

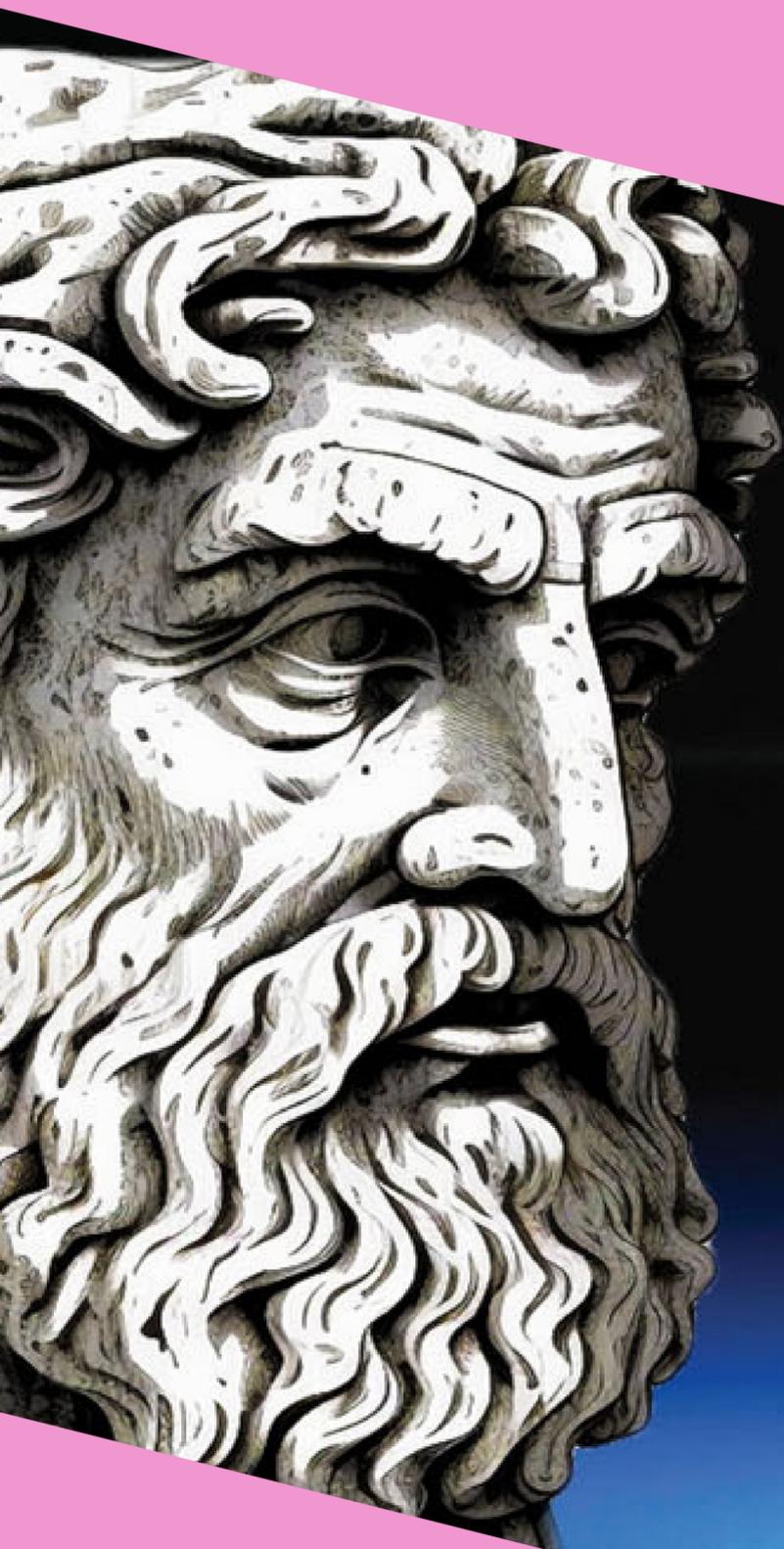
W วารสาร

รัฐศาสตร์รอบรู้และสหวิทยาการ

Journal of Wisdom Political Science and Multidisciplinary Science

ISSN 2730-2970 (Print)

ISSN 2985-1351 (Online)



ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 มีนาคม - เมษายน 2567
Vol. 7 No. 2 March - April 2024

วารสารรัฐศาสตร์รอบรู้และสหวิทยาการ

Journal of Wisdom the Political Science and Multi-Disciplinary Sciences

กำหนดการเผยแพร่

วารสารรัฐศาสตร์รอบรู้และสหวิทยาการ กำหนดการเผยแพร่ ปีละ 6 ฉบับ

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นช่องทางการเผยแพร่ผลงานวิชาการและผลงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ของคณาจารย์ นักวิชาการ นิสิต นักศึกษา และผู้สนใจทั่วไปในแขนงวิชาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผลงานในเชิงบูรณาการหลักรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ สังคมศาสตร์ บริหารธุรกิจ บริหารการศึกษา พระพุทธศาสนาปรัชญา และนิติศาสตร์ ตลอดจนบทความวิชาการที่น่าสนใจ องค์ความรู้ใหม่ และประเด็นที่อยู่ในความสนใจของสังคม กำหนดออกวารสารปีละ 6 ฉบับ เป็นราย 2 เดือน ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ ฉบับที่ 2 เดือนมีนาคม-เมษายน ฉบับที่ 3 เดือนพฤษภาคม-มิถุนายน ฉบับที่ 4 กรกฎาคม-สิงหาคม ฉบับที่ 5 กันยายน-ตุลาคม และฉบับที่ 6 พฤศจิกายน-ธันวาคม

บรรณาธิการ

ผศ.(พิเศษ) พล.ต.ท.ดร.สันฐาน ชยนนท์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กองบรรณาธิการ

พระมหาบุญเลิศ อินทปญโญ, ศ.ดร.

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

รศ.ดร.โชติ บดีรัฐ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ผศ.ดร.ตระกูล ชำนาญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏ

รศ.ศโรตม์ ภาคสุวรรณ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ดร.กัรติวรรณ กัลยาณมิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ดร.สันหนัฐ จักรภัทรวงศ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สิปปินทร์ค กายจนาวงศ์ไพศาล

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เลขานุการ : นางสาวรุจิรา เนียมหอม ศิลปกรรม : นายลิขิต เกิดมงคล

บรรณาธิการวารสารรัฐศาสตร์รอบรู้และสหวิทยาการ

890/269 ถนน พระราม 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120

<http://so1.tci-thaiko.org/index.php/WPSMS/index>

E-mail : sunthan.chayanon@gmail.com

ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ

พระเมธาวิจารย์รส (สุเทพ ปวิสิโก), รศ.ดร.
รศ.ศิโรตม์ ภาคสุวรรณ
รศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม
ผศ.พ.ต.ท.ดร.ไวพจน์ กุลาชัย
ดร.ทิฆัมพร พันลึกเดช
พ.ต.อ.ดร.สุริยะ ประกายสาธก
ดร.จักรวาล สุขไมตรี
เสาวภา ไพทยวัฒน์
ผศ.ดร.บารมีบุญ แสงจันทร์
ดร.สีบสวัสดิ์ วุฒิวรดิษฐ์
ดร.กัรติวรรณ กัลยาณมิตร
ดร.อุษิตา สุวรรณรัตน์
ดร.สันหนัญ จักรภัทรวงค์
ผศ.ดร.องค์อร สงวนญาติ
ผศ.ดร.จิรัฐ ขวนชม
พล.ต.ต.ดร.ปรีดา สถาวร
พล.ต.ต.ดร.คมสัน สุขมาก
พ.ต.อ.ดร.ฤทธิชัย ช่างคำ
ดร.ณัทกิจพัฒน์ หอมวิจิตรกุล
นางสาวจิตาภา บัวใหญ่รักษา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทบรรณาธิการ

วารสารรัฐศาสตร์รอบรู้และสหวิทยาการฉบับนี้ เป็นวารสาร ปีที่ 6 ฉบับที่ 6 พฤศจิกายน- ธันวาคม 2566 ที่ได้รับรองคุณภาพวารสารจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai Journal Citation Index-TCI) เพื่อรักษาคุณภาพของบทความ ให้เป็นไปตามเงื่อนไขและกติกาสากลของบรรณาธิการได้พิจารณาบทความโดยเสนอบทความต่อคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรอง (Peer Review) พิจารณาตรวจแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ของบทความก่อนการลงตีพิมพ์เพื่อคัดเลือกและกลั่นกรองบทความให้เกิดความความสมบูรณ์และมีคุณภาพมากที่สุดเพื่อควรค่าแก่การตีพิมพ์เผยแพร่และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทางวิชาการและเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพทางด้านการสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการสำหรับเนื้อหาของวารสารฉบับนี้ถือได้ว่าเป็นความโดดเด่นที่เน้นกระบวนการวิจัยที่เข้มข้นประกอบไปด้วยจำนวนบทความทั้ง 15 บทความ โดยภาพรวมหลักเป็นการพัฒนาจากงานวิจัยที่ศึกษกรณีเฉพาะ (Case Study) ที่แต่ละบทความได้เน้นกระบวนการวิจัยเชิงลึกในหลายรูปแบบทั้งในรูปแบบของการสนทนากลุ่มการสอบถามและการสัมภาษณ์ ประกอบกับบทความส่วนใหญ่แสดงถึงการทำงานร่วมกันของผู้นิพนธ์ในลักษณะทีมงานทำให้บทความมีความละเอียดรอบคอบถี่ถ้วนมีการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะได้อย่างสมบูรณ์น่าสนใจขอขอบคุณคณาจารย์นักศึกษาและผู้สนใจทั่วไปทุกท่านที่ให้ความสนใจร่วมส่งบทความเผยแพร่ในวารสารรัฐศาสตร์รอบรู้และสหวิทยาการและขอขอบคุณกองบรรณาธิการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาถ้อยแถลงบทความทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) พลตำรวจโท ดร.สันฐาน ชยนนท์

บรรณาธิการ

สารบัญ (Content)

	หน้า
กองบรรณาธิการ	ก
ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ	ข
บทบรรณาธิการ	ค
การบริหารความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย	1
สิทธิชัย ธรรมเสนห์ และอรวรรณ จำพุฒ	
การคุกคามทางเพศต่อเพศชายในโลกออนไลน์	17
เมธิตา จิรกิจบุญญา และธันยวรรธน์ เจริญสุข	
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาชุมชนตลาดทำน่านันทบุรีอย่างยั่งยืน	33
พรรณวิภา ศุภธนพัฒน์ ฉัตรชัย เทียมลม ชัยณรงค์ ณ ลำพูน และสุรินทร์ โชนี	
ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี	45
ชัยณรงค์ ณ ลำพูน สุรินทร์ โชนี พรรณวิภา ศุภธนพัฒน์ และฉัตรชัย เทียมลม	
ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแรงจูงใจและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความผูกพันองค์กรของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชานนทบุรี เขต 1	63
สุรินทร์ โชนี พรรณวิภา ศุภธนพัฒน์ ฉัตรชัย เทียมลม และชัยณรงค์ ณ ลำพูน	
การถอดบทเรียนการจัดการความรู้การพัฒนาผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะ สู่ธุรกิจฮาลาลเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	80
กนกวลี คงสง ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว อโนทัย ทิพนนตร และจินดาพร คงเดช	
การพัฒนาระบบสารสนเทศการจัดการข้อมูลบัตรบุคลากรผ่านเว็บไซต์	99
จักรพันธ์ จันทน์เขียว มัจฉี สุพรรณ พรพรรณ วงศ์ทวีสุขเจริญ และศศิวิมล มณีมั่งคั่ง	
ความสำคัญและประโยชน์ของคณะกรรมการ	115
พรชัย สุทธิวรชัย และวิจิตรา ศรีสอน	
คุณภาพการให้บริการในการป้องกันหลังการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 ธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ	131
กฤษณะ ดาราเรือง สรพงษ์ ศรีเดช พนิดา นิมวัฒน์ และชุตินา พราหมณนันท์	
ปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	146
จันทนา อินทนิม อรวรรณ จำพุฒ	
ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการใช้ข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศ	161
ฉัตรพล มณีกุล	
ปัจจัยการกำกับดูแลกิจการที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	182
กัญญาพัชญ์ อรุณรัตน์ วิชุดา สมงาม และพิธาน แสนภักดี	

	หน้า
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดของประชาชนเขตเทศบาลในจังหวัด พื้นที่โครงการเขตพัฒนาพิเศษพื้นที่ภาคตะวันออก	200
ไชยะ เทพา	
ภาวะผู้ตามกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	216
ธัญพร จิระลิ และวิจิตรา ศรีสอน	
อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของโรงแรม ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อ การท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต	224
อรวรรณ จำพุฒ	

การบริหารความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ
ภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0
ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย
Risk Management in Business Operations Under the Economic Crisis
in the Society 5.0 of Small and Medium Enterprises in Thailand

สิทธิชัย ธรรมเสนห์¹ อรวรรณ จำพูน²
Sittichai Thammasane, Orawan Jamphut

Received: February 7, 2024 Revised: March 9, 2024 Accepted: March 18, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารความเสี่ยงภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาระดับการดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย และ 3) เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย (ประเภทนิติบุคคล) จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยมีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.778 และผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เท่ากับ 0.823 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

¹สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, Email: sittichai.th@ssru.ac.th

²สังกัดมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, Email: orawan7804@gmail.com

ผลวิจัยพบว่า การบริหารความเสี่ยงภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.104, S.D.= 0.521) และมีการดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.807, S.D.= 0.687) สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การบริหารความเสี่ยงทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ คือ ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผล แตกต่างกัน ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และด้านการเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การบริหารความเสี่ยง วิกฤตเศรษฐกิจ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Abstract

This research aims to study 1) The level of risk management under the economic crisis in the society 5.0 of Small and Medium Enterprises in Thailand. 2) the level of business operations under the economic crisis in the society 5.0 of Small and Medium Enterprises in Thailand, and 3) The risk management in business operations under the economic crisis in the society 5.0 of Small and Medium Enterprises in Thailand. The data collected by questionnaires, testing with 400 respondents who was Small and Medium Enterprises in Thailand (Legal entity types). The research sampling was accidental sampling. The index of item-objective congruence (IOC) was 0.778 and reliability value of 0.823. The statistical analyzed data were frequency, percentage, mean, standard deviation and one-way analysis of variance

Results of the research showed that Overall, risk management under the economic crisis in the society 5.0 of Small and Medium Enterprises in Thailand was at a high level (\bar{x} = 4.104, S.D.= 0.521) and overall, the business operations

under the economic crisis in the society 5.0 of Small and Medium Enterprises in Thailand was at a high level (\bar{x} = 3.807, S.D. = 0.687). The hypothesis testing revealed that the difference of risk management all of 8 aspects; internal environment, objective setting, event identification, risk assessment, risk response, control activities, information and communication and monitoring did different significant the business operations under the economic crisis in the society 5.0 of Small and Medium Enterprises in Thailand all of 4 aspects; customer, internal process, learning & development and financial aspects at level 0.05 statistical.

Keywords: Risk management, economic crisis, small and medium enterprises

บทนำ

เนื่องจากเศรษฐกิจไทยมีความเชื่อมโยงกับโลกมากขึ้นและมีความอ่อนไหวต่อทิศทางการค้าและภาวะเศรษฐกิจโลกอย่างเล็งไม่พ่นดังเช่น การส่งออกของไทยไปยังสหรัฐอเมริกาและยุโรป มีขยายตัวได้จำกัดสะท้อนผลกระทบจากวิกฤตการเงินโลกที่กดดันให้เศรษฐกิจอ่อนแอลงรวมทั้งญี่ปุ่นที่ต้องเผชิญกับดักการเติบโตต่ำและภาวะเงินฝืด (ฉมาदनัย มากนวล และชนม์นิธิไชยสิงห์ทอง, 2565) รวมถึงภาวะเศรษฐกิจจีนที่การฟื้นตัวภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ การบริโภคและการลงทุนภาคอุตสาหกรรมเริ่มปรับตัวดีขึ้น แต่ยังคงเผชิญกับปัญหากำลังผลิตล้นตลาดผู้ประกอบการขาดความเชื่อมั่น และสภาพแวดล้อมภายนอกประเทศที่มีความไม่แน่นอนสูง อีกทั้งวิกฤตโควิด-19 ที่ผ่านมาเป็นการถดถอยทางเศรษฐกิจครั้งใหญ่ของโลกที่เรียกว่า “World Double Economic Recession” คือวิกฤตซ้อนวิกฤตทั้งจากโรคระบาดและเศรษฐกิจถดถอยในเวลาเดียวกัน ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตและกิจกรรมทางเศรษฐกิจทั้งด้านการบริโภค การผลิต และด้านการบริการ ได้กลายเป็นวิกฤตทั้งทางเศรษฐกิจ การเงิน การเมือง สังคมและครัวเรือน ซึ่งส่งผลกระทบต่อธุรกิจภาคเอกชนอย่างมาก (ธนิต โสรัตน์, 2564)

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังพัฒนาเข้าสู่ยุค Society 5.0 เป็นสังคมที่มีมนุษย์เป็นศูนย์กลาง เป็นสังคมที่มีความสมดุลของความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและการแก้ปัญหาทางสังคมผ่านการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่สามารถเชื่อมโยงพื้นที่เสมือน (ไซเบอร์สเปซ) และพื้นที่ทางกายภาพ (พื้นที่จริง) เข้าด้วยกันในกระบวนการดำเนินงาน การผลิต และการบริการ และใช้

ประโยชน์จากการวิเคราะห์ขนาดใหญ่ (Big Data) และระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) ซึ่งทำให้สามารถบริหารจัดการเรื่องต่าง ๆ ในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (ธราธร รัตนนฤมิตร, 2564) ในขณะที่เดียวกันประเทศไทยก็ต้องเผชิญกับความท้าทายในเรื่องจำนวนประชากรที่ลดลงบวกกับผู้สูงอายุที่เพิ่มจำนวนสูงขึ้นทำให้ภาคธุรกิจต้องเร่งปรับตัวเพื่อเตรียมรับการเปลี่ยนแปลง (รักษพงษ์ วงศาโรจน์, 2563) โดยในปี 2567 ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SMEs) ในประเทศไทยมีอัตราการเติบโตผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศของวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (GDP SME) อยู่ระหว่าง 4-5% ในขณะที่เศรษฐกิจไทยในช่วงปี 2567-2569 มีการขยายตัวเฉลี่ย 3.4% ต่อปี (วีระพงษ์ มาลัย, 2566) ทำให้ผู้บริหารธุรกิจ SMEs จำเป็นต้องมีการบริหารความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กรแบบบูรณาการที่ให้ความสำคัญกับการกำหนดกิจกรรมการควบคุมเพื่อพิจารณาประสิทธิผลของการจัดการความเสี่ยงทั้งด้านกลยุทธ์ โครงสร้าง กระบวนการ เทคโนโลยี และทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้สามารถตอบสนองกับความเปลี่ยนแปลงอันรวดเร็วในยุค Society 5.0 ภายใต้การแข่งขันที่สูงมากขึ้น (มนพะงา เล็กขาว, 2566)

จากความสำคัญในข้างต้นผู้วิจัยจึงใคร่ที่จะศึกษาความแตกต่างเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ยุค Society 5.0 ที่ต้องดำเนินธุรกิจภายใต้สถานการณ์ที่มีความเปลี่ยนแปลงและต้องเผชิญกับความเสี่ยง แต่หากธุรกิจมีการวิเคราะห์สภาพและปัญหาของความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ย่อมทำให้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานเพื่อกำหนดกลไกในการบริหารความเสี่ยงจะช่วยให้ธุรกิจสามารถจัดการกับความไม่แน่นอนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนำไปสู่การเพิ่มระดับขีดความสามารถในการสร้างมูลค่าให้กับองค์กรทำให้องค์กรอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

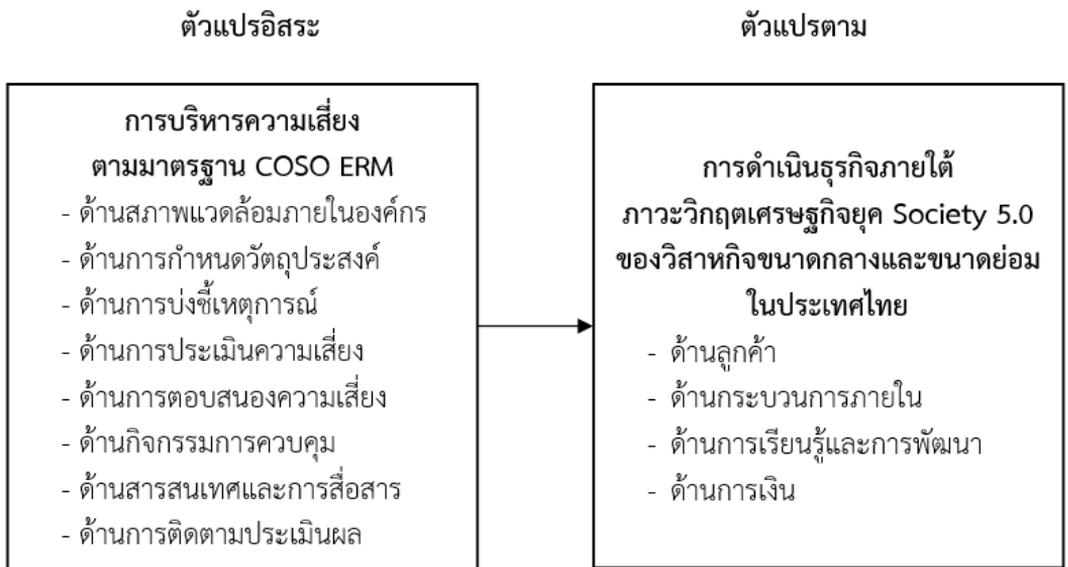
1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารความเสี่ยงภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาระดับการดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

3. เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

สมมติฐานในการศึกษา

การบริหารความเสี่ยง แตกต่างกัน ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย (ประเภทนิติบุคคล) จำนวนทั้งสิ้น 35,319 ราย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2565)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย (ประเภทนิติบุคคล) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 399.57 ราย ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 400 รายและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Accidental sampling)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภาคธุรกิจ

ภาคธุรกิจ	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ขนาดใหญ่	14,521	3.87	15	3.75
ภาคการค้า	6,631	1.77	7	1.75
ภาคการผลิต	4,070	1.09	4	1.00
ภาคธุรกิจการเกษตร	90	0.02	1	0.25
ภาคบริการ	3,730	0.99	3	0.75
ขนาดกลาง	41,983	11.19	45	11.25
ภาคการค้า	21,417	5.71	23	5.75
ภาคการผลิต	6,960	1.86	7	1.75
ภาคธุรกิจการเกษตร	387	0.10	1	0.25
ภาคบริการ	13,219	3.52	14	3.50
ขนาดเล็ก	318,516	84.93	340	85.00
ภาคการค้า	113,815	30.35	121	30.25
ภาคการผลิต	49,340	13.16	53	13.25
ภาคธุรกิจการเกษตร	2,345	0.63	3	0.75
ภาคบริการ	153,016	40.80	163	40.75
รวม	375,020	100.00	400	100.00

ที่มา: ข้อมูลจำนวนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2565)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ดำเนินธุรกิจ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบเป็นการวัดข้อมูลระดับนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO ERM ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย จำนวน 40 ข้อ ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผล

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย จำนวน 15 ข้อ

โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบแบบเรียงลำดับ (Interval Scale) 5 ระดับ ได้แก่ ระดับ 5 คือ มีความเห็นด้วยมากที่สุด ถึงระดับ 1 คือ มีความเห็นด้วยน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามชุดนี้ผ่านการทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญโดยใช้การวัดดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC) โดยเกณฑ์ที่ยอมรับได้ของค่าดัชนีความสอดคล้องควรเท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.778 หลังจากนั้นมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient; α) โดยผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.823 แสดงว่า แบบสอบถามฉบับนี้มีประสิทธิภาพสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจริงพร้อมกับชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้วทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป สำหรับแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการรวบรวมข้อมูล และหนังสือวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย และการใช้สถิติ ประกอบการวิเคราะห์ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ร้อยละ (percentage) ความถี่ (frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (arithmetic mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (inference statistics) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่มีเพศหญิง ร้อยละ 52.80 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 36.80 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 57.25 และประสบการณ์ดำเนินธุรกิจ 10-15 ปี ร้อยละ 33.0 สำหรับผลการวิเคราะห์ มีดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO ERM ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

พบว่า การบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO ERM ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.104, S.D. = 0.521) โดยพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ (\bar{X} = 4.327, S.D. = 0.571) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการประเมินความเสี่ยง (\bar{X} = 4.244, S.D. = 0.578) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร (\bar{X} = 3.684, S.D. = 0.706) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO ERM ของ
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

การบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO ERM	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร	4.124	0.566	มาก
ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์	4.131	0.601	มาก
ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์	4.327	0.571	มากที่สุด
ด้านการประเมินความเสี่ยง	4.244	0.578	มากที่สุด
ด้านการตอบสนองความเสี่ยง	4.043	0.678	มาก
ด้านกิจกรรมการควบคุม	4.115	0.768	มาก
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	3.684	0.706	มาก
ด้านการติดตามประเมินผล	4.167	0.629	มาก
โดยรวม	4.104	0.521	มาก

2. ผลการวิเคราะห์การดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0
ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

พบว่า การดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0 ของ
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.807,
S.D. = 0.687) โดยพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านลูกค้า (\bar{x} = 4.046, S.D. = 0.688)
อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการเงิน (\bar{x} = 3.945, S.D. = 0.687) อยู่ในระดับมาก และ
น้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการภายใน (\bar{x} = 3.601, S.D. = 0.838) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ
รายละเอียดดังตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤต
เศรษฐกิจยุค Society 5.0 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

การดำเนินธุรกิจ ภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านลูกค้า	4.046	0.688	มาก
ด้านกระบวนการภายใน	3.601	0.838	มาก
ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	3.633	0.822	มาก
ด้านการเงิน	3.945	0.687	มาก

โดยรวม	3.807	0.687	มาก
--------	-------	-------	-----

3. ผลการวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

3.1 สมมติฐานที่ 1 การบริหารความเสี่ยง ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ด้านลูกค้า แตกต่างกัน

พบว่า การบริหารความเสี่ยง ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ คือ ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผล แตกต่างกัน ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และด้านการเงิน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 รายละเอียดดังตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

การบริหารความเสี่ยง ตามมาตรฐาน COSO ERM	การดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย			
	ด้านลูกค้า	ด้านกระบวนการภายใน	ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	ด้านการเงิน
ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร	Sig. = 0.000*	Sig. = 0.000*	Sig. = 0.000*	Sig. = 0.000*
	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์	Sig. = 0.000*	Sig. = 0.000*	Sig. = 0.000*	Sig. = 0.000*
	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน

ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์	Sig. = 0.000*	Sig. = 0.000*	Sig. = 0.000*	Sig. = 0.000*
	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
ด้านการประเมินความเสี่ยง	Sig. = 0.000*	Sig. = 0.000*	Sig. = 0.000*	Sig. = 0.000*
	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
ด้านการตอบสนองความเสี่ยง	Sig. = 0.000*	Sig. = 0.000*	Sig. = 0.000*	Sig. = 0.000*
	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
ด้านกิจกรรมการควบคุม	Sig. = 0.000*	Sig. = 0.000*	Sig. = 0.000*	Sig. = 0.000*
	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	Sig. = 0.000*	Sig. = 0.000*	Sig. = 0.000*	Sig. = 0.000*
	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
ด้านการติดตามประเมินผล	Sig. = 0.000*	Sig. = 0.000*	Sig. = 0.000*	Sig. = 0.000*
	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

การวิเคราะห์บริหารความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย อภิปรายผลได้ดังนี้

1. การบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO ERM ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.104, S.D. = 0.521) เป็นเพราะว่าการบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO ERM สามารถสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารได้ในระดับหนึ่งในการตัดสินใจภายใต้สภาวะที่มีความไม่แน่นอนให้สามารถนำพาองค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ การบริหารความเสี่ยงจึงช่วยผู้บริหารในการกำหนดกลยุทธ์ที่มีความ

เสี่ยงที่องค์กรสามารถยอมรับได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จูรีวัลย์ ภักดีวุฒิ (2564) ศึกษาเรื่อง “การดำเนินงานบริหารความเสี่ยงทางการเงินและปัญหาการบริหารความเสี่ยงทางการเงินของกองทุนหมู่บ้านในจังหวัดร้อยเอ็ด” ซึ่งพบว่า มีการบริหารความเสี่ยงอยู่ในระดับมาก เนื่องจากแนวทางการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องส่งผลให้ผลการดำเนินงานขององค์กรมีความเข้มแข็งและบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการบริหารความเสี่ยงมีผลทำให้ผลการดำเนินงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมยศ อวเกียรติ (2562) ศึกษาเรื่อง “การบริหารความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี” ซึ่งพบว่า มีการบริหารความเสี่ยง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

2. การดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.807, S.D. = 0.687) เป็นเพราะว่า ในการดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0 ถึงแม้ว่าจะมีการดำเนินการตามมาตรการหรือนโยบายที่กำหนดไว้ ก็มีโอกาสเป็นหลักประกันได้ว่าการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยจะประสบความสำเร็จหรือไม่ประสบความสำเร็จหรือความเสียหายใด ๆ โดยสิ้นเชิง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมยศ อวเกียรติ (2562) ศึกษาเรื่อง “การบริหารความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี” ซึ่งพบว่า ผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ธนิศรา ราชาติ (2564) ศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย” ที่พบว่า ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย อยู่ในระดับมาก

3. ผลการวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

สมมติฐาน การบริหารความเสี่ยง แตกต่างกัน ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย แตกต่างกัน

พบว่า การบริหารความเสี่ยง ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนอง

ความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตาม ประเมินผล แตกต่างกันไป ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการ ภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และด้านการเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะว่า ท่ามกลางผลกระทบทางเศรษฐกิจ ความเสี่ยงเป็นเรื่องที่อาจจะเกิดขึ้นได้และมีโอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด ความเสียหาย ความสูญเปล่าของทรัพย์สิน หรือเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ในอนาคต ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนิตรา ราชาดี (2564) ศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของสหกรณ์ ออมทรัพย์ในประเทศไทย” ซึ่งพบว่า บริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของสหกรณ์ ออมทรัพย์ในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมยศ อวเกียรติ (2560) ศึกษาเรื่อง “การบริหารความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี” ซึ่งพบว่า การบริหารความเสี่ยง ในด้านการระบุความเสี่ยง ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการจัดการความเสี่ยงและด้านการติดตามประเมินผลและการรายงาน มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวมของธุรกิจ SMEs

องค์ความรู้ที่ได้รับ

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาพบได้ว่า การบริหารความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0 มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กับการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ไม่ว่าจะประกอบธุรกิจประเภทใด หรือเป็นธุรกิจขนาดใดก็ตาม นอกจากต้องเผชิญกับความเสี่ยงตามรูปแบบของธุรกิจแล้ว ยังต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงขององค์กรเอง หรืออาจเป็นความเปลี่ยนแปลงจากสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องได้ข้อมูลความเสี่ยงที่ถูกต้องและตรงกับสภาพที่เป็นอยู่จริงในทุกขณะ เพื่อนำมากำหนดมาตรการ หรือปรับเปลี่ยนนโยบายการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างระบบการควบคุมภายในให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ และต้องทำการประเมินความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอและปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้

การดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น กล่าวคือ หากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย (SMEs) สามารถบริหารความเสี่ยงในทุก ๆ ด้านได้ดี ก็จะทำให้ผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย (SMEs) ดีขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO ERM ทั้ง 8 ด้าน โดยกำหนดให้เป็นนโยบายขององค์กรอย่างชัดเจน ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดการประสานงานภายในองค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ส่งผลต่อความสำเร็จต่อองค์กร

2. ผู้บริหารควรมีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจและควรกำหนดผู้รับผิดชอบการบริหารความเสี่ยงให้มีอำนาจในการตัดสินใจให้ชัดเจนเพื่อป้องกันหรือลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นให้น้อยที่สุด

3. ผู้บริหารควรศึกษากฎ ระเบียบ ข้อปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงให้เข้าใจเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติจะได้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีระเบียบแบบแผนเพื่อลดความผิดพลาดที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงในด้านสารสนเทศและการสื่อสารให้มากขึ้น เพราะการที่ธุรกิจมีการนำกิจกรรมบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการดำเนินงาน ย่อมทำให้องค์กรมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2. ส่งเสริมการให้ความรู้และความเข้าใจการบริหารความเสี่ยงทั้ง 8 ด้าน แก่พนักงาน โดยจัดให้มีการอบรมเพิ่มพูนความรู้ทักษะในการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ดีขึ้น

3. ควรให้ความสำคัญในเรื่องผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน เพื่อเพิ่มความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ และใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยในการดำเนินงานอย่างประหยัดและน้อยที่สุด

4. ควรวางแผนจัดทำกลยุทธ์การดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงร่วมกันกับบุคคลากรเพื่อจะได้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้เป็นเรื่องการบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยุค Society 5.0 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างไรก็ตามในการศึกษาในอนาคตควรขยายขอบเขตการศึกษาในด้านอื่น ๆ และควรทำการศึกษาแบบเชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งและสามารถนำมาวิเคราะห์ได้มากยิ่งขึ้น เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างความความสำเร็จต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จूरิวาลย์ ภักดีวุฒิ. (2564). การดำเนินงานบริหารความเสี่ยงทางการเงินและปัญหาการบริหารความเสี่ยงทางการเงินของกองทุนหมู่บ้านในจังหวัดร้อยเอ็ด. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. 40 (6), 36-47.
- ฉมาदनัย มากนวล และชนม์นิธิศ ไชยสิงห์ทอง. (2565). ไทยจะเป็นอย่างไร ถ้าโลกโหมใหม่โตช้ากว่าเดิม. **วารสาร Krungthai Compass เดือนพฤษภาคม 2565**, 1-14.
- รักษพงษ์ วงศาโรจน์. (2563). **สังคม 5.0 : ความเชื่อมโยงของคน สังคม เทคโนโลยี นโยบาย และธุรกิจ**. กรุงเทพฯ:สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนิต โสรัตน์. (2564). **สถานการณ์เศรษฐกิจและสังคมไทยหลังวิกฤตโควิดและกลยุทธ์ธุรกิจเพื่อการก้าวผ่าน**. รายงานทางวิชาการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขาพัฒนาธุรกิจและทุนมนุษย์. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- ธนิตรา ราชดี. (2564). **อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการเงินยุคดิจิทัล. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ธราธร รัตนนฤมิตร. (2564). **Society 5.0 สังคมญี่ปุ่นแห่งอนาคต**. กรุงเทพฯ: สถาบันอนาคตไทยศึกษา.

มนพะงา เล็กขาว. (2566). **เปิดมุมมองระบบราชการไทยผ่านหน้าต่าง Society 5.0.**

กรุงเทพฯ:สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).

วีระพงษ์ มาลัย. (2566). **สสว.คาดGDP SMEปี'67.** กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.

สมยศ อวเกียรติ. (2560). **การบริหารความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี.** วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยพาร์อีสเทอร์น ปีที่ 11 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม-ธันวาคม 2560, 48-62.

สำนักงานสถิติแห่งชาติจีน. (2566). **รายงานภาวะเศรษฐกิจจีนเดือนพฤษภาคม 2566.**

สืบค้นเมื่อ 5กุมภาพันธ์ 2566 จาก<https://thaibizchina.com/china-economic-business/สรุปภาวะศก-nov2023/> สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2565). ข้อมูลผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 6กุมภาพันธ์ 2566 จาก<https://data.go.th/dataset/https-sme-go-th-th-page-php-modulekey-348>

การคุกคามทางเพศต่อเพศชายในโลกออนไลน์

Sexual Harassment of Men in Social Online

เมธิตา จิรกีจบุญญา¹ และ ธันยวรรณ เจริญสุข²

Maythita Chirakitbunya and Tanyawat Jaroensook

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การคุกคามทางเพศต่อเพศชายในโลกออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความหมายสาเหตุและพฤติกรรมของการคุกคามทางเพศต่อเพศชายในโลกออนไลน์ และ 2) เพื่อศึกษาสถานการณ์การคุกคามทางเพศต่อเพศชายในโลกออนไลน์

ผลการศึกษา พบว่า การคุกคามทางเพศในเพศชาย (Sexual harassment of males) คือ การกระทำหรือพฤติกรรมที่ทำร้ายหรือไม่เหมาะสมต่อเพศชายในเรื่องทางเพศหรือเพศสภาพ-โดยมีสาเหตุการเกิดการคุกคามทางเพศต่อเพศชาย คือ การนำเรื่องเพศมาแสวงหาประโยชน์ทางธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการผู้บริโภค ซึ่งสามารถจำแนกพฤติกรรมการคุกคามทางเพศต่อเพศชาย ได้แก่ การคุกคามทางคำพูด การคุกคามทางสายตาและสีหน้า และการคุกคามทางข้อความที่เขียนหรือพิมพ์ลงในสื่อสังคมออนไลน์และสถานการณ์การคุกคามทางเพศต่อเพศชายในโลกออนไลน์มีจำนวนเพิ่มขึ้นมากกว่าในอดีต จากสถิติและรายงานการประชุม รายงานเชิงวิชาการที่อธิบายถึงจำนวนเพศชายที่ถูกคุกคามทางเพศบนโลกออนไลน์เพิ่มมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้การศึกษาข้อมูลสถานการณ์การคุกคามทางเพศต่อเพศชายในโลกออนไลน์นั้นแสดงให้เห็นว่ามนุษย์ทุกคนควรได้รับสิทธิและศักดิ์ศรีอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นเพศใดทุก

¹ วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา College of Politics and Government SUAN SUNANDHA RAJABHAT UNIVERSITY, E-mail: maythita2533@gmail.com

² วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา College of Politics and Government SUAN SUNANDHA RAJABHAT UNIVERSITY, E-mail: maythita2533@gmail.com

สมควรได้รับสิทธิและศักดิ์ศรีอย่างเท่าเทียมเพื่อลดปัญหาการคุกคามทางเพศทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

คำสำคัญ (Keywords): การคุกคามทางเพศ ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สังคมออนไลน์

Abstract

Study on sexual harassment of men in the online world The objectives are 1) to study the meaning, causes, and behavior of sexual harassment towards males in the online world and 2) to study the situation of sexual harassment towards males in the online world.

The results of the study found that sexual harassment of males is an act or behavior that is harmful or inappropriate to a male regarding his sexuality or gender. The cause of sexual harassment against males is the use of sex for business exploitation to satisfy consumer needs. Which can classify sexual harassment behavior towards males, including verbal harassment through eyes and facial expressions and harassment through messages written or typed on social media. And the number of situations of sexual harassment against males online has increased more than in the past. This is due to statistics and academic reports describing the increasing number of males being sexually harassed online. A study of the situation of sexual harassment against males in the online world shows that every human being should have equal rights and dignity.

Keywords: Sexual harassment, Human dignity, Social online

บทนำ

การคุกคามทางเพศเป็นปัญหาที่มีรากฐานมาจากโครงสร้างสังคม ด้วยบรรทัดฐานทางสังคมที่เอื้ออนุญาติ ผนวกกับไม่มีมาตรการและกลไกของรัฐหรือสถาบันที่คุ้มครองป้องกันไม่ไห้

เกิดเหตุการณ์ในลักษณะเดียวกันอีก เกิดการคุกคามทางเพศเป็นวงจรรอบทัวอยู่ในสังคมไทย เพื่อก้าวข้ามปัญหานี้ ต้องเริ่มจากการย้อนกลับไปปลูกฝังเรื่องการเคารพสิทธิซึ่งกันและกันให้เข้มแข็ง เป็นค่านิยมที่สังคมยุคใหม่พึงยอมรับร่วมกันว่า สิทธิในเนื้อตัวร่างกายของผู้อื่นเป็นสิ่งที่บุคคลอื่นใดจะละเมิดไม่ได้ เช่นเดียวกับสิทธิในเนื้อตัวร่างกายของตัวเองที่ต้องหวงแหนและมีให้คนอื่นมาล่วงละเมิดได้เช่นกัน การคุกคามทางเพศ (Sexual Harassment) มิได้จำกัดแค่การข่มขืน แต่รวมถึงก่อนพยายามข่มขืน และครอบคลุมทุกการกระทำในทางเพศโดยที่อีกฝ่ายไม่ยินยอม ตั้งแต่ก่อนไม่ได้แต่เนื้อต้องตัว เช่น ใช้สายตา ผิดปาก พูดจาแทะโลม ส่งข้อความ ถ้ายกคลิปลามก ชูว่าจะเผยแพร่ ฯลฯ ไปจนถึงการแตะเนื้อต้องตัว (สายใจ ส่งสมบุญ, 2561)

ในอดีตการคุกคามทางเพศมีผู้ที่ได้รับผลกระทบในมุมมองของคนทั่วไป ได้แก่ เพศหญิงและเด็ก แต่ปัจจุบันการคุกคามทางเพศ ไม่จำกัดเฉพาะแค่เพศหญิงและเด็กเท่านั้น ยังพบทั้งในเพศชาย และกลุ่มบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศอยู่ด้วย ในงานวิจัยของ RAINN หรือหลายๆ องค์กร พบว่าผู้ชายมีโอกาสน้อยกว่าผู้หญิงที่จะถูกคุกคามทางเพศ แต่ก็ยังพบว่าด้วยความกลัวที่จะตกเป็นข่าว หรือถูกล้อเลียน ทำให้มีผู้ชายอีกจำนวนมากเลือกที่จะไม่เปิดเผยข้อมูลเช่นกัน (Mission To The Moon, 2021) ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษา การคุกคามทางเพศต่อเพศชายในโลกออนไลน์เพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์ ความหมายและรูปแบบ พฤติกรรมการคุกคามทางเพศต่อเพศชาย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความหมาย สาเหตุ และพฤติกรรมของการคุกคามทางเพศต่อเพศชายในโลกออนไลน์
2. เพื่อศึกษาสถานการณ์การคุกคามทางเพศต่อเพศชายในโลกออนไลน์

การคุกคามทางเพศ (Sexual Harassment)

การคุกคามเป็นคำที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล เมื่อใดก็ตามที่มีบุคคลมาทำให้รู้สึกสูญเสียสิทธิและเสรีภาพที่พึงมี ย่อมถือเป็นการคุกคาม เมื่อนำมาประกอบ

กับคำว่าทางเพศ จึงแปลความได้ว่า การกระทำที่ทำให้รู้สึกถูกจำกัดสิทธิและเสรีภาพในทางเพศ (Mission To The Moon, 2564)

ความหมายการคุกคามทางเพศ (Sexual Harassment)

ปราณี ปวีณชนา (2565) กล่าวว่า Sexual Harassment หมายถึง พฤติกรรมที่ฝ่ายหนึ่งแสดงออกถึงนัยทางเพศ ทำให้เหยื่อรู้สึกไม่ดี ถูกคุกคาม ไม่ปลอดภัย หรือถูกลดทอนศักดิ์ศรีคุณค่าความเป็นมนุษย์

โรงพยาบาลเพชรเวช (2563) กล่าวว่า Sexual Harassment คือ การกระทำที่มีเจตนาไม่ดีต่อเพศตรงข้าม หรือเพศเดียวกันเพื่อผลประโยชน์ในการร่วมรัก โดยไม่ได้รับการยินยอมจากอีกฝ่าย

สำนักงานกิจการยุติธรรม (2564) กล่าวว่า Cyber Sexual Harassment คือ การใช้ภาษาลามกทางเพศผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย ปัจจุบันพฤติกรรมคุกคามทางเพศผ่านสังคมออนไลน์สามารถพบเห็นไปแทบทุกช่องทาง เนื่องจากโซเชียลมีเดียเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของคนในสังคม และไม่สามารถระบุตัวตนที่แท้จริงของผู้ใช้งานได้ ทำให้การกระทำความผิดเป็นเรื่องง่ายมากขึ้น เพราะผู้กระทำความผิดสามารถ ลบทำลายหลักฐานบนโซเชียลมีเดียได้ ทำให้ยากในการติดตาม

ชลธิชา ทิพย์ประทุม และพิทักษ์ ศิริวงศ์ (2558) กล่าวว่า การคุกคามทางเพศ กลุ่มชายข้ามเพศ หมายถึง การที่ผู้กระทำแสดงพฤติกรรมล่วงเกินหรือคิดมีดีมีร้ายโดยที่ผู้ถูกระทำไม่ยินยอม

McKinnon (1979, อ้างถึงใน นพวรรณ ปรากฎวงศ, 2559) กล่าวว่า การคุกคามทางเพศ เป็นการแสดงออกทางเพศหรือความใส่ใจทางเพศ ซึ่งผู้มีอำนาจเหนือกว่าบังคับให้ผู้หญิงต้อง ยอมรับพฤติกรรมเรื่องเพศที่ผู้หญิงไม่พึงปรารถนา ภายในบริบทของความสัมพันธ์ทางอำนาจที่ไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ชายมักจะใช้อำนาจทางเศรษฐกิจกับผู้หญิงโดยตรง และอำนาจทางเศรษฐกิจมักจะ นำไปสู่การข่มขืน

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี แนวคิดการคุกคามทางเพศ (Sexual Harassment) ผู้วิจัยได้ให้ความหมาย การคุกคามทางเพศในเพศชาย (Sexual harassment of males) หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมที่ทำร้ายหรือไม่เหมาะสมต่อเพศชายในเรื่องทาง

เพศหรือเพศสภาพของเขา การคุกคามทางเพศนี้อาจเกิดขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การแสดงความไม่เคารพหรือละเมิดสิทธิและสภาพทางเพศของผู้ชายโดยการใช้คำพูด หรือการกระทำที่ทำให้รู้สึกไม่สบายหรือเกรงกลัวในเรื่องทางเพศ เช่น การคาดเดาหรือเรียกชื่อที่ไม่เหมาะสมเกี่ยวกับเพศ การละเมิดข้อตกลงทางเพศหรือการกดขี่ให้ทำสิ่งที่ไม่ต้องการ และอื่น ๆ

สาเหตุการเกิดการคุกคามทางเพศต่อเพศชาย

ดร.วรารภรณ์ แซ่มสนิท (2559) ผู้เชี่ยวชาญด้านเพศวิถีได้ให้มุมมองว่า ด้วยขอบเขตของพฤติกรรมการคุกคามทางเพศที่กว้างและหลากหลาย และไม่มีนิยามทางกฎหมายอย่างเป็นทางการ จึงมีผลต่อ “ความเข้าใจ” ของคนในสังคม ยิ่งในสังคมไทยมีค่านิยมหนุนเสริมให้คนยอมรับเรื่องการคุกคามทางเพศได้ง่ายขึ้น และสอดคล้องกับ สายใจ ส่งสมบุญ (2561) กล่าวว่า การนำเรื่องเพศมาแสวงหาประโยชน์ทางธุรกิจ เช่น เป็นจุดขายสินค้า นำเสนอตนเองในพื้นที่สื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งเป็นภาวะที่เราไม่ได้ถูกปลูกฝังให้รู้จักเคารพในเนื้อตัวร่างกายของตนเองและของผู้อื่นมาอย่างเข้มข้น และทุกเพศต่างตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของสภาวะแวดล้อมเดียวกันนี้ ทุกวันนี้เริ่มเห็นผู้หญิงออกมาแสดงความคิดเห็นภาพผู้ชายเฝ้าหวนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เห็นการทำกราดตลาดผ่านสื่อต่างๆ โดยให้ผู้หญิงหรือเพศอื่นๆ เป็นฝ่ายลวนลาม หรือแทะโลมผู้ชาย ฯลฯ เพื่อตอบสนองความต้องการผู้บริโภคซึ่งมีความหลากหลายทางเพศ แม้จะไม่ใช่พฤติกรรมการคุกคามทางเพศโดยตรง แต่ก็เป็นการทำภาพตัวอย่างซ้ำ ๆ ที่ทำให้คนในสังคมเห็นว่าสิ่งนี้ทำได้ ทำแล้วสนุก ชายได้ เป็นเรื่องปกติธรรมดาที่สังคมยอมรับได้

พฤติกรรมและรูปแบบการคุกคามทางเพศ

การคุกคามทางเพศมีรูปแบบพฤติกรรมที่เกิดขึ้นหลากหลาย จึงมีนักวิชาการได้เสนอรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเพศชาย หรือเพศหญิงอาจตกเป็นเหยื่อของ Sexual Harassment ได้ทั้งนั้น และสามารถเกิดขึ้นได้ง่ายมากในยุคดิจิทัลที่ใคร ๆ สามารถเข้าถึงได้ เมื่อเกิดเหตุขึ้นคนที่ถูกกระทำมักจะไม่ค่อยออกมาบอก หรือแจ้งความเอาผิดผู้กระทำ เพราะสังคมไทยจะมีความเชื่อ และมีวิธีคิดที่ประหลาด คือสังคมมักมองว่าผู้เสียหายเป็นฝ่ายผิด โยนความผิดให้ผู้ถูกกระทำว่าเป็นคนไม่ดี หรือกล่าวโทษเหยื่อ (Victim Blaming) อย่างในกรณีถูก

ข่มขืน มีการตั้งคำถามว่า “แต่งตัวแบบไหนถึงโดนข่มขืน” “ทำไมถึงเอาตัวเองเข้าไปในที่เสี่ยง” “ทำไมถึงไม่ระวังตัวเอง” คำถามจากสังคมเหล่านี้ล้วนทำให้ผู้เสียหายไม่กล้าออกมาเรียกร้อง เพราะรู้ว่าถ้าออกมาแล้วจะถูกตั้งคำถาม ทำให้ผู้ถูกระงับความรู้สึกมีบาปติดตัว โทษตัวเอง และเกิดปัญหาด้านสุขภาพจิตตามมา Sexual Harassment จึงไม่ใช่ตราบาป ผู้ที่ถูกระงับไม่ควรเรียกตัวเองว่า “เหยื่อ” แต่ควรออกมาพูด ออกมาเผชิญหน้าเพื่อลงโทษผู้กระทำผิด และยังเป็นส่วนช่วยสังคมไม่ให้ผู้กระทำผิดก่อเหตุกับคนอื่นได้อีกด้วย ซึ่งการกระทำดังกล่าวอาจอยู่ในรูปแบบของหลายประการ ดังนี้

ปรานี ปวีณชนา (2565) จำแนกการกระทำแบบไหนที่เรียกว่าเข้าข่ายไว้ดังนี้

1. สัมผัสทางกาย เป็นการใช้อวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งของผู้กระทำ ไปสัมผัสกับร่างกายของเหยื่อ ซึ่งไม่ได้ขออนุญาตก่อน เช่น ตตะเนื้อต้องตัว การลูบไล้ โดยอวัยวะที่สัมผัสได้หลายส่วน เช่น มือ ขา สะโพก

2. คำพูด เป็นรูปแบบที่พบได้บ่อยในชีวิตประจำวัน เช่น หยอกล้อกันทางคำพูดทั้งทางตรง ทางอ้อม เล่นมุกตลกเรื่องเพศ เช่น “ทำไมแบนเหมือนไม้กระดาน” “เห็นแล้วแข็งเลย” เมื่อเหยื่อทำท่าไม่พอใจหรือสีหน้าไม่ดี ผู้กระทำมักจะพูดแก้ตัว เช่น “ล้อเล่นน่า” “คิดมากไปได้”

3. สายตาและสีหน้า เป็นรูปแบบที่ระบุได้ยาก ผู้กระทำส่งสายตาหรือแสดงออกทางสีหน้าที่สื่อถึงเรื่องทางเพศ โดยที่เหยื่อรู้ตัวหรือไม่รู้ก็ได้ หากเหยื่อเห็นจะเกิดความรู้สึกหวาดกลัว ขยะแขยง เช่น การแลบลิ้นเลียรอบปาก การจ้องมองที่หน้าอก

4. ข้อความที่เขียนหรือพิมพ์ ทั้งในโลกจริงและโลกออนไลน์ เป็นข้อความที่สื่อถึงเรื่องทางเพศ ในโลกจริงอาจเป็นข้อความในกระดาษโน้ต เศษกระดาษที่ส่งไปให้เหยื่อ เช่น “ขอจับที” ส่วนในโลกออนไลน์มีได้หลายแบบ เช่น การแสดงความคิดเห็น การสนทนาตัวอย่างเช่น บุคคลสาธารณะที่เจอข้อความแทะโลม “ผัวแห่งชาติ” “ขอพี่สักครั้ง”

5. ท่าทาง ท่าทางเชิงสัญลักษณ์ที่เป็นรู้กันว่ามีความหมายทางเพศ เช่น ใช้มือสองข้างวางไว้ซ้อนกันเป็นมือบนมือล่าง แล้วตบตบๆ ทำโยกสะโพก

โรงพยาบาลเพชรเวช (2563) จำแนกการกระทำดังกล่าวอาจอยู่ในรูปแบบของหลายประการ เช่น

1. การแสดงออกทางวาจา (Verbal Conduct) เช่น พูดจาล้วงเกิน พูดเกี่ยวกับเรื่องเพศ เล่าเรื่องตลกเกี่ยวกับเรื่องเพศ พูดถึงสัดส่วนของร่างกาย หรือพูดเล่นคำที่เกี่ยวกับเรื่องเพศ เป็นต้น
2. กิริยาท่าทาง หรือการทะลอมทางสายตา (Visual Conduct) เช่น การจ้องมองส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย เป็นต้น
3. การสัมผัสทางร่างกาย (Physical Conduct) เช่น พยายามใกล้ชิดโดยไม่จำเป็น แตะเนื้อตอตัว โอบกอด โอบไหล่ เป็นต้น
4. การส่งข้อความในเชิงอนาจาร (Written Conduct) เช่น เขียนจดหมายหรือพิมพ์ข้อความในเชิงส่อไปทางเพศ รวมไปถึงการส่งรูปภาพร่างกาย หรืออวัยวะเพศให้แก่ผู้อื่น

ชลธิชา ทิพย์ประทุม และพิทักษ์ ศิริวงศ์ (2558) จำแนกพฤติกรรมการคุกคามทางเพศออกเป็น 3 ด้าน ได้ดังนี้

1. การคุกคามทางสายตา เป็นพฤติกรรมที่ผู้กระทำจ้องมองผู้ถูกกระทำแบบโรจจิตทั้ง ๆ ที่ไม่รู้จักกัน เช่น การจ้องมองอวัยวะสงวนตามร่างกายของกลุ่มชายข้ามเพศ ได้แก่ เรือนร่าง และก้น เป็นต้น
2. การคุกคามทางวาจา เป็นพฤติกรรมที่ผู้กระทำทะลอมผู้ถูกกระทำด้วยคำพูดที่ส่อไปในทางทะเล้ง ลามกเพื่อทำให้ผู้ถูกกระทำเขินอาย เช่น “น้องสาวไปไหนจ๊ะ” และ “เฮ้ ๆ ๆ ๆ กะเทย กะเทย” เป็นต้น
3. การคุกคามทางร่างกาย เป็นพฤติกรรมที่ผู้กระทำเข้ามาทำมีติมิร้าย โดยที่ผู้ถูกกระทำไม่ยินยอม และส่งผลถึงอันตรายต่อการใช้ชีวิตของกลุ่มชายข้ามเพศมากที่สุด เช่น การเข้ามาข่มขืน เป็นต้น

สำนักงานกิจการยุติธรรม (2564) สามารถจำแนกพฤติกรรมแบบใดเข้าข่าย Cyber Sexual Harassment ไว้ได้ดังนี้

1. การเหยียดเพศ คือ การแสดงความคิดเห็นในเชิงดูถูกเหยียดหยามรสนิยมทางเพศ หรือเพศสภาพของผู้อื่น โดยเห็นว่าเป็นเรื่องตลก และนำมาล้อเลียนให้อับอาย อาทิ สายเหลืออง, ล้างตู้เย็น, ขุดทอง หรือเปลี่ยนทอมให้เป็นเธอ ฯลฯ

2. การลวนลามทางเพศ คือ การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องเพศ การพูดถึงอวัยวะเพศ (ชาย/หญิง) เสนอหรือขอทำกิจกรรมทางเพศกับบุคคลดังกล่าว โดยไม่สนใจเรื่องเพศ หรืออายุของผู้ถูกรกระทำ อาทิ อยากรู้อยากเห็น/อมให้ล้ม, ได้น้องสักครั้ง จะตั้งใจเรียน, เห็นกลั้มแล้ว อยากรู้อะไร, ช่วงนี้ พี่หิวขอกินข้าวหลามนึ่งได้ไหม หรือเห็นน้องแล้ว พี่อยากเป็นผู้ประสพภัย เป็นต้น

3. การข่มขู่ทางเพศ คือ การข่มขู่ผู้ถูกรกระทำและคนสนิทบนโลกออนไลน์ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ทางเพศ โดยพฤติกรรมดังกล่าว ถือว่าเป็นการเกาะติดชีวิตออนไลน์ของผู้อื่น (Cyberstalking) หรืออีกกรณี คือ Revenge Porn เป็นการนำรูปโป๊ของเหยื่อมาข่มขู่หรือแค้น และเหตุการณ์ที่พบบ่อย คือ เมื่อฝ่ายหญิงเลิกกับฝ่ายชาย แล้วฝ่ายชายนำภาพโป๊ที่เคยถ่ายตอนเป็นแฟนกันมาข่มขู่ หรือแค้นฝ่ายหญิง โดยไม่สนใจว่าฝ่ายหญิงจะได้รับความเสียหายหรืออับอายเพียงใด

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี แนวคิดการคุกคามทางเพศ (Sexual Harassment) ผู้วิจัยได้จำแนกการกระทำการคุกคามทางเพศ (Sexual Harassment) ได้แก่ การคุกคามทางคำพูด การคุกคามทางสายตาและสีหน้า และการคุกคามทางข้อความที่เขียนหรือพิมพ์ลงในสื่อโซเชียล

ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ต่อการคุกคามทางเพศ

“ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์” ตรงกับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “Human Dignity” ซึ่งเป็นศัพท์ที่นักวิชาการได้บัญญัติขึ้นในยุคที่มีการเรียกร้องสิทธิมนุษยชน (Human Rights) และได้ปรากฏสู่วงการกฎหมายไทยในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 (ราชกิจจานุเบกษา, 2540) และยังคงสืบเนื่องมาจนถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่บัญญัติรับรองศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ไว้ถึงสามมาตราคือ มาตรา 4 ของบททั่วไป มาตรา 26 และมาตรา 28 ของหมวดว่าสิทธิเสรีภาพของชนชาวไทย โดยที่มาตรา 4 กล่าวว่า ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของบุคคลย่อมได้รับความคุ้มครองปวงชนชาวไทยย่อมได้รับความคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญเหมือนกัน (ราชกิจจานุเบกษา, 2560)

สิทธิมนุษยชน (Human Rights) เป็นแนวคิดที่มีรากฐานมาจากความเชื่อปรัชญา คำสอนทางศาสนา ศีลธรรมและจริยธรรมของสังคมและวัฒนธรรมต่าง ๆ ในโลกที่เชื่อว่ามนุษย์ที่เกิดมาทุกคนมีสิทธิที่จะมีชีวิตอยู่ เช่น ทุกศาสนามีบัญญัติห้ามการทำลายชีวิตมนุษย์ นอกจากนี้มีปรัชญาความเชื่อในวัฒนธรรมตะวันตกที่ว่ามนุษย์มีสิทธิโดยธรรมชาติในฐานะที่เกิดเป็นมนุษย์ โดยมนุษย์มีความชอบธรรมในด้านจริยธรรมที่จะรักษาชีวิตของตนเอง มีอิสระทางความคิด และเชื่อว่าไม่ว่าแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันในด้านใด ทุกคนมีศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์โดยเท่าเทียมกัน

(พัชรี ปัญญา มัง, 2560)

ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้ชาย คือ การที่คนทุกคนต้องได้รับความเคารพสิทธิเสรีภาพหรือสิทธิทางเพศโดยไม่มีการบังคับหรือใช้ความรุนแรงทางเพศใด ๆ ซึ่งการลดคุณค่าของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ คือ การทำลายเกียรติยศชื่อเสียงของผู้ชายให้เสียหายทางเพศ โดยกระทำทางกาย ทางวาจาและทางด้านจิตใจ เพื่อให้ผู้ชายรู้สึกถึงความอับอาย ซึ่งการละเมิดสิทธิต่อศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ด้วยการใช้ถ้อยคำต่างๆ ที่มีลักษณะทำให้เกิดความอับอาย เช่น การเหยียดหยามการดูถูกให้อายหรือการใช้วาจาแบบหยาบคาย และการกระทำในลักษณะเช่นนี้ยังไม่คำนึงถึงจิตใจของผู้หญิงจะรู้สึกเช่นไร จะเห็นว่าศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์เป็นเรื่องที่ซับซ้อนซึ่งขึ้นอยู่กับ การขัดเกลาทางสังคม (Socialization) ของแต่ละบุคคล

