

NCAM15

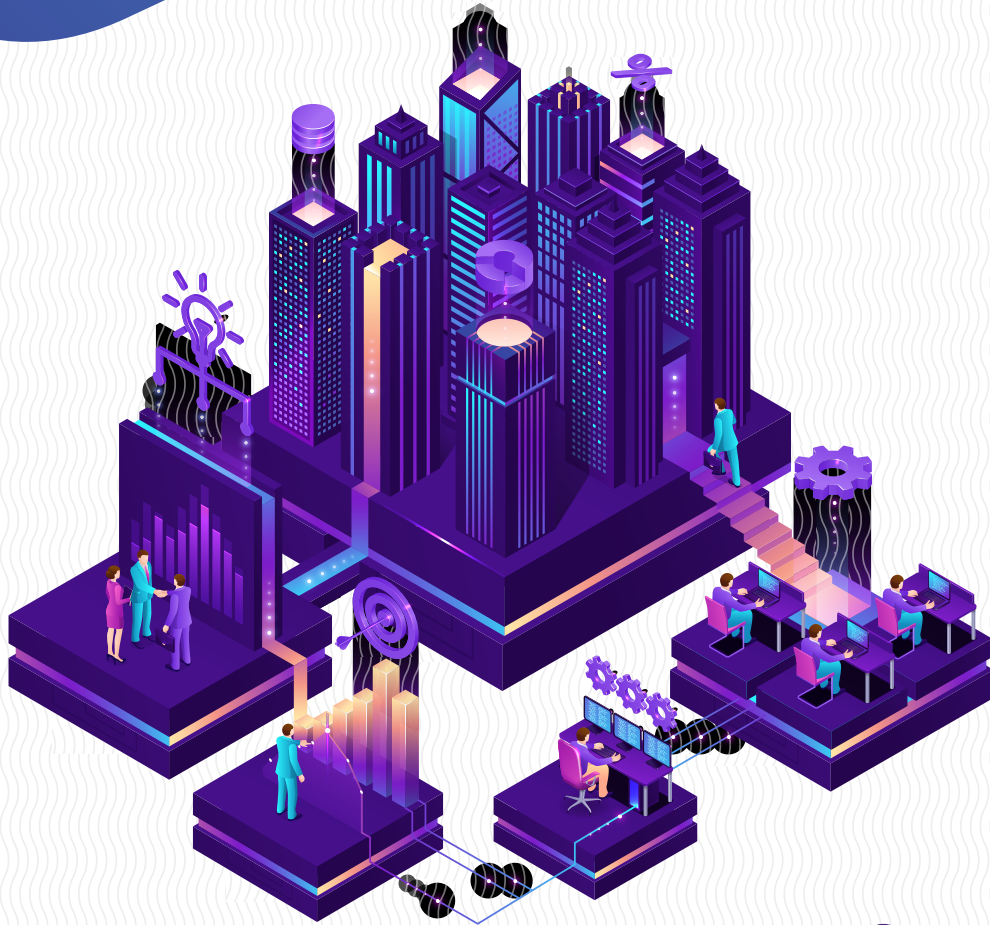
National Conference on
Administration and Management

การประชุมวิชาการระดับชาติด้านการบริหารจัดการ ครั้งที่ 15 ประจำปี 2566

PSU
FACULTY OF
MANAGEMENT SCIENCES
PRINCE OF SONGKLA UNIVERSITY

AACSB
Business
Education
Alliance
Member

27 MAY 2023
Hybrid Conference



นวัตกรรมการจัดการสู่การฟื้นตัว ทางเศรษฐกิจและสังคม

PROCEEDINGS

Faculty of Management Sciences
Prince of Songkla University
<http://ncam.fms.psu.ac.th>





การประชุมวิชาการระดับชาติด้านการบริหารจัดการ ครั้งที่ 15 ประจำปี 2566
The 15th National Conference on Administration and Management

วันเสาร์ที่ 27 พฤษภาคม 2566
ณ อาคารวิจัยและพัฒนางานองค์ความรู้เพื่อการจัดการ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

จัดทำโดย
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สารบัญ

	หน้า
โครงการ	1
กำหนดการ	4
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ	5
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์การนำเสนอบทความ	7
Agenda	8
Proceedings	18
ห้องนำเสนอที่ 1 การบัญชี/การเงิน	
1. แนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบกรณีศึกษาลูกค้ารายย่อยของธนาคาร ไทยเครดิตจำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น	20
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชน ในอำเภอ หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	31
3. อิทธิพลของการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล ต่อความสามารถในการทำกำไร: กรณีศึกษาบริษัทในกลุ่มหุ้นยั่งยืน	44
4. ความสัมพันธ์ระหว่างการจ่ายเงินปันผลและการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	56
5. อิทธิพลของคณะกรรมการตรวจสอบที่มีต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของ กลุ่มบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET 100 และตลาด หลักทรัพย์ MAI	68
6. อิทธิพลของความเป็นอิสระในการสอบบัญชีต่อการรายงานเรื่องสำคัญ ในการตรวจสอบ: กรณีศึกษา 100 อันดับแรกของบริษัทที่จดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และประเทศมาเลเซีย	81
7. อิทธิพลของลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบที่มีต่อประสิทธิภาพการวางแผน ภาษีเงินได้นิติบุคคล: กรณีศึกษา บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI)	95
8. ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนาและราคาหุ้นของ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่ม New S-curve	109

สารบัญญ (ต่อ)

	หน้า
ห้องนำเสนอที่ 2 การตลาด	
9. การศึกษาความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ใช้บริการ ภิรมย์ศิริ อพาร์ทเมนท์ จังหวัดขอนแก่น	122
10. การศึกษาระดับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนสอนขับรถ ที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกในจังหวัดสงขลา	135
11. ความสนใจซื้ออสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยในพื้นที่ใกล้เคียงอำเภอ หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	148
12. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจมาใช้บริการซ้ำในคลินิกทันตกรรมภาคใต้ ประเทศไทย	159
13. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อเบเกอรี่ออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	170
14. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปของกลุ่มผู้บริโภค เจนเนอเรชั่นวาย	181
15. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัย รถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์	193
16. ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่า ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี	205
ห้องนำเสนอที่ 3 การจัดการการท่องเที่ยว/MICE	
17. การพัฒนาขนมเปียะสุขภาพเพื่อเป็นอาหารว่างในงานอีเวนต์ ในเขตมอซ์ซิตี ประเทศไทย	219
18. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรต่อมุสลิมของนักท่องเที่ยว ชาวมาเลเซียในจังหวัดสงขลา	232
19. ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวชาติพันธุ์มอแกนเกาะสุรินทร์	246
20. อิทธิพลของการรับรู้เทคโนโลยีการจัดการงานเศรษฐกิจเทศกาลต่อความตั้งใจ ในการมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย	257
21. สถานการณ์การจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมระดับ 3 ดาวขึ้นไป ในพื้นที่อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่	269
ห้องนำเสนอที่ 4 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจ	
22. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญา จ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	284
23. การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ที่ให้บริการทางด้านประกันภัย	296

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
24. การรักษานักงานให้คงอยู่ในองค์กรเอกชนยุคโรคระบาดโควิด-19 โดยไม่เลือกวิธีปลดออก กรณีศึกษา: กลุ่มบริษัทโรงงานแปรรูปอาหารทะเล จังหวัดสงขลา	308
25. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของนักบินไทย: เทคนิคการวิเคราะห์ด้วยการเรียนรู้ของเครื่องแบบมีผู้สอน	323
ห้องนำเสนอที่ 5 การจัดการทั่วไป และระบบสารสนเทศ	
26. ปัจจัยจำแนกความเข้มแข็งวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสงขลา	341
27. ศึกษาแนวทางการจัดการธุรกิจสมัยใหม่ด้วยแนวคิดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) และหลักการพัฒนายั่งยืน (SGDs) ของผู้ประกอบการร้านวัสดุก่อสร้างในจังหวัดสงขลา	353
28. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้านของผู้บริโภค โดยใช้แบบจำลองโลจิสติกสองทางเลือก (Binary Logit Model)	364
29. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-Filing	375
ห้องนำเสนอที่ 6 รัฐประศาสนศาสตร์/บริหารรัฐกิจ (1)	
30. การจัดการขยะในพื้นที่เทศบาลตำบลควนเนียง จังหวัดสงขลา	386
31. แนวทางการแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศโดยการบริหารจัดการแบบร่วมมือกันอย่างยั่งยืนในพื้นที่หมู่ 11 ตำบลคลองแห จังหวัดสงขลา	399
32. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี	414
33. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา	424
34. แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา	438
35. การจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ของหน่วยงานภาครัฐ: บทเรียนจากหน่วยงานศาลยุติธรรมในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษาภาค 9	451
36. ประสิทธิภาพของโครงการคนละครึ่งของรัฐบาลในทัศนะของประชาชนผู้ได้รับสิทธิ เขตพื้นที่ตำบลสะท้อนอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา	468

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ห้องนำเสนอที่ 7 รัฐประศาสนศาสตร์/บริหารรัฐกิจ (2)	
37. การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกส์แบบ 2 กลุ่ม: การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งชุมชนในอำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา	482
38. การศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเกาะหนู – เกาะแมว จังหวัดสงขลา	491
39. การศึกษาผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามนโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ ของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้	504
40. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส	518
41. การใช้กลยุทธ์การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพื่อลดความเสี่ยงภัยพิบัติในพื้นที่เทศบาลตำบลปากพะยูน จังหวัดพัทลุง	530
42. ปัจจัยชุมชนเข้มแข็งที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีในจังหวัดสงขลา	545
คณะกรรมการและอนุกรรมการ	556

โครงการประชุมวิชาการระดับชาติด้านการบริหารจัดการ ครั้งที่ 15 ประจำปี 2566

วันเสาร์ที่ 27 พฤษภาคม 2566

ณ อาคารวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการจัดการ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

หลักการและเหตุผล

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ก่อตั้งขึ้นมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2517 โดยมุ่งเน้นการขับเคลื่อนผลิตบัณฑิตที่มีความเชี่ยวชาญด้านบริหารธุรกิจ บริหารรัฐกิจ และบุคลากรวิชาชีพ (บัญชี) ที่มีคุณภาพโดยยึดถือประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่งภายใต้หลักสูตรที่ทันสมัยมุ่งสู่ความเป็นสากล ด้วยบุคลากรที่หลากหลายสาขาวิชาที่มีศักยภาพ พร้อมทรัพยากรที่เกื้อหนุน ส่งเสริม และสนับสนุนความร่วมมือ การสร้างเครือข่ายองค์กรวิชาชีพ และการแก้ปัญหาของสังคมและชุมชนด้วยทำเลที่ตั้งในศูนย์กลางเศรษฐกิจภาคใต้ โดยมีวิสัยทัศน์ คือ สถาบันการศึกษาชั้นนำระดับประเทศด้านการจัดการ พร้อมกับพันธกิจในการสร้างบัณฑิต นักบริหาร และผู้ประกอบการที่มีภาวะผู้นำ มีสมรรถนะดิจิทัล มีความคิดสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์ ด้วยหลักสูตรที่ได้รับรองมาตรฐานสากล ตลอดจนสร้างงานวิจัย พัฒนานวัตกรรมด้านการจัดการ และบริการวิชาการ ในการขับเคลื่อนชุมชนและสังคมสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจดังกล่าว คณะวิทยาการจัดการจึงได้ส่งเสริมให้อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาสร้างงานวิจัยที่สามารถนำไปพัฒนาองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการใหม่ ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารธุรกิจและการจัดการอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับองค์กร ชุมชน และประเทศ การจัดการประชุมวิชาการด้านการบริหารธุรกิจและการจัดการจึงนับได้ว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ใช้เป็นช่องทางในการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนางานวิจัยและเผยแพร่องค์ความรู้ รวมทั้งยังเป็นเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และสร้างเครือข่ายหรือความร่วมมือระหว่างผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนาที่มาจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ หน่วยงานภาครัฐ และองค์กรภาคธุรกิจจากทั่วประเทศ ที่ผ่านมาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้จัดการประชุมวิชาการระดับชาติด้านการบริหารจัดการ (National Conference on Administration and Management: NCAM) มาแล้ว 14 ครั้ง สำหรับในปี พ.ศ. 2566 นี้ ถือเป็นการจัดประชุมฯ ครั้งที่ 15 ซึ่งในการประชุมวิชาการระดับชาติด้านการบริหารจัดการ ครั้งที่ 15 นี้ จัดขึ้นภายใต้หัวข้อ (Theme) “นวัตกรรมการจัดการสู่การฟื้นตัวทางเศรษฐกิจและสังคม” ทั้งนี้ เพื่อให้ให้นักวิจัยด้านการบริหารจัดการได้ตระหนักถึงบริบททางธุรกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงภายหลังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อรายได้จากการท่องเที่ยวและการส่งออก ซึ่งเป็นรายได้สำคัญของประเทศหายไปอย่างฉับพลัน ผู้ประกอบการรายย่อย ขาดกำลังทุน และประชาชนขาดกำลังซื้อ การฟื้นตัวทางเศรษฐกิจไทยจึงต้องหันมาสร้างความเข้มแข็ง

ภายในประเทศ หรือการสร้างรากฐานให้มั่นคงด้วยการเปลี่ยนวิกฤติไวรัสโควิด-19 ให้เป็นโอกาสในการสร้างเศรษฐกิจฐานรากในระดับท้องถิ่นและชุมชน และทำให้เกิดการเติบโตอย่างยั่งยืนผ่านการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตภาคเกษตรหรือปรับเข้าสู่เกษตรแปลงใหญ่ และเกษตรสมัยใหม่ การแปรรูปเพื่อสร้างมูลค่า อุตสาหกรรมอาหารและเศรษฐกิจฐานชีวภาพ BCG รวมทั้งการพัฒนาการท่องเที่ยวและบริการเชิงสร้างสรรค์ที่มีคุณภาพสูง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาที่สำคัญของประเทศ ที่ต้องเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งปัญหาโครงสร้างทางเศรษฐกิจและสังคมไทยเพื่อหาแนวทางในการฟื้นฟูและปรับโครงสร้างให้กลับมาเติบโตได้อย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์

การจัดการประชุมวิชาการด้านการบริหารจัดการ ครั้งที่ 15 ประจำปี 2566 มีวัตถุประสงค์ในการจัดงาน ดังนี้

- 1) เพื่อเป็นเวทีให้กับนักวิจัยในการนำเสนอและเผยแพร่ผลงานวิจัยด้านการบริหารธุรกิจและการจัดการในระดับประเทศ
- 2) เพื่อส่งเสริมการพัฒนางานวิจัยที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมด้านการบริหารธุรกิจและการจัดการ และการประยุกต์ใช้ผลการวิจัยให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารธุรกิจ การจัดการองค์กร และช่วยพัฒนาสังคมโดยรวมให้ดียิ่งขึ้น
- 3) เพื่อเป็นช่องทางให้กับผู้เข้าร่วมการประชุมฯ ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อันจะช่วยส่งเสริมการสร้างความร่วมมือหรือเครือข่ายวิจัย วิชาการ หรือวิชาชีพในอนาคตได้อีกทางหนึ่งด้วย

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ผู้เข้าร่วมได้นำเสนอและเผยแพร่ผลงานวิจัยด้านการบริหารจัดการ
- 2) สามารถเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิชาการด้านการบริหารจัดการระหว่างนักวิจัย ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ และบุคคลผู้สนใจทั่วไป
- 3) สามารถพัฒนาศักยภาพนักวิจัยและหัวข้องานวิจัยด้านการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการและบริบทของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมทางการบริหารในปัจจุบัน
- 4) ได้พัฒนาเครือข่ายกับนักวิจัยจากสถาบันต่าง ๆ สำหรับการสร้างความร่วมมือด้านการวิจัยร่วมกันในอนาคต

ลักษณะกิจกรรม

การประชุมวิชาการระดับชาติด้านการบริหารจัดการ ครั้งที่ 15 ประจำปี 2566 เป็นการจัดประชุมฯ ในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้นักวิจัยได้นำเสนอผลงานวิจัยด้านการบริหารจัดการในสาขาวิชาต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) สาขาวิชาการบัญชี/การเงิน
- 2) สาขาวิชาการตลาด
- 3) สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์
- 4) สาขาวิชาระบบสารสนเทศ
- 5) สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว/MICE
- 6) สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจ
- 7) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์/บริหารรัฐกิจ
- 8) สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

รูปแบบการนำเสนอ

รูปแบบ On-site และ Online

(ผู้นำเสนอสามารถเลือกการนำเสนอในรูปแบบ On-site หรือ Online ก็ได้)

กลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมการประชุม

กลุ่มเป้าหมายของการจัดประชุมวิชาการระดับชาติด้านการบริหารจัดการ ครั้งที่ 15 ประจำปี 2566 ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักวิจัย นักวิชาการ และบุคคลผู้สนใจทั่วไป จำนวน 200 คน

การลงทะเบียน

ผู้นำเสนอบทความ และผู้เข้าร่วมการประชุมวิชาการระดับชาติด้านการบริหารจัดการ ครั้งที่ 15 ประจำปี 2566 สามารถทำการลงทะเบียนได้ที่ <http://ncam.fms.psu.ac.th>

ผู้รับผิดชอบโครงการ

งานวิจัย นวัตกรรม และพันธกิจเพื่อสังคม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สถานที่ติดต่อ

งานวิจัย นวัตกรรม และพันธกิจเพื่อสังคม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตำบลคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90112

โทรศัพท์: 0 7428 7840 โทรสาร: 0 7428 7890

Email: ncam.psu@gmail.com

Website: <http://ncam.fms.psu.ac.th>

กำหนดการ

โครงการประชุมวิชาการระดับชาติด้านการบริหารจัดการ ครั้งที่ 15 ประจำปี 2566

วันเสาร์ที่ 27 พฤษภาคม 2566

ณ อาคารวิจัยและพัฒนางานองค์ความรู้เพื่อการจัดการ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

08.00-08.30 น.	ลงทะเบียน
08.30-08.35 น.	กล่าวต้อนรับผู้เข้าร่วมประชุมฯ โดย รองศาสตราจารย์ธีรวัฒน์ หังสพฤกษ์ คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
08.35-08.40 น.	รายงานความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของการจัดการประชุมฯ โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลวดี ลิ้มอุสันโน ประธานจัดการประชุมฯ
08.40-08.45 น.	กล่าวเปิดการจัดการประชุมฯ โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิวัติ แก้วประดับ อธิการบดีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
08.45-09.00 น.	การประกาศรางวัล Best Paper
09.00-10.30 น.	การบรรยายพิเศษ (Keynote Speech) โดย คุณวิโรจน์ นรารักษ์ รองเลขาธิการสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
10.30-11.00 น.	พักเบรก/เตรียมความพร้อมก่อนการนำเสนอของแต่ละห้อง
11.00-12.00 น.	การนำเสนอผลงานวิจัย ช่วงที่ 1
12.00-13.00 น.	พักกลางวัน
13.00-16.30 น.	การนำเสนอผลงานวิจัย ช่วงที่ 2

* กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิวิมล สุขบท
2. รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร คุณวิชิต
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษวดี ลิ้มอุสันโน
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษราภรณ์ สุดตาพงศ์
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชายนีย์ ช. บุญพันธ์
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดรณิกร สุป็นดี
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ จินดาบถ
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นนทิกัด เพียรโรจน์
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทุมทิพย์ ทองเจริญ
10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปาริชาติ มณีมัย
11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฤชชดา เทพยากุล
12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันอามีนา บอสตัน อลี
13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระศักดิ์ คงฤทธิ์
14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยู กาญจนสุวรรณ
15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิจิตต์ เขิงทอง
16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรญา สุวรรณโณ
17. ดร.กุลกานต์ เมเวส
18. ดร.ณติกา ไชยานุพงศ์
19. ดร.ธนุวัศ สุวรรณวงศ์
20. ดร.ทรงสิน ธีระกุลพิศุทธิ์
21. ดร.ทิตติพร ณ นคร
22. ดร.ธัญรดี ทวีกาญจน์
23. ดร.พัชราภรณ์ บุญเลื่อง
24. ดร.รจนา ขุนแก้ว
25. ดร.รักเกียรติ อินทับพัน
26. ดร.วรางคณา ตันทสันติสกุล
27. ดร.ศิรินุช ลอยกุลนันท์
28. ดร.สิริวิทย์ อีสโร
29. ดร.สุนันทา เหมทานนท์
30. ดร.สุมนา ลาภาโรจน์กิจ
31. ดร.ฮาซันอักริม ดงนะเต็ง

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ฐิติวุฒิ บุญยวงศ์วิวัชร
2. รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ ฤทธิม์ บัวชุม
3. รองศาสตราจารย์ ดร.สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์
4. รองศาสตราจารย์ ดร.สุวารี นามวงศ์
5. รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กอแก้ว จันทร์กิ่งทอง
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชฎา หนูสาย
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดลฤทัย โกวรรณะกุล
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรพร ทองชะโชค
10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานแก้วตา ลัคณาวาณิช
11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัฒนธนะ บุญชู
12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูริทัต อินยา
13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลลภา พัฒนา
14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิรดา นวลประดิษฐ์
15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเพ็ญ ดาบเพชร
16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ ศุทธชัย
17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุวัต สงสม
18. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรจันทร์ ศิริโชติ
19. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภััสสริน ผลิตนนท์เกียรติ
20. ดร.ชนาธิป หวังวรวงค์
21. ดร.ปัญญา สัมฤทธิ์ประดิษฐ์
22. ดร.सानิตย์ ศรีชูเกียรติ
23. ดร.สุวิมล บัวทอง

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์การนำเสนอบทความ

ห้องนำเสนอที่ 1 การบัญชี/การเงิน

รองศาสตราจารย์ ดร.สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์
ดร.ปัญญา สัมฤทธิ์ประดิษฐ์

ห้องนำเสนอที่ 2 การตลาด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นนทิกัด เพียรโรจน์
ดร.สุมนา ลาภาโรจน์กิจ

ห้องนำเสนอที่ 3 การจัดการการท่องเที่ยว/MICE

รองศาสตราจารย์ ดร.สุวารี นามวงศ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันอาміна บอสตัน อลี

ห้องนำเสนอที่ 4 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจ

ดร.ณติกา ไชยานุพงศ์
ดร.ทีติพร ณ นคร

ห้องนำเสนอที่ 5 การจัดการทั่วไป และระบบสารสนเทศ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษราภรณ์ สุตตาพงศ์
ดร.อรรถพร หวังพูนทรัพย์

ห้องนำเสนอที่ 6 รัฐประศาสนศาสตร์/บริหารรัฐกิจ (1)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฤชฎา เทพยากุล
ดร.รักเกียรติ อินทับทัน

ห้องนำเสนอที่ 7 รัฐประศาสนศาสตร์/บริหารรัฐกิจ (2)

ดร.ดนุวัศ สุวรรณวงศ์
ดร.นวิทย์ เอ็มเอก

Agenda

การนำเสนอบทความทางวิชาการในห้องประชุมย่อย

ห้องนำเสนอที่ 1

วันที่ 27 พฤษภาคม 2566	
เวลา	กำหนดการ
11.00 น. เป็นต้นไป	<p>ห้องนำเสนอที่ 1 การบัญชี/การเงิน</p> <p>ผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์การนำเสนอ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. รองศาสตราจารย์ ดร.สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ 2. ดร.ปัญญา สัมฤทธิ์ประดิษฐ์
	<ol style="list-style-type: none"> 1. แนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบกรณีศึกษาลูกค้ารายย่อยของธนาคารไทยเครดิตจำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น ปฎิวัติ ผาพิมพ์ 2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จิรรัตน์ ไชยสาส์ และกุลวดี ลิ้มอุสันโน 3. อิทธิพลของการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลต่อความสามารถในการทำกำไร: กรณีศึกษาบริษัทในกลุ่มหุ้นยั่งยืน สุจิตรา มาแก้ว และมัทนชัย สุทธิพันธ์ 4. ความสัมพันธ์ระหว่างการจ่ายเงินปันผลและการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย วันวิสา หนูนุ่น และกุลวดี ลิ้มอุสันโน 5. อิทธิพลของคณะกรรมการตรวจสอบที่มีต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของกลุ่มบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET 100 และตลาดหลักทรัพย์ MAI สุภาพร พรหมจุล และปารีชาติ มณีมัย 6. อิทธิพลของความเป็นอิสระในการสอบบัญชีต่อการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ:กรณีศึกษา 100 อันดับแรกของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และประเทศมาเลเซีย สุดาร์ตน์ สุวรรณศรี และมัทนชัย สุทธิพันธ์

การนำเสนอบทความทางวิชาการในห้องประชุมย่อย

ห้องนำเสนอที่ 1

วันที่ 27 พฤษภาคม 2566	
เวลา	กำหนดการ
11.00 น. เป็นต้นไป	<p>ห้องนำเสนอที่ 1 การบัญชี/การเงิน</p> <p>ผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์การนำเสนอ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. รองศาสตราจารย์ ดร.สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ 2. ดร.ปัญญา สัมฤทธิ์ประดิษฐ์
	<ol style="list-style-type: none"> 7. อิทธิพลของลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบที่มีต่อประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล: กรณีศึกษา บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI) <p>ธรรมชาติ ไตรพิพัฒน์ และกุลวดี ลิ้มอุสันโน</p> 8. ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนาและราคาหุ้นของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่ม New S-curve <p>ชญานิษฐ์ พรหมพุดแก้ว และปาริชาติ มณีมัย</p>

การนำเสนอบทความทางวิชาการในห้องประชุมย่อย

ห้องนำเสนอที่ 2

วันที่ 27 พฤษภาคม 2566	
เวลา	กำหนดการ
11.00 น. เป็นต้นไป	<p>ห้องนำเสนอที่ 2 การตลาด</p> <p>ผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์การนำเสนอ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นนทิภัก เพียรโรจน์ 2. ดร.สุนนา ลาภาโรจน์กิจ
	<ol style="list-style-type: none"> 1. การศึกษาความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ใช้บริการภัรมย์ศิริ อพาร์ทเมนท์ จังหวัดขอนแก่น เกียรติมนัส รจิตโรจน์ 2. การศึกษาระดับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกในจังหวัดสงขลา อมรรัตน์ เจนศิริเจริญวงศ์ และอรญา สุวรรณโณ 3. ความสนใจซื้อสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยในพื้นที่ใกล้เคียงอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สุพิชญา ประทุมพร และบรรพต วิรุณราช 4. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจมาใช้บริการซ้ำในคลินิกทันตกรรมภาคใต้ประเทศไทย ณัฐชยาน์ อ่อนรอด และสุนนา ลาภาโรจน์กิจ 5. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อเบเกอรี่ออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สาธิตา ประดิษฐ์อุกฤษฏ์ และอรญา สุวรรณโณ 6. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปของกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชันวาย กานต์ชนา แซ่ลิ้ม และสุนนา ลาภาโรจน์กิจ 7. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ สุदारัตน์ กาหยี และอรญา สุวรรณโณ

การนำเสนอบทความทางวิชาการในห้องประชุมย่อย

ห้องนำเสนอที่ 2

วันที่ 27 พฤษภาคม 2566	
เวลา	กำหนดการ
11.00 น. เป็นต้นไป	<p>ห้องนำเสนอที่ 2 การตลาด</p> <p>ผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์การนำเสนอ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นนทิภัก เพียรโรจน์ 2. ดร.สุมนา ลาภาโรจน์กิจ
	<p>8. ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี</p> <p>กุลสตรี นนตานอก นัทธ์หทัย อีอนอก และนฤมล สุ่นสวัสดิ์</p>

การนำเสนอบทความทางวิชาการในห้องประชุมย่อย

ห้องนำเสนอที่ 3

วันที่ 27 พฤษภาคม 2566	
เวลา	กำหนดการ
11.00 น. เป็นต้นไป	<p>ห้องนำเสนอที่ 3 การจัดการการท่องเที่ยว/MICE</p> <p>ผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์การนำเสนอ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. รองศาสตราจารย์ ดร.สุวารี นามวงศ์ 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันอามิณา บอสตัน อลี
	<ol style="list-style-type: none"> 1. การพัฒนาขนมเปียะสุขภาพเพื่อเป็นอาหารว่างในงานอีเวนต์ในเขตไมซ์ซิตี้ประเทศไทย ปภัตรา จิงสง่าสม และนพรัตน์ บุญเพียรผล 2. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรต่อมุสลิมของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียในจังหวัดสงขลา อุไหมรี หวังน๊ะ และวันอามิณา บอสตัน อลี 3. ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวชาติพันธุ์มอแกนเกาะสุรินทร์ จํารงค์ ชมภูศรี ภูติศ สุวรรณโณ และปรัชญากรณ ไชยคช 4. อิทธิพลของการรับรู้เทคโนโลยีการจัดงานเศรษฐกิจเทศกาลต่อความตั้งใจในการมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย ณัฐวรา เข้มแน่นหมัด และวันอามิณา บอสตัน อลี 5. สถานการณ์การจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมระดับ 3 ดาวขึ้นไป ในพื้นที่อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ มารีนา หมัดแล๊ะ ปรัชญากรณ ไชยคช และมนตรี เลื่องชวนนัท

การนำเสนอบทความทางวิชาการในห้องประชุมย่อย

ห้องนำเสนอที่ 4

วันที่ 27 พฤษภาคม 2566	
เวลา	กำหนดการ
11.00 น. เป็นต้นไป	<p>ห้องนำเสนอที่ 4 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจ</p> <p>ผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์การนำเสนอ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ดร.ณติกา ไชยานุพงศ์ 2. ดร.ทิตติพร ณ นคร
	<ol style="list-style-type: none"> 1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นฤมล ธนาสิทธิ์ปรีชากุล นัทธ์หทัย อีอนอก และนฤมล สุ่นสวัสดิ์ 2. การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย สุทธิโชค ทองเกลี้ยง นัทธ์หทัย อีอนอก และนฤมล สุ่นสวัสดิ์ 3. การรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กรยุคชนยุคโรคระบาดโควิด-19 โดยไม่เลือกวิธีปลดออก กรณีศึกษา: กลุ่มบริษัทโรงงานแปรรูปอาหารทะเล จังหวัดสงขลา อภิวรรณ ใจสว่าง และบรรพต วิรุณราช 4. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของนักบินไทย: เทคนิคการวิเคราะห์ด้วยการเรียนรู้ของเครื่องแบบมีผู้สอน ภัทรฉัตร มณีฉาย และศราวุธ แรมจันทร์

การนำเสนอบทความทางวิชาการในห้องประชุมย่อย

ห้องนำเสนอที่ 5

วันที่ 27 พฤษภาคม 2566	
เวลา	กำหนดการ
11.00 น. เป็นต้นไป	<p>ห้องนำเสนอที่ 5 การจัดการทั่วไป และระบบสารสนเทศ</p> <p>ผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์การนำเสนอ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษราภรณ์ สุดตาพงศ์ 2. ดร.อรรถพร หวังพูนทรัพย์
	<ol style="list-style-type: none"> 1. ปัจจัยจำแนกความเข้มแข็งวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสงขลา หฤทัย วงศ์หรอด เจตน์สฤกษ์ สังกขพันธ์ และชุตินา หวังเบ็ญหมัด 2. ศึกษาแนวทางการจัดการธุรกิจสมัยใหม่ด้วยแนวคิดห่วงโซ่ คุณค่า (Value Chain) และหลักการพัฒนาที่ยั่งยืน (SGDs) ของผู้ประกอบการร้านวัสดุก่อสร้างในจังหวัดสงขลา สุทธิดา ยามา และบรรพต วิรุณราช 3. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ผู้รับเหมาก่อสร้างบ้านของผู้บริโภค โดยใช้แบบจำลอง โลจิสติกสองทางเลือก (Binary Logit Model) ธีระ เกตุแก้ว วรลักษณ์ ลลิตสศิวิมล และชุตินา หวังเบ็ญหมัด 4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-Filing อภิศรา คงแก้ว และวันอามิณา บอสตัน อลี

การนำเสนอบทความทางวิชาการในห้องประชุมย่อย

ห้องนำเสนอที่ 6

วันที่ 27 พฤษภาคม 2566	
เวลา	กำหนดการ
11.00 น. เป็นต้นไป	<p>ห้องนำเสนอที่ 6 รัฐประศาสนศาสตร์/บริหารรัฐกิจ (1)</p> <p>ผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์การนำเสนอ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฤชชุตตา เทพยากุล 2. ดร.รักเกียรติ อินทับทัน
	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดการขยะในพื้นที่เทศบาลตำบลควนเนียง จังหวัดสงขลา ปวิช สัตยารักษ์ และสมพร คุณวิชิต 2. แนวทางการแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศโดยการบริหารจัดการแบบร่วมมือกันอย่างยั่งยืนในพื้นที่หมู่ 11 ตำบลคลองแห จังหวัดสงขลา สิรินุช เสียมไหม และสมพร คุณวิชิต 3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี วศิณ ศรีวิทยารัตน์ และจุฑามณี ตระกูลมุกตะดา 4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา พิชยदनย์ ชายมะ และจุฑามณี ตระกูลมุกตะดา 5. แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ธนาทิพย์ ขวัญทอง และจุฑามณี ตระกูลมุกตะดา 6. การจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ของหน่วยงานภาครัฐ: บทเรียนจากหน่วยงานศาลยุติธรรมในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษาภาค 9 ธนพงศ์ ฉันทวิเชียร และสมพร คุณวิชิต 7. ประสิทธิภาพของโครงการคนละครึ่งของรัฐบาลในทัศนะของประชาชนผู้ได้รับสิทธิ เขตพื้นที่ตำบลสะท้อนอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา อัญฐิตา ยอดประสิทธิ์ และจุฑามณี ตระกูลมุกตะดา

การนำเสนอบทความทางวิชาการในห้องประชุมย่อย

ห้องนำเสนอที่ 7

วันที่ 27 พฤษภาคม 2566	
เวลา	กำหนดการ
11.00 น. เป็นต้นไป	<p>ห้องนำเสนอที่ 7 รัฐประศาสนศาสตร์/บริหารรัฐกิจ (2)</p> <p>ผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์การนำเสนอ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ดร.ดนุวัศ สุวรรณวงศ์ 2. ดร.นวิทย์ เอเมเอก
	<ol style="list-style-type: none"> 1. การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกส์แบบ 2 กลุ่ม: การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งชุมชนในอำเภอสติงพระ จังหวัดสงขลา เจตน์สฤษฏี สังขพันธ์ เก็ดถวา บุญปรากฏ ปกรณ์ ลิมโยธิน อภิรักษ์ จันทวงศ์ จิตกริ บุญโชติ พัชรธีรา สุวรรณวงศ์ และพิทยาภรณ์ พัฒโน 2. การศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเกาะหนู - เกาะแมว จังหวัดสงขลา ศาสวัต ศศิพิสุทธิ์ และสมพร คุณวิชิต 3. การศึกษาผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามนโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ ของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ สิริธร สิงห์นำโชค และสมพร คุณวิชิต 4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส นุรีชา มาหิละ และฆายนีย์ ช. บุญพันธ์ 5. การใช้กลยุทธ์การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพื่อลดความเสี่ยงภัยพิบัติในพื้นที่เทศบาลตำบลปากพะยูน จังหวัดพัทลุง คัมภีรดา ปือโต และสมพร คุณวิชิต 6. ปัจจัยชุมชนเข้มแข็งที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีในจังหวัดสงขลา รัฐพล สุวรรณประสม และฆายนีย์ ช. บุญพันธ์

Proceedings

ห้องนำเสนอที่ 1

การบัญชี/การเงิน

แนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้ของระบบกรณีศึกษาลูกค้ารายย่อยของธนาคารไทยเครดิต จำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น

Resolving the Problem of Loan Shark Debt: The Case Study of the Retail Customer Segment of Thai Credit Bank Public Co. Ltd., Khon Kaen Branch

ปฎิวัติ ผาพิมพ์

Patiwat Phapim¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาค้นคว้า เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการก่อหนี้ของระบบของกลุ่มลูกค้ารายย่อยของธนาคารไทยเครดิต จำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น เพื่อศึกษาผลกระทบที่เกิดจากการเป็นหนี้ของระบบของกลุ่มลูกค้ารายย่อยของธนาคารไทยเครดิต จำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น และเพื่อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้ของระบบ กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ ลูกค้าของธนาคารไทยเครดิต จำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น ซึ่งเป็นผู้ประกอบการอาชีพค้าขาย ในกลุ่มผู้ค้าปลีกและผู้ค้าส่ง จำนวน 20 คน ตรวจสอบข้อมูล แบบสามเส้า ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยในการก่อหนี้ของระบบนั้นคือ การที่มีรายได้ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวัน เป็นลำดับแรก และรองลงมาคือ พฤติกรรมส่วนตัวของผู้กู้ และสุดท้ายคือ การเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบหรือสถาบันการเงิน ที่มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก และเงื่อนไขที่จำกัด 2) ผลกระทบที่เกิดจากการเป็นหนี้ของระบบ มากที่สุดคือ การถูกเอารัดเอาเปรียบเรื่องอัตราดอกเบี้ย การถูกข่มขู่ด้วยวาจาและทำให้เกิดปัญหาภายในครอบครัว การทำให้เสียทรัพย์สินจากการเรียกเก็บหนี้ และการถูกทำร้ายร่างกาย และ 3) แนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้ของระบบ ได้แก่ การเริ่มปรับทัศนคติ, ธนาคารปรับลดเงื่อนไขในการขอสินเชื่อ, นโยบายสินเชื่อสำหรับผู้ที่มีประวัติการชำระหนี้ล่าช้า และนโยบายสนับสนุนจากทางภาครัฐ

คำสำคัญ: หนี้ของระบบ การกู้ยืมของระบบ สถาบันการเงิน แนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้ของระบบ

Abstract

This research aims to study factors affecting the creation of loan shark debt and its effect among retail customers of the Thai Credit Bank Public Company Limited, Khon Kaen Branch, and to suggest solutions to the problem of loan shark debt. The informants are 20 customers who are professional traders (retailers and wholesalers) of Thai Credit Bank Public Company Limited, Khon Kaen branch. The researcher triangulates the data. The results of the study revealed that 1) the first factor in creating loan shark debt is the insufficient income for daily living. The second factor is the personal behavior of the debtors, and the final factor is the difficulty in accessing the funds and the conditions in the system or financial institutions. 2) The biggest impact from loan shark debt includes

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

E-mail: patiwat_phapim@kkumail.com

being taken advantage of in terms of interest rates, being verbally intimidated and causing problems in the family, loss of property from repaying the debt and physical abuse. And 3) the solutions to the problem of loan shark debt are attitude changing, reducing conditions for credit applications, credit policies for those with a history of late payment, and support policies from the government.

Keywords: Loan shark debt, Non-standard loan, Financial institution, Solution to the debt outside banking system

บทนำ

ปัจจุบันปัญหาหนี้สาธารณะโดยเฉพาะหนี้ในระบบในสังคมไทยมีแนวโน้มสูงขึ้นทั้งในเชิงปริมาณและความรุนแรง ในขณะที่ผู้คนประสบปัญหารายได้ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย พวกเขาจึงหันไปหาแหล่งเงินทุนต่างๆ สถาบันการเงินได้กลายเป็นตัวเลือกยอดนิยมสำหรับผู้ประกอบการที่ต้องการลงทุนและบุคคลหลากหลายอาชีพที่ต้องการบริการทางการเงิน อย่างไรก็ตาม การเข้าถึงสถาบันเหล่านี้ อาจเป็นเรื่องที่ท้าทายสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก เนื่องจากเงื่อนไขที่จำกัดและการตรวจสอบประวัติทางการเงินที่เข้มงวด กระบวนการนี้ยังเกี่ยวข้องกับขั้นตอนเอกสารที่สำคัญและระยะเวลาการอนุมัติที่ยาวนาน ซึ่งอาจทำให้เกิดความล่าช้าและปัญหาสภาพคล่องสำหรับผู้กู้ นอกจากนี้ ผู้ขอกู้บางรายอาจไม่มีคุณสมบัติและหลักเกณฑ์ที่สถาบันการเงินกำหนด ส่งผลให้คำขอสินเชื่อถูกปฏิเสธ (ประสิทธิ์ นานาใจดี, 2563) ดังนั้น เนื่องจากความจำเป็นในการดำรงชีพในแต่ละวัน ครอบครัวจึงมักพึ่งพาแหล่งเงินทุนนอกระบบ อย่างไรก็ตาม แหล่งที่มาเหล่านี้มักเป็นนายทุนผู้มีอิทธิพลในท้องถิ่น ผู้ให้กู้ หรือผู้รับเหมาที่ทำหน้าที่ติดตามหนี้จากผู้กู้ บ่อยครั้งที่พวกเขาใช้วิธีข่มขู่ กรรโชก หรือแม้แต่ทำร้ายร่างกายเพื่อทวงหนี้ ก่อให้เกิดปัญหาสังคมและครอบครัว เนื่องจากการคุกคามบ่อยครั้งทำให้ผู้กู้ไม่ไว้วางใจและเกรงกลัวต่อกลุ่มนายทุน ดังนั้นผู้กู้จึงอาจหันไปหานักลงทุนรายอื่น แต่อัตราดอกเบี้ยสูงกว่า ส่งผลให้เป็นหนี้ไม่รู้จบหรือถึงขั้นล้มละลาย ซึ่งอาจนำไปสู่การยึดทรัพย์สินหรือเครื่องมือในการทำมาหากินซึ่งผิดกฎหมาย (สุชานุช พันธนิยะ, 2562)

ลูกค้ากลุ่มรายย่อยของธนาคารไทยเครดิต จำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น ที่เป็นสถาบันการเงินที่ได้รับยอมรับว่าเป็นสถาบันการเงินเพื่อรายย่อยอันดับ 1 ของประเทศไทยในการให้บริการสินเชื่อรายย่อย และกลุ่มลูกค้าของธนาคาร ถือเป็นอีกหนึ่งกลุ่มที่ได้ พบปัญหาจากการลงพื้นที่จริงในการทำงาน ในเรื่องค่าใช้จ่ายไม่เพียงพอ และมีหนี้สินเกิดขึ้นจากการบริหารจัดการที่ไม่เป็นระบบ จึงทำให้เกิดการก่อหนี้ในระบบเกิดขึ้น โดย ธนาคารไทยเครดิต จำกัด (มหาชน) ซึ่งปัญหาที่พบจากการลงพื้นที่ของพนักงานเนื่องจากปัญหาการชำระหนี้ล่าช้า พบว่าปัญหาส่วนหนึ่งของลูกค้า คือการที่ต้องนำเงินที่ได้จากการประกอบอาชีพ ไปชำระหนี้ในระบบ ที่มีจำนวนงวดผ่อนที่สูง จึงไม่มีเงินเพียงพอที่จะชำระหนี้ให้แก่ธนาคาร เนื่องจากธนาคารสามารถเจรจาต่อรองได้ง่าย เพราะอยู่ในระบบ หากไม่ชำระหนี้ในระบบก็จะถูกข่มขู่ รวมถึงการถูกทำร้ายร่างกาย อีกทั้งกลุ่มลูกค้ารายย่อยส่วนใหญ่ของธนาคาร เป็นพ่อค้าแม่ค้าตามตลาด จึงสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนนอกระบบได้ง่าย เห็นได้จากใบปลิวตามท้องถนน และแหล่งชุมชนทั่วไป และจากการสังเกตกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้มีหนี้จำนวนมากและส่วนใหญ่เป็นหนี้นอก

ระบบ ที่มีจำนวนเจ้าหนี้มากกว่า 2 ราย ขึ้นไปและเป็นหนี้นอกระบบนานกว่า 1 ปี ขึ้นไป (ธนาคารไทยเครดิต จำกัด (มหาชน), 2565)

ด้วยสาเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาปัญหานี้ โดยศึกษาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบที่ยังคงค้างคาอยู่ในสังคมกลุ่มผู้ประกอบการค้าขายรายย่อย ซึ่งเป็นรากฐานเศรษฐกิจของสังคมไทยมาอย่างยาวนาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการก่อหนี้นอกระบบของกลุ่มลูกค้ารายย่อยของธนาคารไทยเครดิต จำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาผลกระทบที่เกิดจากการเป็นหนี้นอกระบบของกลุ่มลูกค้ารายย่อยของธนาคารไทยเครดิต จำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาหนี้นอกระบบ

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเบื้องต้นเรื่องหนี้สินและเงินกู้

หนี้สิน (Liabilities) หมายถึง เงินที่ผู้หนึ่งได้มีการติดค้างและจะต้องชดใช้คืนให้แก่อีกคนหนึ่ง โดยมีนิติสัมพันธ์ร่วมกันระหว่าง 2 ฝ่ายขึ้นไป ซึ่งในฝ่าย ผู้ให้กู้ ยืมเรียกว่า เจ้าหนี้ มีสิทธิที่จะบังคับให้ ผู้ยืม หรือ ลูกหนี้ กระทำตามเงื่อนไขและข้อกำหนดที่ตกลงกันไว้แต่แรกเริ่ม (สุภัชชา นาทอง, 2554) จึงสามารถแบ่งประเภทของหนี้สินได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. **หนี้ในระบบ** การกู้ยืมเงินผ่านสถาบันการเงินที่มีชื่อเสียงภายใต้เงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย มีกฎหมายรองรับ และมีอัตราดอกเบี้ยภายใต้กฎหมายได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน รวมถึงขั้นตอนการชำระเงินแก่สถาบันการเงินซึ่งมีกฎหมายควบคุมและดูแลอยู่ ผู้กู้จะได้รับวงเงินตามที่ได้ระบุไว้ในสัญญา แล้วทางธนาคารก็จะเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยที่ไม่เกินกฎหมายกำหนดไว้ โดยทางธนาคารหรือสถาบันการเงินที่อยู่ในรูปแบบกึ่งธนาคารในรูปแบบต่างๆ (Non-bank) ที่อยู่ในการค้ากับดูแลโดยกระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทย จะสามารถคิดอัตราดอกเบี้ย ได้ไม่เกินอัตราร้อยละ 15 ต่อปีและเมื่อรวมกับค่าบริการ ค่าธรรมเนียมต่างๆแล้วจะต้องไม่เกินร้อยละ 28 ต่อปี

2. **หนี้นอกระบบ** เจ้าหนี้ที่เป็นบุคคลธรรมดาจะมีสิทธิเรียกเก็บดอกเบี้ยได้ไม่เกิน ร้อยละ 15 ต่อปี ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 654 ซึ่งการกู้ยืมเงินนี้จะไม่ผ่านสถาบันการเงิน และไม่มีการคุ้มครองเป็นการปล่อยเงินกู้แบบไม่มีระบบระเบียบที่ชัดเจน เจ้าหนี้บางรายใช้กระบวนการติดตามหนี้กับผู้ที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งจะทำให้เกิดปัญหาตามมา ส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจหรือแม้กระทั่งร่างกาย การปล่อยให้ผู้ยืมมีลักษณะเป็นการยืมเงินปากเปล่า ไม่มีสัญญาที่ชัดเจน หรืออาจมีการจดบันทึกข้อความสัญญาไว้เป็นหลักฐานเป็นต้น

กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค (2556) ได้ให้คำนิยามของคำว่า หนี้นอกระบบ หมายถึง การที่บุคคลธรรมดาหรือประชาชนทั่วไป โดยมีใช้สถาบันการเงิน ด้วยการนำเงินของตนเอง มาให้บุคคลอื่นยืม โดยมีการคิดอัตราดอกเบี้ยเกินร้อยละ 15 ต่อปี อาจจะมีสัญญากู้ยืมหรือไม่ก็ได้ หรือมีหลักประกันหรือไม่ก็ได้ โดยหากมีหลักประกันผู้ให้กู้ก็จะให้ผู้กู้ยืมลงลายมือชื่อในใบมอบฉันทะเพื่อโอนกรรมสิทธิ์นั้นไว้ หรือนิติกรรมอำพรางในรูปแบบต่างๆ เพื่อเป็นการ

แสดงถึงความยินยอมว่า ถ้าหากไม่มีการผู้กู้ นั้น ไม่สามารถนำเงินมาคืนแก่ต้นได้ทรัพย์สินหรือหลักประกันนั้นจะตกเป็นของผู้ให้กู้โดยชอบธรรม หรือถ้าหากการกู้ยืมเงินนั้นไม่มีหลักประกัน หากผู้กู้ นั้นไม่สามารถนำเงินมาชำระหนี้คืนแก่นายทุนได้ จะมีวิธีการติดตามทวงถามหนี้ในลักษณะที่รุนแรง เช่น การขู่กรรโชก จนไปถึงขั้นทำร้ายร่างกายผู้กู้ ทั้งนี้บุคคลที่เป็นลูกหนี้ในระบบส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลที่ไม่สามารถเข้าถึงเงินทุนในระบบได้ เนื่องจาก เป็นบุคคลที่มีรายได้น้อย หรือมีแหล่งที่มาของรายได้ที่ไม่ชัดเจน ขาดหลักประกันในการกู้ยืม หรือ ขาดคนค้ำประกันในการขอกู้เงินกับทางธนาคาร รวมไปถึง การที่ต้องการใช้เงินอย่างเร่งด่วน

วันชัย มีชาติ และคณะ (2556) ได้เห็นถึงองค์ประกอบของการกู้หนี้ยืมเงินในระบบนั้น เป็นสิ่งสำคัญ ต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในปัจจุบันที่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ โดยองค์ประกอบที่สำคัญของการกู้หนี้ยืมเงินในระบบ มีดังนี้

1. เจ้าหนี้ เจ้าหนี้หรือนายทุนมีหน้าที่ในการให้ประชาชน ซึ่งเจ้าหนี้มีความหมายได้ทั้ง เงินในระบบ และประชาชนทั่วไปที่ประกอบกิจการโดยไม่ได้จดทะเบียนอย่างถูกต้อง ซึ่งเจ้าหนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

1.1 สถาบันการเงิน เป็นหน่วยงานที่ทำธุรกิจด้านการเงินซึ่งมาหน้าที่รับฝาก และนำเงินมาปล่อยกู้ให้แก่ประชาชน

1.2 เจ้าหนี้ที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน คือ บุคคลหรือกลุ่มก้อนที่ทำหน้าที่ปล่อยเงินไปประชาชน ที่มีอัตราดอกเบี้ยที่เกินกฎหมายกำหนด

2. ลูกหนี้ คือ บุคคลธรรมดาที่มีความจำเป็นต้องการใช้เงินเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ส่วนตัวเพื่ออุปโภคหรือบริโภค ลูกหนี้จึงมีความต้องการในการใช้บริการแหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงินและเจ้าหนี้

3. หน่วยงานภาครัฐ คือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้กู้ยืมเงิน โดยมีกำหนด และกฎเกณฑ์ต่างๆ เพื่อรักษาสมดุลทางการเงิน และความยุติธรรมไม่ให้เกิดความเอารัดเอาเปรียบในสังคม และดำเนินไปตามกฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งหน่วยงานของรัฐมีนโยบายช่วยเหลือประชาชนที่มีความจำเป็นต้องการใช้เงิน แต่ก็อยู่ในการควบคุมและนโยบายของภาครัฐบาล

แนวคิดเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินในระบบและนอกระบบ

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับสินเชื่อหรือเงินกู้ของประเทศไทยได้มีโครงสร้างและลักษณะของการกู้ยืมเงินแบ่งออกเป็น 2 ประเภท (สุภัชชา นาทอง, 2554) ได้แก่

1. เงินกู้ในระบบ ได้แก่ การกู้ยืมเงินที่ได้มาจากสถาบันการเงินที่มีการจดทะเบียนจัดตั้งที่ถูกต้องตามกฎหมาย มีการทำสัญญากู้ยืมอย่างชัดเจน มีอัตราดอกเบี้ยและกำหนดการชำระที่เป็นธรรม เจ้าหนี้ไม่สามารถเรียกเก็บหนี้ได้เกินที่กฎหมายกำหนด โดยมีเจ้าหนี้ที่เป็นสถาบันการเงินหรือธนาคาร รวมถึงเจ้าหนี้ที่ไม่ใช่ลักษณะของสถาบันการเงิน (Non-Bank) แต่อยู่ภายใต้การดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย หรือกระทรวงการคลัง โดยสามารถเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยไม่เกิน ร้อยละ 28 ต่อปี หรือหาก เป็นสินเชื่อไม่มีหลักทรัพย์หรือสินเชื่อ นาโนไฟแนนซ์ Nano Finance ที่เป็นหน่วยงานสำหรับธุรกิจรายย่อย อัตราดอกเบี้ยเรียกเก็บได้ไม่เกิน ร้อยละ 36 ต่อปี

2. เงินกู้นอกระบบ ได้แก่ เป็นเจ้าหนี้เป็นบุคคลธรรมดา มีลักษณะ นายทุนในพื้นที่หรือพื้นที่ใกล้เคียง ที่ไม่ได้ถูกจดทะเบียนอย่างถูกต้อง มีลักษณะที่เป็นการกู้ ที่ไม่มีหลักทรัพย์ อาจจะมีคนค้ำหรือไม่มีก็ได้ มีอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินกฎหมายกำหนด (บุคคลธรรมดาเรียกเก็บดอกเบี้ยได้ไม่เกิน ร้อย

ละ 15 ต่อปี) รวมถึงมีลักษณะการทวงถามหนี้ในรูปแบบที่ผิดกฎหมาย ในบางครั้งก็จะมาด้วยรูปแบบคนขับมอเตอร์ไซค์ใส่หมวกกันน็อค และสมุดบันทึกสัญญาอย่างไม่เป็นทางการ หากผู้กู้ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ ก็อาจจะเป็นอันตรายต่อตนและครอบครัว สามารถพบได้จากโฆษณาเงินด่วนต่างๆ ตามป้ายสาธารณะ หรือติดประกาศโฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับแหล่งเงินทุนนอกระบบ

เนื่องจากรัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนให้มีการปล่อยสินเชื่อสู่ผู้ประกอบการ โดยจัดสรรให้ธนาคารพาณิชย์ ซึ่งในอดีตและยังทำจนถึงปัจจุบันจะพบว่าไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ประกอบการ และยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องการเงินมาเพื่อลงทุนและหมุนเวียนของผู้ประกอบการนั้น ทำให้ผู้ประกอบการในประเทศจำนวนมากต้องหันไปพึ่งแหล่งเงินทุนจากนายทุนนอกระบบ ทั้งนี้ประชาชนทั่วไปรวมถึงผู้ประกอบการทราบดีว่าการหันไปพึ่งพาเงินทุนนอกระบบนั้นต้องเสียดอกเบี้ยที่สูงกว่าการกู้เงินในระบบ และนโยบายของรัฐที่สนับสนุนการปล่อยสินเชื่อให้ผู้ประกอบการรายย่อยที่ไม่มีหลักทรัพย์มากมาย หรือเดินบัญชีที่สูงตามเกณฑ์ จึงทำให้นายทุนผู้ให้กู้นอกระบบ สามารถผูกขาดกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้นอกระบบและจำนวนเงินที่จะปล่อยกู้ให้ประชาชนในแต่ละรายได้ จึงเป็นสาเหตุที่เงินกู้นอกระบบมีอัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าแหล่งเงินกู้ในระบบหลายเท่าตัวจึงเป็นตลาดที่มีการแข่งขันไม่สมบูรณ์นั่นเอง ดังนั้นคนส่วนหนึ่งมักมองภาพนายทุนผู้ปล่อยเงินกู้นอกระบบเสมือนในละครไทย ที่มีการขูดรีดและโหดร้าย แต่ในทางกลับกันในภาพลักษณ์ ในกลุ่มผู้ต้องการความช่วยเหลือด้านเงินทุน นายทุนคือผู้ที่คอยอุปถัมภ์ช่วยเหลือพวกเขา เพราะในยามยากก็ไร้ซึ่งคนพึ่งพาอาศัย นายทุนนอกระบบจึงเป็นทางออกสุดท้ายของคนเหล่านี้ (พรรณภา ธูนิมิตรกุล 2555)

แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจกู้หนี้ยืมสินนอกระบบและผู้ให้กู้หนี้ยืมสินนอกระบบ

แสวง รัตนมงคลมาศ (2537) กล่าวว่า การตัดสินใจกู้หนี้ยืมสินนอกระบบและผู้ให้กู้หนี้ยืมสินนอกระบบ คือการตัดสินใจเกี่ยวข้องกับการเลือกจากทางเลือกที่หลากหลาย ซึ่งต้องอยู่บนพื้นฐานของเหตุผลและข้อมูลตัวเลข ในการตัดสินใจ สิ่งสำคัญคือต้องเข้าใจจุดประสงค์ของวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน นายทุนผู้ให้กู้จำเป็นต้องรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้กู้ก่อนที่จะตัดสินใจว่าจะให้ยืมเงินหรือไม่ หลังจากให้ยืมแล้วควรติดตามข้อมูลของผู้ยืมต่อไปเพื่อให้แน่ใจว่ามีการติดตามอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

วันชัย มีชาติ และคณะ (2556) ได้ค้นคว้าถึงสาเหตุการที่คนมีความต้องการเป็นหนี้นอกระบบพบว่า หนี้นอกระบบนั้นมีสาเหตุที่คนต้องการพึ่งพาแหล่งเงินทุนที่เข้าถึงง่าย มูลเหตุสำคัญของการก่อหนี้นอกระบบ จะสามารถหาแนวทางแก้ไขปัญหาการก่อหนี้นอกระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการหาแนวทางแก้ไขได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งสาเหตุสำคัญของการก่อหนี้นอกระบบในประเทศไทย ได้แก่ ความจำเป็นและความต้องการในการใช้จ่ายของประชาชน สภาพเศรษฐกิจที่ผันแปร ลักษณะอุปนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ การประกอบอาชีพ นโยบายภาครัฐที่เน้นบริโภคนิยม และภาวะฉุกเฉิน

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547) กล่าวว่า ในกรณีที่การพิจารณาปล่อยเงินผิดพลาดทำให้เกิดหนี้เสียนายทุนจึงต้องมีวิธีการดำเนินการติดตามทวงถามในรูปแบบ วิธีการที่ 1 การติดตามทวงถามหนี้จากผู้ค้าประกัน วิธีการที่ 2 การติดตามทวงถามหรือบังคับชำระหนี้โดยตัวนายทุนเอง วิธีการที่ 3 การติดตามบังคับ ทวงถามหนี้โดยใช้การจ้างวานผู้ติดตาม และวิธีการที่ 4 เป็นขั้นตอนการทวงถามแบบอาศัยกฎหมาย

แนวคิดและทฤษฎีการบริหารหนี้ส่วนบุคคล

รัชนิกร วงศ์จันทร์ (2553) กล่าวว่าหนี้ (Debt) คือ พันธะผูกพันระหว่างผู้กู้เงิน ต้องชำระคืนทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยคืนแก่ผู้ให้กู้หรือผู้ให้เครดิตตามที่ตกลงกันไว้ ในสัญญา จากความหมายของหนี้สินที่ใช้คำว่า เครดิต หรือ สินเชื่อ หมายถึง ความเชื่อที่บุคคลหนึ่งให้กับอีกบุคคลหนึ่ง โดยบุคคลที่ให้ความเชื่อถือนั้น คือผู้ให้เครดิต หรือมีสถานะเป็นเจ้าของหนี้ ส่วนบุคคลที่ได้รับความน่าเชื่อถือ เรียกว่า ผู้รับเครดิต ซึ่งมีสถานะเป็นลูกหนี้ และด้วยความที่เป็นลูกหนี้จึงมีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบต่อสัญญาที่ให้ไว้กับเจ้าหนี้ โดยการชำระหนี้สินคืนทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย จนกว่าจะครบจำนวนหนี้ตามที่ตกลงกันไว้แต่แรกเริ่ม หากลูกหนี้ไม่มีความสามารถในการบริหารหนี้คืนได้ ลูกหนี้ก็ต้องมีข้อผูกมัดในการจ่ายชำระคืนจนกว่าจะหมดภาระ ความจำเป็นในการกู้หนี้สิน ได้แก่ เพื่อการบริโภค (Consumption) ความสะดวก (Convenience) เพื่อเป็นเงินสำรองยามฉุกเฉิน (Emergency use) ต้นทุนสูง (High cost) ถึงแม้การกู้หนี้สินจะสามารถตอบสนองความต้องการในชีวิตประจำวันของผู้กู้ แต่หากเงินที่ได้มาจากการกู้ยืม ได้ไปใช้จ่ายในทางที่ผิด ก็เกิดโทษซึ่งข้อเสียที่ผู้กู้ควรให้ความระมัดระวังในการใช้จ่าย ได้แก่ ใช้จ่ายเกินตัว (Overspending) และภาระหนี้สินสูง (High debt)

ความหมายและทฤษฎีเกี่ยวกับการพิจารณาปล่อยสินเชื่อ

ณัฐริกา บุญเพิ่มทรัพย์ (2549) ได้ให้คำนิยามของ การให้เครดิต คือการปล่อยสินเชื่อให้กู้ยืม และคือการให้กู้ยืมเงินโดยมีความเป็นไปได้ที่ต้องมีหลักประกันหรือหลักทรัพย์ค้ำประกันเพื่อลดความเสี่ยงจากการไม่ชำระหนี้ ธนาคารพิจารณาหลักการ 3 ประการ คือ วัตถุประสงค์ของสินเชื่อ ระยะเวลาชำระ และการป้องกันความเสี่ยง ซึ่งวัตถุประสงค์ของสินเชื่อมีความสำคัญเนื่องจากธนาคารอาจไม่สนับสนุนธุรกิจบางประเภทหรืออาจมีข้อจำกัดทางกฎหมาย ระยะเวลาการชำระขึ้นอยู่กับประเภทของเงินกู้ โดยเงินกู้ระยะสั้นต้องมีกำหนดสภาพคล่องในตัวเอง และเงินกู้ระยะยาวต้องมีการกำหนดชำระตามที่ตกลงกันทั้งสองฝ่าย การป้องกันความเสี่ยงเกี่ยวข้องกับการที่ธนาคารปฏิเสธสินเชื่อหากลูกค้ามีความเสี่ยงหรือประสบกับการสูญเสีย แต่การรักษาประวัติการชำระเงินที่ดีและให้หลักประกันสามารถลดความเสี่ยงในการขอสินเชื่อในอนาคต

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าในเรื่องปัจจัยที่ส่งผลก่อให้เกิดหนี้นอกระบบกรณีศึกษาลูกค้าของธนาคารไทยเครดิตจำกัด(มหาชน) สาขาขอนแก่น โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล คือ ลูกค้าของธนาคารไทยเครดิตจำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น ซึ่งเป็นผู้ประกอบการอาชีพค้าขาย ในกลุ่มผู้ค้าปลีกและผู้ค้าส่ง โดยการคัดเลือกจากลูกค้าของธนาคารไทยเครดิตจำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น เป็นหนี้นอกระบบและได้รับผลกระทบจากการก่อหนี้นอกระบบ มีจำนวนเจ้าหนี้นอกระบบมากกว่า 2 รายขึ้นไป และมีระยะเวลาการก่อหนี้นอกระบบมากกว่า 1 ปีขึ้นไป โดยแบ่งจำนวนผู้ให้ข้อมูลได้ 20 ราย เป็นจำนวน ชาย 10 ราย และหญิง 10 ราย ใช้การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาจากผู้ประสบปัญหาโดยตรง และต้นเหตุของปัญหา การเก็บข้อมูลเชิงลึกด้วยการสัมภาษณ์ เป็นการคัดเลือกกลุ่มลูกค้าของธนาคารไทยเครดิตที่ประสบปัญหาหนี้นอกระบบ มาอย่างต่อเนื่องและมีจำนวนเจ้าหนี้มากกว่าสองรายขึ้นไป โดยใช้หัวข้อในการสัมภาษณ์ ดังนี้ ข้อมูลประชากรศาสตร์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกู้หนี้ในระบบ และนอกระบบ ผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากการเป็นหนี้ และทัศนคติต่อการกู้หนี้ในระบบและนอกระบบ โดยมีการจัดบันทึกในระหว่างการ

สัมภาษณ์และบันทึกเสียงเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลโดยละเอียด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการก่อกำเนิดนอกระบบ เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการในการเก็บข้อมูลแล้ว ได้มีการวางแผนและขั้นตอนการลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนประกอบด้วย การประสานงานและเตรียมรับข้อมูลจากลูกค้าธนาคารไทยเครดิต สัมภาษณ์ไม่เกิน 30 นาทีต่อคน พร้อมบันทึกการสนทนาและจดบันทึก มอบของที่ระลึกจากธนาคารเพื่อเป็นการขอบคุณสำหรับข้อมูล สรุปข้อค้นพบจาก การสัมภาษณ์และนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ใช้การสัมภาษณ์ที่รวบรวมมาทั้งหมด มาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เครื่องมือที่ได้มาสร้างกรอบวิเคราะห์จากเนื้อหาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสามเส้า (Data Triangulation) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบแหล่งข้อมูลหลายแหล่ง ในกรณีนี้ นักวิจัยเปรียบเทียบคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามสองกลุ่ม ได้แก่ ผู้ประกอบการค้าปลีกและผู้ค้าส่ง และถูกถามคำถามเดียวกันโดยใช้แบบสอบถามเดียวกัน สามารถยืนยันความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ โดยการเปรียบเทียบคำตอบ

สรุปผลการค้นคว้า

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่อง แนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ กรณีศึกษาลูกค้ารายย่อยของธนาคารไทยเครดิตจำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น ขอสรุปผลการค้นคว้าตามลำดับของวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการก่อกำเนิดนอกระบบของกลุ่มลูกค้ารายย่อยของธนาคารไทยเครดิต จำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น ปัจจัยในการก่อกำเนิดนอกระบบ ของกลุ่มลูกค้ารายย่อยของธนาคารไทยเครดิตจำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ที่มากที่สุด เมื่อพิจารณาได้พบว่า ปัจจัยในการก่อกำเนิดนอกระบบนั้น คือ การที่มีรายได้ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตในประจำวัน เป็นลำดับแรก และรองลงมาคือ พฤติกรรมส่วนตัวของผู้กู้ และสุดท้ายคือ การเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบหรือสถาบันการเงิน ที่มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก และเงื่อนไขที่จำกัด ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.1 รายได้ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตในประจำวัน พบว่า จากการที่ประกอบอาชีพประกอบการค้าขาย ทั้งค้าปลีกและค้าส่งจำเป็นต้องมีต้นทุนในการสำรองสินค้าเพื่อนำสินค้ามาขายและเนื่องด้วยเกิดโรคระบาดโควิด 19 ทำให้การค้าเกิดหยุดชะงักสินค้าที่มีเกิดการเสียหาย ทำให้ต้นทุนในการประกอบกิจการค้าขายนั้นขาดสภาพคล่อง และทางภาครัฐได้สั่งปิดร้านค้าและกิจการที่เป็นแหล่งคนพลุกพล่านเพื่อป้องกันการแพร่เชื้อทำให้เกิดการขาดรายได้หลัก ทำให้รายรับที่มีลดน้อยลง รวมไปถึงผู้ประกอบการมีภาระค่าใช้จ่ายในส่วนอื่น เช่น ค่าเทอมบุตร ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนที่ต้องชำระในทุกๆ เดือน เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการก่อกำเนิดเพิ่มเพื่อที่จะได้นำเงินในส่วนนี้มาชำระค่าใช้จ่าย หรือนำเงินเพื่อมาลงทุนต่อยอดในกิจการในภายหลังจากที่ทางภาครัฐอนุญาตให้เปิดกิจการต่อได้ ซึ่งจากการศึกษาค้นคว้าปัจจัยแรกที่ส่งผลต่อการก่อกำเนิดนอกระบบนั้น เกิดขึ้นจากการที่ผู้ประกอบการ ขาดสภาพคล่องทางการเงิน ซึ่งเงินในส่วนที่ได้กู้ยืมนอกระบบมานั้น ได้นำมาใช้จ่าย ใน 2 ส่วน ได้แก่ กู้เพื่อนำเงินมาลงทุนในกิจการโดยตรง และกู้เพื่อนำมาใช้จ่ายส่วนตัวและเพื่อดำรงชีวิต

1.2 พฤติกรรมส่วนตัวของผู้กู้ พบว่า พฤติกรรมการใช้ชีวิตและการขาดวินัยในการดำรงชีวิตจากการประกอบกิจการค้าขายอยู่รวมกันเป็นคนหมู่มากจึงจะมีแรงดึงดูดทางด้านวัตถุและค่านิยมที่แตกต่างกันออกไป เป็นส่วนให้เกิดการใช้จ่ายที่ฟุ่มเฟือยและสุรุ่ยสุร่าย ใช้จ่ายโดยมิได้คำนึงถึงรายได้

ตนเอง อย่างเช่นการซื้อของกิน ของใช้ที่ไม่มีความจำเป็นในชีวิตประจำวัน รวมไปถึงการปาร์ตี้สังสรรค์ กันในหมู่คณะเป็นประจำ อาจรวมไปถึงการเล่นพนันชนิดต่อ เป็นเหตุให้รายได้ที่มีหมดไปกับการใช้จ่ายใน ส่วนนี้มากเกินไป และทำให้เงินที่ต้องใช้จ่ายในการลงทุนประกอบอาชีพไม่เพียงพอ จึงเป็นสาเหตุในการ นำมาสู่การก่อหนี้ หรือเป็นการก่อหนี้ เพื่อนำเงินมาเพื่อใช้จ่ายในการซื้อของอำนวยความสะดวกแก่ตน เป็นการก่อหนี้ที่ทำให้ไม่ก่อให้เกิดรายได้

1.3 การเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบหรือสถาบันการเงิน พบว่า สาเหตุหนึ่งมากจากการที่ ผู้ประกอบการค้ำนั้น ไม่สามารถขอสินเชื่อกับทางสถาบันการเงินนั้นได้ เนื่องจากมีชั้นเงื่อนไขและ ชั้นตอนที่ระเอียด และใช้เวลาในการอนุมัติที่นานกว่าการกู้เงินนอกระบบ เนื่องจากอยู่ภายใต้ของ กฎหมายและธนาคารแห่งประเทศไทยจึงจำเป็นต้องมีความละเอียดในด้านของเอกสารที่มากกว่า และได้พบข้อมูลว่าการขอสินเชื่อกับทางสถาบันการเงิน จะมีระยะเวลาในการอนุมัติประมาณ 14 วันหรือ มากกว่านั้นจากที่ได้รับเอกสารครบแต่หากมีการแก้ไขเอกสารระยะเวลาที่จะยืดยาวออกไป และต้องใช้ เอกสารทะเบียนการค้า และรายการเดินบัญชีกับทางธนาคาร และเงื่อนไขสำคัญของกรยื่นกู้เงินใน ระบบนั้นมีการตรวจเช็คประวัติทางการเงินของผู้กู้หรือการตรวจเครดิตบูโร ซึ่งข้อจำกัดเหล่านี้ทำให้ผู้ ประกอบกิจการค้าบางรายไม่สามารถยื่นขอสินเชื่อกับทางสถาบันการเงินได้ ด้วยเงื่อนไขที่มากกว่าและ ความจำเป็นที่ต้องการใช้เงินทุนมาหมุนเวียนในกิจการหรือเพื่อนำมาดำรงชีวิตประจำวัน เป็นปัจจัยที่ ส่งผลก่อให้เกิดการก่อหนี้นอกระบบขึ้นมา

2. ผลกระทบที่เกิดจากการเป็นหนี้นอกระบบของกลุ่มลูกค้ารายย่อยของธนาคารไทยเครดิต จำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น เมื่อพิจารณาได้พบว่า

2.1 การถูกเอาเปรียบเรื่องอัตราดอกเบี้ย พบว่า ผู้ประกอบการค้าขายที่ได้รับ ผลกระทบจากภายหลังที่ได้กู้หนี้นอกระบบนั้น จะมีอยู่ 2 ประเภท คือ มีความรู้ในเรื่องของอัตรา ดอกเบี้ยเงินกู้นอกระบบ และไม่มีความรู้ในเรื่องของอัตราดอกเบี้ยของเงินกู้นอกระบบ หลังจากรับภาระ หนี้แล้ว ลูกค้ำทั้งสองก็ได้แย้งว่ายินดีจ่ายอัตราดอกเบี้ยสูงเมื่อถึงเวลาใช้เงิน เนื่องจากพวกเขาหวังว่าจะ ใช้เงินเพื่อตอบสนองความต้องการเร่งด่วนในธุรกิจหรือชีวิตส่วนตัวของพวกเขา นำเสียดายที่ความคิดนี้ อาจสร้างปัญหาให้กับผู้ประกอบการและผู้ที่มีปัญหาหนี้สินที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของระบบการเงิน บุคคล เหล่านี้อาจพบว่าเป็นการยากที่จะชำระคืนเงินกู้ เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยสูงและจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ อนุมัติซึ่งเกินความสามารถในการชำระ เมื่อเงินกู้มีวงเงินสินเชื่อและอัตราดอกเบี้ยสูง การชำระหนี้เป็น งวดๆ อาจกลายเป็นเรื่องยาก โดยเฉพาะเมื่อมีกำหนดชำระคืนสั้น ส่งผลให้ผู้กู้ส่วนใหญ่ไม่สามารถชำระ เงินรายเดือนได้ตรงเวลา ซึ่งนำไปสู่ผลกระทบทางการเงินที่รุนแรงมากขึ้น

2.2 การถูกข่มขู่ด้วยวาจาและทำให้เกิดปัญหาภายในครอบครัว พบว่า การถูกข่มขู่ด้วยวาจา หรือคำพูดนั้นเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อการชำระหนี้คืนต่อเจ้าหนี้มีปัญหา ซึ่งเกิดขึ้นจากการที่ไม่มีเงินเพียงพอต่อ การชำระหนี้ ก็จะถูกฝ่ายนายทุนใช้คำพูดที่รุนแรงเพื่อที่เป็นการขู่ให้เกิดความกลัว รวมไปถึงใช้คำพูด เพื่อทำให้เกิดความเสียหายในด้านต่างๆ เช่นการประจานต่อที่สาธารณะ เพื่อให้เกิดความอับอาย และ หากไม่มีเงินเพียงพอในการชำระหนี้ ฝ่ายนายทุนส่วนใหญ่จะไปเก็บเงินกับบุคคลที่อยู่บ้านเดียวกับลูกหนี้ บ่อยครั้งจากการเก็บชำระหนี้ เป็นสาเหตุให้เกิดปากเสียงและการทะเลาะภายในครอบครัว เพราะบุคคล ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหนี้นอกระบบนี้ก็จะเกิดความเดือดร้อนไปด้วย การติดตามหนี้กับบุคคลที่อาศัย อยู่ร่วมบ้านเดียวกับเจ้าหนี้ก็เป็นการกดดันลูกหนี้ เพื่อให้หาเงินมาชำระหนี้คืนแก่ฝ่ายตน มิได้สน จรยาบรณหรือคุณธรรมด้านใดเลย นอกเสียจากผลประโยชน์จากธุรกิจของฝ่ายตน และอาจรวมไปถึง

การที่ฝ่ายเจ้าหนี้ได้มาติดตามทวงถามหนี้คืนถึงอยู่อาศัยหากพบหญิงสาว บุตรสาวหรือภรรยาของผู้กู้ด้วยความเป็นหนุ่มวัยวัยฉกรรจ์ก็จะใช้คำพูดลวงละเมิดหรือใช้คำพูดแตะโลมหญิงสาวที่อาศัยอยู่ที่บ้านหรือรุนแรงไปถึงการสัมผัสแตะเนื้อต้องตัวหญิงสาว เป็นเหตุให้เกิดปัญหาภายในครอบครัวและผลกระทบจากการก่อหนี้ในระบบนั้น ส่งผลไปถึงบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการก่อหนี้ในระบบด้วย

2.3 การทำให้เสียทรัพย์สินจากการเรียกเก็บหนี้ พบว่า เมื่อเกิดการผิดนัดชำระหนี้แล้ว จากการติดตามทวงถามธรรมดาก็จะเริ่มทวีความรุนแรงต่อสภาพจิตใจมากขึ้น เมื่อหากลูกหนี้ไม่สามารถหาเงินเพื่อมาชำระหนี้คืนได้ตามกำหนด ก็จะถูกกลั่นแกล้งด้วยวิธีต่างๆ ซึ่งวิธีการที่พบได้ก็คือ การถูกลี้อคประตูป้านจากฝั่งข้างนอกด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้ผู้กู้ไม่สามารถเข้าบ้านของตนได้ เพื่อเป็นการข่มขู่ให้ลูกหนี้เกิดความกลัวและรีบหาเงินมาชำระหนี้คืนแก่ตน หรืออาจจะเป็นการทำร้ายข้าวของของลูกหนี้ ที่ลูกหนี้ใช้ในการประกอบอาชีพ และรุนแรงไปถึงการโยนสิ่งของทำลายบ้านเรือนที่อาจจะทำให้เกิดอันตรายในยามค่ำคืน ซึ่งการมาทำลายข้าวของมักจะเกิดขึ้น และจะมาในยามค่ำคืน หรือบ้านของลูกหนี้อยู่ห่างไกลจากแหล่งชุมชน ซึ่งทำให้การร้องเรียนขอความเป็นธรรมนั้นสามารถทำได้ยาก

2.4 การถูกทำร้ายร่างกาย พบว่า ผลกระทบที่รุนแรงจากการทำลายข้าวของเพื่อข่มขู่นำไปสู่การทำร้ายร่างกาย ซึ่งจากการศึกษาค้นคว้าได้พบข้อมูลว่า การทำร้ายร่างกายลูกหนี้พบได้บ่อยครั้ง หากลูกหนี้ผิดนัดชำระ หรือเกิดหนี้เมื่อไม่สามารถที่จะชำระหนี้คืนแก่เจ้าหนี้ แล้วหากฝ่ายเจ้าหนี้ได้พบเจอลูกหนี้ ก็ทำให้เกิดความรุนแรงที่ตามมา เพราะผู้ที่ได้มารับชำระหนี้แทนนายทุน มักเป็นกลุ่มชายฉกรรจ์ที่มีความอันตรายอย่างมาก บางคนก็ยังเป็นวัยรุ่นที่ในบางครั้งเมื่อเกิดความยับยั้งชั่งใจไม่ได้ และหากเกิดการใช้คำพูดโต้ตอบกันสองฝ่ายที่รุนแรง จนทำให้เกิดปากเสียงนำมาสู่การทะเลาะวิวาทหรือการทำร้ายร่างกาย หรือเป็นการทำร้ายร่างกายเพื่อให้ฝ่ายลูกหนี้เกิดความกลัว และเกิดการข่มขู่ต่างๆ เพื่อไม่ให้เกิดเป็นคดีความ เป็นความรุนแรงที่ส่งผลไปถึงร่างกายและจิตใจเมื่อได้เข้าสู่วงจรของการเป็นหนี้นอกกฎหมาย

3. แนวทางการแก้ปัญหาหนี้ในระบบ พบว่า ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ ได้ดังต่อไปนี้

3.1 การเริ่มปรับทัศนคติ การปรับทัศนคติของตนเองและคนในครอบครัว ให้รู้จักการประหยัด และอดออม รวมไปถึงปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการดำรงชีวิตประจำวัน ให้มีการใช้จ่ายที่เหมาะสม และไม่ใช้จ่ายเกินตัว ลดการใช้จ่ายที่ฟุ่มเฟือย เพื่อเป็นการลดการก่อหนี้ในอนาคต และที่สำคัญไม่ควรสร้างหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ หากต้องการเงินทุนในการประกอบอาชีพ ควรปรึกษาหน่วยงานของทางภาครัฐที่เกี่ยวข้อง หรือ จากสถาบันการเงิน และเมื่อได้รับการสนับสนุนได้อนุมัติสินเชื่อ กับทางสถาบันการเงิน ควรมีวินัยในการใช้จ่าย และซื่อสัตย์ ในการชำระหนี้คืนแก่ทางธนาคาร เพื่อเป็นการรักษาประวัติการชำระหนี้ที่ดีกับทางธนาคาร เพื่อที่ครั้งต่อไปจะสามารถพึ่งพาแหล่งเงินทุนในระบบได้

3.2 ธนาคารปรับลดเงื่อนไขในการขอสินเชื่อ เพื่อการที่จะให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบได้มากยิ่งขึ้น ทางธนาคารหรือสถาบัน ควรลดเงื่อนไขการปล่อยสินเชื่อ เช่น ทางด้านของเอกสาร เนื่องจาก กลุ่มผู้ประกอบการรายย่อยที่มีรายได้น้อย มักจะมียอดขายไม่สูงมาก จึงไม่มีการจดทะเบียนการค้า หรือทะเบียนพาณิชย์ และเมื่อรายได้น้อยก็ไม่มีเงินเพียงพอที่จะนำเงินไปฝากกับทางธนาคารเพื่อที่จะใช้แสดงรายการเดินบัญชีกับทางธนาคาร ดังนั้นทางสถาบันการเงินควรปรับลดและพิจารณาในด้านเอกสารที่ใช้ในการสมัครขอสินเชื่อ ตามวงเงินอย่างเหมาะสม

3.3 นโยบายสินเชื่อสำหรับผู้ที่มีประวัติการชำระหนี้ล่าช้า ควรให้โอกาสผู้ที่มีประวัติการค้างชำระกับทางสถาบันการเงินในอดีต ได้กลับเข้ามาสู่แหล่งเงินทุนในระบบอีกครั้ง โดยมีข้อจำกัดที่ว่า ผู้ที่เคยมีประวัติค้างชำระ ต้องไม่เป็นลูกค้ายี่สิบเสียกับทางธนาคาร (NPL หรือ Non-Performing Loan) ควรได้รับพิจารณาเพิ่มวงเงินตามความเป็นไปได้ หรือมีการปรับลดอัตราดอกเบี้ยประจำปี ค่าธรรมเนียมประจำปี เพื่อเป็นการลดภาระรายจ่ายให้กับผู้กู้ให้สามารถผ่อนจ่ายชำระหนี้คืนได้ตามความสามารถ เพื่อให้กลุ่มคนเหล่านี้ มีเงินคงเหลือใช้จ่ายในชีวิตประจำวันและหลีกเลี่ยงการพึ่งพาเงินนอกระบบ

3.4 นโยบายสนับสนุนจากทางภาครัฐ

3.4.1 ภาครัฐควรมีนโยบายที่เฝ้าระวังและปราบปรามผู้มีอิทธิพลหรือทำตัวนอกกฎหมายที่ให้การปล่อยเงินกู้เกินอัตราดอกเบี้ยที่กฎหมายกำหนดอย่างจริงจัง

3.4.2 ควรมีนโยบายส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ว่างงาน หรือ สนับสนุนอาชีพผู้ที่มีรายได้ต่ำ ให้มีช่องทางสร้างรายได้ที่สูงขึ้น เพื่อเป็นการตัดวงจรของการเพิ่มหนี้สิน

3.4.3 นโยบายแก้ไขหนี้นอกระบบจากภาครัฐ ทางภาครัฐควรสนับสนุนให้มีโครงการปล่อยสินเชื่อสำหรับแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบโดยตรง และเข้าถึงง่าย หรือให้มีเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือจากเจ้าพนักงานจากสถาบันการเงินเป็นฝ่ายกลาง มาเจรจาไกล่เกลี่ยชำระหนี้นอกระบบ เป็นตัวแทนเจรจาแทนประชาชนที่ไม่มีความรู้ในเรื่องของธุรกรรมการเงิน และข้อกฎหมาย เพื่อหาทางออกระหว่างนายทุนนอกระบบกับลูกหนี้นอกระบบให้สามารถหาทางออกร่วมกันอย่างสันติ และยุติการเป็นหนี้นอกระบบ

เอกสารอ้างอิง

- กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค. (2556). *เอกสารประกอบการดำเนินงานเรื่องการปราบปรามเจ้าหนี้เงินกู้นอกระบบซึ่งเป็นผู้มีอิทธิพล*. กรุงเทพฯ: กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค.
- ณัฐริกา บุญเพิ่มทรัพย์. (2549). *กู้เงินธนาคารใครว่ายาก*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ Read&Share.
- ธนาคารไทยเครดิต จำกัด (มหาชน). (2565). *ผลการดำเนินการประจำปี {ออนไลน์}*. ค้นหามาเมื่อ 10 เมษายน 2565 แหล่งที่มา: <https://www.tcrbank.com/th>.
- ประสิทธิ์ นาใจดี. (2563). *ภาวะหนี้นอกระบบ: กรณีศึกษาหนี้นอกระบบของประชาชนในอำเภอพระยืนและอำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น*. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 5(9), 126-138.
- พรรณฤฎา ธุนิมิตรกุล. *การเงินธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2555), หน้า 20.
- รัชนิกร วงศ์จันทร์. (2553). *การบริหารการเงินส่วนบุคคล*. กรุงเทพฯ: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- วันชัย มีชาติและคณะ. (2556). *รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์โครงการศึกษาพัฒนานโยบายการยุติธรรมเพื่อแก้ปัญหาหนี้นอกระบบ*, รายงานวิจัยเสนอต่อสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). *พฤติกรรมของผู้กู้สินเชื่อเงินสด*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
ท็อป จำกัด.

สุชานุช พันธนียะ. (2562). แนวทางการปฏิรูปนโยบายสาธารณะเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมไทย :
กรณีนโยบายระบบการเงินระดับฐานราก (Microfinance). *วารสารสถาบันพระปกเกล้า*,
14(1), 58-74.

สุภัชชา นาทอง. (2554). *ชั้นเชิงการบริหารหนี้ชั้นเทพ*. กรุงเทพฯ: เครือบริษัทยิปซี กรุ๊ป, โท.
สาขาการสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

แสวง รัตนมงคลมาศ. (2537). *องค์การนำการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

Factors Affecting People in Hatyai District, Songkhla Province to Have Liability

จिरารัตน์ ไชยสาลี

Jirarat Chaisalee¹

กุลวดี ลิ้มอุสันโน

Kulwadee Lim-u-sanno²

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดภาระหนี้สิน และลักษณะของการก่อให้เกิดหนี้สินของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 395 คน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้วยอัตราร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์เชิงอนุมานด้วยการทดสอบค่า t-test, f-test โดยเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สิน พบว่า สถานภาพแตกต่างกัน ลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สินแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยพฤติกรรมจำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านทัศนคติ และปัจจัยด้านเศรษฐกิจ จากทั้งหมด 4 ด้าน ส่งผลต่อการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

คำสำคัญ: ภาระหนี้สิน ธนาคารแห่งประเทศไทย ประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ ปัจจัยที่มีอิทธิพล

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: gira.ann@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: kulwadee.l@psu.ac.th

Abstract

The quantitative study on factors affecting people in Hatyai District, Songkhla Province to have liability aims to examine personal factors and behaviors that influence the creation of debt and the characteristics that incur public debt in the people of Hat Yai District, Songkhla Province. The data were collected through questionnaires from 395 people in Hat Yai District, Songkhla Province. The data were analyzed descriptively through percentage, frequency, mean and standard deviation, and were analyzed inferentially through T-test, F-test, and one-way ANOVA. Multiple regression analysis was tested at a confidence level of 95% or an error level of 5%.

The analysis of personal factors affecting the characteristics of incurring debt burden revealed that the status was different, and the characteristics of incurring liabilities were different. As for behavioral factors, there were three factors which are social factor, attitude factor, and economic factor of all four factors that affect the people to have debt burden in Hat Yai District, Songkhla Province.

Keywords: Liabilities, Bank of Thailand, People in the Hat Yai District, Influencing Factors

บทนำ

รชต ตั้งนรารัชชกิจ (2565) กล่าวว่า จากสถานการณ์ในปัจจุบันปัญหาหนี้ครัวเรือนเป็นความเสี่ยงที่สำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย ระบบเศรษฐกิจมีการชะลอตัวหากยังไม่ได้รับการแก้ไขให้ตรงจุด ก็จะเป็นปัจจัยฉุดรั้งการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทย และเป็นเหมือนระเบิดเวลาที่พร้อมปะทุขึ้นได้ทุกเมื่อ จนเกิดผลกระทบต่อเสถียรภาพในระบบทางการเงิน ซึ่งส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยในหลายด้าน เช่น การออมเงิน การลงทุน การผลิต หรือแม้แต่การบริโภค ตลอดจนการกำหนดนโยบายต่างๆ ของรัฐบาลในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ได้ส่งผลกระทบต่อวัฏจักรของธุรกิจ รวมไปถึงภาระหนี้สินของครัวเรือนอีกด้วย ซึ่งสาเหตุที่ทำให้ประเทศไทยเกิดสภาวะการดังกล่าวขึ้น เป็นผลมาจากปัจจัยทั้งภายใน และภายนอกของประเทศ จากการสำรวจของศูนย์วิจัยกสิกรไทยพบว่า ภาระหนี้สินของประชาชนในช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2564 มีระดับที่สูงขึ้น สะท้อนให้เห็นว่า ผลกระทบทางเศรษฐกิจจากวิกฤตสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 นั้น ทำให้กระแสรายได้ และสถานะทางการเงินของครัวเรือนบางกลุ่มย่ำแย่ลง จึงเกิดการก่อหนี้ขึ้นมา หนี้ที่ประชาชนกู้ยืมมาจากสถาบันการเงิน ผู้ให้บริการกู้ยืมนอกระบบหรือแม้แต่บุคคลใกล้ชิด เพื่อนำเงินดังกล่าวไปใช้จ่ายตามความต้องการที่แตกต่างกันไป โดยการก่อหนี้เหล่านั้นสามารถช่วยให้เราสามารถใช้จ่ายทั้งในชีวิตประจำวัน และยามฉุกเฉินเกินกว่ารายได้ และเงินที่มีอยู่ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเทอมบุตร หรือแม้แต่ค่าใช้จ่ายทางสังคม

สวัสติพงษ์ วัฒนไชย (2564) กล่าวถึงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถประกอบอาชีพได้ตามปกติ ทำให้ประชาชนทุกภาคส่วนต่างสรรหาแหล่งเงินกู้มาใช้ในการประกอบตนเอง และครอบครัวให้อยู่รอดท่ามกลางวิกฤติการณ์นี้ (พระครูปริยัติสารการ, 2562) โดยได้ก่อหนี้ทั้งในและนอกระบบ ประชาชนมีแนวโน้มผิดนัดชำระหนี้มากขึ้น เนื่องจากมีหนี้สินจำนวนมาก

จนไม่สามารถจัดการภาระหนี้สินที่มีอยู่ และไม่มีความรู้ที่ถูกต้องถึงผลกระทบในทางกฎหมายจากการก่อภาระหนี้สิน จนเกิดการละเลยไม่ชำระหนี้ และมีความเสี่ยงที่จะถูกดำเนินคดีทางกฎหมายในที่สุด

อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบเป็นอย่างมากจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ซึ่งมีความเสี่ยงที่ประชาชนจะเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการเป็นหนี้ เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย ซึ่งต้องพึ่งพาลูกค้าจากต่างจังหวัด และต่างประเทศ โดยเฉพาะชาวมาเลเซีย แต่จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 รัฐบาลได้มีนโยบายในการปิดพรมแดนประเทศ ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ต้องสูญเสียรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ ทำให้ไม่มีเงินหมุนเวียนในการประกอบธุรกิจ จึงจำเป็นต้องเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการเป็นหนี้ ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทาง ในการส่งเสริมการดำเนินการแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ ให้กลับเข้ามาอยู่ในระบบได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาพฤติกรรมการก่อให้เกิดภาระหนี้สินที่มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สถาบันการเงินและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ข้อมูลในการจัดทำนโยบายการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อเสริมสภาพคล่องในอัตราดอกเบี้ยผ่อนปรนพิเศษ และเพื่อช่วยเหลือในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบให้แก่ประชาชนทั่วไปในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

การทบทวนวรรณกรรม

อรพรรณ พันธ์พัฒนา (2553) ได้อธิบายถึงลักษณะสำคัญของหนี้ไว้ว่า ต้องมีเจ้าหนี้ และลูกหนี้ที่มีความผูกพันกันตามกฎหมาย ก่อให้เกิดสิทธิหน้าที่และมีวัตถุประสงค์แห่งหนี้ โดยหนี้เป็นบุคคลสิทธิมีผลใช้กับบุคคลสองฝ่าย คือ เจ้าหนี้ และลูกหนี้เท่านั้น (ณัฐพงษ์ ท่วมจันทร์, 2555) โดยลูกหนี้จะต้องชดใช้หนี้ที่กู้ยืมมาคืนแก่เจ้าหนี้ทุกๆ ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ (ธรรณชนก นิลมณี ศรีสมร ผ่องพุฒิ และคณะ, 2558: 16 - 17) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หนี้สิน หมายถึง ภาระผูกพันในปัจจุบันของกิจการ ซึ่งเกิดจากเหตุการณ์ในอดีต (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, 2557) และบุคคลหรือกิจการจะต้องชดใช้ไม่ว่าจะเป็นการชดใช้ด้วยเงินสด สินค้าหรือบริการ (กรรณิการ์ แผ่นทอง, 2550) ไม่ว่าจะเป็นข้อผูกพันอันเกิดจากการกู้ยืม การค้าประกัน การเชื่อ หรือการจ้างโดยใช้เครดิตหรือจากการอื่นใด (สุพริศร์ สุวรรณิก, 2561) ปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนชนบททั่วประเทศที่ไม่สามารถปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจของประเทศได้ ส่งผลให้ครอบครัวมีคุณภาพชีวิตตกต่ำตามลำดับ เพราะรายได้ในครอบครัวไม่เพียงพอกับค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้นในปัจจุบัน และเมื่อพิจารณาถึงความสามารถในการชำระหนี้ พบว่า ครัวเรือนมีแนวโน้มว่าสามารถชำระหนี้ได้ไม่แตกต่างกันมากนักในแต่ละปี ขณะที่หนี้สินเฉลี่ยมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ โดยพบว่า คนไทยจะมีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่ารายจ่าย ปัญหานี้สิน

จึงเป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และส่งผลกระทบต่อความเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศไทยในที่สุด

หนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ (กฤตกร จินดาวัฒน์, 2559)

หนี้ในระบบ เป็นหนี้ที่ลูกหนี้ทำกับสถาบันการเงินที่มีกฎหมายรับรอง และควบคุมอยู่ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหนี้ ลูกหนี้ หรือผู้ค้ำประกัน จะต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ กติกา เงื่อนไข และข้อบังคับต่างๆ ของหนี้ในระบบ และได้รับความคุ้มครองจากกฎหมายอย่างยุติธรรม เมื่อมีปัญหา เช่นปัญหาการผิดนัดชำระหนี้ ก็จะมีขั้นตอน และกระบวนการในการดำเนินการตามกฎหมายที่ชัดเจน หากฟ้องร้องแล้วก็จะมีการบังคับจำนองหรือขายทอดตลาดไปตามขั้นตอน และอยู่ภายใต้กฎหมายเหมือนกัน

หนี้นอกระบบ เป็นเงินที่ให้กู้ยืมโดยไม่ผ่านระบบของสถาบันการเงิน หรือไม่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย และกระทรวงการคลัง เป็นเงินกู้ที่ไม่มีระเบียบข้อบังคับใช้กับเจ้าหนี้นอกระบบ

การกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่ขอบด้วยกฎหมายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 654 วางหลักไว้ว่า ห้ามมิให้คิดดอกเบี้ยเกินร้อยละ 15 ต่อปี ถ้าในสัญญากำหนดดอกเบี้ยเกินกว่านั้นก็ให้ลดลงมาเป็นร้อยละ 15 ต่อปี พระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2560 มาตรา 4 บุคคลใดให้บุคคลอื่นกู้ยืมเงิน หรือกระทำการใดๆ อันมีลักษณะอำพรางการให้กู้ยืมเงิน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปี หรือปรับไม่เกิน 200,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาระหนี้สิน ประกอบด้วย

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. ระดับการศึกษา
5. อาชีพ
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
7. ลักษณะที่อยู่อาศัย
8. จำนวนบุตร หรือบุคคลที่พึ่งพิง
9. การเป็นหัวหน้าครอบครัว
10. ภาระหนี้สินเกิดจากการใช้จ่ายส่วนตัวหรือครัวเรือน

สาเหตุของการเป็นหนี้

Wealth – being by noburo (2565) คำว่าหนี้ เป็นสิ่งที่อยู่คู่กับสังคมไทยมาช้านาน แม้จะมีคำกล่าวตักเตือนกันเสมอว่า อย่าเป็นหนี้ อย่าสร้างหนี้ ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับว่าเรามีหนี้เพราะอะไร

หนี้ที่เกิดจากตนเอง กู้ยืมเงินเพราะอยากมีชีวิตที่ดีขึ้นบางครั้งคนเราก็ต้องมีของบางอย่างเพื่อแลกกับการเข้าสังคม อยากมีบ้าน อยากมีรถ อยากมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น จึงต้องกู้ยืมเงินจากคนรอบข้าง สถาบันการเงิน หรือแม้แต่ญาติพี่น้องไปจำนำเพื่อให้มีเงินมาหมุนเวียน

หนี้ที่เกิดจากผู้อื่น การเป็นหนี้จากการค้าประกันให้ผู้อื่น ส่วนมากเกิดจากการอยากจะช่วยเหลือเพื่อน หรือคนสนิท แต่หากพวกเขาละเลยการชำระหนี้ คนที่จะต้องรับภาระหนี้แทนก็คือตัวเรานั่นเอง การแก้ปัญหาและการจัดการหนี้สิน (Krungsri The COACH, 2565). หนี้ ที่เราต้องเผชิญในปัจจุบัน

ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเงินเพื่อ น้ำมันแพง อัตราดอกเบี้ยที่ปรับตัวขึ้น ซึ่งสาเหตุเหล่านี้ อาจเป็นปัจจัยที่ทำให้เราก่อนหน้านี้โดยไม่รู้ตัว

การแก้หนี้โดยการรวมหนี้ คือ การที่เรานำหนี้สินทั้งหมดมารวมกัน ยกตัวอย่าง เช่น การเป็นหนี้บัตรเครดิตหลายใบ ให้นำหนี้จากบัตรเครดิตทุกใบมารวมกัน โดยติดต่อสถาบันการเงินเพื่อขอสินเชื่อมาปิดหนี้ต่าง ๆ วิธีนี้จะทำให้สามารถปิดหนี้ที่มีดอกเบี้ยสูงเกินไปให้หมดได้เร็วขึ้น

ขั้นตอนการแก้หนี้ และวางแผนปลดหนี้ให้หมดไว

ขั้นตอนที่ 1 สำรวจตัวเองก่อนว่าเรามีหนี้สินอะไร กับใคร และเป็นจำนวนเงินเท่าไรแล้วนำมารวมกันเพื่อให้รู้ยอดหนี้สินที่แท้จริงว่าทั้งหมดเท่าไร หลังจากนั้นอาจจะสำรวจต่อไปอีกว่า เป็นหนี้เพราะอะไร หากเราทราบต้นเหตุของการเกิดหนี้ของที่แท้จริงก็จะได้นำข้อผิดพลาดนี้ไปแก้ไขได้ต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 เริ่มจากการเรียงลำดับเจ้าหนี้ที่มีดอกเบี้ยสูงที่สุด ไปยังเจ้าหนี้ที่มีดอกเบี้ยต่ำที่สุด เมื่อได้แล้วก็สามารถนำหนี้สินทั้งหมดมารวมกัน ยกตัวอย่างเช่น การเป็นหนี้บัตรเครดิตหลายใบ ให้นำหนี้จากบัตรเครดิตทุกใบมารวมกัน โดยติดต่อสถาบันการเงินเพื่อขอสินเชื่อมาปิดหนี้ต่าง ๆ วิธีนี้จะทำให้สามารถปิดหนี้ที่มีดอกเบี้ยสูงเกินไปให้หมดได้เร็วขึ้น

ขั้นตอนที่ 3 ตัวช่วยการแก้หนี้ที่ดีที่สุด คือ การหารายได้เสริม โดยอาจจะเริ่มจากธุรกิจที่ลงทุนน้อย และไม่กระทบกับงานหลัก อย่างการขายของออนไลน์ รับงานฟรีแลนซ์ เพราะยังรับมากเท่าไร ยิ่งทำให้มีกำลังจ่ายได้มากขึ้นเท่านั้น

ในช่วงปลายปี พ.ศ. 2562 จนถึงปัจจุบัน โลกต้องประสบปัญหากับความไม่แน่นอนต่าง ๆ มากมาย หนึ่งในปัญหาหลักที่ส่งผลกระทบต่อมากที่สุดคือ การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส (COVID-19) สถานการณ์ที่เกิดขึ้นนี้ ส่งผลให้ภาวะเศรษฐกิจไทยตกอยู่ในอาการที่น่าเป็นห่วง ไม่ว่าจะเป็นภาคการท่องเที่ยวและบริการ ภาคอุตสาหกรรม ภาคการเกษตร รวมทั้งผลกระทบต่อเศรษฐกิจระดับภูมิภาคในพื้นที่ต่าง ๆ เกิดความผันผวนและชะลอตัว ทำให้ประชาชนได้รับผลกระทบจากปัญหาดังกล่าว ส่งผลให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนความลำบากจากการประกอบอาชีพที่ตนเองทำอยู่ ซึ่งทางรัฐบาลได้เล็งเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้มีการออกมาตรการช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนหนึ่งนั้น คือ มาตรการปล่อยสินเชื่อให้แก่ประชาชน ซึ่งเป็นมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยที่มีรายได้น้อยไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ จากมาตรการดังกล่าวข้อเสียที่พบคือ การซื้อช่องทางให้ประชาชนก่อนหนี้สูงขึ้นในอนาคตส่งผลให้แนวโน้มหนี้ครัวเรือนของไทยสูงสุดในรอบ 18 ปี โดยหนี้ครัวเรือนมีแนวโน้มขยับขึ้นมาอยู่ที่กรอบ 88-90% จากระดับ 83.8% ในไตรมาส 2/2563

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้ใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 395 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อ

เดือน ลักษณะที่อยู่อาศัย จำนวนบุตร หรือบุคคลที่พึ่งพิง การเป็นหัวหน้าครอบครัว และภาระหนี้สิน เกิดจากการใช้จ่ายส่วนตัวหรือครัวเรือน เป็นคำถามชนิดเลือกตอบ (Check List) ส่วนที่ 2 ปัจจัย พฤติกรรมการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัย ด้านบริโภคนิยม ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นแบบชนิดมาตราส่วนประมาณค่า เกี่ยวกับความคิดเห็นน้ำหนัก ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนัก ส่วนที่ 3 ข้อมูลลักษณะการ ก่อให้เกิดภาระหนี้สิน ประกอบด้วย ประเภทของแหล่งเงินกู้ ลักษณะการชำระหนี้ต่อเดือน ประเภทของ สินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการก่อหนี้ และจากการกู้ยืมในแหล่งเงินกู้ต่างๆ เพียงพอต่อความต้องการของ ท่านหรือไม่ ซึ่งเป็นแบบชนิดมาตราส่วนประมาณค่าเกี่ยวกับความคิดเห็นน้ำหนัก ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนัก

รายงานผลการวิจัย

ตารางที่ 1

แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามสถานภาพ

ลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สิน	แหล่งความแปรปรวน	SS.	df.	MS.	F	Sig
1. แหล่งเงินทุนที่กู้ยืม	ระหว่างกลุ่ม	21.964	4	5.491	5.850	.000*
	ภายในกลุ่ม	366.042	390	.939		
	รวม	388.006	394			
2. ลักษณะของการชำระหนี้ต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	13.572	4	3.393	4.686	.001*
	ภายในกลุ่ม	282.379	390	.724		
	รวม	295.950	394			
3. ประเภทของสินเชื่อที่กู้ยืม	ระหว่างกลุ่ม	10.185	4	2.546	2.932	.021*
	ภายในกลุ่ม	338.742	390	.869		
	รวม	348.928	394			
4. วัตถุประสงค์ในการก่อหนี้	ระหว่างกลุ่ม	8.614	4	2.154	2.539	.040*
	ภายในกลุ่ม	330.775	390	.848		
	รวม	339.390	394			
5. การกู้ยืมในแหล่งเงินกู้ต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	1.352	4	.338	.558	.693
	ภายในกลุ่ม	236.169	390	.606		
	รวม	237.522	394			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	10.375	4	2.594	4.017	.003*
	ภายในกลุ่ม	251.824	390	.646		
	รวม	262.199	394			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากแหล่งเงินทุนที่กู้ยืม จากลักษณะของการชำระหนี้ต่อเดือน จากประเภทของสินเชื่อที่กู้ยืม และจากวัตถุประสงค์ในการก่อหนี้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีแบบ LSD ดังตารางที่ 2 – 6

ตารางที่ 2

แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคิดเห็นต่อลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากแหล่งเงินทุนที่กู้ยืม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	\bar{X}	โสด	สมรสจดทะเบียน	สมรสไม่จดทะเบียน	หย่าร้าง	หม้าย
		2.68	2.49	2.98	1.71	2.33
โสด	2.68	--	.190	-.298	.969*	.344
สมรสจดทะเบียน	2.49		--	-.489*	.778*	.153
สมรสไม่จดทะเบียน	2.98			--	1.267*	.642
หย่าร้าง	1.71				--	-.625
หม้าย	2.33					--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสจดทะเบียน มีความคิดเห็นต่อลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากแหล่งเงินทุนที่กู้ยืม น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสไม่จดทะเบียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด สถานภาพสมรสจดทะเบียน และสถานภาพสมรสไม่จดทะเบียน มีความคิดเห็นต่อลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากแหล่งเงินทุนที่กู้ยืม มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3

แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคิดเห็นต่อลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากลักษณะของการชำระหนี้ต่อเดือน จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	\bar{X}	โสด	สมรสจดทะเบียน	สมรสไม่จดทะเบียน	หย่าร้าง	หม้าย
		2.74	2.53	2.88	2.01	2.31
โสด	2.74	--	.208*	-.143	.729*	.423
สมรสจดทะเบียน	2.53		--	-.352	.520*	.214
สมรสไม่จดทะเบียน	2.88			--	.872*	.566
หย่าร้าง	2.01				--	-.306
หม้าย	2.31					--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นต่อลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากลักษณะของการชำระหนี้ต่อเดือน มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสจดทะเบียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด สถานภาพสมรสจดทะเบียน และสถานภาพสมรสไม่จดทะเบียน มีความคิดเห็นต่อลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากลักษณะของการชำระหนี้ต่อเดือน มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4

แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคิดเห็นต่อลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากประเภทของสินเชื่อที่กู้ยืมจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	\bar{X}	โสด	สมรสจดทะเบียน	สมรสไม่จดทะเบียน	หย่าร้าง	หม้าย
		2.61	2.49	2.78	2.04	1.97
โสด	2.61	--	.118	-.171	.564*	.632*
สมรสจดทะเบียน	2.49		--	-.290	.445*	.517
สมรสไม่จดทะเบียน	2.78			--	.736*	.807*
หย่าร้าง	2.04				--	.071
หม้าย	1.97	2.61	2.49	2.78	2.04	1.97

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด สถานภาพสมรสจดทะเบียน และสถานภาพสมรสไม่จดทะเบียน มีความคิดเห็นต่อลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากประเภทของสินเชื่อที่กู้ยืม มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพสมรสไม่จดทะเบียน มีความคิดเห็นต่อลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากประเภทของสินเชื่อที่กู้ยืม มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5

แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคิดเห็นต่อลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากวัตถุประสงค์ในการก่อหนี้ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	\bar{X}	โสด	สมรสจดทะเบียน	สมรสไม่จดทะเบียน	หย่าร้าง	หม้าย
		2.78	2.65	3.14	2.42	2.29
โสด	2.78	--	.128	-.357	.365	.492
สมรสจดทะเบียน	2.65	2.78	2.65	3.14	2.42	2.29
สมรสไม่จดทะเบียน	3.14			--	.723*	.849*
หย่าร้าง	2.42				--	.126
หม้าย	2.29					--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสจดทะเบียน มีความคิดเห็นต่อลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากวัตถุประสงค์ในการก่อหนี้ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสไม่จดทะเบียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสไม่จดทะเบียน มีความคิดเห็นต่อลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากวัตถุประสงค์ในการก่อหนี้ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหย่าร้าง และสถานภาพหม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 6

แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคิดเห็นต่อลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	\bar{X}	โสด	สมรสจดทะเบียน	สมรสไม่จดทะเบียน	หย่าร้าง	หม้าย
		2.72	2.58	2.97	2.15	2.25
โสด	2.72	--	.147	-.248	.573*	.470
สมรสจดทะเบียน	2.58		--	-.395*	.425*	.322
สมรสไม่จดทะเบียน	2.97			--	.821*	.718*
หย่าร้าง	2.15				--	-.103
หม้าย	2.25					--

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสจดทะเบียน มีความคิดเห็นต่อลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสไม่จดทะเบียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด สถานภาพสมรสจดทะเบียน และสถานภาพสมรสไม่จดทะเบียน มีความคิดเห็นต่อลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสไม่จดทะเบียน มีความคิดเห็นต่อลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 7

แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตัวแปร	b	S. E.	β	t	Sig.
ค่าคงที่	.528	.137		3.856	.000
ด้านทัศนคติ (X_1)	.155	.041	.159	3.779	.000*
ด้านบริโภคนิยม (X_2)	.057	.042	.077	1.376	.169
ด้านสังคม (X_3)	.396	.052	.461	7.643	.000*
ด้านเศรษฐกิจ (X_4)	.102	.039	.121	2.611	.009*

$R = .687$, $R^2 = .472$, $R^2_{adj} = .467$, $F = 87.206$, $Sig = .000$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า

ปัจจัยพฤติกรรม สามารถร่วมกันพยากรณ์การก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (Y) ได้ร้อยละ 46.7 ($R^2_{adj} = .467$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีทั้งหมด 3 ปัจจัย เรียงตามลำดับปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านสังคม (X_3) (Beta=.461) ด้านทัศนคติ (X_1) (Beta=.159) และด้านเศรษฐกิจ (X_4) (Beta=.121) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ} = .528 + .396X_3 + .155X_1 + .102X_4$$

$$\text{สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน} = .461X_3 + .159X_1 + .121X_4$$

ซึ่งจากสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ สามารถอธิบายได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยพฤติกรรมด้านสังคม (X_3) เพิ่มขึ้น 1 ระดับ มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (Y) เพิ่มขึ้น .396

กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยพฤติกรรมด้านทัศนคติ (X_1) เพิ่มขึ้น 1 ระดับ มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (Y) เพิ่มขึ้น .155

กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยพฤติกรรมด้านเศรษฐกิจ (X_4) เพิ่มขึ้น 1 ระดับ มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (Y) เพิ่มขึ้น .102

สรุปและอภิปรายผล

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า จากแหล่งเงินทุนที่กู้ยืม จากลักษณะของการชำระหนี้ต่อเดือน จากประเภทของสินเชื่อกู้ยืม และจากวัตถุประสงค์ในการก่อหนี้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า จากลักษณะของการชำระหนี้ต่อเดือน และจากการกู้ยืมในแหล่งเงินกู้ต่างๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า จากลักษณะของการชำระหนี้ต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนบุตร หรือบุคคลพึ่งพิงต่างกัน มีความคิดเห็นต่อลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า จากลักษณะของการชำระหนี้ต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าครอบครัวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า จากแหล่งเงินทุนที่กู้ยืม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีภาระหนี้สินที่เกิดจากการใช้จ่ายส่วนตัวหรือครัวเรือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า จากลักษณะของการชำระหนี้ต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อลักษณะของการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยพฤติกรรมด้านสังคม ด้านทัศนคติ และด้านเศรษฐกิจ มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 46.7 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ปัจจัยพฤติกรรมด้านสังคม ด้านบริโภคนิยม และด้านทัศนคติ มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดภาระหนี้สินจากแหล่งเงินทุนที่กู้ยืมของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 43.2

2) ปัจจัยพฤติกรรมด้านสังคม และด้านบริโภคนิยม มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดภาระหนี้สินจากลักษณะของการชำระหนี้ต่อเดือนของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 34.9

3) ปัจจัยพฤติกรรมด้านสังคม และด้านทัศนคติ มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดภาระหนี้สินจากประเภทของสินเชื่อที่กู้ยืมของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 38.6

4) ปัจจัยพฤติกรรมด้านสังคม ด้านทัศนคติ และด้านเศรษฐกิจ มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดภาระหนี้สินจากวัตถุประสงค์ในการก่อหนี้ของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 35.3

5) ปัจจัยพฤติกรรมด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านทัศนคติ มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดภาระหนี้สินจากการกู้ยืมในแหล่งเงินกู้ต่างๆ ของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 23.4

ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์สมการถดถอย พบว่า ปัจจัยพฤติกรรมส่งผลต่อการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุนและส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชน ควรควบคุมและสกัดกั้นหนี้ในระบบ เพื่อป้องกันการก่อหนี้ที่เกินตัวของประชาชน

เอกสารอ้างอิง

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. (2557). *หนี้สิน (Liabilities)*. ค้นจาก http://www.cad.go.th/ewt_news.php?nid=2526&filename=ENG_WAY2.

