 \text{ (บาท)}}{33,659.22 \text{ (ลูก)}} \\ &= 1.0376 \text{ บาท/ลูก} \end{aligned}$$

ดังนั้น ต้นทุนรวมต่อหน่วยกรณีห่อด้วยตาข่ายโพลีเท่ากับ 1.0376 บาท

สามารถแสดงวิธีการคำนวณต้นทุนโลจิสติกส์แยกกรณีได้ดังตารางต่อไปนี้  
 ตารางที่ 3 ค่าต้นทุนโลจิสติกส์กรณีท่อด้วยตาข่ายโพลี

กิจกรรม	[1]	[2]	[1] × [2]
	ต้นทุนฐานกิจกรรมต่อหน่วย	ปริมาณงานที่ทำ	ต้นทุนฐานกิจกรรมแต่ละกิจกรรม
ตรวจรับวัตถุดิบ	0.0400	466,444	18,648.15
คัดแยก	0.0234	419,799	9,815.00
ตัดแต่ง	0.0746	407,205	30,364.13
บรรจุ	0.6621	398,809	264,065.66
จัดเก็บ	0.0429	398,809	17,098.95
จัดส่ง	0.0844	398,809	33,659.22
ธุรการส่งเสริมการผลิต	0.0860	466,444	40,136.25
รวม			413,787.35
จำนวนสินค้า		398,809	ลูก
ต้นทุนรวมต่อหน่วย		1.0376	บาท/ลูก

พบว่า กิจกรรมที่มีต้นทุนมากที่สุดคือ กิจกรรมการบรรจุ มีต้นทุนอยู่ที่ 264,065.66 บาท หรือ 64% ซึ่งในกิจกรรมการบรรจุที่มีต้นทุนสูงที่สุดอันเนื่องมาจากค่าใช้จ่ายทางด้านวัสดุและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องแปรผันตามปริมาณที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งผู้วิจัยเห็นถึงการจัดการการลดต้นทุนในส่วนของกิจกรรมการบรรจุนี้เป็นอย่างสำคัญ กิจกรรมที่มีต้นทุนสูงรองลงมาคือ กิจกรรมส่งเสริมการผลิต มีต้นทุนอยู่ที่ 40,136.25 บาท หรือ 10% ซึ่งในกิจกรรมนี้เป็นกิจกรรมที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตโดยตรง ผู้วิจัยจึงพิจารณาไม่นำต้นทุนกิจกรรมการส่งเสริมการผลิตมาจัดการการลดต้นทุนในส่วนของกิจกรรมนี้ กิจกรรมที่มีต้นทุนรองลงคือกิจกรรมการจัดส่ง มีต้นทุนอยู่ที่ 33,659.22 บาท กิจกรรมการตัดแต่ง มีต้นทุนอยู่ที่ 30,364.13 บาท กิจกรรมตรวจรับ มีต้นทุนอยู่ที่ 18,648.15 และกิจกรรมการจัดเก็บ มีต้นทุนอยู่ที่ 17,098.95 หรือ ตามลำดับ กิจกรรมที่มีต้นทุนน้อยที่สุดคือ กิจกรรมการคัดแยก มีต้นทุนอยู่ที่ 9,815.00 หรือของต้นทุนกิจกรรมทั้งหมด

ตารางที่ 4 คำนวณต้นทุนโลจิสติกส์กรณีไม่ห่อด้วยตาข่ายโฟม

กิจกรรม	[1]	[2]	[1] × [2]
	ต้นทุนฐานกิจกรรมต่อหน่วย	ปริมาณงานที่ทำ	ต้นทุนฐานกิจกรรมแต่ละกิจกรรม
ตรวจรับวัตถุดิบ	0.0724	257,461.00	18,648.15
คัดแยก	0.0424	231,715.00	9,815.00
ตัดแต่ง	0.1337	227,080.00	30,364.13
บรรจุ	0.0933	220,129.00	20,548.75
จัดเก็บ	0.0777	220,129.00	17,098.95
จัดส่ง	0.1529	220,129.00	33,659.22
ธุรการส่งเสริมการผลิต	0.1559	257,461.00	40,136.25
รวม			170,270.44
จำนวนสินค้า		220,129	ลูก
ต้นทุนรวมต่อหน่วย		0.7735	บาท/ลูก

ต้นทุนโลจิสติกส์ฐานกิจกรรมกรณีไม่ห่อด้วยตาข่ายโฟม พบว่า กิจกรรมที่มีต้นทุนมากที่สุดคือ กิจกรรมส่งเสริมการผลิต มีต้นทุนอยู่ที่ 40,136.25 บาท กิจกรรมที่มีต้นทุนสูงรองลงมาคือ กิจกรรมการจัดส่ง มีต้นทุนอยู่ที่ 33,659.22 บาท กิจกรรมที่มีต้นทุนรองลงคือ กิจกรรมการตัดแต่ง มีต้นทุนอยู่ที่ 30,364.13 บาท กิจกรรมการบรรจุ มีต้นทุนอยู่ที่ 20,548.75 บาท กิจกรรมตรวจรับ มีต้นทุนอยู่ที่ 18,648.15 บาท หรือ 11% และกิจกรรมการจัดเก็บ มีต้นทุนอยู่ที่ 17,098.95 บาท หรือ 10% ตามลำดับ กิจกรรมที่มีต้นทุนน้อยที่สุดคือ กิจกรรมการคัดแยก มีต้นทุนอยู่ที่ 9,815.00 บาท หรือ 6% ของต้นทุนกิจกรรมทั้งหมด

### อภิปรายผล

จากผลการคำนวณต้นทุนโลจิสติกส์ฐานกิจกรรมกรณีไม่ห่อด้วยตาข่ายโฟม พบว่า กิจกรรมที่มีต้นทุนมากที่สุดคือ กิจกรรมการบรรจุ มีต้นทุนอยู่ที่ 264,065.66 บาท หรือ 64% ซึ่งในกิจกรรมการบรรจุที่มีต้นทุนสูงที่สุดอันเนื่องมาจากค่าใช้จ่ายทางด้านวัสดุและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องแปรผันตามปริมาณที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งผู้วิจัยเล็งเห็นถึงการจัดการการลดต้นทุนในส่วนของกิจกรรมการบรรจุนี้สำคัญ

ต้นทุนวัสดุของบรรจุภัณฑ์ (Packaging Material Cost) คือการใช้วัสดุในการผลิตบรรจุภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมกับราคาขายของตัวผลิตภัณฑ์ การใช้เครื่องมือเครื่องจักรในการผลิตบรรจุภัณฑ์ไม่คุ้มค่าหรือใช้วัตถุดิบที่ต้นทุนสูง ทั้งนี้การจัดวางบรรจุภัณฑ์นั้นหากวางในทางสูงก็จะสามารถลดต้นทุนของบรรจุภัณฑ์ได้ นอกจากนี้ ขนาดของบรรจุภัณฑ์ที่เหมาะสมต่อรูปแบบการขนส่งและประหยัดพื้นที่การจัดเก็บในคลังสินค้านั้นจะเกี่ยวข้องกับต้นทุนด้านโลจิสติกส์ด้วย เพราะเป็นการบริหารพื้นที่ในการเก็บสินค้าได้คุ้มค่าที่สุด เช่น การจัดเรียงสินค้าในตู้คอนเทนเนอร์ ซึ่งหมายถึงปริมาณการส่งของต่อเที่ยวที่มากขึ้นด้วยเช่นกัน ทำให้ลดต้นทุนด้านการขนส่งที่อาจจะต้องขนส่งหลายเที่ยว ถ้าหากไม่มีการจัดเรียงสินค้าที่ดี และ

จากผลการคำนวณต้นทุนโลจิสติกส์ฐานกิจกรรมกรณีไม่ห่อด้วยตาข่ายโฟม พบว่า กิจกรรมที่มีต้นทุนมากที่สุดคือ กิจกรรมส่งเสริมการผลิต มีต้นทุนอยู่ที่ 40,136.25 บาท หรือ 23% โดยเสนอแนะการวางแผนการจัดการภายในสำนักงานอย่างเป็นระบบ ปรับปรุงระบบการจัดเก็บเอกสารใช้เทคโนโลยีการจัดเก็บเอกสารซึ่งสามารถลดเอกสารได้สะดวกต่อการค้นหา

### ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากผลิตผลทางการเกษตรมีความแปรปรวนขึ้นอยู่กับฤดูกาล อาจหาตัวแปรด้านผลผลิตตามฤดูนำมาพิจารณาร่วมกับวิธีต้นทุนกิจกรรม เพื่อให้เกิดความแม่นยำมากขึ้น
2. สำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป จากผลการศึกษาของผู้วิจัยเห็นถึงปัญหาในการลดต้นทุนวัสดุของบรรจุภัณฑ์ (Packaging Material Cost) โดยนำเสนอการออกแบบบรรจุภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อมเพื่อลดปัญหาจากขยะบรรจุภัณฑ์ที่สิ้นเปลืองทรัพยากร การนำบรรจุภัณฑ์มาใช้ซ้ำหรือการนำกลับมาแปรรูปใหม่เพื่อใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งเหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- กุลบัณกฤษณ์ชาคริตส ฒ วัฒนประเสริฐ. (2562). การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนเชิงวิศวกรรม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปัญญาชน.
- กุลบัณชิต แสงดี. (2560). การวิเคราะห์ต้นทุนโลจิสติกส์ของผลิตภัณฑ์น้ำจิ้มสุกี้ โดยวิธีการวิเคราะห์ต้นทุนฐานกิจกรรมกรณีศึกษา บริษัท The Best Sauce. Business Management Research Conference, 1-15.
- เกรอด, ธ. (2561). การวิเคราะห์และลดต้นทุนโลจิสติกส์สำหรับผักออร์แกนิกในภาคตะวันตกของประเทศไทย. วารสารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ปีที่ 10 ฉบับที่ 19 มกราคม - มิถุนายน 2561, 75-91.
- ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. (2560). โลจิสติกส์ และโซ่อุปทาน. กรุงเทพฯ: บริษัท โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชซิง จำกัด.
- ไชยมั่นคง, โ. (2550). กลยุทธ์โลจิสติกส์และซัพพลายเชนเพื่อการแข่งขันตลาดโลก. นนทบุรี: บริษัท ซี.วาย.ซิซเทม พรินติ้ง จำกัด.

- ดร.ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. (2561). การจัดการต้นทุนโลจิสติกส์. กรุงเทพฯ: บริษัท โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชซิง จำกัด.
- วัฒนประเสริฐ, ก. ณ. (2559). การประยุกต์การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในงานอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปัญญาชน.
- สิทธิวงค์กุล, ก. (2555). การวิเคราะห์ต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมแปรรูปผักของศูนย์พัฒนาโครงการหลวงหนองหอยโดยใช้แนวทางต้นทุนฐานกิจกรรม. งานนิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- หวังเจริญเดช, ส. (2558). การบริหารต้นทุนโลจิสติกส์กับผลกำไรของธุรกิจ SMEs. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี ปีที่ 9 ฉบับที่ 18 เดือนมกราคม – เมษายน, 97-102.
- ทิต แสงดี และคณะ. (2560). การวิเคราะห์ต้นทุนโลจิสติกส์ของผลิตภัณฑ์น้ำจิ้มสุกี้ โดยวิธีการวิเคราะห์ต้นทุนฐานกิจกรรม กรณีศึกษา บริษัท The Best Sauce. *Business Management Research Conference*, 1-15.
- ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. (2560). *โลจิสติกส์ และโซ่อุปทาน*. กรุงเทพฯ: บริษัท โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชซิง จำกัด.
- ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. (2561). *การจัดการต้นทุนโลจิสติกส์*. กรุงเทพฯ: บริษัท โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชซิง จำกัด.
- ชนาธร เกروت, ภ. ธ. (2561). การวิเคราะห์และลดต้นทุนโลจิสติกส์สำหรับผักออร์แกนิกในภาคตะวันตกของประเทศไทย. *วารสารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ปีที่ 10 ฉบับที่ 19 มกราคม - มิถุนายน 2561*, 75-91.
- ผศ.ดร.กฤษณ์ชาคริตส ณ วัฒนประเสริฐ. (2562). *การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนเชิงวิศวกรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปัญญาชน.
- วัฒนประเสริฐ, ผ. ณ. (2559). *การประยุกต์การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในงานอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปัญญาชน.
- สิทธิวงค์กุล, ก. (2555). การวิเคราะห์ต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมแปรรูปผักของศูนย์พัฒนาโครงการหลวงหนองหอยโดยใช้แนวทางต้นทุนฐานกิจกรรม. งานนิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- หวังเจริญเดช, ผ. ด. (2558). การบริหารต้นทุนโลจิสติกส์กับผลกำไรของธุรกิจ SMEs. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี ปีที่ 9 ฉบับที่ 18 เดือนมกราคม – เมษายน*, 97-102.



ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของวิสาหกิจขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร

### **Personal factors affecting the efficiency of corporate income tax payment of small enterprises in the textile and garment industry, Bang Khun Thian District, Bangkok**

ผู้วิจัย

อรวรรณ จิงนาคร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร. ฉัตรพล มณีกุล

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

#### **บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของวิสาหกิจขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบัญชีจำนวน 385 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบทดสอบ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากร การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชายร้อยละ 51.9 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 39.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 67.8 มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาทร้อยละ 58.7 มีประสบการณ์ในองค์กร 1-3 ปีร้อยละ 80.0 และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานทางด้านบัญชี 1-3 ปี ร้อยละ 52.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้นิติบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานบัญชีที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุดคือ ในข้อ “กิจการไม่มีค่าปรับเกี่ยวกับฐานภาษีเงินได้นิติบุคคลที่คำนวณผิดพลาด” ที่ค่าเฉลี่ย 3.75 รองลงมาคือ ในข้อ “กิจการมีเอกสารประกอบการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลเก็บไว้อย่างครบถ้วน” ที่ค่าเฉลี่ย 3.71 ในข้อ “เจ้าหน้าที่สรรพากรเชื่อถือในความถูกต้องตามแบบยื่นภาษีเงินได้นิติบุคคล” ที่ค่าเฉลี่ย 3.66 และ ในข้อ “เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรเชื่อถือเอกสารประกอบการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลของกิจการ” ที่ค่าเฉลี่ย 3.62

**คำสำคัญ :** ปัจจัยส่วนบุคคล ภาษีเงินได้นิติบุคคล ประสิทธิภาพการชำระภาษี

## ABSTRACT

The purpose of this research was to study the personal factors that affected the efficiency of corporate income tax payment of small enterprises in the textile and garment industry in Bang Khun Thian District, Bangkok. The samples were 385 accountants in such small enterprises. The data were collected by questionnaires and tested. The statistics used in the research were percentage, mean, standard deviation, analysis of population means and analysis of variances.