การคุกคามเพศชายบนโลกออนไลน์

อังกฤษ

Government Equalities Office (2020) พบว่า ชายและเพศหญิงที่อาศัยอยู่ในกรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ มีความแตกต่างกันในด้านประสบการณ์แนวโน้มที่จะคุกคามทางเพศต่างกันเพียงเล็กน้อย อย่างไรก็ตามจะมีพฤติกรรมประเภทต่าง ๆ ที่แตกต่างกันตามเพศ ซึ่งหมายถึงมีโอกาสที่เพศชายและเพศหญิงจะถูกคุกคามทางเพศได้เท่า ๆ กัน โดยสถิติความถี่และสถานที่ของการล่วงละเมิดทางเพศในกรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ 1 ใน 5 หรือคิดเป็น ร้อยละ 18 ของคนที่มีประสบการณ์การคุกคามทางเพศในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมา มี

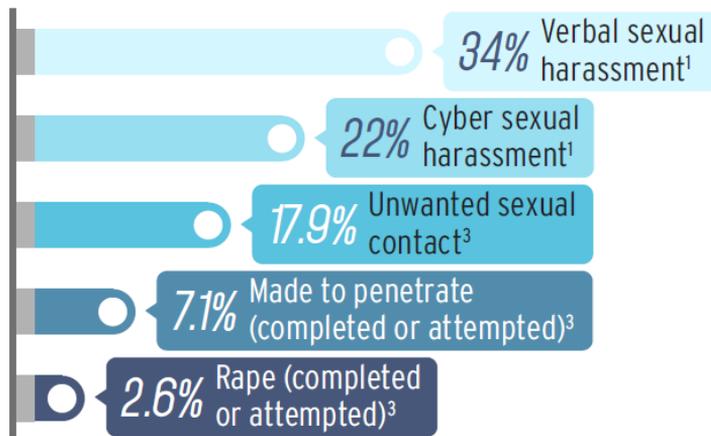
ประสบการณ์อย่างน้อย 1 ประเภทต่อวัน ในขณะที่ 2 ใน 10 หรือคิดเป็น ร้อยละ 21 มีประสบการณ์การคุกคามทางเพศทุกสัปดาห์มีรายงานการล่วงละเมิดทางเพศพบมากที่สุดตามท้องถนนหรือเดินไปไหนมาไหน คิดเป็นร้อยละ 42 ตามผับหรือบาร์ คิดเป็น ร้อยละ 31 หรือระบบขนส่งสาธารณะ คิดเป็น ร้อยละ 28 อย่างไรก็ตาม สถานที่เกิดเหตุจะแตกต่างกันไปตามประเภทของการล่วงละเมิดทางเพศ เช่น ในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมา ร้อยละ 88 ของคนที่เคยประสบกับเสียงยั่วบนท้องถนน ในขณะที่คนที่เคยประสบกับสถานการณ์นี้ในผับ บาร์ คิดเป็นร้อยละ 24 หรือระบบขนส่งสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 23 ลดลงเหลือน้อยกว่า 1 ใน 4 มากกว่า 1 ใน 4 คิดเป็นร้อยละ 28 ของชาวอังกฤษที่เคยประสบปัญหาการล่วงละเมิดทางเพศในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมา เคยประสบปัญหาการล่วงละเมิดทางเพศบนระบบขนส่งสาธารณะ โดย ร้อยละ 62 ระบุว่าเคยประสบปัญหาการล่วงละเมิดทางเพศบนรถเมล์ 1 ใน 4 ระบุว่า มีความกังวลมากหรือค่อนข้างกังวล

แคนาดา

ผลการสำรวจเกี่ยวกับการประวัตินิยมชอบทางเพศในที่ทำงานประจำปี 2020 พบว่า ผู้หญิงหนึ่งในสี่ (25%) และผู้ชายหนึ่งในหก (17%) รายงานว่ามีพฤติกรรมทางเพศที่ไม่เหมาะสมเป็นการส่วนตัวในที่ทำงานในช่วงปีที่ผ่านมา พฤติกรรมทางเพศที่ไม่เหมาะสม ได้แก่ การสื่อสารด้วยวาจาหรือวัจนภาษาที่ไม่เหมาะสม เนื้อหาทางเพศที่โจ่งแจ้ง และการสัมผัสทางกายที่ไม่พึงประสงค์หรือแนะนำความสัมพันธ์ทางเพศ (Statistics Canada, 2020)

ไต้หวัน

ผู้ชาย 24.8% ประสบกับความรุนแรงทางเพศจากการสัมผัส ซึ่งรวมถึงการข่มขืน (การล่วงละเมิดในการศึกษา) โดยการล่วงละเมิดผู้อื่น การบังคับทางเพศ และ/หรือการสัมผัสทางเพศโดยไม่พึงประสงค์ 9.6% ผู้ชาย 1 ใน 10 ประสบกับการถูกบังคับทางเพศ ซึ่งรวมถึง ถูกเปื้อนหนายโดยคนที่ขอเรื่องเพศซ้ำแล้วซ้ำเล่า และแรงกดดันทางเพศเนื่องจากมีคนใช้อิทธิพลหรืออำนาจของตน โดยสถิติการคุกคามทางเพศต่อเพศชายมีดังนี้ การล่วงละเมิดทางเพศด้วยวาจา คิดเป็นร้อยละ 34 การล่วงละเมิดทางเพศทางไซเบอร์ คิดเป็นร้อยละ 22 ถูกบังคับให้มีเพศสัมพันธ์แบบสอดใส่ (สำเร็จหรือพยายามกระทำ) คิดเป็นร้อยละ 7.1 พยายามข่มขืน (สำเร็จหรือพยายามกระทำ) คิดเป็นร้อยละ 2.6 ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 : รูปแบบการล่วงละเมิดทางเพศทางวาจาที่พบบ่อยที่สุด
ที่มา : National Sexual Violence Resource Center (2020)

สหรัฐอเมริกา

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ชายหลายล้านคนในสหรัฐอเมริกาดตกเป็นเหยื่อของการข่มขืนโดยในปี 1998 ผู้ชาย 2.78 ล้านคนในสหรัฐอเมริกาดตกเป็นเหยื่อของการพยายามข่มขืนประมาณ 3% ของผู้ชายอเมริกัน หรือ 1 ใน 33 และมีประสบการณ์ในการถูกพยายามข่มขืน 1 ใน 10 ซึ่งผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการข่มขืนเป็นผู้ชาย (Rainn, 2023) และยังสอดคล้องกับ Craig R. Waldo et.al (1998) กล่าวว่า ผู้ชายประสบกับพฤติกรรมที่อาจล่วงละเมิดทางเพศจากผู้ชายคนอื่นบ่อยหรือเท่ากับที่โดนลวนลามโดยผู้หญิง อย่างไรก็ตาม ผู้ชายมีปฏิกิริยาเชิงลบต่อประสบการณ์เหล่านี้ค่อนข้างน้อย

ปัจจุบันพบว่าในสหรัฐอเมริกามีการล่วงละเมิดทางเพศในที่ทำงาน ในขณะที่มีการรายงานว่า 58% ของผู้หญิงถูกล่วงละเมิดทางเพศในที่ทำงาน สัดส่วนฝั่งผู้ชายแม้จะน้อยกว่าที่ 37% ก็เป็นตัวเลขที่มากเช่นเดียวกัน และในงานวิจัยโดยนักวิจัยมหาวิทยาลัยฟลอริดาเหนือก็พบว่า ชายและหญิงถูกล่วงละเมิดในมหาวิทยาลัยห่างกันเพียง 1% คิดเป็น 62% ของกลุ่มตัวอย่างหญิง และ 61% ของกลุ่มตัวอย่างชาย (Tassana Puttprasart, 2022)

พระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการคุกคามทางเพศ

ปัจจุบันการถูกคุกคามทางเพศไม่ใช่เพียงเฉพาะผู้หญิงเท่านั้น ผู้ชายก็อาจถูกคุกคามทางเพศออนไลน์ หรือ Cyber Sexual Harassment เช่นกัน ซึ่งในทางกฎหมายสามารถนำข้อมูลหลักฐานเข้าร้องทุกข์กับเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อดำเนินการทางกฎหมายได้ ถึงแม้ว่าในปัจจุบันยังไม่มีตัวบทกฎหมายที่กำหนดบทลงโทษกับผู้กระทำความผิดเรื่องคุกคามทางเพศในสังคมออนไลน์ไว้เป็นการเฉพาะ แต่พฤติกรรมของผู้กระทำความผิดอาจมีความผิดตามกฎหมายเป็นรายกรณีได้ ดังนี้

1. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 14 (4) ว่าด้วยการนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใด ๆ ที่มีลักษณะอันลามกและข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นประชาชนทั่วไปอาจเข้าถึงได้ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี หรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (พระราชบัญญัติการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550, 2550)

2. ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 59 วรรคสอง กล่าวถึงเรื่องเจตนาว่า ผู้กระทำความผิดรู้อยู่แล้วว่า การกระทำของตน (โพสต์ข้อความในเชิงลามก) จะส่งผลกระทบต่อผู้ถูกกระทำนั้นบ้าง (พระราชบัญญัติประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ. 2499, 2564) และมาตรา 397 ว่าด้วยผู้ใดกระทำความผิดโดยประการใด ๆ ต่อผู้อื่น อันเป็นการรังแก ข่มเหง คุกคาม หรือกระทำให้ได้รับความอับอายหรือเดือดร้อนรำคาญ ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 5,000 บาท (พระราชบัญญัติประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ. 2499, 2564)

3. กฎ ก.พ.ว่าด้วยการกระทำอันเป็นการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ พ.ศ. 2553 ตามมาตรา 83 (8) ระบุว่า การกระทำอันเป็นการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ (กฎ ก.พ. การกระทำการอันเป็นการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ พ.ศ. 2553, 2553) ได้แก่

1. กระทำการด้วยการสัมผัสทางกายที่มีลักษณะส่อไปในทางเพศ เช่น การจูบ การโอบกอด การจับอวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่ง เป็นต้น

2. กระทำการด้วยวาจาที่ส่อไปในทางเพศ เช่น วิพากษ์วิจารณ์ร่างกาย พุดหยอกล้อ พุดหยาบกาย เป็นต้น

3. กระทบการด้วยอากัปกิริยาที่สื่อไปในทางเพศ เช่น การใช้สายตาลวนลาม การทำสัญญาหรือสัญลักษณ์ใด ๆ เป็นต้น

4. การแสดงหรือสื่อสารด้วยวิธีการใด ๆ ที่สื่อไปในทางเพศ เช่น แสดงรูปลามก อนาจารส่งจดหมาย ข้อความ หรือการสื่อสารรูปแบบอื่น เป็นต้น

5. การแสดงพฤติกรรมอื่นใดที่สื่อไปในทางเพศ ซึ่งผู้ถูกกระทำ ไม่พึงประสงค์ หรือ เด็ดร้อนรำคาญ

4. มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 16 มิถุนายน 2558 มีมติเห็นชอบร่างมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหากล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน โดยกำหนดเนื้อหาเป็น 2 ส่วนได้แก่ 1. กำหนดมาตรการในการดำเนินการของหน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงาน ต้องมีการจัดทำแนวปฏิบัติ ต้องแสดงเจตนารมณ์อย่างจริงจังในการส่งเสริมความเท่าเทียม เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมกล่วงละเมิดทางเพศหรือคุกคามทางเพศ การแก้ไข จัดการปัญหาอาจใช้กระบวนการอย่างไม่เป็นทางการโดยเป็นไปตามเวลาที่กำหนด และ หน่วยงานต้องติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และ 2. มีตัวอย่าง แนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกัน และแก้ไขปัญหากล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน จัดทำขึ้นโดยความร่วมมือของบุคลากรในหน่วยงาน (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2563)

5. มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2563 มีมติเห็นชอบร่างมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหากล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน ทั้งนี้ให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐทุกแห่งต้องรายงานผลการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติเพื่อป้องกัน และแก้ไขปัญหากล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงานอย่างเคร่งครัด (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2563)

บทสรุป

จากการศึกษา กล่าวว่า การคุกคามทางเพศในเพศชาย (Sexual harassment of males) หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมที่ทำร้ายหรือไม่เหมาะสมต่อเพศชายในเรื่องทาง

เพศหรือเพศสภาพ การคุกคามทางเพศนี้อาจเกิดขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การแสดงความไม่เคารพหรือละเมิดสิทธิและสภาพทางเพศของผู้ชายโดยใช้คำพูด หรือการกระทำที่ทำให้บุคคลรู้สึกไม่สบายหรือเกรงกลัวในเรื่องทางเพศ เช่น การคาดเดาหรือเรียกชื่อที่ไม่เหมาะสมเกี่ยวกับเพศ การละเมิดข้อตกลงทางเพศหรือการกดขี่ให้ทำสิ่งที่ไม่ต้องการ และอื่น ๆ

โดยที่สาเหตุการเกิดการคุกคามทางเพศต่อเพศชาย คือ การนำเรื่องเพศมาแสวงหาประโยชน์ทางธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการผู้บริโภคซึ่งมีความหลากหลายทางเพศ ซึ่งบางธุรกิจหรือสื่อมักใช้เนื้อหาทางเพศที่ไม่เหมาะสมหรือกระจายข้อมูลทางเพศโดยที่ไม่ได้รับความยินยอมจากผู้เกี่ยวข้อง การใช้เรื่องเพศเพื่อสร้างความสนใจและขายสินค้าหรือบริการ ซึ่งอาจส่งผลให้มีการกระทำทางเพศที่ไม่เหมาะสมหรือการคุกคามทางเพศต่อผู้ที่ถูกเสนอหรือบังคับให้ทำสิ่งเหล่านี้

ผู้วิจัยสามารถจำแนกพฤติกรรมการคุกคามต่อเพศชายในทางเพศ ได้แก่ การคุกคามทางคำพูด การคุกคามทางสายตาและสีหน้า และการคุกคามทางข้อความที่เขียนหรือพิมพ์ลงในสื่อสังคมออนไลน์

สถานการณ์การคุกคามทางเพศต่อเพศชายในโลกออนไลน์มีจำนวนเพิ่มขึ้นมากกว่าในอดีตเนื่องจากมีสถิติและรายงานการประชุมรายงานเชิงวิชาการที่อธิบายถึงจำนวนเพศชายที่ถูกคุกคามทางเพศบนโลกออนไลน์เพิ่มมากยิ่งขึ้น สำหรับประเทศไทยยังไม่ได้มีการ รวบรวมสถิติที่เกี่ยวข้องกับการคุกคามทางเพศต่อเพศชาย ข้อมูลสถานการณ์การคุกคามทางเพศต่อเพศชายในโลกออนไลน์นั้นแสดงให้เห็นว่ามนุษย์ทุกคนควรได้รับสิทธิและศักดิ์ศรีอย่างเท่าเทียมกัน ตามมาตรา 4 ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นเพศใดทุกคนควรได้รับ สิทธิและศักดิ์ศรีอย่างเท่าเทียมเพื่อลดปัญหาการคุกคามทางเพศทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

กฎ ก.พ. การกระทำการอันเป็นการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ พ.ศ. 2553. (2553, 28 กันยายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 127 ตอนที่ 59 ก. หน้า 14-16.

- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2563). *มาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- กระทรวงยุติธรรม. (2566). *กระทรวงยุติธรรม*. สืบค้นเมื่อ 9 กันยายน 2566 จาก กระทรวงยุติธรรม: <https://www.moj.go.th/view/79681>
- ชลธิชา ทิพย์ประทุม, และ พิทักษ์ ศิริวงศ์. (2558). *การคุกคามทางเพศกลุ่มชายข้ามเพศ: การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก*. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 10(3). 105-113.
- นพวรรณ ปราถนากวาศ์. (2559). *ทัศนะของนักศึกษาต่อการคุกคามทางเพศในสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรานี ปวีณชนา. (2565). *manarom*. สืบค้นเมื่อ 9 กันยายน 2566 จาก manarom: https://www.manarom.com/blog/sexual_harassment.html
- พระราชบัญญัติการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550. (2550, 10 มิถุนายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 124 ตอนที่ 27 ก. หน้า 4.
- พระราชบัญญัติประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ. 2499. (2564, 10 กุมภาพันธ์) *ราชกิจจานุเบกษา* (ฉบับพิเศษ). เล่ม 73 ตอนที่ 95. หน้า 1.
- พัชรี ปัญญามัง. (2560). *สิทธิมนุษยชน...ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์*. กรุงเทพฯ: แอมเนสตี้ อินเตอร์เนชั่นแนล ประเทศไทย.
- โรงพยาบาลเพชรเวช. (2563). *Petcharavej Hospital*. สืบค้นเมื่อ 9 กันยายน 2566 จาก Petcharavej Hospital: https://www.petcharavejhospital.com/th/Article/article_detail/Sexual_Harassment
- วารสารณ์ แซ่มสนิท. (2562). *THETHAIACT*. สืบค้นเมื่อ 9 กันยายน 2566 จาก THETHAIACT: <https://www.thethaiact.com/article/read.php?on=10043>
- สายใจ ส่งสมบุญ. (2561). *THAILAND INSTITUTE OF JUSTICE*. สืบค้นเมื่อ 9 กันยายน 2566 จาก THAILAND INSTITUTE OF JUSTICE:

<https://knowledge.tijthailand.org/article/detail/sexual-harassment-in-thai-society-vaw2022>

สำนักงานกิจการยุติธรรม. (2564). *justicechannel*. สืบค้นเมื่อ 9 กันยายน 2566 จาก justicechannel: <https://justicechannel.org/criminal/cyber-sexual-harassment>

Craig, R. W., Jennifer, L. B., & Louise, F. F. (1998). *Are Men Sexually Harassed? If So, by Whom?*. *Law and Human Behavior*, 22. 59-79.

Lorna, A., Laura, H., Emma, M., Tanya, B., Oliver, G., & Jenny, H. (2020). *2020 Sexual Harassment Survey*. London: Government Equalities Office.

Mission To The Moon. (2564). *missiontothemoon*. Retrieved September 9, 2023, from missiontothemoon: <https://missiontothemoon.co/sexual-harassment-ในเพศชายไม่ใช่เรื่อง/>

National Sexual Violence Resource Center. (2020). *HOW OFTEN ARE MEN SEXUALLY HARASSED OR ASSAULTED?*. pp. 1-2. Retrieved September 9, 2023

Puttaprasart, T. (2022). *The MATTER*. Retrieved September 9, 2023, from The MATTER: <https://thematter.co/social/male-victims-visibility/185168>

RAINN. (2022). *RAINN*. Retrieved September 9, 2023, from RAINN: <https://www.rainn.org/statistics/victims-sexual-violence>

Statistics Canada. (2020). *Statistics Canada*. Retrieved September 9, 2023, from Statistics Canada: <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/210812/dq210812b-eng.htm>

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาชุมชนตลาดทำน่านนทบุรีอย่างยั่งยืน
Factors Affect the Sustainable of Tha Nam Nonthaburi
Community Development

พรรณวิภา ศุภธนพัฒน์¹ ฉัตรชัย เทียมลอม² ชัยณรงค์ ณ ลำพูน³ และสุรินทร์ โซนี่⁴
Panwipa Supatanapat, Chatchai Thienglom, Chainarong Na Lamphun and Surin
Sony

Received: December, 9 2023 Revised: March, 9 2024 Accepted: April,9 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาชุมชนตลาดทำน่านนทบุรีอย่างยั่งยืน 2) วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาชุมชนตลาดทำน่านนทบุรีอย่างยั่งยืน และ 3) แนวทางการพัฒนาชุมชนตลาดทำน่านนทบุรีอย่างยั่งยืน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนตลาดทำน่านนทบุรี จำนวน 385 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.834 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุ

ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาชุมชนตลาดทำน่านนทบุรีอย่างยั่งยืน พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.676$, S.D. = 0.505) และมีการพัฒนาชุมชนตลาดทำน่านนทบุรีอย่างยั่งยืน พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.790$, S.D. = 0.534) และพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาชุมชนตลาดทำน่านนทบุรีอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการเรียนรู้ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ และด้านการพึ่งตนเอง สามารถ

¹สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher, Email: arada_amychan@hotmail.com

²สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher, Email: chatchai3914@outlook.com

³สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher, Email: chainarong@index.co.th

⁴ สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher, Email: surin_sony@hotmail.com

ร่วมกันพยากรณ์การพัฒนาชุมชนตลาดทำน่านนทบุรีอย่างยั่งยืน ได้ร้อยละ 40.80 ($R^2 = 0.408$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับแนวทางการพัฒนาชุมชนตลาดทำน่านนทบุรีอย่างยั่งยืนคือ ภาครัฐควรกำหนดแนวทางในการพัฒนาชุมชนตลาดทำน่านนทบุรีให้มีระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน และภาครัฐควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาผู้นำชุมชนให้เข้าใจถึงขั้นตอนการพัฒนาชุมชนอย่างถูกต้อง รวมถึงหน่วยงานรัฐควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนโดยการสื่อสารที่ดีกับชุมชนให้มากขึ้นและเปิดโอกาสประชาชนให้แสดงความคิดเห็นเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลความต้องการของชุมชนเพื่อให้การพัฒนาชุมชนตลาดทำน่านนทบุรีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการได้แท้จริง

คำสำคัญ: การพัฒนา ชุมชน ความยั่งยืน

Abstract

This article aims to study 1) The level of factor affects the sustainable of Tha Nam Nonthaburi community development. 2) An analyze factor affects the sustainable of Tha Nam Nonthaburi community development. The data collected by questionnaires, testing with 385 persons who people live at Tha Nam Nonthaburi community. The research sampling was connivance sampling. The reliability value was 0.834 of the questionnaires. The statistical analyzed data were percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

Results of the research showed that 1) the factor affects the sustainable of Tha Nam Nonthaburi community development was at a highest level ($\bar{X} = 3.676$, S.D. = 0.505) and the sustainable of Tha Nam Nonthaburi community development was at a high level ($\bar{X} = 3.790$, S.D. = 0.534). And found that the factor affects the sustainable of Tha Nam Nonthaburi community development consists of human resource development, participation, learning, management and self-reliance factors did predict the sustainable development of Tha Nam Nonthaburi community with 40.80 percentages ($R^2 = 0.408$) with significant at 0.05 level. As for the sustainable of Tha Nam Nonthaburi community development guidelines; The government should establish guidelines to Tha Nam Nonthaburi community

development clearly formality and the government should importance to develop community leaders to correct understanding the stages of community development. The government agencies should establish good relationship to people by a good communication to community and providing opportunity to people for shared opinions and exchange information about Tha Nam Nonthaburi community development needs for respond truly needs of people.

Keywords: Development, community, sustainable

บทนำ

ประเทศไทยมีการจัดทำแผนเพื่อพัฒนาประเทศทางด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยคำนึงถึง ความเหมาะสมของแต่ละยุคแต่ละสมัยเพื่อพัฒนาประเทศไปสู่ความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน ปัจจุบันประเทศไทยเข้าสู่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) ซึ่งได้จัดทำขึ้นในช่วงเวลาของการปฏิรูปประเทศในสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างเศรษฐกิจฐานรากเข้มแข็งให้สามารถเติบโตต่อไปได้อย่างมั่นคง ท่ามกลางความผันแปรที่เกิดขึ้นรอบด้านและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม, 2560)

ตามที่จังหวัดนนทบุรีมีแผนยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างโอกาส และสร้างอาชีพ ซึ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนในจังหวัด โดยเลือกดำเนินการจากศักยภาพของจังหวัด ซึ่งได้จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบองค์รวมที่ครอบคลุมทุกมิติทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และความมั่นคง การพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเป็นการแก้ไขปัญหาตามแผนชุมชนและเป็นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของชุมชน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทุกพื้นที่ให้มีความสะดวกสบาย และปลอดภัยชุมชนตลาดทำน่านนนทบุรีมีความน่าสนใจ เนื่องจากเป็นชุมชนเก่าแก่กว่า 100 ปี ซึ่งเคยเป็นแหล่งชุมชนที่รุ่งเรืองในอดีตเป็นศูนย์รวมย่านการค้าโรงแรมขนาดใหญ่ ปัจจุบันยังคงสภาพสถาปัตยกรรมโบราณอยู่หลายจุดเหมาะสำหรับเป็นแหล่งเรียนรู้เชิงสถาปัตยกรรม และประวัติศาสตร์วิถีชีวิตท้องถิ่น (สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนนทบุรี, 2563) อย่างไรก็ตาม จากการที่ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่สำรวจชุมชนตลาดทำน่านนนทบุรีพบว่า พื้นที่บริเวณหอนาฬิกาทำน่านนท์

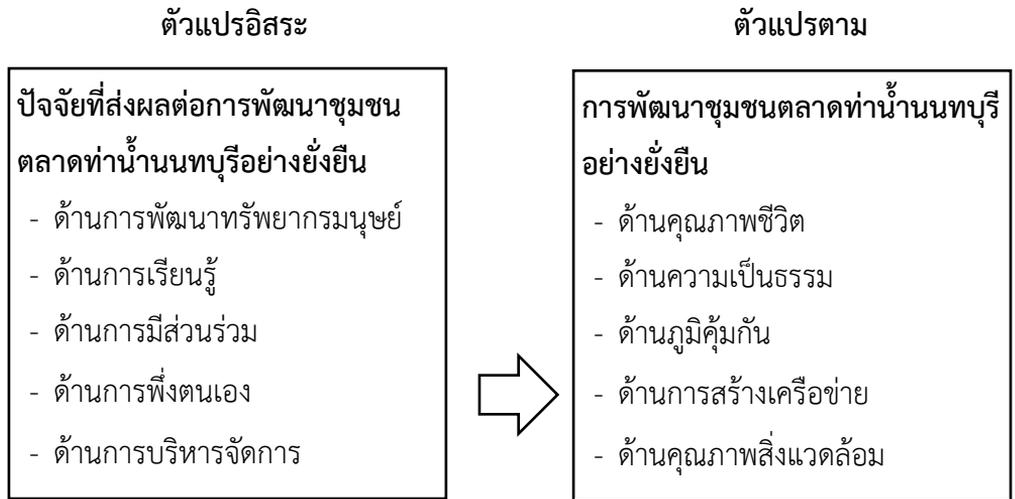
และตลาดสดเทศบาลนครนนทบุรีค่อนข้างเสื่อมโทรมเมื่อไม่มีกิจกรรมพื้นที่บริเวณดังกล่าว ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องช่วยดูแลรักษาความสะอาด ซึ่งพื้นที่ดังกล่าวสามารถพัฒนาให้สวยงามและเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญได้ และสามารถพัฒนาให้เป็นแหล่งเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของคนสมัยก่อนได้ แต่เนื่องจากเศรษฐกิจที่ซบเซาทำให้นักท่องเที่ยวหรือประชาชนที่อยู่ในบริเวณโดยรอบมีการจับจ่ายซื้อของน้อยลง ทำให้พื้นที่ดังกล่าวมีนักท่องเที่ยวน้อยลงและมีสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ ในจังหวัดที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวได้มากกว่าพื้นที่บริเวณชุมชนตลาดทำน่านนนทบุรี

ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาของชุมชนที่ยั่งยืน จึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาชุมชนตลาดทำน่านนนทบุรีอย่างยั่งยืน โดยหวังว่าผลการศึกษาจะเป็นแนวทางในการพัฒนาชุมชนให้มีความยั่งยืนจากผู้ที่มิบทบาทในการขับเคลื่อนชุมชนคือ ประชาชน ผู้นำชุมชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อนำไปสู่การกำหนดเป็นนโยบายเพื่อพัฒนาชุมชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาชุมชนตลาดทำน่านนนทบุรีอย่างยั่งยืน
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาชุมชนตลาดทำน่านนนทบุรีอย่างยั่งยืน
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาชุมชนตลาดทำน่านนนทบุรีอย่างยั่งยืน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนตลาดทำน่านนทบุรี ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนตลาดทำน่านนทบุรี แต่ด้วยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้วิธีการคำนวณโดยใช้สูตร W.G. Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ คำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลคือ 385 คน จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาชุมชนตลาดทำน่านนทบุรีอย่างยั่งยืน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่น และข้อมูลสภาพทั่วไปของจังหวัดนนทบุรี รวมถึงเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยนี้ใช้พื้นที่ในการดำเนินการวิจัยเป็นการศึกษาเฉพาะประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนตลาดทำน่านนทบุรี

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยนี้เริ่มทำการศึกษาในช่วงเดือนกันยายน ถึง เดือนตุลาคม 2566

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยในครั้งนี้คือ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

3.1 การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ และโครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการศึกษา รวมทั้งสร้างข้อคำถามตามนิยามเชิงปฏิบัติการ

3.2 สร้างแบบสอบถามโดยนำข้อคำถามที่ได้พัฒนาเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ รวมทั้งนำฉบับร่างแบบสอบถามทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยทดลอง (Try out) กับตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.66-1.00 และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดทั้งฉบับเท่ากับ 0.834

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนตลาดทำน่านนทบุรี จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และทำการคัดเลือกกรองรหัส และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inference statistics) ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression Analysis) และกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนตลาดทำน่านนทบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 61.04 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 36.88 มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 32.99 และส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.69 ตามลำดับ ซึ่งสรุปผลศึกษาได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาชุมชนตลาดทำน่านนทบุรี อย่างยั่งยืน พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.676$, S.D. = 0.505) โดยพบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนตลาดทำน่านนทบุรี ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{X} = 4.005$, S.D. = 0.845) รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการ ($\bar{X} = 3.787$, S.D. = 0.771) และน้อยที่สุดคือ ด้านการพึ่งตนเอง ($\bar{X} = 3.400$, S.D. = 0.974) ตามลำดับ

สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนตลาดทำน่านนทบุรีอย่างยั่งยืน พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.790$, S.D. = 0.534) โดยพบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนตลาดทำน่านนทบุรี ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีด้านความเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.018$, S.D. = 0.748) รองลงมาคือ ด้านภูมิคุ้มกัน ($\bar{X} = 3.808$, S.D. = 0.904) และน้อยที่สุดคือ ด้านการสร้างเครือข่าย ($\bar{X} = 3.634$, S.D. = 0.770) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาชุมชนตลาดทำน่านนทบุรี อย่างยั่งยืน พบว่า มีตัวแปร 5 ตัว คือ ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีอิทธิพลต่อมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านการเรียนรู้ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ และปัจจัยด้านการพึ่งตนเอง ตามลำดับ สามารถร่วมกันพยากรณ์การพัฒนาชุมชนตลาดทำน่านนทบุรีอย่างยั่งยืน ได้ร้อยละ 40.80 ($R^2 = 0.408$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาชุมชนฯ = $1.263 + 0.177(\text{ปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์})^* + 0.131(\text{ปัจจัยการเรียนรู้})^* + 0.139(\text{ปัจจัยการมีส่วนร่วม})^* + 0.105(\text{ปัจจัยการพึ่งตนเอง})^* + 0.130(\text{ปัจจัยการบริหารจัดการ})^*$

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาชุมชนตลาดทำนํ้านนทบุรีอย่างยั่งยืน โดยรวม

ตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์)	b	Beta	t-value	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	1.263		7.839	0.000
1. ปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	0.177	0.280	6.650	0.000*
2. ปัจจัยการเรียนรู้	0.131	0.190	4.406	0.000*
3. ปัจจัยการมีส่วนร่วม	0.139	0.209	4.820	0.000*
4. ปัจจัยการพึ่งตนเอง	0.105	0.191	4.263	0.000*
5. ปัจจัยการบริหารจัดการ	0.130	0.187	4.154	0.000*

$R = 0.639$, $R^2 = 0.408$, $R^2_{adj.} = 0.400$, $F = 52.185$, $p\text{-value} = 0.000^*$ และ Durbin-Watson = 1.364

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาชุมชนตลาดทำนํ้านนทบุรีอย่างยั่งยืน พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.676$, S.D. = 0.505) เนื่องจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนตลาดทำนํ้านนทบุรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาชุมชน เพราะทราบดีว่าการพัฒนาชุมชนทั้งในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเรียนรู้ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการพึ่งตนเอง และด้านการบริหารจัดการ จะทำให้การดำเนินชีวิตมีความมั่นคง ประชาชนสามารถพึ่งพาตนเองโดยพึ่งพารัฐเท่าที่จำเป็นได้ และสามารถอนุรักษ์ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างยั่งยืน ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ จักรธร พลคชา (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งของชุมชนในเขตเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งของชุมชน โดยรวม อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ

ส่วนการพัฒนาชุมชนตลาดทำนํ้านนทบุรีอย่างยั่งยืน พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.790$, S.D. = 0.534) เป็นเพราะว่า เนื่องจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนตลาดทำนํ้านนทบุรี มองว่า การพัฒนาเปลี่ยนแปลงจากสภาพที่ไม่น่าพอใจไปสู่สภาพที่น่าพอใจให้ดีขึ้น เจริญรุ่งเรืองขึ้นในทุก ๆ ด้านทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้สามารถพึ่งพาตนเองได้หรือช่วยเหลือตนเองได้ในการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหา รวมถึงสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองและส่วนรวมได้ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ พระนัสทิวส์ จันทสาทร/ภูซุม (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาชุมชนในเขตเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอก๊กดี จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ระดับการพัฒนาชุมชนในเขตเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอก๊กดี จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม อยู่ในระดับมาก

2. ผลวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาชุมชนตลาดทำนํ้านนทบุรีอย่างยั่งยืน พบว่า ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านการเรียนรู้ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านการพึ่งตนเอง และปัจจัยด้านการบริหารจัดการ มีผลต่อการพัฒนาชุมชนตลาดทำนํ้านนทบุรีอย่างยั่งยืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนตลาดทำนํ้านนทบุรี เห็นว่า การให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาชุมชนทั้ง 5 ปัจจัย ถือได้ว่าเป็นความสำคัญอย่างยิ่งต่อการที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกันพัฒนาชุมชนของตนเพื่อปรับปรุง เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกว่าสภาพที่เป็นอยู่เดิมหรือคงไว้สิ่งเก่าที่ดีอยู่แล้ว รวมถึงพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของชุมชนให้มีความเป็นปึกแผ่นและร่วมกันดำเนินงานไปในแนวทางที่ชุมชนต้องการโดยอาศัยการรวมกำลังของประชาชนในชุมชนร่วมมือกันดำเนินงาน ซึ่งจะทำให้การพัฒนาชุมชนตลาดทำนํ้านนทบุรีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ พระนัสทิวส์ จันทสาทร/ภูซุม (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาชุมชนในเขตเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอก๊กดี จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ปัจจัยการพึ่งตนเอง ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านการเรียนรู้ และปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ จักรธร พลคชา (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งของชุมชนในเขตเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งของชุมชนมีผลต่อความเข้มแข็งของชุมชนในเขตเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. แนวทางการพัฒนาชุมชนตลาดทำน่านนทบุรีอย่างยั่งยืน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ข้อมูลจากผลการศึกษาเชิงปริมาณที่ศึกษาถึงการพัฒนาชุมชนตลาดทำน่านนทบุรีอย่างยั่งยืน ซึ่งสามารถเสนอแนวทางในการพัฒนาชุมชนตลาดทำน่านนทบุรีอย่างยั่งยืนดังนี้คือ ภาครัฐควรกำหนดแนวทางในการพัฒนาชุมชนตลาดทำน่านนทบุรีให้มีระเบียบแบบแผนที่ถูกต้อง มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเพื่อให้เกิดการพัฒนาชุมชนสามารถตอบสนองตรงความต้องการของชุมชน และภาครัฐควรส่งเสริมการประกอบอาชีพการงานที่เหมาะสมกับสภาพความเป็นอยู่ของประชาชน นอกจากนี้ ภาครัฐควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาผู้นำชุมชนให้เข้าใจถึงขั้นตอนการพัฒนาชุมชนอย่างถูกต้อง รวมถึงหน่วยงานรัฐควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนเพื่อพัฒนาพื้นฐานชุมชนให้มีการอยู่ดีกินดี มีงานทำ มีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยหน่วยงานรัฐต้องพัฒนาการติดต่อสื่อสารกับชุมชนเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลความต้องการของชุมชนเพื่อให้การพัฒนาชุมชนตลาดทำน่านนทบุรีสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อามาล ภักดีธรรม ฉิมวิไลทรัพย์ (2562) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน: กรณีศึกษาชุมชนบ้านแม่สะป๊อก ตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า แนวทางปรับปรุงพัฒนาชุมชนโดยการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนจะสามารถร่วมกันวางแผนการพัฒนาชุมชนให้มีความเข้มแข็ง และเป็นการสร้างความเข้มแข็งของวัฒนธรรม สามารถตอบสนองความต้องการของคนในชุมชน และเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีเพื่ออนุรักษ์วิถีการดำเนินชีวิต ประเพณี วัฒนธรรม ให้คงอยู่อย่างยั่งยืนต่อไป และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ญาณเดช คุ่มประยูร (2564) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน : กรณีศึกษาชุมชนมินบุรีอุปถัมภ์ เขตมินบุรี กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ในการพัฒนาชุมชนควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการร่วมเสนอแนวทางที่นำไปสู่การตัดสินใจและสร้างความมั่นใจให้ประชาชนว่า ข้อมูลที่ได้จากประชาชนจะถูกนำมาใช้ในการบริหารงานของภาครัฐเพื่อให้การพัฒนาชุมชนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในชุมชนได้อย่างแท้จริง

องค์ความรู้ที่ได้รับ

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาพบได้ว่า การที่ประชาชนให้ความสำคัญต่อปัจจัยการพัฒนาชุมชน ทั้ง 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านการเรียนรู้

ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านการพึ่งตนเอง และปัจจัยด้านการบริหารจัดการ จะช่วยสร้างความร่วมมือในการพัฒนาที่จะทำให้เกิดพลังที่เข้มแข็ง ประชาชนสามารถพึ่งตนเองในการดำรงชีวิตประจำวัน มีความรู้เท่าทันภาวะสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเมืองและเศรษฐกิจ รวมทั้งการนำเอาองค์ความรู้ที่เป็นวิถีชีวิตของคนรุ่นก่อนมาสืบสานและถ่ายทอดไปยังเยาวชนรุ่นหลังเกี่ยวกับงานประเพณี วัฒนธรรมอันเป็นภูมิปัญญาท้องถิ่น สิ่งเหล่านี้ย่อมเป็นกลไกขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชนให้อยู่ดีมีสุข

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเชิงนโยบาย

1. หน่วยงานรัฐควรให้ความสำคัญการพัฒนาปัจจัยพื้นฐานของชุมชนที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนที่ดีขึ้น
2. หน่วยงานรัฐควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชน มีปัจจัยพื้นฐานที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในชุมชนให้สอดคล้องกับบริบทในพื้นที่เพื่อให้ชุมชนมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน
3. หน่วยงานรัฐควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของชุมชนตลาดทำน่านนทบุรี มากยิ่งขึ้น เพื่อนำมาพัฒนาท้องถิ่นให้ตรงต่อความต้องการของประชาชนมากที่สุด

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเชิงปฏิบัติ

1. ควรกระตุ้นให้ประชาชนเสนอความคิดเห็นของตนเอง เนื่องจากการร่วมกันแสดงความคิดเห็นจะทำให้การพัฒนาชุมชนมีการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงต่อความต้องการของประชาชนมากที่สุด
2. ควรพัฒนาเพิ่มพูนความรู้แก่ผู้นำชุมชนเพื่อให้การบริหารจัดการชุมชนสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่นที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมให้มีประสิทธิภาพและเกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน
3. ควรส่งเสริมสนับสนุนให้ชุมชนได้ใช้ศักยภาพของตนเองในการวางแผนและดำเนินการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในชุมชนให้มากที่สุด
4. ควรสนับสนุนให้ภาคธุรกิจเอกชนร่วมมือกันส่งเสริมโครงการพัฒนาชุมชนในการพึ่งตนเอง และพัฒนากิจกรรมทางเศรษฐกิจของชุมชน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาด้วยรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อเก็บข้อมูล และรายละเอียดเชิงลึกเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนตลาดทำน่านนทบุรีอย่างยั่งยืน เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชน และสร้างองค์ความรู้ใหม่ ของชุมชนทำให้เกิดการพัฒนาชุมชนอย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

- จักรธร พลคชา. (2563). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งของชุมชนในเขตเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ญาณเดช คุ่มประยูร. (2564). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน : กรณีศึกษาชุมชนมีนบุรีอุบลรัตน์ เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร**. ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม. (2560). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13**. สืบค้นออนไลน์เมื่อ 30 พฤศจิกายน 2566 จาก <https://www.nesdc.go.th/main.php?filename=plan13>
- สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนนทบุรี. (2563). **จังหวัดนนทบุรีเล็งเห็นตลาดชุมชนริมน้ำสืบสานวิถีชีวิตชุมชนสองฝั่งคลองให้ยั่งยืน**. นนทบุรี: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- พระนัสสิวิธ จันทศาสตร์/ภูซุม. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาชุมชนในเขตเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอกำแพง จังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อามาล ภัคศิธรรม ฉิมวิไลทรัพย์. (2562). **การพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน: กรณีศึกษาชุมชนบ้านแม่สะป๊อก ตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่**. งานประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปี 2562, 500-509.

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความคาดหวัง และความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
The Causal Relationship of Expectation and Satisfaction of
Hotel's Customer at Koh Samui District, Surat Thani Province

ชัยณรงค์ ณ ลำพูน¹ สุรินทร์ โซนี่² พรรณวิภา ศุภธนพัฒน์³ และฉัตรชัย เทียมลม⁴
Chainarong Na Lamphun, Surin Sony, Panwipa Supatanapat, and Chatchai
Thiemlom

Received: December 9, 2023, Revised: March 21, 2024, Accepted: April
10, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการธุรกิจโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 275 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.941 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

¹ สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher, Email: chainarong@index.co.th

² สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher, Email: surin_sony@hotmail.com

³ สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher, Email: arada_amychan@hotmail.com

⁴ สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher, Email: chatchai3914@outlook.com

ผลวิจัยพบว่า ในภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.746$, S.D. = 0.665) สูงกว่าความพึงพอใจโดยรวม ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.671$, S.D. = 0.593) ตามลำดับ ปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.019$, S.D. = 0.732) และปัจจัยด้านการรับรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.938$, S.D. = 0.737) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า โมเดลมีความเหมาะสมสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สำหรับแนวการพัฒนาคุณภาพการให้บริการธุรกิจโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี คือ ควรมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลายและอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องพักควรทำความสะอาดอยู่เสมอ พนักงานโรงแรมควรสังเกตพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการทุกคน พนักงานควรมีความรู้ด้านภาษาเพื่อให้สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ และควรมีการสังเกตพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกันเพื่อให้บริการได้อย่างเหมาะสมกับทุกคน

Abstract

This article aims 1) to study the expectations and satisfaction of hotel customers in Koh Samui district, Surat Thani province. 2) A relationship to analyze the expectations and satisfaction of hotel customers in Koh Samui district, Surat Thani province, and 3) To study the services quality development guidelines of the hotel in Koh Samui district, Surat Thani province. The data was collected by questionnaires, testing with 275 tourists who accessed a hotel service in Koh Samui district, Surat Thani province. The research sampling was convenience sampling. The reliability value was 0.941 for the questionnaires. The statistically analyzed data were percentage, mean, standard deviation, and the confirmation component analysis.

Results of the research showed that 1) Overall, the tourists had the service expectations at a highest level ($\bar{X} = 3.746$, S.D. = 0.665), which was satisfaction overall at a high level ($\bar{X} = 3.671$, S.D. = 0.593), respectively. The price factor was at a high level ($\bar{X} = 4.019$, S.D. = 0.732), and the perception was at a high level ($\bar{X} = 3.938$, S.D. = 0.737). 2) The result of the causal relationship analysis of expectation

and satisfaction of hotel customers in Koh Samui district, Surat Thani province, revealed that the model was congruent with the empirical data according to the hypothesis. As for the services quality development guidelines for hotels in the Koh Samui district, Surat Thani province, there should be various communication channels, and the equipment in rooms should always be cleaned. The staff of the hotel should observe everyone's visitor behaviors. The staff should have language knowledge for communication with foreign visitors and should observe different behaviors of visitors to provide services to everyone.

Keywords: Expectation, satisfaction, service quality

บทนำ

การท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมสำคัญหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้มหาศาลให้กับประเทศไทย เนื่องจากประเทศไทยมีวัฒนธรรมที่มีเอกลักษณ์ที่โดดเด่นและน่าสนใจ มีลักษณะภูมิประเทศที่หลากหลายและสวยงาม และเป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยพบว่า สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มขึ้นถึง 557,554 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 6 พฤศจิกายน 66) สร้างรายได้จากการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวต่างชาติสะสมทั้งสิ้นกว่า 954,239 ล้านบาท โดยนักท่องเที่ยวจากมาเลเซีย เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าไทยมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ จีน รัสเซีย อินเดีย และเกาหลีใต้ตามลำดับ (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566) ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงภาคเอกชน มีแผนจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติอย่างเข้มข้น โดยเฉพาะการหันมาทำตลาดท่องเที่ยวใหม่ที่เน้นกิจกรรมอื่นๆ เพิ่มขึ้นเพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยวและช่วยหนุนรายได้การท่องเที่ยว

เกาะสมุยเป็นเกาะที่ตั้งอยู่บริเวณอ่าวไทยห่างจากสุราษฎร์ธานีไปทางทิศตะวันออก 84 กิโลเมตร เกาะสมุยเป็นเกาะที่มีชื่อเสียงโด่งดังไปทั่วโลก ซึ่งนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติต่างขนานนามให้เป็น “สวรรค์กลางอ่าวไทย” เนื่องจากเกาะสมุยมีความอุดมสมบูรณ์ไปด้วยทรัพยากรทางธรรมชาติที่สวยงาม เช่น น้ำทะเลใสบริสุทธิ์ หาดทรายขาวทอดขนานไปกับทิวต้นมะพร้าวริมชายหาด และยังมีน้ำตกที่มีน้ำใสเย็นเกือบตลอดทั้งปี อีกทั้งยังมีแหล่งท่องเที่ยวที่แสดงศิลปวัฒนธรรมของชาวท้องถิ่น เช่น วัดสำเร็จ วัดละมั่ง เป็นต้น รวมถึงใน

ท่องเที่ยวเลรอบเกาะสมุยยังมีแนวปะการังอยู่ทั่วไปที่อุดมสมบูรณ์อยู่ทางตอนใต้ของเกาะซึ่งเป็นแหล่งดำน้ำตื้นที่มีชื่อเสียงของหมู่เกาะสมุย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานเกาะสมุย, 2566) ทำให้มีนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามายังอำเภอเกาะสมุย ในช่วง 5 เดือนแรกของปี 2566 จำนวน 1,220,551 คน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา (พ.ศ.2565) ถึงร้อยละ 74.98 และมีสัดส่วนของชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นสูงมากถึงร้อยละ 220.75 ในขณะที่สัดส่วนของนักท่องเที่ยวชาวไทยลดลง ร้อยละ 61.84 เนื่องจากช่วงนี้ยังไม่มีมาตรการการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล ขณะที่อำเภอเกาะสมุยเป็นจุดหมายการท่องเที่ยวที่นิยมของชาวต่างชาติมากกว่า (เทศบาลเกาะสมุย, 2566)

ธุรกิจที่พักโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำเป็นต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็ว ทำงานแข่งกับเวลาและเปลี่ยนแปลงให้ทันตามกระแสความต้องการของผู้บริโภค โดยคำนึงถึงผู้บริโภคหรือลูกค้าของกิจการเป็นสิ่งสำคัญ เพราะผู้บริโภคเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ ธุรกิจจึงต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวตลอดเวลา การพัฒนากลยุทธ์เพื่อการแข่งขันให้ประสบความสำเร็จ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้บริการ การจัดเตรียมสถานที่ การสร้างความพร้อมในเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการแก่ลูกค้า โดยต้องพร้อมให้บริการตลอดเวลาที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ (ธนากรกรุงศรีอยุธยา, 2564)

คุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมเป็นเรื่องที่ควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่เน้นการบริการเป็นหัวใจหลัก คุณภาพบริการที่เกิดขึ้นของธุรกิจโรงแรมจะต้องมีประสิทธิภาพและได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งคุณภาพบริการจะอยู่ในระดับมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ การรับรู้การบริการที่ได้รับจริงกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ก่อนเข้ารับบริการ ซึ่งจะต้องทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ รู้สึกไม่สิ้นเปลืองกับจำนวนเงินที่จ่ายออกไป คุณภาพบริการจึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการดำเนินกิจกรรมทางการตลาด และใช้เป็นเครื่องมือในการวัดระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง (ชมสุภักดิ์ ครุฑทกะ, 2564) ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังว่าข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจ

โรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี นำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจและวางแผนในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการธุรกิจโรงแรมต่อไป

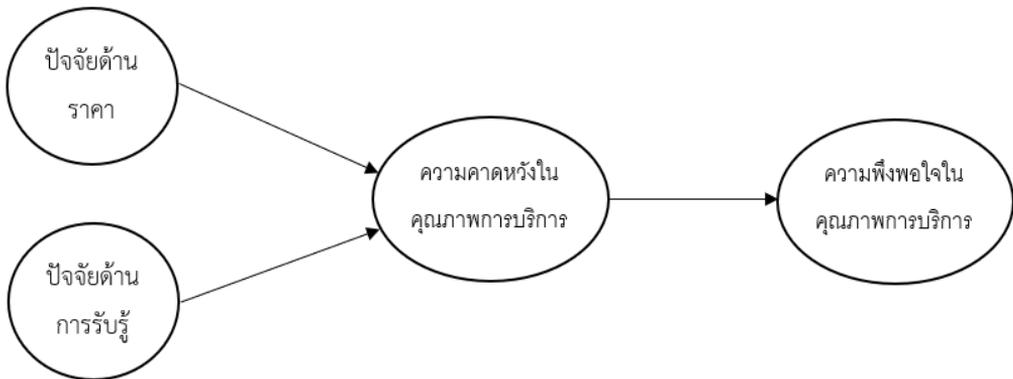
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการธุรกิจโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้วิธีการกลุ่มตัวอย่างตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ต้องมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 200 ตัวอย่างขึ้นไปในกรณีที่โมเดลไม่มีความซับซ้อน (Hair et al., 2014) ที่ได้กล่าวว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการใช้สถิติการวิเคราะห์พหุตัวแปร ควรมีจำนวนอย่างน้อย 5-10 เท่าของดัชนีชี้วัด และควรมีขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 200 ตัวอย่าง หรือ 5 เท่าของข้อคำถาม (Kline, 2016) ในการวิจัยนี้มีตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 8 ตัวแปร 55 ข้อคำถาม ขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงไม่ควรน้อยกว่า 275 ตัวอย่าง (55 ข้อคำถาม x 5 เท่า) ถือได้ว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นไปตามเงื่อนไขในการวิเคราะห์ ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 275 คน จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับราคา แนวคิดและ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง และแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ รวมถึงเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยนี้ใช้พื้นที่ในการดำเนินการวิจัยเป็นการศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยนี้เริ่มทำการศึกษาในช่วงเดือนกันยายน ถึง เดือนตุลาคม 2566

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยในครั้งนี้คือ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

3.1 การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ และโครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการศึกษา รวมทั้งสร้างข้อคำถามตามนิยามเชิงปฏิบัติการ

3.2 สร้างแบบสอบถามโดยนำข้อคำถามที่ได้พัฒนาเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ รวมทั้งนำฉบับร่างแบบสอบถามทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยทดลอง (Try out) กับตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.66-1.00 และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดทั้งฉบับเท่ากับ 0.941

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และทำการคัดเลือกกรหัส และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inference statistics) เพื่อวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงเชิง

โครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (First order confirmatory factor analysis)

ผลการวิจัย

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 275 คน พบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.27 มีอายุระหว่าง 20-39 ปี ร้อยละ 41.82 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 70.91 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 46.67 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 39.64 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ร้อยละ 38.18 และมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการพักผ่อน ร้อยละ 72.00 ซึ่งสรุปผลศึกษาได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคา พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.019$, S.D. = 0.732) โดยพบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ค่าบริการต่าง ๆ ของโรงแรม มีราคาที่เหมาะสม เช่น ค่าบริการเตียงเสริม ค่าเครื่องดื่ม เป็นต้น ($\bar{X} = 4.067$, S.D. = 0.877) รองลงมาคือ ราคาห้องพักของโรงแรมมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.031$, S.D. = 0.775) และน้อยที่สุดคือ ราคาอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมมีความเหมาะสมและคุ้มค่ากับจำนวนเงินที่เสียไป ($\bar{X} = 3.962$, S.D. = 0.876) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.938$, S.D. = 0.737) โดยพบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีการให้บริการที่เป็นเอกลักษณ์และแตกต่างจากโรงแรมแห่งอื่น ๆ ($\bar{X} = 4.037$, S.D. = 0.759) รองลงมาคือ มีบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้าพักได้ดีกว่าโรงแรมอื่น เช่น ตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่ที่มาติดต่อ ($\bar{X} = 3.946$, S.D. = 0.941) และน้อยที่สุดคือ จากประสบการณ์เข้าพักคิดว่าโรงแรมมีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.857$, S.D. = 0.950) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ในภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.746$, S.D. = 0.665) สูงกว่าความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 3.671$, S.D. = 0.593) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังว่า ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาของลูกค้า และพนักงานมีความรู้ความสามารถให้ข้อมูลและตอบคำถามได้ดี สามารถสื่อสารกับ

ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีระบบการจองห้องพักและการรับชำระหนี้ที่มีความน่าเชื่อถือและถูกต้อง โรงแรมมีการบริหารจัดการที่ดี สามารถให้บริการได้ตรงตามที่โฆษณาไว้ สามารถให้บริการลูกค้าได้ทั่วถึง และเมื่อได้รับการติดต่อจากผู้เข้าพัก พนักงานจะติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว ในขณะที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจว่า ทางโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว พนักงานมีความรู้สามารถให้ข้อมูลและตอบคำถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี พนักงานสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจนและใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล และแสดงให้เห็นถึงการดูแลและมีความห่วงใยลูกค้าเป็นอย่างดี

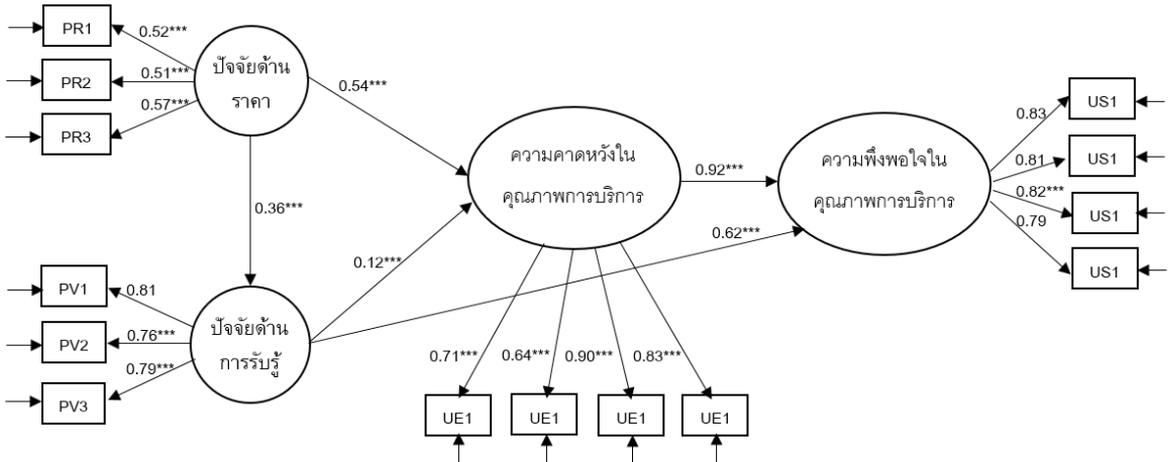
4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี แสดงดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีบ่งชี้ความเหมาะสมพอดี	ค่าดัชนี	เกณฑ์	ผลบ่งชี้
1. ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square: χ^2)	27.28	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	-
2. ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p-value)	0.078	$p > 0.05$	ผ่านเกณฑ์
3. ค่าสถิติไค-สแควร์สัมพัทธ์	1.501	$\chi^2 / df < 2.00$	ผ่านเกณฑ์
4. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดี (GFI)	0.981	$GFI > 0.95$	ผ่านเกณฑ์
5. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้ (AGFI)	0.954	$AGFI > 0.95$	ผ่านเกณฑ์
6. ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (RMR)	0.012	$RMR < 0.05$	ผ่านเกณฑ์
7. ดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA)	0.040	$RMSEA < 0.05$	ผ่านเกณฑ์
8. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีเชิงเปรียบเทียบ (CFI)	0.996	$CFI > 0.95$	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 1 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องค่า Chi-square = 27.28, $\chi^2 / df = 1.501$, p-value = 0.078, GFI = 0.981, AGFI = 0.954, RMR = 0.012, RMSEA = 0.040 และ CFI = 0.996 มีความเหมาะสมสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่านัยสำคัญทางสถิติ (p) ค่าค่าสถิติไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square)

เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด สามารถแสดงค่าสถิติจากโมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังภาพที่ 2 ดังนี้



$$\chi^2 = 27.028, \chi^2 / df = 1.501, df = 18.0, p\text{-value} = 0.078,$$

$$GFI = 0.981, AGFI = 0.954, CFI = 0.996, RMR = 0.012, RMSEA = 0.040$$

ภาพที่ 2 ค่าสถิติของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี (โมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์)

จากภาพที่ 2 พบว่า ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้รับอิทธิพลทางตรงมากที่สุดจากปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพการบริการ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.92 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการรับรู้ ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.62 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ขณะเดียวกันก็ส่งอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพการบริการ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.12 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่า ปัจจัยด้านราคา ส่งอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านการรับรู้ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.36 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ขณะที่ปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพการบริการ ได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยด้านราคา มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.54 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. ผลการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุ อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ที่มีผลต่อความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตัวแปรผล	ปัจจัยด้านราคา			ปัจจัยด้านการรับรู้			ความคาดหวังในคุณภาพบริการ			ความพึงพอใจในคุณภาพบริการ		
	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE
ปัจจัยด้านราคา	-	-	-	0.36	-	0.36***	0.54	-	0.54***	0.38	0.38	-
ปัจจัยด้านการรับรู้	-	-	-	-	-	-	0.12	-	0.12***	1.42	0.80	0.62***
ความคาดหวังในคุณภาพบริการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.92	-	0.92***

หมายเหตุ: **p < 0.01, TE = ผลรวมอิทธิพล, IE = อิทธิพลทางอ้อม, DE = อิทธิพลทางตรง

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพบริการมากที่สุด ซึ่งมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.92 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และได้รับอิทธิพลทางตรงผ่านปัจจัยด้านการรับรู้ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.62 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ขณะเดียวกันปัจจัยด้านการรับรู้ ก็ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.12 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านความคาดหวังในคุณภาพการบริการ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.80 และพบว่า ปัจจัยด้านราคา ส่งอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านการรับรู้ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.36 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ขณะเดียวกันปัจจัยด้านราคา ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความคาดหวังในคุณภาพบริการ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.54 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ผ่านปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพบริการ โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.38

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.746) สูงกว่าความพึงพอใจโดยรวม (ค่าเฉลี่ย 3.671) เป็นเพราะว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกหรือความคิดของนักท่องเที่ยวที่คาดคะเนหรือการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงการให้บริการของโรงแรมว่าควรจะมีหรือควรจะเป็นไปในลักษณะที่นักท่องเที่ยวคาดหวังไว้ ซึ่งหากโรงแรมมีการให้บริการที่ตรงตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวังไว้ ก็ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้อย่างดี ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ บุญทาพิกา มาลีแก้ว (2564) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรมในระดับ 3 ดาว ของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรมในระดับ 3 ดาว อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ อภิญา ชื่นขำ (2565) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านราคา พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.019) เป็นเพราะว่า ผู้ที่ใช้บริการโรงแรมมีความคาดหวังว่าค่าบริการต่าง ๆ ของโรงแรมจะมีราคาที่เหมาะสม และคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป เช่น ค่าห้องพัก ค่าอาหาร ค่าเครื่องดื่ม ค่าบริการต่าง ๆ เป็นต้น ที่ต้องมีคุณภาพของการให้บริการที่จะได้รับ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ วราพรรณ แสงเสงี่ยม (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลการตัดสินใจจองห้องพักผ่านตัวกลางออนไลน์ของชาวกรุงเทพมหานคร ในช่วงการระบาดโควิด-19 พบว่า ปัจจัยด้านราคา ส่งผลการตัดสินใจใช้บริการจองห้องพักผ่านตัวกลางออนไลน์ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ประวีร์ ศิริ (2562) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการโรงแรมให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก

ปัจจัยด้านการรับรู้ พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.938) เป็นเพราะว่า การให้บริการที่เป็นเอกลักษณ์และแตกต่างจากโรงแรมอื่น ๆ จะสามารถตอบสนองความต้องการได้ดีกว่า เช่น ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว หรืออยู่ใกล้กับสถานที่ที่ต้องการมาติดต่อ จึงทำให้ผู้ใช้บริการนึกถึงเป็นอันดับแรก ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ ประวีร์ ศิริ (2562) ศึกษาเรื่อง ความ

คาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขต สุขุมวิท กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการโรงแรมให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ด้านการรับรู้ ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ธัชชัย มงคลจนทรกุล (2564) ศึกษาเรื่อง การ ตัดสินใจและพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรีสอร์ทในเขตจังหวัดตรัง พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมี การรับรู้ถึงความต้องการ อยู่ในระดับมาก

2. ผลตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีค่าดัชนีความ สอดคล้องค่า Chi-square = 27.028, Chi-square/df = 1.501, df = 18.0, p-value = 0.078, GFI = 0.981, AGFI = 0.954, CFI = 0.996, RMR = 0.012 และ RMSEA = 0.040 ซึ่งเป็นไป ตามเกณฑ์ที่กำหนด สรุปได้ว่า องค์ประกอบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความคาดหวัง และ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความสอดคล้อง กับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ขึ้นอยู่กับปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพบริการ ปัจจัยด้านราคา และ ปัจจัยด้านการรับรู้ โดยปัจจัยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม ได้รับอิทธิพลทางตรง จากปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพการบริการ เท่ากับ 0.92 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่ปัจจัยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม ได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัย ด้านการรับรู้ ซึ่งมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.62 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และได้รับ อิทธิพลทางอ้อมผ่านปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพการบริการ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.80 และพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม ได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยด้าน ราคา ซึ่งมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.54 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และส่งอิทธิพล ทางอ้อมผ่านปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพการบริการ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.80 ที่เป็น เช่นนี้อาจเป็นเพราะ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรมอำเภอเกาะส มุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้ความสำคัญกับพนักงานโรงแรมที่ให้บริการแสดงการต้อนรับ ลูกค้ายิ้มแย้ม ทำที่อ่อนโยนและเป็นมิตร มีระบบการชำระเงินค่าห้องพักที่มีความ น่าเชื่อถือ การให้บริการของพนักงานโรงแรมที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ทำให้ผู้ใช้บริการ เชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการเต็มใจที่จะ ช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างทันทีทันใด รวมถึงมีภูมิทัศน์หรือตกแต่งบริเวณด้านหน้าที พักพอสมควร สะอาด ปลอดภัย พร้อมไฟส่องสว่างในเวลาากลางคืน นอกจากนี้ในเรื่องของ

ราคาที่เหมาะสมก็ทำให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่เสียไป อันจะเป็นผลดีต่อการเลือกใช้บริการ และสร้างความพึงพอใจหลังการให้บริการได้ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ อภิญา ชื่นขำ (2565) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อ การกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้อง กับ ประวีร์ คีรี (2562) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ความ คาดหวังในคุณภาพการบริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของ ผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ 0.05

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการธุรกิจโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุ ราษฎร์ธานี ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ข้อมูลจากผลการศึกษาเชิงปริมาณที่ศึกษาถึงความ คาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุ ราษฎร์ธานี ได้ดังต่อไปนี้

3.1 ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรให้ ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวก และความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ในการให้บริการ โดย โรงแรมควรที่จะฝึกอบรมการ ให้บริการกับพนักงานส่วนหน้า เพราะพนักงานส่วนหน้าเป็นจุด แรกที่ผู้ใช้บริการเข้ารับบริการ ซึ่งมีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงแรม ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นการ ให้บริการในการเข้าพักและออกจากห้องพักของผู้ใช้บริการ ควรมีความรวดเร็ว ถูกต้อง นอกจากนั้นการแต่งกายของพนักงานบริการ ก็ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของโรงแรมในสายตาของ ผู้ใช้บริการ และในส่วนของสถานที่และสิ่งแวดล้อมเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ทางโรงแรมควรมีการดูแลความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยอย่างสม่ำเสมอ

3.2 ควรกำหนดราคาที่เหมาะสมเหมาะสมระหว่างราคาและการบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีพนักงานทำความสะอาดให้เพียงพอต่อการจัดการห้องพัก และทางโรงแรม ควรให้ความสำคัญส่วนตัวของผู้ใช้บริการภายในห้องพัก นอกจากนั้นภายในห้องพัก ควรมี อุปกรณ์ที่พร้อมใช้งานเพื่อการอำนวยความสะดวกที่ครบครันซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็น ต่อการบริการห้องพักด้วย

3.3 โรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ ควรสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดกับทางโรงแรม เพื่อให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกมั่นใจ และปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าจะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในการให้บริการ เช่น อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ในห้องพักมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างดี รวมทั้งได้มีชี้แจงให้ลูกค้าทราบ เช่น มีป้ายทางออกหนีไฟติดอยู่ในพื้นที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ มีพนักงานทำงานตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ลูกค้าสามารถประสานงานในเรื่องต่าง ๆ ได้สร้างความมั่นใจให้ลูกค้า ถือเป็น การสร้าง การรับรู้ในคุณภาพบริการที่ดีแก่ผู้มาใช้บริการและเป็นการนำมาซึ่งการใช้บริการในอนาคตต่อไป

3.4 โรงแรมควรจะมีการพูดคุยและวางแผนการดำเนินงานต่าง ๆ กับทุกภาคส่วนในหน้าที่ต่าง ๆ ของโรงแรมไม่ว่าจะเป็นฝ่ายรักษาความปลอดภัย หรือฝ่ายการให้ข้อมูลกับลูกค้าเพื่อจะได้มีการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องและรวดเร็ว ซึ่งเป็นการสร้างการรับรู้ในคุณภาพบริการที่ดีแก่ผู้มาใช้บริการอีกด้วย

ซึ่งแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการธุรกิจโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ ข้างต้นสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนาภรณ์ ทศนภักดิ์ ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่พบว่า ของผู้มาใช้บริการโรงแรมพึงพอใจคุณภาพบริการในการให้บริการแผนกทั้ง 3 แผนก ในด้านคุณภาพการบริการพบว่า แผนกการบริการส่วนหน้า แผนกการบริการห้องพัก และแผนกการบริการเสริมอื่น ๆ ผู้ใช้บริการพึงพอใจคุณภาพการบริการในเรื่องการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและการได้รับบริการตรงตามที่โรงแรมได้ให้สัญญาไว้ และสอดคล้องกับ วีระ วีระโสภณ (2564) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของ โรงแรมแนวบูทีคในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการของโรงแรม ตั้งแต่ผู้บริหาร ผู้จัดการ รวมถึงพนักงานจะต้องมีการวางแผนการดำเนินงานและมีการประชุมร่วมกันสั่งการอย่างสม่ำเสมอ โดยนำข้อคิดเห็นจากผู้เข้าพักมาเป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุงหรือพัฒนาโรงแรมให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด จะต้องมีการวิจัยการรักษามาตรฐานของคุณภาพการบริการ โดยผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสร้างองค์กรให้ดีและมีประสิทธิภาพ

องค์ความรู้ที่ได้รับ

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาพบได้ว่า การที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จะช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการและจะส่งผลให้ผู้มาใช้บริการได้เกิดการรับรู้ ซึ่งได้สนองความต้องการและทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกพึงพอใจ กล่าวโดยสรุป ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความสำคัญต่อกำไรในระยะยาว ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ควรวางแผนกลยุทธ์การตลาดที่มุ่งความสำคัญสู่กลุ่มลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งจะส่งผลให้ยอดขายเพิ่มขึ้นและสามารถรักษาส่วนครองตลาดให้เหนือจากคู่แข่งขั้นได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเชิงนโยบาย

1. หน่วยงานรัฐควรร่วมมือกับผู้ประกอบการโรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในการส่งเสริมและพัฒนาโดยนำข้อมูลจุดแข็งและโอกาสมาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อช่วยการเพิ่มความสามารถการแข่งขัน

2. ภาครัฐควรมีนโยบายส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับธุรกิจโรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตลอดจนการส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การประหยัดพลังงานหรือพลังงานทางเลือกที่ส่งเสริมสนับสนุนการท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเชิงปฏิบัติ

1. ผู้ประกอบการโรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพบริการ และสร้างมาตรฐานในการบริการให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นและประทับใจด้วยการยกระดับคุณภาพการให้บริการนั่นก็คือ พนักงานให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า

2. ผู้ประกอบการโรงแรมควรมีการจูงใจพนักงานในการทำงาน และต้องมีการฝึกทักษะ อบรมบุคลากร ให้มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ รวมทั้งมีจรรยาบรรณในการทำงานเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการและประทับใจ

3. ผู้ประกอบการโรงแรมควรจัดให้มีระบบการรับสมัคร คัดเลือกบุคลากร และฝึกอบรมก่อนเข้าปฏิบัติงานเพื่อควมมีประสิทธิภาพของบุคลากร
4. ควรให้ความสำคัญในการกำหนดแผนพัฒนาศักยภาพให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนในการร่วมสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้มาใช้บริการ
5. ควรมีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ต้องถูกต้องเพียงพอ **ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**

ควรมีการศึกษาด้วยรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อเก็บข้อมูล และ รายละเอียดเชิงลึกเกี่ยวกับความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพและตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (2566). **สถิติด้านการท่องเที่ยว ปี 2566**. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานเกาะสมุย. (2566). **สถานที่ท่องเที่ยวเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- ชมสุภักดิ์ ครุฑทกะ. (2564). ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2564*, 65-79.
- เทศบาลเกาะสมุย. (2566). **สมุยน่าเที่ยวอย่างยั่งยืน**. สืบค้นออนไลน์เมื่อ 30 พฤศจิกายน 2566 จาก <https://www.kohsamuicity.go.th/travel>
- ฉัซชัย มงคลจนทรกุล. (2564). **การตัดสินใจและพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรีสอร์ทในเขตจังหวัดตรัง**. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกริก.
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. (2564). **ธุรกิจโรงแรมปรับตัวอย่างไรดี? ให้นักกระแส Staycation**. กรุงเทพฯ: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา.

- ธนาภรณ์ ทศนภักดิ์. (2562). **แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**. สถาบันวิจัยและพัฒนา. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- บุญชาพิกา มาลีแก้ว. (2564). **ความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรมในระดับ 3 ดาว ของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ปรวีร์ ศิริ. (2562). **ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร**. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วราพรรณ แสงเสงี่ยม. (2564). **ปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจองห้องพักผ่านตัวกลางออนไลน์ของชาวกรุงเทพมหานครในช่วงการระบาดโควิด-19**. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วีระ วีระโสภณ. (2564). **แนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวบูทีคในกรุงเทพมหานคร**. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2564*. 104-119.
- อภิญา ชื่นขำ. (2565). **ความคาดหวังและความพึงพอใจของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร**. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- Hair, J. F. (Jr.), Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). **A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)**. California, CA: Sage Publications
- Kline. (2016). **Principle and Practice of Structural Equation Modeling**. New York: The Guilford Press.

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแรงจูงใจและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความผูกพันองค์กรของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1

The Causal Relationship of Motivation and Transformational Leadership
Affects Performance Efficiency and Organization Commitment under The
Authority of Nonthaburi Primary Educational Service Area Office
one.

สุรินทร์ โซนี่¹ พรรณวิภา ศุภธนพัฒน์² ฉัตรชัย เทียมลอม³ และชัยณรงค์ ณ ลำพูน⁴
Surin Sony, Panwipa Supatanapat, Chatchai Thiemlom and Chainarong Na
Lamphun

Received: December 9, 2023, Revised: March 21, 2024, Accepted: April 10, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแรงจูงใจและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความผูกพันองค์กรของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1 และ 2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแรงจูงใจและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความผูกพันองค์กรของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1 โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1 จำนวน 290 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.815

¹ สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher, Email: surin_sony@hotmail.com

² สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher, Email: arada_amychan@hotmail.com

³ สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher, Email: chatchai3914@outlook.com

⁴ สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher, Email: chainarong@index.co.th

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ผลวิจัยพบว่า ในภาพรวมครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 มีแรงจูงใจและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในระดับปานกลาง และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความผูกพันองค์กร ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแรงจูงใจและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความผูกพันองค์กรของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 พบว่า โมเดลมีความเหมาะสมสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สำหรับแนวการเสริมสร้างความผูกพันองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครู พบว่า ควรส่งเสริมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ โดยส่งเสริมให้ครูเห็นเป้าหมายในการพัฒนาองค์กรร่วมกัน และสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันเพื่อช่วยให้เอาชนะอุปสรรค ซึ่งเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ครูอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การทำงานของครูมีชีวิตชีวาและมีเจตคติที่ดีในการทำงานระหว่างกันและกัน

คำสำคัญ: แรงจูงใจ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ความผูกพันองค์กร

Abstract

This article aims were 1) to study motivation and transformational leadership affect performance efficiency and organization commitment under The Authority of Nonthaburi Primary Educational Service Area Office one, and 2) Analyze a causal relationship of motivation and transformational leadership affect performance efficiency and organization commitment under The Authority of Nonthaburi Primary Educational Service Area Office one. The data collected by questionnaires, testing with 290 teachers who was under The Authority of Nonthaburi Primary Educational Service Area Office one. The research sampling was connivance sampling. The reliability value was 0.815 of the questionnaires. The

statistical analyzed data were percentage, mean, standard deviation and the confirmation component analysis.

Results of the research showed that; Overall, teacher of The Authority of Nonthaburi Primary Educational Service Area Office one had motivation and transformational leadership at a moderately level and had the performance efficiency and organization commitment at a high level. An analyze results a causal relationship of motivation and transformational leadership affect performance efficiency and commitment under The Authority of Nonthaburi Primary Educational Service Area Office one found that the model was congruent with the empirical data which a according of hypothesis. The guideline for commitments and performance efficiency strengthening of teachers found that the transformational leadership would be strengthening inspiration of teachers by encouraged teachers understand to the goals to development organization together and make the trust to overcome obstacles and build the morale and encouragement always to do the work for lively and positive attitude between teachers together.

Keywords: Motivation, transformational leadership, performance efficiency, organization commitment

บทนำ

การจะพัฒนาการศึกษาให้ดีและก้าวหน้าโลกได้นั้นโรงเรียนหรือสถาบันทางการศึกษาย่อมมี หน้าที่ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ก้าวไกล โรงเรียนหรือสถาบันทางการศึกษา จำเป็นจะต้องมีบุคลากรครูที่มีคุณภาพอย่างแท้จริงและต้องมีในปริมาณที่เหมาะสมกับงานเพื่อนำพาให้โรงเรียนหรือสถาบันทางการศึกษาไปสู่ความสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การบริหารทรัพยากรบุคคลจึงเป็นภารกิจหลักที่ต้องให้ความสำคัญเพราะเปรียบเสมือนหัวใจและรากแก้วของการบริหารงาน เนื่องจากครูเป็นทรัพยากรและปัจจัยการผลิตที่สำคัญของโรงเรียนหรือสถาบันทางการศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้มีการจูงใจ ดึงดูด และรักษาครูที่มีความรู้ความสามารถไว้

ให้มากที่สุดและให้นานที่สุดเท่าที่ต้องการ การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจึงมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้บุคลากรมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ทำให้งานสำเร็จลุล่วงด้วยดี เพราะถ้าหากบุคลากรในองค์กรไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ มีการขาดงาน และการลาออกจากงาน หรืออาจจะเกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาได้ ถึงแม้ว่าองค์กรจะมีการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานได้ตามคุณสมบัติหลักเกณฑ์และวิธีการไว้ดีเพียงใดก็ตาม ก็มิได้เป็นหลักประกันว่าบุคลากรนั้นจะปฏิบัติงานที่ได้มอบหมายได้ตลอดไป (นิกร ชูกะวัฒน์, 2564)

นอกจากนี้การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนหรือสถาบันทางการศึกษานับเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากสภาพแวดล้อมขององค์กรทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา องค์กรจึงต้องมีผู้นำที่มีความสามารถเพื่อนำองค์กรให้สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง มิฉะนั้นองค์กรจะสูญเสียความสามารถในการแข่งขันและเกิดความเสียหายขึ้นได้ และผู้บริหารต้องอาศัยครูเป็นบุคคลสำคัญในการทำให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าครูทำงานด้วยความกระตือรือร้นและสมัครใจหรือมีแรงจูงใจในการทำงานก็จะทำให้ภารกิจบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด การบริหารจัดการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียนหรือสถาบันทางการศึกษา จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ครูเกิดความตระหนักและมีแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Songsraboon, Thongtao, Damnoen & Huanjit, 2021)

อย่างไรก็ตาม เมื่อองค์กรต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและปัญหาที่ท้าทายใหม่ ๆ บทบาทของผู้นำจึงทวีความซับซ้อนและเพิ่มพูนความสำคัญยิ่งขึ้น ผู้นำจึงต้องมีทักษะใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น การส่งเสริมให้ครูเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ถือเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์และเกิดประสิทธิผลในระยะยาว ถือเป็นกุญแจต่อการอยู่ทำงานกับองค์กร เนื่องจากความผูกพันที่มีต่อองค์กรคือ ความรักในงานและความภักดี (Royalty) ต่อองค์กร จึงจะทำให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นทุ่มเทสติปัญญาและกำลังความสามารถเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้การที่บุคลากรจะทำงานได้ดีก็ต่อเมื่อมีความพึงพอใจ ทรัพยากรต้องงานและองค์กร จึงจะทำให้มีความสุขในการทำงาน และเมื่อบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร สิ่งที่องค์กรจะได้มากกว่างานก็คือ ความทุ่มเทอุทิศตนเพื่อองค์กรด้วยความรู้สึกที่ว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น รวมถึงส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน (วิณา พิง

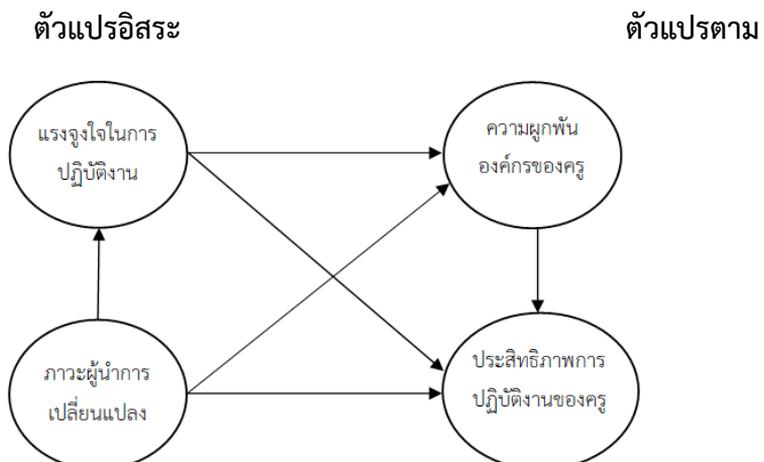
วิวัฒน์นิกุล, 2563) ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณค่าและมีความผูกพันต่อองค์กร โดยการแสดงออกถึงความมุ่งมั่นทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อเป็นสิ่งตอบแทนให้องค์กร

ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแรงจูงใจและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความผูกพันองค์กรของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1 ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังว่าข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการสร้างแรงจูงใจและภาวะผู้นำให้สอดคล้องกับความต้องการของครู ส่งผลให้ครูที่มีประสิทธิภาพอยู่กับองค์กรได้ยาวนานที่สุด ครูมีแรงกระตุ้นที่จะนำศักยภาพของตนเพื่อปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มความสามารถบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความผูกพันองค์กรของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1
2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแรงจูงใจและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความผูกพันองค์กรของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1 จำนวน 1,153 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 1, 2566)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1 ใช้วิธีการกลุ่มตัวอย่างตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์สมการ โครงสร้างต้องมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 200 ตัวอย่างขึ้นไปในกรณีที่โมเดลไม่มีความซับซ้อน (Hair et al., 2014) ที่ได้กล่าวว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการใช้สถิติการวิเคราะห์พหุตัวแปร ควรมีจำนวนอย่างน้อย 5-10 เท่าของดัชนีชี้วัดและควรมีขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 200 ตัวอย่างหรือ 5 เท่าของข้อคำถาม (Kline, 2016) ในการวิจัยนี้มีตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 8 ตัวแปร 58 ข้อคำถาม ขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงไม่ควรน้อยกว่า 290 ตัวอย่าง (58 ข้อคำถาม \times 5 เท่า) ถือได้ว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นไปตามเงื่อนไขในการวิเคราะห์ ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 290 คน จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาแรงจูงใจและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความผูกพันองค์กรของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 1 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้ทฤษฎีแรงจูงใจ แนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและ แนวคิดและทฤษฎีความผูกพันองค์กร รวมถึงเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยนี้ใช้พื้นที่ในการดำเนินการวิจัยเป็นการศึกษาเฉพาะเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 1 มีพื้นที่ครอบคลุม 2 อำเภอทางตอนใต้ของจังหวัดนนทบุรี

ประกอบด้วย อำเภอเมืองนนทบุรี และอำเภอบางกรวย (สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา
ประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1, 2566)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยนี้เริ่มทำการศึกษาในช่วงเดือนกันยายน ถึงเดือนตุลาคม 2566

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยในครั้งนี้คือ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยมีขั้นตอนการ
สร้างแบบสอบถาม ดังนี้

3.1 การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดนิยามเชิง
ปฏิบัติการ และโครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการศึกษา รวมทั้งสร้างข้อคำถามตามนิยามเชิง
ปฏิบัติการ

3.2 สร้างแบบสอบถามโดยนำข้อคำถามที่ได้พัฒนาเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ รวมทั้งนำ
ฉบับร่างแบบสอบถามทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ
จำนวน 3 ท่าน และการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยทดลอง
(Try out) กับตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.66-1.00 และได้
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดทั้งฉบับเท่ากับ 0.815

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น
ครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1 จนครบตามจำนวนกลุ่ม
ตัวอย่าง และทำการคัดเลือกกรรทส และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)
ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard
deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inference statistics) เพื่อวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงเชิง
โครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (First order confirmatory factor
analysis)

ผลการวิจัย

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 290 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.40) มีช่วงอายุ 35-44 ปี (ร้อยละ 50.50) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 83.50) สังกัดโรงเรียนที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองนนทบุรีเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 41.80) ซึ่งสรุปผลศึกษาได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.339$, S.D. = 0.542) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ครูมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ด้านการเป็นที่ยอมรับในระดับมาก ($\bar{X} = 3.902$, S.D. = 0.471) รองลงมาคือ ด้านความมั่นคง ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.724$, S.D. = 0.573) ด้านกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กร ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.609$, S.D. = 0.641) ด้านความก้าวหน้า ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.304$, S.D. = 0.724) ด้านสวัสดิการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.859$, S.D. = 0.902) และด้านเงินเดือน ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.683$, S.D. = 0.752) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.359$, S.D. = 1.032) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ครูมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมากที่สุดคือ ด้านการกระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจ ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.458$, S.D. = 1.176) รองลงมาคือ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ($\bar{X} = 3.448$, S.D. = 1.179) และน้อยที่สุดคือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ($\bar{X} = 3.353$, S.D. = 1.165) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวม ครูมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.627$, S.D. = 0.473) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ครูมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ด้านงานเสร็จตามกำหนดเวลา ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.728$, S.D. = 0.543) ด้านคุณภาพของงาน ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.687$, S.D. = 0.602) ด้านปริมาณงาน ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.642$, S.D. = 0.579) และด้านการประหยัดต้นทุน ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.541$, S.D. = 0.521) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร พบว่า โดยภาพรวมครูมีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.681$, S.D. = 0.512) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ครูมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุดคือ ด้านบรรทัดฐานทางสังคม ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.987$, S.D. = 0.714) ด้านความรู้สึก ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.788$, S.D. = 0.705)

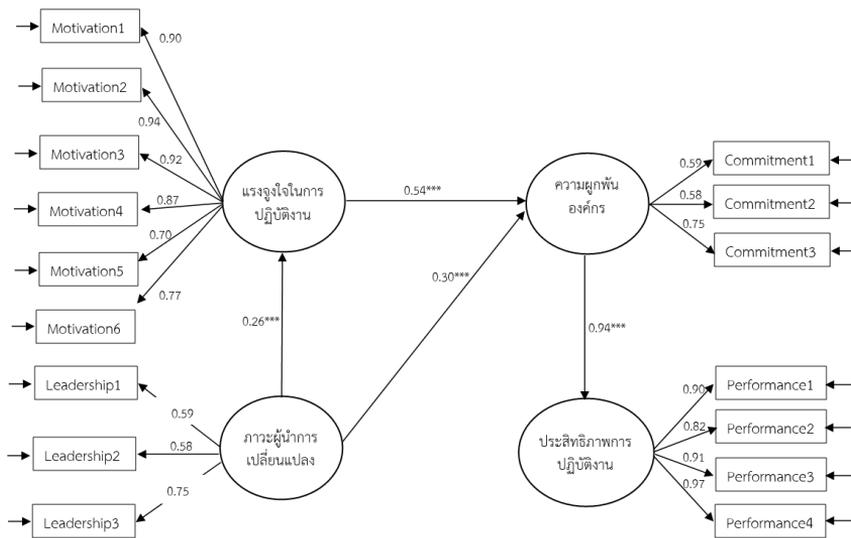
และด้านการทำงานต่อไปอย่างต่อเนื่อง ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.238$, S.D. = 0.602) ตามลำดับ

5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแรงจูงใจและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความผูกพันองค์กรของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 1 แสดงดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีชี้วัดความเหมาะสมพอดี	ค่าดัชนี	เกณฑ์	ผลบ่งชี้
1. ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square: χ^2)	694.899	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	-
2. ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p-value)	0.972	p > 0.05	ผ่านเกณฑ์
3. ค่าสถิติไค-สแควร์สัมพันธ์	0.905	$\chi^2 / df < 2.00$	ผ่านเกณฑ์
4. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดี(GFI)	0.988	GFI > 0.95	ผ่านเกณฑ์
5. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้ (AGFI)	0.969	AGFI > 0.95	ผ่านเกณฑ์
6. ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (RMR)	0.042	RMR < 0.05	ผ่านเกณฑ์
7. ดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า(RMSEA)	0.008	RMSEA < 0.05	ผ่านเกณฑ์
8. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีเชิงเปรียบเทียบ (CFI)	1.000	CFI > 0.95	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 1 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแรงจูงใจและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความผูกพันองค์กรของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 1 พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องค่า Chi-square = 694.899, $\chi^2 / df = 0.905$, p-value = 0.972, GFI = 0.988, AGFI = 0.969, RMR = 0.042, RMSEA = 0.008 และ CFI = 1.000 มีความเหมาะสมสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่านัยสำคัญทางสถิติ (p) ค่าค่าสถิติไค-สแควร์สัมพันธ์ (Relative Chi-square) เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด สามารถแสดงค่าสถิติจากโมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังภาพที่ 2 ดังนี้



$$\chi^2 = 694.899, \chi^2 / df = 0.905, df = 768, p\text{-value} = 0.972,$$

$$GFI = 0.988, AGFI = 0.969, CFI = 1.000, RMR = 0.042, RMSEA = 0.008$$

ภาพที่ 2 ค่าสถิติของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแรงจูงใจและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความผูกพันองค์กรของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 (โมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์)

จากภาพที่ 2 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้รับอิทธิพลทางตรงจากความผูกพันองค์กร มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.94 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากความผูกพันองค์กร ผ่านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.54 และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ขณะที่แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้รับอิทธิพลทางตรงจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.26 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. ผลการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุ อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ที่มีผลต่อแรงจูงใจและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความผูกพันองค์กรของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแรงจูงใจและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความผูกพันองค์กรของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1

ตัวแปรผล	แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน			ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง			ความผูกพันองค์กร			ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE
ตัวแปรสาเหตุ												
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	-	-	-	-	-	-	0.54	-	0.54***	0.40	0.40	-
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	0.26	-	0.26***	-	-	-	0.30	-	0.30***	0.74	0.74	-
ความผูกพันองค์กร	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.94	-	0.94***

หมายเหตุ: ** $p < 0.01$, TE = ผลรวมอิทธิพล, IE = อิทธิพลทางอ้อม, DE = อิทธิพลทางตรง

จากตารางที่ 2 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้รับอิทธิพลทางตรงจากความผูกพันองค์กร มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.94 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ขณะเดียวกันก็ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.40 และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.74 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่า ความผูกพันองค์กร ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.54 และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ ขณะเดียวกันภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่งอิทธิพลทางตรงต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.26 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.339$, S.D. = 0.542) เป็นเพราะว่า การส่งเสริมและสนับสนุนครูในทุกด้านให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เช่น การปรับเปลี่ยนระบบการเลื่อนเงินเดือน โดยผู้บริหารกำหนดสิ่งตอบแทนเป็นคะแนนหรือเปอร์เซ็นต์ในการเลื่อนเงินเดือนเมื่อครูปฏิบัติงานตามที่ผู้บริหารมอบหมายสำเร็จลุล่วง ครูก็จะได้รับคะแนนหรือเปอร์เซ็นต์ที่เพิ่มขึ้น ทำให้ครูเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จึงส่งผลให้ครูเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยผลการศึกษา มีความสอดคล้องกับ กฤตติยา ชินเดช (2564) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการ

ปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพ พบว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ มลฤดี บุรีเส (2565) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันองค์การของครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.359$, S.D. = 1.032) เป็นเพราะว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้ตาม ผ่านการแบ่งปันวิสัยทัศน์ของตนร่วมกับผู้ตาม ทำให้ผู้ตามยอมรับและไว้วางใจในตัวผู้นำ ซึ่งความผูกพันทางจิตใจสามารถสร้างความผูกพันในงาน โดยให้ผู้ตามอุทิศตนปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ทุมเท และรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยผลการศึกษามีความสอดคล้องกับ อารีย์ อ่องสว่าง (2561) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณลักษณะของผู้ตาม และประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดนราธิวาส พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้ตาม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับ ปานกลาง

ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวม ครูมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.627$, S.D. = 0.473) เป็นเพราะว่า การที่ครูได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน และงานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญมีความสมดุลของช่วงเวลาการทำงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานของครูมีประสิทธิภาพ โดยผลการศึกษามีความสอดคล้องกับ กฤตติยา ชินเดช (2564) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพ พบว่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ภูริวิษณุ โทสุรินทร์ (2561) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันองค์การของข้าราชการครูโรงเรียนในสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยความผูกพันองค์การของครู พบว่า โดยภาพรวมครูมีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.681$, S.D. = 0.512) เป็นเพราะว่า การที่ครูรับรู้ว่าคุณภาพมีความสามารถที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ มีอำนาจในการตัดสินใจ แก้ปัญหา และ

เลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตัวเอง ส่งผลถึงความผูกพันในงานที่ตนรับผิดชอบ เกิดความภูมิใจที่ได้รับเลือกเป็นผู้ปฏิบัติงานหลักที่มีคุณค่าและท้าทาย ทำให้ครูรู้สึกว่าคุณค่าและความผูกพันกับงานที่ทำมากและรู้สึกว่าคุณค่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์กรพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการกิจต่อไป และเติบโตขึ้นไปพร้อมกบองค์กร โดยผลการศึกษามีความสอดคล้องกับ กฤตติยา ชินเดช (2564) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพ พบว่า มีความผูกพันองค์กร อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ภูริวิษณุ โทสุรินทร์ (2561) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันองค์กรของข้าราชการครูโรงเรียนในสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร พบว่า ความผูกพันองค์กรของข้าราชการครู โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ มลฤดี ปุริเส (2565) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันองค์กรของครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ความผูกพันในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ นิลาวลัดน์ จันทะรังษี (2565) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ของครูยุคนิวนอร์มัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจันทบุรี ตราด พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแรงจูงใจและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความผูกพันองค์กรของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1 มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูมีความสัมพันธ์กันทางบวกกับความผูกพันองค์กร เป็นเพราะการผู้บริหารสถานศึกษามีอิทธิพลต่อครูในด้านต่าง ๆ และเป็นโค้ชหรือที่ปรึกษา ให้คำแนะนำ ปรับปรุง พัฒนาศักยภาพครู สนับสนุนให้ครูก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทำให้ครูรู้สึกว่าคุณค่าเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จและทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ ภูริวิษณุ โทสุรินทร์ (2561) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันองค์กรของข้าราชการครูโรงเรียนในสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจมีความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ มลฤดี ปุริเส (2565) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันองค์กรของครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.802 ซึ่งแสดงว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กันกับความผูกพันองค์กรของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ ธัญญา มาศแดงสีดา (2565) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 1 พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ข้อมูลจากผลการศึกษาเชิงปริมาณที่ศึกษาถึงแรงจูงใจและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความผูกพันองค์กรของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 1 สามารถเสนอแนวทางในการส่งเสริมการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ดังนี้คือ การที่ครูมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะช่วยให้การกำหนดวิสัยทัศน์ของกลุ่มสามารถช่วยให้เพื่อนร่วมงานให้มีมุมมองกว้างไกลเกินความสนใจของตนเองไปสู่ประโยชน์ของกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะที่กำลังต้องการเปลี่ยนแปลงหรือการปฏิรูปการศึกษา โดยการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จะสามารถสร้างขวัญกำลังใจ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำงาน เปิดโอกาสให้ครูได้พัฒนาตนเอง ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร เพื่อให้ครูเกิดความมุ่งมั่น และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความผูกพันองค์กรของครู

องค์ความรู้ที่ได้รับ

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาพบได้ว่า ผู้บริหารต้องแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมความเป็นผู้นำในการจัดการหรือการทำงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน โดยเปลี่ยนแปลงความสามารถของผู้ร่วมงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและมีศักยภาพ ทำให้เกิดความตระหนักรู้ในภาระกิจหน้าที่ กล่าวคือ หากครูมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูก็จะสูง ในทางกลับกัน หากครูมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่ำ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูก็จะต่ำด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเชิงนโยบาย

1. ควรมีนโยบายที่ให้ความสำคัญต่อการสร้างเสริมแรงจูงใจและความผูกพันให้กับองค์กร เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การมอบหมายงานที่สำคัญหรือท้าทาย เมื่อครูมีแรงจูงใจแล้วจะทำให้เกิดความผูกพันองค์กรจากภายใน ซึ่งส่งผลให้เกิดทัศนคติเชิงบวกต่องานที่ทำ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กรได้มากยิ่งขึ้น

2. ควรมีนโยบายปรับเปลี่ยนการบริหารให้ครูมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมากยิ่งขึ้น พร้อมรองรับการปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กรเพื่อบริหารจัดการการศึกษาในโรงเรียนหรือสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้ครูเห็นความสำคัญของตนเองเพื่อให้ครูปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน

3. ควรมีนโยบายเสริมสร้างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้วยการมุ่งเน้นให้ครูเป็นผู้มีความประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่น่ายกย่อง เคารพนับถือ สร้างความศรัทธาและไว้วางใจ เพื่อให้ครูรู้สึกภาคภูมิใจ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเชิงปฏิบัติ

1. ผู้บริหารโรงเรียนหรือสถานศึกษาควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูได้พัฒนาศักยภาพของตนเองให้สอดคล้องไปกับการความต้องการความสำเร็จและความเจริญเติบโตในสายอาชีพของตน

2. ควรเปิดโอกาสให้ครูได้แสดงความรู้และความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่ เพื่อให้ครูมีความเข้าใจในวิสัยทัศน์องค์กร สามารถนำไปสู่การปฏิบัติให้สำเร็จตามเป้าหมาย

3. ควรมีการสร้างบรรยากาศในองค์กรให้ครูได้มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน เช่น การจัดกิจกรรมหรือสัมมนานอกสถานที่ เป็นต้น

4. ควรส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา ทั้งในด้านการดำเนินงานและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและทีมงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นในลักษณะที่ทีมงานอย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาด้วยรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อเก็บข้อมูลและรายละเอียดเชิงลึกเกี่ยวกับแรงจูงใจและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความผูกพันองค์กรของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1 เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการส่งเสริมการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กฤตติยา ชินเดช. (2564). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรมี **ความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพ**. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธัญญามาศ แดงสีดา. (2565). **ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระยง เขต 1**. วิทยานิพนธ์ปริญญาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยเกริก.
- นิกร ชุกววัฒน์. (2564). การบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่การบริหารจัดการคนเก่ง: กระบวนการขับเคลื่อนสถานศึกษาเอกชนในยุคโลกผกผัน. **วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย ปีที่ 3 ฉบับที่ 3 (กรกฎาคม-กันยายน 2564), 29-44.**
- นิลาวัลณ์ จันทะรังสี. (2565). **ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ของครูยุคนิวนอร์มัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษาจันทบุรี ตราด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- วิภา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2563). **กระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย**. เอกสารประกอบการบรรยาย โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ภูริวิชญ์ โทสุรินทร์. (2561). **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันองค์กรของข้าราชการครูโรงเรียนในสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มลฤดี ปุริเส. (2565). **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันองค์กรของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2565, 270-285.**
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1. (2566). **ข้อมูลข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา.** สืบค้นออนไลน์เมื่อ 7 ธันวาคม 2566 จาก <https://bigdata.nbi1.go.th/tablePerson.php?op=3.1&tab1=active#>
- อารีย์ อ่องสว่าง. (2561). **ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณลักษณะของผู้ตาม และประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดนราธิวาส. วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้ ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2561. 272-287.**
- Hair, J. F. (Jr.), Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). **A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM).** California, CA: Sage Publications
- Kline. (2016). **Principle and Practice of Structural Equation Modeling.** New York: The Guilford Press.
- Songsraboon, R., Thongtao, J., Damnoen, P. S., & Huanjit, P. S. (2021). **Course Management Based on Outcome-Based Education (OBE) of Learning by Working in Real Conditions.** Turkish Journal of Physiotherapy and Rehabilitation, 32(3), 491–499.

การถอดบทเรียนการจัดการความรู้การพัฒนาผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะ สู่ธุรกิจฮาลาลเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กนกวลี คงสง¹ ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว^{2*} อโนทัย ทิพนตร³ และ จินดาพร คงเดช⁴
Kanokwalee Kongsong, Pathompong Kookkaew, Anothai Tippante and
Jindaporn Khongdech

Received: February 7, 2024 Revised: March 11, 2024 Accepted: April 9, 2024

บทคัดย่อ

โครงการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สร้างหลักสูตรการฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับผู้ประกอบการ และ 2) ถอดบทเรียนการจัดการความรู้ในการพัฒนาผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะสู่ธุรกิจฮาลาลด้วยกลไกขับเคลื่อนห่วงโซ่คุณค่าใหม่เพื่อสร้างเศรษฐกิจหมุนเวียนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมทั้งการพัฒนาทักษะการเป็นผู้ประกอบการที่เหมาะสม โดยเฉพาะทักษะการจัดการด้านการการเงิน ตลอดจนพัฒนาเป็นหลักสูตรที่เหมาะสมแก่การพัฒนาผู้ประกอบการในอนาคต

จากการดำเนินการวิจัย พบว่า สามารถถอดบทเรียนการจัดการความรู้ชุดโครงการในปัจจุบันสู่ความสำเร็จของงาน ประกอบด้วย 1) การศึกษาบริบทพื้นที่และการทำงานของผู้ประกอบการอย่างลึกซึ้งก่อนวางแผนดำเนินการวิจัย 2) การคัดเลือกผู้ประกอบการที่จะเข้าร่วมโครงการ (ศักยภาพ

¹ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, Email: kanokwalee@rmutsb.ac.th

² คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, Email: kookkaew2526@gmail.com* (Corresponding Author)

³ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, Email: mailjan_7@hotmail.com

⁴ นักวิจัยอิสระ, Email: jindaporn.pueng@gmail.com

Mindset) 3. การสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับผู้ประกอบการ 4) การเชื่อมโยงการทำงานกับภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการ และมหาวิทยาลัย 5) การมีเครื่องมือการวิเคราะห์ และเครื่องมืองานวิจัยที่หลากหลาย รวมถึงองค์ความรู้และทักษะต่าง ๆ ที่แหล่งทุนหนุนเสริม ทำให้สามารถปรับกระบวนการวิจัยให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป 6) การวิเคราะห์กลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมและยืดหยุ่นต่อการนำไปใช้งาน ตามสถานการณ์ VUCA 7) การทำงานเป็นทีม ความเต็มใจของทีมนักวิจัย การให้ความร่วมมือ มีความสามัคคี และมีความสุขในการทำงาน 8) การมีระบบที่ปรึกษา (Coach) โดยแหล่งทุนที่มีการพัฒนานักวิจัยอย่างต่อเนื่อง และ 9.การสร้างแรงจูงใจในการดำเนินงาน เช่น การให้รางวัลเป็นการเสริมแรง สร้างแรงจูงใจกระตุ้นให้ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะของการเป็นผู้ประกอบการเพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะ ด้วยกลไกขับเคลื่อนห่วงโซ่คุณค่าใหม่เพื่อสร้างเศรษฐกิจหมุนเวียนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สามารถสร้างรายได้บนฐานทรัพยากรพื้นถิ่น อันนำไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ : แพะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทักษะการเป็นผู้ประกอบการ การถอดบทเรียน

Abstract

This research project has the objectives to 1) transfer knowledge management lessons on the development of goat entrepreneurs to Halal businesses in Phra Nakhon Si Ayutthaya province to create a sustainable competitive advantage and 2) to develop entrepreneurial skills in financial management.

The performance results show that this research project is worth the investment and can take lessons learned in knowledge management (KM). Considering the factors leading to work completion, it was found that the factors consisted of 1) An in-depth study of the context of the area and the work of entrepreneurs; 2) Selection of entrepreneurs to participate in the project (Potential Mindset); 3) Building of confidence and trust among entrepreneurs; 4) Linking work with the related network, operators and universities; 5) Availability of analytical tools and a wide range of research tools and knowledge and skills supported by funding sources to allows the research process to be adjusted by changing circumstances; 6) Analysis of marketing strategies that are appropriate and flexible for implementation according to the VUCA situation;

7) Teamwork with the willingness of the researchers to cooperate unity and having fun in work; 8) Availability of a mentoring system (Coach) by funding sources that are constantly developing researchers and 9) Motivating of the work such as having a reward as a reinforcement, motivating entrepreneurs who participate in the training to develop their entrepreneurial skills to obtain good practices in goat entrepreneurship development with a mechanism to drive a new value chain to create a circular economy in Phra Nakhon Si Ayutthaya province to be able to generate income based on local resources which leads to stability, wealth and sustainability.

Keywords: Goats, Phra Nakhon Si Ayutthaya, Entrepreneurial skills, lesson-learned

บทนำ

จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นสังคมพหุวัฒนธรรม ที่มีการอยู่ร่วมกันของประชากรหลากหลายเชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรม โดยพบว่ามีประชากรมุสลิมจำนวนมากกว่า 63,000 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 ของประชากรทั้งหมด (สำนักงานยุทธศาสตร์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2563) ซึ่งมีวิถีชีวิตที่เกี่ยวข้องการเลี้ยงและการบริโภคแพะเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิตมาอย่างยาวนาน

เมื่อวิเคราะห์สภาพบริบทการประกอบการเกี่ยวกับแพะตลอดห่วงโซ่คุณค่า ศักยภาพทรัพยากรท้องถิ่น โอกาสและความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน พบว่าสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเข้ามาส่งเสริมการเลี้ยงแพะให้เป็นสัตว์เศรษฐกิจอย่างเป็นรูปธรรม ผลการสำรวจปี พ.ศ. 2562 พบว่าจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีผู้เลี้ยงแพะทั้งสิ้น 269 ราย มีแพะทั้งสิ้นจำนวน 4,769 ตัว เป็นแพะเนื้อ จำนวน 4,273 ตัว และแพะนมจำนวน 496 ตัว (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมปศุสัตว์, 2562) เมื่อพิจารณาถึงจุดแข็งของการเป็นเมืองท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อีกทั้งยังได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และศูนย์บริหารกิจการอิสลามจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวฮาลาลรองรับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม และต้องการพัฒนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้เป็น “Thailand Halal Assembly” หรือ “อยุธยาเมืองฮาลาล” จึงกล่าวได้ว่า ตลาดแพะในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาถือเป็นตลาดที่น่าสนใจ และมีโอกาสในการลงทุนได้

เมื่อวิเคราะห์ทุนเดิมของมหาวิทยาลัย พบว่ามีการวิจัยเกี่ยวกับแพะตั้งแต่ ปี 2557 ในการยกระดับหมู่บ้านแปรรูปน้ำนมแพะปากกราน เป็นหมู่บ้านแม่ข่ายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อย่างไรก็ตามหลังจากการวิจัยเสร็จสิ้นแล้ว กลุ่มเกษตรกรไม่สามารถดำเนินการต่อได้ เนื่องจากปัญหาการตลาด และการขาดศักยภาพในการเป็นผู้ประกอบการ จึงหยุดชะงักลงของผู้ประกอบการบางราย

จากการสำรวจบริบทเชิงพื้นที่และวิเคราะห์ข้อมูล พบ pain point 3 ประเด็นคือ 1) คน หรือผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะตลอดห่วงโซ่ยังขาดทักษะในการเป็นผู้ประกอบการ เช่น การจัดการฟาร์ม การแปรรูปผลิตภัณฑ์ การตลาด หรือการบัญชีการจัดการทางการเงิน 2) ของคือ แพะหรือผลิตภัณฑ์แปรรูปจากแพะ ยังไม่เป็นที่สนใจของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย ความต้องการมีเฉพาะกลุ่ม ทั้งไม่มีผู้ประกอบการกลางน้ำที่เพิ่มมูลค่าและ 3) กระบวนการ คือ การเชื่อมโยงข้อมูลองค์ความรู้ เช่น ฮาลาล หรือ ออย. จากสาธารณสุขจังหวัดและสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด (สกอจ.) เมื่อวิเคราะห์เชิงลึกจะเห็นปัญหาที่สำคัญ ได้แก่ ผู้ประกอบการต้นน้ำ ขาดทักษะการเป็นผู้ประกอบการ โดยเฉพาะด้านการจัดการด้านการเงิน ซึ่งเป็นปัญหาหลักของผู้ประกอบการขนาดเล็ก (SMEs) ทำให้ขาดสภาพคล่องทางการเงิน เป็นเพียงการหารายได้พอใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ไม่สามารถส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทั้งไม่มีเงินสำรองในสถานการณ์ฉุกเฉิน เห็นได้จากสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลให้หลายธุรกิจขาดทุนจนปิดตัวไป ดังนั้นการจัดการด้านการเงินจึงเป็นหัวใจสำคัญ ระบบแยกบัญชีค่าใช้จ่ายในครอบครัวและบัญชีของธุรกิจ ถือเป็นแนวปฏิบัติหนึ่งที่สามารถแก้ปัญหาจัดการการเงินได้ตรงจุด ส่งผลให้ดำเนินการธุรกิจเป็นไปได้อย่างมั่นคง นอกจากนี้กระบวนการที่ยังขาดการบูรณาการร่วมกันจากหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ประชาชนและท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ ทำให้ตลาดแพะในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่สามารถสร้างมูลค่าได้เท่าที่ควร

จากเหตุผลข้างต้น จึงพัฒนาโครงการให้สอดคล้องกับการพัฒนาผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะเพื่อแก้ไขปัญหาด้านผู้ประกอบการตลอดห่วงโซ่อย่างแท้จริงโดยอยู่ภายใต้แผนงานวิจัยการพัฒนาผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะสู่ธุรกิจฮาลาล ด้วยกลไกขับเคลื่อนห่วงโซ่คุณค่าใหม่เพื่อสร้างเศรษฐกิจหมุนเวียนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีวัตถุประสงค์ในการถอดบทเรียนการจัดการความรู้การพัฒนาผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะสู่ธุรกิจฮาลาลเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สร้างรายได้บนฐานทรัพยากรพื้นถิ่น นำไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะสู่ธุรกิจฮาลาล ด้วยกลไกขับเคลื่อนห่วงโซ่คุณค่าใหม่เพื่อสร้างเศรษฐกิจหมุนเวียนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. เพื่อถอดบทเรียนการจัดการความรู้ในการพัฒนาผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะสู่ธุรกิจฮาลาล ด้วยกลไกขับเคลื่อนห่วงโซ่คุณค่าใหม่เพื่อสร้างเศรษฐกิจหมุนเวียนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

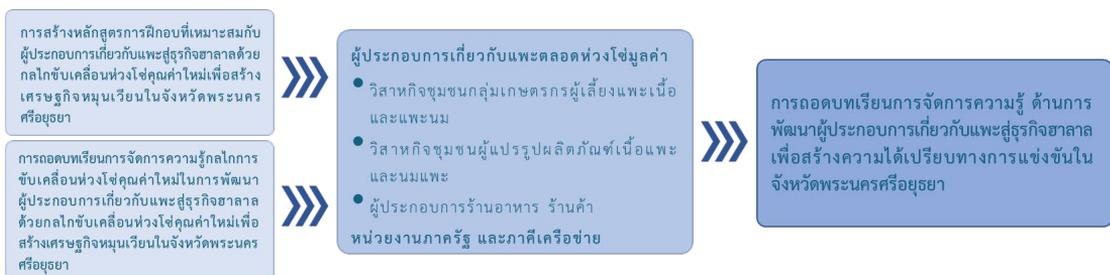
สมมติฐานของการวิจัย

1. การสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะ จะสามารถพัฒนา สร้าง และเสริมทักษะ (Re Skill, New Skill และ Up Skill) ของผู้ประกอบการได้อย่างเหมาะสม

2. การถอดบทเรียนการจัดการความรู้ด้วยกลไกการขับเคลื่อนห่วงโซ่คุณค่าใหม่ในการพัฒนาผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะสู่ธุรกิจฮาลาล จะสามารถใช้เป็นต้นแบบเพื่อเพิ่มมูลค่าแก่กลุ่มอื่นต่อไปได้

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ด้านการจัดการความรู้ (นันทรัตน์ เจริญกุล, 2552), ด้านการทำบัญชีครัวเรือน(ปภาพิต ศรีสว่างวงศ์, 2562), ด้านการจัดการด้านการเงิน(นภาพร นิลภรณ์กุล, 2558), และด้านห่วงโซ่คุณค่า หรือ Value Chain(Porter, 1985) สามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยได้ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย นำมาวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้า กิจกรรม ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบที่คาดว่าจะได้รับจากการดำเนินงานวิจัย ด้วยแนวคิด IMPACT PATHWAY ดังตาราง

ตารางที่ 1 IMPACT PATHWAY ของการวิจัย

Inputs ปัจจัยนำเข้า	Activities กิจกรรม	Outputs ผลผลิต	Outcomes ผลลัพธ์		Impacts ผลกระทบ
			User	Change	
<p>■งบประมาณการวิจัย : 1,000,000 บาท</p> <p>■บุคลากร : นักวิจัย จำนวน 4 คน</p> <p>■ระยะเวลาโครงการ : 18 เดือน (พ.ศ. 2564 – พ.ย. 2565)</p> <p>■หน่วยงานร่วมวิจัย : -ทร.สุวรรณภูมิ -สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด -สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด -สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด -สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด พระนครศรีอยุธยา</p>	<p>■พัฒนาทักษะผู้ประกอบการ (การจัดการด้านการเงิน)</p> <p>■พัฒนาทักษะผู้ประกอบการ ด้านอื่นเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม LE เป้าหมาย</p> <p>■ถ่ายทอดองค์ความรู้หรือนวัตกรรมที่เป็นผลจากการวิจัยแก่กลุ่มเป้าหมาย และบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง</p> <p>■ถอดบทเรียนการจัดการเรียนรู้ (KM)ของแผนงานวิจัย ก่อน ระหว่าง และหลัง ดำเนินการวิจัย</p>	<p>■ผู้ประกอบการเกิดทักษะด้านการจัดการด้านการเงิน</p> <p>■ผู้ประกอบการเกิดการพัฒนาด้านอื่นเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม LE เป้าหมาย</p> <p>■ผู้ประกอบการได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้หรือนวัตกรรมที่เป็นผลจากการวิจัย</p> <p>■ผลการถอดบทเรียนกระบวนการทำงานเพื่อเป็นต้นแบบในการพัฒนา LE กลุ่มอื่นต่อไป</p>	<p>■ผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะตลอดห่วงโซ่มูลค่า</p> <p>-กลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงแพะเนื้อ</p> <p>-กลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงแพะนม</p> <p>-ผู้แปรรูปผลิตภัณฑ์เนื้อแพะ</p> <p>-ผู้แปรรูปผลิตภัณฑ์นมแพะ</p> <p>■ผู้ประกอบการร้านอาหาร</p> <p>■หน่วยงานภาคีเครือข่าย</p> <p>-สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา</p> <p>-สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดพระนครศรีอยุธยา</p>	<p>■ผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างสุขภาพทางการเงินที่ดี</p> <p>■ผู้ประกอบการสามารถนำทักษะที่เหมาะสมที่ได้รับการพัฒนาไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจได้</p> <p>■องค์ความรู้ หรือนวัตกรรมอื่นเป็นผลจากการวิจัย การบูรณาการการทำงานร่วมกันของทุกภาคส่วนนี้ ถูกนำไปใช้จริงผ่านกลุ่มเป้าหมายและถูกขยายผลโดยหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>ชุดองค์ความรู้จากการวิจัยสามารถพัฒนาขีดความสามารถผู้ประกอบการในพื้นที่ให้เป็นกลไกการขับเคลื่อนห่วงโซ่มูลค่าสู่ธุรกิจอาหารฮาลาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นรูปธรรม มีมิติด้านเศรษฐศาสตร์ สังคม และสิ่งแวดล้อม สามารถสร้างการกระจายรายได้สู่เศรษฐกิจฐานราก และสร้างเศรษฐกิจหมุนเวียนในพื้นที่ได้</p> <p>■ผลกระทบทางเศรษฐกิจ</p> <p>■สินค้ามีมูลค่าเพิ่ม ร้อยละ 10</p> <p>■รายได้ LE เพิ่มขึ้น ร้อยละ 15</p> <p>■อัตราการเติบโตเศรษฐกิจฐานรากเพิ่มขึ้นร้อยละ 15</p> <p>■ผลกระทบทางสังคม</p> <p>■เกิดการขับเคลื่อนการทำงานการบูรณาการร่วมกันของภาคีเครือข่ายอย่างเป็นรูปธรรม</p>

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods) ในลักษณะของการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) นำการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดังนี้

ขอบเขตการศึกษาริวิจัย

- ขอบเขตด้านเนื้อหา ดำเนินการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาทักษะผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และทำการถอดบทเรียนการจัดการความรู้ในการพัฒนาผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาของการดำเนินงานวิจัย

- ขอบเขตด้านพื้นที่ ฟาร์ม ร้านค้า ร้านอาหาร หน่วยงาน ของผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะและภาคีเครือข่ายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

- ขอบเขตด้านระยะเวลา รวม 18 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2564 ถึง พฤศจิกายน 2565

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ 1) แบบสัมภาษณ์ เพื่อใช้เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อทราบถึงการดำเนินงานทั้งก่อน ระหว่างและภายหลังการดำเนินงาน 2) แบบบันทึกกรายรับ รายจ่าย คร่าวๆ ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านการจัดการด้านการเงินซึ่งพัฒนาจากวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น และ 3) แบบสอบถาม เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

สร้างเครื่องมือการวิจัยจากการศึกษาและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำเครื่องมือตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เป็นไปตามเกณฑ์ คือ $IOC \geq .50$ ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค (Cronbach's Alpha) มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2559) แสดงว่าแบบสอบถามมีประสิทธิภพนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ทำการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศจากเอกสารวารสาร บทความทางวิชาการ เว็บไซต์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานของรัฐและเอกชน
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง คือนักวิจัย ผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะตลอดห่วงโซ่ และภาคีเครือข่ายรวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของการสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม ต้องนำเสนอวัตถุประสงค์ขอบเขตในการประชุม ทั้งนี้ให้ผู้เชี่ยวชาญได้ร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามเนื้อหา และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงกับภาคีเครือข่ายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้ 1) นักวิจัย 2) กลุ่มผู้ประกอบการ ต้นน้ำ ได้แก่ เกษตรผู้เลี้ยงแพะและผู้รวบรวมแพะ คือ ปากกราน ขายนา ชะแมบ เขาประดู่ฟาร์ม กลางน้ำ ได้แก่ วิสาหกิจแปรรูป

ผลิตภัณฑ์แพะ คือ วิสาหกิจชุมชนโรงนมแพะปากกราน วิสาหกิจผู้แปรรูปแพะเนื้อสำเร็จรูปชะแมบ กลุ่มแปรรูปอาหาร ปลายน้ำ ได้แก่ ร้านครัวมุสลิมกรุงเก่า ร้านอาต๊ะ ร้านมุสลิมยี่เลาะห์ ร้านครัววนิดา และ 3) หน่วย งานภาครัฐ คือ กลุ่มยุทธศาสตร์ภาคกลางตอนบน สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด และ สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด (สกอจ.)