กรรณิการ์ แผ่นทอง. (2550). *การบริโภคสินเชื่อ และหนี้สินของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร*. (เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

- กฤตกร จินดาวัฒน์. (2559). *ปัญหาหนี้ในระบบและแนวทางการแก้ไขโดยภาครัฐ*.
ค้นจาก <https://dl.parliament.go.th/handle/20.500.13072/521022>
- ณัฐพงษ์ ท่วมจันทร์. (2555). *การศึกษาภาวะหนี้สินและแนวทางแก้ไขปัญหาหนี้สินของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหางว อำเภอบึง จังหวัดเชียงราย*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย
- ธรรณชนก นิลมณี ศรีสมร ผ่องพุฒิ และคณะ. (2558). *การศึกษาพฤติกรรมและสภาพปัญหาการจัดทำบัญชีครัวเรือนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อลดปัญหาหนี้สินของเกษตรกร จังหวัดปราจีนบุรี*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- พระครูปริยัติสารการ. (2562). *การจัดการปัญหาหนี้สินของประชาชน*. *วารสารมณีเชษฐาราม* วัตถุประสงค์ *มณี*, 2(1), 46. ค้นจาก <https://so07.tci-thaijo.org/index.php/JMCR/article/view/156/128>
- รชต ตั้งนราวิชชกิจ. (2565). *แจ่งสี่เปี้ย*. ค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_18Jan2022-2.aspx
- สวัสดิพงษ์ วัฒนไชย. (2564). *ทัศนคติที่มีต่อการเป็นหนี้ในระบบของประชาชนในพื้นที่อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. ค้นจาก www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2563-5-6_1630291516.pdf.
- สุพริศร์ สุวรรณิก. (2561). *การแก้ปัญหาหนี้ครัวเรือนไทยอย่างยั่งยืนควรเริ่มที่ไหน ?*. ค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_20Oct2018.aspx
- อรพรรณ พันธ์พัฒนา. (2553). *คำอธิบายกฎหมายลักษณะหนี้*. พิมพ์ครั้งที่ 6, กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม.
- Krungsri The COACH. (2565). *รวมวิธีการแก้หนี้ พร้อมสร้างวินัยทางการเงินฉบับใหม่*.
ค้นจาก <https://www.krungsri.com/th/krungsri-the-coach/loan/borrowing/clear-debt-and-restart-money-good>
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis. Third edition*. New York: Harper and Row Publication.
- Wealth – being by noburo. (2565). *สงสัยไหมอะไรบ้างคือสาเหตุของการเป็นหนี้*.
ค้นจาก <https://www.noburo.co/post/สงสัยไหมอะไรบ้างคือสาเหตุของการเป็นหนี้>

อิทธิพลของการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลต่อความสามารถในการทำกำไร: กรณีศึกษาบริษัทในกลุ่มหุ้นยั่งยืน

The Influence of Environmental, Social and Governance (ESG) Disclosure on Profitability: A Case Study of Listed Companies in Thailand Sustainability Investment (THSI) Group

สุจิรา มาแก้ว

Sujira Makaew¹

มัทนชัย สุทธิพันธุ์

Muttanachai Suttipun²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล และเพื่อศึกษาอิทธิพลของการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลที่มีผลต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทในกลุ่มหุ้นยั่งยืนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 147 บริษัท เก็บรวบรวมข้อมูลจากรายงานประจำปีของบริษัท ระหว่างปี พ.ศ. 2562 ถึง ปี พ.ศ. 2564 โดยการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย วิธีกำลังสองน้อยที่สุด ผลการศึกษาพบว่า ขนาดของธุรกิจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัท วัดค่าด้วยอัตรากำไรสุทธิ ความเสี่ยงของธุรกิจ มีอิทธิพลเชิงลบกับความสามารถในการทำกำไรของบริษัท วัดค่าด้วยอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ และการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล ขนาดของธุรกิจ จำนวนปีที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ ความเสี่ยงของธุรกิจและประเภทตลาดหลักทรัพย์กับความสามารถในการทำกำไรของบริษัท วัดค่าด้วยอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น ไม่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยข้อมูล ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ: การเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล ความสามารถในการทำกำไร กลุ่มหุ้นยั่งยืน

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: sujira_tiew@hotmail.com

² รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: muttanachai.s@psu.ac.th

Abstract

The purposes of this study were to study the scope of environmental, social and governance disclosure and to study the influence of environmental, social and governance disclosure on profitability of companies in the sustainable stocks group listed on the Stock Exchange of Thailand. The sample group of 147 companies. The data were collected from the companies' annual reports between 2019 and 2021. Descriptive statistical analysis, and analysis of simple linear regression with least squares method were used. The study found that the size of businesses have a positive influence on the profitability of the company measured by the net profit margin. Business risks have a negative influence on companies' profitability measured by the return on assets and environmental, social and governance disclosure. Size of businesses, the number of years in the stock market, business risks and types of stock exchanges and profitability, measured by return on equity, have no influence on disclosure at the significance level of 0.05.

Keywords: Environmental Social and Governance Disclosures, Profitability, THSI

บทนำ

สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (covid-19) ยังส่งผลให้การดำเนินชีวิตของคนเปลี่ยนไปเป็นรูปแบบวิถีชีวิตใหม่ กล่าวคือ การใส่หน้ากากอนามัย การทำงานที่บ้าน การเว้นระยะห่างกัน และการทำกิจกรรมต่าง ๆ แบบดิจิทัล ออนไลน์ ทางอิเล็กทรอนิกส์ หากทุกคนไม่ช่วยกันรับผิดชอบต่อสังคม อาจทำให้เกิดความเลื่อมล้ำในสังคมได้ (ยง ภู่วรวรรณ, 2564) รวมถึงบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยควรให้ความสำคัญกับบรรษัทภิบาล ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศทั้งในแง่ของการสร้างรายได้ การจ้างงาน และการมีส่วนร่วมในการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นคณะกรรมการของบริษัทจึงควรมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้บริษัทมีบรรษัทภิบาลที่ดี เพื่อให้บริษัทสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริษัทและสังคมได้อย่างยั่งยืน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2564)

การเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล สร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ โดยบริษัทต่าง ๆ ต้องการสื่อสารและโน้มน้าวให้สาธารณชนทราบว่าบริษัทกำลังปฏิบัติตามความคาดหวังของสังคม และเพื่อพิสูจน์ว่าผลิตภัณฑ์และบริการของตนเป็นที่ต้องการและเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ (Rshman and Alsayegh, 2021) นอกจากนี้ Sharma et al. (2020) ยังพบว่า บริษัทที่มีความสามารถในการทำกำไรได้สูงเท่าใดย่อมจะเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลมากขึ้นตามไปด้วย ถ้าบริษัทใดยังมีขนาดใหญ่ก็จะเปิดเผยข้อมูลมากขึ้นเรื่อย ๆ และเพิ่มระดับของการเปิดเผย อย่างไรก็ตามสำหรับประเทศไนจีเรียซึ่งเป็นประเทศที่กำลังพัฒนาเหมือนกับประเทศไทยได้มีการกำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลในรายงานฉบับเดียว โดยรัฐบาลของประเทศไนจีเรียยังให้ความสำคัญกับนโยบายด้านธรรมาภิบาล สิทธิมนุษยชน หลักนิติธรรม การแก้ปัญหาคอร์ปชั่น การรับมือกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศโลก (กระทรวงการ

ต่างประเทศ, 2565) การเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลกับผลการดำเนินงานทางด้านการเงินกลับไม่พบความสัมพันธ์ใด ๆ แต่พบความสัมพันธ์ในประเทศที่พัฒนาแล้ว เนื่องจากขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จำกัด ซึ่งบริษัทตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้รับการยกเว้นกรณีข้อมูลที่ไม่น่าเชื่อถือและไม่สมบูรณ์ ถึงแม้ว่าจะได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลเป็นอย่างมากก็ตาม (Umoren et al. 2015; Chiek et al. 2021) ดังนั้นการศึกษาวิจัยนี้จึงมีความสนใจศึกษาขอบเขตและอิทธิพลของการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลในกลุ่มหุ้นยั้งยืน

งานวิจัยครั้งนี้ศึกษากลุ่มหุ้นยั้งยืน เป็นหุ้นของบริษัทจดทะเบียนที่ผ่านการประเมินความยั่งยืนโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yordudom and Suttipun (2020) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการเปิดเผยข้อมูล ESG ต่อมูลค่าของกิจการในประเทศไทย ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 บริษัทที่จดทะเบียนในกลุ่มหุ้นยั้งยืน ซึ่งในการศึกษานี้ได้ทำการแบ่งออกเป็น 2 ตลาด ประกอบด้วยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ อีกทั้งยังเป็นการรวมความแตกต่างของทุกกลุ่มอุตสาหกรรมไว้ด้วยกัน และช่วงเวลาที่ทำการเก็บข้อมูลอยู่ในระหว่างแบบสมัครใจ แบบ Early adoption และบังคับให้ทำการเปิดเผยข้อมูล ดังนั้นคำถามของงานวิจัยครั้งนี้คือ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่มหุ้นยั้งยืน มีขอบเขตและผลของการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลจะส่งผลต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทในกลุ่มหุ้นยั้งยืนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวก ความสัมพันธ์เชิงลบ หรือไม่พบความสัมพันธ์ หรือไม่อย่างไร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลของบริษัทในกลุ่มหุ้นยั้งยืนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลที่มีผลต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทในกลุ่มหุ้นยั้งยืนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ทบทวนวรรณกรรม และการพัฒนาสมมติฐาน

ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Theory) ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียมาอธิบายขอบเขตและอิทธิพลของการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลที่มีผลต่อความสามารถในการทำกำไร โดยทฤษฎีนี้มีพื้นฐานมาจากกรอบแนวคิดของ Barnard (1938) ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียมีแนวคิดที่ว่า ผู้บริหารไม่ควรใส่ใจเพียงผู้มีส่วนได้เสียภายในองค์กรเท่านั้น แต่ควรสนับสนุนความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย และได้ขยายผู้มีส่วนได้เสียในมุมมองของบริษัทที่กว้างขึ้นว่าเป็นผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มอื่นที่ไม่ได้มีสิทธิ หรือมีเสียงในการดำเนินกิจการหรือบุคคลที่มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ของบริษัททั้งพนักงาน ลูกค้า ผู้ขายปัจจัยการผลิต ชุมชนในท้องถิ่น และรัฐบาล Freeman (1983) สนับสนุนแนวคิดนี้ เนื่องจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มไม่ว่าจะเป็นผู้มีส่วนได้เสียระดับปฐมภูมิและผู้มีส่วนได้เสียระดับทุติยภูมิอาจได้รับผลกระทบจากการบรรลุเป้าหมายของบริษัท (กันต์ธีระ ลิมวิวรรณกุล ,2555)

จากการศึกษางานวิจัยของ Brogi and Lagasio (2018) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการทำกำไรของบริษัท

ในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน ซึ่งส่งผลต่อผู้กำหนดนโยบายคือบริษัท ถ้ามีการบังคับใช้และกำหนดเป็นนโยบายของบริษัท ส่งผลให้เกิดความสามารถในการทำกำไรในระยะยาว สร้างความโปร่งใส เพื่อก้าวสู่ธุรกิจที่ยั่งยืนในระดับสากล ในด้านของผู้รับนโยบายคือผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ก็จะได้ข้อมูลในเชิงลึกเพื่อใช้ในการตัดสินใจ ศิริรัตน์ ปิยะอักษรรัตน์ (2563) พบว่า อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมมีความสัมพันธ์เชิงบวก โดยบริษัทที่มีผลกำไรมากขึ้นจะมีกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลเพิ่มขึ้น

อย่างไรก็ตาม Rajesh and Rajendran (2019) และ Chiek et al. (2021) พบว่า การเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อผลการดำเนินงานทางการเงินในประเทศสิงคโปร์ เนื่องจากในประเทศสิงคโปร์รัฐบาลยังไม่ให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล ส่งผลให้บริษัทที่มีผลการดำเนินงานทางการเงินที่ดีก็จะไม่เห็นถึงความสำคัญของการรายงานความยั่งยืน และถึงแม้ว่าบริษัทจะมีการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนที่ดีก็ไม่สามารถช่วยให้บริษัทได้รับผลประโยชน์จากการเปิดเผย ในทางตรงข้ามการศึกษาของ Rajesh and Rajendran (2019) และ Chiek et al. (2021) พบว่า การเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล ไม่พบความสัมพันธ์ในประเทศไทย เนื่องจากยังมีหลายบริษัทในกลุ่มตัวอย่างยังมองข้ามความสำคัญของการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล ซึ่งเป็นแหล่งที่มาของการแข่งขัน รวมถึงยังขาดความตระหนักรู้ ความเข้าใจ และเสียค่าใช้จ่ายมากกว่าการได้รับประโยชน์จากการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล นอกจากนี้ Umoren et al. (2015), ชลลดา เลิฟ และพัทธนันท์ เพชรเชิดชู (2562), Fain (2020) และ Pellegrini et al. (2019) พบว่า การเปิดเผยข้อมูลคะแนนและการได้รับประกาศรายชื่อให้เป็นบริษัทที่มีผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล ไม่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัท ถ้าบริษัทที่มีผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและบรรษัทภิบาลที่ดีและข้อมูลกำไรที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจ แสดงให้เห็นว่านักลงทุนไม่ได้นำข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลมาใช้ประกอบการพิจารณามูลค่าหลักทรัพย์ จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าวจึงตั้งสมมติฐานการศึกษาว่า

H1: บริษัทที่มีการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (ESG) มีอิทธิพลเชิงบวกกับความสามารถในการทำกำไรของบริษัท

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างคือ บริษัทจดทะเบียนที่ผ่านการประเมินความยั่งยืนโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในประเทศไทยในกลุ่มหุ้นยั่งยืน จำนวน 147 บริษัท ประกอบด้วย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ โดยใช้เทคนิคสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยคือรายงานประจำปีในระหว่างปี พ.ศ. 2562 ถึง ปี พ.ศ. 2564 เท่ากับ 441 รายงานประจำปี ซึ่งเป็นแบบเก็บข้อมูลทุติยภูมิในสื่อบนเว็บไซต์ www.set.or.th สถิติที่ใช้ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยโดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย วิธีกำลังสองน้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

1. ขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลของบริษัทในกลุ่มหุ้น
ยั่งยืนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลของกลุ่มหุ้นยั่งยืนในรายงานประจำปีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดังปรากฏในตารางดังนี้

ตารางที่ 1

แสดงขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลของบริษัทในกลุ่มหุ้นยั่งยืนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การเปิดเผย ข้อมูล	ปี พ.ศ. 2562				ปี พ.ศ. 2563				ปี พ.ศ. 2564				ESG		อันดับ ที่		
	\bar{x}	S.D	Max	Min	\bar{x}	S.D	Max	Min	\bar{x}	S.D	Max	Min	\bar{x}	S.D		Max	Min
สิ่งแวดล้อม	1.776	1.516	4.00	0.00	1.796	1.824	4.00	0.00	3.741	0.741	4.00	0.00	2.438	1.703	4.00	0.00	2
สังคม	1.946	1.215	3.00	0.00	1.544	1.366	3.00	0.00	2.973	0.302	3.00	0.00	2.154	1.221	3.00	0.00	1
บรรษัทภิบาล	1.490	1.295	4.00	0.00	1.816	1.199	4.00	0.00	3.837	0.497	4.00	1.00	2.381	1.482	4.00	0.00	3
รวม	5.211	4.026	11.00	0.00	5.156	4.390	11.00	0.00	10.551	1.540	11.00	1.00	6.973	3.934	11.00	0.00	

ตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า บริษัทมีการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 6.973 จากค่าสูงสุดเท่ากับ 11.00 โดยขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลอยู่ที่ 64% ซึ่งประกอบด้วย การเปิดเผยด้านบรรษัทภิบาล 60% การเปิดเผยด้านสิ่งแวดล้อม 61% และการเปิดเผยด้านสังคม 72%

2. อิทธิพลของการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลที่มีผลต่อ
ความสามารถในการทำกำไรของบริษัทในกลุ่มหุ้นยั่งยืนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่ง
ประเทศไทย

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แบ่งออกเป็น วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาของตัวแปรมาตราส่วน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาของตัวแปรจัดกลุ่ม ดังปรากฏในตารางที่ 2 และตารางที่ 3

ตารางที่ 2

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาของตัวแปรมาตราส่วน

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด
การเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล	6.973	3.099	11	0
การเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม	2.437	1.703	4	0
การเปิดเผยข้อมูลสังคม	2.154	1.220	3	0
การเปิดเผยข้อมูลบรรษัทภิบาล	2.381	1.481	4	0
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	6.990	6.821	56.94	-23.10
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น	10.496	11.985	79.78	-41.82
อัตรากำไรสุทธิ	10.959	29.432	290.16	-262.32
ขนาดของธุรกิจ	24.049	2.038	29.1	19.88
จำนวนปีที่เข้าในตลาดหลักทรัพย์	17.258	11.941	46	0
ความเสี่ยงของธุรกิจ	0.515	0.206	0.90	0.09

ตารางที่ 2 พบว่า การเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.973 อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.990 อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 10.496 และอัตรากำไรสุทธิมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 10.959

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาของตัวแปรจัดกลุ่ม แบ่งออกเป็น ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาของตัวแปรจัดกลุ่ม

ตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	408	92.52
ตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ	33	7.48
รวม	441	100

2.2 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ของการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล

ตารางที่ 4

การทดสอบความสัมพันธ์ โดยเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) การเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล

ตัวแปร	ESG	ROA	ROE	PM	Size	Years	Lev	Market
ESG	1	.100*	.095*	-.001	.130**	.148	.038	.285**
ROA		1	.894**	.439**	-.136**	-.148	-.283**	.073
ROE			1	.452**	-.007	-.120	-.030	.130**
PM				1	.081	-.025	-.111*	.068

ตารางที่ 4

การทดสอบความสัมพันธ์ โดยเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) การเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (ต่อ)

ตัวแปร	ESG	ROA	ROE	PM	Size	Years	Lev	Market
Size					1	.324**	.541**	.427**
Years						1	.056	.228**
Lev							1	.111*
Market								1

** คือ มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และ * คือ มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ความสามารถในการทำกำไรวัดค่าโดยอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ และวัดค่าโดยอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น ขนาดของธุรกิจ และประเภทตลาดหลักทรัพย์ มีอิทธิพลเชิงบวกกับการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลในรายงานประจำปี แต่ผลการศึกษาในครั้งนี้กลับพบว่า ไม่พบว่ามีอิทธิพลต่อการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลกับ

ความสามารถในการทำกำไรวัดค่าโดยอัตรากำไรสุทธิ จำนวนปีที่เข้าในตลาดหลักทรัพย์ และความเสี่ยงของธุรกิจ

2.3 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายของการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล

ตารางที่ 5

แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย

ตัวแบบที่ 1 วัดความสามารถในการทำกำไรด้วยอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์

Model	Unstandardized		Standardized	t-value	Sig.	R Square	Adjusted R Square	F-value	Max VIF
	Coefficient B	Std. Error	Coefficient Beta						
(Constant)	10.780	5.644		1.910	0.058				
สิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล	0.138	0.136	.084	1.013	0.313	0.1	0.068	3.121	
ขนาดของธุรกิจ	-0.078	0.285	-.030	-0.272	0.786				1.847
จำนวนปีที่เข้าในตลาดหลักทรัพย์	-0.073	0.038	-.164	-1.906	0.059				
ความเสี่ยงของธุรกิจ	-5.960	2.450	-.233	-2.433	0.016*				
ประเภทตลาดหลักทรัพย์	2.285	1.840	.114	1.241	0.217				

* นัยสำคัญที่ 0.05 ($1.96 \leq t < 2.576$) ** นัยสำคัญที่ 0.01 ($2.576 \leq t < 3.290$)

ตารางที่ 5 พบว่า ความเสี่ยงของธุรกิจ มีอิทธิพลเชิงลบกับความสามารถในการทำกำไรของบริษัทในกลุ่มหุ้นยั่งยืน วัดค่าด้วยอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในขณะที่การเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล ขนาดของธุรกิจ จำนวนปีที่เข้าในตลาดหลักทรัพย์ และประเภทตลาดหลักทรัพย์กับความสามารถในการทำกำไรของบริษัทในกลุ่มหุ้นยั่งยืนวัดค่าด้วยอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์พบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยข้อมูล

ตารางที่ 6

แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย

ตัวแบบที่ 2 วัดความสามารถในการทำกำไรด้วยอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น

Model	Unstandardized		Standardized	t-value	Sig.	R Square	Adjusted R Square	F-value	Max VIF
	Coefficient B	Std. Error	Coefficient Beta						
(Constant)	8.383	11.080		0.757	0.451				
สิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล	0.273	0.268	.087	1.022	0.308				
ขนาดของธุรกิจ	-0.128	0.560	-.025	-0.228	0.820	.054	.021	1.625	1.847
จำนวนปีที่เข้าในตลาดหลักทรัพย์	-0.134	0.075	-.157	-1.784	0.077				
ความเสี่ยงของธุรกิจ	6.801	4.809	.139	1.414	0.160				
ประเภทตลาดหลักทรัพย์	4.213	3.613	.109	1.166	0.246				

* นัยสำคัญที่ 0.05 ($1.96 \leq t < 2.576$) ** นัยสำคัญที่ 0.01 ($2.576 \leq t < 3.290$)

ตารางที่ 6 ขนาดของธุรกิจ จำนวนปีที่เข้าในตลาดหลักทรัพย์ ความเสี่ยงของธุรกิจและประเภทตลาดหลักทรัพย์กับความสามารถในการทำกำไรวัดด้วยอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น ไม่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยข้อมูล

ตารางที่ 7

แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย

ตัวแบบที่ 3 วัดความสามารถในการทำกำไรด้วยอัตรากำไรสุทธิ

Model	Unstandardized		Standardized	t-	Sig.	R	Adjusted	F-	Max
	Coefficient	Std. Error	Coefficient						
(Constant)	-56.452	21.959		-2.571	0.011				
สิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล	0.464	0.530	.074	0.875	0.383				
ขนาดของธุรกิจ	3.407	1.109	.338	3.071	0.003**	.075	.042	2.277	1.847
จำนวนปีที่เข้าในตลาดหลักทรัพย์	-0.220	0.149	-.129	-1.477	0.142				
ความเสี่ยงของธุรกิจ	-16.831	9.531	-.172	-1.766	0.800				
ประเภทตลาดหลักทรัพย์	-2.209	7.161	-.029	-0.308	0.758				

* นัยสำคัญที่ 0.05 ($1.96 \leq t < 2.576$) ** นัยสำคัญที่ 0.01 ($2.576 \leq t < 3.290$)

ตารางที่ 7 พบว่า ขนาดของธุรกิจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทในกลุ่มหุ้นยังยืนวัดด้วยค่าอัตรากำไรสุทธิ ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 ในขณะที่การเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล จำนวนปีที่เข้าในตลาดหลักทรัพย์ ความเสี่ยงของธุรกิจและประเภทตลาดหลักทรัพย์กับความสามารถในการทำกำไรของบริษัทในกลุ่มหุ้นยังยืนวัดด้วยค่าอัตรากำไรสุทธิพบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยข้อมูล

สรุปและการอภิปรายผล

1. ขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลของบริษัทในกลุ่มหุ้นยังยืนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ผลการศึกษาโดยภาพรวมพบว่า ในปี พ.ศ. 2562 ถึง ปี พ.ศ. 2564 บริษัทในกลุ่มหุ้นยังยืนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล และมีแนวโน้มในการเปิดเผยเพิ่มมากขึ้น โดยการเปิดเผยข้อมูลมิติด้านสังคมมีการเปิดเผยมากที่สุดเท่ากับ 72% รองลงมาคือ การเปิดเผยข้อมูลมิติด้านสิ่งแวดล้อมเท่ากับ 61% ส่วนการเปิดเผยข้อมูลมิติบรรษัทภิบาลมีการเปิดเผยข้อมูลน้อยที่สุดเท่ากับ 60% สำหรับผลการวิจัยการเปิดเผยข้อมูลมิติด้านสังคมมากที่สุดเกิดจากการที่เป็นช่วงปีที่มีการเกิดวิกฤตทางโรคระบาดโควิด 19 ซึ่งส่งผลกระทบต่อสถานะเศรษฐกิจ กลุ่มประชากรทั่วโลก รวมถึงบริษัทต่าง ๆ ส่งผลให้กิจกรรมด้านสังคมผ่านโครงการต่าง ๆ ได้รับความสนใจมากขึ้น ซึ่งจะเน้นไปที่กิจกรรมช่วยเหลือสังคมในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 แทนที่ รวมถึงปี พ.ศ. 2564 สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ กำหนดให้การเปิดเผยข้อมูลของแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปีแบบ 56-1 One report เพื่อให้ครอบคลุมการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การเคารพสิทธิมนุษยชนและการมีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และจากรายงาน Global Risks Report ปี ค.ศ. 2020 ยกให้ประเด็นด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นความเสี่ยงมากที่สุด โดยเรื่องที่น่าจะเกิดขึ้น 5 อันดับแรกเป็นเรื่องเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และประเด็นที่มีผลกระทบสูงมีเรื่องสังคมและสิ่งแวดล้อมติด 7 ใน 10 อันดับแรก (เรีนวดี สุวรรณมงคล, 2565)

2. อิทธิพลของการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลที่มีผลต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทในกลุ่มหุ้นยั่งยืนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

จากการศึกษาการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระพบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทในกลุ่มหุ้นยั่งยืน ไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์ความสามารถในการทำกำไรด้วยอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น และอัตรากำไรสุทธิ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Fain (2020) พบว่า ผลการดำเนินงานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล ไม่พบความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำกำไรในระยะสั้นของบริษัท เนื่องจากบริษัทต่าง ๆ สนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามที่สหประชาชาติ (SDG) กำหนด ดังนั้นในระยะสั้นจึงไม่มีผลทำให้กำไรลดลง ถึงแม้ว่าจะก่อให้เกิดค่าใช้จ่าย แต่ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นนั้นก็ก่อให้เกิดประโยชน์แก่บริษัท ขนาดของธุรกิจ มีอิทธิพลเชิงบวกกับความสามารถในการทำกำไรของบริษัทในกลุ่มหุ้นยั่งยืนวัดค่าความสามารถในการทำกำไรด้วยอัตรากำไรสุทธิ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Minutolo et al. (2019) พบว่า ขนาดของธุรกิจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน เนื่องจากบริษัทที่มีขนาดเล็กจะมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มขึ้นของรายได้มากกว่าการรายงานผลการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล และในอนาคตเมื่อบริษัทของพวกเขามีขนาดใหญ่ขึ้น พวกเขาอาจต้องให้ความสำคัญกับการรายงานการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันการศึกษาพบว่า ความเสี่ยงของธุรกิจ มีอิทธิพลเชิงลบกับความสามารถในการทำกำไรของบริษัทในกลุ่มหุ้นยั่งยืนวัดค่าด้วยอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sharma et al. (2020) ความเสี่ยงของธุรกิจมีความสัมพันธ์เชิงลบ แต่ไม่นับสำคัญ เนื่องจากด้านการลงทุนถือเป็นเครื่องมือที่จะช่วยเพิ่มความสามารถในการลงทุนให้สูงขึ้น ช่วยทำให้สามารถทำผลตอบแทนได้มากขึ้น และจากการศึกษาพบว่า จำนวนปีที่เข้าในตลาดหลักทรัพย์ ไม่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทในกลุ่มหุ้นยั่งยืน ไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์ความสามารถในการทำกำไรด้วยอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น และอัตรากำไรสุทธิ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Minutolo et al. (2019) และ Ismai et al. (2020) พบว่า การเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลที่มีผลต่อผลการดำเนินงานทางการเงินมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่ออายุของกิจการ และประเภทตลาดหลักทรัพย์ ไม่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัท อาจเนื่องมาจากบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเปิดโอกาสให้บริษัทที่มีศักยภาพในการเติบโตสามารถระดมทุนผ่านตลาดทุนได้ โดยให้ความสำคัญกับบริษัทที่มีการเติบโตสูงและบริษัทที่มีแนวโน้มการเติบโตในอนาคต (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2565)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ประโยชน์ที่ได้รับเชิงทฤษฎี

ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Theory) ถูกนำมาใช้ในการศึกษาอิทธิพลของการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลต่อความสามารถในการทำกำไร กรณีศึกษาบริษัทในกลุ่มหุ้นยั่งยืนของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า สิ่งที่บริษัททำต่อสังคมไม่ได้ทำเพื่อกำไรเพียงอย่างเดียว แสดงออกให้เห็นถึงความใส่ใจทั้งพนักงานในบริษัทหรือสังคม

ภายนอกเรื่องการควบคุมมลพิษ หรือปัจจัยอื่น ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล อย่างไรก็ตามบริษัทรวมถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มอื่น ๆ ก็ยังต้องให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลซึ่งผลกระทบต่อโลกในระยะยาวต่อไป

ประโยชน์ที่ได้รับเชิงการนำไปใช้

ผลการศึกษาพบว่า การเปิดเผยข้อมูลเป็นการสร้างชื่อเสียงให้กับบริษัทผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เป็นการสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจให้กับบริษัทไปพร้อมกับสังคม ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในระยะยาว ผู้บริโภค จะได้รับประโยชน์จากแนวปฏิบัติของบริษัทเกี่ยวกับผลิตและจำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และมีความปลอดภัย ไม่โฆษณาสินค้าเกินจริง รวมถึงปฏิบัติต่อผู้บริโภคอย่างเป็นธรรมผ่านการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล เหตุผลเหล่านี้ส่งผลให้บริษัทเจริญเติบโตไปพร้อมกับสังคมในระดับโลกได้ และหน่วยงานกำกับดูแล โดยเฉพาะสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ได้ประโยชน์จากการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลของบริษัทส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน ก.ล.ต. แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ รวมถึงขับเคลื่อนให้ตลาดทุนไทยบรรลุเป้าหมายการเป็นตลาดทุนที่ยั่งยืน (สำนักงาน ก.ล.ต., 2563)

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

การศึกษาอิทธิพลของการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลต่อความสามารถในการทำกำไร กรณีศึกษาบริษัทในกลุ่มหุ้นยั่งยืน ผลการศึกษาพบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน โดยความสามารถในการทำกำไรวัดด้วยอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น และด้วยอัตรากำไรสุทธิก็ตาม แต่การดำเนินงานของธุรกิจโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล โดยเฉพาะการให้ความสำคัญด้านสังคมซึ่งเกิดขึ้นภายหลังการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (covid-19) เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน ความสัมพันธ์กับชุมชน ความปลอดภัยและสุขภาพของพนักงาน ถูกคาดหวังจากชุมชน สังคม และสามารถลดความเสี่ยงที่เกิดจากการลงทุนได้ รวมถึงควรมีการศึกษาหลังจากปี พ.ศ. 2564 ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ออกเป็นกฎหมายให้การเปิดเผยข้อมูลแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปีแบบ 56-1 One report

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการต่างประเทศ. (2565). *สหพันธ์สาธารณรัฐไนจีเรีย*. สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2565,

จาก <http://www.mfa.go.th>

กันต์ธีระ ลิ้มวิวรรธนากุล. (2555). *การดำเนินธุรกิจโดยใช้แนวทางการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement) ของกลุ่มมิตรผล: กรณีศึกษา บริษัท น้ำตาลมิตรลาว จำกัด*. (ภาคนิพนธ์) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นเมื่อ 29 มีนาคม 2566, จาก <https://skm-ir.arts.tu.ac.th.pdf>

- ชลลดา เลิฟ และ พัชรนันท์ เพชรเชิดชู. (2562). ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล กับคุณภาพกำไร. วารสารสุทธิปริทัศน์, 33(106), 179-194. สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2564, จาก file:///C:/Users/ap/Downloads/pattamaporn,+%7B\$UserGroup%7D,+CholladaLov.pdf
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2565). การเปิดเผยข้อมูลและรายงานด้านความยั่งยืน. สืบค้นเมื่อ 28 มีนาคม 2566, จาก <http://www.set.or.th>.
- _____. (2564). บรรษัทภิบาลหรือการกำกับดูแลกิจการ. สืบค้นเมื่อ 4 กันยายน 2564, จาก <http://www.setsustainability.com>
- ยง ภู่วรรณ. (2564). การปรับตัว ภายใต้ภาวะการระบาดของโรคโควิด-19. สืบค้นเมื่อ 6 กันยายน 2564, จาก <http://learningdq-dc.ku.ac.th>.
- รีนวดี สุวรรณมงคล. (2565). แบบ 56-1 One report ปรับเปลี่ยนเพื่อความยั่งยืน. สืบค้นเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2565, จาก <http://www.set.or.th>
- ศิรินันท์ ปิยะอัฐจารัตน์. (2653). การศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ESG Performance กับ ประสิทธิภาพทางการเงินในกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมที่อ่อนไหว (Sensitive Industries) กรณีศึกษาในกลุ่มสมาชิกสหภาพยุโรป. (สารนิพนธ์) มหาวิทยาลัยมหิดล, 2563, 1-55. สืบค้นเมื่อ 5 กันยายน 2564, จาก <https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/3488/1/TP%20FM.018%202563.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2563). การเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืน...สำคัญจริงแท้ [Facebook]. สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2566, จาก <https://www.facebook.com/sec.or.th>
- Pellegrini, C.B., Caruso, R., & Cifone, R. (2019). *The impact of ESG scores on both firm profitability and value in the automotive sector (2002-2016)*. European Centre of Peace Science, Integration and Cooperation (CESPIC), Catholic University, 2019, 1-24. Retrieved September 11, 2021, from <http://repec.unizkm.edu.al/pea/wpaper/WP2019carusoEtAl.pdf>
- Broggi, M., & Lagasio, V. (2018). *Environmental, social, and governance and company profitability: Are financial intermediaries different?*. Corporate Social Responsibility and Environmental Management, 5, 1-12. Retrieved September 12, 2021, from <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/csr.1704>
- Chiek, A.N., Kean, C.C., Loo, H.L.P., & Ling, N.S. (2021). *The cyclic relationship between environmental, social and governance (ESG) disclosure and corporate financial performance (CFP) in a regional economy*. Journal of Contemporary Issues and Thought, 11, 79-93. Retrieved September 8, 2021, from <https://ejournal.upsi.edu.my/index.php/JCIT/article/view/5509>
- Fain, M. (2020). *Evaluating the relationship between corporate profitability and ESG performance with GMM-IV method*. Thesis PhD Department of Finance Corvinus University of Budapes, 2020, 454-473. Retrieved September 4, 2021, from

<https://doi.10.33908/EF.2020.4.6>

- Ismail, N., Azwan Md Isa, M.A., Hadaliza Abd, N., Rahman., & Mazian, N.F. (2020). *Sustainability performance using environmental, social, and governance (ESG) Scores: Evidence from public listed companies (PLCs) in malaysia*. International Journal of Accounting, Finance and Business (UAFB), 5, 183-194. Retrieved September 4, 2021, from <http://www.ijafb.com/PDF/IJAFB-2020-30-12-15.pdf>
- Umoren, A.O., Udo, E.J., & George, B.S. (2015). *Environmental, social and governance Disclosures: A call for integrated reporting in Nigeria*. Journal of Finance and Accounting, 3, 127-233. Retrieved September 10, 2021, from <https://doi.10.11648/j.jfa.20150306.19>
- Minutolo, M.C., Kristjanpoller, W.D., & Stakeley, J. (2019). *Exploring environmental, social, and governance disclosure effects on the S&P 500 financial performance*. Business Strategy and the Environment, 6, 1-13. Retrieved September 1, 2021, from <https://doi.10.1002/bse.2303>
- Rajesh, R., & Rajendran, C. (2019). *Relating environmental, social, and governance scores and sustainability performances of firms: An empirical analysis*. Business Strategy and the Environment, 29, 1-21. Retrieved September 12, 2021, from <https://doi.10.1002/bse.2429>
- Rshman, R.A., & Alsayegh, M.F. (2021). *Determinants of corporate environment, social and governance(ESG) reporting among asian firms*. Journal of Risk and Financial Management, 14, 1-13. Retrieved September 6, 2021, <https://doi.org/10.3390/jrfm14040167>
- Sharma, P., Panday, P., & Dangwal, R.C. (2020). *Determinants of environmental, social and corporate governance (ESG) disclosure: A study of Indian companies* International Journal of Disclosure and Governance, 17, 208-217. Retrieved September 5, 2021, from <https://doi.org/10.1057/s41310-020-00085-y>
- Yordudom, T., & Suttipun, M. (2020). *The influence of ESG disclosures on firm value in Thailand*. GATR Journal of Finance and Banking Review, 5, 108-114. Retrieved September 6, 2021, from https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3758846

ความสัมพันธ์ระหว่างการจ่ายเงินปันผลและการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ของ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

The Relationship between Dividend Payout and Market Price Reaction of Listed Companies in the Stock Exchange of Thailand

วันวิสา หนูนุ่น

Wanwisa Noonun¹

กุลวดี ลิ้มอุสันโน

Kulwadee Lim-u-sanno²

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการจ่ายเงินปันผล 2) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจ่ายเงินปันผลและการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ 3) เพื่อเปรียบเทียบการจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม S-Curve และ กลุ่มอุตสาหกรรม Non S-Curve ซึ่งการศึกษานี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากรายงานประจำปี และ www.setsmart.com ระหว่างปี พ.ศ. 2560 ถึงปี พ.ศ. 2564 จำนวน 79 บริษัท โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ และการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ผลการศึกษา พบว่า การจ่ายเงินปันผลและการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 ไม่มีความสัมพันธ์กัน และยังพบว่าการจ่ายเงินปันผลของกลุ่มอุตสาหกรรม S-Curve และอุตสาหกรรม Non S-Curve ไม่มีความแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

คำสำคัญ: การจ่ายเงินปันผล ราคาหลักทรัพย์ ราคาหุ้น

Abstract

The objectives of this study were (1) to study the level of dividend payout (2) to test the relationship between dividend payout and market price reaction and (3) to compare dividend payouts between S-Curve and non S-Curve industry groups of listed companies in SET 100. The annual reports during 2017-2021 from 79 companies and www.setsmart.com were used to collect the data. Descriptive statistics, multiple regression analysis, and independent-sample t-test were used to analyze the data. The results revealed that the dividend payout was not consistent with market price reaction. Moreover, the dividend payout between S-Curve industry groups and non S-Curve

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: popmacc.psu@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: kulwadee.l@psu.ac.th

industry groups of listed companies in SET 100 were no different at a significance level of 0.05.

Keywords: Dividend Payout, Market Price, Share Price

บทนำ

ในปัจจุบันการลงทุนในหลักทรัพย์ได้รับความสนใจจากนักลงทุนเป็นอย่างมาก เนื่องจากได้รับผลตอบแทนที่สูงกว่า และคุ้มค่ากว่าการลงทุนในรูปแบบอื่น เมื่อเปรียบเทียบกับการนำเงินไปฝากไว้กับสถาบันการเงิน ผลตอบแทนที่ได้รับจะเป็นในรูปของดอกเบี้ย ซึ่งดอกเบี้ยเงินฝากอาจมีความแน่นอน มีความเสี่ยงต่ำ แต่ผลตอบแทนที่ได้รับนั้นต่ำเช่นเดียวกัน ดังนั้นการลงทุนในหลักทรัพย์จึงเป็นทางเลือกที่น่าสนใจสำหรับนักลงทุน ซึ่งการลงทุนในหลักทรัพย์ที่เป็นหุ้นสามัญนั้น ผู้ลงทุนสามารถรับผลตอบแทนได้ถึง 2 รูปแบบ ได้แก่ ผลตอบแทนจากเงินปันผล (Dividend) ที่บริษัทจะจ่ายให้กับผู้ถือหุ้น และได้รับผลตอบแทนจากกำไรส่วนต่างจากการซื้อขายหลักทรัพย์ บริษัทที่มีการจ่ายเงินปันผลในระดับสูงให้กับนักลงทุน หมายถึง การนำเงินจากกำไรที่ได้รับในปัจจุบันจ่ายคืนให้กับนักลงทุน จะส่งผลให้บริษัทมีกำไรสะสมไม่เพียงพอต่อการลงทุนสร้างกำไรต่อไปในอนาคต (ศาสตราจารย์ บุญเฉลียว, 2550) และผู้ลงทุนส่วนใหญ่คิดว่าผลตอบแทนที่จะได้รับจากเงินปันผลมีความเสี่ยงน้อยกว่ากำไรที่ผู้ลงทุนคาดว่าจะได้รับในอนาคตนักลงทุนจึงมีความพึงพอใจที่จะได้รับเงินปันผลในอัตราที่สูง การจ่ายเงินปันผลเป็นปัจจัยที่สำคัญในการตัดสินใจของนักลงทุน ซึ่งการจ่ายเงินปันผลในอัตราที่มากหรือน้อยนั้นจะขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจของผู้บริหาร โดยประกาศผ่านนโยบายการจ่ายเงินปันผล การจ่ายเงินปันผลดังกล่าวอาจนำในส่วนของกำไรในปีนี้ หรือกำไรสะสมจากปีที่ผ่านมา

อย่างไรก็ตามอุตสาหกรรมที่น่าจับตามองไม่แพ้อุตสาหกรรมอื่น ๆ คือ กลุ่มอุตสาหกรรม S-Curve เป็นอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพและเป็นที่น่าสนใจของกลุ่มนักลงทุนทั่วโลก ซึ่งจะมีบทบาทที่สำคัญในการผลักดันเศรษฐกิจของไทยในอนาคต ทั้งยังมีมาตรการสนับสนุนที่สำคัญในการผลักดันให้เกิดการลงทุนในอุตสาหกรรมเป้าหมาย (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2560) โดยรัฐบาลมีการปรับลดภาษี และยกเว้นภาษีตามมาตรการการคลัง และส่งเสริมการลงทุนในรูปแบบต่าง ๆ ทำให้บริษัทลดค่าใช้จ่าย ส่งผลให้บริษัทสามารถนำกำไรที่ได้รับจากการดำเนินงานไปจัดสรร และอาจเพิ่มอัตราในการจ่ายเงินปันผลในอัตราที่สูงขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาการจ่ายเงินปันผล ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง การจ่ายเงินปันผลและการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 และเปรียบเทียบการจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม S-Curve และ Non S-Curve โดยใช้หลักทรัพย์กลุ่ม SET 100 ในการศึกษา ซึ่งกลุ่มดังกล่าวเป็นกลุ่มที่นักลงทุนให้ความสนใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นสินทรัพย์ที่มีมูลค่าตามราคาตลาดสูง และการซื้อขายมีสภาพคล่องสูงอย่างสม่ำเสมอ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100
2. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจ่ายเงินปันผลและการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100
3. เพื่อเปรียบเทียบการจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม

ทบทวนวรรณกรรม และการพัฒนาสมมติฐาน

ทฤษฎีการส่งสัญญาณ (Signaling Theory)

ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีการส่งสัญญาณ (Signaling Theory) มาอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจ่ายเงินปันผลและการตอบสนองของราคาตลาดในหลักทรัพย์ลงทุน เนื่องจากทฤษฎีการส่งสัญญาณระหว่างบริษัทกับนักลงทุน ดังนั้น เมื่อบริษัทมีการประกาศจ่ายเงินปันผล จะทำให้นักลงทุนสามารถพยากรณ์การเพิ่มขึ้นหรือลดลงของราคาหุ้นได้ ทฤษฎีนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้นโยบายการจ่ายเงินปันผลเป็นตัวเชื่อมระหว่างบริษัทกับนักลงทุน เพื่อใช้ข้อมูลทางการเงินในปัจจุบันเพื่อพยากรณ์ข้อมูลทางการเงินในอนาคต การประกาศจ่ายเงินปันผลของบริษัท หากบริษัทประกาศจ่ายเงินปันผลมากกว่าที่กำหนดไว้ในตอนแรก หรือมากกว่าที่นักลงทุนได้คาดการณ์ไว้ การจ่ายเงินปันผลเป็นสัญญาณว่าบริษัทคาดว่ากำไรที่จะได้รับนั้นสูงขึ้น ส่งผลต่อราคาหุ้น ทำให้ราคาหุ้นนั้นเพิ่มสูงขึ้นได้ ในทางตรงกันข้าม ถ้าบริษัทจ่ายเงินปันผลน้อยลง บริษัทที่ลด หรือเลี่ยงการจ่ายเงินปันผลก็ย่อมแสดงให้เห็นถึงการเติบโตหรือกำไรที่ลดน้อยลง นักลงทุนบางกลุ่มอาจมองว่าบริษัทดังกล่าวมีผลการดำเนินงานไม่ดีนัก หรือนักลงทุนอีกกลุ่มอาจมองว่าบริษัทดังกล่าวจ่ายเงินปันผลในอัตราที่น้อยลง เนื่องจากนำเงินทุนที่ได้รับจากผลกำไรนั้นไปลงทุนต่อในอนาคต (เทพไท นवलนุช และคณะ, 2561)

การจ่ายเงินปันผล

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2563) มีการกำหนดเกี่ยวกับการประกาศจ่ายหรืองดจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นเหตุการณ์สำคัญที่มีผลกระทบโดยตรงต่อสิทธิประโยชน์ของผู้ถือหุ้น และต่อการตัดสินใจซื้อหรือขายหลักทรัพย์ของผู้ลงทุน บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จะต้องรายงานต่อตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเปิดเผยให้ผู้ถือหุ้น และผู้ลงทุนได้รับรู้โดยทันที ตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด มาตรา 115 ได้กำหนดระยะเวลาการจ่ายปันผล ดังนี้ (1) การจ่ายปันผลประจำปี มีกำหนดจ่ายภายใน 1 เดือน นับจากวันที่ที่ประชุมผู้ถือหุ้นอนุมัติ (2) การจ่ายปันผลระหว่างกาล มีกำหนดจ่ายภายใน 1 เดือน นับจากวันที่คณะกรรมการบริษัทมีมติให้จ่ายเงินปันผล โดยการจ่ายเงินปันผลแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ เงินสด และหุ้นปันผล

การศึกษานี้เลือกใช้อัตราการจ่ายเงินปันผลเป็นตัวชี้วัด เนื่องจากการจ่ายเงินปันผลสามารถวัดได้จากอัตราการจ่ายเงินปันผล อัตราดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงสัดส่วนการจ่ายเงินปันผลของกำไรต่อหุ้นในแต่ละปี แต่ไม่ได้หมายความว่า บริษัทจะนำกำไรต่อหุ้นในปีนั้น ๆ มาจ่ายปันผลทั้งหมด แต่อาจนำกำไรสะสมในปีก่อน ๆ มาจ่ายปันผลให้กับผู้ถือหุ้นก็เป็นได้ (ตราวุทธิ์ เหลืองสมบูรณ์, 2564)

สอดคล้องกับงานวิจัยในอดีต ซึ่งมีการกำหนดตัวชี้วัดด้วยการคำนวณโดยใช้วิธีการดังกล่าวเช่นเดียวกัน (Nguyen et al., 2020; Al-Sharif, 2020; Kenyuru et al., 2013; Hashemijoo et al., 2012)

ตลาดทุน

กว่าที่จะมาเป็นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หรือตลาดหุ้นในปัจจุบัน มีกลุ่มบุคคล 2 คณะที่รับหน้าที่สำคัญในการออกแบบโครงสร้างของตลาดทุนของประเทศไทยในขณะนั้น คณะแรก คือ คณะกรรมการจัดตั้งตลาดหุ้น อีกคณะหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการร่วมประสานงานการก่อตั้งตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย คือ คณะทำงานโครงการพัฒนาตลาดเงินทุน ประสานงานร่วมกับส่วนงานของภาครัฐและเอกชน เพื่อให้มีการตรากฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้ถูกออกแบบให้มีสถานะเป็นนิติบุคคล มีการกำกับดูแลโดยกระทรวงการคลัง ภายใต้พระราชบัญญัติตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2517 เพื่อเป็นแหล่งในการซื้อขายหลักทรัพย์เพียงแห่งเดียวในประเทศไทยให้ประชาชนทั่วไปได้มีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของกิจการ และง่ายต่อการระดมเงินทุนของภาคธุรกิจ ขณะเดียวกันก็มีบทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลบริษัทหลักทรัพย์ที่เป็นสมาชิก เพื่อให้กระบวนการซื้อขายหลักทรัพย์ดำเนินไปอย่างมีระเบียบ ยุติธรรมและโปร่งใส

ธนาวัฒน์ สิริวัฒน์ธนกุล (2564) กล่าวว่า กลยุทธ์การลงทุนในหลักทรัพย์ อาจแบ่งเป็น 2 แนวทาง ขึ้นอยู่กับความเชื่อในประสิทธิภาพของตลาด โดยนักการเงินมองว่า ภายใต้ตลาดการเงินที่มีคุณภาพนั้น ราคาตลาดของหลักทรัพย์จะต้องมีการสะท้อนถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนในหลักทรัพย์ดังกล่าวแล้วอย่างครบถ้วนและทันทีทันใด

ราคาหุ้น แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ราคาที่ตราไว้ ราคาตามบัญชี และราคาตลาด วารี ธีรพัฒน์พิสิฐ (2555) ให้ความหมายไว้ดังนี้ ราคาที่ตราไว้ (Par Value) หมายถึง มูลค่าต่อหุ้นที่บริษัทได้กำหนดไว้ในกรณีที่ก่อตั้งบริษัทเป็นครั้ง สำหรับราคาตามบัญชี (Book Value) หมายถึง มูลค่าของส่วนของผู้ถือหุ้นสามัญ ซึ่งคำนวณตามที่ได้บันทึกไว้ในบริษัทมูลค่าตามบัญชีของหุ้นนั้น และราคาตลาด (Market Value) หมายถึง ราคาที่ตกลงซื้อขายหุ้นกัน จากความหมายของราคาหุ้นทั้ง 3 ประเภท จะแสดงให้เห็นว่าราคาดังกล่าวมีประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้นเป็นอย่างมาก เนื่องจากนักลงทุนหลายรายใช้ราคาตลาด และราคาตามบัญชีเป็นหลักเกณฑ์ในการเลือกซื้อหุ้น เพื่อลงทุนให้การลงทุนนั้นคุ้มค่ามากที่สุด

การศึกษานี้เลือกใช้ การกำหนดตัวชี้วัดของราคาหุ้น โดยวัดจากราคาเฉลี่ยของผลรวมราคาหุ้นก่อน และหลังจากประกาศรายงานประจำปี 7 วัน สอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของ Suttipun (2021) ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าการประกาศรายงานประจำปี ทำให้นักลงทุนทราบถึงข้อมูลทางบัญชีที่มีผลต่อการจ่ายเงินปันผลของบริษัท เช่น กำไรที่เกิดขึ้นของบริษัท ซึ่งประกาศผ่านรายงานประจำปี บริษัทจะนำจัดสรรในการจ่ายเงินปันผลให้กับผู้ถือหุ้นต่อไป และตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นตัวบ่งบอกถึงราคาหุ้น โดยใช้ www.setsmart.com ในการเก็บข้อมูลราคาหุ้น

อุตสาหกรรม S-Curve

ในอดีตประเทศไทยมีอัตราการขยายตัวของการลงทุนเฉลี่ยเพียงร้อยละ 2 ต่อปี ซึ่งอัตราการขยายตัวดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ หากต้องการให้ประเทศหลุดพ้นจากกับดักรายได้ปานกลางไปสู่ประเทศที่พัฒนาแล้ว จำเป็นต้องมีการกำหนดกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมายที่ชัดเจน รวมทั้งมีมาตรการสนับสนุนเพื่อชักจูงการลงทุนในประเทศไทยด้วย กระทรวงอุตสาหกรรมจึงได้เสนอเรื่อง ข้อเสนอ สำหรับ 10 อุตสาหกรรมเป้าหมาย กลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่ออนาคต และคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบ เมื่อ

วันที่ 17 พฤศจิกายน 2558 จากนั้นสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม ในฐานะที่เป็นองค์กรชั้นนำการ พัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศสู่ความมั่นคง จึงได้จัดทำหนังสือ “10 อุตสาหกรรมเป้าหมาย กลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่ออนาคต (New Engine of Growth)” (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2560) โดยรัฐบาลมีการปรับลดภาษี และยกเว้นภาษีตามมาตรการการคลัง และส่งเสริมการลงทุนในรูปแบบต่าง ๆ ทำให้บริษัทลดค่าใช้จ่าย ส่งผลให้บริษัทสามารถนำกำไรที่ได้รับจากการดำเนินงานไปจัดสรร และอาจเพิ่มอัตราในการจ่ายเงินปันผลในอัตราที่สูงขึ้น

การศึกษานี้จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของการจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม S-Curve และกลุ่มอุตสาหกรรม Non S-Curve

การจ่ายเงินปันผลและการตอบสนองของราคาตลาดในหลักทรัพย์

จากการศึกษางานวิจัยในอดีต งานส่วนใหญ่พบความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างการจ่ายเงินปันผล และการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ โดยงานวิจัยของ Nguyen et al. (2020) พบว่า อัตราการจ่ายเงินปันผลมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความผันผวนของราคาหุ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Hashemijoo et al. (2012) จากการจ่ายเงินปันผลเป็นการคาดการณ์การเติบโตในอนาคตของบริษัท และโอกาสในการลงทุน การจ่ายเงินปันผลของกิจการที่เพิ่มสูงขึ้น สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความมั่นคงของกิจการ ส่งผลให้ลดความผันผวนของราคาหุ้นได้ ดังนั้น การจ่ายเงินปันผลมีอิทธิพลเชิงลบต่อความผันผวนของราคาหุ้น เมื่อมีการจ่ายเงินปันผลเพิ่มขึ้น บริษัทต้องเพิ่มวิธีการจัดหาเงินทุน ส่งผลให้ความต้องการซื้อหุ้นในบริษัทลดน้อยลง อาจเนื่องมาจากกำไรของกิจการส่วนใหญ่ถูกนำไปใช้ในการจ่ายเงินปันผล ทำให้กำไรในกิจการลดน้อยลง ส่งผลให้กิจการขาดเงินทุนในการสร้างกำไรในอนาคต (Ilaboya and Aggreh, 2013; Al-Sharif, 2020; Kenyora et al., 2013) และ Almanaseer (2019) กล่าวว่า การเพิ่มขึ้นของอัตราการจ่ายปันผลของบริษัท ทำให้ราคาหุ้นมีเสถียรภาพ และอัตราการผันผวนของราคาหุ้น นอกจากนี้ ชมพูนุช กลิ่นชวนชื่น และกิตติมา อัครนุพงศ์ (2562) พบว่า กลุ่มบริษัทที่มีการประกาศจ่ายเงินปันผลเพิ่มขึ้นจากปีก่อนส่งผลต่อการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ในเชิงบวก กล่าวคือ เกิดอัตราผลตอบแทนที่เกินปกติเกิดขึ้น แต่กลุ่มบริษัทที่มีการจ่ายเงินปันผลลดลงและกลุ่มบริษัทที่มีการจ่ายเงินปันผลเท่าเดิมนั้น การประกาศจ่ายเงินปันผลไม่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์ ดังนั้น ก่อนการขึ้นเครื่องหมายการจ่ายเงินปันผล ส่งผลให้ราคาหุ้นเพิ่มขึ้น เนื่องจากนักลงทุนมีความต้องการขายหุ้นในเวลานี้ ในขณะที่ช่วงเวลาก่อนการขึ้นเครื่องหมายการจ่ายเงินปันผล ส่งผลให้ราคาหุ้นลดลง เนื่องจากมีนักลงทุนบางกลุ่มวางแผนที่จะซื้อหุ้นในช่วงเวลานี้ (วทันยา ผ่องประเสริฐ และภูมิฐาน รังคกุลนุวัฒน์, 2562) Attah-Botchwey (2014) พบความสัมพันธ์เชิงบวก ระหว่างนโยบายการจ่ายเงินปันผลต่อราคาหุ้น อย่างไรก็ตาม เทพไท นवलนุช และคณะ (2561) พบว่า อัตราการจ่ายเงินปันผลไม่มีความสัมพันธ์กับความผันผวนของราคาหุ้น การกำหนดหรือเปลี่ยนนโยบายการจ่ายเงินปันผลไม่ส่งผลต่อความผันผวนของราคาหุ้น สำหรับตลาดหุ้นในประเทศไทย นักลงทุนให้ความสำคัญกับการพยากรณ์มูลค่าในอนาคต มากกว่ามูลค่าในอดีตที่แสดงผ่านข้อมูลทางบัญชี ัญรูปผล มะลิซ้อน และคณะ (2563) พบว่า หลักทรัพย์ที่อยู่ในกลุ่ม SET100 และหลักทรัพย์ที่อยู่ในกลุ่ม SET HD มีการประกาศจ่ายเงินปันผลไม่มีผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์ เนื่องจากการประกาศจ่ายเงินปันผล เป็นข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงไป แต่ไม่ส่งผลกระทบต่อหลักทรัพย์ เพราะราคาหลักทรัพย์มีการเพิ่มขึ้นและลดลงตลอดเวลา

H1 : การจ่ายเงินปันผลมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์

นอกจากนี้จากการศึกษา 10 อุตสาหกรรมเป้าหมาย กลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่ออนาคต พบว่า มีมาตรการสนับสนุนที่สำคัญในการผลักดันให้เกิดการลงทุนในอุตสาหกรรมเป้าหมาย ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มอุตสาหกรรม Non S-Curve (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2560)

H2 : การจ่ายเงินปันผลของกลุ่มอุตสาหกรรม S-Curve และกลุ่มอุตสาหกรรม Non S-Curve มีความแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบเก็บข้อมูลจากรายงานประจำปีในเว็บไซต์ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเก็บข้อมูลจาก www.setsmart.com ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 ที่ประกาศในช่วงครึ่งปีหลังปี พ.ศ.2564 โดยมีเงื่อนไขคือ ต้องเป็นบริษัทที่มีวันสิ้นสุดบัญชี 31 ธันวาคม ของทุกปีที่ทำการศึกษา จำนวน 79 บริษัท ระหว่างปี พ.ศ. 2560 ถึงปี พ.ศ. 2564 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) และการวิเคราะห์เปรียบเทียบ (Independent-Samples t-Test) ซึ่งสามารถเขียนออกมาตามสมการเชิงเส้น ดังนี้

$$SP = a + b_1DP + b_2SIZE + b_3LEV + b_4PROFIT + b_5INDUS + ERROR$$

ตารางที่ 1 การวัดค่าตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	คำย่อ	วิธีการวัดค่าตัวแปร
ราคาหุ้น	SP	ผลรวมของราคาหุ้นก่อนและหลังจากประกาศรายงานประจำปี 7 วัน 15 วัน
การจ่ายเงินปันผล	DP	$\frac{\text{เงินปันผลต่อหุ้น} \times 100}{\text{กำไรต่อหุ้น}}$
ขนาดของบริษัท	SIZE	ค่าลอการิทึมธรรมชาติของสินทรัพย์รวม
ความเสี่ยงของบริษัท	LEV	$\frac{\text{หนี้สินรวม}}{\text{สินทรัพย์รวม}}$
ความสามารถในการทำกำไร	PROFIT	$\frac{\text{กำไรสุทธิ}}{\text{ส่วนของผู้ถือหุ้นเฉลี่ย}} \times 100$
กลุ่มอุตสาหกรรม	INDUS	1 = อุตสาหกรรม S-Curve 0 = อุตสาหกรรม Non S-Curve

สรุปผลการวิจัย

ตารางที่ 2

การวิเคราะห์เชิงพรรณนาเกี่ยวกับระดับการจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 (จำแนกรายปี)

อุตสาหกรรม	ปี พ.ศ.	ปี พ.ศ.	ปี พ.ศ.	ปี พ.ศ.	ปี พ.ศ.	รวม (ร้อยละ)	
	2560	2561	2562	2563	2564		
	\bar{x}	\bar{x}	\bar{x}	\bar{x}	\bar{x}		
1. เกษตรและ	S-Curve	55.23	73.26	14.52	62.88	69.71	275.60
อุตสาหกรรมอาหาร	Non S-Curve	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 2

การวิเคราะห์เชิงพรรณนาเกี่ยวกับระดับการจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 (จำแนกรายปี) (ต่อ)

อุตสาหกรรม		ปี พ.ศ.	ปี พ.ศ.	ปี พ.ศ.	ปี พ.ศ.	ปี พ.ศ.	รวม (ร้อยละ)
		2560 \bar{x}	2561 \bar{x}	2562 \bar{x}	2563 \bar{x}	2564 \bar{x}	
2. สินค้าอุปโภค บริโภค	S-Curve	-	-	-	-	-	-
	Non S-Curve	-	-	-	-	-	-
3. ธุรกิจการเงิน	S-Curve	-	-	-	-	-	-
	Non S-Curve	36.96	46.91	51.11	44.23	39.75	218.96
4. สินค้า อุตสาหกรรม	S-Curve	31.08	39.09	107.69	1,366.67	28.90	1,573.43
	Non S-Curve	-	-	-	-	-	-
5. อสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้าง	S-Curve	-	-	-	-	-	-
	Non S-Curve	41.00	51.28	46.83	50.53	43.81	233.45
6. ทรัพยากร	S-Curve	45.63	66.49	-8.67	20.72	39.86	164.03
	Non S-Curve	-	-	-	-	-	-
7. บริการ	S-Curve	158.67	301.68	44.00	58.86	77.55	640.76
	Non S-Curve	47.26	45.69	52.03	57.66	64.69	267.33
8. เทคโนโลยี	S-Curve	55.86	38.93	82.25	84.45	50.37	311.86
	Non S-Curve	-	-	-	-	-	-
รวม (ร้อยละ)	S-Curve	346.47	519.45	239.79	1,593.58	266.39	2,965.68
	Non S-Curve	125.22	143.88	149.97	152.42	148.25	719.74

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับการจ่ายเงินปันผลของกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร กลุ่ม S-Curve ในปี พ.ศ. 2560-2564 มีค่าเฉลี่ย ร้อยละ 55.23 ร้อยละ 73.26 ร้อยละ 14.52 ร้อยละ 62.88 และร้อยละ 69.71 ตามลำดับ ระดับการจ่ายเงินปันผลของกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน กลุ่ม Non S-Curve ในปี พ.ศ. 2560-2564 มีค่าเฉลี่ย ร้อยละ 36.96 ร้อยละ 46.91 ร้อยละ 51.11 ร้อยละ 44.23 และ ร้อยละ 39.75 ตามลำดับ ระดับการจ่ายเงินปันผลของกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุตสาหกรรม กลุ่ม S-Curve ในปี พ.ศ. 2560-2564 มีค่าเฉลี่ย ร้อยละ 31.08 ร้อยละ 39.09 ร้อยละ 107.69 ร้อยละ 1,366.67 และ ร้อยละ 28.90 ตามลำดับ ระดับการจ่ายเงินปันผลของกลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง กลุ่ม Non S-Curve ในปี พ.ศ. 2560-2564 มีค่าเฉลี่ย ร้อยละ 41.00 ร้อยละ 51.28 ร้อยละ 46.83 ร้อยละ 50.53 และ ร้อยละ 43.81 ตามลำดับ ระดับการจ่ายเงินปันผลของกลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร กลุ่ม S-Curve ในปี พ.ศ. 2560-2564 มีค่าเฉลี่ย ร้อยละ 45.63 ร้อยละ 66.49 ร้อยละ -8.67 ร้อยละ 20.72 และ ร้อยละ 39.86 ตามลำดับ ระดับการจ่ายเงินปันผลของกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ กลุ่ม S-Curve ในปี พ.ศ. 2560-2564 มีค่าเฉลี่ย ร้อยละ 158.67 ร้อยละ 301.68 ร้อยละ 44.00 ร้อยละ 58.86 และ ร้อยละ 77.55 ตามลำดับ ระดับการจ่ายเงินปันผลของกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ กลุ่ม Non S-Curve ในปี พ.ศ. 2560-2564 มีค่าเฉลี่ย ร้อยละ 47.26 ร้อยละ 45.69 ร้อยละ 52.03 ร้อยละ 57.66 และ ร้อยละ 64.69 ตามลำดับ ส่วนระดับการจ่ายเงินปันผล

ของกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี กลุ่ม S-Curve ในปี พ.ศ. 2560-2564 มีค่าเฉลี่ย ร้อยละ 55.86 ร้อยละ 38.93 ร้อยละ 82.25 ร้อยละ 84.45 และ ร้อยละ 50.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 3

การทดสอบหาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation)

ตัวแปร (Variables)	DP	SIZE	LEV	PROFIT	INDUS	SP
การจ่ายเงินปันผล (DP)	1					
ขนาดของบริษัท (SIZE)	-.029	1				
ความเสี่ยงของบริษัท (LEV)	-.084	.484**	1			
ความสามารถในการทำกำไร (PROFIT)	-.028	-.185**	-.079	1		
กลุ่มอุตสาหกรรม (INDUS)	.070	-.190**	-.314**	-.089	1	
ราคาหุ้น (SP)	-.008	.297**	-.069	.157**	-.045	1
VIF	1.010	1.350	1.407	1.054	1.133	

** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ของตัวแปรระหว่างการจ่ายเงินปันผล และการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 ในตารางที่ 3 พบว่า ขนาดของบริษัท มีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงของบริษัท ความสามารถในการทำกำไร กลุ่มอุตสาหกรรม และราคาหุ้น ($r = .484, p < 0.05$; $r = -.185, p < 0.05$; $r = -.190, p < 0.05$; $r = .297, p < 0.05$) ความเสี่ยงของบริษัท มีความสัมพันธ์กับกลุ่มอุตสาหกรรม ($r = -.314, p < 0.05$) และความสามารถ ในการทำกำไร มีความสัมพันธ์กับราคาหุ้น ($r = .157, p < 0.05$)

นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าตัวแปรอิสระนั้นมีความสัมพันธ์กันเอง ดังนั้นเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Variance Inflation Factors (VIF) มีค่าระหว่าง 1.010 ถึง 1.407 ซึ่งน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระดังกล่าว ไม่มีความสัมพันธ์กันหรือไม่เกิดปัญหา Multicollinearity (Hair, et al., 2006)

ตารางที่ 4

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจ่ายเงินปันผลและการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100

ตัวแปร	B	t (Sig.)
(Constant)	-256.806	-6.923 (.000*)
การจ่ายเงินปันผล	-.003	-.246 (.806)
ขนาดของบริษัท	19.052	8.949 (.000*)
ความเสี่ยงของบริษัท	-102.754	-5.378 (.000*)
ความสามารถในการทำกำไร	1.077	4.678 (.000*)
กลุ่มอุตสาหกรรม	-3.564	-.547 (.585)
R-Square		.196
Adjusted R Square		.186
F-value (Sig.)		18.976 (.000*)
N		395

* ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่าการจ่ายเงินปันผลและการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 ไม่มีความสัมพันธ์กัน นอกจากนี้ยังมีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 ได้แก่ ขนาดของบริษัท และความสามารถในการทำกำไร ส่วนความเสี่ยงของบริษัท มีความสัมพันธ์เชิงลบกับการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 และยังพบว่า กลุ่มอุตสาหกรรมไม่มีความสัมพันธ์กับการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 ในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 5

การวิเคราะห์เปรียบเทียบการจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม

ตัวแปร	N	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	T	Sig.
อุตสาหกรรม S-Curve	245	79.2844	286.27544	1.396	.163
อุตสาหกรรม Non S-Curve	150	46.5639	23.00501		

จากตารางที่ 5 พบว่า การจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม S-Curve และกลุ่มอุตสาหกรรม Non S-Curve ไม่มีความแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สรุปอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาระดับการจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 ผลการศึกษา พบว่า ระดับการจ่ายเงินปันผลของแต่ละกลุ่มบริษัทมีการจ่ายเพิ่มขึ้นหรือลดลงเป็นปกติ ในขณะที่ระดับการจ่ายเงินปันผลของกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ กลุ่ม S-Curve ในปี พ.ศ. 2562 มีระดับการจ่ายเงินปันผลที่ลดลงเป็นอย่างมาก อาจเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของ Covid และ ระดับการจ่ายเงินปันผลของกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุตสาหกรรม กลุ่ม S-Curve ในปี พ.ศ. 2563 มีระดับการจ่ายที่สูงขึ้นกว่าปีก่อนอย่างเห็นได้ชัด

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจ่ายเงินปันผลและการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 ผลการศึกษา พบว่า การจ่ายเงินปันผลและการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 ไม่มีความสัมพันธ์กัน ผู้วิจัยอภิปรายผลการศึกษา ซึ่งอธิบายได้ว่า การกำหนดหรือเปลี่ยนนโยบายการจ่ายเงินปันผลไม่ส่งผลต่อความผันผวนของราคาหุ้น สำหรับตลาดหุ้นในประเทศไทย เนื่องจากนักลงทุนให้ความสำคัญกับการพยากรณ์มูลค่าในอนาคต มากกว่ามูลค่าในอดีตที่แสดงผ่านข้อมูลทางบัญชี เทพไท นวลนุช และคณะ (2561) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล มะลิซ้อน และคณะ (2563) พบว่า หลักทรัพย์ที่อยู่ในกลุ่ม SET100 และหลักทรัพย์ที่อยู่ในกลุ่ม SETHD มีการประกาศจ่ายเงินปันผลของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยไม่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์ เนื่องจากการประกาศจ่ายเงินปันผลเป็นข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงไป แต่ไม่ส่งผลกระทบต่อ

กับหลักทรัพย์ เพราะราคาหลักทรัพย์มีการเพิ่มขึ้นและลดลงตลอดเวลา นอกจากนี้ยังมีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 ได้แก่ ขนาดของบริษัท และความสามารถในการทำกำไร ส่วนความเสี่ยงของบริษัทมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 และยังพบว่า กลุ่มอุตสาหกรรมไม่มีความสัมพันธ์กับการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 ในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากการเปรียบเทียบการจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม ผลการศึกษา พบว่า การจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม S-Curve และกลุ่มอุตสาหกรรม New S-Curve ไม่มีความแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ผู้วิจัยอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้ การจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 กลุ่มอุตสาหกรรม S-Curve และกลุ่มอุตสาหกรรม Non S-Curve ไม่มีความแตกต่างกัน เนื่องจากการจ่ายเงินปันผลเป็นการจ่ายค่าตอบแทนจากกำไรของบริษัทให้แก่พนักงาน ซึ่งในการจ่ายเงินปันผลนั้นบริษัทต้องคำนึงถึงปัจจัยหลาย ๆ อย่างประกอบการตัดสินใจในการจัดสรรจ่ายเงินปันผลของบริษัท

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ประโยชน์เชิงทฤษฎี

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจ่ายเงินปันผลและการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 เป็นการทดสอบทฤษฎีการส่งสัญญาณ โดยหลักการของทฤษฎีการส่งสัญญาณจะแสดงให้เห็นถึงการเชื่อมโยงระหว่างบริษัทกับนักลงทุน เมื่อบริษัทมีการประกาศจ่ายเงินปันผล จะทำให้นักลงทุนสามารถพยากรณ์การเพิ่มขึ้นหรือลดลงของราคาหุ้นได้ จากการศึกษาดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าการจ่ายเงินปันผลและการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 ไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งขัดแย้งกับทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาเนื่องจากการจ่ายเงินปันผลไม่สามารถนำมาพยากรณ์ราคาหลักทรัพย์ได้ และจากการศึกษาครั้งนี้ยังทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของขนาดของบริษัท ความเสี่ยงของบริษัท และความสามารถในการทำกำไรกับการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 สามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคตได้

ประโยชน์เชิงการนำไปใช้

จากการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงระดับการจ่ายเงินปันผล ความสัมพันธ์ของการจ่ายเงินปันผลขนาดของบริษัท ความเสี่ยงของบริษัท และความสามารถในการทำกำไรกับการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 นักลงทุนสามารถนำข้อมูลนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนเกี่ยวกับการซื้อขายหุ้นและใช้ในการตัดสินใจลงทุนในหลักทรัพย์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้

ข้อจำกัดของการศึกษา

1. การศึกษาในครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาการจ่ายเงินปันผล ขนาดของบริษัท ความเสี่ยงของบริษัท ความสามารถในการทำกำไร กลุ่มอุตสาหกรรม เพื่อทดสอบความสัมพันธ์กับการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ ซึ่งอาจไม่ครอบคลุมถึงปัจจัยทั้งหมดที่มีความสัมพันธ์กับการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์
2. ด้านขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง (SET 100) ซึ่งอาจแคบเกินไป และอาจเป็นสาเหตุให้ไม่พบความสัมพันธ์ตามที่พยากรณ์ไว้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต

1. ควรพิจารณา และศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติมที่อาจส่งผลต่อการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อพัฒนาให้งานวิจัยมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
2. การศึกษาครั้งต่อไปในอนาคตอาจมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจ่ายเงินปันผลและการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET HD โดยศึกษากลุ่มบริษัทที่มีการจ่ายเงินปันผลในอัตราสูง เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ตราวุทธิ์ เหลืองสมบูรณ์. (2564) *เทคนิคหุ้นที่ซื้อได้ผลตอบแทนคุ้มค่าหรือไม่*. ค้นจาก <https://www.set.or.th/set/education/knowledgedetail.do?contentId=5891&type=article>
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2563). *การจ่ายปันผล*. ค้นจาก https://www.set.or.th/th/regulations/simplified_regulations/files/20200914_Dividend.pdf
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2563). *SET Index หรือ ดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์ฯ*. ค้นจาก <https://www.setinvestnow.com/th/stock/what-is-set-index>
- ชมพูชัช กลิ่นชวนชื่น, และกิตติมา อัครนุพงศ์. (2562). การตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ต่อการประกาศจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุตสาหกรรมในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *RMUTT Global Business and Economics Review*, 14(1), 37-54.
- ณัฐพล มะลิซ้อน, อริชัย รักธรรม, และทรงพร หาญสันติ. (2563). ผลกระทบจากการประกาศเงินปันผลต่อการเปลี่ยนแปลงราคาของหลักทรัพย์: กรณีศึกษา ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์*, 14(21), 15-32.
- เทพไท นวลนุช, สิริเกียรติ รัชชุตานติ, ชานนท์ ชิงชยานุรักษ์, และชัยวุฒิ ตั้งสมชัย. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายเงินปันผลกับความผันผวนของราคาหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารการวิจัยภาษาละองค์*, 12(1), 65-79.
- ธนาวัฒน์ สิริวัฒน์ธนกุล. (2564) *การลงทุนในกลุ่มหลักทรัพย์*. ค้นจาก <https://www.set.or.th/set/financialplanning/knowledgedetail.do?contentId=688&type=article>

- วารี ธีรพัฒน์พิสิฐ. (2555). *ราคาหุ้นตราสารเพื่อการลงทุน*. ค้นจาก
http://www.rtc.ac.th/www_km/03/036/020_1-2555.pdf
- วทันยา ผ่องประเสริฐ, และภูมิฐาน รั้งคกุลนุวัฒน์. (2562). ผลกระทบของการจ่ายเงินปันผลที่มีต่อราคา
หลักทรัพย์ในบริษัทจดทะเบียน. *วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น*,
3(3), 47-68.
- ศาสตราจารย์ บุญเฉลียว. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายเงินปันผลกับราคาหุ้นสามัญของบริษัท
จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต).
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. (2560). 10 อุตสาหกรรมเป้าหมาย กลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจ
เพื่ออนาคต. ค้นจาก
<https://drive.google.com/file/d/1zadt1anaKMAJbURVLFaeRNrJRbcGnt2d/view>
- Attah-Botchwey, E. (2014). The Impact of Dividend Payment on Share Price of Some
Selected Listed Companies on the Ghana Stock Exchange. *International Journal
of Humanities and Social Science*, 4(9), 179-190.
- Almanaseer, S. R. (2019). Dividend Policy and Share Price Volatility: Evidence from Jordan.
Accounting and Finance Research, 8(2), 75-85.
- Al-Sharif, B. M. (2020). DIVIDEND-PAYOUT POLICY AND SHARE-PRICE VOLATILITY IN ISLAMIC
BANKS: EVIDENCE FROM JORDEN. *Asian Economic and Financial Review*, 10(3),
266-274.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. and Tatham, R. L. (2006). *Multivariate Data
Analysis*. Pearson Education International.
- Hashemijoo, M., Ardekani, A. M., & Younesi, N. (2012). The Impact of Dividend Policy
on Share Price Volatility in the Malaysian Stock Market. *Journal of Business
Studies Quarterly*, 4(1), 111-129.
- Ilaboya, O. J., & Aggreh, M. (2013). Dividend Policy and Share Price Volatility. *J. Asian Dev.
Stud*, 2(2), 109-122.
- Kenyoru, N. D., Kundu, S. A., & Kibiwott, L. P. (2013). Dividend Policy and Share Price
Volatility in Kenya. *Research Journal of Finance and Accounting*, 4(6), 115-120.
- Nguyen, T. H., Nguyen, H. A., Tran, Q. C., & Le, Q. L. (2020). Dividend policy and
share price volatility: empirical evidence from Vietnam. *Contents lists available
at Growing Science*, 6, 67-78.
- Suttipun, M. (2021) R&D Spending and Share Price of Listed Companies In the Stock
Exchange of Thailand. *Journal of Management Science Chiangrai Rajabhat
University*, 16(1), 109-123.

อิทธิพลของคณะกรรมการตรวจสอบที่มีต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของกลุ่มบริษัท ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET 100 และตลาดหลักทรัพย์ MAI The Influence of Audit Committees on Audit Fee: A Case Study of SET 100 and MAI

สุภาพร พรหมจุล
ปาริชาติ มณีมัย

Supaporn Promjul¹
Parichart Maneemai²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะของคณะกรรมการตรวจสอบที่มีความสัมพันธ์กับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 และตลาดหลักทรัพย์ mai ลักษณะของคณะกรรมการตรวจสอบประกอบด้วย 5 ด้าน 1) จำนวนของคณะกรรมการตรวจสอบ 2) ความเป็นอิสระของคณะกรรมการตรวจสอบ 3) ความรู้ด้านการเงินหรือบัญชีของคณะกรรมการตรวจสอบ 4) จำนวนครั้งการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบ และ 5) สัดส่วนกรรมการตรวจสอบผู้หญิง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบในครั้งนี้ คือบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET 100 และ ตลาดหลักทรัพย์ mai ระหว่างปี พ.ศ. 2560-2564 จำนวน 161 บริษัท โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และใช้สถิติเชิงอนุมาน การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ในการอธิบายผลการศึกษาและทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของคณะกรรมการตรวจสอบและค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี ผลการทดสอบที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 พบว่าจำนวนของคณะกรรมการตรวจสอบ จำนวนครั้งในการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ และสัดส่วนกรรมการตรวจสอบผู้หญิง มีความสัมพันธ์เชิงลบกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี

คำสำคัญ: คณะกรรมการตรวจสอบ ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET 100 กลุ่มตลาดหลักทรัพย์ MAI

Abstract

The purpose of this study was to study the characteristics of the audit committee in relation to audit fees for the Stock Exchange of Thailand, SET 100 and MAI. The characteristics of the audit committee consisted of 5 aspects as follow: 1) the number of audit committee members, 2) the independence of audit committee members,

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail : noomai_promjul@hotmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail : parichart.m@psu.ac.th

3) knowledge in finance or accounting of audit committee member, 4) the number of audit committee meetings, and 5) the proportion of female audit committee. The samples include listed companies in SET 100 and MAI between 2017 and 2021 in total of 161 companies. Descriptive statistics (mean, minimum, maximum and standard deviation) and inferential statistics, multiple regression analysis technique, were used to describe the results and test the relationship between the characteristics of audit committee and audit fees. The test results, at the confidence level of 95%, showed that the number of audit committee members, the number of audit committee meetings and the proportion of female audit committee have a negative correlation with the audit fees.

Keywords: Audit Committee, Audit Fees, SET100, MAI

บทนำ

จากวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นกับหลายประเทศซึ่งสาเหตุที่เกิดขึ้นเกิดจากหลายปัจจัยหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญคือกลไกการตรวจสอบการทำงานฝ่ายบริหารที่ไม่มีประสิทธิภาพ (ศนิพร จันทรสถาพร, 2546) ทำให้หลายประเทศได้ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี และหนึ่งในเรื่องสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี คือ คณะกรรมการตรวจสอบ ในปีพ.ศ. 2541 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้ออกข้อบังคับให้บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ โดยมีหน้าที่ในการสอบทานรายงานทางการเงิน สอบทานกระบวนการควบคุมทั้งภายในและภายนอก และสอบทานให้บริษัทปฏิบัติตามกฎระเบียบ นอกจากนี้คณะกรรมการตรวจสอบยังทำหน้าที่ในการเสนอแต่งตั้งผู้สอบบัญชีภายนอก (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2553)

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้มีข้อกำหนดให้คณะกรรมการตรวจสอบต้องประกอบด้วยกรรมการอิสระอย่างน้อย 3 คน กรรมการอย่างน้อย 1 คนต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการเงินหรือบัญชี และต้องมีการประชุมอย่างน้อย 4 ครั้ง ตามรอบระยะเวลาการจัดทำรายงานทางการเงิน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2553) องค์กรประกอบตามข้อกำหนดข้างต้นมักให้ความสำคัญกับเพิ่มคุณภาพการตรวจสอบบัญชีเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นของรายงานทางการเงินก่อนที่จะนำเสนอต่อผู้ถือหุ้นและผู้ใช้งบภายนอก จึงเป็นเหตุให้ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีเพิ่มขึ้น (ปริศนา เขาวมารและคณะ, 2563) อย่างไรก็ตามการกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีไม่ได้ถูกกำหนดจากคุณภาพการสอบบัญชีเพียงด้านเดียว การประเมินความเสี่ยงในการสอบบัญชีก็ถือเป็นหนึ่งแนวทางสำหรับการกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีเช่นกัน เมื่อลักษณะของคณะกรรมการตรวจสอบเหมาะสมมีการร่วมกันทำงานได้อย่างเป็นอิสระมีประสิทธิภาพจะสามารถลดการประเมินความเสี่ยงของผู้สอบบัญชีได้และทำให้ค่าธรรมเนียมในการตรวจสอบลดลงเช่นกัน (Farooq et al., 2018) จากการศึกษาในอดีตยังไม่เป็นที่ประจักษ์ และการศึกษาส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของคณะกรรมการตรวจสอบที่มี

ความสัมพันธ์กับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี ซึ่งพบมากในประเทศที่พัฒนาแล้วโดย Abbott et al. (2003) ได้มีการศึกษาถึงองค์ประกอบที่ได้มีกำหนดคุณสมบัติหลักของคณะกรรมการตรวจสอบที่มีอิทธิพลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี และพบการศึกษาที่ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับเพศของคณะกรรมการตรวจสอบที่อาจมีเข้ามามีอิทธิพลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี Alkebsee et al. (2018) โดยส่วนใหญ่พบว่าเมื่อคณะกรรมการตรวจสอบมีความหลากหลายทางเพศนั้นทำให้การทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบมีความละเอียดมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การทำงานของผู้ตรวจสอบภายนอกสะดวกและรวดเร็วขึ้น ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชียังนั้นอาจลดลง

อย่างไรก็ตามการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของคณะกรรมการตรวจสอบที่มีความสัมพันธ์กับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชียังไม่พบข้อสรุปที่แน่ชัด ซึ่งในประเทศไทยพบการศึกษาเพียงเล็กน้อยของความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของคณะกรรมการตรวจสอบและค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี อีกทั้งในบริบทของประเทศไทยที่มีโครงสร้างการบริหาร สภาพเศรษฐกิจและสังคมนั้นมีความแตกต่างกัน อาจทำให้ไม่สอดคล้องกับประยุกต์ใช้ในการศึกษาในประเทศที่กำลังพัฒนา (ปริศนา เยาวมารและคณะ, 2562)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาลักษณะของคณะกรรมการตรวจสอบในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET100 และ ตลาดหลักทรัพย์ mai
2. เพื่อศึกษาลักษณะของคณะกรรมการตรวจสอบที่ความสัมพันธ์กับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET100 และตลาดหลักทรัพย์ mai

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. บริษัทได้เข้าใจถึงลักษณะของคณะกรรมการตรวจสอบที่สำคัญซึ่งตัวคณะกรรมการตรวจสอบเป็นหนึ่งในกรกำกับดูแลกิจการที่ดีทำให้การรายงานทางการเงินของบริษัทมีความน่าเชื่อถือและโปร่งใสมากที่สุด
2. เป็นฐานข้อมูลสำหรับการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของคณะกรรมการตรวจสอบในแต่ละด้าน
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นให้กับตลาดหลักทรัพย์เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพของคณะกรรมการตรวจสอบในลักษณะต่างๆ ที่ส่งผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี ในบริบทของประเทศไทย

ทบทวนวรรณกรรมและสมมติฐาน

คณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบ หมายถึง คณะกรรมการชุดย่อยของคณะกรรมการบริษัทที่มีคุณสมบัติความเป็นกรรมการอิสระตามกฎหมายเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และ

ตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และไม่เป็นกรรมการที่มีส่วนในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน หรือมีอำนาจควบคุมบริษัท (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2562)

องค์ประกอบที่สำคัญของคณะกรรมการตรวจสอบ

ตามแนวทางปฏิบัติที่ดีของคณะกรรมการตรวจสอบได้ระบุองค์ประกอบที่สำคัญของคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2542) ประกอบด้วยกรรมการอิสระอย่างน้อย 3 คน โดยจำนวนสมาชิกขึ้นอยู่กับขนาดและขอบเขตความรับผิดชอบ สมาชิกอย่างน้อย 1 คนของคณะกรรมการตรวจสอบจำเป็นต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการเงินหรือบัญชี สามารถตั้งคำถามได้ตรงประเด็น และสามารถประเมินผลคำตอบที่ได้รับ กรรมการตรวจสอบควรได้รับการอบรมและเสริมสร้างความรู้อย่างสม่ำเสมอในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงาน และควรมีวาระในการทำงาน 2-5 ปีเพื่อความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ของคณะกรรมการตรวจสอบและผู้สอบบัญชี

การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ ที่มีความสัมพันธ์กับผู้สอบบัญชี (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2542)

1. คณะกรรมการตรวจสอบต้องสอบถามถึงเหตุผลของการกำหนดขอบเขตของการตรวจสอบที่ผู้สอบบัญชีได้พิจารณา และขอข้อมูลรายงานการวิเคราะห์ของฝ่ายบริหาร อีกทั้งสารสนเทศอื่นที่ปรากฏในรายงานประจำปีมีความสอดคล้องกันหรือไม่

2. คณะกรรมการตรวจสอบควรมีการจัดประชุมเฉพาะผู้สอบบัญชีเพื่อขอความเห็นจากผู้สอบบัญชีในด้านต่าง ๆ

3. คณะกรรมการตรวจสอบควรสอบถามผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัท และผู้สอบบัญชีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีหรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่หน่วยงานทางการที่กำลังควบคุมดูแลที่เกี่ยวข้องและมีผลต่อรายงานทางการเงิน

4. คณะกรรมการตรวจสอบควรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เสนอชื่อ คัดเลือกและถอดถอนผู้สอบบัญชี โดยไม่ควรอยู่ในดุลยพินิจของฝ่ายจัดการเพียงอย่างเดียว

ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี

ปริศนา เยาวมารและคณะ (2562) ยังไม่พบข้อกำหนดหรือบทบัญญัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับวิธีการกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี ซึ่งมีเพียงคำแนะนำให้ผู้สอบบัญชีใช้ประกอบการพิจารณาของสมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย ซึ่งงานวิจัยในต่างประเทศได้ระบุแนวทางการกำหนดค่าสอบบัญชีที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย 2 แบบ คือ

1. ค่าสอบบัญชีตามแนวคิด The Audit-Risk Perspective ซึ่งมาจากการประเมินความเสี่ยงของผู้สอบบัญชีตามหลักการวางแผนการตรวจสอบ (Audit Planning) และการประเมินความเสี่ยงในการสอบบัญชี

2. ค่าสอบบัญชีตามแนวคิด The Demand-Based Perspective ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการคุณภาพการสอบบัญชี (Audit Quality) ของบริษัทที่ถูกตรวจสอบ

ซึ่งแนวความคิดกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีทั้งสองมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของคณะกรรมการตรวจสอบที่มีลักษณะต่าง ๆ การร่วมกันทำงานการมีอิสระในการทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการตรวจสอบมีความรู้ด้านการเงินหรือบัญชีอย่างเพียงพอ มีการประชุมเพื่อปรึกษาสอบทานรายงานทางการเงินให้มีประสิทธิภาพสามารถทำให้การประเมินความเสี่ยงของผู้สอบบัญชีลดลงและค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีลดลงอีกด้วย

ทฤษฎีตัวแทน

ทฤษฎีตัวแทน Jensen and Meckling, (1976) อธิบายถึงความสัมพันธ์ในการทำงานระหว่างตัวการและตัวแทน ตัวการ (ผู้ถือหุ้น) มอบอำนาจให้ตัวแทน (ฝ่ายบริหาร) ตัดสินใจแทนตัวการ ตัวแทนดำเนินงานด้วยความเสี่ยงในรูปแบบต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้นได้ และตัวแทนนำเสนอผลการดำเนินงานในรูปแบบของรายงานทางการเงิน ด้วยผลประโยชน์ที่ทับซ้อน ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รายงานทางการเงินที่ถูกจัดทำขึ้นจากตัวแทน (ฝ่ายบริหาร) จึงต้องมีการตรวจสอบจากภายใน ในที่นี้คือคณะกรรมการตรวจสอบและภายนอกที่เป็นอิสระคือผู้สอบบัญชี คณะกรรมการตรวจสอบมีบทบาทที่สำคัญในการติดตามนโยบายของบริษัท การตรวจสอบรายงานทางการเงินเป็นการกำกับดูแลรูปแบบหนึ่งเพื่อมิให้เกิดปัญหาตัวแทน องค์ประกอบของคณะกรรมการตรวจสอบที่เหมาะสม การทำหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพสามารถทำให้ฝ่ายบริหารมีความโปร่งใส ถูกต้องเป็นไปตามข้อบังคับและตรวจสอบได้ทำให้การประเมินความเสี่ยงของผู้สอบบัญชีต่ำ ลดขอบเขตของการตรวจสอบรวมไปถึงระยะเวลาของการทำงานลดลงดังนั้นค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่บริษัทต้องจ่ายจึงลดลงอีกด้วย Hassan and Naser, (2013)

สมมติฐานของการวิจัย

ลักษณะบางประการของคณะกรรมการตรวจสอบอาจมีผลกระทบต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี ซึ่งลักษณะของคณะกรรมการตรวจสอบที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. จำนวนคณะกรรมการตรวจสอบ

ปริศนา เยาวมารและคณะ (2561); Farooq et al. (2018) ที่พบว่าการมีคณะกรรมการตรวจสอบเพิ่มขึ้นส่งผลให้การร่วมกันปฏิบัติหน้าที่ในการสอบทานรายงานทางการเงินให้มีความถูกต้องและครบถ้วน เมื่อผู้สอบเข้าประเมินความเสี่ยงในการสอบบัญชีต่ำ ส่งผลให้ผู้สอบบัญชีเรียกค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีจำนวนต่ำลง อย่างไรก็ตาม Rani, (2018) พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างจำนวนกรรมการตรวจสอบกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี ดังนั้นการศึกษานี้จะทำการทดสอบอิทธิพลจำนวนของกรรมการตรวจสอบที่ส่งผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี

H1: จำนวนของคณะกรรมการตรวจสอบมีความสัมพันธ์กับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี

2. ความเป็นอิสระของคณะกรรมการตรวจสอบ

ปริศนา เยาวมารและคณะ (2561) พบว่าความเป็นอิสระของคณะกรรมการตรวจสอบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี ต่างจาก Farooq et al. (2018) ที่พบว่าคณะกรรมการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ ความเป็นอิสระของคณะกรรมการตรวจสอบ จะให้บริการทางการเงินที่เชื่อถือได้ข้อมูลซึ่งช่วยลดความเสี่ยงโดยธรรมชาติของผู้สอบบัญชีและส่งผลให้มีความ

พยายามในการตรวจสอบที่ลดลงซึ่งนำไปสู่ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่ต่ำลง ดังนั้นการศึกษาค้างนี้จะทำการทดสอบอิทธิพลของความเป็นอิสระของคณะกรรมการตรวจสอบที่ส่งผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี

H2: ความเป็นอิสระของคณะกรรมการตรวจสอบมีความสัมพันธ์กับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี

3. ความรู้ด้านการเงินหรือบัญชีของคณะกรรมการตรวจสอบ

ปรีศนา เยาวมารและคณะ (2561) พบว่าความรู้ด้านการเงินหรือบัญชีของคณะกรรมการตรวจสอบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี ผลลัพธ์ที่ได้พบว่าคณะกรรมการตรวจสอบที่ประกอบด้วยกรรมการที่มีผู้เชี่ยวชาญทางการเงินอย่างน้อยหนึ่งคนมีความเกี่ยวข้องกับค่าธรรมเนียมการตรวจสอบที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตาม Januarti et al. (2020) พบว่าวุฒิการศึกษาไม่มีผลกระทบต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี ดังนั้นการศึกษาค้างนี้จะทำการทดสอบอิทธิพลของคณะกรรมการตรวจสอบที่มีความเชี่ยวชาญที่สามารถกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี

H3: ความรู้ทางการเงินหรือบัญชีของคณะกรรมการสอบบัญชีมีความสัมพันธ์กับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี

4. จำนวนครั้งในการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบ

Januarti et al. (2020) พบว่า จำนวนการประชุมที่จัดโดยคณะกรรมการตรวจสอบมีผลดีต่อค่าสอบบัญชี ผลลัพธ์นี้สามารถอธิบายได้ด้วยข้อเท็จจริงที่ว่า การประชุมจำนวนมากขึ้นทำให้คณะกรรมการตรวจสอบมีข้อมูลมากขึ้น ดังนั้นค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบจึงสูง ชัดแย้งกับ Farooq et al. (2018) พบว่าศึกษาว่าคณะกรรมการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ วัดจากความถี่ของการประชุม จะให้บริการข้อมูลทางการเงินที่เชื่อถือได้ข้อมูลซึ่งช่วยลดความเสี่ยงโดยธรรมชาติของผู้ตรวจสอบบัญชีและส่งผลให้มีความพยายามในการตรวจสอบที่ลดลงซึ่งนำไปสู่ค่าธรรมเนียมการตรวจสอบที่ต่ำลง ดังนั้นการศึกษาค้างนี้จะทำการทดสอบอิทธิพลจากความถี่ของการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบที่ส่งผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี

H4: จำนวนครั้งในการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบมีความสัมพันธ์กับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี

5. สัดส่วนกรรมการตรวจสอบผู้หญิง

Alkebeese et al. (2018) พบว่าคณะกรรมการตรวจสอบที่มีกรรมการเพศหญิงอยู่ช่วยให้ผลกระทบต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี ซึ่งบ่งบอกว่าการมีอยู่ของคณะกรรมการเพศหญิงช่วยปรับปรุงกลไกติดตามผลการดำเนินงานภายในและการสื่อสารซึ่งช่วยลดความเสี่ยงในการตรวจสอบที่รับรู้และจำเป็นในการรับรองจากภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พบหลักฐานมากมายที่ชี้ให้เห็นว่าบริษัทที่มีประธานคณะกรรมการตรวจสอบที่เป็นสตรีมีค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่ต่ำกว่าอย่างเห็นได้ชัด อย่างไรก็ตาม Mustapla et al. (2020) ผลลัพธ์ที่ได้ยืนยันความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพของคณะกรรมการตรวจสอบ โดยความหลากหลายทางเพศของคณะกรรมการตรวจสอบ สอดคล้องกับความพยายามในการตรวจสอบมากกว่าทางเลือกอื่นสำหรับงานตรวจสอบ ผลปรากฏมีความสัมพันธ์ที่สำคัญและเป็นบวกกับค่าสอบบัญชี ดังนั้นการศึกษาค้างนี้จะทำการทดสอบความหลากหลายของคณะกรรมการตรวจสอบซึ่งมีผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีอย่างไร

H5: สัดส่วนกรรมการผู้หญิงในคณะกรรมการตรวจสอบมีความสัมพันธ์กับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET100 และตลาดหลักทรัพย์ mai โดยอยู่ในช่วงระยะเวลาปี พ.ศ. 2560-2564 ผู้วิจัยได้ศึกษาทุกกลุ่มอุตสาหกรรมที่อยู่ในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ SET 100 และตลาดหลักทรัพย์ mai จำนวน รวม 161 บริษัท 805 บริษัทรวมปี โดยศึกษาทฤษฎีข้อมูลที่ได้จากรายงานประจำปีของบริษัท สถิติที่ใช้ได้แก่สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Matrix) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) พิจารณาค่าสถิติจากระดับนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 0.05 เพื่อทดสอบอิทธิพลของคณะกรรมการตรวจสอบที่มีต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของกลุ่มบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 และตลาดหลักทรัพย์ mai โดยเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$LG(\text{AUDIT FEES}) = \beta_0 + \beta_1 \text{ACNO} + \beta_2 \text{ACI} + \beta_3 \text{ACE} + \beta_4 \text{ACM} + \beta_5 \text{ACF} + \beta_6 \text{LG(SIZE)} + \beta_7 \text{SUBSIDRS} + \beta_8 \text{ROA} + \beta_9 \text{LEV} + \beta_{10} \text{LOSS} + \beta_{11} \text{COVID} + \beta_{12} \text{TYAUD} + \text{ERROR}$$