The research found that the percentage of the samples were male in 51.9%, aged 31-40 years 39.5%, graduation in bachelor's degree 67.8%, a monthly income of 15,001 - 20,000 baht 58.7%, 1-3 years of experience in the organization 80%, and 1-3 years of accounting experience 52.2%. Knowledge in the corporate income tax in the medium level. The accountants with the different levels of education affected the efficiency of corporate income tax payment of small enterprises in the textile and garment industry in Bang Khun Thian District, Bangkok, with the statistical significance at the level of 0.05 When classified as item found that The most effective one is in "The business does not have a fine relating to the corporate income tax that is calculated incorrectly" at the average of 3.75, followed by the following. "The business has complete supporting documents for paying corporate income tax" At an average of 3.71 in the section "Revenue officials trust the correctness of the corporate income tax return form" At the 3.66 average and in the "Revenue Department staff trust documents for the corporate income tax return of the business" at the average 3.62

**Key Word : Personal Factors, Corporate Income Tax, Tax Payment Efficiency.**

## บทนำ

ภาษีเป็นภาระที่ประชาชนมีหน้าที่ต้องนำส่งให้ภาครัฐตามที่กฎหมายกำหนดเพื่อสนับสนุนรัฐและกิจการของรัฐ เพื่อนำภาษีที่ได้รับจากประชาชนไปพัฒนาประเทศ ไม่ว่าจะเป็นในด้านรายจ่ายของรัฐบาล การคมนาคม การไฟฟ้า ขนส่ง สร้างโรงเรียน ถนน รวมไปถึงเงินเดือนของข้าราชการเพื่อทำงานบริการให้ประชาชน เช่น ตำรวจ สาธารณะสุข เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร เป็นต้น โดยที่ภาษีสามารถจำแนกตามหลักการผลักภาระภาษีได้เป็น 2 ประเภท ประกอบด้วย ภาษีทางตรง คือ ภาษีที่มีการเรียกเก็บโดยตรงจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีและไม่สามารถผลักภาระให้กับผู้อื่นได้ เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษี เงินได้นิติบุคคล ส่วนภาษีทางอ้อม คือ ภาษีที่กิจการสามารถผลักภาระภาษีให้กับผู้บริโภคได้ เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์ ซึ่งจะมีหลักการจัดเก็บที่แตกต่างกัน (ถนอม เกตุเอม, 2560)

ภาษีเงินได้นิติบุคคล (Corporate Income Tax หรือ CIT) ตามประมวลรัษฎากรเป็นภาษีทางตรง ประเภทหนึ่งที่มีหลักการจัดเก็บภาษีจากกำไรสุทธิที่ได้จากการประกอบกิจการ หรือเนื่องจากการประกอบกิจการของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลในแต่ละรอบระยะเวลาบัญชี (ตามปกติเท่ากับ 12 เดือน) นอกจากหลักการจัดเก็บภาษีจากกำไรสุทธิดังกล่าวแล้ว ยังมีวิธีการจัดเก็บภาษีโดยวิธีอื่นอีกคือ เก็บจากยอดรายรับหรือยอดขายก่อนหักรายจ่ายใด ๆ หรือเก็บจากค่าโดยสาร ค่าระวางของกิจการขนส่งระหว่างประเทศ หรือเก็บจากการจำหน่ายเงินกำไรไปต่างประเทศ เป็นต้น (ไพจิตร โรจนวานิช, ชุมพร เสนไสย และสาโรช ทองประคำ, 2553)

ปัจจุบัน ปัญหาเกี่ยวกับการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของธุรกิจต่าง ๆ ภายในประเทศมักเกิดจากความเข้าใจผิดหรือจากปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ประกอบการมีความรู้ความหรือไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล จึงทำให้เกิดเข้าใจไม่เพียงพอความผิดพลาดในการชำระภาษีซึ่งความผิดพลาดที่เกิดขึ้นมักจะส่งผลไปถึงการสูญเสียต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นค่าปรับหรือการเสียเวลา สอดคล้องกับปัทมาพร ท่อชู (2559) ที่ได้กล่าวว่าการดำเนินงานให้หน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาคราชการ รัฐวิสาหกิจหรือเอกชนต่างก็ตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นผู้ที่ฉลาดในการเรียนรู้ รู้ว่าการทำงานอย่างไรจึงจะบรรลุผลสำเร็จในเวลาอันรวดเร็วและมีความผิดพลาดน้อย ซึ่งสิ่งจำเป็นที่สุดในการที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพคือผู้ปฏิบัติงานจำเป็นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานเป็นอย่างดี รวมไปถึงต้องมีความรอบรู้ในองค์ประกอบอื่น ๆ ที่สามารถส่งเสริมให้การปฏิบัติงานสามารถพัฒนาและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เขตบางขุนเทียนเป็นเขตหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีประชาชนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมากและมีการคมนาคมที่สะดวก มีทั้งแรงงานและผู้บริโภคที่สามารถรองรับความต้องการทั้งด้านแรงงานและการจำหน่ายสินค้าของบริษัทได้ ทำให้มีโรงงานก่อตั้งขึ้นเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม เมื่อทำการผลิตแล้วสามารถจัดจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภคได้ทันที ทั้งยังสามารถขนส่งไปขายยังเขตพื้นที่ใกล้เคียงได้อีกด้วย แต่ในปัจจุบันเขตบางขุนเทียนได้ประสบปัญหาด้านการคมนาคม เนื่องจากมีการทำถนนอย่างต่อเนื่อง ทำให้การจราจรติดขัด แรงงานที่เดินทางมาจากเขตพื้นที่อื่นเข้ามาทำงานภายในเขตบางขุนเทียนลงน้อยลง ทำให้โรงงานเกิดสภาวะขาดแคลนแรงงาน โดยเฉพาะวิสาหกิจขนาดย่อม ส่วนใหญ่จะมีหัวหน้างานบัญชีที่ชำนาญการเพียงคนเดียวหรือเจ้าของสถานประกอบการต้องเป็นผู้ควบคุมดูแลงานด้านบัญชีเอง หัวหน้างานบัญชีทำให้ต้องมีการสอนงานและถ่ายทอดความรู้ให้กับพนักงานบัญชีที่ไม่มีความชำนาญด้านบัญชีตลอดเวลาในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ความรู้ความเข้าใจในการทำบัญชีโดยเฉพาะในด้านภาษีเงินได้นิติบุคคลยังมีอยู่ในระดับต่ำทำให้การชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

จากปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่อาจมีผลต่อประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของวิสาหกิจขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของวิสาหกิจขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อนำความรู้ที่ได้จากการวิจัยไปวางแผนใน การพัฒนาประสิทธิภาพของการชำระภาษีของวิสาหกิจขนาดย่อมต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานอยู่ในวิสาหกิจขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม ในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของวิสาหกิจขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของวิสาหกิจขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ภาษีเงินได้นิติบุคคล หมายถึง ภาษีที่ต้องชำระซึ่งขึ้นอยู่กับผลกำไรสุทธิทางภาษีของวิสาหกิจขนาดย่อม วิสาหกิจขนาดย่อม หมายถึง องค์กรธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตและจำหน่ายสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มทุกประเภทที่ตั้งอยู่ในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยมีพนักงานในบริษัทไม่เกิน 50 คน และมีสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 50 ล้านบาท

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้นิติบุคคล หมายถึง การรับรู้และความเข้าใจในกฎเกณฑ์หรือข้อกำหนดต่าง ๆ เกี่ยวกับภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ภาครัฐกำหนดไว้ ประกอบด้วย

- ฐานภาษี หมายถึง สิ่งที่ใช้เป็นฐานในการประเมินภาษีอากร เมื่อคุณฐานภาษีด้วยอัตราภาษีแล้ว ผลลัพธ์คือจำนวนภาษีที่ต้องเสียให้ภาครัฐ

- อัตราภาษี หมายถึง อัตราร้อยละที่จัดเก็บภาษีจะแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ แบบคงที่แบบก้าวหน้า แบบถดถอย โดยพิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงของฐานภาษี ขึ้นอยู่กับกฎหมายกำหนดไว้

- การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี หมายถึง ผลตอบแทนหรือสิ่งที่ได้รับจากภาษี

- การปรับปรุงกำไรทางบัญชีให้เป็นกำไรทางภาษี หมายถึง เป็นการจำแนกหมวดหมู่ของกำไรทางบัญชีให้กลายเป็นกำไรทางภาษีเพื่อให้สามารถนำมาคำนวณภาษีได้อย่างถูกต้อง