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การพัฒนาทักษะทางการเงิน และการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมที่เหมาะสม

1. ออกแบบกระบวนการวิเคราะห์สุขภาพการเงินของผู้ประกอบการ
2. ออกแบบการแบ่งกลุ่มผู้ประกอบการตามสุขภาพทางการเงิน โดยใช้แนวคิด “นวัตกรรมการวิจัยเชิงพาณิชย์ สร้างคน สร้างของ” ของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต อินณวงศ์
3. ระบุสุขภาพทางการเงินของผู้ประกอบการ Local Enterprise รายกลุ่ม
4. กำหนดแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการ
5. ออกแบบกิจกรรมการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะทางการเงิน
6. ดำเนินกิจกรรมการอบรม เพื่อพัฒนาความรู้และประเมินผลการพัฒนาทักษะ
7. รายงานผลกิจกรรมการอบรม เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะที่เหมาะสม

การถอดบทเรียนการจัดการความรู้

1. การประชุมเตรียมความพร้อม เพื่อหารือ ชี้แจงแนวทางการทำงาน และเตรียมความพร้อมร่วมกันแก่คณะผู้วิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการวิจัยตลอดโครงการ
2. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินการวิจัย ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยการสังเกต การสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่มกับผู้ที่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด 3 ระยะ ได้แก่ 1) ก่อนดำเนินการวิจัย 2) ระหว่างดำเนินการวิจัย และ 3) หลังดำเนินการวิจัย โดยนำชุดข้อมูลที่ได้ไปประมวลผล และวิเคราะห์ผล เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง
3. การตรวจสอบข้อมูล นำข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูล มาประมวลผลและสรุปผลเป็นชุดข้อมูลของแต่ละองค์ความรู้ ได้แก่ กระบวนการในการดำเนินการ ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ ข้อค้นพบหรือข้อเสนอแนะ โดยทำการทวนสอบข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

4. การจัดทำสรุปชุดข้อมูล และคู่มือการจัดการความรู้ เป็นการสรุปผลชุดข้อมูลที่ได้จากการดำเนินการและการตรวจสอบ ทวนสอบความถูกต้องของชุดข้อมูล และนำมาสรุปผลเป็นชุดองค์ความรู้ และนำไปพัฒนาเป็นคู่มือการจัดการความรู้ เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย และสามารถใช้ในการเผยแพร่และขยายผลแก่ผู้ประกอบการท้องถิ่น Local Enterprise อื่นต่อไป

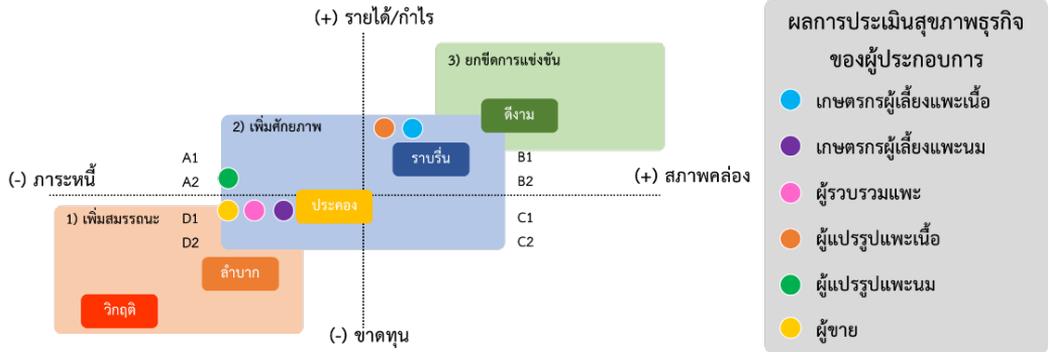
ผลการวิจัย

การพัฒนาทักษะทางการเงิน และการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมที่เหมาะสม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์ธุรกิจของผู้ประกอบการ LE ตลอดห่วงโซ่ทั้ง 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) เกษตรผู้เลี้ยงแพะ 2) ผู้รวบรวมแพะ 3) ผู้แปรรูป และ 4) ผู้ขาย ในช่วงสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 ทำให้สังคมเข้าสู่สังคมปกติใหม่ (New Normal) ส่งผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป ความสามารถในการจ่ายลดลงจากรายได้ครัวเรือนลดลงส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วน ผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะได้รับผลกระทบเช่นกัน ดังนั้น จึงทำการวิเคราะห์สุขภาพทางการเงินของผู้ประกอบการกลุ่มเป้าหมายให้ทราบสภาพคล่องและรายได้ที่เกิดจากกำไรของธุรกิจ เพื่อนำไปแบ่งกลุ่มของผู้ประกอบการตามศักยภาพ และเข้าสู่กระบวนการสร้างทักษะ(New Skill) เสริมทักษะ (Up Skill) และพัฒนาทักษะ(Re Skill) แต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม โดยนำแนวคิด “นวัตกรรมการวิจัยเชิงพาณิชย์ สร้างคน สร้างของ” ของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต อินดวงศ์ มาปรับใช้ตามบริบทของกลุ่มผู้ประกอบการเป้าหมาย ผู้วิจัยให้ผู้ประกอบการประเมินตัวเองตาม Business Health Check 4 ด้านคือ 1) รายได้ 2) กำไร/ขาดทุน 3) สภาพคล่อง และ 4) ภาระหนี้สิน โดยใช้เกณฑ์ประเมินที่แสดงถึงสุขภาพทางการเงิน 5 ระดับ คือ 1) ดีงาม 2) ราบรื่น 3) ประคอง 4) ลำบาก และ 5) วิกฤติ

ผลการวิเคราะห์สุขภาพธุรกิจทางการเงิน พบว่าผู้เลี้ยงแพะนี้อยู่ในระดับราบรื่น ผู้เลี้ยงแพะนมอยู่ในระดับประคอง เนื่องจากตลาดมีความต้องการแพะเนื้อ(แพะมีชีวิต)จำนวนมาก มีคำสั่งซื้อตลอดทั้งปีเพราะมีตลาดทั้งในประเทศ(ภาคใต้) และต่างประเทศ(มาเลเซีย กัมพูชา และเวียดนาม) ขณะที่นมแพะมีตลาดเฉพาะกลุ่มเท่านั้น อีกทั้งแม้อยู่ในช่วงจำกัดการขนส่ง แต่สามารถเลี้ยงแพะได้ต่อเนื่อง เมื่อขนส่งได้ก็ขายแพะเนื้อได้ ยังมีความสามารถในการทำกำไรแต่อาจมีค่าใช้จ่ายส่วนอาหารแพะเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาที่ยังไม่สามารถจำหน่ายได้ แต่

สำหรับนมแพะนั้นไม่สามารถเก็บไว้ได้ เมื่อไม่สามารถจำหน่ายได้ (นํ้านมแพะดิบ หรือต้มขายในพื้นที่) จึงทำให้เกิดความเสียหาย ผลดั่งภาพ



ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์สุขภาพธุรกิจทางการเงินของผู้ประกอบการ LE เป้าหมาย

ผลการวิเคราะห์เป็นการประเมินตัวเองของผู้ประกอบการบนฐานความรู้การจัดการเงินที่ต่างกัน จึงนำไปสู่พัฒนาความรู้และทักษะทางการเงิน โดยปรับกิจกรรมให้ง่ายขึ้นไปได้จริง โดยแบ่งแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการเป็น 3 ระดับ คือ การเพิ่มสมรรถนะ การพัฒนาศักยภาพ และการยกระดับขีดความสามารถทางการแข่งขัน สามารถออกแบบกิจกรรมได้ ดังนี้

ตารางที่ 2 กิจกรรมการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะทางการเงิน

กิจกรรมการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะทางการเงิน การจัดทำบัญชีรับ-จ่ายเบื้องต้น	
ผู้เข้าร่วมอบรม จำนวน 20-30 คน ระยะเวลาในการอบรม 1 วัน (7 ชม)	
กิจกรรมย่อยที่ 1 มาปะ!! ต้นทุน	วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจ และสามารถแยกประเภทของต้นทุนได้อย่างถูกต้อง กิจกรรม : บรรยายความรู้ จัดบันทึกรายการต้นทุน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ จัดนิทรรศการแสดงผลงาน นำเสนอ แสดงความคิดเห็น ทบทวนและตรวจสอบการแยกประเภทของต้นทุน และปรับปรุงแก้ไข
กิจกรรมย่อยที่ 2 มาปะ!! รับจ่าย	วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้รู้จัก เข้าใจ และสามารถแยกประเภทของรายรับ รายจ่าย และสามารถจัดทำบัญชีรับ-จ่ายอย่างง่ายได้อย่างถูกต้อง กิจกรรม : บรรยายความรู้ จัดบันทึกรายการรายรับ-รายจ่ายตามประเภท ระบุประเภทของรายจ่ายลงบนบอร์ด จัดนิทรรศการบอร์ดแสดงรายจ่ายแยกประเภท สอบถามแสดงความคิดเห็น ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขการแยกประเภทของรายจ่าย บันทึกบัญชีรายรับ-รายจ่ายอย่างง่าย แลกเปลี่ยนเรียนรู้การลดรายจ่าย เรียนรู้แอปพลิเคชันที่ใช้บันทึกบัญชีรายรับ-รายจ่ายอย่างง่าย วิเคราะห์การวางแผนในการใช้จ่ายในอนาคต
กิจกรรมย่อยที่ 3 มาปะ!! ประกวด	วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีกรนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ประโยชน์ได้จริงในการบันทึกบัญชีรายรับ-รายจ่าย กิจกรรม : ส่งการบันทึกบัญชีรายรับรายจ่ายทุกสิ้นเดือน ต่อเนื่องอย่างน้อย 3 เดือน วิเคราะห์ความก้าวหน้า แนวโน้ม และทิศทางการลดรายจ่าย รับผิดชอบต่อแทนให้ผู้ร่วมกิจกรรม ตัดสินการประกวดการจัดทำบันทึกบัญชีรายรับ-รายจ่าย (ความถูกต้อง และการนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม) และรับรางวัล
หมายเหตุ : 1) ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมจะมีวิทยากรที่เลี้ยงดูแล 2) จัดกิจกรรมตามมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 3) หากสถานการณ์การแพร่ระบาดไม่คลี่คลาย สามารถปรับกิจกรรมเป็นรูปแบบออนไลน์หรือวิธีอื่นที่เหมาะสม	

ผลการประเมินความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาทักษะทางการเงิน และการจัดทำบัญชีรับ-จ่ายเบื้องต้นด้วยการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมที่เหมาะสม สามารถรายงานผล ดังตาราง

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมการอบรม

ผลการประเมิน	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
ผลการประเมินด้านกิจกรรมการให้ความรู้			
ความรู้ความสามารถของวิทยากร	4.93	0.44	มากที่สุด
ความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากกิจกรรม	4.81	0.30	มากที่สุด
ทักษะที่ได้รับเพิ่มขึ้นจากกิจกรรม	4.73	0.43	มากที่สุด
รูปแบบกิจกรรมและกรรมมีส่วนร่วมในกิจกรรม	4.77	0.50	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.81	0.33	มากที่สุด
ผลการประเมินด้านการดำเนินกิจกรรม			
ความพร้อมด้านสถานที่	4.65	0.38	มากที่สุด
ความพร้อมด้านโสตทัศนูปกรณ์	4.37	0.47	มาก
อาหารและเครื่องดื่ม	4.25	0.43	มาก
ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม	4.52	0.33	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.45	0.40	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.63	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านด้านกิจกรรมการให้ความรู้ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 รองลงมาคือ ด้านการดำเนินกิจกรรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ตามลำดับ

การถอดบทเรียนการจัดการความรู้

การถอดบทเรียนการจัดการความรู้ด้านการพัฒนาผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะสู่ธุรกิจฮาลาล เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้วยการสัมมนา การสนทนากลุ่ม การสังเกต โดยเก็บข้อมูล 3 ระยะ ได้แก่ 1) ก่อนการดำเนินการประเด็นความคาดหวังของการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน 2) ระหว่างดำเนินการ ประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่

เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงาน และ 3) หลังดำเนินการ ในประเด็นปัจจัยสู่ความสำเร็จในการดำเนินงาน สามารถรายงานผล ดังนี้

1. ความคาดหวังของการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการวิจัย

สามารถรายงานผลมติคน ของ ตลาด กระบวนการและผลลัพธ์จากการวิจัยที่คาดหวัง ดังตาราง

ตารางที่ 4 ความคาดหวังของการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการวิจัย

ความคาดหวังของการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการวิจัย				
ผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะ (คน)	ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับแพะ (ของ)	ตลาดผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับแพะ(ตลาด)	กระบวนการ	ผลลัพธ์จากงานวิจัย
<ul style="list-style-type: none"> ■ เกิดการพัฒนาทักษะที่เหมาะสมของผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะตลอดห่วงโซ่อุปทาน ■ เกิดการพัฒนามาตรฐานการจัดการฟาร์มของเกษตรกรผู้เลี้ยงแพะอย่างต่อเนื่อง ■ เกิดแรงจูงใจผลักดันให้กลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงแพะรายอื่นให้ความสำคัญ กับการพัฒนา มาตรฐานฟาร์มเลี้ยงแพะเพิ่มขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> ■ เกิดผลิตภัณฑ์แพะกรุงศรี (อโรยดี มีประโยชน์) ■ พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค ■ มีการพัฒนาคุณภาพและยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ ■ เกิดการพัฒนาผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับแพะที่หลากหลาย ■ ผลิตภัณฑ์ได้รับรองมาตรฐาน และฮาลาลเพิ่มขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> ■ เพิ่มช่องทางตลาดที่สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค ■ เกิดการพัฒนาตลาดของผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับแพะ ■ เกิดการขายตลาด ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับแพะ ■ เพื่อให้เกิดการบริโภค ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับแพะในพื้นที่ และพื้นที่ใกล้เคียงอย่างยั่งยืน 	<ul style="list-style-type: none"> ■ มีเครือข่ายผู้ประกอบการแพะ ที่มีประสิทธิภาพและเชื่อมโยง ■ เกิดการพัฒนาศักยภาพนักวิจัยของมหาวิทยาลัย ให้สามารถดำเนินการวิจัยเพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่ และมีการร่วมมือในการทำงานวิจัยเชิงพื้นที่ร่วมกับภาคีเครือข่ายในจังหวัดและพื้นที่ที่เกี่ยวข้องได้เพิ่มขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> ■ เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ และสร้างโอกาสทางธุรกิจของผู้ประกอบการ ■ เกิดการกระตุ้นเศรษฐกิจฐานรากของพื้นที่ ■ เกิดการกระจายรายได้ อย่างเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะตลอดห่วงโซ่อุปทาน

2. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงาน

จากการวิจัยสามารถระบุปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคของงานวิจัย แบ่งเป็น 1) ปัจจัยภายใน (Internal Factor) หรือปัจจัยที่ควบคุมได้(Controllable Factor) ได้แก่ ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของนักวิจัย ยังไม่ชินกับการวิจัยเชิงพื้นที่ ต้องเรียนรู้ในลักษณะ Action Research ทำ เรียนรู้ ปรับเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมาย ความเชี่ยวชาญของกลุ่มผู้ประกอบการ ยังขาดกรอบความคิดการเป็นผู้ประกอบการ ไม่กล้าเปลี่ยนแปลง นักวิจัยต้องพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง และ การบริหารจัดการรูปแบบการดำเนินงานวิจัย ต้องปรับวิธีการวิจัยในสถานการณ์แพร่ระบาด COVID-19 จากเผชิญหน้าเป็นรูปแบบออนไลน์เพื่อให้เป็นไปตามแผนงาน และ 2) ปัจจัยภายนอก (External Factor) หรือปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้ (Uncontrollable Factor) ได้แก่ สภาพแวดล้อม หรือสถานการณ์น้ำท่วมส่งผลต่อการลงพื้นที่ และต้นทุนของวัสดุไม่เป็นไปตามที่กำหนด สภาพเศรษฐกิจ ส่งผลต่ออำนาจซื้อและความต้องการของผู้บริโภค ทำให้ปริมาณซื้อผลิตภัณฑ์จากแพะต่ำกว่าที่คาดไว้ สถานการณ์การแพร่ระบาด

ของโรค COVID-19 ส่งผลต่อปริมาณการบริโภคแพะและปริมาณนักท่องเที่ยวไม่เป็นไปตามแผน **คู่แข่งทางการค้า** จำนวนเกษตรกรผู้เลี้ยงแพะมีชีวิตชายแดนมีปริมาณเพิ่มขึ้น ต้นทุนด้านการขนส่งที่เพิ่มขึ้น ทำให้ปริมาณความต้องการแพะในภาคกลางลดลง **ผู้บริโภค** บางส่วนยังมีทัศนคติไม่ดีต่อการบริโภคแพะ ทำการตลาดได้ยาก ทั้งยังไม่มีแหล่งจำหน่ายผลิตภัณฑ์แพะที่แพร่หลาย ผู้บริโภคจึงเข้าถึงได้ยาก และ **กฎหมายและข้อบังคับ** ภายใต้ข้อจำกัดบางประการที่เกษตรกรผู้เลี้ยงแพะต้องลงทุน ไม่คุ้มกับค่าชดเชยของภาครัฐ ทำให้เกษตรกรไม่เต็มใจเข้าร่วมวิจัย

3. ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการดำเนินงาน

จากการวิจัยสามารถระบุปัจจัยสู่ความสำเร็จในการดำเนินงาน 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1) การศึกษาข้อมูลพื้นฐานและบริบทของพื้นที่ ทำความเข้าใจบริบทการทำงานของแหล่งทุน ผู้ประกอบการ ภาคีเครือข่าย ทำให้เริ่มต้นดี ส่งเสริมภาพลักษณ์ เกิดการยอมรับและความร่วมมือที่ดี

2) การคัดเลือกผู้ประกอบการแพะต้นแบบที่มีความพร้อมการลงทุน การจัดสรรทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง และดำเนินธุรกิจมานาน ทำให้มีพื้นฐานเครือข่ายที่สามารถดำเนินงานและเชื่อมโยงงานได้

3) การสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับผู้ประกอบการ โดยมีส่วนร่วมตั้งแต่ก่อนเริ่มต้นโครงการ เปิดเวทีให้ร่วมแลกเปลี่ยนประเด็นสำคัญ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมกับทีมนักวิจัยและภาคีเครือข่าย

4) การเชื่อมโยงการทำงานกับเครือข่าย ตั้งเป้าหมายร่วมกันระหว่างภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคท้องถิ่น ภาคประชาสังคมร่วมกับผู้ประกอบการ มหาวิทยาลัย คณะผู้วิจัย และแหล่งทุน

5) การมีเครื่องมือวิจัยที่หลากหลาย ได้รับการสนับสนุน แนะนำอย่างใกล้ชิดจากแหล่งทุนกับคณะนักวิจัยที่ช่วยวิเคราะห์โจทย์ ความต้องการของพื้นที่ให้กระชับ ถูกต้อง สอดคล้องและเหมาะสม

6) การวิเคราะห์กลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมและยืดหยุ่น ประยุกต์แนวทางการตลาดตามสภาพบริบทที่เปลี่ยนแปลง เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์ตามความต้องการ หรือตลาดนำการผลิต

7) การทำงานเป็นทีม มีส่วนร่วมและปรับตัวแก้ไขปัญหาในการทำงานอย่างเต็มที่ของนักวิจัย เป็นการทำงานที่มีความสุขเหมือนเป็น Dream Team สานงานต่อและขยายผลสู่นักวิจัยรุ่นใหม่ได้.

8) การมีระบบที่ปรึกษา (Coach) โดยแหล่งทุนที่มีการพัฒนานักวิจัยอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาการรับทุน มีกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุนการวิจัย เกิดการพัฒนาทักษะนักวิจัยอย่างต่อเนื่อง

9) การสร้างแรงจูงใจในการวิจัยเป็นระยะ มีการให้รางวัลเสริมแรงให้ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมฝึกอบรมมีแรงผลักดันทำให้เป็นไปตามแผน ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดี และแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกัน

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์การถอดบทเรียนการจัดการความรู้การพัฒนาผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะสู่ธุรกิจฮาลาลเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน สามารถอภิปรายผลรายวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

การพัฒนาทักษะทางการเงิน และการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมที่เหมาะสม

การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมที่เหมาะสมกับผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะสู่ธุรกิจฮาลาลถือเป็นแนวทางการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการได้ โดยเฉพาะการพัฒนาทักษะทางการเงินและการบัญชี เป็นหน้าที่ทางธุรกิจหลักที่สำคัญต่อการเติบโตและความสำเร็จของธุรกิจ สอดคล้องกับแนวคิดของ Williams (2015) กล่าวว่า หน้าที่งานทางธุรกิจ (Business Functions) เป็นบทบาทหน้าที่ที่ผู้บริหารที่ต้องดำเนินการ ให้บรรลุความสำเร็จของธุรกิจ ประกอบด้วยหน้าที่งานหลักผ่านหน่วยงานภายในองค์กร โดยในการพัฒนาความสามารถของผู้ประกอบการต้องครอบคลุมหน้าที่งานหลักด้านการจัดการและทักษะด้านหน้าที่งานทางธุรกิจ ได้แก่ ทักษะการตลาด ทักษะการบัญชี ทักษะการเงิน และทักษะการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เพ็ญศรี แจ่มสุวรรณ และคณะ (2560) เกี่ยวกับเป้าหมายทางการเงินของธุรกิจ กล่าวว่า การเงินของธุรกิจจะสามารถทำให้ธุรกิจจ่ายชำระหนี้ตามเงื่อนไข ข้อผูกพันทางการเงินให้แก่ผู้ให้กู้ และทำให้ธุรกิจมีความเจริญเติบโตทางการเงินในอนาคตอย่างต่อเนื่อง และห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) เป็นกิจกรรมในการนำผลิตภัณฑ์ผ่านการดำเนินการแต่ละขั้นตอน และส่งมอบไปขั้นตอนสุดท้ายในการส่งออกไปยังผู้บริโภค สอดคล้องกับแนวคิด Value

Chain ของ Tinta (2017) โดยมีกิจกรรมหลัก (Primary Activities) และกิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) ที่ช่วยสร้างคุณค่าให้กับธุรกิจและเพิ่มมูลค่าในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจ สอดคล้องกับแนวคิดของ Porter (1985) จะเห็นได้ว่า ห่วงโซ่คุณค่าใหม่นี้ จะช่วยให้ผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะสามารถบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนที่สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งจะนำไปสู่ความมั่นคงและศักยภาพของธุรกิจ สอดคล้องกับแนวคิดการสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์ของ Dapiran & Kam (2017) อีกด้วย

การถอดบทเรียนการจัดการความรู้

การถอดบทเรียน ถือเป็นกระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน โดยผ่านการสกัดองค์ความรู้และประสบการณ์จากกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งถือเป็นการทบทวนการทำงานและประสบการณ์ที่ผ่านมาในแต่ละแง่มุม เพื่อแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดหรือองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดผลการดำเนินงาน ทั้งผลที่สำเร็จหรือล้มเหลว สามารถจำแนกเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องตามการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ทั้ง 3 ระยะ ได้แก่ ก่อนดำเนินงาน ระหว่างดำเนินงาน และหลังดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับวงจรโครงการกับการเรียนรู้เพื่อถอดบทเรียนของศุภวรัญญ์ พลายน้อย (2562) กล่าวว่า การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในการดำเนินโครงการ จำแนกได้ 3 ระยะ ได้แก่ 1) การเรียนรู้เมื่อเริ่มต้นโครงการ (learn before) เพื่อวางแผนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2) การเรียนรู้ระหว่างดำเนินโครงการ (learn during) การสะท้อนกลับสร้างความเข้มแข็งครั้งต่อไป และ 3) การเรียนรู้หลังสิ้นสุดโครงการ (learn after) เพื่อพิจารณาว่าจะทำอะไรให้แตกต่างเพื่อให้งานดีขึ้น

การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงาน แบ่งออกเป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก (External Factor) หรือปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้ (Uncontrollable Factor) กับการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน (Internal Factor) หรือปัจจัยที่ควบคุมได้ (Controllable Factor) เนื่องจากทั้ง 2 ปัจจัยถือเป็นสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานทางธุรกิจ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือ ความล้มเหลวในการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Richard L. Daft (2010) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจไว้ว่า ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายนอกขอบเขตขององค์การซึ่งมีผลกระทบต่อองค์การ เป็น ปัจจัยที่พบเห็นได้ในองค์การธุรกิจเอกชน โดยที่การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรจะเกี่ยวกับทรัพยากรและความสามารถ สมรรถนะและศักยภาพขององค์การ นำมาใช้ระบุจุดแข็ง จุดอ่อนขององค์การ ส่วนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกนั้น เป็นปัจจัยที่องค์กรไม่สามารถบริหารจัดการ ควบคุม แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนได้ ใช้ค้นหาโอกาสและ

อุปสรรคของการดำเนินงานขององค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Wheelen and Hunger (2012) ได้ระบุพื้นฐานของกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ไว้ว่า การตรวจสอบสภาพแวดล้อม (Environmental Scanning) ด้วยการวิเคราะห์และประเมินสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรเป็นตัวกำหนดอนาคตขององค์กร ที่นักกลยุทธ์จำเป็นต้องศึกษาทั้ง 2 ปัจจัย มีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร

องค์ความรู้ใหม่

ปัจจัยสู่ความสำเร็จของงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะจากการถอดบทเรียนในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. การศึกษาบริบทพื้นที่และการทำงานของผู้ประกอบการอย่างลึกซึ้งซึ่งก่อนวางแผนดำเนินการวิจัย 2. การคัดเลือกผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการที่มีศักยภาพ มี Growth Mindset 3. การสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับผู้ประกอบการ 4. การเชื่อมโยงการทำงานกับภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งผู้ประกอบการหน่วยงานภายนอกและมหาวิทยาลัย 5. การมีเครื่องมือการวิเคราะห์ วิจัยที่หลากหลายรวมถึงองค์ความรู้ ทักษะที่แหล่งทุนหนุนเสริม ทำให้ปรับกระบวนการวิจัยให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป 6. การวิเคราะห์กลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมและยืดหยุ่นต่อการนำไปใช้งานตามสถานการณ์ VUCA 7. การทำงานเป็นทีม ความเต็มใจของทีมนักวิจัย ให้ความร่วมมือ มีความสามัคคี มีความสนุกในการทำงาน 8. การมีระบบที่ปรึกษา (Coach) โดยแหล่งทุนที่มีการพัฒนานักวิจัยอย่างต่อเนื่อง และ 9. การสร้างแรงจูงใจในการดำเนินงาน เช่น การมีให้รางวัลเป็นการเสริมแรง สร้างแรงจูงใจกระตุ้นให้ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมการฝึกอบรมสู่แนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะ ดังภาพ



ภาพที่ 3 ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจทางการเกษตรและการพัฒนาผู้ประกอบการการเกษตรอื่นเพิ่มเติม โดยรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่มกับผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรอื่นที่เกี่ยวข้องหรือใกล้เคียง ในลักษณะของกรณีศึกษา เพื่อค้นหาปัจจัยแห่งความสำเร็จ และข้อควรระวังในการดำเนินธุรกิจมาประยุกต์เป็นแนวทางร่วมกับการวิเคราะห์การถอดบทเรียนการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการเกี่ยวกับแพะในมิติที่ชัดเจนยิ่งขึ้นไป

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2559. **สถิติสำหรับงานวิจัย**. (พิมพ์ครั้งที่ 16). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรมปศุสัตว์. 2562. **สถิติข้อมูลปศุสัตว์รายจังหวัด ปี 2562**. (online) Available: <http://www.dld.go.th> (18 มีนาคม 2564).
- นภาพร นิลภรณ์กุล. 2551. **การบริหารการเงิน**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ทริปปี้ล เอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- นันทรัตน์ เจริญกุล. 2552. **การจัดการความรู้ (Knowledge Management- KM)**. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ปีที่ 21 ฉบับที่ 1. หน้า 13-26.
- ปภาพิต ศรีสว่างวงศ์. 2562. **แนวทางการจัดทำบัญชีครัวเรือนสู่การสร้างภูมิปัญญาทางบัญชีภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของวิสาหกิจชุมชนจังหวัดมหาสารคาม**. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. หน้า 188.
- เพ็ญศรี แจ่มสุวรรณ และคณะ. 2560. **การเงินธุรกิจ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. พระนครศรีอยุธยา: โรงพิมพ์เทียนวัฒนา
- พีรณัฐ ยาทิพย์ และ กรรณิการ์ จะกอ. 2554. **การจัดทำบัญชีของพระอารามหลวงในเขตพื้นที่ปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร**. (online) Available: http://www.rpu.ac.th/Library_web/doc/RC_RR/2554_Account_Pheeranadh-Kunnika.pdf. (สืบค้น 10 มิถุนายน 2561)
- ศุภวัลย์ พลายน้อย. 2562. **นานาวิธีวิทยาการถอดบทเรียนและสังเคราะห์องค์ความรู้**. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: บริษัท พี.เอ.ลิฟวิ่ง จำกัด.
- Dapiran, G. P., & Kam, B. H. 2017. **Value creation and appropriation in product returns management**. The International Journal of Logistics Management. 28(3). 821-840.
- Richard, L. Daft. 2010. **Organization Theory and Design**. 10th Edition. South-Western Cengage Learning. Mason. USA.
- Porter, M.E. 1985. **Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance**. New York: The Free Press.

- Tinta, A. A. 2017. **The Determinants of Participation in Global Value Chains: The Case of ECOWAS.** Cogent Economics & Finance. (online) Available: <https://doi.org/10.1080/23322039.2017.1389252>
- Wheelen, T. L. & Hunger, J. D. 2012. **Strategic Management and business policy: toward global sustainability.** (ed.13th). New York: Prentice Hall.)
- Williams, D. 2015. **The impact of SimVenture on the development of entrepreneurial skills in management students.** Industry and Higher Education. 29(5). 379-395.

การพัฒนาระบบสารสนเทศการจัดการข้อมูลบัตรบุคลากรผ่านเว็บไซต์
Development of Personnel Card Data Management Information
System

Via the WebSite

จักรพันธ์ จันทร์เขียว¹ มัจรี สุพรรณ² พรพรรณ วงศ์ทวิสุขเจริญ³ และศศิวิมล มณีมั่งคั่ง⁴

Jakaphun Junkhiew, Matjaree Suphan, Phornphan Wongthawisukjren,
Sasivimol Manemangkhang

Received: January 6, 2024, Revised: February 14, 2024, Accepted: April 17, 2024

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศการจัดการข้อมูลบัตรบุคลากรผ่านเว็บไซต์ 2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อมูลบัตรบุคลากรผ่านเว็บไซต์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้บริหาร และบุคลากร กลุ่มงานอำนวยการ สำนักงานจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 31 คน ได้มาโดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ ระบบสารสนเทศการจัดการข้อมูลบัตรบุคลากร และแบบประเมินประสิทธิภาพ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

¹ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา Major of Business Computer Faculty of Administration and Management, Chaopraya University. Corresponding Author E-mail:

Jakaphun.j@cpu.ac.th

² สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา Major of Business Computer Faculty of Administration and Management, Chaopraya University.E-mail: matjaree.s@cpu.ac.th

³ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา Major of Business Computer Faculty of Administration and Management, Chaopraya University.E-mail: S610083104@cpu.ac.th

⁴ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา Major of Business Computer Faculty of Administration and Management, Chaopraya University.E-mail: S610150104@cpu.ac.th

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลบัตรบุคลากรผ่านเว็บไซต์ที่พัฒนาขึ้น สามารถจัดการข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการจัดการข้อมูลบัตรบุคลากร ค้นหาข้อมูลบัตรประเภทต่างๆ รายงานการออกบัตรทั้งหมด รายงานการออกบัตรที่มีการแก้ไขข้อมูล รายงานการออกบัตรรายวัน เดือน ปี และรายงานการออกบัตร ผู้ที่เกี่ยวข้องประจำปีงบประมาณ ช่วยให้ลดระยะเวลา ลดขั้นตอนในการดำเนินงาน กำลังคน และทรัพยากรในการดำเนินงาน 2) ผลการประเมินประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อมูลบัตรบุคลากรผ่านเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด 3) แนวทางและข้อเสนอแนะในอนาคตอาจมีแนวทางจัดทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบ Digital ID โดยอ้างอิงข้อกำหนดและจัดทำมาตรฐานที่สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือ ETDA ได้จัดทำไว้เรียบร้อยแล้วมาปรับใช้ได้

คำสำคัญ (Keywords): ระบบสารสนเทศ , การจัดการข้อมูล, บัตรบุคลากร

Abstract

The purpose of this research: firstly, to Development Information System for managing personnel card data via the website. and secondly, to efficiency evaluation Information System for managing personnel card data via the web. The samples of this study were 31 member is administrators and personnel in the administrative group Nakhon Sawan Provincial Office. The samples were selected through a purposive sampling technique. The instruments used in this research is Information System for managing personnel card data and a efficiency evaluation form. The statistics used in this research were percentage, mean and standard deviation.

The result showed 1) Information System for managing personnel card data via the website can manage various data related to manage personnel card information, manage card information. Search for information on various types of cards. Report on all card issuances Report on card issuance with corrected information Daily card issuance report, month, year and card issuance report Those who retire during the fiscal year Helps to reduce the time Reduce

operational steps, manpower, and operating resources. 2) The result of the Information System for managing personnel card data via the website performance assessment were at the highest level of overall assessment (\bar{x} =4.58). 3) Guidelines and suggestions In the future, there may be guidelines for creating electronic cards in the form of Digital ID by referring to the requirements and standards set by the Electronic Transactions Development Agency. (Public Organization) or ETDA has already been prepared and can be applied.

Keywords: Information system, Data Management, Personnel Card

บทนำ (Introduction)

อินเทอร์เน็ต คือ ระบบเครือข่ายหรือ เน็ตเวิร์ก (Network) ที่เป็นระบบที่นำเอาคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์มาเชื่อมต่อกันเพื่อส่งข้อมูลข่าวสาร, ติดต่อกัน, แลกเปลี่ยนทรัพยากรต่าง ๆ ได้ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตก็คือ ระบบเครือข่ายขนาดใหญ่ที่มีการเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายต่าง ๆ ทั่วโลก โดยมีองค์ประกอบย่อยด้วย Internet Protocol และ TCP/IP จากที่กล่าวมาแล้วนั้น ควรนำเทคโนโลยีที่เรียกว่า “เว็บไซต์ (website)” เข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการข้อมูลแบบออนไลน์ ซึ่งการสื่อสารกันโดยผ่านสื่อเว็บไซต์ หรือ อินเทอร์เน็ต (Internet) นั้น เป็นระบบการสื่อสารที่ได้รับความนิยมทั่วโลก และเพิ่มความนิยมขึ้นอย่างรวดเร็ว และเพิ่มความสะดวกกับผู้ใช้งานเป็นอย่างมาก (มาเก็ดดี (ประเทศไทย) จำกัด, 2565)

วงจรการพัฒนากระบวนการ (System Development Life Cycle : SDLC) เป็นต้นแบบที่ได้รับการยอมรับว่าสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์และออกแบบระบบงานให้มีความถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพได้เป็นอย่างดี โดยสามารถพัฒนาตามกระบวนการที่ประกอบด้วยขั้นตอนระยะต่างๆ ทั้งสิ้น 6 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน การวิเคราะห์ การออกแบบ การติดตั้ง การทดสอบและการเชื่อมต่อบริษัท และการบำรุงรักษา (บลูบิก กรุ๊ป จำกัด (มหาชน), 2565) ซึ่งมีส่วนให้การวิเคราะห์และออกแบบระบบงานวิจัยนี้ประสบผลสำเร็จ

สำนักงานจังหวัดเป็นหน่วยงานที่ปรากฏชื่อเป็นครั้งแรกในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2495 ซึ่งตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติดังกล่าว กำหนดไว้ว่า”ให้แบ่งส่วนราชการของจังหวัด” ดังนี้

(1) สำนักงานจังหวัด มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของจังหวัดนั้น มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้ปกครอง บังคับบัญชาและรับผิดชอบ

(2) ส่วนต่าง ๆ ซึ่งกระทรวง ทบวง กรม ได้ตั้งขึ้นมีหน้าที่เกี่ยวกับราชการของกระทรวง ทบวง กรม นั้น ๆ มีหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดนั้น ๆ เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาและรับผิดชอบ

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าสำนักงานจังหวัดจะมีปรากฏชื่อตามกฎหมายแต่ในทางปฏิบัติสำนักงานจังหวัดไม่เคยได้รับการจัดตั้งขึ้น โดยมีเจ้าหน้าที่ของตนเองไปประจำปฏิบัติงานอยู่เลย คงมีแต่เฉพาะตัวผู้ว่าราชการจังหวัดเพียงท่านเดียว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในระยะแรกๆ งานของสำนักงานจังหวัดมีปริมาณไม่มากนัก ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัด ได้มอบหมายให้แผนกปกครองจังหวัดเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทน

ในปัจจุบันสำนักงานจังหวัดนครสวรรค์มีนายพรเทพ แสงประเสริฐ ตำแหน่งนายช่างไฟฟ้าชำนาญงาน สังกัดกลุ่มงานอำนวยการ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมดภายในสำนักงานจังหวัดนครสวรรค์ (สำนักงานจังหวัดนครสวรรค์, 2565) พบปัญหาว่ามีการออกบัตรบุคลากรเป็นการเก็บข้อมูลในรูปแบบของ Excel ไฟล์ โดยมีขั้นตอนคือการเขียนคำร้องใส่กระดาษและเจ้าหน้าที่จะตรวจสอบการขออนุมัติทำบัตรหากมีการอนุมัติแล้วจะทำบัตรขึ้นมาให้โดยการนำข้อมูลเข้า Excel ให้คำนวณวันออกบัตรและวันหมดอายุออกบัตรออกมา

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้มีแนวคิดที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศการจัดการข้อมูลบัตรบุคลากร ในรูปแบบฐานข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เพื่อช่วยในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้สามารถบันทึกข้อมูล การค้นหาข้อมูล การเพิ่มข้อมูล การคำนวณ การออกรายงาน การตรวจสอบการอนุมัติบัตรบุคลากร ให้มีความน่าเชื่อถือ และสะดวกมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศการจัดการข้อมูลบัตรบุคลากรผ่านเว็บไซต์
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อมูลบัตรบุคลากรผ่านเว็บไซต์

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การพัฒนาาระบบสารสนเทศการจัดการข้อมูลบัตรบุคลากรผ่านเว็บไซต์ เป็นการประยุกต์ใช้ความรู้และวิทยาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือผู้บริหาร และบุคลากร กลุ่มงานอำนวยการ สำนักงานจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 31 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้บริหาร และบุคลากร กลุ่มงานอำนวยการ สำนักงานจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 31 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ขอบเขตการวิจัย

- ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาการพัฒนาาระบบสารสนเทศการจัดการข้อมูลบัตรบุคลากรผ่านเว็บไซต์ ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับ การจัดการข้อมูลบัตรบุคลากร ค้นหาข้อมูลบัตรประเภทต่างๆ รายงานการออกบัตรทั้งหมด รายงานการออกบัตรที่มีการแก้ไขข้อมูล รายงานการออกบัตรรายวัน เดือน ปี และรายงานการออกบัตร ผู้ที่เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ โดยพัฒนาาระบบสารสนเทศฯ ในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน

- ขอบเขตด้านพื้นที่ สำนักงานจังหวัดนครสวรรค์

- ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาในปีงบประมาณ 2565 – 2566

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ระบบสารสนเทศการจัดการข้อมูลบัตรบุคลากรผ่านเว็บไซต์ ในรูปแบบ Web Application โดยประยุกต์ใช้ขั้นตอนการพัฒนาตามวงจรการพัฒนาาระบบ (System Development Life Cycle : SDLC) ในรูปแบบ Incremental Model (โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2566, น. 46-53) โดยใช้โปรแกรมภาษาพีเอชพี (PHP) (มายด์พีเอชพีดอทคอม, 2565) ในการพัฒนา และใช้โปรแกรม MySQL ในการ จัดการฐานข้อมูล โดยมีขั้นตอนการพัฒนาดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผนการพัฒนาาระบบสารสนเทศ

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระบบสารสนเทศ

ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบระบบสารสนเทศ

ขั้นตอนที่ 4 การนำระบบสารสนเทศไปใช้

ขั้นตอนที่ 5 การบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ

2. แบบประเมินประสิทธิภาพ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศการจัดการข้อมูลบัตรบุคลากรผ่านเว็บไซต์ โดยมีการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ (Functional Requirement Test)
- 2) ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ (Functional Test)
- 3) ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ (Usability Test)
- 4) ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ (Security Test)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินผลนั้น ได้ใช้แบบประเมินประสิทธิภาพเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนคือ ติดตั้งและฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้งานระบบสารสนเทศการจัดการข้อมูลบัตรบุคลากรผ่านเว็บไซต์ แก่ผู้ใช้งาน คือกลุ่มงานอำนวยการสำนักงานจังหวัดนครสวรรค์ ที่เกี่ยวข้อง และให้ผู้ใช้งานได้ทดลองใช้ระบบสารสนเทศฯ โดยใช้ข้อมูลจริงในสถานที่จริง เป็นระยะเวลา 3 เดือน และประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศฯ จำนวน 12 คน จากนั้นตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบประเมินที่ได้จากการรวบรวม เพื่อตรวจสอบความเรียบร้อย และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์โดยค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) โดยนำเสนอข้อมูลที่วิเคราะห์ในลักษณะข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะ ทัว ๆ ไปของข้อมูลที่รวบรวมได้ สำหรับเครื่องมือที่มีการวัดระดับโดยใช้ Likert Scale คือ ลักษณะคำถามให้เลือกรับถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถและประสิทธิภาพการทำงานของระบบสารสนเทศการจัดการข้อมูลบัตรบุคลากร ผลคะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับเกณฑ์ที่ใช้วัดระดับประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศฯ มีเกณฑ์ดังนี้

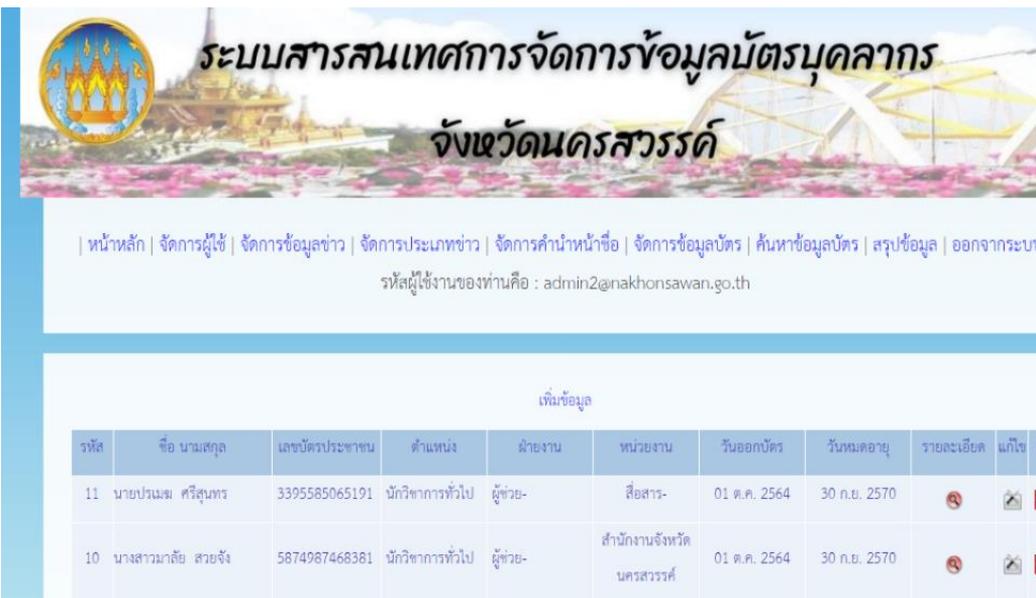
คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพ น้อยที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพ น้อย
คะแนนค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพ ปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพ มาก
คะแนนค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพ มากที่สุด

ผลการวิจัย (Research Results)

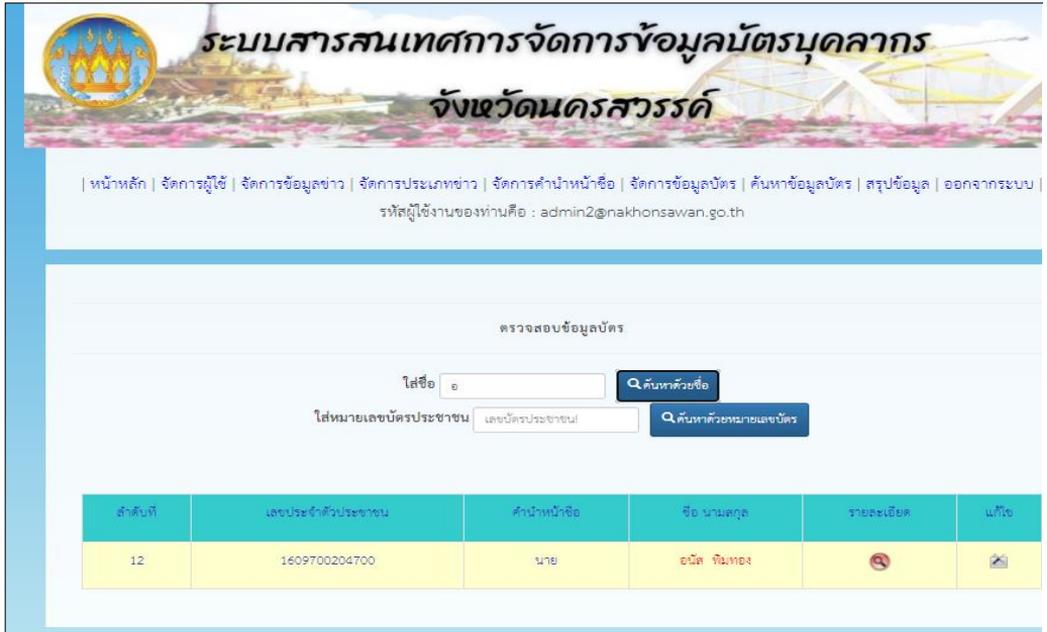
ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 “เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศการจัดการข้อมูล บัตรบุคลากรผ่านเว็บไซต์ ” จากการประยุกต์ใช้ความรู้และวิทยาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศการจัดการข้อมูลบัตรบุคลากร พบว่าระบบสารสนเทศฯ ที่ พัฒนาขึ้น สามารถจัดการข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในส่วนการจัดการข้อมูลบัตรบุคลากร จัดการผู้ใช้งานในระบบ ค้นหาข้อมูลบัตรประเภทต่างๆ เป็นต้น และสามารถประมวลผลข้อมูล ดังกล่าวมาเป็นรายงานในรูปแบบต่างๆ เพื่อใช้ในการดำเนินงาน สนับสนุนการตัดสินใจ รวมถึง วางแผนการดำเนินงานในอนาคต เช่น รายงานการออกบัตรทั้งหมด รายงานการออกบัตรที่มีการแก้ไขข้อมูล รายงานการออกบัตรรายวัน เดือน ปี และรายงานการออกบัตร ผู้ที่เกษียณ ประจำปีงบประมาณ เป็นต้น ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถ ใช้งานระบบสารสนเทศฯ ได้บนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เคลื่อนที่ทุกชนิดที่สามารถ เชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตได้ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้



ภาพที่ 1 ตัวอย่างหน้าจอหลักในการจัดการบัญชีผู้ใช้งานในระบบ



ภาพที่ 2 ตัวอย่างหน้าจอจัดการข้อมูลบัตรบุคลากร



ภาพที่ 3 ตัวอย่างหน้าจอการค้นหาข้อมูลบัตรบุคลากร



ภาพที่ 4 ตัวอย่างหน้าจอออกรายงานสรุบบัตรบุคลากร

ลำดับที่	เลขประจำตัวประชาชน	คำนำหน้าชื่อ	ชื่อ นามสกุล	รายละเอียด	แก้ไข
12	1609700204700	นาย	อนันต์ พิมพ์ทอง		

ภาพที่ 5 ตัวอย่างหน้าจอรายงานข้อมูลบัตรบุคลากร

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 “ เพื่อประเมินประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อมูลบัตรบุคลากรผ่านเว็บไซต์” ที่พัฒนาขึ้น

หลังจากผู้ใช้งาน คือผู้บริหารและบุคลากร กลุ่มงานอำนวยการ สำนักงานจังหวัดนครสวรรค์ ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 12 คน ได้ทดลองใช้ระบบสารสนเทศฯ โดยใช้ข้อมูลจริงในสถานที่จริง เป็นระยะเวลา 2 เดือน ต่อมาได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศฯ โดยมีผลการประเมินตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของระดับความคิดเห็นที่ผู้ใช้มีต่อประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศฯ

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		ความหมาย
	\bar{x}	S.D.	
ด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ (Functional Requirement Test)	4.67	0.38	มากที่สุด
ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ (Functional Test)	4.52	0.40	มากที่สุด
ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ (Usability Test)	4.56	0.42	มากที่สุด
ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ (Security Test)	4.58	0.37	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.58	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 แสดงระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อมูลบุคลากรผ่านเว็บไซต์ พบว่า ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพระบบสารสนเทศฯ เฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.58$) โดยมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศฯ ในด้านการตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ระบบ (Functional Requirement Test) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.67$) รองลงมาเป็นด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ (Security Test) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.58$) ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ (Usability Test) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$) และด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันการใช้งานของระบบ (Functional Test) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.52$) ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการประยุกต์ใช้ความรู้และวิทยาการด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ ร่วมกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยให้ระบบสารสนเทศฯ ที่พัฒนาขึ้น สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผล (Research Discussion)

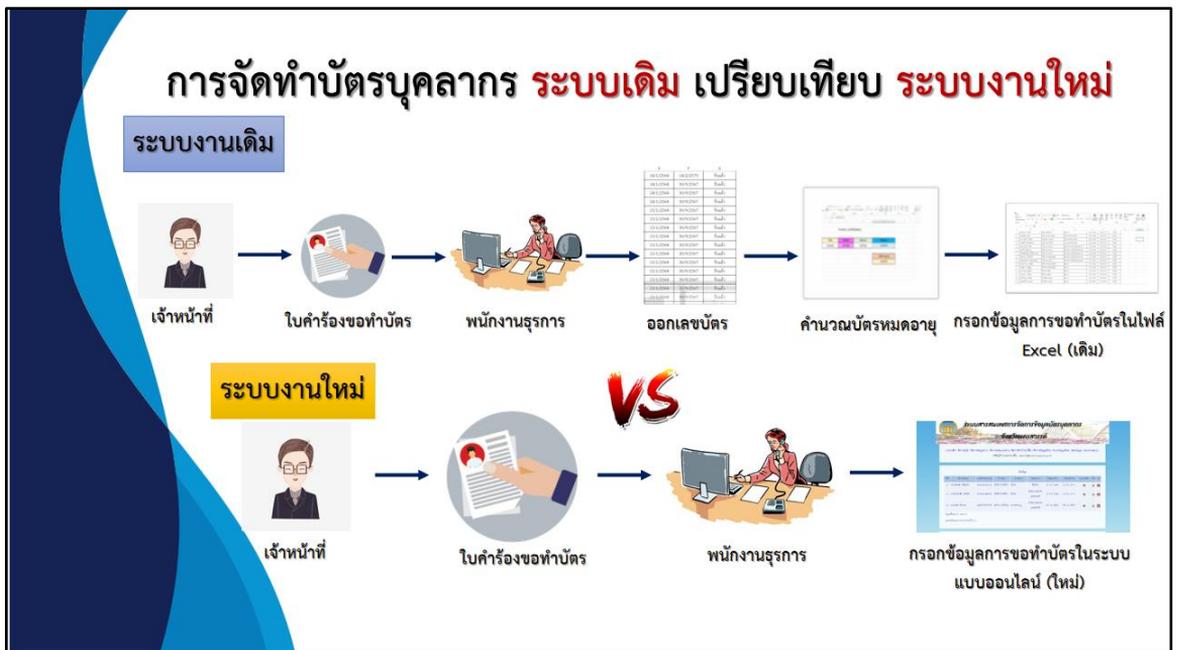
1) ผลการใช้งานระบบสารสนเทศการจัดการข้อมูลบัตรบุคลากรผ่านเว็บไซต์ จาก การประยุกต์ใช้ความรู้และวิทยาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ระบบสารสนเทศฯ ใน รูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน ที่พัฒนาขึ้นสามารถจัดการข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการจัดการ ข้อมูลบัตรบุคลากร ค้นหาข้อมูลบัตรประเภทต่างๆ รายงานการออกบัตรทั้งหมด รายงานการ ออกบัตรที่มีการแก้ไขข้อมูล รายงานการออกบัตรรายวัน เดือน ปี และรายงานการออกบัตร ผู้ ที่เกษียณประจำปีงบประมาณ ช่วยให้ลดระยะเวลา ลดขั้นตอนในการดำเนินงาน กำลังคน และ ทรัพยากรในการดำเนินงานดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จารุกิตต์ สายสิงห์ (2563, น. 62-71) ศึกษาเรื่องการพัฒนาาระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษาแบบ 360 องศา ผู้ใช้งานระบบที่มีต่อระบบจัดเก็บข้อมูลบุคลากรทางการศึกษาแบบ 360 องศา อยู่ ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวพัชร ศรีอุดม และคณะ, 2562) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศผู้ขายบนเว็บไซต์โครงการจัดตั้งกองคลัง ที่สามารถค้นหาฐานข้อมูล เพิ่มและลบข้อมูลได้เร็วขึ้นและง่าย ประโยชน์อีกประการหนึ่งสามารถจองผ่านทาง โทรศัพท์มือถือได้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มณีรัตน์ ชมเชย (2560, น. 1232-1241) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ระบบสารสนเทศกฤตภาคข่าว สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา ซึ่งในการพัฒนาระบบได้ทำการพัฒนาระบบแบบ (System Development Life Cycle: SDLC): Incremental Model โดยใช้โปรแกรมภาษาพีเอชพี (PHP) ในการพัฒนาระบบ และใช้

โปรแกรม MySQL (วีเอสที อีซีเอส จำกัด, 2565) ในการจัดการฐานข้อมูล ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2) ผลการประเมินประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อมูลบัตรบุคลากรผ่านเว็บไซต์ จากผู้ใช้งาน คือผู้บริหาร และบุคลากร กลุ่มงานอำนวยการ สำนักงานจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 31 คน พบว่า ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศฯ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากได้พัฒนาระบบสารสนเทศแบบ Incremental Model โดยจะแบ่งระบบสารสนเทศออกเป็นระบบย่อยๆ ในการพัฒนาจะพัฒนาแกนหลักของระบบก่อนจากนั้นจึงค่อยๆ พัฒนาต่อเติมแต่ละระบบย่อยตามลำดับจนกระทั่งได้ระบบสารสนเทศที่เสร็จสมบูรณ์ ระบบย่อยแต่ละส่วนก็จะพัฒนาแบบทวนซ้ำเป็นรอบ มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องเพื่อให้งานที่ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ทำให้ได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งานและผู้มีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ น้ำฝน อิศวเมธิน (2560, น. 48) กล่าวไว้ว่า ข้อดีของการพัฒนาระบบแบบ Incremental Model คือ ในแต่ละขั้นตอนจะมีผลป้อนกลับจากผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้พัฒนาระบบนำมาปรับปรุงในการพัฒนาในครั้งต่อไป และผู้ใช้งานเห็นความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ใช้ปรับตัวให้เข้ากับระบบใหม่แบบค่อยเป็นค่อยไป และไม่ต่อต้านระบบใหม่ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กาญจนา ภัทราวิวัฒน์ และคณะ (2560, น. 79-100) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเครื่องมือวัดทางพฤติกรรมศาสตร์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งในการพัฒนาระบบได้ทำการวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบตามวงจรการพัฒนาระบบแบบ (System Development Life Cycle: SDLC): Incremental Model โดยใช้โปรแกรมภาษาพีเอชพี (PHP) ในการพัฒนาระบบ และใช้โปรแกรม MySQL ในการจัดการฐานข้อมูล ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบโดยรวมอยู่ในระดับมาก

องค์ความรู้ที่ได้รับ

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการออกแบบ พัฒนา และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบสารสนเทศในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชันที่มีประสิทธิภาพ สำหรับนำไปใช้ในการจัดการข้อมูลบัตรบุคลากร สำหรับกลุ่มงานอำนวยการ สำนักงานจังหวัดนครสวรรค์ โดยมีการใช้โปรแกรมภาษาพีเอชพี (PHP) มาตรฐานพีเอชพี ดอทคอม.(2565) ในการพัฒนาระบบ และใช้โปรแกรม MySQL วิวเอสที อีซีเอส จำกัด.(2565) ในการจัดการฐานข้อมูล ซึ่งมีส่วนช่วยให้ลดขั้นตอน ระยะเวลา และคำนวณวันบัตรหมดอายุ และออกรายงานต่างๆ ตามที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 6 เปรียบเทียบขั้นตอนการจัดทำบัตรบุคลากร ระบบเดิม กับ ระบบงานใหม่

ข้อเสนอแนะ (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ระบบสารสนเทศนี้เหมาะสำหรับนำไปใช้กับกลุ่มงานอำนวยการ สำนักงานจังหวัด หรือหน่วยงานอื่นที่ทำหน้าที่ในรูปแบบเดียวกันได้
2. ในอนาคตอาจมีแนวทางจัดทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบ Digital ID โดยทางสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือ ETDA ได้มีการกำหนดและ

จัดทำมาตรฐานเกี่ยวกับแนวทางการใช้ Digital ID สำหรับประเทศไทยไว้เรียบร้อยแล้ว ซึ่งเพิ่มความปลอดภัยและสามารถยืนยันตัวตนบุคคลได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้งาน ควรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้งานระบบสารสนเทศฯ แก่ผู้ใช้งานทุกระดับก่อนนำระบบสารสนเทศไปใช้งานจริง โดยเฉพาะผู้ดูแลระบบ
2. ควรออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศฯ ในรูปแบบแอปพลิเคชัน สำหรับสมาร์ทโฟน เพื่อความสะดวกยิ่งขึ้นได้

เอกสารอ้างอิง (References)

- กาญจนา ภัทรวิวัฒน์ และคณะ (2560). การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเครื่องมือวัดทางพฤติกรรมศาสตร์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์, *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*, 23(2), 79-100
- กระทรวงการคลัง ฝ่ายจัดการข้อมูลข่าวสาร. (2565). *ระบบการจัดการการเงินและการเงินของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์*. สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2565.
http://www1.gfmis.go.th/gfmis_news.htm
- จารุกิตติ์ สายสิงห์ (2563). การพัฒนาระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษาแบบ 360 องศา, *วารสารวิชาการจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 7(2), 62-71
- น้ำฝน อัสวเมธิน. (2560). *หลักการพื้นฐานของวิศวกรรมซอฟต์แวร์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- บลูบิก กรู๊ป จำกัด (มหาชน). (2565). *เจาะลึกข้อผิดพลาดในแต่ละขั้นตอนของ SDLC ที่นักพัฒนา Software ต้องรู้*. สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2565.
<https://bluebik.com/th/blogs/5673>
- มาเก็ตตี้ (ประเทศไทย) จำกัด. (2565). *อินเทอร์เน็ตคืออะไร เจาะลึกระบบเครือข่ายขนาดใหญ่*. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2565. <https://markety.co.th/blog/what-is-internet/>
- มายด์พีเอชพีดอทคอม. (2565). *PHP คืออะไร*. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2565.
<https://www.mindphp.com/คู่มือ/73-คืออะไร/2127-php-คืออะไร.html>

มณีรัตน์ ชมเชย และคณะ. (2560). **ระบบสารสนเทศกฤตภาคข่าว สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา**. การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 4 “นวัตกรรมและเทคโนโลยีขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0” (น. 1232-1241). กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

วีเอสที อีซีเอส จำกัด.(2565). **MYSQL DATABASE คืออะไร?**. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2565.
<https://www.vstecs.co.th/oracle/MySQL-Database.html>

สำนักงานจังหวัดนครสวรรค์. (2565). **กลุ่มงานอำนวยการ** . สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2565.
<https://sites.google.com/view/nakhonsawanofficial/กลุ่มงานอำนวยการ>

สุพัทธ ศรีอุดม และคณะ. (2562). **การพัฒนาระบบสารสนเทศผู้ขายบนเว็บไซต์โครงการจัดตั้งกองคลัง (รายงานผลการวิจัย)**. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

เอไอซอฟต์แวร์ จำกัด. (2565). **ฐานข้อมูล PHP My Admin**. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2565.
 จาก<https://www.aosoft.co.th/article/310/phpMyAdmin-คืออะไรA3.html>

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2566). **การวิเคราะห์และออกแบบระบบ (ฉบับปรับปรุง)**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

Rainer, R. Kelly;&Cegielski, Casey G. (2013). Introduction to information systems.4th ed. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

ความสำคัญและประโยชน์ของคณะกรรมการธิการ

The Importance and Usefulness of the Committee

พรชัย สุทธิวรชัย¹ และ วิจิตรา ศรีสอน²

Pornchai Suthivorachai and Wijittra Srisorn

Received: January 29, 2024, Revised: March 1, 2024, Accepted: April 18, 2024

บทคัดย่อ (Abstract)

คณะกรรมการธิการถือเป็นเครื่องมือหรือกลไกในการดำเนินงานของรัฐสภา เนื่องจากรัฐสภาที่มีอำนาจและหน้าที่กว้างขวางและครอบคลุมกิจการทุกด้านของประเทศ จะต้องพิจารณาปัญหากฎหมายที่หลากหลาย ดังนั้น จึงทำให้รัฐสภาจะต้องรับทราบข้อเท็จจริงและความเป็นไปในด้านต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณาและการตัดสินใจแต่ด้วยข้อจำกัดทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อปริมาณงานของรัฐสภาได้ รวมถึงสมาชิกมีระยะเวลาในการประชุมที่จำกัด และสมาชิกรัฐสภาแต่ละบุคคลมีองค์ความรู้และความสามารถที่แตกต่างกัน รัฐสภาจึงจำเป็นต้องตั้งคณะกรรมการขึ้น ประกอบด้วยสมาชิกจำนวนหนึ่ง เพื่อรับผิดชอบในการพิจารณากฎหมายเฉพาะเรื่องหรือเพื่อดำเนินงานในกิจการต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่ของสภา และตามที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลดีทำให้สมาชิกสามารถเข้าใจถึงปัญหาและข้อเท็จจริงต่าง ๆ ได้อย่างลึกซึ้ง ทำให้คณะกรรมการมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว

คำสำคัญ (Keywords): คณะกรรมการธิการ ความสำคัญและประโยชน์ รัฐสภา

¹หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, Master of Political Sciences College of Politics and Government Suan Sunandha Rajabhat University, E-mail: S65563825043@ssru.ac.th

²หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, Master of Political Sciences College of Politics and Government Suan Sunandha Rajabhat University, E-mail: wijittra.sr@ssru.ac.th

Abstract

The committee is a tool or mechanism in the operation of the parliament since the parliament has an extensive authority and duty that stretches over every dimension of the country including the consideration of various problems and legislation. The parliament needs to know the facts and various possibilities that are pertinent to the decision. With the tremendous amount of work, limited time period, and different background of the members of the parliament, the parliament is obliged to set up a committee that is composed of a group of able individuals. These people are responsible for the consideration of specific law or any other matter that is under authority and function of the parliament as well as other assigned work. It is beneficial to the senators to deeply understand problems while the committee is flexible in carrying out activity.