ตารางที่ 1

ตัวแปรและการวัดค่าตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	คำย่อ	วิธีการวัดค่าตัวแปร
ตัวแปรตาม		
ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี	AUDITFEES	ค่าลอการิทึมค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี
ตัวแปรอิสระ		
จำนวนของคณะกรรมการตรวจสอบ	ACNO	จำนวนคณะกรรมการตรวจสอบทั้งหมดของบริษัท
ความเป็นอิสระของคณะกรรมการตรวจสอบ	ACI	กรรมการตรวจสอบที่มีความเป็นอิสระต่อจำนวนคณะกรรมการตรวจสอบทั้งหมด
ความรู้ด้านการเงินหรือบัญชีของคณะกรรมการตรวจสอบ	ACE	กรรมการตรวจสอบที่มีความรู้ด้านการเงินหรือบัญชีต่อจำนวนคณะกรรมการตรวจสอบ
จำนวนการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ	ACM	จำนวนครั้งจากการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบใน 1 ปี
สัดส่วนกรรมการผู้หญิงของคณะกรรมการตรวจสอบ	ACF	จำนวนกรรมการผู้หญิงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ
ตัวแปรควบคุม		
ขนาดของบริษัท	LGSIZE	ค่าลอการิทึมธรรมชาติสินทรัพย์รวมของบริษัท

ตารางที่ 1

ตัวแปรและการวัดค่าตัวแปร (ต่อ)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	คำย่อ	วิธีการวัดค่าตัวแปร
ผลตอบแทนในสินทรัพย์	ROA	กำไรสุทธิต่อสินทรัพย์รวม กำไรสุทธิ/สินทรัพย์รวม
ความเสี่ยงของบริษัท	LEV	หนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวม หนี้สินรวม/สินทรัพย์รวม
การขาดทุนของบริษัท	LOSS	ผลขาดทุนของบริษัทระหว่างปีที่มีการขาดทุนแทน ด้วย 1 ถ้ามีการขาดทุน ถ้าไม่ใช่ 0
ปีของโรคระบาด COVID	COVID	ปีที่มีการระบาดโควิด ปี พ.ศ. 2563 ถึง พ.ศ.2564 แทนค่าเป็น 1 ปี พ.ศ. 2560 ถึง พ.ศ.2562 แทนค่าเป็น 0
ประเภทผู้สอบบัญชี	TYAUD	Big 4 แทนค่าเป็น 1 Non-Big 4 แทนค่าเป็น 0

ผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาลักษณะของคณะกรรมการตรวจสอบที่ความสัมพันธ์กับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของกลุ่มบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100 และตลาดหลักทรัพย์ mai ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ตารางที่ 2

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาลักษณะของคณะกรรมการตรวจสอบ

ลักษณะของคณะกรรมการตรวจสอบ	ตลาด	จำนวน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
จำนวนคณะกรรมการตรวจสอบ	SET100	305	3.00	4.00	3.13	0.34
	mai	500	3.00	5.00	3.13	0.38
ความเป็นอิสระของคณะกรรมการตรวจสอบ	SET100	305	1.00	1.00	1.00	0.00
	mai	500	0.67	1.00	0.99	0.15
ความรู้ด้านการเงินหรือบัญชีของคณะกรรมการตรวจสอบ	SET100	305	0.00	1.00	0.33	0.21
	mai	500	0.00	1.00	0.33	0.23
จำนวนครั้งในการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบ	SET100	305	3.00	21.00	7.52	3.27
	mai	500	4.00	15.00	5.07	1.98

ตารางที่ 2

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาลักษณะของคณะกรรมการตรวจสอบ (ต่อ)

ลักษณะของคณะกรรมการตรวจสอบ	ตลาด	จำนวน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
สัดส่วนกรรมการผู้หญิงของ	SET100	305	0.00	0.75	0.19	0.23
คณะกรรมการตรวจสอบ	mai	500	0.00	1.00	0.19	0.21

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนา พบว่า จำนวนคณะกรรมการตรวจสอบมีค่าเฉลี่ยที่ 3 คน ความเป็นอิสระของคณะกรรมการตรวจสอบ SET100 กรรมการตรวจสอบทุกคนเป็นอิสระ ในส่วนของความเป็นอิสระของคณะกรรมการตรวจสอบในกลุ่มตลาดหลักทรัพย์ mai มีค่าเฉลี่ยที่ 0.99 ความรู้ด้านการเงินหรือบัญชีของคณะกรรมการตรวจสอบ ค่าเฉลี่ยทั้งตลาด SET100 และตลาดหลักทรัพย์ mai อยู่ที่ 0.33 จำนวนครั้งที่ประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบของกลุ่มบริษัทใน SET100 ค่าเฉลี่ยที่ 7.52 ครั้ง ตลาดหลักทรัพย์ mai ค่าเฉลี่ยที่ 5.07 สัดส่วนกรรมการตรวจสอบผู้หญิง ของทั้ง ตลาดหลักทรัพย์กลุ่ม SET 100 และตลาดหลักทรัพย์ mai มีค่าเฉลี่ยที่ 0.19

การทดสอบค่าสหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน (Pearson's Correlation) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของคณะกรรมการตรวจสอบและค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี ในตลาดหลักทรัพย์ กลุ่ม SET100 และ ตลาดหลักทรัพย์ mai รวมทั้งตัวแปรควบคุม ขนาดของบริษัท ความซับซ้อนของบริษัท ผลตอบแทนในสินทรัพย์ ความเสี่ยงของบริษัท การขาดทุนของบริษัท ปีของโรคระบาดโควิด และประเภทของผู้สอบบัญชี พบว่าตัวแปรส่วนใหญ่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่าง 0.000 ถึง 0.782 โดยพบว่าขนาดของบริษัทมีความสัมพันธ์กับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีมากที่สุด โดยมีค่า $r=0.782$ ตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ด้วยค่า Variance Inflation Factor (VIF) ผลการตรวจสอบ (VIF) มีค่าอยู่ระหว่าง 1.009 ถึง 2.597 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 (Faroop et al., 2018) ผลลัพธ์แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์เป็นตัวแปรตัวเดียวกัน จึงไม่ก่อให้เกิด Multicollinearity และสามารถนำไปวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ ได้

ตารางที่ 3

ตารางวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

Model	Beta Coefficients	t	Sig.
1 (Constant)	14.429	5.926	.000
จำนวนกรรมการตรวจสอบ	-.371	-4.748	.000**
ความเป็นอิสระของคณะกรรมการตรวจสอบ	-.544	-.228	.820
ความรู้ด้านการเงินหรือบัญชีของคณะกรรมการตรวจสอบ	.025	.206	.839
จำนวนครั้งที่ประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบ	-.025	-2.145	.032*
สัดส่วนของกรรมการตรวจสอบผู้หญิง	-.409	-3.187	.001**
ขนาดของบริษัท	.262	18.453	.000**
ความซับซ้อนของบริษัท	.018	17.369	.000**
ผลตอบแทนในสินทรัพย์	-.002	-.007	.994
ความเสี่ยงของบริษัท	.297	1.932	.054
การขาดทุนของบริษัท	.199	2.440	.015*
ปีที่มีโควิด	.002	.29	.977
ประเภทผู้สอบบัญชี	.352	5.040	.000**
F-Test			177.402**
R Square			0.729
Adjusted R Square			0.725
*ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 **ระดับนัยสำคัญที่ 0.01			

จากตารางที่ 3 พบว่าจำนวนของคณะกรรมการตรวจสอบและสัดส่วนของกรรมการตรวจสอบผู้หญิงมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 และจำนวนครั้งในการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบมีความสัมพันธ์เชิงลบกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตัวแปรควบคุมพบว่าขนาดของบริษัท ความซับซ้อนของบริษัทและประเภทผู้สอบบัญชี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 ทั้งนี้การขาดทุนของบริษัทมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 อย่างไรก็ตามด้านความเป็นอิสระของคณะกรรมการตรวจสอบ ด้านความรู้ด้านการเงินหรือบัญชีของคณะกรรมการตรวจสอบ ผลตอบแทนในสินทรัพย์ ความเสี่ยงของบริษัท และปีที่มีการระบาดโควิด ไม่พบความสัมพันธ์กับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

อภิปรายผล

อิทธิพลของคณะกรรมการตรวจสอบที่มีต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี ของกลุ่มบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET100 และตลาดหลักทรัพย์ MAI พบว่า

1. จำนวนของกรรมการตรวจสอบ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี สอดคล้องกับปริศนา เยาวมารและคณะ (2561) ที่พบว่าจำนวนของคณะกรรมการตรวจสอบมีความสัมพันธ์เชิงลบกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีซึ่งสาเหตุอาจเกิดจากจำนวนคณะกรรมการตรวจสอบที่มีจำนวนมาก

ทำให้มีการทำงานที่มีความรอบคอบ ครอบคลุมมากขึ้น ผู้สอบบัญชีประเมินความเสี่ยงในการตรวจสอบต่ำ แสดงค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่ลดลงเนื่องจากค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็น การพิจารณาผลจากการประเมินความเสี่ยงหรือ ชั่วโมงการปฏิบัติงานสอบบัญชี

2. ความเป็นอิสระของคณะกรรมการตรวจสอบ ไม่พบความสัมพันธ์กับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีเนื่องจากตลาดหลักทรัพย์ SET 100 มีความเป็นอิสระสูงถึงร้อยละ 100 และตลาดหลักทรัพย์ mai มีความเป็นอิสระของคณะกรรมการตรวจสอบมีค่าเฉลี่ย สูงถึงร้อยละ 99 แสดงให้เห็นว่าทั้ง 2 ตลาดให้ความสำคัญกับความเป็นอิสระของคณะกรรมการตรวจสอบและการทดสอบไม่มีความแตกต่างในตัวแปรดังกล่าว

3. ความรู้ด้านการเงินหรือบัญชีของคณะกรรมการตรวจสอบไม่มีความสัมพันธ์กับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีผลการศึกษาที่มีความขัดแย้งกับ Abbott et al. (2003); Zaman et al. (2011); ปริศนา เยาวมารและคณะ (2561) ที่พบว่าคณะกรรมการตรวจสอบที่มีความรู้ด้านการเงินหรือบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี เนื่องจากกรรมการที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการเงินหรือบัญชีจะมีความเข้าใจเกี่ยวกับรายงานทางการเงินและมีความต้องการคุณภาพการสอบบัญชีที่มีคุณภาพสูง มีการเข้าร่วมปฏิบัติงานกับผู้สอบบัญชี

4. จำนวนครั้งในการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 กล่าวคือจำนวนครั้งในการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบเพิ่มทำให้ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีลดลง สอดคล้องกับ Farooq et al. (2018) การประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบส่งผลให้มีความพยายามในการตรวจสอบลดลง ผลลัพธ์นี้สามารถอธิบายได้ด้วยข้อเท็จจริงที่ว่าการประชุมจำนวนมากขึ้นทำให้คณะกรรมการตรวจสอบมีข้อมูลมากขึ้น จึงสามารถปรับปรุงรายงานทางการเงินโดยใช้นักบัญชีที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ในการกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี บริษัทต่าง ๆ (Januarti et al., 2020; Zaman et al., 2011)

5. สัดส่วนของกรรมการตรวจสอบผู้หญิง มีความสัมพันธ์เชิงลบกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี สอดคล้องกับ Alkebsee et al. (2018); Ittonena et al. (2010); Xiang et al. (2015) ที่พบว่าคณะกรรมการตรวจสอบที่มีกรรมการเพศหญิงอยู่นั้นให้ผลกระทบเชิงลบต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี ซึ่งบ่งบอกว่าการมีอยู่ของกรรมการเพศหญิงช่วยปรับปรุงกลไกติดตามผลการดำเนินงานภายในและการสื่อสารซึ่งช่วยลดความเสี่ยงในการตรวจสอบที่รับรู้และจำเป็นในการรับรองจากภายนอก

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาลักษณะของคณะกรรมการตรวจสอบที่มีผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี ของกลุ่มบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET 100 และตลาดหลักทรัพย์ mai เท่านั้น ซึ่งอาจเป็นเพียงกลุ่มตลาดที่มีจำนวนบริษัทน้อยเมื่อเทียบกับบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทั้งหมด ทั้งนี้อาจจะไม่เห็นถึงความหลากหลายที่เกี่ยวกับลักษณะของคณะกรรมการตรวจสอบมากนัก และการศึกษาในครั้งนี้ศึกษาลักษณะของคณะกรรมการตรวจสอบเพียง 5 ด้าน ซึ่งอาจจะมีลักษณะของคณะกรรมการตรวจสอบในด้านอื่นของคณะกรรมการตรวจสอบที่อาจส่งผลกระทบต่อข้อกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี

เอกสารอ้างอิง

- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2542) *แนวทางการปฏิบัติที่ดีของคณะกรรมการตรวจสอบ* สืบค้น 15 สิงหาคม 2564, จาก www.set.or.th/dat/content/rule/th/BorJorRor2500_TH.pdf
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2553) *คู่มือคณะกรรมการตรวจสอบ* สืบค้น 15 สิงหาคม 2564, จาก <https://www.sec.or.th/cgthailand/TH/Documents/Regulation/AChandbook.pdf>
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2558) *คุณสมบัติและขอบเขตการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบ พ.ศ.2558* สืบค้น 1 ธันวาคม 2565, จาก https://classic.set.or.th/dat/content/rule/th/BorJor-Ror01-04_11092017_TH.pdf
- ปริศนา เยาวมาร เนตรดาว ชัยเขตและกมลวรรณ รอดหรั่ง(2562) ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของ คณะกรรมการตรวจสอบกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย *วารสารบริหารธุรกิจและบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น* ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 หน้าที่ 54-67
- ภาณุพงษ์ โหมกไธสง (2564) ประสิทธิภาพของต้นทุนตัวแทนกับความสามารถประมาณการกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม* ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 หน้าที่ 50-62
- ศนิพร จันทรสถาพร , *ปัจจัยเกี่ยวกับคณะกรรมการตรวจสอบที่มีความสัมพันธ์กับความมีประสิทธิผลในการกำกับดูแลกิจการ: มุมมองของผู้ตรวจสอบบัญชีภายใน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2546)
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2557) *ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี* สืบค้นจาก <https://www.tfac.or.th/>
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2562) *ตลาดรองและองค์กรที่เกี่ยวข้องเนื่อง* สืบค้นจาก <https://www.sec.or.th/TH/Pages/LawandRegulations/SecondaryMarket.aspx>

- Abbott, L.J., Parker, S., Peters, G.F. and Raghunandan, K. (2003) “The association between audit committee characteristics and audit fees” , *A Journal of Practice & Theory*, Vol. 22No.2, pp.17-32
- Alkebeese, H.G., Tian, G.L., Usman, M., Siddique, M.A. and Alhebery, A.A. (2020), “Gender diversity in audit committees and audit fee : evidence from China”, *Managerial Auditing Journal* © Emerald Publishing Limited, Vol.
- Farooq, M.U., Kazim, I., Usman, M. and Latif, I. (2018), “Corporate governance and audit fees: evidence from a developing country”, *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, Vol. 12No. 1, pp.94-110.
- Ittonen, K., Miettinen, J. and Vahama, S. (2010), “Does female representation on audit committees affect audit fees?”, *Quarterly Journal of Finance and Accounting*, pp. 113-139.
- Jensen, M. C. and Meckling, W.H. (1979), Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs, and ownership structure. *Journal Economics*, Vol.3, pp.305-360
- Januarti, I. and Wiryaningrum, S.M.(2018), “The effect of size, profitability, risk, complexity and Independent audit committee on audit fee” , *Jurnal Dinamika Akuntansi*, Vol.10No.2, pp.136-145
- Januarti, I., Darsono, D. and Chariri, A. (2020), “The relationship between audit committee effectiveness and audit fees: insights from Indonesia.”, *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, Vol. 7No. 7, pp.179-185.
- Mustapha, A., Isiaka, A.O. and Babatunde, K.A. (2020) “Audit Committee Effectiveness and Audit Fee among Listed Deposit Money Banks in Nigeria”, *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, Vol.4No.20, pp.1-14.
- Rani, A. (2018), “Audit committee effectiveness: relationship between audit committee characteristics and audit fees and non-audit service fees”, *Journal of Commerce and Accounting Research*, Vol. 7No.3, pp.35-44.
- Xiang, R., Qin, M. and Peterson, C.A. (2015), “Gender diversity of audit committees and audit fees: evidence from Chinese listed companies”, *Asian Journal of Finance and Accounting*, Vol. 7No. 2, pp. 239-254.
- Zaman, M., Hudaib, M. and Haniffa, R. (2011), “Corporate governance quality, audit fees and non-audit services fees”, *Journal of Business Finance & Accounting*, Vol.38 No.1&2, pp.165-197

**อิทธิพลของความเป็นอิสระในการสอบบัญชีต่อการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ:
กรณีศึกษา 100 อันดับแรกของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
และประเทศมาเลเซีย**

**The Influence of Auditing Independence on Key Audit Matters (KAMs)
Reporting: A Case Study of Top 100 Listed Companies in Thailand and
Malaysia**

สุดารัตน์ สุวรรณศรี¹

Sudarat Suwannasri¹

มัทนชัย สุทธิพันธ์²

Muttanachai Suttipun²

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ คือ (1) เพื่อศึกษาระดับความเป็นอิสระในการสอบบัญชี และการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (2) เพื่อทดสอบความแตกต่าง และ (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ 100 อันดับแรกของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และมาเลเซีย จำนวน 115 บริษัท ความเป็นอิสระในการสอบบัญชี วัดค่าตัวแปรจากการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการหาค่าร้อยละของค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีต่อรายได้รวมของกิจการสอบบัญชี และการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ วัดค่าตัวแปรจากการวิเคราะห์เนื้อหา ด้วยการนับจำนวนหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ การวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา คือ การวิเคราะห์เชิงพรรณนา การวิเคราะห์ความแตกต่าง และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยของความเป็นอิสระในการสอบบัญชี เท่ากับร้อยละ 0.65 ค่าเฉลี่ยของการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ เท่ากับ 2.29 หัวข้อ โดยส่วนใหญ่กล่าวถึงเรื่อง การด้อยค่า และการรับรู้รายได้ ตามลำดับ การศึกษาพบความแตกต่างของความเป็นอิสระในการสอบบัญชีและการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบระหว่างประเทศกลุ่มตัวอย่างและประเภทของผู้สอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ การศึกษาพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความเป็นอิสระในการสอบบัญชีและการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และมาเลเซีย

คำสำคัญ: ความเป็นอิสระในการสอบบัญชี การรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ ตลาดหลักทรัพย์

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

E-mail: girlgangzaa@hotmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

E-mail: muttanachai.s@psu.ac.th

Abstract

The objectives of this research are (1) to study the degree of audit independence and key audit matters (KAMs) reports, (2) to test the difference and (3) to examine the relationship. The samples of this study include the first 100 companies listed in the Stock Exchange of Thailand and 115 listed companies in Malaysia. Audit independence is measured by the percentage of the audit fee to the total income of the audit firm, while KAMs reporting is measured by content analysis which is the number of KAMs issues. Descriptive analysis, ANOVA, and multiple regression were used to analyze the data. The results showed that the average of audit independence is 0.65 percent and the average number of KAMs reporting issues is 2.29 issues. Most of them mentioned impairment and revenue recognition, respectively. The study found a significant difference of audit independence and number of KAMs reporting issues between the two countries and audit type. Finally, the study found the positively significant relationship between audit independence and KAMs reporting of listed companies from the Stock Exchange of Thailand and Malaysia.

Keywords: Audit Independence, Key Audit Matters Reporting, The Stock Exchange

บทนำ

ความเป็นอิสระในการสอบบัญชีเป็นการวางแผนงานตรวจสอบของผู้สอบบัญชี เพื่อให้ได้มาซึ่งหลักฐานที่เพียงพอและเหมาะสม สามารถแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีได้โดยปราศจากอิทธิพลใด ๆ ทำให้รายงานการสอบบัญชีเป็นที่น่าเชื่อถือและเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้งบการเงิน สำหรับใช้ในการตัดสินใจลงทุน (ประภัสสร สมอออน, 2559) งบการเงินสำหรับงวดสิ้นสุดในหรือหลังวันที่ 31 ธันวาคม 2559 สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์บังคับใช้มาตรฐานการสอบบัญชีฉบับที่ 701 เรื่อง การสื่อสารเรื่องสำคัญในการตรวจสอบในหน้ารายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ซึ่งมาตรฐานการบัญชีฉบับใหม่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารของผู้สอบบัญชี และดุลยพินิจในการเลือกเรื่องสำคัญที่จะสื่อสารไปยังผู้ใช้งบการเงิน เพื่อให้เข้าใจเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมากยิ่งขึ้น (จิตติมา วิเชียรรักษ์และคณะ, 2564) โดยย่อหน้าเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ ต้องมีข้อความที่ระบุไว้อย่างชัดเจนว่า ผู้สอบบัญชีมีความเป็นอิสระในการสอบบัญชีจากกิจการ สามารถอธิบายความเชื่อมโยงของความเป็นอิสระในสอบบัญชีกับการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบด้วยทฤษฎีตัวแทนได้ เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวการและตัวแทน ซึ่งตัวแทนเป็นผู้จัดการบริษัทในนามของตัวการ ทำให้เกิดการแบ่งแยกระหว่างเจ้าของกิจการและผู้บริหาร ดังนั้น จึงมีการแต่งตั้งบุคคลภายนอกให้เป็นผู้ตรวจสอบบัญชี โดยกำหนดให้มีความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชี เพื่อรับรองคุณภาพการตรวจสอบ (Barghathi et al., 2021) โครงการพัฒนาเขตเศรษฐกิจสามฝ่าย หรือโครงการ IMT-GT เริ่มต้นในปี พ.ศ. 2536 โดยรัฐบาลอินโดนีเซีย มาเลเซีย และไทย ให้ภาคเอกชนของทั้ง 3 ประเทศที่อยู่ในพื้นที่เขตเศรษฐกิจ เป็นผู้นำทางด้านการค้าและการลงทุน เพื่อนำไปสู่ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และส่งเสริมให้มีการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับภูมิภาค

จากการศึกษางานวิจัยในอดีต ยังไม่พบการเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นอิสระในการสอบบัญชีของประเทศในกลุ่มสามเหลี่ยมเศรษฐกิจ IMT-GT ส่วนการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ ครั้งนี้เป็นการศึกษาในระยะยาว 5 ปี ตั้งแต่มีการเริ่มต้นบังคับใช้มาตรฐานการบัญชีฉบับใหม่ในปี พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2563 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ 100 อันดับแรกของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และประเทศมาเลเซีย เนื่องจาก 100 อันดับแรกในตลาดหลักทรัพย์มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดสูง และมีปริมาณซื้อขายเป็นจำนวนมาก มีความเหมาะสมที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้มองเห็นถึงภาพรวมของการลงทุน

ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาระดับความเป็นอิสระในการสอบบัญชีและการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และประเทศมาเลเซีย ระหว่างปี พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2563 ทดสอบความแตกต่างของความเป็นอิสระในการสอบบัญชีและการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบระหว่าง 2 ประเทศ และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอิสระในการสอบบัญชีกับการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และประเทศมาเลเซีย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความเป็นอิสระในการสอบบัญชีและการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และประเทศมาเลเซีย ระหว่างปี พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2563
2. เพื่อทดสอบความแตกต่างของความเป็นอิสระในการสอบบัญชีและการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบระหว่างประเทศไทย และประเทศมาเลเซีย
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอิสระในการสอบบัญชีและการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และประเทศมาเลเซีย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประโยชน์เชิงทฤษฎี

1.1 ทฤษฎีตัวแทนสามารถนำมาใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอิสระในการสอบบัญชี และการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวการและตัวแทน ซึ่งตัวแทนเป็นผู้จัดการบริษัทในนามของตัวการ ทำให้เกิดการแบ่งแยกระหว่างเจ้าของกิจการและผู้บริหาร ดังนั้น จึงมีการแต่งตั้งบุคคลภายนอกให้เป็นผู้ตรวจสอบบัญชี โดยกำหนดให้มีความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชี เพื่อรับรองคุณภาพการตรวจสอบ (Barghathi et al., 2021)

1.2 จากการศึกษางานวิจัยในอดีต ยังไม่พบการเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นอิสระในการสอบบัญชีของประเทศในกลุ่มสามเหลี่ยมเศรษฐกิจ IMT-GT ส่วนการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ ครั้งนี้เป็นการศึกษาในระยะยาว 5 ปี ตั้งแต่มีการเริ่มต้นบังคับใช้มาตรฐานการบัญชีฉบับใหม่ในปี พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2563 สามารถใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับการศึกษา/วิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคตได้

2. ประโยชน์เชิงการนำไปใช้

2.1 บริษัทได้แสดงเจตจำนงถึงความเชื่อมั่นในข้อมูลผ่านรายงานของผู้สอบบัญชี เพื่อสื่อสารไปยังผู้ลงทุน และผู้มีหน้าที่กำกับดูแล

2.2 ผู้ลงทุนสามารถเชื่อมั่นได้ว่า รายงานของผู้สอบบัญชีมีความน่าเชื่อถือ ปราศจากอิทธิพลใด ๆ ถือเป็นประโยชน์สูงสุดสำหรับการตัดสินใจลงทุน

2.3 ผู้ใช้งบการเงินสามารถเข้าใจบริษัท และเรื่องสำคัญในงบการเงินได้ดียิ่งขึ้นผ่านรายงานของผู้สอบบัญชี มีความเชื่อมั่นในการใช้ข้อมูลเป็นอย่างมาก เนื่องจากความเป็นอิสระในการสอบบัญชี

2.4 หน่วยงานกำกับดูแล สะท้อนถึงคุณภาพของงานสอบบัญชีที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากความเป็นอิสระในการสอบบัญชีช่วยเพิ่มคุณค่ารายงานของผู้สอบบัญชี เช่น ก.ล.ต. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

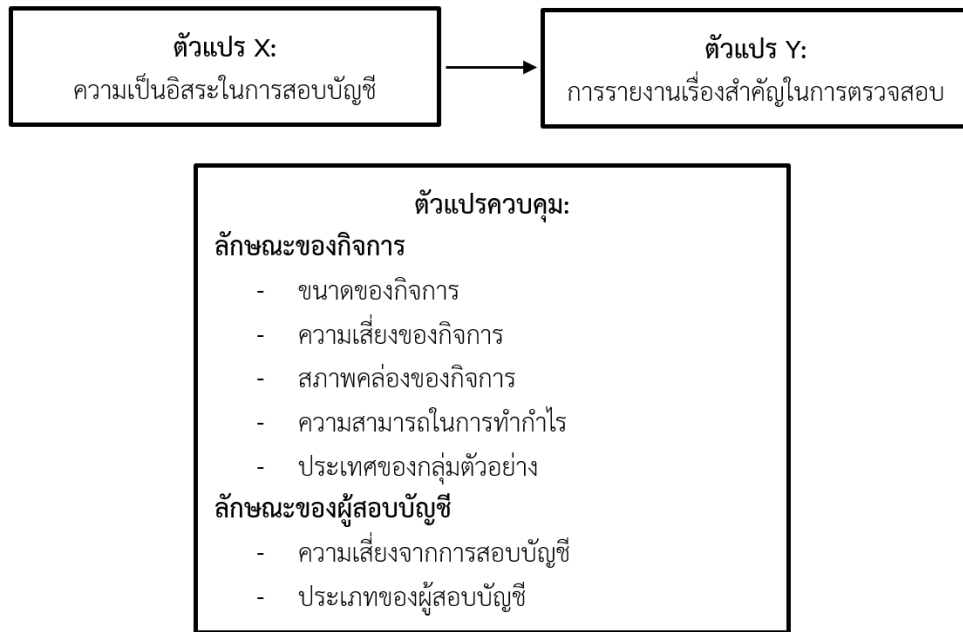
การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีตัวแทนสามารถนำมาใช้อธิบายวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ได้ เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวการและตัวแทน ซึ่งตัวแทนเป็นผู้จัดการบริษัทในนามของตัวการ ทำให้เกิดการแบ่งแยกระหว่างเจ้าของกิจการและผู้บริหาร ดังนั้น จึงมีการแต่งตั้งบุคคลภายนอกให้เป็นผู้ตรวจสอบบัญชี โดยกำหนดให้มีความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชี เพื่อรับรองคุณภาพการตรวจสอบ (Barghathi et al., 2021) คุณค่าของการตรวจสอบ ขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือของข้อมูลทางบัญชีและมีความสำคัญสูงสุดต่อการลดปัญหาข้อขัดแย้งตามทฤษฎีตัวแทน แต่หากมีความผิดปกติของข้อมูลทางบัญชีนั้น จะทำให้เกิดข้อสงสัยและมีการตั้งคำถามเกี่ยวกับความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชี อย่างไรก็ตาม ถึงแม้จะพบสิ่งผิดปกติ ผู้สอบบัญชีก็ถือเป็น “ผู้พิทักษ์” ของประชาชนในตลาดหลักทรัพย์ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างมากที่ต้องมีความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชี เนื่องจากเชื่อมโยงโดยตรงกับคุณภาพการตรวจสอบ (Junior and Galdi, 2020) รายงานของผู้สอบบัญชีรูปแบบใหม่ กำหนดให้มีการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ ซึ่งส่งผลให้คุณภาพการตรวจสอบดีขึ้น เนื่องจากการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ ผู้สอบบัญชีต้องใช้ความพยายามอย่างมาก และต้องยืนยันเกี่ยวกับความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชี ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เพราะมีโอกาสเสี่ยงรับผิดชอบต่อข้อมูลที่เปิดเผยออกไป (Li et al., 2019)

จากการศึกษางานวิจัยของ Li et al. (2019), Yang et al. (2020), Rahaman and Chand (2021) พบว่า รายงานของผู้สอบบัญชีรูปแบบใหม่ กำหนดให้มีการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ ซึ่งส่งผลให้คุณภาพการตรวจสอบดีขึ้น และยังส่งผลให้ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ ผู้สอบบัญชีต้องใช้ความพยายามอย่างมาก และต้องยืนยันเกี่ยวกับความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชี ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เพราะมีโอกาสเสี่ยงรับผิดชอบต่อข้อมูลที่เปิดเผยออกไป (Kitiwong and Sarapaivanich, 2020; Rautiainen et al., 2021; Suttipun, 2021b) นอกจากนี้ Pinto and Morais (2019) พบตรงกันข้ามกับสมมติฐานที่คาดการณ์ไว้ว่าความสัมพันธ์เชิงลบ เนื่องจากรายได้หลักมาจากค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี จึงมีแรงจูงใจที่จะยอมลดความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชี เพื่อเลือกเรื่องสำคัญในการตรวจสอบที่จะเปิดเผย โดยรักษาชื่อเสียงของบริษัทไว้ด้วย แต่ผลการศึกษากลับพบว่า จำนวนการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี เนื่องจากค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีอาจเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงของบริษัทที่สูงขึ้น การค้นพบนี้อาจบ่งชี้ได้ว่า

ความเสี่ยงในการถูกดำเนินคดีมีอิทธิพลเหนือการพึ่งพาอาศัยกันระหว่างผู้สอบบัญชีและบริษัท (Ferreira and Morais, 2020; ศศิประภา สมัครเขตการพล, 2562) สอดคล้องกับ Junior and Galdi (2020) พบการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจลงทุนของผู้ใช้งบการเงิน โดยเปรียบเทียบจากพฤติกรรมผลตอบแทนที่ผิดปกติกับช่วงเวลาก่อนมีการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ คุณค่าของการตรวจสอบขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือของข้อมูลทางบัญชีและมีความสำคัญสูงสุดต่อการลดปัญหาข้อขัดแย้งตามทฤษฎีตัวแทน นอกจากนี้ Barghathi et al. (2021), MAMCARCZYK et al. (2020) ยังพบว่าผู้สอบบัญชีประเภท Non-big 4 มีความเป็นอิสระในการตรวจสอบน้อยกว่าผู้สอบบัญชีประเภท Big 4 เนื่องจากมีความกลัวที่จะสูญเสียลูกค้าไป จึงต้องตระหนักด้วยว่าค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีเป็นรายได้หลักของผู้สอบบัญชี อาจส่งผลถึงความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชีตามกฎหมายลดลง แต่อย่างไรก็ตาม Suttipun (2020), จิตติมา วิเชียรรักรักษ์และคณะ (2563), Suttipun (2021a) ไม่พบความสัมพันธ์ของการหมุนเวียนผู้สอบบัญชี เนื่องจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีข้อกำหนดให้เปลี่ยนผู้สอบบัญชีทุก ๆ 5 ปี เพื่อความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชีและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้งบการเงิน และบริษัทเลือกสำนักงานสอบบัญชีที่มีความคล้ายคลึงกันในการตรวจสอบ ความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชีจึงไม่มีผลกระทบต่อระดับการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ นอกจากนี้ Nguyen and Kend (2021) พบว่า การรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ มีค่าใช้จ่ายสูง และใช้ระยะเวลาในการสอบบัญชีเพิ่มขึ้น ถือเป็นต้นทุนของสำนักงานสอบบัญชี

จากการศึกษางานวิจัยในอดีต จะเห็นได้ว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเป็นตัวกลางระหว่างเจ้าของกิจการและผู้บริหาร เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างสองฝ่ายตามทฤษฎีตัวแทน ผู้สอบบัญชีที่มีความเป็นอิสระ จะทำหน้าที่รายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบที่ตรวจพบระหว่างปฏิบัติหน้าที่มากขึ้น เนื่องจากเจ้าของกิจการกับผู้บริหาร มีความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลได้ไม่เท่ากัน สิ่งที่เจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้นสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ หนึ่งในนั้นก็คือ การอ่านรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบจากรายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เพราะ ผู้บริหารเป็นผู้ดำเนินงาน อีกทั้งยังเป็นผู้ออกงบการเงินอีกด้วย ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ หากผู้สอบบัญชีตรวจพบการทุจริต หรือข้อบ่งชี้ว่าอาจจะมีผลกระทบทุจริตได้นั้น ผู้สอบบัญชีจะเปิดเผยข้อมูลให้เห็นในหน้ารายงานของผู้สอบบัญชี หัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ จากการศึกษาดังกล่าวจึงตั้งสมมติฐานว่า ความเป็นอิสระในการสอบบัญชีมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้มีกรอบแนวคิดการวิจัย คือ



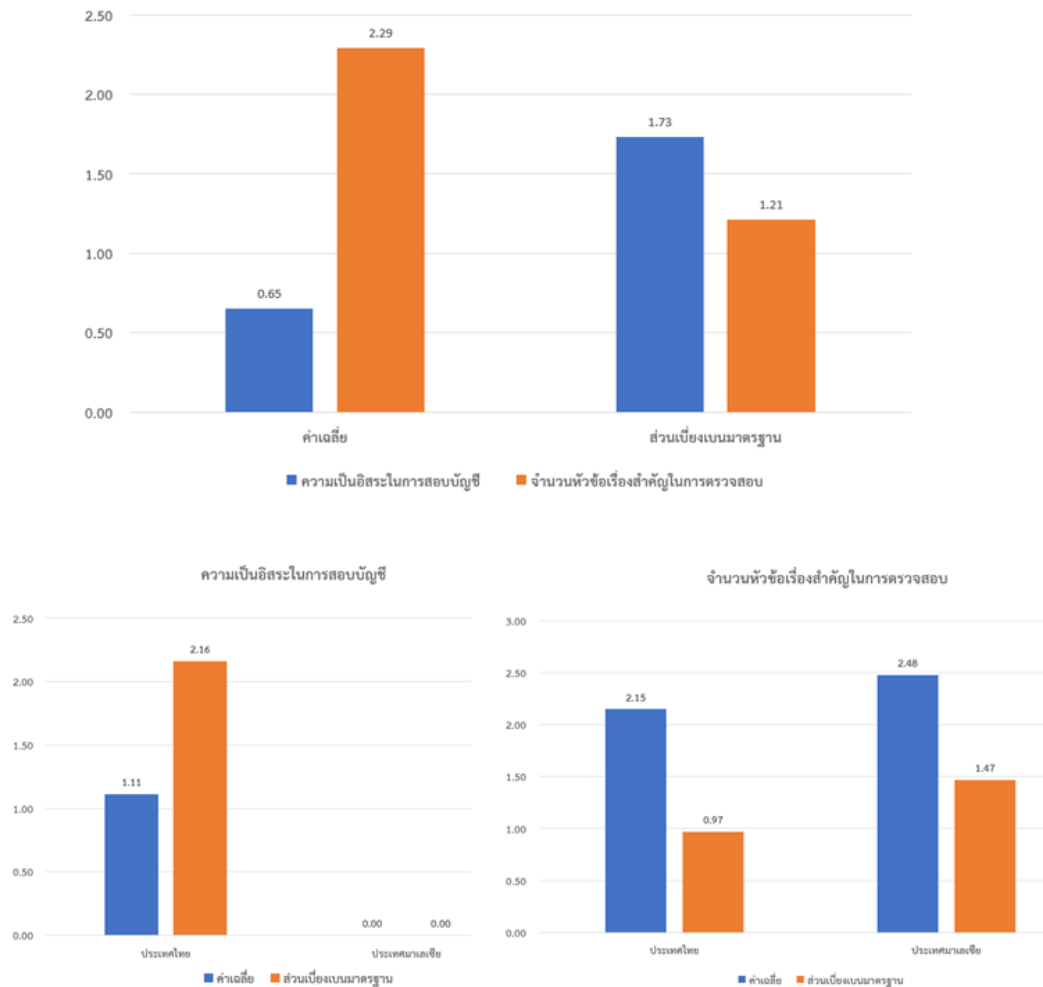
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ 100 อันดับแรกของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และประเทศมาเลเซีย จำนวน 115 บริษัท การศึกษาในครั้งนี้จะไม่รวม (1) บริษัทที่ไม่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และประเทศมาเลเซีย ระหว่างปี พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2563 (2) บริษัทที่ไม่มีวันสิ้นสุดบัญชี ณ วันที่ 31 ธันวาคมของทุกปี (3) บริษัทที่อยู่ในอุตสาหกรรมการเงิน เนื่องจากลักษณะการดำเนินธุรกิจมีความแตกต่างจากกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ รวมทั้งธุรกิจเหล่านี้มีกฎหมายและหลักเกณฑ์อื่นกำกับดูแลนอกเหนือจากกฎเกณฑ์ทั่วไปของตลาดหลักทรัพย์ และใช้แบบเก็บข้อมูลเป็นเครื่องมือในการวิจัย ใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา การวิเคราะห์ความแตกต่าง และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

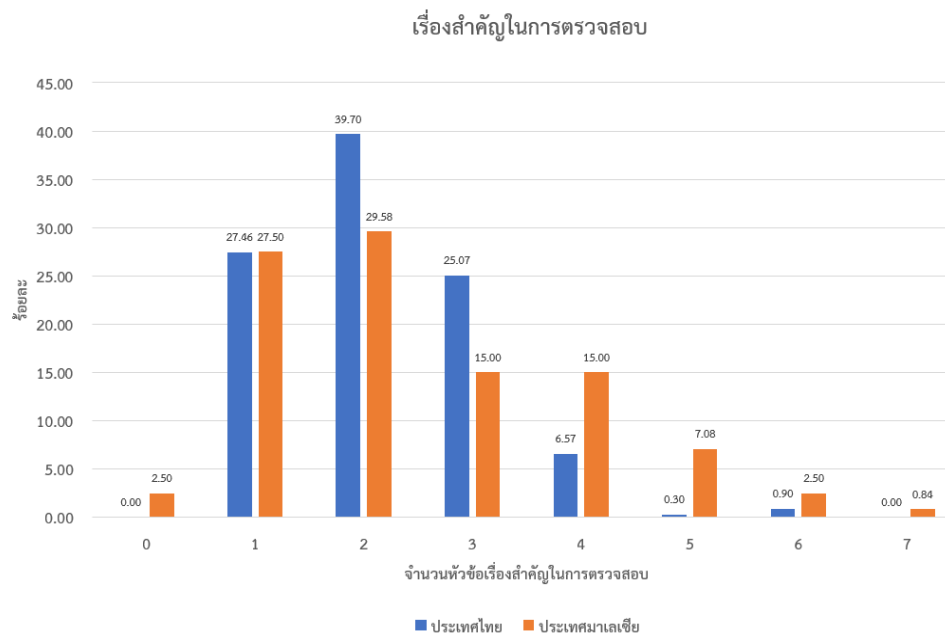
ผลการวิจัย

ระดับความเป็นอิสระในการสอบบัญชีและการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ



ภาพที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากภาพที่ 2 แสดงให้เห็นว่า บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และประเทศมาเลเซีย มีความเป็นอิสระในการสอบบัญชี เนื่องจากสัดส่วนของค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีต่อรายได้รวมของกิจการสอบบัญชี มีค่าเฉลี่ยเพียงร้อยละ 0.65 (SD=1.73) เท่านั้น ส่วนจำนวนหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 (SD=1.21) โดยส่วนใหญ่กล่าวถึงเรื่อง การด้อยค่า และการรับรู้รายได้ ตามลำดับ



ภาพที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาของเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ

จากภาพที่ 3 แสดงให้เห็นว่า บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ ประเทศมาเลเซีย ระหว่างปี พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2563 โดยส่วนใหญ่มีการเปิดเผยข้อมูลเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ จำนวน 2 หัวข้อ ประเทศไทยคิดเป็นร้อยละ 39.70 และประเทศมาเลเซียคิดเป็นร้อยละ 29.58

ตารางที่ 1

การทดสอบความแตกต่างระหว่างประเทศ

ตัวแปร	N	Mean	SD	F	Sig.	t	Sig. (2-tailed)
ความเป็นอิสระในการสอบบัญชี							
ประเทศไทย	335	1.11	2.16	129.79	.00	-9.38	.00
ประเทศมาเลเซีย	240	0.00	0.00				
จำนวนหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ							
ประเทศไทย	335	2.15	0.97	62.70	.00	3.02	.00
ประเทศมาเลเซีย	240	2.48	1.47				

** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 และ * ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 2

การทดสอบความแตกต่างระหว่างประเภทของผู้สอบบัญชี

ตัวแปร	N	Mean	SD	F	Sig.	t	Sig. (2-tailed)
ความเป็นอิสระในการสอบบัญชี							
กลุ่ม Big 4	513	0.48	1.15	176.10	.00	-3.09	.00
กลุ่ม Non-big 4	62	2.01	3.88				
จำนวนหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ							
กลุ่ม Big 4	513	2.31	1.24	9.94	.00	1.52	.13
กลุ่ม Non-big 4	62	2.11	0.93				

** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 และ * ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 3

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	ความเป็นอิสระในการสอบบัญชี	จำนวนหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ	ขนาดของกิจการ	ความเสี่ยงของกิจการ	สภาพคล่องของกิจการ	ความสามารถในการทำกำไร	ประเทศของตัวอย่าง	ความเสี่ยงจากการสอบบัญชี	ประเภทของผู้สอบบัญชี	
1	Pearson Correlation	1	-.05	.16**	.02	-.07	-.12**	.31**	.33**	-.27**
	Sig. (2-tailed)		.28	.00	.61	.11	.00	.00	.00	.00
2	Pearson Correlation		1	.35**	.09*	-.08	-.23**	-.13**	.40**	.05
	Sig. (2-tailed)			.00	.03	.05	.00	.00	.00	.23
3	Pearson Correlation			1	.15**	-.08	-.42**	-.03	.72**	.21**
	Sig. (2-tailed)				.00	.06	.00	.45	.00	.00
4	Pearson Correlation				1	-.38**	-.01	.05	.10*	.15**
	Sig. (2-tailed)					.00	.90	.23	.01	.00
5	Pearson Correlation					1	.11**	-.04	-.13**	.16**
	Sig. (2-tailed)						.01	.29	.00	.00
6	Pearson Correlation						1	-.10*	-.35**	-.06
	Sig. (2-tailed)							.01	.00	.15
7	Pearson Correlation							1	-.04	.19**
	Sig. (2-tailed)								.36	.00
8	Pearson Correlation								1	.16**
	Sig. (2-tailed)									.00
9	Pearson Correlation									1
	Sig. (2-tailed)									

** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 และ * ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

ตัวแปร	Model 1		Model 2		Model 3		Model 4	
	B	t (Sig.)	B	t (Sig.)	B	t (Sig.)	B	t (Sig.)
Constant	-2.86	-5.83 (9.24E-9)	-3.62	-7.21 (1.78E-12)	-3.09	-5.66 (2.44E-8)	-3.08	-5.66 (2.40E-8)
ความเป็นอิสระในการสอบบัญชี	-	-	-.14	-5.10 (4.68E-7)	-.14	-5.14 (3.84E-7)	-.17	-5.65 (2.58E-8)
ความเสี่ยงจากการสอบบัญชี	.42	10.55 (6.67E-24)	.49	11.86 (3.65E-29)	.45	10.42 (2.12E-23)	.48	10.71 (1.65E-24)
ความสามารถในการทำกำไร	-	-	-	-	-1.46	-2.45 (.01)	-1.47	-2.47 (.01)
ประเภทของผู้สอบบัญชี	-	-	-	-	-	-	-.36	-2.33 (.02)
R Square	.16		.20		.21		.21	
Adjusted R Square	.16		.20		.20		.21	
F-value (Sig.)	111.31 (.00)		71.08 (.00)		49.79 (.00)		38.99 (.00)	

** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 และ * ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ความเป็นอิสระในการสอบบัญชี ความเสี่ยงจากการสอบบัญชี ความสามารถในการทำกำไร และประเภทของผู้สอบบัญชี มีอิทธิพลต่อจำนวนหัวข้อการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบอยู่ร้อยละ 21 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 79 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาวิเคราะห์

สรุปและอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาระดับความเป็นอิสระในการสอบบัญชีและการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และประเทศมาเลเซีย ระหว่างปี พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2563 พบว่า ความเป็นอิสระในการสอบบัญชีมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ 100 อันดับแรกของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และประเทศมาเลเซีย ซึ่งมีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดสูง และมีปริมาณซื้อขายเป็นจำนวนมาก ดังนั้น สัดส่วนของค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีต่อรายได้รวมของกิจการสอบบัญชี จึงมีค่าเฉลี่ยเพียงร้อยละ 0.65 เท่านั้น กล่าวคือ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และประเทศมาเลเซีย มีความเป็นอิสระในการสอบบัญชีอยู่ในระดับสูง เพื่อให้ผู้ลงทุนเชื่อมั่นได้ว่ารายงานของผู้สอบบัญชีมีความน่าเชื่อถือ ปราศจากอิทธิพลใด ๆ ถือเป็นประโยชน์สูงสุดสำหรับการตัดสินใจลงทุน ส่วนการเปิดเผยข้อมูลเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 หัวข้อ โดยส่วนใหญ่กล่าวถึงเรื่องการด้อยค่า และการรับรู้รายได้ ตามลำดับ

ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Li et al. (2019), Yang et al. (2020), Rahaman and Chand (2021) ที่พบว่า ความเป็นอิสระในการสอบบัญชีมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ เพราะ การรายงานของผู้สอบบัญชีรูปแบบใหม่ กำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ ซึ่งส่งผลให้คุณภาพการตรวจสอบดีขึ้น และยังส่งผลให้ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ ผู้สอบบัญชีต้องใช้ความพยายามอย่างมาก และต้องยืนยันเกี่ยวกับความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชี ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เพราะมีโอกาสเสี่ยงรับผิดชอบต่อข้อมูลที่เปิดเผยออกไป (Kitiwong and Sarapaivanich, 2020; Rautiainen et al., 2021; Suttipun, 2021b)

2. ผลการทดสอบความแตกต่างของความเป็นอิสระในการสอบบัญชีและการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และประเทศมาเลเซีย แบ่งการทดสอบออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มประเทศไทยและประเทศมาเลเซีย และ 2) ผู้สอบบัญชีในกลุ่ม Big 4 และ Non-big 4 โดยทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่าง พบว่า ความเป็นอิสระในการสอบบัญชีและการเปิดเผยข้อมูลเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากแต่ละตัวอย่างภายในกลุ่มอยู่ในบริบทที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นประเทศ หรือประเภทของผู้สอบบัญชี จึงส่งผลให้มีความเป็นอิสระในการสอบบัญชีและการเปิดเผยข้อมูลเรื่องสำคัญในการตรวจสอบแตกต่างกัน

ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Barghathi et al. (2021), MAMCARCZYK et al. (2020) ที่พบว่า ความเป็นอิสระในการสอบบัญชีและการเปิดเผยข้อมูลเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และยังพบว่าผู้สอบบัญชีประเภท Non-big 4 มีความเป็นอิสระในการตรวจสอบน้อยกว่าผู้สอบบัญชีประเภท Big 4 เนื่องจากมีความกลัวที่จะสูญเสียลูกค้าไป จึงต้องตระหนักด้วยว่าค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีเป็นรายได้หลักของผู้สอบบัญชี อาจส่งผลถึงความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชีตามกฎหมายลดลง

3. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอิสระในการสอบบัญชีและการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และประเทศ

มาเลเซีย มีการนำลักษณะของกิจการและลักษณะของผู้สอบบัญชีมาใช้เป็นตัวแปรควบคุม จำนวน 7 ตัวแปร คือ ขนาดของกิจการ ความเสี่ยงของกิจการ สภาพคล่องของกิจการ ความสามารถในการทำกำไร ประเทศของกลุ่มตัวอย่าง ความเสี่ยงจากการสอบบัญชี และประเภทของผู้สอบบัญชี พบว่า ความเป็นอิสระในการสอบบัญชี มีความสัมพันธ์กับขนาดของกิจการ ความสามารถในการทำกำไร ประเทศของกลุ่มตัวอย่าง ความเสี่ยงจากการสอบบัญชี และประเภทของผู้สอบบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งความเป็นอิสระในการสอบบัญชี ขนาดของกิจการ ความเสี่ยงของกิจการ ประเทศของกลุ่มตัวอย่าง และความเสี่ยงจากการสอบบัญชี เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนจำนวนหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ สภาพคล่องของกิจการ ความสามารถในการทำกำไร และประเภทของผู้สอบบัญชี เป็นไปในทิศทางตรงข้ามกัน

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pinto and Morais (2019) ที่พบว่า จำนวนการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับค่าธรรมเนียม การสอบบัญชี เนื่องจากค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีอาจเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงของบริษัทที่สูงขึ้น การค้นพบนี้อาจบ่งชี้ได้ว่า ความเสี่ยงในการถูกดำเนินคดีมีอิทธิพลเหนือการพึ่งพาอาศัยกันระหว่างผู้สอบบัญชีและบริษัท (Ferreira and Morais, 2020; ศศิประภา สมัครเขตการพล, 2562) สอดคล้องกับ Junior and Galdi (2020) ที่พบว่า การรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจลงทุนของผู้ใช้งบการเงิน โดยเปรียบเทียบจากพฤติกรรมผลตอบแทนที่ผิดปกติกับช่วงเวลาก่อนมีการรายงานเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ คุณค่าของการตรวจสอบขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือของข้อมูลทางบัญชีและมีความสำคัญสูงสุดต่อการลดปัญหาข้อขัดแย้งตามทฤษฎีตัวแทน

ข้อเสนอแนะ

ควรขยายขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้มองเห็นภาพรวมมากยิ่งขึ้น เช่น ทำการศึกษาในตลาดอื่น ๆ หรือศึกษาในประเทศเพื่อนบ้านอื่น ๆ จากประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

เอกสารอ้างอิง

- จิตติมา วิเชียรรักษ์, จริญญา เข้มแม่ม, วิญชัย อุ่นอดิเรกกุล และนิตินันท์ พรหมพันธ์. (2563). การเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ ในรายงานผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ เอ็ม เอ ไอ. ในการประชุมวิชาการระดับนานาชาติและระดับชาติด้านการบริหารธุรกิจและการบัญชี 2563 (หน้า 20-31). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิตติมา วิเชียรรักษ์, จิราวรรณ รัตนะมณี, ชรินทร์รัตน์ ชูรัตน์, เตชินต์ เอี้ยวสกุล, ธรรมชาติ ไตรพิพัฒน์, ปัญญา สัมฤทธิ์ประดิษฐ์, พิชญา สกุลประดิษฐ์, มัทนชัย สุทธิพันธุ์ และอรอนงค์ สัตยารักษ์. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการเปิดเผยเรื่องสำคัญในการตรวจสอบในรายงานผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ. วารสารธุรกิจปริทัศน์, 13(1), 38-57.
- สมพงษ์ พรอุปถัมภ์. (2559). เรื่องสำคัญจากการสอบบัญชี (Key Audit Matters) คืออะไร. สืบค้นจาก <https://account.cbs.chula.ac.th>

- ณัฐกานต์ รัตนพันธุ์, พัชราภรณ์ บุญเลี้ยง และอรัญ พงศ์เชี่ยวชาญ. (2560). สงขลาเมืองแห่งไมซ์ เพื่อรองรับกลุ่มการท่องเที่ยว IMT-GT. วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 1(1), 66-78.
- ประภัสสร สมอออน. (2559). ความเป็นอิสระในการสอบบัญชี:คุณภาพในการสอบบัญชี. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย, 6(2), 7-12.
- รจนา ชุนแก้ว, จิตติมา วิเชียรรักษ์, มัทนชัย สุทธิพันธ์, กัลยา บุญทิพย์, ธนาภรณ์ ชูแก้ว, ธัญญารักษ์ มุสิก และวิชญาพร มุสิแดง. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของคณะกรรมการ คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ และหลักความระมัดระวังทางบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 41(2), 127-147.
- ศิลปพร ศรีจันเพชร. (2560). “เรื่องสำคัญในการตรวจสอบ” ในหน้ารายงานผู้สอบบัญชีกับการตอบสนองของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วารสารวิชาชีพบัญชี, 13(38), 22-37.
- ศศิประภา สมัครเขตการพล. (2562). เรื่องสำคัญในการตรวจสอบ คุณภาพการสอบบัญชีและการจัดการกำไรของบริษัทที่เสนอขายหุ้นใหม่แก่ประชาชนทั่วไปเป็นครั้งแรกในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วารสารสุทธิปริทัศน์, 33(108), 210-225.
- ศูนย์ศึกษาเพื่อการพัฒนาเขตเศรษฐกิจสามฝ่าย อินโดนีเซีย-มาเลเซีย-ไทย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2564). ประวัติความเป็นมาของโครงการพัฒนาเขตเศรษฐกิจสามฝ่าย อินโดนีเซีย-มาเลเซีย-ไทย (IMT-GT: Indonesia-Malaysia-Thailand Growth Triangle). สืบค้นจาก <http://www.imt-gt.psu.ac.th/index.php/th/2015-01-26-00-31-24>
- ราชกิจจานุเบกษา. (2534). มรรยาทของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต. สืบค้นจาก <http://www.jarataccountingandlaw.com/index.php?lay=show&ac=article&id=526261>
- Barghathi, Y., Mirani, S., & Khan, N.U. (2021). Audit quality and earnings management after communicating Key Audit Matters (KAMs) in the UAE – audacity and auditor’s perspectives. *Journal of Accounting and Management Information Systems*, 20(2), 173-198.
- Ferreira, C., & Morais, A.I. (2020). Analysis of the relationship between company characteristics and key audit matters disclosed. *Revista Contabilidade & Financas-Universidade de Sao Paulo*, 31(83), 262-274.
- Junior, E.D.A., & Galdi, F.C. (2020). The informational relevance of key audit matters. *Revista Contabilidade & Financas-Universidade de Sao Paulo*, 31(82), 67-83.
- Kitiwong, W., & Sarapaivanich, N. (2020). Consequences of the implementation of expanded audit reports with key audit matters (KAMs) on audit quality. *Managerial Auditing Journal*, 35(8), 1095-1119.
- Li, H., Hay, D., & Lau, D. (2019). Assessing the impact of the new auditor’s report. *Pacific Accounting Review*, 31(1), 110-132.

- MAMCARCZYK, M., POPLAWSKI, L., & ZIENIUK, P. (2020). Key audit matters in the auditor's reports on the example of European mining companies. *Acta Montanistica Slovaca*, 25(4), 453-465.
- Nguyen, L.A., & Kend, M. (2021). The perceived impact of the KAM reforms on audit reports, audit quality and auditor work practices: stakeholders' perspectives. *Managerial Auditing Journal*, 36(3), 437-462.
- Pinto, I., & Morais, A.I. (2019). What matters in disclosures of key audit matters: Evidence from Europe. *WILEY Journal of international financial management & accounting*, 30(1), 145-162.
- Rahaman, M.M., & Chand, P. (2021). Implications of recent reforms to auditor reporting requirements in Australia. *Meditari Accountancy Research*, (Early Cite).
- Rautiainen, A., Saastamoinen, J., & Pajunen, K. (2021). Do key audit matters (KAMs) matter? Auditor's perceptions of KAMs and audit quality in Finland. *Managerial Auditing Journal*, 36(3), 386-404.
- Suttipun, M. (2020). Factors influencing key audit matters reporting in Thailand. *Asian Journal of Accounting Perspectives*, 13(1), 26-39.
- Suttipun, M. (2021a). External auditor and KAMs reporting in alternative capital market of Thailand. *Meditari Accountancy Research*, (Early Cite).
- Suttipun, M. (2021b). Impact of key audit matters (KAMs) reporting on audit quality: evidence from Thailand. *Journal of Applied Accounting Research*, (Early Cite).
- Yangn, L., Wang, J., & Chang, J. (2020). The Relation between Abnormal Accruals and Key Audit Matter: Evidence from Taiwan. In *The 6th International Conference on Industrial and Business Engineering: ICIBE 2020* (pp. 153-156). New York: Association for Computing Machinery.

อิทธิพลของลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบที่มีต่อประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้ นิติบุคคล: กรณีศึกษา บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI)

Influence of Audit Committee Characteristics on Corporate Income Tax Planning Efficiency: A Case Study of Companies Listed on the Market for Alternative Investment

ธรรมชาติ ไตรพิพัฒน์

Thammachart Tripipat¹

กุลวดี ลิ้มอุสันโน

Kulwadee Lim-u-sanno²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับของประสิทธิภาพการวางแผนภาษี และทดสอบถึง
ความมีอิทธิพลของลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบในส่วนของขนาด ความรู้และความสามารถ ความ
หลากหลายทางเพศ ความเป็นอิสระ และจำนวนการประชุม ที่มีต่อประสิทธิภาพการวางแผนภาษีของ
บริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI) ผ่านการเก็บรวบรวมข้อมูลจากงบการเงินและรายงาน
ประจำปีในระหว่างปี พ.ศ. 2560-2564 จำนวน 106 บริษัท โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิง
พรรณนาและอนุมาน ผลการศึกษาพบว่า ปี พ.ศ. 2564 มีระดับของประสิทธิภาพการวางแผนภาษีต่ำ
ที่สุด และพบว่าความหลากหลายทางเพศมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการวางแผนภาษี
ดังนั้น ทางบริษัทจึงควรมีการคัดเลือกและจัดสรรรายละเอียดของกรรมการเพศหญิงให้มีความเหมาะสม
ส่วนผู้มีส่วนได้เสียรวมถึงผู้ที่สนใจลงทุนในหลักทรัพย์ก็สามารถใช้ผลการศึกษาดังกล่าวเป็นอีกปัจจัยใน
การตัดสินใจลงทุนได้ นอกจากนี้ ผู้วิจัยที่มีความสนใจก็สามารถใช้ประเภทของกลุ่มอุตสาหกรรมเป็นอีก
ปัจจัยหนึ่งในการพัฒนางานวิจัยในอนาคตต่อไปได้

คำสำคัญ: ลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบ ประสิทธิภาพการวางแผนภาษี ตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ

Abstract

The objectives of this study are to investigate the level of tax planning efficiency, and the influence of audit committee characteristics (size, expertise, gender diversity, independence and number of meetings) on tax planning efficiency of listed companies from the MAI. From 106 listed companies, financial statements and annual reports during 2017–2021 were used to collect the data. This study uses descriptive and inferential statistical analysis. The results showed that the lowest level of tax planning efficiency of companies listed on MAI was in 2021, and gender diversity positively influenced tax

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: thammachart.tri@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: kulwadee.l@psu.ac.th

planning efficiency. Therefore, the company should select and allocate the details of female committee appropriately. Stakeholders and investors can use this result as one of the factors for investment decisions. Furthermore, researchers can use the types of industry groups as one of the factors to develop their research in the future.

Keywords: Audit Committee Characteristics, Tax Planning Efficiency, MAI

บทนำ

ภาษีเงินได้ คือ จำนวนเงินที่ภาครัฐเรียกเก็บจากผู้มีเงินได้จากประชาชนและนิติบุคคลทั้งหลาย เพื่อนำไปใช้พัฒนาประเทศ โดยมีการกำหนดอัตราภาษีขึ้นเพื่อใช้ในการคำนวณจำนวนภาษีที่ต้องชำระ แต่ทว่าในอีกมุมหนึ่งผู้เสียภาษีกลับมองว่าตนไม่ได้รับผลประโยชน์จากการเสียภาษีตามที่ควร (บดินทร์ มหาวงค์ และไพบุลย์ ผจงวงศ์, 2562) จึงเกิดความคิดที่จะลดจำนวนภาษีลงจนกลายมาเป็นการวางแผนภาษี (บริษัท พัฒนกิจ บัญชี ภาษีและฝึกอบรม จำกัด, 2564) โดยในบริษัทจะมีคณะกรรมการที่คอยดำเนินการในส่วนนี้ (ขจรวุฒิ นำศิริกุล, 2561)

โดยคณะกรรมการตรวจสอบนั้นเป็นเสมือนเครื่องมือในการตัดสินใจดำเนินธุรกิจที่สำคัญและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนภาษี (Chyz et al., 2020) รวมถึงจำนวนกรรมการตรวจสอบยังเป็นหลักประกันความสามารถในการแทรกแซงการกำหนดนโยบายอัตราภาษีที่แท้จริงของบริษัท (Fauzan et al., 2019) และจากผลการศึกษาในอดีตที่ผ่านมาจึงพอจะระบุได้ว่า ลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการวางแผนภาษี

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัยในงานวิจัยนี้ คือ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI) ซึ่งเป็นบริษัทที่มีศักยภาพขนาดกลางไปจนถึงเล็ก เติบโตเร็ว และให้ผลตอบแทนสูง แต่ก็มีความเสี่ยงสูง และหลักทรัพย์มีสภาพคล่องไม่สม่ำเสมอ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ย่อมส่งผลต่อผลประกอบการไปจนถึงการวางแผนภาษี โดยช่วงเวลาในการศึกษาคือระหว่างปี พ.ศ. 2560-2564 จากการที่ช่วงเวลาดังกล่าวเป็นระยะเวลาทั้งก่อนและหลังเหตุการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ซึ่งทำให้เกิดความผันผวนของสภาพเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก แต่ก็ได้มีมาตรการจากทางกรมสรรพากรในเรื่องของการลดภาระทางภาษีเข้ามาช่วยเหลือ (กรุงเทพธุรกิจออนไลน์, 2564) โดยสิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานและรายได้ของกิจการซึ่งมีความสัมพันธ์กับการชำระภาษีของกิจการอย่างแน่นอน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงระดับของประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ
2. เพื่อทดสอบถึงความมีอิทธิพลของลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบต่อประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ

การทบทวนวรรณกรรม และพัฒนาสมมติฐาน

ทฤษฎีตัวแทน

Jensen & Meckling (1976) ได้อธิบายว่า ทฤษฎีตัวแทนเกิดขึ้นจากบุคคลสองฝ่าย โดยฝ่ายหนึ่งคือ ตัวการ ซึ่งก็คือเจ้าของกิจการ ที่ยินยอมให้บุคคลอื่นเข้ามาจัดการทรัพยากรของตนแทน และอีกฝ่ายก็คือ ตัวแทน ซึ่งก็คือคณะกรรมการบริษัทที่เข้ามาบริหารกิจการแทน และหากสามารถสร้างผลตอบแทนให้แก่ผู้ถือหุ้นผ่านการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมได้ก็จะทำให้ความสัมพันธ์ดังกล่าวมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าหากทั้งสองเกิดความไม่สอดคล้องของผลประโยชน์และวัตถุประสงค์ก็อาจเกิดปัญหาตัวแทนขึ้นได้ (สัตยา ตันจันทรพงศ์ และรัชนิยา บังเมฆ, 2560) ฉะนั้น คณะกรรมการตรวจสอบที่ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของคณะกรรมการบริษัทในการดำเนินการทางภาษีจึงเปรียบเสมือนตัวแทนที่ต้องคอยดูแลและดำเนินการให้การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทเป็นไปอย่างสุจริต มีความซื่อสัตย์ ความรู้ และความสามารถที่เฉพาะทางด้านการเงิน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อกลยุทธ์ของบริษัทในด้านประสิทธิภาพการวางแผนภาษี (Ratnawati et al., 2019) ทั้งนี้ การชำระภาษีที่ครบตามจำนวนอาจส่งผลให้กำไรของกิจการลดลงจนกระทบต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย และหากจำนวนภาษีที่ชำระมีระดับที่ต่ำเกินไปก็อาจเกิดข้อพิพาทระหว่างรัฐกับตัวกิจการถึงความโปร่งใสได้ (Densai & Dharmapala, 2006)

ลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบ คือ คณะกรรมการชุดย่อยที่ได้รับการแต่งตั้งจากทางคณะกรรมการบริษัท เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในเรื่องของรายงานทางการเงิน ระบบควบคุมภายใน และประสานงานกับฝ่ายต่างๆ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2564) ซึ่งยังมีหน้าที่ในการจัดการนโยบายทางบัญชีและการวางแผนภาษี (สัตยา ตันจันทรพงศ์ และรัชนิยา บังเมฆ, 2560) โดยเฉพาะเพื่อหลีกเลี่ยงการทุจริตจากฝ่ายบริหารในด้านภาษีซึ่งค่อนข้างมีความซับซ้อน (Fauzan et al., 2019) จึงจำเป็นต้องใช้ความเชี่ยวชาญที่เฉพาะทางด้านการเงินของคณะกรรมการตรวจสอบในการกำกับและประเมินผลต่อการวางแผนภาษี (Hsu et al., 2018) ทั้งนี้กรรมการแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกัน (Rossi et al., 2017) และหากกรรมการบางคนขาดหรือมีประสบการณ์ทางด้านการเงินการบัญชีที่น้อยก็อาจส่งผลเสียต่อความโปร่งใสและมาตรฐานได้ (Pohan, 2009) ดังนั้น การตรวจสอบคุณลักษณะของคณะกรรมการตรวจสอบจึงมีความสำคัญต่อการระบุว่าการกรรมการดังกล่าวเป็นอีกกลไกหนึ่งในการกำกับดูแลกิจการที่มีประสิทธิภาพหรือไม่ (Abdullah & Said, 2019) และจากผลการศึกษาของงานวิจัยในอดีตที่ผ่านมาได้พบว่าตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์ในลักษณะต่างๆ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1

สรุปลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบที่มีต่อประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล

ชื่อ	ตัวแปร	ผลการศึกษา
ปรียาพร วังเวียง (2562)	<ul style="list-style-type: none"> ขนาดของคณะกรรมการบริษัท ความเป็นอิสระของคณะกรรมการบริษัท 	<ul style="list-style-type: none"> มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการวางแผนภาษี ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการวางแผนภาษี
Tijjani & Peter (2011)	<ul style="list-style-type: none"> ความเชี่ยวชาญทางการเงินของกรรมการตรวจสอบ จำนวนการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบ 	มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการวางแผนภาษี
Khaoula & Ali (2012)	<ul style="list-style-type: none"> ความหลากหลายทางเพศในคณะกรรมการบริษัท ขนาดของคณะกรรมการบริษัท กรรมการอิสระ 	<ul style="list-style-type: none"> มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการวางแผนภาษี ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการวางแผนภาษี
Robinson et al. (2012)	<ul style="list-style-type: none"> กรรมการตรวจสอบที่ไม่มีความรู้ด้านบัญชี กรรมการตรวจสอบที่มีความเชี่ยวชาญด้านบัญชี 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการวางแผนภาษี มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการวางแผนภาษี
Richardson et al. (2013)	<ul style="list-style-type: none"> ความเป็นอิสระของคณะกรรมการตรวจสอบ 	มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการวางแผนภาษี
Arismajayanti & Jati (2017)	<ul style="list-style-type: none"> ความเป็นอิสระของคณะกรรมการตรวจสอบ 	มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการวางแผนภาษี
Hoseini & Gerayli (2018)	<ul style="list-style-type: none"> ความหลากหลายทางเพศในคณะกรรมการบริษัท 	มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการวางแผนภาษี
Hsu et al. (2018)	<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการตรวจสอบที่มีความเชี่ยวชาญทางการเงิน 	มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการวางแผนภาษี
Ogbeide & Obaretin (2018)	<ul style="list-style-type: none"> ขนาดของคณะกรรมการบริษัท ความหลากหลายทางเพศของคณะกรรมการบริษัท ความเป็นอิสระของคณะกรรมการบริษัท 	มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการวางแผนภาษี
Prakoso & Hudiwinarsih (2018)	<ul style="list-style-type: none"> ความหลากหลายทางเพศในคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบ 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการวางแผนภาษี มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการวางแผนภาษี
Abdullah & Said (2019)	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบ จำนวนกรรมการตรวจสอบ 	ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการวางแผนภาษี
Barros & Sarmiento (2019)	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนการเข้าประชุมของคณะกรรมการบริษัท 	มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการวางแผนภาษี
Fauzan et al. (2019)	<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการตรวจสอบ 	มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการวางแผนภาษี
Ratnawati et al. (2019)	<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการตรวจสอบ 	ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการวางแผนภาษี
Chyz et al. (2020)	<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการตรวจสอบ 	มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการวางแผนภาษี
Deslandes et al. (2020)	<ul style="list-style-type: none"> ความเชี่ยวชาญของกรรมการตรวจสอบ จำนวนการประชุมของกรรมการตรวจสอบ 	มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการวางแผนภาษี
Widuri et al. (2020)	<ul style="list-style-type: none"> ความหลากหลายทางเพศในคณะกรรมการบริษัท 	มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการวางแผนภาษี
Rizqia & Lastiati (2021)	<ul style="list-style-type: none"> ความเชี่ยวชาญทางการเงินของคณะกรรมการตรวจสอบ 	ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการวางแผนภาษี

ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล

ภาษีเงินได้ คือ ค่าบริการรายปีที่รัฐบาลเรียกเก็บจากผู้มีเงินได้ทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ทั้งนี้ ในการดำเนินธุรกิจได้มีวิธีการลดหรือหลีกเลี่ยงที่จะชำระภาษีจากการวางแผนภาษี (บริษัท พัฒนกิจ บัญชี ภาษีและฝึกอบรม จำกัด, 2564) ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 2 วิธีได้ดังนี้

1. การเลี่ยงภาษี คือ การใช้ช่องโหว่ทางกฎหมายเพื่อที่จะไม่ต้องเสียหรือเสียภาษีน้อยลง
2. การหนีภาษี คือ การจงใจกระทำการไม่ชำระภาษีซึ่งถือเป็นการกระทำที่ผิดต่อกฎหมาย

ทั้งนี้ ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีย่อมส่งผลดีต่อตัวธุรกิจ ทำให้มีกำไรสุทธิหลังหักภาษีคงเหลือมากขึ้น แต่ทั้งนี้หากกิจการมีการชำระภาษีที่ต่ำเกินไปก็อาจส่งผลให้เกิดข้อสงสัยต่อความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจของกิจการจากผู้ลงทุนและรัฐบาลก็เป็นได้

จากการทบทวนวรรณกรรมในอดีต พบว่า อัตราภาษีเงินได้ที่แท้จริงเป็นรูปแบบการคำนวณที่ได้รับความนิยม แต่มีข้อจำกัดจากการที่ไม่มีการคำนึงถึงภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี (Salihu et al., 2013) ฉะนั้นงานวิจัยนี้จึงเลือกใช้อัตราภาษีเงินได้ที่แท้จริงของงวดปัจจุบันที่แก้ไขข้อจำกัดดังกล่าวได้ โดยการนำภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีเข้ามาคำนวณในอัตราส่วนค่าใช้จ่ายภาษี (ปริยาพร วังเวียง, 2562)

ลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล

จากผลการศึกษาของงานวิจัยในอดีตโดยส่วนใหญ่แล้วพบว่า ลักษณะของคณะกรรมการตรวจสอบมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการวางแผนภาษี จากการที่จำนวนของกรรมการตรวจสอบเปรียบเสมือนหลักประกันการแทรกแซงการกำหนดนโยบายอัตราภาษีที่แท้จริง (Prakoso & Hudiwinarsih, 2018) และคณะกรรมการตรวจสอบที่เชี่ยวชาญบัญชีในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะแสดงให้เห็นถึงการวางแผนภาษีที่รอบคอบและเข้มงวด ไม่มีการวางแผนภาษีที่มีความเสี่ยง (Robinson et al., 2012) อีกทั้ง ความหลากหลายทางเพศในคณะกรรมการยังอาจส่งผลให้การอภิปรายด้านภาษีมีความสร้างสรรค์หากกรรมการเพศหญิงมีส่วนที่เหมาะสมและมีความชำนาญ ก็อาจส่งผลให้การตัดสินใจทางการเงินมีประสิทธิภาพ (Khaoula & Ali, 2012) รวมถึงความเป็นอิสระของคณะกรรมการตรวจสอบในการกำกับดูแลการเงิน อาจช่วยลดพฤติกรรมที่มิชอบทางการเงินและการฉ้อโกงทางบัญชี (Ogbeide & Obaretin, 2018) อีกทั้ง ความถี่ในการประชุมที่สูงจะทำให้การควบคุมคณะกรรมการเข้มงวดขึ้น และลดความเสี่ยงจากกลยุทธ์การหลีกเลี่ยงภาษีอีกด้วย (Barros & Sarmiento, 2019) ทว่า ในอีกมุมหนึ่งกลับพบว่า การมีอยู่ของคณะกรรมการตรวจสอบนั้นเป็นไปตามข้อกำหนดเท่านั้นและไม่มี การปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ ไม่มีผลกระทบต่อารวางแผนภาษี (Ratnawati et al., 2019) และการที่กรรมการตรวจสอบมีความรู้ทางการเงินแต่ขาดประสบการณ์ด้านบัญชีก็ไม่ส่งผลต่อระดับการวางแผนภาษี (Robinson et al., 2012) รวมถึงผู้บริหารเพศหญิงก็ไม่ได้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลี่ยงภาษี และความต่างในการมองปัญหาและการตัดสินใจระหว่างเพศก็ไม่มีผลกระทบใดๆ (Prakoso & Hudiwinarsih, 2018) และจากการที่คณะกรรมการอิสระในบริษัทมีจำนวนน้อยทำให้เมื่อต้องเผชิญกับการรายงานทางการเงินที่ซับซ้อน การมีอยู่ของคณะกรรมการอิสระจึงไม่มีอิทธิพลใดๆ (Sadjiarto et al., 2019) รวมถึงการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบก็เป็นเพียงการปฏิบัติตามข้อกำหนดไม่ได้ทำไปเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ใดๆ จำนวนของการประชุมจึงไม่มีผลกระทบใดๆ (Abdullah & Said, 2019) ดังนั้น จากการที่ผลการศึกษาของงานวิจัยในอดีตยังไม่สามารถสรุปถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าวได้งานวิจัยในครั้งนี้จึงได้มีการพัฒนาสมมติฐานดังนี้

H₁: ขนาดของคณะกรรมการตรวจสอบมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล

H₂: ความรู้และความสามารถของคณะกรรมการตรวจสอบมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล

H₃: ความหลากหลายทางเพศในคณะกรรมการตรวจสอบมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล

H₄: ความเป็นอิสระของคณะกรรมการตรวจสอบมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล

H_5 : จำนวนการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมจากงบการเงินและรายงานประจำปีในช่วงระยะเวลาระหว่าง พ.ศ. 2560-2564 ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ จำนวน 106 บริษัท เป็นตัวอย่างทั้งสิ้น 530 ตัวอย่าง ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน 2 วิธี คือ การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกผ่านสมการเชิงเส้นดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{CuETR}_{i,t} &= \beta_0 + \beta_1 \text{ACSIZE}_{i,t} + \beta_2 \text{ACEXP}_{i,t} + \beta_3 \text{ACGEN}_{i,t} + \beta_4 \text{ACIND}_{i,t} + \beta_5 \text{ACDIL}_{i,t} + \varepsilon_{i,t} \\ \text{CuETR}_{i,t} &= \beta_0 + \beta_1 \text{ACSIZE}_{i,t} + \beta_2 \text{ACEXP}_{i,t} + \beta_3 \text{ACGEN}_{i,t} + \beta_4 \text{ACIND}_{i,t} + \beta_5 \text{ACDIL}_{i,t} + \beta_6 \text{FSIZE}_{i,t} + \\ &\quad \beta_7 \text{ROA}_{i,t} + \beta_8 \text{LEV}_{i,t} + \beta_9 \text{INDUS1}_{i,t} + \beta_{10} \text{INDUS2}_{i,t} + \beta_{11} \text{INDUS3}_{i,t} + \beta_{12} \text{INDUS4}_{i,t} + \\ &\quad \beta_{13} \text{INDUS5}_{i,t} + \beta_{14} \text{INDUS6}_{i,t} + \beta_{15} \text{INDUS7}_{i,t} + \beta_{16} \text{COVID}_{i,t} + \varepsilon_{i,t} \end{aligned}$$

โดยมีการวัดค่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2

การวัดค่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	คำย่อ	วิธีการวัดค่าตัวแปร
ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล	CuETR	อัตราส่วนค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้นิติบุคคลของงวดปัจจุบันหารด้วยกำไรทางบัญชีก่อนหักภาษี โดยกำหนดให้ 1 = อัตราภาษีเงินได้ที่แท้จริงของงวดปัจจุบันมีค่าต่ำกว่าร้อยละ 20 และ 0 = อื่นๆ
ขนาดของคณะกรรมการตรวจสอบ	ACSIZE	จำนวนกรรมการตรวจสอบ (จำนวนคน)
ความรู้และความสามารถของคณะกรรมการตรวจสอบ	ACEXP	อัตราส่วนของกรรมการตรวจสอบที่มีทักษะด้านบัญชีและการเงิน หารด้วยกรรมการตรวจสอบทั้งหมด
ความหลากหลายทางเพศในคณะกรรมการตรวจสอบ	ACGEN	อัตราส่วนของกรรมการตรวจสอบเพศหญิงหารด้วยกรรมการตรวจสอบทั้งหมด
ความเป็นอิสระของคณะกรรมการตรวจสอบ	ACIND	อัตราส่วนของกรรมการตรวจสอบหารด้วยคณะกรรมการทั้งหมด
จำนวนการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบ	ACDIL	จำนวนการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบในแต่ละปี
ขนาดของบริษัท	FSIZE	ค่าลอการิทึมธรรมชาติของสินทรัพย์รวม
ความสามารถในการทำกำไร	ROA	อัตราส่วนของกำไรทางบัญชีก่อนหักภาษีหารด้วยสินทรัพย์รวม
ความเสี่ยงทางการเงิน	LEV	อัตราส่วนหนี้สินรวมหารด้วยส่วนของผู้ถือหุ้น
กลุ่มอุตสาหกรรม	INDUS	ตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) โดยกำหนดให้
	INDUS1	1 = เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร และ 0 = อื่นๆ
	INDUS2	1 = สินค้าอุปโภคบริโภค และ 0 = อื่นๆ
	INDUS3	1 = สินค้าอุตสาหกรรม และ 0 = อื่นๆ
	INDUS4	1 = อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง และ 0 = อื่นๆ
	INDUS5	1 = ทรัพยากร และ 0 = อื่นๆ
	INDUS6	1 = บริการ และ 0 = อื่นๆ
	INDUS7	1 = เทคโนโลยี และ 0 = อื่นๆ
โควิด-19	COVID	ตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) โดยกำหนดให้ 1 = ปีที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 และ 0 = ปีที่ไม่มีการแพร่ระบาด

สรุปผลการวิจัย

ตารางที่ 3

ระดับของประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้

ปี พ.ศ.	อัตราภาษีเงินได้ที่แท้จริงของงวดปัจจุบัน	
	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2560	15.613	36.808
2561	6.682	39.626
2562	9.184	23.834
2563	12.249	28.584
2564	21.363	118.755
รวม	13.018	49.521

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2560-2564 บริษัทมีค่าเฉลี่ยของอัตราภาษีเงินได้ที่แท้จริงของงวดปัจจุบันโดยรวมเท่ากับร้อยละ 13.018 และจะเห็นได้ว่าในปี พ.ศ. 2564 เป็นปีที่ค่าเฉลี่ยของอัตราภาษีเงินได้ที่แท้จริงของงวดปัจจุบันสูงที่สุดอยู่ที่ร้อยละ 21.363

ตารางที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ร้อยละ)	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด
อัตราภาษีเงินได้ที่แท้จริงของงวดปัจจุบัน	0.717	0.451	1.000	0.000
ขนาดของคณะกรรมการตรวจสอบ	3.111	0.365	5.000	3.000
ความรู้และความสามารถของคณะกรรมการตรวจสอบ	36.538	23.447	100.000	0.000
ความหลากหลายทางเพศในคณะกรรมการตรวจสอบ	21.497	22.348	100.000	0.000
ความเป็นอิสระของคณะกรรมการตรวจสอบ	37.621	6.594	60.000	23.077
จำนวนการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบ	4.828	1.648	15.000	2.000
ขนาดบริษัท	20.829	0.791	23.304	18.202
ความสามารถในการทำกำไร	3.231	12.429	71.155	-113.100
ความเสี่ยงทางการเงิน	109.639	228.853	3678.637	-467.980
เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร	0.057	0.231	1.000	0.000
สินค้าอุปโภคบริโภค	0.075	0.264	1.000	0.000
สินค้าอุตสาหกรรม	0.264	0.441	1.000	0.000
อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง	0.160	0.367	1.000	0.000
ทรัพยากร	0.075	0.264	1.000	0.000
บริการ	0.292	0.455	1.000	0.000
เทคโนโลยี	0.075	0.264	1.000	0.000
โควิด-19	0.400	0.490	1.000	0.000

จากตารางที่ 4 พบว่า อัตราภาษีเงินได้ที่แท้จริงของงวดปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.717 โดยในส่วนของขนาด ความรู้และความสามารถ ความหลากหลายทางเพศ ความเป็นอิสระ และจำนวนการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.111, 36.538, 21.497, 37.621 และ 4.828 ตามลำดับ นอกจากนี้ ขนาดบริษัท ความสามารถในการทำกำไร ความเสี่ยงทางการเงินก็ได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 20.829, 3.231 และ 109.639 ตามลำดับ โดยในส่วนของกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร สินค้าอุปโภคบริโภค สินค้าอุตสาหกรรม อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง ทรัพยากร บริการ และเทคโนโลยี ได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.057, 0.075, 0.264, 0.160, 0.075, 0.292 และ 0.075 ตามลำดับ และโควิด-19 ก็ได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.400

ตารางที่ 5

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

Correlations	CuETR	ACSIZE	ACEXP	ACGEN	ACIND	ACDIL	FSIZE	ROA	LEV	INDUS1	INDUS2	INDUS3	INDUS4	INDUS5	INDUS6	INDUS7	COVID
CuETR	1	.100*	.012	-.129**	.067	-.025	-.050	-.232**	.074	.027	-.058	.006	.069	-.027	.063	-.153**	.026
ACSIZE		1	-.144**	-.081	.314**	-.075	.081	.041	.083	.149**	-.048	.064	.022	-.087*	-.060	-.028	-.017
ACEXP			1	.108*	.024	-.115**	.059	-.100*	.064	.025	-.039	-.011	.141**	-.059	-.069	.017	-.002
ACGEN				1	-.058	-.147**	-.194**	.138**	-.026	-.114**	.109*	-.008	-.033	-.168**	.136**	-.016	.046
ACIND					1	-.016	-.154**	-.008	.027	-.041	-.003	-.156**	.127**	.049	-.105*	.254**	-.040
ACDIL						1	.205**	-.010	.054	-.113**	-.066	.148**	-.048	.073	-.084	.056	-.076
FSIZE							1	.116**	.106*	.057	-.086*	.039	.062	.350**	-.221**	-.084	.099*
ROA								1	-.261**	.117**	.033	.047	-.169**	-.027	-.029	.096*	.014
LEV									1	-.053	-.063	-.006	.061	.007	.014	.002	-.028
INDUS1										1	-.070	-.147**	-.107*	-.070	-.157**	-.070	.000
INDUS2											1	-.171**	-.125**	-.082	-.184**	-.082	.000
INDUS3												1	-.262**	-.171**	-.385**	-.171**	.000
INDUS4													1	-.125**	-.281**	-.125**	.000
INDUS5														1	-.184**	-.082	.000
INDUS6															1	-.184**	.000
INDUS7																1	.000
COVID																	1

หมายเหตุ: * ระดับนัยสำคัญที่ 0.05, ** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01

จากตารางที่ 5 พบว่า ไม่มีตัวแปรใดที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงเกินกว่า 0.4 (สมถวิล วิจิตรวรรณ, 2565) ดังนั้น ตัวแปรเหล่านี้จึงปราศจากปัญหาความสัมพันธ์กันของตัวแปร

ตารางที่ 6

การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ตัวแปร	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
ขนาดของคณะกรรมการตรวจสอบ	0.765	1.307
ความรู้และความสามารถของคณะกรรมการตรวจสอบ	0.885	1.130
ความหลากหลายทางเพศในคณะกรรมการตรวจสอบ	0.858	1.165
ความเป็นอิสระของคณะกรรมการตรวจสอบ	0.725	1.380
จำนวนการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบ	0.866	1.155
ขนาดบริษัท	0.671	1.490
ความสามารถในการทำกำไร	0.819	1.221
ความเสี่ยงทางการเงิน	0.893	1.120
เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร	0.813	1.230
สินค้าอุปโภคบริโภค	0.851	1.175
สินค้าอุตสาหกรรม	0.676	1.480
อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง	0.696	1.437
ทรัพยากร	0.675	1.482
เทคโนโลยี	0.773	1.293
โควิด-19	0.972	1.029

จากตารางที่ 6 พบว่า ตัวแปรเหล่านี้มีค่า Tolerance ที่มากกว่า 0.1 และมีค่า VIF ไม่เกิน 10 ตามเกณฑ์ของ Hair et al. (2010) จึงปราศจากปัญหาความสัมพันธ์กันของตัวแปร

ตารางที่ 7

การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติก

ตัวแปร	B	Exp(B) (Sig.)
Constant	5.010	149.956 (0.199)
ขนาดของคณะกรรมการตรวจสอบ	0.614	1.849 (0.118)
ความรู้และความสามารถของคณะกรรมการตรวจสอบ	0.001	1.001 (0.792)
ความหลากหลายทางเพศในคณะกรรมการตรวจสอบ	-0.013	0.987 (0.009**)
ความเป็นอิสระของคณะกรรมการตรวจสอบ	0.021	1.021 (0.264)
จำนวนการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบ	-0.010	0.990 (0.875)
ขนาดบริษัท	-0.294	0.745 (0.108)
ความสามารถในการทำกำไร	-0.048	0.953 (0.000***)
ความเสี่ยงทางการเงิน	0.002	1.002 (0.217)
เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร	0.068	1.070 (0.894)
สินค้าอุปโภคบริโภค	-0.590	0.554 (0.140)
สินค้าอุตสาหกรรม	-0.273	0.761 (0.342)
อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง	-0.239	0.788 (0.511)
ทรัพยากร	-0.542	0.582 (0.244)
เทคโนโลยี	-1.506	0.222 (0.000***)
โควิด-19	0.184	1.202 (0.390)
Cox & Snell R Square		0.116
Nagelkerke R Square		0.167
Chi-square		65.463 (0.000***)

หมายเหตุ: * ระดับนัยสำคัญที่ 0.05, ** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01, *** ระดับนัยสำคัญที่ 0.001

จากตารางที่ 7 พบว่า ความหลากหลายทางเพศมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการวางแผนภาษี ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 1.3 นอกจากนี้ยังพบว่า ความสามารถในการทำกำไรได้มีความสัมพันธ์เชิงบวก ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.001 ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 4.7 และพบว่า กลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวก ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.001 ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 77.8 โดยมีค่า Cox & Snell R Square และ Nagelkerke R Square อยู่ที่ร้อยละ 0.116 และ 0.167 และจากตาราง Chi-square พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ต่างจาก 0 ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.001

สรุปและอภิปรายผล

1. ระดับของประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ

จากการศึกษา พบว่า บริษัทมีค่าเฉลี่ยของอัตราภาษีเงินได้ที่แท้จริงของงวดปัจจุบันในปี พ.ศ. 2564 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ 21.363 ซึ่งสูงกว่าระดับของอัตราภาษีตามที่กรมสรรพากรที่ร้อยละ 20 เสียอีก (ปริยาพร วังเวียง, 2562) ถือว่าเป็นปีที่การวางแผนภาษีมีประสิทธิภาพต่ำ ทั้งนี้ อาจเป็นผลจากภาวะเศรษฐกิจที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ที่ยืดเยื้อมาตั้งแต่ในช่วงปี พ.ศ. 2563 ส่งผลให้ทุกบริษัทต่างประสบปัญหาด้านการเงิน ฉะนั้นทางภาครัฐจึงได้มีมาตรการที่หวังจะช่วยเหลือกิจการต่างๆ โดยการขยายเวลายื่นแบบภาษีและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลออกไปเป็นวันที่ 23 กันยายน พ.ศ. 2564 (กรมสรรพากร, 2564) แต่จากสภาพเศรษฐกิจที่เป็นอยู่จึงมีความเป็นไปได้ว่ากิจการอาจไม่มีการชำระภาษีตามที่ได้เลื่อนไว้ ส่งผลให้กิจการต้องเสียเงินเพิ่มอีกจำนวนร้อยละ 1.5 ต่อเดือนของเงินภาษีที่ต้องชำระ (กรมสรรพากร, 2563) ทำให้ค่าใช้จ่ายทางภาษีสูงขึ้นแทนที่จะลดลงก็เป็นได้

2. อิทธิพลของลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบที่มีต่อประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ

ผลการศึกษาของงานวิจัยนี้ได้ยอมรับสมมติฐานที่ 3 จากการที่ความหลากหลายทางเพศในคณะกรรมการตรวจสอบมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการวางแผนภาษี ทำให้การอภิปรายด้านภาษีมีความสร้างสรรค์หากกรรมการเพศหญิงมีส่วนที่เหมาะสมและมีความชำนาญ ก็อาจส่งผลให้การตัดสินใจทางการเงินมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Khaoula & Ali, 2012) อีกทั้งยังช่วยให้มาตรฐานทางจริยธรรมและศีลธรรมสูงขึ้น มีการแสดงความคิดเห็นที่อิสระ และช่วยให้มีข้อมูลในการตัดสินใจมากขึ้น ส่งผลให้คณะกรรมการมีระดับความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือเพิ่มขึ้น (Hoseini & Gerayli, 2018)

ทั้งนี้ ผลการศึกษาของงานวิจัยนี้ได้ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1, 2, 4 และ 5 เนื่องจากการมีอยู่ของคณะกรรมการตรวจสอบเป็นเพียงบทบาทตามข้อกำหนด (Ratnawati et al., 2019) และมีหน้าที่แค่ติดตามพฤติกรรมของบริษัท (Warih, 2019) ขนาดของคณะกรรมการตรวจสอบจึงไม่ส่งผลกระทบต่อ การวางแผนภาษี และจากการที่ความรู้และความสามารถของคณะกรรมการตรวจสอบไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการวางแผนภาษี เพราะต่อให้กรรมการตรวจสอบมีความรู้ทางการเงินแต่ไม่มีประสบการณ์ด้านบัญชีก็ไม่ส่งผลต่อระดับการวางแผนภาษี (Robinson et al., 2012) หรือแม้จะมีพื้นฐานด้านการเงินแต่ถ้าขาดความเข้าใจในการดำเนินงานและธุรกิจ ความรู้นั้นก็ไม่มีผลกระทบเช่นกัน (Rizqia & Lastiati, 2021) อีกทั้งความเป็นอิสระของคณะกรรมการตรวจสอบที่ไม่มีความสัมพันธ์เช่นกัน จากการที่คณะกรรมการอิสระมีจำนวนน้อย เมื่อเผชิญกับการรายงานทางการเงินที่ซับซ้อนการมีอยู่ของคณะกรรมการอิสระจึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการวางแผนภาษี (Sadjiarto et al., 2019) และ

เป็นสิ่งที่บริษัทไม่ได้ให้ความใส่ใจสักเท่าไรนัก (Dhamara & Violita, 2017) รวมถึงจำนวนการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบก็ไม่มีความสัมพันธ์ใดๆ เพราะเป็นเพียงการปฏิบัติตามข้อกำหนดของการกำกับดูแลกิจการภายใน ไม่ได้ต้องการผลลัพธ์ใดจากการประชุม (Abdullah & Said, 2019)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ประโยชน์เชิงทฤษฎี

ทฤษฎีตัวแทน

เนื่องจากกรรมการเพศหญิงซึ่งมีทัศนคติ ความรอบคอบ และมีการตัดสินใจที่ละเอียดอ่อน รวมถึงการหลีกเลี่ยงหรือไม่เห็นด้วยกับการตัดสินใจหรือการกระทำที่มีความเสี่ยงทั้งหลาย ไปจนถึงการวางแผนภาษีที่มีวัตถุประสงค์เพื่อหลีกเลี่ยงค่าใช้จ่ายทางภาษีด้วยแล้ว ดังนั้นกรรมการเพศหญิงในคณะกรรมการตรวจสอบจึงเปรียบเสมือนกลไกหนึ่งในการกำกับดูแลกิจการที่ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้เจ้าของกิจการหรือก็คือตัวการ ได้รับผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้นจากรายจ่ายในด้านภาษีที่ลดลงผ่านการวางแผนภาษีที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประโยชน์เชิงการนำไปใช้

บริษัทควรมีการคัดเลือกและจัดสรรรายละเอียดของกรรมการเพศหญิงให้มีความเท่าเทียมและสมดุลกันระหว่างเพศในคณะกรรมการตรวจสอบอย่างเหมาะสมต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้ ผู้มีส่วนได้เสียรวมถึงผู้ที่สนใจลงทุนในหลักทรัพย์ของบริษัทก็สามารถใช้ความหลากหลายทางเพศของคณะกรรมการตรวจสอบและประเภทของกลุ่มอุตสาหกรรมโดยเฉพาะในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีเป็นอีกปัจจัยในการตัดสินใจการลงทุนได้ นอกจากนี้ ผู้วิจัยในอนาคตก็สามารถนำตัวแปรในส่วนของกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีไปทำการศึกษาถึงลักษณะของตัวแปรดังกล่าวตัวอย่างละเอียดได้

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการศึกษาถึงอายุ เชื้อชาติ การเปลี่ยนสมาชิกในคณะ ความสัมพันธ์ทางการเมือง และความมีอิทธิพลต่อมูลค่าหุ้นตามราคาตลาดของคณะกรรมการตรวจสอบ และมีการใช้ผลต่างระหว่างกำไรทางบัญชีและกำไรทางภาษีในการวัดประสิทธิภาพการวางแผนภาษี รวมถึงมีการศึกษาที่เฉพาะเจาะจงถึงลักษณะต่างๆ ของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรม

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2563). *ถ้าไม่ชำระในกำหนดเวลาหรือชำระไม่ถูกต้องจะมีความรับผิดชอบอย่างไรบ้าง?*

สืบค้นเมื่อ 29 มีนาคม 2565, จาก <https://www.rd.go.th/562.html>

กรมสรรพากร. (2564). *23 กันยายน 2564 สิ้นสุดการขยายเวลาการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคล ภ.ง.ด.*

50 ภ.ง.ด.52๒ ภ.ง.ด.55 และ ภ.ง.ด.51 ผ่านทางออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 28 มีนาคม 2565, จาก

<https://shorturl.at/bzLQ8>

กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. (2564). *อัปเดต 'สรรพากร' กับ 4 มาตรการลดภาระ 'ภาษี' ช่วง 'โควิด-19'.*

สืบค้นเมื่อ 26 กันยายน 2565, จาก <https://shorturl.asia/DxEf7>

ขจรวุฒิ นำศิริกุล. (2561). บทบาทของคณะกรรมการตรวจสอบที่เกี่ยวกับกลยุทธ์ของบริษัทในประเทศไทย. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 40(168), 143-175.

- บดินทร์ มหาวงศ์ และไพบุลย์ ผจจวงศ์. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานและการหลบหลีกภาษีเงินได้นิติบุคคลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่ม SET 100 Index. *วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์*, 13(18), 15-40.
- บริษัท พัฒนกิจ บัญชี ภาษีและฝึกอบรม จำกัด. (2564). *วางแผนภาษีกับหนีภาษี ต่างกันอย่างไร*. สืบค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2564, จาก <https://shorturl.asia/VK4sE>
- ปรียาพร วังเวียง. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของคณะกรรมการบริษัทกับการบริหารรายจ่ายภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ*, 6(1), 46-64.
- สมถวิล วิจิตรวรรณ. (2565). สถิติความสัมพันธ์: เลือกใช้อย่างไร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 8(2), 1-15.
- สัตยา ตันจันทร์พงศ์ และรัชนิยา บังเมฆ. (2560). อิทธิพลของคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบ และโครงสร้างการถือหุ้นที่มีผลต่อการวางแผนภาษี: หลักฐานเชิงประจักษ์จากประเทศไทย. *วารสารวิชาชีพบัญชี*, 13(37), 29-44.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2564). *กรรมการตรวจสอบต่างจากกรรมการอิสระอย่างไร*. สืบค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2564, จาก <https://shorturl.asia/cJOZq>
- Abdullah, W.N. & Said, R. (2019). Audit and risk committee in financial crime prevention. *Journal of Financial Crime*, 26(1), 223-234.
- Arismajayanti, N.P.A. & Jati, I.K. (2017). Influence of audit committee competence, audit committee independence, independent commissioner and leverage on tax aggressiveness. *Journal of Auditing, Finance, and Forensic Accounting*, 5(2), 109-119.
- Barros, V. & Sarmento, J.M. (2019). Board Meeting Attendance and Corporate Tax Avoidance: Evidence from the UK. *Business Perspectives and Research*, 8(1), 51-66.
- Chyz, J.A., Eulerich, M., Fligge, B., & Romney, M.A. (2020). *Codetermination and Aggressive Reporting: Audit Committee Employee Representation, Tax Aggressiveness, and Earnings Management*. Retrieved July 31, 2021, from <https://shorturl.asia/CALOS>
- Densai, M.A. & Dharmapala, D. (2006). Corporate Tax Avoidance and High-Powered Incentives. *Journal of Financial Economics*, 79(1), 145-179.
- Deslandes, M., Fortin, A., & Landry, S. (2019). Audit committee characteristics and tax aggressiveness. *Managerial Auditing Journal*, 35(2), 272-293.
- Dhamara, G.P. & Violita, E.S. (2017). The Influence of Financial Distress and Independence of Board of Commissioners on Tax Aggressiveness. *Advances in Economics, Business and Management Research (AEBMR)*, 55(1), 81-86.

- Fauzan, Wardan, D.A., & Nurharjanti, N.N. (2019). The Effect of Audit Committee, Leverage, Return on Assets, Company Size, and Sales Growth on Tax Avoidance. *JURNAL Riset Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 4(3), 171-185.
- Hair, J.F., Jr., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. 7th Edition, Prentice Hall, *Upper Saddle River*, 1-761.
- Hoseini, M. & Gerayli, M.S. (2018). The Presence of Women on the Board and Tax Avoidance: Evidence from Tehran Stock Exchange. *International Journal of Finance and Managerial Accounting*, 3(9), 53-62.
- Hsu, P., Moore, J.A., & Neubaum, D.O. (2018). Tax avoidance, financial experts on the audit committee, and business strategy. *Journal of Business Finance & Accounting*, 45(9/10), 1293-1321.
- Jensen, M.C. & Meckling, W.H. (1976). Theory of the firm: Managerial Behavior, Agency Costs and Ownership Structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305-360.
- Khaoula, A. & Ali, Z.M. (2012). The board of directors and the corporate tax planning: Empirical Evidence from Tunisia. *International Journal of Accounting and Financial Reporting*, 2(2), 142-157.
- Ogbeide, S.O. & Obaretin, O. (2018). Corporate Governance Mechanisms and Tax Aggressiveness of Listed Firms in Nigeria. *Amity Journal of Corporate Governance*, 3(1), 1-12.
- Pohan, H.T. (2009). Analisis pengaruh kepemilikan institusi, rasio tobinq, akrual pilihan, tarif efektif pajak, dan biaya pajak ditunda terhadap penghindaran pajak pada perusahaan publik. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi dan Keuangan Publik*, 4(2), 113-135.
- Prakoso, I.B. & Hudiwinarsih, G. (2018). Analysis of Variables that Affect Tax Avoidance in Banking Sector Companies in Southeast Asia. *The Indonesian Accounting Review*, 8(1), 109-120.
- Ratnawati, V., Wahyunir, N., & Abduh, A. (2019). The Effect of Institutional Ownership, Board of Commissioners, Audit Committee on Tax Aggressiveness; Firm Size as a Moderating Variable. *International Journal of Business and Economy*, 1(2), 104-115.
- Richardson, G., Taylor, G., & Lanis, R. (2013). The Impact of Risk Management and Audit Characteristics on Corporate Tax Aggressiveness: An Empirical Analysis. *Journal of Accounting and Public Policy*, 32(3), 68-88.
- Rizqia, A. & Lastiati, A. (2021). Audit Quality and Tax Avoidance: The Role of Independent Commissioners and Audit Committee's Financial Expertise. *Journal of Accounting Auditing and Business*, 4(1), 14-31.

- Robinson, J.R., Xue, Y., & Zhang, M.H. (2012). *Tax planning and financial expertise in the audit committee*. Retrieved July 31, 2021, from <https://shorturl.asia/Y2E7i>
- Rossi, F., Hu, C., & Foley, M. (2017). Women in the boardroom and corporate decisions of Italian listed companies: Does the ‘critical mass’ matter? *Manag. Decis.*, 55(7), 1578–1595.
- Sadjiarto, A., Florencia, & Nevanda, O. (2019). Effects of Political Connections and Corporate Governance on Tax Aggressiveness in Indonesian Service and Banking Sectors. *Journal of Economics and Business*, 2(1), 190-204.
- Salihu, I.A., Obid, S.N., & Annuar, H.A. (2013). Measures of corporate tax avoidance: Empirical evidence from an emerging economy. *International Journal of Business and Society*, 14(3), 412-427.
- Tijjani, B. & Peter, Z. (2011). *Audit Committee and Tax Planning Of Listed Firms: Evidence from Nigeria*. Retrieved August 12, 2021, from <https://shorturl.asia/D4JLr>
- Warih, A.A. (2019). The Effects of Firm Size and Audit Committee Towards Companies’ Tax Avoidance. *Eurasia: Economics & Business*, 7(25), 31-38.
- Widuri, R., Tjahjono, P.A., Viana Rosaline Aditama, F., & Fudianto, M. (2020). Female Board Membership and Sustainability: Can they Mitigate Tax Avoidance in Indonesia and Malaysia? *Advances in Economics, Business and Management Research*, 6(158), 296-304.

ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนาและราคาหุ้นของบริษัท ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่ม New S-curve

The Relationship between Disclosure of Research and Development and Share Price of Listed Companies in the Stock Exchange of Thailand (New S-curve)

ชญาณิชรุ้ พรหมพุดแก้ว

Chayanit Promputkaew¹

ปาริชาติ มณีมัย

Parichart Maneemai²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนาของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่ม New S-curve และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนาและราคาหุ้นของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในกลุ่ม New S-curve โดยเก็บข้อมูลจากรายงานประจำปีระหว่างพ.ศ. 2559 ถึงพ.ศ. 2564 จำนวน 76 บริษัท ประกอบด้วย การเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนา ขนาดของกิจการ อายุของกิจการ ประเภทอุตสาหกรรม คณะกรรมการตรวจสอบ ความเสี่ยง กำไร และ สถานการณ์ Covid-19 ผลการศึกษา ระดับการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนาในปี ตั้งแต่พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2564 พบว่าพ.ศ. 2564 มีการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนามากที่สุด และลดลงมาตามลำดับจนถึงพ.ศ. 2559 ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า การเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับราคาหุ้นที่ระดับนัยสำคัญ 0.10 นอกจากนี้ขนาดกิจการ และอายุกิจการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับราคาหุ้นที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

คำสำคัญ: การเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนา ราคาหุ้น

Abstract

The purpose of this research was to study the degree of research and development disclosure of listed companies in the New S-curve group and to test the correlation between research and development disclosure and the stock price of listed companies in Stock Exchange in the New S-curve group. The data were collected from the annual reports between 2016 and 2021, totaling 76 companies. The reports consist of research and development disclosure information, size of business, age of business, industry type, risks, profit, audit committee and the situation of covid-19. The results of

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail : Chayanit.ppr@hotmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail : parichart.m@psu.ac.th

the study on the degree of disclosure of research and development information during 2016 to 2021 showed that research and development information was disclosed the most in 2021 and subsequently decreased until 2016. The results of the correlation test revealed that research and development disclosures are positively correlated with stock prices at a significance level of 0.10, and the business age had a positive correlation with the share price at a significance level of 0.05 and 0.01.