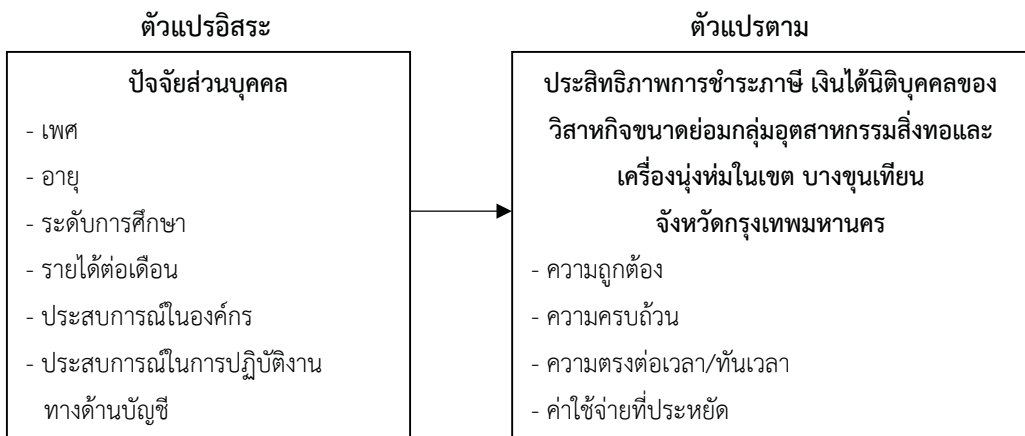
- การยื่นแบบ (การชำระ) ภาษีเงินได้นิติบุคคล หมายถึง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การยื่นชำระภาษีตามที่กฎหมายกำหนดไว้

ประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล หมายถึง การชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของวิสาหกิจขนาดย่อมที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเวลาและมีค่าใช้จ่ายที่ประหยัด

พนักงานบัญชี หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในวิสาหกิจขนาดย่อมกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของวิสาหกิจขนาดย่อมกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้มีกรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานอยู่ในวิสาหกิจขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม ในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากการสำรวจข้อมูลไม่สามารถระบุจำนวนพนักงานและจำนวนสถานประกอบการในกลุ่มธุรกิจการผลิตในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานครได้อย่างแน่ชัด

เนื่องจากพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานอยู่ในวิสาหกิจขนาดกลางในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม ในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่ตั้งอยู่ในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากการสำรวจข้อมูลไม่สามารถระบุจำนวนได้อย่างแน่ชัด จึงจำเป็นต้องใช้การหากลุ่มตัวอย่างในการวิจัยด้วยวิธีการของ W.G.cochran (สุธรรม รัตนโชติ, 2551) ที่ความเชื่อมั่น 95% โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้

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

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม เท่ากับ 0.30

Z คือ ระดับความมั่นใจที่กำหนด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เท่ากับ 1.96

d คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ เท่ากับ 0.05

การคำนวณ

$$n = \frac{0.3(1-0.3)1.96^2}{0.05^2}$$

$$n = 384.16$$

จากการคำนวณพบว่า ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384.16 คน แต่ด้วยกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนคน จึงไม่ทำการปัดเศษทศนิยมขึ้น ทำให้งานวิจัยในครั้งนี้ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คน โดยการเก็บข้อมูลได้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเอง ลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นการเลือกตัวอย่างประชากรแบบมีเจตนา มีเวลาและสิ่งอำนวยความสะดวกจำกัด จึงอาศัยการตัดสินใจตามความสะดวกของผู้วิจัยเป็นหลัก

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้ทดสอบและแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 385 ชุด เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับจำนวนประชากรทั้งหมด โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

## 1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Study)

โดยนำแบบทดสอบและแบบสอบถามไปสอบถามพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานอยู่ในวิสาหกิจขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม ในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานครและนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนประมวลผลข้อมูลด้วยการลงโปรแกรมคอมพิวเตอร์

## 2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Study)

เป็นการศึกษาค้นคว้ารวบรวมจากเอกสาร (Documentary Study) โดยรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยจากหนังสือ บทความวิชาการ ที่มีผู้รวบรวมข้อมูลไว้ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน วิทยานิพนธ์และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลที่ค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามและแบบทดสอบที่ได้รับกลับคืนที่มีความสมบูรณ์ทั้งหมดจำนวน 385 ชุด มาวิเคราะห์เพื่อหาค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใช้วิธีคำนวณโดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของธุรกิจการผลิตอาหารในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร

2. วิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้นิติบุคคลของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานอยู่ในวิสาหกิจขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม ในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. วิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการเสียภาษีนิติบุคคลของวิสาหกิจขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม ในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการศึกษา โดยกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548)

## ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ตารางแสดงข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการเสียภาษีนิติบุคคลของวิสาหกิจขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม ในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพการเสียภาษีนิติบุคคล	ระดับประสิทธิภาพ		แปลความ
	$\bar{X}$	S.D	
1. กำไรสุทธิทางภาษีปรับจากกำไรสุทธิทางบัญชีได้อย่างถูกต้อง	3.60	0.974	มาก
2. กิจการมีเอกสารประกอบการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลเก็บไว้อย่างครบถ้วน	3.71	0.879	มาก
3. องค์กรของท่านไม่มีค่าปรับเกี่ยวกับการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลล่าช้า	3.58	1.000	มาก
4. เจ้าหน้าที่สรรพากรเชื่อถือในความถูกต้องตามแบบยื่นภาษีเงินได้นิติบุคคล	3.66	0.990	มาก
5. กิจการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีเงินได้นิติบุคคลได้ตามที่กรมสรรพากรกำหนด	3.61	0.987	มาก
6. เจ้าหน้าที่สรรพากรมีความเชื่อถือในงบการเงินของบริษัท	3.58	1.010	มาก
7. กิจการไม่มีค่าปรับเกี่ยวกับฐานภาษีเงินได้นิติบุคคลที่คำนวณผิดพลาด	3.75	0.914	มาก
8. กิจการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทันเวลา เสมอ	3.61	1.035	มาก
9. เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรเชื่อถือเอกสารประกอบการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลของกิจการ	3.62	0.937	มาก
10. กิจการไม่ถูกเจ้าหน้าที่สรรพากรตรวจสอบเกี่ยวกับภาษีเงินได้นิติบุคคล ถึงจะโดนตรวจสอบก็จะเสียภาษีอย่างถูกต้องเสมอ	3.52	0.930	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.62</b>	<b>0.467</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 1 พบว่า ประสิทธิภาพการเสียภาษีนิติบุคคลของวิสาหกิจขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม ในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.62 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คือ ในข้อ “กิจการไม่มีค่าปรับเกี่ยวกับฐานภาษีเงินได้นิติบุคคลที่คำนวณผิดพลาด” ที่ค่าเฉลี่ย 3.75 รองลงมาคือในข้อ “กิจการมีเอกสารประกอบการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลเก็บไว้อย่างครบถ้วน” ที่ค่าเฉลี่ย 3.71 ในข้อ “เจ้าหน้าที่สรรพากรเชื่อถือในความถูกต้องตามแบบยื่นภาษีเงินได้นิติบุคคล” ที่ค่าเฉลี่ย 3.66 ในข้อ “เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรเชื่อถือเอกสารประกอบการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลของกิจการ” ที่ค่าเฉลี่ย 3.62 ในข้อ “กิจการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีเงินได้นิติบุคคลได้ตามที่กรมสรรพากร

กำหนด” ที่ค่าเฉลี่ย 3.61 ในข้อ “กิจการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทันเวลาเสมอ” ที่ค่าเฉลี่ย 3.61 ในข้อ “กำไรสุทธิทางภาษีปรับจากกำไรสุทธิทางบัญชีได้อย่างถูกต้อง” ที่ค่าเฉลี่ย 3.60 ในข้อ “องค์กรของท่านไม่มีค่าปรับเกี่ยวกับการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลล่าช้า” ที่ค่าเฉลี่ย 3.58 ในข้อ “เจ้าหน้าที่สรรพากรมีความเชื่อถือในงบการเงินของบริษัท” ที่ค่าเฉลี่ย 3.58 และ ในข้อ “กิจการไม่ถูกเจ้าหน้าที่สรรพากรตรวจสอบเกี่ยวกับภาษีเงินได้นิติบุคคล ถึงจะโดนตรวจสอบก็จะเสียภาษีอย่างถูกต้องเสมอ” ที่ค่าเฉลี่ย 3.52 ตามลำดับ