Keywords: Committee, important and usefulness, parliament

บทนำ (Introduction)

การปกครองระบอบประชาธิปไตยระบบตัวแทนไม่ว่าจะเป็นระบบรัฐสภาแบบอังกฤษ (parliamentary system) ระบบประธานาธิบดีแบบสหรัฐอเมริกา (presidential system) หรือระบบกึ่งประธานาธิบดีกึ่งรัฐสภาแบบฝรั่งเศส (semi - presidential or semi - parliamentary system) ทุกระบบล้วนถือว่า "คณะกรรมการ" มีความสำคัญในการสนองตอบต่อภารกิจของสภา ในกรณีของประเทศไทยซึ่งปกครองในระบอบประชาธิปไตยระบบรัฐสภา รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 135 บัญญัติให้สภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา มีอำนาจเลือกสมาชิกของแต่ละสภาตั้งเป็นคณะกรรมการสามัญ และมีอำนาจเลือกบุคคลผู้เป็นสมาชิกหรือมิได้เป็นสมาชิก ตั้งเป็นคณะกรรมการวิสามัญ เพื่อ

กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภา แล้วรายงานต่อสภาเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการตามอำนาจหน้าที่ของสภาต่อไป คณะกรรมาธิการ จึงถือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กฤษฎีกาที่จะต้องทำการตามภารกิจต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากสภา ซึ่งโดยทั่วไปแล้วระบบคณะกรรมาธิการไม่ว่าจะของสภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา หรือรัฐสภาที่ดี ต่างมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นกลไกช่วยเสริมสร้างการทำงานขององค์กฤษฎีกาให้มีความเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการแบ่งเบาภารกิจขององค์กฤษฎีกา ซึ่งนับวันจะมีขอบเขตกว้างขวางและมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้นตามสังคมโลกในยุคโลกาภิวัตน์นี้ (อภิวัฒน์ สุดสาว, 2553)

วิวัฒนาการระบบคณะกรรมาธิการของประเทศไทยนับตั้งแต่ประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขภายใต้รัฐธรรมนูญเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2475 ประเทศไทยได้ประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับแรก คือ พระราชบัญญัติธรรมนูญการปกครองแผ่นดินสยามชั่วคราว พุทธศักราช 2475 เป็นหลักในการปกครองประเทศ ซึ่งระบบคณะกรรมาธิการจึงได้ถือกำเนิดเกิดขึ้นเป็นครั้งแรกพร้อมๆ กับกระบวนการพัฒนาประชาธิปไตยในประเทศไทย โดยพระราชบัญญัติธรรมนูญการปกครองแผ่นดินสยามชั่วคราว พุทธศักราช 2475 มาตรา 26 วรรคหนึ่ง บัญญัติให้สภามีอำนาจตั้งอนุกรรมการ เพื่อทำการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือให้สอบสวนพิจารณาทำความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งขึ้นเสนอต่อที่ประชุมใหญ่ เพื่อปรึกษาหารือตกลงอีกชั้นหนึ่ง โดยประธานอนุกรรมการนั้นเมื่อสภาไม่ได้ตั้งก็ให้อนุกรรมการเลือกกันเองตั้งขึ้นเป็นประธานได้ ซึ่งเมื่อพิจารณาบทบาทอำนาจหน้าที่ของอนุกรรมการดังกล่าว แล้วจะพิจารณาเห็นว่าเป็นบทบาทและอำนาจหน้าที่ลักษณะเช่นเดียวกับกับคณะกรรมาธิการ ซึ่งบัญญัติไว้อย่างเป็นทางการเป็นครั้งแรกโดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรสยาม พุทธศักราช 2475 มาตรา 43 (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรสยาม, 2475)

โดยที่พระราชบัญญัติธรรมนูญการปกครองแผ่นดินสยามชั่วคราว พุทธศักราช 2475 (รัฐธรรมนูญ ฉบับที่ 1) และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรสยาม พุทธศักราช 2475

(รัฐธรรมนูญฉบับที่ 2) บัญญัติให้รัฐสภาเป็นระบบสภาเดียว คือสภาผู้แทนราษฎร ดังนั้น คณะกรรมการในระบอบเริ่มแรกจึงมีเฉพาะคณะกรรมการของสภาผู้แทนราษฎรเท่านั้น สำหรับคณะกรรมการของวุฒิสภานั้นเกิดขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2489 มาตรา 59 (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2559)

ความหมายของคณะกรรมการ

คณะกรรมการ (Committee) หมายถึง องค์กรภายในสภาที่ประกอบด้วย บุคคลที่ได้รับเลือกจากสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือสมาชิกวุฒิสภา และหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสภา ที่สภาแต่งตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ในการสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ ตามที่สภามอบหมาย และเมื่อดำเนินการเสร็จแล้วให้รายงานต่อสภา

Kenenth Bradshaw และ David Pring (1972) ได้ให้คำนิยามคำว่า “คณะกรรมการ” ไว้ว่า คณะกรรมการเสมือนเป็นเครื่องมือของสภา โดยผลการดำเนินงานของคณะกรรมการจะถูกนำมาพิจารณาอย่างเหมาะสม และการพิจารณาของคณะกรรมการส่วนใหญ่จะได้แก่การพิจารณาร่างพระราชบัญญัติเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเงิน การคลังและการพิจารณาเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐบาล

วิชฌู เครื่องงาม ได้ให้ความหมายคณะกรรมการ หมายถึง คณะบุคคลซึ่งประกอบเข้าด้วยกัน เพื่อปฏิบัติหน้าที่สำคัญให้แก่สภาโดยอาจเรียกได้ว่าเป็นสภาเล็ก (Little Legislature) ในสภาใหญ่ การที่ต้องมีกรรมการก็เพื่อต้องการจะแบ่งเบาภาระของสภา (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักประชาสัมพันธ์, 2551)

จุดเริ่มต้นของระบบกรรมการไทย

สำหรับประเทศไทยได้รับแนวคิดระบบคณะกรรมการมาจากประเทศตะวันตก และได้มีการบัญญัติเกี่ยวกับ “คณะกรรมการ” ไว้ตั้งแต่รัฐธรรมนูญฉบับแรกจนถึงปัจจุบัน ทั้งนี้

นับตั้งแต่ประเทศไทยเริ่มประกาศใช้พระราชบัญญัติธรรมนูญการปกครองแผ่นดินสยามชั่วคราว พุทธศักราช 2475 อันเป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกของประเทศไทย และเป็นกฎหมายสูงสุดใช้ในการปกครองประเทศ โดยมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและอยู่ภายใต้กฎหมายรัฐธรรมนูญ และได้กำหนดให้รัฐสภามีสภาเดียว คือสภาผู้แทนราษฎร ประกอบไปด้วยสมาชิกจำนวน 70 คน ที่มาจากการแต่งตั้งเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2475 ซึ่งรัฐธรรมนูญฉบับนี้ได้บัญญัติเกี่ยวกับระบบคณะกรรมการเอาไว้ในมาตรา 26 วรรคหนึ่งว่า “สภา มีอำนาจตั้ง “อนุกรรมการ” เพื่อทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้สอบสวนเรื่องใดเรื่องหนึ่งขึ้นเสนอต่อที่ประชุมใหญ่ เพื่อปรึกษาหารือตกลงอีกชั้นหนึ่งก็ได้ ประธานอนุกรรมการนั้นเมื่อสภาไม่ตั้งก็ให้อนุกรรมการเลือกกันเองตั้งขึ้นเป็นประธานได้” โดยอนุกรรมการมีอำนาจเชิญบุคคลใด ๆ มาชี้แจงแสดงความคิดเห็นต่ออนุกรรมการ และผู้ที่ได้เชิญมาได้รับสิทธิในการแสดงความคิดเห็นตามมาตรา 24 ภายใต้พระราชบัญญัติธรรมนูญการปกครองดังกล่าว ซึ่งรัฐธรรมนูญฉบับต่อมาจนถึงปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อจากคำว่า “อนุกรรมการ” เป็น “คณะกรรมการ” และได้มีการบัญญัติองค์ประกอบย่อยของสภาผู้แทนราษฎรที่เรียกว่า “คณะกรรมการสามัญสภาผู้แทนราษฎร” ทั้งนี้ บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแต่ละฉบับต่างให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบย่อยของฝ่ายนิติบัญญัติก็คือ คณะกรรมการสามัญสภาผู้แทนราษฎรมาตลอด

สำหรับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดบทบัญญัติในมาตรา 135 สภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา มีอำนาจเลือกสมาชิกแต่ละสภาตั้งคณะกรรมการสามัญ และมีอำนาจเลือกบุคคล ผู้เป็นสมาชิกหรือมิได้เป็นสมาชิกตั้งเป็นคณะกรรมการวิสามัญ เพื่อทำกิจการพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่อง ใด ๆ รวมถึงมีอำนาจออกคำสั่งเรียกเอกสารจากบุคคลใดหรือเรียกบุคคลใดมาแถลงข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็นในกิจการที่กระทำหรือเรื่องที่พิจารณาสอบสวนหรือศึกษาอยู่นั้น แต่ในทางปฏิบัติจริงพบว่า การดำเนินงานของคณะกรรมการที่ผ่านมามีอุปสรรคและปัญหาอันเนื่องมาจากการบังคับใช้อำนาจออกคำสั่งเรียกตามบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญไว้ซึ่งสภาพบังคับส่งผลไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือส่งเอกสารและการเข้าถึงข้อมูลข้อเท็จจริงอย่างรอบด้าน ต่อมาจึงได้มีการตราพระราชบัญญัติคำสั่งเรียกของคณะกรรมการของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา พ.ศ. 2554 ขึ้นและมีผลบังคับใช้กฎหมายฉบับนี้โดยให้อำนาจกรรมการในการเรียก

เอกสารและเชิญบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าชี้แจง ซึ่งหากบุคคลนั้นไม่มาจะมีบทลงโทษจำคุกไม่เกินสามเดือนปรับไม่เกินห้าพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ส่วนผู้ที่เป็นข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของรัฐถือว่ามีความผิดทางวินัยด้วย นับว่าเป็นกฎหมายสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการการให้มื่อ่านาจเข้าถึงข้อมูลข้อเท็จจริงอันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานสำหรับคณะกรรมการสภาผู้แทนราษฎร โดยให้สภาผู้แทนราษฎรเป็นผู้แต่งตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นคณะกรรมการสามัญ สภาผู้แทนราษฎร ส่วนการเลือกตั้งคณะกรรมการสามัญประจำวุฒิสภา ให้ที่ประชุมวุฒิสภาพิจารณาเลือกจากรายชื่อสมาชิกโดยที่บทบาทของกรรมการสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภานั้นมีความสำคัญมากต่อการดำเนินงานของสภา รวมทั้งสามารถแบ่งเบาภาระหน้าที่งานของสภาได้เป็นอย่างดี และเป็นไปตามรัฐธรรมนูญหรือข้อบังคับการประชุมสภาที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งเป็นกลไกสำคัญยิ่งในระบบรัฐสภาที่จะทำให้การทำงานของสภามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (คณะอนุกรรมการบริหารองค์ความรู้ คณะกรรมการบริหารจัดการความรู้, 2555)

ประเภทของคณะกรรมการ

ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ประกอบกับข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 และข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา พ.ศ. 2551 สามารถจำแนกประเภทของคณะกรรมการตามคุณสมบัติของบุคคลที่ประกอบขึ้นเป็นคณะกรรมการ และตามกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายให้กระทำได้เป็น 6 ประเภท คือ

1) คณะกรรมการสามัญประจำสภา คือ กรรมการที่สภาผู้แทนราษฎรหรือวุฒิสภาเลือกหรือแต่งตั้งจากบุคคลผู้เป็นสมาชิกของแต่ละสภาประกอบเป็นคณะกรรมการ และตั้งไว้เป็นการถาวรตลอดอายุของสภา

2) คณะกรรมการวิสามัญ คือ กรรมการที่สภาผู้แทนราษฎรหรือวุฒิสภาแต่งตั้งจากบุคคลซึ่งเป็นหรือมิได้เป็นสมาชิกของแต่ละสภามีจำนวนตามที่ที่ประชุมของแต่ละสภากำหนด ประกอบเป็นคณะกรรมการวิสามัญเพื่อทำหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติหรือพิจารณาศึกษาและสอบสวนเรื่องใด ๆ ที่แต่ละสภาพิจารณาเห็นว่ามีความสำคัญและจำเป็นในกิจการของแต่ละสภาซึ่งไม่อยู่ในขอบข่ายของคณะกรรมการวิสามัญคณะใดคณะหนึ่ง หรือ

เป็นเรื่องที่คาบเกี่ยวกับขอบข่ายความรับผิดชอบของคณะกรรมการการสามัญหลายคณะ ควรได้รับฟังความคิดเห็นจากผู้มีความรู้และผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ที่เกี่ยวข้องด้วย เมื่อคณะกรรมการการวิสามัญพิจารณาเสร็จแล้ว จะสิ้นสุดสภาพไปยกเว้นคณะกรรมการการวิสามัญกิจการวุฒิสภาซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ตลอดวาระของวุฒิสภา

3) คณะกรรมการร่วมกัน คือ กรรมการที่สภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภาแต่งตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติหรือร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญที่วุฒิสภาได้แก้ไขเพิ่มเติมและสภาผู้แทนราษฎรไม่เห็นชอบด้วย เพื่อหาทางปรองดองให้ได้ข้อยุติในความคิดเห็นที่แตกต่างกันระหว่างวุฒิสภากับสภาผู้แทนราษฎรในร่างพระราชบัญญัตินั้นดังกล่าว

4) คณะกรรมการเต็มสภา คือ คณะกรรมการที่ประกอบด้วยสมาชิกทุกคนในสภาผู้แทนราษฎรหรือวุฒิสภา โดยมีประธานของแต่ละสภาทำหน้าที่เป็นประธานเพื่อพิจารณาร่างพระราชบัญญัติฉบับใดฉบับหนึ่งทั้ง 3 วาระในแต่ละสภา

5) คณะกรรมการร่วมกันของรัฐสภา คือ คณะกรรมการที่เกิดขึ้นจากการแต่งตั้งของที่ประชุมร่วมกันของรัฐสภาเพื่อทำหน้าที่พิจารณาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตามที่ที่ประชุมร่วมกันของรัฐสภามอบหมายตามบทบัญญัติมาตรา 136 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ซึ่งกำหนดเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องพิจารณาในที่ประชุมรัฐสภา

6) คณะกรรมการตามมาตรา 121 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ซึ่งมีเฉพาะในวุฒิสภาเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบประวัติ ความประพฤติและพฤติกรรมทางจริยธรรมของบุคคล ผู้ได้รับการเสนอซึ่งให้ดำรงตำแหน่งใดตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ

ทั้งนี้ ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 ในหมวด 4 กรรมการได้กำหนดไว้ในข้อ 82 ให้สภาตั้งคณะกรรมการสามัญขึ้นสามสิบห้าคณะ แต่ละคณะประกอบด้วยกรรมการ มีจำนวนสิบห้าคน โดยคณะกรรมการจะมีบทบาทและมีอำนาจหน้าที่กระทำการพิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการในคณะนั้น ๆ หากมีความจำเป็นจะตั้งคณะกรรมการสามัญคณะอื่นเพิ่มขึ้นอีกเมื่อใดก็ได้ สมาชิกคนหนึ่งจะต้องดำรงตำแหน่งกรรมการสามัญได้ไม่เกินสองคณะ ซึ่งคณะกรรมการ

แต่แต่ละคณะมีการเลือกตั้งประธาน รองประธาน เลขานุการ โฆษก และตำแหน่งอื่น ๆ ตามความจำเป็นจากกรรมาธิการในคณะนั้น ๆ

ข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา พ.ศ. 2551 ในหมวด 4 กรรมาธิการ ได้กำหนดไว้ในข้อ 77 ให้วุฒิสภاتั้งคณะกรรมาธิการสามัญประจำวุฒิสภาขึ้น เพื่อพิจารณาร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญหรือร่างพระราชบัญญัติกระทำกิจการพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของวุฒิสภาหรือตามที่วุฒิสภามอบหมาย

คณะกรรมาธิการสามัญประจำวุฒิสภาแต่ละคณะประกอบด้วย กรรมาธิการจำนวนไม่น้อยกว่าเก้าคน แต่ไม่เกินสิบห้าคน และให้มีจำนวนยี่สิบสองคณะ โดยให้มีอำนาจหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติกระทำกิจการพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมาธิการในคณะนั้น ๆ หากมีความจำเป็นหรือเห็นสมควร วุฒิสภาก็จะตั้งคณะกรรมาธิการสามัญประจำวุฒิสภาเพิ่มขึ้นหรือลดจำนวนคณะกรรมาธิการลงเมื่อใดก็ได้ และสมาชิกคนหนึ่งจะดำรงตำแหน่งกรรมาธิการสามัญประจำวุฒิสภาได้ไม่เกินสองคณะ เว้นแต่สมาชิกที่ดำรงตำแหน่งเป็นประธานคณะกรรมาธิการสามัญประจำวุฒิสภาให้ดำรงตำแหน่งกรรมาธิการสามัญประจำวุฒิสภาได้หนึ่งคณะ สำหรับสมาชิกผู้ดำรงตำแหน่งเลขานุการ คณะกรรมาธิการสามัญประจำวุฒิสภาจะดำรงตำแหน่งเลขานุการคณะกรรมาธิการสามัญประจำวุฒิสภาอื่นอีกมิได้

ส่วนข้อบังคับการประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ พ.ศ. 2557 อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา 13 วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 สภานิติบัญญัติแห่งชาติจึงตราข้อบังคับการประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ พ.ศ. 2557 ในหมวด 5 กรรมาธิการ ได้กำหนดไว้ในข้อ 83 สภาอาจตั้งคณะกรรมาธิการให้มีอำนาจหน้าที่พิจารณา ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญหรือร่างพระราชบัญญัติ กระทำกิจการใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภาหรือตามที่สภามอบหมายโดยจะกำหนดให้เป็นคณะกรรมาธิการสามัญหรือคณะกรรมาธิการวิสามัญก็ได้

คณะกรรมาธิการสามัญประกอบด้วยบุคคลซึ่งสภาตั้งจากสมาชิกของสภาเท่านั้น ส่วนคณะกรรมาธิการวิสามัญจะตั้งจากบุคคลซึ่งมิได้เป็นสมาชิกด้วยก็ได้ ในข้อ 84 ให้สภาตั้งคณะกรรมาธิการสามัญประจำสภาขึ้นเพื่อพิจารณาร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ

หรือร่างพระราชบัญญัติ กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภาหรือตามที่สภามอบหมาย ทั้งนี้ในการกระทำกิจการของคณะกรรมการให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างเต็มที่และอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นสำคัญ

คณะกรรมการสามัญประจำสภาแต่ละคณะประกอบด้วยกรรมการจำนวนไม่น้อยกว่าสิบเอ็ดคนแต่ไม่เกินยี่สิบหกคน และให้มีจำนวนสิบหกคณะ โดยให้มีอำนาจหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญหรือร่างพระราชบัญญัติกระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการในคณะนั้น ๆ หากมีความจำเป็นสภาจะตั้งคณะกรรมการสามัญประจำสภาเพิ่มขึ้นหรือลดจำนวนคณะกรรมการลงเมื่อใดก็ได้

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าจากลักษณะงานของคณะกรรมการทั้งในส่วนของผู้แทนราษฎรและวุฒิสภาพบว่า เป็นงานหลักของฝ่ายนิติบัญญัติและเป็นงานที่ต้องกระทำอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ทั้งในสมัยประชุมและนอกสมัยประชุม รวมทั้งเป็นงานที่มีลักษณะและขอบเขตที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง ซึ่งลักษณะงานดังกล่าวของคณะกรรมการจำเป็นจะต้องอาศัยการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลและข้อเท็จจริง ตลอดจนระดมความคิดเห็นจากหลาย ๆ ฝ่าย ทำให้กระบวนการดำเนินงานของคณะกรรมการจึงเป็นลักษณะของเครือข่ายเชื่อมโยงกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสภา โดยมีระบบช่วยอำนวยความสะดวก มีการวางแผนการปฏิบัติงานที่ดี ส่งผลให้การดำเนินงานของคณะกรรมการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอย่างแท้จริง (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2550)

สำนักวิชาการ (2566) ให้ความหมายกรรมการว่า หมายถึง กรรมการ หมายถึงบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งตามมติที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรหรือที่ประชุมวุฒิสภา หรือที่ประชุมร่วมกันของรัฐสภาให้เป็นกรรมการในคณะกรรมการ เพื่อทำหน้าที่ตามกิจการที่ได้รับมอบหมายจากที่ประชุมของแต่ละสภา ทั้งนี้ กรรมการจะมาจากบุคคลที่เป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือสมาชิกวุฒิสภา หรือบุคคลที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือสมาชิกวุฒิสภาก็ได้ แล้วแต่กรณี

กรรมาธิการที่สภาแต่งตั้งขึ้นประกอบเป็นคณะกรรมการนั้น ทำหน้าที่ตามที่สภามอบหมาย เช่น การพิจารณาร่างรัฐธรรมนูญแก้ไขเพิ่มเติม ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ภายหลังจากที่สภาลงมติรับหลักการ แล้วแต่กรณี รวมทั้งมีหน้าที่และอำนาจกระทำกิจการพิจารณาสอบหาข้อเท็จจริงหรือศึกษาเรื่องใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภาแล้วรายงานต่อสภา ซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญยิ่งในระบบรัฐสภาที่จะทำให้การทำงานของสภามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ กรรมาธิการยังช่วยแบ่งเบาภาระของสภาเนื่องจากกิจกรรมต่าง ๆ ของสภาได้เพิ่มมากขึ้นและมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ซึ่งสภาไม่อาจจะพิจารณาได้อย่างละเอียดรอบคอบ จำเป็นจะต้องตั้งคณะกรรมการในการช่วยเหลือพิจารณากลับกรองเพื่อให้สภาจะได้วินิจฉัยปัญหาได้อย่างถูกต้องหรือกระทำกิจการต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังประหยัดเวลาให้สภาอีกด้วย รวมทั้งต้องอาศัยความรู้จากผู้เชี่ยวชาญในด้านนั้น ๆ โดยเฉพาะในการแต่งตั้งบุคคลนั้นประกอบเป็นคณะกรรมการซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเหมาะสม เพราะปัญหาต่าง ๆ ได้รับการพิจารณา โดยละเอียดรอบคอบอย่างแท้จริงจากผู้เชี่ยวชาญและผู้มีประสบการณ์ ทั้งได้ประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสามารถติดตามผลการบริหารราชการแผ่นดินของฝ่ายบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญและประโยชน์ของคณะกรรมการ

คณะกรรมการถือเป็นเครื่องมือหรือกลไกในการดำเนินงานของรัฐสภา เนื่องจากรัฐสภามีอำนาจและหน้าที่กว้างขวางและครอบคลุมกิจการทุกด้านของประเทศ จะต้องพิจารณาปัญหากฎหมายที่หลากหลาย ดังนั้น จึงทำให้รัฐสภาจะต้องรับทราบข้อเท็จจริงและความเป็นไปในด้านต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณาและการตัดสินใจแต่ด้วยข้อจำกัดทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อปริมาณงานของรัฐสภาได้ รวมถึงสมาชิกมีระยะเวลาในการประชุมที่จำกัด และสมาชิกรัฐสภาแต่ละบุคคลมีองค์ความรู้และความสามารถที่แตกต่างกัน ด้วยเหตุผลดังกล่าวรัฐสภาจึงจำเป็นต้องตั้งคณะกรรมการขึ้น ประกอบด้วยสมาชิกจำนวนหนึ่ง เพื่อรับผิดชอบในการพิจารณากฎหมายเฉพาะเรื่องหรือเพื่อดำเนินงานในกิจการต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่ของสภา และตามที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลดีทำให้สมาชิกสามารถเข้าใจถึงปัญหาและข้อเท็จจริงต่าง ๆ ได้อย่างลึกซึ้ง ทำให้คณะกรรมการมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้ สภาสามารถเลือกสรรสมาชิกที่มีความชำนาญเฉพาะด้านเป็นตัวแทนของสภาเพื่อพิจารณารายละเอียดในเรื่องต่าง ๆ ของสภาได้ จะเห็นได้ว่าการดำเนินของรัฐสภาได้รับประโยชน์จากระบบกรรมาธิการ (คณะอนุกรรมการบริหารองค์ความรู้ คณะกรรมการบริหารจัดการความรู้, 2555) ดังนี้

- 1) ทำให้ช่วยแบ่งเบาภารกิจของสภา เนื่องจากกิจกรรมต่าง ๆ และภารกิจของสภาได้เพิ่มขึ้น จะเห็นได้จากมีการเพิ่มจำนวนคณะกรรมาธิการขึ้นเรื่อย ๆ
- 2) ทำให้ได้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาช่วยทำงานในกิจการของสภาให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
- 3) ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเหมาะสม เนื่องจากมีการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- 4) ทำให้สามารถติดตามผลการบริหารราชการแผ่นดินของฝ่ายบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) ทำให้ช่วยผสมผสานความคิดเห็นที่แตกต่างของสมาชิกสภาให้ได้ข้อยุติและเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย

ไพบูลย์ วราหะไพฑูรย์ (2541) กล่าวว่า สภาจะได้รับประโยชน์จากการใช้ระบบกรรมาธิการตามเหตุผลและความจำเป็นจำแนกได้ดังนี้

1. เป็นการแบ่งเบาภาระของสภา เนื่องจากกิจกรรมต่างๆ ของรัฐและสภาได้เพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ จำนวนร่างพระราชบัญญัติและความซับซ้อนของประเด็นปัญหาที่นำเข้าสู่การพิจารณาของสภาได้เพิ่มมากขึ้นตามภารกิจที่รัฐธรรมนูญกำหนด และบางครั้งทำให้การพิจารณาประเด็นปัญหาต่างๆ เป็นไปด้วยความล่าช้าและไม่คล่องตัว สภาจึงจำเป็นต้องตั้งคณะกรรมาธิการขึ้นเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของสภา โดยคณะกรรมาธิการทำหน้าที่เป็นเสมือนผู้ช่วยสภาในการวินิจฉัยปัญหา หรือกระทำการกิจการต่างๆ ให้เป็นไปด้วยความละเอียดรอบคอบถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และสามารถประหยัดเวลาให้กับสภาด้วย
2. ได้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ชำนาญการเฉพาะด้าน มาเสริมกิจการของสภาให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น กล่าวคือ ในกรณีที่ร่างพระราชบัญญัติที่เข้าสู่การพิจารณาของสภานั้น หากเป็นร่างพระราชบัญญัติเกี่ยวกับวิชาชีพหรือมีลักษณะเฉพาะ จำเป็นต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญในสาขาเฉพาะนั้นๆ ในกรณีนี้สภาอาจพิจารณาตั้งคณะกรรมาธิการวิสามัญขึ้นพิจารณา โดย

สภาสามารถแต่งตั้งบุคคลซึ่งมิได้เป็นสมาชิกแต่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านตรงกับประเด็นปัญหานั้นเข้ามาเป็นกรรมการได้

3. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเหมาะสม ในการประชุมพิจารณาศึกษาเรื่องใด ๆ ก่อนที่สภาจะลงมติ นั้น เป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่สภาจะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเหมาะสม เพื่อประกอบการวินิจฉัยลงมติของสภา ระบบคณะกรรมการจึงเป็นเครื่องมือที่ดีที่จะทำหน้าที่ในการกลั่นกรองและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเสนอเป็นทางเลือกในการพิจารณาตัดสินใจของสภา ก่อนลงมติ อันจะทำให้มติของสภา มีความถูกต้องสมบูรณ์

4. สามารถติดตามผลการบริหารราชการแผ่นดินของฝ่ายบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบคณะกรรมการจะเป็นกลไกของสภาให้สามารถติดตามผลการบริหารราชการแผ่นดินได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นเครื่องมือของสภาที่จะได้รับทราบปัญหาต่างๆ โดยเฉพาะปัญหาในเชิงนโยบายของรัฐบาลที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภา

Management StudyHQ (2023) ให้ความเห็นว่า คณะกรรมการหรือคณะทำงาน เป็นรูปแบบกลุ่มงานที่เป็นทางการที่ถูกแต่งตั้งโดยผู้บริหารในการปฏิบัติหน้าที่หรือดำเนินงาน บางอย่าง โดยคณะกรรมการถูกแต่งตั้งด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้ คือ

1. คณะกรรมการช่วยให้สมาชิกองค์กรสามารถเลือกเปลี่ยนแนวคิดอย่างเป็นอิสระ
2. การแลกเปลี่ยนแนวคิด ข้อเสนอแนะ หรือข้อแนะนำ เป็นประโยชน์ต่อองค์กร
3. ปัญหาขององค์กรสามารถถกเถียงกันในคณะกรรมการ และคิดค้นหนทางการแก้ปัญหา
4. คณะกรรมการอาจถูกแต่งตั้งด้วยเหตุผลในการพัฒนาองค์กร รวมทั้งการกำหนดนโยบายขององค์กร

ทั้งนี้ ข้อดีของการมีคณะกรรมการ ได้แก่ 1. การรวบรวมความเห็นต่างๆ 2. มีการประสานงานกันมากขึ้น 3. เกิดแรงกระตุ้นในการปฏิบัติงาน 4. การเป็นตัวแทนของกลุ่มต่างๆ 5. การกระจายอำนาจ 6. คณะกรรมการเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านการพัฒนาบุคลากรในองค์กร การปฏิสัมพันธ์ มนุษย์สัมพันธ์ และกระบวนการกลุ่ม 7. การปฏิบัติงานของคณะกรรมการมีความต่อเนื่อง 8. เพิ่มโอกาสการสื่อสาร 9. มีโอกาสที่ดีกว่าในการที่คำแนะนำหรือการชี้แนะจะได้รับการยอมรับในองค์กร

บทสรุป (Conclusion)

คณะกรรมการธิการมีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างมากในกรณีที่องค์กรมีการเจริญเติบโตและมีความยุ่งยากซับซ้อน คณะกรรมการสามารถรวบรวม ศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรอบด้านและมีประสิทธิภาพในการค้นหาทางออกสำหรับปัญหาต่างๆ หากจะกล่าวโดยเปรียบเทียบว่า "คณะกรรมการนั้นเปรียบเสมือนเป็นสภาเล็กในสภาใหญ่ ประสิทธิภาพของคณะกรรมการย่อมเป็นภาพสะท้อนความสำเร็จของสภาซึ่งเป็นองค์กรผู้ใช้อำนาจนิติบัญญัติ" ก็คงจะไม่คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงนัก ดังนั้นระบบคณะกรรมการจึงถือว่าเป็นหัวใจและมีความสำคัญต่อกระบวนการพิจารณากลับกรองกฎหมายและการศึกษาหรือสอบสวนเรื่องใด ๆ ที่สภามอบหมาย สำหรับเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจของสมาชิกสภาโดยรวม

อย่างไรก็ตามระบบคณะกรรมการยังมีปัญหาที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขอยู่บางประการเช่น จำนวนคณะกรรมการที่มีมากเกินไปทำให้เกิดปัญหาความซ้ำซ้อนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องต่างๆ ของสภา ดังนั้น จึงควรมีการปรับปรุงให้มีจำนวนคณะที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบทบาทและภารกิจตามที่รัฐธรรมนูญและข้อบังคับการประชุมสภากำหนด และควรสอดคล้องกับอำนาจในการออกคำสั่งเรียกของคณะกรรมการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2554 พระราชบัญญัติคำสั่งเรียกของคณะกรรมการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2554 ทั้งฉบับ ยังมีผลใช้บังคับต่อไป เนื่องจากไม่มีเหตุการณ์สิ้นสุดลงของพระราชบัญญัติคำสั่งเรียกของคณะกรรมการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2554 ทั้งโดยตรงและโดยปริยาย ซึ่งจะเป็นมาตรการหนึ่งที่จะทำให้การปฏิบัติงานตามภารกิจของคณะกรรมการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

องค์ความรู้ที่ได้รับ

จากการสังเคราะห์ความสำคัญและประโยชน์ของคณะกรรมการพบว่า เนื่องจากการกิจของสภานั้นมีหลายด้านด้วยกันและมีความสลับซับซ้อน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการพิจารณาเพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือแบ่งเบาภาระของสภาในการพิจารณาศึกษาญัตติหรือประเด็นปัญหาต่าง ๆ ก่อนที่จะนำเข้าสู่การพิจารณาของสภา ประกอบกับการดำเนินการของคณะกรรมการสามารถกระทำได้ตลอดเวลาแม้ว่าจะอยู่นอกสมัยการประชุมทำให้การทำงานของสภาเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นสภาจะได้รับประโยชน์จากการใช้ระบบคณะกรรมการตามเหตุผลและความจำเป็นจำแนกได้ดังนี้

1. เป็นการแบ่งเบาภาระของสภา
2. ได้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ชำนาญการเฉพาะด้าน
3. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเหมาะสม
4. สามารถติดตามผลการบริหารราชการแผ่นดินของฝ่ายบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง (References)

- คณะอนุกรรมการบริหารองค์ความรู้ คณะกรรมการบริหารจัดการความรู้. (2555). **องค์ความรู้ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. สำนักงานการพิมพ์. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.**
- ไพบูลย์ วราหะไพฑูรย์. (2541). **บทบาทอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนประจำวุฒิสภา** วิทยานิพนธ์หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปิยะวรรณ ปานโต. (ม.ป.ป.). **คณะกรรมการสิทธิมนุษยชน**. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มกราคม 2567, จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title>.
- สำนักวิชาการ. (2566). **ศัพท์รัฐสภา: กรรมการสิทธิมนุษยชน**. กรุงเทพมหานคร: สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2555). **บทบาทและอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน** สภาผู้แทนราษฎรตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. สำนักงานการพิมพ์ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักประชาสัมพันธ์ (2551). **คณะกรรมการสิทธิมนุษยชน**. กรุงเทพมหานคร. สำนักงานการพิมพ์. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2559**, สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2567, จาก https://www.senate.go.th/assets/portals/93/fileups/272/files/S%E0%B9%88ub_Jun/8think/think11.pdf.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรสยาม พุทธศักราช 2475**, สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2567, จาก https://www.senate.go.th/assets/portals/93/fileups/272/files/S%E0%B9%88ub_Jun/8think/think11.pdf.
- อภิวัฒน์ สุดสาว. (2553). ระบบคณะกรรมการกลไกการทำงานของสภา. **จุลนิตี**, มีนาคม – เมษายน, หน้า 105 – 114.

เอกสารอ้างอิง (ภาษาอังกฤษ)

Bradshaw, Kenneth and Pring, David. (1972). **Parliament and Congress.**

London: Constable Publishers.

Management StudyHQ. (2023). **Committee Organizational Structure.** Retrieved

from: [https://www.managementstudyhq.com/advantage-and-disadvantage-of-](https://www.managementstudyhq.com/advantage-and-disadvantage-of-Committees.html)

[Committees.html](https://www.managementstudyhq.com/advantage-and-disadvantage-of-Committees.html). เมื่อ 5 มกราคม 2567.

คุณภาพการให้บริการในการป้องกันหลังการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19
ธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ
SERVICE QUALITY OF PREVENTING AFTER THE SPREAD OF
THE COVID-19 VIRUS IN THE PARCEL DELIVERY SERVICE
BUSINESS

กฤษณะ ดาราเรือง¹, สรพงษ์ ศรีเดช², พนิดา นิมวัฒน์³, ชุติมา พราหมณ์นันท์⁴
Kritsana Dararuang¹, Sorapong Sridech², Panita Nimwat³, Chutima Pramanamun⁴

Received: December 22, 2023, Revised: February 14, 2024, Accepted: April 18,
2024

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ 2) ศึกษาคุณภาพการให้บริการในการป้องกันหลังการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 ของธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ และ 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการในการป้องกันหลังการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 ของธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชน

¹ คณะบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา Faculty of Administration and Management. Chaopraya University. Corresponding Email: kritsana_cpu@hotmail.com

² คณะบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา Faculty of Administration and Management. Chaopraya University. Email: so_sri1979@hotmail.co.th

³ คณะบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา Faculty of Administration and Management. Chaopraya University. Email: panita.nim15@gmail.com

⁴ คณะบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา Faculty of Administration and Management. Chaopraya University.

ผู้ใช้บริการขนส่งพัสดุในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ ค่า F-test (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ใช้บริการธุรกิจบริการขนส่งพัสดุส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้บริการระหว่าง 1 – 5 ปี โดยส่วนใหญ่ใช้บริการจากบริษัท Flash Express ระหว่างช่วงเวลา 13.00 - 15.00 น. และส่งสินค้า 1 ครั้ง/วัน มีจำนวนการส่งสินค้าในแต่ละครั้งต่ำกว่า 5 ชิ้น น้ำหนักของพัสดุระหว่าง 500 - 1000 กรัม 2) คุณภาพการให้บริการในการป้องกันหลังการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 ในการส่งมอบสินค้าของธุรกิจบริการขนส่งพัสดุโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ 3) ผู้ใช้บริการธุรกิจบริการขนส่งพัสดุที่มีเพศ และอายุ แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในการป้องกันหลังการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ, การป้องกันหลังการแพร่ระบาด, โควิด 19

Abstract

The objectives of this research study are 1) To study the behavior of users of the parcel transportation service business. 2) To study the quality of services preventing the spread of the COVID-19 virus in the parcel transportation service business. 3) To compare the opinions of Service users regarding the quality of services in prevention after the spread of the COVID-19 virus in the parcel delivery service business classified by personal status. The sample group used in the research was 400 people who used parcel delivery services in Mueang Nakhon Sawan District, Nakhon Sawan Province. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and analysis of the significance of the arithmetic mean using F-test (One-way ANOVA)

The results of the study found that 1) Most users of the parcel delivery service business have experience in using the service between 1 - 5 years, with the majority using the service from Flash Express between 1:00 p.m. - 3:00 p.m. and delivering goods one time per day, the number of deliveries at a time is less

than five pieces, the weight of the package is between 500 - 1000 grams. 2) Quality of service in prevention after the spread of the COVID-19 virus. Overall, the level of product delivery in the parcel delivery service business is at high levels. 3) Users of the parcel delivery service business have different genders, ages, occupations, educational qualifications, and statuses. There is no difference in opinions on the quality of services in prevention after the COVID-19 virus outbreak in delivering goods in the parcel delivery service business.

Keywords: parcel delivery service business, post-epidemic prevention, COVID-19

บทนำ

ท่ามกลางการแพร่ระบาดของ COVID – 19 ตลาดขนส่งพัสดุไทย (Parcel Delivery) ในช่วงปี 2562 – 2564 มีการเติบโตในระดับสูงโดยมีมูลค่ากว่า 9.1 หมื่นล้านบาทในปี 2564 โดยเฉพาะจากปริมาณการขนส่งพัสดุที่เร่งตัวขึ้น สืบเนื่องจากพฤติกรรมผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์ หรือ E – Commerce มากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะในช่วงที่มีการกำหนดมาตรการเพื่อควบคุมและลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID – 19 ตั้งแต่มาตรการลดการเดินทาง มาตรการปิดสถานที่เสี่ยงชั่วคราว จนถึงมาตรการล็อกดาวน์ ซึ่งทำให้ผู้บริโภคต้องใช้เวลาอยู่บ้านมากขึ้น และบางรายต้องปรับรูปแบบการทำงานจากสถานที่ทำงานเป็นการทำงานที่บ้าน (work from home) ได้ทำให้ผู้บริโภคต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับผลกระทบจากมาตรการเหล่านี้ด้วยการเข้าสู่โลกดิจิทัลมากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะการซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์หรือ E – Commerce อีกทั้ง ยังมีผู้ผันตัวไปเป็นพ่อค้าแม่ค้าออนไลน์เพิ่มมากขึ้นซึ่งเป็นการช่วยส่งเสริมให้ตลาด E – Commerce เติบโตสูงขึ้น โดยในปี 2562 – 2564 มูลค่าตลาด E – Commerce เติบโตราว 46% และในปี 2565 มูลค่าตลาดขนส่งพัสดุในไทยยังมีแนวโน้มขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยมีมูลค่าประมาณ 1.06 ล้านบาท และมีปริมาณขนส่งพัสดุเพิ่มมากขึ้นอย่างน้อย 7 ล้านชิ้นต่อวัน จากพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปและมีความคุ้นชินและพึงพอใจในการซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์มากขึ้นจนกลายเป็น New normal ของผู้บริโภค (ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์, 2565)

แม้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 จะมีแนวโน้มดีขึ้นจากอัตราการฉีดวัคซีนที่เพิ่มสูงขึ้นและการผ่อนคลายมาตรการป้องกันการแพร่ระบาด อีกทั้ง ภาครัฐเตรียม

เปลี่ยนผ่านการระบาดของโรค COVID-19 สู่การเป็นโรคประจำถิ่น จะทำให้การใช้ชีวิตกลับสู่สถานการณ์ปกติมากยิ่งขึ้นแต่พฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงและคุ้นชินกับการซื้อสินค้าออนไลน์มากขึ้นด้วยเหตุผลที่หลากหลาย เช่น ความสะดวก ความรวดเร็ว ความหลากหลายของสินค้า และราคาที่ดึงดูด ส่งผลให้กลายเป็น new normal ของผู้บริโภค และในขณะเดียวกันการแข่งขันและการเข้ามาของกลุ่มแข่งขันรายใหม่ในธุรกิจบริการขนส่งพัสดุก็มาเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) จึงเป็นมิติที่สำคัญในการสร้างความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ และการแข่งขันของธุรกิจ (Moslehpoiret al., 2017)

Peter and Donnelly (2004) กล่าวถึงเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การสร้างความเชื่อมั่น การเอาใจใส่ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ทั้งนี้ ตัวแปรคุณภาพการให้บริการได้รับความสนใจในการศึกษาในหลายหลายองค์กร เช่น งานวิจัยของ ยูพิน บุตะเขี้ยว และรัชดา ภักดียิ่ง (2566: 119) ได้ทำการศึกษาวิจัย ความปกติใหม่ (New normal) ของคุณภาพบริการของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ โดยผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการของคุณภาพบริการ และงานวิจัยของ วรณลักษณ์ อภินาวิน (2565: 43) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบหลักและการจัดกลุ่มพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการให้บริการขนส่งพัสดุ กรณีศึกษา บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาบางปู ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบหลักของคุณภาพการให้บริการในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

จากแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ และจากพฤติกรรมผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์ในปัจจุบัน ตลอดจนภาวะหลังการแพร่ระบาดของ COVID -19 จึงเป็นที่น่าสนใจว่าคุณภาพการให้บริการในการป้องกันหลังการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 ธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ มีสภาพการดำเนินการเป็นอย่างไร ซึ่งผลของการวิจัยจะสามารถนำข้อมูลไปสู่การปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการในการป้องกันหลังการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 ของธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการในการป้องกันหลังการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 ของธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพส่วนบุคคลมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในการป้องกันหลังการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 ของธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้เป็น ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการธุรกิจบริการขนส่งพัสดุในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ และเนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรของ Krejcie and Morgan (1970) จำนวน 400 คน โดยมีความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 ซึ่งสามารถแทนจำนวนประชากรได้ 100,000 คน และใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นจากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ แนวคิดทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) และแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (5 Rating Scales) โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคล ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้

บริการธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ และตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการในการป้องกันหลังการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ของธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ ทั้งนี้ ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการตรวจสอบความตรง (Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence: IOC) โดยผลการตรวจสอบได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.67-1.00 และดำเนินการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) โดยนำไปลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน และนำข้อมูลมาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงหรือความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟา (Alpha-reliability Coefficient) เท่ากับ .928

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ ค่า F-test (One-way ANOVA) เมื่อพบว่าการทดสอบมีนัยสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีการของ LSD (LSD's Method)

ผลการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการธุรกิจบริการขนส่งพัสดุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.50 มีอายุระหว่าง 15 – 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 78.80 เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 60.00 และมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.20 มีประสบการณ์ในการใช้บริการธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ ระหว่าง 1 – 5 ปี โดยใช้บริการจากบริษัท FLASH EXPRESS มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.20 รองลงมาคือ KERRY EXPRESS คิดเป็นร้อยละ 31.50 โดยใช้บริการในช่วงเวลา 13.00 – 15.00 น. มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาคือช่วงเวลา 09.00 – 11.00 น. คิดเป็นร้อยละ 28.20 ตามลำดับ ทั้งนี้ ส่วนใหญ่ใช้บริการ 1 ครั้ง/วัน มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา คือ 1-5 ครั้ง/เดือนคิดเป็นร้อยละ 28.0 และ 1 – 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 8.80 ตามลำดับ และจำนวนชิ้นที่จัดส่งส่วนใหญ่ ต่ำกว่า 5 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 79.80 รองลงมาคือ 5 – 10 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 12.20 และ 11 – 20 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ โดยน้ำหนักของพัสดุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 500 – 1,000 กรัม คิดเป็นร้อยละ 47.80 รองลงมาคือ น้ำหนักไม่เกิน 500 กรัม คิดเป็นร้อยละ 39.80 และ น้ำหนักระหว่าง 1,001 – 5,000 กรัม คิดเป็นร้อยละ 10.20 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในการป้องกันหลังการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 ของธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ พบว่า คุณภาพการให้บริการในการป้องกันหลังการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 ของธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.60) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ ด้านการเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.67) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในการป้องกันหลังการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 ของธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้	4.11	0.65	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการ	4.10	0.65	มาก
ด้านการให้ความเชื่อมั่น	4.15	0.68	มาก
ด้านการเอาใจใส่	4.12	0.67	มาก
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.10	0.70	มาก
รวม	4.11	0.60	มาก

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการในการป้องกันหลังการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 ของธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

3.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในการป้องกันหลังการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 ของธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของ LSD (LSD's Method) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย มีความคิดเห็นแตกต่างกับเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2 และ ตารางที่ 3

3.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในการป้องกันหลังการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 ของธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการให้ความเชื่อมั่นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของ LSD (LSD's Method) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 15 – 25 ปี กับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี และ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี กับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 35 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2 และ ตารางที่ 4

3.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในการป้องกันหลังการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 ของธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการในการป้องกันหลังการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 ของธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

คุณภาพการให้บริการในการป้องกันหลังการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19	จำแนกตามเพศ		จำแนกตามอายุ		จำแนกตามอาชีพ		จำแนกตามระดับการศึกษา	
	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.15	0.04*	0.42	0.79	1.58	0.17	1.32	0.27
ด้านการตอบสนองความต้องการ	1.20	0.30	1.66	0.16	1.01	0.41	1.02	0.38
ด้านการให้ความเชื่อมั่น	0.83	0.44	2.53	0.04*	1.15	0.33	0.89	0.44
ด้านการเอาใจใส่	0.15	0.86	1.87	0.12	1.17	0.32	0.61	0.61
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.30	0.74	1.73	0.14	.58	0.71	0.31	0.82
รวม	0.74	0.48	1.52	0.19	1.09	0.37	0.54	0.65

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการในการป้องกันหลังการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 ของธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ จำแนกตามเพศ

เพศ	\bar{X}	เพศ		
		ชาย	หญิง	เพศทางเลือก
		4.22	4.06	3.93
ชาย	4.22	-	.021*	.135
หญิง	4.06	-	-	.515
เพศทางเลือก	3.93	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการในการป้องกันหลังการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 ของธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	อายุ				
		15 – 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 – 55 ปี	56 ปีขึ้นไป
15 – 25 ปี	4.19	-	.019*	.292	.307	.114
26 – 35 ปี	3.90	-	-	.019*	.395	.546
36 – 45 ปี	4.36	-	-	-	.130	.056
46 – 55 ปี	4.05	-	-	-	-	.296
56 ปีขึ้นไป	3.70	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัย คุณภาพการให้บริการในการป้องกันหลังการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 ธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายตามประเด็นวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. ผลการศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้บริการธุรกิจบริการขนส่งพัสดุระหว่าง 1 – 5 ปี และใช้บริการบริษัท FLASH EXPRESS มากที่สุด ในช่วงเวลา 13.00 – 15.00 น. และใช้บริการ 1 ครั้ง/วัน ซึ่งจำนวนชิ้นที่จัดส่งส่วนใหญ่ต่ำกว่า 5 ชิ้น มีน้ำหนักของพัสดุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 500 – 1,000 กรัม ทั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าธุรกิจขนส่งพัสดุในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา มีแนวโน้มการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยมีปัจจัยหลักจากการซื้อขายสินค้าในระบบ e-commerce และผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ กฤษณา เครือชาลี (2563: 10) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องการวิเคราะห์องค์ประกอบหลักและการจัดกลุ่มพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุ เคอร์รี่ เอกซ์เพรส จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลของการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุ เคอร์รี่ เอกซ์เพรส บริษัทไปรษณีย์ไทย และ Flash Express โดยมีความถี่ในการใช้บริการเดือนละครั้ง ในการจัดส่งสินค้าทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับ กมลมาลย์ แจ็งล้อม และบุญญภาพ ตันติปิฎก (2563) ที่ได้อธิบายว่า ในปี 2563 มูลค่าตลาดธุรกิจขนส่งพัสดุของไทยมีแนวโน้มเติบโต 35% โดยตลาดธุรกิจขนส่งพัสดุมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับตลาด e-commerce ที่เติบโตเฉลี่ย 18% ต่อปี สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ สุวัจนี เพชรรัตน์ และคณะ (2565: 31) ที่ศึกษาวิจัยความคาดหวังและสภาพที่เป็นจริงของการใช้บริการขนส่งพัสดุของผู้บริโภคภายในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่พบว่า ปัจจุบันแนวโน้มธุรกิจ e-commerce โดยเฉพาะในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัส COVID -19 ทำให้ผู้บริโภคใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลมากขึ้นจึงเป็นผลให้ธุรกิจโลจิสติกส์มีการเติบโตที่สูงขึ้นโดยเฉพาะการขนส่งพัสดุ

2. คุณภาพการให้บริการในการป้องกันหลังการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 ของธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ ทั้งในภาพรวมและรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงตามลำดับได้ คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บริษัทผู้ให้บริการขนส่งพัสดุเห็นความสำคัญในการดำเนินการตามมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 อย่างจริงจังจึงทำให้ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ได้ถึงคุณภาพในการให้บริการในการป้องกันหลังการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ กนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุด และพีรณัฐ อินทร์แก้ว (2564: 87) ที่ศึกษาวิจัย นวัตกรรมการใช้บริการขนส่งพัสดุประเทศไทยช่วง COVID -19 ด้วยโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง พบว่า คุณภาพ

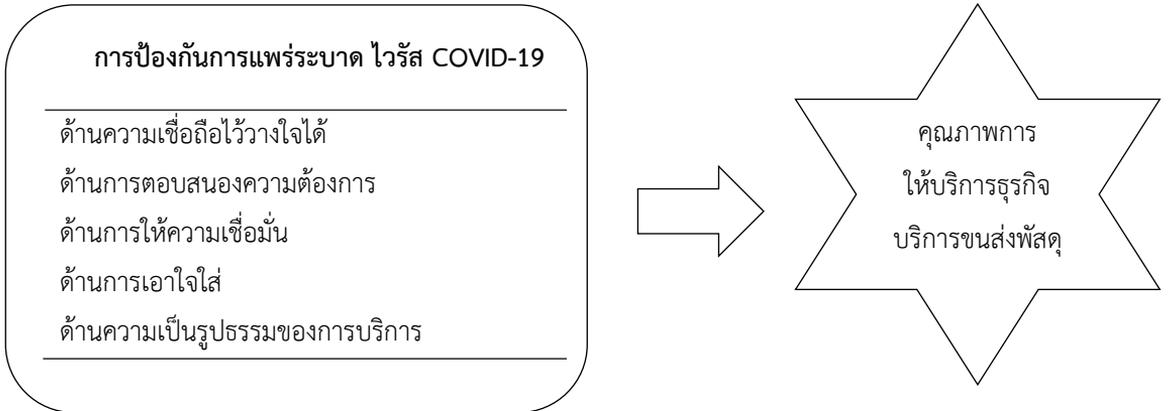
การให้บริการมีอิทธิพลทางตรงต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการ ซึ่งคุณภาพการให้บริการการขนส่งพัสดุยังเป็นสิ่งที่สำคัญและควรมีการอบรมพนักงานและการปรับปรุงการบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ และรวมถึงการรักษาประสิทธิภาพให้มีความสม่ำเสมอเป็นมาตรฐานในทุกสาขา และทุกจุดบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล มอญเพชร (2565: 30) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อบริษัทขนส่งพัสดุในประเทศไทยของกลุ่มผู้ใช้บริการเจนเนอเรชันวาย โดยพบว่า คุณภาพการให้บริการทั้งรายด้านและในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริษัท ด้านการตอบสนอง/การให้บริการแก่ผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ตามลำดับ อีกทั้งยังสอดคล้องกับ เบญจรัตน์ แก้วรัตน์ อัมพร และคณะ (2566: 7) ที่ศึกษาวิจัย คุณภาพการให้บริการธุรกิจคาเฟ่ที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงหลังสถานการณ์ COVID-19 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการหลังสถานการณ์ COVID – 19 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการตอบสนองความต้องการผู้บริโภคมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้บริโภค และด้านความเป็นรูปธรรม ตามลำดับ

3. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการในการป้องกันหลังการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ของธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ เมื่อจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลพบว่า โดยภาพรวมมีความเห็นไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ และอายุแตกต่างกันมีความเห็นต่อด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแตกต่างกัน ทั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการยังให้ความสำคัญกับการป้องกันหลังการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ของธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ ถึงแม้ว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดจะบรรเทาเบาบางลงกว่าในช่วงปี 2562 มีการแพร่ระบาดอย่างรุนแรง และต่อเนื่องมาถึงปี 2564 ดังนั้น บริษัทธุรกิจบริการขนส่งพัสดุยังคงต้องให้ความสำคัญกับการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 อยู่เสมอเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธนวธร หนูแสง และคณะ (2564: 76) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดสงขลา โดยผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพบริการจากการใช้บริการธุรกิจขนส่งในจังหวัดสงขลา เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการเมื่อจำแนกตามอายุ และระดับการศึกษา

โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่เพศ และระดับการศึกษาต่างก็มีความเห็นต่อคุณภาพบริการด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ ยุพิน บุตะเขียว และ รัชดา ภัคดียิ่ง (2566: 128) ที่ศึกษาวิจัย ความปกติใหม่ (New normal) ของคุณภาพบริการของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา และประเภทของการรับบริการแตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับ พัชรีดา สำรองทิพย์ และเกวลิน ศีสพิพัฒน์ (2565: 227) ที่ศึกษาวิจัย ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรีในช่วงสถานการณ์โควิด – 19 (2565) โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

องค์ความรู้ที่ได้รับ

คุณภาพการให้บริการเป็นมิติที่ผู้ให้บริการธุรกิจบริการขนส่งพัสดุสามารถรับรู้ได้ และถึงแม้ปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID – 19 จะลดน้อยลง แต่ผู้ให้บริการธุรกิจบริการขนส่งพัสดุยังคงให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการในการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID – 19 ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งพัสดุสามารถนำ ตัวแปรหรือแนวคิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการเอาใจใส่ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มาเป็นแนวทางในการดำเนินงานร่วมกับมาตรการหรือนโยบายปฏิบัติของธุรกิจในการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID – 19 หรือโรคอุบัติใหม่ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต



ภาพที่ 1 โมเดลคุณภาพการให้บริการการป้องกันหลังการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 ธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

หน่วยงานสาธารณสุข และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญในการติดตาม และตรวจสอบการดำเนินการตามมาตรการ การป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID – 19 อย่างต่อเนื่องถึงแม้ว่าปัจจุบันสถานการณ์จะมีความบรรเทาเบาบางลง เพื่อสร้างความมั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจขนส่งพัสดุมีคุณภาพมาตรฐานในการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID – 19 ตลอดจนอาจมีการพิจารณารางวัลเพื่อการประกาศให้แก่บริษัทที่มีการปฏิบัติตามมาตรฐานการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID – 19

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเชิงปฏิบัติ

1. ธุรกิจบริการขนส่งพัสดุควรให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนประเมินความเสี่ยงเพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้มีส่วนได้เสียของธุรกิจในการเผชิญเหตุ และการดำเนินการเพื่อป้องกันการความเสี่ยงที่เกิดจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID – 19 หรือโรคอุบัติใหม่
2. ธุรกิจบริการขนส่งพัสดุควรอบรมทักษะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานอยู่เสมอ และทบทวนการดำเนินงานการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID – 19 อย่างต่อเนื่องเพื่อให้การให้บริการมีคุณภาพและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภค

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรหรือปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีต่อความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการและการใช้บริการซ้ำในธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยเสี่ยงอื่นที่อาจเกิดผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจบริการขนส่งพัสดุเพื่อประโยชน์ต่อการกำหนดแผนการรองรับความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ
3. ควรมีการศึกษาวิจัยโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพโดยเก็บข้อมูลเชิงลึกจากผู้มีส่วนได้เสียเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงกว้างและมีนำไปสู่การกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ในการเปลี่ยนแปลง

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎา เครือชาลี. (2563). การวิเคราะห์องค์ประกอบหลักและการจัดกลุ่มพฤติกรรม การตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุ เคอร์รี่ เอกซ์เพรส จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน), 1-18.
- กมลมาลย์ แจ้งล้อม และ ปุญญภาพ ตันติปิฎก (2563). TRANSPORT & LOGISTICS 2020 : อีไอซีวิเคราะห์ธุรกิจขนส่งพัสดุ ในปี 2020 มีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องท่ามกลางการแข่งขันที่เข้มข้นจาก แรงกดดันด้านราคา. สืบค้นออนไลน์เมื่อ 15 พฤศจิกายน 2566 จาก <https://www.scbeic.com/th/detail/product /6563>
- กนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุต และพีรณัฐ อินทร์แก้ว .(2564). นวัตกรรมบริการขนส่งพัสดุ ประเทศไทยช่วง COVID -19 ด้วยโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง. วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์ ปีที่ 43 ฉบับที่ 4 (ตุลาคม - ธันวาคม), 76-94.
- ณัฐพล มอญเพชร. (2565). การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อบริษัทขนส่งพัสดุในประเทศไทยของกลุ่มผู้ใช้บริการเจนเนอเรชั่นวาย. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคม มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน), 24-39.
- ธนวธร หนูแสง นาดาทา เทพอ่อน และวาสนา สุวรรณจิตร. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดสงขลา. วารสารวิชาการสถาบันการอาชีวศึกษาภาคใต้ ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน), 71-79.
- เบญจรัตน์ แก้วรัตน์อัมพร, เชษฐธิดา กุศลลาไสยานนท์ และจุฑารัตน์ ปิณฑะแพทย์. (2566). คุณภาพการให้บริการธุรกิจค้าแพที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการเพื่อรองรับการ

เปลี่ยนแปลงหลังสถานการณ์ COVID-19. **วารสารมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีที่ 43** ฉบับที่ 1 (มกราคม – มีนาคม), 1-14.

พัชรिता สารองทิพย์ และเกวลิน ศีสุพิพัฒน์. (2565). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรีในช่วงสถานการณ์โควิด – 19. **วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีที่ 6** ฉบับที่ 2 (เมษายน – มิถุนายน), 223 – 230.

ยุพิน บุตะเขี้ยว และรัชดา ภัคดียิ่ง. (2566). ความปกติใหม่ (New normal) ของคุณภาพบริการ ของสำนักทะเบียน อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ. **Journal of Modern Learning Development ปีที่ 8** ฉบับที่ 6 (มิถุนายน), 119-134.

วรรณลักษณ์ อภินาวิน. (2565). การวิเคราะห์องค์ประกอบหลักและการจัดกลุ่มพฤติกรรมที่ ส่งผลต่อการให้บริการขนส่งพัสดุ กรณีศึกษา บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาบางปู. **Journal of Administrative and Management Innovation ปีที่ 10** ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน), 35 – 46.

ศุภวิชัย เศรษฐกิจและธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์. (2565). เกษะติดตลาดขนส่งพัสดุ 2022: เร่งปรับตัวและขยายสู่ตลาดใหม่ในวันที่แข่งขันยังรุนแรงต่อเนื่อง. กรุงเทพฯ.

สุวัจน์ เพชรรัตน์ เพชรรัตน์, กาญจนา ปล้องอ่อน, สิริกาญจน์ สีดำ, จักรเกียรติ์ เมธานัย และ ณรงค์ รอบคอบ. (2565). ความคาดหวังและสภาพที่เป็นจริงของการใช้บริการขนส่งพัสดุ ของผู้บริโภคภายในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. **วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์วิทยาเชิงพุทธ ปีที่ 7** ฉบับที่ 11 (พฤศจิกายน), 18-36.

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Journal of Educational and Psychological Measurement, 30(3):** 607-610.

Moslehpour, M., Wong, W.K., Lin, Y.H., & Nguyen, T.L.H. (2017). Top Purchase Intention Priorities of Vietnamese Low-cost Carrier Passengers: Expectations and Satisfaction. **Eurasian Business Review, 8(4),**371-389.

Peter. P. J. and H. Donnelly. Jr. (2004). **Marketing Management: Knowledge and Skills 7 ed.** New York: McGraw-Hill.

ปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Internal Control Factors on Accordance with COSO Affect the Operational Efficiency of Provincial Electricity Authority

จันทนา อินทนิม¹ อรวรรณ จำพูน²

Chanthana Inthachim, Orawan Jamphut

Email: chanthanai@sau.ac.th, orawan7804@gmail.com

Received: February 7, 2024, Revised: March 9, 2024 Accepted: April 19, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการควบคุมภายในตามหลัก COSO ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2) ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และ 3) ปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) จำนวน 303 ตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.754 และผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เท่ากับ 0.827 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติหรือวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด

ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.164, S.D. = 0.512) และมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.020, S.D. = 0.686) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ได้แก่ ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการ

¹สังกัดมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์; Southeast Asia University, Email: chanthanai@sau.ac.th

²สังกัดมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์; Southeast Asia University, Email: orawan7804@gmail.com

ตอบสนองความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม และด้านการติดตามประเมินผล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการวางแผน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า ปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ได้แก่ ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การควบคุมภายใน การดำเนินงาน ประสิทธิภาพ

Abstract

This research aims to study 1) The level of internal control factors on accordance with COSO of Provincial Electricity Authority. 2) The level of operational efficiency factors of Provincial Electricity Authority. And 3) the internal control factors on accordance with COSO affect the operational efficiency of Provincial Electricity Authority. The data collected by questionnaires, testing with 303 respondents who was the personnel of Provincial Electricity Authority. The research sampling was accidental sampling. The index of item-objective congruence (IOC) was 0.754 and reliability value of 0.827. The statistical analyzed data were frequency, percentage, mean, standard deviation and enter multiple regression analysis.