Keywords: Disclosure of Research and Development, Share Price

บทนำ

ในพ.ศ. 2559 รัฐบาลมีการประกาศโมเดลประเทศไทย 4.0 ซึ่งเป็นความมุ่งมั่นของนายกรัฐมนตรีและคณะ ต้องการที่จะปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ ไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม โดยเปลี่ยนจากเดิมที่เน้นภาคการผลิต ไปสู่การเน้นภาคการบริการมากขึ้น โดยรัฐบาลมีเป้าหมายในการขับเคลื่อน 3-5 ปี ซึ่งดำเนินการใน 5 กลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม สามารถขับเคลื่อนเศรษฐกิจได้อย่างก้าวกระโดด และช่วยต่อยอดอุตสาหกรรมเดิม เพื่อเพิ่มรายได้ของประชากรได้มากขึ้นอีกด้วย และเป็นที่น่าสนใจของนักลงทุนทั่วโลก หลังจากเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 สิ่งที่เราได้เห็นชัดคือรายได้ของประชากรเพิ่มขึ้น ความเหลื่อมล้ำต่างๆลดลง ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ประชาชนอยู่ดีมีสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12, 2560) โดยการวิจัยและพัฒนา รวมถึงการสร้างนวัตกรรมถูกนำมาใช้เป็นปัจจัยขับเคลื่อนการพัฒนาในทุกมิติ เพื่อยกระดับศักยภาพของประเทศ ดังนั้นการวิจัยและพัฒนาจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจ และสำคัญมากในประเทศไทย ซึ่งการวิจัยและพัฒนา เป็นเสมือนเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาบุคคลให้มีคุณภาพ และพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ทำให้บริษัทสามารถเพิ่มผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นได้ แต่ในทางกลับกันจะต้องใช้ระยะเวลา รวมถึงต้นทุนการวิจัยและพัฒนาอย่างมากกว่าจะประสบความสำเร็จ และหากไม่ประสบความสำเร็จบริษัทจะเกิดต้นทุนจำนวนมากที่ทำให้ผลการดำเนินงานของบริษัทต่ำลงได้

การที่บริษัทมีการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนา ซึ่งรวมไปถึงต้นทุนการวิจัยและพัฒนาจะส่งผลกระทบต่อบริษัทในระยะสั้น เนื่องจากในช่วงที่ลงทุนในการวิจัยและพัฒนา จะต้องมีการใช้จ่ายจำนวนมาก แต่ในระยะยาวจะส่งผลดีต่อบริษัทจะทำให้บริษัทมีกำไรมากขึ้นเนื่องจากนักลงทุนต่างก็ให้ความสนใจและมองว่าการที่บริษัทประสบความสำเร็จด้านการวิจัยและพัฒนาเป็นปัจจัยสำคัญที่เลือกลงทุน เพราะนักลงทุนสามารถมั่นใจได้ว่าบริษัทจะเติบโตในอนาคต และสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้โดยการใช้ทฤษฎีการส่งสัญญาณเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อส่งสัญญาณไปถึงนักลงทุนให้ได้ทราบผลการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นในราคาหุ้น เนื่องจากเมื่อมีนักลงทุนให้ความสนใจจำนวนมากราคาหุ้นก็เพิ่มสูงขึ้นไปด้วย

จากการศึกษาปัญหาวิจัยที่พบ ได้แก่ (1) งานวิจัยในอดีตส่วนใหญ่มีการศึกษากลุ่มตัวอย่างค่อนข้างน้อย และเน้นแค่บางอุตสาหกรรมเท่านั้น (Suttipun, 2021; Mohd et al., 2006; Phuong, 2011; Duqi et al., 2011; Golec et al., 2005; Freihat and Kanakriyah, 2017; Chojnacki and Kijek, 2014; Marça and Flach, 2020) (2) ผลการศึกษาในอดีตขัดแย้งกันส่วนใหญ่พบความสัมพันธ์เชิงบวก (Chen et al., 2019; Kauffeldt et al., 2013; Mohd et al., 2006; Phuong, 2011; Duqi

et al., 2011; Chan et al., 2001; Pazarzia and Sorrosb, 2018; Nagayama, 2009; Freihat and Kanakriyah, 2017; Chojnacki and Kijek, 2014; Kim and Park, 2020; Marça and Flach, 2020; Nekhili et al., 2016) เนื่องจากเมื่อกิจการประสบความสำเร็จด้านการลงทุนในการวิจัยและพัฒนา และได้มีการเปิดเผยข้อมูลไว้ในรายงานประจำปีจะทำให้นักลงทุนมีความมั่นใจว่ากิจการจะสามารถทำกำไรได้ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ส่งผลดีต่อกิจการทำให้ราคาหุ้นเพิ่มขึ้น Nekhili et al. (2012) การเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนาเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการประเมินมูลค่าของบริษัท ซึ่งชี้ให้เห็นว่าประโยชน์จากการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนามากกว่าการเปิดเผยค่าใช้จ่ายการวิจัยและพัฒนา แต่การศึกษาบางส่วนพบความสัมพันธ์เชิงลบ (Tahinakis and Samarinas, 2013; Golec et al., 2005; Suttipun, 2021) เนื่องจากนักลงทุนมองว่าการลงทุนในการวิจัยและพัฒนาไม่ทำให้กิจการเติบโตในอนาคต และนักลงทุนจะหลีกเลี่ยงการลงทุนในหุ้นของบริษัทที่มีความเสี่ยงและความไม่แน่นอน และมีงานวิจัยที่ไม่พบความสัมพันธ์โดยเฉพาะงานวิจัยในประเทศไทย (วีระวรรณ ศิริพงษ์และคณะ, 2562; สุมาลี เอกพล, 2550) เนื่องจากบริษัทในประเทศไทยมีการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนาน้อย ซึ่งชี้ให้เห็นว่ากิจกรรมการวิจัยและพัฒนาอาจจะไม่ใช่กิจกรรมหลักที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงาน และความสำเร็จของกิจการในประเทศไทย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับของการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนาของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่ม New S-curve
2. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนาและราคาหุ้นของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในกลุ่ม New S-curve

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยในอดีต มีการใช้ทฤษฎีที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการวิจัยและพัฒนา(R&D) และราคาหุ้น ได้แก่ theory of stock investment and speculator (Suttipun, 2021) เป็นทฤษฎีที่นักลงทุนพิจารณาว่าจะได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนมากน้อยเพียงใด ซึ่งจะขึ้นอยู่กับนักลงทุนแต่ละคนว่าจะยอมรับผลตอบแทนจากการลงทุนและความเสี่ยงมากน้อยเพียงใด และ Signaling theory (Kim and Park, 2020) เป็นการส่งสัญญาณให้ผู้ลงทุนรู้ว่า ผู้บริหารมีความคิดเห็นอย่างไรต่อทิศทางของบริษัทในอนาคต และการคาดการณ์ว่าบริษัทที่ลงทุนในการวิจัยและพัฒนามากจะได้รับผลตอบแทนสูงกว่าบริษัทที่ลงทุนน้อย ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้จะใช้ทฤษฎีการส่งสัญญาณ Signaling theory ในการศึกษา

Signaling Theory หรือ ทฤษฎีการส่งสัญญาณ เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงคนสองฝ่าย คือฝ่ายผู้ส่งสัญญาณ และผู้รับสัญญาณ ซึ่งเป็นทฤษฎีที่นักลงทุนควรศึกษาถึงพฤติกรรมที่บริษัทหรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่ส่งสัญญาณให้กับผู้ถือหุ้นรายย่อย ซึ่งอาจจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นหรือลดลงของราคาหุ้นได้ วัตถุประสงค์ของการใช้ทฤษฎีนี้เพื่อเป็นเครื่องมือในการสื่อสารกับตลาดหุ้นเพื่อลดปัญหาความไม่สมดุลของข้อมูล ส่งผลให้ผลตอบแทนของบริษัทสูงขึ้น และส่งสัญญาณให้นักลงทุนทราบถึงผลการดำเนินงาน

ของบริษัท ทฤษฎีนี้เป็นปัจจัยสำคัญต่อการพิจารณาเลือกลงทุนในหลักทรัพย์ของนักลงทุน ช่วยให้เข้าใจในทิศทางและปรับเปลี่ยนมุมมองตามที่ผู้บริหารต้องการได้ (บุลพร วุฒิวาณิชกุล, 2559)

ทฤษฎีการส่งสัญญาณ ใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนาและราคาหุ้น ใช้ทฤษฎีนี้ เนื่องจากการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนาเป็นการส่งสัญญาณให้กับนักลงทุน ทำให้ได้ทราบผลการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งช่วยในการลดปัญหาความไม่สมดุลของข้อมูลระหว่างผู้จัดการภายในและนักลงทุนภายนอก ผู้จัดการภายในจะทราบข้อมูลและผลการดำเนินงานของบริษัท และส่งสัญญาณไปสู่นักลงทุนภายนอก ทำให้ทราบข้อมูลต่างๆ จึงทำให้นักลงทุนมีข้อมูลของบริษัทมากกว่าที่จะตัดสินใจในการลงทุน ส่งผลให้ราคาหุ้นเพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นการที่บริษัทประสบปัญหาความไม่สมดุลของข้อมูลสูงมีแนวโน้มที่จะถูกตีราคาต่ำเกินไปในตลาด

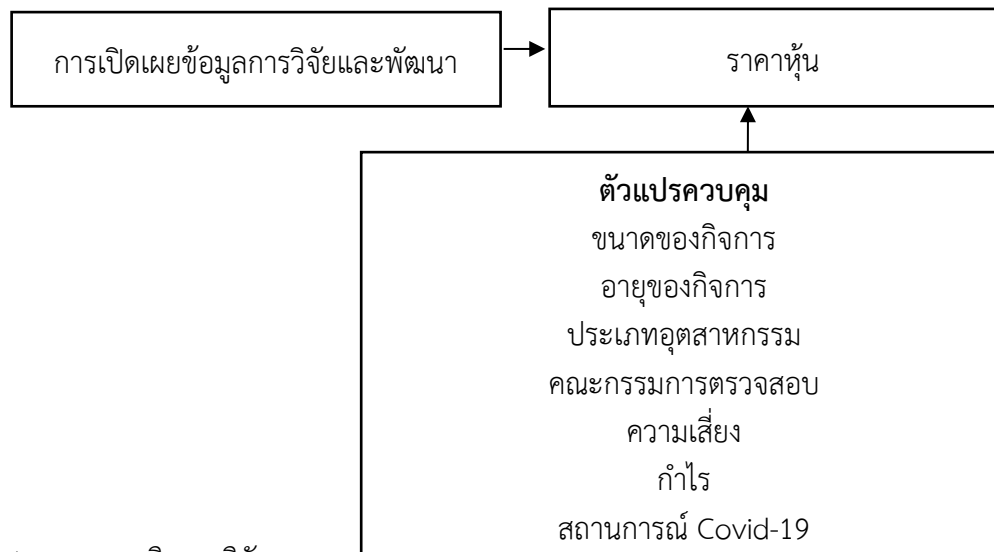
พัฒนาสมมติฐานการศึกษา

จากการศึกษางานวิจัยส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องพบความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนาและราคาหุ้น (Chen et al., 2019; Kauffeldt et al., 2013; Mohd et al., 2006; Phuong, 2011; Duqi et al., 2011; Chan et al., 2001; Pazarzia and Sorrosb, 2018; Nagayama, 2009; Freihat and Kanakriyah, 2017; Chojnacki and Kijek, 2014; Kim and Park, 2020; Marça and Flach, 2020; Nekhili et al., 2012; Nekhili et al., 2016) การศึกษานี้จะใช้ทฤษฎีการส่งสัญญาณ (Signaling Theory) ซึ่งเป็นการส่งสัญญาณให้กับนักลงทุนได้ทราบผลการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งช่วยลดปัญหาความไม่สมดุลของข้อมูลระหว่างผู้จัดการภายในและนักลงทุนภายนอก บริษัทที่มีการลงทุนด้านการวิจัยและพัฒนาจะไม่ประสบความสำเร็จและเห็นภาพชัดเจนในทันทีเพราะโครงการต้องใช้เวลาอีกหลายปีจึงจะแล้วเสร็จ ความสัมพันธ์นี้แสดงให้เห็นว่าในขณะที่การวิจัยและพัฒนาที่มีผลกระทบต่อมูลค่าตลาดในระยะสั้น ส่วนในระยะยาวจะส่งผลต่อกิจการและทำกำไรได้มากขึ้น งานวิจัยของ Nekhili et al. (2012) ได้พูดถึงการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนาโดยสมัครใจจะช่วยเพิ่มมูลค่าตลาดของตราสารทุน และการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยและพัฒนาจะเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการประเมินมูลค่าของบริษัท ซึ่งจะเห็นว่าประโยชน์จากการเปิดเผยกิจกรรมการวิจัยและพัฒนาที่มีมากกว่าการเปิดเผยค่าใช้จ่ายในการวิจัยและพัฒนา และบริษัทที่มีขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่จะเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนามากกว่าบริษัทที่มีขนาดเล็กโดยมองว่าบริษัทขนาดใหญ่มีศักยภาพในการลงทุนมากกว่า งานวิจัยของ Pazarzia and Sorrosb (2018) พบว่านักลงทุนได้ทราบข้อมูลที่เปิดเผยเกี่ยวกับความสำเร็จของการวิจัยและพัฒนา จะทำให้นักลงทุนมั่นใจว่ากิจการจะสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้ ดังนั้นการวิจัยและพัฒนา จึงส่งผลต่อกิจการ (Chen et al., 2019) และบ่งบอกถึงผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในอนาคต สิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นในราคาหุ้น (Mohd et al., 2006) อย่างไรก็ตาม กลับพบความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างตัวแปรดังกล่าว เหตุผลของความสัมพันธ์เชิงลบ Tahinakis and Samarinas (2013) กล่าวว่า นักลงทุนไม่ถือว่าการวิจัยและพัฒนา เป็นผู้สร้างนวัตกรรมที่จะส่งผลให้เกิดการเติบโตในอนาคต นอกจากนี้บริษัทที่มีการวิจัยและพัฒนาจะประสบกับปัญหาราคาหุ้นตก (Golec et al., 2005) อีกทั้งนักลงทุนมักจะหลีกเลี่ยงการลงทุนในหุ้นของบริษัทที่มีความเสี่ยงและความไม่แน่นอน นักลงทุนจะเปรียบเทียบช่องว่างของผลตอบแทนระหว่างความเป็นจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ดังนั้น หากมีช่องว่างระหว่างผลตอบแทนจริงและผลตอบแทนที่คาดหวังไว้มาก นักลงทุนจะเกิดความกังวลและมองว่าเป็นการลงทุนที่มีความเสี่ยงสูง (Suttipun, 2021) นอกจากนี้ สุมาลี เอกพล (2550) ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายในการวิจัยและพัฒนา กับผลตอบแทนของ

หลักทรัพย์ เนื่องจากบริษัทในประเทศไทยมีการรายงานข้อมูลในการวิจัยและพัฒนาบ่อย ซึ่งชี้ให้เห็นว่ากิจกรรมการวิจัยและพัฒนาอาจจะไม่ใช่กิจกรรมหลักที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงาน และความสำเร็จของกิจการในประเทศไทย ดังนั้น จากการศึกษางานวิจัยในอดีตจึงกำหนดสมมุติฐานได้ดังนี้
H₁: ระดับการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนา (R&D) ส่งผลเชิงบวกต่อราคาหุ้น

กรอบแนวคิดงานวิจัย

จากวัตถุประสงค์การศึกษาที่ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนาและราคาหุ้น การศึกษาครั้งนี้มีกรอบแนวคิดของงานวิจัยคือ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่ม New S-curve ระหว่างพ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2564 จำนวน 76 บริษัท เนื่องจากมีการประกาศใช้ ประเทศไทย 4.0 ในพ.ศ. 2559 ซึ่งเป็นความมุ่งมั่นของนายกรัฐมนตรีนโยบายที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ ไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Value-Based Economy) โดยการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาในกลุ่ม New S-curve ซึ่งเป็นการลงทุน 5 อุตสาหกรรมในอนาคต (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12, 2560) การศึกษาครั้งนี้มีการจำแนกตัวแปรออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม และตัวแปรควบคุม โดยตัวแปรอิสระ คือ การเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนา วัดค่าตัวแปรโดยการวิเคราะห์เนื้อหาโดยการนับจำนวนคำ ซึ่งนับคำที่มีการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนา โดยนับรวมกันทั้งรายงานประจำปีซึ่งจะครอบคลุมจำนวนเงินลงทุนในการวิจัยและพัฒนา (วิระวรรณ ศิริพงษ์และคณะ, 2562) เนื่องจากเป็นตัวชี้วัดที่เจอจากงานวิจัยในอดีต ส่วนตัวแปรตาม คือ ราคาหุ้น วัดค่าตัวแปรโดยราคาหุ้นเฉลี่ยก่อนและหลัง 7 วันของวันที่ประกาศรายงานประจำปี (Suttipun, 2021; Gharbi et al., 2014; Duqi et al., 2011; Nord, 2011) เนื่องจากเป็นตัวชี้วัดที่เจอจากงานวิจัยในอดีต สรุปการวัดค่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1

การวัดค่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	คำย่อ	วิธีการวัดค่าตัวแปร
ราคาหุ้น	PRICE	ราคาหุ้นเฉลี่ยก่อนและหลัง 7 วันของวันที่ประกาศรายงานประจำปี
การเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนา	R&D WORD	การวิเคราะห์เนื้อหาโดยการนับจำนวนคำ
ขนาดของกิจการ	SIZE	ค่าลอการิทึมธรรมชาติของสินทรัพย์รวม
อายุของกิจการ	AGE	อายุของบริษัทตั้งแต่ก่อตั้งกิจการ
ประเภทอุตสาหกรรม	INDUSTRY	1.อุตสาหกรรมหุ่นยนต์ 2.อุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์ 3.อุตสาหกรรมเชื้อเพลิงชีวภาพและเคมีชีวภาพ 4.อุตสาหกรรมดิจิทัล 5.อุตสาหกรรมกรรมการแพทย์ครบวงจร
คณะกรรมการตรวจสอบ	BOARD	จำนวนของคณะกรรมการตรวจสอบ
ความเสี่ยง	RISK	อัตราส่วนหนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวม
กำไร	PROFIT	อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน (ROA) โดยวัดจาก กำไรสุทธิต่อสินทรัพย์รวม
Covid	Covid	1= ปีที่มี Covid (พ.ศ. 2563 - พ.ศ. 2564) 0= ปีที่ไม่มี Covid (พ.ศ. 2559 - พ.ศ. 2562)

การศึกษาค้างใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) เพื่อหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Matrix) เพื่อใช้ในการทดสอบปัญหาความซ้ำซ้อนของตัวแปร (Multicollinearity Problem) ที่ใช้ในการศึกษาก่อนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนา และราคาหุ้น การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงพหุ (Multiple Regression) เพื่อใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนาและราคาหุ้น โดยเขียนเป็นสมการ ดังนี้

$$PRICE = a + b_1R\&D + b_2SIZE + b_3AGE + b_4AUDIT + b_5INDUSTRY + b_6BOARD + b_7FOREIGN + b_8RISK + b_9PROFIT + error$$

ผลการวิจัย

ตารางที่ 2

การเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนารายปี ตั้งแต่พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2564

	2559	2560	2561	2562	2563	2564	รวม
การเปิดเผยข้อมูล R&D							
ค่าเฉลี่ย	98.434	125.302	162.105	205.394	237.000	323.342	1151.58
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	167.062	188.767	244.82	268.26	337.596	412.747	1619.25
ค่าสูงสุด	806.00	820.00	1066.00	1492.00	2098.00	2298.00	8580.00
ค่าต่ำสุด	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

จากตารางที่ 2 ศึกษาอันดับของการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนาของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่ม New S-curve รายปี พบว่า พ.ศ. 2564 มีการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนามากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 323.342 ลำดับที่ 2 พ.ศ. 2563 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 237.000 และจะเห็นว่ามีการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนาลดลงจนถึง พ.ศ. 2559 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 205.394, 162.105, 125.302 และ 98.434 ตามลำดับ

ตารางที่ 3

การเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนารายอุตสาหกรรม

	อุตสาหกรรม มทุนยนต์	อุตสาหกรรม การบิน และ โลจิสติกส์	อุตสาหกรรม เชื้อเพลิง ชีวภาพ	อุตสาหกรรม ดิจิทัล	อุตสาหกรรม การแพทย์ ครบวงจร	รวม
การเปิดเผยข้อมูล R&D						
ค่าเฉลี่ย	69.653	164.910	398.742	259.128	93.693	986.126
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	112.749	253.894	307.951	380.491	182.795	1237.88
ค่าสูงสุด	456.00	1650.00	1492.00	2298.00	1067.00	6963.00
ค่าต่ำสุด	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

จากตารางที่ 3 ศึกษาอันดับของการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนาของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่ม New S-curve รายอุตสาหกรรม พบว่า อุตสาหกรรมเชื้อเพลิงชีวภาพ มีการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนามากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 398.742 ลำดับที่ 2 อุตสาหกรรมดิจิทัล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 259.128 ลำดับที่ 3 อุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 164.910 ลำดับที่ 4 อุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 93.693 และลำดับสุดท้าย อุตสาหกรรมมทุนยนต์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 69.653

ตารางที่ 4

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

	B	t	Sig.	VIF
ค่าคงที่	-114.824	-2.217	0.027**	
การเปิดเผย R&D	0.021	1.751	0.081***	1.513
ขนาดกิจการ	4.074	1.999	0.046**	1.526
อายุกิจการ	1.308	5.012	0.000*	1.108
คณะกรรมการตรวจสอบ	-1.265	-0.147	0.884	1.067
ความเสี่ยงกิจการ	-17.032	-1.075	0.283	1.550
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์	0.428	1.036	0.301	1.086
โควิด 19	-2.174	-0.341	0.733	1.081
อุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์	18.233	1.684	0.093***	1.739
อุตสาหกรรมเชื้อเพลิงชีวภาพและเคมีชีวภาพ	8.419	0.737	0.462	1.938
อุตสาหกรรมดิจิทัล	13.514	1.445	0.149	2.157
อุตสาหกรรมกรรมการแพทย์ครบวงจร	42.521	4.404	0.000*	2.094
R			0.384	
Adjusted R Square			0.127	
F-value			6.997	
Sig.			0.000*	
N			456	

หมายเหตุ *, **, *** พหุคูณระดับนัยสำคัญที่ 0.01, 0.05 และ 0.10 ตามลำดับ

จากข้อมูลผลการศึกษาดังกล่าวที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนาและราคาหุ้นของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในกลุ่ม New S-curve ซึ่งได้มีการทดสอบ Multicollinearity และไม่มีปัญหาในการนำข้อมูลไปทดสอบ Multiple regression พบว่าค่า R Square มีค่าเท่ากับ 0.384 ซึ่งหมายถึงตัวแปรอิสระทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ขนาดกิจการ อายุกิจการ ประเภทอุตสาหกรรม คณะกรรมการตรวจสอบ ความเสี่ยง กำไร และ สถานการณ์ covid-19 สามารถนำมาอธิบายตัวแปรตามได้ร้อยละ 0.127 ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่า การเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนาที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับราคาหุ้น ที่ระดับนัยสำคัญ 0.10 นอกจากนี้ขนาดกิจการ และ อายุกิจการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับราคาหุ้นที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

1. ศึกษาอันดับของการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนาของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่ม New S-curve จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนารายปี ตั้งแต่พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2564 พบว่า พ.ศ. 2564 มีการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนามากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 323.342 ลำดับที่ 2 ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พ.ศ. 2563 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 237.000 และมีการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนาลดลงจนถึง พ.ศ. 2559 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 205.394, 162.105, 125.302 และ 98.434 ตามลำดับ และศึกษาอันดับของการเปิดเผยข้อมูลการวิจัย

และพัฒนาของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่ม New S-curve รายอุตสาหกรรม พบว่า อุตสาหกรรมเชื้อเพลิงชีวภาพ มีการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนามากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 398.742 ลำดับที่ 2 อุตสาหกรรมดิจิทัล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 259.128 ลำดับที่ 3 อุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 164.910 ลำดับที่ 4 อุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 93.693 และลำดับสุดท้าย อุตสาหกรรมหุ่นยนต์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 69.653

2. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนาและราคาหุ้นของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในกลุ่ม New S-curve พบว่าค่า R Square มีค่าเท่ากับ 0.384 ซึ่งหมายถึงตัวแปรอิสระทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ขนาดกิจการ อายุกิจการ ประเภทอุตสาหกรรม คณะกรรมการตรวจสอบ ความเสี่ยง กำไร และสถานการณ์ covid-19 สามารถนำมาอธิบายตัวแปรตามได้ร้อยละ 0.127 ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่า การเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับราคาหุ้น ที่ระดับนัยสำคัญ 0.10 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีต ที่พบความสัมพันธ์เชิงบวก (Chan et al., 2001; Mohd et al., 2006; Nagayama, 2009; Ehie and Olibe, 2010; Duqi et al., 2011; Phuong, 2011; Basgoze and Sayin, 2013; Kauffeldt et al., 2013; Chojnacki and Kijek, 2014; Freihat and Kanakriyah, 2017; Pazarzia and Sorrosb, 2018; Kim and Park, 2020; Marça and Flach, 2020) เนื่องจาก ความสำเร็จของการวิจัยและพัฒนา ทำให้นักลงทุนมั่นใจว่ากิจการสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้ (Chen et al., 2019) ซึ่งความสำเร็จของการวิจัยและพัฒนา มีผลอย่างมากต่อราคาหุ้น (Nagayama, 2009) โดยต้นทุนการวิจัยและพัฒนา จะบ่งบอกถึงผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในอนาคตและความคาดหวังเหล่านี้สะท้อนให้เห็นในราคาหุ้น (Mohd et al., 2006) และ Pazarzia and Sorrosb (2018) กล่าวว่าการลงทุนในการวิจัยและพัฒนาไม่เห็นผลในทันทีเพราะโครงการต้องใช้เวลาอีกหลายปีจึงจะแล้วเสร็จ ดังนั้นความสัมพันธ์นี้แสดงให้เห็นว่า ในขณะที่ต้นทุนการวิจัยและพัฒนา มีผลกระทบต่อมูลค่าตลาดในระยะสั้น และในระยะยาวกำไรจะมากขึ้น จากการวิเคราะห์พบว่า นักลงทุนให้ความสำคัญกับปริมาณการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนา ยิ่งเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนาสูงส่งผลให้ราคาหุ้นเพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้ขนาดกิจการ และอายุกิจการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับราคาหุ้นที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าบริษัทที่มีขนาดใหญ่เปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนาสูงกว่าบริษัทที่มีขนาดเล็กโดยมองว่าบริษัทขนาดใหญ่มีศักยภาพในการลงทุนมากกว่า ส่วนอายุของกิจการ ยิ่งกิจการที่มีอายุมาก จะมีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการวิจัยและพัฒนา โดยมองว่ากิจการที่มีประสบการณ์ โอกาสในการวิจัยและพัฒนาให้ประสบความสำเร็จมีมาก (Mohd et al., 2006) ดังนั้น จึงยอมรับสมมุติฐานที่ H₁

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาข้อมูล และทำการวิเคราะห์ทำให้ทราบว่า การเก็บข้อมูลการเปิดเผยการวิจัยและพัฒนา โดยเก็บรวมกันระหว่างการวิจัยและพัฒนา อาจทำให้ได้ผลที่ไม่ชัดเจนเท่าที่ควร การศึกษาในอนาคตอาจจะเก็บข้อมูลโดยแยกเป็น การเปิดเผยข้อมูลการวิจัย และการเปิดเผยข้อมูลการพัฒนา จะทำให้ได้ผลที่ชัดเจนกว่า เนื่องจากการที่บริษัทเปิดเผยข้อมูลการวิจัย เป็นข้อมูลการศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์ หรือทดลอง ซึ่งจะรับรู้เป็นค่าใช้จ่าย ทำให้นักลงทุนมองว่าค่าใช้จ่ายของบริษัทเพิ่มขึ้นรวมถึงใช้ระยะเวลาอย่างมากจึงจะประสบความสำเร็จ ซึ่งนักลงทุนอาจไม่มั่นใจในการดำเนินงานของบริษัท

เท่าที่ควร ส่วนการพัฒนาคือการนำผลของการวิจัยมาพัฒนาให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่หรือสิ่งที่ดีขึ้นกว่าเดิม จะรับรู้เป็นสินทรัพย์ ทำให้นักลงทุนให้ความเชื่อมั่นว่าบริษัทจะประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน

เอกสารอ้างอิง

- บุลพร วุฒิวาณิชยกุล. (2559). *หลักฐานเชิงประจักษ์เกี่ยวกับ Post-Earnings Announcement Drift กรณีศึกษาหลักทรัพย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโทมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- วีระวรรณ ศิริพงษ์, นิตินันท์ พรหมหันธ์, ปันตฐา พิมพกาญจน์, จิราภรณ์ ปัญญาอิง, สุชาติ แสงศรี, อิศรา มาลาวิชัยจันทร์ และมัทนชัย สุทธิพันธ์. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูล การวิจัยและพัฒนาและผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร*, 16(2), 173-190.
- สุมาลี เอกพล. (2550). *การศึกษความสัมพันธ์ระหว่างวงจรชีวิตของกิจการ ขนาดของกิจการและรายจ่ายในการวิจัยและพัฒนาที่ผลตอบแทนของหลักทรัพย์*. วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12*
- Basgoze, P., & Sayin, H. C. (2013). The effect of R&D expenditure (investments) on firm value: Case of Istanbul stock exchange. *Journal of Business, Economics & Finance*, 2(3), 5-12.
- Chan, L.K.C., Lakonishok, J., & Sougiannis, T. (2001). The stock market valuation of research and development expenditures. *The Journal of Finance*, LVI(6), 2431-2456.
- Chen, G.C., Li, H., & Tsao, S. (2019). A study on R&D expenditure and corporate value of Chinese high-tech industry. *Centre for Financial and Monetary Research*, 23(4), 39-51.
- Chojnacki, P., & Kijek., T. (2014). R&D expenditures and market value of biotechnology firms. *Stowarzyszenie Ekonomistów Rolnictwa I Agrobiznesu*, 1(6), 77-81.
- Duqi, A., Mirti, R., & Torluccio, G. (2011). An analysis of the R&D effect on stock returns for European listed firms. *European Journal of Scientific Research*, 58(4), 482-496.
- Ehie, I. C., & Olibe, K. (2010). The effect of R&D investment on firm value: An examination of US manufacturing and service industries. *Int. J. Production Economics*, 128(1), 127-135.
- Freihat, A.R.F., & Kanakriyah, R. (2017). Impact of R&D expenditure on financial performance: Jordanian evidence. *European Journal of Business and Management*, 9(32), 2222-2839
- Golec, J., Hegde, H., & Vernon, J. (2005). Pharmaceutical stock price reactions to price

- constraint threats and firm-level R&D spending. *National Bureau of Economic Research*, 1-40.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., and Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–151.
- Kauffeldt, J.V., Brecht, L., Schallmo, D.R.A., & Welz, K. (2013). Determining the connection between R&D-expenditures and share-price development: economic crisis 2009. *Innovating in Global Markets: Challenges for Sustainable Growth*, 1-11
- Kim, Y.S., & Park, K.J. (2020). R&D spending and stock return : evidence from South Korea. *Asian Economic and Financial Review*, 10(7), 744-757.
- Marça, R.R., & Flach, L. (2020). Value relevance of R&D expenses in capital market :A study of Brazilian it sector companies. *Revista de Administração Contabilidade Economi*, 19(1), 29-52.
- Min, B., & Smyth, R. (2016). How does leverage affect R&D intensity and how does R&D intensity impact on firm value in South Korea. *Applied Economics*, 48(58), 1-22.
- Mohd, K.N.T., Latif, R.A., Bakar, R.A., Hussin, W.N.W., & Ismail, K.N.I.K. (2006). The value-relevance of R&D expenditure : experience from Malaysia. *IJUM Journal of Economics and Management*, 14(2), 205-226.
- Nagayama, S. (2009). R&D stages and stock price reactions in the Japanese market. *Indonesian Capital Market Review*, 1(1), 1-25
- Nekhili, M., Boubaker, S., & Lakhal, F. (2012). Ownership Structure, Voluntary R&D Disclosure and Market Value of Firms: The French Case. *International Journal of business* ,17(2),1083–4346.
- Nekhili, M., Hussainey, K., Cheffi, W., Chtioui, T., & Tchuigoua, H. (2016). R&D Narrative Disclosure, Corporate Governance And Market Value: Evidence From France. *The Journal of Applied Business Research*, 32(1), 111-128.
- Nord, L. (2011). R&D investment link to profitability. a pharmaceutical industry evaluation. *Undergraduate Economic Review*, 8(1), 25-57.
- Pazarzia, G., & Sorrosb, J. (2018). The effect of R&D expenses on earnings and market value. *Journal of Economics and Business*, 68(2-3), 39-47.
- Phuong, N.V. (2011). The effects R&D expenditures on the market value in the telecommunication industry – evidence from North America. *Ho Chi Minh City Open University Journal of Science*, 1(1), 87-93.
- Suttipun, M. (2021). R&D spending and share price of listed companies in the stock exchange of Thailand. *Journal of Management Science Chiangrai Rajabhat University*, 16(1), 109-123.
- Tahinakis, P., & Samarinas, M. (2013). R&D expenditures and investors’ perception for an

input on innovation creation and firm growth: empirical evidence from athens stock exchange. *The Journal of Applied Business Research*, 29(1), 125-138.

Vanstraelen, A., Schelleman, C., Meuwissen, R. and Hofmann, I. (2012) The audit reporting debated seemingly intractable problems and solutions. *European Accounting Review*, 21(2), 193-21.

ห้องนำเสนอที่ 2

การตลาด

การศึกษาความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ใช้บริการภัรมย์ศิริ อพาร์ทเมนท์ จังหวัดขอนแก่น

A Study of Satisfaction with Service Marketing Mix of Piromsiri Apartment Service Users, Khon Kaen Province.

เกียรติมนัส รจิตโรจน์

Kiatmanat Rajitroj¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้มาใช้บริการเช่าพักที่ภัรมย์ศิริ อพาร์ทเมนท์ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น โดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้เข้าใช้บริการ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นและบุคลากรทั่วไป จำนวน 385 ราย โดยใช้แบบสอบถามแสดงคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพปัจจุบัน อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจุดประสงค์ที่เข้าศึกษาเรียนต่อที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยข้อมูลที่ได้ มีระดับการวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale) และแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการมีลักษณะคำถามแบบมาตราวัดประเมินค่าแบบ Rating Scale 5 ระดับ โดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย One-Way Anova และวิธีตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งผลการศึกษา แสดงการเปรียบเทียบกับสมมติฐานความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้เช่าพัก นั้นพบว่าเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน ในส่วนของอายุ อาชีพ และจุดประสงค์ที่เข้าศึกษาเรียนต่อที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ต่างกันอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน โดยพบว่า อายุ 25-35 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับช่วงอายุอื่นในด้านการส่งเสริมทางด้านตลาด ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิตภาพ / คุณภาพ ในส่วนของอาชีพพบว่า นักเรียน / นิสิต / นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกับข้าราชการ / พนักงานรัฐ / พนักงานมหาวิทยาลัย และจุดประสงค์ที่เข้าศึกษาเรียนต่อมหาวิทยาลัยขอนแก่นของผู้มาเช่าพักนั้น พบว่าสถาบันการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันทางด้านบุคลากรและทางการเงินหรือราคาเช่าห้องพักต่าง ๆ นั้นเอง

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาดบริการ คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ความพึงพอใจ การเปรียบเทียบสมมติฐาน

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

E-mail: kiatmanat.r@kkumail.com

Abstract

The objective of this research was to study the satisfaction with service marketing mix of customers who came to use the room-rent service at Piromsiri Apartment in Khon Kaen Province. Customers' data were collected. The sample consisted of 385 Khon Kaen University students and general personnel. The used instrument were questionnaires that include demographic characteristics of the respondents in various aspects such as sex, age, education level, present status, occupation, average monthly income and their purpose to study at Khon Kaen University. The obtained data were measured with the Nominal Scale and the questionnaires on service marketing mix satisfaction contained questions with 5 rating scale evaluation measurement. The data were statistically analyzed by using One-Way Anova and Least Significant Difference (LSD) at a significance level of 0.05. The study result was compared with the hypothesis of the service marketing mix satisfaction of the customers. It was found that sex, education level, present status and average monthly income were not different, but age, occupation and purpose to study in Khon Kaen University resulted in different level of satisfaction. The study found that customers in the age of 25-35 years old had different level of satisfaction when compared to other age groups in aspects of marketing promotion, process and productivity / quality. In terms of occupation, it was found that students / college students had different level of satisfaction from civil officials / government officers / university employees. For the purpose to study in Khon Kaen University, it was found that educational institutions had satisfaction different in personnel and finance aspects or the rental prices of various rooms.

Keywords: Service Marketing Mix, Demographic Characteristics, Satisfaction, Hypothesis Comparison.

บทนำ

เนื่องด้วย จังหวัดขอนแก่นนั้นเป็นจังหวัดที่มีมหาวิทยาลัยที่มีขนาดใหญ่ นั่นคือมหาวิทยาลัยขอนแก่นและมีการขยายตัวทางด้านธุรกิจจากจังหวัดอื่น ๆ ในภาคอีสาน อย่างต่อเนื่อง ทำให้มีประชากรอพยพมาพักอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก โดยที่ประชากรในจังหวัดขอนแก่น มีจำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎรรวมทั้งสิ้นประมาณ 1,802,872 ล้านคน แยกเป็นชาย 887,501 คน เป็นหญิง 915,371 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ที่ทำการปกครองจังหวัดขอนแก่น, 2563) จึงทำให้มีการก่อสร้างที่อยู่อาศัยเพื่อรองรับความหนาแน่นของประชากรที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมากในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

ดังนั้น ทางผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นว่าการตัดสินใจเช่าห้องพักของผู้เช่านั้น ย่อมขึ้นอยู่กับ ปัจจัยหลายประการเช่น อัตราค่าเช่า ผู้แนะนำลักษณะของห้องพัก สถานที่ตั้งของห้องพัก ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกต่าง ๆ แต่อย่างไรก็ตามการให้บริการของห้องพักถือเป็นปัจจัยที่สำคัญ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนมีผลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักของผู้เช่าทั้งสิ้น ซึ่งที่ผ่านมาทางอพาร์ทเมนท์ของผู้ศึกษายังรู้สึกว่าจะไม่ได้ให้การบริการที่ดีเท่าที่ควร ทางผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องของส่วนประสมทางการตลาดด้านการเลือกใช้บริการเช่าห้องพักของผู้พักในเขตพื้นที่ภายในเขตมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อจะได้นำหลักการมาใช้ในการลดปัญหาที่เกิดจากความรู้สึกไม่เท่าเทียมกันระหว่างการให้บริการกับความหวังที่ผู้ใช้ได้รับจริงจากการใช้บริการ เพื่อให้บริการผู้เช่าพักอาศัยหรือรองรับนักศึกษาที่มีจำนวนมากขึ้นทุก ๆ ปีได้อย่างเหมาะสม ผลการศึกษาวิจัยที่เกิดขึ้นครั้งนี้จะเป็นแนวทางให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบถึงความต้องการของผู้เช่าห้องพัก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเช่าห้องพัก เพื่อให้การดำเนินงาน มีประสิทธิภาพดียิ่งๆขึ้นไป

วัตถุประสงค์

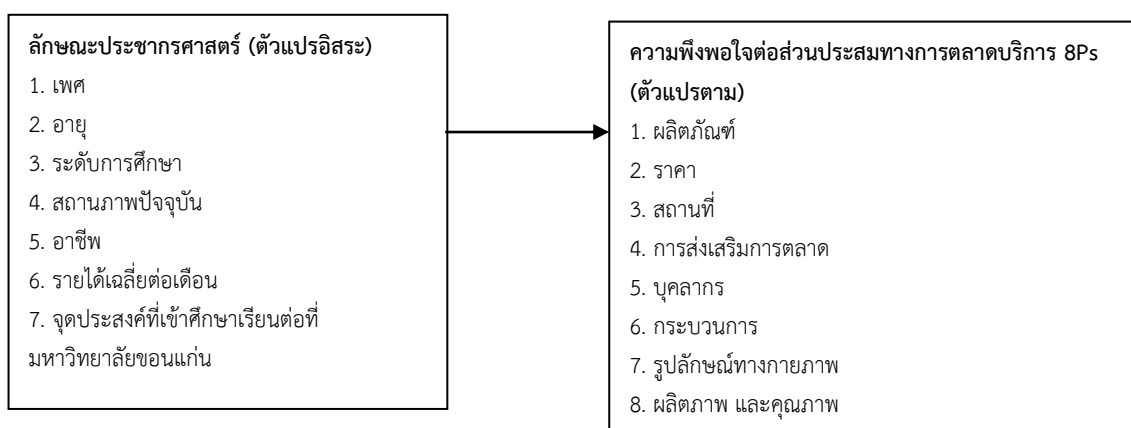
1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ใช้บริการกรมยศิริ อพาร์ทเมนท์ จังหวัดขอนแก่นที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน
2. เพื่อเป็นแนวทางในการประกอบธุรกิจและปรับปรุงส่วนประสมทางการตลาดบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้เช่าพัก

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

จากการศึกษาเอกสารหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ มีดังต่อไปนี้ สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2553) ได้สรุป แนวคิดด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (1) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง การบริการที่ธุรกิจจัดทำขึ้นเสนอ ขาย หรือบริการเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ และผู้ใช้บริการจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของบริการนั้น ๆ (2) ด้านราคา (Price) หมายถึง จำนวนเงินที่คิดเป็นค่าผลิตภัณฑ์หรือบริการ หรือจำนวนมูลค่ารวมที่ผู้บริโภคยอมจ่าย เพื่อแลกกับผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการมีหรือใช้สินค้าหรือบริการ กรณีของบริการห้องพัก ราคา หมายถึงค่าเช่าและค่าบริการต่าง ๆ ตามรูปแบบ การเช่าของเจ้าของห้องพัก รวมทั้งรายละเอียดต่าง ๆ ของค่าเช่าห้องพัก (3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง การจัดสถานที่สำหรับให้ลูกค้ามารับบริการ คือ การจัดช่องทางการจัดจำหน่ายโดยตรง (4) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) หมายถึง กิจกรรมทางการตลาดที่สำคัญ ที่ธุรกิจใช้ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับองค์กรและบริการให้ลูกค้าเกิดการรับรู้และตัดสินใจในที่สุดกิจกรรมการส่งเสริมการตลาดมีวัตถุประสงค์เพื่อหาลูกค้าใหม่ และรักษาลูกค้า (5) ด้านบุคคล (People) หมายถึง พนักงานในธุรกิจบริการประกอบด้วย เจ้าของ ผู้บริหารและพนักงานฝ่ายต่าง ๆ ทั้ง 3 กลุ่มมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ เจ้าของและผู้บริหารกลุ่มนี้มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายการให้บริการลูกค้า กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน ออกแบบกระบวนการให้บริการ และการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการแก่โดยการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้า (6) ด้านกระบวนการ (Process) หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการ เป็นส่วนประสมทางการตลาดที่สำคัญอีกประการหนึ่งของธุรกิจบริการที่ต้องอาศัยพนักงานและเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก รวดเร็วและไม่

ยุ่งยาก ควรจัดให้บริการในลักษณะ One Stop Service ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการในเวลา และสถานที่เดียวกัน (7) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) หมายถึง ปัจจัยในการเลือกใช้บริการ ได้แก่ ตัวอาคาร เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการ เช่น การตกแต่งสถานที่ บรรยากาศภายในสำนักงาน เฟอร์นิเจอร์ที่ใช้ การจัดสรรพื้นที่บริการห้องน้ำ เครื่องใช้สำนักงานป้ายประชาสัมพันธ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่มีไว้บริการลูกค้า และ (8) ด้านผลิตภาพและคุณภาพ (Productivity & Quality) เป็นผลรวมของมูลค่าผลิตภัณฑ์หรือบริการในธุรกิจ อพาร์ทเมนท์ให้เช่า ซึ่งได้มาจากการระบุมูลค่าการลงทุนและผลประโยชน์จากการดำเนินธุรกิจนั้น และหมายรวมถึงการบรรลุเป้าหมายด้านการเงินอีกด้วย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ กลุ่มผู้มาเช่าห้องพักที่ภิรมย์ศิริ อพาร์ทเมนท์โดยเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นและบุคลากรทั่วไปที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และมีการเช่าพักอยู่อาศัยตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป เนื่องจากแสดงให้เห็นว่าผู้เช่าพักกลุ่มนี้เกิดความประทับใจหรือพึงพอใจจากการใช้บริการในระดับหนึ่งแล้ว โดยเป็นลักษณะแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนเนื่องจากมีผู้มาใช้บริการเช่าพักเป็นจำนวนมากและมีการเข้าออกกันพอสมควรโดยใช้เกณฑ์ของคอแครน Cochran (1963 อ้างถึงในผวนทิพย์ วงศ์ศุภชาติกุล, 2558) และกำหนดความแปรปรวนสูงสุดคือ $p = 0.5$ และ $q = 0.5$ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95)

จะได้สูตรวิธีการคำนวณหาขนาดของตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{Z^2 qp}{e^2}$$

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง, Z คือ คะแนนมาตรฐาน = 1.96, p คือ โอกาสที่เกิดเหตุการณ์หรือสัดส่วนของคุณลักษณะที่สนใจในกลุ่ม, q คือ โอกาสที่จะไม่เกิดเหตุการณ์ซึ่งเท่ากับ $1-p$ ในกรณีของกลุ่มตัวอย่าง, e คือ ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

เมื่อแทนค่าในสูตรดังกล่าวจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{(1.96^2)(0.5)(1 - 0.5)}{(0.05^2)}$$

$$n = 384.16 \approx 385 \text{ คน}$$

ซึ่งการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ทราบค่าความน่าจะเป็นด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งจะเป็นการสุ่มตัวอย่างเพื่อให้เหมาะสมกับชนิดของการศึกษา โดยทำการสอบถามผู้เข้ามาเช่าพักอาศัยที่โรงแรมศิริ อพาร์ทเมนท์ที่ยินดีและสะดวกในการตอบแบบสอบถาม โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) สร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพปัจจุบัน อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจุดประสงค์ที่เข้าศึกษาเรียนต่อที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยเป็นคำถามปลายปิด (Closed-Ended Question) ที่มีคำตอบให้เลือกมากกว่าหนึ่งคำตอบ (Multiple Choice Question) และข้อมูลที่ได้ มีระดับการวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ และด้านผลผลิตภาพ / คุณภาพ โดยลักษณะคำถามจะเป็นคำถามลักษณะแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์คะแนนในแต่ละระดับที่พึงพอใจ ดังนี้ มากที่สุด ระดับคะแนน 5 คะแนน, มาก ระดับคะแนน 4 คะแนน, ปานกลาง ระดับคะแนน 3 คะแนน, น้อย ระดับคะแนน 2 คะแนน และ น้อยที่สุด ระดับคะแนน 1 คะแนน

โดยมีการนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-out) กับผู้มาใช้บริการของโรงแรมศิริ อพาร์ทเมนท์ แล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) โดยวิเคราะห์ค่าได้น้อยกว่า 0.6 ถือว่าใช้ไม่ได้ (Poor) ถ้าได้ค่า 0.7 แสดงว่ายอมรับได้ (Acceptable) และถ้ามากกว่า 0.8 ถือว่าดี (Good) Sekaran and Bougie (2010) โดยมีการนำวิธี ANOVA (Analysis of Variance) มาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยใช้โปรแกรม Statistical Package for the Social Science (SPSS) Version 28 ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลจาก แบบสอบถามที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ของผู้มาใช้บริการห้องพักโรงแรมศิริ อพาร์ทเมนท์ จังหวัดขอนแก่น ได้ค่า Reliability Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.972 ซึ่งเป็นช่วงที่ยอมรับได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

สมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อเปรียบเทียบหาความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยได้นำคุณลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพปัจจุบัน อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจุดประสงค์ที่เข้าศึกษาเรียนต่อที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการหาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรต่างๆด้วยสถิติ T-Test เปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรที่จำแนก 2 กลุ่ม และใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) F-Test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรที่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการใช้การตั้งสมมติฐานหลัก (Null Hypothesis : H_0) และสมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis : H_1) กำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % คือ กำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) ที่ระดับ 0.05 ซึ่งหากปัจจัยใดมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งต้องนำมาทำการเปรียบเทียบภายหลัง (Post Hoc Tests) แบบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ต่อไป ซึ่งสมมติฐานได้กำหนดให้

H_0 : คุณลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : คุณลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1

การเปรียบเทียบกับสมมติฐานความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 8 ด้านของส่วนประสมทางการตลาดบริการ	เพศ		t	Sig.	ระดับการศึกษา			F	Sig.	สถานภาพปัจจุบัน			F	Sig.	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			F	Sig.
	ชาย	หญิง			ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี			โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง			หนึ่งหมื่น-สองหมื่น	สองหมื่น-สามหมื่น	สามหมื่นขึ้นไป		
ด้านผลิตภัณฑ์	4.18	4.16	0.235	0.814	4.15	4.19	4.11	0.358	0.699	4.18	4.16	4.00	0.505	0.604	4.20	4.15	4.16	0.271	0.763
ด้านราคา	4.18	4.18	0.026	0.979	4.14	4.20	4.14	0.405	0.667	4.22	4.12	3.92	1.742	0.177	4.28	4.15	4.11	2.215	0.111
ด้านสถานที่	4.13	4.15	-0.219	0.827	4.08	4.17	4.16	0.858	0.425	4.16	4.13	3.88	1.367	0.256	4.19	4.13	4.09	0.932	0.395
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.02	4.05	-0.342	0.733	3.99	4.07	4.01	0.446	0.640	4.07	3.96	4.10	0.704	0.495	4.12	4.02	3.98	0.769	0.464
ด้านบุคลากร	4.15	4.15	-0.041	0.967	4.07	4.19	4.10	1.433	0.240	4.17	4.10	4.06	0.549	0.578	4.24	4.10	4.11	1.873	0.155
ด้านกระบวนการ	4.11	4.10	0.111	0.912	4.03	4.14	4.10	0.851	0.428	4.14	4.04	3.94	1.08	0.341	4.18	4.07	4.05	1.264	0.284
ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	4.09	4.11	-0.245	0.806	4.04	4.13	4.13	0.686	0.504	4.14	4.02	4.01	1.291	0.276	4.19	4.06	4.06	1.659	0.192
ด้านผลิตภาพ/ด้านคุณภาพ	4.11	4.07	0.542	0.588	4.04	4.12	4.07	0.446	0.641	4.10	4.07	4.04	0.099	0.906	4.09	4.06	4.14	0.377	0.686

จากตารางที่ 1 ในส่วนของคุณลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ามีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (ค่า Sig. > 0.05 ทั้งหมด) จึงยอมรับ H_0

ต่อมาได้ทำการเปรียบเทียบกับสมมติฐาน ในส่วนอายุ อาชีพ และจุดประสงค์ที่เข้าศึกษาเรียนต่อที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า มีอย่างน้อย 1 กลุ่มที่แตกต่างกัน จึง ปฏิเสธ H_0 (ค่า Sig. < 0.05) จึงต้องนำมาทำการเปรียบเทียบภายหลัง (Post Hoc Tests) แบบรายคู่ด้วยวิธี LSD จะได้ข้อมูลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2

การเปรียบเทียบกับสมมติฐานความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอายุที่ต่าง
กัน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 8 ด้านของส่วน ประสมทางการตลาดบริการ	อายุ				F	Sig.
	< 25	25-35	36-45	>46		
ด้านผลิตภัณฑ์	4.09	4.20	4.13	4.37	1.432	0.233
ด้านราคา	4.12	4.23	4.10	4.15	0.975	0.404
ด้านสถานที่	4.08	4.17	4.12	4.13	0.551	0.648
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.94	4.15	3.85	3.90	2.686*	0.046
ด้านบุคลากร	4.07	4.21	4.06	4.10	1.470	0.222
ด้านกระบวนการ	4.00	4.19	4.01	3.91	2.735*	0.043
ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	4.00	4.18	3.98	4.11	2.405	0.067
ด้านผลิิตภาพ/ด้านคุณภาพ	3.97	4.18	3.99	4.04	2.743*	0.043

หมายเหตุ: * แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig.<0.05)

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ใช้บริการภริมย์ศิริ อพาร์ทเมนท์ จังหวัดขอนแก่น พบว่ามีอายุอย่างน้อย 1 กลุ่มที่ต่าง
กัน จึงปฏิเสธ H_0 เมื่อทำการเปรียบเทียบภายหลัง (Post Hoc Tests) พบว่ากลุ่มอายุทั้ง 3 กลุ่มนั้นคือ
ในด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ และด้านผลิิตภาพ / ด้านคุณภาพ มีผลต่อความพึงพอใจ
ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ต่างกัน (ค่า Sig. < 0.05) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน จึงนำทั้งสาม
ด้านมาเปรียบเทียบแบบรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3

การเปรียบเทียบกับสมมติฐานรายคู่ของความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ใช้บริการภัรมย์ศิริ อพาร์ทเมนท์ จังหวัดขอนแก่น ด้านการส่งเสริมการตลาด, ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิตภาพ / คุณภาพ จำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน จะได้ค่าเฉลี่ย ดังตารางข้างล่างนี้

อายุ	ด้านส่งเสริมทางการตลาด				ด้านกระบวนการ				ด้านผลผลิตภาพ / คุณภาพ								
	ค่าเฉลี่ย	อายุ				ค่าเฉลี่ย	อายุ				ค่าเฉลี่ย	อายุ					
		< 25	25-35	36-45	>46		< 25	25-35	36-45	>46		< 25	25-35	36-45	>46		
	3.94	4.15	3.85	3.90	4.00	4.19	4.01	3.91	3.97	4.18	3.99	4.04					
< 25	3.94	-	-0.205* (Sig.= 0.042)	0.094 (Sig.= 0.506)	0.046 (Sig.= 0.833)	4.00	-	-0.195* (Sig.= 0.018)	-0.017 (Sig.= 0.887)	0.086 (Sig.= 0.634)	3.97	-	-0.208* (Sig.= 0.010)	-0.019 (Sig.= 0.868)	-0.072 (Sig.= 0.680)		
25-35	4.15			0.299* (Sig.= 0.021)	0.251 (Sig.= 0.238)	4.19			0.178 (Sig.= 0.093)	0.281 (Sig.= 0.107)	4.18			0.189 (Sig.= 0.068)	0.135 (Sig.= 0.425)		
36-45	3.85				-0.048 (Sig.= 0.838)	4.01				0.102 (Sig.= 0.594)	3.99				-0.054 (Sig.= 0.775)		
>46	3.90					3.91					4.04						

หมายเหตุ: * แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig.<0.05)

จากตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ใช้บริการภัรมย์ศิริ อพาร์ทเมนท์ จังหวัดขอนแก่น ในด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า อายุ 25-35 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับอายุน้อยกว่า 25 ปี และอายุ 36-45 ปี ในด้านกระบวนการ พบว่า อายุ 25-35 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับอายุน้อยกว่า 25 ปี และในด้านผลผลิตภาพ/ด้านคุณภาพ พบว่า อายุ 25-35 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับอายุน้อยกว่า 25 ปี

ตารางที่ 4

การเปรียบเทียบกับสมมติฐานความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพและจุดประสงค์ที่เข้าศึกษาเรียนต่อที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่แตกต่าง

ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการทั้ง 8 ด้าน ของส่วนประสมทาง การตลาดบริการ	อาชีพ				F	Sig.	จุดประสงค์ที่เข้าศึกษาเรียนต่อที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น					F	Sig.
	นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐ/ พนักงาน มหาวิทยาลัย	พนักงาน บริษัท / ห้างร้าน	ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย			สถาบัน การศึกษา	การเงิน	หลักสูตร	ครอบครัว	สังคม		
ด้านผลิตภัณฑ์	4.21	4.09	4.15	4.20	0.702	0.551	4.21	4.09	4.12	4.20	4.27	0.851	0.493
ด้านราคา	4.22	4.07	4.19	4.18	0.943	0.420	4.22	4.07	4.16	4.18	4.30	0.931	0.446
ด้านสถานที่	4.20	4.08	4.10	4.14	1.057	0.367	4.20	4.08	4.08	4.14	4.14	0.837	0.503
ด้านการส่งเสริม การตลาด	4.12	3.85	4.10	3.91	2.386	0.069	4.12	3.85	4.09	3.91	4.14	1.801	0.128
ด้านบุคลากร	4.25	3.97	4.12	4.14	3.309*	0.020	4.25	3.97	4.11	4.14	4.16	2.499*	0.042
ด้านกระบวนการ	4.19	3.96	4.10	4.01	2.167	0.091	4.19	3.96	4.09	4.01	4.13	1.641	0.163
ด้านรูปลักษณ์ทาง กายภาพ	4.16	3.96	4.14	4.07	1.705	0.166	4.16	3.96	4.09	4.07	4.28	1.663	0.158
ด้านผลิตภาพ/ด้าน คุณภาพ	4.15	4.01	4.07	4.07	0.796	0.497	4.15	4.01	4.03	4.07	4.19	0.860	0.488

หมายเหตุ: * แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig.<0.05)

จากตารางที่ 4 จะเห็นได้ว่ามีอาชีพและจุดประสงค์ที่เข้าศึกษาเรียนต่อที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นอย่างน้อย 1 กลุ่มที่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธ H_0 เมื่อนำมาทำการเปรียบเทียบภายหลัง (Post Hoc Tests) พบว่ากลุ่มอาชีพและจุดประสงค์ที่เข้าศึกษาเรียนต่อที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มนั้นคือด้านบุคลากรที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการที่แตกต่างกัน (ค่า Sig. < 0.05) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5

การเปรียบเทียบกับสมมติฐานรายคู่ของความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพและจุดประสงค์ที่เข้าศึกษาเรียนต่อที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่แตกต่างกัน จะได้ค่าเฉลี่ย ดังตารางข้างล่างนี้

อาชีพ	อาชีพ				จุดประสงค์ที่ เข้าศึกษา เรียนต่อที่ มหาวิทยาลัย ขอนแก่น	จุดประสงค์ที่เข้าศึกษาเรียนต่อที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น						
	ค่าเฉลี่ย	นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐ/ พนักงาน มหาวิทยาลัย	พนักงาน บริษัท / ห้าง ร้าน		ธุรกิจส่วนตัว / ค่าขาย	ค่า เฉลี่ย	สถาบัน การศึกษา	การเงิน	หลักสูตร	ครอบครัว	สังคม
		4.25	3.97	4.12	4.14		4.25	3.97	4.11	4.14	4.16	
นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา	4.25	-	0.285* (Sig.=0.002)	0.129 (Sig.=0.113)	0.111 (Sig.=0.357)	สถาบัน การศึกษา	4.25	-	0.285* (Sig.=0.002)	0.140 (Sig.=0.116)	0.111 (Sig.=0.358)	0.096 (Sig.=0.487)
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐ/ พนักงาน มหาวิทยาลัย	3.97		-	-0.156 (Sig.=0.110)	-0.174 (Sig.=0.188)	การเงิน	3.97		-	-0.145 (Sig.=0.160)	-0.174 (Sig.=0.188)	-0.189 (Sig.=0.200)
พนักงานบริษัท / ห้างร้าน	4.12				-0.018 (Sig.=0.886)	หลักสูตร	4.11				-0.029 (Sig.=0.827)	-0.044 (Sig.=0.763)
ธุรกิจส่วนตัว / ค่าขาย	4.14					ครอบครัว	4.14					-0.016 (Sig.=0.926)
						สังคม	4.16					-

หมายเหตุ: * แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig.<0.05)

จากตารางที่ 5 จะเห็นได้ว่า เมื่อนำด้านบุคลากรมาเปรียบเทียบกับสมมติฐานรายคู่ด้วยวิธี LSD ในด้านอาชีพ พบว่านักเรียน / นิสิต / นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกับข้าราชการ / พนักงานรัฐ / พนักงานมหาวิทยาลัย และในด้านจุดประสงค์ที่เข้าศึกษาเรียนต่อที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น จะเห็นได้ว่าสถาบันการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกับทางการเงิน (ค่า Sig. < 0.05)

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษา โดยจำแนกตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ใช้บริการกรมศึริ อพาร์ทเมนท์ จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (Sig.>0.05) แต่อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ในด้านส่งเสริมทางการตลาด ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิตภาพ / ด้านคุณภาพ ส่วนอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ในด้านบุคลากร พบว่า นักเรียน / นิสิต / นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกับข้าราชการ / พนักงานรัฐ / พนักงานมหาวิทยาลัย ส่วนจุดประสงค์ที่เข้าศึกษาเรียนต่อที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ในด้านบุคลากร พบว่า ปัจจัยทางด้านสถาบันการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกับทางการเงิน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และเมื่อมีการนำข้อมูลดังกล่าวมาทำการพิจารณากับงานวิจัยของสุพรรณ อินทร์แก้ว (2553) เพื่อปรับปรุงงานบริการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 แล้วพบว่าในด้านส่งเสริมการตลาดต้องมีการสื่อสารแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจน ในด้านกระบวนการต้องบริการให้มีความสะดวก รวดเร็วและไม่ยุ่งยาก และในด้านผลผลิตภาพ / คุณภาพต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องทางการเงินซึ่งก็คือค่าเช่าห้องพักกับกลุ่มคนอายุ 25-35 ปีให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากมีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มคนในช่วงอายุอื่น รวมถึงในด้านบุคลากรนั้น ต้องมีการกำหนดนโยบายการให้บริการลูกค้าหรือผู้มาพักอาศัย กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานดูแลห้องพัก ออกแบบกระบวนการการให้บริการ และการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการเก่าโดยการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้มาเช่าพัก รวมถึงต้องปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับนักเรียน / นิสิต / นักศึกษาและข้าราชการ / พนักงานรัฐ / พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีความพึงพอใจในที่แตกต่างกันไป อีกทั้งยังต้องปรับปรุงราคาเช่าห้องพักเพื่อให้รองรับผู้ที่จะมาเข้าศึกษาเรียนต่อที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้สามารถหาเช่าห้องพักได้ในราคาที่เหมาะสมนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย พบว่า อายุที่แตกต่างกันจะมีด้านส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ และด้านผลิตภาพ / คุณภาพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยจะเห็นได้ว่า อายุ 25-35 ปี จะมีความพึงพอใจทั้งสามด้านนี้แตกต่างกับช่วงอายุอื่นจึงควรเอาใจใส่ดูแลกลุ่มคนช่วงอายุ 25-35 ปีนี้ให้มากขึ้น เช่น ประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการตลาดในกลุ่มคนอายุช่วงนี้เพิ่มมากขึ้น ใช้กระบวนการบริการกับกลุ่มคนเหล่านี้ให้ได้มาตรฐานยิ่งขึ้น รวมถึงให้พนักงานดูแลกลุ่มคนในช่วงอายุนี้มากเป็นพิเศษให้เกิดความผิดพลาดจากการให้บริการน้อยที่สุด หรือทำให้การร้องเรียนเกิดขึ้นน้อยครั้งที่สุดนั่นเอง รวมถึงจากผลการวิจัย พบว่า นักเรียน / นิสิต / นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกับข้าราชการ/พนักงานรัฐ/พนักงานมหาวิทยาลัยในด้านบุคลากร จึงควรมีอภัยภัยและความเป็นมิตร ความเอาใจใส่ ความสุภาพในการให้บริการและการให้ข้อมูล คำแนะนำ ข้อปฏิบัติตัว กฎระเบียบต่าง ๆ สื่อสาร ตอบคำถาม ให้เข้าใจง่าย ก่อนจะเข้าพักอาศัย ทั้งยังต้องมีความรวดเร็วในการให้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือให้กับคนทั้ง 2 กลุ่มนี้มากขึ้น และจากผลการวิจัย จุดประสงค์ที่เข้าศึกษาเรียนต่อที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าสถาบันการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันทางด้านบุคลากรและทางการเงิน จึงควรปรับปรุงเรื่องค่าเช่าห้องพักหรือค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับกลุ่มคนทุกระดับทุกฐานะ อย่างเหมาะสมให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2563). *ข้อมูลประชากร กระทรวงมหาดไทย จังหวัดขอนแก่น*. ค้นหามือ 5 มีนาคม 2566, จากแหล่งที่มา
<https://kkpao.go.th/E-PlanData/?mod=index&file=datat2-2>.
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2553). *การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพรส จำกัด.
- ฝนทิพย์ วงศ์สุชาติกุล. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักสำหรับการอยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญ บิซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- Cochran, W.G. 1963. *Sampling Techniques*. Second edition. U.S.A: John Wiley & Soc, Inc.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research methods for business A skill-building approach* (5th ed.). Haddington: John Wiley & Sons.

การศึกษาระดับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกในจังหวัดสงขลา

A Study of the Decision-Making Level Process for Selecting the Service of Driving School Accredited by the Department of Land Transport in Songkhla

อมรรัตน์ เจนศิริเจริญวงศ์

Amornrat Jensirijaroenwong¹

อรญา สุวรรณโณ

Orraya Suwanno²

บทคัดย่อ

การศึกษาระดับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกในจังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกในจังหวัดสงขลา โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่ใช้บริการของโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกในจังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.866 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 206 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีช่วงอายุ 21-30 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกในจังหวัดสงขลา พบว่า อันดับแรก คือ ด้านการรับรู้ปัญหา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 รองลงมา ด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.59 ด้านพฤติกรรมหลังการใช้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ด้านการค้นหาข้อมูล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และด้านการประเมินผลทางเลือก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ตามลำดับ จากผลการวิจัยสามารถนำมาวางแผน การพัฒนาการให้บริการของโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกในจังหวัดสงขลาให้สอดคล้องกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

คำสำคัญ: กระบวนการตัดสินใจ การบริการ โรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: jens.amornrat@gmail.com

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: orraya.s@psu.ac.th

Abstract

A study of the level of decision-making process for selecting the service of driving school accredited by the Department of Land Transport in Songkhla aims to study the level of decision-making process for selecting the service of driving school accredited by the Department of Land Transport in Songkhla. The personal factors were classified by gender, level of education, age and income. The sample consisted of 400 participants from driving schools accredited by the Department of Land Transport in Songkhla. The data were collected by questionnaires. The reliability of the questionnaire was 0.866. The data were analyzed by using descriptive analysis, which includes frequency, percentage, mean and standard deviation. The study found that from 206 samples, most of the samples were female aged 21-30 years old with education level of bachelor's degree or higher and have 10,000-20,000 baht income per month. When considering the average of decision-making process level to choose the service of a driving school accredited by the Department of Land Transport in Songkhla, it was found that the highest mean was from problem recognition (4.59), purchase decision (4.59), post purchase behavior (4.52), information search (4.30) and evaluation of alternatives (4.26), respectively. The findings can be used for service planning or development of driving schools accredited by the Department of Land Transport in Songkhla so that they are consistent with the decision-making process.

Keywords: Decision-making, Service, Driving school accredited by the Department of Land Transport

บทนำ

กรมการขนส่งทางบก ส่งเสริมให้เอกชนที่มีความพร้อมเปิดโรงเรียนสอนขับรถเอกชนที่ได้มาตรฐาน เพื่อดำเนินการอบรม และทดสอบให้กับผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ โดยมีมาตรการในการควบคุม กำกับ ดูแล การดำเนินการของโรงเรียนสอนขับรถให้มีคุณภาพและมาตรฐาน และพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของโรงเรียนสอนขับรถอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านอาคารสถานที่ที่ใช้ในการอบรมและทดสอบทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ พัฒนาอุปกรณ์เกี่ยวกับการเรียนการสอน ปรับปรุงหลักสูตรการอบรม และทดสอบ ตลอดจนยกระดับคุณภาพของผู้ฝึกสอนขับรถ ซึ่งจะต้องมีคุณสมบัติโดยต้องผ่านการอบรม และทดสอบจากกรมการขนส่งทางบกก่อน จึงจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ (กรมการขนส่งทางบก, 2562) ปัจจุบันมีโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก จำนวนทั้งสิ้น 312 แห่ง ในประเทศไทย (กรมการขนส่งทางบก, 2565) สำหรับจังหวัดสงขลามีโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนสอนขับรถเขาตันหยง สาขา 2 สิงหนคร โรงเรียนสอนขับรถสงขลาสมาร์ท โรงเรียนสอนขับรถสะเดายานยนต์ โรงเรียนสอนขับรถพิธานพาณิชย์ และโรงเรียนสอนขับรถหาดใหญ่คาร์เทนเนอร์ โดยในจังหวัดสงขลามีสำนักงานขนส่งที่สามารถ

ดำเนินการด้านการอบรมและสอบใบอนุญาตขับรถได้มีเพียง 2 แห่งเท่านั้น ได้แก่ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 1 และสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา สาขานาทวี เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด-19 (COVID-19) ทางสำนักงานขนส่งจังหวัดทั้ง 2 แห่ง ได้มีมาตรการในการจำกัดจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลาตามมาตรการ Social Distancing โดยใช้ระบบจองคิวล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชัน DLT Smart Queue ทำให้สามารถรองรับจำนวนผู้ใช้บริการได้เพียงกึ่งหนึ่งของขีดความสามารถในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดทั้ง 2 แห่ง และยังส่งผลให้ปัจจุบันมีการจองคิวล่วงหน้าเป็นจำนวนมาก ไม่เพียงพอต่อการให้บริการด้านการอบรมและสอบใบอนุญาตขับรถ (สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา, 2565) ซึ่งจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสงขลา มีจำนวน 1,434,247 คน (คณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการจังหวัดสงขลา, 2562) มีจำนวนน้อยกว่าจำนวนของประชากรที่อาศัยอยู่ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีจำนวนประชากร 1,549,344 คน แต่จากสถิติพบว่าจังหวัดสงขลา มีรถจดทะเบียนมากกว่าจังหวัดนครศรีธรรมราช ทำให้ประชากรจำเป็นต้องมาใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดทั้ง 2 แห่ง และโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกในจังหวัดสงขลา จำนวน 6 แห่ง เพื่อดำเนินการขอรับใบอนุญาตขับรถ แต่ทางโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกในจังหวัดสงขลา จำนวน 5 แห่ง ไม่จำเป็นต้องจองคิวในการดำเนินการขอสอบใบอนุญาตขับรถ ดังนั้นจึงถือเป็นทางเลือกหลักสำหรับผู้สนใจฝึกหัดขับรถยนต์หรือผู้ใช้บริการสำหรับสอบใบอนุญาตขับรถ

โรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกในจังหวัดสงขลา สามารถจัดการดำเนินการด้านการอบรม การเรียนการสอนฝึกหัดขับรถ รวมไปถึงการสอบภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เป็นไปตามเงื่อนไขที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด (โสภาคย์, 2560) ทำให้ผู้ที่สนใจฝึกหัดขับรถยนต์หรือผู้ใช้บริการสำหรับสอบใบอนุญาตขับรถมาใช้บริการที่ โรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกในจังหวัดสงขลาเพิ่มมากขึ้น โดยในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565 มีจำนวนผู้มาใช้บริการรวมทั้ง 5 โรงเรียน เป็นจำนวน 24,309 คน ซึ่งเพิ่มจากเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2565 ที่มีจำนวนผู้มาใช้บริการ 23,392 คน (กรมการขนส่งทางบก, 2565) จากจำนวนผู้มาใช้บริการที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้แนวโน้มในอนาคตจะมีผู้มาใช้บริการเพิ่มสูงขึ้นด้วย ถึงแม้ว่าโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกในจังหวัดสงขลา จะช่วยอำนวยความสะดวกในเรื่องของการเรียน การสอบไปข้างหน้า แต่หลักสูตรในการเรียน มีค่าใช้จ่ายสูงกว่าที่สำนักงานขนส่งจังหวัด การจองเวลาเรียนที่ยากเพราะอาจจะมีคนจองเวลาเรียนไปก่อนแล้ว ซึ่งทำให้ต้องรอเป็นระยะเวลา 2-3 เดือน อีกทั้งยังไม่สามารถเลือกผู้สอน หรือครูฝึกสอนขับรถได้ ทำให้ผู้ใช้บริการอาจจะเกิดความลังเลในการตัดสินใจมาเรียนขับรถกับโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกในจังหวัดสงขลา (Goodlife, 2564)

ดังนั้น ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะศึกษาระดับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกในจังหวัดสงขลา เพื่อนำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนาการบริการของโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกในจังหวัดสงขลา ให้สอดคล้องกับกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกในจังหวัดสงขลา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้ทราบถึงระดับกระบวนการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการของโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกในจังหวัดสงขลา สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดกระบวนการตัดสินใจซื้อ

Kotler and Keller (2012) ได้แบ่งขั้นตอนต่างๆ ของกระบวนการตัดสินใจซื้อ (Stages of the Buying Decision Process) ของผู้บริโภคเป็น ขั้นตอนคือ 5 การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และ พฤติกรรมภายหลังการซื้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อเกิดขึ้นเป็นเวลานานกว่าที่จะมีการซื้อจริง และมีผลกระทบหลังจากการซื้อตามมาอีกด้วย

1. การรับรู้ปัญหา (Problem Recognition) หรือการตระหนักถึงปัญหา (Problem Recognition) เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการตัดสินใจซื้อ เมื่อผู้ซื้อตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการ โดยอาจจะเกิดจากการกระตุ้นโดยสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกได้ เช่น ความหิว ความกระหายหรือความต้องการทางปัจจัย 4 เป็นต้น

2. การค้นหาข้อมูล (Information Search) เมื่อผู้บริโภคได้รับการกระตุ้นจากนักการตลาดในระดับที่มากพอ มีแนวโน้มที่จะค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้านั้นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่ถูกกระตุ้น เรียกความต้องการในระดับนี้ว่า “ความตั้งใจที่จะค้นหา” และในระดับที่สูงขึ้นไป เรียกว่า “การกระทำการค้นหาข้อมูล” ไม่ว่าจะเป็นการอ่านจากแหล่งข้อมูลต่างๆ หรือสอบถามจากผู้มีประสบการณ์

3. การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) ภายหลังจากที่ผู้บริโภคได้รับข้อมูลมากพอจนสามารถตัดสินใจได้แล้ว ผู้บริโภคจะเริ่มประมวลผลข้อมูล ประเมินทางเลือกมีความซับซ้อนและหลากหลาย กระบวนการประเมินของผู้บริโภคส่วนใหญ่มีพื้นฐานอยู่บนทฤษฎีการเรียนรู้ ซึ่งพิจารณาว่าผู้บริโภคทำการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์โดยอาศัยจิตใต้สำนึกและมีเหตุผลสนับสนุน

4. การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) หลังจากผู้บริโภคได้ประเมินคุณค่าของสินค้าแล้ว ผู้บริโภคจะทำการเลือกสินค้าพร้อมบริการที่คุ้มค่าและตรงกับความต้องการมากที่สุด แต่อาจมี ปัจจัย 2 ที่เข้ามาสอดแทรก ความตั้งใจและการตัดสินใจซื้อได้

ก) ทศนคติของบุคคลอื่น (Attitudes of Others) จะมีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคทั้งด้านบวกและด้านลบ ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลอื่นนั้นมีทัศนคติที่เหมือนหรือแตกต่าง กับผู้บริโภคในผลิตภัณฑ์นั้นมากเพียงใด

ข) ปัจจัยสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า (Unanticipated Situational Factors) เป็นปัจจัยที่อาจเกิดขึ้นซึ่งจะมีผลในกระทบต่อความตั้งใจซื้อ เช่น ผู้บริโภค อาจมีเหตุจำเป็นจะต้องใช้เงินด่วน พนักงานขายอาจให้บริการได้ไม่ดีหรือผู้บริโภคเกิดไม่อยากจะซื้อขึ้นมาเฉยๆ เป็นต้น

5. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Post purchase Feeling) หลังจากซื้อผลิตภัณฑ์มาแล้ว ผู้บริโภคจะมีความรู้สึกต่อผลิตภัณฑ์นั้น โดยเป็นช่องว่างระหว่างการคาดหวังในตัวผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคและการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่คาดหวังไว้ ถ้าผลิตภัณฑ์ไม่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกผิดหวัง แต่ถ้าตรงกับความต้องการก็จะเกิดความรู้สึกเฉยๆ และ ถ้าเกินความคาดหวังผู้บริโภคจะเกิดความพอใจยิ่งขึ้น ความรู้สึกเหล่านี้สร้างความแตกต่างกันในแง่ที่ว่าผู้บริโภคจะกลับมาซื้อสินค้าใหม่ และจะพูดถึงผลิตภัณฑ์ในแง่ดีหรือไม่ดีกับบุคคลอื่นต่อไป หรือไม่ผู้บริโภคจะสร้างรูปแบบความคาดหวังของตนตามข่าวสารที่ได้รับจากพนักงานขาย เพื่อน และแหล่งข้อมูลข่าวสารอื่นๆ

โรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก

โรงเรียนสอนขับรถ คือ สถานที่ที่จัดการให้การศึกษา อบรม และฝึกหัดขับรถ ทั้งในภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติของเอกชน อยู่ภายใต้การควบคุมกำกับดูแลของกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ตามนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการจะปรับลดภารกิจของภาครัฐ โดยภาคเอกชนที่เปิดโรงเรียนสอนขับรถจะต้องมีความพร้อม ในด้านอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการเรียนการสอน อาคารสำนักงาน และห้องเรียน สนามฝึกหัดขับรถ ผู้ฝึกสอนขับรถอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอนและฝึกหัดขับรถ รวมทั้ง บุคลากรที่จะเป็นผู้ฝึกสอนขับรถทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ (คู่มือสำหรับประชาชน : การให้การรับรองโรงเรียนสอนขับรถ ,2561)

1. อาคารสถานที่ต้องมีขนาดเหมาะสมกับการรับรอง การอำนวยความสะดวกและการรับสมัครผู้เรียนขับรถ
2. มีเครื่องทดสอบสมรรถภาพของร่างกาย ซึ่งสามารถทดสอบสมรรถภาพของร่างกายตามที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด
3. มีเครื่องทดสอบข้อเขียนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Exam)
4. มีอุปกรณ์สำหรับควบคุมกำกับดูแลการเรียนการสอนและการทดสอบอย่างน้อย ดังนี้
 - (ก) เครื่องอ่านข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชนที่สามารถใช้งานกับระบบงานโรงเรียนสอนขับรถอิเล็กทรอนิกส์ (e-Classroom) ได้
 - (ข) เครื่องสแกนลายนิ้วมือที่สามารถใช้งานกับระบบงานโรงเรียนสอนขับรถอิเล็กทรอนิกส์ (e-Classroom) ได้
 - (ค) กล้องวงจรปิดในห้องทดสอบข้อเขียนที่สามารถมองเห็นได้ทั่วห้อง และสามารถเก็บข้อมูลไว้สำหรับการตรวจสอบได้ อย่างน้อย ปี 1
5. มีหลักสูตรการสอน การอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และการวัดผลไม่ต่ำกว่าหลักสูตรที่กรมการขนส่งทางบก กำหนดหรือให้ความเห็นชอบ
6. ผู้ฝึกสอนขับรถทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติต้องเป็นผู้ได้รับใบอนุญาตเป็นผู้ฝึกสอนขับรถจากกรมการขนส่งทางบก สำหรับในจังหวัดสงขลา ได้มีโรงเรียนที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก จำนวน 5 แห่ง (กรมการขนส่งทางบก ,2565) ได้แก่
 1. โรงเรียนสอนขับรถ เขาคันทรง สาขา 2 สิงหนคร ตั้งอยู่เลขที่ 252/18 หมู่ 1 ต.สทิงหม้อ อ.สิงหนคร จ.สงขลา 90280
 2. โรงเรียนสอนขับรถ สงขลาสมาร์ท ตั้งอยู่เลขที่ 196 หมู่ 7 ต.น้ำน้อย อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110

3. โรงเรียนสอนขับรถ สะเดายานยนต์ ตั้งอยู่เลขที่ 286/1 ถ.ปาดังเบซาร์ ต.สะเดา อ.สะเดา จ.สงขลา 90120
4. โรงเรียนสอนขับรถ พิธานพาณิชย์ ตั้งอยู่เลขที่ 304 หมู่ 7 ต.ท่าช้าง อ.บางกล่ำ จ.สงขลา 90110
5. โรงเรียนสอนขับรถ หาดใหญ่คาร์เทคเนออร์ ตั้งอยู่เลขที่ 299 ถนนนวลแก้วอุทิศ ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โรจ พิหาร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างของประชากรในจังหวัดสงขลา โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคคลที่ผ่านการใช้บริการหรือกำลังตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 45,001-50,000 บาท มีสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน เคยใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างในการก่อสร้างที่อยู่อาศัย มีมูลค่าเคยใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างระหว่าง 1,000,001-5,000,000 บาท และเคยผ่านการใช้บริการ มีกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างโดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก

โสภาคย์ กาแวน (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกในจังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 343 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถ ในด้านการทดสอบภาคปฏิบัติ และสนามทดสอบขับรถอยู่ในลำดับแรก รองลงมาด้านการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam) ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ผู้สมัครเข้ารับการอบรม ที่มีเพศ อายุ การศึกษา รายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกบริเวณจังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เนตรนภา เปรมปรีดี (2563) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ของประชากรเขตตอนเมือง จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรเขตตอนเมือง จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ และสถานภาพ ต่างกัน ทำให้กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการในการสั่งอาหารออนไลน์โดยภาพรวมไม่ต่างกัน แต่อายุ อาชีพ รายได้ และที่พักอาศัยต่างกัน ทำให้กระบวนการตัดสินใจใช้บริการในการสั่งอาหารออนไลน์โดยภาพรวมต่างกัน เมื่อพิจารณากระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการในการสั่งอาหารออนไลน์ของประชากรในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานครโดยภาพรวม มีระดับความสำคัญมาก

จินตนา เกษตรเสริมวิริยะ และ ธัญนันท์ บุญอยู่ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่อยู่ในฐานะตัวแปรต้นกลางระหว่างการรับรู้ถึงความปลอดภัยสู่ความตั้งใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 270 ตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรต้นกลางแบบอนุกรมระหว่างการรับรู้ถึงความปลอดภัยและความตั้งใจใช้บริการ

ของโรงเรียนสอนขับรถ มีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่างเท่ากับ 0.074 และค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตบนเท่ากับ 0.190 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการให้บริการของโรงเรียนสอนขับรถว่าได้รับมาตรฐาน และมีความปลอดภัยที่ดี จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจเข้ามาใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถ รวมถึงการมีความไว้วางใจและความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการของโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกในจังหวัดสงขลา โดยการใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Taro Yamane) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน เพื่อความแม่นยำและความน่าเชื่อถือของข้อมูล (เนตรนภา เปรมปรีดี, 2563) ทางผู้วิจัยได้มีการนัดหมาย และลงพื้นที่ไปยังโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกในจังหวัดสงขลา จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนสอนขับรถโรงเรียนสอนขับรถสงขลาสมาร์ท โรงเรียนสอนขับรถสะเดายานยนต์ และโรงเรียนสอนขับรถหาดใหญ่ คาร์ เทนเนอร์ เพื่อเก็บข้อมูล

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจซื้อ เพื่อให้สอดคล้องวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

2. จัดทำแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล นำมาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย ได้แก่ การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความถูกต้องของแบบสอบถามที่จะใช้ในการเก็บข้อมูล และตรวจสอบความเชื่อมั่นของเนื้อหา (Content Reliability) โดยทำการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) หากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach) ที่คำนวณได้มีตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป แบบสอบถามสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้ โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัคสามารถคำนวณ (Cronbach, 1970 อ้างถึงใน เศรษฐวิสุต์ พรหมสิทธิ์, 2564) ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

$$\alpha = \frac{36}{36-1} \left(1 - \frac{12.60}{79.93} \right) = 0.866$$

โดย α คือ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค

n คือ จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ คือ ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

S_t^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

จากการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และความเชื่อมั่นของเนื้อหาโดยผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (IOC) และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) พบว่า แบบสอบถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) เท่ากับ 0.866 ซึ่งสามารถนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้

3. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามที่จะใช้ในการเก็บข้อมูล นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้มีความถูกต้องแม่นยำมากที่สุด

4. นำแบบสอบถามที่จะใช้ในการเก็บข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ 400 คน
การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณ

ส่วนที่ 1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการอธิบายลักษณะโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และ อัตราร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกในจังหวัดสงขลา

ผลการวิจัย

จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปเป็นตารางที่ 1 ได้ ดังนี้

ตารางที่ 1

แสดงจำนวนและอัตราร้อยละ เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	
1.เพศ	ชาย	194	48.50
	หญิง	206	51.50
2.ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	129	32.25
	ปริญญาตรีขึ้นไป	271	67.75
3.อายุ	18-20 ปี	59	14.75
	21-30 ปี	179	44.75
	31-40 ปี	117	29.25
	41 ปีขึ้นไป	45	11.25
4.รายได้ต่อเดือน	น้อยกว่า 10,000 บาท	86	21.50
	10,001-20,000 บาท	205	51.25
	มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	109	27.25

จากตารางที่ 1 พบว่า เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 และเพศชาย จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.75 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 รองลงมาช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 ช่วงอายุ 18-20 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 และช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25

รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 และมีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50

ตารางที่ 2

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของข้อมูลที่เกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกในจังหวัดสงขลาของผู้ตอบแบบสอบถาม

กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	\bar{x}	SD.	ระดับความสำคัญ
1.การรับรู้ปัญหา			
1.1 ท่านคิดว่า ความสามารถหรือ ทักษะในการขับรถมีความจำเป็นในยุคปัจจุบัน	4.60	0.56	มากที่สุด
1.2 ท่านคิดว่า หากมาเรียนขับรถกับโรงเรียนสอนขับรถ จะมีความสามารถในการขับรถได้ในชีวิตประจำวันได้อย่างถูกต้องตามกฎหมายจราจร	4.60	0.56	มากที่สุด
1.3 ท่านคิดว่า การเรียนขับรถมีความจำเป็นที่จะต้องนำมาใช้เพื่อประกอบอาชีพ	4.59	0.64	มากที่สุด
รวม	4.59	0.44	มากที่สุด
2.การค้นหาข้อมูล			
2.1 ท่านจะเลือกค้นหาข้อมูลของโรงเรียนสอนขับรถจากเพื่อนหรือคนรู้จัก	4.22	0.80	มากที่สุด
2.2 ท่านจะเลือกค้นหาข้อมูลโรงเรียนสอนขับรถจากสื่อที่เผยแพร่อยู่ในโซเชียล เช่น Facebook, Google หรือเว็บไซต์ เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม	4.37	0.68	มากที่สุด
รวม	4.30	0.63	มากที่สุด
3.การประเมินผลทางเลือก			
3.1 ท่านคิดว่า จะเลือกโรงเรียนสอนขับรถจากหลักสูตรการเรียนของโรงเรียนสอนขับรถ	4.49	0.61	มากที่สุด
3.2 ท่านคิดว่า จะเลือกโรงเรียนสอนขับรถที่มีราคาหลักสูตรที่ถูกที่สุด ตามที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด	4.23	0.83	มากที่สุด
3.3 ท่านคิดว่า จะเลือกโรงเรียนสอนขับรถที่มีรถสาธารณะหรือรถประจำทางขับผ่าน	4.34	0.76	มากที่สุด
3.4 ท่านคิดว่า จะเลือกโรงเรียนสอนขับรถที่แจกของแถมหรือคูปองส่วนลด	3.99	0.92	มาก
รวม	4.26	0.60	มากที่สุด

ตารางที่ 2

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกในจังหวัดสงขลาของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	\bar{x}	SD.	ระดับความสำคัญ
4.การตัดสินใจเลือกใช้บริการ			
4.1 ท่านมีการเลือกโรงเรียนสอนขับรถที่มีความเชื่อมั่นด้านหลักสูตรการเรียนขับรถ	4.57	0.56	มากที่สุด
4.2 ท่านมีการเลือกโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรีวิว การรันตี จาก Google หรือ Facebook	4.53	0.64	มากที่สุด
4.3 ท่านมีการเลือกโรงเรียนสอนขับรถที่สามารถทำใบขับขี่ที่โรงเรียนได้	4.63	0.56	มากที่สุด
4.4 ท่านคิดว่าการเรียนขับรถจากโรงเรียนสอนขับรถทำให้ท่านขับรถเป็นและปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมายจราจร	4.63	0.54	มากที่สุด
รวม	4.59	0.44	มากที่สุด
5.พฤติกรรมหลังการใช้บริการ			
5.1 ท่านมีความพึงพอใจในการจัดการเรียน การสอนของโรงเรียนสอนขับรถ	4.52	0.58	มากที่สุด
5.2 ท่านจะแนะนำเพื่อนให้มาเรียนกับโรงเรียนสอนขับรถแทนการฝึกขับรถด้วยตนเอง	4.51	0.58	มากที่สุด
รวม	4.52	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.52 หากพิจารณาแยกตามลำดับกระบวนการ พบว่า

การรับรู้ปัญหา ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านคิดว่า ความสามารถหรือทักษะในการขับรถมีความจำเป็นในยุคปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.60 และข้อ ท่านคิดว่า หากมาเรียนขับรถกับโรงเรียนสอนขับรถจะมีความสามารถในการขับรถได้ในชีวิตประจำวันได้อย่างถูกต้องตามกฎหมายจราจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 โดยมีระดับความสำคัญมากที่สุด

การค้นหาข้อมูล ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านจะเลือกค้นหาข้อมูลของโรงเรียนสอนขับรถจากสื่อที่เผยแพร่อยู่ในโซเชียล เช่น Facebook, Google หรือเว็บไซต์ เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 โดยมีระดับความสำคัญมากที่สุด

การประเมินผลทางเลือก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านคิดว่า จะเลือกโรงเรียนสอนขับรถจากหลักสูตรการเรียนของโรงเรียนสอนขับรถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 โดยมีระดับความสำคัญมากที่สุด

การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านจะเลือกโรงเรียนสอนขับรถที่สามารถทำใบขับขี่ที่โรงเรียนได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และข้อ ท่านคิดว่าการเรียนขับรถจากโรงเรียน

สอนขับรถจะทำให้ท่านขับรถเป็นและปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 โดยมีระดับความสำคัญมากที่สุด

พฤติกรรมหลังการใช้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีความพึงพอใจในการจัดการเรียน การสอนของโรงเรียนสอนขับรถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 โดยมีระดับความสำคัญมากที่สุด

เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งหมด 5 กระบวนการ ได้แก่ รับรู้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 (S.D.=0.44) การตัดสินใจเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 (S.D.=0.63) รองลงมา พฤติกรรมหลังการใช้บริการ 4.52 (S.D.=0.60) การค้นหาข้อมูล 4.30 (S.D.=0.44) และการประเมินผลทางเลือก 4.26 (S.D.=0.53) ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ เพื่อศึกษาระดับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกในจังหวัดสงขลา จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการของโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกในจังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน ผลจากการวิจัยพบว่า ระดับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก ทั้งหมด 5 กระบวนการ ได้แก่ รับรู้ปัญหา ค้นหาข้อมูล ประเมินทางเลือก ตัดสินใจใช้บริการและพฤติกรรมหลังการใช้บริการ ในระดับดีมาก ชัดแย้งกับงานวิจัยของโรจพิหาร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างของประชากรในจังหวัดสงขลา พบว่า มีกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างโดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก เนื่องจากกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการมีความสำคัญอย่างมาก โดยเรียงลำดับจากการรับรู้ปัญหามากที่สุด เพราะการขับรถยนต์เป็นทักษะที่ต้องได้รับการฝึกฝน ในปัจจุบันการเดินทางเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ทำให้คนส่วนใหญ่จำเป็นต้องเรียนขับรถยนต์ เพื่อใช้สำหรับการเดินทาง การประกอบอาชีพ จึงต้องมีใบขับขี่ที่ถูกต้องตามกฎหมาย รองลงมาจะเป็นการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เนื่องจากปัญหาหรือความจำเป็นในการใช้ชีวิตประจำวัน รวมถึงการประกอบอาชีพ ทำให้ต้องเลือกใช้บริการในการฝึกหัดขับรถยนต์ พร้อมสอบใบขับขี่ ซึ่งมีความสะดวกทั้งในเรื่องของการเรียน การสอบใบขับขี่ได้ที่โรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกได้เลย และยังมีความเชื่อมั่นในเรื่องของหลักสูตรที่ทางโรงเรียนสอนรถกำหนด สำหรับพฤติกรรมหลังการใช้บริการได้รับความพึงพอใจ และบอกต่อจากการใช้บริการของโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก สำหรับการค้นหาข้อมูล ผ่านสื่อออนไลน์ ผ่านช่องทาง Facebook, Google หรือ เว็บไซต์ รวมไปถึงการสอบถามจากเพื่อน มีความสำคัญสำหรับการประเมินผลทางเลือก โดยสามารถเลือกจากหลักสูตรของโรงเรียนสอนขับรถ หรือราคา หรือการเดินทางที่สะดวก มีรถสาธารณะหรือรถประจำทางขับผ่าน รวมไปถึงการมีกิจกรรมการส่งเสริมการตลาด ไม่ว่าจะเป็นคูปอง หรือส่วนลด ที่จะมีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกในจังหวัดสงขลาควรพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า โดยอ้างอิงข้อมูลจากการศึกษาระดับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกในจังหวัดสงขลาของกลุ่มลูกค้า เพื่อเข้าใจถึงการให้ความสำคัญของระดับกระบวนการตัดสินใจของกลุ่มลูกค้า และสามารถวางแผนทางการตลาดให้สอดคล้องกับกระบวนการตัดสินใจของกลุ่มลูกค้าในแต่ละกระบวนการ

2. ผู้บริหารโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกในจังหวัดสงขลาควรมีการนำเสนอผ่านสื่อช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อเพิ่มการเข้าถึง กระตุ้นให้ผู้ให้บริการรู้สึกถึงปัญหา และนำเสนอทางเลือกในการแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการ โดยใช้จุดเด่นของโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกที่สามารถดำเนินการเรียน การอบรมและสอบใบขับขี่ที่โรงเรียนได้เลย

เอกสารอ้างอิง

กรมการขนส่งทางบก. (2562). *กรมการขนส่งทางบก คุ่มเข้ม!!! มาตรฐานคุณภาพโรงเรียนสอนขับรถ*

นำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการควบคุม กำกับ ดูแล. เข้าถึงได้จาก

<https://www.dlt.go.th/th>

กรมการขนส่งทางบก.(2565). *กรมการขนส่งทางบก ขานรับมาตรการเปิดประเทศของรัฐบาล ให้บริการ*

ต่อใบอนุญาตขับรถนอกเวลาราชการ ถึงเวลา 18.00 น.ทุกวันทำการ เริ่มวันที่ 11 กรกฎาคม-30 กันยายน 2565. เข้าถึงได้จาก

https://www.dlt.go.th/site/songkhla/m-news/5643/view.php?_did=42833

กรมการขนส่งทางบก. (2565). *รายชื่อสถานสอนขับรถเอกชนที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทาง*

บก. เข้าถึงได้จาก <https://www.dlt.go.th/site>

คณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการจังหวัดสงขลา. (2562). *แผนพัฒนาจังหวัดสงขลา พ.ศ.*

2561-2565 ฉบับทบทวนพ.ศ. 2564. เข้าถึงได้จาก

https://www.songkhla.go.th/files/com_news_develop_plan

คู่มือสำหรับประชาชน : การให้การรับรองโรงเรียนสอนขับรถ. (2561). *หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข*

(ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต. เข้าถึงได้จาก

<http://www.chaiyaphumdlt.go.th/fileupload/.701481pdf>

จินตนา เกษตรเสริมวิริยะและธัญนันท์ บุญอยู่.(2565). *อิทธิพลของความไว้วางใจและความพึงพอใจ*

ของผู้ใช้บริการที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้ถึงความปลอดภัยสู่ความตั้งใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ, 4(2), 789-801.

สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา. (2565). *หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา. เข้าถึงได้*

จาก <https://ska.dlt.go.th/th>

- เนตรนภา เปรมปรีดี. (2563). *กระบวนการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ของประชากรเขตดอนเมือง จังหวัดกรุงเทพมหานคร*. เข้าถึงได้จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/sun18/6214070021.pdf>
- เศรษฐวัสส์ พรหมสิทธิ์. (.2564 *การวัด การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบเครื่องมือ*. เข้าถึงได้จาก <https://bri.mcu.ac.th/wp-content/uploads/2021/08/หมวด-5-เศรษฐวัสส์-11-8-64.pdf>
- โรจ พิหาร. (2559). *ปัจจัยส่วนผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างของประชากรในจังหวัดสงขลา*. เข้าถึงได้จาก <https://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2016/12750>
- โสภาคย์ กาแวน. (2560). *ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี*. เข้าถึงได้จาก <http://ir.buu.ac.th/dspace/bitstream/1513/97/1/59930046.pdf>
- Goodlife. (2564). *โรงเรียนสอนขับรถพร้อมใบขับขี่ดีจริงหรือ??* เข้าถึงได้จาก <https://www.kaidee.com/blog/th/driving-school-good-or-not/>
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2012). *Marketing management (14th ed.)*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.

ความสนใจซื้ออสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยในพื้นที่ใกล้เคียงอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

Interest in Buying Residential Property in the Area nearby Hatyai District, Songkhla Province

สุพิชญา ประทุมพร

Supichaya Pratoomporn¹

บรรพต วิรุณราช

Banpot Wiroonrath²

บทคัดย่อ

การศึกษาผลงานวิจัยเรื่อง ความสนใจซื้ออสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยในพื้นที่ใกล้เคียงอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย โดยนำหลักการของการพัฒนายั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) มาประยุกต์ใช้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย ในพื้นที่ใกล้เคียงอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 6 คน (Morse, 1994) โดยผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนตามแนวคิดของสหประชาชาติ และนำผลการสัมภาษณ์ที่ได้มารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นที่ต้องการ

ผลการศึกษวิจัยพบว่า (1) แนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เพื่อดึงดูดให้ผู้ซื้อที่มีความสนใจมากที่สุด คือ เป้าหมายที่ 3 การมีสุขภาพและความปลอดภัย เป้าหมายที่ 8 ส่งเสริมงานที่มีคุณค่าและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ เป้าหมายที่ 9 การส่งเสริมอุตสาหกรรม นวัตกรรมและโครงสร้างพื้นฐาน เป้าหมายที่ 12 มีการบริโภคและการผลิตอย่างยั่งยืน เป้าหมายที่ 13 การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ตามลำดับ และ (2) การนำแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) มาประยุกต์ใช้ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เพื่อดึงดูดให้ผู้ซื้อที่มีความสนใจ คือ การออกแบบบ้านและโครงการ การเลือกทำเลที่ตั้ง การปฏิบัติตามกฎหมาย, คุณภาพของบ้าน นวัตกรรม Smart home พลังงานสะอาด Solar cell การให้ความร่วมมือกับภาครัฐ สิ่งแวดล้อมของโครงการ และการไม่เลือกปฏิบัติกับลูกค้า ตามลำดับ

คำสำคัญ: อสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย พื้นที่ใกล้เคียงอำเภอหาดใหญ่ SDGs

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: 6410521064@psu.ac.th

² รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: banpot@gmail.com

Abstract

The objective of the research on “Interest in Buying Residential Property in the Area nearby Hatyai District, Songkhla Province” was to study the planning and marketing strategies of residential property by applying the principles of Sustainable Development Goals (SDGs). The study was qualitative research conducted through in-depth interviews of 6 entrepreneurs in the area nearby Hatyai district, Songkhla province (Morse, 1994). The participants know and understand the concept of sustainable development goals (SDGs). The data collected from the interviews were analyzed according to objectives. The results revealed that (1) the top five sustainable development goals (SDGs) which entrepreneurs used to attract customers are Goal 3 Good Health and Well-Being, Goal 8 Decent Work and Economic Growth, Goal 9 Industry Innovation and Infrastructure, Goal 12 Responsible Consumption and Production and Goal 13 Climate Action, respectively. (2) The application of Sustainable Development Goals (SDGs) used to attract customers in residential property business are design, location, law-abiding, house quality, Smart home, renewable energy, cooperation with the government, environment and non-discrimination, respectively,.