**ตารางที่ 2** ตารางแสดงการพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า พนักงานบัญชีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของวิสาหกิจขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ

n = 385

	เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D	t-test	Sig
ประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของ	ชาย	200	3.63	0.470	0.441	0.659
วิสาหกิจขนาดย่อมกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและ	หญิง	185	3.61	0.464		
เครื่องนุ่งห่มในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร						

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานบัญชีที่มีเพศต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของวิสาหกิจขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 3** ตารางแสดงการพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า พนักงานบัญชีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของวิสาหกิจขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ

n = 385

	อายุ	SS	Df	MS	F	Sig
ประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของ	ระหว่างกลุ่ม	1.458	3	0.486	2.246	0.083
วิสาหกิจขนาดย่อมกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและ	ภายในกลุ่ม	82.471	381	0.216		
เครื่องนุ่งห่มในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร	รวม	83.930	384			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานบัญชีที่มีอายุต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของวิสาหกิจขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4 ตารางแสดงการพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า พนักงานบัญชีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของวิสาหกิจขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา

n = 385

ระดับการศึกษา		SS	Df	MS	F	Sig
ประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของ	ระหว่างกลุ่ม	1.316	2	0.658	3.042	0.049*
วิสาหกิจขนาดย่อมกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและ	ภายในกลุ่ม	82.614	382	0.216		
เครื่องนุ่งห่มในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร	รวม	83.930	384			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานบัญชีที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของวิสาหกิจขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 ตารางแสดงการพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า พนักงานบัญชีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของวิสาหกิจขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

n = 385

รายได้ต่อเดือน		SS	Df	MS	F	Sig
ประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของ	ระหว่างกลุ่ม	0.914	3	0.305	1.399	0.243
วิสาหกิจขนาดย่อมกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและ	ภายในกลุ่ม	83.015	381	0.218		
เครื่องนุ่งห่มในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร	รวม	83.930	384			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของวิสาหกิจขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 ตารางแสดงการพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า พนักงานบัญชีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของวิสาหกิจขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน จำแนกตามประสบการณ์ในองค์กร

n = 385

ประสบการณ์ในองค์กร		SS	Df	MS	F	Sig
ประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของ	ระหว่างกลุ่ม	1.992	4	0.498	2.310	0.057
วิสาหกิจขนาดย่อมกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและ	ภายในกลุ่ม	81.937	380	0.216		
เครื่องนุ่งห่มในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร	รวม	83.930	384			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานบัญชีที่มีประสบการณ์ในองค์กรต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของวิสาหกิจขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 ตารางแสดงการพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า พนักงานบัญชีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของวิสาหกิจขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน จำแนกตามประสบการณ์ทางด้านบัญชี

n = 385

ประสบการณ์ทางด้านบัญชี		SS	Df	MS	F	Sig
ประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของ	ระหว่างกลุ่ม	0.731	4	0.183	0.835	0.504
วิสาหกิจขนาดย่อมกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและ	ภายในกลุ่ม	83.199	380	0.219		
เครื่องนุ่งห่มในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร	รวม	83.930	384			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 7 พบว่า พนักงานบัญชีที่มีประสบการณ์ทางด้านบัญชีต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของวิสาหกิจขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานบัญชีมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้นิติบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณราย อุ่ทอง (2556) ได้ศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคลของผู้ทำบัญชีในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ทำบัญชีในเขตจังหวัดปทุมธานีมีความรู้ความเข้าใจกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากภาษีเงินได้นิติบุคคลนั้น เป็นเรื่องที่เป็น

สำหรับสถานประกอบการที่มีผลกำไร ซึ่งหากมองในระดับของบุคคลทั่วไปหรือพนักงานทั่วไปนั้น ภาษีเงินได้นิติบุคคลย่อมถูกมองเป็นเรื่องไกลตัว แต่เมื่อต้องมีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับภาษีเงินได้นิติบุคคลภายในองค์กรแล้ว จึงมีความจำเป็นที่จะต้องแสวงหาความรู้เพิ่มเติม แต่ทำไปเพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้เพียงเท่านั้น ไม่ได้เกิดมาจากความอยากรู้ส่วนตัว จึงทำให้พนักงานเกิดความรู้ความเข้าใจเพียงแคในระดับปานกลางเท่านั้น

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ต่อเดือนประสบการณ์ในองค์กรและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานบัญชี แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของวิสาหกิจขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิสมัย หมอยาดี (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ สถานภาพ ประสบการณ์และหน่วยงานที่ปฏิบัติ จะมีการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจาก การชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลให้มีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง รวมไปถึงผู้ที่ปฏิบัติงานหรือผู้ที่ต้องการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลนั้นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้นิติบุคคล จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้ไม่ส่งผลโดยตรงกับประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล แต่อาจจะมีส่วนในการที่พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีการศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมที่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะงานวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของวิสาหกิจขนาดย่อมกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม ในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้นิติบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยจึงมีแนวทางในการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจของพนักงานดังนี้

1. ควรมีการจัดอบรมเกี่ยวกับภาษีเงินได้นิติบุคคลให้แก่พนักงานบัญชีภายในบริษัท
2. ควรมีการจัดสื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับภาษีเงินได้นิติบุคคลในสถานที่ปฏิบัติงานของฝ่ายบัญชี
3. ควรมีการประเมินวัดผลความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับภาษีเงินได้นิติบุคคลเป็นระยะ
4. ควรมีการสร้างแรงจูงใจการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมของพนักงานบัญชีในเรื่องของภาษีเงินได้นิติบุคคล

หากผลการทำแบบทดสอบได้คะแนนสูงสุดจะได้รับรางวัล เป็นต้น

5. หัวหน้างานหรือผู้เชี่ยวชาญภายในองค์กรควรมีการให้ความรู้หรือให้คำปรึกษาแก่พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในภาษีเงินได้นิติบุคคลระดับปานกลางถึงต่ำ

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับการเสียภาษีอากรทุกประเภท เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ เป็นต้น
2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล
3. ควรศึกษาแนวทางการปฏิบัติเพื่อทำให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้นิติบุคคลของพนักงานดียิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- ถนนอม เกตุเอม. (2560). *เรื่องเงินเรื่องง่าย*. กรุงเทพฯ: บริษัท ริงค์ ปียอนด์ บุ๊คส์ จำกัด.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: วี.อินเตอร์พรีนธ์.
- ปัทมาพร ท่อชู. (2559). *การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน*. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2562  
<http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771&section=17&issues=74>.
- พิสมัย หมอยาดี. (2556). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร*.  
 วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ไพจิตร โรจนวานิช, ชุมพร เสนไสย และสาโรช ทองประคำ. (2553). *ภาษีสรรพากร*. กรุงเทพฯ: สามเจริญพาณิชย์.
- พรรณราย อุ่ทอง. (2556). *ความรู้ความเข้าใจกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคลของผู้ทำบัญชีในเขตจังหวัดปทุมธานี*.  
 ปริญญาานิพนธ์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สุธรรม รัตน์โชติ. (2551). *พฤติกรรมมองค้การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท็อป.

## ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน บริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

### Factors Effecting the Retentions of Employees at Major Cineplex Group Plc.Unchana Aekngoen

ผู้วิจัย	อัญชณา เอกเงิน ภาควิชาการจัดการ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ว่าที่ร้อยตรี ดร.วิชากร เฮงขวัญกุล อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตและดุซงฎิบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจของพนักงาน บริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) (2) เพื่อศึกษาการคงอยู่ในงานของพนักงาน บริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) (3) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีส่งต่อการคงอยู่ในงานของพนักงาน บริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานของบริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ประจำสำนักงานใหญ่ ระดับปฏิบัติการ จำนวน 354 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างแบบรายคู่ และวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่างช่วง 20-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานะภาพโสด รายได้ต่อเดือน อยู่ทีระหว่าง 15,001-20,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ที่ 1-3 ปี ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ และเงินเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการคงอยู่ในงานแตกต่าง อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการคงอยู่ในงานไม่แตกต่างกัน เมื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการคงอยู่ในงาน พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านเงินเดือน ค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน สามารถอธิบายการส่งผลต่อการคงอยู่ในงานได้ร้อยละ 66.00

คำสำคัญ : ปัจจัยจูงใจ, การคงอยู่ในงาน, ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการคงอยู่ในงาน

## ABSTRACT

The objectives of research include 1) to study the motivation of the staff's employees at Major Cineplex Group Plc. 2) to study the retentions of the staff's employees at Major Cineplex Group Plc. 3) to study the motivation that effecting the retentions of the staff's employees at Major Cineplex Group Plc. The sample used in this study is Major's staffs that work at head office as practitioner level 354 persons. Questionnaires were used to collect data. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test, one way ANOVA and how to analyze the multiple regression with the significant level at 0.05 The results are that respondents in the mostly female age is 20-30 years old during, Bachelor's degree level, single, average monthly incomes between 15,001-20,000 and operating periods are at 1-3 years. After testing it hypothesis, that factors regarding different sex, education level, status and salary resulted in different employees 'retention. that factors regarding different age and working period resulted in no different employees 'retention. The correlated Between the motivator factors and the retentions that motivation from salary, responsibility, achievement and advancement It can describe the impact on job retention was 66.00 percent

**Key Word : Motivation, Retentions, The correlated Between the motivator factors and the retentions**

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการทำงานธุรกิจหรืองานอุตสาหกรรมเป็นงานที่จะต้องคำนึงถึงผลได้ผลเสีย กำไรขาดทุน ทั้งการดำเนินงานยังเต็มไปด้วยการแข่งขันในทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การตลาด รวมไปถึงการควบคุมต้นทุนการผลิต และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง แต่ปัญหาที่ต้องประสบกันมาทุกยุคทุกสมัย คือการทำงานของคนในองค์กร ซึ่งจัดเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่าขององค์กร ทำอย่างไรจะให้ทรัพยากรบุคคลเหล่านั้นทำงานเต็มที่ เต็มความสามารถเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพดีที่สุด ทรัพยากรบุคคลถือเป็นกำลังที่สำคัญในการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ถึงแม้ปัจจุบันหลายองค์กรชั้นนำต่าง ๆ ได้มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงานแทนแรงงาน แต่ท้ายที่สุดแล้วก็ไม่สามารถนำมาใช้แทนแรงงานมนุษย์ได้ 100% การที่องค์กรจะสร้างหรือพัฒนาบุคลากร บุคคลใดบุคคลหนึ่งให้มีประสิทธิภาพนั้น ต้องเริ่มตั้งแต่การจัดหาบุคลากรเข้ามาให้เหมาะสมกับงาน จัดให้มีการอบรมและพัฒนาศักยภาพ มีสวัสดิการที่เหมาะสม ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรแสดงศักยภาพของตนเองออกมา เช่น การประกาศหรือให้รางวัลพนักงานดีเด่น ประจำเดือน กับคนที่มีความรับผิดชอบทำงานสำเร็จลุล่วงได้อย่างดี หรือเป็นที่รักของคนอื่น ๆ ในองค์กร เป็นต้น รวมถึงให้เกียรติและเคารพคนในองค์กรทุกคน ทั้งนี้เพื่อให้พวกเขาารู้สึกว่าองค์กรมองเห็นและรับรู้ถึงความตั้งใจทำงานของเขาและให้ความสำคัญกับทุกคนอย่างเท่าเทียม ซึ่งเมื่อองค์กรทำให้บุคลากรภายในองค์กรรู้สึกพึงพอใจและได้รับรู้ถึงการถูกดูแล ใส่ใจ ไม่ว่าจะเป็นด้านความก้าวหน้าในอาชีพการงานให้กับบุคลากร อันจะส่งผลให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างชื่อเสียง และสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร เมื่อพนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ก็จะส่งผลทำให้เกิดแรงจูงใจ และพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อปฏิบัติงานหรือหน้าที่ของตนจนสุดความสามารถให้กับองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรนั้นถือได้ว่าเป็นกุญแจสำคัญที่จะคอยช่วยผูกมัดบุคลากรให้ปฏิบัติงานและร่วมงานอยู่กับองค์กรไปนาน ๆ จากงานวิจัยของ จามีกร กรพิทักษ์ (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนกรพิทักษ์ศึกษา เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกต่อความสำเร็จ ส่วนปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการและเนื่องด้วยนโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เป็นนโยบายที่สร้างแรงจูงใจและสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้กับพนักงาน ซึ่งเป็นสาเหตุให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานของบริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาบุคลากรใน บริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ จำกัด (มหาชน) ว่าแรงจูงใจจะมีผลทำให้พนักงานเกิดการคงอยู่ในงานจริงหรือไม่ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

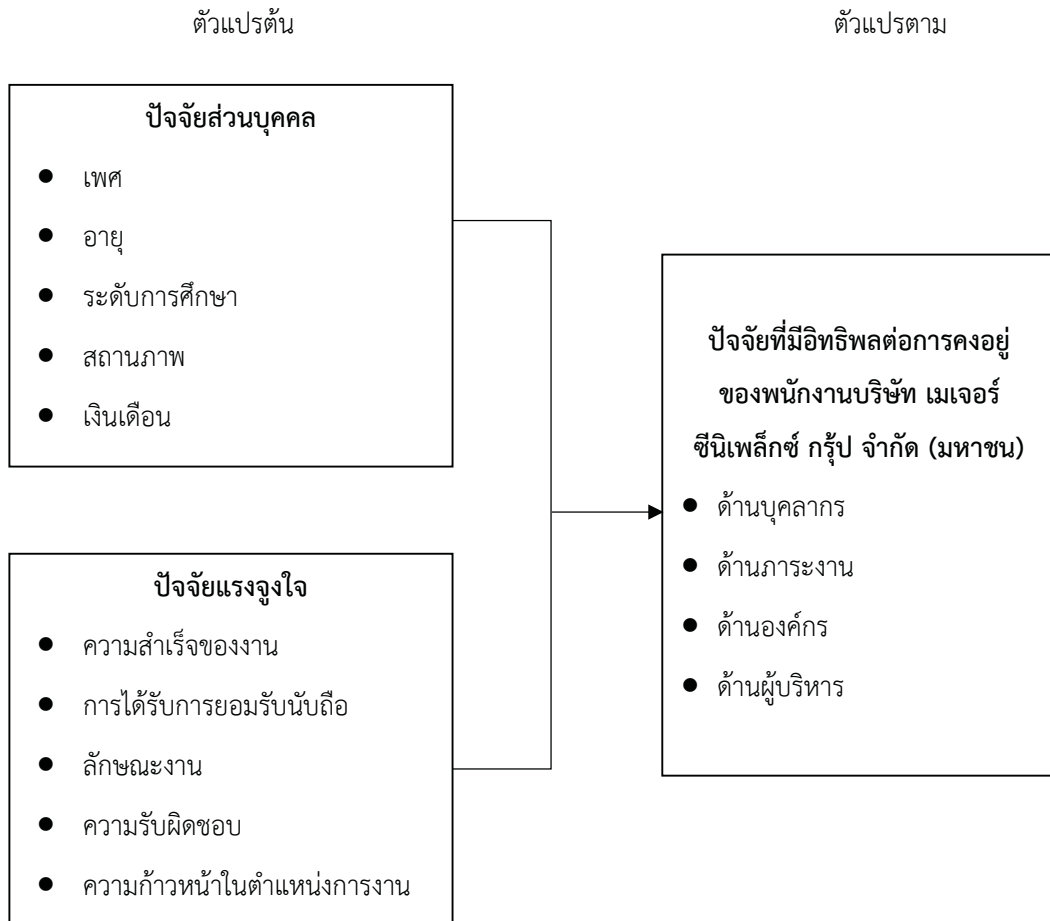
### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจของพนักงาน บริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาการคงอยู่ในงานของพนักงาน บริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีส่งต่อการคงอยู่ในงานของพนักงาน บริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