Results of the research showed that Overall, the internal control factors on accordance with COSO of Provincial Electricity Authority was at a high level (\bar{X} = 4.164, S.D.= 0.512) and the operational efficiency was at a high (\bar{X} = 4.020, S.D.= 0.686). The hypothesis testing results found that the internal control factors on accordance with COSO; objective setting, risk assessment, risk response, control activities and monitoring affected the operational efficiency of Provincial Electricity Authority on planning aspects with significant statistical at 0.05 level. And found that internal control factors on accordance with COSO; objective

setting, event identifications, risk response, information and communication and monitoring did significantly affect the operational efficiency of Provincial Electricity Authority on operation aspects at 0.05 level statistics.

Keywords: Internal control, operational, efficiency

บทนำ

ระบบการควบคุมภายใน เป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่ผู้กำกับดูแล ฝ่ายบริหาร และบุคลากรขององค์กรจัดให้มีขึ้นเพื่อให้มีความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงานจะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในในด้านประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ซึ่งรวมถึงการดูแลรักษาสินทรัพย์ การป้องกันและลดความผิดพลาด ความเสียหาย การทุจริตในหน่วยงาน รวมถึงความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ ซึ่งต้องมีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายปฏิรูประบบราชการของประเทศ (สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, 2559)ภายใต้สถานการณ์ของประเทศไทยในปัจจุบัน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีรวมถึง สภาวะความไม่แน่นอนทั้งภายนอกและภายในขององค์กร การเปลี่ยนแปลงทางสังคมการเมือง และเศรษฐกิจ ล้วนส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร และเพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องมีกลยุทธ์การบริหารงานที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการวางแผน ควบคุม และตัดสินใจ ให้สามารถเดินก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคง ยั่งยืน และสมดุลอยู่ในธุรกิจต่อไปได้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) มีหน้าที่สนองนโยบายต่าง ๆ ของภาครัฐทั้งในด้านการพัฒนาระบบบริการสาธารณะและช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสร้างรายได้ให้แก่ประเทศพร้อมกับการยกระดับความอยู่ดีมีสุขให้แก่ประชาชน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรชั้นนำในระดับสากลผู้บริหารย่อมมุ่งหวังให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้รวมทั้งมีความเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและมั่นคง หากแต่โอกาสที่องค์กรจะประสบกับความเสียหายจากการดำเนินงาน หรือมีการทุจริตอาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา โดยผู้บริหารจึงต้องปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของการควบคุมภายในและร่วมมือกัน ในขณะเดียวกันบุคลากรทุก ๆ คนในองค์กรก็จะต้องมีความรับผิดชอบร่วมกันในเรื่องการควบคุมภายในด้วย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2560)โดยในปัจจุบันมี

แนวทางการปฏิบัติระบบการควบคุมภายในขององค์กร ที่ได้กำหนดขึ้นโดยการประยุกต์จากระบบการควบคุมภายในของ The Committee of Sponsoring Organization of the Roadway Commission (COSO) ที่เป็นระบบควบคุมภายในที่ครอบคลุมถึงองค์ประกอบต่างๆ ในการบริหารงาน และเป็นที่ได้รับการยอมรับกันโดยทั่วไปซึ่งองค์ประกอบของระบบการควบคุมภายในตามแนวคิดของ (COSO) จะประกอบไปด้วยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร การกำหนดวัตถุประสงค์การบ่งชี้เหตุการณ์การประเมินความเสี่ยง การตอบสนองความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามประเมินผล (ศรีณย์ ชูเกียรติ และคณะ, 2562) โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) ได้ให้ความสำคัญกับระบบการควบคุมภายใน โดยปฏิบัติตามหลักการควบคุมภายในของ The Committee of Sponsoring Organization of the Roadway Commission (COSO) ด้วยเช่นกัน

งานวิจัยฉบับนี้จึงศึกษาถึงปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการควบคุมภายในของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และลดข้อผิดพลาดจากการดำเนินงานที่จะเกิดขึ้นกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอนาคตเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถกำหนดทิศทางการทำงานและนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนากระบวนการควบคุมภายในขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

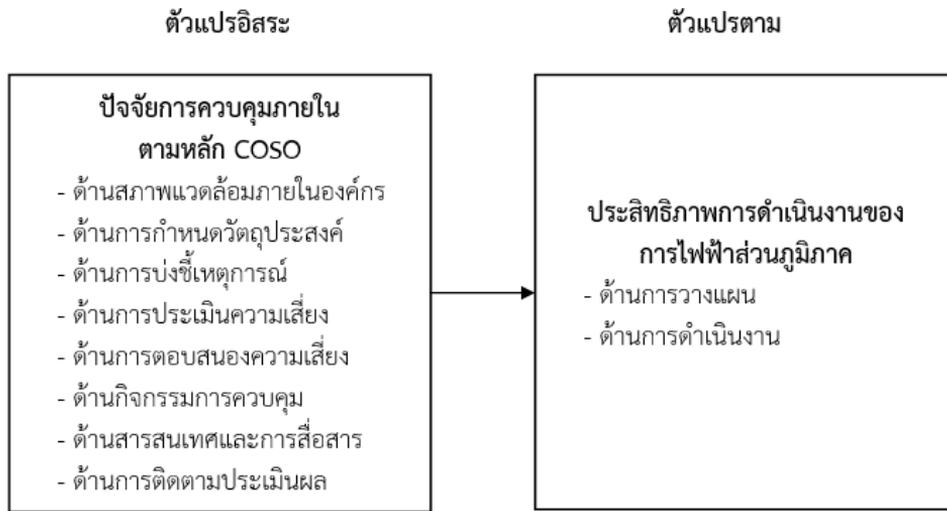
1. เพื่อศึกษาระดับการควบคุมภายในตามหลัก COSO ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

สมมติฐานในการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการวางแผน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการดำเนินงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) จำนวนทั้งสิ้น 1,243 คน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2565)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 302.62 คน ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 303 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบเป็นการวัดข้อมูลระดับนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 24 ข้อ ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผล

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน และด้านการดำเนินงาน

โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบแบบเรียงลำดับ (Interval Scale) 5 ระดับ ได้แก่ ระดับ 5 คือ มีความเห็นด้วยมากที่สุด ถึงระดับ 1 คือ มีความเห็นด้วยน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามชุดนี้ผ่านการทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญโดยใช้ในการวัดดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC) โดยเกณฑ์ที่ยอมรับได้ของค่าดัชนีความสอดคล้องควรเท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.754 หลังจากนั้นมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient; α) โดยผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.827 แสดงว่า แบบสอบถามฉบับนี้มีประสิทธิภาพสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจริงพร้อมกับชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 303 ตัวอย่าง เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้วทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป สำหรับแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการรวบรวมข้อมูล และหนังสือวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย และการใช้สถิติ ประกอบการวิเคราะห์ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ร้อยละ (percentage) ความถี่ (frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (arithmetic mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (inference statistics) คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติหรือวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด(Enter multiple regression analysis)กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.25 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.75 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 84.17 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.25 สำหรับผลการวิเคราะห์ มีดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

พบว่า บุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.164, S.D. = 0.512) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการตอบสนองความเสี่ยง อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.441, S.D. = 0.626) รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.390, S.D. = 0.588) และน้อยที่สุดคือ ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 3.876, S.D. = 0.698) ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร	4.390	0.588	มากที่สุด
ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์	3.876	0.698	มาก
ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์	4.001	0.683	มาก
ด้านการประเมินความเสี่ยง	4.198	0.668	มาก
ด้านการตอบสนองความเสี่ยง	4.441	0.626	มากที่สุด

ด้านกิจกรรมการควบคุม	4.304	0.588	มากที่สุด
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	4.177	0.677	มาก
ด้านการติดตามประเมินผล	3.922	0.827	มาก
โดยรวม	4.164	0.512	มาก

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

พบว่า บุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.020, S.D. = 0.686) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.174, S.D. = 0.762) รองลงมาคือ ด้านการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.866, S.D. = 0.692) ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการวางแผน	4.174	0.762	มาก
ด้านการดำเนินงาน	3.866	0.692	มาก
โดยรวม	4.020	0.686	มาก

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

3.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการวางแผน

พบว่า ปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ได้แก่ ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุมและด้านการติดตามประเมินผล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการวางแผน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายละเอียดดังตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการวางแผน

ตัวแปร	B	Beta	t	p-value
(Constant)	-0.100		-0.340	0.734
ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (IE)	0.068	0.053	1.032	0.303
ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ (OS)	0.268	0.245	4.115	0.000*
ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ (EI)	0.085	0.077	1.338	0.182
ด้านการประเมินความเสี่ยง (RA)	-0.262	-0.229	-3.698	0.000*
ด้านการตอบสนองความเสี่ยง (RR)	0.405	0.332	5.420	0.000*
ด้านกิจกรรมการควบคุม (CA)	0.250	0.192	2.659	0.008*
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร (IC)	0.072	0.064	1.039	0.300
ด้านการติดตามประเมินผล (M)	0.132	0.144	2.207	0.028*

$F = 38.552$, $p\text{-value} = 0.000^*$, $R^2 = 0.512$, $\text{Adj. } R^2 = 0.499$ และ $\text{Durbin Watson} = 2.266$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการดำเนินงาน

พบว่า ปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ได้แก่ ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายละเอียดดังตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคด้านการดำเนินงาน

ตัวแปร	B	Beta	t	p-value
(Constant)	-0.244		-0.983	0.326
ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (IE)	0.038	0.033	0.680	0.497
ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ (OS)	0.155	0.156	2.803	0.005*
ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ (EI)	0.190	0.187	3.496	0.001*

ด้านการประเมินความเสี่ยง (RA)	-0.011	-0.011	-0.188	0.851
ด้านการตอบสนองความเสี่ยง (RR)	0.244	0.221	3.850	0.000*
ด้านกิจกรรมการควบคุม (CA)	0.082	0.070	1.028	0.305
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร (IC)	0.134	0.131	2.258	0.025*
ด้านการติดตามประเมินผล (M)	0.161	0.193	3.160	0.002*

F = 49.152, p-value = 0.000*, R² = 0.572, Adj. R² = 0.561 และ Durbin Watson = 2.143

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

การวิเคราะห์ปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอภิปรายผลได้ดังนี้

1. บุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.164, S.D. = 0.512) เป็นเพราะว่า บุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) ให้ความสำคัญกับการควบคุมภายในตามหลัก COSO และมีการกำหนดวิธีการควบคุมภายในตามหลัก COSO โดยการตอบสนองความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยง เพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานและป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น อีกทั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) ยังให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมภายในโดยเฉพาะนโยบายของผู้บริหารที่ให้ความสำคัญต่อการควบคุมภายในและแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงกระบวนการทำงาน ระบบสารสนเทศ เป็นต้น ส่งผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธีววรรณ ทะสดวง (2562) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมภายในตามกรอบแนวคิด COSO 2013 กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร” ซึ่งพบว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากร มีความคิดเห็นต่อระดับการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครตามกรอบแนวคิด COSO 2013 อยู่ในระดับมาก เนื่องจากการควบคุมภายในที่เหมาะสมเอื้อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง ซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยนุช ศักดิ์ดี (2562) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ของการ

ควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร” ซึ่งพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นต่อการควบคุมภายใน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. บุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.020, S.D. = 0.686) เป็นเพราะว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) ให้ความสำคัญกับการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและกลยุทธ์ขององค์กร และให้ความสำคัญกับความเสี่ยงด้านต่าง ๆ โดยมีการศึกษาถึงโอกาส ปัญหาและอุปสรรคทั้งจากภายนอกและภายในองค์กรเพื่อหาแนวทางป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ทำให้มีการปฏิบัติและมีผลการดำเนินงานที่ดีมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชาลินี เกษรรัตน์ (2563) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ตามหลัก COSO ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค” ซึ่งพบว่า เจ้าหน้าที่ของการประปาส่วนภูมิภาค มีความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค โดยรวม อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ธนปรกรณ์ สัตตรัตน์มัย (2562) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ของการควบคุมภายใน และประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานในโรงพยาบาลรัฐ” ที่พบว่า พนักงานมีความเห็นว่าประสิทธิภาพการดำเนินงานของตน อยู่ในระดับมาก

3. ปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีดังนี้

3.1 ด้านการวางแผน พบว่าปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ได้แก่ ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม และด้านการติดตามประเมินผล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการวางแผน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นเพราะว่าการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้ความสำคัญต่อระบบการควบคุมภายในตามหลัก COSO ทั้งในด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม และด้านการติดตามประเมินผล ช่วยให้สามารถหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง หรือสามารถลดความเสี่ยงหรือลดความเสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นให้ถูกต้องและหาวิธีแก้ไขไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำอีกในอนาคต ซึ่งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการบริหารงานให้เกิดความสำเร็จตรงกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของชาลินี เกษรรัตน์ (2563) ศึกษาเรื่อง

“ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ตามหลัก COSO ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค” ซึ่งพบว่า ระบบการควบคุมภายในตามหลัก COSO ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม และด้านสารสนเทศและการสื่อสารส่งผลต่อการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นวพรช ปุญญมัย (2565) ศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของระบบควบคุมภายในต่อผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา” ซึ่งพบว่า ทั้ง 5 องค์ประกอบของระบบการควบคุมภายใน ที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ สภาพแวดล้อมของการควบคุมการประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามประเมินผล

3.2 ด้านการดำเนินงาน พบว่า ปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ได้แก่ ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในด้านการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นเพราะว่า ระบบการควบคุมภายในทั้งนโยบายและวิธีปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นในองค์กรช่วยให้การกำหนดวัตถุประสงค์การบ่งชี้เหตุการณ์การตอบสนองความเสี่ยง การใช้สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามประเมินผลความเสี่ยง มีความชัดเจนสามารถนำมาเป็นแนวทางการปฏิบัติงานหรือมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ช่วยให้บุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเข้าใจถึงความจำเป็นและความสำคัญของการควบคุมภายใน ส่งผลให้ผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นไปในแนวทางที่ดีมากยิ่งขึ้นซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธนปรณ์สัตร์ตนามัย (2562) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ของการควบคุมภายใน และประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานในโรงพยาบาลรัฐ” ที่พบว่า ระบบควบคุมภายใน ได้แก่ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการกำหนดค่าตอบแทนและข้อปฏิบัติด้านจริยธรรมด้านการประเมินความเสี่ยงและกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงและด้านสารสนเทศการสื่อสาร การติดตามและประเมินผล มีผลเชิงบวกกับผลการดำเนินงานในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับ สิริธดา ฆารสว่าง (2563) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการควบคุมภายในตามแนวคิด COSO กับการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของโรงพยาบาลชุมชนในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์” ซึ่งพบว่า องค์ประกอบการควบคุมภายในตามแนวคิด COSOมีความสัมพันธ์

เชิงบวกกับการปฏิบัติงานด้านการเงินของโรงพยาบาลชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

องค์ความรู้ที่ได้รับ

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาพบได้ว่า ในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้บริหารองค์กรย่อมมุ่งหวังให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้เพื่อให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและมั่นคง หากแต่โอกาสที่องค์กรจะประสบกับความเสียหายหรือความเสียหายจากการดำเนินงานหรือมีการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรมีขนาดใหญ่ระดับสากลและมีปริมาณธุรกิจเพิ่มขึ้นอย่างมาก ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจมีความยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้นตามไปด้วย ประกอบกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงและแข่งขันกันอย่างรุนแรง การใช้ระบบการควบคุมภายในตามหลัก COSO เป็นเครื่องมือควบคุมการดำเนินงานสามารถช่วยป้องกันและรักษาทรัพย์สินขององค์กร รวมถึงช่วยให้การปฏิบัติงานในขั้นตอนต่าง ๆ เป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม และยังเป็นการป้องปราม หลีกเลี่ยง หรือลดความเสี่ยงให้เหลือน้อยที่สุด ดังนั้น ปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO จึงมีความจำเป็นและเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอย่างมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารควรกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเสี่ยง และจัดลำดับความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอย่างรัดกุม
2. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อการประเมินความเสี่ยงโดยกำหนดให้มีการสอบทานเพื่อปรับปรุง แก้ไข พัฒนาแนวทางการจัดการความเสี่ยงให้ทันกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
3. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น โดยให้มีการจัดทำและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานและการปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับอย่างถูกต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรส่งเสริมการให้ความรู้และความเข้าใจในระบบการควบคุมภายใน โดยจัดให้มีการอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาทักษะและความชำนาญเฉพาะด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ดีขึ้น
2. ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานได้ตรงตามความรู้ ความสามารถและทักษะของตน และมีความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ดีขึ้น
3. ควรส่งเสริมให้บุคลากรให้ความสำคัญกับระบบการควบคุมภายในต่อการตอบสนองต่อความเสี่ยงในการป้องกันหรือลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นให้น้อยที่สุดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ดีขึ้น
4. ควรมีการสื่อสารให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงระบบการควบคุมภายในอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจมีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง แม่นยำ และทันต่อเหตุการณ์ เพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคด้านอื่น ๆ ว่ามีผลต่อการดำเนินงานของการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอย่างไรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการป้องกัน ปรับปรุง แก้ไข ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการควบคุมภายในตามหลัก COSO และควรทำการศึกษาแบบเชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งและสามารถนำมาวิเคราะห์ได้มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชาลินี เกสรรัตน์. (2563). **ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ตามหลัก COSO ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค**. ปริญญาบัณชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ธนปกรณ์สัตตรัตน์มัย. (2562). **ความสัมพันธ์ของการควบคุมภายใน และประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานในโรงพยาบาลรัฐ**. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชีและการบริหารการเงิน คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ธัญวรรณ ทะสะดวง. (2562). **ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมภายในตามกรอบแนวคิด COSO 2013กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร.** ปริญญาบัณเฑาะฏมหาบัณฑิต สาขาบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นวพรรษ ปุณณมัย. (2565). **ผลกระทบของระบบควบคุมภายในต่อผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา.** ผลงานวิชาการสารสนเทศจังหวัดพะเยา. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา.
- ปิยนุช ศักดิ์ดี. (2562). **ความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร.** ปริญญาบัณเฑาะฏมหาบัณฑิต สาขาบัญชี วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศรัณย์ ชูเกียรติ, จุฑาทิพ อัสสะบำรุงรัตน์, จอมสุรางค์ เรืองประพันธ์ และอุษารัตน์ ธีรธร. (2562). **ประเด็นสำคัญของการบริหารความเสี่ยงขององค์กร: การบูรณาการร่วมกับกลยุทธ์และผลการปฏิบัติงาน (COSO ERM (2017)).** วารสารวิชาชีพบัญชี. 16(49) มกราคม 2563, 60-71.
- สิรินดา ฆารสว่าง. (2563). **ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการควบคุมภายในตามแนวคิด COSO กับการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของโรงพยาบาลชุมชนในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์.** วารสารวิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพ. 13(1) มกราคม-เมษายน 2563, 34-47.
- เสริมสกุล คล้ายแก้ว.(2560). **นโยบายการควบคุมภายในของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.** กรุงเทพฯ: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน.(2559). **แนวทางการจัดวางระบบการควบคุมภายในและการประเมินผลการควบคุมภายใน.** กรุงเทพฯ: สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน.

ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการใช้ข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศ Problems and Solutions of Using Incoterms® Rules

ฉัตรพล มณีกุล¹

Chatrpol Maneekool

Received: December 17, 2023, Revised: January 11, 2024 Accepted: April 19,
2024

บทคัดย่อ

ข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศ (Incoterms® Rules) เป็นชุดข้อตกลงมาตรฐานที่ใช้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาซื้อขายกันทั่วโลกตั้งแต่ ค.ศ. 1936 อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้ข้อตกลงการค้าดังกล่าวจำนวนมากยังคงตีความหลักเกณฑ์ของข้อตกลงดังกล่าวที่แตกต่างกัน ผู้ใช้ยังคงมีปัญหาการโต้แย้งกันอันเนื่องมาจากการขาดความเข้าใจในรายละเอียดที่กำหนดในแต่ละแบบ การเลือกใช้แบบข้อตกลงการค้าที่ถูกต้องสามารถเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการส่งมอบสินค้าไปยังลูกค้า ลดความเสี่ยงและควบคุมค่าใช้จ่ายได้ ดังนั้น วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อที่จะศึกษาปัญหาที่สำคัญและแนวทางในการแก้ปัญหาดังกล่าวในการใช้ข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศ โดยการสนทนากลุ่มกับผู้ใช้ Incoterms® Rules จากบริษัทชั้นนำในอุตสาหกรรมยานยนต์และส่วนประกอบจำนวน 12 ท่าน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศยังขาดความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ที่สำคัญ ข้อตกลงที่แตกต่างไปจากข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐานไม่ได้ระบุไว้ในสัญญาซื้อขาย มีการใช้แบบสำหรับการขนส่งทางน้ำโดยเฉพาะกับการขนส่งทางอากาศและทางถนน นอกจากนี้ ผู้ใช้ยังไม่มีแนวทางในการเลือกแบบข้อตกลงที่เหมาะสมสำหรับรายการค้าที่จะทำการซื้อขาย บริษัทได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยจัดให้มีการอบรมข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศที่มีความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง ผู้ซื้อและผู้ขายยืนยันภาระหน้าที่ของ แต่ละ

¹ สังกัดมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์; Southeast Asia University, Email: chatrpolm@sau.ac.th

ฝ่ายทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้ควรมีหนังสือคู่มือข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศจากสถาบันที่น่าเชื่อถือไว้สำหรับใช้ในการอ้างอิง ควรเลือกใช้ข้อตกลงในการส่งมอบสินค้าตามขีดความสามารถของตนเองโดยไม่มีข้อจำกัดทางด้านการปฏิบัติงานและด้านกฎหมาย หากมีข้อตกลงที่แตกต่างจากเกณฑ์มาตรฐาน ควรระบุไว้อย่างชัดเจนในสัญญาซื้อขาย

คำสำคัญ: ข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศ ภาระหน้าที่ของผู้ขายและผู้ซื้อ การส่งมอบสินค้า

Abstract

International Commercial Terms (Incoterms® Rules) is a set of standard terms utilized globally as a part of the contracts for sales of goods since 1936. However, most users still have interpreted the criteria of Incoterms® Rules differently. The users still have arguments because of lack of understanding of the detailed nuances in each term. The choice of the correct Incoterm® rules can improve the efficiency and effectiveness of the delivery to the end customer, reduce the risks and limit the costs. Therefore, the purposes of this research were to study significant problems and solutions of using the updated Incoterms® 2020 rules by focus group interviews with twelve users of the Incoterms® rules from the leaders in automotive and parts industry.

The study revealed that the users of the Incoterms® 2020 rules still have lack of knowledge in essential criteria. The different agreements against standard were not mentioned in the sales contracts. The terms for maritime transport only were applied to air and road shipments. Moreover, the users had no guidelines to choose the appropriate term for the specific transaction they wished to engage in. To solve the problems, the companies arranged Incoterms® rules training for the users continuously. The sellers and buyers confirmed their agreements by email for unclear obligations. However, the users should have a reliable manual of the Incoterms® 2020 rules for references. They should choose the term based on their capabilities without operational or legal limitations. If necessary, the

different agreements from the standard should be clearly specified in the sale contracts.

Keywords: Incoterms[®] rules, Obligations of seller and buyer, Delivery of goods

บทนำ

การค้าระหว่างประเทศมีความยุ่งยากซับซ้อนมากกว่าการค้าภายในประเทศ เนื่องจากการดำเนินธุรกิจและมาตรฐานที่แตกต่างกัน วัฒนธรรมที่หลากหลาย รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ และการบังคับใช้ที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ สภาพภูมิศาสตร์ที่กว้างใหญ่และระยะทางที่ห่างไกลกันทำให้เกิดภาระหน้าที่ในการขนส่ง พิธีการศุลกากร ความเสี่ยง และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องอยู่เป็นจำนวนมาก (กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, กระทรวงพาณิชย์, 2564)

ตั้งแต่ ค.ศ. 1936 สภาหอการค้านานาชาติ (International Chamber Of Commerce หรือ ICC) ได้จัดทำข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศ (International Commercial Terms หรือ Incoterms[®] Rules) เพื่อใช้เป็นชุดข้อตกลงมาตรฐานต่าง ๆ สำหรับผู้ขายและผู้ซื้อเลือกใช้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาซื้อขายเพื่อกำหนดภาระหน้าที่ของแต่ละฝ่าย เช่น การจัดทำเอกสาร สถานที่ส่งมอบสินค้า ความเสี่ยง การขนส่ง การประกันภัย และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความชัดเจน ความมั่นคงไม่เปลี่ยนแปลง และใช้เป็นมาตรฐานแบบเดียวกันทั่วโลก (ICC, 2021)

อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติผู้ขายและผู้ซื้อยังมีการตีความเกณฑ์ต่าง ๆ ของ Incoterms[®] Rules ที่แตกต่างกันทำให้เกิดปัญหาโต้แย้งกัน หรือมีข้อตกลงที่แตกต่างไปจากเกณฑ์มาตรฐานของ Incoterms[®] Rules ระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อทำให้เกิดปัญหากับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ เช่น การผ่าน พิธีการศุลกากร เป็นต้น ผู้ขายและผู้ซื้อบางส่วนได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวทำให้การค้าดำเนินเป็นไปด้วยดี แต่บางส่วนในทางปฏิบัติก็ยังคงมีปัญหาหรือเกิดการโต้แย้งกัน (Trade Finance Global, 2021)

อุตสาหกรรมยานยนต์และส่วนประกอบมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อเศรษฐกิจของทั้งประเทศไทย อย่างไรก็ตาม ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการที่ยังไม่เพียงพอทำให้การค้าระหว่างประเทศไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร (Thailand Development Research Institute, 2013) John Vogt & Jonathan Davis (2020) ได้ศึกษาสถานการณ์ของการใช้ Incoterms[®] Rules พบว่า การขาดความเข้าใจในเรื่องความแตกต่างกันในรายละเอียดของแต่ละแบบเป็น

สาเหตุให้การใช้ประโยชน์ของ Incoterms® กำลังเป็นเรื่องน่าเป็นห่วง การเลือกใช้แบบของ Incoterms® Rules ที่ถูกต้องสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการส่งมอบสินค้าไปยังลูกค้า ลดความเสี่ยงและควบคุมค่าใช้จ่ายได้ดีกว่า บุคลากรของผู้ประกอบการมีความจำเป็นที่ต้องได้รับการอบรมและ มีความรู้ในการใช้ Incoterms® Rules เพื่อใช้ในการเจรจาต่อรองทางการค้าให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการส่งมอบสินค้าดังกล่าว

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาที่สำคัญที่เกิดขึ้นในการใช้ข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศ (Incoterms® 2020 Rules) ในการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมส่วนประกอบและอุปกรณ์ยานยนต์ที่เป็นผู้ขายหรือผู้ซื้อสินค้า และวิธีปฏิบัติที่ผู้ขายและผู้ซื้อใช้ป้องกันหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อใช้ประโยชน์เป็นแนวทางแก่ผู้ขายและผู้ซื้อโดยทั่วไปในการใช้ Incoterms® 2020 Rules รวมถึงผลการศึกษานี้สามารถใช้ในการเรียนการสอนวิชาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศหรือวิชาที่เกี่ยวข้องและเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในการค้าระหว่างประเทศ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาที่สำคัญในการใช้ข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศ (Incoterms® 2020 Rules) ในการปฏิบัติงานของผู้ขายหรือผู้ซื้อ
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ปัญหาที่สำคัญในการใช้ข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศ (Incoterms® 2020 Rules) ในการปฏิบัติงานของผู้ขายหรือผู้ซื้อ

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
 - 1.1 ศึกษาปัญหาที่สำคัญในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของผู้ขายและผู้ซื้อที่กำหนดไว้ในข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศ (Incoterms® 2020 Rules)
 - 1.2 ศึกษาวิธีปฏิบัติที่ผู้ขายและผู้ซื้อใช้ป้องกันหรือแก้ไขปัญหาที่สำคัญในการปฏิบัติงานภาระหน้าที่ของผู้ขายและผู้ซื้อที่กำหนดไว้ในข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศ (Incoterms® 2020 Rules)
2. ขอบเขตด้านประชากร

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) คือ ผู้ที่มีประสบการณ์ตรงไม่ต่ำกว่า 10 ปีในการใช้ข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศจริงจำนวน 12 ท่านจากบริษัทชั้นนำจำนวน 3 บริษัทในอุตสาหกรรมยานยนต์และอุปกรณ์ ยานยนต์จากแผนกต่าง ๆ เช่น การจัดซื้อจัดหา การตลาด โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน การนำเข้าและส่งออก การขนส่ง หรือพิธีการศุลกากร เป็นต้น

3. ขอบเขตด้านเวลา

3.1 ทบทวนวรรณกรรมตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2566

3.2 รวบรวมข้อมูลภายในเดือนเมษายน พ.ศ. 2566

3.3 วิเคราะห์ข้อมูลและรายงานวิจัยตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2566

นิยามศัพท์เฉพาะ

ข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศ หมายถึง ชุดข้อตกลงมาตรฐานที่กำหนดขึ้นโดยสภาหอการค้านานาชาติ (International Chamber of Commerce) ประเทศฝรั่งเศส หรือที่เรียกภาษาอังกฤษว่า Incoterms® Rules ที่มีข้อตกลงแบบต่าง ๆ ให้ผู้ขายและผู้ซื้อเลือกใช้แบบใดแบบหนึ่งในสัญญาซื้อขายสินค้า เพื่อกำหนดภาระหน้าที่ ค่าใช้จ่าย และความเสี่ยง ระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อในการส่งมอบสินค้า

ภาระหน้าที่ของผู้ขายและผู้ซื้อ หมายถึง ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้ขายและผู้ซื้อที่ได้กำหนดไว้ตามข้อตกลงระหว่างประเทศเกี่ยวกับการจัดเตรียมสินค้า การจัดทำเอกสารสถานที่ส่งมอบสินค้า การโอนความเสี่ยง การขนส่ง การทำประกันภัย ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง และการแจ้งข้อมูลระหว่างกัน ในการส่งมอบสินค้า

การส่งมอบสินค้า หมายถึง การกระทำตามกฎหมายที่กำหนดให้ผู้ขายต้องส่งมอบสินค้าทางกายภาพให้แก่ผู้ซื้อหรือผู้ที่ผู้ซื้อมอบหมายภายใต้สัญญาซื้อขายสินค้า

ทบทวนวรรณกรรม

ข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศ (International Commercial Terms หรือ Incoterms® Rules) เป็นชุดมาตรฐานของข้อตกลงที่ใช้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาซื้อขายสินค้าที่กำหนดภาระหน้าที่ระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อ จัดทำโดยและเป็นลิขสิทธิ์ของสภาหอการค้า

นานาชาติ (International Chamber Of Commerce หรือ ICC) ประเทศฝรั่งเศส ชุดข้อตกลงดังกล่าวได้แบ่งออกเป็นแบบต่าง ๆ โดยใช้ระบบคำศัพท์ (A standard set of terminology) ที่ใช้เป็นตัวอักษรย่อภาษาอังกฤษแบบพิมพ์ใหญ่จำนวน 3 ตัวอักษรเพื่อให้ผู้ขายและผู้ซื้อเลือกใช้แบบใดแบบหนึ่งในสัญญาซื้อขายสินค้า (ICC, 2021)

Incoterms® Rules เริ่มใช้ครั้งแรกตั้งแต่ ค.ศ. 1936 (พ.ศ. 2479) และมีการแก้ไขเพิ่มเติมอีกหลายครั้งในปี ค.ศ. 1953, 1967, 1980, 1990, 2000, 2010 และ 2020 (ประมาณ ทุกๆ 10 ปี) เพื่อปรับปรุงเกณฑ์ของข้อตกลงดังกล่าวให้สอดคล้องกับหลักปฏิบัติทางการค้า เทคโนโลยี การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบโลจิสติกส์และซัพพลายเชนที่พัฒนาและเปลี่ยนแปลงไป การอ้างอิงข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศในสัญญาซื้อขายจะต้องตามด้วยสถานที่ (Place) อย่างเฉพาะเจาะจง ต้องตามด้วยคำว่า Incoterms โดยไม่จำเป็นต้องมีสัญลักษณ์ ® และเพื่อความชัดเจนต้องตาม ค.ศ. หรือรุ่น (Version) ของ Incoterms® Rules เสมอ (ICC, 2020)

ICC ได้กำหนดให้ Incoterms® Rules ใช้ได้กับการค้าสินค้าภายในประเทศ (Domestic Trade) ตั้งแต่ ค.ศ. 2010 (Incoterms® 2010 Rules) รวมถึงการกำหนดให้การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์มีผลเสมือนกับการใช้เอกสารปกติ หน้าที่การให้ข้อมูลที่จำเป็นเพื่อผ่านพิธีการด้านความปลอดภัย และให้เป็นข้อตกลงการค้าที่ใช้ได้กับกรณีการขายสินค้าหลายทอด (String Sales)

ข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศฉบับปัจจุบัน คือ ฉบับที่มีผลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2563 (ค.ศ. 2020) หรือ Incoterms® 2020 Rules มีทั้งหมด 11 แบบ และได้แบ่งออกเป็นสองกลุ่มตามรูปแบบการขนส่ง คือ 1) แบบที่ใช้ได้กับการขนส่งในทุกรูปแบบ (All Modes of Transport หรือ Multimodal Transport) จำนวน 7 แบบ และ 2) แบบที่ใช้เฉพาะกับการขนส่งทางน้ำ (Sea and Inland Waterways) จำนวน 4 แบบ ดังต่อไปนี้

สำหรับการขนส่งทุกรูปแบบ (All Modes of Transport) :

- 1) EXW ...(place of delivery) - EX Works
- 2) FCA ...(place of delivery) - Free Carrier
- 3) CPT ...(place of destination) - Carriage Paid To
- 4) CIP ...(place of destination) - Carriage and Insurance Paid
- 5) DAP ...(place of destination) - Delivered At Place

6) DPU ...(place of unloading) - Delivered at Place Unloaded

7) DDP ...(place of destination) - Delivered Duty Paid

สำหรับการขนส่งทางน้ำ (Sea and Inland Waterways) :

8) FAS ...(port of shipment) - Free Alongside Ship

9) FOB ...(port of shipment) - Free On Board

10) CFR ...(port of destination - Cost and Freight

11) CIF ...(port of destination) - Cost, Insurance and Freight

Incoterms® 2020 Rules ได้กำหนดภาระหน้าที่ ระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อ (Obligations of seller and buyer) ไว้เพียงฝ่ายละ 10 รายการ แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ภาระหน้าที่ (Obligations) ของผู้ขาย (A) และของผู้ซื้อ (B)

ผู้ขาย (A)	ผู้ซื้อ (B)
A1. ภาระหน้าที่ทั่วไป (General Obligations)	B1. ภาระหน้าที่ทั่วไป (General Obligations)
A2. การส่งมอบสินค้า (Delivery)	B2. การรับมอบสินค้า (Taking Delivery)
A3. การโอนความเสี่ยง (Transfer of Risks)	B3. การรับโอนความเสี่ยง (Transfer of Risks)
A4. การขนส่ง (Carriage)	B4. การขนส่ง (Carriage)
A5. การประกันภัย (Insurance)	B5. การประกันภัย (Insurance)
A6. เอกสารขนส่ง / เอกสารส่งมอบสินค้า (Delivery / Transport document)	B6. หลักฐานในการรับมอบสินค้า (Proof of Delivery)
A7. พิธีการขาออก / พิธีการขาเข้า (Export / Import Clearance)	B7. พิธีการขาออก / พิธีการขาเข้า (Export / Import Clearance)
A8. การตรวจสอบ/การหีบห่อ/การทำเครื่องหมาย	B8. การตรวจสอบ/การหีบห่อ/การทำเครื่องหมาย (Checking / Packaging / Marking)
	B9. การแบ่งสรรค่าใช้จ่ายที่เป็นของผู้ซื้อ (Allocation of Costs)
	B10. การแจ้งข้อมูลให้กับผู้ขาย

(Checking / Packaging /

(Notices)

Marking)

A9. การแบ่งสรรค่าใช้จ่ายที่เป็นของ

ผู้ขาย

(Allocation of Costs)

A10. การแจ้งข้อมูลให้กับผู้ซื้อ

(Notices)

ภาระหน้าที่หรือเรื่องอื่น ๆ นอกจาก 10 รายการข้างต้นนี้ จะไม่ได้กำหนดไว้ใน Incoterms® 2020 Rules เช่น คุณสมบัติของสินค้า การโอนกรรมสิทธิ์ของสินค้า เวลา-สถานที่และวิธีการชำระเงิน ทรัพย์สินทางปัญญา ข้อกำหนดในการผ่านพิธีการศุลกากร สิทธิเรียกร้องการโต้แย้ง วิธีการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย อายุความ และเหตุสุดวิสัย เป็นต้น ดังนั้นสิ่งที่ Incoterms® 2020 Rules ไม่ได้กำหนดนั้น ผู้ซื้อและผู้ขายจะต้องตกลงในสัญญาซื้อขายเพิ่มเติมกันเองเพื่อให้เป็นไปตามเจตนาของคู่สัญญา มิฉะนั้น ก็จะต้องเป็นไปตามกฎหมายที่จะนำมาใช้บังคับกับสัญญานั้น (Applicable Law) แล้วแต่กรณี รวมถึงหากมีข้อตกลงที่แตกต่างไปจากข้อกำหนดมาตรฐานของ Incoterms® 2020 Rules ก็จะต้องระบุไว้ในสัญญาซื้อขาย

1. ภาระหน้าที่ของผู้ขายและผู้ซื้อที่กำหนดไว้ในแต่ละแบบของ Incoterms® 2020 Rules

ICC (2021) ได้กำหนดแบบของ Incoterms® 2020 Rules ในกลุ่มแรก (EXW - DDP) รวม 7 แบบให้ใช้ได้กับการขนส่งในทุกรูปแบบ (All modes of transport) หรือการขนส่งหลายรูปแบบ (Multimodal transport) โดยกำหนดภาระหน้าที่ของผู้ขายไว้น้อยที่สุดในแบบแรกคือ EXW และค่อย ๆ เพิ่มภาระหน้าที่ของผู้ขายในแบบต่อมาตามลำดับจนผู้ขายมีภาระหน้าที่มากที่สุดในแบบ DDP ในทางตรงกันข้าม ภาระหน้าที่ของผู้ซื้อมีมากที่สุดในแบบ EXW และค่อย ๆ ลดลงในแบบต่อมาตามลำดับจนน้อยที่สุดในแบบ DDP

ICC (2021) ได้ออกแบบ Incoterms® 2020 Rules ในกลุ่มที่สอง (FAS - CIF) รวม 4 แบบให้ใช้ได้กับการขนส่งทางน้ำโดยกำหนดภาระหน้าที่ของผู้ขายไว้น้อยที่สุดในแบบแรกคือ FAS และค่อย ๆ เพิ่มภาระหน้าที่ของผู้ขายในแบบต่อมาตามลำดับจนผู้ขายมีภาระหน้าที่

มากที่สุดแบบ CIF ในทางตรงกันข้าม ภาระหน้าที่ของผู้ซื้อจะมีมากที่สุดแบบ FAS และ
ค่อย ๆ ลดลงแบบต่อมาตามลำดับจนน้อยที่สุดในแบบ CIF

สำหรับภาระหน้าที่ในข้อ A1-B1 และ A8-B8 ICC ได้กำหนดภาระหน้าที่ของผู้ขาย
และผู้ซื้อไว้เหมือนกันในทั้ง 11 แบบ กล่าวคือ

A1 ผู้ขายมีหน้าที่ในการเตรียมสินค้าและจัดทำเอกสารการค้าเบื้องต้น เช่น ใบกำกับ
สินค้า (Invoice) ใบรายละเอียดการบรรจุหีบห่อ (Packing List) และใบรับรองน้ำหนัก
(Weight Certificate) รวมเอกสารอื่น ๆ ที่ผู้ขายต้องจัดทำตามที่ตกลงไว้กับผู้ซื้อ เช่น หนังสือ
รับรองถิ่นกำเนิดสินค้า (Certificate of Origin) หนังสือรับรองสุขภาพสินค้า (Health
Certificate) เป็นต้น สัญญาซื้อขายจะต้องระบุว่า เอกสารดังกล่าวจะให้จัดทำเป็นรูปแบบ
เอกสารหรือเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ แต่ถ้าไม่ได้ระบุไว้ ผู้ขายจะต้องจัดทำให้ตามรูปแบบปกติ
เช่นตามที่เคยจัดทำหรือตามประเพณีทางการค้า

B1 หากผู้ซื้อไม่มีการจัดทำเอกสารอื่นใด สัญญาซื้อขายจะต้องระบุว่าเอกสารดังกล่าว
จะให้จัดทำเป็นรูปแบบเอกสารหรือรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ถ้าไม่ได้ระบุ ผู้ซื้อจะต้องจัดทำให้
ตามรูปแบบปกติ คือ ตามที่เคยจัดทำหรือตามประเพณีทางการค้า

A8 ผู้ขายมีภาระในการตรวจสอบสินค้า บรรจุหีบห่อและทำเครื่องหมายหีบห่อเพื่อให้
เหมาะสมกับรูปแบบ การขนส่ง ยกเว้น กรณีที่ผู้ขายจัดทำหีบห่อหรือเครื่องหมายพิเศษที่
นอกเหนือจากเครื่องหมายหีบห่อเพื่อการขนส่งตามปกติที่ผู้ซื้อร้องขอ ผู้ซื้อต้องรับผิดชอบ
ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มเติมขึ้น

B8 ผู้ซื้อไม่มีการในการตรวจสอบสินค้า บรรจุหีบห่อและทำเครื่องหมายหีบห่อ
ผู้วิจัยได้สรุปภาระหน้าที่ของผู้ขายและผู้ซื้อที่สำคัญโดยเริ่มต้นจากแบบ EXW และ
FAS ในแต่ละกลุ่มและจะอธิบายโดยมุ่งเน้นรายละเอียดในแบบแรก และอธิบายข้อแตกต่างของ
ภาระหน้าที่ของผู้ขายและผู้ซื้อในแบบต่อไปตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1.1 EXW (Place of Delivery)

1.1.1 ผู้ขายต้องตรวจสอบสินค้า บรรจุหีบห่อให้เหมาะสมกับรูปแบบการขนส่ง
จัดทำใบกำกับสินค้า (Invoice) และเอกสารอื่นใดที่กำหนดไว้ในสัญญาซื้อขาย ผู้ขายส่งมอบ
สินค้าและกำหนดราคาขาย ณ จุดส่งมอบสินค้าภายในสถานที่ทำการของผู้ขายในประเทศ
ต้นทางโดยอาจเป็นที่ทำงาน (Office) โรงงาน (Factory) หรือคลังสินค้า (Warehouse) ที่ผู้ขาย
ไม่จำเป็นต้องเป็นเจ้าของ ผู้ขายส่งมอบสินค้าตามวันเวลาหรือภายในระยะเวลาที่ตกลงกัน

ผู้ขายต้องแจ้งข้อมูลที่จำเป็นในการเข้ามารับสินค้าแก่ผู้ซื้อ เช่น ข้อมูลความปลอดภัย การยกขนสินค้า เป็นต้น และแจ้งผู้ซื้อเมื่อสินค้าได้วาง ณ จุดส่งมอบตามวันเวลาที่ตกลงกันแล้ว

ผู้ขายต้องมอบอำนาจอย่างเป็นทางการและช่วยเหลือจัดหาข้อมูลตามที่คุณซื้อต้องการเพื่อใช้ในพิธีการส่งออกหรือพิธีการนำเข้าด้วยความเสี่ยงและค่าใช้จ่ายของผู้ซื้อ

1.1.2 ผู้ซื้อต้องแจ้งผู้ขายเกี่ยวกับเวลาที่จะเข้ามารับสินค้า ผู้ซื้อที่มีหน้าที่ยกขนสินค้าขึ้นบนยานพาหนะที่ผู้ซื้อจัดหามาเองที่จุดส่งมอบสินค้าดังกล่าว โดยต้องรับความเสี่ยงทั้งหมดต่อการสูญหายหรือเสียหายของสินค้า การขนส่งและค่าใช้จ่ายทั้งสิ้นนับตั้งแต่เวลาได้รับมอบสินค้าตามที่ได้ตกลงกับผู้ขาย ผู้ซื้อต้องจัดหาเอกสารหลักฐานที่แสดงถึงการรับมอบสินค้านั้น

ผู้ซื้อต้องชำระราคาสินค้าตามที่ระบุไว้ในสัญญาซื้อขาย จัดหาใบอนุญาตส่งออก จัดการขนส่งและพิธีการที่เกี่ยวข้อง และชำระค่าใช้จ่ายทั้งหมดหลังจากได้รับมอบสินค้า ผู้ซื้อที่มีหน้าที่ผ่านพิธีการส่งออกที่ประเทศต้นทางซึ่งรวมถึงการผ่านพิธีการศุลกากรขาออก จัดหาใบอนุญาตส่งออก ชำระภาษีและค่าธรรมเนียมทั้งสิ้นที่เกี่ยวข้องกับการส่งออก รวมถึงการตรวจสอบของใด ๆ ที่ถูกกำหนดโดยหน่วยงานที่มีอำนาจของประเทศส่งออกให้ต้องดำเนินการก่อนการส่งออก และการผ่านพิธีการนำเข้าทั้งสิ้นที่ประเทศปลายทาง

1.2 FCA (Place of Delivery)

1.2.1 ผู้ขายและผู้ซื้อสามารถตกลงกันเลือกสถานที่ส่งมอบสินค้าที่ประเทศต้นทางภายในระยะเวลาที่ตกลงกันได้ 2 แห่ง คือ 1) ที่ทำการของผู้ขายซึ่งเป็นสถานที่เช่นเดียวกับ EXW แต่ผู้ขายจะมีภาระเพิ่มเติม คือ ต้องยกขนสินค้าขึ้นบนยานพาหนะที่ผู้ซื้อจัดมารับสินค้า ผู้ขายส่งมอบสินค้าและโอนความเสี่ยงไปยังผู้ซื้อเมื่อสินค้าได้วางบนยานพาหนะแล้ว หรือ 2) สถานที่อื่นตามที่ตกลงกับผู้ซื้อภายในประเทศต้นทาง ส่วนใหญ่จะเป็นสถานที่ของ ผู้ขนส่งหรือผู้รับจัดการขนส่งสินค้าที่จัดหาโดยผู้ซื้อ เช่น สถานีบรรจุสินค้าในระบบคอนเทนเนอร์ (Container Freight Station หรือ CFS), ลานตู้สินค้า (Container Yard หรือ CY), หรือท่าอากาศยาน (Airport Terminal) เป็นต้น ในกรณีนี้ ผู้ขายต้องจัดส่งสินค้าไปยังสถานที่ดังกล่าวโดยยานพาหนะของตนเองหรือผู้ให้บริการขนส่ง ผู้ขายไม่ต้องยกสินค้าลงจากยานพาหนะ ณ จุดส่งมอบสินค้านั้น การส่งมอบสินค้าเกิดขึ้นและความเสี่ยงได้ถูกโอนไปยังผู้ซื้อเมื่อยานพาหนะของผู้ขายมาถึงจุดส่งมอบสินค้าตามวันเวลาที่ตกลงกัน โดยแจ้งการส่งมอบนั้นกับผู้ซื้อ

ผู้ขายต้องผ่านพิธีการขาออก จัดหาใบอนุญาตส่งออก ชำระภาษีอากรขาออก และการตรวจสอบใด ๆ ที่ถูกกำหนดโดยหน่วยงานที่มีอำนาจของประเทศส่งออกให้ต้องดำเนินการก่อนการส่งสินค้าออก ผู้ขายจัดหาหลักฐานตามปกติที่แสดงว่าสินค้าได้ถูกส่งมอบให้แก่ผู้ขนส่งและแจ้งผู้ซื้อเมื่อได้ส่งมอบสินค้าที่ประเทศต้นทางแล้ว

ผู้ขายต้องให้ความช่วยเหลือจัดหาเอกสารและให้ข้อมูลใด ๆ รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องด้านความปลอดภัยที่ผู้ซื้อต้องการเพื่อการขนส่งไปยังจุดหมายปลายทางและ/หรือการนำเข้าสินค้าด้วยความเสี่ยงและค่าใช้จ่ายของผู้ซื้อ

1.2.2 ผู้ซื้อต้องทำสัญญาขนส่งสินค้าระหว่างประเทศเช่นเดียวกับ EXW และต้องแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ขนส่งหรือผู้รับจัดการขนส่งและสถานที่รับมอบสินค้าให้กับผู้ขาย หากรับมอบสินค้าที่สถานที่อื่นนอกจากที่ทำการของผู้ขาย ผู้ซื้อมีภาระยกสินค้าลงจากยานพาหนะที่จุดรับมอบสินค้า ในกรณีที่มีข้อตกลงระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อว่า ผู้ขายจะต้องแสดงเอกสารขนส่ง เช่น ใบตราส่ง (Bill of Lading) ให้แก่ผู้ใด ผู้ซื้อจะต้องแจ้งผู้ขนส่งและผู้รับจัดการขนส่งสินค้าของตนให้ส่งมอบเอกสารดังกล่าวให้ผู้ขายด้วย

ผู้ซื้อรับภาระความเสี่ยงต่อการสูญหายหรือเสียหายของสินค้า และค่าใช้จ่ายนอกจากพิธีการ ขาออกนับตั้งแต่ได้รับมอบสินค้าตามวันเวลาที่ได้ตกลงกันหรือวันที่สิ้นสุดของระยะเวลาที่ได้ตกลงกันไว้สำหรับการรับมอบสินค้า

1.3 CPT (Place of Destination)

1.3.1 ผู้ขายรับผิดชอบการดำเนินการและค่าใช้จ่ายเช่นเดียวกันกับ FCA แต่มีหน้าที่เพิ่มเติม คือ ต้องจัดหายานพาหนะและทำสัญญาขนส่งเพื่อขนส่งสินค้าไปยังสถานที่ปลายทางที่ตกลงกับผู้ซื้อ แต่การส่งมอบสินค้าและโอนความเสี่ยงเกิดขึ้นที่สถานที่ในประเทศต้นทางเช่นเดียวกับ FCA ผู้ขายจัดทำเอกสารขนส่ง เช่น ใบตราส่ง และส่งให้กับผู้ซื้อเพื่อรับสินค้าได้ที่ปลายทาง

1.3.2 ผู้ซื้อเป็นผู้รับภาระความเสี่ยงต่อการเสียหายหรือสูญหายรวมทั้งค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ขายส่งมอบสินค้าให้กับผู้รับจัดการขนส่งที่ประเทศต้นทางเช่นเดียวกับ FCA ยกเว้นค่าขนส่ง ค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมที่กำหนดให้เป็นของผู้ขายตามสัญญารับขนส่งสินค้า

1.4 CIP (Place of Destination)

1.4.1 ผู้ขายมีหน้าที่เพิ่มเติมจาก CPT คือ ผู้ขายต้องทำประกันภัยอย่างน้อย Clauses (A) ตามมาตรฐานของ Institute Cargo Clauses หรือเทียบเท่า สำหรับความเสี่ยงภัย

ต่อการเสียหายหรือสูญหายระหว่างการขนส่งจนถึงสถานที่ปลายทางที่ระบุชื่อไว้ โดยคุ้มครองภัยเป็นมูลค่า 110% ของราคาตามใบกำกับสินค้า (CIP Invoice price) ผู้ขายต้องมอบกรมธรรม์ประกันภัยหรือหลักฐานประกันภัยให้แก่ผู้ซื้อ ผู้ขายต้องทำประกันกับบริษัทประกันภัยที่มีชื่อเสียงดีและให้สิทธิแก่ผู้ซื้อหรือบุคคลที่ผู้ซื้อมอบหมายให้เป็นผู้รับผลประโยชน์สามารถเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากผู้รับประกันได้โดยตรง

1.4.2 ผู้ซื้อ มีภาระเช่นเดียวกับ CPT และมีหน้าที่จัดหาข้อมูลให้ตามที่ผู้ขายต้องการในการทำประกันภัย หากผู้ซื้อต้องการประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองภัยเพิ่มเติมมากกว่า Clauses (A) ผู้ซื้อจะต้องแจ้งและตกลงกับผู้ขาย โดยผู้ซื้อรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เพิ่มเติมขึ้น

1.5 DAP (Place of Destination)

1.5.1 ผู้ขายมีหน้าที่ส่งมอบสินค้าและโอนความเสี่ยงไปยังผู้ซื้อ ณ จุดส่งมอบสินค้าบนยานพาหนะภายในสถานที่ปลายทางที่ตกลงกับผู้ซื้อ รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด ยกเว้นการผ่านพิธีการขาเข้าที่ประเทศปลายทางจนถึงจุดส่งมอบสินค้า ผู้ขายแจ้งวันเวลาด่วนหน้าให้ผู้ซื้อสามารถเตรียมการรับมอบสินค้าได้ ผู้ขายจัดหาหลักฐานตามปกติที่แสดงว่าสินค้าได้ถูกส่งมอบให้แก่ผู้ซื้อ ณ สถานที่ปลายทางแล้ว

1.5.2 ผู้ซื้อ มีหน้าที่ผ่านพิธีการขาเข้า ขอใบอนุญาตนำเข้า ชำระค่าภาษีอากรขาเข้า ณ ประเทศปลายทาง ยกสินค้าลงจากยานพาหนะของผู้ขาย และรับภาระค่าใช้จ่ายทั้งสิ้นภายหลังจากการรับมอบสินค้าที่ประเทศปลายทาง

1.6 DPU (Place of Destination)

1.6.1 ผู้ขายมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบเช่นเดียวกับ DAP แต่ต้องทำการยกสินค้าออกจากยานพาหนะของตน ณ จุดส่งมอบสินค้าภายในสถานที่ปลายทางที่ตกลงกับผู้ซื้อ การส่งมอบสินค้าและการโอนความเสี่ยงของสินค้าไปยังผู้ซื้อเมื่อสินค้าวางที่จุดส่งมอบสินค้าในเวลาที่ตกลงกันแล้ว

1.6.2 ผู้ซื้อ มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบเช่นเดียวกับ DAP โดยไม่ต้องยกสินค้าลงจากยานพาหนะ ณ จุดส่งมอบสินค้า

1.7 DDP (Place of Destination)

1.7.1 ผู้ขายมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบเช่นเดียวกับ DAP แต่ต้องผ่านพิธีการขาเข้า ขอใบอนุญาตนำเข้า และชำระค่าภาษีอากรขาเข้า ณ ประเทศปลายทาง

1.7.2 ผู้ซื้อที่มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบเช่นเดียวกับ DAP โดยไม่ต้องผ่านพิธีการขาเข้า ขอใบอนุญาตนำเข้า และชำระค่าภาษีอากรขาเข้า ณ ประเทศปลายทาง

1.8 FAS (Port of Shipment)

1.8.1 ผู้ขายต้องจัดเตรียมและตรวจสอบสินค้า บรรจุหีบห่อ เครื่องหมายหีบห่อ จัดทำใบกำกับสินค้าและหลักฐานอื่นใดที่กำหนดไว้ในสัญญาซื้อขาย ผู้ขายต้องส่งมอบสินค้าโดยการนำไปวางไว้ที่ข้างลำเรือ ณ จุดขนถ่ายสินค้าที่ท่าเรือต้นทางที่ตกลงกับผู้ซื้อ หากผู้ซื้อมิได้ระบุจุดขนถ่ายไว้โดยเฉพาะ ผู้ขายอาจเลือกจุดที่เห็นว่าเหมาะสมที่สุดในท่าเรือนั้นเพื่อทำการส่งมอบ หากการส่งมอบกำหนดไว้เป็นระยะเวลา ผู้ขายมีสิทธิเลือกวันที่ส่งมอบในช่วงระยะเวลาดังกล่าว

ผู้ขายต้องขอใบอนุญาตส่งออก ชำระค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบซึ่งถูกกำหนดให้ดำเนินการโดยหน่วยงานที่มีอำนาจของประเทศส่งออก ผ่านพิธีการขาออก รวมทั้งค่าภาษีอากรขาออกและค่าภาระอื่น ๆ ทั้งหมดที่ต้องชำระเมื่อส่งออก ผู้ขายต้องรับความเสี่ยงทั้งหมดต่อการสูญหายหรือเสียหายของสินค้าจนกระทั่งสินค้าได้ถูกส่งมอบที่ข้างลำเรือแล้ว ผู้ขายจัดหาหลักฐานตามปกติที่แสดงว่าสินค้าได้ถูกส่งมอบให้แก่ผู้ขนส่งที่ท่าเรือต้นทางแล้ว และแจ้งการส่งมอบสินค้านั้นแก่ผู้ซื้อ

หากผู้ขายไม่สามารถส่งมอบสินค้าข้างลำเรือตามเวลาที่ตกลงกันได้ ผู้ขายจะต้องรับความเสี่ยงและความเสียหายที่เกิดขึ้นนับตั้งแต่วันส่งมอบสินค้าที่ตกลงกันหรือในเวลาสุดท้ายของระยะเวลาที่ตกลงกันได้ ผู้ขายต้องแจ้งผู้ซื้อหากเรือไม่มาตามวันเวลาที่ตกลงกัน

1.8.2 ผู้ซื้อจัดหาเรือและทำสัญญาขนส่งสินค้าจากท่าเรือต้นทางที่ระบุ แจ้งผู้ขายเกี่ยวกับรายละเอียดเกี่ยวกับผู้รับจัดการขนส่ง จุดและสถานที่ และเวลารับมอบสินค้า ผู้ซื้อเป็นผู้รับผิดชอบในการยกขนสินค้าขึ้นบนเรือ จัดการขนส่ง พิธีการขาเข้าที่ประเทศปลายทาง และค่าใช้จ่ายทั้งหมดรวมทั้งความเสี่ยงต่อความเสียหายหรือสูญหายที่เกิดขึ้นหลังจากรับมอบสินค้าข้างลำเรือที่ประเทศต้นทางแล้ว

หากผู้ซื้อแจ้งผู้ขายสำหรับสถานที่และเวลาที่เรือมาติดพลาดหรือเรือไม่สามารถมาได้ทันเวลาที่ตกลงกันหรือไม่สามารถรับสินค้าได้เป็นเหตุทำให้ผู้ขายไม่สามารถส่งมอบสินค้าข้างลำเรือได้ ผู้ซื้อจะต้องรับ ความเสี่ยงและความเสียหายที่เกิดขึ้นนับตั้งแต่วันส่งมอบสินค้าที่ตกลงกันหรือในเวลาสุดท้ายของระยะเวลาที่ตกลงกันได้

1.9 FOB (Port of Shipment)

1.9.1 ผู้ขายมีภาระเช่นเดียวกับแบบ FAS แต่ต้องยกขนสินค้าขึ้นไปวางไว้บนเรือ หรือจัดหาสินค้าที่ได้ถูกส่งมอบบนเรือแล้วในลักษณะดังกล่าว ณ ท่าต้นทาง ผู้ขายโอนความเสี่ยงไปยังผู้ซื้อเมื่อสินค้านั้นได้ถูกจัดวางไว้บนเรือแล้ว

1.9.2 ผู้ซื้อ มีภาระเช่นเดียวกับแบบ FAS โดยไม่ต้องยกขนสินค้าขึ้นบนเรือ ผู้ซื้อต้องชำระค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกี่ยวกับสินค้านับตั้งแต่เวลาที่สินค้าได้ถูกส่งมอบบนเรือที่ท่าต้นทางตามที่ตกลงกับผู้ขายแล้ว

1.10 CFR (Port of Destination)

1.10.1 ผู้ขายมีภาระเช่นเดียวกับแบบ FOB แต่ต้องจัดหาเรือและทำสัญญาขนส่งสินค้าไปยังท่าเรือปลายทางที่ตกลงกัน โดยผู้ขายส่งมอบสินค้าและโอนความเสี่ยงเกิดขึ้นบนเรือที่ทำเรือต้นทางเช่นเดียวกับแบบ FOB ผู้ขายจัดทำเอกสารขนส่ง เช่น ใบตราส่ง และส่งให้กับผู้ซื้อเพื่อรับสินค้าได้ที่ปลายทาง

1.10.2 ผู้ซื้อ รับผิดชอบความเสี่ยงต่อการเสียหายหรือสูญหายของสินค้ารวมทั้งค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ขายส่งมอบสินค้าบนเรือที่ทำเรือต้นทางเช่นเดียวกับแบบ FOB ยกเว้น การจัดหาเรือค่าขนส่งสินค้าจนถึง ท่าปลายทาง รับผิดชอบค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมอื่น ๆ นอกจากที่กำหนดให้เป็นของผู้ขายตามสัญญาขนส่งสินค้า