Keywords: Residential property, Area nearby Hatyai district, SDGs

บทนำ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ที่ส่งผลอย่างมากต่อทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างมากต่อประเทศทั่วโลก ซึ่งรวมถึงประเทศไทยที่เริ่มมีการระบาดในต้นปี 2563 ทั้งนี้ภาคอสังหาริมทรัพย์เป็นภาคเศรษฐกิจหนึ่งที่ได้รับผลกระทบอย่างมาก (ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์, 2563) พรนริศ ชวนไชยสิทธิ์ นายกสมาคมอสังหาริมทรัพย์ไทยระบุว่า สถานการณ์ผู้ติดเชื้อที่เพิ่มขึ้นทำนิวไฮเป็นระยะนั้น ส่งผลกระทบต่อภาคอสังหาฯ จากมาตรการล็อกดาวน์เพื่อสกัดการแพร่เชื้อ หรือที่ผ่านมาก็คือการปิดแคมป์ก่อสร้างอย่างชัดเจน ทำให้ธุรกิจดำเนินต่อไม่ได้หรือไปได้อย่างยากลำบาก ไม่นับรวมถึงผลกระทบที่เกิดจากกำลังซื้อของลูกค้าที่หดตัวลงจากรายได้ที่ลดลง ส่งผลให้ถูกปฏิเสธสินเชื่อจากภาคธนาคาร รวมทั้งผู้ประกอบการอสังหาฯ ที่ต้องอาศัยเงินทุน ตั้งแต่การซื้อที่ดิน การพัฒนาโครงการ ปัจจุบันสถาบันการเงินแทบจะไม่อนุมัติสินเชื่อใหม่แล้ว เพราะมีกังวลต่อความเสี่ยงเกิดหนี้เสีย (ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์, 2564)

ความต้องการซื้ออสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยในจังหวัดสงขลายังคงสูง ทำเลการลงทุนอสังหาริมทรัพย์ในพื้นที่เขตเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่เป็นโครงการคอนโดมิเนียม ส่วนการลงทุนโครงการบ้านแนวราบ บ้านเดี่ยว บ้านแฝด ทาวน์เฮาส์ มีทำเลนอกเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ ซึ่งเป็นช่วงรอยต่อระหว่างเขตเทศบาลและมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะบริเวณเทศบาลเมืองคอหงส์ที่ขยายตัวไปรอยต่อเขตอำเภอนาหม่อม เขตเทศบาลเมืองควนลัง ขยายเข้าไปเขตแนวน้ำตกโตนงาช้าง เทศบาลเมืองคลองแหขยายตัวเข้าสู่รอยต่อเขตอำเภอบางกล่ำ และเทศบาลเมืองบ้านพรุขยายตัวไปแต่ไม่ถึงเทศบาลตำบลทุ่งลุง อำเภอหาดใหญ่ พื้นที่แหล่งทำเล

อำนวยความสะดวกจะเป็นพื้นที่รอยต่อระหว่างเทศบาลเมืองคอหงส์กับเขต อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา (ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์, 2563)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความสนใจซื้ออสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยในพื้นที่ใกล้เคียงอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งพื้นที่ใกล้เคียงอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา หมายถึง พื้นที่นอกเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ ได้แก่ พื้นที่รอยต่อและพื้นที่เขตเทศบาลเมืองควนลัง พื้นที่รอยต่อเขตเทศบาลเมืองคลองแหขยายไปเขตอำเภอบางกล่ำ พื้นที่รอยต่อเทศบาลเมืองคอหงส์ขยายไปเขตอำเภอนาหม่อม พื้นที่รอยต่อและพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านพรุ ซึ่งเป็นพื้นที่นอกเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จึงมุ่งหวังที่จะศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย โดยนำหลักการของการพัฒนายั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) มาประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาแนวทางการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย โดยนำหลักการของการพัฒนายั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) มาประยุกต์ใช้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยได้แนวทางในการส่งเสริมนโยบายในการนำการพัฒนายั่งยืน (SDGs) มาประยุกต์ใช้เพื่อดึงดูดความสนใจซื้ออสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยในพื้นที่ใกล้เคียงอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

การทบทวนวรรณกรรม

DDproperty Editorial Team (2565) ให้ความหมายอสังหาริมทรัพย์คือ ที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง เช่น อาคาร บ้านเรือน สำนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม ไม้ยืนต้น รวมถึงสิ่งอื่นใดที่อยู่ติดกับที่ดินซึ่งเคลื่อนที่ไม่ได้ นอกจากนี้ทรัพย์ตามธรรมชาติที่ประกอบเป็นอันเดียวกับดิน เช่น แม่น้ำ บึง แร่ กรวดทราย ที่อยู่ในอาณาบริเวณที่ดินนั้น อีกทั้งยังหมายถึงสิทธิที่เกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ในที่ดินด้วย เช่น สิทธิครอบครองที่ดิน และสิทธิในการอยู่อาศัย

โสภณ พรโชคชัย (2560) อ้างถึงใน มงคล อัสวดีลภฤทธิและคณะ (2564) มีการแบ่งลักษณะของอสังหาริมทรัพย์ ออกเป็น 5 ประเภท ซึ่งมีความแตกต่างกันในด้านวัตถุประสงค์การใช้งานของผู้ซื้อ ได้แก่

1. อสังหาริมทรัพย์เพื่อการเกษตร เช่น ที่ดินเพื่อการทำการเกษตรเป็นหลัก
2. อสังหาริมทรัพย์เพื่อการอยู่อาศัย เช่น โครงการที่อยู่อาศัย บ้านเดี่ยว ทาวน์เฮาส์ เป็นต้น
3. อสังหาริมทรัพย์เพื่อการพาณิชย์ เช่น อาคารสำนักงาน ร้านค้า อาคารจอดรถให้เช่า เป็นต้น
4. อสังหาริมทรัพย์เพื่อการอุตสาหกรรม เช่น โรงงานขนาดเล็ก สวนอุตสาหกรรม เป็นต้น
5. อสังหาริมทรัพย์เพื่อการพักผ่อน เช่น รีสอร์ท อาคารชุดตากอากาศ เป็นต้น

ดังนั้นสรุปได้ว่า อสังหาริมทรัพย์ หมายถึง ที่ดินและทรัพย์สินอันติดอยู่กับที่ดินมีลักษณะเป็นการถาวรหรือประกอบเป็นอันเดียวกับที่ดินนั้น ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ อสังหาริมทรัพย์เพื่อการเกษตร อสังหาริมทรัพย์เพื่อการอยู่อาศัย อสังหาริมทรัพย์เพื่อการพาณิชย์ อสังหาริมทรัพย์เพื่อการอุตสาหกรรม อสังหาริมทรัพย์เพื่อการพักผ่อน

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2564) ให้ความหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) คือ แนวทางการพัฒนาที่ตอบสนองความต้องการของคนรุ่นปัจจุบัน โดยไม่ลดความสามารถในการตอบสนองความต้องการของคนรุ่นหลัง มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การเติบโตทางเศรษฐกิจ (economic growth) ความครอบคลุมทางสังคม (social inclusion) และการคุ้มครองสิ่งแวดล้อม (environmental protection) โดยมี 17 เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) จัดกลุ่มตามปัจจัยที่เชื่อมโยงกันใน 5 มิติ (5P) ได้แก่ (1) การพัฒนาคน (People) ให้ความสำคัญกับการจัดปัญหาความยากจนและความหิวโหย และลดความเหลื่อมล้ำในสังคม (2) สิ่งแวดล้อม (Planet) ให้ความสำคัญกับการปกป้องและรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสภาพภูมิอากาศเพื่อพลเมืองโลกรุ่นต่อไป (3) เศรษฐกิจและความมั่งคั่ง (Prosperity) ส่งเสริมให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีและสอดคล้องกับธรรมชาติ (4) สันติภาพและความยุติธรรม (Peace) ยึดหลักการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ มีสังคมที่สงบสุข และไม่แบ่งแยก และ (5) ความเป็นหุ้นส่วนการพัฒนา (Partnership) ความร่วมมือของทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อนวาระการพัฒนาที่ยั่งยืน

ศูนย์วิจัยและสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (2564) ได้กล่าวถึงการแบ่ง 17 เป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืนออกเป็น 5 มิติ (5Ps) โดยประกอบด้วย 3 เสาหลักของมิติความยั่งยืน (Three Pillars of Sustainability) คือ 1) มิติด้านสังคม 2) มิติด้านเศรษฐกิจ และ 3) มิติด้านสิ่งแวดล้อม และอีก 2 มิติ คือ 4) มิติด้านสันติภาพและสถาบัน และ 5) มิติด้านหุ้นส่วนการพัฒนา ดังนี้

- 1) มิติด้านสังคม (People) ได้แก่ เป้าหมายที่ 1-5
- 2) มิติด้านเศรษฐกิจ (Prosperity) ได้แก่ เป้าหมายที่ 7-11
- 3) มิติด้านสิ่งแวดล้อม (Planet) ได้แก่ เป้าหมายที่ 6 และเป้าหมายที่ 12-15
- 4) มิติด้านสันติภาพและสถาบัน (Peace) ได้แก่ เป้าหมายที่ 16
- 5) มิติด้านหุ้นส่วนการพัฒนา (Partnership) ได้แก่ เป้าหมายที่ 17

สยาม อรุณศรีมรกต และยงยุทธ วัชรกุล (2559) ได้กล่าวถึงเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 17 ประการของสหประชาชาติเพื่อโลกอนาคต ดังนี้

การเปลี่ยนแปลงของโลกใช้ระยะเวลาสั้นลงอย่างมาก อาจใช้เวลาไม่ถึง 5 ปี ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาตามมา จึงเกิดแนวคิดของการพัฒนา 8 ด้าน (The Millennium Development Goals: MDGs) ในปี ค.ศ.2000-2015 และองค์การสหประชาชาติเสนอแนวคิดการพัฒนาใหม่หลังปี ค.ศ.2015 (Post-2015 Development Agenda) ซึ่งมีเป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืน 17 ประการ เรียกว่า Sustainable Development Goals (SDGs) ประกอบด้วย

- 1) ขจัดความยากจน
- 2) ขจัดความหิวโหย
- 3) การมีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี
- 4) การได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ
- 5) ความเท่าเทียมทางเพศ

- 6) การมีน้ำสะอาดและการมีสุขอนามัยที่ดี
- 7) การมีพลังงานที่สะอาดและราคาถูก
- 8) ส่งเสริมงานที่มีคุณค่าและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ
- 9) การส่งเสริมอุตสาหกรรม นวัตกรรมและโครงสร้างพื้นฐาน
- 10) ลดความเหลื่อมล้ำ
- 11) การพัฒนาเมืองและชุมชนอย่างยั่งยืน
- 12) มีการบริโภคและการผลิตอย่างยั่งยืน
- 13) การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- 14) การอนุรักษ์และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทะเลและชายฝั่งอย่างยั่งยืน
- 15) การอนุรักษ์และการใช้ประโยชน์จากระบบนิเวศทางบก
- 16) การสร้างสังคมสันติสุข การสร้างคามยุติธรรมและสถาบันอันเป็นที่พึงของส่วนรวม
- 17) การมีส่วนร่วมของประชาชนในเป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืน

หัวใจหลักของความยั่งยืนในเชิงสิ่งแวดล้อม คือ การพัฒนาด้านเศรษฐกิจที่คำนึงถึงทรัพยากรที่จะเหลือไปถึงคนรุ่นหลัง และต้องพิจารณาความมั่นคงทางด้านน้ำ อาหาร และพลังงาน

การเสริมสร้างหลักธรรมาภิบาล (Good governance) และหลักนิติธรรม (rule of law) รวมถึงการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ เอกชน ภาคประชาสังคม และนักวิชาการ เป็นวิธีการนำไปสู่การพัฒนาที่ครอบคลุมและยั่งยืน

จิราวรรณ ศรีเปรมและคณะ (2564) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ภายหลังจากเกิดสถานการณ์ Covid-19 จำนวน 400 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และมีปัจจัยที่ทำการศึกษาดังนี้ 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ 4) อาชีพ 5) ระดับการศึกษา 6) รายได้ต่อเดือน 7) ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้บริโภค 8) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ 9) ปัจจัยด้านราคา 10) ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง 10) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลจากการศึกษาพบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน ทำให้มีการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน และปัจจัยภายหลังจากเกิดสถานการณ์ Covid-19 ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง และด้านส่งเสริมการตลาด มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ภายหลังจากเกิดสถานการณ์ Covid-19

มนธิดา ศรีพยุงฉันท (2558) ได้ทำการศึกษาความต้องการด้านอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยแนวราบของกลุ่มผู้บริโภคเปรียบเทียบ Generation X กับ Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ logistic regression และมีปัจจัยที่ทำการศึกษาดังนี้ 1) อายุ 2) เพศ 3) ระดับการศึกษา 4) สถานภาพ 5) อาชีพ 6) รายได้เฉลี่ยส่วนบุคคล 7) รายได้เฉลี่ยต่อครอบครัว 8) ประเภทที่อยู่อาศัย 9) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ 10) ปัจจัยด้านราคา 11) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย 12) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด 13) ปัจจัยด้านกระบวนการ 14) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ 15) ปัจจัยด้านบุคคล 16) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ ได้แก่ รูปแบบและ

สภาพแวดล้อมโครงการ ราคา การลงทุน ความปลอดภัย รายการส่งเสริมการขาย ชื่อเสียงของผู้ประกอบการ นวัตกรรมและเทคโนโลยี

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มที่ต้องการที่อยู่อาศัยประเภทแนวราบมากกว่าแนวดิ่งเป็นเพศหญิง Generation X ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า แหล่งที่ใช้ในการหาข้อมูลเกี่ยวกับโครงการที่อยู่อาศัยของทั้งสอง Generation คือ การหาข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ webpage ที่มีความน่าเชื่อถือ และทั้งสอง Generation มีความเห็นตรงกันว่าชื่อเสียงของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ ด้านส่วนประสมทางการตลาดพบว่า กลุ่มเป้าหมายคิดว่าด้านรูปแบบ และสภาพแวดล้อมโครงการ ด้านความปลอดภัย และชื่อเสียงของผู้ประกอบการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุด และจากผลการศึกษาส่วนประสมทางการตลาด 7Ps พบว่าด้านที่ต้องให้ความสำคัญในการทำตลาดอันดับแรก คือ การจัดจำหน่าย รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและผลิตภัณฑ์

ภักุพเดช มาเจริญ (2556) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อบ้านจัดสรรของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่น จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 219 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ Tukey's Multiple Comparisons หรือ แอล เอส ดี (LSD) และมีปัจจัยที่ทำการศึกษาดังนี้ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) สถานภาพการสมรส 5) อาชีพ 6) รายได้ 7) ช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการบ้านจัดสรร 8) ราคาบ้านจัดสรร 9) บุคคลที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกซื้อบ้าน 10) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ 11) ปัจจัยด้านราคา 12) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด 13) การให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31 ถึง 40 ปี มีอาชีพค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว หรือเจ้าของกิจการ มีระดับการศึกษาปริญญาตรีสูงสุด สมรสแล้ว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนภายในครัวเรือน 60,001 ถึง 100,000 บาท มีพฤติกรรมการเลือกซื้อบ้านราคา 3,500,001 ถึง 4,500,000 บาท และบุคคลที่มีอิทธิพลในการเลือกซื้อบ้านมากที่สุด คือ ครอบครัว ช่องทางในการรับรู้ข้อมูลได้จากสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อบ้านของผู้บริโภค คือ ผลิตภัณฑ์ มีระดับมากที่สุด และยังให้ความสำคัญในด้านการให้บริการในระดับนัยสำคัญมาก

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยในพื้นที่ใกล้เคียงอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 6 คน (Morse, 1994) ซึ่งคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ 1) ในฐานะที่ท่านเป็นผู้รู้ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) สามารถนำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ตามแนวคิดของสหประชาชาติ เป้าหมายใดบ้างมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เพื่อดึงดูดให้ผู้ซื้อมีความสนใจ 2) จากเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ที่ท่านแนะนำในข้อที่ 1 สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เพื่อดึงดูดให้ผู้ซื้อมีความสนใจอย่างไร จากนั้นนำผลจากการสัมภาษณ์แยกเป็นข้อ ๆ เพื่อนำมาหาข้อสรุปและวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิจัยนี้ใช้รูปแบบการสังเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ของกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 6 คนที่ให้การสัมภาษณ์และยืนยันคำสัมภาษณ์กลับมายังผู้วิจัย จากนั้นผู้วิจัยนำเนื้อหามาจัดเป็นหมวดหมู่ โดยจัดหมวดหมู่เดียวกันรวมไว้ด้วยกัน และใช้วิธีการบรรยายผลการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้คำตอบจากการวิเคราะห์และได้ข้อสรุปดังตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ซึ่งแสดงถึงการนำแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) มาประยุกต์ใช้ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เพื่อดึงดูดให้ผู้ซื้อที่มีความสนใจ

ตารางที่ 1

แสดงถึงแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เพื่อดึงดูดให้ผู้ซื้อที่มีความสนใจ ของผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย ในพื้นที่ใกล้เคียงอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

แนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)	จัดอันดับ ความเกี่ยวข้อง
เป้าหมายที่ 3 การมีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี	1
เป้าหมายที่ 8 ส่งเสริมงานที่มีคุณค่าและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ	2
เป้าหมายที่ 9 การส่งเสริมอุตสาหกรรม นวัตกรรมและโครงสร้างพื้นฐาน	2
เป้าหมายที่ 12 มีการบริโภคและการผลิตอย่างยั่งยืน	2
เป้าหมายที่ 13 การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	2
เป้าหมายที่ 6 การมีน้ำสะอาดและการมีสุขอนามัยที่ดี	3
เป้าหมายที่ 7 การมีพลังงานที่สะอาดและราคาถูกลง	3
เป้าหมายที่ 11 การพัฒนาเมืองและชุมชนอย่างยั่งยืน	3
เป้าหมายที่ 17 การมีส่วนร่วมของประชาชนในเป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืน	3
เป้าหมายที่ 4 การได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ	4
เป้าหมายที่ 5 ความเท่าเทียมทางเพศ	4
เป้าหมายที่ 1 ขจัดความยากจน	5
เป้าหมายที่ 10 ลดความเหลื่อมล้ำ	5
เป้าหมายที่ 16 การสร้างสังคมสันติสุข การสร้างความยุติธรรมและสถาบันอันเป็นที่พึงของส่วนรวม	5
เป้าหมายที่ 15 การอนุรักษ์และการใช้ประโยชน์จากระบบนิเวศทางบก	6
เป้าหมายที่ 2 ขจัดความหิวโหย	7
เป้าหมายที่ 14 การอนุรักษ์และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทะเลและชายฝั่งอย่างยั่งยืน	7

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เพื่อดึงดูดให้ผู้ซื้อที่มีความสนใจ อันดับที่ 1 คือ เป้าหมายที่ 3 การมีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี อันดับที่ 2 คือ เป้าหมายที่ 8 ส่งเสริมงานที่มีคุณค่าและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ เป้าหมายที่ 9 การส่งเสริมอุตสาหกรรม นวัตกรรมและโครงสร้างพื้นฐาน เป้าหมายที่ 12 มีการบริโภคและการผลิตอย่างยั่งยืน และเป้าหมายที่ 13 การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ อันดับที่ 3 คือ เป้าหมายที่ 6 การมีน้ำสะอาดและการมีสุขอนามัยที่ดี เป้าหมายที่ 7 การมีพลังงานที่สะอาดและราคา

ถูก เป้าหมายที่ 11 การพัฒนาเมืองและชุมชนอย่างยั่งยืน และเป้าหมายที่ 17 การมีส่วนร่วมของประชาชนในเป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืน อันดับที่ 4 คือ เป้าหมายที่ 4 การได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ และเป้าหมายที่ 5 ความเท่าเทียมทางเพศ อันดับที่ 5 คือ เป้าหมายที่ 1 ขจัดความยากจน เป้าหมายที่ 10 ลดความเหลื่อมล้ำ และเป้าหมายที่ 16 การสร้างสังคมสันติสุข การสร้างความยุติธรรมและสถาบันอันเป็นที่พึ่งของส่วนรวม อันดับที่ 6 คือ เป้าหมายที่ 15 การอนุรักษ์และการใช้ประโยชน์จากระบบนิเวศทางบก และอันดับที่ 7 คือ เป้าหมายที่ 2 ขจัดความหิวโหย และเป้าหมายที่ 14 การอนุรักษ์และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทะเลและชายฝั่งอย่างยั่งยืน ซึ่งผู้ประกอบการเห็นว่าไม่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย

ตารางที่ 2

แสดงถึงการนำแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) มาประยุกต์ใช้ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เพื่อดึงดูดให้ผู้ซื้อที่มีความสนใจ ของผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย ในพื้นที่ใกล้เคียงอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

การประยุกต์ใช้ SDGs เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ซื้อ	จัดอันดับความสำคัญ
การออกแบบโครงการและตัวบ้าน	1
ทำเลที่ตั้ง	2
การปฏิบัติตามกฎหมาย	2
คุณภาพของสินค้า	3
นวัตกรรม	3
พลังงานสะอาด	3
การให้ความร่วมมือกับภาครัฐ	3
สิ่งแวดล้อมของโครงการ	4
การไม่เลือกปฏิบัติกับลูกค้า	5

จากตารางข้างต้นสามารถสรุปสิ่งที่ดึงดูดความสนใจของผู้ซื้อได้ดังนี้ อันดับที่ 1 คือ การออกแบบโครงการและตัวบ้าน ให้มีการระบายอากาศที่ดี และมีการออกแบบตัวบ้านให้เข้ากับสภาพภูมิอากาศในพื้นที่ให้สามารถรับมือกับฝนปริมาณเยอะๆ ได้ เช่น ออกแบบระยชะคายคาให้มากขึ้น ความชื้นของหลังคามากขึ้น การปรับที่ดินให้สูงขึ้นเพื่อป้องกันน้ำท่วม และออกแบบตอบโจทย์กับลูกค้าผู้อยู่อาศัย อันดับที่ 2 คือ ทำเลที่ตั้ง น้ำไม่ท่วม และใกล้สถานที่สำคัญและแหล่งความเจริญ เช่น โรงพยาบาลห้างสรรพสินค้า ร้านสะดวกซื้อ รวมไปถึงการปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น กฎหมายจัดสรร ที่ต้องจัดให้มีพื้นที่สีเขียวขั้นต่ำ 5% และใช้น้ำประปา ซึ่งเป็นน้ำสะอาดและแจกจ่ายได้ทั่วถึง รวมไปถึงระบบบำบัดน้ำเสีย อันดับที่ 3 คือ คุณภาพของสินค้า เลือกใช้วัสดุที่ดี มีคุณภาพ สวย ทนทานและดูแลง่าย นวัตกรรม smart home ที่ควบคุมเครื่องใช้ไฟฟ้าผ่าน application พลังงานสะอาด เน้นการส่งเสริมการใช้ Solar cell เพื่อลดการใช้ไฟฟ้าและประหยัดค่าไฟ และการให้ความร่วมมือกับภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นการขออนุญาตก่อสร้าง การวางท่อระบายน้ำโครงการให้สัมพันธ์กับขนาดท่อระบายน้ำหน้าโครงการ และให้ความร่วมมือในเรื่องการจัดการขยะของเทศบาลพื้นที่นั้น ๆ ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ อันดับที่ 4 คือ สิ่งแวดล้อมของโครงการ บรรยากาศดี อากาศปลอดโปร่ง ไม่อยู่ใกล้แหล่งมลพิษ รวมไปถึงการสร้าง

สัมพันธภาพที่ีระหว่างชาวบ้านในพื้นที่ให้กับลูกบ้าน และอันดับที่ 5 คือ การไม่เลือกปฏิบัติกับลูกค่านับว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของงานบริการที่สามารถสร้างความประทับใจและช่วยดึงดูดลูกค้า

สรุปและอภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์งานวิจัย เพื่อศึกษาแนวทางการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย โดยนำหลักการของการพัฒนายั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) มาประยุกต์ใช้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย ในพื้นที่ใกล้เคียงอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 6 คน ผลจากการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เพื่อดึงดูดให้ผู้ซื้อมีความสนใจมากที่สุด คือ เป้าหมายที่ 3 การมีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี รองลงมาเป้าหมายที่ 8 ส่งเสริมงานที่มีคุณค่าและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเป้าหมายที่ 9 การส่งเสริมอุตสาหกรรมนวัตกรรมและโครงสร้างพื้นฐาน เป้าหมายที่ 12 มีการบริโภคและการผลิตอย่างยั่งยืน และเป้าหมายที่ 13 การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

แนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ที่ผู้ประกอบการนำมาประยุกต์ใช้เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ซื้อมากที่สุดคือ เป้าหมายที่ 3 การมีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี บ้านที่อยู่แล้วมีความสุขส่งผลถึงสุขภาพกายและสุขภาพใจ การระบายอากาศ การดีไซน์บ้านและโครงการให้มีบรรยากาศและทัศนียภาพที่ดี อยู่แล้วรู้สึกผ่อนคลาย อยู่ในทำเลที่น้ำไม่ท่วม ไม่อยู่ติดกับแหล่งมลพิษ เพื่อให้ลูกบ้านมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการ อีกทั้งโครงการเข้ากฎหมายจัดสรร ซึ่งต้องจัดให้มีพื้นที่สีเขียวขั้นต่ำ 5% และใช้น้ำประปา ซึ่งเป็นน้ำสะอาดและแจกจ่ายได้ทั่วถึง สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 17 ประการของสหประชาชาติเพื่อโลกอนาคต (สยาม อรุณศรีมรกต และ ยงยุทธ วัชรกุล, 2559) ที่กล่าวว่า หัวใจหลักของความยั่งยืนในเชิงสิ่งแวดล้อม คือ การพัฒนาด้านเศรษฐกิจที่คำนึงถึงทรัพยากรที่จะเหลือไปถึงคนรุ่นหลัง และต้องพิจารณาความมั่นคงทางด้านน้ำ อาหาร และพลังงาน การนำหลักการพัฒนาที่ยั่งยืนไปใช้ให้เกิดผลเป็นประเด็นสำคัญของการพัฒนา โดยมีการเสริมสร้างหลักธรรมาภิบาล และหลักนิติธรรมเป็นวิธีการนำไปสู่การพัฒนาที่ครอบคลุมและยั่งยืน

หลักการและแนวคิดอื่น ๆ ที่ผู้ประกอบการนำมาประยุกต์ใช้เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ซื้อมากที่สุด คือ การออกแบบโครงการและตัวบ้าน โดยมีการออกแบบตัวบ้านให้เข้ากับสภาพภูมิอากาศในพื้นที่ให้สามารถรับมือกับฝนปริมาณเยอะๆ ได้ การปรับที่ดินให้สูงขึ้นเพื่อป้องกันน้ำท่วม และออกแบบตอบโจทย์กับลูกค้าผู้อยู่อาศัย รวมไปถึงการระบายอากาศของตัวบ้านและโครงการ ซึ่งการออกแบบบ้านให้มีบรรยากาศและทัศนียภาพที่ดี รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้ง น้ำไม่ท่วม และใกล้สถานที่สำคัญและแหล่งความเจริญ รวมไปถึงการปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น กฎหมายจัดสรร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ความต้องการด้านอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยแนวราบของกลุ่มผู้บริโภคเปรียบเทียบ Generation X กับ Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มเป้าหมายคิดว่าด้านรูปแบบ และสภาพแวดล้อมโครงการ ด้านความปลอดภัย และชื่อเสียงของผู้ประกอบการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุด และจากผลการศึกษาส่วนประสมทางการตลาด 7Ps พบว่าด้านที่ต้องให้ความสำคัญในการทำการตลาดอันดับแรก คือ การจัดจำหน่าย รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและผลิตภัณฑ์ (มนธิดา ศรีพวงฉันทน์, 2558)

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ประกอบการควรนำหลักแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนมาประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์ เพื่อช่วยขับเคลื่อน 3 เสาหลักของมิติความยั่งยืน มิติด้านสังคม มิติด้านเศรษฐกิจ และ มิติด้านสิ่งแวดล้อม และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ เอกชน ภาคประชาสังคม และ นักวิชาการ ในการนำแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนไปประยุกต์ใช้ สามารถนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

2. ผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย ควรให้ความสำคัญกับการออกแบบ ทั้งภายในและภายนอกของบ้าน ทำเลที่ตั้งของโครงการ การมีบ้านตัวอย่างให้เลือกชมอย่างเหมาะสม การให้บริการก่อนและหลังการขายที่ดีของพนักงาน การมี platform สำหรับการเลือกชมสินค้าใน เว็บไซต์ที่มีระบบการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน โดยใช้กราฟิกที่มีเนื้อหาสั้น กระชับ เข้าใจง่าย การออกแบบ สภาพแวดล้อมภายในโครงการให้มีความสงบ ร่มรื่น เหมาะสมแก่การพักอาศัย และมีระบบการ ให้บริการมีความรวดเร็ว

3. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาความสนใจซื้ออสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยในจังหวัด เมืองรอง เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความสนใจซื้ออสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยแต่ละ ประเภทระหว่างจังหวัดเมืองหลักและเมืองรอง

เอกสารอ้างอิง

- จิรวรรณ ศรีเปรม. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยของประชากร ในเขต กรุงเทพมหานคร ภายหลังการเกิดสถานการณ์ Covid-19*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ณัฐพล ไยไพโรจน์. (2563). *Digital Marketing Concept & Case Study [7th Edition]* ฉบับรับมือ New Normal หลัง COVID-19. สำนักพิมพ์ไอทีซี พรีเมียร์.
- ภัฐพเดช มาเจริญ. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อบ้านจัดสรรของผู้บริโภคในจังหวัด ขอนแก่น. *วารสารวิชาการ วิศวกรรมศาสตร์ ม.อ.*, 6(2), 22-34. ค้นจาก https://ph02.tci-thaijo.org/index.php/eng_ubu/article
- มงคล อิศวดีลภฤทธิ และวรุณ เจตจำเริญชัย. (2564). ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อกลยุทธ์การตลาด อสังหาริมทรัพย์มือสอง. *วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 10(1), 45-69. ค้นจาก <http://ojslib3.buu.in.th/index.php/business/article/view/7552>
- มนธิดา ศรีพวงฉันท. (2558). *ความต้องการด้านอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยแนวราบของกลุ่ม ผู้บริโภคเปรียบเทียบ Generation X กับ Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์. (2563). *อสังหา หาดใหญ่ ดีมานด์พุ่ง ปีนี้ผู้ตักพื้นยุคนิต-บ้านเดี่ยว3ล้านมาแรง*. ค้นจาก <https://www.reic.or.th/News/RealEstate/453341>
- ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์. (2564). *พิษโควิดลากยาวทุบอสังหาฯ เปิดโครงการต่ำสุดรอบ 17 ปี*. ค้น จาก <https://www.reic.or.th/News/RealEstate/454169>
- ศูนย์วิจัยและสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน. (2564) *ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ SDGs*. ค้นจาก <https://www.sdgmove.com/intro-to-sdgs/>

- สยาม อรุณศรีมรกต และยงยุทธ วัชรกุล. (2559). เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 17 ประการของสหประชาชาติ เพื่อโลกอนาคต. *วารสารวิจัยสหวิทยาการไทย*, 11(3), 1-7. สืบค้นจาก <https://doi.org/10.14456/jtir.2016.3>
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). *การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development)*. ค้นจาก <https://sdgs.nesdc.go.th>
- DDproperty Editorial Team. (2565). *อสังหาริมทรัพย์คืออะไร 5 ประเภทอสังหาริมทรัพย์ที่ควรรู้ก่อนลงทุน*. ค้นจาก <https://shorturl.at/dgmuQ>
- Morse, J. M. (1994). *The cognitive processes of analysis in qualitative inquiry*. In J. M. Morse (Ed.), *Critical issues in qualitative research methods* (pp. 23-43). Thousand Oaks, CA: Sage.

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการซ้ำในคลินิกทันตกรรมภาคใต้ประเทศไทย

Factors Related to Customer Repurchase Intention in the Southern Dental Clinics of Thailand

ณัฐชยาน์ อ่อนรอด

Natthachaya Onrod¹

สุมนา ลาภาโรจน์กิจ

Sumana Laparojkit²

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์อัตลักษณ์ของแบรนด์และภาพลักษณ์ของแบรนด์กับความตั้งใจกลับมาใช้บริการคลินิกทันตกรรมซ้ำในเขตภาคใต้ โดยการเก็บแบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เป็นกลุ่มลูกค้าวัยทำงานที่มาใช้บริการในคลินิกทันตกรรมในเขตภาคใต้ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือค่าความถี่ ค่าร้อยละ และสถิติเชิงอนุมานด้วยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.2 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 57.8 ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 27.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 57 โดยสรุปผลการวิเคราะห์ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ในการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า อัตลักษณ์ของแบรนด์มีความสัมพันธ์ระดับสูงในทิศทางบวกกับภาพลักษณ์ของแบรนด์ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์=0.650) และความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์=0.689) และภาพลักษณ์ของแบรนด์มีความสัมพันธ์ระดับสูงในทิศทางบวกกับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์=0.687) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยประโยชน์ที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้ทำให้ผู้ประกอบการคลินิกทันตกรรมทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางด้านทันตกรรมและนำไปประยุกต์เพื่อเป็นการค้นพบกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมในอนาคต

คำสำคัญ: อัตลักษณ์ของแบรนด์ ภาพลักษณ์ของแบรนด์ ความตั้งใจซื้อซ้ำ

Abstract

This quantitative research aims to study the relationship between brand identity and brand image with the dental service repurchase intention to in the Southern region of Thailand. An online survey was conducted among a sample of 400 working-age customers who have used dental services in the region, using a multi-stage sampling

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: best.bme03@gmail.com

² อาจารย์ ดร. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: sumana.l@psu.ac.th

method. Descriptive statistics, such as mean, standard deviation, frequency, percentage, and inferential statistics of Pearson correlation coefficient were used to analyze the data.

The majority of the sample had an education level lower than a bachelor's degree (64.2%), were married (57.8%), were involved in sales/business occupations (27.3%), and had a monthly income below 15,000 THB (57%). The analysis using Pearson correlation coefficient revealed that brand identity had a strong positive relationship with brand image (correlation coefficient = 0.650) and intention to repurchase (correlation coefficient = 0.689). Brand image also had a strong positive relationship with the intention to repurchase (correlation coefficient = 0.687), at a significance level of 0.01. The findings of this research can be utilized by dental clinic operators, both public and private, as guidelines for improving service quality in dentistry and to develop appropriate marketing strategies for the future.

Keywords: Brand Identity, Brand Image, Repurchase Intention

บทนำ

ปัจจุบันมีสถานที่ให้บริการด้านทันตกรรมเกิดขึ้นหลายแห่งทั้งภาครัฐและเอกชน ชีวิต ทำให้ผู้ใช้บริการทางด้านทันตกรรมมีทางเลือกมากขึ้น ดังนั้นการศึกษาพฤติกรรมทางเลือกใช้บริการทางทันตกรรมจึงมีความสำคัญมากเพราะการแข่งขันทางด้านตลาดต้องมุ่งหาปัจจัยที่จะมีผลต่อการเลือกใช้บริการทางทันตกรรมเพื่อวางแผนปรับปรุงและหาแนวทางตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (ปรีชญา ศรีสุพัฒน์ และ สุเมธ แก่นมณี, 2558)

วันนี้สิ่งที่ทันตแพทย์จะต้องมีมากขึ้นมากกว่าการเป็นทันตแพทย์ที่เชี่ยวชาญการทำฟัน คือต้องใช้ความสามารถของผู้ประกอบการ การตลาด การจัดการทางการเงิน ความรอบรู้ และทรัพยากรมนุษย์ (Patrick J. McGuigan, 2006) ปัญหาของทันตแพทย์ทุกคนเมื่อก้าวเข้าสู่ธุรกิจคลินิกทันตกรรม คือ นอกจากการเรียนทางการทำฟันที่เรียนมหาลัย จะไม่ได้รับการเรียนพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการประกอบธุรกิจคลินิกทันตกรรม เพราะหลักสูตรออกแบบมาเพื่อผลิตทันตแพทย์ซึ่งมุ่งเน้นความรู้เชิงวิชาชีพ (Barber et al., 2011) ทักษะความรู้ที่จำเป็นสำหรับเจ้าของกิจการที่ต้องบริหารคลินิก เช่น การจัดการ การตลาด ทรัพยากรบุคคล การเงิน การคลัง งานขาย การวางแผนธุรกิจ ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาการทำฟัน ส่งผลให้เมื่อมาทำธุรกิจก็พบแต่ความยากลำบาก (อภิชาติ ลีนาอนุรักษ์, 2560)

เมื่อก้าวถึงแบรนด์ (Brand) จะพบว่าเป็นสิ่งที่แสดงถึงตัวตนของสิ่งสิ่งนั้นเช่นผลิตภัณฑ์บริการหรือบุคคลรวมถึงองค์กรเพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งอันนำไปสู่การเพิ่มมูลค่ากับองค์กร (สุภาวดี จรุงธรรมโชติ, รุ่งรัตน์ชัยสำเร็จ, 2561) โดย Kotler ให้หลักยึดสำคัญเกี่ยวกับอัตลักษณ์ของแบรนด์ (Brand Identity) ซึ่งเกิดขึ้นได้จากการตลาดเชิงสร้างสรรค์ และภาพลักษณ์ของแบรนด์ (Brand Image) ซึ่งเป็นสิ่งที่ปรากฏต่อสายตาผู้บริโภค โดยแบรนด์จึงต้องพยายามทำให้ทั้ง 2 องค์ประกอบมีบทบาทสนับสนุนซึ่งกันและกัน จะขาดอย่างใดอย่างหนึ่งไม่ได้ ยิ่งผู้บริโภคมีอำนาจมากขึ้น คำว่าแบรนด์จะยิ่งมีความสำคัญต่อจุดยืนและอนาคตของธุรกิจมากขึ้นเช่นกัน (ปิยะชาติ อิศรภักดี, 2560)

ทักษะความพื้นฐานทางด้านการบริหารธุรกิจโดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องของการตลาดทางด้านการสร้างแบรนด์มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับทันตแพทย์ทุกท่านที่ก้าวเข้าสู่การเป็นเจ้าของกิจการอย่างคลินิกทันตกรรม เพื่อเป็นการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งในตลาดในแต่ละพื้นที่ นำไปสู่การเพิ่มมูลค่ากับคลินิกทันตกรรม ทำให้สามารถเพิ่มโอกาสที่จะกลายเป็นทางเลือกแรกของลูกค้าในบรรดาคู่แข่งทั้งหมด อัตลักษณ์ของแบรนด์และภาพลักษณ์ของแบรนด์อาจเป็นส่วนหนึ่งเพื่อเพิ่มโอกาสที่จะทำให้ลูกค้าเลือกและอยากที่จะกลับมาใช้บริการคลินิกทันตกรรมอีกครั้ง ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยอัตลักษณ์ของแบรนด์และภาพลักษณ์ของแบรนด์ที่มีผลต่อการตั้งใจมาใช้บริการซ้ำทางทันตกรรมของคลินิกทันตกรรมในพื้นที่เขตภาคใต้เพื่อหาความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์อัตลักษณ์ของแบรนด์และภาพลักษณ์ของแบรนด์กับความตั้งใจกลับมาใช้บริการคลินิกทันตกรรมซ้ำในเขตภาคใต้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์อัตลักษณ์ของแบรนด์และภาพลักษณ์ของแบรนด์กับความตั้งใจกลับมาใช้บริการคลินิกทันตกรรมซ้ำในเขตภาคใต้ ให้ผู้ประกอบการหรือทันตแพทย์จบใหม่ที่มีความสนใจในการดำเนินการธุรกิจกรรมในเขตภาคใต้ สามารถนำไปผลวิจัยไปใช้ในการตัดสินใจรวมทั้งวางแผนในการดำเนินธุรกิจเพื่อพัฒนา ต่อยอด หรือเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน
2. เพื่อให้ผู้ที่สนใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์อัตลักษณ์ของแบรนด์และภาพลักษณ์ของแบรนด์ต่อคลินิก ทันตกรรมหรือธุรกิจด้านสุขภาพอื่นๆ นำข้อมูลไปเป็นแนวทางการในการศึกษาหรือทำวิจัยต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

อัตลักษณ์ของแบรนด์(Brand Identity)

De Chernatony (1999) ได้พัฒนาโมเดลที่เรียกว่า กระบวนการจัดการแบรนด์ (The Process of Managing a Brand) ซึ่งเป็นแนวคิดของอัตลักษณ์ของแบรนด์ (Brand Identity) ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ บุคลิกภาพของแบรนด์(Personality), ตำแหน่งของแบรนด์(Positioning), วิสัยทัศน์(Vision)และวัฒนธรรมของแบรนด์(Culture), ความสัมพันธ์ของแบรนด์(Relationships) ซึ่งทุกองค์ประกอบมีอิทธิพลซึ่งกันและกันจะเป็นตัวกำหนดและขับเคลื่อนตำแหน่งของแบรนด์ (Positioning), บุคลิกภาพของแบรนด์(Personality), และความสัมพันธ์ของแบรนด์(Relationships) นอกจากนี้ Kotler et al. (2011) ได้ให้ความหมายของอัตลักษณ์ของแบรนด์ว่าเป็นเรื่องที่ว่าตำแหน่งทางการตลาดของแบรนด์ในความคิดของผู้บริโภค ตำแหน่งที่นั่นควรสร้างความโดดเด่นให้แก่แบรนด์ ทำให้ผู้บริโภคเห็นและได้ยินแบรนด์ของเรา แม้จะอยู่ท่ามกลางสินค้ามากมายหลายยี่ห้อ (Dash et al.,2014) และอัตลักษณ์ของแบรนด์ คือสิ่งที่ผู้ประกอบการสร้างขึ้นเพื่อส่งต่อออกไปยังผู้บริโภคโดยใช้เครื่องมือต่างๆทางการตลาด เช่น ช่องทางการจัดจำหน่าย ราคา โปรโมชัน หรือการบริการ เป็นต้น นอกจากนี้ได้ศึกษาพบว่าอัตลักษณ์ของแบรนด์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจและความตั้งใจ

ซื้อด้วยและ (Janonis et al., 2007) ควรแตกต่างจากคู่แข่งและได้รับการพัฒนาในลักษณะที่ผู้บริโภคสามารถเข้าใจได้

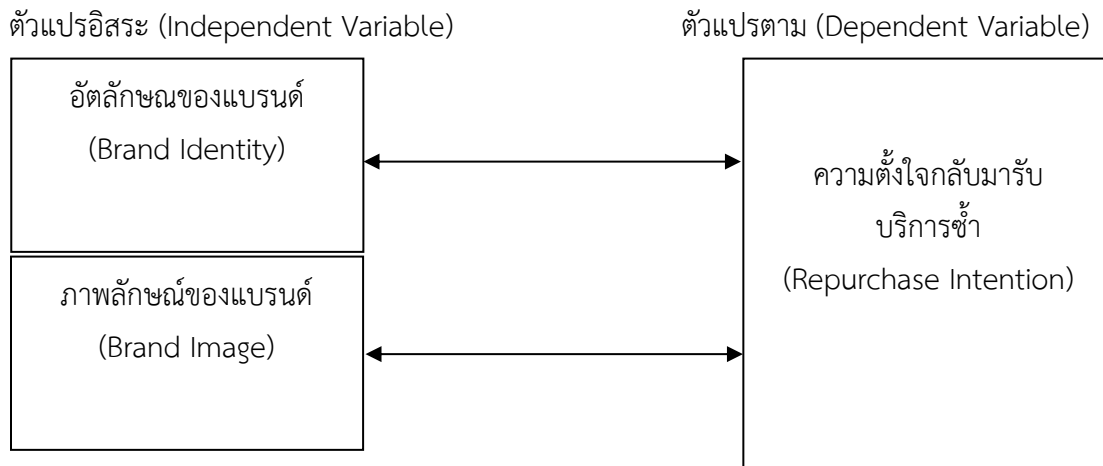
ภาพลักษณ์ของแบรนด์(Brand Image)

Kapferer (2008) ได้กล่าวว่าภาพลักษณ์ของแบรนด์(Brand Image) อยู่ในส่วนของผู้รับ (Receiver) จากโมเดลผู้ส่ง-ผู้รับ(Sender-Receiver Model) ซึ่งก็คือผลรวมของความรู้สึกที่มีผลต่อวิธีการที่ผู้บริโภครับรู้เกี่ยวกับแบรนด์และระบุชื่อตัวแบรนด์หรือสร้างความแตกต่างแบรนด์จากผู้อื่น ภาพลักษณ์ของแบรนด์ยังสามารถกำหนดได้ว่าเป็นการรับรู้ของผู้บริโภค(Consumer's Perceptions) ที่มีต่อแบรนด์ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากการเชื่อมโยง ของแบรนด์(Brand Association)ที่อยู่ในความทรงจำของผู้บริโภค(Keller, 1993) และAaker (1991) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่าการเชื่อมต่อกับแบรนด์ในใจของผู้บริโภคจะแข็งแกร่งขึ้นด้วยการเชื่อมโยงกับสังคมและความเชื่อมโยงเหล่านี้สามารถแบ่งออกเป็นกลุ่มย่อยได้อีก เช่น ทศนคติ และคุณประโยชน์(Keller, 1993) นอกจากนี้ Kotler et al. (2011) ได้ให้ความหมายของภาพลักษณ์ของแบรนด์นั้นเป็นเรื่องของการช่วงชิงความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อแบรนด์ คุณค่าของแบรนด์ไม่ควรหยุดอยู่ที่ลักษณะและประสิทธิภาพการใช้งานตามความต้องการด้านกายภาพเท่านั้น แต่ควรตอบสนองความต้องการด้านอารมณ์ของผู้บริโภคเข้าถึงและสอดคล้องกับความต้องการมนุษย์โดยสมบูรณ์ที่ประกอบด้วยความคิด จิตใจ และจิตวิญญาณ ซึ่งสอดคล้องกับกับ Lee et al. (2014) ที่ได้กล่าวว่าภาพลักษณ์ของแบรนด์ คือการรวมกันของกระบวนการแห่งการรับรู้ อารมณ์ และการประเมินผล ทั้งสามนี้ไม่สามารถดำเนินการแยกจากกันได้ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องบูรณาการคำจำกัดความที่รวบรวมคำจำกัดความคำศัพท์และแนวคิดที่คล้ายคลึงกันก่อนหน้านี้ว่าเป็นผลรวมของการรับรู้ของลูกค้ายกี่ยวกับแบรนด์ที่เกิดจากการโต้ตอบขององค์ความรู้กระบวนการทางอารมณ์และการประเมินในใจของลูกค้า

ความตั้งใจซื้อซ้ำ(Re-purchase Intention)

Lacey & Morgan (2007) กล่าวว่าความตั้งใจซื้อซ้ำ (Re-Purchase Intention) หมายถึงการตัดสินใจของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับการซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ขายหรือบริษัทเดิมอีกครั้ง โดยคำนึงถึงสถานการณ์ปัจจุบันและสถานการณ์ที่น่าจะเป็นไปได้ (Liljandar & Strandvik, 1995)จากการศึกษาโดยรวมพบว่าความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้ามีความเกี่ยวข้องอย่างยิ่งที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการกลับมาซื้อซ้ำอีกครั้ง (Keller, 2013) แม้ความตั้งใจซื้อซ้ำจะเป็นแค่ตัวชี้วัดความน่าจะเป็นหรือเป็นเพียงแค่เจตนาของผู้บริโภคในเลือกการซื้อสินค้าและบริการนั้นที่จะเกิดขึ้นจริงในอนาคต (Oliver, 1999)แต่หากผู้บริโภคมีทัศนคติต่อสินค้าหรือบริการ โดยพิจารณาจากความชื่นชอบและความรู้สึกของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการก็สามารถวัดความตั้งใจซื้อซ้ำได้เช่นกัน นำไปสู่การเลือกซื้อแบรนด์สินค้าเพียงสินค้าเดียวในประเภทนั้นเป็นระยะเวลาอย่างต่อเนื่อง

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง(เบญจมาศ ทัพชา,2561; ฐสธร อินจินดา,2564) ผู้วิจัยจึงได้สร้างกรอบแนวคิดการสำหรับการวิจัยในการศึกษาความสัมพันธ์อัตลักษณ์ของแบรนด์และภาพลักษณ์ของแบรนด์กับความตั้งใจกลับมาใช้บริการคลินิกทันตกรรมซ้ำในเขตภาคใต้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการในคลินิกทันตกรรมในเขตภาคใต้ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือลูกค้าที่มาใช้บริการในคลินิกทันตกรรมในเขตภาคใต้ จำนวน 400 คน จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยการเปิดตารางโดยสูตรของ Taro Yamane (1967) สำหรับวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยในขั้นแรกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตาโดยกำหนดเงื่อนไขของการเลือกสุ่มตัวอย่างคือกลุ่มตัวอย่างจากคลินิกทันตกรรมรัฐบาล 200 คนและคลินิกทันตกรรมจากเอกชน 200 คน จากนั้นทำการเลือกกลุ่มโดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง คือต้องเป็นผู้ที่มีมาใช้บริการในคลินิกทันตกรรมในเขตภาคใต้ช่วงเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2566 เป็นกลุ่มวัยทำงานที่มีอายุตั้งแต่ 18-59 ปี รูปแบบของการเก็บแบบสอบถามแบบออนไลน์โดยจะมีการกำหนดเงื่อนไขในแบบสอบถามให้มีความสอดคล้องตามกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแบบออนไลน์เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามสร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง(เบญจมาศ ทัพชา,2561; ฐุสธร อินจินดา,2564)จากอดีตมาปรับปรุงใช้ในการสร้างเครื่องมือให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การทดสอบความเที่ยงตรง(Validity) ผู้วิจัยได้มีการสร้างแบบสอบถามและมีการกำหนดเกณฑ์ที่ใช้สำหรับวัดมาแล้วพบว่าข้อคำถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและความตรงเชิงเนื้อหาตามนิยามเชิงปฏิบัติการ คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ตั้งแต่ 0.67-1.00 พบว่าแบบวัดมีความเหมาะสมเป็นไปตามนิยามเชิงปฏิบัติการทุกข้อ

การทดสอบค่าความเชื่อมั่น(Reliability)ของเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC = 0.67 ขึ้นไป เพื่อมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ และวิเคราะห์ข้อมูลจากการนำไป

ทดลองใช้กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ของแบบสอบถามของทุกตัวแปรที่ศึกษา ซึ่งมีค่า 0.843 ซึ่งถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่นเกณฑ์ที่ยอมรับได้และมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงได้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา(Descriptive Statistic) วิเคราะห์เพื่ออธิบายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์โดยจะใช้สถิติเชิงพรรณนา และการแจกแจงความถี่ โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน(Inferential Statistic) วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เกณฑ์การอธิบายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ใช้เกณฑ์ทั่วไปดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2547)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับของค่าความสัมพันธ์
0.00-0.02	ระดับต่ำมาก
0.21-0.40	ระดับต่ำ
0.41-0.60	ระดับปานกลาง
0.61-0.80	ระดับสูง
0.81-1.00	ระดับสูงมาก

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1

ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างด้านเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(n=400)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	162	40.5
หญิง	238	59.5
สถานภาพ		
โสด	136	34
สมรส	213	57.8
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	33	8.2
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	257	64.2
ปริญญาตรี	140	35
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.8
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	46	11.5
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	40	10
พนักงานบริษัทเอกชน	79	19.7
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	109	27.3
รับจ้างทั่วไป	79	19.7
อื่น ๆ	47	11.8
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	88	22
15,001-30,000 บาท	228	57
30,001-50,000 บาท	65	16.3
50,001 บาทขึ้นไป	19	4.7

จากตารางที่ 1 ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างเกินครึ่งมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2 รองลงมาคือระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35 มีสถานภาพสมรส จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมาคือสถานภาพโสดจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34 ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและรับจ้างทั่วไปจำนวนเท่ากัน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001-30,000 บาท จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57

ตารางที่ 2

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญในภาพรวมของผู้ที่เคยเข้ารับบริการต่อตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่ออัตลักษณ์ของแบรนด์ ภาพลักษณ์ของแบรนด์ และความตั้งใจมารับบริการคลินิกทันตกรรมซ้ำในเขตภาคใต้ประเทศไทย

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
อัตลักษณ์ของแบรนด์	4.35	0.516	มากที่สุด
ภาพลักษณ์ของแบรนด์	4.42	0.507	มากที่สุด
ความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ	4.34	0.514	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญด้านอัตลักษณ์ของแบรนด์ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย= 4.35, กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญด้านภาพลักษณ์ของแบรนด์ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย= 4.42, และกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญด้านความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย= 4.34

ตารางที่ 3

ความสัมพันธ์ระหว่างอัตลักษณ์ของแบรนด์และภาพลักษณ์ของแบรนด์กับความตั้งใจกลับมาใช้บริการคลินิกทันตกรรมซ้ำในเขตภาคใต้

ตัวแปร	อัตลักษณ์ของแบรนด์	ภาพลักษณ์ของแบรนด์	ความตั้งใจซ้ำ
อัตลักษณ์ของแบรนด์	1.000	0.650**	0.689**
ภาพลักษณ์ของแบรนด์		1.000	0.687**
ความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ			1.000

หมายเหตุ: นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 ผลการวิจัยพบว่าอัตลักษณ์ของแบรนด์มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางบวกกับภาพลักษณ์ของแบรนด์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์=0.650 และความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์=0.689 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และภาพลักษณ์ของแบรนด์มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางบวกกับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์=0.687 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจมาใช้บริการซ้ำในคลินิกทันตกรรมภาคใต้ประเทศไทย สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

อัตลักษณ์ของแบรนด์ พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำคลินิกทันตกรรมในเขตภาคใต้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.01 ซึ่ง Park et al. (1986) ได้กล่าวว่าหากแบรนด์ที่ต้องการจะประสบความสำเร็จในตลาด จะขึ้นอยู่กับทางเลือกอัตลักษณ์ของแบรนด์เป็นการเลือกใช้ภาพลักษณ์มาพัฒนาอัตลักษณ์ และเพื่อเป็นการรับประกันว่าภาพลักษณ์นั้น

จะถูกถ่ายทอดไปยังอัตลักษณ์ของแบรนด์ได้อย่างเหมาะสม ผู้ประกอบการจะต้องเลือกที่จะสร้างแบรนด์ที่มีจุดแตกต่างที่โดดเด่นจากคู่แข่งและจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค Kapferer (2004) ได้เสนอเพิ่มเติมอีกว่าภาพลักษณ์ของแบรนด์เป็นวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงสุดให้กับผู้บริโภคเพื่อเผยให้เห็นความสำคัญของอัตลักษณ์ของแบรนด์และสอดคล้องกับงานวิจัย รุสธร อินจินดา (2564) ได้ศึกษาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำ พบว่าปัจจัยด้านอัตลักษณ์นั้นมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจซื้อซ้ำ

ภาพลักษณ์ของแบรนด์ พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำคลินิกทันตกรรมในเขตภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจมาศ ทัพพา(2561) ได้ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ด้านคุณภาพ ภาพลักษณ์ของแบรนด์ และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำ พบว่าภาพลักษณ์ของแบรนด์ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ภาพลักษณ์ของแบรนด์คือรูปซึ่งถูกกำหนดขึ้นให้เกิดขึ้นในความทรงจำของผู้บริโภคที่มีต่อแบรนด์สินค้าที่ห้อยหิ้วหนึ่ง และลูกค้าจะรับรู้ได้ด้วยการซื้อสินค้าหรือบริการในครั้งแรก และเมื่อเกิดความต้องการที่จะซื้อสินค้าหรือบริการนั้นๆ อีกครั้ง จะสะท้อนความจำของผู้บริโภค ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทประสบความสำเร็จ ส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความตั้งใจซื้อซ้ำ ตามที่Keller(2013)ได้กล่าวไว้

สรุปผลวิจัย

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจมาใช้บริการซ้ำในคลินิกทันตกรรมภาคใต้ประเทศไทยสรุปผลวิจัยได้ ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ของแบรนด์ มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำคลินิกทันตกรรมในเขตภาคใต้
2. อัตลักษณ์ของแบรนด์ มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำคลินิกทันตกรรมในเขตภาคใต้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้
 - 1.1 สำหรับทันตแพทย์รุ่นใหม่ที่ต้องการเริ่มธุรกิจคลินิกทันตกรรม สามารถนำผลการวิจัยนำไปเป็นข้อมูลสำหรับการดำเนินการประกอบธุรกิจ เช่น หาสถานที่ที่สำหรับเปิดคลินิกการออกแบบคลินิก ทันตกรรมรวมถึงการตกแต่งภายในและภายนอกของคลินิกทันตกรรมให้มีความน่าสนใจและมีความโดดเด่นมากกว่าคลินิกทันตกรรมอื่น ๆ รอบข้าง รวมถึงวางแผนการทำโฆษณาหรือสื่อทางการตลาดต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์คลินิกทันตกรรมให้เป็นที่รู้จักและดำเนินธุรกิจต่อไปในอนาคต
2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป
 - 2.1 ควรทำการศึกษาโดยใช้สถิติอื่น ๆ เช่น การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ซึ่งสามารถอธิบายการผันแปรตัวแปรตามและสามารถทำนายหรือพยากรณ์ได้
 - 2.2 ควรทำการศึกษาวิจัยหาตัวแปรอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจรับบริการซ้ำคลินิก ทันตกรรมในเขตพื้นที่ภาคใต้

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข. (2565). รายงานข้อมูล HDC กระทรวงสาธารณสุข ผู้ป่วยนอกที่รับบริการทางทันตกรรมเขตภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ 2562-2563. ค้นเมื่อ 31 ตุลาคม 2565, จาก <https://hdcservice.moph.go.th/hdc/main/index.php>.
- ฐสธร อินจินดา. (2564). ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำเอสเซนส์บำรุงผิวหน้าที่มีส่วนผสมจากธรรมชาติของผู้บริโภคในกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บาร์ไวส์ แพทริก. (2563). คัมภีร์ทางการตลาด(ฉบับปรับปรุง). แปลจาก *Marketer's Toolkit*. แปลโดย ปฏิพล ตั้งจักรวรรานนท์. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- เบญจมาศ ทัพชา. (2561). อิทธิพลของการรับรู้ด้านคุณภาพ ภาพลักษณ์ตราสินค้าและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของผลิตภัณฑ์ชุดชั้นในสตรีวาก์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปารีชาติ ยาน้อย. (2562). อัตลักษณ์ตราสินค้าและการสื่อสารการตลาดโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวภาคช่วงเมื่องน่าน(ถนนคนเดินวัดภูมินทร์). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(นิเทศศาสตร์และนวัตกรรม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปรีชญา ศรีสุพัฒน์ และ สุเมธ แก่นมณี. (2558). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการด้านทันตกรรม กรณีศึกษาคลินิกทันตกรรมพิเศษ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. รายงานการศึกษาอิสระวิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ปิยะชาติ อิศรภักดี. (2560). แบรินด์ 4.0 (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: อมรินทร์ฮาวทู อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- สุภาวดี จรุงธรรมโชติ, รุ่งรัตน์ชัยสำเร็จ. (2561). ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการสร้างแบรนด์กิจการเพื่อสังคมกลุ่มอาหารออร์แกนิก. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพมหานคร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2547). เอกสารการสอนชุดวิชาการวิจัยทางนิเทศศาสตร์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Aaker, D. (1991). *Managing Brand Equity, First edition*, Free Press, New York.
- Cho, Soo Yeon, Lee, Seung Sang. The Effects of Brand Image of Dental Clinics Perceived by Healthcare Service Users. *Korea Journal of Hospital Management*, 24(1), 36-47.
- Dash G., Kiefer K, Paul J. (2014). Marketing-to-Millennials: Marketing 4.0, customer satisfaction and purchase intention. *Journal of Business Research*, 122 (2021), 608-620.
- De Chernatony, L. (1999). Brand management through narrowing the gap between Brand identity and brand reputation. *Journal of Marketing Management*, 15(1-3), 157-179.
- Janonis, V., Virvilaite, R. (2007). Brand image formation. *Engineering economics*,

2(52), 79-90.

- Keller, K.L. (1993). Conceptualizing, Measuring and Managing Customer-Based Brand Equity. *Journal of Marketing*, 57(1),1–22.
- Keller, K.L. (2013). *Strategy Brand Management: Global Edition (4th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice-Hall.
- Kapferer, J.N. (2004). *The New Strategic Brand Management: Creating and Sustaining Brand Equity Long Term. Third edition*, Kogan Page. Limited, London and Philadelphia.
- Kapferer, J.N. (2008). *The New strategic brand management: Creating and sustaining brand Equity Long Term, Fourth edition*, Kogan page Limited, London and Philadelphia.
- Kotler. (2003). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, Kartajaya m, Setiawan, (2011). *Marketing 3.0*, New Jersey: John Willey & Sons, Inc.
- Lacey R, Suh J, Morgan RM (2007). Differential effects of preferential treatment levels on relational outcomes. *J. Serv. Res.*, 9(3): 241-256.
- Liljander V, Strandvik T, (1995). *The relation between service quality, satisfaction and intentions*. In Kunst D, Lemmink J (Eds). Paul Chapman, Vught. Manage. Serv. Qual., 45-63.
- Michael B., Robert W., Sara A., Russell S. T., Linda S. T., (2011). Perceptions of business skill development by graduates of the University of Michigan Dental School. Department of Periodontics and Oral Medicine School of Dentistry. University of Michigan. USA. *Journal of Dental Education*, 75(4), 505-517.
- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*. 64(3), 33-44
- Park, C. W., Jaworski, B. J., MacInnis, D. J. (1986). Strategic brand concept-image management. *The Journal of Marketing*, 50(4), 135-145.
- Patrick J. McGuigan. (2006). Marketing the dental practice Eight steps toward success. *JADA*, 137(10), 1426-33.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis*, 2nd Ed., New York: Harper and Row.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อเบเกอรี่ออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

Factors Influencing Online Bakery Buying Behavior of Consumers in Hat Yai District, Songkhla Province

สาธิตา ประดิษฐ์อุกฤษฎ์
อรญา สุวรรณโณ

Sathita Praditukrit¹
Orraya Suwanno²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของพฤติกรรมการซื้อเบเกอรี่ออนไลน์ตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาและศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อเบเกอรี่ออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริโภคที่เคยซื้อเบเกอรี่ผ่านช่องทางออนไลน์และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การแจกแจงแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่า ในภาพรวมปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุและอาชีพ ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการซื้อเบเกอรี่ออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อเบเกอรี่ออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลามากที่สุด รองลงมาเป็นด้านองค์ประกอบทางกายภาพและด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: พฤติกรรมการซื้อ เบเกอรี่ ร้านค้าออนไลน์ ส่วนประสมทางการตลาด

Abstract

The objectives of this research were to study the differences of online bakery buying behavior according to demographic factors of consumers in Hat Yai district, Songkhla province, and to study marketing mix factors that influencing online bakery buying behavior of consumers in Hat Yai district, Songkhla province. This research was quantitative research and used questionnaires as a tool for data collection. The survey

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: rosethida@hotmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: orraya.s@psu.ac.th

was conducted from 400 people, who have bought bakery online and live in Hat Yai district, Songkhla province. The data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and multiple regression analysis. The results showed that consumers with different demographic factors, namely gender, age and occupation, have different online bakery buying behavior at a significant level of 0.05. For marketing mix factors, product influenced online bakery buying behavior of consumers in Hat Yai district, Songkhla province the most, then followed by physical evidence and promotion at a significance level of 0.05.

Keywords: Buying Behavior, Bakery, Online Store, Marketing Mix

บทนำ

ในปัจจุบัน วิธีการดำเนินชีวิตของผู้คนเปลี่ยนแปลงไปมาก ผู้คนใช้ชีวิตเร่งรีบทั้งในเรื่องของการเดินทาง การรับประทานอาหาร ต้องการความรวดเร็วและสะดวกสบาย เบเกอรี่จึงกลายเป็นอาหารหลัก อาหารว่างหรืออาหารระหว่างมื้อมากขึ้น (อติยา ลาสา, 2558) จากข้อมูลการสำรวจพฤติกรรมผู้บริโภคอาหารของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2560) พบว่า ประชากรไทยบริโภคอาหารว่างมากถึงร้อยละ 74.2 ของประชากรอายุหกปีขึ้นไป โดยวัยเด็กหรือผู้มีอายุระหว่าง 6-14 ปี เป็นกลุ่มที่มีการบริโภคอาหารว่างสูงสุด ร้อยละ 89.2 รองลงมาคือ เยาวชนหรือผู้มีอายุระหว่าง 15-24 ปี ร้อยละ 82.8 วัยทำงานหรือผู้มีอายุระหว่าง 25-59 ปี ร้อยละ 72.6 ส่วนวัยสูงอายุหรือผู้มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีอัตราการบริโภคอาหารว่างต่ำสุด ร้อยละ 62.3 แสดงให้เห็นว่าอาหารว่างเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้บริโภคชาวไทยอย่างมาก ส่งผลให้ธุรกิจเกี่ยวกับอาหารว่างประเภทต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค (สถาบันอาหาร, 2558)

เบเกอรี่ เป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้รับอิทธิพลมาจากวัฒนธรรมตะวันตกที่แผ่ขยายเข้ามาในประเทศไทย อุตสาหกรรมเบเกอรี่คาดว่าจะมูลค่าตลาดอยู่ที่ประมาณ 30,000 ล้านบาท เติบโตปีละประมาณ 7% และมีแนวโน้มเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (มติชนสุดสัปดาห์, 2565) ซึ่งธุรกิจเบเกอรี่ คาเฟ่ ในเมืองขนาดใหญ่ ถือเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยม เนื่องจากเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นพื้นที่ที่มีประชากรอาศัยหนาแน่น เป็นศูนย์กลางทางการค้าและการลงทุน ศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของภาคใต้ (เทศบาลนครหาดใหญ่, 2562)

อย่างไรก็ตามในช่วงที่ผ่านมาต้องพบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งส่งผลกระทบต่อธุรกิจมากมายทั้งขนาดใหญ่และขนาดเล็ก อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาเป็นหนึ่งในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบค่อนข้างมาก เนื่องจากมาตรการล็อกดาวน์ของภาครัฐที่ส่งผลให้ไม่มีนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ (ครองขวัญ รอดหมวน, 2564) ผู้บริโภคเริ่มปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินชีวิตตามมาตรการที่ผ่านมา ส่งผลให้เดินทางไปซื้อสินค้าที่หน้าร้านลดน้อยลง และหันมาซื้อผ่านทางช่องทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น ธุรกิจที่มีช่องทางการขายหน้าร้านเพียงอย่างเดียวจึงอาจเสียโอกาสทางธุรกิจได้ (พรชวรณ สุขสมวัฒน์, 2565)

ดังที่กล่าวมาข้างต้นถึงปัญหาการปรับตัวเพื่อให้อยู่รอดในยุคสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ดังนั้น ร้านเบเกอรี่จึงเริ่มมีการปรับตัวขายช่องทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงสนใจทราบถึง

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม การเลือกซื้อเบเกอรี่ออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อให้ทราบถึงลักษณะกลุ่มเป้าหมาย ลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่สนใจ ราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับพัฒนาธุรกิจร้านเบเกอรี่ที่กำลังหารายได้จากช่องทางออนไลน์

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของพฤติกรรม การซื้อเบเกอรี่ออนไลน์ตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อเบเกอรี่ออนไลน์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการธุรกิจเบเกอรี่ที่มีช่องทางการขายออนไลน์รวมถึงผู้ประกอบการรายใหม่ที่มีความสนใจธุรกิจเบเกอรี่ออนไลน์ ในการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด และนำไปพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้เป็นไปตามความต้องการของผู้บริโภค

การทบทวนวรรณกรรม

ธุรกิจเบเกอรี่ออนไลน์

เบเกอรี่ถือเป็นธุรกิจหนึ่งที่ได้รับค่านิยมจากนักลงทุนและผู้ประกอบการจำนวนมาก โดยธุรกิจเบเกอรี่ คาดว่ามูลค่าตลาดอยู่ที่ประมาณ 30,000 ล้านบาท เติบโตปีละประมาณ 7% และมีแนวโน้มเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (มติชนสุดสัปดาห์, 2565) และจากสถานการณ์โควิด-19 ที่ผ่านมามีส่งผลให้การซื้อขายสินค้าผ่าน E-commerce เติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะสินค้าในด้านอาหารที่เติบโตมากถึง 74% (Kanokwan, 2564)

แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

สุปัญญา ไชยชาญ (2551) ได้กล่าวไว้ว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นศาสตร์ที่ให้ความรู้เกี่ยวกับขนาด องค์ประกอบ การกระจายและการเปลี่ยนแปลงของประชากร โดยลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบไปด้วย 1) เพศ ซึ่งส่งผลกระทบต่อค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้เนื่องจากสังคมและวัฒนธรรมได้กำหนดบทบาทของคสองเพศไว้ต่างกัน 2) อายุ ซึ่งบอกถึงประสบการณ์ของบุคคลนั้นๆ สามารถบ่งชี้กระบวนการความคิด ความเชื่อ หรือการรับมือต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นของบุคคล 3) ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้แต่ละบุคคล มีความรู้ ความคิดและทัศนคติของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไป 4) อาชีพ เป็นปัจจัยที่ทำให้แต่ละบุคคลมีความจำเป็นและความต้องการสินค้าบริการที่แตกต่างกัน 5) รายได้ หรือ สถานภาพทางเศรษฐกิจของบุคคลจะส่งผลกระทบต่อตราสินค้าและบริการที่ตัดสินใจซื้อ โดยจากการศึกษาของเอมิกานต์ ทาวงค์มา (2559) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ ในเขตบางแสน จังหวัดชลบุรี และสุโยมะห์ ดือราแม็ง (2562) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ผ่านร้านค้าออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผลการศึกษาสอดคล้องกัน ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เพื่อศึกษาความแตกต่างของ

พฤติกรรมการณ์ซื้อในด้านประเภท เหตุผลและช่องทางในการซื้อเบเกอร์รี่ เพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน นำไปสู่การพัฒนาและแก้ไขสินค้าให้เป็นไปตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

แนวคิดและทฤษฎีด้านส่วนประสมทางการตลาดแบบ 7Ps

Aksarapak (2564) ได้กล่าวไว้ว่า 7Ps Marketing เป็นกลยุทธ์ที่นักการตลาดวิเคราะห์เพิ่มเข้ามาอีก 3 ปัจจัยจากกลยุทธ์เดิมของ 4Ps Marketing ซึ่งประกอบไปด้วย 1) Product คือสิ่งที่ผู้ผลิตต้องการขายให้กับผู้บริโภค อาจเป็นสินค้าหรือบริการที่ต้องตอบสนองต่อการใช้งานและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ 2) Price คือ คุณค่าหรือมูลค่าที่แสดงออกมาในรูปของตัวเงิน เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคใช้เปรียบเทียบในการซื้อสินค้าเป็นหลัก โดยผู้บริโภคมักจะเปรียบเทียบถึงความคุ้มค่าของผลิตภัณฑ์ เปรียบเทียบคุณภาพและปริมาณที่ได้รับ 3) Place คือ ช่องทางการขายสินค้า ปัจจุบันมีช่องทางการขายสินค้ามากมายซึ่งไม่ได้จำกัดเพียงการขายหน้าร้านอย่างเดียว แต่ยังรวมไปถึงช่องทางการซื้อขายผ่านออนไลน์อีกด้วย 4) Promotion คือ วิธีการในการสื่อสารกับลูกค้าให้ทราบถึงสินค้าและบริการของเรา เพื่อกระตุ้นการขาย และสร้างทัศนคติที่ดีกับผลิตภัณฑ์ 5) People คือ ปัจจัยในเรื่องของการจัดการคนหรือบุคลากรของบริษัท เพื่อให้บุคลากรสามารถสื่อสารหรือมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าในขณะระหว่างการซื้อขาย หรือบริการก่อนและหลังการขายกับลูกค้า เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างประสบการณ์ที่ดีในการซื้อ 6) Process คือ วิธีการที่บริษัทและองค์กรใช้ในการทำงาน เป็นการประยุกต์ใช้กลไกทางการตลาดกับสินค้าและบริการของตัวเอง อาทิ เวลาที่เหมาะสมในการตอบกลับข้อความของลูกค้าควรอยู่ในช่วงเวลาที่กินาที 7) Physical Evidence คือ การสร้างประสบการณ์ที่จับต้องได้ที่ลูกค้าได้รับจากธุรกิจหรือแม้แต่สินค้าและบริการ โดยการสร้างสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในช่องทางออนไลน์ คือ การที่แบรนด์ใส่ใจกับการสร้างเว็บไซต์ที่มีดีไซน์สวยงาม ดึงดูด จัดวางหน้าเว็บไซต์ให้อ่านและใช้งานได้ง่าย มีฟีเจอร์ต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า รวมถึงการมีฝ่ายสนับสนุนลูกค้า การตอบแชทตลอด 24 ชม. การปรึกษาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้า โดยจากการศึกษาของเอมธิกานต์ ทาวงศ์มา (2559) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เบเกอร์รี่ ในเขตบางแสน จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เบเกอร์รี่ ดังนั้นจากแนวคิดและการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของการวางกลยุทธ์ซึ่งส่งผลต่อธุรกิจเป็นอย่างมาก จึงต้องการทราบถึงปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดแบบ 7Ps ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการณ์ซื้อเบเกอร์รี่ออนไลน์ในด้านประเภท เหตุผลและช่องทางในการซื้อของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาและวางกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสม

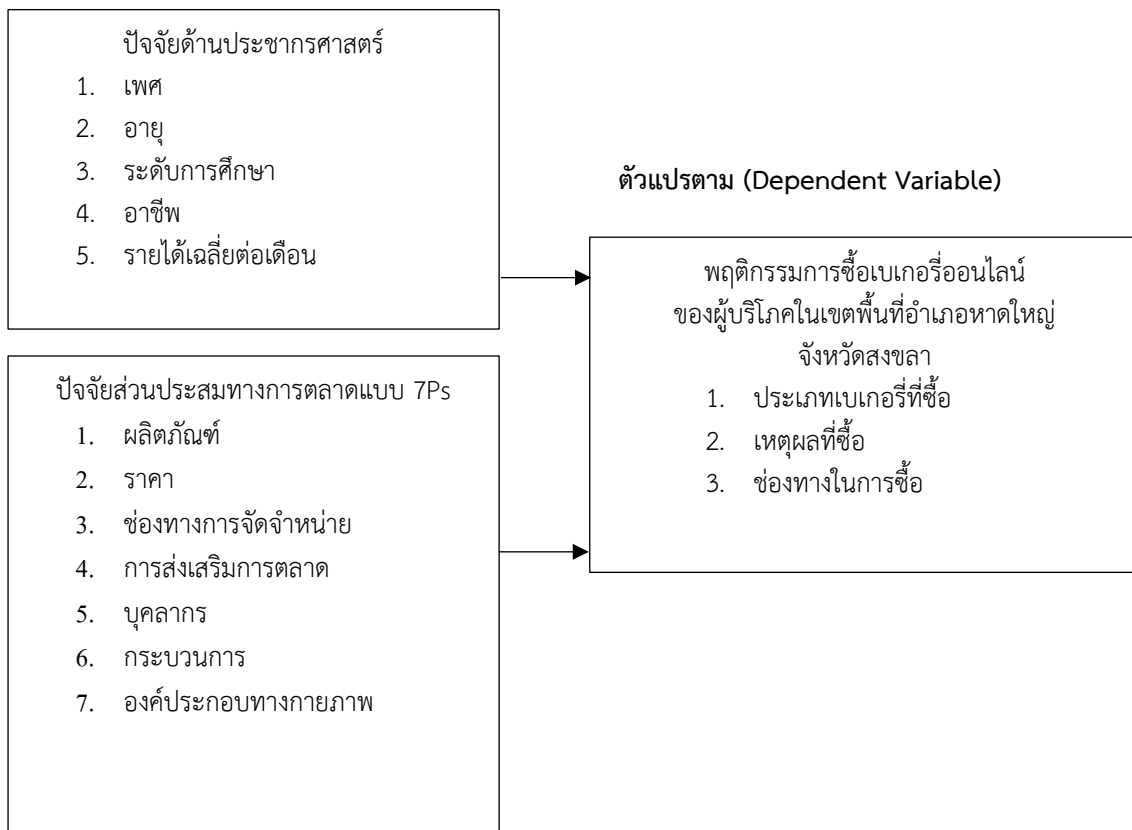
แนวคิดและทฤษฎีด้านพฤติกรรมผู้บริโภค

Guntit (2564) ได้กล่าวไว้ว่า ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคที่ใช้เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า คือ ทฤษฎี 6W1H ซึ่งเป็นทฤษฎีการศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค ประกอบไปด้วย 1) Who เป็นการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในเชิงประชากร เพื่อให้ได้ลักษณะของกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ 2) What เป็นการหาว่าสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อคืออะไร อาทิ ต้องการผลิตภัณฑ์ประเภทใด ต้องการคุณสมบัติหรือองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์อย่างไร โดยอาจจะดูจากพฤติกรรมไลฟ์สไตล์และความชอบต่างๆ 3) Where เป็นการหาช่องทางหรือแหล่งที่กลุ่มเป้าหมายซื้อหรือเห็นสินค้าและบริการ ซึ่งอาจจะไม่ใช่แค่ช่องทางหน้าร้าน แต่ยังรวมถึงแพลตฟอร์มออนไลน์ต่างๆ อาทิ Website และ E-commerce platform 4) When เป็นการหาโอกาสการซื้อของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อนำมาวางแผนการตลาดต่อไป

5) Why เป็นการวิเคราะห์ว่าสินค้าหรือบริการของคุณสามารถตอบโจทย์ความต้องการและแก้ปัญหาอะไรให้กับลูกค้าได้บ้าง 6) Whom เป็นการหาบทบาทของกลุ่มต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ โดยนำมาใช้ปรับปรุงกลยุทธ์การโฆษณา กลยุทธ์การส่งเสริม การตลาดโดยใช้กลุ่ม Influencer ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะในบางครั้งลูกค้าไม่ได้เชื่อในประสิทธิภาพของสินค้าหรือบริการเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังเชื่อในคำบอกเล่าหรือการรีวิวจากผู้ใช้งานจริงด้วย 7) How กลุ่มเป้าหมายตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการอย่างไร เป็นการหาขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ ทำให้เห็นวิธีการและขั้นตอนที่นำไปสู่การตัดสินใจซื้อมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น ตัดสินใจจากการเห็นโปรโมชัน มีบริการที่สะดวกและตอบโจทย์เป็นต้น โดยจากการศึกษาของสุโยมะห์ ตือราแม็ง (2562) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ผ่านร้านค้าออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เหตุผลในการเลือกซื้อเบเกอรี่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

กรอบแนวความคิด

ตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรต้น (Independent Variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณในลักษณะวิจัยแบบเชิงสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคที่เคยบริโภคเบเกอรี่ออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ต่างๆ และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่ดังนั้นจึงต้องทำการเก็บจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อ

อ้างอิงไปยังประชากรเป้าหมาย และผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณโดยใช้สูตรตามวิธีการของ Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จากการคำนวณได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูลจึงใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจคือ แบบสอบถาม ได้คำถามอ้างอิงจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.91 นำแบบสอบถามไปปรับเป็นแบบสอบถามออนไลน์ ด้วยเครื่องมือ Google form ดำเนินการแจกแบบสอบถามเผยแพร่ทางออนไลน์ในลักษณะการส่งต่อ นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ประกอบไปด้วย การวิเคราะห์ Independent t-Test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปและการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) สำหรับการทดสอบสมมติฐานอิทธิพลส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อตัวแปรเชิงพฤติกรรม

ผลการวิจัย

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง โดยมีจำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.75 มีอายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี โดยมีจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.25 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยมีจำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.75 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา โดยมีจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 มีรายได้อยู่ในช่วงต่ำกว่า 10,000 บาท โดยมีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25

ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อเบเกอรี่ออนไลน์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและด้านองค์ประกอบทางกายภาพในภาพรวมการแปลผลระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และด้านการส่งเสริมการตลาด ในภาพรวมการแปลผลระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ข้อมูลพฤติกรรมการซื้อเบเกอรี่ออนไลน์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมทั้ง 3 ด้าน พบว่า พฤติกรรมการซื้อในด้านเหตุผลที่ซื้อในภาพรวมการแปลผลระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านประเภทเบเกอรี่ที่ซื้อในภาพรวมการแปลผลระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ด้านช่องทางการซื้อในภาพรวมการแปลผลระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการซื้อเบเกอรี่ออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาแตกต่างกัน

ตารางที่ 1

แสดงค่านัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) เปรียบเทียบพฤติกรรมการซื้อเบเกอรี่ออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์

พฤติกรรมการซื้อ	ลักษณะทางประชากรศาสตร์				
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้
ประเภทเบเกอรี่ที่ซื้อ	0.039*	0.007*	0.039*	0.001*	0.007*
เหตุผลที่ซื้อ	0.000*	0.000*	0.009*	0.145	0.069
ช่องทางการซื้อ	0.056	0.001*	0.464	0.005*	0.020*

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ในภาพรวมผู้บริโภคเบเกอรี่ออนไลน์ในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาที่มีเพศแตกต่างกัน มีประเภทเบเกอรี่ที่ซื้อและเหตุผลที่ซื้อแตกต่างกัน ด้านอายุที่แตกต่างกัน มีประเภทเบเกอรี่ที่ซื้อ เหตุผลที่ซื้อและช่องทางในการซื้อแตกต่างกัน ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประเภทเบเกอรี่ที่ซื้อและเหตุผลที่ซื้อแตกต่างกัน ด้านอาชีพที่แตกต่างกัน มีประเภทเบเกอรี่ที่ซื้อและช่องทางการซื้อแตกต่างกัน ด้านรายได้ที่ต่างกัน มีประเภทเบเกอรี่ที่ซื้อและช่องทางการซื้อแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดแบบ 7Ps ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการซื้อเบเกอรี่ออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาแตกต่างกัน

ตารางที่ 2

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	(X1)	(X2)	(X3)	(X4)	(X5)	(X6)	(X7)	(Y1)	(Y2)	(Y3)
ผลิตภัณฑ์ (X1)	1									
ราคา (X2)	.491**	1								
ช่องทางการจัดจำหน่าย (X3)	.554**	.644**	1							
การส่งเสริมการตลาด (X4)	.529**	.540**	.483**	1						
บุคลากร (X5)	.404**	.589**	.574**	.562**	1					
กระบวนการ (X6)	.521**	.615**	.681**	.494**	.692**	1				
องค์ประกอบทางกายภาพ (X7)	.551**	.591**	.652**	.520**	.560**	.649**	1			
ประเภทเบเกอรี่ที่ซื้อ (Y1)	.236**	.131**	.150**	.166**	.149**	.155**	.223**	1		
เหตุผลที่ซื้อ (Y2)	.396**	.362**	.353**	.323**	.340**	.374**	.412**	.477**	1	
ช่องทางในการซื้อ (Y3)	.355**	.206**	.244**	.378**	.229**	.238**	.286**	.555**	.437**	1

หมายเหตุ ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย มีค่าไม่เกิน 0.8 ($r < 0.80$) ดังนั้นจึงไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ สามารถนำไปวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ต่อไป

ตารางที่ 3

ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการมีอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตาม

ตัวแบบ (Model)		SS	df	MS	F	Sig.
1	Regression	37.880	7	5.411	14.414	.000 ^b
	Residual	147.164	392	0.375		
	Total	185.044	399			

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า มีปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดอย่างน้อย 1 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อเบเกอรี่ออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4

แสดงค่าความสามารถในการพยากรณ์

ตัวแบบ (Model)	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.452	0.205	0.191	0.613

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการซื้อเบเกอรี่ออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้ร้อยละ 20.5 ($R^2 = 0.205$) โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($R = 0.452$)

ตารางที่ 5

แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดแบบ 7Ps ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อเบเกอรี่ออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตัวแปร	B	S.E.	Beta	t	Sig.
Constant	0.211	0.337		0.626	0.531
ด้านผลิตภัณฑ์	0.378	0.095	0.239	3.978	0.000*
ด้านราคา	-0.042	0.084	-0.033	-0.495	0.621
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	-0.025	0.088	-0.020	-0.283	0.777
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.147	0.066	0.137	2.237	0.026*
ด้านบุคลากร	0.047	0.073	0.044	0.644	0.520
ด้านกระบวนการ	0.007	0.104	0.005	0.064	0.949
ด้านองค์ประกอบทางกายภาพ	0.195	0.078	0.170	2.510	0.012*

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านองค์ประกอบทางกายภาพ ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อเบเกอรี่ออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อเบเกอรี่ออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลามากที่สุด ($B=0.378$) รองลงมาเป็นด้านองค์ประกอบทางกายภาพ ($B=0.195$) และด้านการส่งเสริมการตลาด ($B=0.147$) ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

จากผลการศึกษา พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการซื้อเบเกอรี่ออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ และอาชีพ ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อเบเกอรี่ออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาดา จิตรโรจนรักษ์ (2558) ที่พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ส่งผลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านศรีฟ้าเบเกอรี่ จังหวัดกาญจนบุรี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าสอดคล้องในด้านอายุและอาชีพ ซึ่งส่งผลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านศรีฟ้าเบเกอรี่ จังหวัดกาญจนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจลักษณ์ มุสิกะชนะ (2553) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อเบเกอรี่ของผู้บริโภคจังหวัดสุราษฎร์ธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดแบบ 7Ps

จากผลการศึกษา พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดแบบ 7Ps ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการซื้อเบเกอรี่ออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อเบเกอรี่ออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาในลักษณะทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐกานต์ กองแก้ว (2559) ที่พบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการของผู้ใช้ Application Shopee ในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

จากผลการวิจัยผู้บริโภคเบเกอรี่ส่วนมากเป็นเพศหญิงและมีอายุต่ำกว่า 20 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ดังนั้นผู้ประกอบการควรกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจนเพื่อที่จะขายหรือพัฒนาสินค้าให้เป็นไปตามความต้องการ นอกจากนี้ผู้บริโภคให้ความสำคัญในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการสื่อสารทางการตลาดและองค์ประกอบทางกายภาพ อาทิ รสชาติ ความอร่อย คุณภาพวัตถุดิบ บรรจุภัณฑ์ รวมไปถึงผู้ประกอบการควรวางแผนการสื่อสารการตลาดให้ดี เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ให้แก่ผู้บริโภค ในด้านพฤติกรรมพบว่า ผู้บริโภคเลือกซื้อ

ผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ประเภทเค้กมากที่สุด ส่วนมากเลือกซื้อผ่านทาง Instagram และเหตุผลในการซื้อผู้บริโภคเลือกซื้อจากประสบการณ์ส่วนตัว ดังนั้นเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการในการวางแผนการขายผลิตภัณฑ์ การออกผลิตภัณฑ์ใหม่ วางขายในช่องทางที่เป็นที่นิยม รวมไปถึงการสร้างประสบการณ์ที่ดีในการซื้อและนำไปสู่การซื้อซ้ำ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง ผลการวิจัยอาจไม่สามารถนำไปใช้ได้ทุกบริบทหรือทุกพื้นที่ จึงควรศึกษาพื้นที่อื่นๆเพิ่มเติมเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบความแตกต่าง

เอกสารอ้างอิง

- ครองขวัญ รอดหมวน. (2564). “ธุรกิจร้านอาหาร”ซ้ำพิชโควิต. ค้นจาก <https://www.thaipost.net/main/detail/113522>
- ณัฐกานต์ กองแก้ว. (2559). พฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการของผู้ใช้ Application Shopee ในประเทศไทย. สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เทศบาลนครหาดใหญ่. (2562). หาดใหญ่. ค้นจาก <https://www.goethe.de/prj/tus/th/ity/hat-yai.html>
- เบญจลักษณ์ มุสิกะชะนะ. (2553). พฤติกรรมการเลือกซื้อเบเกอรี่ของผู้บริโภคในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- พรธรรณ สุขสมวัฒน์. (2565). ผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และกลยุทธ์ทางรอดของธุรกิจบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์ สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- มติชนสุดสัปดาห์. (2565). เทรนด์ธุรกิจกาแฟ-เบเกอรี่ ยังเป็นดาวรุ่ง มูลค่าตลาดสูงกว่า 90,000 ล้านบาท ผู้จัดงาน Food & Hospitality Thailand 2022 จับกระแสเพิ่มโซนใหม่ กาแฟและเบเกอรี่นำผู้ผลิตวัตถุดิบพรีเมียมและอุปกรณ์ชั้นนำทั่วโลกมาร่วมจัดแสดง. ค้นจาก https://www.matichonweekly.com/publicize/article_602022
- สถาบันอาหาร. (2558). ผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ในประเทศไทย. ค้นจาก <http://fic.nfi.or.th/market-intelligence-detail.php?smid=77>
- สุชาดา จิตรโรจนรักษ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านครีฟเบเกอรี่ จังหวัดกาญจนบุรี. สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุไยมะห์ ดือราแม็ง. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ผ่านร้านค้าออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2560). การสำรวจพฤติกรรมการบริโภคอาหารของประชากร พ.ศ. 2560. ค้นจาก https://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/ด้านสังคม/สาขาสุขภาพ/Food_consumption_behavior_of_the_population/2560/รายงานฉบับสมบูรณ์.pdf
- อลิยา ลาสา. (2558). ความสำคัญของเบเกอรี่. ค้นจาก http://begeryes.blogspot.com/2015/07/blog-post_31.html?m=1

เอมธิกานต์ ทาวงศ์มา (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ ในเขตบางแสน จังหวัดชลบุรี. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

Aksarapak. (2564). 7Ps Marketing แกะสูตรกลยุทธ์การตลาดแบบ 7 ปัจจัย ที่คอยช่วยเหลือ Marketers. ค้นจาก <https://contentshifu.com/blog/7ps-marketing-mix>

Donlaya. (2562). พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึงอะไร อยากสร้างยอดขายให้ได้กำไร จำเป็นต้องรู้. ค้นจาก <https://www.moneywecan.com/what-consumer-behavior/>

Kanokwan. (2564). ตลาดอีคอมเมิร์ซโตไม่หยุด แต่ธุรกิจแพลตฟอร์ม แนวนอนยังคงขาดทุน. ค้นจาก <https://workpointtoday.com/e-commerce-war/>

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปของกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวาย

Factors Influencing Garment Purchase Intention of Generation Y Consumers.

กานต์ชานา แซ่ลิ้ม

Karnchana Saelim¹

สุมนา ลาภาโรจนกิจ

Sumana Laparojkit²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม และ (2) ทศนคติต่อการซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปในด้านวัตถุนิยม การเปรียบเทียบทางสังคม นวัตกรรมของแฟชั่น และความเกี่ยวพันในเรื่องแฟชั่น โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวายที่เคยซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปภายในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา จำนวน 385 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปของกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวายมีจำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ ทศนคติต่อการซื้อด้านความเกี่ยวพันในเรื่องแฟชั่น ($\beta = 0.364$) รองลงมา คือ ด้านวัตถุนิยม ($\beta = 0.233$) และด้านการเปรียบเทียบทางสังคม ($\beta = 0.145$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรอิสระทุกตัวแปรสามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปของกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวายได้ร้อยละ 53.9 ($R^2 = 0.539$)

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวายให้ความสนใจ ยอมรับ และตอบสนองในเรื่องแฟชั่น จนกลายเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญ และมีความเป็นวัตถุนิยมสูง โดยจะซื้อจากความพึงพอใจและความปรารถนา และมีความสุขเมื่อได้เป็นเจ้าของเสื้อผ้าที่ต้องการ รวมทั้งให้ความสนใจติดตามแฟชั่นของบุคคลที่มีชื่อเสียง และตัดสินใจซื้อโดยใช้อารมณ์เป็นตัวขับเคลื่อน

คำสำคัญ: ความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม วัตถุนิยม การเปรียบเทียบทางสังคม นวัตกรรมของแฟชั่น ความเกี่ยวพันในเรื่องแฟชั่น

Abstract

The objectives of this research were to study (1) environmental consciousness and (2) attitude toward garment purchases, i.e., materialism, social comparison, fashion innovativeness and fashion involvement by using a questionnaire as a data collection tool. The data were collected from 385 Generation Y consumers who bought garments within the past 6 months. The data were analyzed by using multiple regression analysis.

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: karnchana_saelim@hotmail.com

² อาจารย์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: sumana.l@psu.ac.th

The results of this research revealed that the factors influencing garment purchase intention of Generation Y consumers were attitude toward purchasing in three aspects: fashion involvement ($\beta = 0.364$), materialism ($\beta = 0.233$) and social comparison ($\beta = 0.145$), respectively, at a significance level of 0.01. All independent variables can predict the garment purchasing intention of Generation Y consumers for 53.9 % ($R^2 = 0.539$).

According to the research, Generation Y consumers are interested in, accepting and responding to fashion, which has become an important part. The materialism is high. They will make a purchase based on their satisfaction and wishes. They are emotionally happy when they own the garment that they want. They are also interested in fashion trends of celebrities. They make purchasing decisions based on feelings.

Keywords: Environmental Consciousness, Materialism, Social Comparison, Fashion Innovativeness, Fashion Involvement

บทนำ

เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม เป็นหนึ่งในสิ่งของปัจจัยขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ซึ่งนอกจากจะมีประโยชน์สำหรับสวมใส่เพื่อทำหน้าที่ปกป้องร่างกายทางกายภาพแล้ว ยังเกี่ยวข้องโดยตรงกับการดูแลสุขภาพอนามัย นอกจากนี้ ยังช่วยเสริมสร้างบุคลิกภาพ แสดงให้เห็นถึงรสนิยม ภาพลักษณ์ ความคิด และสถานภาพทางสังคม (ยศสรัล ทวีพัฒนพงษ์, 2560) รวมถึงเป็นเครื่องบ่งบอกถึงวัฒนธรรมประเพณีและความเป็นศิลปะ และการใส่เพื่อความสวยงาม เพื่อแสดงตัวตนและฐานะกันในปัจจุบัน

ในการเลือกซื้อสินค้าผู้บริโภคส่วนใหญ่มักจะมีทัศนคติในการซื้อสินค้า (Attitude toward Purchase) โดยการประเมินความชอบหรือไม่ชอบต่อผลิตภัณฑ์นั้น (พิบูล ทีปะपाल, 2549) โดยเฉพาะสินค้าประเภทแฟชั่นที่ผู้บริโภคจะมีการพิจารณาถึงการออกแบบและสไตล์ (Style) ที่แสดงให้เห็นถึงตัวตนและตรงกับความต้องการของผู้สวมใส่ เมื่อใส่แล้วอยากให้ผู้อื่นชื่นชมหรือประทับใจ ซึ่งแต่ละบุคคลมีความสนใจและความชื่นชอบในเรื่องแฟชั่นที่แตกต่างกัน รวมถึงปัจจุบันเทคโนโลยีมีความก้าวหน้า ทันสมัยมากขึ้น ทำให้เสื้อผ้าได้มีการพัฒนาคุณภาพ และรูปแบบให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา โดยนำนวัตกรรมต่าง ๆ เข้ามาช่วยเพื่อให้มีความแปลกใหม่ หรือมีความน่าสนใจ เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้บริโภค หรือแม้แต่การติดตามแฟชั่นบุคคลที่มีชื่อเสียงหรือที่ตนชื่นชอบ เทรนด์แฟชั่นที่กำลังเป็นที่นิยม โดยบุคคลจะมีการเปรียบเทียบการแต่งกายของตนกับบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้ตนโดดเด่นเป็นที่ยอมรับหรือน่าชื่นชม อีกทั้ง ผู้บริโภคยุคใหม่เริ่มหันมาตระหนักและใส่ใจด้านสิ่งแวดล้อมมากขึ้น อันเนื่องมาจากผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมในปัจจุบัน อาทิเช่น ภาวะโลกร้อน (Global Warming) ปัญหาฝุ่นและควัน เป็นต้น (Hakuhodo Institute of Life and Living ASEAN, 2020) ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนส่งผลต่อทัศนคติและค่านิยมของผู้บริโภคที่ในการเลือกซื้อเสื้อผ้า

ประกอบกับในปัจจุบันที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในชีวิตมากขึ้น อินเทอร์เน็ตกลายเป็นศูนย์กลางการสื่อสาร ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้หลากหลาย รวมถึงความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ความผ่อนปรนในกฎเกณฑ์ หรือความอิสระจากกฎระเบียบมีมากขึ้น สิ่งเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพล

ต่อทัศนคติและค่านิยมของผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลังวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 จากการสำรวจพบว่าประชาชนใช้เวลาและทำกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) และให้ความสนใจในเรื่องเทคโนโลยีมากขึ้น โดยเฉพาะผู้ที่มีอายุ 21 ถึง 41 ปี หรือกลุ่ม Generation Y ซึ่งเป็นกลุ่มที่ใช้อินเทอร์เน็ตต่อวันมากที่สุด โดยใช้เวลามากที่สุดไปกับการดูไลฟ์ขายสินค้าทางออนไลน์ (Live Commerce) (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2565) ส่งผลให้ตลาด E-Commerce เติบโตขึ้นอย่างก้าวกระโดด โดยเฉพาะการซื้อเสื้อผ้าเครื่องแต่งกายผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจของ Hootsuite ในปี พ.ศ. 2565 ที่พบว่า การบริโภคสินค้าประเภทแฟชั่นและความงามผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในประเทศไทยมีมูลค่า 1.5 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยเพิ่มขึ้นจากปีก่อนร้อยละ 85.8 (Datareportal, 2022) จนถือได้ว่าเป็นยุคของ “Digital Disruption” ของการเปลี่ยนแปลงทางด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี

ทั้งนี้ จากพฤติกรรมการบริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปตามวิถีชีวิตแบบใหม่ในยุค “New Normal” รวมถึงภาวะเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัวลงและมีความผันผวน อีกทั้งปัญหาเงินเฟ้อที่สูงขึ้น ซึ่งส่งผลต่อกำลังในการซื้อของผู้บริโภคที่ลดลง (สถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอ, 2566) ร้านค้าและผู้ประกอบการต้องตื่นตัวและหาแนวทางในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการตลาดให้เข้าถึงผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่ม หรือปรับเปลี่ยนช่องทางการขายให้มีความหลากหลายมากขึ้น โดยเฉพาะการขายทางออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ หรือ e-Marketplace รวมไปถึงการเพิ่มพื้นที่ในสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการโปรโมทสินค้า พุดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์การใช้งานระหว่างผู้บริโภคและร้านค้า เป็นต้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าประเภทเสื้อผ้าสำเร็จรูปของกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวาย เนื่องจากผู้บริโภคมีบทบาทสำคัญในการกำหนดการไหลเวียนของสินค้า เพื่อให้ผู้ประกอบการ ร้านค้า หรือผู้ที่สนใจนำข้อมูลไปใช้เพื่อประกอบการวางแผนและพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวายมากขึ้น ในการเพิ่มยอดขายและสร้างความได้เปรียบทางการค้าเหนือคู่แข่ง เพื่อพัฒนาต่อยอดธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม และทัศนคติต่อการซื้อด้านวัตถุนิยม การเปรียบเทียบทางสังคม นวัตกรรมของแฟชั่น และการยึดติดกับแฟชั่น ในความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปของกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวาย
2. เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปของกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวาย
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวาย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษาครั้งนี้ สามารถทำให้เข้าใจถึงปัจจัยความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม วัตถุนิยม การเปรียบเทียบทางสังคม นวัตกรรมของแฟชั่น และความเกี่ยวพันในเรื่องแฟชั่น ในความแตกต่างที่จะส่งผลต่อความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปของกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวาย เพื่อเป็นแนวทางและเป็นประโยชน์ในการศึกษาทางวิชาการต่อไปในอนาคต

2. เป็นแนวทางและประโยชน์ต่อผู้ประกอบการเสื้อผ้าสำเร็จรูปที่ต้องการจำหน่ายให้กับกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวาย และนำไปปรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

3. ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อร้านค้าขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ด้วยการนำข้อมูลจากปัจจัยต่าง ๆ ของกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวาย ในการซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูป ไปปรับใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจ เพื่อวางแผนและพัฒนาในด้านต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

ทบทวนวรรณกรรมและการพัฒนาสมมติฐาน

ความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Consciousness)

ความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง จิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม ที่กำหนดความโน้มเอียงของแต่ละบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยแสดงถึงความผูกพันทางอารมณ์ในระดับหนึ่ง ต่อปัญหาสิ่งแวดล้อม (Zelezny & Schultz, 2000) และยิ่งหมายความความพยายามที่จะช่วยเหลือปกป้อง และป้องกัน รวมถึงสนับสนุนแนวในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม ซึ่งผู้บริโภคยุคใหม่มักจะเลือกซื้อสินค้าต่าง ๆ โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และผู้บริโภคกลุ่มนี้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นโดยเต็มใจที่จะจ่ายเงินมากขึ้น เพื่อผลิตภัณฑ์ที่ใส่ใจต่อสังคมและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Hakuhodo Institute of Life and Living ASEAN, 2020) โดยอุตสาหกรรมแฟชั่นเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบนิเวศ ซึ่งถูกพิจารณาว่าเป็นผู้ก่อมลพิษมากที่สุดเป็นอันดับสองของโลก ซึ่งการมีจิตสำนึกต่อสิ่งแวดล้อมมีส่วนช่วยให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

จากที่ได้กล่าวไปในข้างต้น การรับรู้ถึงความกังวลและปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นส่งผลต่อความคิด และอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลนั้น ซึ่งความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจะเป็นการสร้างทัศนคติและความตั้งใจในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ที่ให้ความสำคัญในเรื่องสิ่งแวดล้อม โดยการแสดงออกผ่านทางพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลนั้นผ่านการบริโภคสินค้า

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการกระทำด้วยเหตุผล (TRA)

เป็นทฤษฎีที่นำมาใช้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ด้านพฤติกรรมทางสังคมและความตั้งใจของบุคคล ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อและทัศนคติต่อพฤติกรรมในการกระทำ กล่าวคือ ทัศนคติ (Attitude) ของบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมนั้นถูกกำหนดโดยความเชื่อ (Beliefs) การเปลี่ยนแปลงความเชื่อจะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล ซึ่ง Ajzen and Fishbein (1980) ได้กล่าวไว้ว่า การแสดงพฤติกรรมของบุคคลถูกกำหนดโดยความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรม ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึก พฤติกรรม และการรับรู้ต่อเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของตน (Ibrahim, 2002) โดยในงานวิจัยนี้จะทำการศึกษาทัศนคติต่อการซื้อ ในด้านดังต่อไปนี้

วัตถุนิยม (Materialism) คือ การที่บุคคลให้ความสำคัญและยึดติดกับการครอบครองวัตถุสิ่งของ หรือทรัพย์สิน และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ และความสุขที่สำคัญในชีวิต (Belk, 1985) และยังรวมถึงการซื้อโดยไม่มีเหตุผลที่ชัดเจน แต่ซื้อเนื่องจากสิ่งเหล่านั้นสามารถตอบสนองต่อความสุขของตนได้ หรือซื้อตามกระแสสังคมหรือกระแสนิยมในสินค้านั้น เพื่อให้กลมกลืนสอดคล้องไปกับค่านิยมขณะนั้น (Kasser, 2016) ตลอดจนการได้รับอิทธิพลจากสิ่งต่าง ๆ โดยในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ยังหมายความรวมถึงความชื่นชอบในวัตถุและการให้ความสำคัญกับสิ่งของที่สามารถใช้

เพื่อให้เป็นที่โดดเด่นแก่คนพบเห็น และภูมิใจที่ได้เป็นเจ้าของและสวมใส่เสื้อผ้าที่ผู้อื่นเห็นแล้วรู้สึกประทับใจ ซึ่งความเป็นวัตถุนิยมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นของผู้บริโภค

การเปรียบเทียบทางสังคม (Social Comparison) หมายถึง การประเมินจุดยืนของตนและเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม เพื่อให้เข้าใจและสามารถจะปรับตัวให้เข้าบรรทัดฐานของสังคมนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่อยู่ใกล้ชิดหรือบุคคลอื่น ๆ ที่อยู่รอบตัว (Festinger, 1954) ซึ่งการเปรียบเทียบทางสังคมและทัศนคติต่อการซื้อที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้บริโภคให้ความสำคัญกับสิ่งที่เพื่อน บุคคลรอบข้าง หรือบุคคลที่มีชื่อเสียงสวมใส่ ด้วยการเปรียบเทียบหรือเลียนแบบบุคคลเหล่านั้น เพื่อเพิ่มคุณค่าและความมั่นใจและในตนเอง ด้วยการทำให้ผู้อื่นชื่นชมและประทับใจในตนเอง (Zhang et al., 2013 อ้างอิงถึงใน พัชชรินทร์ อดออม, 2559)

นวัตกรรมของแฟชั่น (Fashion Innovativeness) หมายถึง ความแปลกใหม่ด้านแฟชั่น ไม่ว่าจะเป็นแนวคิด การออกแบบ หรือหรือผลิตภัณฑ์แฟชั่นรูปแบบใหม่ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับระดับความนิยมนวัตกรรมใหม่ในเรื่องแฟชั่นที่ส่งผลต่อทัศนคติหรือพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการทดลองใช้และยอมรับผลิตภัณฑ์แฟชั่นออกใหม่ที่ทันสมัย (Kim & Rhee, 2001) ซึ่งบุคคลนำมาสวมใส่เพื่อแสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์และความเป็นเอกลักษณ์ของตนต่อผู้อื่นในสังคม โดยให้ความสนและเป็นบุคคลกลุ่มแรกที่ซื้อเสื้อผ้าออกใหม่เร็วกว่าบุคคลอื่น ๆ ซึ่งนวัตกรรมด้านแฟชั่นและจิตสำนึกด้านแฟชั่นส่งผลต่อแรงจูงใจในการซื้อสินค้าอย่างมีนัยสำคัญ (Muhammad et al., 2016)

ความเกี่ยวพันในเรื่องแฟชั่น (Fashion Involvement) หมายถึง การที่ผู้บริโภคให้ระดับความสำคัญต่อสินค้าประเภทแฟชั่น โดยให้ความสนใจ รับรู้ ยอมรับและตอบสนอง จนกลายเป็นส่วนหนึ่งที่มีสำคัญและมีความหมายในการดำเนินชีวิต (Dhurup, 2014) ซึ่งบุคคลที่มีความเกี่ยวพันในแฟชั่นสูงจะมีความสนใจในเรื่องของแฟชั่นมาก โดยแสดงให้เห็นผ่านพฤติกรรมการบริโภคสินค้าของบุคคลนั้น ซึ่งเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกายถูกพิจารณาว่ามีแนวโน้มจะก่อให้เกิดความเกี่ยวพันทางด้านแฟชั่นสูง (Bloch et al., 2009)

ดังที่ได้กล่าวไปในข้างต้นว่า ทัศนคติต่อการซื้อสินค้าของผู้บริโภค เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในด้านความคิด แรงจูงใจ และอารมณ์ความรู้สึกส่วนตัวของแต่ละบุคคล โดยมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมตามความคิดนั้น อาจกล่าวได้ว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่มิอิทธิพลต่อความเชื่อ ในขณะที่เดียวกันความเชื่อก็มีอิทธิพลต่อทัศนคติเช่นกัน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อ (Zhang et al., 2013 อ้างอิงถึงใน พัชชรินทร์ อดออม, 2559) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติต่อการซื้อสินค้าของผู้บริโภค

ความตั้งใจซื้อ (Purchase Intention)

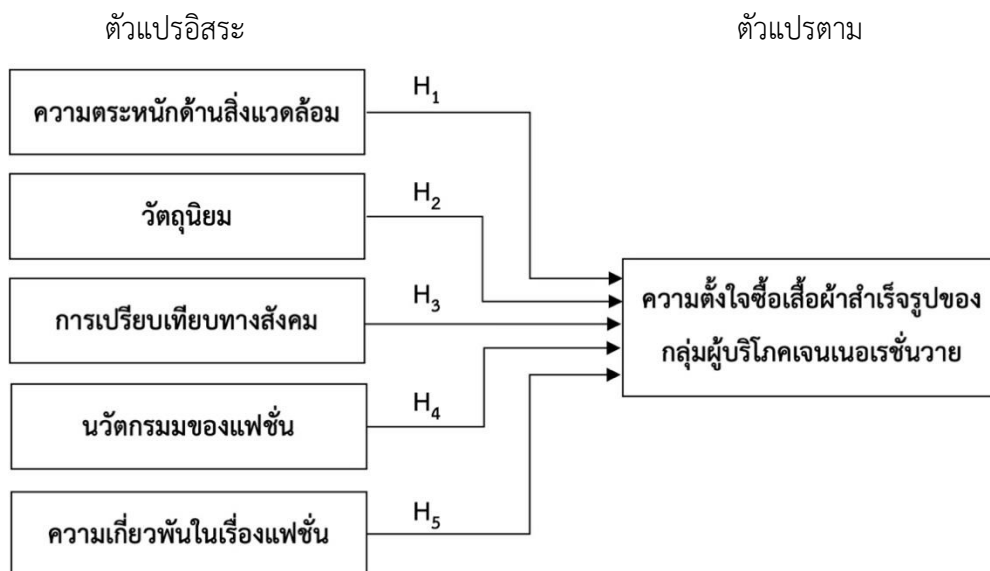
ความตั้งใจซื้อ คือ แนวโน้มในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ซึ่งเกิดจากการที่ผู้บริโภคประเมินความต้องการสินค้านั้นจากความรู้สึก ทัศนคติ และประสบการณ์ที่มีต่อสินค้า และเกิดความชอบ โดยให้ความสนใจเป็นอย่างมากและมีความเป็นไปได้ที่จะซื้อสินค้านั้นในอนาคตอันใกล้ (รัตนา กวีธรรม, 2558) ถือเป็นขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

เจนเนอเรชันวาย (Generation Y)

เป็นกลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2523-2543 มีอายุระหว่าง 23-42 ปี เป็นกลุ่มคนที่เติบโตมาพร้อมกับโลกของเทคโนโลยี จึงทำให้มีความคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยี มีการปรับตัวและมีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมทั้งมีความพร้อมในการเปิดรับ หรือการยอมรับนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นได้ง่ายกว่ากลุ่มคนเจนเนอเรชันอื่น และตัดสินใจซื้อสินค้าโดยใช้อารมณ์เป็นตัวขับเคลื่อน

อีกทั้งยังเป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อสูง รายได้มั่นคง และมีสัดส่วนอยู่ในวัยแรงงานมากที่สุด ซึ่งจะเป็นกลุ่มสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและพัฒนาประเทศ (ทวิศักดิ์ สหะเดช, 2564)