### คำนิยามศัพท์

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอายุงาน (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน)
2. แรงจูงใจ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงาน ที่มีปัจจัยในด้านต่าง ๆ มาเป็นสิ่งที่กระตุ้นหรือสิ่งเร้าให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการคงอยู่กับองค์กร
3. การคงอยู่ของพนักงานบริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) คือ การที่พนักงานเข้ามาทำงานได้รับการตอบสนองความต้องการและยังคงทำงานอยู่ในบริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) แห่งนี้เป็นระยะเวลาอีกยาวนาน หรือโดยไม่มีความคิดที่จะลาออกจากองค์กร
4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน คือ ระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
5. พนักงาน คือ พนักงานของบริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป (มหาชน) ประจำสำนักงานใหญ่ ระดับปฏิบัติการ
6. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของบริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป (มหาชน) ประจำสำนักงานใหญ่ ระดับปฏิบัติการ จำนวน 354 คน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ ประจำสำนักงานใหญ่ของบริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จำนวน 354 คน

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยพิจารณาจาก ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ข้อมูลแรงจูงใจ และข้อมูลการคงอยู่ในงานของพนักงาน บริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เงินเดือน ระดับการศึกษาสถานภาพสมรส



ส่วนที่ 2 ข้อมูลแรงจูงใจ ประกอบด้วยด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และด้านเงินเดือน ค่าจ้างหรือค่าตอบแทน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด ประกอบด้วยด้านบุคลากร ด้านภาระงาน ด้านองค์กร และด้านผู้บริหาร

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เนื่องจากเป็นแบบสอบถามเป็นลักษณะแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ทำแบบสอบถามได้เสนอแนวคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อใช้ในการประกอบในงานวิจัย

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้มีขั้นตอนดังนี้

3.1 ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจาก มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ไปถึงบริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ประจำสำนักงานใหญ่ จำนวน 354 คน

3.2 เมื่อได้รับอนุญาตให้เก็บข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ ประจำสำนักงานใหญ่ จำนวน 354 คน

3.3 เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนจากหน่วยงานแล้ว จึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสถิติต่อไป โดยแบบสอบถามที่ได้แจกให้กลุ่มตัวอย่าง มีอัตราในการตอบกลับร้อยละ 100

### 4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 4.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

- ค่าร้อยละ (Percentage)
- การแจกแจงความถี่ (Frequency)
- ค่าเฉลี่ย (Mean)
- ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### 4.2 รายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

● วิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้การทดสอบ t-test สำหรับข้อมูลที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม

● วิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้การทดสอบ F-test สำหรับข้อมูลที่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม

- วิเคราะห์สมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova)

- วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

- วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรตาม 1 ตัวกับตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ด้วยวิธีการ

วิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) วิธี Enter

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากการแจกแบบสอบถาม มาประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ตามขั้นตอนดังนี้

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ใช้คำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

5.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยการคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการคงอยู่ในงาน โดยการคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.4 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงาน เพื่อทดสอบความแตกต่างด้วยการทดสอบค่าเฉลี่ยแบบ t-test และการทดสอบความแปรปรวมทางเดียว (One Way Anova) เมื่อทดสอบแล้วพบว่ามีความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่อีกครั้งด้วยสถิติ LSD (Least Significant Difference)

5.5 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับการคงอยู่ในงาน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระ ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) วิธี Enter เพื่ออธิบายการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงาน

## ผลการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษาในงานวิจัยนี้ พบว่า พนักงาน บริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ประจำสำนักงานใหญ่ ระดับปฏิบัติการ จำนวน 354 คน ในส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่างช่วง 20-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ที่ 1-3 ปี

2. ผลจากการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประจำสำนักงานใหญ่ ระดับปฏิบัติการ บริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่าระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.38 โดยมีแรงจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีแรงจูงใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 รองลงมาเป็นด้านเงินเดือน ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ด้านลักษณะงานและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และมีแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ เป็นแรงจูงใจน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

3. ผลจากการวิเคราะห์ การคงอยู่ในงานของพนักงาน ประจำสำนักงานใหญ่ ระดับปฏิบัติการ บริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่าระดับการคงอยู่ในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 โดยมีการคงอยู่ในงานด้านบุคลากร มีระดับการคงอยู่ในงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมาเป็นด้านผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ด้านภาระงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และมีการคงอยู่ในงานด้านองค์กรน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ตามลำดับ

4. จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ และเงินเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการคงอยู่ในงานแตกต่างกัน อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการคงอยู่ในงานไม่แตกต่างกัน

5. เมื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการคงอยู่ในงาน พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านเงินเดือน ค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและสามารถอธิบายปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานได้ร้อยละ 66.00

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่	B	SE	Beta	t	sig
ค่าคงที่	0.579	0.142		4.087	0.000
ปัจจัยแรงจูงใจ					
ความสำเร็จของงาน	0.057	0.042	0.062	1.372	0.171
การได้รับการยอมรับนับถือ	0.187	0.047	0.208	3.969	0.003*
ลักษณะงาน	-0.045	0.043	-0.051	-1.044	0.297
ความรับผิดชอบ	0.219	0.054	0.223	4.065	0.001*
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	0.135	0.056	0.142	2.414	0.016*
เงินเดือน ค่าจ้างหรือค่าตอบแทน	0.322	0.052	0.332	6.202	0.000*
R=0.816, R <sup>2</sup> =0.665, F-test = 130.557, Durbin-Watson = 1.891, Adjusted R <sup>2</sup> = 0.660, Sig = 0.000*					

ตารางที่ 1 วิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับปัจจัยการคงอยู่ในงาน

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 1.891 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 – 2.5 จึงสรุปว่าตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุไม่มีความสัมพันธ์ภายในตัวเอง จากการวิเคราะห์ของปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน ด้านรวม พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านเงินเดือน ค่าจ้างหรือค่าตอบแทน มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน ตามระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยแรงจูงใจทุกด้านที่นำมาวิเคราะห์สามารถอธิบายปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานได้ร้อยละ 66.00 ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.579 + 0.057(\text{ความสำเร็จของงาน}) + 0.187*(\text{การได้รับการยอมรับนับถือ}) - 0.045(\text{ลักษณะงาน}) + 0.219*(\text{ความรับผิดชอบ}) + 0.135*(\text{ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน}) + 0.322*(\text{เงินเดือน ค่าจ้างหรือค่าตอบแทน})$$

ค่า b ของปัจจัยแรงจูงใจด้านด้านการได้รับการยอมรับนับถือ = 0.187 หมายความว่า หากจำนวนการได้รับการยอมรับนับถือเพิ่มขึ้น 1 หน่วย การคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัท เมเจอร์ซีนิเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จะเพิ่มขึ้น 0.187

ค่า b ของปัจจัยแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ = 0.219 หมายความว่า หากจำนวนความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น 1 หน่วย การคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัท เมเจอร์ซีนิเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จะเพิ่มขึ้น 0.219

ค่า b ของปัจจัยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน = 0.135 หมายความว่า หากจำนวนความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย การคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัท เมเจอร์ซีเนิเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จะเพิ่มขึ้น 0.135

ค่า b ของปัจจัยแรงจูงใจด้านเงินเดือน ค่าจ้างหรือค่าตอบแทน = 0.322 หมายความว่า หากจำนวนเงินเดือน ค่าจ้างหรือค่าตอบแทน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย การคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัท เมเจอร์ซีเนิเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จะเพิ่มขึ้น 0.322

## อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ผลข้อมูลในงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัท เมเจอร์ ซีเนิเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)” โดยกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษาในงานวิจัยนี้ เป็นพนักงาน บริษัท เมเจอร์ ซีเนิเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ประจำสำนักงานใหญ่ ระดับปฏิบัติการ จำนวน 354 คน พบว่าในส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่างช่วง 20-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ที่ 1-3 ปี สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. จากการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประจำสำนักงานใหญ่ ระดับปฏิบัติการ บริษัท เมเจอร์ ซีเนิเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.38 โดยมีแรงจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีแรงจูงใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 รองลงมาเป็นด้านเงินเดือน ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ด้านลักษณะงานและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และมีแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ เป็นแรงจูงใจน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภาพรวมมีแรงจูงใจในระดับมาก โดย ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้าน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านสถานะของอาชีพ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความมั่นคงในงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความรับผิดชอบ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านการได้รับการยอมรับ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นอยู่ ส่วนตัว มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพการทำงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านความก้าวหน้า มีแรงจูงใจ อยู่ในระดับมาก ด้านนโยบายและการบริหาร มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับและลำดับสุดท้ายด้านเงินเดือน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก

2. การคงอยู่ในงาน ของพนักงาน บริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ประจำสำนักงานใหญ่ ระดับปฏิบัติการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณารายด้านของการคงอยู่ในงาน แล้วพบว่า มีการคงอยู่ในงาน ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน โดยมีการคงอยู่ในงาน ด้านบุคลากร มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมาเป็น ด้านผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ด้านภาระงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และมีการคงอยู่ในงาน ด้านองค์กร น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ชัยวัฒน์ ต้นติภาสวศิน (2548) กล่าวว่า มิติ 5 ด้าน ซึ่งเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีผลต่อทัศนคติที่ดีในงาน โดยคนส่วนใหญ่จะมีความรู้สึกตอบสนอง ต่อทัศนคติต่อองค์กร ดังนี้ (1) ด้านค่าตอบแทน (2) ด้านโอกาสในการก้าวหน้า (3) ด้านลักษณะงาน (4) ด้านการนิเทศงาน และ (5) ด้านเพื่อนร่วมงาน ซึ่ง 5 องค์ประกอบนี้ นับว่าครอบคลุมกับการนำมาใช้ศึกษาในองค์กรที่ต้องการดำเนินงานต่าง ๆ โดยอาศัยปัจจัยทั้ง 5 ด้านนี้มาเกี่ยวข้องในการ บริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรและคงอยู่กับองค์กรไปจน เกษียณอายุ

3. จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการคงอยู่ในงาน พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านเงินเดือน ค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน สามารถอธิบายปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานได้ร้อยละ 66.00 โดยอธิบายได้ว่าเมื่อปัจจัยแรงจูงใจด้านเงินเดือน ค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เพิ่มขึ้นแนวโน้มการคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัท เมเจอร์ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ก็จะมีโอกาสเพิ่มขึ้น เนื่องด้วยพนักงานได้มองเห็นความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจดังกล่าวว่าเป็นแรงจูงใจที่ทำให้ตัวพนักงานเองรู้สึกมีความผูกพัน ทำให้พนักงานรู้สึกอยากทำงานและอยู่ในองค์กรเป็นระยะเวลานาน ซึ่งสอดคล้องกับ จามิกร กรพิทักษ์ (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนกรพิทักษ์ศึกษา เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกต่อความสำเร็จ ส่วนปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ สภาพการทำงาน การมีรายได้และสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และนโยบายและการบริหาร

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาในการวิจัย พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน และด้านลักษณะงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ในงาน ดังนั้น ผู้บริหารในองค์กรรวมไปถึงฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรมีการวางแผนกลยุทธ์ในเรื่องของวิธีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและมองเห็นเป้าหมายในการทำงานของพนักงาน การให้มีส่วนร่วมกันในการมองเห็นความสำคัญของงาน โดยมีการนำความรู้และศักยภาพที่มีมาปรับใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความประสบความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย

2. จากผลการศึกษาในการวิจัย พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จของงานและด้านลักษณะงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ในงาน ดังนั้น ผู้บริหารในองค์กรรวมไปถึงฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรมีการวางแผนกลยุทธ์ในเรื่องของวิธีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและมองเห็นเป้าหมายในการทำงานของพนักงาน การให้มีส่วนร่วมกัน

ในการมองเห็นความสำคัญของงาน โดยมีการนำความรู้และศักยภาพที่มีมาปรับใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และเกิดความประสบความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย

3. จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การคงอยู่ในงาน ทั้ง 4 ด้าน ผู้วิจัยพบว่า การคงอยู่ในงานด้านองค์กร มีระดับการคงอยู่ที่น้อยที่สุด ดังนั้นทีมผู้บริหารในองค์กร ควรวางแผนและวิธีการใช้กลยุทธ์ เพื่อให้พนักงานในองค์กร มองเห็นถึงความสำคัญขององค์กร มองเห็นถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมไปถึงการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ในองค์กร ควรสร้างแรงจูงใจให้พนักงานได้มองเห็นประโยชน์ขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน เมื่อพนักงานทุกคนได้มองเห็นถึงความสำคัญและเป้าหมายขององค์กรเป็นหลักแล้ว จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์และบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ รวมไปถึงยังสามารถมีโอกาที่จะขับเคลื่อนตัวไปสู่ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงขององค์กรในอนาคตอีกด้วย

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. สำหรับการศึกษาของงานวิจัยครั้งนี้จำกัดกลุ่มตัวอย่างเฉพาะพนักงาน ประจำสำนักงานใหญ่ ระดับปฏิบัติการ บริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เท่านั้น ดังนั้นควรมีการใช้หรือกระจายไปยังกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่นระดับตำแหน่งงาน สาขาที่ปฏิบัติงาน หรือองค์กรอื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลการวิจัยที่แตกต่าง และสมบูรณ์ขึ้น

2. ควรมีการใช้การเก็บข้อมูลด้วยวิธีอื่นประกอบเพิ่มเติมด้วย เช่นการสัมภาษณ์รายบุคคล เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาองค์กรและพนักงาน ต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

จิตวิทยาสำหรับครู. (2559). (ระบบออนไลน์) : สืบค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2562, แหล่งที่มา

[www.novabizz.com/NovaAce/Motives.htm](http://www.novabizz.com/NovaAce/Motives.htm).

ธัญชนก ศรีสวัสดิ์. (2556). แนวทางการปฏิบัติในการอำรงรักษาบุคลากรที่มีสมรรถนะสูง : กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหิดล.

ธีรวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย. (2557). ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรม การโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

นิตยา วันทยานันท์. (2556). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มลูกจ้างชั่วคราว โรงพยาบาลในเขตจังหวัดสกลนคร. สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล. มหาวิทยาลัยบูรพา.

นิสาชล ภูมิพินผล. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัท เดลแมกซ์ แมนชั่นเนอร์รี่ จำกัด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

บริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน). (2561). ข้อมูลด้านนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์บริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) (ระบบออนไลน์) : สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2562, แหล่งที่มา : [www.majorcineplex.com/th/corporate-governance/human-resources](http://www.majorcineplex.com/th/corporate-governance/human-resources).

- ปฐมวงศ์ สีหาเสนา. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประเสริฐ อุไร. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซีจี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด. สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ. คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ปัญญาพร ฐิติพงศ์. (2558). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัท อินเทอร์เน็ตเพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 9 (3), 1275-1292.
- พิมพ์ฉวี แฉล้มเขตต์. (2559). ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคงอยู่ในพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ จ.ปทุมธานี. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุชน ทิพย์ทิพากร. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษา : สถานประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม. วารสารธุรกิจปริทัศน์, 9(1), 143-158.