1.11 CIF (Port of Destination)

1.11.1 ผู้ขายส่งมอบสินค้าและโอนความเสี่ยงเกิดขึ้นบนเรือที่ทำเรือต้นทางเช่นเดียวกับแบบ FOB และ CFR ผู้ขายมีภาระเช่นเดียวกับแบบ CFR แต่ต้องทำประกันภัยสินค้า Clauses (C) ตามมาตรฐานของ Institute Cargo Clauses หรือเทียบเท่าสำหรับความเสี่ยงภัยต่อการเสียหายหรือสูญหายของสินค้าระหว่างการขนส่งจนถึงท่าเรือปลายทางที่ระบุชื่อไว้ โดยคุ้มครองภัยเป็นมูลค่า 110% ของราคาตามใบกำกับสินค้า (CIF Invoice price) ผู้ขายต้องมอบกรมธรรม์ประกันภัยหรือหลักฐานประกันภัยให้แก่ผู้ซื้อ ผู้ขายต้องทำประกันกับบริษัทประกันภัยที่มีชื่อเสียงดีและให้สิทธิแก่ผู้ซื้อหรือบุคคลที่ผู้ซื้อมอบหมายเป็นผู้รับผลประโยชน์สามารถเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากผู้รับประกันได้โดยตรง

1.11.2 ผู้ซื้อ มีภาระเช่นเดียวกับแบบ CFR และจัดหาข้อมูลให้ตามที่ผู้ขายต้องการในการทำประกันภัย หากผู้ซื้อต้องการประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองภัยเพิ่มเติมมากกว่า Clauses (C) ผู้ซื้อจะต้องแจ้งและตกลงกับผู้ขาย โดยผู้ซื้อรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เพิ่มเติมขึ้น

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

John Vogt & Jonathan Davis (2020) ได้ศึกษาสถานการณ์ของการใช้ Incoterms® rules พบว่า การขาดความเข้าใจในเรื่องความแตกต่างกันในรายละเอียดของแต่ละแบบ และการใช้ประโยชน์ของ Incoterms® rules กำลังเป็นเรื่องที่น่าเป็นห่วง การเลือกใช้แบบ Incoterms® Rules ที่ถูกต้องสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการส่งมอบสินค้าไปยังลูกค้า ลดความเสี่ยงและควบคุมค่าใช้จ่ายได้ดีกว่า บุคลากรที่เกี่ยวข้องต้องได้รับการอบรม เพื่อให้มีความรู้ในการใช้ Incoterms® Rules และการเจรจาต่อรองทางการค้า

Trade Finance Global (2021) ได้ศึกษาแนวทางการใช้ Incoterms® 2020 rules ทั้ง 11 รูปแบบ พบว่ามีการใช้ Incoterms® 2020 rules ที่ไม่สอดคล้องตามเกณฑ์ที่กำหนด เช่น การใช้แบบที่ใช้กับการขนส่งทางน้ำกับการขนส่งรูปแบบอื่น ๆ เช่น FOB Inland point หรือ CIF Inland point การใช้แบบ Incoterms® Rules ที่ขัดแย้งกับลักษณะของการขนส่ง เช่น DPU Container Yard สำหรับการขนส่งแบบไม่เต็มตู้ (Less than container loaded: LCL) ที่ท่าเรือไม่อนุญาตให้มีการเปิดตู้ขนส่งที่ลานตู้สินค้า (Container Yard: CY) ควรหลีกเลี่ยงการใช้แบบ Incoterms® rules ที่ขัดแย้งกับลักษณะการขนส่งหรือการเคลื่อนย้ายสินค้าในทางปฏิบัติ

ICC (2021) ระบุปัญหาการใช้แบบ Incoterms® rules ที่ไม่ตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด หรือแบบที่มีข้อจำกัดด้านความสามารถหรือข้อกำหนด เช่น ผู้ซื้อไม่ควรใช้แบบ EXW หากไม่สามารถผ่านพิธีการศุลกากรขาออกหรือ ขอบอนุญาตส่งออกหรือมีข้อจำกัดทางกฎหมายอื่นใดในประเทศต้นทาง ควรเลือกใช้แบบอื่นแทนเช่น FCA หรือผู้ขายไม่ควรใช้แบบ DDP หากไม่สามารถผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าหรือขอบอนุญาตนำเข้าหรือข้อจำกัดทางกฎหมายอื่นใดในประเทศปลายทาง ควรใช้แบบ DAP หรือ DPU แทนตามความเหมาะสมกับสถานที่ส่งมอบสินค้า และควรหลีกเลี่ยงการใช้แบบ Incoterms® rules ที่ขัดแย้งกับลักษณะการขนส่งหรือการเคลื่อนย้ายสินค้าที่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติงานต่าง ๆ

ชินนวรรณ จันทรศิริ (2557) ได้ศึกษาความเป็นไปได้ในการเปลี่ยนเทอมการค้าระหว่างประเทศสำหรับการขายท่อไอเสียรถยนต์จากแบบ EXW เป็น DDP แบบที่ใช้ผู้ให้บริการจากผู้ขนส่งภายนอก กับ DDP แบบที่ลงทุนเป็นผู้ขนส่งเอง ผลการศึกษาพบว่า แบบ DDP ที่ใช้ผู้ให้บริการจากผู้ขนส่งภายนอก ส่งผลให้บริษัทผู้ขายมีผลกำไรรวม(Gross Margin) เมื่อ

เปรียบเทียบกับต้นทุนมากที่สุด ใน 3 แบบ อันเนื่องมาจากส่งผลให้รายได้เพิ่มมากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายที่ไม่แตกต่างจาก EXW แต่บริษัทยังคงรับความเสี่ยงระหว่างทางก่อนที่จะส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าปลายทาง

ปวีณา รุ่งสุวรรณ์รัชต์ (2563) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบรูปแบบการขายอินโคเทอมระหว่างทางทะเลและทางบก กรณีศึกษาการส่งออกน้ำตาลบรรจุกระสอบ ผลการศึกษาพบว่าต้นทุนของผู้ขายในการขายอินโคเทอมทางทะเลมีค่าใช้จ่ายประหยัดกว่าต้นทุนการขายอินโคเทอมทางบก และปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกรูปแบบอินโคเทอมของผู้ขายมากที่สุดคือ ความรับผิดชอบของผู้ซื้อปลายทางและระบบการขายน้ำตาล ถึงแม้ผู้ขายจะสามารถสร้างกำไรจากส่วนลดค่าขนส่งสินค้าได้ แต่ผู้ขายยังคงยืนยันไม่ต้องการเปลี่ยนรูปแบบการขายอินโคเทอมเป็นรูปแบบอื่นเนื่องจากนโยบายของบริษัท ความสะดวกสบายในการขายสินค้า ความต้องการระบายสินค้า ระบบโลจิสติกส์ของบริษัทและสถานที่รับสินค้าปลายทางของผู้ซื้อตามลำดับ

ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยการสนทนากลุ่มแบบการสัมภาษณ์กลุ่มแบบเจาะจง (Focus Group Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) คือ ผู้มีประสบการณ์ในการใช้ข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศของบริษัทในอุตสาหกรรมยานยนต์และอุปกรณ์ไม่ต่ำกว่า 10 ปีจำนวน 12 ท่าน ระหว่างเดือนเมษายน-พฤษภาคม รวมจำนวน 3 บริษัท ตามเกณฑ์ที่นักวิจัยกำหนด ซึ่งเป็นผู้ที่สามารถให้คำตอบตรงประเด็นและสามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้มากที่สุด โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการสนทนา (moderator) เป็นผู้ถามคำถามตามประเด็นการวิจัยให้กลุ่มตอบ ซึ่งทำให้คนในกลุ่มจะได้ยินคำตอบของคนอื่น ๆ และจะให้คำตอบเพิ่มเติมที่อาจเป็นคำตอบที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ (เก็จกนก เอื้อวงศ์และพิชิต ฤทธิ์จรรย์, 2556) ผู้วิจัยจะใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้าด้วยวิธี Multiple Investigator Triangulation โดยใช้นักวิจัยหลายคนในสนามแทนการใช้นักวิจัยเพียงคนเดียว

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัญหาและแนวทางแก้ไขในการใช้ข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศ ผู้วิจัยสามารถสรุปปัญหาที่สำคัญในการใช้ข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศในการปฏิบัติงานของ

ผู้ขายหรือผู้ซื้อ และแนวทางในการแก้ปัญหาที่สำคัญในการใช้ข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศ ในการปฏิบัติงานของผู้ขายหรือผู้ซื้อ ได้ดังต่อไปนี้

1. ผู้ขายและผู้ซื้อยังขาดความรู้ที่เกี่ยวกับข้อกำหนดทั่วไปและเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดโดย Incoterms® 2020 Rules (A1-A10 และ B1-B10) อย่างถูกต้องชัดเจน เช่น ผู้ซื้อ มีหน้าที่ยกขนสินค้าขึ้นยานพาหนะและเป็นผู้จัดทำเอกสารรับมอบสินค้าตามข้อตกลงแบบ EXW สถานที่ส่งมอบสินค้าและโอนความเสี่ยงในแบบ CPT และ CIP เป็นสถานที่เดียวกับแบบ FCA หรือสถานที่ส่งมอบสินค้าและโอนความเสี่ยงในแบบ CFR และ CIF เป็นสถานที่เดียวกับแบบ FOB ผู้ขายต้องทำประกันภัยสินค้าในระดับ Clause (A) สำหรับแบบ CIP และทำประกันภัยสินค้าระดับ Clause (C) สำหรับแบบ CIF เป็นต้น

ผู้ขายและผู้ซื้อแก้ไขปัญหาการขาดความรู้ดังกล่าวจากการสอบถามจากผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarder) หรือตัวแทนออกของ (Customs Broker) ที่ใช้บริการอยู่ ผู้ขายและผู้ซื้อสื่อสารแบบสองทางที่มีการตกลงและยืนยันภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบในกิจกรรมและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ระหว่างกัน นอกจากนี้ บริษัทได้จัดการอบรมเรื่อง Incoterms® Rules ให้กับผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง

2. การอ้างอิง Incoterms® Rules ไม่ระบุสถานที่ (Place) และไม่มีคำว่า Incoterms และปี (Version) หลังต่อย่อของแต่ละแบบ เช่น ระบุเพียงคำว่า FCA อย่างไรก็ตาม ผู้ขาย ผู้ซื้อ และผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศได้มีการสื่อสารและยืนยันกันถึงสถานที่ในการส่งมอบสินค้ากันในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (email) และเข้าใจร่วมกันว่าจะใช้เกณฑ์ข้อตกลงตามแบบที่มีผลใช้อยู่ในขณะซื้อขายระหว่างกัน

3. ข้อตกลงที่ไม่เป็นตามเกณฑ์มาตรฐานของ Incoterms® 2020 Rules แต่ไม่ได้ระบุไว้ในสัญญาซื้อขาย เช่น ผู้ขายยกสินค้าขึ้นยานพาหนะให้ในข้อตกลงแบบ EXW ผู้ขายชำระค่าขนยานพาหนะขึ้นเรือในข้อตกลงแบบ FCA ตามคำสั่งของบริษัทแม่ ผู้ขายและผู้ซื้อแก้ไขโดยการติดต่อกันทาง email เพื่อยืนยันข้อตกลงต่าง ๆ ที่อาจไม่ตรงกับมาตรฐาน ผู้ขายและผู้ซื้อตกลงและทำความเข้าใจร่วมกันในเกณฑ์ที่แตกต่างนั้นตั้งแต่การซื้อขายครั้งแรก แล้วยึดถือเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในครั้งต่อ ๆ มา

4. การใช้แบบของ Incoterms® 2020 Rules ที่ไม่ตรงกับรูปแบบการขนส่ง (Mode of transport) ตามมาตรฐานของ Incoterms® 2020 Rules เช่น การใช้ข้อตกลงแบบ FOB หรือ CIF ที่ตามมาตรฐานให้ใช้กับการขนส่งทางน้ำ แต่นำไปใช้กับการขนส่งทางอากาศหรือทางถนน

อย่างไรก็ตาม ผู้ขายและผู้ซื้อกำหนดภาระหน้าที่และค่าใช้จ่ายโดยปรับให้ตรงกับเกณฑ์มาตรฐานของแบบที่นำมาใช้ เช่น การใช้ FOB ในการขนส่งทางอากาศหรือทางถนน ผู้ขายจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายต่าง ๆ จนสินค้าได้วางอยู่บนยานพาหนะที่ท่าส่งออกนั้น

5. ผู้ขายและผู้ซื้อยังไม่มีแนวทางที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้แบบของ Incoterms® Rules โดยผู้ขายพยายามขายสินค้าตามแบบของ Incoterms® Rules ที่ผู้ซื้อต้องการ หรือการเลือกใช้แบบข้อตกลงตามนโยบายของบริษัทแม่

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัญหาที่สำคัญคือ ผู้ใช้ Incoterms® 2020 Rules ยังขาดความรู้ในข้อกำหนดทั่วไปและเกณฑ์มาตรฐานของ Incoterms® 2020 Rules (A1-A10 และ B1-B10) อย่างถูกต้องครบถ้วน โดยผลการวิจัยครั้งนี้ได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ John Vogt & Jonathan Davis (2020) ที่พบว่า การขาดความเข้าใจในเรื่องความแตกต่างกันในรายละเอียดของแต่ละแบบและการใช้ประโยชน์ของ Incoterms® Rules กำลังเป็นเรื่องที่น่าเป็นห่วง ดังนั้น บุคลากรของผู้ประกอบการมีความจำเป็นที่ต้องได้รับการอบรมและมีความรู้ในการใช้ Incoterms® Rules เพื่อใช้ในการเจรจาต่อรองทางการค้าระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการส่งมอบสินค้าดังกล่าว

จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัญหาที่สำคัญคือ ผู้ใช้ Incoterms® 2020 Rules ไม่ได้ระบุสถานที่ (Place) และ ปี (Version) หลังต่อย่อของแต่ละแบบของ Incoterms® Rules รวมถึงข้อตกลงที่ไม่เป็นตามเกณฑ์มาตรฐานของ Incoterms® 2020 Rules ไม่ได้ถูกระบุไว้ในสัญญาซื้อขาย และมีการใช้แบบที่ไม่ตรงกับรูปแบบการขนส่ง (Mode of Transport) ที่กำหนดโดย Incoterms® 2020 Rules ผลการวิจัยดังกล่าวได้สอดคล้องกับการศึกษาของ Trade Finance Global (2021) ที่ได้พบว่า มีการใช้ Incoterms® Rules ที่ไม่ตรงกับข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐานที่ ICC กำหนดไว้

จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ประกอบการยังไม่มีแนวทางที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้แบบของ Incoterms® Rules โดยใช้ข้อตกลงตามความต้องการของผู้ซื้อและนโยบายของบริษัทแม่สำหรับการค้าขายกับบริษัทในเครือ ปัญหาและแนวทางแก้ไขดังกล่าวได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Suraraksai, Amchang, & Sawatwong. (2020) ที่พบว่า อำนาจต่อรองเป็นสิ่งที่คุณประกอบการที่เป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ของประเทศไทยตัดสินใจเลือกใช้แบบต่าง ๆ ของ

Incoterms® Rules และผลการศึกษาของปีณา รุ่งสุวรรณรัชต์ (2563) ที่พบว่า ผู้ขายเลือกใช้แบบของ Incoterms® Rules ตามนโยบายของบริษัทแม่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการบริหาร

จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์มาตรฐานของ Incoterms® 2020 Rules ซึ่งผู้ใช้ได้แก้ไขโดยการสอบถามผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarder) หรือตัวแทนออกของ (Customs Broker) ที่ให้บริการอยู่ การสื่อสารสองทางที่มีการยืนยันภาระหน้าที่ระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อ การจัดการให้บุคลากรได้รับการอบรมเรื่อง Incoterms® 2020 Rules อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนั้น ผู้ใช้ Incoterms® Rules ควรพิจารณาความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล และควรมีหนังสือคู่มือ Incoterms® Rules ที่จัดทำโดย ICC หรือหอการค้าไทยซึ่งเป็นผู้ได้รับสิทธิจาก ICC ในการจำหน่าย ไว้ใช้เพื่อการศึกษา การอ้างอิงในการเจรจาการค้า และการตรวจสอบเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติตามได้ถูกต้องตามมาตรฐาน รวมถึงผู้ขายและผู้ซื้อจำเป็นต้องทบทวนความเข้าใจในเรื่องภาระหน้าที่ที่สำคัญของแต่ละฝ่ายอย่างต่อเนื่องเพื่อป้องกันการตีความและความเข้าใจที่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ใช้ไม่ได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐานของ Incoterms® 2020 Rules เช่น ไม่ระบุสถานที่ คำว่า Incoterms และ ค.ศ. (ฉบับหรือ Version) หลังต่อย่อของข้อตกลงการค้าในสัญญาซื้อขาย มีข้อตกลงที่ไม่เป็นตามเกณฑ์มาตรฐานแต่ไม่ได้ระบุไว้ในสัญญาซื้อขาย การใช้แบบที่ไม่ตรงกับรูปแบบการขนส่งที่กำหนด ดังนั้น ผู้ใช้ควรพยายามปฏิบัติตามข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐานของ Incoterms® 2020 Rules ระบุสถานที่ส่งมอบสินค้าให้มีความชัดเจนและเฉพาะเจาะจงมากที่สุด หากมีความจำเป็นหรือข้อจำกัดใด ๆ ทำให้มีข้อตกลงที่แตกต่างไปจากเกณฑ์มาตรฐานก็ควรระบุไว้อย่างชัดเจนในสัญญาซื้อขายหรือเอกสารการค้า

จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ใช้ยังไม่มีแนวทางที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้แบบของ Incoterms® Rules ที่เหมาะสมที่สุดกับรายการค้าของตน โดยส่วนใหญ่ใช้แบบของข้อตกลงการค้าตามความต้องการของผู้ซื้อหรือตามนโยบายของบริษัทแม่ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ขายหรือผู้ซื้อควรพิจารณาเลือกแบบของ Incoterms® Rules ที่กำหนดสถานที่ส่งมอบสินค้าและ

ภาระหน้าที่ต่าง ๆ ตามความสามารถของตนและไม่มีข้อจำกัดทั้งด้าน การปฏิบัติงาน และข้อจำกัดทางกฎหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการจัดการโซ่อุปทานที่ว่า หน้าที่ในส่วนในโซ่อุปทานควรเป็นผู้ที่มีขีดความสามารถในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในส่วนของตนซึ่งจะทำให้ต้นทุนรวมของสินค้าที่จะจำหน่ายให้กับผู้บริโภคคนสุดท้ายต่ำที่สุดส่งผลให้เกิดความสามารถเชิงการแข่งขันของโซ่อุปทานนั้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาปัญหาในการใช้ Incoterms® Rules และแนวทางแก้ไขโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งอาจใช้ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นตัวแปรของการศึกษาครั้งต่อไป
- 2) ควรศึกษาปัญหาในการใช้ Incoterms® Rules และแนวทางแก้ไขในอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบกับผลการวิจัยครั้งนี้
- 3) การศึกษาครั้งต่อไปควรนำปัญหาที่สำคัญและแนวทางแก้ไขที่พบจากการวิจัยครั้งนี้เป็นตัวแปรต้นที่มีผลกับตัวแปรตามที่สำคัญต่าง ๆ เช่น ประสิทธิภาพของการค้าระหว่างประเทศ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการค้าต่างประเทศ. (2564). การลดต้นทุนโลจิสติกส์เพื่อลดต้นทุนสินค้าที่ส่งออก, สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2565, สืบค้นจาก https://ditp.go.th/faq_detail.php?fa_id=16&filename=faq.
- ชนินวรรณ จันทศิริ. (2557). การศึกษาความเป็นไปได้ในการเปลี่ยนเทอมการค้าระหว่างประเทศ สำหรับการขายท่อไอเสียรถยนต์ ให้แก่กลุ่มลูกค้ากรณีศึกษา. งานนิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน, คณะโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปวีณา รุ่งสุวรรณรัตน์. (2563). การเปรียบเทียบรูปแบบการขายอินโคเทอมระหว่างทางทะเลและทางบก: กรณีศึกษา การส่งออกน้ำตาลบรรจุกระสอบ. วารสารพาณิชยศาสตร์ บูรพาปริทัศน์, 15(2), 92-105.
- ปริญญานันท์ รัชกุลวิทยา. (2558). ปัญหาการบังคับใช้ INCOTERMS ในศาลไทย: ศึกษาเฉพาะกรณีการโอนความเสี่ยงภัยในตัวสินค้าตามสัญญาซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศ. วารสารสุทธิปริทัศน์, 29(91), 148-164.

- International Chamber of Commerce (ICC). (2021). **INCOTERMS® RULES**, Retrieved August 18, 2021, from <https://iccwbo.org/resources-for-business/incoterms-rules/>.
- Suraraksai J., Amchang C., & Sawatwong N. (2020). Decision-Making on Incoterms 2020 of Automotive Parts Manufacturers in Thailand. **Journal of Asian Finance, Economics and Business**, 7(10), 461-470.
- Trade Finance Global. (2021). **Incoterms Guide & 11 Podcasts by ICC**, Retrieved August 19, 2021, from <https://www.tradefinanceglobal.com/freight-forwarding/incoterms/>.
- Vogt J. & Davis J. (2020). **The State of Incoterms® Research, Transportation Journal - September 2020**, DOI: 10.5325/transportation.59.3.0304, Retrieved August 19, 2021, from <https://www.researchgate.net/publication/343754119>.

Translated Thai References

- Department of International Trade Promotion, Ministry of Commerce. (2021). **Logistics Cost Reduction for Decreasing Cost of Export Product**, Retrieved 20 December 2022, from https://ditp.go.th/faq_detail.php?fa_id=16&filename=faq.
- Chaninwan Chantarasiri. (2014). **Feasibility Study to Change Incoterms for Selling Exhaust System to Case Study Group of OE Customers**. Thesis of the Master Degree of Science (Logistics and Supply Chain Management), Logistics Division, Burapha University.
- Paveena Rungsuwannarat. (2020). Incoterms Comparisons Between Sea and Land: Case Study of Export Bagged Sugar. **Journal of Commerce-Burapha Review**, 15(2), 92-105.
- Preeyanan Raksakulwithaya. (2015). Legal Problem Relating to An Enforcement of INCOTERMS in Thai Court: Transfer of Risks under The Contract for International Sale of Goods. **Suthiparithat Journal**, 29(91), 148-164.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนไทย

Factors Influencing Thai Investors' Decision to Invest in Cryptocurrencies

วัชรภรณ์ ทิพย์ราพันธ์¹ และปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว^{2*}

Watcharaporn Thiprapanand and Pathompong Kookkaew

Received: September 18, 2023, Revised: October 9, 2023, Accepted: December 27, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนไทย กลุ่มตัวอย่าง คือ นักลงทุนไทยที่ลงทุนกับหลักทรัพย์สกุลเงินดิจิทัลจำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น 2 ขั้นตอน คือ วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตาเพื่อแบ่งสัดส่วนตามภูมิภาค จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยมีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เท่ากับ 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.70 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนไทย พบว่า ปัจจัยทางการเมือง ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยทางสังคม และปัจจัยทางเทคโนโลยี มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนไทย โดยตัวแปรอิสระรวมกันพยากรณ์การตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนไทย ได้ร้อยละ 47.70 ซึ่งพิจารณา

^{1,2} หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, Master of Business Administration Program, Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

Email: Watcharaporn6@gsb.or.th, kookkaew2526@gmail.com* (Correspondent)

จากค่า Adjusted R² เท่ากับ 0.477 โดยผู้ให้บริการหลักทรัพย์ที่สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลสำหรับพัฒนากลยุทธ์การให้บริการด้านการลงทุน เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนไทยตามผลกระทบจากปัจจัยหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ไม่สามารถควบคุมได้ ทำให้ให้นักลงทุนมีความเชื่อมั่นในการลงทุน และเพิ่มจำนวนนักลงทุนไทยในการลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลในอนาคต

คำสำคัญ: การตัดสินใจลงทุน, เงินดิจิทัล, นักลงทุน

Abstract

This research aims to analyze factors' influence on investment decisions in cryptocurrency among Thai investors. The sample is 400 Thai investors in cryptocurrency, gathered by two phases of non-probability sampling, i.e., quota sampling based on investors' regions, accompanied by accidental sampling. The research tool adopts a questionnaire showing content validity equal to 1.00 and reliability equal to 0.70 for the entire questionnaire. Statistical analysis applied multiple regression analysis.

The result of an influential analysis regarding factors influencing investment decisions in cryptocurrency among Thai investors found that political, economic, societal, and technological factors influence investment decisions in cryptocurrency among Thai investors. The independent variables together predict Thai investors' decision to invest in cryptocurrency by 47.70%, which considers the adjusted R² of 0.477. The security provider can inform research results for the development of investment services strategies to support investment decisions in digital currencies of Thai investors influenced by uncontrollable factors or circumstances, giving investors confidence in their investments and increasing the number of investors in future cryptocurrencies.

Keywords: Decision to invest, Digital Currencies, Investor

บทนำ

ปัจจุบันรูปแบบการลงทุนได้พัฒนาอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การคิดค้นและพัฒนาเทคโนโลยีขั้นสูงเพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน ส่งผลให้เกิดเป็นนวัตกรรมการเงินเพื่อการลงทุนรูปแบบใหม่ คือการใช้สกุลเงินดิจิทัล หรือ Cryptocurrency ซึ่งเป็นการอาศัยเทคโนโลยีบล็อกเชน (Block chain) เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเงินตราในระบบ (Miraz and Ali, 2018) โดยปัจจุบันสกุลเงินดิจิทัลอยู่ในระยะที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็ว ทั้งในบริบทประเทศไทยและบริบทโลก และคาดว่าในอนาคตการลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลจะเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ซึ่งอาจจะมาทำหน้าที่ทดแทนสกุลเงินตราที่ใช้ในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

แต่อย่างไรก็ตาม จากวิกฤติและปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันที่มีความไม่แน่นอน และนักลงทุนไม่สามารถควบคุมได้ ส่งผลให้ราคามูลค่าเหรียญสกุลเงินดิจิทัลมีมูลค่าราคาตลาดลงอย่างชัดเจน และมีแนวโน้มที่จะลดลงอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับจำนวนบัญชีผู้ใช้งานที่มีการเติบโตขึ้นในฐานข้อมูลของผู้ให้บริการซื้อขายหลักทรัพย์สกุลเงินดิจิทัลที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกัน (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2565) ซึ่งจากเหตุการณ์ดังกล่าวจึงนับว่าเป็นวิกฤติการณ์สำคัญสำหรับผู้ให้บริการทางหลักทรัพย์ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับสกุลเงินดิจิทัลที่จำเป็นต้องสรรหาวิธีการสร้างความเชื่อมั่นแก่นักลงทุน เพื่อให้มียอดบัญชีใช้งานรายใหม่เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งสรรหาวิธีที่จะดำรงรักษานักลงทุนรายเก่าให้ยังคงตัดสินใจลงทุนกับหลักทรัพย์สกุลเงินดิจิทัลภายใต้สถานการณ์ความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งการเข้าใจสภาวะการณ์ของปัจจัยภายนอกเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างการตัดสินใจการลงทุนได้เป็นอย่างดี

แนวคิดการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมภายนอก (Scanning of External Environment) ที่อาศัยเครื่องมือการวิเคราะห์ PEST Analysis ของ Aguilar (1967) ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยทางการเมือง ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยทางสังคม และปัจจัยทางเทคโนโลยี โดยองค์ความรู้ดังกล่าวนับเป็นรากฐานองค์ความรู้ที่สำคัญสำหรับผู้ให้บริการทางหลักทรัพย์เพื่อใช้ทำความเข้าใจปัจจัยที่นักลงทุนใช้สำหรับพิจารณาประกอบการตัดสินใจลงทุน โดยการตัดสินใจลงทุนนั้น ไม่ว่าจะหลักทรัพย์ใดก็ตามกลุ่มนักลงทุนมีความจำเป็นจะต้องพิจารณา

ความน่าจะเป็นและความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่ผลประโยชน์สูงสุดจากการลงทุน ดังนั้น การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่จะนำไปสู่การตัดสินใจลงทุนของกลุ่มนักลงทุนจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก (Mustafakulov, 2017) ทั้งนี้การลงทุนในระยะหลัง แสดงแนวโน้มถึงความนิยมในการลงทุนในสินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตนมากยิ่งขึ้น ทำให้สัดส่วนการลงทุนกับสินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตนในตลาดที่เติบโตมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Hazan et al., 2021) ซึ่งหากพิจารณาตามลักษณะของหลักทรัพย์ การลงทุนกับสกุลเงินดิจิทัลจะจัดอยู่ในลักษณะการลงทุนในสินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตน ดังนั้นจึงสอดคล้องกับกระแสนิยมในสังคมในกลุ่มนักลงทุนรุ่นใหม่ เนื่องจากสามารถลงทุนได้ง่าย สามารถติดตามมูลค่าของการลงทุนได้ชัดเจน และดำเนินการซื้อขายได้รวดเร็ว (Chartered Professional Accountants of Canada, 2018) ส่งผลให้การศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจลงทุนจึงมีความน่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในบริบทปัจจุบันที่สถานการณ์โดยรอบ ทั้งในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านเทคโนโลยี มีความผันผวนอย่างมาก

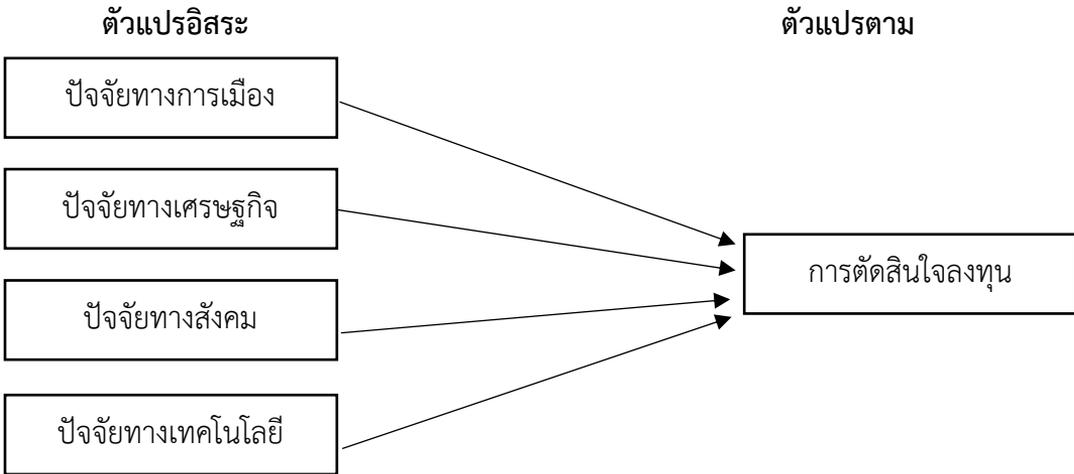
จากความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนไทย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านเทคโนโลยี ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ให้บริการหลักทรัพย์ที่สามารถข้อมูลนำไปปรับหรือพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการด้านการลงทุนขององค์กร สำหรับการรองรับการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนไทยตามผลกระทบจากปัจจัยหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ไม่สามารถควบคุมได้ เพื่อให้นักลงทุนมีความเชื่อมั่นในการลงทุน และเพิ่มจำนวนนักลงทุนไทยในการลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยได้ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยทางการเมือง ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยทางสังคม และปัจจัยทางเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ได้กำหนดแนวทางการดำเนินการวิจัยไว้ดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักลงทุนไทยที่ลงทุนกับหลักทรัพย์สกุลเงินดิจิทัลอ้างอิงจากจำนวนบัญชีผู้ใช้งานที่พบการเดินบัญชีอยู่ในฐานข้อมูลของผู้ให้บริการซื้อขายหลักทรัพย์สกุลเงินดิจิทัล จำนวน 2,915,372 บัญชี (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2565)

กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้โดยใช้การคำนวณด้วยสูตรของ Yamane ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% กำหนดความคลาดเคลื่อน 5% ซึ่งจากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้จำนวนทั้งสิ้น 400 คน และเพื่อให้ข้อมูลมีการกระจายตัวครอบคลุมนักลงทุนไทยทั่วประเทศ ผู้วิจัยดำเนินการการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น 2 ขั้นตอน คือวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตาเพื่อแบ่งสัดส่วนตามภูมิภาค จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ได้แก่ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักลงทุน ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางการเมือง ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยทางสังคม และปัจจัยทางเทคโนโลยี และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจลงทุน

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือแบบสอบถามโดยจัดทำร่างแบบสอบถามการวิจัยจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ที่ได้จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ สำหรับการสังเคราะห์และพัฒนาข้อคำถามแต่ละด้าน และนำแบบสอบถามประเมินจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้ได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ หมายเลข IRB-RUS-2566-022 เรียบร้อยแล้ว

จากนั้น นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งจากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาพบว่ามีค่า IOC อยู่ระหว่างเท่ากับ 1.00 ซึ่งมีค่าเป็นไปตามเกณฑ์ คือ $IOC \geq .50$ และทำการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค โดยนำไปทดสอบกับนักลงทุนไทยที่มีได้อยู่ในกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 ชุด โดยความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.71-0.87 ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555) แสดงว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีประสิทธิภาพสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ โดยการศึกษานวนคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตั้งแต่เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2565 ถึง มกราคม พ.ศ. 2566 และดำเนินการเก็บข้อมูล ประมวลภูมิจากแบบสอบถามกับนักลงทุนไทยที่ลงทุนในสกุลเงินดิจิทัล จำนวน 400 ชุด โดยใช้ Google Form ตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2566 จากนั้นเมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามครบตามจำนวนเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักลงทุนไทย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าความถี่ และทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนไทย โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักลงทุนไทย พบว่า นักลงทุนไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 อายุอยู่ในช่วง 30 - 39 ปี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.75 รายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 ระยะเวลาในการลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลอยู่ในช่วงระหว่าง 6 เดือน - 1 ปี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 จำนวนเงินลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลอยู่ในช่วงระหว่าง 10,001 – 50,000 บาท จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 ภูมิภาคที่นักลงทุนอาศัย ผู้วิจัยทำการแบ่งให้มีสัดส่วนที่เท่ากันในแต่ละภูมิภาค โดยแบ่งจำนวนนักลงทุนไทยภูมิภาคละ 100 คิดเป็นร้อยละ 25.00 เท่า ๆ กัน และนักลงทุนไทยใช้บริการแอปพลิเคชัน Binance เป็นผู้ให้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ดิจิทัล จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70

2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนไทย โดยผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณสมบัติของตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุน

ในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนไทย เพื่อความเหมาะสมกับเทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่สูงเกินไป จึงต้องมีการพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ซึ่งควรมีค่าไม่เกิน 0.80 (Steven, 1996) นอกจากนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความเป็นอิสระของตัวแปร (Multicollinearity) ด้วยการหาค่า Variance Inflation Factor (VIF) และค่า Tolerance โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยที่ค่า VIF ต้องมีค่าไม่เกิน 10 และค่า Tolerance ควรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.10 – 1.00 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555) ในการตรวจสอบปัญหา Multicollinearity

ผลการตรวจสอบ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันของตัวแปรอิสระมีค่าระหว่าง 0.46 – 0.59 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 0.80 (Steven, 1996) มีค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.54 – 0.66 ซึ่งอยู่ระหว่าง 0.10 – 1.00 และมีค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.51 – 1.84 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 10 แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555) จึงสามารถนำไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนไทย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุน	การตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนไทย			t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย		ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
	(b)	β			
ค่าคงที่	-0.246	-	0.239	-1.028	0.304
ปัจจัยทางการเมือง	0.112	0.097	0.056	1.989	0.047*
ปัจจัยทางเศรษฐกิจ	0.278	0.271	0.049	5.692	0.000**
ปัจจัยทางสังคม	0.189	0.177	0.053	3.600	0.000**
ปัจจัยทางเทคโนโลยี	0.413	0.316	0.058	7.112	0.000**

R = 0.695, R² = 0.483, Adjusted R² = 0.477, Estimated S.E. = 0.526

*ระดับนัยสำคัญ $p < 0.05$, **ระดับนัยสำคัญ $p < 0.01$

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนไทย พบว่า ปัจจัยทางการเมือง ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยทางสังคม และปัจจัยทางเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนไทย โดยตัวแปรอิสระร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนไทย ได้ร้อยละ 47.70 ซึ่งพิจารณาจากค่า Adjusted R² เท่ากับ 0.477

และหากพิจารณาจากค่า beta (β) ซึ่งแสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน โดยค่า beta (β) ของตัวแปรอิสระใดที่มีค่ามาก ซึ่งไม่คำนึงถึงเครื่องหมาย แสดงว่าตัวแปรอิสระนั้นจะมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมากกว่า โดยเมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยทางเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนไทยมากที่สุด โดยมีค่า beta (β) เท่ากับ 0.316 รองลงมาคือ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ มีค่า beta (β) เท่ากับ 0.271 ปัจจัยทางสังคม มีค่า beta (β) เท่ากับ 0.177 และปัจจัยทางการเมือง มีค่า beta เท่ากับ 0.097 ตามลำดับ ซึ่งสามารถสร้างสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$Z = 0.316$ (ปัจจัยทางเทคโนโลยี) + 0.271 (ปัจจัยทางเศรษฐกิจ) + 0.177 (ปัจจัยทางสังคม) + 0.097 (ปัจจัยทางการเมือง)

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนไทย สามารถอภิปรายผลรายปัจจัยได้ ดังนี้

1. ปัจจัยทางการเมือง มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนไทย ทั้งนี้เนื่องจาก สภาวะสงคราม นโยบายสนับสนุนการลงทุนจากภาครัฐ รวมไปถึงสถานการณ์การเมืองต่างมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการพิจารณาการลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนไทย เนื่องจากปัจจัยทางการเมืองมีผลกระทบต่อความผันผวนของมูลค่าเหรียญสกุลเงินดิจิทัลอย่างชัดเจน อ้างอิงจากการประกาศสงครามระหว่างประเทศรัสเซียและยูเครน (Khalifaoui et al., 2023) นอกเหนือจากมูลค่าของเหรียญสกุลเงินดิจิทัลที่มีความผันผวนแล้ว สภาวะสงครามระหว่างประเทศรัสเซียและยูเครน ยังส่งผลให้สภาพคล่องของเหรียญสกุลเงินดิจิทัลบางสกุลลดลงเช่นเดียวกัน (Theiri et al., 2023) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Ahmed et al. (2022) ศึกษาเรื่อง Do socio-political factors affect investment performance? ได้อธิบายว่าปัญหาทางด้านการเมืองทำให้กลุ่มนักลงทุนเกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัยในการลงทุน เนื่องจากภาครัฐอาจจะมีค่านโยบายที่สร้างผลกระทบต่อผลกำไรจากการลงทุน และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ Banerjee and Dutta (2022) ศึกษาเรื่อง The effect of political risk on investment decisions พบว่า ความเสี่ยงทางด้านการเมือง เป็นความเสี่ยงที่สามารถสร้างผลกระทบต่อสถานการณ์ความถดถอยทางเศรษฐกิจ นักลงทุนจึงมักพิจารณาลดจำนวนเงินลงทุนลง เพื่อใช้เป็นหลักประกันกรณีเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดจากสถานการณ์ทางการเมืองที่มีความไม่มั่นคงที่อาจจะเพิ่มมากขึ้นในภายหลัง

2. ปัจจัยทางเศรษฐกิจ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนไทย ทั้งนี้เนื่องจาก สถานการณ์เศรษฐกิจ อัตราเงินเฟ้อ และนโยบายทางการเงินเพื่อสนับสนุนการลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการพิจารณาการลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนไทย เพราะราคาของสกุลเงินดิจิทัลมีความสัมพันธ์กับภาวะความแปรปรวนของสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ (Masih, 2022) เมื่ออ้างอิงจากหลักทรัพย์หรือสกุลเงินอ้างอิงอื่น ๆ ที่มีการลงทุนจริงจากนักลงทุนทั่วไป เช่น สกุลเงินดอลลาร์สหรัฐ ราคาน้ำมัน และราคาทองคำ

(Baboshkin et al., 2022; Sadraoui et al., 2021; Yin et al., 2021) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zolkover and Georgiev (2020) ศึกษาเรื่อง Shadow investment activity as a factor of macroeconomic instability โดยงานวิจัยได้อธิบายว่าการสูญเสียเสถียรภาพทางเศรษฐกิจระดับมหภาค สามารถส่งผลกระทบต่อการศึกษาลงทุนเป็นอย่างมาก

3. ปัจจัยทางสังคม มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนไทย ทั้งนี้เนื่องจาก ปัจจุบันกลุ่มนักลงทุนมีช่องทางการติดต่อ สืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านสังคมออนไลน์ที่มีเนื้อหาในการนำเสนอในแง่มุมต่าง ๆ ของการลงทุนอย่างแพร่หลาย ส่งผลให้นักลงทุนเกิดเป็นพฤติกรรมใหม่ในการลงทุนในสกุลเงินดิจิทัล (Xi et al., 2020) แต่อย่างไรก็ตาม สังคมออนไลน์ยังเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ยังไม่สามารถมองข้ามได้ เนื่องจากพบว่ากลุ่มนักลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ 30 ถึง 39 ปี ซึ่งหากพิจารณาตามเกณฑ์ของ University of South California (2023) จะเข้าเกณฑ์ของกลุ่มเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่มีชีวิตอยู่ในช่วงการเปลี่ยนผ่านจากสังคมยุคอนุถลอกสู่ยุคดิจิทัลทำให้มีการปรับตัวให้เข้ากับสังคมทั้ง 2 รูปแบบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จริยา มุสิกไชย (2563) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันซื้อขายหลักทรัพย์ ซึ่งอธิบายว่าสังคมรอบข้างของนักลงทุนมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนเป็นอย่างมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Muchlis et al. (2018) ศึกษาเรื่อง Exploring the intention to invest in cryptocurrency: The case of bitcoin ได้อธิบายลักษณะเดียวกันว่าหนึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้การลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลเป็นที่นิยมเป็นอย่างมากในระยะเวลาหนึ่ง เกิดขึ้นจากการนำเสนอข้อมูลภายในโลกสังคมออนไลน์ ซึ่งเป็นช่องทางที่รวดเร็วในการส่งต่อข้อมูลในการลงทุน ส่งผลให้เกิดนักลงทุนรายใหม่จำนวนมากในระยะเวลาหนึ่ง

4. ปัจจัยทางเทคโนโลยี มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนไทย ทั้งนี้เนื่องจาก ปัจจัยทางเทคโนโลยีเป็นส่วนสำคัญที่สร้างความเชื่อมั่นในการลงทุนในสกุลเงินดิจิทัล เนื่องจากแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มการลงทุน ดำเนินการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งผู้ให้บริการทางการลงทุนจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เพื่อป้องกันการโจรกรรมระหว่างการดำเนินการธุรกรรมหรือการลงทุน นอกจากนี้การพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีความง่ายในการใช้งาน และการนำเหรียญสกุลเงินที่มีความหลากหลายเข้ามาให้บริการ จะเป็นเป็นการเพิ่มโอกาสให้แก่ักลงทุนในการตัดสินใจ

ลงทุนในสกุลเงินในดิจิทัลในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกษิติศ สังสีเพชร (2565) ศึกษาเรื่องการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัล ของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานคร และงานวิจัยของเพ็ญวิภา เฟื่องสวน และนธกฤต วันตะเมธ (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันในการซื้อขายสกุลเงินดิจิทัลของผู้ใช้งานในประเทศไทย ซึ่งผลการศึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกันว่าการลงทุนในหลักทรัพย์สกุลเงินดิจิทัลเป็นรูปแบบการลงทุนที่ไม่มีความซับซ้อน และผู้สนใจลงทุนสามารถเข้าถึงกระบวนการลงทุนได้ง่ายดายกว่าการลงทุนรูปแบบอื่น ๆ ประกอบกับเป็นการลงทุนที่มีระบบป้องกันการโจรกรรมทางข้อมูลที่เข้มแข็ง ซึ่งสามารถดึงดูดให้นักลงทุนตัดสินใจลงทุนเป็นอย่างมาก

องค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 2 องค์ความรู้จากการวิจัย

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนไทย กล่าวคือ ปัจจัยภายนอกเช่น ปัจจัยทางการเมืองหากรัฐบาลขาดเสถียรภาพจะทำให้เกิดความเสี่ยงต่าง ๆ เกิดขึ้นตามมา โดยเฉพาะทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการลงทุน และการได้รับข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการลงทุน ตลอดจนการมีผู้สนับสนุน ทั้งบุคคล และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ รวมทั้งเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีความปลอดภัยในการใช้งาน ปัจจัยเหล่านี้จะมีส่วนช่วยให้นักลงทุนเกิดการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ภาครัฐควรพิจารณาออกแบบนโยบายการลดหย่อนภาษีเงินได้จากการลงทุนในสกุลเงินดิจิทัล จะทำให้นักลงทุนรายใหม่มีความสนใจที่จะลงทุนในสกุลเงินดิจิทัล รวมทั้งนักลงทุนรายเก่าจะมีการนำเงินมาลงทุนเพิ่มมากขึ้น

2. ภาครัฐควรออกมาตรการกระตุ้นให้ใช้สกุลเงินดิจิทัลเพื่อการอุปโภคบริโภค มีการกำหนดให้สกุลเงินดิจิทัลเป็นหลักทรัพย์ที่วางเป็นประกัน เพื่อวัตถุประสงค์ในการชำระหนี้ ซึ่งสามารถนำไปสู่การกระตุ้นการลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลได้อย่างแพร่หลายมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ผู้ให้บริการหลักทรัพย์ควรพิจารณาในการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักลงทุน เช่น การประยุกต์ใช้ไบโอเมตริก (Biometric) ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการลงทุน เพื่อลดความเสี่ยงจากการโจรกรรม การนำระบบการโต้ตอบอัตโนมัติ (Chatbot) เพื่อลดระยะเวลาในการรอคอยการแก้ไขปัญหาที่ไม่ซับซ้อน

2. ผู้ให้บริการควรหลักทรัพย์ควรพิจารณาและประเมินสถานการณ์ทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะนโยบายการเงิน นโยบายการคลัง และนโยบายการเรียกเก็บภาษี ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาการเลือกลงทุนในสกุลเงินดิจิทัล

3. ผู้ให้บริการหลักทรัพย์ควรพิจารณากำหนดแผนการสื่อสารทางการตลาด โดยมุ่งเน้นไปในการสื่อสารในหลากหลายช่องทาง เพื่อสร้างภาพจำของแอปพลิเคชันในกลุ่มผู้ลงทุนที่มีความหลากหลายมากขึ้น

4. ภาครัฐควรติดตามการดำเนินการลงทุนในรูปแบบสกุลเงินดิจิทัลอย่างใกล้ชิด เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้ไปพัฒนากฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองนักลงทุน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาพฤติกรรมของนักลงทุนในสกุลเงินดิจิทัล เนื่องจากพฤติกรรมการลงทุนของนักลงทุนแต่ละรายจะมีความแตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาสามารถอธิบายถึงสาเหตุของการลงทุนในเชิงลึกในกลุ่มนักลงทุนได้ ทำให้การพัฒนากระบวนการให้บริการลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลสามารถตอบสนองความต้องการของนักลงทุนได้อย่างถูกต้อง

เอกสารอ้างอิง

- กษิติศ สั้งสีเพชร. (2565). **การตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัล ของนักลงทุนในเขต กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2559). **สถิติสำหรับงานวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 16).** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพ็ญวิภา เพ็งสวน และนชกฤต วันตะเมธ. (2565). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอป พลิกเช็ชในการซื้อขายสกุลเงินดิจิทัลของผู้ใช้งานในประเทศไทย. การประชุมวิชาการ ระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 15, หน้า 140-151.**
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2565). **รายงานสรุปภาวะตลาด ลิขทรัพย์ดิจิทัล. สืบค้นเมื่อ 5 ธันวาคม 2565 จาก**
<https://www.sec.or.th/TH/Pages/WeeklyReport.aspx>.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2565). **หลักทรัพย์ดิจิทัล. สืบค้นเมื่อ 5 ธันวาคม 2565 จาก** <https://www.sec.or.th/digitalasset#list>.
- Aguilar, F. J. (1967). **Scanning the Business Environment.** Macmillan Co.
- Ahmed, S. U., Ahmed, S. P., Abdullah, M., & Karmaker, U. (2022). Do socio-political factors affect investment performance? Cogent. **Economics & Finance, 10(1),** page 1–22.
- Baboshkin, P., Mikhaylov, A., and Shaikh, Z. A. (2022). Sustainable Cryptocurrency Growth Impossible? Impact of Network Power Demand on Bitcoin Price. **Finansovyj zhurnal—Financial Journal, (3),** page 116-130.
- Banerjee, P., & Dutta, S. (2022). **The effect of political risk on investment decisions.** Economics Letters, 212, 110301.

Chartered Professional Accountants of Canada. (2018). **An Introduction to Accounting for Cryptocurrencies**. Chartered Professional Accountants of Canada Press.

Hazan, E., Smit, S., Woetzel, J., Cvetanovski, B., Krishnan, M., Gregg, B., Perrey, J., and Hjartar, K. (2021). **Getting tangible about intangibles: The future of growth and productivity?** McKinsey and Company.

Retrieved August 22, 2022 from [https://www.mckinsey.com/business-](https://www.mckinsey.com/business-functions/growth-marketing-and-sales/)
[functions/growth-marketing-and-sales/](https://www.mckinsey.com/business-functions/growth-marketing-and-sales/our-insights/getting-tangible-about-intangibles-the-future-of-growth-and-productivity)

[our-insights/getting-tangible-about-intangibles-the-future-of-growth-and-productivity](https://www.mckinsey.com/business-functions/growth-marketing-and-sales/our-insights/getting-tangible-about-intangibles-the-future-of-growth-and-productivity)

Khalifaoui, R., Gozgor, G., & Goodell, J. W. (2023). **Impact of Russia-Ukraine war attention on cryptocurrency: Evidence from quantile dependence analysis**. Finance Research Letters, 52.

Masiha, R. Y. (2022). Effects of Cryptocurrencies on Global Economics: A Review Study. **Qubahan Academic Journal**, 2(2), page 9-15.

Muchlis, H. G., Hafiz Bin Che Ismail, C. M., & Amboala, T. (2018). **Exploring the intention to invest in cryptocurrency: The case of bitcoin 2018**.

International Conference on Information and Communication Technology for the Muslim World (ICT4M). Retrieved July 11, 2023 from <https://doi.org/10.1109/ict4m.2018.00021>

Mustafakulov, S. (2017). Investment Attractiveness of Regions: Methodic Aspects of the Definition and Classification of Impacting Factors. **European Scientific Journal**, 13(10), page 433-449.

Sadraoui, T., Nasr, A., and Mgdmi, N. (2021). Studing relationship between bitcoin, exchange rate and financial development: A panel data

analysis. **International Journal of Managerial and Financial Accounting**, 13(3-4), page 232-252.

Theiri, S., Nekhili, R., & Sultan, J. (2023). Cryptocurrency liquidity during the Russia–Ukraine war: the case of Bitcoin and Ethereum. **The Journal of Risk Finance**, 24(1), pages 59-71.

University of South California. (2023). **Demographics: Age Groups**. USC Libraries. Retrieved July 11, 2023 from <https://libguides.usc.edu/busdem>.

Xi, D., O'Brien, T. I., & Irannezhad, E. (2020). Investigating the investment behaviors in cryptocurrency. **The Journal of Alternative Investments**, 23(2), pages 141-160.

Yin, L., Nie, J., and Han, L. (2021). Understanding cryptocurrency volatility: The role of oil market shocks. **International Review of Economics and Finance**, 72, pages 233-253.

Zolkover, A. O., & Georgiev, M. (2020). Shadow investment activity as a factor of macroeconomic instability. **Financial Markets, Institutions, and Risks**, 4(4), pages 83-90.

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดของ
ประชาชนเขตเทศบาลในจังหวัดพื้นที่โครงการเขตพัฒนาพิเศษพื้นที่ภาค
ตะวันออก

FACTORS AFFECTING THE DECISION-MAKING OF THE ELECTION
OF THE CHIEF EXECUTIVE OF THE PROVINCIAL ADMINISTRATIVE
ORGANIZATIONS OF THE PEOPLE IN MUNICIPALITY OF THE
PROVINCE IN EASTERN ECONOMIC CORRIDOR

ไชยะ เทพา¹

Chaiya Thepha

Received: December 23, 2023, Revised: February 15, 2024 Accepted: April 25,
2024

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1). ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้ง 2). เปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกตั้งโดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลและ3). นำเสนอแนวทางการพัฒนาการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดของประชาชนเขตเทศบาลในจังหวัดพื้นที่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในจังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี และจังหวัดระยอง จำนวน 90,865 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ 1,188 คนโดยแยกเป็น เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จำนวน 397 คน เทศบาลเมืองชลบุรี จำนวน 394 คน และเทศบาลนครระยองจำนวน 397 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามจำนวน 3 ตอนวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปด้วยการหาค่า จำนวน ร้อย

¹สาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์ Political Science Faculty of Humanities and Social Science Rajabhat Rajanagarindra University. Corresponding E-mail yapolsci@gmail.com

ละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานด้วย ค่า(t-test) และ One-Way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดพบว่าในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D.=0.75) ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเรียงตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านสื่อบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ($\bar{X} = 3.89$, S.D.=0.72) ปัจจัยด้านพรรคการเมืองที่สังกัด ($\bar{X} = 3.66$, S.D.=0.71) ปัจจัยด้านคุณสมบัติของผู้สมัคร ($\bar{X} = 3.60$, S.D.=0.75) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านนโยบายของผู้สมัคร ($\bar{X} = 3.57$, S.D.=0.85) ผลการศึกษาเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกตั้งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันการตัดสินใจเลือกตั้งไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านปัจจัยด้านพรรคการเมืองที่สังกัด อายุแตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกตั้งไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ยกเว้น ปัจจัยด้านนโยบายของผู้สมัคร ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกตั้งไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ยกเว้นปัจจัยด้านสื่อบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ส่วนอาชีพและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกตั้งไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แนวทางการพัฒนาการตัดสินใจเลือกตั้งพบว่าพิจารณาจาก การเป็นผู้มีบุคลิกภาพดี เป็นผู้มีการศึกษาดี เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ได้เข้าร่วมจัดเวทีปราศรัยตามจุดสำคัญต่าง ๆ เลือกจากการมีนโยบายที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ นโยบายมุ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม เลือกจากสังกัดพรรคการเมืองที่ชื่นชอบ และสังกัดพรรคการเมืองที่เป็นรัฐบาล

คำสำคัญ (Keywords): การตัดสินใจเลือกตั้ง, นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด, พื้นที่โครงการเขตพัฒนาพิเศษพื้นที่ภาคตะวันออก

Abstract

This study aims to study 1). To study factors affecting election decisions. 2). To compare election decisions classified according to personal data and 3). To present development guidelines The decision to elect the president of the Provincial Administrative Organization of the people of the municipalities in the provinces in Eastern Economic Corridor. It is quantitative research. The population

used in this study is voters in Chachoengsao Province. Chonburi Province and Rayong Province of people: 90,865 people. The sample group using Taro Yamane's formula with a confidence level of 95 percent was 1,188 people. Separated into Chachoengsao Municipality, 397 people, Chonburi Municipality, 394 people, and Rayong City Municipality, 397 people The tool used was a 3-part questionnaire to analyze the data with a ready-made program by finding the number, percentage, mean and standard deviation and testing the hypothesis with values (t-test) and One-Way ANOVA. The results of the study found that

Factors affecting the decision to elect the president of the provincial administrative organization were found to have a high level of opinion overall ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.75). The items with the highest opinions, in order, were personal media factors that influence decision making ($\bar{X} = 3.89$, S.D.=0.72). Factors related to political party affiliation ($\bar{X} = 3.66$, S.D.=0.71) factors related to candidate qualifications ($\bar{X} = 3.60$, S.D.=0.75), respectively. As for the item with the lowest level of opinion is the policy factor of the applicant ($\bar{X} = 3.57$, S.D.=0.85) The results of the study comparing election decisions found that respondents of different genders had no significant difference in election decisions at the .05 level, except for the factor of political party affiliation. Different ages had no significant differences in voting decisions at the .05 level, except for the policy factors of the candidates. Different educational levels have no significant difference in election decisions at the .05 level, except for the factors of media and individuals that influence decision-making. As for various occupations and monthly income, there was no significant difference in voting decisions at the .05 level. Guidelines for developing election decision-making were found to be based on Being a person with a good personality. He is a well-educated person. Has experience in working. Participated in organizing speaking forums at various critical points, choosing to have innovative and innovative policies. The policy aims to benefit the public at large. Choose from your favorite

political party affiliation and belonging to the political party that is the government.