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวายที่เคยซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปภายในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา เนื่องจากจะได้ข้อมูลจากประสบการณ์ซื้อในอดีตที่เป็นปัจจุบัน รวมทั้งลักษณะของเสื้อผ้าที่เป็นสินค้าตามสมัยนิยมในช่วงเวลาหนึ่ง และมีการซื้ออย่างต่อเนื่อง และทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีแบบสะดวก จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์ผ่านทางระบบของ Google Form ซึ่งจะมีคำถามในการคัดกรองกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ และเป็นผู้ใช้ซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปภายในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา โดยผู้วิจัยได้กระจายลิงค์ (Link) แบบสอบถามผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ต่างๆ (Social Media) เช่น Facebook, Line, Twitter ในกลุ่มแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับเสื้อผ้าแฟชั่น และกลุ่มซื้อขายเสื้อผ้าแฟชั่น สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาระดับความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อม และทัศนคติต่อการซื้อด้านวัตถุนิยม การเปรียบเทียบทางสังคม นวัตกรรมของแฟชั่น และความเกี่ยวพันในเรื่องแฟชั่น ในการซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวาย โดยค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 1

ระดับความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม และทัศนคติต่อการซื้อ

ตัวแปรอิสระ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม	4.26	0.46	มากที่สุด
ทัศนคติต่อการซื้อ ซึ่งประกอบด้วย			
1. วัตถุนิยม	3.82	0.70	มาก
2. นวัตกรรมของแฟชั่น	3.43	0.71	มาก
3. การเปรียบเทียบทางสังคม	3.39	0.75	ปานกลาง
4. ความเกี่ยวพันในเรื่องแฟชั่น	3.34	0.75	ปานกลาง
รวม	3.50	0.63	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวาย มีความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.26, S.D. = 0.46) และมีทัศนคติต่อการซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูป โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.50, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวาย มีวัตถุนิยม (\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.70) และความสนใจนวัตกรรมของแฟชั่น (\bar{X} = 3.43, S.D. = 0.71) อยู่ในระดับมาก และมีการเปรียบเทียบทางสังคม (\bar{X} = 3.39, S.D. = 0.75) และความเกี่ยวพันในเรื่องแฟชั่น (\bar{X} = 3.34, S.D. = 0.75) อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบค่า Tolerance และค่า Variance Inflation Factor (VIF) เพื่อให้ตัวแปรอิสระที่นำมาวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงจนเกินไป (Multicollinearity)

ตารางที่ 2

ค่า Tolerance และค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ	Tolerance	VIF
- ความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม (EC)	0.936	1.068
- วัตถุนิยม (MA)	0.531	1.882
- การเปรียบเทียบทางสังคม (SC)	0.406	2.461
- นวัตกรรมของแฟชั่น (FI)	0.327	3.056
- ความเกี่ยวพันในเรื่องแฟชั่น (FV)	0.292	3.427

หลังจากนั้นทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยการนำตัวแปรเข้าสู่สมการด้วยวิธีการ Enter ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูป

ตัวแปรอิสระ	ความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปของกลุ่มผู้บริโภค เจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y)				
	B	S.E.	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.306	0.289		2.057	0.009**
- ความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม (EC)	0.040	0.062	0.023	0.646	0.519
- วัตถุนิยม (MA)	0.262	0.054	0.233	4.859	0.000**
- การเปรียบเทียบทางสังคม (SC)	0.154	0.058	0.145	2.652	0.008**
- นวัตกรรมของแฟชั่น (FI)	0.105	0.068	0.094	1.548	0.122
- ความเกี่ยวพันในเรื่องแฟชั่น (FV)	0.387	0.069	0.364	5.637	0.000**

$R^2 = 0.539$, Adjusted $R^2 = 0.532$, $F = 88.460$, Sig. = 0.000**

หมายเหตุ : มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปของกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีจำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ ความเกี่ยวพันในเรื่องแฟชั่น ($\beta = 0.364$) วัตถุนิยม ($\beta = 0.233$) และการเปรียบเทียบทางสังคม ($\beta = 0.145$) โดยพบว่า เมื่อความเกี่ยวพันในเรื่องแฟชั่น วัตถุนิยม และการเปรียบเทียบทางสังคม เพิ่มขึ้น 1 ระดับ จะทำให้ความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปของกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวาย เพิ่มขึ้น 0.387, 0.262 และ 0.154 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม และนวัตกรรมของแฟชั่น พบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปของกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวาย โดยตัวแปรอิสระทุกตัวแปรสามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปของกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวายได้ร้อยละ 53.9 ($R^2 = 0.539$) ซึ่งสามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ดังนี้

$$PI = 0.306 + 0.387FV + 0.262MA + 0.154SC$$

โดยที่ PI คือ ความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูป

FV คือ ความเกี่ยวพันในเรื่องแฟชั่น

MA คือ วัตถุนิยม

SC คือ การเปรียบเทียบทางสังคม

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความเกี่ยวพันในเรื่องแฟชั่น มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูป แม้ว่าระดับความเกี่ยวพันจะอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีความเกี่ยวพันในเรื่องแฟชั่น ที่อธิบายไว้ว่า คือ การที่บุคคลให้ความสนใจ รับรู้ ยอมรับและตอบสนองเกี่ยวกับแฟชั่น จนกลายเป็นส่วนหนึ่งที่มีสำคัญ และมีความหมายในการดำเนินชีวิตของบุคคลนั้น ซึ่งจะเป็นแรงกระตุ้นและความกระตือรือร้นที่จะทำให้บุคคลอยากลองใช้หรือสัมผัสสินค้าแฟชั่นนั้น (Marshall & Bell, 2004; Dhurup, 2014) อีกทั้งเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกายเป็นสินค้าที่มีแนวโน้มจะก่อให้เกิดความเกี่ยวพันทางด้านแฟชั่นสูง ซึ่งความสำคัญสามารถเห็นได้จากบทบาทของเสื้อผ้าในสังคมที่มีต่อผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Dhurup (2014) ได้สรุปว่า ความเกี่ยวพันในเรื่องแฟชั่นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าแบบไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า (Impulse Buying) ของกลุ่มผู้บริโภคในขณะซื้อสินค้า

2. วัตถุนิยม มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูป ซึ่งสอดคล้องกับระดับวัตถุนิยมที่อยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากคุณลักษณะของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวายที่ตัดสินใจซื้อสินค้าโดยใช้อารมณ์เป็นตัวขับเคลื่อน อาจไม่ได้ซื้อเพราะความจำเป็น แต่ซื้อตามแฟชั่น ความทันสมัย หรือเป็นที่นิยมกันในกลุ่มบุคคลที่มีชื่อเสียง เมื่อใส่แล้วดูเป็นคนที่มีรสนิยมและทันสมัย จึงส่งผลให้มีความตั้งใจในการซื้อสินค้าเพื่อนำมาตอบสนองต่อความนิยมด้านวัตถุของตนเองมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kasser (2016) กล่าวว่า บุคคลที่มีความเป็นวัตถุนิยมจะซื้อสินค้าจากความพึงพอใจและมีความปรารถนาที่จะซื้อ โดยมีไม่มีเหตุผลที่ชัดเจน และมองหาโอกาสอยู่เสมอเพื่อที่จะได้ซื้อ โดยหาเหตุผลมาอ้างได้เสมอ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริรัตน์ มีเที่ยง (2558) พบว่า ปัจจัยด้านวัตถุนิยม มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นของผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. การเปรียบเทียบทางสังคม มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูป แม้ว่า การเปรียบเทียบจะอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากคุณลักษณะของคนกลุ่มนี้ คือ มีความเป็นตัวของตัวเองสูง และมีอิสระทางด้านความคิด (ทวิศักดิ์ สหะเดช, 2564) จึงมีการเปรียบเทียบไม่สูงมากนัก แต่ก็ยังเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่น ๆ อยู่บ้าง โดยเฉพาะบุคคลที่มีลักษณะเด่นกว่าตนเอง อาทิ การให้ความสนใจติดตามแฟชั่นของบุคคลที่มีชื่อเสียง ซึ่งอาจเป็นเพราะสามารถกระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจที่จะเสริมสร้างพัฒนาไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นได้ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของการเปรียบเทียบทางสังคม ที่อธิบายได้ว่ามนุษย์มักมีการเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเอง หรือเรื่องที่ทำให้ความสนใจ (Festinger, 1954) ซึ่งการที่บุคคลมีการเปรียบเทียบทางสังคมที่สูงขึ้น มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการและการให้คุณค่าทางวัตถุที่สูงขึ้น และส่งผลต่อความตั้งใจในการซื้อที่สูงขึ้นด้วย (Forsyth, 2006) ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัฐภิญา ปัทมภาสสกุล (2562) พบว่า ปัจจัยด้านอิทธิพลระหว่างบุคคล ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อเครื่องสำอางธรรมชาติของสตรีในกรุงเทพมหานคร

4. นวัตกรรมของแฟชั่นของผู้บริโภคกลุ่มนี้อยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากการเติบโตมาพร้อมกับโลกของเทคโนโลยีและมีความพร้อมในการเปิดรับหรือการยอมรับนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นได้ง่ายกว่ากลุ่มคนเจนเนอเรชั่นอื่น (ทวิศักดิ์ สหะเดช, 2564) แต่ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูป อาจเป็นเพราะผู้บริโภคกลุ่มนี้ตัดสินใจซื้อสินค้าโดยใช้อารมณ์เป็นตัวขับเคลื่อน หรือกล่าวได้ว่าคิดอยากจะทำก็ซื้อ จึงไม่ได้ให้ความสำคัญกับนวัตกรรมของแฟชั่นมากนัก โดยอาจให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะทางด้านอื่น ๆ ของเสื้อผ้าสำเร็จรูปมากกว่า เช่น การออกแบบที่สามารถสร้างคุณค่าทางด้านอารมณ์ในการสวมใส่มากกว่า ซึ่งมีความขัดแย้งกับงานวิจัยของ พัชรีรินทร์ อุดอม (2558) พบว่า นวัตกรรมของแฟชั่นที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าเครื่องประดับผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร อาจเนื่องมาจากการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างและประเภทของสินค้าที่แตกต่างกัน

5. ความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคกลุ่มนี้อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะการรับรู้และการพบเจอเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้มีการใคร่ครวญในด้านสิ่งแวดล้อม และมีความรู้ความเข้าใจปัญหาสิ่งแวดล้อมมากขึ้น แต่ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูป เนื่องจากความตระหนักรู้ดังกล่าวเป็นเพียงความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อมโดยทั่วไป ซึ่งไม่ได้มีส่วนเชื่อมโยงถึงเสื้อผ้าสำเร็จรูป จึงอาจส่งผลให้ความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อมในงานวิจัยนี้ ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปของกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวาย ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัฐภิญา ปัทมภาสสกุล (2560) พบว่า ความตระหนักรู้เรื่องสิ่งแวดล้อม ไม่มีผลต่อความตั้งใจซื้อเครื่องสำอางธรรมชาติของสตรีในกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. จากการศึกษาพบว่า ความเกี่ยวพันในเรื่องแฟชั่นมีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปของกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชันวาย ดังนั้นผู้ประกอบการควรมีการอัปเดตเทรนด์แฟชั่นใหม่ ๆ ให้ทันกับแฟชั่นที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว แล้วทำการผลิตสินค้าหรือนำเสนอเสื้อผ้าสำเร็จรูปที่มีความเป็นแฟชั่นหรือมีความทันสมัย มาวางจำหน่ายให้กับผู้บริโภค เนื่องจากผู้บริโภคมักจะถูกดึงดูดเข้าหาสไตล์ (Style) ของแฟชั่นในขณะนั้น

2. จากการศึกษาพบว่า วัตถุนิยมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปของกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชันวาย ดังนั้นผู้ประกอบการควรผลิตสินค้าหรือนำเสนอสินค้าเสื้อผ้าสำเร็จรูปให้มีความหลากหลายรูปแบบ หรืออาจเป็นรูปแบบเดียวกัน แต่ควรมีหลายสี และหลายขนาด เนื่องจากผู้บริโภคแต่ละคนมีความต้องการแตกต่างกัน หรือชุดที่สามารถปรับเปลี่ยนได้หลายลุค เพื่อดึงดูดความสนใจให้อยากเป็นเจ้าของ เมื่อใส่แล้วดูมีรสนิยมและทันสมัย เพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้บริโภคในการเลือกซื้อเสื้อผ้าในแบบที่ตนเองอยากได้เป็นเจ้าของได้มากขึ้น

3. จากการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบทางสังคมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปของกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชันวาย ดังนั้นผู้ประกอบการจะต้องมีการติดตามข่าวสาร แฟชั่นยอดนิยมของบุคคลที่มีชื่อเสียง อาทิ ศิลปิน ดารา เน็ตไอดอล เป็นต้น เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนการผลิตหรือซื้อสินค้ามาวางจำหน่ายที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคในขณะนั้น หรือการใช้บุคคลที่มีชื่อเสียงหรืออินฟลูเอนเซอร์ (Influencer) เป็นพรีเซ็นเตอร์ หรือรีวิวสินค้า เพื่อสร้างการรับรู้และความสนใจให้กับผู้บริโภคมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยไปศึกษาต่อในเชิงลึกเป็นการศึกษาในเชิงวิจัยคุณภาพ โดยนำตัวแปรและผลวิจัยที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ เช่น ตัวแปรความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม ควรจะมีการออกแบบมาตรฐานวัดให้มีความชัดเจน หรือเชื่อมโยงกับเสื้อผ้าสำเร็จรูปมากขึ้น โดยอาจใช้คำถาม เช่น การซื้อเสื้อผ้าที่ผลิตจากเส้นใยธรรมชาติ เป็นหนทางหนึ่งในการช่วยลดภาวะโลกร้อนได้ หรือการสวมใส่เสื้อผ้ามือสอง หรือเสื้อผ้าที่นำกลับมาใช้ใหม่เป็นการช่วยลดปริมาณขยะและรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ทวีศักดิ์ สหะเดช. (2564). *การศึกษาพฤติกรรมเชิงลึกของผู้บริโภคกลุ่ม (Consumer Insights) Generation Y เพศหญิง อายุระหว่าง 25-42 ปี ที่มีความสนใจในการบริโภคสินค้ากลุ่มความงามบนแพลตฟอร์ม Instagram ผ่าน Influencer ของแบรนด์ Simply Q*. การค้นคว้าอิสระ นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปวีร์รัตน์ มีเที่ยง. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พัชชรินทร์ อุดออม (2559). *ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการซื้อ การซื้อจากแรงกระตุ้น และรูปแบบของแฟชั่นที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าเครื่องประดับผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- พิบูล ทีปะपाल. (2549). *การบริหารการตลาด ยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.
- ยศสรลี ทวีพัฒนะพงศ์. (2560). พฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าออนไลน์และทัศนคติที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการซื้อซ้ำของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้า.
- รัตนา กวีธรรม. (2558). คุณค่าตราสินค้า ค่านิยมของลูกค้า และทัศนคติต่อแบรนด์หูที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อ สินค้าแบรนด์เนมของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหาร ธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอ. (2566). ความท้าทายและโอกาสของอุตสาหกรรมเครื่องแต่งกาย ในปี 2566. ค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2566. เข้าถึงได้จาก <https://www.thaitextile.org/th/insign/detail.3326.1.0.html>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2566). ETDA เผย Gen Y ทวงบัลลังก์ ใช้เน็ตมากที่สุด เกือบ 8 ชั่วโมงต่อวัน ฮิตสุด ดู LIVE COMMERCE ข้าราชการ-จนท.รัฐ ชนชาติทุกอาชีพ ใช้เน็ตเกือบ 12 ชั่วโมงต่อวัน. ค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2566. เข้าถึงได้จาก <https://www.etda.or.th/th/pr-news/iub2022.aspx>
- อัฐิภิญญา ปัทมาสสกุล. (2560). ปัจจัยความตระหนักเรื่องสิ่งแวดล้อม สุขภาพ รูปลักษณ์ภายนอก ความรู้เรื่องนิเวศวิทยาและอิทธิพลระหว่างบุคคลที่ส่งผลต่อทัศนคติและความตั้งใจซื้อเครื่องสำอางธรรมชาติของสตรี. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Belk, R. W. (1985). Materialism: Trait aspects of living in the material world. *Journal of Consumer Research*, 12, 265–280.
- Bloch, P. H., Commuri, S., & Arnold, T. J. (2009). Exploring the origins of enduring product involvement. *Qualitative Market Research: An International Journal*, 12, 49-69.
- DATAREPORTAL. (2022). *DIGITAL 2022: THAILAND*. Retrieved October 22, 2022, from <https://datareportal.com/reports/digital-2022-thailand>
- Dhurup, M. (2014). Impulsive Fashion Apparel Consumption: The Role of Hedonism, Fashion Involvement and Emotional Gratification in Fashion Apparel Impulsive Buying Behaviour in a Developing Country. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(8), 168-177.
- Festinger, L. (1954). A theory of social comparison processes. *Human Relation*, 7(2), 117-140.
- Forsyth, D. (2006). *Group Dynamics (4th ed.)*. Belmont, CA: Wadsworth Publishing.
- Hakuhodo Institute of Life and Living ASEAN. (2020). *The Rise of CONCIIOUS ASEANs Why should you CARE?*. Retrieved October 22, 2022, from https://www.hillasean.com/assets/pdf/Forum_2020_en.pdf
- Ibrahim R. (2002). *Environmental literacy: Toward a greener society*. Realizing Agenda 21th: International Conference on Environmental Management, University Kebangsaan Malaysia, Bangi, 529–537.
- Kasser, T. (2016). Materialistic Values and Goals. *Annual Review of Psychology*, 67, 489-514.

- Kim, J.B. and Rhee, D. (2001). The relationship between psychic distance and foreign direct investment decisions: a Korean study. *International Journal of Management*, 18, 286–293.
- Muhammad, M. A., Muhammad, A. & Muhammad, W. A. (2016). The Factors Affecting Attitudes and Purchase Intent for Luxury Fashion Goods : An Empirical Study of Pakistani Market. *Arabian Journal of Business and Management Review (OMAN Chapter)*, 5(6), 45-59.
- Zelezny, L. C., and Schultz, P. (2000). Psychology of promoting environmentalism: Promoting environmentalism. *Journal of Social Issues*, 56(3), 365-371.

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์

Online Marketing Mix Factors Affecting Decision to Purchase Voluntary Motor Insurance via Online Platform

สุดารัตน์ กาหยี Sudarat Kayee¹

อรญา สุวรรณโณ Oraya Suwanno²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ และสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปวางนโยบายเพื่อพัฒนาธุรกิจ เป็นวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน ใช้วิธีการสุ่มตามสะดวก และใช้เกณฑ์ในการคัดกรองกลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่เคยซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์อย่างน้อย 1 ครั้ง โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือแบบสอบถามออนไลน์ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าแจกแจงความถี่ และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว และด้านการให้บริการส่วนบุคคล

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ ประกันภัยรถยนต์ แพลตฟอร์มออนไลน์

Abstract

The objective of this research is to study the online marketing mix factors affecting decision to purchase voluntary motor insurance via online platforms. The expected outcomes are to identify the online marketing mix factors affecting decision to purchase voluntary motor insurance via online platforms and to use the results to develop strategies for business. This research is quantitative research with a sample of 380 people that were selected using convenience sampling. The selection criteria for the sample group were the customers who have purchased motor insurance through online platforms at least once. An online questionnaire was used as a research tool. Statistical analysis such as mean, standard deviation, and multiple regression analysis

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: 6410512061@psu.ac.th

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: orraya.s@psu.ac.th

were used to analyze the data. The research findings indicate that online marketing mix factors affecting decision to purchase voluntary motor Insurance via online platforms are place, personalization and privacy.

Keywords: Online Marketing Mix Factors, Motor Insurance, Online Platform

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตของคนในสังคม เทคโนโลยีถูกพัฒนาอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารที่ทันสมัย นวัตกรรมใหม่ๆ ที่ส่งเสริมภาคอุตสาหกรรม หรือการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง จากรายงาน Digital 2022 Overview (2022) ได้กล่าวว่า ประเทศไทยมีอัตราส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตต่อประชากรทั้งหมดอยู่ที่ 77.8% ซึ่งอยู่ในอันดับที่ 34 ของโลก และเติบโตขึ้นจากปี 2021 ที่มีอัตราส่วนอยู่ที่ 69.5% จะเห็นได้ว่าคนไทยมีการใช้เทคโนโลยีเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้พฤติกรรมการค้าทางชีวิตของคนไทยเปลี่ยนไปด้วย เห็นได้จากช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ทุกอุตสาหกรรมต่างนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อปรับตัวเข้าสู่วิถีชีวิตแบบใหม่ (New Normal) ผู้ประกอบการและนักธุรกิจต่างหันมาใช้แพลตฟอร์มออนไลน์มากขึ้น ไม่ต่างกับผู้บริโภคที่หันมาซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น จึงเป็นสาเหตุให้ตลาดการค้าทางพาณิชย์ (E-commerce) เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว (ชัยวุฒิ ธนาคมานุสรณ์, 2564) จากรายงาน Digital 2022 Global Overview (2022) ยังได้มีการสำรวจการใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลกพบว่า คนไทยมีการซื้อสินค้าและบริการออนไลน์เป็นอันดับหนึ่งของโลก โดยมีค่าเฉลี่ย 68.3 % ขณะที่ค่าเฉลี่ยทั่วโลกอยู่ที่ 58.45% ส่งผลให้ผู้ประกอบการและนักธุรกิจต่างปรับตัวให้เข้ากับพฤติกรรมของผู้บริโภค

สำหรับประกันภัยรถยนต์ ถือเป็นธุรกิจบริการด้านการเงิน ที่ออกแบบมาเพื่อคุ้มครองรถยนต์ของผู้เอาประกันภัย ตามประเภทความคุ้มครองที่ผู้เอาประกันภัยตกลงทำ ส่งผลให้การทำประกันภัยรถยนต์มีความสำคัญต่อเจ้าของและผู้ครอบครองรถยนต์อย่างมาก เพื่อกระจายความเสี่ยงจากเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2563) ธุรกิจประกันภัยรถยนต์ถือเป็นธุรกิจประกันภัยชนิดหนึ่งที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง (ถาวร สถิตวิวัฒน์, 2556) มีการแข่งขันสูงและมีหลากหลายช่องทางในการจัดจำหน่าย กรมธรรม์ให้แก่ผู้บริโภค ด้วยเหตุนี้หลายบริษัทต่างก็คิดหาช่องทางการจัดจำหน่าย ที่สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้ง่าย สะดวก และเหมาะสมกับสภาพปัจจุบันที่เทคโนโลยีมีส่วนสำคัญในการดำเนินชีวิต นั่นคือการขายประกันภัยผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์

รายงานจากสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และกระทรวงดิจิทัล ในปี 2563 แสดงไว้ว่าอุตสาหกรรมบริการประกันภัยที่มีตัวเลขการเติบโตสูงถึง 250.08% (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563) เห็นได้ว่าการเปลี่ยนถ่ายของผู้บริโภคแบบดั้งเดิมมาเป็นผู้บริโภคที่เป็นดิจิทัลมากขึ้น (วชิรวิทย์ งามเพิ่มศรีพร, 2561) ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ประกอบการคือ ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ประกอบการรายอื่นได้ง่าย ทำให้จำนวนคู่แข่งมากขึ้น ส่งผลให้ผู้บริโภคจำเป็นต้องวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค เพื่อนำไปคิดวิเคราะห์แผนการตลาด รักษาฐานลูกค้าเดิม และขยายฐานลูกค้าใหม่ เพื่อพัฒนาให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้

โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่เป็นยุคของการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ จึงจำเป็นต้องนำการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ (6P's) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการรักษา ความเป็นส่วนตัว และด้านการให้บริการส่วนบุคคล ที่ทำให้ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ โดยการวิเคราะห์ กระบวนการตัดสินใจซื้อ ประกอบด้วย การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมหลังการซื้อ เพื่อให้ได้แนวทางในการปรับแนวทางการทำงาน สร้างกลยุทธ์ให้ตอบสนองต่อการเติบโตของยุคของการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์เป็นเครื่องมือสำคัญในปัจจุบัน

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ (6P's) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อนำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนา กลยุทธ์ หาความแตกต่างให้แก่การบริการ รวมไปถึงการนำเสนอการขายให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้า ให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ และเพื่อให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยรถยนต์สามารถนำผลการวิจัยไปกำหนดกลยุทธ์และสร้างเครื่องมือเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคที่สุด

การทบทวนวรรณกรรม

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ หมายถึง ส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ นับได้ว่าเป็นองค์ประกอบการตลาดในรูปแบบใหม่ ซึ่งในแต่ละส่วนมีความเกี่ยวเนื่องและมีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินการตลาดออนไลน์ โดยประกอบไปด้วย 6P's (วิเชียร วงศ์ณิชากุล, 2550)

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) คือ ผลิตภัณฑ์ก็คือ สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ อาจจะเป็นสินค้าหรือบริการ ผลิตภัณฑ์ต้องมีประโยชน์และมีคุณค่าสำหรับลูกค้า ทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้ การกำหนดกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ต้องคำนึงถึงความแตกต่างและการแข่งขัน (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2553)

2. ปัจจัยด้านราคา (Price) คือสิ่งที่กำหนดมูลค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปแบบของเงินตราที่ต้องจ่าย เพื่อให้ได้รับสินค้าและบริการ (Armstrong & Kotler, 2009)

3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) คือ ช่องทางโดยประกอบด้วยสถาบันและกิจกรรมที่ต้องใช้ในการขับเคลื่อนสินค้าและบริการ จากองค์กรไปสู่ตลาด การจัดจำหน่ายสามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ ช่องทางการจัดจำหน่าย โดยประกอบด้วย ผู้ผลิต คนกลาง และผู้บริโภค หรืออีกส่วนหนึ่งคือ

การกระจายสินค้า ได้แก่ กิจกรรมการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการจากผู้ผลิตไปถึงผู้บริโภค (Kotler, 2003)

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) คือเครื่องมือการสื่อสารที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ตราสินค้าบริการ เพื่อจูงใจให้เกิดความต้องการ การเตือนความจำ การแจ้งข่าวสารผลิตภัณฑ์ โดยต้องมีการเตรียมความพร้อมก่อน ได้แก่ การหาข้อมูล การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้ารู้จัก และตระหนักถึงตัวผลิตภัณฑ์ให้มากที่สุด จนเกิดความต้องการซื้อ (วิเชียร วงศ์นิชชากุล, 2550)

5. ปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคล (Personalization) คือ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อนำเสนอสิ่งที่ตรงใจและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่สุด อำนวยความสะดวก และสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า เช่น การแจ้งโปรโมชั่นของสินค้าและบริการ เป็นต้น (ณิชภา เทพณรงค์, 2563)

6. ปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว (Privacy) สิ่งที่คุณประกอบการหรือนักธุรกิจจำเป็นต้องรักษาความลับของลูกค้า โดยไม่นำข้อมูลของลูกค้าไปเผยแพร่ก่อนได้รับอนุญาต โดยข้อมูลเหล่านั้นไม่ได้หมายถึงเพียงข้อมูลส่วนตัว แต่ยังรวมถึงข้อมูลทั่วไปอื่น เช่น เบอร์โทรศัพท์ ที่อยู่ และอีเมล โดยผู้ประกอบการจำเป็นต้องสร้างระบบความปลอดภัยให้มีความน่าเชื่อถือเพื่อให้ลูกค้ามั่นใจ (อนัฐพล ชังเขตต์, 2553)

กระบวนการตัดสินใจซื้อ

กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค เป็นกระบวนการที่เมื่อผู้บริโภคต้องการซื้อสินค้าและบริการใด ๆ นั้น จะต้องมีการเลือกหนึ่งทางเลือกจากทางเลือกต่างๆ ซึ่งการศึกษากระบวนการตัดสินใจซื้อถือเป็นส่วนสำคัญที่คุณประกอบการและธุรกิจจำเป็นต้องทำความเข้าใจในทุกๆ ขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจซื้อ เพื่อนำไปสู่การผลิตสินค้าและบริการ การวางแผนการตลาด เป็นต้น โดยประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน (Kotler, 2003 อ้างถึงใน ศิริวัฒน์ เหมือนโพธิ, 2560) ได้อธิบายดังนี้

1. การรับรู้ปัญหา (Problem Recognition) เป็นขั้นตอนเริ่มต้นของกระบวนการซื้อคือ การให้ผู้บริโภคตระหนักถึงปัญหาและสิ่งที่มากระตุ้นภายในจิตใจและความรู้สึกให้เกิดความต้องการขึ้น โดยความต้องการอาจเกิดจากสิ่งกระตุ้น สามารถจำแนกได้ 2 สิ่ง คือสิ่งกระตุ้นภายใน เช่น ความหิว ความกระหาย เป็นต้น และสิ่งกระตุ้นภายนอกเกิดจากสิ่งกระตุ้นจากสภาพภายนอก ได้แก่ การดูโฆษณา การตัดสินใจที่เป็นที่นิยม เป็นต้น นักการตลาดจึงต้องการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้า เพื่อนำไปสู่การสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดและสร้างกลุ่มลูกค้ามากขึ้น

2. การค้นหาข้อมูล (Information Search) เมื่อสิ่งกระตุ้นทำให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการ รับรู้ถึงปัญหา นำผู้บริโภคไปสู่การแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการนั้น ไม่ว่าจะเป็น ราคา คุณลักษณะ สถานที่จำหน่าย และข้อเสนอพิเศษต่าง ๆ โดยผู้บริโภคจะหาข้อมูลต่าง ๆ นับได้ว่าข้อมูลเหล่านั้นจะมีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค โดยแหล่งข้อมูลแบ่งได้ 4 กลุ่ม ได้แก่ แหล่งบุคคล (Personal Sources) แหล่งการค้า (Commercial Source) แหล่งสาธารณะ (Public Source) และแหล่งทดลอง (Experimental Source)

3. การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) หลังจากได้รับข่าวสาร ผู้บริโภคจะนำข้อมูลไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในการเลือก โดยกำหนดความต้องการของตนเองโดยพิจารณาข้อมูลเหล่านั้น เปรียบเทียบข้อดี ข้อเสีย ราคา คุณสมบัติของสินค้าและบริการ โดยจะมีเรื่องของความเชื่อ

ไม่ว่าจะเป็นความเชื่อต่อตราสัญลักษณ์และเรื่องของคนดี เข้ามาเกี่ยวเนื่องในการตัดสินใจด้วย เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด

4. การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) หลังจากผ่านกระบวนการประเมินทางเลือก ผู้บริโภคได้ข้อมูลสำหรับการตัดสินใจ จะเกิดความตั้งใจซื้อสินค้าหรือบริการที่ผ่านเกณฑ์ที่ผู้บริโภคตั้งใจไว้ และเกิดการตัดสินใจซื้อผ่านกระบวนการตัดสินใจ 5 ประการ ได้แก่ ตัดสินใจในตราสินค้า (Brand Decision) ตัดสินใจเลือกผู้ขายหรือร้านค้า (Vendor Decision) ตัดสินใจด้านปริมาณที่ซื้อ (Quantity Decision) ตัดสินใจด้านเวลาที่ซื้อ (Timing Decision) และตัดสินใจวิธีการในการชำระเงิน (Payment-method Decision)

5. พฤติกรรมหลังการซื้อ (Post Purchase Behavior) หลังจากซื้อสินค้าและบริการนั้นแล้ว ผู้บริโภคสามารถวัดระดับความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคที่ได้ใช้แล้ว ผู้บริโภคจะได้ทราบว่าสินค้าหรือบริการนั้นตอบสนองต่อความต้องการของตนหรือไม่ หากผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจมาก ก็จะนำไปสู่พฤติกรรมการซื้อซ้ำในคราวต่อไปอีกด้วย

ประกันภัยรถยนต์

การประกันภัยรถยนต์ คือการประกันภัยเพื่อคุ้มครองความสูญเสียหรือเสียหายอันเกิดจากการใช้รถ ซึ่งได้แก่ ความสูญเสียหรือเสียหายที่เกิดแก่รถยนต์ ได้แก่ ความเสียหาย บุบสลาย หรือสูญหายของตัวรถยนต์ นอกจากนี้ความสูญเสียหรือเสียหายที่รถยนต์ก่อให้เกิดขึ้นแก่ชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของบุคคลภายนอก รวมทั้งบุคคลที่โดยสารอยู่ในรถยนต์ (สมาคมประกันวินาศภัยไทย, 2563) ประกันภัยรถยนต์แบ่งเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. ประกันภัยภาคบังคับ (พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2536)

ณัฐกฤตา ปานเพ็ชร (2559) กล่าวว่า การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ หรือ พ.ร.บ หมายถึง การประกันภัยประเภทที่กฎหมายบังคับให้เจ้าของรถซึ่งเป็นผู้ใช้หรือมีรถไว้เพื่อใช้ จำเป็นต้องจัดให้มีการประกันที่คุ้มครองความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัยทางรถ โดยรัฐบาลมีเจตจำนงเพื่อให้เกิดความคุ้มครองแก่ชีวิตและร่างกายของประชาชนที่ประสบภัยเป็นสำคัญ

2. ประกันภัยภาคสมัครใจ

อรวรรณ ธรรมมาวุฒิกุล (2562) ได้กล่าวว่า ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ คือ ประกันภัยที่กฎหมายไม่ได้บังคับให้รถทุกคันต้องมีประกันภัยชนิดนี้ ประกันภัยภาคสมัครใจจะจัดทำหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเจ้าของรถหรือคนใช้รถพิจารณา โดยสามารถทำเพิ่มเติมจากประกันภัยภาคบังคับ โดยเจ้าของรถสามารถเลือกซื้อความคุ้มครองได้ตามความพึงพอใจ เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้รถ

ประเภทของประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ แบ่งความคุ้มครองได้ 5 ประเภท ดังนี้ (จรัสลักษณ์ อุทรัพย์, 2558)

ประเภท 1 ให้ความคุ้มครองที่เกิดจากภัยทุกชนิด ไม่ว่าจะเป็น อุบัติเหตุที่เกิดจากการขับขี่ ไฟไหม้ น้ำท่วม หรือ รถสูญหาย นอกจากนี้ยังรับผิดชอบชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของบุคคลภายนอก โดยจะคุ้มครองทั้งผู้โดยสาร ผู้ขับขี่ และตัวรถยนต์คันที่เอาประกัน

ประเภท 2 ให้ความคุ้มครองเฉพาะภัย เช่น ไฟไหม้ และรถสูญหาย นอกจากนี้ยังรับผิดชอบค่าเสียหายที่เกิดต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินบุคคลภายนอก ผู้โดยสาร แต่ไม่รวมความเสียหายที่เกิดขึ้นจากรถ

ประเภท 3 ให้ความคุ้มครองเฉพาะส่วนที่เกี่ยวกับบุคคลภายนอกเท่านั้น แต่ยังมีคามรับผิดชอบที่
เกิดขึ้นต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของบุคคลภายนอก ผู้โดยสาร แต่ไม่รวมความเสียหายกับรถยนต์
คันที่เอาประกันภัย

ประเภท 4 ให้ความคุ้มครองเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินของบุคคลภายนอก

ประเภท 5 ให้ความคุ้มครองในส่วนทรัพย์สินของผู้เอาประกัน เฉพาะกรณีที่เกิดรถชน โดยมี
คู่กรณีเท่านั้น และยังรับผิดชอบต่อความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินบุคคลภายนอก ผู้โดยสาร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิตภา ธีธัญรัตนวานิช (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน
ออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ได้ทำการวิจัย โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มีอายุ 20 – 60 ปี
ในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 400 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัยพบว่า
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภค
ในจังหวัดนนทบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัด
จำหน่าย และปัจจัยด้านการให้บริการแบบเจาะจง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน กล่าวว่า ด้านช่องทาง
การจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญเรื่องการซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ สามารถทำได้สะดวกกว่า
การซื้อผ่านช่องทางอื่น และด้านการให้บริการแบบเจาะจง ให้ความสำคัญเรื่องการซื้อสินค้าผ่าน
แอปพลิเคชันออนไลน์มีการสื่อสารโดยตรงกับผู้ขายมากกว่าช่องทางอื่น และการซื้อสินค้าผ่าน
แอปพลิเคชันสามารถตรวจสอบเช็คสถานะในการสั่งซื้อได้ดีกว่าช่องทางอื่น

ณัฐวดี เกษสมบูรณ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่าน
ช่องทางออนไลน์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 387 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้าน
ประชากรศาสตร์ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกซื้อประกันภัย
รถยนต์ผ่านช่องทางออนไลน์ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ส่งผลต่อการเลือกซื้อประกันภัย
รถยนต์ผ่านช่องทางออนไลน์ พบว่า ประสพการณ์การใช้รถยนต์ และเหตุผลในการทำประกันภัยรถยนต์
เนื่องจากต้องการความคุ้มครองที่เพิ่มเติมจากพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยทางรถ (คปภ.) ใน
ส่วนของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด
และปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์ม
ออนไลน์

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบไม่
ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของ Taro Yamane จึงได้
กลุ่มตัวอย่างจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 380 คน โดยมีขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริโภคทั่วไปที่เคยซื้อ
ประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์อย่างน้อย 1 ครั้ง โดยไม่กำหนดขอบเขตพื้นที่ และผู้วิจัยใช้
วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการส่งแบบสอบถามตามกลุ่มที่เกี่ยวข้อง
กับประกันออนไลน์บนช่องทางโซเชียลมีเดีย โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire)
ตรวจสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค
(Cronbach's Alpha) ได้ค่าเท่ากับ 0.87 ซึ่งมากกว่า 0.67 ที่แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ

(พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ผลการวิจัย

จากการเก็บข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ สามารถนำมาประกอบการพิจารณาได้ดังนี้

ตารางที่ 1

แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์	Mean	Standard Deviation	ระดับความสำคัญ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.19	0.40	มาก
2. ด้านราคา	4.13	0.41	มาก
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.42	0.59	มากที่สุด
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.17	0.42	มาก
5. ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว	4.40	0.68	มากที่สุด
6. ด้านการให้บริการส่วนบุคคล	4.37	0.40	มากที่สุด
รวม	4.31	0.26	มากที่สุด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 และเมื่อจำแนกรายด้าน เห็นได้ว่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว มี และด้านการให้บริการส่วนบุคคล ตามลำดับ และระดับความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

ตารางที่ 2

แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของระดับความคิดเห็นการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์

การตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์	Mean	Standard Deviation	ระดับความสำคัญ
1. การรับรู้ปัญหา	4.52	0.39	มากที่สุด
2. การค้นหาข้อมูล	4.47	0.43	มากที่สุด
3. การประเมินทางเลือก	4.51	0.49	มากที่สุด
4. การตัดสินใจซื้อ	4.46	0.54	มากที่สุด
5. พฤติกรรมหลังการซื้อ	4.34	0.48	มากที่สุด
รวม	4.46	0.54	มากที่สุด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.46 และเมื่อจำแนกรายด้าน เห็นได้ว่าระดับความคิดเห็นในทุกกระบวนการอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ด้านการประเมินทางเลือกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ด้านการค้นหาข้อมูลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ด้านการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ตามลำดับ

ตารางที่ 3

ตารางแสดงค่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน (Multicollinerity)

Modal	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Constant		
ด้านผลิตภัณฑ์	0.843	1.187
ด้านราคา	0.911	1.098
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.921	1.085
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.868	1.152
ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว	0.742	1.349
ด้านการให้บริการส่วนบุคคล	0.742	1.348

a. Dependant Variable: การตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์ตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีอิสระต่อกัน (Multicollinerity) โดยวิเคราะห์จากค่า Tolerance และค่า VIF พบว่า ค่า Tolerance ของทุกตัวแปร อยู่ระหว่าง 0.742 – 0.921 และ ค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.085 – 1.349 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของ Hair et al. (2010) ที่กำหนดไว้ว่าค่า Tolerance ต้องมีค่ามากกว่า 0.10 และค่า VIF ต้องมีค่าไม่เข้าใกล้หรือเกิน 10 แสดงว่าตัวแปรทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4

แสดงถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์

ตัวแปร	B	S.E.	Beta	t	Sig.
(Constant)	2.023	0.225		8.999	0.001*
ด้านผลิตภัณฑ์	0.000	0.033	0.000	-0.007	0.995
ด้านราคา	0.024	0.031	0.030	0.789	0.431
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.152	0.035	0.266	4.298	0.001*
ด้านการส่งเสริมการตลาด	-0.021	0.031	-0.026	-0.693	0.489
ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว	0.279	0.037	0.467	7.547	0.001*
ด้านการให้บริการส่วนบุคคล	0.119	0.037	0.141	3.882	0.001*

R = 0.724 R Square = 0.525 Adjusted R Square = 0.517 S.E. = 0.234

*ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่าปัจจัยส่วนทางการตลาดออนไลน์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Sig = 0.001) ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว (Sig = 0.001) และด้านการให้บริการส่วนบุคคล (Sig = 0.001) มีผลต่อการเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาดไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ทั้ง 6 ด้าน สามารถทำการพยากรณ์การตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.724 สามารถพยากรณ์การตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ได้ร้อยละ 52.5 มีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว เท่ากับ 0.517

ตารางที่ 5

การทดสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ กับการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์

ตัวแบบ (Modal)		SS	df	MS	F	Sig.
1	Regression	22.48	6	3.746	68.639	0.001*
	Residual	20.36	373	0.055		
	Total	42.83	379			

*ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว และด้านการให้บริการส่วนบุคคล ทั้ง 6 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และสามารถนำไปสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้

การอภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์และการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณที่ 0.525 หรือคิดเป็นร้อยละ 52.5 ซึ่งผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยการรักษาความเป็นส่วนตัว และปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตภา ธัญญรัตน์วานิช (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการซื้อสินค้า คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

การมีเว็บไซต์ควรมีความสวยงาม ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน และปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคลควรมีการให้สมัครเป็นสมาชิกเพื่อจะได้รับสิทธิจากการเป็นสมาชิก เช่น คุปองแทนเงินสด การสะสมแต้ม ปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคล โดยให้ความสำคัญกับการบริการหลังการขาย การให้บริการสอบถามข้อมูล 24 ชั่วโมง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวดี เกษสมบูรณ์ (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านทางช่องทางออนไลน์ พบว่า ปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวส่งผลต่อการซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านทางช่องทางออนไลน์ โดยให้ความเห็นว่าเว็บไซต์ควรให้ความสำคัญกับระบบความปลอดภัยด้านการชำระเงินจะทำให้การตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านทางช่องทางออนไลน์สูงขึ้น รวมถึงการที่เว็บไซต์มีการแจ้งนโยบายความเป็นส่วนตัว เพื่อแจ้งเงื่อนไขและกำหนดในการใช้งานให้ชัดเจน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ โดยปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่ายจะมีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์มากที่สุด เนื่องจากวิถีชีวิตของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนสำคัญมากขึ้น สำหรับธุรกิจประกันภัยที่มีการนำช่องทางแพลตฟอร์มออนไลน์มาประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมการขายประกันภัย ในด้านของผู้บริโภคได้ให้ความสำคัญกับช่องทางการจัดจำหน่ายประกันภัยรถยนต์บนแพลตฟอร์มออนไลน์มีให้เลือกหลากหลาย สามารถใช้งานได้ง่ายและสะดวก อีกทั้งปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวมีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เนื่องจากการเก็บรักษาข้อมูลของผู้บริโภคมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อป้องกันและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ตามนโยบายของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลผู้บริโภค และปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เนื่องจากการใช้งานผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์เป็นการใช้งานของผู้ใช้งานแพลตฟอร์มออนไลน์เพียงลำพัง การเพิ่มช่องทางการติดต่อสอบถามเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถหาคำตอบในสิ่งนั้นก่อนการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ได้

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ประกอบการ เจ้าของธุรกิจ ตัวแทนนายหน้าประกันภัยรถยนต์ และบริษัทประกันภัยรถยนต์ ควรวางแผนการดำเนินธุรกิจ โดยนำผลการวิจัยไปประยุกต์ในเรื่องการเพิ่มและปรับปรุงแบบช่องทางการจัดจำหน่ายบนแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ช่องทางโซเชียลมีเดีย เป็นต้น โดยให้ความสำคัญกับการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลผู้บริโภค เช่น การเก็บรักษาข้อมูลของผู้บริโภคโดยไม่เปิดเผยไปนอกจากองค์กร และการให้บริการส่วนบุคคล เช่น การให้บริการข้อมูล 24 ชั่วโมง เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคเป็นที่สุด

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณไปพร้อมกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก เช่น ความพึงพอใจหลังจากการซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ รูปแบบแพลตฟอร์มออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพในการใช้งานที่สุด เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นไปพัฒนากลยุทธ์การบริการให้ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ และเพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนารูปแบบการบริการให้ตรงต่อความต้องการของผู้บริโภคที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- จิตาภา ธัญญรัตน์วานิช. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี [วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒนา]. สืบค้น 30 กันยายน 2565. เข้าถึงได้จาก <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/JSSP/article/view/257848>
- ชัยวุฒิ ธนาคมานสรณ์. (2564). *ข่าวประชาสัมพันธ์ E-Commerce*. สืบค้น 18 กันยายน 2565. เข้าถึงได้จาก <https://www.etda.or.th/th/pr-news/iub2022.aspx>
- ณัฐวดี เกษสมบุรณ์ (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านช่องทางออนไลน์*. สืบค้น 25 กันยายน 2565. เข้าถึงได้จาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2019/TU_2019_6104010134_11917_12376.pdf
- ณิชามา เทพณรงค์. (2563). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร [บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง]*. สืบค้น 26 กันยายน 2565. เข้าถึงได้จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin-9/6214154034.pdf>
- ถาวร สถิติวิวัฒน์. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการประกันภัยบริษัทโตเกียวมารีนศรีเมืองประกันภัย จำกัด สาขาขอนแก่น*. สืบค้น 6 กันยายน 2565. เข้าถึงได้จาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/svittj/article/view/177527>
- ธีรกิติ ฌ อยุธยา. (2553). *การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ (Service Marketing: Concepts and Strategies)*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: แอคทีฟพรีน.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *การสร้างและพัฒนาแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ประสามิตร.
- วชิรวิทย์ งามเพิ่มศรีแพร. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการซื้อประกันชีวิตประเภทสามัญผ่านช่องทางออนไลน์ [วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]*. สืบค้น 15 สิงหาคม 2565. เข้าถึงได้จาก <http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018>
- วิเชียร วงศ์ณิชชากุล. (2550). *การบริหารการส่งเสริมการตลาด*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิริวัฒน์ เหมือนโพธิ์. (2560). *กระบวนการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- สมาคมประกันวินาศภัยไทย. (2563). *การประกันภัยรถยนต์*. สืบค้น 19 สิงหาคม 2565 เข้าถึงได้จาก <https://www.tgia.org/insurance/motor>
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2563). *การประกันภัยรถภาคสมัครใจ*. สืบค้น 20 กันยายน 2565. เข้าได้จาก <https://www.oic.or.th/th/education/insurance/vehicle/voluntary>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). *Value of e-Commerce Survey 2021: ประจักษ์ทางรอดธุรกิจไทย*. สืบค้น 18 ตุลาคม 2565. สืบค้นจาก <https://www.etda.or.th/th/pr-news/ETDA-Reveals-the-Value-of-e-Commerce-in-2021.aspx>
- อรรวรรณ ธรรมมาวุฒิกุล. (2562). *พ.ร.บ. และประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจต่างกันอย่างไร*. สืบค้น 30 ตุลาคม 2565. เข้าถึงได้จาก <https://724.co.th/>

อณัฐพล ชังเขตต์. (2553). *ส่วนผสมทางการตลาด E-Commerce 6P*. สืบค้น 27 ตุลาคม 2565 เข้าถึง
ได้ จาก <http://drsuntzuweekly.com/it/-e-commerce-6p>.

Armstrong, G. & Kotler, P. (2009). *Marketing, an introduction (9 th ed.)*. New Jersey:
Pearson Prentice Hall.

Digital 2022 Overview (2022). *Digital 2022: Thailand*. สืบค้น 5 พฤศจิกายน 2565. เข้าถึงได้
จาก <https://datareportal.com/reports/digital-2022-thailand>

Hair, J. F., Black, W.C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*,
(7th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Kotler, P. (2003). *Marketing Management. 11th Edition*, Prentice-Hall, Upper Saddle River.

ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

The Marketing Mix Affecting Decision Process to Use a Car Rental Service of Thai Tourists Who Came to Use a Car Rental Service in Sriracha District, Chonburi Province

กุลสตรี นนตานอก Kullasatree Nontanok¹

นัทธทัย อีออนอก Nuthatai Ounok²

นฤมล สุนสวัสดิ์ Narumol Soonsawad³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาส่วนประสมทางการตลาดของการให้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี (2) ศึกษากระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี และ (3) ศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 400 คน โดยการใช้แบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลทดสอบค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.971 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า (1) ส่วนประสมทางการตลาดของการให้บริการรถเช่า ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ รองลงมา คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ (2) กระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก คือ ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ รองลงมา คือ ด้านการประเมินทางเลือกในการตัดสินใจซื้อ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการตัดสินใจซื้อ ตามลำดับ และ (3) ส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาด กระบวนการตัดสินใจ บริการรถเช่า

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี

E-mail: Tanyaratveerakul@gmail.com

² ดร. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี

E-mail: nuthatai_aoy@yahoo.com

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี

E-mail: soon197@hotmail.com

Abstract

The study aimed to (1) investigate the marketing mix of car rental services in Sriracha District, Chonburi Province, (2) examine decision process of Thai tourists to use a car rental service in Sriracha District, Chonburi Province, and (3) explore the marketing mix factors affecting decision process of Thai tourists to use a car rental service in Sriracha District, Chonburi Province. The sample groups consisted of 400 Thai tourists. The instrument used in the study was a questionnaire. The reliability value was 0.971. The statistics used in data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The research found that (1) the marketing mix of car rental services, overall, had the highest mean. When considering each, it could be seen that the highest aspect was process, followed by physical characteristics, and market promotion, respectively. (2) Decisions process of Thai tourists to use car rental services showed that in overall the mean was at a high level. When considering each, it was found that the highest aspect was need recognition, followed by evaluating other alternatives to make purchasing decisions, and purchasing decision, respectively. And (3) the marketing mix affected decision process of Thai tourists to use car rental services at a significance level of .05 which supports the hypothesis.

Keywords: Marketing Mix, Decision Process, Car Rental Service

บทนำ

ในปัจจุบันมูลค่าตลาดรถเช่าของไทยในปี 2566 มีมูลค่าอยู่ที่ 5.1 หมื่นล้านบาท หรือขยายตัว 10.2 % เมื่อเทียบกับปี 2565 ที่ขยายตัว 19.6% โดยแยกแนวโน้มแหล่งรายได้ของธุรกิจรถเช่า อาทิ รถเช่าระยะสั้น (ระยะเวลาเช่าน้อยกว่า 1 ปี) คาดว่าจะขยายตัว 33.5% อยู่ที่ 1.13 หมื่นล้านบาท รถเช่าระยะยาว (ระยะเวลาเช่า 1-5 ปี) คาดว่าจะขยายตัว 5.0% อยู่ที่ 4.0 หมื่นล้านบาท (ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจ ทีทีบี, 2566) ธุรกิจรถเช่าซึ่งจัดเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่งที่มีความเกี่ยวพันกับการท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรี เนื่องด้วยค่าใช้จ่ายที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้นักท่องเที่ยวไม่สะดวกในการขับรถยนต์มาจากต่างจังหวัดเพื่อนำรถมาท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรี ดังนั้นแนวโน้มความต้องการเพิ่มขึ้นของผู้เช่า และจำนวนผู้ประกอบการรถเช่าในจังหวัดชลบุรี ส่งผลให้ธุรกิจรถเช่าในจังหวัดชลบุรีมีการแข่งขันในตลาดที่เพิ่มสูงขึ้น

ปัจจุบันการแข่งขันทางด้านรถเช่าได้มุ่งเน้นการแข่งขันด้านการจัดจำหน่าย (Place) ด้านราคา (Price) และด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เพราะสภาพการแข่งขันปัจจุบันนับได้ว่ามีความท้าทายต่อผู้ประกอบการรถเช่าเป็นอย่างมาก ยิ่งถ้าหากผู้ประกอบการรถเช่ารายใดสามารถสร้างช่องทางด้านการจัดจำหน่าย (Place) ที่สามารถติดต่อกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วแล้วก็จะสามารถช่วงชิง ความได้เปรียบในการดึงดูดความสนใจของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ก่อน เช่น ลูกค้าสามารถติดต่อ จอรถเช่าได้จากหน้าเว็บไซต์ทำให้สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการติดต่อสื่อสาร

ทำให้ ลูกค้าตัดสินใจได้ง่ายในการเช่ารถยนต์ เป็นต้น ด้านราคา (Price) ถือเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งมีความสำคัญ ใกล้เคียงกันกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place) เพราะหากผู้ประกอบการรายใดสามารถสร้างความแตกต่างด้านราคาจากผู้ประกอบการรายอื่นค่อนข้างสูงก็จะเป็นตัวช่วยในด้านการตัดสินใจอีกทางหนึ่ง สุดท้ายด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นปัจจัยรองเพราะลูกค้าส่วนใหญ่ตัดสินใจจากด้านการจัดจำหน่ายและด้านราคาเป็นหลักแล้วแต่หากผู้ประกอบการมีจัดการส่งเสริมการตลาดที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าด้วยแล้วก็จะยิ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดและสามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้อีกด้วย (สมาคมรณเช่าไทย, 2565) อีกทั้งยังต้องมีกระบวนการตัดสินใจร่วมด้วย ซึ่งกระบวนการตัดสินใจมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบัน เนื่องจากการตัดสินใจของลูกค้าเป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป็นไปในทิศทางที่กำหนดไว้ การหาโอกาสที่จะตัดสินใจ การหาทางเลือกที่พอเป็นไปได้ และทางเลือกจากงานต่าง ๆ ที่มีอยู่ ซึ่งมีแนวทาง หลักการ ทฤษฎีการตัดสินใจ มีกระบวนการในการตัดสินใจประกอบด้วย การรับรู้ถึงความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือกในการตัดสินใจซื้อ การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมหลังการซื้อ เพื่อนำไปปรับใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ การตัดสินใจซื้อจึงเป็นผลสรุปหรือขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการคิดอย่างมีเหตุผลเพื่อเลือกแนวทางที่จะปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมที่สำคัญของลูกค้า หรือกระบวนการของการหาโอกาสในการตัดสินใจ การหาทางเลือกที่พอเป็นไปได้ และทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ (Simon, 1966)

อำเภอศรีราชา เป็นอำเภอขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ตั้งอยู่ชายฝั่งทะเลตะวันออกของอ่าวไทยโดยพื้นที่ส่วนใหญ่มีเขาล้อมรอบและเป็นที่ลาดเนินห่างจากตัวจังหวัดชลบุรี 24 กิโลเมตร และห่างจากกรุงเทพมหานคร 105 กิโลเมตร ทั้งนี้อำเภอศรีราชายังเป็นพื้นที่อีอีซี ซึ่งได้รับการสนับสนุนอุตสาหกรรมของภาครัฐต่าง ๆ อีกหลายโครงการ รวมทั้งแผนพัฒนาโครงการ “ศรีราชา ครีเอทีฟ ดิสทริค” เมืองอัจฉริยะแบบครบวงจร (smart city) นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งท่องเที่ยวอีกด้วย ซึ่งทำให้มีการใช้บริการรถเช่าจากนักท่องเที่ยว เพื่อความสะดวกสำหรับในการเดินทาง แต่อย่างไรก็ตามพบว่าจำนวนรถมีไม่เพียงพอ ประกอบกับสภาพรถเช่าเก่า/ชำรุด รวมทั้งมีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง (สำนักงานการท่องเที่ยว และกีฬาจังหวัดชลบุรี, 2564) จากประเด็นดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เพื่อจะนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการวางแผนการตลาดการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการเพื่อให้ธุรกิจรถเช่าประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และทำให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภค

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดของการให้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

ส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่านำข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการวางแผนการตลาดเพื่อให้ธุรกิจรถเช่าประสบผลสำเร็จ และสามารถเพิ่มจำนวนผู้เช่าได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

การทบทวนวรรณกรรม และการพัฒนาสมมติฐาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

Kotler (2003) กล่าวว่า แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix) เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งเป็นธุรกิจที่แตกต่างจากสินค้าอุปโภคบริโภคทั่วไปซึ่งจำเป็นต้องมีส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix หรือ 7P's) ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) คือ การบริการที่เป็นผลิตภัณฑ์ของธุรกิจ ซึ่งครอบคลุมทุกอย่างของสินค้าและทุกอย่างที่จัดเตรียมไว้บริการลูกค้า ประกอบไปด้วยการบริการหลัก คือ ลักษณะของการบริการพื้นฐานหรือบริการหลักเพื่อจัดเตรียมให้บริการแก่ลูกค้า บริการที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งประกอบด้วยบริการหลักหรือบริการอื่น ๆ ที่ลูกค้ามากกว่าบริการหลัก บริการจากเพิ่มพูนจากเดิม คือ บริการที่มีความพิเศษแตกต่างจากการบริการของคู่แข่งที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

2. ราคา (Price) คือ คุณค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปแบบตัวเงิน ราคาคือต้นทุนของลูกค้าที่เป็นผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างราคากับคุณค่าของสินค้านั้นสูงกว่าราคาของผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) คือ ด้านสถานที่ให้บริการ คือ การเลือกทำเลที่ตั้งของกิจกรรมธุรกิจบริการมีความสำคัญมากโดยเฉพาะกิจกรรมธุรกิจบริการที่ลูกค้าต้องได้รับบริการจากแม่ค้าหรือผู้ให้บริการในสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดทำไว้เพราะทำเลที่ตั้ง

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) คือ การสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับระหว่างผู้ซื้อสินค้าหรือบริการกับผู้ขายสินค้าหรือบริการเพื่อสร้างทัศนคติเกี่ยวกับการซื้อสินค้าหรือบริการ การติดต่อสื่อสารอาจจะใช้พนักงานขายและโดยไม่ใช่คน เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารแบบผสมผสานโดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้า สินค้า คู่แข่ง โดยบรรจุจุดมุ่งหมายรวมกันจึงได้เครื่องมือที่สำคัญ

5. บุคลากร (People) คือ องค์ประกอบที่สำคัญทั้งการผลิตบริการและการให้บริการ ในปัจจุบันที่จะสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจโดยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์ทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยคุณภาพในการให้บริการต้องอาศัยการคัดเลือก การจูงใจ ฝึกอบรมเพื่อสร้างความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ที่แตกต่างกันเหนือคู่แข่ง

6. กระบวนการ (Process) คือ ขั้นตอนในการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้าหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ลูกค้า ลำดับขั้นตอนในการส่งมอบบริการแก่ลูกค้าควรได้รับการออกแบบเพื่อเกิดความสะดวกสบายและความพึงพอใจแก่ลูกค้ามากที่สุด

7. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) คือ สิ่งที่ถูกค่าสามารถสังเกตเห็นได้ง่ายทางกายภาพ หรือภาพลักษณ์ และเป็นสิ่งที่ให้ลูกค้าได้รับรู้ถึงภาพลักษณ์ของการบริการได้อย่างชัดเจน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจ

Kotler and Keller (2012) กล่าวว่า ทฤษฎีการตัดสินใจซื้อถือว่าเป็นการอธิบายเกี่ยวกับจิตวิทยาขั้นพื้นฐานที่ทำให้เข้าใจว่าผู้บริโภคมีกระบวนการตัดสินใจในการซื้อเป็นอย่างไร ซึ่งนักการตลาด นั้นควรที่จะพยายามเข้าใจในพฤติกรรมดังกล่าวของลูกค้า แต่อย่างไรก็ตามกระบวนการตัดสินใจซื้อ มี 5 ขั้นตอน แต่อาจจะข้ามขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งไปก็ได้หรืออาจจะย้อนกลับมาที่ขั้นตอนใดขั้นก็ได้ ก่อนที่จะซื้อสินค้านั้น ซึ่งกระบวนการตัดสินใจในการซื้อนั้น ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนต่อไปนี้

1. การรับรู้ถึงความต้องการ (Problem Recognition) ผู้บริโภคมีพฤติกรรมซื้อเริ่มต้นจากการที่ผู้บริโภคมีความต้องการที่อาจได้รับการกระตุ้นจากภายนอก หรือเกิดจากภายใน เช่น ความต้องการขั้นพื้นฐาน การตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการ (Problem or Need Recognition) ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกถึงความแตกต่างระหว่างสภาพเป็นอุดมคติ

2. การค้นหาข้อมูล (Information Search) หลังจากผู้บริโภคเกิดความต้องการแล้ว การค้นหา ศึกษาข้อมูล เอกสาร ของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นมาตั้งแต่แรก ทั้งนี้ กระบวนการหาข้อมูลข่าวต่าง ๆ ในขั้นนี้อาจไม่เกิดขึ้นในกรณีที่ผู้บริโภคมีความต้องการผลิตภัณฑ์นั้น ๆ สูงมาก และสามารถซื้อสินค้าได้ทันที

3. การประเมินทางเลือกในการตัดสินใจซื้อ (Evaluation of Alternatives) เมื่อลูกค้ามีการค้นหาข้อมูลแล้ว จากนั้นลูกค้าจะเกิดความเข้าใจ และประเมินผลทางเลือกต่าง ๆ ลูกค้าแต่ละคนก็มีแนวทางการตัดสินใจที่แตกต่างกันไป

4. การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) จากการประเมินทางเลือกในการตัดสินใจทำให้ลูกค้า สามารถจัดลำดับความสำคัญของการเลือกซื้อได้แล้วในขั้นต่อไปคือการพิจารณาถึงทัศนคติของผู้อื่นที่มีต่อการตัดสินใจซื้อ และปัจจัยที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้

5. พฤติกรรมหลังการซื้อ (Post purchase behavior) หลังจากการซื้อแล้วลูกค้าจะได้รับประสบการณ์ในการบริโภคหรือการบริการ ซึ่งอาจจะได้รับความพอใจหรือไม่พอใจก็ได้ ถ้าพอใจลูกค้าได้รับทราบของข้อดีต่าง ๆ ของสินค้า ทำให้เกิดการซื้อซ้ำได้หรืออาจมีการแนะนำให้เกิดผู้บริโภครายใหม่ได้แต่ถ้าไม่พอใจผู้บริโภคอาจเลิกซื้อสินค้าในครั้งต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนวิทย์ นาทิพย์ (2554) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านบุคลากร และด้านราคาในระดับมาก ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ

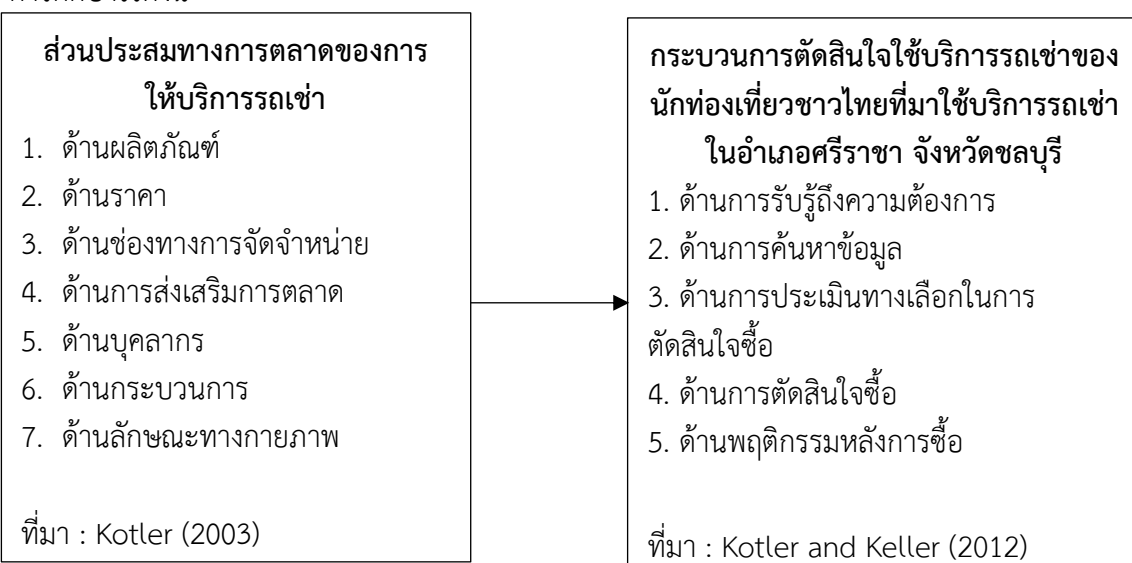
หนึ่งฤทัย คมกฤษ (2558) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถจักรยานสาธารณะให้เช่าของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ส่วนบุคคล โดยเฉลี่ย 10,001-20,000 บาท รูปแบบการใช้บริการรถจักรยานสาธารณะให้เช่า ส่วนใหญ่แบบ

รายชั่วโมงมากที่สุด และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการรถจักรยานสาธารณะให้เช่าต่อเดือน 3,600 บาท มากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน รูปแบบการให้บริการรถจักรยานสาธารณะให้เช่าและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการรถจักรยานสาธารณะให้เช่าต่อเดือนแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการรถจักรยานสาธารณะให้เช่าของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถจักรยานสาธารณะให้เช่าของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พรรณพร แซ่ฝู (2558) ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของภาพลักษณ์ตราสินค้า การเปิดรับข่าวสาร และส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ UBER X ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ของตราสินค้าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญกับพนักงานขับรถบริการ UBER X ขับรถด้วยความปลอดภัยเป็นลำดับแรก และรถบริการ UBER X มีรถให้บริการต่อเนื่องและเพียงพอต่อความต้องการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในลำดับสุดท้าย อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการเปิดรับข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับการทราบช่องทางการชำระเงินเมื่อใช้บริการ UBER X เป็นลำดับแรก และการรับรู้ข้อดีข้อเสียของ UBER X กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในลำดับสุดท้าย และกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการเดินทางเป็นลำดับแรก และการมีเว็บไซต์/พนักงานหรือศูนย์บริการลูกค้าให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนในลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ภาพลักษณ์ของตราสินค้าและส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ UBER X อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการเปิดรับข่าวสารไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ UBER X

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่องส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตการศึกษา

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เฉพาะคนไทยเท่านั้น
2. ขอบเขตระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคม 2565 – มีนาคม พ.ศ. 2566
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ คือ ส่วนประสมทางการตลาดของการให้บริการรถเช่า ตามแนวคิดของ Kotler (2003) จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนตัวแปรตาม คือ กระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ตามแนวคิดของ Kotler and Keller (2012) จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ ด้านการค้นหาข้อมูล ด้านการประเมินทางเลือกในการตัดสินใจซื้อ ด้านการตัดสินใจซื้อ และด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Study) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ จำนวน 400 ชุด โดยเครื่องมือในการวิจัยมีการทดสอบความเที่ยงตรงด้วยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และมีการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.971 เมื่อพิจารณาค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรอิสระ คือ แบบสอบถามของส่วนประสมทางการตลาดของการให้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.920 ด้านราคา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.911 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.858 ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.893 ด้านบุคลากร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.870 ด้านกระบวนการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.870 และด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.888 และเมื่อพิจารณาค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรตาม คือ แบบสอบถามของกระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.763 ด้านการค้นหาข้อมูล มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.845 ด้านการประเมินทางเลือกในการตัดสินใจซื้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.828 ด้านการตัดสินใจซื้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ และด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.910

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรของ W.G. Cochran (1977) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยทำการวิจัยแบ่งการเก็บข้อมูลช่วงวันจันทร์ - วันอาทิตย์ จำนวน 14 วัน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบออนไลน์ โดยใช้ Google Form

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยผู้วิจัยประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สรุปผลการวิจัย

ตารางที่ 1

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของส่วนประสมทางการตลาดของการให้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ส่วนประสมทางการตลาดของการให้บริการรถเช่า	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.23	0.58	มากที่สุด
2. ด้านราคา	4.27	0.60	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.15	0.60	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.07	0.58	มาก
5. ด้านบุคลากร	4.14	0.63	มาก
6. ด้านกระบวนการ	4.38	0.58	มากที่สุด
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.35	0.55	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.23	0.49	มากที่สุด

ผลการวิจัยระดับส่วนประสมทางการตลาดของการให้บริการรถเช่า ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นอันดับแรกคือ ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.38$, S.D.=0.58) รองลงมา คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.35$, S.D.=0.55) ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.27$, S.D.=0.60) ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.23$, S.D.=0.58) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.15$, S.D.=0.60) ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.14$, S.D.=0.63) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.07$, S.D.=0.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 2

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

กระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1. ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ	4.50	0.55	มากที่สุด
2. ด้านการค้นหาข้อมูล	4.27	0.68	มากที่สุด
3. ด้านการประเมินผลทางเลือกในการตัดสินใจซื้อ	4.35	0.59	มากที่สุด
4. ด้านการตัดสินใจซื้อ	4.00	0.57	มาก
5. ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ	4.31	0.59	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.29	0.51	มากที่สุด

ผลการวิจัยกระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก คือ ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.50$, S.D.=0.55) รองลงมา คือ ด้านการประเมินทางเลือกในการตัดสินใจซื้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.35$, S.D.=0.59) ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.31$, S.D.= 0.59) ด้านการค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.27$,S.D.=0.68) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการตัดสินใจซื้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$,S.D.=0.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 3

การวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) (Enter)

ส่วนประสมทางการตลาดของการให้บริการรถเช่า	B	Std. Error	Beta	t	p-value	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.952	0.146		6.539*	0.000		
1. ด้านผลิตภัณฑ์	0.029	0.041	0.033	1.700*	0.048	0.460	2.173
2. ด้านราคา	0.076	0.043	0.091	1.768*	0.008	0.394	2.540
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.117	0.045	0.138	2.610*	0.009	0.368	2.721
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.022	0.044	0.025	1.995*	0.021	0.410	2.438
5. ด้านบุคลากร	0.129	0.040	0.161	3.236*	0.001	0.415	2.410
6. ด้านกระบวนการ	0.179	0.051	0.207	3.506*	0.001	0.296	3.374
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.229	0.050	0.250	4.594*	0.000	0.350	2.860

$R = 0.771$, $R^2 = 0.594$, $Adj. R^2 = 0.587$, $F = 82.091$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตัวแปรตาม คือ กระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ส่วนประสมทางการตลาดของการให้บริการรถเช่าโดยรวมร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้ร้อยละ 59.40 ($\text{Adj } R^2 = 0.594$)

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี สรุปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

(1) ระดับส่วนประสมทางการตลาดของการให้บริการรถเช่า ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก คือ ด้านกระบวนการรองลงมา คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

(2) ระดับกระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก คือ ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ รองลงมา คือ ด้านการประเมินทางเลือกในการตัดสินใจซื้อ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการตัดสินใจซื้อ ตามลำดับ

(3) การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และส่วนประสมทางการตลาดของการให้บริการรถเช่า โดยรวมร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้ร้อยละ 58.70 ($\text{Adj } R^2 = 0.587$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แบ่งการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

(1) ระดับส่วนประสมทางการตลาดของการให้บริการรถเช่า ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก คือ ด้านกระบวนการรองลงมา คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Kotler (2003) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) เป็นตัวแปรหรือเครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ เป็นกระบวนการทางสังคมและการบริหารที่แตกต่างจากสินค้าอุปโภคบริโภคทั่วไปซึ่งจำเป็นต้องมีส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix หรือ

7P's) ในการกำหนดกลยุทธ์ ความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของธนวิทย์ นาทิพย์ (2554) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมากที่สุด

(2) ระดับกระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก คือ ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ รองลงมา คือ ด้านการประเมินทางเลือกในการตัดสินใจซื้อ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการตัดสินใจซื้อ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Kotler and Keller (2012) กล่าวว่า การตัดสินใจซื้อเป็นการอธิบายเกี่ยวกับจิตวิทยาขั้นพื้นฐานที่ทำให้เข้าใจว่าผู้บริโภคมีกระบวนการตัดสินใจในการซื้อเป็นอย่างไร ซึ่งเกี่ยวกับบุคคลกลุ่มคนในการตัดสินใจซื้อใช้สินค้าและบริการของผู้บริโภคอย่างละเอียดตั้งแต่จุดแรกไปจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ โดยผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของพรรณพร แซ่ผู้ (2558) ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของภาพลักษณ์ตราสินค้า การเปิดรับข่าวสาร และส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ UBER X ผลการวิจัย พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ UBER X ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ ด้านการตัดสินใจใช้บริการ และด้านการค้นหาข้อมูล อยู่ในระดับมากที่สุด

(3) ผลการทดสอบสมมติฐาน ส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยส่วนประสมทางการตลาดของการให้บริการรถเช่าโดยรวมร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้ร้อยละ 58.70 ($Adj R^2 = 0.587$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของหนึ่งฤทัย คมกฤส (2558) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถจักรยานสาธารณะให้เช่าของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถจักรยานสาธารณะให้เช่าของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัย พรรณพร แซ่ผู้ (2558) ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของภาพลักษณ์ตราสินค้า การเปิดรับข่าวสาร และส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ UBER X ผลการวิจัย พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ UBER X อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การศึกษาเรื่องส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลการทดสอบสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์ (B) เท่ากับ 0.022 แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการได้รับการจัดทำบัตรสมาชิกเพื่อรับส่วนลดในครั้งถัดไป การได้รับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ และได้รับส่วนลดการเช่ารถเมื่อท่านเช่ารถตามเงื่อนไขที่กำหนด ดังนั้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และผู้ประกอบการ ในการพัฒนาการโฆษณาต่าง ๆ ทั้งรูปแบบออนไลน์ และออฟไลน์ เพื่อให้ลูกค้าได้เกิดการรับรู้ก่อนตัดสินใจใช้บริการ การจัดทำโปรโมชั่นและส่วนลด รวมไปถึงจะต้องมีพนักงานในการให้บริการที่ให้ข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับรถเช่าด้วย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลการทดสอบสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์ (B) เท่ากับ 0.117 แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการเดินทางมีความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ ท่าอากาศยานที่เหมาะสมสามารถติดต่อกับพนักงานได้สะดวก และมีบริการรับ-ส่งรถ ตามจุดที่ต้องการ ดังนั้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และผู้ประกอบการ ควรคำนึงถึงการจัดแผนผังพื้นที่ในการให้บริการเกี่ยวกับบริษัทเช่าที่ครอบคลุม ตลอดถึงมีป้ายบริษัทที่เห็นได้ชัดเจน สีสดใส สวยงาม และแสงสว่างในพื้นที่ของสถานที่ให้บริการ รวมไปถึงเรื่องความสะดวกในการให้บริการเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดการใช้บริการ

ด้านบุคลากร มีผลการทดสอบสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์ (B) เท่ากับ 0.129 แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ พนักงานมีการชี้แจงเกี่ยวกับคุณสมบัติของรถเช่าแต่ละรุ่นให้ทราบ พนักงานสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดการเช่ารถได้อย่างชัดเจน และจำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ ดังนั้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และผู้ประกอบการ ควรสนับสนุนพัฒนาพนักงาน ด้วยกระบวนการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถในการบริการลูกค้าด้วยใจ เพื่อสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการรถเช่าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการรถเช่าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ดังนั้นการทำวิจัยครั้งต่อไป (1) ควรจะทำการศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจบริการอื่น ๆ นอกเหนือจากธุรกิจรถเช่า และอาจเพิ่มปัจจัยด้านอื่น ๆ นอกจากส่วนประสมทางการตลาด เช่น นวัตกรรมบริการ เพื่อการสร้างกลยุทธ์การตลาดให้ครอบคลุมทุกอำเภอในจังหวัดชลบุรี และ (2) ควรศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการตลาด การพัฒนากระบวนการให้บริการเพื่อสร้างความสำเร็จได้เปรียบทางการแข่งขันในปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

- ธนวิทย์ นาทิพย์. (2554). *ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรรณพร แซ่ผู้. (2558). *อิทธิพลของภาพลักษณ์ตราสินค้า การเปิดรับข่าวสาร และส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ UBER X*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจ ทีทีบี. (2566). ตลาดรถเช่าปี 66 แนวโน้มแข่งขันสูงหลังท่องเที่ยวฟื้น.

จาก <https://www.infoquest.co.th/2023/278445>.

สมาคมรถเช่าไทย. (2565). ลักษณะทั่วไปของธุรกิจรถเช่า. จาก <https://www.tcra.or.th/>.

สำนักงานการท่องเที่ยว และกีฬาจังหวัดชลบุรี. (2564). รายงานข้อมูลสาธารณะ “สมาร์ตซิตี้ เมืองชลบุรี”. จาก <https://www.citydata.in.th/chonburi/dashboard-public/>.

หนึ่งฤทัย คมกฤส. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถจักรยานสาธารณะให้เช่าของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่. การวิจัยศึกษาเฉพาะบุคคล หลักสูตรนิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจบัณฑิตและการผลิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques*. 3rd ed. New York : John Wiley and Sons Inc.

Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. 11th ed. New Jersey : Pearson Education, Inc.

Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Marketing Management: The Millennium*. 14th ed. New Jersey: Prentice-Hall Inc.

Simon, Herbert A. (1966). *Administrative Behaviour : A Study of Decision Making Process in Administrative Organization*. Toronto : The Free Press.

ห้องนำเสนอที่ 3

การจัดการการท่องเที่ยว/MICE

การพัฒนาขนมเปี๊ยะสุขภาพเพื่อเป็นอาหารว่างในงานอีเวนต์ ในเขตไมซ์ซิตีประเทศไทย The Development of Chinese Pastries as Healthy Snacks for Events in the MICE City of Thailand

ปภัศรา จิงสง่าสม

Prapatsara Jungsangasom¹

นพรัตน์ บุญเพียรผล

Nopparat Boonpienpon²

บทคัดย่อ

การวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบขนมเปี๊ยะเพื่อสุขภาพสำหรับเป็นอาหารว่างในงานอีเวนต์ในเขตไมซ์ซิตีประเทศไทยเป็นการศึกษาในรูปแบบวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มกับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 อาชีพ อาชีพละ 2 ท่าน ได้แก่ 1. ออแกไนซ์หรือผู้ประกอบการงานอีเวนต์ 2. เชฟ 3. นักโภชนาการ 4. ผู้บริโภคอายุใหญ่ และ 5. นักออกแบบบรรจุภัณฑ์ โดยสัมภาษณ์เพื่อจะพัฒนาขนมเปี๊ยะรูปแบบใหม่ที่ดีต่อสุขภาพให้เป็นตัวเลือกเพื่อสุขภาพของอาหารว่างในงานอีเวนต์ สู่ไมซ์ซิตี โดยจะใช้การตลาด 4P มาวิเคราะห์จากบทสัมภาษณ์เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการออกแบบเนื่องจากขนมเปี๊ยะดั้งเดิมนั้นมีลักษณะชิ้นใหญ่เมื่อรับประทานต้องหั่นและจะมีเศษขนมตกลงมา และยังมีปริมาณแคลอรีที่สูงจึงเกิดความคิดที่จะเปลี่ยนขนมเปี๊ยะให้ดีต่อสุขภาพ ออกแบบให้สามารถรับประทานได้ง่ายเพียงแค่นิ้วชี้ของและทาน เป็นขั้นตอนง่ายๆ และประหยัดเวลาไปในตัว นำไปสู่อาหารว่างในงานอีเวนต์ ผลวิจัยพบว่าจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อนำมาออกแบบขนมเปี๊ยะนั้นสามารถทำได้จริง โดยหากนำหลัก 4P มาเป็นแนวทางจะได้ผลดังนี้ การวิเคราะห์ด้านผลิตภัณฑ์(Product) มีไส้ผลไม้และธัญพืชที่ดีต่อสุขภาพ มีการสร้างความน่าสนใจของแพคเกจให้ผู้ประกอบการนั้นสนใจที่จะนำไปใช้เป็นอาหารว่างในงานและใช้สีสันตัวอักษรที่โดดเด่นเพื่อให้จดจำได้ มีข้อมูลทางโภชนาการ/วันผลิต/วันหมดอายุชัดเจน การวิเคราะห์ด้านราคา(Price) รูปแบบการจ่ายเงินมีทั้งจ่ายเงินสด โอนจ่ายผ่านแอปพลิเคชัน มีส่วนลดในกรณีที่ซื้อในจำนวนมาก การวิเคราะห์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย(Place) คือมีช่องทางการขายออนไลน์ มีขนส่งจากทางร้านไปส่งที่งานอีเวนต์ มีการส่งของผ่านบริษัทขนส่ง มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า และการวิเคราะห์ด้านการส่งเสริมการขาย(Promotion) จะใช้การโฆษณา Digital Advertising บนช่องทางที่มีการขาย โปรโมทผ่านช่องทางของตัวเอง, ผลิตคอนเทนต์ตามเทศกาลต่างๆ และโปรโมทจากงานต่างๆ ที่เคยใช้บริการ

คำสำคัญ: ขนมเปี๊ยะสุขภาพ ไมซ์ซิตี ส่วนประสมทางการตลาด

Abstract

The purpose of this research was to design healthy Chinese pastries for snack food at events at MICE City Thailand. It is qualitative research. By conducting focus group interviews with experts from all five occupations, two people per occupation comprise the following: 1. organizer or event entrepreneur 2. Chef 3. Nutritionist 4. Major

¹ นักศึกษาปริญญาโทสาขาวิชาท่องเที่ยว โรงแรม อีเวนต์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

E-mail: Prapatsara.js@gmail.com

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการงานนิทรรศการและงานอีเวนต์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

E-mail: nopparat@ms.su.ac.th

consumers and 5. Packaging designers by interviewing to develop a new type of healthy Chinese pastry that is a healthy option for snacks at events in MICE City, Thailand. And using 4P marketing (the marketing mix) to analyze the interview as a guideline for designing. The original Chinese pastry looks like a big piece. When eating, it must be cut into pieces, and there will be scraps spilling down. And still have a high number of calories, so the idea was to change the Chinese pastry to be healthy and designed to be easy to eat. Just tear the envelope and eat it. It's a simple and time-saving process. No more spilled snack crumbs, which lead to event snacks. From the research results, it was found that everything from interviewing experts to designing can actually be done. If using the 4P principle as a guideline, the results will be as follows: Product Analysis Contains healthy fruit and cereal fillings. The package has been created to attract entrepreneurs who are interested in using it as a snack at the event and using distinctive colors and characters. So that those who eat will remember and have clear nutritional information, a production date, and an expiration date (price). The forms of payment include cash payments, money transfers, and online payments through banking applications. There is a promotion for the event. Analysis of distribution channels (place) There are online sales channels. There is transportation from the store to the event. There is a delivery through a shipping company. There is a channel to communicate with customers 24 hours a day. And promotion analysis (promotion) will use digital advertising on channels that are sold and promoted through the official website and own channels and produce content according to various festivals and promotions from various events used to use the service.

Keywords: Healthy Chinese Pastry, MICE City, Marketing Mix

บทนำ

ในปัจจุบันอาหารว่างเป็นสิ่งสำคัญในงานอีเวนต์ ซึ่งผู้จัดงานต้องมีการเลือกสรรอาหารว่างหลากหลายรูปแบบเพื่อให้เหมาะสมกับประเภทของงานและผู้เข้าร่วมงาน อีกทั้งทางผู้จัดงานจำเป็นต้องศึกษาถึงแนวโน้มรวมถึงสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมอยู่เสมอ เพื่อให้เจ้าภาพของงานและผู้ร่วมงานได้มีตัวเลือกใหม่ๆ เพิ่มขึ้นและเกิดความพึงพอใจจากเมนูอาหารว่างที่ทางผู้จัดงานได้นำเสนอ ซึ่งในสังคมยุคใหม่ผู้บริโภคหันมาสนใจสุขภาพกันมากขึ้น และจากสถิติตามข้อมูลของสำนักโภชนาการ กรมอนามัยกระทรวงสาธารณสุข ได้จัดทำแผนปฏิบัติการด้านโภชนาการระดับชาติ 5 ปี พ.ศ. 2562–2566 ตามกรอบยุทธศาสตร์ด้านการจัดการด้านอาหาร “ประเทศไทย มีความมั่นคงด้านอาหารและโภชนาการ เป็นแหล่งอาหารที่มีคุณภาพสูง ปลอดภัย และมีคุณค่าทาง โภชนาการเพื่อชาวไทยและชาวโลกอย่างยั่งยืน” ดังนั้นการดำเนินงานด้านอาหารจึงต้องพิจารณาให้ครอบคลุมทุกภาคส่วนที่มีบทบาทในห่วงโซ่อาหารทั้งในภาคอุปสงค์และอุปทาน สร้างความเชื่อมโยงของอาหาร โภชนาการ และ

คุณภาพชีวิตของประชาชน จากฐานข้อมูลการสำรวจพฤติกรรมสุขภาพ มีความสำคัญและจำเป็นในการขับเคลื่อนงานสร้างเสริมสุขภาพเพราะช่วยให้รู้สาเหตุพฤติกรรมของคนไทยเพื่อลดปัจจัยเสี่ยงต่อกลุ่มโรคที่ไม่ติดต่อเรื้อรัง (NCDs) ในทุกระดับทั้งระดับโลก ประเทศ และระดับพื้นที่ ตลอด 10 ปีที่ผ่านมา กลุ่มโรค NCDs เป็นสาเหตุการตายอันดับหนึ่งของคนไทยพบว่า คนไทยเสียชีวิตด้วยโรคดังกล่าวราวปีละ 4 แสนราย หรือวันละไม่ต่ำกว่า 1,000 ราย คิดเป็น 3 ใน 4 ของการเสียชีวิตในประเทศและครึ่งหนึ่งเป็นการเสียชีวิตก่อนวัยอันควรถือเป็นภัยเงียบที่ร้ายแรงกว่าโควิด-19 หลายเท่า (MOPH, 2021) จากข้อมูลนี้ยังทำให้ในการจัดงานอีเวนต์ควรคำนึงถึงอาหารที่ดีต่อสุขภาพเช่นกัน แต่อาหารว่างเพื่อสุขภาพในงานอีเวนต์ยังมีตัวเลือกที่ไม่มากนักจึงอาจทำให้ไม่ได้เป็นที่นิยม และความสำคัญอีกอย่างของขนมเปียะนั้น เนื่องจากในงานอีเวนต์บางประเภทจำเป็นต้องใช้ขนมมงคลในการจัดงาน ซึ่งตัวอย่างของขนมมงคลที่เป็นที่รู้จักคือ ขนมเปียะ โดยหากพัฒนาหรือปรับเปลี่ยนให้เป็นขนมเพื่อสุขภาพก็ยังคงเป็นที่นิยมสำหรับการจัดงานอีเวนต์ในอนาคตได้ ด้วยรูปลักษณะของขนมเปียะแบบดั้งเดิมนั้นต้องมีลักษณะเป็นก้อน ทรงกลมแบน และมีขนาดใหญ่ตามความเหมาะสมของครอบครัว หรือตามความเชื่อที่ว่ายิ่งใหญ่เป็นสิ่งที่ดีเสริมความเป็นสิริมงคลให้ผู้เช่นไหว แต่เมื่อต้องการรับประทานนั้น ต้องนำมาหั่นเป็นชิ้นที่เล็กลง และเมื่อกัดลงไปก็จะมีเศษขนมตกลงมา ทางผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าในปัจจุบันเราสามารถที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบให้มีค่าที่พอดี ไม่ต้องหั่น รับประทานง่าย ไม่หก ไม่เปื้อนมือ ดีต่อสุขภาพ และสามารถนำไปเป็นอาหารว่างในงานต่างๆ ได้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาขนมเปียะรูปแบบใหม่เพื่อพัฒนาขนมเปียะสุขภาพให้เป็นอาหารว่างสำหรับงานอีเวนต์ที่ทุกวัยสามารถรับประทานได้ตามต้องการ โดยใช้การวิเคราะห์ การตลาด 4P (Marketing Mix) มาเป็นแนวทางในการดำเนินการออกแบบขนมเปียะที่จะปรับเปลี่ยนเป็นลักษณะที่รับประทานได้ง่ายไม่หกและไม่เปื้อนมือ โดยจะออกแบบให้แก้ไขจากปัญหาทั้งหมดของขนมเปียะในรูปแบบดั้งเดิมจากการสัมภาษณ์ และออกแบบขนมเปียะในรูปแบบใหม่ และยังสามารถนำไปใช้เป็นอาหารว่างได้กับงานอีเวนต์ทุกประเภทเพื่อยกระดับอาหารว่างให้มีมาตรฐานระดับสากล สำหรับรองรับผู้เข้าร่วมงานประชุม สัมมนาในอุตสาหกรรมไมซ์ โดยศึกษาจากเขตพื้นที่ไมซ์ซีดี เนื่องจากไมซ์ซีดีนั้นเป็นแหล่งรวมกิจกรรมสำหรับการจัดงานอีเวนต์ที่สำคัญของประเทศไทย เป็นส่วนขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศที่มีศักยภาพและความน่าเชื่อถืออย่างมาก ซึ่งจังหวัดที่ได้เคยในเมืองไมซ์ในปัจจุบันนี้มีทั้งหมด 10 จังหวัด ดังนี้ กรุงเทพมหานคร, จังหวัดขอนแก่น, จังหวัดเชียงใหม่, จังหวัดนครราชสีมา, จังหวัดพิษณุโลก, จังหวัดภูเก็ต, จังหวัดสุราษฎร์ธานี, สงขลา, จังหวัดอุดรธานี และเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ซึ่งทุกจังหวัดข้างต้นมีความพร้อมในการจัดงานอีเวนต์หลากหลายรูปแบบที่จะสามารถสะท้อนผลลัพธ์ด้านอาหารว่างได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อออกแบบขนมเปียะเพื่อสุขภาพสำหรับเป็นอาหารว่างในงานอีเวนต์ในเขตไมซ์ซีดีประเทศไทย

ทบทวนวรรณกรรม และการพัฒนาสมมติฐาน

ขนมเปียะ

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับขนมเปียะ ส่วนอิงจากประวัติที่ตำนานของขนม โดยมีประวัติดังนี้ ขนมเปียะถือกำเนิดจากประเทศจีน คนจีนเรียกขนมเปียะว่า ฟั่วเปีย เป็นขนมที่มีลักษณะเป็นลูกกลมๆ มีส่วนผสม

แป้งด้านนอกประกอบด้วย แป้ง น้ำ น้ำมัน น้ำตาล และเกลือ ส่วนไส้ด้านในที่เป็นที่นิยมของคนไทย ได้แก่ ไส้ถั่ว ไส้เผือก ไส้งาคำ ไส้ทุเรียน และยังมีไส้ไข่แดงเค็มไว้ตรงกลางอีกด้วย คนจีนนิยมใช้ขนมเปี๊ยะในงานมงคล เช่น งานแต่งงาน งานหมั้น หรือนิยมมอบให้เป็นของขวัญในงานมงคลต่าง ๆ ขนมเปี๊ยะถือเป็นขนมแห่งสิริมงคล สื่อถึงความปรารถนาดีระหว่างผู้ให้และผู้รับอีกด้วย (หทัยชนก สัมฤทธิ์, 2561)

ขนมเปี๊ยะเพื่อสุขภาพ

เนื่องจากขนมเปี๊ยะนั้นเป็นขนมที่มีแคลอรีสูง จึงหันมาปรับสูตรให้ดีต่อสุขภาพ อย่างบริษัท บีเอ็ม ที เบเกอรี่ จำกัด เป็นบริษัทที่ก่อตั้งขึ้นจากกิจการขนมเปี๊ยะเล็กๆ ที่ทำเป็นอาชีพเสริมนำมาพัฒนาต่อยอดให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ขึ้นมาโดยได้แนวคิดมาจากการที่ได้ไป ออกบูชขายขนมเปี๊ยะและสังเกตพฤติกรรมผู้บริโภคพบว่าผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมจากธรรมชาติและมีประโยชน์ต่อ สุขภาพกำลังได้รับความนิยม จึงเป็นจุดเริ่มต้นของผู้จัดทำที่มองเห็นโอกาสและได้มีการศึกษาและคิดค้นปรับปรุงผลิตภัณฑ์ โดยการนำถั่วขาวมาใช้เป็นวัตถุดิบหลักในการพัฒนาสูตรขนมเปี๊ยะเพื่อสุขภาพ และผู้วิจัยได้ปรับรูปแบบใหม่ให้เหมาะแก่การนำไปเป็นตัวเลือกหนึ่งสำหรับเป็นอาหารว่างในงานอีเวนต์

กระแสาอาหารเพื่อสุขภาพ

เนื่องจากคนสนใจสุขภาพมากขึ้น (Bureau of Nutrition, 2018) วัตถุดิบที่ให้พลังงานสูง มีส่วนผสมของไขมัน น้ำตาล และแป้งเป็นหลัก ทำให้ผู้บริโภคส่วนใหญ่มองเห็นว่าไม่ดีต่อสุขภาพ อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดโรคกลุ่มโรค NCDs (Non-communicable Diseases หรือโรคไม่ติดต่อ) ในช่วงระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมาทางองค์การอนามัยโลก (WHO) ได้รายงานข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มโรค NCDs ที่เกิดขึ้นกับ 78 ภาวะสัณวัฒนธรรมประชากรโลก เป็นปัญหาสุขภาพอันดับหนึ่งของโลก มีแนวโน้มการเสียชีวิตเพิ่มขึ้น จาก 41 ล้านคน (คิดเป็นร้อยละ 71 ของสาเหตุการเสียชีวิตทั้งหมดของประชากรโลก) ในปีพ.ศ. 2559 และถ้าหากผู้ประกอบการเลือกใช้ขนมที่ดีต่อสุขภาพ ก็เป็นการใส่ใจผู้คนที่เขามาร่วมงานอีกด้วย นอกจากนี้จะเป็นการใช้ขนมเปี๊ยะที่สื่อความหมายที่ดีแล้วนั้นก็ยังเป็นการใส่ใจสังคมและธรรมชาติให้ผู้คนรักษาสุขภาพจากการรับประทานอาหารไปในตัวอีกด้วย

การเติบโตของเบเกอรี่

ผลจากการเร่งรีบในการใช้ชีวิตประจำวันที่แข่งกับเวลาทำให้ผู้คนนิยมที่จะรับประทานอาหารที่อร่อย ง่าย และสะดวกรวดเร็ว (Euromonitor International, 2018) การเติบโตของขนมเบเกอรี่มียอดขายการเติบโตทั้งเชิงมูลค่าและเชิงปริมาณ มียอดขายการจำหน่ายที่ 192,000 ตัน อัตรายอดขายการเติบโตร้อยละ 7 ยอดการจำหน่าย 31.9 ล้านล้านบาท ในปีพ.ศ. 2562 เบเกอรี่จึงเป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่ที่ตอบสนองการใช้ชีวิตในปัจจุบันของกลุ่มคนที่ไม่ค่อยมีเวลา ซึ่งควรจะดีต่อสุขภาพเช่นกัน เพราะเป็นการรักษาสุขภาพ

ไมซ์ซิตี้

เป็นแหล่งรวมจังหวัดที่จัดงานอีเวนต์ทั้ง 10 จังหวัด (TCEB, 2022) และไมซ์เป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การท่องเที่ยวจากรางวัลที่ได้รับการเข้าร่วมงานประชุมนานาชาติ หรือการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าหรือนิทรรศการนานาชาติ ซึ่งการจัดงานอีเวนต์ส่วนใหญ่จึงมักเกิดขึ้นในไมซ์ซิตี้ จึงได้นำไมซ์ซิตี้มาเป็นสถานที่ของอาหารเพื่อสุขภาพ เพื่อให้ผู้จัดงานนั้นสามารถนำขนมที่ดีต่อสุขภาพนั้นไปเป็นอาหารว่างที่ดีต่อแขกในงาน และสามารถยกระดับของอาหารว่างให้มีมาตรฐานมากขึ้น ใส่ใจสุขภาพของผู้เข้าร่วมงานมากยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การรวบรวมข้อมูล ในงานวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ การสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group Interview) เนื่องจากต้องการคำตอบจากผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้ข้อคำถามที่โครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant) มีดังนี้ 1. ออแกไนซ์หรือผู้ประกอบการงานอีเวนต์ 2. เชฟ 3. นักโภชนาการ 4. ผู้บริโภครายใหญ่ (ผู้ที่ซื้อ100กล่องขึ้นไป) 5. นักออกแบบบรรจุภัณฑ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการดำเนินการทำวิจัยในครั้งนี้ให้ความสำคัญกับการถามคำถามโดยในข้อคำถามจะเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญมากที่สุด พร้อมทั้งได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาขนมเปียะเพื่อสุขภาพให้ออกมาเหมาะสมที่สุด โดยใช้หลักปัจจัยส่วนประสมการตลาด4P

การจัดเตรียมการสัมภาษณ์กลุ่ม Focus Group Interview มีการดำเนินการ ดังนี้

1. กำหนดประเด็นและเตรียมข้อคำถามสำหรับนำไปศึกษากับผู้เชี่ยวชาญทั้ง10ราย
2. กำหนดรายชื่อผู้ที่จะมาให้ข้อมูลในการสนทนาในครั้งนี้ ทั้ง10 ราย
3. จัดเตรียมอุปกรณ์ในการบันทึกเสียง และอุปกรณ์การจดบันทึก
4. นัดวันและเวลาสัมภาษณ์ในการสัมภาษณ์ออนไลน์
5. กำหนดระยะเวลาในการสนทนากลุ่ม โดยใช้เวลาไม่เกิน 2 ชั่วโมง เพื่อไม่ให้ผู้เชี่ยวชาญทั้งหลายนั้นไม่เหนื่อยล้าเกินไป

6. กล่าวสรุปและกล่าวขอบคุณผู้เข้าร่วมการสนทนาทุกท่านและนำหลักการวิเคราะห์ การตลาด 4P (Marketing Mix) คือ ผลิตภัณฑ์ (Product), ราคา (Price), ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการขาย (Promotion) มาเป็นแนวทางในการออกแบบโดยใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

สรุปผลการวิจัย

ตารางที่ 1

แสดงผลสรุปจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 10 ท่าน

อาชีพ	ผลการสัมภาษณ์
ออแกไนซ์ / ผู้ประกอบการ อีเวนต์	<p>ต้องดูว่าสถานที่ที่มีไปมาด้วยหรือไม่ โดยปกติจะเป็นขนมปังและกาแฟ ไม่มีเวลาพอที่จะกินนานๆ</p> <p>การจะนำขนมเข้ามาการจะทำขนมเบี๊ยะเป็นของก็เหมาะสมที่จะเอาเข้ามาในงานอีเวนต์และส่วนใหญ่จะเน้นเครื่องดื่มมากกว่าขนม เช่นกาแฟ ขนมจะเป็นส่วนเสริม ขนมเบี๊ยะสามารถนำเข้ามาเป็นอาหารว่างในงานได้แต่ต้องดูว่ามีใครแพ้ส่วนผสมใดหรือไม่</p>
เชฟ	<p>ขนมเบี๊ยะต้องดูว่าเหมาะสมกับงานหรือไม่</p> <p>เช่น ขนมเบี๊ยะสำหรับเด็ก มีรสชาติที่หลากหลาย แต่ต้องดูส่วนผสมที่เหมาะสมและมีรายละเอียดชัดเจนในช่องให้ผู้ปกครองได้ดู และมีแพคเกจที่ดึงดูด</p> <p>-เช็คความสะอาดของอุปกรณ์ก่อนเริ่มทำ ถ้าอุปกรณ์ในการทำสะอาดก็จะสามารถช่วยยืดอายุขนมได้นิดหน่อย</p> <p>-ขนาดและหน้าตาควรใกล้เคียงกับขนมเบี๊ยะปกติทั่วไปเพราะผู้บริโภคจะได้ไม่รู้สึกต่างจากขนมเบี๊ยะปกติ</p> <p>-เปลี่ยนจากแป้ง/น้ำตาลธรรมดาเป็น แป้ง/น้ำตาลไม่ขัดสี เพราะสารอาหาร วิตามิน และแร่ธาตุยังอยู่ครบ นอกจากนี้แล้วแป้งไม่ขัดสียังเป็นคาร์โบไฮเดรตเชิงซ้อน ซึ่งทำให้เวลาเราบริโภคเข้าไปจะใช้เวลาดูดซึมมากกว่า น้ำตาลในเลือดเลยจะค่อยๆ เพิ่มขึ้นทำให้ร่างกายสามารถนำไปเผาผลาญได้ แล้วก็ช่วยทำให้เราอึดนาน ไม่หิวบ่อยด้วย</p> <p>-ไส้ที่เหมาะสมกับการทำขนมเบี๊ยะเพื่อสุขภาพ อาจจะเป็นจำพวกไส้ผัก/เห็ด ตัดแปลงจากขนมเบี๊ยะไส้ถั่วแบบเดิมที่เราเคยเห็น ทำเป็นไส้ผัก เช่นผักโขมผัด หรือเห็ดผัด เป็นต้น</p>

ตารางที่ 1

แสดงผลสรุปจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 10 ท่าน (ต่อ)

อาชีพ	ผลการสัมภาษณ์
	<p>-ใช้แพคเกจแบบถุงสุญญากาศเพราะจะทำให้ขนมสามารถเก็บได้นานขึ้น</p> <p>-ถ้าต้องการเจาะลึกถึงด้านโภชนาการก็อาจจะใช้ข้อมูลโภชนาการพวกแคลอรี่เป็นตัวกำหนด ทำให้เราสามารถวัดไซส์ขนาดที่ต้องการทำได้โดยที่แคลอรี่เป็นไปตามที่กำหนด</p> <p>-นอกจากแป้งกับน้ำตาลแล้ว ตัวน้ำมันที่ใช้เราก็สามารถเลือกใช้เป็นน้ำมันเพื่อสุขภาพๆ ได้ เช่นน้ำมันรำข้าว/น้ำมันคาโนล่า เป็นต้น</p>
นักโภชนาการ	<p>ใน 1 กล่องไม่ควรเกิน 100-200 แคลอรี่ เนื่องจากเป็นแป้งและมีไส้ที่หวาน รับประทานต่อ 1 หน่วยบริโภค ก็จะได้พลังงานที่พอดี</p> <p>ไส้ควรจะเป็นไส้ผลไม้หรือธัญพืชที่ให้แคลอรี่ต่ำ มาทำให้รสชาติดี และควรใช้สารทดแทนความหวาน แต่ถ้าคำนวณออกมาแคลอรี่พอดีก็สามารถลดต้นทุนเป็นน้ำตาลขจัดสีแทนได้</p>
ผู้ประกอบการใหญ่	<p>การยืดอายุขนมควรจะเก็บไว้ในอุณหภูมิห้อง โดยเก็บไว้ในตู้เย็นเนื่องจากเป็นขนมแห้ง และไม่จำเป็นต้องใส่สารกันชื้น เนื่องจากเป็นขนมที่แห้งอยู่แล้ว</p> <p>เนื่องจากทำงานในธนาคารก็จะมีการจัดงานเลี้ยงบ่อยๆ จึงทำให้ได้ซื้อขนมเปียะไปจัดเลี้ยงในงาน และด้วยรสชาติที่อร่อยและฟีลแบลคที่ดีเลยทำให้กลับมาซื้อซ้ำ และเรื่องของการบริการขายเลยทำให้มีความถูกใจเลยกลับมาซื้อซ้ำอีก โดยไส้ที่ชอบจะชอบไส้ถั่วเป็นหลัก และอยากให้ทำหลายรสชาติ โดยทำรีเสิร์ชมาก่อนว่าคนชอบแบบไหนรสชาติอะไร</p> <p>จุดประสงค์ที่ซื้อคือเพื่อนำไปฝากลูกน้องในโรงงานและเมื่อซื้อจำนวนมากก็จะได้ราคาที่ถูกลง และมีรสชาติอร่อยเลยกลับมาซื้อซ้ำ โดยเฉพาะไส้ถั่ว สิ่งที่ควรเพิ่มคือ ไส้ของขนม ให้มีความหลากหลายเหมือนตามท้องตลาด</p>

ตารางที่ 1

แสดงผลสรุปจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 10 ท่าน (ต่อ)

อาชีพ	ผลการสัมภาษณ์
นักออกแบบผลิตภัณฑ์	<p>ควรใช้กระดาษกล่องเคลือบผิวอลูมิเนียมเพื่อให้สวยงามเมื่อสกรีนลาย และมีความแข็งแรงในการเก็บรักษา และควรมีรายละเอียดของชื่อขนม ปริมาณ วันผลิต วันหมดอายุ คุณค่าทางโภชนาการ เป็นต้น สามารถใช้กระดาษไขเป็นตัวห่อหุ้มด้านใน</p> <p>บรรจุภัณฑ์ควรมีทฤษฎีของสีนำมาประกอบกับสินค้าเพื่อให้สื่อถึงผลิตภัณฑ์ และออกแบบให้ผู้คนเข้ามาซื้อได้ ตั้งแต่ตัวอักษร สี ให้ผู้บริโภคเห็นและเข้ามาซื้อ โดยจะเหมาะกับสีสดๆ เช่น สีแดง สีทอง</p> <p>ควรสร้างเอกลักษณ์ของตัวขนมให้น่าจดจำ น่าสนใจ รวมถึงโปรมิทแบรนด์ด้วยเช่นกัน</p>

จากการสัมภาษณ์อาชีพพ่อกาแฟ / ผู้ประกอบการอีเวนต์ ผู้เชี่ยวชาญให้คำเนิ่งถึงรูปแบบของงานว่ามีความเหมาะสมกับขนมเปียะหรือไม่ หรือภายในงานมีการจัดโปรมิทชั้นของสถานที่จัดงานหรือไม่ เนื่องจากบางทีจะมีแพคเกจโปรสถานที่และอาหารในแพคเกจเดียวกัน และให้คำเนิ่งถึงผู้คนในงานว่าแพ้อาหารชนิดใดด้วย เนื่องจากขนมเปียะมีส่วนผสมของถั่ว อาจทำให้ที่หลากหลายเตรียมไว้ให้เหมาะสม

เชฟ ได้กล่าวว่า "การจะยืดอายุขนมได้นั้นต้องใส่ใจตั้งแต่การทำความสะดวกสะอาดอุปกรณ์ทุกชนิดตั้งแต่นั้นขึ้นแรก เช่น ห้ามใช้อุปกรณ์ที่ยังไม่แห้งสนิทเนื่องจากอาจจะทำให้แป้งขึ้นราได้ และสามารถใช้น้ำตาลไม่ขัดสีแทนได้เนื่องจากสารอาหาร วิตามิน และแร่ธาตุยังอยู่ครบ ซึ่งทำให้เวลาเราบริโภคเข้าไปจะใช้เวลาดูดซึมนานกว่า น้ำตาลในเลือดจะค่อยๆ เพิ่มขึ้นทำให้ร่างกายสามารถนำไปเผาผลาญได้ แล้วก็ช่วยทำให้เรออิมมาน ไม่ทำให้หิวบ่อย และสามารถใช้น้ำมันเพื่อสุขภาพได้"

นักโภชนาการ ให้คำเนิ่งถึง "ใน 1 กล่องไม่ควรเกิน 100-200 แคลอรี เนื่องจากเป็นแป้งและมีไขมันที่หวาน การรับประทานควรรับประทานต่อ 1 หน่วยบริโภค ก็จะได้พลังงานที่พอดี ใส้ควรจะเป็นใส้ผลไม้หรือธัญพืชที่ให้แคลอรีต่ำ"

ผู้บริโภคชายใหญ่ "คาดหวังที่จะมีรสชาติที่หลากหลาย ดีต่อสุขภาพ และยังมีอร่อย ในราคาที่เหมาะสม"

นักออกแบบบรรจุภัณฑ์ ให้คำเนิ่งถึง "ความโดดเด่นของตัวขนมที่จะทำให้คนสนใจและมาเลือกซื้อ โดยต้องมีสีสัน ตัวหนังสือ รายละเอียดที่จำเป็นต้องมีระบุไว้อย่างชัดเจน"

เมื่อนำการวิเคราะห์การตลาด 4P (Marketing Mix) มาเป็นแนวทางในการออกแบบจากข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สามารถสรุปได้ ดังนี้

การวิเคราะห์ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

- มีใส้ผลไม้และธัญพืช

-
- สร้างความน่าสนใจของแพ็คเกจให้ผู้คนจำได้
 - มีข้อมูลทางโภชนาการ/วันผลิต/วันหมดอายุ
 - ใช้สีและตัวอักษรที่โดดเด่น ชัดเจน
 - ออกแบบให้เหมาะสมกับประเภทของงานอีเวนต์

การวิเคราะห์ด้านราคา (Price)

- รูปแบบการจ่ายเงินมีทั้งจ่ายเงินสด โอนเงิน จ่ายออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร
- มีส่วนลดในกรณีที่ซื้อในจำนวนมาก
- มีโปรโมชั่นสำหรับบอกรับงานอีเวนต์

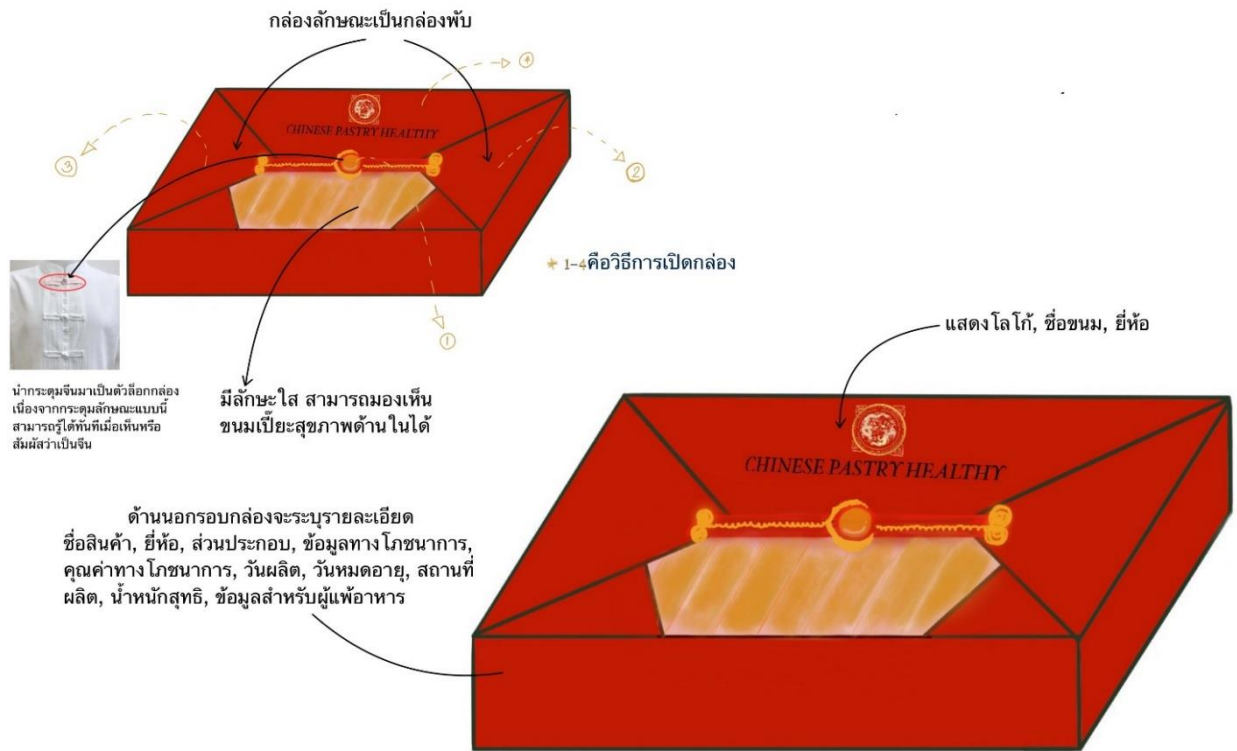
การวิเคราะห์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

- มีช่องทางการขายออนไลน์
- มีขนส่งจากทางร้านไปถึงหน้าร้าน
- มีการส่งของผ่านบริษัทขนส่ง
- มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า 24 ชั่วโมง
- มีการขายหน้าร้านสามารถมาซื้อได้โดยตรง

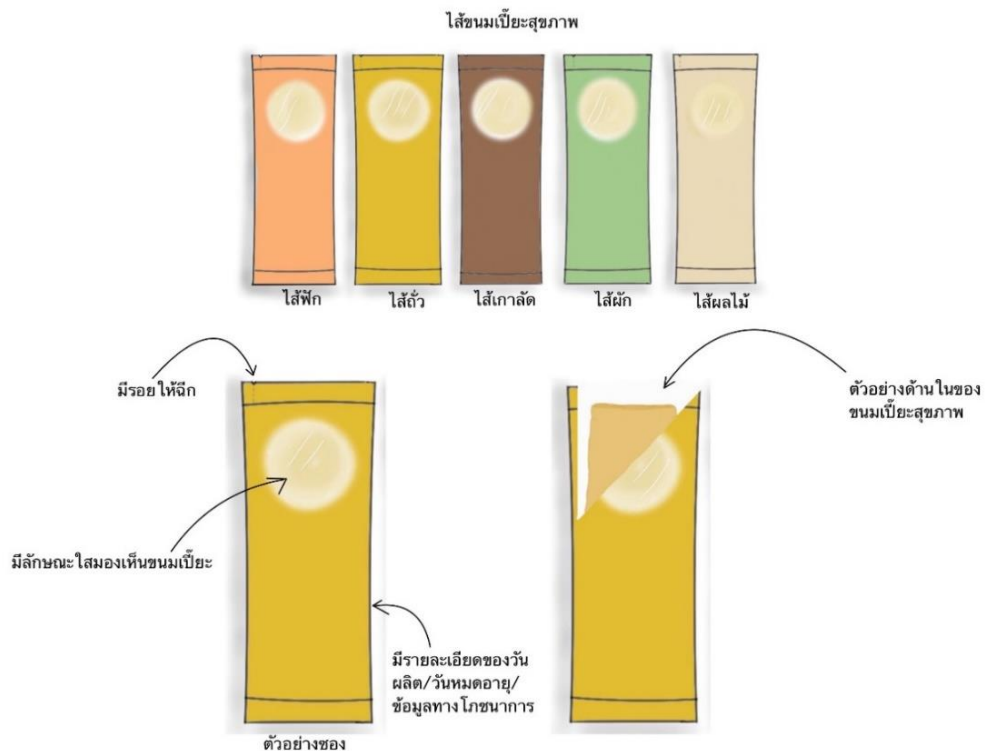
การวิเคราะห์ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion)

- การโฆษณาแบบ Digital Advertising บนช่องทางที่มี
- โพรโมทผ่าน Influencer Marketing
- การขายและโปรโมทผ่าน Official Website และช่องทางของตัวเอง
- การผลิตคอนเทนต์ตามกระแสหรือเทศกาลต่างๆ

ตัวอย่างกล่องบรรจุภัณฑ์



ภาพที่ 1 ภาพแสดงขนมเปียะสุขภาพเพื่อพัฒนาเป็นอาหารว่างในเขตไมซ์ซิตี้ประเทศไทย



(ที่มา: ภาพที่ผู้วิจัยออกแบบผลิตภัณฑ์ขนมเปียะเพื่อสุขภาพ)

การออกแบบขนมเปียะสุขภาพนี้ ตัวของบรรจุภัณฑ์จะใช้สีแดงเป็นหลักและมีสีเหลืองทองเป็นสีตัด เพื่อให้โดดเด่น เห็นได้ง่าย และใช้กระดุมจินมาเป็นกิมมิก (Gimmick) ในการแสดงความเป็นจีน เพื่อให้สะดุดตา น่าสัมผัส และจำได้ง่ายยิ่งขึ้นของความเป็นกระดุม และลักษณะกล่องที่เด่นอีกอย่างคือ เว้นพื้นที่ด้านล่างให้มีลักษณะใสเพื่อให้มองเห็นด้านในกล่องเพื่อมองดูได้ และตัวไส้ที่มีจะมีทั้งหมด 5 ไส้ ในหนึ่งกล่อง ดังนี้ ไส้ผัก ไส้ถั่ว ไส้เกาลัด ไส้ผัก และไส้ผลไม้ เพื่อเพิ่มความหลากหลายในการรับประทาน ซึ่งจะเน้นในการแก้ปัญหา คือ รับประทานได้ง่าย ไม่หก ไม่เลอะมือ ส่วนตัวของขนมจะมีรอยปะให้ฉีก เพื่อง่ายต่อการแกะซอง ส่วนสีของซองจะเป็นตามไส้ต่างๆ เพื่อง่ายต่อการจดจำ และด้านหลังซองจะมีรายละเอียดของวันผลิต วันหมดอายุ และข้อมูลทางโภชนาการ

องค์ความรู้ที่ได้จากการออกแบบผลิตภัณฑ์

- ได้การวางแผนและกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์เพื่อออกแบบ
- ได้เรียนรู้การเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภค
- การออกแบบผลิตภัณฑ์ต้องคำนึงถึงหลักในการใช้มากที่สุด เช่น การออกแบบเพื่อเก็บอย่างมิดชิดเพื่อไม่ให้อาหารเปื้อนหรือโดนลมจนอาหารไม่เหมือนดั้งเดิม
- ควรออกแบบบรรจุภัณฑ์ที่ช่วยในการเก็บรักษาอาหาร

อภิปรายผล

จากการออกแบบขนมเปียะรูปแบบใหม่นั้นอาจเป็นอะไรที่แปลกตาไปจากเดิมเนื่องจากรูปร่างจะแตกต่างจากรูปแบบเดิมที่มีลักษณะเป็นทรงกลม จากตามที่คุณผู้เชี่ยวชาญอาชีพเซฟกล่าวว่าคุณมีลักษณะเดิมเพื่อให้ผู้คนได้ทราบว่านี่คือขนมเปียะ ซึ่งตรงกันข้ามกับทางผู้เชี่ยวชาญในอาชีพอื่นว่าถ้าเป็นขนมรูปแบบใหม่คาดว่าเด็กๆ หรือผู้ปกครองในงานอีเวนต์ที่เกี่ยวข้องกับเด็กจะกล้าลองเนื่องจากเป็นขนมที่แปลกใหม่ แต่ก็ต้องคำนึงถึงแพคเกจให้เหมาะสมกับงานด้วยเช่นกัน และลักษณะของขนม ไส้ขนม และการห่อขนมนั้นด้วยมีการวางแผนและคิดค้นให้เหมาะสมไม่สิ้นเปลืองวัสดุซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Vcharkarn.com. (2020) กล่าวว่า การออกแบบผลิตภัณฑ์ที่นักวิชาการหมายถึงขั้นตอนการวางแผน รู้จักเลือกใช้วัสดุ และวิธีการเพื่อทำตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบลักษณะและคุณสมบัติวัสดุตามความคิดสร้างสรรค์ นอกจากนี้หมายถึงรวมถึง สิ่งใหม่ที่เกิดจากการสร้างสรรค์หรือผลงานที่ถูกปรับปรุง จากเดิมที่มีอยู่ ให้เหมาะสม มีความแปลกใหม่ขึ้นจากรูปแบบเดิมๆ และในส่วนของการออกแบบบรรจุภัณฑ์นั้นต้องออกแบบให้ง่ายต่อการจดจำเช่นกันโดยใช้สีสนที่โดดเด่นชัดเจน มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ธีรวิรา ไหวดี (2561) ที่ศึกษากลยุทธ์การสร้างแตกต่างเพื่อสร้างความได้เปรียบ ในด้านภาพลักษณ์ โดนต้องคำนึงถึงการสร้างตราสินค้าและรูปแบบของบรรจุภัณฑ์เพื่อง่ายต่อการรับรู้ จดจำ และยังคงสอดคล้องกับการศึกษาของ นัทรุทัย เกาตระกูล (2562) ที่พบว่า ในการออกแบบต้องให้ความสำคัญกับวัสดุที่สามารถเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ได้สะดวกในกรณีที่ยังรับประทานไม่หมด เพื่อวัตถุประสงค์จากไมซ์ซีดีเนื่องจากเมืองไมซ์นั้นได้รับการยอมรับเป็นอย่างมากในการเป็นเมืองแห่งการจัดงานอีเวนต์และมีความสำคัญในการสร้างรายได้ให้ประเทศไทยอย่างมหาศาล และเมื่อมีการจัดงาน อาหารก็เป็นสิ่งที่สำคัญเช่นกัน การที่จะมีอาหารว่างที่ดีต่อสุขภาพให้เหมาะสมกับยุคปัจจุบันก็จะเป็นเรื่องที่ดีอย่างต่อเนื่อง จากการออกแบบขนมเปียะในวิจัยฉบับนี้ เริ่มจากการเปลี่ยนขนมเปียะรูปแบบเดิมเป็นรูปแบบ

ใหม่สู่เมืองไมซ์ซีทีประเทศไทย แต่อย่างไรก็ตามต้องคำนึงถึงอีเวนต์นั้นๆ ว่าเหมาะสมหรือไม่ และต้องคำนึงถึงรสชาติและใส่ให้ดีต่อสุขภาพ มีรสชาติอร่อย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ปิยะพร มิตรภานนท์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและปัจจัยการตัดสินใจเลือกซื้ออาหารเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์พบว่า อิทธิพลต่อปัจจัยการตัดสินใจเลือกซื้ออาหารเพื่อสุขภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญมากที่สุดเรื่องรสชาติอาหารเพื่อสุขภาพ ณ ปัจจุบันนี้มีการเปลี่ยนแปลงหันมาบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีประโยชน์และดีต่อสุขภาพจากการศึกษาเทรนด์ผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ ในปี2017จะเห็นได้ว่ามีผู้บริโภคที่หันมาบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มี ส่วนผสมจากธรรมชาติ และ ปลอดภัยจากสารเคมีมากขึ้น อีกทั้งยังหลีกเลี่ยงผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสม ของวัตถุกันเสียเจือปนอยู่ด้วยซึ่งจากการสำรวจขนมเปียะในท้องตลาดจะเห็นได้ว่าส่วนมากมีการใช้วัตถุกันเสีย (มติชนออนไลน์ 2560) เพื่อให้ขนมสามารถเก็บไว้ได้นาน จึงเป็นจุดเริ่มต้นของผู้จัดทำที่มองเห็นโอกาสและได้มีการศึกษาและคิดค้นปรับปรุงผลิตภัณฑ์โดยการนำถั่วขาวมาใช้เป็นวัตถุดิบ หลักในการพัฒนาสูตรขนมเปียะเพื่อสุขภาพ ทำให้สามารถวิเคราะห์จากส่วนประสมทางการตลาด 4P (Marketing Mix) โดยการนำบทสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญมาทำการวิเคราะห์การตลาด4P (Marketing Mix) จะสามารถช่วงส่งเสริมให้การออกแบบนั้นสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นจากการนำหลักการตลาดมาวิเคราะห์และจัดเป็นหมวดหมู่เพื่อง่ายต่อการพัฒนาใน4ด้าน คือ Product Price Place และ Promotion สามารถวัดได้ทั้งจากการเป็นอาหารว่างในไมซ์ซีทีและวิเคราะห์การตลาดเพื่อเป็นข้อมูลนำไปพัฒนาต่อยอดได้ในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับ ญัฐกานต์ รุ่งเรือง และคณะ (2565)เพื่อการปรับแต่งกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ทางการตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงไป แต่อย่างไรก็ตามธุรกิจอาหารยังคงเน้นในเรื่องของ 4P เป็นสำคัญเพื่อให้สินค้าอาหารที่ผลิตได้ตอบสนองต่อตลาดเป้าหมาย คุณลักษณะสำคัญของอาหารที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด 4P

สรุปคือการพัฒนาขนมเปียะให้เป็นขนมที่ดีต่อสุขภาพเพื่อเข้าสู่งานอีเวนต์นั้น เปรียบเสมือนการใส่ใจสุขภาพของแขกผู้เข้าร่วมงานในงานอีเวนต์ โดยวิจัยนี้จะใช้ขนมเปียะ เพื่อเป็นอีกตัวเลือกให้กับผู้ประกอบการหรือออแกไนซ์ที่จะใช้ขนมที่ดีต่อสุขภาพเป็นอาหารว่างในงานนั้นๆ ซึ่งจะใช้4P เป็นแนวทางในการออกแบบ โดยถามจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง5อาชีพ ให้ขนมออกมาเหมาะสมกับผู้ประกอบการและรูปแบบของงาน

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรคกองโรคไม่ติดต่อ. (2562). รายงานสถานการณ์โรคNCDs. ออนไลน์ สืบค้นจาก:
<https://ddc.moph.go.th/uploads/publish/1035820201005073556.pdf>
- ญัฐกานต์ รุ่งเรือง, โชติกา นาคประสูตร, และธีระพล คุณบูรณ. (2565). การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดอุดรธานี.วารสารบัณฑิตวิทยาลัย พิษณุพรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี,17(1), 135-146.
- ธีรวรา ไหวดี (2561). กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง เครื่องมือในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น, 2 (3), 83-92.
- นันทน์หทัย เกาตระกุล. (2562). การออกแบบตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์ของกลุ่มธุรกิจชุมชนในอำเภอแม่

- สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,11(2), 100-117.
- สำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข, คู่มือรณรงค์ให้ความรู้เรื่องฉลากโภชนาการแบบจีดีเอ (GDA) ฉบับ อสม. และประชาชน, 2554.
- สำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข, คู่มือการจัดทำฉลากโภชนาการแบบ GDA (Guideline Daily Amounts) ฉบับผู้ประกอบการ, 2555.
- บุญส่ง เกิดหล้า,และเสถียร ฝือกประพันธ์. (2560). ส่วนประสมทางการตลาดบริการกับความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านนครไทยในจังหวัดนครปฐม. วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก,3(1), 123-133.
- ปิยะพร มิตรภานนท์. (2558). พฤติกรรมและปัจจัยการตัดสินใจเลือกซื้ออาหารเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการการจัดการ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มติชนออนไลน์. (2560). สืบค้นจาก https://www.ueno-fc.co.th/shelf-lifextension/?gclid=CjwKCAiAzKqdBhAnEiwAePEjkg0XvPnYqjPR4-sAA-l1VXpYTt9kvu_fR0mjvFI3RFmkoSHV4vUxoC4wAQAvD_BwE/.
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (สสปน.) (2561). โครงการศึกษาและวิเคราะห์ศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ภายในประเทศ (7 รูปแบบกิจกรรมไมซ์). กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (สสปน.)
- ฉัตรชัย นกดี. (2560). มาอ่านฉลากโภชนาการกันเถอะ สืบค้นจาก <https://www.thaihealth.or.th/Content/37102-มาอ่านฉลากโภชนาการกันเถอะ.html>,
- Bureau of Nutrition. (2018). Food Composition Table of Thai Foods. Nonthaburi : Ministry of Public Health.
- Euromonitor International, May (2018). CAFÉS/BARS IN THAILAND http://fic.nfi.or.th/upload/market_overview/Rep_Cafe_15.01.62.pdf
- TCEB. (2022). รายงานสถานการณ์ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) <https://www.businesseventsthailand.com/th/press-media/news-release/detail/1473-tceb-situation-update-covid-19-virus-on-24-june-2022>
- Vcharkarn.com. (2020). Design. Retrieved June 5, 2020. <http://www.vcharkarn.com/vcafe/120491>

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรต่อมุสลิมของนักท่องเที่ยว ชาวมาเลเซียในจังหวัดสงขลา

Factors Affecting Muslim-Friendly Travel Decisions of Malaysian Tourists in Songkhla

อุไหมรี หวังน๊ะ

U-mairee Wangnah¹

วันอามีน่า บอสตัน อลี

Wanamina Bostan Ali²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรต่อมุสลิมของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียในจังหวัดสงขลา โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวมุสลิมชาวมาเลเซียในจังหวัดสงขลา

การศึกษาวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรต่อมุสลิมของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียในจังหวัดสงขลา ซึ่งได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยของการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรต่อมุสลิมของชาวมาเลเซียในจังหวัดสงขลา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่เป็นมุสลิมในจังหวัดสงขลา จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมทั้งสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ ค่า t-test, F-test.

คำสำคัญ: ท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรต่อมุสลิม นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย ชาวมุสลิม การตัดสินใจ

Abstract

A research study on factors affecting Muslim-friendly travel decisions of Malaysian tourists in Songkhla. It is quantitative research. The population used in this research is Malaysian travelers in Songkhla.

The purpose of this study is to examine factors affecting Muslim-friendly travel decisions by Malaysian tourists in Songkhla. The data collection was carried out from 400 questionnaires, and the statistics of this analysis included frequency, percentage, average, standard deviation, t-test, and F-test.

Keywords: Muslim Traveler, Malaysians Traveler, Muslims, Decision Making

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: wangnah2540@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: wanamina.w@psu.ac.th

บทนำ

จากจำนวนประชากรมุสลิมที่มีมากถึง 1 ใน 4 ของประชากรโลกและมีแนวโน้มที่จะมีสัดส่วนในประชากรโลกเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ประกอบกับศักยภาพทางเศรษฐกิจที่เพิ่มขึ้นในโลกมุสลิมส่งผลให้การท่องเที่ยวฮาลาล (Halal Tourism) ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวที่ไม่ขัดต่อหลักศาสนาอิสลามเริ่มเข้ามามีบทบาทและเป็นที่น่าจับตามองมากยิ่งขึ้น ซึ่งการขยายตัวของนักท่องเที่ยวมุสลิมก็จะนำไปสู่ความต้องการของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวฮาลาลที่มีความหลากหลายมากขึ้น อาทิ สายการบินฮาลาล ร้านอาหารฮาลาล และโรงแรมฮาลาล โดยคาดการณ์ได้ว่าหลังจากการได้รับวัคซีนโควิดครอบคลุมหลายภูมิภาคมากยิ่งขึ้นการท่องเที่ยวจะกลับมาขยายตัวได้ดีอีกครั้ง ดังนั้นการพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของกลุ่มโลกมุสลิมจึงเป็นประเด็นที่นานาประเทศน่าจะกลับมาให้ความสนใจอีกครั้ง (สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565)

สงขลาเป็นจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซีย อีกทั้งยังมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลาย โดยเฉพาะพื้นที่ของจังหวัดสงขลามีทรัพยากรการท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติมีศักยภาพเป็นจุดเด่นที่สำคัญทั้งยังมีอาณาเขตใหญ่เป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวของภาคใต้ตอนล่าง และมีเส้นทางคมนาคมที่สะดวกให้นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะชาวมาเลเซียที่นิยมเดินทางโดยการขับรถส่วนตัวเข้ามาทางด้านสะเตาะ ด้านปาดังเบซาร์ ด้านสนามบินนานาชาติหาดใหญ่ และด้านบ้านประกอบ ทำให้หาดใหญ่และบริเวณด้านนอกกลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดสงขลา โดยมีจุดขายในเรื่องของความเป็นศูนย์กลางทางการค้าสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย ประกอบกับประเทศไทยและประเทศมาเลเซียมีการติดต่อค้าขายกันและประชากรในจังหวัดชายแดนใต้ส่วนหนึ่งนับถือศาสนาอิสลาม วัฒนธรรม วิถีชีวิตความเชื่อในศาสนาอิสลามของทั้งสองประเทศมีความคล้ายคลึงกันมากสำหรับประชากรมุสลิม ซึ่งนักท่องเที่ยวกลุ่มมุสลิมจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างจากศาสนาอื่น เช่น การปฏิบัติศาสนกิจ การรับประทานอาหารฮาลาล การบริการด้านที่พัก และจังหวัดสงขลานั้นว่าเป็นจังหวัดที่มีที่พักมากเป็นอันดับ 4 จาก 14 จังหวัด รองจากจังหวัดภูเก็ต กระบี่ และสุราษฎร์ธานี (ฐานข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวและผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวฮาลาลเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มความร่วมมือทางเศรษฐกิจข้าไพล์, 2561: ระบบออนไลน์)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาวิจัยในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรต่อมุสลิมของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียในจังหวัดสงขลา โดยมุ่งศึกษาในปัจจัยส่วนบุคคลและศึกษาปัจจัยของการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับชาวมุสลิมของชาวมาเลเซียในจังหวัดสงขลา เพื่อนำข้อมูลจากการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการจัดการการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับชาวมุสลิมได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรต่อมุสลิมของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียในจังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการตัดสินใจท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรต่อมุสลิมของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียในจังหวัดสงขลา ที่แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรต่อมุสลิมของชาวมาเลเซียในจังหวัดสงขลา ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการจัดการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรกับชาวมุสลิมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) กล่าวว่า ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา สิ่งเหล่านี้เป็นที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาดลักษณะประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรจะช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะทางด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมนั้นช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายเท่านั้น ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์สามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายรวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญ ดังนี้

อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มบริโภคที่มีอายุต่างกันนักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างของส่วนตลาด

เพศ (Sex) เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญเช่นกัน นักการตลาดควรต้องศึกษาตัวแปรตัวนี้อย่างรอบคอบเพราะในปัจจุบันนี้ตัวแปรทางด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมผู้บริโภคและการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากการที่สตรีทำงานมากขึ้น

ลักษณะครอบครัว (Marital status) ลักษณะครอบครัวมีลักษณะครอบครัวเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้ความพยายามทางการตลาดมาโดยตลอดและมีความสำคัญยิ่งขึ้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยผู้บริโภค นักการตลาดจะสนใจจำนวนและลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้าหนึ่งและยังสนใจในการพิจารณาลักษณะด้านประชากรศาสตร์และโครงสร้างด้านสื่อที่เกี่ยวข้องกับผู้ตัดสินใจในครัวเรือนเพื่อช่วยในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสม

รายได้ การศึกษา อาชีพ และสถานะภาพ (Income, education occupation and status) รายได้ การศึกษา อาชีพ และสถานะภาพ เป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนครองตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวยแต่อย่างไรก็ตามคนที่มียาได้ปานกลางและรายได้ต่ำจะ

เป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือรายได้จะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์สรุปได้ว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญจะประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งบุคคลที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันย่อมส่งผลให้มีความต้องการและการตัดสินใจที่แตกต่างกัน ซึ่งในงานวิจัยนี้นอกจากจะศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์แล้วยังรวมไปถึง ประเทศที่อยู่อาศัย ของนักท่องเที่ยวมุสลิมการตัดสินใจมาท่องเที่ยวเพื่อเห็นถึงปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ ทั้งทางด้านสังคม วัฒนธรรมความชอบส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปใช้ในการกำหนดแผนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มประชากรศาสตร์

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวฮาลาล

ความเป็นมาของการท่องเที่ยวฮาลาล

ในอดีตส่วนใหญ่ชาวมุสลิมจะเดินทางออกไปยังประเทศที่ไม่ใช่ที่พำนักของตนเองเพื่อประกอบพิธีทางศาสนา คือ พิธีฮัจญ์และปฏิบัติศาสนกิจหรือจะเรียกแสวงบุญที่นครมักกะประเทศซาอุดีอาระเบียตามวันเวลาและสถานที่ต่างๆที่ทางศาสนาอิสลามได้กำหนดไว้ เมื่อยุคสมัยเปลี่ยนไปชาวมุสลิมมีทัศนคติที่เปิดกว้างมากขึ้นจึงต้องการที่จะเรียนรู้แสวงหาประสบการณ์ใหม่ๆ ให้กับตนเองและให้ความสนใจเดินทางไปยังดินแดนต่างๆมากขึ้น โดยเริ่มจากการเดินทางไปในประเทศที่นับถือศาสนาอิสลามเนื่องจากมีสิ่งที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับชาวมุสลิมโดยเฉพาะ (มัทนีย์ คำสำราญ,2559)

ในปัจจุบันนักท่องเที่ยวมุสลิมไม่ได้เดินทางเพียงเพื่อไปประกอบพิธีทางศาสนาเพียงอย่างเดียวแต่เริ่มนิยมใช้เวลาไปสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับครอบครัวและมิตรสหายในขณะที่สถานประกอบการที่ให้บริการอาหารฮาลาลเริ่มมีมากขึ้นโรงแรมต่างๆ การตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวมุสลิมด้วยการแสดงทิศทางสำหรับการละหมาดในห้องพัก (Othman,2013) ระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวชาวมุสลิมต้องปฏิบัติตามข้อปฏิบัติพื้นฐานของศาสนา เช่น การไม่ดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ และบริโภคอาหารฮาลาลเท่านั้น ไม่เล่นการพนันและไม่มีการปะปนกันระหว่างหญิงและชาย รวมไปถึงการแต่งกายและการประกอบพิธีกรรมตามศาสนา ดังนั้นนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมเป็นจำนวนมากจึงไม่นิยมเดินทางท่องเที่ยวไปต่างประเทศ เนื่องจากเป็นกังวลว่าจะไม่สามารถใช้ชีวิตและปฏิบัติตามหลักศาสนาได้ในระหว่างท่องเที่ยวการสร้างสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวมุสลิมจึงเป็นแรงดึงดูดที่สำคัญให้แก่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ สำหรับการเดินทางท่องเที่ยว เช่น การมีโรงแรมที่บริการอาหารฮาลาลมีห้องละหมาด มีเสียงอาซานเตือนช่วงเวลาละหมาด พนักงานหญิงแต่งกายแบบมุสลิม มีการแยกสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าหญิงและชาย (Kalesar,2010 อ้างถึงใน เพียงพิศ ศรีประเสริฐและคณะ ,2556)

ในสมัยก่อนยังไม่มีการแข่งขันในหน้าที่การงานยังไม่เครียดเหมือนสมัยนี้จึงยังไม่จำเป็นต้องหาทางออกด้วยการพักผ่อนผ่อนคลายด้วยการท่องเที่ยว แต่ปัจจุบันนี้มีการคมนาคมที่สะดวกคนมีความเครียดจากหน้าที่การงานการเกิดพฤติกรรมเลียนแบบความต้องการความภาคภูมิใจในชีวิตการเดินทางท่องเที่ยวจึงกลายเป็นค่านิยมของคนแทบทุกชนชั้นทุกศาสนา ทั้งนี้ในคัมภีร์อันกุระอ่านยังได้กล่าวไว้ว่า การเดินทางท่องเที่ยวช่วยให้มนุษย์ลดความตึงเครียดและนำความสงบมาสู่จิตใจร่างกายและสมองของพวกเขามนุษย์สามารถได้มาซึ่งข้อมูลและองค์ความรู้โดยการเสาะแสวงหาและการใคร่ครวญไตร่ตรอง (อันกุระ-อาน, 22:46 อ้างถึงใน ศราวุฒิ อาวี, 2559)

นอกจากนี้ชาวมุสลิมมีข้อความปฏิบัติตามในการรับประทานอาหารและเครื่องดื่มดังต่อไปนี้

1. ไม่รับประทานอาหารทุกชนิดที่มีส่วนผสมของเนื้อสุกร
2. สัตว์ที่ตายในอาการต่างๆหรือตายเอง ถูกรัดคอตาย ถูกตีจนตาย พัดตกมาจากที่สูงจนตาย ชนกันตาย ถูกสัตว์ป่าจับกิน เพราะสัตว์ที่ตายเองเป็นเพราะสุขภาพไม่ดีเป็นโรค ซึ่งเมื่อรับประทานเข้าไปอาจเป็นอันตรายแก่มนุษย์ ส่วนสัตว์ที่ตายจากอาการต่างๆนั้นไม่ได้ผ่านการกล่าวนามของพระเจ้าจะเป็นการตายที่ไม่เหมาะสมที่มนุษย์จะนำมารับประทาน
3. เลือด การที่นำเอาเลือดมาทำเป็นอาหารก็เป็นสิ่งต้องห้ามเพราะถือเป็นสิ่งที่ไม่สะอาดพอและอาจมีเชื้อโรค
4. สัตว์ที่ถูกฆ่าจากจุดประสงค์เพื่อบูชาเคารพในประเด็นที่มีใช้เพื่อป้องกันทางด้านร่างกายหรือโรคที่เกิดขึ้น แต่เป็นการป้องกันทางด้านจิตใจเพื่อรักษาความเป็นเอกภาพของมุสลิมมิให้เป็นผู้ที่ตั้งภาคีหรืออยู่ในลักษณะการศรัทธาที่สับสน
5. สัตว์ที่เชือดโดยไม่ระบุนามของพระเจ้าอัลเลาะห์ ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้มนุษย์ฆ่าสัตว์โดยไร้จุดหมายที่เหมาะสม ทั้งนี้ก็อนุญาตให้รับประทานได้หากเป็นการเชือดของชาวคริสต์หรือยิว ซึ่งเป็นชาวมุสลิมหรือประชาชาติก่อนมุสลิม
6. ห้ามกินสัตว์ที่มีเขี้ยวเล็บต่างๆและสัตว์เลื้อยคลาน ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้สัตว์ที่มีเขี้ยวเล็บหรือสัตว์เลื้อยคลานมาทำอันตรายได้ (จารูณี จันทรลายนภา และคณะ ,2549)
7. เครื่องดื่มที่เป็นสิ่งต้องห้ามสำหรับชาวมุสลิม คือ เครื่องดื่มที่ทำให้มึนเมาทุกชนิด ทั้งนี้รวมถึงสุรา เบียร์น้ำผลไม้ที่เจือบรัณดี อาหารที่เจือด้วยของเหล่านี้เป็นที่ต้องห้ามแก่มุสลิมทั้งชายและหญิงทุกคนในทุกโอกาสและทุกฤดูกาลและมุสลิมจะต้องไม่มีเหตุผลข้ออ้างหรือข้อแม้ว่าดื่มเพื่อเข้าสังคม ดื่มเพื่อเจริญอาหารหรือจะหยุดดื่มเฉพาะเดือนที่ถือบวช นอกจากนี้ยังรวมถึงการห้ามเสพยาเสพติดในรูปแบบต่างๆด้วย ที่สำคัญยังรวมถึงการห้ามยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติดในทุกๆทางด้าน ทั้งนี้เพราะว่าความเป็นมุสลิมของผู้ศรัทธาจะต้องมีอยู่ตลอดเวลาไม่เหลือโอกาสหรือสถานที่

ชาวมุสลิมจะให้ความสำคัญกับเครื่องดื่มตราฮาลาล ซึ่งมีความหมายถูกต้องตามกฎหมายหรือการอนุญาตตามบทบัญญัติศาสนาอิสลามและสอดคล้องกับมาตรฐานสากลที่ชาวมุสลิมบริโภคได้ (วรรณดี มหรรณพกุล,2556)

วัฒนธรรมในเรื่องการรับประทานอาหารและเครื่องดื่มของชาวมุสลิมมีความแตกต่างกันกับบุคคลทั่วไป ดังนั้นธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) ธุรกิจสายการบิน (Air Transportation) ธุรกิจที่พัก (Accommodation) หรือธุรกิจอื่นๆที่ให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มแก่นักท่องเที่ยวที่เป็นมุสลิมนอกจากจะต้องคำนึงถึงความสะอาดถูกหลักอนามัยราคาเหมาะสมและบริการที่มีคุณภาพยังต้องพิจารณาถึงหลักการดังกล่าวข้างต้นเป็นสำคัญอันจะนำไปสู่ความประทับใจและกลับมาเยือนอีกครั้ง

แนวคิดเกี่ยวกับศาสนาอิสลาม

ศาสนาอิสลามเป็นศาสนาสำคัญศาสนาหนึ่งของโลกมีคนนับถือประมาณ 1,600 ล้านคน นับว่ามีจำนวนมากที่สุดเป็นอันดับสองของโลก พื้นที่รวมของกลุ่มประเทศมุสลิมทั้งหมดประมาณ 34,722,286 ตารางกิโลเมตร ตั้งแต่ลอมงิจูด 141 องศาตะวันออก ทางด้านตะวันออกของเขตพรมแดนประเทศอินโดนีเซียทอดยาวไปถึงลอมงิจูด 17.29 องศาตะวันตก ณ กรุงดาการ์ประเทศเซเนกัล (Senegal) ซึ่งอยู่ในภาคตะวันตกของทวีปแอฟริกาจนถึงลอมงิจูด 55.26 องศาเหนือ บริเวณเส้นเขตแดนตอนเหนือของ

ประเทศคาซัคสถานทอดยาวเรื่อยไปจนถึงเส้นเขตแดนทางตอนใต้ของประเทศแทนซาเนียที่ละติจูด 14.44 องศาใต้ ในโลกของเรามีจำนวนประเทศรวมทั้งสิ้น 195 ประเทศ เป็นประเทศมุสลิมกว่า 67 ประเทศในประเทศไทยมีศาสนาอิสลามเข้ามาตั้งแต่สมัยสุโขทัย ศาสดาของศาสนาอิสลาม คือ มุฮัมมัด (สถาบันเผยแพร่มูลาฮุลบัยต,2559)

ปัจจุบันประชาคมอาเซียนมีจำนวนประชากรโดยประมาณ 600 ล้านคน มีประชากรชาวมุสลิมราว 400 ล้านคน โดยอินโดนีเซียเป็นประเทศที่มีประชากรมุสลิมมากที่สุดในอาเซียน อีกทั้งยังมากที่สุดในโลกเรา 240 ล้านคนคิดเป็น 15% ของประชากรมุสลิมทั่วโลก นอกจากประเทศอินโดนีเซียแล้ว ประเทศมาเลเซียและประเทศบรูไนก็มีประชากรมุสลิมเกินกว่าครึ่งของประชากรในประเทศ โดยมาเลเซียมีประชากรที่นับถือศาสนาอิสลามมากกว่า 60% จากจำนวนประชากร 10 ล้านคน ในขณะที่บรูไน 70% ของประเทศประชากรในประเทศ 4.3 แสนคนเป็นชาวมุสลิม

2.4.1 ความหมายของอิสลาม

อิสลาม แปลว่า การสวามิภักดิ์ ซึ่งหมายถึง การสวามิภักดิ์อย่างบริสุทธิ์แด่อัลเลาะห์พระผู้เป็นเจ้าด้วยการปฏิบัติตามคำบัญชาของพระองค์อิสลามมีรากศัพท์มาจากคำว่า อัล-สลิม หมายถึง สันติ โดยในว่าการสวามิภักดิ์ต่อพระผู้เป็นเจ้าจะทำให้มนุษย์ได้พบกับสันติภาพทั้งในโลกนี้และโลกหน้า ศาสนาอิสลามเป็นศาสนามนุษยชาติตลอดกาลตั้งแต่แรกเริ่มของการกำเนิดมนุษย์จนถึงปัจจุบันและอนาคต (สถาบันเผยแพร่มูลาฮุลบัยต,2559)

อิสลามเป็นศาสนาที่ไม่สอนให้สักการะบูชาสิ่งใดนอกจากพระเจ้า ศาสนาไม่มีรูปปั้นหรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์เพื่อนำสิ่งเหล่านั้นมากราบไหว้บูชาอันจะนำมาเพื่อป้องกันมิให้มนุษย์เกิดความลุ่มหลงในวัตถุต่างๆ ศาสนาอิสลามเป็นศาสนาที่มีความละเอียดอ่อนในวิถีปฏิบัติมุสลิมทุกคนจะต้องปฏิบัติในกฎคำสอนของพระเจ้า โดยจะมีคัมภีร์อันกระอ่านอันศักดิ์สิทธิ์ที่ได้บันทึกถึงบทบัญญัติเพื่อให้ผู้ที่นับถือศาสนาอิสลามทุกคนได้ดำเนินชีวิตไปในทิศทางเดียวกัน (อรุณ บิลหาลี, 2554 อ้างถึงในธรรมจักร เล็กบรรจง, 2559)

อิสลามเป็นศาสนาที่ประมวลไปด้วยหลักธรรมคำสอนที่ไม่สามารถแยกออกจากเรื่องเศรษฐกิจการเมืองการปกครอง กฎหมาย วัฒนธรรมจริยธรรม การศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคนในสังคม เพื่อนบ้านครอบครัวออกไปได้เพราะศาสนาอิสลามสำหรับมุสลิมนั้นเป็นมากกว่าศาสนาบัญญัติในเรื่องต่างๆที่ปรากฏในพระมหาคัมภีร์อันกระอ่านนั้นครอบคลุมถึงชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์ในทุกด้าน ประกอบกับพระจริยวัตรของพระบรมศาสดามุฮัมมัดที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติมุสลิมผู้ศรัทธาในศาสนาอิสลามจะมีศรัทธามั่นในพระเจ้าองค์เดียว คือ อัลลอฮ์ มุสลิมจะไม่บูชาสักการะสิ่งอื่นใดเสมอเหมือนกันพระองค์ ดังนั้นจึงมีการปฏิบัติที่แตกต่างไปจากศาสนาอื่นในสังคม (อิสลาม ยีดิน,2554 น.10 อ้างอิงในวุฒิชัย ปุเต๊ะ,2560)

บริบทจังหวัดสงขลา

1. สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว (Attractions)

สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว (Attractions) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อการเป็นปัจจัยดึงดูด (Pull Factor) ให้นักท่องเที่ยวเกิดการตัดสินใจมาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลา โดยสิ่งดึงดูดใจของจังหวัดสงขลาที่มีความหลากหลายทั้งทรัพยากรธรรมชาติ ทรัพยากรทางทะเล และ ทรัพยากร

ทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิต ต่อไปนี้ผู้วิจัยจะขอลำถึงสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลา โดยแบ่งเป็นเขตอำเภอ ต่อไปนี้

2. สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวอำเภอเมืองสงขลา

1 แหลมสมิหลาลักษณะเป็นหาดทรายขาวมีทิวสนร่มรื่นและมีรูปปั้นนางเงือกอันเป็นสัญลักษณ์ของจังหวัดสงขลา รวมถึงรูปปั้นหนูกับแมว โดยรอบแหลมสมิหลานั้นมีการจัดสวนหย่อมไว้สำหรับพักผ่อนและเมื่อมองออกไปในทะเลจะเห็นเกาะหนูเกาะแมวที่เป็นอีกหนึ่งสัญลักษณ์ของจังหวัดสงขลา (องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา, 2556: :25)

2 แหลมสนอ่อนเป็นแหลมที่อยู่บนพื้นที่ติดกับแหลมสมิหลาไปทางตะวันตกเฉียงเหนือ ด้านทิศตะวันตกของแหลมสนอ่อนเป็นทะเลสาบสงขลา ตรงปลายแหลมสนอ่อนนั้นจะเป็นที่ตั้งของรูปปั้นกรมหลวงชุมพรเขตอุดมศักดิ์อันเป็นที่เคารพของชาวสงขลา (องค์การบริหารส่วน จังหวัดสงขลา, 2556: 27)

3 สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำจังหวัดสงขลาเป็นแหล่งเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งมีชีวิตทั้งด้านชีววิทยาและนิเวศวิทยา โดยมีการจัดแสดงพันธุ์สัตว์น้ำออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1) ส่วนแสดงพันธุ์สัตว์น้ำจืด 2) ส่วนแสดงพันธุ์สัตว์น้ำทะเล และ 3) ส่วนแสดงพันธุ์สัตว์น้ำกร่อย โดยมีพื้นที่ 7.5 ไร่ ตัวอาคารจัดแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ 2 ไร่ (องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา, 2556: 17)

3 ความสามารถในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibilities)

ความสามารถในการเข้าถึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลา จากการศึกษาข้อมูลพบว่าจังหวัดสงขลา มีช่องทางในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวที่มีหลายประเภท จังหวัดสงขลาเป็นเมืองหลักของภาคใต้ตอนล่าง และเป็นศูนย์กลางการคมนาคมมีเส้นทางหลักที่ใช้ในการเดินทางทั้งทางรถยนต์ ทางรถไฟ ทางเรือ และทางเครื่องบินมีทางหลวงแผ่นดิน ทางหลวงจังหวัด และเส้นทางมาตรฐานหลายสายเชื่อมต่อติดต่อกันระหว่างอำเภอทั้ง 16 อำเภอในจังหวัด สงขลาเชื่อมโยงกับจังหวัดใกล้เคียงและประเทศมาเลเซีย จากการที่จังหวัดสงขลา มีเส้นทางหลักที่เชื่อมโยงหลายสายในอนาคตสามารถพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางรองรับการคมนาคมการค้าและการอุตสาหกรรมของจังหวัดใกล้เคียงพัฒนาให้เชื่อมโยงการท่องเที่ยวระหว่างจังหวัดและภูมิภาคและรองรับการขนส่งสินค้าทางการเกษตรและอุตสาหกรรม โดยมีรายละเอียดดังนี้ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560)

4. ที่พัก (Accommodations)

ที่พักเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการท่องเที่ยวประเภทพักค้างคืน (Overnight) ของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมที่มาท่องเที่ยวจังหวัดสงขลา ที่พักที่นักท่องเที่ยวชาวมุสลิมสามารถใช้บริการได้นั้นอาจเป็นที่พักที่ให้บริการทั่วไป แต่หากเป็นที่พักที่มีความสอดคล้องกับบทบัญญัติศาสนาอิสลามนั้นนับว่าเป็นที่พักที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวมุสลิมสามารถใช้บริการได้อย่างประทับใจ เพราะไม่ขัดต่อบทบัญญัติศาสนาอิสลาม เช่น มีบริการอาหารฮาลาล สถานที่ปฏิบัติศาสนกิจ (ละหมาด) ห้องน้ำมีสายชำระมีสัญลักษณ์ระบุทิศละหมาด (กิบลัต) เป็นต้น แต่หากกล่าวถึงที่พักทั่วไปนั้นพบว่าจังหวัดสงขลา มีจำนวนห้องพักทั้งหมด 17,764 ห้อง คิดเป็นอันดับ 4 ของภาคใต้รองจากจังหวัดภูเก็ต กระบี่ สุราษฎร์ธานี (สำนักงานสถิติรายได้การท่องเที่ยวสงขลา, 2561: ระบบออนไลน์)

จังหวัดสงขลาเป็นจังหวัดที่มีที่พักมากเป็นอันดับ 4 จาก 14 จังหวัดภาคใต้ รองจากจังหวัดภูเก็ต กระบี่ และสุราษฎร์ธานี จากการเก็บข้อมูลของฐานข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวและผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวฮาลาล เชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มความร่วมมือทางเศรษฐกิจ 3 ฝ่าย (ไทย-มาเลเซีย-อินโดนีเซีย) มีที่พักพร้อมบริการนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมมากกว่า 13 โรงแรม ได้แก่ โรงแรมลีการ์เด้นพลาซ่า โรงแรมหาดแก้วรีสอร์ท โรงแรมทรูซาเจบี โรงแรมคิซิ โรงแรมเซ็นทารา โรงแรมโฆสิต โรงแรมหาดใหญ่โกลเด้นท์คราวน์ โรงแรมหาดใหญ่พาราไดส์แอนด์รีสอร์ท โรงแรมหาดใหญ่รามาริ โรงแรมหาดใหญ่ฮอติเคิล ดีอามาน โฮเต็ล แอนด์รีสอร์ท โรงแรมวีแอลหาดใหญ่ และโรงแรมหาดแก้วรีสอร์ท โรงแรมณูนะตีย์โฮเต็ล (ฐานข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวและผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวฮาลาล เชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มความร่วมมือทางเศรษฐกิจสามฝ่าย, 2561: ระบบออนไลน์)

5. กิจกรรม (Activities)

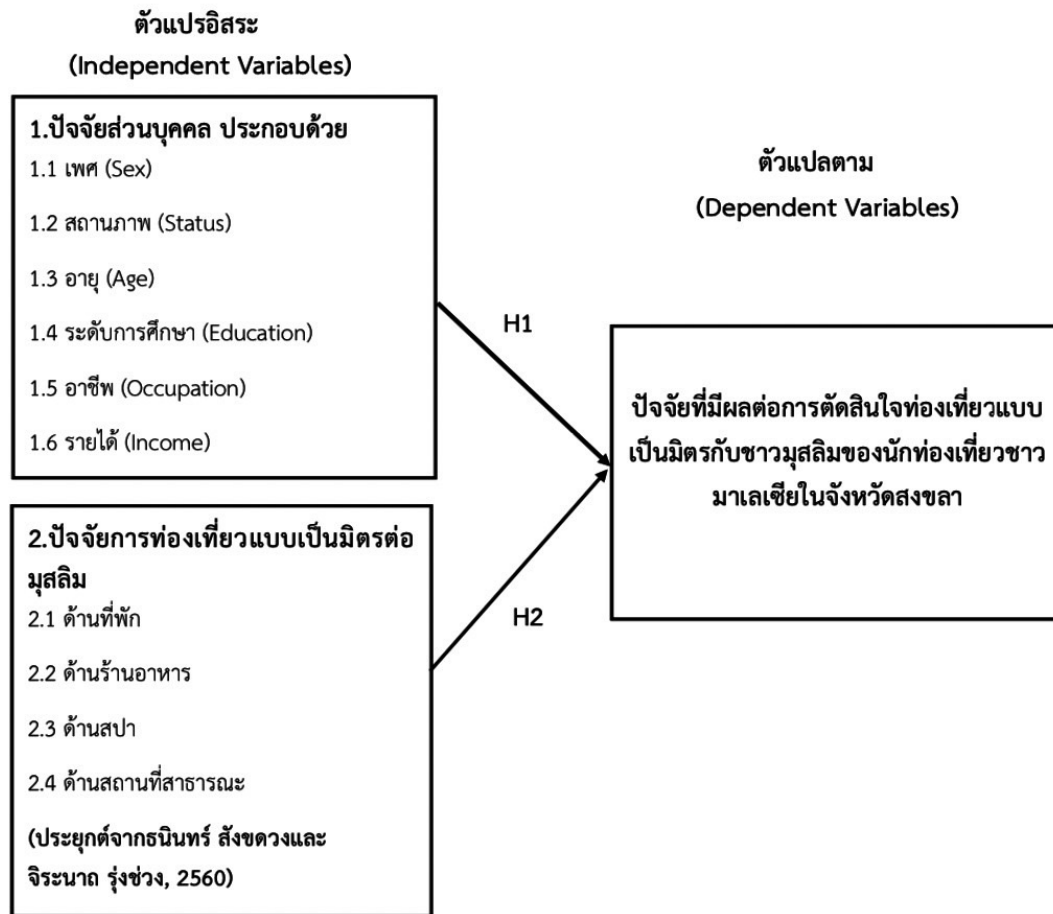
จังหวัดสงขลาเป็นจังหวัดที่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ได้แก่

- 1) ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ
- 2) ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิต

3) ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางทะเล ดังนั้นกิจกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลาที่มีความหลากหลายที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวในการทำกิจกรรมต่อการมาท่องเที่ยวจังหวัดสงขลา เช่น 1) กิจกรรมช้อปปิ้งซื้อของฝากจากตลาดกิมหยง ตลาดสันติสุข ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล 2) กิจกรรมทางทะเล การเล่นบานาน่าโบ๊ท เจ็ทสกีที่แหลมสมิหลา 3) กิจกรรมการเช่าเรือเพื่อไปตกปลาที่เกาะขามหาดปากบางสะกอม 4) กิจกรรมตั้งแคมป์พักผ่อนน้ำตกโตนงาช้าง 5) กิจกรรมเดินป่าศึกษาธรรมชาติน้ำตกโตนงาช้าง 6) กิจกรรมขี่ช้างเผือกหาดใหญ่ 7) กิจกรรมเรียนรู้วิถีชีวิตสัตว์สวนสัตว์สงขลา 8) กิจกรรมเรียนรู้และเยี่ยมชมวิถีชีวิตพื้นบ้านตลาดน้ำคลองแห ตลาดน้ำคลองแดน สถาบันทักษิณคดีศึกษาคติชนวิทยา 9) กิจกรรมดูดาว หอดูดาวหาดใหญ่ และหอดูดาวสงขลา 10) กิจกรรมรับประทานอาหารฮาลาล 11) กิจกรรมพักผ่อนหย่อนใจตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ของจังหวัดสงขลา โดยกิจกรรมที่กล่าวข้างต้นนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมที่มาท่องเที่ยวจังหวัดสงขลาสามารถเข้าร่วมหรือเยี่ยมชมได้ เพื่อความเพลิดเพลินต่อการมาท่องเที่ยวจากความหลากหลายของทรัพยากรท่องเที่ยว นั้นจึงเป็นผลที่นำไปสู่การมีกิจกรรมท่องเที่ยวที่หลากหลายรูปแบบ โดยกิจกรรมที่ได้รับความนิยมของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวจังหวัดสงขลา นั้น คือ กิจกรรมการรับประทานอาหารทะเล กิจกรรมการช้อปปิ้ง เป็นต้น

บริบทของจังหวัดสงขลาที่กล่าวมาข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าจังหวัดสงขลา มีบทบาทด้านการท่องเที่ยวที่มีความพร้อมต่อการส่งเสริมและพัฒนาให้มีการท่องเที่ยวฮาลาลได้เป็นอย่างดีและไม่ขัดต่อบทบัญญัติศาสนาอิสลาม

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

เมื่อแบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้วผู้วิจัยจึงทำการลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูปขั้นตอน ดังนี้

1. แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาผู้วิจัยจะนำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

2. ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้วิเคราะห์และอธิบายตัวแปรทางด้านส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

3.1 ค่าสถิติ t-test ใช้ในการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานในความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรต่อมุสลิมของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียในจังหวัดสงขลา

3.2 ค่าสถิติ One Way ANOVA ใช้ในการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานในความแตกต่างระหว่าง อายุ อาชีพ ระดับ การศึกษา รายได้ สถานะภาพกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรต่อมุสลิม ของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียในจังหวัดสงขลา

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวมุสลิมชาวมาเลเซียในจังหวัดสงขลาที่ตอบแบบสอบถามนักท่องเที่ยวมุสลิมชาวมาเลเซียส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ปี สถานภาพแต่งงานแล้ว อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจและมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรต่อมุสลิมของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียในจังหวัดสงขลา พบว่าระดับความสำคัญส่วนใหญ่ในด้านต่างๆ มีดังนี้

- ด้านที่พักแรม มีร้านอาหารในโรงแรม มากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.80$)
- ด้านร้านอาหาร ให้บริการอาหารไทยตามหลักศาสนาอิสลาม มากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.76$)
- ด้านร้านสปา ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ มากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.71$)
- ด้านสถานที่สาธารณะ มีตำรวจเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยบริเวณแหล่งท่องเที่ยว มาก

ที่สุดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.66$)

ตารางที่ 1

ชื่อตาราง จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลตามปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	174	43.5
หญิง	226	56.5
รวม	400	100.00

หมายเหตุ: พบว่า นักท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 เป็นเพศหญิง จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5

ตารางที่ 2

ชื่อตาราง ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรค่าระดับความสำคัญปัจจัยการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรกับชาวมุสลิมของนักท่องเที่ยวชาวมลายูในจังหวัดสงขลา ด้านที่พักแรม ด้านร้านอาหาร ร้านสปา และสถานที่สาธารณะ

ปัจจัยการท่องเที่ยว	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
ด้านที่พัก	4.67	.22148	มาก
ด้านร้านอาหาร	4.58	.29656	มาก
ด้านร้านสปา	4.45	.49709	มาก
สถานที่สาธารณะ	4.46	.30360	มาก
รวม	4.5417	.30360	มาก

หมายเหตุ: พบว่า ปัจจัยการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรต่อมุสลิมของนักท่องเที่ยวชาวมลายูในจังหวัดสงขลา พบว่า ค่าปัจจัยการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรต่อมุสลิมของนักท่องเที่ยวชาวมลายูอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.54$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่พัก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.67$) รองลงมาคือ ด้านร้านอาหารมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.58$) รองลงมาคือ ด้านสถานที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.46$) และน้อยที่สุดคือคือ ด้านสถานที่สปา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.45$)

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรต่อมุสลิมของนักท่องเที่ยวชาวมลายูในจังหวัดสงขลา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ข้อมูลได้ข้อสรุปซึ่งอภิปรายได้ดังนี้

พบว่า เพศที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวมีปัจจัยการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรต่อมุสลิมของนักท่องเที่ยวชาวมลายู ที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากนักท่องเที่ยวมุสลิมชาวมลายูให้ความสำคัญต่อบทบัญญัติศาสนาอิสลามด้านที่พักที่หรือโรงแรมฮาลาล อยู่ในระดับมาก จึงส่งผลให้มีปัจจัยการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรต่อมุสลิมของนักท่องเที่ยวชาวมลายู ไม่แตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวมุสลิมชาวมลายู มีปัจจัยการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรต่อมุสลิมของนักท่องเที่ยวชาวมลายู ที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากนักท่องเที่ยวมุสลิมชาวมลายูให้ความสำคัญต่อบทบัญญัติศาสนาอิสลามด้านที่พักที่หรือโรงแรมฮาลาล อยู่ในระดับมาก จึงส่งผลให้มีปัจจัยการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรต่อมุสลิมของนักท่องเที่ยวชาวมลายู ไม่แตกต่างกัน สถานภาพที่แตกต่างกันมีปัจจัยการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรต่อมุสลิมของนักท่องเที่ยวชาวมลายู ที่แตกต่างกัน เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพโสด สมรส หม้าย และหย่าร้าง จะมีความต้องการการท่องเที่ยวที่ต่างกันออกไปกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพแต่งงานแล้วนิยมท่องเที่ยวมากกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวที่โสดเพราะต้องการใช้เวลาว่างในการท่องเที่ยวกับครอบครัว และต้องการหาประสบการณ์การใช้ชีวิต นอกจากนี้ยังพบว่า อาชีพที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวมุสลิมของชาวมลายูมีปัจจัยการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรต่อมุสลิมของนักท่องเที่ยวชาวมลายู ที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากนักท่องเที่ยวมุสลิมชาวมลายูให้ความสำคัญต่อบทบัญญัติศาสนาอิสลามด้านที่พักที่หรือโรงแรมฮาลาล อยู่ในระดับมาก จึงส่งผลให้มีปัจจัยการท่องเที่ยวแบบเป็น

มิตรต่อมุสลิมของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย ไม่แตกต่างกัน รายได้ที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวมุสลิมมีปัจจัยการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรต่อมุสลิมของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย ที่แตกต่างกัน เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่มีรายได้มากกว่าจะมีศักยภาพทางการเงินในการเข้าพักที่พักรที่เป็นมิตรต่อมุสลิมในระดับโรงแรมที่สูงกว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้น้อยกว่า

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ ดังนี้

จากผลการศึกษาปัจจัยการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรต่อมุสลิมของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียในจังหวัดสงขลานั้น จะเห็นได้ว่าแนวทางดังกล่าวเป็นแนวทางที่ไม่มีความยุ่งยากหรือสลับซับซ้อน หากผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐซึ่งรับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยวได้ให้การสนับสนุนทั้งในด้านงบประมาณ กำลังคน และส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับชาวมุสลิมอย่างเต็มกำลัง หน่วยงานภาคเอกชนหรือประชาชนในชุมชนบริเวณแหล่งท่องเที่ยวให้ความร่วมมือก็จะสามารถทำให้จังหวัดสงขลามีแนวโน้มที่จะทำให้นักท่องเที่ยวมุสลิมชาวมาเลเซียเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากขึ้น และนั่นหมายถึงรายได้จากการเข้าพักของนักท่องเที่ยวมุสลิมชาวมาเลเซียจะมีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่ในการจัดการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรกับมุสลิมของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียในจังหวัดสงขลา ดังนั้นในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไปควรศึกษาพื้นที่จากแหล่งอื่นซึ่งมีลักษณะที่แตกต่างจากฝั่งทะเล เช่น พื้นที่ภาคเหนือ หรือกรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะได้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรกับชาวมุสลิมของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียและนักท่องเที่ยวมุสลิมประเทศต่างๆ สามารถเดินทางไปท่องเที่ยวได้ทุกภูมิภาคของประเทศไทย นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าประเทศสิงคโปร์และประเทศอินโดนีเซียซึ่งเป็นประเทศที่มีลักษณะภูมิประเทศใกล้เคียงประเทศไทยและประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลามและมีนักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศตะวันออกกลางนิยมเดินทางไปท่องเที่ยวประเทศดังกล่าวเป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงควรทำการศึกษาเปรียบเทียบลักษณะการจัดการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรกับชาวมุสลิมกับประเทศสิงคโปร์และอินโดนีเซีย เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรที่กับชาวมุสลิมของประเทศไทยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมการท่องเที่ยวกองพัฒนาการท่องเที่ยวและบริการ. (2560). รายชื่อสถานประกอบการที่ผ่านการรับรองมาตรฐานบริการฮาลาลประจำปี 2554. [ระบบ ออนไลน์]. แหล่งที่มา (4 กันยายน 2560).

ความรู้ศาสนาเบื้องต้น. หลักการพื้นฐานอิสลาม. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2566, สืบค้นจาก.

https://image.mfa.go.th/mfa/0/XS0Mt9WAaq/migrate_directory/other-20180716-162134-598684.pdf.

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2548). การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ฐานข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวฮาลาล เชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มความร่วมมือทางเศรษฐกิจ
3 ฝ่าย. (2561). สิ่งอำนวยความสะดวก-อาหารฮาลาล. [ระบบ ออนไลน์]. แหล่งที่มา
(15 เมษายน 2561).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- ประมะ สตะเวทิน. (2546). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- ไพฑูริย์ ไกรพรศักดิ์. (2551). การศึกษาสถานการณ์การท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวจากกลุ่ม
ประเทศทางตะวันออกกลางในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์นโยบายเพื่อการพัฒนา
คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรณภา ปรีธอง. (2547). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการดำเนินชีวิตกับพฤติกรรม.
สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- วุฒิชัย ปูเต๊ะ. (2560). พฤติกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม.
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตสาขาวิชาธุรกิจอาเซียน วิทยาลัยบริหารธุรกิจเชิงนวัตกรรมและ
การบัญชีมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2549). หลักวิทยาการตลาด. [ระบบ ออนไลน์]. บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- ศูนย์วิจัยด้านการตลาดท่องเที่ยว. (2559). สถิติด้านการท่องเที่ยว. สืบค้น 15 มีนาคม 2566, จาก
https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=411.
- ศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยว. 2560. แนวโน้มสถานการณ์ท่องเที่ยวไทยปี 2560 และ
คาดการณ์สถานการณ์ท่องเที่ยวปี 2560. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
<http://tatic.tourismthailand.org/> (15 มีนาคม 2566).
- สุวสา ชัยสุรัตน์. (2537). หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ภูมิบัณฑิต.
- สมศักดิ์ ตันติเศรณี. (2560). มรดกทางสังคม-วัฒนธรรมของย่านเมืองเก่าสงขลา. สงขลา: วันทิพย์.
- สำนักงานโครงการยาลันนันbaru. (2555). หลักปฏิบัติของศาสนาอิสลาม. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม
2566, สืบค้นจาก. <http://www.yalannanbaru.com/index.php>.
- สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). เศรษฐกิจไทยไตรมาสที่สี่ของปี 2564.
[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา. https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=12289.
(17 มีนาคม 2566).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและ
สังคมแห่งชาติ. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.nesdb.go.th> (27 มิถุนายน 2560).
- สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา. 2560. มัสยิดในจังหวัดสงขลา.
[ระบบ ออนไลน์]. แหล่งที่มา www.foicsp.com (22 สิงหาคม 2560).
- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. 2551. มาตรฐานการบริการอาหารฮาลาลเพื่อการท่องเที่ยว.
กรุงเทพมหานคร: กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา.
- สำนักงานสถิติรายได้การท่องเที่ยวสงขลา. (2561). สถิติการท่องเที่ยวและกีฬา. [ระบบออนไลน์].
แหล่งที่มา <http://songkhla.nso.go.th/images/attachments/category/>
- อภาวรรณ ทองมา. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมาตัดสินใจมาท่องเที่ยวเขตพัฒนาเศรษฐกิจ
พิเศษอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ของนักท่องเที่ยวชาวไทย. สาขาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อรุณ บิลหลี. (2554). การเสนอรูปแบบการจัดการบริการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่สำหรับ
นักท่องเที่ยวชาวมุสลิม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อรพรรณ จันทร์อินทร์, เพียงพิศ ศรีประเสริฐ และจิราภา ซาลาธราวัฒน์. (2555). การพัฒนา
ศักยภาพการท่องเที่ยวฮาลาลฝั่งทะเลอันดามันของประเทศไทยสำหรับนักท่องเที่ยว
กลุ่มประเทศมุสลิม. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).

Din, K.H. 1989. Islam and Tourism, Patterns, Issues and Option. Annals of Tourism
Research, 16(4), 542-563.

Global Muslim Travel Index. (2017). [Online]. Available. (17 March 2023).

Henderson, J.L. (2010). Sharia - Compliant Hotels, Tourism and Hospital Research.

ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวชาติพันธุ์มอแกนเกาะสุรินทร์

Tourism Supply Chain of Moken Ethnicity on Surin Island

อัครงค์ ชมภูศรี

Thamrong Chomphusri¹

ภูติศ สุวรรณโณ

Phudith Suwanno²

ปรัชญากรณ์ ไชยคช

Prachyakorn Chaiyakot³

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวของกลุ่มชาติพันธุ์ชาวมอแกน เกาะสุรินทร์ ซึ่งประกอบไปด้วย กิจกรรมท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน พาหนะเดินทางในพื้นที่ นักสื่อความหมายท้องถิ่น และของที่ระลึกในชุมชน เพื่อให้สอดคล้องกับการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในหมู่เกาะสุรินทร์ จังหวัดพังงา ผู้วิจัยใช้วิธีการสำรวจข้อมูลในพื้นที่ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสอบถาม และการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) รวมทั้งใช้เครื่องมือแบบสำรวจศึกษาศักยภาพการจัดการการท่องเที่ยวของกลุ่มชาติพันธุ์มอแกน เป็นหลักในการดำเนินงาน การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ กลุ่มท่องเที่ยวมอแกน เกาะสุรินทร์ หน่วยงานภาครัฐ และเอกชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวของกลุ่มชาติพันธุ์มอแกนเกาะสุรินทร์ อำเภอคุระบุรี จังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่า ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวของกลุ่มชาติพันธุ์มอแกนเกาะสุรินทร์มีความสัมพันธ์ตามระบบห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวที่มีลักษณะเชื่อมโยงต่อ ๆ กันไปตั้งแต่ระดับต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ รวมทั้งเป็นการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยผู้ประกอบการท่องเที่ยวในพื้นที่เป็นองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวของกลุ่มชาติพันธุ์มอแกน เพื่อส่งต่อไปยังนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายเฉพาะที่มาใช้บริการในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวมอแกนเกาะสุรินทร์

คำสำคัญ: ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว มอแกน การท่องเที่ยวชาติพันธุ์ ชาวเล เกาะสุรินทร์

Abstract

This qualitative research aimed to study the pattern of the tourism supply chain of the Moken Tourism Group on Surin Islands, Phang-nga Province, which consists of tourism activities, local transportation, local guides, and souvenirs in the community with the consistency of community-based tourism management on Surin Islands by using the data survey, participatory observation, and focus group. The main research topic was

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศชุมชน คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ Email: tuicompsuri@gmail.com

² รองศาสตราจารย์ หลักสูตรสาขาการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศชุมชน คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ E-mail: nozomikung@gmail.com

³ ดร. หลักสูตรสาขาการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศชุมชน คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ E-mail: prachyakorn.c@psu.ac.th

community tourism assessment. Data collection was using the purposive sampling system from the Moken tourism group, governments, and private sectors that were participating in the tourism supply chain on the Surin Islands. The major finding was that the tourism supply chain of Moken Surin was conditioned by upstream, midstream, and downstream factors for sustainable development. The local tour operators were an important element in driving the Moken tourism supply chain to pass it on to the target groups of tourists who were interested in Moken tourism, Surin Islands.

Keywords: Tourism Supply Chain, Moken, Ethnic Tourism, Sea Gypsies, Surin Islands

บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ โควิด-19 (Corona virus 2019) หรือ โควิด-19 (COVID 19) ที่เกิดขึ้นทั่วโลกนับตั้งแต่ ปลายเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 ส่งผลกระทบต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวโลกต้องหยุดชะงักลง เนื่องจากประชาชนไม่สามารถดำเนินชีวิตได้ตามปกติ สร้างผลกระทบเป็นวงกว้าง รวมถึงธุรกิจการท่องเที่ยวทุกภาคส่วน ดังจากรายงานของ UNWTO (United Nations World Tourism Organization, 2019) พบว่า สถานการณ์ COVID-19 ส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโลกลดลงในไตรมาสแรกของปี พ.ศ. 2563 ต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบันด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศลดลงร้อยละ 22.7 โดยเปรียบเทียบจากช่วงเวลาเดียวกันของปี พ.ศ. 2562 ที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกือบ 40 ล้านคนต่อปี และมีรายรับจากนักท่องเที่ยวประมาณ 20 ล้านล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) ทั้งนี้ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคม เป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญก่อให้เกิดการจ้างงาน กระจายรายได้ พร้อมนำความเจริญไปสู่ภูมิภาคซึ่งถือได้ว่าเป็นหนึ่งในภาคเศรษฐกิจที่มีความสำคัญยิ่งของประเทศไทย และสามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นอันดับ 4 ของประเทศที่มีรายรับจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากที่สุดในโลก แต่หากนับจากจำนวนผู้มาเยือนไทยอยู่ในลำดับที่ 8 ของโลก (United Nations World Tourism Organization, 2019) อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าประเทศไทยจะโดดเด่นทางการท่องเที่ยวเมื่อวัดจากรายได้และจำนวนผู้มาเยือนแล้ว ความท้าทายสำคัญในระยะยาวคือ ความยั่งยืนของการท่องเที่ยวไทย ทำอย่างไรประเทศไทยสามารถรักษามรดกด้านการท่องเที่ยวให้ยั่งยืนและช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทย เราจะใช้กลยุทธ์ใดที่จะเปลี่ยนวิกฤตโรคระบาดในช่วงนี้ให้กลายเป็นโอกาสในการยกระดับการท่องเที่ยวไทยให้มีมูลค่าสูงมากขึ้น ยั่งยืนมากขึ้น และเป็นธรรมมากขึ้น (มิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด และคณะ, 2564)

หมู่เกาะสุรินทร์ ตั้งอยู่ในตำบลเกาะพระทอง อำเภอคุระบุรี จังหวัดพังงา ห่างจากฝั่งประมาณ 70 กิโลเมตร อยู่ติดชายแดนประเทศเมียนมาร์ มีป่าดิบชื้นที่อุดมสมบูรณ์ และป่าชายเลน มีลำธารน้ำจืดไหลลงสู่ทะเล มีห้วยทะเลปลกคลุมอยู่บางส่วน ปะการังที่สวยงาม มีความหลากหลายทางชีวภาพทำให้หมู่เกาะสุรินทร์ เป็นพื้นที่ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในทางนิเวศวิทยา และกรมป่าไม้ได้ประกาศให้เป็นอุทยานแห่งชาติลำดับที่ 29 ในปี พ.ศ. 2524 () และศูนย์มรดกโลกองค์การยูเนสโก (UNESCO) ได้เผยแพร่บัญชีรายชื่อเบื้องต้น (Tentative List) สำหรับพื้นที่แหล่งอนุรักษ์ทะเลอันดามัน เพื่อเสนอขอขึ้นทะเบียนเป็นแหล่งมรดกโลกทางธรรมชาติ เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม พ.ศ. 2564 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

(UNESCO, 2021) ซึ่งเป็นที่อยู่อาศัยของกลุ่มชาติพันธุ์มอแกน ได้อาศัยอยู่ที่เกาะแห่งนี้มายาวนานกว่า 300 ปี มีวิถีชีวิตผูกพันกับท้องทะเล มีชีวิตความเป็นอยู่ที่เรียบง่ายใช้เรือเป็นพาหนะ เร่ร่อน โยกย้ายไปมาระหว่างเกาะแก่งต่าง ๆ และเข้ามาสร้างเพิงพักพิงเพื่อหลบฝนในช่วงฤดูฝน มีความชำนาญทางทะเล และทักษะในการทำมาหากินในท้องทะเลด้วยการใช้เครื่องมือต่างๆ อย่างชำนาญ และทักษะการดูทิศทางลม ฟ้า อากาศ หรือแหล่งอาหารที่อุดมสมบูรณ์ในท้องทะเล รวมถึงการรักษาโรคภัยไข้เจ็บด้วยสมุนไพร เป็นต้น (สมเกียรติ สัจจารักษ์, 2554) อย่างไรก็ตามปัจจุบัน วิถีชีวิต วัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อ และอัตลักษณ์ที่โดดเด่นของชาวเลมอแกนบางอย่างใกล้จะสูญหายไป เนื่องจากขาดการถ่ายทอด คนรุ่นใหม่หันไปประกอบอาชีพรับจ้างมากขึ้น ขาดการเรียนรู้และสืบทอดวัฒนธรรมของตนเอง และเมื่อมีวิถีการท่องเที่ยวกระแสหลัก (Mass Tourism) เข้ามารุกล้ำในชุมชนมอแกนเกาะสุรินทร์ มีนักท่องเที่ยวเข้ามาในชุมชนเป็นจำนวนมาก เพียงเพื่อเข้ามาชมวิถีชีวิตบรรยากาศชุมชนชาติพันธุ์มอแกน และถ่ายรูปในเวลาเพียงแค่ 30 นาที แล้วก็จากไปทำกิจกรรมดำน้ำ ชมปะการังในเขตอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสุรินทร์ และยิ่งไปกว่านั้นคนในชุมชนไม่ได้ประโยชน์จากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในชุมชนมากนัก ชุมชนต้องปรับตัวให้อยู่กับความเปลี่ยนแปลงในวิถีชีวิตที่เกิดขึ้นท่ามกลางกระแสนักท่องเที่ยว ซึ่งการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในรายได้ที่ช่วยเหลือเลี้ยงชีพแม้จะไม่มากนัก กับการนั่งรอนักท่องเที่ยวที่อาจจะมาซื้อของที่ระลึกเพียงไม่กี่คน จากปัญหาความสำคัญดังกล่าวและการสำรวจเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่ายังไม่ปรากฏงานที่ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวกลุ่มชาติพันธุ์มอแกนเกาะสุรินทร์ จังหวัดพังงา ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษารูปแบบของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวกลุ่มชาติพันธุ์มอแกน โดยมีเป้าหมายที่เป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวในเกาะสุรินทร์ ชุมชนหรือกลุ่มชาติพันธุ์อื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกันอันจะส่งผลดีทางการอนุรักษ์วิถีวัฒนธรรม และคุณภาพชีวิตที่ดีต่อชุมชนท้องถิ่นนั้นๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษารูปแบบของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวกลุ่มชาติพันธุ์ชาวเล มอแกนเกาะสุรินทร์ ซึ่งประกอบไปด้วย กิจกรรมท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน พาหนะเดินทางในพื้นที่ นักสื่อความหมายท้องถิ่น และของที่ระลึกในชุมชน เพื่อให้สอดคล้องกับการจัดการท่องเที่ยวโดยกลุ่มชาติพันธุ์มอแกนในหมู่เกาะสุรินทร์ จังหวัดพังงา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้องค์ความรู้ด้านห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวของกลุ่มชาติพันธุ์มอแกนเกาะสุรินทร์
2. เพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวของกลุ่มชาติพันธุ์มอแกนในด้านการจัดการเส้นทางท่องเที่ยว กิจกรรมท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน พาหนะเดินทางในพื้นที่ นักสื่อความหมายท้องถิ่น และของที่ระลึกในชุมชน
3. เพื่อพัฒนาต่อยอดการท่องเที่ยวโดยกลุ่มชาติพันธุ์มอแกนเกาะสุรินทร์ ต่อไปในอนาคต

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว

ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain) คือ ห่วงโซ่ที่ประกอบไปด้วยผู้ค้าที่มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในแต่ละขั้นตอนไปจนถึงการส่งมอบสินค้าหรือบริการไปจนถึงมือลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยว (Tapper & Xavier, 2004) และเป็นเครือข่ายของการท่องเที่ยวที่มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์กิจกรรม ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว จนกระทั่งมีการส่งมอบการบริการนั้น ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว (Zhang & Murphy, 2009) รวมไปถึงการจัดองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวของประเทศไทย จากการศึกษาของ ศรีสมรัก อินทุจันทร์ และคณะ, (2557) พบว่า การศึกษาห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวไทยเพื่อสร้างความเข้าใจในภาพรวมของการประสานงานระหว่างผู้ประกอบการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักและรอง 6 กลุ่ม ประกอบด้วย โรงแรมที่พัก ตัวแทนการท่องเที่ยว หน่วยงานดูแลและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว ธุรกิจท่องเที่ยวและกิจกรรม ธุรกิจและบริการด้านอาหาร ธุรกิจการเดินทาง มีเพียง 2กลุ่ม ที่มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดคือ ธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว

ปัญหาในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวประกอบด้วย 3 ด้านคือ

1. ปัญหาด้านการจัดการข้อมูล ขาดสารข้อมูล
2. ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน
3. ปัญหาด้านเทคโนโลยี

การจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวที่นั่นต้องมีการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด และระหว่างบริการนักท่องเที่ยวต้องได้รับการบริการที่ดีและมีความพึงพอใจที่สุด

แนวคิดด้านการท่องเที่ยวกลุ่มชาติพันธุ์

การท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ เป็นมรดกทางวัฒนธรรมที่มักใช้เป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและวัฒนธรรม เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับภูมิภาค โดยรัฐบาลเป็นตัวแทนของวัฒนธรรมชนกลุ่มน้อยเป็นสิ่งสำคัญ (Yang, 2011) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การท่องเที่ยวประเภทนี้หมายถึง “การท่องเที่ยวที่ได้รับแรงบันดาลใจจากการค้นหาประสบการณ์ทางวัฒนธรรมที่แปลกใหม่ของนักท่องเที่ยว รวมถึงการไปเยี่ยมชมหมู่บ้านชาติพันธุ์ ชนกลุ่มน้อย การมีส่วนร่วมในกิจกรรมและเทศกาลทางชาติพันธุ์ การชมการเต้นรำหรือพิธีการตามประเพณี หรือเพียงการจับจ่ายซื้อของ หัตถกรรมพื้นบ้านและของที่ระลึก” หมู่บ้านชาติพันธุ์ซึ่งมักจะเป็นส่วนหนึ่งของสถานที่ท่องเที่ยวไม่เพียงแต่มุ่งหมายที่จะมอบประสบการณ์การพักผ่อน แต่ยังมุ่งหมายเพื่อแสดง การอนุรักษ์ พื้นฟูส่วนหนึ่งของมรดก

ชาติพันธุ์ และความหลากหลายทางวัฒนธรรม การเน้นย้ำถึงความเปราะบาง ความยากจน และการปกป้องวัฒนธรรมเหล่านี้มักจะไปด้วยกันได้ (Robinson & Drozdewski, 2016)

องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

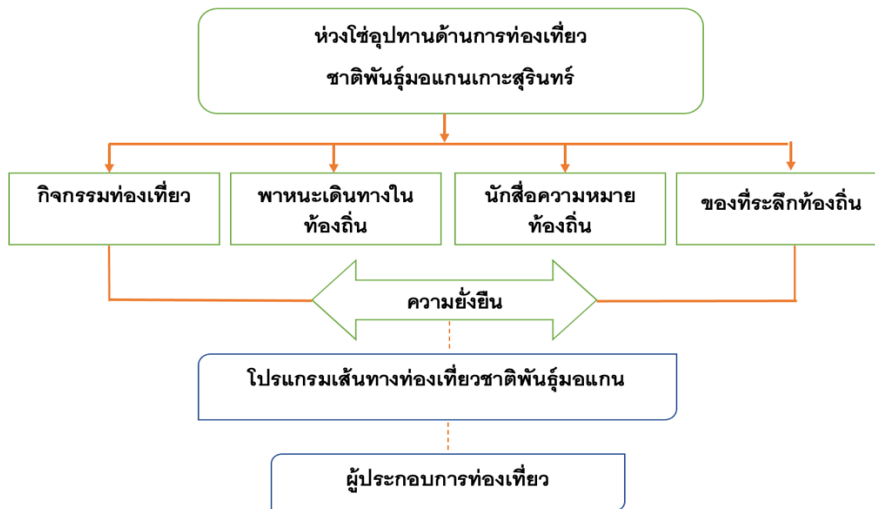
Dickman (1989) ได้กำหนดองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวและผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว เพื่อใช้เป็นเครื่องมือประเมินศักยภาพทางการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลักได้แก่

1. สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว (Attraction) ได้แก่ สิ่งดึงดูดใจที่มนุษย์สร้างขึ้น สิ่งดึงดูดใจทางธรรมชาติ สิ่งดึงดูดใจเชิงศิลปวัฒนธรรม สิ่งดึงดูดใจเชิงชุมชนสัมพันธ์
2. ความสะดวกในการเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) การคมนาคมไปสู่แหล่งท่องเที่ยวที่มีความสะดวกสบาย เช่น รถยนต์ เรือ เครื่องบิน หรือการเดินทางด้วยเท้า
3. สิ่งอำนวยความสะดวกที่รองรับการท่องเที่ยว (Amenity) คือสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานทางด้านการบริการท่องเที่ยวเช่น ระบบสาธารณูปโภค เพื่อการบริการ ระบบไฟฟ้า ประปา การรักษาความปลอดภัย สถานพยาบาล ร้านอาหาร สถานบันเทิง
4. ที่พัก (Accommodation) คือ ที่พักแรมในแหล่งท่องเที่ยวที่มีไว้บริการอย่างเพียงพอ
5. กิจกรรมท่องเที่ยว (Activity) กิจกรรมที่มีไว้เพื่อให้บริการนักท่องเที่ยว เพื่อสร้างความเพลิดเพลิน และควรให้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว เช่นกิจกรรมเดินป่า ดำน้ำ เรียนรู้วิถีชีวิต วัฒนธรรมชุมชน

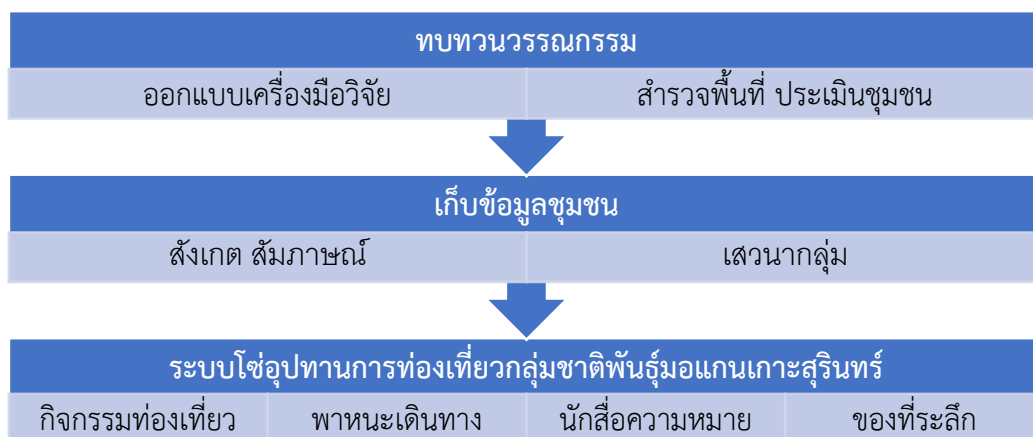
ดรชนิ เอมพันธ์ (2545) ได้กำหนดหลักการพัฒนากการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ประกอบด้วย 7 ประการดังนี้

1. มีการดำเนินการจัดการภายใต้ขีดความสามารถของระบบธรรมชาติในการทดแทนฟื้นฟูให้สามารถผลิตและให้บริการต่างๆที่เกี่ยวข้องได้โดยไม่เสื่อมโทรมลงและต้องคำนึงถึงความต้องการของชุมชนและความร่วมมือของคนในชุมชน
2. มีการกระจายประโยชน์อย่างเป็นธรรมสู่ท้องถิ่น
3. ให้ประสบการณ์นันทนาการที่มีคุณค่าแก่นักท่องเที่ยว
4. ให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับพื้นที่ ทรัพยากรธรรมชาติและวิถีชีวิต
5. เน้นการออกแบบที่กลมกลืนกับสถาปัตยกรรมท้องถิ่นและใช้วัสดุในท้องถิ่น
6. เน้นการผสมผสานการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนสู่แผนพัฒนาระดับท้องถิ่น ภูมิภาค และระดับประเทศ
7. เน้นข้อมูลพื้นฐานเป็นฐานในการตัดสินใจและการติดตามตรวจสอบ

กรอบแนวคิด



วิธีดำเนินการวิจัย



การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) ด้วยการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสำรวจข้อมูลในพื้นที่ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสอบถาม และการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) รวมทั้งใช้เครื่องมือแบบสำรวจศึกษาศักยภาพการจัดการการท่องเที่ยวของกลุ่มชาติพันธุ์มอแกน ผู้วิจัยปรับปรุงและประยุกต์มาจากคู่มือการตรวจ ประเมินศักยภาพชุมชน ตามหลัก 5A (Dickman, 1996) โดยกำหนดขั้นตอนในการพัฒนารอบแนวคิดและเก็บข้อมูลสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการสำรวจพื้นที่ ด้วยวิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสอบถาม และการประเมินศักยภาพชุมชนเพื่อตรวจสอบความพร้อมด้านการจัดการการท่องเที่ยวโดยกลุ่มชาติพันธุ์มอแกนเกาะสุรินทร์

ส่วนที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับลักษณะของความสัมพันธ์ การสื่อสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวกลุ่มชาติพันธุ์มอแกน จำนวน 5 หน่วยงาน ได้แก่ หัวหน้าอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสุรินทร์ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเกาะพะล่อง ศูนย์

การศึกษานอกโรงเรียนเกาะสุรินทร์ ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพังงา และ ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัดพังงา

ส่วนที่ 3 เป็นการเสวนากลุ่มร่วมกับกลุ่มท่องเที่ยวมอแกนเกาะสุรินทร์ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวกลุ่มชาติพันธุ์มอแกนเกาะสุรินทร์ ประกอบด้วย กลุ่มกิจกรรมท่องเที่ยว กลุ่มพาหนะเดินทางท้องถิ่น กลุ่มนักร้องความหมาย และ กลุ่มของที่ระลึกท้องถิ่น ตามข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในส่วนที่ 2 จำนวนทั้งหมด 32 คน คิดเป็นร้อยละ 65 ของกลุ่มเป้าหมายที่เชิญเข้าร่วมเสวนา และจะนำร่างระบบห่วงโซ่อุปทานที่ได้มาสังเคราะห์ความสัมพันธ์อีกครั้งหนึ่ง ประเด็นของการเสวนาเป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยกลุ่มชาติพันธุ์มอแกนเกาะสุรินทร์ และปัญหาในการบริหารจัดการของแต่ละกลุ่ม

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินศักยภาพการท่องเที่ยวกลุ่มชาติพันธุ์มอแกนเกาะสุรินทร์ ด้วยเครื่องมือ 5A ตามหลัก 5A (Dickman,1989) สรุปได้ว่า แหล่งท่องเที่ยวกลุ่มชาติพันธุ์มอแกนเกาะสุรินทร์ มีศักยภาพการท่องเที่ยวอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 75.36 ประกอบด้วย ด้านกิจกรรมท่องเที่ยวอยู่ในระดับ ร้อยละ 100 ด้านสิ่งดึงดูดใจ อยู่ในระดับร้อยละ 66.77 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 75 ด้านที่พัก ร้อยละ 66.77 ด้านความสามารถในการเข้าถึง ร้อยละ 46.67 เนื่องจากพื้นที่อยู่ในเกาะต้องอาศัยปัจจัยด้านพาหนะเดินทางด้วยเรือโดยสารเท่านั้น

ตารางที่ 1

ผลการวิเคราะห์ศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวกลุ่มชาติพันธุ์มอแกนเกาะสุรินทร์

ปัจจัยชีวิตด้านแหล่งท่องเที่ยว	ร้อยละ
1. สิ่งดึงดูดใจ (Attraction)	66.77
2. ด้านความสามารถในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility)	46.67
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว (Amenity)	75
4. ด้านที่พัก (Accommodation)	66.77
5. ด้านกิจกรรมท่องเที่ยว (Activity)	100
สรุปได้ว่าแหล่งท่องเที่ยวกลุ่มชาติพันธุ์มอแกนเกาะสุรินทร์มีศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยว	75.36

ส่วนที่ 2 การจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวกลุ่มชาติพันธุ์มอแกนที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในพื้นที่สรุปได้ว่า หน่วยงานภาครัฐได้เข้ามาสนับสนุนองค์ความรู้ให้กับกลุ่มท่องเที่ยวในด้านการให้ความรู้ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกในท้องถิ่น เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับชุมชนมากยิ่งขึ้น และร่วมพัฒนาปกป้องทรัพยากรธรรมชาติให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับพื้นที่ทรัพยากรธรรมชาติและวิถีชีวิต เน้นการออกแบบที่กลมกลืนกับสถาปัตยกรรมท้องถิ่นและใช้วัสดุในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับความคิดของ ดร.รชนี เอมพันธุ์ (2545) และสมเกียรติ สัจจารักษ์ (2554) ด้านการพัฒนากิจกรรมท่องเที่ยวที่ยังคงรักษาวิถีชีวิต ภูมิปัญญาดั้งเดิมและ วัฒนธรรมความเชื่อ เพื่อการ

อนุรักษ์โดยใช้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือเพื่อถ่ายทอดให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้และสร้างประสบการณ์อย่างมีคุณค่า

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของห่วงโซ่อุปทานท่องเที่ยวของกลุ่มชาติพันธุ์มอแกนเกาะสุรินทร์และกลุ่มภาครัฐ เอกชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพบว่า ความสัมพันธ์ที่แตกต่างไปจากระบบห่วงโซ่อุปทานโดยทั่วไปที่มีลักษณะเชื่อมโยงกัน ตั้งแต่ต้นน้ำไปถึงปลายน้ำ ในขณะที่ห่วงโซ่อุปทานของกลุ่มชาติพันธุ์มอแกนเกาะสุรินทร์กลับมีความสัมพันธ์แบบพึ่งพาซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีสมรัก อินทุจันทร์ยง และคณะ (2557) ประกอบด้วย

1. กิจกรรมท่องเที่ยว ทางด้านวิถีชีวิต และ วัฒนธรรม
2. นักสื่อความหมายท้องถิ่น สามารถเล่าเรื่องราววิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น ให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้ร่วมกันและลงมือปฏิบัติกิจกรรมวิถีชีวิตท้องถิ่น
3. พาหนะเดินทางในท้องถิ่น เรือพาย (ฉ่าป็น) และเรือมอแกน (กำบาง)
4. ผลผลิตของที่ระลึกในชุมชน เป็นการนำกิจกรรมการสานเตยป่า ในรูปแบบของกำไร ให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้ทักษะการจักสานจากกลุ่มแม่บ้านของที่ระลึกในชุมชน
5. โรงแรมที่พัก อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสุรินทร์
6. ร้านอาหารสวัสดิการ อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสุรินทร์

กิจกรรมท่องเที่ยว ได้กำหนดบนพื้นฐานของการดำรงชีพวิถีชีวิต และวัฒนธรรมชุมชน เช่น การเดินป่าเพื่อศึกษาธรรมชาติ เรียนรู้เรื่องพืชสมุนไพร และไม้ป่าต่างๆ ที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันจากทรัพยากรป่าไปในชุมชน เรียนรู้วิธีการหาปลาแบบมอแกน และดำน้ำตื้นตามจุดดำน้ำที่อุทยานฯ กำหนด

นักสื่อความหมายท้องถิ่นได้รับการอบรมการสื่อความหมายโดยโครงการมอแกนพาเที่ยว และบริษัทนำเที่ยว ที่เข้ามาช่วยพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์มอแกนเกาะสุรินทร์

พาหนะที่ใช้ในท้องถิ่น ประกอบไปด้วย เรือมอแกน “กำบาง”⁴ ใช้สำหรับล่องเรือใบโบราณโดยไม่ใช้เครื่องยนต์ ให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้วิธีการล่องเรือมอแกนตามวิถีดั้งเดิม และนำพาไปดำน้ำตามจุดต่าง ๆ ที่อุทยานฯ กำหนด รวมไปถึงเรือหางยาว และเรือแจว “ฉ่าป็น”⁵ ใช้สำหรับการแจวเรือในอ่าวเพื่อหาอาหารในแต่ละวัน สำหรับในกิจกรรมท่องเที่ยว ชาวมอแกนใช้เป็นการสอนให้นักท่องเที่ยวเรียนรู้วิธีการพายเรือแจวแบบโบราณ

ผลผลิตของที่ระลึกในชุมชน กิจกรรมเรียนรู้การสานกำไรจากเตยป่า ที่ชุมชนเคยทำมาตั้งแต่ดั้งเดิม เป็นการทำกิจกรรมร่วมกับกลุ่มแม่บ้านของที่ระลึกในชุมชน สอนให้นักท่องเที่ยวสานกำไรจากเตยป่าแล้วสามารถนำกลับไปเป็นของที่ระลึกกลับบ้านได้

โรงแรมที่พัก เนื่องจากข้อจำกัดของที่พัก นักท่องเที่ยวสามารถใช้บริการที่พัก อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสุรินทร์ มีทั้งแบบบ้านพักและแบบเต็นท์ บริหารจัดการโดยอุทยานฯ

⁴ กำบาง เป็นคำใช้เรียกชื่อเรือ ในภาษามอแกน ในอดีตพาหนะนี้เปรียบเสมือนบ้านลอยน้ำที่พวกเขาใช้ชีวิตอยู่ในเรือและเดินทางไปตามชายฝั่งและหมู่เกาะต่างๆ

⁵ เรือฉ่าป็น คือเรือแจวขนาดเล็กใช้สำหรับพายบริเวณอ่าวเพื่อหาอาหารในระยะใกล้ ๆ บริเวณชายฝั่งทะเล เรือขุดจากไม้ทั้งต้น โดยการขุดเจาะไม้ให้เป็นร่องและเป็นลำเรือ รวมทั้งเบิกกบด้วยความร้อนเป็นภูมิปัญญาดั้งเดิมของมอแกน ใช้เวลาในการทำประมาณ 2 เดือน อายุการใช้งานประมาณ 10 ปี เรือแจวเล็กหลายลำตกทอดจากพ่อสู่ลูก

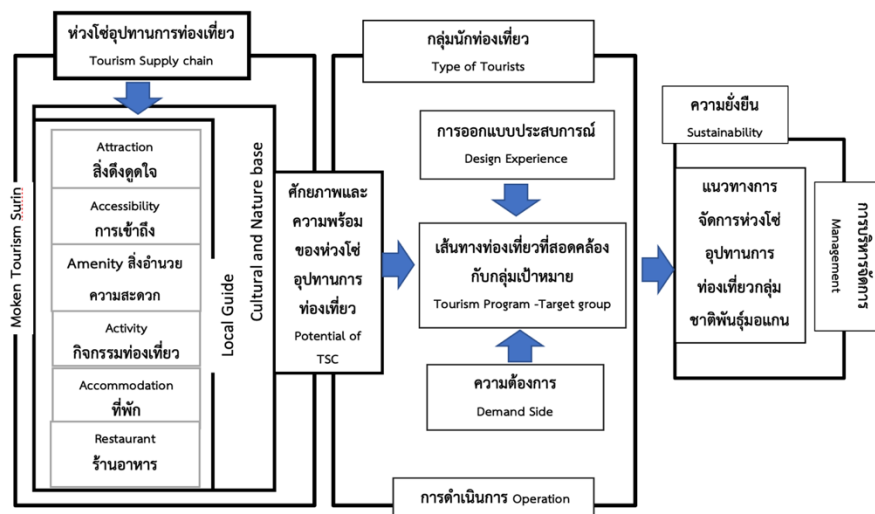
ร้านอาหาร นักท่องเที่ยวสามารถใช้บริการร้านอาหารสวัสดิการอุทยานหมู่เกาะสุรินทร์ซึ่งให้บริการนักท่องเที่ยวตั้งแต่ 07.00 น ถึง 20.30 น. ทุกวัน

ปัญหาในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวกลุ่มชาติพันธุ์มอแกนประกอบด้วย 3 ด้านคือ

1. ปัญหาด้านการจัดการข้อมูล ข่าวด่วนข้อมูล
2. ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน การสื่อสาร ขาดทักษะในการสื่อสารและกร
3. ปัญหาด้านเทคโนโลยี ขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยี และข้อจำกัดในการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต (Internet) ในชุมชนยังไม่สามารถรับสัญญาณโทรศัพท์ได้ ต้องมาใช้ที่ทำกรอุทยานฯ

ผลและอภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวกลุ่มชาติพันธุ์มอแกนเกาะสุรินทร์ มีศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยววิถีชีวิต วัฒนธรรม รวมถึงกิจกรรมท่องเที่ยวด้านการดำรงชีวิตท้องถิ่น ผ่านการเล่าเรื่องราวของนักสื่อความหมายท้องถิ่น และผู้ประกอบการท่องเที่ยวในพื้นที่ ร่วมกันออกแบบประสบการณ์ เส้นทางท่องเที่ยวที่สอดคล้องตามความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มเฉพาะที่สนใจในวิถีชีวิต วัฒนธรรม กลุ่มชาติพันธุ์มอแกน ด้วยแนวทางการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวกลุ่มชาติพันธุ์มอแกนเกาะสุรินทร์

เสียงสะท้อนจากกลุ่มตัวอย่างในชุมชน

“อยากให้มีนักท่องเที่ยวมาเที่ยวในชุมชนมากๆ เพื่อร่วมกิจกรรมมอแกนพาเที่ยว และช่วยให้ขายของที่ระลึกในหมู่บ้านได้มากขึ้นจะได้มีรายได้ซื้อข้าวสาร屯ไว้ในหน้าฝน”

“ถ้าไม่ทำท่องเที่ยวโดยชุมชน พวกเราก็ไม่รู้จะไปทำอะไร เราไม่มีเส้นไม่มีสาย เค้าไม่เคยเรียกเรือพวกเรารอก และเราก็ไม่มีเงินจ่ายค่าหัวคิวให้เค้าด้วย”

ข้อเสนอแนะการวิจัยในครั้งต่อไป

1. รูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวกลุ่มชาติพันธุ์มอแกนเกาะสุรินทร์ เพื่อกำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน
2. การวิจัยเรื่องการจัดการมาตรฐานการบริการด้านการท่องเที่ยวกลุ่มชาติพันธุ์เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการการท่องเที่ยวในด้านอาหารท้องถิ่น
3. ส่งมอบให้กับผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเพื่อนำเสนอต่อนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). สถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศปี 2562. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 กันยายน 2565. สืบค้นจาก https://www.mots.go.th/download/article/article_20200123132729.pdf.
- ดรชณี เอมพันธ์. (2545). เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว หน่วยที่ 9-15. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ตุ้ยวิไล พิลาคำ, นิตานาจ โสภภาพ และ มาลี ไชยเสนา. (2562). รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมชนเผ่า แขวงเซกอง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย. 7(S), 408-421.
- มิ่งสรรพ ขาวสะอาด. (2564). ทางรอดอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยหลังโควิด 19. ถอดบทเรียนการป้องกัน COVID-19 จากPhuket Sandbox สู่พื้นที่พิเศษเมืองรองรูปแบบออนไลน์ ผ่านระบบ Zoom.
- ศรีสมรัก อินทุจันทร์ยง ลัดดาวัลย์ แก้วกิติพงษ์ และ ปีเตอร์ รัชธรรม. (2557). การศึกษาโซ่อุปทานและตัวแบบข้อมูลในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย. วารสารสุทธิปริทัศน์. 28(85). 352-369.
- สมเกียรติ สัจจารักษ์. (2554). แนวทางการส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อรักษาอัตลักษณ์ชาวเลมอแกน. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษาดนตรีและศิลปวัฒนธรรม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักอุทยานแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช (2566). อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสุรินทร์. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2566. สืบค้นจาก <https://nps.dnp.go.th/parksdetail.php?id=47&name=/>.
- Dickman, S. (1989). Tourism: An Introductory Text NSW: Sydney: Hodder Education.
- Robinson, Daniel F. & Danielle Drozdowski. (2016). Hybrid identities: juxtaposing multiple identities against the Authentic Moken Identities 23(5), 536-554. DOI:10.1080/1070289X.2015.1070730
- Tapper, R. and Xavier, F. (2004). Tourism Supply Chains: Report of a Desk Research Project for the Travel Foundation: Final Report. Leeds Metropolitan University and Environment Business and Development Group. Leeds, UK.

- UNESCO, World Heritage convention. (2021). The Andaman Sea Nature Reserves of Thailand. [Online] Available: <https://whc.unesco.org/en/tentativelists/6573/>. 2021, December 18.
- United Nation World Tourism Organization-UNWTO. (2019). The Future of Work and Skill Development in Tourism. [Online 2022, September 27]. Available: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421213>.
- World Heritage Convention UNESCO. (2021). The Andaman Sea Nature Reserves of Thailand. [Online] Available: <https://whc.unesco.org/en/tentativelists/6573/> . 2022, September 27.
- Yang, L. (2011). Ethnic tourism and cultural representation, *Annals of Tourism Research*, Western Michigan University, USA. 38(2), 561-585.
DOI:10.1016/j.annals.2010.10.009
- Zhang Y. and Murphy P. (2009). Supply-chain considerations in marketing underdeveloped regional destinations: A case study of Chinese to Goldfields region of Victoria. *Tourism Management*. 30(2), 278-287.
DOI: 10.1016/j.tourman.2008.07.004

อิทธิพลของการรับรู้เทคโนโลยีการจัดงานเศรษฐกิจเทศกาลต่อความตั้งใจในการมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย

The Influence of Perceived Festival Economy Event Technology on Malaysian Tourists' Revisit Intention

ณัฐวรา เซ็มแมนหมัด

Natwara Semmanmad¹

วันามินา บอสตัน อลี

Wanamina Bostan Ali²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียต่อเทคโนโลยีการจัดงาน ภายใต้แนวคิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยงานเทศกาล เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียต่อประสบการณ์การจัดงาน เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้เทคโนโลยีการจัดงานเทศกาล ภายใต้แนวคิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยงานเทศกาลต่อความพึงพอใจจากประสบการณ์เข้าร่วมงาน และเพื่อศึกษาปัจจัยความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงาน ส่งผลต่อความตั้งใจในการมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมที่ 400 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) คือ นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มาท่องเที่ยวในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยใช้วิธีการเก็บแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงาน ส่งผลต่อความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำของชาวมาเลเซีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงาน ส่งผลต่อความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำของชาวมาเลเซีย สามารถอธิบายค่าความแปรปรวนของความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำของชาวมาเลเซีย เท่ากับร้อยละ 51 โดยปัจจัยความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงาน ส่งผลต่อความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำของชาวมาเลเซีย มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชนสามารถนำข้อมูลดังกล่าวเพื่อไปการสร้างความเจริญจากอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อมุ่งประโยชน์ส่วนรวมในทุกภาคส่วนของสังคม

คำสำคัญ: ชาวมาเลเซีย ความพึงพอใจ ความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำ การจัดงานเศรษฐกิจเทศกาล

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: 6410521023@email.psu.ac.th

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: wanamina.w@psu.ac.th

Abstract

The objective of this research was to study how factors of perceived festival economy and event technology affect Malaysian tourists' factors of event experience satisfaction and revisit intention. The research was conducted using a quantitative methodology. The population of this study is Malaysians' perception of event technology within the concept of festival economy for event experience satisfaction and revisit intentions. Set the appropriate sample size at 400 people. The researcher uses a simple random sampling of Malaysian tourists who travel to Hat Yai, Songkhla. By using a questionnaire collection method for collecting data.