Keywords: Election decision, Provincial Administrative Organization president, Eastern Special Development Zone project area

บทนำ (Introduction)

การปกครองตามระบบประชาธิปไตยที่มีหลักการสำคัญคืออำนาจการปกครองเป็นของประชาชน ดังนั้นจึงเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเมืองการปกครอง อย่างไรก็ตามเมื่อสังคมการเมืองมีความซับซ้อนมากขึ้นอันมีสาเหตุมาจากจำนวนประชากรเพิ่มขึ้น รัฐขยายขอบเขตนโยบายเศรษฐกิจสังคมมีความหลากหลาย ประชาชนจึงไม่สามารถใช้อำนาจการปกครองได้ด้วยตนเอง การมีส่วนร่วมในการปกครองทางอ้อมจากเกิดขึ้นโดยให้ประชาชนเลือกตัวแทนไปใช้อำนาจแทนตนเองในทางการเมืองการปกครอง ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นลักษณะของประชาธิปไตยทางอ้อมหรือประชาธิปไตยแบบตัวแทนซึ่งการเลือกตั้งจึงเป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยแบบตัวแทนเพื่อให้ได้มาซึ่งผู้แทนที่เหมาะสมและสามารถเข้าไปใช้อำนาจแทนตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วัชรวิไล, 2560) สำหรับการปกครองหรือการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทยมีการแบ่งอำนาจการปกครองออกเป็น 3 ส่วนคือ หนึ่ง ส่วนกลางซึ่งถือหลักการรวมอำนาจการปกครองไว้ที่ศูนย์กลาง สอง ส่วนภูมิภาค ซึ่งถือหลักการแบ่งอำนาจในการตัดสินใจให้มีความคล่องตัวและทันต่อการแก้ไขปัญหาในภูมิภาคได้ดียิ่งขึ้น และ สามส่วนท้องถิ่น ซึ่งถือหลักการกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นหลักการที่สำคัญในการปกครองที่ให้อำนาจประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองในระดับท้องถิ่นของตนได้อย่างเสมอภาค โดยการปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมีทั้งสิ้น 5 ประเภท คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยมีองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยการปกครองระดับท้องถิ่นที่ใหญ่ที่สุดและมีบทบาทหน้าที่สำคัญครอบคลุมการปกครองพื้นที่ของทั้งจังหวัด และมีบทบาทที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างมาก และผู้ที่จะมาดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การก็คือ “นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด” นั่นเอง ดังนั้นนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงเป็นผู้เข้ามาขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ไปสู่เป้าหมายและจัดบริการ

สาธารณะต่าง ๆ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างความกินดูอยู่ดี เกิดความผาสุกและปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่ประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้ ได้มีผู้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ณัฐพัชร เอี่ยมไววุฒิ, 2558, กิตติพัฒน์ คงมะกล้า , 2564) การได้มาซึ่งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในจังหวัดนั้น ๆ ดังนั้นประชาชนจะต้องตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามเจตนารมณ์ของตนเองอย่างมีเสรีภาพและความเสมอภาคตามระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย เพื่อให้ได้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่เป็นตัวแทนของประชาชนในพื้นที่เข้าไปบริหารและขับเคลื่อนให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การ สำหรับการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดของไทยครั้งล่าสุดเมื่อ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2563 นับเป็นเป็นการเลือกตั้งระดับท้องถิ่นครั้งแรกหลังจากที่มีการรัฐประหาร ในปี พ.ศ. 2557 ซึ่งถือเป็นประชาธิปไตยระดับท้องถิ่นในสังคมไทยได้กลับมาอีกครั้ง และเป็นการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดทุกจังหวัดทั่วประเทศ ที่สำคัญคือจังหวัดที่ตั้งอยู่ในพื้นที่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) ซึ่งเป็นโครงการเป็นพัฒนาพื้นที่โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อต่อยอดการพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกซึ่งเป็นที่รู้จักกว่า 30 ปี หรือที่เรียกว่า อีสเทิร์นซีบอร์ด โครงการ อีอีซี (อารตี อยุทธคร, 2564) มุ่งเน้นการพัฒนาพื้นที่ 3 จังหวัด ในภาคตะวันออก ได้แก่ ระยอง ชลบุรี และ ฉะเชิงเทรา แผนการพัฒนาอีอีซี เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาพื้นที่ ทั้งทางกายภาพและทางสังคม เพื่อเป็นการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ประเด็นที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลในอำเภอเมืองของแต่ละจังหวัดซึ่งเป็นเขตเมืองและได้รับผลจากการพัฒนาหรือการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงได้รับผลกระทบจากการพัฒนาของโครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จะต้องตัดสินใจเลือกนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอย่างมีเหตุและมีผล การวิจัยครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดของประชาชนในเขตเทศบาลในจังหวัดพื้นที่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกเพื่อให้เห็นถึงพฤติกรรมทางการเมืองระดับท้องถิ่นของประชาชนในเขตจังหวัดที่อาจมีความคาดหวังและปัญหาในการพัฒนาที่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดของประชาชนเขตเทศบาลในจังหวัดพื้นที่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก
2. เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดของประชาชนเขตเทศบาลในจังหวัดพื้นที่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกโดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดของประชาชนเขตเทศบาลในจังหวัดพื้นที่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนเขตเทศบาลในจังหวัดพื้นที่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกันมีการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย ทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร และเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ในพื้นที่โครงการเขตพัฒนาพิเศษพื้นที่ภาคตะวันออก
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา เทศบาลเมืองชลบุรี เทศบาลนครระยอง รวมทั้งสิ้น 90,865 คน
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้มาโดยวิธีการการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) มีการใช้สูตรในการรวบรวมข้อมูลไว้ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 พบว่าได้กลุ่มตัวอย่างดังตารางที่ 1 ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

พื้นที่	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา	28,645	397
เทศบาลเมืองชลบุรี	20,536	394
เทศบาลนครระยอง	41,684	397
รวม	90,865	1,188

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามโดยมีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นคำถามปลายปิด ส่วนที่ 2 แบบวัดการมีส่วนร่วมทางการเมือง ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือมาตราส่วนมีการเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) และส่วนที่ 3 แบบวัดปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดของประชาชนเขตเทศบาลในจังหวัดพื้นที่โครงการเขตพัฒนาพิเศษพื้นที่ภาคตะวันออก

4. การตรวจเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ที่สร้างขึ้นให้ครอบคลุมของเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือวิจัย จำนวน 3 คน ตรวจความสมบูรณ์ ความสอดคล้องของเนื้อหา และให้ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้สื่อความหมายได้ตรงประเด็น และเหมาะสมยิ่งขึ้น และการตรวจเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองใช้กับประชากรในการวิจัยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.75

5. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถาม จำนวน 1,188 ฉบับกับกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นให้กลุ่มตัวอย่างตอบแล้วรวบรวมคืนด้วยตนเอง โดยเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2564 ถึงวันที่ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2565

6. ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามทุกฉบับด้วยตนเอง และนำมาประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ค่าที (t-test) ค่าเอฟ (F-test)

ผลการวิจัย (Research Results)

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยนำเสนอประเด็นสำคัญตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ดังนี้

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดของประชาชนเขตเทศบาลในจังหวัดพื้นที่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดของประชาชนเขตเทศบาลในจังหวัดพื้นที่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ในภาพรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้ง ^๕	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณสมบัติของผู้สมัคร	3.60	0.75	มาก
2. ด้านกลยุทธ์การหาเสียงของผู้สมัคร	3.58	0.73	มาก
3. ด้านนโยบายของผู้สมัคร	3.57	0.85	มาก
4. ด้านพรรคการเมืองที่สังกัด	3.66	0.71	มาก
5. ด้านสื่อบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ	3.89	0.72	มาก
ภาพรวม	3.66	0.75	มาก

จากตารางที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดของประชาชนเขตเทศบาลในจังหวัดพื้นที่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พบว่าในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D.=0.75) ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเรียงตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านสื่อบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D.=0.72) ปัจจัยด้านพรรคการเมืองที่สังกัด มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D.=0.71) ปัจจัยด้านคุณสมบัติของผู้สมัคร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D.=0.75) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือปัจจัยด้านนโยบายของผู้สมัคร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, S.D.=0.85)

ผลการศึกษาเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดของประชาชนเขตเทศบาลในจังหวัดพื้นที่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกโดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดของประชาชนเขตเทศบาลในจังหวัดพื้นที่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน การตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านปัจจัยด้านพรรคการเมืองที่สังกัดซึ่งพบว่า เพศชายและเพศหญิง มีการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดด้านปัจจัยด้านพรรคการเมืองที่สังกัดแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากเพศชายให้ความสำคัญกับลักษณะผู้สมัคร

ที่สังกัดพรรคการเมืองมากกว่าเพศหญิง ซึ่งเพศชายคำนึงถึงนโยบายในพรรคที่สังกัด ฐานของคะแนนเสียงของพรรคการเมืองที่สังกัด และความพร้อมของพรรค เมื่อได้ชนะการเลือกตั้งแล้ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน การตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ยกเว้น ปัจจัยด้านนโยบายของผู้สมัคร ซึ่งพบว่าแต่ละช่วงอายุมีการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดด้านนโยบายของผู้สมัคร แตกต่างกันเนื่องจาก ความแตกต่างของช่วงอายุ และช่วงความกว้างของช่วงอายุ แสดงให้เห็นถึง ช่องว่างระหว่างวัย การรับข้อมูลข่าวสาร การติดตามข้อมูลข่าวสารในการเลือกตั้ง ประสบการณ์ในการเลือกตั้ง ซึ่งผู้ที่มีอายุมากกว่ามีมุมมองเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกตั้งจากนโยบายของผู้สมัคร ความเป็นไปได้ในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ความคุ้นเคยกับพื้นที่ ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตัวผู้สมัครได้มากกว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน การตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ยกเว้นปัจจัยด้านสื่อบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ซึ่งพบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันมีการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัจจัยด้านสื่อบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ แตกต่างกันเนื่องจาก เนื่องระดับการศึกษาบ่งบอกถึงสถานภาพในการทำงาน การเข้าสู่สังคม บริบทของการทำงานในพื้นที่ การเข้าถึงสื่อต่างๆ ซึ่งผู้ตอบสอบถามเข้าถึงสื่อของการสมัคร ประชาสัมพันธ์ตัวผู้สมัครที่ต่างกัน จึงทำให้การรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของผู้สมัครแตกต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดในแต่ละพื้นที่

การทดสอบความแตกต่าง จำแนกตามอาชีพและรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน การตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

การนำเสนอแนวทางการพัฒนาการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดของประชาชนเขตเทศบาลในจังหวัดพื้นที่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พบว่าจากการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดในรอบที่ผ่านมาประชาชนตื่นตัวในการเลือกตั้งเป็นอย่างมาก เนื่องจากไม่มีการจัดเลือกตั้งมานาน สิ่งที่เป็นปัญหาคือ การรณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบการเลือกตั้ง การใช้สิทธิ์เลือกตั้งในระดับท้องถิ่น การให้ความสำคัญกับการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้สมัครกับประชาชนในพื้นที่อย่างใกล้ชิด และ ต้องมีรูปแบบการสื่อสารนโยบายกับประชาชน

อย่างถูกต้อง เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญให้ประชาชนตัดสินใจเลือกผู้นำตัวเองได้เหมาะสม ควรประชาสัมพันธ์แหล่งข้อมูลประวัติผู้สมัครในจุดต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้ศึกษาข้อมูล และพิจารณาผลงานที่ผ่านมา ประกอบการตัดสินใจและมีการรณรงค์การเลือกตั้งเป็นหน้าที่ ให้ประชาชนได้ตระหนักในการใช้สิทธิ์ และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งแต่ทำงานนอกพื้นที่ได้เดินทางได้สะดวก หรือมีการเลือกตั้งล่วงหน้า ในพื้นที่ที่ปฏิบัติงาน

อภิปรายผล (Research Discussion)

จากการศึกษาผลการศึกษาศาสนาสามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายตามประเด็นวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดของประชาชนเขตเทศบาลในจังหวัดพื้นที่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเรียงตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านสื่อบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ปัจจัยด้านพรรคการเมืองที่สังกัด ปัจจัยด้านคุณสมบัติของผู้สมัครตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือปัจจัยด้านนโยบายของผู้สมัคร เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านปัจจัยคุณสมบัติของผู้สมัคร ซึ่งพบว่าผู้สมัครนั้นเป็นผู้มีบุคลิกภาพดี เป็นผู้มีการศึกษาดี เป็นผู้มีการประกอบอาชีพการทำงาน ตามลำดับ ส่วนข้อที่นำมาพิจารณาน้อยที่สุดคือเป็นผู้มีฐานะดี ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนมองว่าคุณสมบัติทั่วไปนั้นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้มีการศึกษาที่ดีจึงจะเหมาะสมกับตำแหน่ง ในด้านกลยุทธ์การหาเสียงของผู้สมัครนั้น ผู้สมัครมีการจัดเวทีปราศรัยตามจุดสำคัญต่าง ๆ จัดทำแผ่นพับ ใบปลิวแนะนำตนเอง ใช้รถแห่หาเสียงทั่วทั้งจังหวัดและการใช้สื่อโซเชียลมีเดียต่างๆรณรงค์หาเสียง นโยบายมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ นโยบายมุ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม นโยบายมีความชัดเจนเข้าใจง่าย และผู้สมัครสังกัดพรรคการเมืองที่ชื่นชอบ สังกัดพรรคการเมืองที่เป็นรัฐบาล สังกัดพรรคการเมืองที่มีชื่อเสียงเก่าแก่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของโกวิท วัฒนกุล (2561) ที่กล่าวว่า ในหลักของการปกครองท้องถิ่นในเรื่องของการเลือกตั้งนั้นปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจเลือกตั้งนายกเทศมนตรีต้องเป็นคนที่มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ด้วยหลักการและเหตุผล มีประสบการณ์และมีความชำนาญในการพัฒนาท้องถิ่น เป็นบุคคลที่เป็นคนในพื้นที่โดยกำเนิด มีนโยบายที่ชัดเจนในการพัฒนาท้องถิ่นที่ครอบคลุมทุกๆ ด้าน เป็นผู้ที่ไม่มีประวัติเกี่ยวกับการ

ทุจริต ต้องเป็นผู้ที่ประกอบอาชีพด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นบุคคลที่ออกพื้นที่พบปะกับชาวบ้านอย่างสม่ำเสมอ

ผลการศึกษาเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกตั้งตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดของประชาชนเขตเทศบาลในจังหวัดพื้นที่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกโดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า การทดสอบความแตกต่างจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน การตัดสินใจเลือกตั้งตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านปัจจัยด้านพรรคการเมืองที่สังกัดซึ่งพบว่า เพศชายและเพศหญิง มีการตัดสินใจเลือกตั้งตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดด้านปัจจัยด้านพรรคการเมืองที่สังกัดแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากเพศชายให้ความสำคัญกับลักษณะผู้สมัครที่สังกัดพรรคการเมืองมากกว่าเพศหญิง ซึ่งเพศชายคำนึงถึงนโยบายในพรรคที่สังกัด ฐานของคะแนนเสียงของพรรคการเมืองที่สังกัด และความพร้อมของพรรค เมื่อได้ชนะการเลือกตั้งแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะรัตน์ สนแจ้ง (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร : ศึกษากรณีประชาชนกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2562 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของ ประชาชนชาวกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับมากและพบว่าด้านนโยบาย ด้านคุณสมบัติของผู้สมัครด้านพรรคการเมือง และด้านวิธีการหาเสียงเลือกตั้ง

การทดสอบความแตกต่างจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน การตัดสินใจเลือกตั้งตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ยกเว้น ปัจจัยด้านนโยบายของผู้สมัคร ซึ่งพบว่าแต่ละช่วงอายุมีการตัดสินใจเลือกตั้งตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดด้านนโยบายของผู้สมัคร แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเนื่องจาก ความแตกต่างของช่วงอายุ และช่วงความกว้างของช่วงอายุ แสดงให้เห็นถึงช่องว่างระหว่างวัย การรับข้อมูลข่าวสาร การติดตามข้อมูลข่าวสารในการเลือกตั้ง ประสบการณ์ในการเลือกตั้ง ซึ่งผู้ที่มีอายุมากกว่ามีมุมมองเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกตั้งจากนโยบายของผู้สมัคร ความเป็นไปได้ในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ความคุ้นเคยกับพื้นที่ ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตัวผู้สมัครได้มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยงยุทธ พงษ์ศรี (2562) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดปทุมธานี: ศึกษาในห้วงเวลา ปี พ.ศ. 2562 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจังหวัดปทุมธานีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

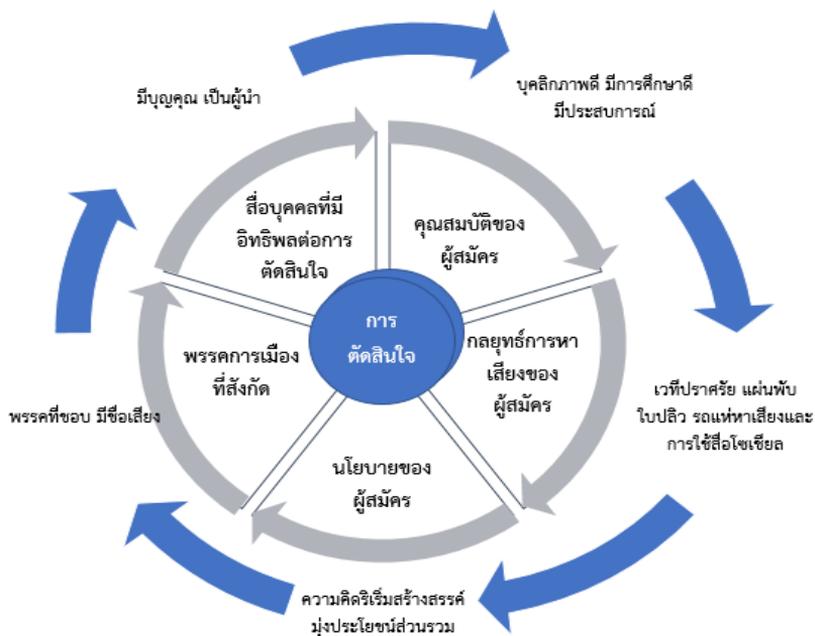
เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านคุณสมบัติของผู้สมัคร ด้านนโยบาย ด้านพรรคการเมือง และด้านการรณรงค์หาเสียงและด้านสื่อบุคคล การทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจังหวัดปทุมธานีซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนอายุ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้ง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบความแตกต่างจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน การตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ยกเว้นปัจจัยด้านสื่อบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ซึ่งพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัจจัยด้านสื่อบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ แตกต่างกันเนื่องจากระดับการศึกษาบ่งบอกถึงสถานภาพในการทำงาน การเข้าสู่สังคม บริบทของการทำงานในพื้นที่ การเข้าถึงสื่อต่างๆ ซึ่งผู้ตอบสอบถามเข้าถึงสื่อของการสมัคร ประชาสัมพันธ์ตัวผู้สมัครที่แตกต่างกัน จึงทำให้การรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของผู้สมัครแตกต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดในแต่ละพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบูซอริ ยีหะมะ (2562) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองมีดังนี้ ระดับการศึกษา ประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองตั้งแต่ระดับพื้นฐานคือการเลือกตั้ง จนระดับสูง เช่น การเข้าร่วมประชุม อภิปราย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางการเมือง เป็นคนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าคนที่มีความรู้ระดับการศึกษาที่น้อย ดังนั้นหากต้องการขยายการมีส่วนร่วมทางการเมืองมากขึ้นต้องเพิ่มโอกาสให้คนทั้งหลายในสังคมได้ศึกษาเล่าเรียนมากขึ้น

การทดสอบความแตกต่างจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน การตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพัฒน์ คงมะกล้า (2564) ศึกษาเรื่องการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ของผู้มีสิทธิเลือกตั้งในจังหวัดนครสวรรค์ผลการวิจัยพบว่าระดับการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ของผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การทดสอบความแตกต่างจำแนกตามรายได้ต่อเนื่อง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเนื่องแตกต่างกัน การตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคงฤทธิ กุลวงษ์ (2561) ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนมพบว่า การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร กล่าวคือ ประชาชนมีความสนใจในข้อมูลข่าวสารทางการเมืองน้อย ด้านแสดงความคิดเห็น กล่าวคือ ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นทางการเมืองน้อย ด้านการตัดสินใจ กล่าวคือ ประชาชนมีทัศนคติเกี่ยวกับผู้นำ และการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ทางการเมืองน้อย และด้านการติดตามตรวจสอบ กล่าวคือ ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบนโยบายของพรรคการเมืองและนักการเมืองน้อย

การนำเสนอแนวทางการพัฒนาการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดของประชาชนเขตเทศบาลในจังหวัดพื้นที่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก สามารถนำเสนอองค์ความรู้ที่ได้รับดังนี้ รายละเอียดดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 แนวทางการพัฒนาการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดของประชาชนเขตเทศบาลในจังหวัดพื้นที่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จากแนวทางดังกล่าวอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดของประชาชนเขตเทศบาลในจังหวัดพื้นที่โครงการเขตพัฒนาพิเศษพื้นที่ภาคตะวันออก จำแนกได้ดังนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดของประชาชนเขตเทศบาลในจังหวัดพื้นที่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก อธิบายได้ดังนี้

1. ปัจจัยคุณสมบัติของผู้สมัคร พบว่าการเลือกนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้นเลือกจากเป็นผู้มีบุคลิกภาพดี เป็นผู้มีการศึกษาดี เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน
2. ด้านกลยุทธ์การหาเสียงของผู้สมัคร พบว่าการเลือกนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้นเลือกจากการได้เข้าร่วมจัดเวทีปราศรัยตามจุดสำคัญต่าง ๆ จัดทำแผ่นพับ ใบปลิว แนะนำตนเอง ใช้รถแห่หาเสียงทั่วทั้งจังหวัดและการใช้สื่อโซเชียลมีเดียต่างๆณรงค์หาเสียงเพื่อให้ได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้สมัครเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ
3. ด้านนโยบายของผู้สมัคร พบว่า การเลือกนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้นเลือกจากการมีนโยบายที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ นโยบายมุ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม นโยบายมีความชัดเจนเข้าใจง่าย
4. ด้านพรรคการเมืองที่สังกัด พบว่า การเลือกนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้นเลือกจาก สังกัดพรรคการเมืองที่ชื่นชอบ สังกัดพรรคการเมืองที่เป็นรัฐบาล สังกัดพรรคการเมืองที่มีชื่อเสียงเก่าแก่
5. ด้านสื่อบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งนายกเลือกจากเป็นผู้ที่เคยมีบุญคุณ ผู้นำชุมชน/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/พระ เพื่อนร่วมงาน

ข้อเสนอแนะ (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดในรอบที่ผ่านมาประชาชนตื่นตัวในการเลือกตั้งเป็นอย่างมาก เนื่องจากไม่มีการจัดเลือกตั้งมานาน สิ่งที่เป็นปัญหา คือ การรณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบการเลือกตั้ง การใช้สิทธิ์เลือกตั้งในระดับท้องถิ่น การให้ความสำคัญกับการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เพิ่มช่องทางการสื่อสาร

ระหว่างผู้สมัครกับประชาชนในพื้นที่อย่างใกล้ชิด และ ต้องมีรูปแบบการสื่อสารนโยบายกับประชาชนอย่างถูกต้อง เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญให้ประชาชนตัดสินใจเลือกผู้นำตัวเองได้เหมาะสม
ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1.ควรศึกษาเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ เช่น การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกเทศมนตรี หรือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อทราบปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งของท้องถิ่น

2.ควรทำการศึกษาการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณผสมกัน เพื่อทราบข้อมูลเชิงลึกและข้อมูลเชิงกว้าง

3.ควรทำการศึกษาการปฏิบัติงานของผู้ชนะเลือกตั้ง ว่าเป็นไปตามคุณสมบัติที่ได้กำหนดไว้ในกาหาเสียงหรือไม่ เพื่อเป็นแนวทางการสร้างตัวแบบผู้นำที่เหมาะสมกับท้องถิ่น

เอกสารอ้างอิง (References)

กิตติพัฒน์ คงมะกล้า. (2564). การตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ของผู้มี

สิทธิเลือกตั้งในจังหวัดนครสวรรค์. *มนุษยสังคมสาร (มสส.)*. 19(3), 57-79

โกวิทย์ พวงงาม. (2561). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.

คงฤทธิ์ กุลวงษ์ (2561).การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนอง

บ่อ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม.วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต.14(3), 109 - 125

ณัฐพัชร์ เอี่ยมไววุฒิ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด*

ปทุมธานี:ศึกษาในห้วงเวลา ปีพ.ศ. 2558. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารการเมือง วิทยาลัยสื่อสารการเมือง มหาวิทยาลัยเกริก.

บุษอริ ยีหมะ (2562).*การปกครองท้องถิ่นไทย*.กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปิยะรัตน์ สนแจ่ง (2562).*ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร :*

ศึกษารณีนีประชาชนกรุงเทพมหานคร.วิทยาลัยสื่อสารการเมือง :มหาวิทยาลัยเกริก
ยงยุทธ พงษ์ศรี (2562).ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

จังหวัดปทุมธานี. วิทยาลัยสื่อสารการเมือง : มหาวิทยาลัยเกริก.

วัชรา ไชยสาร. (2560). ระบบการเลือกตั้งกับการเมืองไทยยุคใหม่: พร้อมการเลือกตั้งตาม
รัฐธรรมนูญ

ฉบับปัจจุบันและพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการเลือกตั้ง

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภา พ.ศ. 2560. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:

สำนักพิมพ์นิติธรรม.

อารตี อยุทธคร. (2564). *ระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกและเครือข่ายทุนจีนข้ามชาติ*
(รายงาน

ผลการวิจัย) [ออนไลน์]. เข้าถึงข้อมูลวันที่ 7 ธันวาคม 2565. จาก

<http://www.thai-xplore.net/>

file_upload/submitter/file_upload/f8bb58338450c6564386e1af06

8c83b4ba85ef37d3ec3041.pdf

ภาวะผู้ตามกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

The followership and The operational efficiency

ธัญพร จีมะลิ¹, วิจิตรา ศรีสอน²

Tunyaporn Jeemali, Wijittra Srisorn

บทคัดย่อ (Abstract)

ภาวะผู้ตามกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งผลให้หน่วยงานได้รับผลประโยชน์สูงสุด ซึ่งการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะวัดประสิทธิผลแบบตัวบ่งชี้เดี่ยว แต่ปัญหาที่สำคัญคือ การยากที่จะยอมรับได้ว่าตัวบ่งชี้เดี่ยวเหล่านี้ จะมีความหลากหลายและครอบคลุมและเพียงพอต่อการวัดภาวะผู้ตามกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะหน่วยงานโดยทั่วไป จะมีวัตถุประสงค์หลายประการ การที่จะประเมินภาวะผู้ตามโดยใช้ตัวบ่งชี้เดี่ยวจึงเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก เพราะจะไม่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงภาวะผู้ตามทั้ง 5 ด้าน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้ต้องอาศัยตัวแปรที่สำคัญ ๆ เข้ามาเป็นเกณฑ์ในการประเมินภาวะผู้ตาม และควรมีการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้ตัวบ่งชี้หลายตัว เพื่อให้ผลการประเมินเกิดประโยชน์และส่งผลต่อการพัฒนาหน่วยงานและต้องคำนึงถึงนโยบายของหน่วยงาน ทิศทางการพัฒนา และความคุ้มค่าในการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานมากที่สุด

คำสำคัญ (Keywords): ภาวะผู้ตาม, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

¹ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา Master of Political Science Program (Politics and Government) College of Politics and Governance Suan Sunandha Rajabhat University.

Corresponding Author s64563825013@ssru.ac.th

² วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา College of Politics and Governance Suan Sunandha Rajabhat University. wijittra.sr@ssru.ac.th

Abstract

The followership and the operational efficiency are the management of existing human resources. with the appropriate method, the efficiency of work results in the organization receiving maximum benefits. The evaluation of operational efficiency will measure the effectiveness of a single indicator. However, the critical problem is that it is difficult to accept that these single indicators will be diverse, comprehensive, and sufficient to measure followership and operational efficiency. This is because agencies in general It will have several purposes. Therefore, it is difficult to assess follower status using a single indicator. Because it will not be able to reflect the status of followers in all five areas and the efficiency of work. This requires relying on important variables as criteria for evaluating follower status. There should be a measurement of efficiency in operations using multiple indicators; for the evaluation results to be beneficial and affect the agency's development, the agency's policies must be considered. Develop direction and value for money in management to provide the most significant benefit to the agency.

Keywords: The followership, the operational efficiency

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันการดำเนินงานในองค์กร ไม่ว่าจะ เป็นหน่วยงานภาครัฐหรือองค์กรเอกชน จะต้องพบกับ เหตุการณ์ต่าง ๆ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องกำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ รวมทั้งกลยุทธ์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนและนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จและการที่องค์กรหรือหน่วยงานจะมีความก้าวหน้ามากขึ้นเพียงใดนั้น องค์กรประกอบที่สำคัญนอกเหนือจากการมีบทบาทภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชานั้น คือ การมีบทบาทภาวะผู้ตามของผู้ตาม ทั้งนี้ โดยอาศัยการมีคุณลักษณะผู้ตาม (Kelly อ้างถึงใน วีรเชษฐ มั่งแว่น, 2562, หน้า 24) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่ง ในการบริหารองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในที่สุด

คงจะปฏิเสธไม่ได้ว่าในทุกองค์กรหรือหน่วยงาน ไม่ว่าจะป็นหัวหน้าหรือลูกน้อง ทุกคนล้วนแต่ต้องเคยมีพฤติกรรมที่เป็นทั้งผู้นำและพฤติกรรมของผู้ตาม ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป ผู้ตามหรือผู้ปฏิบัติการในองค์กรมีหลายแบบ บางคนมีประสบการณ์ในการทำงานมานาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ แต่ทำงานช้าไม่ทันกับความต้องการของผู้บังคับบัญชาและหน่วยงาน บางคนกระตือรือร้น ทำงานเร็ว แต่ต้องให้ผู้บังคับบัญชาชี้แนะตลอดเวลา บางคนต้องให้ผู้อื่นคอยช่วยเหลือจึงจะทำงานสำเร็จ บางคนทำงานเร็ว ตั้งใจทำงานและมีความสามารถในการบริหารจัดการงานของตนเองได้อย่างดีหรือประเภทที่ผสมผสานทุกแบบที่กล่าวมา แต่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ว่าแบบไหนที่จะเป็นประโยชน์ต่อตนเอง มากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นว่าในองค์กรทุกแห่งล้วนแล้วแต่มีบุคลากรประเภทที่กล่าวมาทั้งสิ้น เพียงแต่จะมีแบบใดมากน้อยต่างกัน อย่างไรก็ตาม บุคลากรที่ทำงานเร็ว ตั้งใจทำงาน กระตือรือร้น สามารถบริหารจัดการงานได้ด้วยตนเอง ถือเป็นกลุ่มคนที่องค์กรต้องการและแสวงหามากที่สุด นวนจันทร์ หัสตง (2563, น.บทคัดย่อ)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถ และความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานด้วยความคล่องแคล่ว ความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน มีความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ ในการพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์และภักดีต่อหน่วยงาน จึงทำให้งานประสบความสำเร็จ เพราะเมื่อบุคคลได้รับการพัฒนาและความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตน ส่งผลให้การปฏิบัติงานในหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญในการบริหารมากที่สุด และมีผลต่อหน่วยงานมาก เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย หน่วยงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควบคู่กันไป โดยใช้วิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยในการบริหารต้องมีการพัฒนามนุษย์อย่างมีทิศทาง จึงจะถือเป็นการดำเนินงานได้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการให้มีคุณภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ภาวะผู้ตามกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกัน อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กร พิรญา ชื่นวงศ์ (2561, น.บทคัดย่อ) สำหรับบทความนี้จะกล่าวถึงประเด็นสำคัญของภาวะผู้ตามกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยประกอบด้วย 1) ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้ตาม 2) รูปแบบภาวะผู้ตาม และ 3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งบทสรุป ทั้งนี้เนื้อหาทั้งหมดนำเสนอได้ดังนี้

เนื้อหา (Content)

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้ตามของ Kelly

ผู้ตาม หมายถึง ผู้ที่แสดงบทบาทเป็นผู้ปฏิบัติในงานเพื่อตอบสนองต่อความสำเร็จของผู้บังคับบัญชาและหน่วยงาน ภาวะผู้ตาม (Followership) มีความสำคัญ ด้วยเหตุผล 3 ข้อ ดังนี้

1. ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตาม คือบทบาทพื้นฐานของบุคคลที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ กล่าวคือ มนุษย์ล้วนเป็นทั้งผู้นำและผู้ตาม แม้จะดำรงตำแหน่งที่มีอำนาจสูง แต่ก็ยังมีบุคคลที่อยู่ในฐานะผู้บังคับบัญชา

2. ทฤษฎีภาวะผู้นำ มีแนวคิดที่ผู้นำต้องปรับพฤติกรรมของตนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในการบริหารจัดการผู้ตาม ดังนั้นความสัมพันธ์ผู้นำกับผู้ตามเป็นการแลกเปลี่ยนการมีอิทธิพลต่อกัน (Mutual exchange of influence)

3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้นำที่ดี พบได้จากผู้ตามที่มีประสิทธิผล (Effective follower) เช่น คุณลักษณะด้านการริเริ่ม การเป็นอิสระ หรือความสามารถในการพึ่งพาตนเอง ความกล้า ความมีน้ำใจและสนับสนุนผู้นำ (Kelly อ้างถึงใน วีระเชษฐ มั่งแว่น, 2562, หน้า 25-27)

สรุปได้ว่า ผู้ตาม หมายถึง ผู้ที่แสดงบทบาทเป็นผู้ปฏิบัติในงานเพื่อตอบสนองต่อความสำเร็จของผู้บังคับบัญชาและหน่วยงาน

2. รูปแบบภาวะผู้ตาม

1. ผู้ตามแบบห่างเหิน (Aliented Follower) ผู้ตามแบบนี้ มีพฤติกรรมเฉื่อยชา (Passive) แต่มีความอิสระ (Independent) และมีความคิดสร้างสรรค์สูง (Critical Thinking) ส่วนมากจะเป็นผู้ตามที่มีประสิทธิภาพ แต่เกิดความแตกหักกับผู้บังคับบัญชา ดังนั้น จึงใช้ความสามารถของตน ในการวิจารณ์จุดอ่อนของหน่วยงาน และของผู้บังคับบัญชา ผู้ตามแบบห่างเหิน มีความสามารถในการคิดอย่างอิสระแต่จะไม่แก้ปัญหาคือที่ตนมองเห็น

2. ผู้ตามแบบปรับตาม (Conformist Follower) (Kelly อ้างถึงใน วีระเชษฐ มั่งแว่น, 2562, หน้า 31) เรียกผู้ตามแบบนี้ว่า “ผู้ตาม แบบ ครีบบม” (Yes People) เป็นผู้ตามที่มีความกระตือรือร้น (Active) ในงานขององค์กรแต่ขาดความคิดสร้างสรรค์ ทำตามคำสั่ง โดยไม่พิจารณาถึงผลที่ตามมา แม้จะเป็นการเสี่ยงต่ออันตราย ผู้ตามมักจะหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง มักจะมาจากระบบบริหารแบบเผด็จการ

3. ผู้ตามแบบทำงานเอาตัวรอด (Pragmatic Survivor Follower) ผู้ตามแบบนี้ มีลักษณะแบบผู้ตาม ทั้ง 4 แบบ แต่จะเลือกใช้แบบหนึ่งแบบใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์ขณะนั้น ผู้ตามแบบทำงานเอาตัวรอด จะเกิดเมื่อองค์กรอยู่ในภาวะสิ้นหวัง ต้องดิ้นรนเพื่อให้ตนอยู่รอดและหลีกเลี่ยงความเสี่ยง โดยยึดถือคำขวัญว่า “ปลอดภัยไว้ดีกว่าต้องเสียใจภายหลัง” (Better Safe Than Sorry)

4. ผู้ตามแบบเฉื่อยชา (Passive Follower) เป็นผู้ตามที่ขาดทั้งความเป็นอิสระและความคิดสร้างสรรค์ เรียกผู้ตามแบบนี้ว่า “แกะ” (Sheep) เพราะจะทำงานเฉพาะคำสั่งเท่านั้น หากจะให้ทำต่อ จะต้องสั่งใหม่และต้องตรวจสอบอย่างใกล้ชิด ผู้ตามแบบนี้มองว่าความคิดริเริ่มเป็นภาวะของผู้นำฝ่ายเดียวเท่านั้น ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ผู้นำใช้วิธีการควบคุมมากเกินไป

5. ผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ (Effective Follower) ผู้ตามประเภทนี้ คือ เป็นผู้ที่มีเต็มใจในการปฏิบัติงานสูง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ เป็นบุคคลที่มีความสามารถในการบริหารจัดการงานได้ด้วยตนเอง (Self-Management) และเป็นผู้ที่ให้ความสำคัญกับส่วนรวม โดยจะทำให้เกิดผลกระทบในเชิงบวก ทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าและสำเร็จ (Kelly อ้างถึงใน วีระเชษฐ มั่งแว่น, 2562, หน้า 32)

สรุปได้ว่า ภาวะผู้ตามแบ่งได้ 5 รูปแบบ คือ ผู้ตามแบบห่างเหิน ผู้ตามแบบปรับตาม ผู้ตามแบบทำงานเอาตัวรอด ผู้ตามแบบเฉื่อยชา และผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น เป็นสิ่งสำคัญต่อทุกหน่วยงาน เพราะสามารถส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้น ทุกหน่วยงานจึงมีความต้องการทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมักจะสื่อออกมา ในรูปแบบผลการปฏิบัติงานที่เห็นได้อย่างชัดเจน เมื่อหน่วยงานได้รับผลการประเมินการปฏิบัติงานจะสามารถบ่งบอกได้ว่ามีอะไรเกิดขึ้น เกิดขึ้นได้อย่างไร เมื่อไร ในการปฏิบัติงาน จึงนำมาซึ่งข้อมูล เพื่อใช้ในการกำหนดเป็นหลักการจัดการ โดยเฉพาะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงาน รวมถึงโครงสร้างและเป้าหมายของหน่วยงาน เพื่อผลตอบแทนที่สมเหตุสมผลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ ทักษะและความสามารถของบุคคลหรือองค์กรที่ทำให้บรรลุผลตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์กรได้ โดยใช้ทรัพยากรหรือต้นทุนค้ำค่าที่สุด รวมถึงความสามารถและความพยายามทุ่มเทอย่างตั้งใจในการปฏิบัติงานด้วยความมีระเบียบปฏิบัติงาน ให้เสร็จทันเวลารวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน (Millet อ้างถึงใน วีรเชษฐ์ มั่งแ้วน, 2562, หน้า 33)

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยความทุ่มเท เต็มใจ เพื่อให้เกิดความสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม และก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ตรงตามวัตถุประสงค์ ทันเวลา และมีคุณภาพ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้ตามกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้ตามที่มีจะพบในองค์กรหรือหน่วยงาน ได้แก่ ภาวะผู้ตามแบบทำงานเอาตัวรอด ภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผล ภาวะผู้ตามแบบปรับตาม ภาวะผู้ตามแบบเฉื่อยชา และภาวะผู้ตามแบบห่างเหิน ตามลำดับ ซึ่งสาเหตุของความแตกต่างภาวะผู้ตาม มาจากสภาพแวดล้อมของการทำงาน ลักษณะเฉพาะของหน่วยงาน รวมถึงพฤติกรรมความแตกต่างเชิงเป้าหมายของบุคคล ระหว่างเป้าหมายของการทำงาน เพื่อมุ่งประโยชน์องค์กร กับเป้าหมายและการทำงานที่มุ่งประโยชน์เพื่อตัวเองเป็นสำคัญ ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน และด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ) ซึ่งมีความสอดคล้องกับกมลรัตน์ สัมมาตรี (2562, น. 1-15) อุษณากร ทาวะรัมย์ (2560, น. 2-6) และ ศรัณย์ ธิติลักษณ์ (2564, น. บทคัดย่อ)

บทสรุป (Conclusions)

สำหรับภาวะผู้ตามกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสม โดยภาวะผู้ตามตามทฤษฎีของเคลลี (Kelly อ้างถึง กิตติ มีเนตรทิพย์, 2565, หน้า 26) มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ผู้ตามแบบห่างเหิน ผู้ตามแบบเฉื่อยชา ผู้ตามแบบทำงานเอาตัวรอด ผู้ตามแบบปรับตาม และผู้ตามแบบมีประสิทธิผล และประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานที่สำคัญ ๆ ได้แก่ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน และด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ซึ่งการพัฒนาหน่วยงานนั้น ต้องคำนึงถึงนโยบายของหน่วยงานทิศทางการพัฒนาและความคุ้มค่าในการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานมากที่สุด โดยภาวะผู้ตามทั้ง 5 ด้าน แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง (References)

- กมลรัตน์ สัมมาตริ. (2562). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทแก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กิตติ มีเนตรทิพย์. (2565). ปัจจัยด้านการทำงานจากที่บ้านและแรงจูงใจภายในของพนักงานที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร. **สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- นวนจันทร์ หัสตง. (2563). **ภาวะผู้ตามกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร : สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิรญา ชื่นวงศ์. (2561). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่ง ในจังหวัดเชียงราย**. **วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ, 4(2), 91-100**
- วีระเชษฐ์ มั่งแวน. (2562). **ภาวะผู้ตามที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใต้ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม**. **วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขา บริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร.**
- อุษณากร ทาวะรัมย์. (2560). **การศึกษารูปแบบภาวะผู้นำและรูปแบบภาวะผู้ตามของข้าราชการ ชั้นประทวน สังกัดกองเรือยามฝั่ง กองเรือยุทธการ**. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ศรัณย์ ธิติลักษณ์. (2564). ภาวะผู้ตามของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรระดับเจ้าหน้าที่ - เจ้าหน้าที่อาวุโส กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขา การบริหารจัดการองค์กร. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรังสิต.

Kelley, R. E. (1992). *The power of followership*. New York: Doubleday.

Millet, J.D. (1954). *Bureaucracy and the Public*. New York: Basic Book.

อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของโรงแรม ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

The Influence of Risk Management on the Operational of Hotels Accredited with Accommodation Standards for Tourism in Phuket

Province

อรวรรณ จำพุด¹

Orawan Jamphut

Received: February 7, 2024 Revised: April 24, 2024 Accepted: April 25, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการบริหารความเสี่ยงของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต 2) ระดับผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต และ 3) อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 87 โรงแรม ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยมีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.787 และผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เท่ากับ 0.859 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติหรือวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด

ผลวิจัยพบว่า ระดับการบริหารความเสี่ยงของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.871, S.D. = 0.248) และผลการ

¹สังกัดมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, Southeast Asia University, Email: orawan7804@gmail.com

ดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.716, S.D. = 0.282) โดยพบว่า การบริหารความเสี่ยงทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผล มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ด้านการประเมินความเสี่ยง และด้านการติดตามประเมินผล มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การบริหารความเสี่ยง ผลการดำเนินงาน โรงแรม

Abstract

This research aims to study the following: 1) Risk management levels of hotels accredited with accommodation standards for tourism in Phuket province; 2) Operational levels of hotels accredited with accommodation standards for tourism at Phuket province, and 3) the influence of risk management on the operation of hotels accredited with accommodation standards for tourism at Phuket province. The data was collected by questionnaires, testing with 87 respondents who were the executives of hotels accredited with accommodation standards for tourism in Phuket province. The research sampling was purposive. The item-objective congruence (IOC) index was 0.787, and the reliability value was 0.859. The statistically analyzed data were frequency, percentage, mean, standard deviation, correlation coefficient analysis, and multiple regression analysis.

Results of the research showed that risk management levels of hotels accredited with accommodation standards for tourism in Phuket province were at a high level (\bar{X} = 3.871, S.D. = 0.248), and the operational levels of hotels

accredited with accommodation standards for tourism in Phuket province were at a high level (\bar{X} = 3.716, S.D. = 0.282). Risk management in all 8 aspects; internal environment, objective setting, event identifications, risk assessment, risk response, control activities, information and communication, and monitoring had a positive relationship with the operational of the hotel accredited with accommodation standards for tourism at Phuket with statistical significant at 0.01 level. It was found that risk management on event identifications, risk assessment, and monitoring significantly influenced the operation of hotels accredited with accommodation standards for tourism at Phuket at 0.05 level of statistical.

Keywords: Risk management, operational, hotel

บทนำ

ธุรกิจโรงแรมถือเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องโดยตรงกับการท่องเที่ยว เมื่อแนวโน้มการท่องเที่ยวในอนาคตเพิ่มสูงขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและการเติบโตของอุตสาหกรรมโรงแรมอย่างยั่งยืนจึงจำเป็นต้องมีการยกระดับคุณภาพโรงแรมโดยจัดมาตรฐานโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว และสร้างขีดความสามารถเพื่อเพิ่มอัตราการท่องเที่ยวให้สูงขึ้น รวมถึงต้องมีระบบมาตรฐานที่เป็นรูปธรรม ชัดเจนและเชื่อถือได้ สอดรับกับวิถีปกติใหม่โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติซึ่งเป็นปัจจัยความเสี่งภายนอกที่อาจก่อให้เกิดความผันผวนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและส่งผลเป็นวงกว้าง เช่น การก่อการร้าย การแพร่ระบาดของโรคติดต่อ ภัยธรรมชาติ เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความไม่สงบภายในประเทศ และภาวะเศรษฐกิจถดถอยทั่วโลก เป็นต้น(ยุทธศักดิ์ สุภสร, 2563)การมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงสามารถช่วยลดความเสี่ยงในกรณีที่แหล่งท่องเที่ยวแหล่งใดแหล่งหนึ่งประสบปัญหา อีกทั้งยังเพิ่มสัดส่วนลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวภายในประเทศและการกระจายฐานลูกค้าต่างชาติให้ครอบคลุมหลากหลายประเทศมากยิ่งขึ้นสามารถลดความเสี่ยงจากการกระจุกตัวของลูกค้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่งได้ (อมรพรรณ สมสวัสดิ์, 2566)

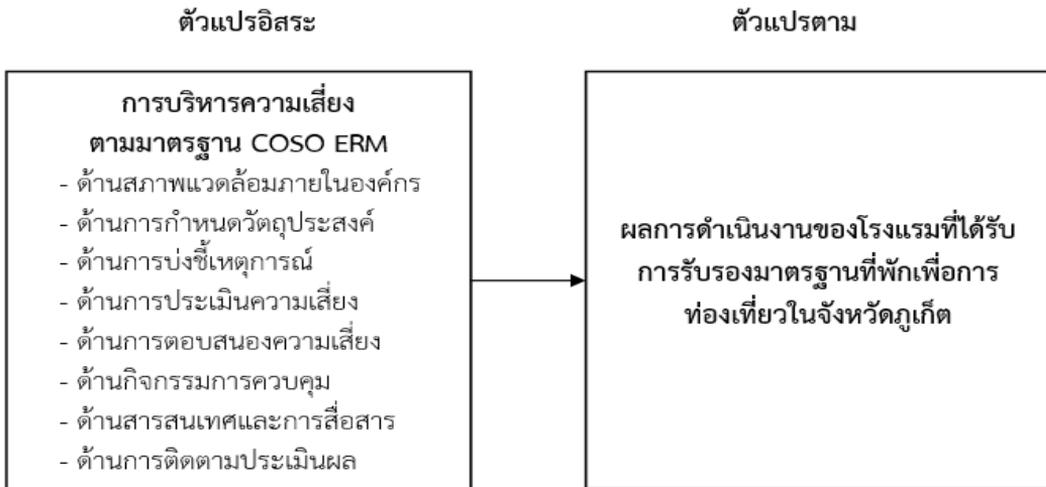
การบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือที่ช่วยวางแผนการทำงานและเป็นกลไกช่วยในการรับมือกับความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคตและยังช่วยขับเคลื่อนผลการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงควบคุมไม่ให้เกิดผลกระทบต่อองค์กรในอนาคตได้เป็นอย่างดี ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องมีการวางแผนและรับมือกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเพื่อให้องค์กรมีภูมิคุ้มกันที่ดีและมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ (สำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566) การบริหารจัดการความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO (The Committee of Sponsoring Organization of the treadway Commission: COSO-ERM) เป็นแนวทางการควบคุมเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งต้องมีการสื่อสารให้คนในองค์กรมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริหารความเสี่ยงในทิศทางเดียวกัน รวมถึงมีการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ประเมินผลการบริหารจัดการความเสี่ยงและทบทวนแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงให้เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนการบริหารความเสี่ยงหรือประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ อย่างทันกาลต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลและยกระดับการบริหารงานองค์กรให้ก้าวข้ามความเสี่ยงไปสู่ความสำเร็จตามความมุ่งหวังขององค์กร (ศรัณย์ ชูเกียรติ และคณะ, 2562) ดังนั้น เมื่อธุรกิจต้องเผชิญกับความเสี่ยงการบริหารความเสี่ยงจึงมีความสำคัญที่จะเข้ามามีบทบาททำให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้ตามวัตถุประสงค์และกลายเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารงานธุรกิจช่วยในการกำกับดูแลองค์กรในลักษณะของการบริการเชิงกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ ช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นในการเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่อนาคต อีกทั้งยังมีความคล่องตัวในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าหรือบรรเทาความรุนแรงของความเสี่ยงต่าง ๆ ได้ (จุฑามาน สิทธิผลวนิชกุล, 2561)

งานวิจัยฉบับนี้จึงศึกษาอิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตเพื่อเป็นแนวทางในการวางพื้นฐานการจัดการบริหารความเสี่ยงใช้เป็นเครื่องมือและแนวทางในเพิ่มผลการดำเนินงาน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจเพื่อการดึงดูดนักท่องเที่ยวและสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวซึ่งจะเป็นกลไกสำคัญผลักดันเศรษฐกิจของไทยให้เติบโตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารความเสี่ยงของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาระดับผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตทั้งหมด 87 โรงแรม (สมาคมโรงแรมไทย, 2565)

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

ระดับดาว	จำนวนโรงแรม	ร้อยละ
5 ดาว	26	28.89

4 ดาว	38	43.68
3 ดาว	21	24.14
2 ดาว	2	2.30
รวม	87	100.00

ที่มา: สมาคมโรงแรมไทย (2565)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรทั้งหมดซึ่งเป็นผู้บริหารโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตทั้งหมด 87 โรงแรมและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของโรงแรม ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ เป็นการวัดข้อมูลระดับนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO - ERM จำนวน 32 ข้อ ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผล

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นด้านผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 16 ข้อ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านการเงิน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านกระบวนการภายใน

โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบแบบเรียงลำดับ (Interval Scale) 5 ระดับ ได้แก่ ระดับ 5 คือ มีความเห็นด้วยมากที่สุด ถึงระดับ 1 คือ มีความเห็นด้วยน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามชุดนี้ผ่านการทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญโดยใช้การวัดดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC) โดยเกณฑ์ที่ยอมรับได้ของค่าดัชนีความสอดคล้องควรเท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.787 หลังจากนั้นมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient; α) โดยผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.859 แสดงว่า แบบสอบถามฉบับนี้มีประสิทธิภาพสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจริงพร้อมกับชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 87 ตัวอย่าง เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้วทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป สำหรับแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการรวบรวมข้อมูล และหนังสือวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย และการใช้สถิติประกอบการวิเคราะห์ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ร้อยละ (percentage) ความถี่ (frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (arithmetic mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (inference statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติหรือวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter multiple regression analysis) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมพบว่า เป็นโรงแรมระดับ 5 ดาว จำนวน 26 โรงแรม ร้อยละ 29.89 เป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว จำนวน 38 โรงแรม ร้อยละ 43.68 เป็น

โรงแรมระดับ 3 ดาว จำนวน 21 โรงแรม ร้อยละ 24.14 เป็นโรงแรมระดับ 2 ดาว จำนวน 2 โรงแรม ร้อยละ 2.30 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับสูง จำนวน 9 คน ร้อยละ 10.34 ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 27 คน ร้อยละ 31.03 และผู้บริหารระดับปฏิบัติการ จำนวน 51 คน ร้อยละ 58.62 ตามลำดับ สำหรับผลการวิเคราะห์ มีดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO-ERM

พบว่า โดยรวม ผู้บริหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO-ERM อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.871, S.D. = 0.248) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการติดตามประเมินผล อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.006, S.D. = 0.494) รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.942, S.D. = 0.481) และน้อยที่สุดคือ ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.670, S.D. = 0.477) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO-ERM

การบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO-ERM	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร	3.942	0.481	มาก
ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์	3.897	0.475	มาก
ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์	3.670	0.477	มาก
ด้านการประเมินความเสี่ยง	3.848	0.401	มาก
ด้านการตอบสนองความเสี่ยง	3.839	0.457	มาก
ด้านกิจกรรมการควบคุม	3.925	0.514	มาก
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	3.842	0.414	มาก
ด้านการติดตามประเมินผล	4.006	0.494	มาก
โดยรวม	3.871	0.248	มาก

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่פקเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

พบว่า โดยรวม ผู้บริหารมีความคิดเห็นด้านผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.716, S.D. = 0.282) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.951, S.D. = 0.525) รองลงมาคือ ด้านการเงิน อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.836, S.D. = 0.454) และน้อยที่สุดคือ ด้านลูกค้าอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.506, S.D. = 0.524) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

ผลการดำเนินงานของโรงแรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านลูกค้า	3.506	0.524	มาก
ด้านการเงิน	3.836	0.454	มาก
ด้านความรู้และพัฒนา	3.951	0.525	มาก
ด้านกระบวนการภายใน	3.569	0.529	มาก
โดยรวม	3.716	0.282	มาก

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสหสัมพันธ์ (Correlation analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติหรือวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter multiple regression analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงกับผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต โดยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลสหสัมพันธ์ (Correlation analysis)

พบว่า การบริหารความเสี่ยงทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผล มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รายละเอียดดังตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงกับผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

ตัวแปร	IE	OS	EI	RA	RR	CA	IC	M	P
ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (IE)	1								
ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ (OS)	0.039	1							
ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ (EI)	0.465**	0.146	1						
ด้านการประเมินความเสี่ยง (RA)	0.024	0.275**	0.141	1					
ด้านการตอบสนองความเสี่ยง (RR)	0.581**	0.116	0.230*	0.075	1				
ด้านกิจกรรมการควบคุม (CA)	0.398**	0.203	0.227*	0.202	0.202	1			
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร (IC)	0.306**	0.207	0.089	0.090	0.064	0.493**	1		
ด้านการติดตามประเมินผล (M)	0.141	0.222*	0.270*	0.045	0.223*	0.059	0.194	1	
ผลการดำเนินงานของโรงแรม (P)	0.685**	0.498**	0.557**	0.339**	0.590**	0.663**	0.466**	0.436**	1

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.2 การวิเคราะห์อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตโดยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติหรือวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter multiple regression analysis)

พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ด้านการประเมินความเสี่ยงและด้านการติดตามประเมินผล มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายละเอียดดังตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

ตัวแปร	B	Beta	t	p-value
(Constant)	1.225		2.765	0.007
ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (IE)	0.058	0.099	0.719	0.474
ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ (OS)	0.030	0.051	0.489	0.626

ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ (EI)	0.157	0.266	2.431	0.017*
ด้านการประเมินความเสี่ยง (RA)	0.233	0.331	3.402	0.001*
ด้านการตอบสนองความเสี่ยง (RR)	-0.117	-0.190	-1.652	0.103
ด้านกิจกรรมการควบคุม (CA)	0.046	0.083	0.747	0.457
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร (IC)	0.061	0.089	0.789	0.432
ด้านการติดตามประเมินผล (M)	0.177	0.310	3.092	0.003*

F = 5.904, p-value = 0.000*, R² = 0.377, Adj. R² = 0.313 และ Durbin Watson = 1.952

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

การวิเคราะห์อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผู้บริหารโรงแรมมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO-ERM โดยรวม อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.871, S.D. = 0.248) เป็นเพราะว่าผู้บริหารโรงแรมมองว่าการบริหารความเสี่ยงช่วยสะท้อนให้เห็นภาพรวมของความเสี่ยงต่าง ๆ ที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจได้ทั้งหมด ทำให้บุคลากรของโรงแรมมีความเข้าใจเป้าหมายและภารกิจหลักขององค์กร และช่วยให้ผู้บริหารใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานและตัดสินใจวางแผน กำหนดกลยุทธ์ และสามารถจัดการกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสมและทันเวลาซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอัจฉรา เมฆสุวรรณ (2564) ศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของการจัดการความเสี่ยงต่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง” ซึ่งพบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง มีความคิดเห็นต่อการจัดการความเสี่ยงต่อความอยู่รอดของธุรกิจ อยู่ในระดับมาก โดยผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการวางแผนพื้นฐานขององค์กร ได้แก่ การกำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์มีการจัดวางโครงสร้างในการบริหารงานโรงแรมได้อย่างชัดเจนสามารถจัดสรรงบประมาณค่าใช้จ่าย และสามารถจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับบุคลากรได้อย่างเหมาะสม ทำให้ธุรกิจมีความแข็งแกร่ง พร้อมขับเคลื่อนการดำเนินงานภายใต้สถานการณ์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้น และสอดคล้องกับผลการศึกษาของวุฒิวิวัฒน์ สิริวิรัช (2563) ศึกษาเรื่อง “การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลางในอำเภอเมือง

จังหวัดเชียงใหม่” ซึ่งพบว่าธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO อยู่ในระดับมาก

2. ผู้บริหารโรงแรมมีความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.716$, S.D. = 0.282) เป็นเพราะว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับแนวทางในการบริหารจัดการภายในองค์กร และมีการใช้สารสนเทศประกอบการตัดสินใจและการดำเนินงาน โดยมีการสื่อสารการรับรู้ข้อมูลแก่บุคลากรภายในองค์กร ทำให้มีการปฏิบัติและมีผลการดำเนินงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของประจักษ์ สร้อยสน (2562) ศึกษาเรื่อง “ความสำเร็จในด้านการบริหารจัดการโรงแรม SME ในประเทศไทย” ซึ่งพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม SME มีการดำเนินงานและการบริหารงานโรงแรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อการบริหารการจัดการที่ดีเพื่อให้โรงแรม SME ประสบความสำเร็จสอดคล้องกับผลการศึกษาของชญาดา ลีวงศ์เจริญ (2565) ศึกษาเรื่อง “รูปแบบการดำเนินงานโครงการที่พักนักท่องเที่ยวที่มีแนวคิดวิสาหกิจเพื่อสังคม: กรณีศึกษา ชุมพรคานานารีสอร์ต และโรงแรมสวนสามพราน” ที่พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานโครงการที่พักนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ นงลักษณ์ ผุดผือก (2563) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจที่พักโรงแรมในจังหวัดระยอง” ที่พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการธุรกิจที่พักโรงแรมในจังหวัดระยองมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก

3. อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต พบว่า การบริหารความเสี่ยงทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผล มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่า การบริหารความเสี่ยง ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ ด้านการประเมินความเสี่ยง และด้านการติดตามประเมินผล มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นเพราะว่า การที่ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยง โดยให้ความสำคัญต่อการประเมิน

ความเสี่ยง (RA) การติดตามประเมินผล (M) และการบ่งชี้เหตุการณ์ (EI) ทำให้เกิดการกระตุ้นการรับรู้ถึงความเสี่ยงในองค์กรและสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงและนำข้อมูลไปใช้เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยงซึ่งสามารถสร้างความมั่นใจในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรช่วยให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรณวิษา บุตรแก้ว (2563) ศึกษาเรื่อง “การบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO-ERM ที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)” ซึ่งพบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านกิจกรรมควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล มีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับ สุทธิภูญาสว่างใจ (2561) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO ERM 2017 กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” ซึ่งพบว่าการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO ERM 2017 มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

องค์ความรู้ที่ได้รับ

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาพบได้ว่า การบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือทางกลยุทธ์องค์กรที่สำคัญ การจัดทำระบบบริหารความเสี่ยงช่วยให้เกิดการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและภายในองค์กร นำมาซึ่งการประสานการทำงาน การติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูล และความร่วมมือในการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ผู้บริหารและบุคลากรของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำเป็นต้องมีความเข้าใจและต้องคำนึงถึงเรื่องต่าง ๆ เพื่อที่จะสามารถนำการบริหารความเสี่ยงไปใช้ได้อย่างสอดคล้องกับสถานะปัจจุบันขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารควรสร้างการรับรู้ถึงนโยบายการบริหารความเสี่ยง รวมถึงเกณฑ์การวัดผลการดำเนินงานขององค์กรให้พนักงานได้รับทราบ ซึ่งจะส่งผลให้ผลการดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ทั้งในเชิงประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. ผู้บริหารควรมีส่วนร่วมกับหน่วยงานตรวจสอบภายในเพื่อให้ความสำคัญกับการระบุความเสี่ยงการประเมินความเสี่ยง และการติดตามประเมินผล เพื่อให้การดำเนินกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กรเกิดความชัดเจนและสามารถเชื่อมโยงความเสี่ยงกับกลยุทธ์องค์กร ซึ่งจะส่งผลให้ผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ผู้บริหารควรกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบดูแลด้านการบริหารความเสี่ยงขององค์กรโดยมอบอำนาจหน้าที่ในการดูแลและตัดสินใจ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรส่งเสริมการให้ความรู้และความเข้าใจในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสมกับการแก้ปัญหาแก่พนักงานทุกระดับ
2. ควรกำหนดแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงไว้เป็นคู่มือเพื่อสร้างความเข้าใจและกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละฝ่ายงาน
3. ควรมีการจัดทำแผนการประกอบธุรกิจเพื่อป้องกันความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจที่เชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์องค์กรและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาอิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตด้านอื่น ๆ ว่ามีผลต่อการดำเนินงานของโรงแรมอย่างไรเพื่อใช้เป็นแนวทางสนับสนุนการดำเนินงานที่จะช่วยลดความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จุฑามาน สิทธิพลวนิชกุล. (2561). แนวทางการบริหารความเสี่ยงองค์กร. วารสารวิชาชีพบัญชี, 14(42), 111-124.
- ชญาดา สิวังค์เจริญ. (2565). รูปแบบการดำเนินงานโครงการที่พักนักท่องเที่ยวที่มีแนวคิดวิสาหกิจเพื่อสังคม :กรณีศึกษา ชุมพรคาบาน่า รีสอร์ท และโรงแรมสวนสามพราน.

วิทยานิพนธ์ปริญญาเอกพัฒนาศาสตรมหาบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นงลักษณ์ ผุดผ็อก. (2563). ความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในที่มีผลต่อการดำเนินงานของ

ธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดระยอง. **วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 14 (3), 214-231.**

ประจักษ์ สร้อยสน. (2562). ความสำเร็จในด้านการบริหารจัดการโรงแรม SME ในประเทศ

ไทย. **วารสารมหาวิทยาลัยรามคำแหง, 11(2), 82-96.**

ยุทธศักดิ์ สุขสร. (2563). ททท. ยกกระดับมาตรฐานโรงแรมไทย มอบเครื่องหมายรับรอง

มาตรฐานโรงแรม. สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2563 จาก <https://mots.go.th/News-view.php?nid=12937>

วรรณวิษา บุตรแก้ว. (2563). การบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO-ERM ที่ส่งผลต่อ

ผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือ).การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 7

ประจำปี 2563, 838-845.

วุฒิชีวัฒน์ สิริวิรัช. (2563). การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลาง

ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. **วารสารสุทธิปริทัศน์, 34 (112), 22-38.**

ศรัณย์ ชูเกียรติ, จุฑาทิพย์ อัสสะบำรุงรัตน์, จอมสุรางค์ เรืองประพันธ์ และอุษารัตน์ ชีรธร.

(2562). ประเด็นสำคัญของการบริหารความเสี่ยงขององค์กร: การบูรณาการร่วมกับกลยุทธ์และผลการปฏิบัติงาน (COSO ERM (2017)). **วารสารวิชาชีพบัญชี, 16(49), 60-71.**

สำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2566). คู่มือปฏิบัติการบริหารจัดการความเสี่ยง

ของนักท่องเที่ยวในทุกมิติสำหรับผู้ประกอบการ. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

สุณัฐรา สว่างใจ. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยงตาม

แนวคิด COSO ERM 2017 กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาด

หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. **ปริญญาบัณเฑาะพินิต คณะพาณิชยศาสตร์และการ**

การบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อมรพรรณ สมสวัสดิ์. (2566). ความเสี่ยงธุรกิจโรงแรม. สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2563 จาก

<https://thethinkwise.com/2023/09/25/hotel-risk-howto-avoid-> -ความเสี่ยง/

อัจฉรา เมฆสุวรรณ. (2564). ผลกระทบของการจัดการความเสี่ยงต่อความอยู่รอดของธุรกิจ
โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง. วารสารบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ราชมงค
ลัñana, 9(2), 39-52.