The study revealed that event experience satisfaction affects revisit intentions with statistical significance at the level of 0.05. Moreover, event experience satisfaction affects revisit intentions factors explained the variance of revisit intentions at 51%, whereas event experience satisfaction affects revisit intentions shows a regression coefficient of the predictors in the standard score at 0.71. However, the government sector and private sector can be used to create prosperity from the MICE industry for the common interest of all sectors of society.

Keywords: Malaysian, satisfaction, revisit intentions, Festival Economy

บทนำ

อุตสาหกรรมไมซ์ถือได้ว่ามีส่วนสำคัญในการช่วยขับเคลื่อนนโยบายประเทศไทย 4.0 ผ่านการจัดงานและกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดประชุมสัมมนา (Meeting) การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive) การประชุมวิชาชีพ (Conventions) และงานแสดงสินค้านานาชาติ (Exhibition) เป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนความรู้และเทคโนโลยี ผลประโยชน์จากกิจกรรมไมซ์ถือเป็นปัจจัยในการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมไทย ซึ่งสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ทั้งจากในประเทศและต่างประเทศได้ (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2559)

จังหวัดสงขลาเมืองแห่งไมซ์ เพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวจากความร่วมมือ เศรษฐกิจสามฝ่าย อินโดนีเซีย-มาเลเซีย-ไทย (Indonesia-Malaysia-Thailand Growth Triangle: IMT-GT) ในประเทศไทย จังหวัดสงขลา โดยเฉพาะในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ ที่มีศูนย์ประชุมนานาชาติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี และฮอลล์ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ โรงแรม และสถานที่จัดงานอื่นๆ เน้นอัตลักษณ์ด้านวัฒนธรรมมาเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสรรค์ผลงาน จังหวัดสงขลาเป็นพื้นที่ที่เป็นประตูการค้าเชื่อมโยงสู่ประเทศเพื่อนบ้าน มีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการเติบโตในด้านการค้า การลงทุนและการบริการ (ณัฐกานต์ และคณะ, 2560)

อัตลักษณ์เมืองแห่งไมซ์จังหวัดสงขลา เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ MICE ให้เป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ เพื่อรองรับการเปิดเสรีทางการค้า (AEC) เพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการ โดยเน้นด้านอัตลักษณ์ของพื้นที่เพื่อพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางการจัดประชุม รองรับการแข่งขัน

เศรษฐกิจของอาเซียน และสนับสนุนนโยบายการจัดการท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมไมซ์ (ณัฐกานต์ และคณะ, 2559)

ประเทศไทยมีแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการท่องเที่ยว ให้ความสำคัญกับการรักษาการเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวระดับโลก จึงเป็นส่วนสำคัญที่จะต้องพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งระบบ โดยมุ่งเน้นนักท่องเที่ยวกลุ่มคุณภาพ สร้างความหลากหลายด้านการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและมุ่งเน้นการพัฒนาการท่องเที่ยวในสาขาที่มีศักยภาพ และยังคงรักษาจุดเด่นของประเทศด้านขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม อัตลักษณ์ความเป็นไทย ตลอดจนให้ความสำคัญกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีเป้าหมายระดับประเด็น คือ ผลผลิตมวลรวมในประเทศด้านการท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศเพิ่มขึ้น รายได้จากการท่องเที่ยวของเมืองรองเพิ่มขึ้น และความสามารถทางการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยดีขึ้น (แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ, 2564)

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีนำมาใช้ในการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาท่องเที่ยวและเพิ่มพูนประสบการณ์การเดินทางให้มากขึ้น ผลกระทบของประสบการณ์เทคโนโลยีการท่องเที่ยวอัจฉริยะส่งผลต่อความสุขของนักท่องเที่ยวและความตั้งใจในการมาเยือนอีกครั้ง (Pai et al., 2020)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญอิทธิพลของการรับรู้เทคโนโลยีการจัดงานเศรษฐกิจเทศกาลต่อความตั้งใจในการมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย โดยมุ่งศึกษาปัจจัยการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียต่อเทคโนโลยีการจัดงาน ภายใต้แนวคิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยงานเทศกาล ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียต่อประสบการณ์การจัดงาน ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้เทคโนโลยีการจัดงานเทศกาล ภายใต้แนวคิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยงานเทศกาลต่อความพึงพอใจจากประสบการณ์เข้าร่วมงาน และศึกษาปัจจัยความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงาน ส่งผลต่อความตั้งใจในการมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย เพื่อเป็นประโยชน์กับหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียต่อเทคโนโลยีการจัดงาน ภายใต้แนวคิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยงานเทศกาล
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียต่อประสบการณ์การจัดงาน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้เทคโนโลยีการจัดงานเทศกาล ภายใต้แนวคิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยงานเทศกาลต่อความพึงพอใจจากประสบการณ์เข้าร่วมงาน
4. เพื่อศึกษาปัจจัยความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงาน ส่งผลต่อความตั้งใจในการมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงาน ส่งผลต่อความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำของชาวมาเลเซีย
2. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์และท่องเที่ยวสามารถนำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีการจัดงานให้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว
3. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับภาครัฐกิจสามารถนำผลการวิจัยซึ่งเป็นมุมมองจากนักท่องเที่ยวไปพัฒนาต่อยอดธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างและหลากหลาย

การทบทวนวรรณกรรม

นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย

ไพศาล กาญจนวงศ์ (2565) ให้ความหมายของการท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางไปยังอีกสถานที่หนึ่งของบุคคลที่มีวัตถุประสงค์เฉพาะด้วยความสมัครใจเป็นการชั่วคราว การท่องเที่ยวเกิดจากกระบวนการจัดการต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบทำให้การท่องเที่ยวประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของบุคคลและคณะบุคคล

นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียนั้นเลือกประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางอันดับหนึ่ง เนื่องจากความเป็นมิตรของคนไทย ความปลอดภัย ความหลากหลายของสินค้าท่องเที่ยวที่สามารถตอบสนองนักท่องเที่ยวได้ในทุกความสนใจ ตลาดมาเลเซียได้รับแรงเสริมจากการผ่อนคลายมาตรการการเดินทางระหว่างประเทศของรัฐบาลมาเลเซีย และกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้นักท่องเที่ยวจำนวนมากทั้งประเภทนักท่องเที่ยวที่เดินทางครั้งแรก (First visit) นักท่องเที่ยวเดินทางซ้ำ (Revisit) และนักท่องเที่ยวที่เดินทางแบบกลุ่ม หรือเดินทางกับบริษัทหรือองค์กร เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวประเทศไทยกันเป็นจำนวนมาก (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2565)

การรับรู้เทคโนโลยีการจัดงาน

Pai et al. (2020) ผลการศึกษา พบว่า ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีนำมาใช้ในการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยว จุดหมายปลายทางด้านการท่องเที่ยวใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาท่องเที่ยวและเพิ่มพูนประสบการณ์การเดินทางให้มากขึ้น นักท่องเที่ยวพึงพอใจกับประสบการณ์เทคโนโลยีการท่องเที่ยวอัจฉริยะ ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านการเข้าถึงด้านการโต้ตอบ ด้านประสบการณ์เฉพาะบุคคล ด้านการรักษาความปลอดภัย การศึกษานี้ยังศึกษาผลกระทบของประสบการณ์เทคโนโลยีการท่องเที่ยวอัจฉริยะส่งผลต่อความสุขของนักท่องเที่ยวและความตั้งใจในการมาเยือนอีกครั้ง ด้านการเข้าถึงถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อประสบการณ์เทคโนโลยีการท่องเที่ยวอัจฉริยะ

การขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยงานเทศกาล (Festival Economy)

นิยามหลักของ Festival Economy นับเป็นเครื่องยนต์สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจตั้งแต่เงินใช้จ่ายจากผู้เข้าร่วมงานและนักท่องเที่ยวทั่วโลกด้วยงานเทศกาล Festival Economy เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างเศรษฐกิจ กระจายรายได้ กระจายความเจริญควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพของเมือง พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรภายในพื้นที่จึงก่อให้เกิดการ

พัฒนาอย่างรอบด้าน ทั้งสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม เกิดความร่วมมือจากชุมชนและเมืองในการนำวัฒนธรรม หรืออัตลักษณ์ของเมือง (City DNA) (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2565)

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ TCEB มีนโยบายในการผลักดัน Festival Economy มุ่งพัฒนาและสร้างมรดกทางเศรษฐกิจให้กับเมืองและชุมชนโดยเน้นอัตลักษณ์ของเมือง ในการสร้างมรดกใหม่ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ให้เมืองและชุมชนเติบโตอย่างยั่งยืน เป้าหมายใหญ่ คือ การสร้างงานเทศกาลที่เหมาะสมและสอดคล้องกับอัตลักษณ์กับเมือง พัฒนาต่อยอดจนเกิดเป็น "หนึ่งเมือง หนึ่งสิทธิบัตรงานเทศกาล" หรือ 1 City 1 IP Event เพื่อเพิ่มมูลค่า ยกระดับ และส่งออกงานเทศกาลที่เกิดจากสิ่งที่เป็นอัตลักษณ์ของเมืองให้เป็นที่รู้จักไปทั่วโลก ทั้งนี้ Festival Economy ยังจัดเป็น 1 ใน 5 เรื่อง (5 F) ที่รัฐบาลมุ่งส่งเสริมและผลักดัน ได้แก่ (1) FOOD - อาหาร (2) FLIM - ภาพยนตร์และวิดิทัศน์ (3) FASHION - ผ้าไทยและการออกแบบแฟชั่น (4) FIGHTING - มวยไทย และ (5) FESTIVAL - การอนุรักษ์และขับเคลื่อนเทศกาล ประเพณีสู่ระดับโลก (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2565)

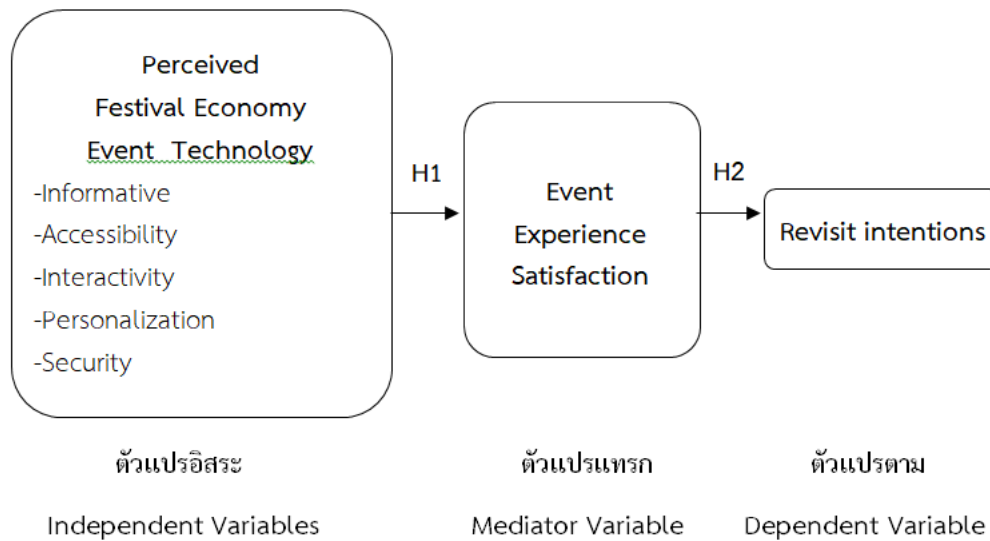
เทศกาลสร้างรายได้และเศรษฐกิจ FESTIVAL ECONOMY พื้นเศรษฐกิจด้วยเทศกาลท้องถิ่น แนวคิด Festival Economy หรือการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยงานเทศกาล ซึ่งเป็นการนำอัตลักษณ์ของเมือง (City DNA) ผสานเข้ากับการออกแบบกิจกรรม (Experience Design) จนก่อให้เกิดระบบนิเวศใหม่ (New Ecosystem) ในการพัฒนาเศรษฐกิจของเมืองผ่านการจัดงานเทศกาล อันจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยสร้างเศรษฐกิจ กระจายรายได้ กระจายความเจริญสู่ท้องถิ่นอย่างรอบด้าน ช่วยพัฒนาและอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตของแต่ละเมือง ให้เป็นมรดกต่อไปจากรุ่นสู่รุ่น (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2565)

แนวคิดความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงาน

สุจิตรา หนูมี (2562) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/นักท่องเที่ยวเกิดขึ้นหลังจากการเดินทาง โดยมีการเปรียบเทียบคุณภาพและการบริการที่ได้รับจากการท่องเที่ยวหรือกิจกรรมทางการท่องเที่ยวจากความคาดหวังของตนเองที่มีก่อนการเดินทางหรือจากประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ผ่านมา โดยความพึงพอใจส่งผลด้านบวกต่อแหล่งท่องเที่ยวหรือประเภทการท่องเที่ยว กล่าวคือนักท่องเที่ยวจะเกิดการกลับมาเที่ยวซ้ำหรือเกิดการบอกต่อในแง่บวก

แนวคิดความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำ

ความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวสะท้อนถึงระดับความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยว ประสบการณ์ที่น่าพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทำให้เกิดความตั้งใจที่จะมาเยือนอีกครั้ง ความพึงพอใจในประสบการณ์การเดินทางส่งผลทางบวกต่อความสุขของนักท่องเที่ยวและความตั้งใจที่จะกลับมาอีก (Pai et al., 2020)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย ที่มีการรับรู้เทคโนโลยีการจัดงานภายใต้แนวคิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยงานเทศกาลเพื่อความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงาน และความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำ ซึ่งสถิตินักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มาท่องเที่ยวในประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2565 มีจำนวน 1,291,381 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมที่ 400 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) คือ นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มาท่องเที่ยวในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูลดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามได้ครบถ้วนตามจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดครบถ้วนแล้ว มีการเก็บข้อมูลตามงานเทศกาล จัดที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แบบสอบถามจะใช้ลักษณะคำถามจะเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) จึงมีเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น กำหนดเกณฑ์ 5 ระดับ ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 แปลค่าเป็น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 แปลค่าเป็น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 แปลค่าเป็น มีความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 แปลค่าเป็น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 แปลค่าเป็น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลที่ได้ผ่านวิธีการทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์โดยแสดงการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของข้อมูลที่ได้ และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัย โดยมีการใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ผลทางสถิติ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านลักษณะประชากรศาสตร์

ตารางที่ 1

แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านลักษณะประชากรศาสตร์

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	156	39.00
	หญิง	244	61.00
อายุ	น้อยกว่า 20 ปี	31	7.75
	21-30 ปี	112	28.00
	31-40 ปี	108	27.00
	41-50 ปี	71	17.75
	51-60 ปี	67	16.75
	มากกว่า 60 ปี	11	2.75
อาชีพ	พนักงานบริษัทเอกชน	168	42.00
	ธุรกิจส่วนตัว	130	32.50
	นักเรียน/นักศึกษา	56	14.00
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	26	6.50
	อื่นๆ	20	5.00
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	116	29.00
	ปริญญาตรี	231	57.75
	สูงกว่าปริญญาตรี	53	13.25
รวม		400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75

ตารางที่ 2

แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย

ประเด็นคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
ท่านทราบข่าวการจัดกิจกรรมจาก		
สื่อประชาสัมพันธ์ใดบ้าง		
ป้ายประชาสัมพันธ์/โปสเตอร์งาน	108	27.00
สื่อออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็น Facebook Instagram TikTok	131	32.75
คนรู้จัก/จากการบอกต่อจากคนรู้จัก	84	21.00
สื่อวิทยุ	6	1.50
ขับรถมาเจอ เดินเข้ามาภายในงาน	67	16.75
อื่นๆ	4	1.00
ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเข้าร่วมงาน		
ไม่เกิน 1,500 บาท	66	16.50
1,501 - 3,000 บาท	94	23.50
3,001 - 4,500 บาท	112	28.00
4,501 - 6,000 บาท	81	20.25
6,000 บาทขึ้นไป	47	11.75
หากมีการจัดงานอีกในครั้งต่อไปคุณ จะเข้าร่วมงานหรือไม่		
ไม่เข้าร่วม	11	2.75
เข้าร่วม	276	69.00
ยังไม่ตัดสินใจ	113	28.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย ส่วนใหญ่ทราบจากสื่อออนไลน์ ได้แก่ Facebook Instagram TikTok จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเข้าร่วมงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเข้าร่วมงาน 3,001 - 4,500 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 หากมีการจัดงานอีกในครั้งต่อไป นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพบว่า ส่วนใหญ่จะเข้าร่วมงาน จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00

ผลการศึกษาปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีการจัดงานภายใต้แนวคิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ
ด้วยงานเทศกาล ส่งผลต่อความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงาน

ตารางที่ 3

แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีการจัดงานภายใต้แนวคิด
การขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยงานเทศกาลในแต่ละด้านส่งผลต่อความพึงพอใจจากประสบการณ์
การเข้าร่วมงานโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized		p-value
	B	Std.Error	Beta	t	
ค่าคงที่	.82	.12		7.05	.00
ด้านข้อมูลข่าวสาร	.05	.04	.06	1.51	.13
ด้านการเข้าถึง	.11**	.04	.13**	3.06**	.00
ด้านการโต้ตอบ	.14**	.04	.17**	3.80**	.00
ด้านประสบการณ์เฉพาะบุคคล	.24**	.04	.28**	6.06**	.00
ด้านการรักษาความปลอดภัย	.27**	.04	.32**	7.28**	.00

R = 0.843 R Square = 0.711 Adjusted R Square = 0.707

หมายเหตุ: *p-value < .05, **p-value < 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่า เมื่อผลจากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณจะได้ว่าปัจจัยการรับรู้
เทคโนโลยีการจัดงานภายใต้แนวคิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยงานเทศกาล ทั้ง 5 ด้าน สามารถอธิบาย
ความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงานได้ 71% โดยปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีการจัดงานภายใต้
แนวคิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยงานเทศกาลทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจจาก
ประสบการณ์การเข้าร่วมงานรวมทั้ง ปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีการจัดงานภายใต้แนวคิดการขับเคลื่อน
เศรษฐกิจด้วยงานเทศกาลทุกด้านมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงานใน
ทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีการจัดงานภายใต้แนวคิดการ
ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยงานเทศกาล ด้านข้อมูลข่าวสาร ที่ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจจาก
ประสบการณ์การเข้าร่วมงาน เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนน
มาตรฐานจะได้ว่าปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีการจัดงานภายใต้แนวคิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยงาน
เทศกาล ด้านการรักษาความปลอดภัย มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้า
ร่วมงานมากที่สุด มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.32
รองลงมาคือ ด้านประสบการณ์เฉพาะบุคคล มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนน
มาตรฐาน เท่ากับ 0.28 ด้านการโต้ตอบ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
เท่ากับ 0.17 และด้านการเข้าถึง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
เท่ากับ 0.13 ตามลำดับ

ผลการศึกษาปัจจัยความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงาน ส่งผลต่อความตั้งใจ ท่องเที่ยวซ้ำของชาวมาเลเซีย

ตารางที่ 4

แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงานส่งผลต่อความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำของชาวมาเลเซียโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		p-value
	B	Std.Error	Beta	t	
ค่าคงที่	1.32	.16		8.39	.00
ความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงาน	.75**	.04	.71**	20.36**	.00

R = 0.714 R Square = 0.510 Adjusted R Square = 0.509

หมายเหตุ: *p-value < .05, **p-value < 0.01

จากตารางที่ 4 พบว่า เมื่อผลจากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณจะได้ว่าปัจจัยความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงาน สามารถอธิบายความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำของชาวมาเลเซียได้ 51% โดยปัจจัยความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำของชาวมาเลเซีย รวมทั้งปัจจัยความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำของชาวมาเลเซียในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานจะได้ว่าปัจจัย ความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำของชาวมาเลเซีย มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.71

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีการจัดงานภายใต้แนวคิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยงานเทศกาล ส่งผลต่อความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงาน และปัจจัยความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงาน ส่งผลต่อความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำของชาวมาเลเซีย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีการจัดงานภายใต้แนวคิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยงานเทศกาล ส่งผลต่อความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงาน

การศึกษาปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีการจัดงานภายใต้แนวคิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยงานเทศกาล ซึ่งประกอบด้วย ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านประสบการณ์เฉพาะบุคคล ด้านการโต้ตอบ และด้านการเข้าถึง ส่งผลต่อความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีการจัดงานภายใต้แนวคิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยงานเทศกาล ส่งผลทางบวกต่อ

ความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสามารถอภิปรายได้ดังนี้

การศึกษาปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีการจัดงานภายใต้แนวคิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยงานเทศกาล ส่งผลต่อความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงาน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้เทคโนโลยีการจัดงานภายใต้แนวคิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยงานเทศกาล โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.14 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก สอดคล้องกับแผนงานในภารกิจหลัก ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2560 – 2579 ของสำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของพื้นที่ในระดับภูมิภาค การส่งเสริมผู้ประกอบการไมซ์ให้มีการทำการตลาดในเชิงรุกโดยการประชาสัมพันธ์ไปยังพื้นที่เป้าหมายเพื่อให้คนภายนอกเล็งเห็นถึงความพร้อมของบุคลากรและสถานที่ในการจัดกิจกรรมไมซ์ของจังหวัด และดึงงานเข้าสู่จังหวัดเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านอุตสาหกรรมไมซ์ของแต่ละพื้นที่ และก่อให้เกิดการกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาค เพื่อขับเคลื่อนให้เศรษฐกิจประเทศสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคง

ปัจจัยความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงาน ส่งผลต่อความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำของชาวมาเลเซีย

การศึกษาปัจจัยความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงาน ส่งผลต่อความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำของชาวมาเลเซีย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงาน ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำของชาวมาเลเซีย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสามารถอภิปรายได้ดังนี้

การศึกษาปัจจัยความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงาน ส่งผลต่อความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำของชาวมาเลเซีย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจจากประสบการณ์การเข้าร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.21 อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพัทธ์ พันธุ์พงศ์มล (2549) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจบ้าง และงานวิจัยของ อับดุลฮันนัน หว่าหลา (2559) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียมุสลิม มีระดับความชอบแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอหาดใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ดังนั้น สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ เชื่อว่าความสำเร็จของแนวคิด Festival Economy จะเกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี หากได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ภายใต้เป้าหมายเดียวกัน คือ การพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ไทย และฟื้นฟูเศรษฐกิจชาติให้ก้าวไกลไปข้างหน้า

ข้อเสนอแนะ

การเก็บข้อมูลมีเพียงเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว จึงทำให้ไม่ทราบหรือเข้าใจถึงความรู้สึก ความต้องการ หรือปัญหาจริงที่นอกเหนือจากแบบสอบถาม ดังนั้นจึงควรเก็บควบคู่กันทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. *Festival Economy เศรษฐกิจที่สร้างจากงานเทศกาล*. ค้นจาก <https://api.dtn.go.th/files/v3/633aa825ef414065f17a8b66/download>
- ข่าวการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2565). *ททท. ฉลองนักท่องเที่ยวมาเลเซียเดินทางเที่ยวไทย 1 ล้านคน จัดงานขอบคุณพันธมิตรท่องเที่ยว “Amazing Thailand A Million Thanks to Malaysian”*. ค้นจาก https://www.tatnewsthai.org/news_detail.php?newsID=5275
- ณัฐกานต์ และคณะ. (2559). สงขลาเมืองแห่งไมซ์ เพื่อรองรับกลุ่มการท่องเที่ยว IMT-GT. *วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 1 (1), 66-78.
- ประพักษ์ตร์ พันธุ์พงศ์กมล. (2549). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา. *สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*.
- ไพศาล กาญจนวงศ์. (2565). นิเทศศาสตร์กับการท่องเที่ยว. สืบค้น 6 มีนาคม 2566, จาก http://lms.mju.ac.th/courses/631/locker/content/%E0%B8%9E%E0%B8%97%2035/td335/chapter1/chapter1_1.htm
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ. *แผนงานในภารกิจหลักของ สสปน. ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579)*. ธันวาคม 2559.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. *แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580)*. เมษายน 2562.
- สุจิตรา หนูมี. (2562). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กรณีศึกษาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อับดุลฮันนัน หว่าหลา. (2559). *รูปแบบการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียมุสลิมที่เดินทางมาท่องเที่ยว อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- Pai, C.-K., Liu, Y., Kang, S., & Dai, A. (2020). The role of perceived smart tourism technology experience for tourist satisfaction, happiness and revisit intention. *Sustainability*, 12(16), 6592.

สถานการณ์การจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมระดับ 3 ดาวขึ้นไป ในพื้นที่อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่

The Situation of Environmentally Friendly Hotel Management of Hotels with 3 Stars and Above in Koh Lanta, Krabi Province

มารีนา มัดแล๊ะ

Mareena Madlaeh¹

ปรัชญากรณ์ ไชยคช

Prachyakorn Chaiyakot²

มนตรี เลื่องชวนนท์

Montri Luengchavanon³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาสถานการณ์การจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมระดับ 3 ดาวขึ้นไปในพื้นที่อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ เพื่อนำไปสู่มาตรฐานโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะส่งผลดีต่อการลดต้นทุนจากการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ในการเป็นโรงแรมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ คัดเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มแบบเจาะจง จำนวน 10 โรงแรม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกมีแบบมีโครงสร้าง ร่วมกับการสังเกตและอภิปรายกลุ่มย่อย ภายใต้เกณฑ์มาตรฐานสิ่งแวดล้อมของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (2562) ผลการศึกษาพบว่า สถานการณ์การจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมระดับ 3 ดาวขึ้นไป ในพื้นที่อำเภอเกาะลันตาจังหวัดกระบี่ ผู้บริหารมีความเข้าใจเหตุผลของการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อประหยัดหรืออนุรักษ์ทรัพยากรภายในโรงแรมลงได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาหรือกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของโรงแรมต่อไปได้

คำสำคัญ: โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โรงแรมระดับ 3 ดาวขึ้นไป อำเภอเกาะลันตา

Abstract

The purpose of this research was to study the situation of environmentally friendly hotel management in hotels with 3 stars and above in Koh Lanta, Krabi Province. To lead to environmentally friendly hotel standards This will have a positive effect on cost reduction through efficient use of resources. It has a positive effect on the image of a hotel that conserves natural resources and the environment. It is qualitative research. The sample population was selected from 10 hotels by purposive

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศชุมชน คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
E-mail: Mareena.Madlaeh5376@gmail.com

² ดร. ศูนย์การจัดการนวัตกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
E-mail: Prachyakorn.c@psu.ac.th

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศูนย์วิจัยพลังงานลมและระบบกักเก็บพลังงาน คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
E-mail: Montri.su@psu.ac.th

random sampling. Data was collected through structured in-depth interviews, observations, and small group discussions under the environmental standard criteria of the Department of Environmental Quality Promotion (2019). The study found that the situation of environmentally friendly hotel management in hotels with 3 stars and above in Koh Lanta, Krabi Province, Executives understand the reasons for doing various activities. To save or conserve resources within the hotel in a tangible way. The operators can use the information as a guideline to improve, develop, or formulate the hotel's environmental policy in the future.

Keywords: Eco-Friendly Hotel, 3-Star Hotel, Koh Lanta District

บทนำ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 หรือ โควิด-19 ในเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน ได้มีการแพร่ระบาดในหลายประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย ซึ่งการระบาดของเชื้อไวรัส โควิด-19 ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนชาวไทยเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจทุกระดับ รวมถึงภาคธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว (Dang-Van, Vo-Thanh, Usman, & Nguyen, 2022) โรงแรมเป็นธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ (Allan, Connolly, Figus, & Maurya, 2022) เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรง ทั้งเป็นธุรกิจหลักและธุรกิจสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวของประเทศเป็นส่วนใหญ่ (PhilipPongWeng, Narayanan Alagas, & Chee, 2019) โรงแรมมีความสัมพันธ์ต่อแหล่งท่องเที่ยวซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาท่องเที่ยวทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ (Haldorai, Kim, & Garcia, 2022) ทำให้มีโรงแรมเกิดขึ้นเพื่อรองรับความต้องการด้านที่พักและบริการของธุรกิจโรงแรมได้มีการพัฒนามาตลอดทั้งเรื่องคุณภาพและความหลากหลายของการให้บริการ นอกจากการให้บริการของภาคธุรกิจโรงแรม ในปัจจุบันยังมีการเสนอการบริการอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลายมากขึ้น (Wang, Wang, Wang, Li, & Zhao, 2018) นอกจากมุ่งเน้น ให้ความสะดวกสบายและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการแล้วนั้น ยังต้องให้การบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากที่สุด อย่างไรก็ตามมีผลดี ย่อมมีผลเสียเกิดขึ้นมา ซึ่งโรงแรมนั้นส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมบริเวณใกล้เคียง เช่น ขยะ น้ำเสีย มลพิษ ทางเสียง ฯลฯ (Chen et al., 2019) ทำให้โรงแรมเป็นสาเหตุหนึ่งที่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Olya, Bagheri, & Tümer, 2019) เมื่อปริมาณของเสียที่เกิดขึ้นจากโรงแรมรวมกับปริมาณของเสียจากบ้านเรือนของผู้ที่พักอาศัยอยู่ในบริเวณเดียวกัน ทำให้ปริมาณของเสียเพิ่มขึ้น ซึ่งกิจกรรมโรงแรมแต่ละวันจำเป็นต้องอาศัยโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะ ความต้องการที่มากขึ้นส่งผลการเพิ่มจำนวนของสิ่งปฏิกูล ความเสื่อมโทรมซึ่งสามารถเกิดขึ้นต่อสิ่งแวดล้อมได้ เช่น การบริการที่พัก ห้องอาหาร งานซักรีด งานทำความสะอาด สถานบันเทิง ห้องออกกำลังกาย สระว่ายน้ำ สวนหย่อม เป็นต้น ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องใช้ทรัพยากรพลังงาน ซึ่งก่อให้เกิดขยะมูลฝอยและน้ำเสีย (Ilina, Miloradov, & Kovaltchuk, 2019) เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาทางสิ่งแวดล้อมส่งผลกระทบต่อสุขภาพ อนามัยของสิ่งมีชีวิตทั้งทางตรงและทางอ้อม อีกทั้งจากการขยายตัวของ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นทำให้ธุรกิจโรงแรมและบริการประเภทต่างๆ มีการเพิ่มจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องซึ่งจำเป็นอย่างมากในการที่ต้องเข้ามากำกับดูแล (Kitro et al., 2021)

เกาะลันตา เป็นหนึ่งในอำเภอของจังหวัดกระบี่ ตั้งอยู่ฝั่งทะเลอันดามันระหว่างกระบี่และเกาะพีพี มีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างจากสถานที่ท่องเที่ยวอื่นจัดอยู่ในกลุ่มเดียวกัน คือ เกาะลันตา ยังคงเอกลักษณ์ความเรียบง่ายของวิถีชีวิต(Pongsakornrungrsilp & Pongsakornrungrsilp, 2018) นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวส่วนใหญ่จะได้พบกับความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรทางทะเล แตกต่างจากแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลบางแห่ง เช่น เกาะสมุย เกาะช้าง หรือเมืองพัทยา เพราะภาพลักษณ์ของสถานที่ได้ถูกปรับเปลี่ยนให้กลายเป็นสถานที่ท่องเที่ยวรูปแบบบันเทิง ดังที่เกาะลันตาได้ถูกเปรียบเสมือนของนักท่องเที่ยวที่ต้องการความสงบสุขให้กับชีวิตที่เรียบง่าย (Obpat & Worachananant, 2021) นอกจากนี้อำเภอเกาะลันตา ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว เช่น โรงแรมที่เปิดให้บริการนักท่องเที่ยว เป็นต้น จำนวนโรงแรมที่มีจำนวนมากแม้ว่าจะอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว แต่ก็สร้างผลกระทบให้กับพื้นที่มากเช่นกัน โดยเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ขยะ น้ำเสีย และความต้องการในการใช้พลังงานที่เพิ่มขึ้น ปัจจุบันเกาะลันตามีโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) ของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม เพียง 1 แห่ง (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดกระบี่, 2565) ซึ่งโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานจะส่งผลดีต่อการลดต้นทุนจากการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพตามแนวทางการปฏิบัติที่ดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์ในการร่วมอนุรักษ์และรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ยกกระดับมาตรฐานการบริการให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้นและสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการขณะเดียวกันโรงแรมในพื้นที่อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ มีข้อจำกัดในด้านต่างๆที่ทำให้โรงแรม ไม่ได้มาตรฐานทางด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ด้านนโยบายการบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การพัฒนาบุคลากร การประชาสัมพันธ์ การจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงาน และด้านการมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นและชุมชน อย่างไรก็ตาม หลายหน่วยงานได้ให้ความสำคัญกับปัญหาเหล่านี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโรงแรม มีการรณรงค์ในหลายๆอย่าง เช่น การจัดการขยะ การประหยัดพลังงาน เป็นต้น ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศฉบับที่ 3 และแผนยุทธศาสตร์จังหวัดกระบี่ (2566-2570) ภายใต้วิสัยทัศน์ การท่องเที่ยวของประเทศไทย เป็นอุตสาหกรรมที่เน้นคุณค่า มีความสามารถในการปรับตัวเติบโตอย่างยั่งยืน ที่สำคัญยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของจังหวัดกระบี่ ได้กล่าวถึงเป้าหมายด้านการพัฒนา เมืองท่องเที่ยวคุณภาพระดับนานาชาติ เกษตรอุตสาหกรรมยั่งยืน สังคมน่าอยู่ เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและปรับตัวเท่าทันต่อบริบทการเปลี่ยนแปลง (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดกระบี่, 2565)

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่องสถานการณ์การจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมระดับ 3 ดาวขึ้นไปในพื้นที่อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติการและการดำเนินงานจริงของโรงแรม อีกทั้งยังสามารถนำไปขยายผลการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนของโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่สร้างผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมอีกต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์การจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรม ระดับ 3 ดาวขึ้นไป ในพื้นที่อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่
2. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคการจัดการโรงแรมที่ได้มาตรฐานเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรม ระดับ 3 ดาวขึ้นไป ในพื้นที่อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นประโยชน์กับหน่วยงานเชิงพื้นที่ เช่น การท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลันตา
2. ผู้บริหารโรงแรมหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อวางแผนเชิงนโยบายและการปฏิบัติงานด้านการจัดการโรงแรมให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในพื้นที่อำเภอเกาะลันตาหรือพื้นที่อื่นๆ ที่มีบริบทใกล้เคียงกัน เพื่อส่งเสริมแนวทางในการจัดการโรงแรมให้ได้รับมาตรฐานสิ่งแวดล้อม (Green Hotel)

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดสถานการณ์ของโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์พลังงาน เป็นการร่วมกันดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในส่วนของประเทศไทย มีแนวคิดทางด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่เป็นของนโยบายระดับประเทศ เช่น หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน องค์การระหว่างประเทศ อุตสาหกรรมทุกด้าน รวมถึงอุตสาหกรรมบริการและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยเฉพาะที่พักแรม นอกจากนี้จะเป็นภาคอุตสาหกรรมบริการที่ใช้พลังงาน ยังส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในหลายด้านไม่ว่าเป็นการใช้ทรัพยากรต่างๆ การปล่อยของเสียและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในชุมชน (Han, Hsu, & Sheu, 2010) มีไว้รับรองที่สามารถใช้เพื่อระบุว่าโรงแรม "เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม" เช่น การรับรองอาคารสีเขียว ผู้นำด้านพลังงาน และมาตรฐานรับรองที่พัก คุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดตามแนวทางปฏิบัติ เช่น ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน การประหยัดน้ำ การลดของเสีย และการพัฒนาชุมชนและท้องถิ่น ผู้มาใช้บริการจะให้ความสำคัญกับโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากกว่าโรงแรมทั่วไปหรือโรงแรมที่ไม่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Verma, Chandra, & Kumar, 2019) ซึ่งจะต้องใช้ทรัพยากรพลังงานและก่อให้เกิดมลภาวะทั้งขยะและน้ำเสีย มีส่วนในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่ชั้นบรรยากาศ เป็นสาเหตุทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและปรากฏการณ์ภาวะโลกร้อนที่กำลังกลายเป็นวิกฤติด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ (อลิศราธรรมบุตร, 2019) จากการเติบโตและขยายตัวของธุรกิจโรงแรมที่เพิ่มขึ้นนั้น กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้มีการกำหนดเกณฑ์การบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Criteria of the Green Hotel) ของสถานประกอบการประเภทโรงแรมไว้ 6 ประเด็น ดังนี้

ตารางที่ 1

เกณฑ์มาตรฐานสิ่งแวดล้อมของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ตัวชี้วัดด้านการบริการ	คำอธิบาย
1	นโยบายด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	หลักการหรือวิธีปฏิบัติที่สถานประกอบการใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การจัดการสิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์พลังงาน การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นและชุมชน เป็นต้น โดยผู้บริหาร และพนักงานร่วมดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้
2	การพัฒนาบุคลากร	วิธีการหรือกระบวนการ หรือกิจกรรมต่างๆ ที่ดำเนินการเพื่อเพิ่มพูนให้บุคลากรในสถานประกอบการ เกิดความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การจัดการสิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์พลังงาน การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นและชุมชน เป็นต้น เพื่อเสริมสร้างเจตคติที่ดีในการปฏิบัติงานและให้มีการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ
3	การรณรงค์ประชาสัมพันธ์	การสื่อสารข้อมูล และข่าวสารด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การจัดการสิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์พลังงาน การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นและชุมชน เป็นต้น ไปสู่กลุ่มเป้าหมาย (ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ) เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดี ความร่วมมือและสนับสนุนจากกลุ่มเป้าหมาย และเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสถานประกอบการ
4	การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	การจัดซื้อจัดจ้างผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งคำนึงถึงความเหมาะสมด้านคุณภาพ ราคา ระยะเวลา การส่งมอบสินค้าหรือบริการตามที่กำหนด และการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการผลิตและบริการ

ตารางที่ 1

เกณฑ์มาตรฐานสิ่งแวดล้อมของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (ต่อ)

ประเด็น	ตัวชี้วัดด้านการบริการ	คำอธิบาย
5	การจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงาน	การดำเนินงานใดๆ ที่สามารถใช้ทรัพยากรได้แบบยั่งยืน หรือมีการกำจัดของเสียและมลพิษ หรือเสื่อมสภาพไป หรือไม่ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมโดยรอบ เช่น การลดการใช้น้ำ การอนุรักษ์พลังงาน การจัดการพื้นที่สีเขียว การบำบัดน้ำเสีย การลดและกำจัดขยะ การป้องกันมลภาวะทางอากาศและเสียง อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
6	การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นและชุมชน	การมีส่วนร่วมของสถานประกอบการกับท้องถิ่นและชุมชนในพื้นที่ที่สถานประกอบการตั้งอยู่ ทั้งการร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมดำเนินการ ในกิจกรรมด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ การรักษาสีเขียวและพื้นที่สีเขียว การสร้างคุณค่าด้านประวัติศาสตร์ ท้องถิ่น หรือศิลปะ วัฒนธรรม หรือเอกลักษณ์ของท้องถิ่น เป็นต้น

ที่มา: กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (2562)

2. มาตรฐานโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

มาตรฐานโรงแรมให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หมายถึง มาตรฐานการบริการของโรงแรมที่จะเลือกเข้าพักในโรงแรม เป็นการตัดสินใจที่เลือกเข้าพัก (Soelton, 2018) ในปัจจุบันมีการตั้งมาตรฐานเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวกับโรงแรม ต้องมีมาตรฐานเป็นตัวชี้วัด ซึ่งมาตรฐานโรงแรมนั้นเป็นเกณฑ์ที่บ่งบอกถึงคุณลักษณะและคุณสมบัติของโรงแรม ซึ่งเกณฑ์มาตรฐานนั้นจะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการได้เลือกใช้ตามความพึงพอใจหรืองบประมาณที่มีอยู่ของผู้ใช้บริการ สำหรับปัจจัยที่นำมาใช้พิจารณาตัดสินมาตรฐานโรงแรม เช่น ทำเลที่ตั้ง สภาพแวดล้อม ชุมชน ระบบการจัดการภายในโรงแรม การเลือกใช้วัสดุ และระบบความปลอดภัยของโรงแรมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้าพัก มีคุณภาพ เหมาะสมกับคุณภาพการบริการและการรักษาคุณภาพ (Wong & Kim, 2020)

ตารางที่ 2

เกณฑ์โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในประเทศไทย

ลำดับ	กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม	มูลนิธิใบไม้สีเขียว	กรมการท่องเที่ยว
1	นโยบายด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	นโยบายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม	นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและการดำเนินงานสำหรับการบริหารงานโรงแรม
2	การพัฒนาบุคลากร	การจัดการของเสีย	การใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
3	การรณรงค์ประชาสัมพันธ์	ประสิทธิภาพการใช้พลังงานและน้ำ	ความร่วมมือกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่น
4	การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	การจัดซื้อ	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
5	การจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงาน	คุณภาพอากาศภายในอาคาร	การจัดการขยะ
6	การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นและชุมชน	มลพิษทางอากาศ	ประสิทธิภาพพลังงาน
7	-	มลพิษทางเสียง	ประสิทธิภาพและคุณภาพน้ำ
8	-	คุณภาพน้ำ	การจัดการคุณภาพอากาศ
9	-	การเก็บรักษาใช้ และจัดการเชื้อเพลิง แก๊ส และสารพิษ	การควบคุมมลพิษทางเสียง
10	-	ผลกระทบต่อระบบนิเวศ	การจัดการและการบำบัดน้ำเสีย
11	-	การมีส่วนร่วมกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่น	การจัดการขยะมีพิษและขยะอันตราย

ที่มา: กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (2562)

3. แนวคิดของการจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงานของโรงแรม

ปัจจุบันนี้มีการพัฒนาในเรื่องของเทคโนโลยี การคมนาคมขนส่ง การสื่อสาร โดยนำเอาทรัพยากรธรรมชาติมาใช้กับเทคโนโลยี ส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติเสื่อมโทรมลง ซึ่งอาจเป็นปัญหาสิ่งแวดล้อม ดังนั้นประเทศต่าง ๆ มีนโยบายในการพัฒนาที่สำคัญคือการนำเอาทรัพยากรธรรมชาติมาใช้สนองความต้องการของมนุษย์ให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อีกประการหนึ่งคือการท่องเที่ยวซึ่งเป็นวิถีชีวิตในยุคปัจจุบัน มีการเดินทางท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ทำให้โรงแรมหรือที่พักแรมจึงต้องมีการขยายตัวเพิ่มขึ้น เช่น โรงแรมที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลกระทบลบต่อสิ่งแวดล้อมเนื่องจากการนำทรัพยากรมาใช้เกินความจำเป็น ทำให้เกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรมและไม่คำนึงเรื่องของการอนุรักษ์ทรัพยากร

ดังนั้น การประกอบธุรกิจโรงแรมควรมีการจัดการอนุรักษ์พลังงาน การระบายน้ำทิ้ง การจัดการมลภาวะทางอากาศและเสียงที่เกิดขึ้น จากการศึกษาพบว่า 75% ผู้บริโภคจะคำนึงและเลือกใช้บริการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Buffa, Franch, & Rizio, 2018) เพื่อให้การดำเนินงานกิจการของโรงแรมส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุดและมีทรัพยากรเพียงพอสำหรับการใช้ในอนาคต

4. แนวคิดของการพัฒนาบุคลากรในโรงแรม

แนวทางของการพัฒนาบุคลากรในโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม คำนึงประสิทธิภาพด้านสิ่งแวดล้อมและพฤติกรรมของพนักงาน (Benevene & Buonomo, 2020) นอกจากนี้ แนวปฏิบัติด้านการพัฒนาบุคลากรในโรงแรมยังอำนวยความสะดวกในการดำเนินการตามนโยบายและแนวปฏิบัติที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมด้วยแนวทางปฏิบัติที่แตกต่างกัน เช่น การสรรหา ค่าตอบแทน ผลตอบแทน และนโยบายของโรงแรม (Renwick, Redman, & Maguire, 2013) สามารถเพิ่มประสิทธิภาพด้านสิ่งแวดล้อมได้ด้วยการขยายขอบเขต ขอบเขตของการปฏิบัติการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Yadav & Ramaswamy, 2020) การจัดอบรมพนักงานให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ใช้แนวคิดการศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การจ้างงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การฝึกอบรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาเกี่ยวกับประสิทธิภาพด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ โดยปฏิบัติตามหลักภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นประโยชน์ต่ออนาคต ดังนั้นองค์กรธุรกิจจึงต้องประพฤติตามวิธีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและสามารถแข่งขันได้ในปัจจุบันสถานการณ์ทางธุรกิจเพราะการอยู่รอดขึ้นอยู่กับความได้เปรียบในการแข่งขันโดยยั่งยืน (Yong, Yusliza, Ramayah, & Fawehinmi, 2019)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยโดย ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วยผู้บริหารที่เข้าร่วมอบรมหลักสูตรการจัดการโรงแรมที่ได้มาตรฐานสิ่งแวดล้อม จำนวน 10 แห่ง

โดยมีเกณฑ์การพิจารณา (1) โรงแรมที่เข้าร่วมการอบรมมาตรฐานสิ่งแวดล้อม (2) โรงแรมระดับ 3 ดาวขึ้นไป (3) พื้นที่ตั้งโรงแรมในพื้นที่อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ (4) โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 10 ห้อง

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 1) การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง 2) การสำรวจ 3) การสังเกตการณ์ 4) รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และ 5) การจัดประชุมกลุ่มย่อย ผู้บริหารและพนักงานโรงแรมที่ได้เข้าร่วมอบรมหลักสูตรการจัดการโรงแรมที่ได้มาตรฐานสิ่งแวดล้อม

3. ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพแบบสัมภาษณ์โดยคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้ครบถ้วนและนำเสนอสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขจากผลการคำนวณของผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ไปเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาโดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้ (1) ติดต่อผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อทำการนัดหมายล่วงหน้า (2) ขอเอกสารทางราชการ (บันทึกข้อความ) จากฝ่ายวิชาการ คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่อง

ขอความอนุเคราะห์ลงพื้นที่และเก็บข้อมูลในสถานประกอบการโรงแรมพื้นที่อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ (3) ลงพื้นที่ตามวัน เวลา และสถานที่ทำการนัดหมายกับผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตลอดการสัมภาษณ์

4. ลงพื้นที่เก็บข้อมูล โดยการสังเกตสภาพทั่วไปของโรงแรม ระหว่างการสังเกตมีการซักถามเพิ่มเติม และจดบันทึกข้อมูล ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก นำมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลจากเอกสาร การเปรียบเทียบข้อมูล และ เรียบเรียงเป็นการบรรยายข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ นำข้อมูลจากการลงพื้นที่โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างและการสังเกตการณ์มารวบรวมกลิ่นกรองข้อมูลดิบที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสถานการณ์โรงแรมมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (ฐพัชร์ และคันสร, 2565) เพื่อสรุปให้ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์โรงแรม ในพื้นที่อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่

6. หาแนวทางการพัฒนาโรงแรมในพื้นที่โดยการอภิปรายกลุ่มย่อย เป็นการระดมความคิดและแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์การจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรม ระดับ 3 ดาวขึ้นไป ในพื้นที่อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาสถานการณ์การจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรม ระดับ 3 ดาวขึ้นไป ในพื้นที่อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ จากการสำรวจของโรงแรมที่เข้าร่วมอบรมสถานประกอบการโรงแรมขอขึ้นมาตรฐานสิ่งแวดล้อมมี 4 มาตรฐานในประเทศไทย ได้แก่ 1) มาตรฐานบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) 2) มาตรฐานใบไม้สีเขียว (Green Leaf) 3) มาตรฐานโรงแรมสีเขียวของอาเซียน ของกรมการท่องเที่ยว และ 4) มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรม ของกรมการท่องเที่ยว ดังตารางที่ 3 เพื่อช่วยยกระดับการบริการของโรงแรมการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม กระตุ้นจิตสำนึกของพนักงาน สร้างภาพลักษณ์และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มาใช้บริการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Sitthisuntikul, Kuson, Attchariyapanichkul, Petcharanon, & Supajin, 2021) สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3 ต่อไปนี้

ตารางที่ 3

สรุปผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ การยื่นขอมาตรฐานสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการในพื้นที่อำเภอเกาะลันตา

เกณฑ์ โรงแรม	มาตรฐานบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Hotel)	มาตรฐานใบไม้สีเขียว (Green Leaf)	มาตรฐานโรงแรมสีเขียวของอาเซียนของกรมการท่องเที่ยว	มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมของกรมการท่องเที่ยว
ก	✓			
ข	✓			
ค	✓			

ตารางที่ 3

สรุปผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ การยื่นขอมาตรฐานสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการในพื้นที่อำเภอ
เกาะลันตา (ต่อ)

เกณฑ์ โรงแรม	มาตรฐานบริการที่ เป็นมิตรต่อ สิ่งแวดล้อม (Green Hotel)	มาตรฐานใบไม้สีเขียว (Green Leaf)	มาตรฐานโรงแรมสีเขียวของอาเซียน ของกรมการท่องเที่ยว	มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม ของกรมการท่องเที่ยว
ง	√			
จ		√		
ฉ	√			
ช			√	
ฌ				√
ญ				√
ฐ	√			

สถานการณ์ทางด้านเทคโนโลยีพลังงานเพื่อช่วยโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) ดังตารางที่ 4 โรงแรมให้ความสำคัญกับการประหยัดทรัพยากรและพลังงานอย่างมาก เพราะเป็นการช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานของโรงแรมและการลดการปล่อยของเสียสู่สิ่งแวดล้อม (Sitthisuntikul et al., 2021) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4

สรุปผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ สถานการณ์ทางด้านเทคโนโลยีพลังงานเพื่อช่วยโรงแรมที่เป็นมิตรกับ
สิ่งแวดล้อม (Green Hotel)

โรงแรม	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยสรุป
ก	เปลี่ยนมาใช้หลอดประหยัดไฟฟ้า (LED)
ข	ใช้ QR Code ในการรับบริการภายในโรงแรมเพื่อลดการใช้กระดาษ
ค	ลดการใช้ถุงพลาสติกหันมาใช้ถุงผ้าแทน ลดการใช้ขวดน้ำพลาสติก เป็นต้น
ง	เลือกใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าฉลากเบอร์ 5 และมีการใช้โซลาเซลล์การใช้กังหันลมผลิตไฟฟ้าของโรงแรม
จ	นำองค์ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีมาพัฒนาและนำกระบวนการจัดการโรงแรมให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อลดค่าใช้จ่ายของโรงแรม
ฉ	ติดตั้งเกอร์ในการประชาสัมพันธ์ในแต่ละจุดเกี่ยวกับการปิด-เปิดระบบไฟฟ้า
ช	ใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าประหยัดพลังงานและปรับตั้งอุณหภูมิห้องพักที่ 25 องศา
ฌ	สนับสนุนสินค้ากับชุมชนบริเวณใกล้เคียงและซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
ญ	มีการดูแลรักษาอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ
ฐ	โรงแรมมีเครื่องใช้ไฟฟ้าฉลากเบอร์ 5

ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคการจัดการโรงแรมที่ได้มาตรฐานเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของ
โรงแรม ระดับ 3 ดาวขึ้นไป ในพื้นที่อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5

สรุปผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ปัญหาอุปสรรคในการจัดการโรงแรมให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในพื้นที่
อำเภอเกาะลันตา

ลำดับ	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยสรุป
1	ราคาผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมีราคาสูง
2	ได้รับผลกระทบจากมลพิษและเสียงรบกวนจากบริเวณใกล้เคียง
3	สถานที่กำจัดขยะแยกประเภทไม่ทั่วถึงหรือไม่เป็นรูปธรรมในหน่วยงานของรัฐ
4	ไม่มีการจัดการอบรมเกี่ยวกับพลังงานไฟและระบบบำบัดน้ำเสีย
5	การกำจัดขยะถ่าน กระจกสเปร์ย เกี่ยวกับอุปกรณ์เคมีต่างๆ
6	เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในโรงแรมมีการใช้มาระยะเวลานาน
7	การขาดองค์ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติการในสายงานโรงแรม
8	ค่าพลังงานไฟฟ้ามีราคาสูง
9	พนักงานไม่มีองค์ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการบริการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
10	พนักงานบางคนยังขาดความเอาใจใส่

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาสถานการณ์การจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมระดับ 3 ดาวขึ้นไป
ในพื้นที่อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ ผู้วิจัยสามารถ อภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. จากการศึกษาสถานการณ์การจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรม ระดับ
3 ดาวขึ้นไป ในพื้นที่อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสถานการณ์การจัดการโรงแรมให้
เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีการสำรวจสถานประกอบโรงแรมขอขึ้นมาตรฐานสิ่งแวดล้อมมี 4 มาตรฐานใน
ประเทศไทย ดังตารางที่ 3 ได้แก่ (1) มาตรฐานบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม(Green Hotel)
(2) มาตรฐานใบไม้สีเขียว (Green Leaf) (3) มาตรฐานโรงแรมสีเขียวของอาเซียน ของกรมการ
ท่องเที่ยว และ (4) มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรม ของกรมการท่องเที่ยว ดังตารางที่
4 เพื่อช่วยยกระดับการบริการของโรงแรมการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม กระตุ้นจิตสำนึกของ
พนักงาน สร้างภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มาใช้บริการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
เช่น นำองค์ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีมาพัฒนาและนำกระบวนการจัดการโรงแรมให้เป็นมิตรกับ
สิ่งแวดล้อมเพื่อลดค่าใช้จ่ายของโรงแรม ใช้ QR Code ในการรับบริการภายในโรงแรมเพื่อลดการใช้
กระดาษ ติดสติ๊กเกอร์ในการประชาสัมพันธ์ในแต่ละจุดเกี่ยวกับการปิด-เปิดระบบไฟฟ้า เป็นต้น

2. ปัญหาอุปสรรคการจัดการโรงแรมที่ได้มาตรฐานเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรม ระดับ
3 ดาวขึ้นไป ในพื้นที่อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลโรงแรมทั้ง 10 แห่ง สถาน
ประกอบการโรงแรมพบปัญหาและอุปสรรคในการจัดการโรงแรมให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เนื่องจาก
พื้นที่อำเภอเกาะลันตามีข้อจำกัดในด้านต่างๆที่ทำให้โรงแรม ไม่ได้มาตรฐานทางด้านสิ่งแวดล้อม

ดังตารางที่ 5 เช่น ด้านนโยบายการบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมไม่มีการจัดการอบรมเกี่ยวกับพลังงานไฟและระบบบำบัดน้ำเสีย การพัฒนาบุคลากรทางองค์ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติการในสายงานโรงแรม ราคาผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมีราคาสูงและพนักงานไม่มีองค์ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการบริการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น ปัญหาปริมาณขยะในพื้นที่มีมากเกินกว่าขีดความสามารถในการบริหารจัดการ ทั้งนี้เกิดจากการขยายตัวด้านธุรกิจการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องมีจำนวนโรงแรมและนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีขยะลอยน้ำทะเลลอยมาหน้าหาดในทุกพื้นที่ซึ่งอยู่ติดชายฝั่งทะเล ที่เป็นภาระด้านการจัดการขยะเพิ่มเติม ประกอบกับยังไม่มีภาคตัดแยกขยะอย่างถูกวิธี เพื่อลดปริมาณขยะ สวรินทร์ นิลอุทัย (2562) จะเห็นได้ว่า ธุรกิจโรงแรมมีการใช้พลังงานเป็นจำนวนมากในทุกกิจกรรม ประกอบกับธุรกิจโรงแรมมีการให้บริการ 24 ชั่วโมง ทางธุรกิจโรงแรมจะต้องมีการลงทุนที่เพิ่มขึ้นเพื่อนำเอาเทคโนโลยีต่างๆที่สามารถช่วยประหยัดพลังงานมาใช้ในการเปลี่ยนแปลงสถานประกอบการโรงแรมเพื่อให้ใช้พลังงานน้อยลงอย่างมีประสิทธิภาพอย่างสมบูรณ์และยั่งยืนในระยะยาว ดังนั้นแนวคิดและเป้าหมายส่งเสริมให้เกิดการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ มีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดียกระดับมาตรฐานการบริการ ขยายเครือข่ายโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับมาตรการการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานภาครัฐ และการบริโภคที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เตรียมความพร้อมสู่การประเมินมาตรฐานสิ่งแวดล้อมในระดับสากล อันจะทำให้เกิดการพัฒนา และส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศอย่างยั่งยืนและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อไป

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษากลุ่มประชากรเป็นผู้บริหารโรงแรม ดังนั้นในครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรศึกษานักท่องเที่ยวที่มารับบริการเพื่อให้มีข้อมูลการวิจัยเกี่ยวกับโรงแรมเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมทั้งฝั่งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยไปใช้งานได้ รวมไปถึงผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดด้านนโยบายเกี่ยวกับการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งการรศึกษาศาสนาการจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมระดับ 3 ดาวขึ้นไป ในพื้นที่อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดังนั้นในอนาคตจึงควรนำผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปต่อยอดการศึกษาเชิงปริมาณ เช่น นำข้อมูลการแสดงระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวมาวิเคราะห์ให้เกิดประโยชน์และปรับปรุงเพื่อยกระดับสถานประกอบการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมให้ยั่งยืนต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนวิจัยงานวิจัยบัณฑิตศึกษา คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์ ประจำปีงบประมาณ 2566

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. (2562)
ฐพัชร์ และคันศร. (2565). การวิจัยเชิงคุณภาพเบื้องต้น.
สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดกระบี่, (2565)
สวรินทร์ นิลอุทัย (2562). แนวทางการพัฒนาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมสีเขียว.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ, สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
อลิศราธรรมบุตร. (2562). กลยุทธ์การจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว
อย่างยั่งยืน. *วารสารศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 6(2), 62-81.
Allan, Connolly, Figus, & Maurya. (2022). Economic impacts of COVID-19 on inbound
and domestic tourism. *Annals of Tourism Research Empirical Insights*, 3(2),
100075.
Buffa, Franch & Rizio. (2018). Environmental management practices for sustainable
business models in small and medium sized hotel enterprises. *Journal of
Cleaner Production*, 194, 656-664.
Chen, Ignatius, Sun, Zhan, Zhou, Marra & Demirbag. (2019). Reverse logistics pricing
strategy for a green supply chain: A view of customers' environmental
awareness. *International Journal of Production Economics*, 217, 197-210.
Dang-Van, Vo-Thanh, Usman & Nguyen. (2022). Investigating employees' deviant work
behavior in the hotel industry during COVID-19: Empirical evidence from an
emerging country. *Tourism Management Perspectives*, 44, 101042.
Haldorai, Kim & Garcia. (2022). Top management green commitment and green
intellectual capital as enablers of hotel environmental performance: The
mediating role of green human resource management. *Tourism Management*,
88, 104431.
Han, Hsu & Sheu. (2010). Application of the theory of planned behavior to green hotel
choice: Testing the effect of environmental friendly activities. *Tourism
Management*, 31(3), 325-334.
Ilina, Miloradov & Kovaltchuk. (2019). 'Green Hotel': Concepts and Implementation.
Journal of Environmental Management and Tourism, 10(2), 300-306.
Kitro, Sirikul, Piankusol, Rirermsoonthorn, Seesen, Wangsan, Sapbamrer. (2021).
Acceptance, attitude, and factors affecting the intention to accept COVID-19
vaccine among Thai people and expatriates living in Thailand. *Vaccine*,
39(52), 7554-7561.
Obpat & Worachananant (2021). *Environmental Impacts of Marine Tourism and
Mitigating Alternatives: A Case Study on Koh Lanta Yai, Krabi Province*.
Kasetsart University,

Olya, Bagheri & Tümer (2019). Decoding behavioural responses of green hotel guests: A deeper insight into the application of the theory of planned behaviour. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(6), 2509-2525.

PhilipPongWeng, Narayanan Alagas & Chee (2019). Green hotel selection of Chinese consumers: a planned behavior perspective. *Journal of China Tourism Research*, 15(2), 192-212.

Pongsakornrungsilp & Pongsakornrungsilp (2018). The Relationship Between Tourist Value and Psychological Carrying Capacity at Koh Lanta, Krabi, Thailand. Paper presented at *the 2018 Global Marketing Conference at Tokyo*.

Sitthisuntikul, Kuson, Attcharyapanichkul, Petcharanon, & Supajin. (2021). Environmental Conservation Attitude among Tourists and Hotel Environmental Management in the City of Chiang Mai, Thailand. *Economics and Business Administration Journal Thaksin University*, 13(1), 75-94.

ห้องนำเสนอที่ 4

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้าง ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

Factors Affecting Organizational Commitment of Personnel Working under Information Technology Contracts

นฤมล ธนาสิทธิ์ปรีชากุล Narumon Thanasitpeechakun¹

นัทธทัย อีอนอก Nuthatai Ounok²

นฤมล สุ่นสวัสดิ์ Narumol Soonsawad³

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาลักษณะงานของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (2) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ (3) ศึกษาลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลทดสอบค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า (1) ลักษณะงานของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านความท้าทายในการทำงาน รองลงมา คือ ด้านการได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจน ด้านความอิสระในการทำงาน และลำดับสุดท้าย คือ ด้านหลากหลายของงาน ตามลำดับ (2) ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ตามลำดับ และ (3) ลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน ด้านอิสระในการทำงาน และด้านการได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

คำสำคัญ: ลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร รูปแบบสัญญาจ้างด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

¹ นักศึกษาด้านบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี

E-mail: thanasitpeechakun.n@gmail.com

² ดร. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี

E-mail: nuthatai_aoy@yahoo.com

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี

E-mail: soonl197@hotmail.com

Abstract

This research aimed to 1) study the job description of personnel working under information technology contracts 2) study the organizational commitment of personnel working under information technology contracts, and 3) study the job description that affects the organizational commitment of personnel working under information technology contracts. Through a convenient sampling, the samples consisted of 400 personnel working under information technology contracts in Bangkok. The research tool was a questionnaire with the reliability of 0.93. The statistics used in data analysis were mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The results showed that 1) the job description of personnel working under information technology contracts was at a high level. When considering each of the aspects, it was found that the aspect that had the highest opinion was the challenge of the work, followed by the clarity of the assignments, job autonomy, and the variety of work, respectively. 2) The organizational commitment of personnel working under information technology contracts was at a high level. When considering each of the aspects, it was found that the aspect that had the highest opinion was the unity with the organization, followed by employee engagement, and employee loyalty, respectively. 3) Job description, namely the variety of the work, the challenge of the work, job autonomy, and the clarity of the assignments affect the organizational commitment of personnel working under information technology contracts at a significant level of 0.05 which is in line with the hypothesis.

Keywords: Job Description, Organizational Commitment, Information Technology Contract

บทนำ

ปัจจุบันนี้ทรัพยากรบุคคลนั้นถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดขององค์กร เพราะบุคคลเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานทำให้องค์กรนั้นประสบผลสำเร็จและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นหากองค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความสามารถและทักษะในการทำงานที่ดี ทั้งยังเป็นบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในองค์กร จะทำให้องค์กรนั้นประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น การให้ได้มาซึ่งทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพย่อมเกิดจากการดูแลเอาใจใส่ขององค์กร เป็นการปลุกฝังและสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดความผูกพัน ความซื่อสัตย์ และความภักดี ที่จะร่วมมือและปฏิบัติงานให้กับองค์กรตลอดไป แต่การที่องค์กรจะคาดหวังผลเช่นนั้น องค์กรจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลากหลายด้าน เพื่อเป็นแรงกระตุ้นและผลักดันให้บุคลากรเหล่านั้นเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร เมื่อบุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรก็จะส่งผลให้เกิดแรงผลักดัน แรงจูงใจ และกระตุ้นให้บุคลากรพร้อมที่จะอุทิศการปฏิบัติงานหรือการทำหน้าที่ของตนจนสุดความสามารถให้กับองค์กร (ธนวินท์ ทับสวัสดิ์, 2562)

บุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรเหล่านี้จะสังกัดที่บริษัทหนึ่งและถูกส่งตัวไปทำงานที่บริษัทอื่นที่เป็นลูกค้าของบริษัทที่ตนสังกัดอยู่ บุคลากรจะมีความเชี่ยวชาญและชำนาญการในการทำงานเฉพาะด้านเกี่ยวกับไอที ไม่ว่าจะเป็น การพัฒนาแอปพลิเคชันเกี่ยวกับ สมาร์ทโฟน หรือ แท็บเล็ต รวมไปถึงงานเซิร์ฟเวอร์ระบบ โดยส่วนมากแล้วการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มักจะมาในลักษณะของโปรเจกต์และตำแหน่งงานของไอทีที่รูปแบบสัญญาจ้างจะมาในรูปแบบของ นักพัฒนาระบบ นักวิเคราะห์ระบบ ฝ่ายช่วยเหลือ ฝ่ายทดสอบระบบ และฝ่ายดูแลระบบเครือข่ายและซอฟต์แวร์ภายในองค์กรเป็นระยะเวลาหนึ่งตามสัญญา เมื่อจบโปรเจกต์แล้วอาจจะมีโยกย้ายตำแหน่งเพื่อไปทำงานภายในองค์กรอื่น หรือมีการต่อสัญญาเพื่อทำงานในที่เดิมหากลูกค้ายังต้องการการบริการอยู่ หรือมีการปรับเปลี่ยนบุคลากรให้เป็นพนักงานประจำของบริษัทลูกค้าในกรณีที่ลูกค้ามองเห็นความสามารถของบุคลากรและต้องการที่จะซื้อตัวบุคลากรไปเป็นพนักงานประจำของลูกค้า

จากการสัมภาษณ์พนักงานที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรเหล่านี้จะมีการย้ายงานบ่อย ๆ เนื่องจากต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน คาดหวังในรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการย้ายงาน ต้องการความเป็นอิสระในการทำงาน รวมไปถึงต้องการงานที่มีการมอบหมายงานที่ชัดเจน ทำให้ผู้ศึกษาเห็นความสำคัญของการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่เป็นบุคลากรภายนอกที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการศึกษาครั้งนี้จะสามารถเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับองค์กรที่ให้บริการธุรกิจประเภท รูปแบบสัญญาจ้างเพื่อที่จะได้ค้นหาแนวทาง วิธีการหรือรูปแบบนโยบายต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับรูปแบบธุรกิจขององค์กรในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บุคลากรนั้นรู้สึกผูกพันกับองค์กรและพร้อมที่จะอุทิศการปฏิบัติงานหรือการทำหน้าที่ของตนจนสุดความสามารถให้กับองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาลักษณะงานของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. เพื่อศึกษาลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

สมมติฐานในการวิจัย

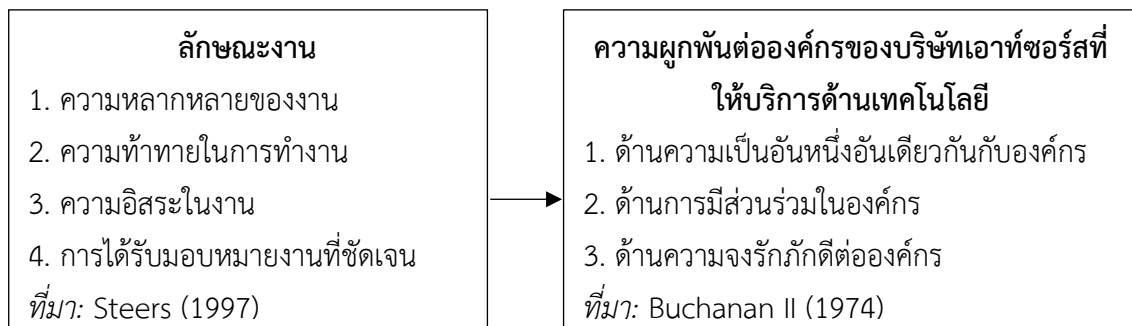
ลักษณะงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะงานของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ทำให้ทราบถึงลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษา เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดของการวิจัย

ทบทวนวรรณกรรม และการพัฒนาสมมติฐาน

ทฤษฎีลักษณะงาน

ลักษณะงานของงานที่ดีจะเป็นแรงจูงใจภายในในการทำงานของบุคคลที่จะทำให้รู้สึกอยากทำงาน และผลของงานที่ออกมาดีมีคุณภาพจะเป็นความภูมิใจของตนเองทั้งยังเป็นการแสดงออกถึงความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการออกแบบลักษณะของงานจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรและมีความสำคัญโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน

Steers (1977) ได้กล่าวว่า หนึ่งในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้นั้นก็คือ ลักษณะงาน ซึ่งจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถบอกถึงประสิทธิผลของงานได้เช่นเดียวกับความพอใจในการทำงาน และได้สรุปลักษณะของงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรไว้ 4 ประการ คือ

1. ความท้าทายของงาน เป็นลักษณะงานที่ต้องการเรียนรู้ทักษะ เทคนิค วิทยาการ อุปกรณ์ ตลอดจนแนวทางในการปฏิบัติงานหลายด้านประกอบกัน
2. ความหลากหลายของงาน เป็นลักษณะงานที่มีความผสมผสานของงานหลายด้านเข้าด้วยกันงานลักษณะนี้มักจะไม่มีกรปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจงแต่จะเป็นปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในช่วงระยะเวลาหนึ่ง
3. ความอิสระในงาน เป็นลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ความคิดในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ตนปฏิบัตินั้นได้อย่างอิสระ

4. การได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจน เป็นลักษณะงานที่มีการแบ่งหน้าที่ รวมถึงการกำหนดความรับผิดชอบในหน้าที่นั้นอย่างชัดเจนและให้อำนาจในการตัดสินใจภายใต้ขอบเขตที่กำหนดไว้แก่ผู้ปฏิบัติงานงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ (ศรีสุนันท์ วัฒนา, 2560)

ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพัน

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจขององค์กร หากองค์กรใดมีพนักงานที่มีความผูกพันในองค์กรแล้วนั้น พนักงานย่อมปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถทุ่มเทแรงกายและแรงใจเพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

Buchanan II (1974) ได้กล่าวว่า ความผูกพันมีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงานยอมรับในค่านิยม และวัตถุประสงค์ขององค์กร และถือเสมือนว่าองค์กรเป็นของตนเอง
2. การมีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ให้ความหมายเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึกรัก รู้สึกเลื่อมใส และรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ (ศรีสุนันท์ วัฒนา, 2560)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนวิวิท ทัฬหสวัสดิ์ (2562) ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์สนับสนุนและบริการอุปกรณ์ไพรศณีย์ บริษัท ไพรศณีย์ไทย จำกัด การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของศูนย์สนับสนุนและบริการอุปกรณ์ไพรศณีย์ บริษัท ไพรศณีย์ไทย จำกัด จำนวน 88 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยในแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในส่วนความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์สนับสนุนและบริการอุปกรณ์ไพรศณีย์ บริษัท ไพรศณีย์ไทย จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์สนับสนุนและบริการอุปกรณ์ไพรศณีย์ บริษัท ไพรศณีย์ไทย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พิญาภรณ์ เต็งพาณิชกุล (2558) ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบาง กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 90 คน โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมถึงการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ ค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและการหาทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปร จะดูได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma (G) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยมาก และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มี

ความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นจึงทำให้มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักเขตบางแค ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ศรีสุนันท์ วัฒนา (2560) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานบริษัท เอชจีเอสที (ประเทศไทย) จำกัด ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 383 คน โดยคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรในแต่ละประเภทของพนักงานโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน เอชจีเอสที (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้พบว่า ด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับมาก และด้านประสบการณ์ในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะงานและด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เอชจีเอสที (ประเทศไทย) จำกัด มีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน และมีระดับความสัมพันธ์ในระดับมาก และยังพบว่าด้านประสบการณ์ในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน เอชจีเอสที (ประเทศไทย) จำกัด

สมเกียรติ อินยอม (2560) ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรม อีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ พนักงานฝ่ายผลิตบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง จำนวน 270 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การทดสอบความแตกต่างรายคู่ (Post hoc) โดยวิธี LSD และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากร คือ บุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในกรุงเทพมหานคร
2. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่ สิงหาคม 2565 ถึง มีนาคม 2566 รวมเป็นระยะเวลา 8 เดือน
3. การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะงาน ของ Steers (1997) ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) ความหลากหลายของงาน (2) ความท้าทายในการทำงาน (3) ความอิสระในการทำงาน และ (4) การได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจน และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรของ Buchanan II (1974) ประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (2) ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร และ (3) ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Study) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย จำนวน 400 ชุด เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close Ended) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยเกณฑ์การให้คะแนนตามวิธีของ Likert Scale มีเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนน 5 ระดับ โดยระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด และ ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด โดยเครื่องมือในการวิจัยมีการทดสอบความเที่ยงตรง ด้วยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และพิจารณาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามจากค่า IOC โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) เท่ากับ 0.67 - 1.00 แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เนื่องจากค่า IOC มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป และมีการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดตัวแปร 7 ตัวแปร ได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.76 - 0.82 ซึ่งเกณฑ์กำหนดค่าความเชื่อมั่นต้องมากกว่า 0.70 ขึ้นไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน แต่ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะขอเก็บกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 400 คน เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากขึ้น ซึ่งเป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรของ Cochran (1977) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และเพิ่มเติมจำนวนให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ด้วยการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยผู้วิจัยประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1

สรุปภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะงานของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้าง ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับ	ลักษณะงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1	ด้านความหลากหลายของงาน	3.70	0.61	มาก
2	ด้านความท้าทายในการทำงาน	4.44	0.39	มากที่สุด
3	ด้านความอิสระในการทำงาน	3.95	0.49	มาก
4	ด้านการได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจน	4.34	0.36	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.11	0.35	มาก

ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะงานของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านความท้าทายในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.39) รองลงมา คือ ด้านการได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.36) ด้านความอิสระในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.49) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความหลากหลายของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 2

สรุปภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับ	ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1	ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร	4.07	0.41	มาก
2	ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร	3.96	0.49	มาก
3	ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร	2.91	0.79	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		3.64	0.47	มาก

ผลการศึกษา พบว่า ความผูกพันของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.41) รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.49) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$, S.D. = 0.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 3

การวิเคราะห์ลักษณะงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis (Enter)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. Error	Beta	t	p-value	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
ด้านความหลากหลายของงาน	0.260	0.050	0.246	5.163**	0.000	0.384	2.606

ตารางที่ 3

การวิเคราะห์ลักษณะงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis (Enter) (ต่อ)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. Error	Beta	t	p-value	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
ด้านความท้าทายในการทำงาน	0.097	0.051	0.102	1.904*	0.048	0.303	3.304
ด้านความอิสระในการทำงาน	0.284	0.048	0.319	5.958**	0.000	0.303	3.296
ด้านการได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจน	0.227	0.046	0.239	4.881**	0.000	0.363	2.756

R = 0.811, R² = 0.657, Adj. R² = 0.654, F = 189.232

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะงาน ได้แก่ ความท้าทายในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะงาน ได้แก่ ความอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน และการได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

(1) ระดับลักษณะงานของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรกคือ ด้านความท้าทายในการทำงาน รองลงมา คือ ด้านการได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจน ด้านความอิสระในการทำงาน และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความหลากหลายของงาน ตามลำดับ

(2) ระดับความผูกพันของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้าง ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรกคือ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ตามลำดับ

(3) การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะงาน ได้แก่ ความอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน การได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจน และความท้าทายในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

(1) จากผลการศึกษาลักษณะงานของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านความท้าทายในการทำงาน รองลงมา คือ ด้านการได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจน ด้านความอิสระในการทำงาน และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความหลากหลายของงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Steers (1977) ที่กล่าวว่า หนึ่งในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจคงอยู่ในองค์กรนั้นก็คือลักษณะงาน ซึ่งจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถบอกถึงประสิทธิภาพของงานได้เช่นเดียวกับความพอใจในการทำงาน และได้สรุปลักษณะของงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรไว้ 4 ประการ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ศรีสุนันท์ วัฒนา (2560) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท เอชจีเอสที จำกัด (ประเทศไทย) ศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ งานที่มีความชัดเจน งานที่มีความหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย และงานที่มีความอิสระ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน อยู่ในระดับมาก

(2) จากผลการศึกษาความผูกพันของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Buchanan II (1974) ที่กล่าวว่า ความผูกพันมีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการ ดังนี้ (1) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงานยอมรับในค่านิยม และวัตถุประสงค์ขององค์กร และถือเสมือนว่าองค์กรเป็นของตน (2) การมีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร ตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ (3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ให้ความหมายเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึก รัก รู้สึกเลื่อมใส และรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ พิญาภรณ์ เต็งพานิชกุล (2558) ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบางแค ผลการวิจัย พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบางแค ได้แก่ ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร ความเต็มใจทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร ความเสียสละเพื่อองค์กร อยู่ในระดับมาก

(3) จากการศึกษาทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ศรีสุนันท์ วัฒนา (2560)

ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท เอชจีเอสที จำกัด (ประเทศไทย) ศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ งานที่มีความชัดเจน งานที่มีความหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย และงานที่มีความอิสระ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน เอชจีเอสที (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านลักษณะงาน ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความคิดเห็นมากที่สุด ด้านความท้าทายในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความต้องการที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ และเมื่อเจอปัญหาในการทำงานบุคลากรจะมองว่าเป็นความท้าทายในการทำงานทำให้มีความตั้งใจที่จะแก้ปัญหาอย่างสุดความสามารถ ดังนั้นองค์กรควรส่งเสริมในเรื่องของการเรียนรู้ทักษะ เรื่องภาษาที่ใช้ในการเขียนโปรแกรมที่ทันสมัยและเป็นที่ต้องการตามยุคในปัจจุบัน เพื่อสร้าง บุคลากรที่มีทักษะการทำงานที่เก่ง มีคุณภาพ เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นได้สร้างผลงานและทำให้องค์กรสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านความหลากหลายของงาน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรไม่ต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบหรือวิธีการที่จะปฏิบัติงานนั้นอยู่ตลอดเวลา ไม่ต้องการที่ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ทักษะหลากหลายด้านประกอบกันในการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรควรจะให้การสนับสนุนในการเข้าร่วมฝึกอบรม สัมมนา เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถจากหน่วยงานภายนอก ให้บุคลากรสามารถใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานที่ต้องใช้ทักษะการทำงานที่หลากหลายได้ และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้ (สมเกียรติ อินยม 2560)

ด้านความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรที่ทำงานในรูปแบบสัญญาจ้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความคิดเห็นมากที่สุด ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร แสดงให้เห็นว่าบุคลากรต้องการทำงานในองค์กรที่ให้ความเป็นมิตร เป็นกันเองในการปฏิบัติงานรวมถึงการยอมรับและจะปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ดังนั้น องค์กรควรมีการจัดกิจกรรมที่จะทำให้บุคลากรได้พูดคุยกันและสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันเพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตรและเป็นกันเอง รวมถึงการตั้งกฎข้อบังคับที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานร่วมกันขององค์กร และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร แสดงให้เห็นว่าบุคลากรไม่ต้องการที่จะทำงานในองค์กรนี้จนเกษียณ หากมีคำชักชวนจากที่อื่นบุคลากรก็พอที่จะรับข้อเสนอมาพิจารณา ดังนั้น องค์กรควรดูแลใส่ใจในเรื่องความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมถึงผลตอบแทนที่บุคลากรควรจะได้รับอย่างเหมาะสม เป็นการปลุกฝังและสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดความผูกพัน ความซื่อสัตย์ และความภักดี ที่จะร่วมมือและปฏิบัติงานให้กับองค์กรตลอดไป (ธนวิทย์ ทับสวัสดิ์ 2562)

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเลือกศึกษาปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่น ปัจจัยการบริหารความขัดแย้งปัจจัยภาวะผู้นำ ปัจจัยเกี่ยวกับวัฒนธรรมในองค์กร เพื่อที่จะได้ข้อค้นพบและเสนอแนะแนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาด้วยข้อมูลอื่น ๆ นอกจากแบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้การศึกษาในครั้งต่อไปมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- พิญาภรณ์ เต็งพาณิชกุล. (2558). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบางแค*. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยสยาม.
- ศรีสุนันท์ วัฒนา. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท เอชจีเอสที (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- สมเกียรติ อินยม. (2560). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรม อีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนวิทย์ ทับสวัสดิ์. (2562). *ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์สนับสนุนและบริการอุปกรณ์ไปรษณีย์ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเกริก.
- Buchanan II, B. (1974). Building organizational commitment-the socialization of managers in work organizations *Administrative Science Quarterly*, 19, 533-546.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essential of Psychological Testing*. New York: Harper & Row.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques*. 3rd ed. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.

การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ที่ให้บริการทางด้านประกันภัย

Teamwork Influencing the Operational Effectiveness of Personnel of Insurance Service Providers

สุทธิโชค ทองเกลี้ยง

Sutthichok Thongklang¹

นัทธทัย อีอนอก

Nuthatai Ounok²

นฤมล สุ่นสวัสดิ์

Narumol Soonsawad³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย (2) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย และ (3) ศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัยในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลทดสอบค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า (1) การทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการกำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิกอย่างชัดเจนและสมดุล ตามลำดับ (2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านคุณภาพของงาน รองลงมา คือ ด้านค่าใช้จ่าย และลำดับสุดท้าย คือ ด้านปริมาณงาน ตามลำดับ (3) การทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

คำสำคัญ: การทำงานเป็นทีม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บริการทางด้านประกันภัย

¹ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี

E-mail: sutthichok.th@gmail.com

² ดร. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี

E-mail: nuthatai_aoy@yahoo.com

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี

E-mail: soonl197@hotmail.com

Abstract

This research aimed to 1) study the level of teamwork of personnel of companies that provide insurance services. 2) study the level of work efficiency of personnel of companies providing insurance services, and 3) study the teamwork influencing the operational effectiveness of personnel of insurance service providers. Through convenient sampling, the sample consisted of 400 personnel of insurance service providers in Bangkok. The research tool was a questionnaire with the reliability of 0.91. The statistics used in data analysis were mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The results showed that 1) the teamwork of personnel of companies that provide insurance services was at a high level in overall. When considering each of the aspects, it was found that the aspect with the highest opinion was good communication, followed by the good relationship between groups, and the clearly defined and balanced roles and responsibilities of the members. 2) The work efficiency of personnel of companies providing insurance services was at a highest level. When considering each of the aspects, it was found that the aspect with the highest opinion was the quality of work, followed by the costs, and the amount of work, respectively. 3) Teamwork affects the performance of personnel of insurance service providers at a significance level of 0.05 which is in line with the hypothesis.

Keywords: Teamwork, Operational Effectiveness, Insurance Service

บทนำ

ปัจจุบันพนักงานภายในองค์กรถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำงาน เพราะถ้าหากพนักงานภายในองค์กรมีทักษะและมีความสามารถในการทำงานที่ดี ก็จะส่งผลให้องค์กรเติบโตขึ้นได้อย่างรวดเร็ว เช่นเดียวกับการทำงานเป็นทีม เป็นอีกหนึ่งรูปแบบการทำงานที่บริษัทส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะผลลัพธ์ของการทำงานโดยรูปแบบการทำงานเป็นทีมนี้มักจะประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี ทำให้องค์กรเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว การทำงานเป็นทีมจึงเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันบุคลากรให้พัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา เพราะหากบุคลากรในทีมช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทำงานเข้าหากัน ตลอดจนมีความสนิทชิดเชื้อกันมากพอก็จะทำผลงานเป็นที่น่าพอใจและส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้การแข่งขันทางธุรกิจในยุคปัจจุบันทวีความรุนแรงเพิ่มมากยิ่งขึ้นส่งผลให้องค์กรต่างต้องสรรหากลยุทธ์มาใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรของตนเองเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานก้าวขึ้นเป็นองค์กรชั้นนำที่ได้รับการยอมรับและสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงยั่งยืนตลอดไป และที่สำคัญที่สุดคือการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นกลไกขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ (พิชชาภา เกาะเต็น, 2563)

การทำงานเป็นทีมจึงถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหารงานในองค์กร การที่องค์กรจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพได้นั้น จำเป็นจะต้องมีทีมงานที่มีศักยภาพ

โดยการทำงานเป็นทีม เพื่อให้ผลของงานนั้นเสร็จสมบูรณ์และสำเร็จมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับความเข้าใจถึงแนวความคิดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของทีม การมีเป้าหมายร่วมกัน และเชื่อมั่นว่าวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมายหรือทำงานให้ประสบความสำเร็จได้คือการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม

เนื่องจากผู้วิจัยทำงานเกี่ยวกับธุรกิจประเภทประกันภัยดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงระดับการทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเกี่ยวกับบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย โดยคาดหวังว่าผลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายด้านการบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงทำให้ทราบถึงวิธีการจัดสรรบุคลากรในการปฏิบัติงานเป็นทีม ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร และนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย
3. เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย

สมมติฐานในการวิจัย

การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย
2. ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย
3. ทำให้ทราบถึงการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่องการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดของการวิจัย

ทบทวนวรรณกรรม และการพัฒนาสมมติฐาน

ทฤษฎีการทำงานเป็นทีม

Woodcock (1989) กล่าวว่า ทีมงาน หมายถึง กลุ่มคนที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่มีร่วมกัน และได้ให้แนวคิดของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพซึ่งจะต้องประกอบไปด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 11 ประการ ดังนี้

1. การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจนและสมดุล คือ การที่สมาชิกแต่ละคนในทีมมีความเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเองอย่างดี มีการแบ่งความรับผิดชอบที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความถนัด ความสามารถ และความแตกต่างของบุคคลในการทำงานก่อนมอบหมายงาน

2. วัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน คือ การปฏิบัติงานร่วมกันโดยมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และเห็นด้วยกับเป้าหมายที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ดังนั้น วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนจะส่งผลให้สมาชิกในทีมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความร่วมมือ และการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ คือ การที่สมาชิกในทีมได้ให้ความสำคัญในการปฏิบัติงาน ร่วมแรง ร่วมใจรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและเรียนรู้ร่วมกัน แสดงความคิดเห็นร่วมกันในทีม และเมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างการทำงานเป็นทีมจะต้องมีวิธีการแก้ไขปัญหาและทราบถึงสาเหตุของปัญหา

4. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม คือ ผู้นำหรือหัวหน้าทีมที่ดีควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาสมาชิกในทีมอยู่เสมอ ยอมรับ และเชื่อมั่นในศักยภาพของสมาชิก มีความจริงใจ เป็นต้นแบบของความกระตือรือร้นในการทำงาน ปฏิบัติตนตามกฎระเบียบให้ความยุติธรรมกับสมาชิกทุกคนในทีมอย่างเท่าเทียมกัน มีความชัดเจนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ร่วมกัน รวมถึงการเปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมได้แสดงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่

5. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม คือ การที่สมาชิกในทีมมีสัมพันธภาพ และมีบรรยากาศในการทำงานที่ดีต่อเพื่อนร่วมทีม โดยสามารถยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และเข้าใจปัญหา เพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงานเป็นทีม รวมทั้งมีการให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

6. การติดต่อสื่อสารที่ดี เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ ต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อความ และการคาดคะเนความต้องการ ความรู้สึก อารมณ์ของสมาชิกในทีมเพื่อใช้ในการถ่ายทอดข้อมูล โดยสังเกตได้จากคำพูด กิริยาท่าทาง สีหน้า แววตา ภาษาเขียน และสัญลักษณ์

7. การเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อการแก้ไขปัญหา คือ การที่สมาชิกในทีมกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา สามารถให้ข้อเสนอแนะโดยปราศจากความกลัว และกล้าที่จะเผชิญหน้าในการช่วยกันแก้ไขปัญหาย่างเต็มที่

8. การสนับสนุน และการไว้วางใจต่อกัน เป็นสิ่งที่ควรมีความสำคัญมากต่อสมาชิกในทีม เนื่องจากการทำงานเป็นทีมที่สมาชิกมีการสนับสนุน และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะทำให้เกิดความไว้วางใจต่อกัน

9. กระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม คือ การทำงานเป็นทีมที่มีวิธีบริหารจัดการงาน และการตัดสินใจแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น โดยสมาชิกทุกคนร่วมกันอภิปรายถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงพร้อมช่วยกันตัดสินใจ หรือมอบหมายให้เป็นหน้าที่ของสมาชิกคนใดคนหนึ่ง ในทีมที่มีความเหมาะสมซึ่งกระบวนการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ

10. การตรวจสอบ ทบทวนผลงาน และวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เป็นกระบวนการสำคัญที่ทำให้องค์กรรับรู้ถึงความเป็นไปของผลงานจากการประเมินการทำงานพร้อมนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงและพัฒนางานในครั้งต่อไป เพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

11. การพัฒนาตนเอง คือ การทำงานเป็นทีมที่เปิดโอกาสให้สมาชิกได้พัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการเพิ่มพูนประสบการณ์ให้กับสมาชิกในทีมเอง

โดยการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดัดแปลงทฤษฎีของ Woodcock (1989) เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมจำนวน 11 ประการ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและจากบริบทขององค์กรที่ทำธุรกิจประเภทประกันภัย และได้ข้อสรุปในส่วนที่เกี่ยวข้องจำนวน 6 ประการ ประกอบด้วย (1) ด้านการกำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิกอย่างชัดเจนและสมดุล (2) ด้านการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (3) ด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (4) ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม (5) ด้านความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม และ (6) ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ณัฐภรณ์ เกตุชู, 2561)

ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1989) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย รู้สึกคุ้มค่าและมีความพึงพอใจด้วยกันทั้งคู่

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการมีความเหมาะสมกับงานและทันสมัย

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุด

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ประกอบไปด้วยหลากหลายองค์ประกอบรวมเข้าด้วยกัน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้ทฤษฎีของ Peterson & Plowman (1989) ประกอบด้วย (1) คุณภาพของงาน (Quality) (2) ปริมาณงาน (Quantity) (3) เวลา (Time) และ (4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ (พัชรี พันธุ์แดงไทย, 2564)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รุ่งอรุณ จงเสมอสิทธิ์ (2560) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ กลุ่มพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี รวมทั้งสิ้น 400 คนซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานนั้นใช้ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis: MRA) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการทำงานโดยรวมอยู่ระดับมาก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ระดับมาก การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณัฐภรณ์ เกตุชู (2561) ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 145 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Person Correlation) และการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการศึกษา พบว่า ระดับการทำงานเป็นทีมของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

พิชชภา เกาะเต็น (2563) ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของการทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โตโยต้านครธน จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ พนักงานบริษัท โตโยต้านครธน จำกัด จำนวน 392 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า ระดับการทำงานเป็นทีมของพนักงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

พัชรี พันธุ์แดงไทย (2564) ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ประชากร คือ บุคลากรสายสนับสนุน

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ จำนวน 219 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากร คือ พนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัยในกรุงเทพมหานคร
2. ขอบเขตด้านระยะเวลา ตั้งแต่สิงหาคม 2565 ถึง มีนาคม 2566 รวมเป็นระยะเวลา 8 เดือน
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การทำงานเป็นทีม ของ Woodcock (1989) ได้แก่ (1) ด้านการกำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิกอย่างชัดเจนและสมดุล (2) ด้านการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (3) ด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (4) ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม (5) ด้านความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม และ (6) ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ Peterson and Plowman (1989) ได้แก่ (1) ด้านคุณภาพของงาน (2) ด้านปริมาณงาน (3) ด้านเวลา และ (4) ด้านค่าใช้จ่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Study) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ จำนวน 400 ชุด วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบออนไลน์โดยใช้ Google Form เครื่องมือในการวิจัยมีการทดสอบความเที่ยงตรง ด้วยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และพิจารณาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามจากค่า IOC (Index of item Objective Congruence) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เนื่องจากค่า IOC มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป และมีการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้มากกว่า 0.70 ขึ้นไป ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.91

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน แต่ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะขอเก็บกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 400 คน เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากขึ้น ซึ่งเป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรของ Cochran (1977) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และเพิ่มเติมจำนวนให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ด้วยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้เทคนิคการนำเข้าตัวแปรทั้งหมด ด้วยวิธี Enter

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1

สรุปภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย

ลำดับ	การทำงานเป็นทีม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1	ด้านการกำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิก อย่างชัดเจนและสมดุล	3.67	0.56	มาก
2	ด้านการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมาย ที่เห็นพ้องต้องกัน	4.00	0.45	มาก
3	ด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้ง ในทางสร้างสรรค์	4.25	0.36	มากที่สุด
4	ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม	3.92	0.48	มาก
5	ด้านความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม	4.31	0.33	มากที่สุด
6	ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี	4.39	0.32	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.09	0.29	มาก

ผลการศึกษา พบว่า การทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.29) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.32) รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.33) ด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.36) ด้านการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.45) ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.48) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการกำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิกอย่างชัดเจนและสมดุล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 2

สรุปภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย

ลำดับ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1	ด้านคุณภาพของงาน	4.47	0.31	มากที่สุด
2	ด้านปริมาณงาน	4.04	0.42	มาก
3	ด้านเวลา	4.27	0.34	มากที่สุด
4	ด้านค่าใช้จ่าย	4.35	0.37	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.29	0.24	มากที่สุด

ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.24) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.31) รองลงมา คือ ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.37) ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.34) และลำดับสุดท้าย ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.42) ตามลำดับ

ตารางที่ 3

การวิเคราะห์การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ *Multiple Regression Analysis (Enter)*

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. Error	Beta	t	P-value	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.932	0.170		11.349*	0.000		
ด้านการกำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิกอย่างชัดเจนและสมดุลง	0.120	0.023	0.095	1.843*	0.040	0.585	1.710
ด้านการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน	0.053	0.030	0.097	1.764*	0.008	0.555	1.801
ด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์	0.201	0.034	0.298	5.994*	0.000	0.678	1.475
ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม	0.123	0.025	0.094	1.918*	0.049	0.717	1.396
ด้านความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม	0.134	0.035	0.184	3.810*	0.000	0.718	1.393
ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี	0.158	0.035	0.208	4.495*	0.000	0.781	1.281

R = 0.584, R² = 0.341, Adj. R² = 0.331, F = 33.899

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลทดสอบสมมติฐาน พบว่า การทำงานเป็นทีม ได้แก่ ด้านการกำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิกอย่างชัดเจนและสมดุลง ด้านการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน ด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม ด้านความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม และด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

(1) ระดับการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม ด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ ด้านการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการกำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิกอย่างชัดเจนและสมดุลตามลำดับ

(2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านคุณภาพของงาน รองลงมา คือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา และลำดับสุดท้าย คือ ด้านปริมาณงานตามลำดับ

(3) การทดสอบสมมติฐาน พบว่า การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย ได้แบ่งการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

(1) จากผลการศึกษาการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย พบว่า ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม ด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ ด้านการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการกำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิกอย่างชัดเจนและสมดุล ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Woodcock (1989) ที่กล่าวว่า ทีมงานหมายถึง กลุ่มคนที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่มีร่วมกัน และได้ให้แนวคิดของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพซึ่งจะต้องประกอบไปด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 11 ประการ และผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของณัฐภรณ์ เกตุชู (2561) ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท การบินกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ศึกษาเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ได้แก่ การมีเป้าหมายร่วมกัน ความร่วมมือพร้อมใจในการทำงาน การแบ่งงานอย่างชัดเจน การติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำ และความเข้าใจซึ่งกันและกัน ผลการวิจัย พบว่า ระดับการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับมาก

(2) จากผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านคุณภาพของงาน รองลงมา คือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา และลำดับสุดท้าย คือ

ด้านปริมาณงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Peterson & Plowman (1989) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานประกอบไปด้วย 4 ด้าน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ พัชรีย์ พันธุ์แดงไทย (2564) ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากร ได้แก่ คุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด

(3) จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของรุ่งอรุณ จงเสมอสิทธิ์ (2560) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขต จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่ ให้บริการทางด้านประกันภัย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านการทำงานเป็นทีม ผลการวิจัย พบว่า พนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้านประกันภัย มี ความคิดเห็นมากที่สุด ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี แสดงให้เห็นว่าพนักงานให้ความสำคัญกับการ ติดต่อสื่อสารและการประสานงาน การซักถามข้อสงสัยในคำสั่งหรือปัญหาในการทำงาน รวมไปถึงการ ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับงานอยู่อย่างเสมอ ดังนั้นองค์กรควรจะมีการจัดประชุมประจำเดือนให้แต่ละ ทีมนั้นได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารและความก้าวหน้าของการดำเนินงานอยู่เสมอ และระดับความ คิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านการกำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิกอย่างชัดเจนและสมดุลง แสดงให้เห็นว่า พนักงานต้องการงานที่ตรงตามความถนัดและความสามารถของตัวเอง ดังนั้น องค์กรควรประเมิน ความสามารถของพนักงานและมอบหมายงานให้ตรงตามความถนัดและเชี่ยวชาญของพนักงานเพื่อให้ งานที่มีประสิทธิภาพ

ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานบริษัทที่ให้บริการทางด้าน ประกันภัย มีความคิดเห็นมากที่สุด ด้านคุณภาพของงาน อาจเนื่องมาจากพนักงานส่วนใหญ่เข้าใจใน งานของตนและสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จสิ้นตามระยะเวลาที่กำหนด มีการตรวจสอบงานและมีการ วางแผนในการปฏิบัติงานก่อนที่จะส่งมอบงานต่อ ดังนั้น องค์กรสามารถกระตุ้นพนักงานได้โดยการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและมีความละเอียดรอบคอบ ในการทำงานมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม เช่น การตั้งสวัสดิการพิเศษเป็นการประเมินการทำงาน (KPI) ในแต่ละ เดือนและพนักงานจะได้รับผลตอบแทนตามคะแนนประเมิน และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ปริมาณงาน หากพนักงานมีภารกิจจำนวนมาก อาจจะทำให้มองข้ามการวางแผนเพื่อพัฒนางานลด ข้อผิดพลาดลงได้จึงอาจจะทำให้บรรลุผลด้านประสิทธิภาพของการทำงานเท่าที่ควร ดังนั้นองค์กรควร กำหนดปริมาณงานที่เหมาะสมให้พนักงาน จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าการ มอบหมายงานในปริมาณที่เกินศักยภาพของพนักงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยเป็นกลุ่มตัวอย่างจำเพาะเจาะจงในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นในครั้งต่อไปที่จะศึกษาควรขยายกลุ่มเป้าหมายโดยจำแนกตามลักษณะภูมิศาสตร์ให้มีการกระจายไปสู่กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุม หรือศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มประชากรที่อยู่ในพื้นที่ที่แตกต่างออกไป
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่อาจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ปัจจัยด้านองค์กร เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
3. ควรมีการศึกษารูปแบบของวิจัยเป็นวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือในการวิเคราะห์ผลของการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐภรณ์ เกตุชู. (2561). *ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท การบินกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สยามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.*
- พิชชาภา เกาะเต็น. (2563). *ผลกระทบของการทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทโยต้านครธน. วิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- พัชรี พันธุ์แดงไทย. (2564). *ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. คณะวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.*
- รุ่งอรุณ จงเสมอสิทธิ์. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร. มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- Cronbach, L. J. (1974). *Essential of Psychological Testing*. New York: Harper & Row.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques*. 3rd ed. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Peterson, E. and Plowman, G. (1989). *Business Organization and Management*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin
- Wood Cock, M. (1989). *Team development manual*. Worcester: Billing and Sons.
- Zikmund, W. G., Babin, B. J.,

การรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กรเอกชนยุคโรคระบาดโควิด-19 โดยไม่เลือกวิธี ปลดออก กรณีศึกษา: กลุ่มบริษัทโรงงานแปรรูปอาหารทะเล จังหวัดสงขลา

Employee Retention without Lay-offs in Private Organizations during the Covid-19 Pandemic: A Case Study of Seafood Processing Factory Group, Songkhla Province

อภิวรรณ ใจสว่าง

Apiwan Jaisawang¹

บรรพต วิรุณราช

Banpot Wiroonrath²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการศึกษาการรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กร
เอกชนยุคโรคระบาดโควิด 19 กรณีศึกษากลุ่มบริษัทโรงงานแปรรูปอาหารทะเล จังหวัดสงขลา โดยมี
วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการจัดการสินค้าขององค์กรที่ส่งผล
ต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กรเอกชน โดยไม่เลือกวิธีปลดออก กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหาร
ผู้จัดการ รองผู้จัดการ และหัวหน้างานในกลุ่มบริษัทโรงงานแปรรูปอาหารทะเล จังหวัดสงขลา จำนวน
200 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหา
ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple
Regression Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์แนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการจัดการสินค้าของ
องค์กรที่ส่งผลต่อวิธีการรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กรเอกชน โดยไม่เลือกวิธีปลดออก จำนวน 4 ด้าน
ได้แก่ ด้านแรงงานสัมพันธ์ ด้านการจัดการผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์
และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากทั้งหมด 7 ด้าน ทั้งนี้งานวิจัยนี้เป็นประโยชน์หากมีการแพร่
ระบาดของโรคชนิดอื่น องค์กรเอกชน และผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำไปปรับใช้กับการรักษาพนักงานให้
คงอยู่ในองค์กรโดยไม่เลือกปลดพนักงานออก ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การคงอยู่ การรักษาพนักงาน ไม่เลือกปลดออก

Abstract

The research on “Employee Retention without Lay-offs in Private Organizations during the Covid-19 Pandemic: A Case Study of Seafood Processing Factory Group, Songkhla Province” used a quantitative research method. The purpose of this study was to study how organizational product management and human resource management

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: few.apiwan@gmail.com

² รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: banpot@gmail.com

influence employee retention in private companies without laying anyone off. The sample group consisted of 200 executives, managers, deputy managers, and supervisors from seafood processing factories in Songkhla Province. The tool for data collection was questionnaires. The data were analyzed using descriptive data analysis which included standard deviation, percentage and means. For inferential data analysis, Multiple Regression Analysis was used (at a significance level of 0.05).

The study results revealed that 1) to investigate how organizational product management and human resource management techniques influence employee retention in private organizations without laying anyone off, the researchers found the following four elements of all seven areas: 1) administration of labor relations 2) remuneration benefits 3) human resources planning and 4) performance appraisal. This research will be beneficial to private organizations and associated individuals if there was an event of a pandemic of other diseases. It can be utilized to retain employees efficiently as opposed to laying them off.

Keywords: Retention, Employee Retention, Without Layoff

บทนำ

สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (Covid-19) เป็นไวรัสชนิดใหม่ที่เกิดขึ้นจากเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน ได้แพร่ระบาดเมื่อปลายปี พ.ศ. 2562 และลุกลามไปทั่วโลก สร้างความหวาดกลัวและส่งผลกระทบต่อสุขภาพ สังคม เศรษฐกิจ แก่ประชากรทั่วโลก และเมื่อต้นเดือนมกราคม พ.ศ. 2563 มีการระบาดใหญ่ (Pandemic) ซึ่งเป็นการติดเชื้อทั่วโลกอย่างรวดเร็ว ตามประกาศขององค์การอนามัยโลก เมื่อวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2563 (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2563) โดยส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนทั้งทางด้านสังคม และเศรษฐกิจ การหยุดจ้างงาน การปรับเปลี่ยนการทำงาน พฤติกรรมการดำรงชีวิตใหม่ ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาคสังคม เศรษฐกิจ และธุรกิจต่าง ๆ ทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย (Mao et al., 2020)

อย่างไรก็ตามการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 นับว่าได้สร้างผลกระทบกับการดำเนินงานของธุรกิจซึ่งถือเป็นปัญหาใหญ่ของประเทศ การแพร่ระบาดครั้งนี้ได้ส่งผลให้ทุกอุตสาหกรรมในประเทศไทยได้รับผลกระทบทั้งในส่วนของนายจ้างที่ไม่สามารถผลิตงานหรือดำเนินธุรกิจได้ หากเป็นธุรกิจขนาดใหญ่หรือบริษัทข้ามชาติที่มีทุนในการบริหารมาก ก็ยังคงรักษาธุรกิจ รักษาสภาพการจ้างงานไว้ได้ แต่หากเป็นธุรกิจขนาดเล็กที่มีทุนบริหารจัดการไม่มากพอ ก็จะได้รับผลกระทบอย่างมาก เพราะไม่สามารถผลิตสินค้าได้ หรือผลิตได้น้อยลง และการส่งสินค้าให้ลูกค้าได้ยากลำบากขึ้นเพราะมาตรการหรือเงื่อนไขของรัฐ (ปรัชญา สมบูรณ์, 2564) และจากข้อมูลของสำนักงานประกันสังคมในเดือน พฤศจิกายน 2563 พบว่า มีจำนวนสถานประกอบการ 485,652 แห่ง มีผู้ประกันตนมาตรา 33 จำนวน 11,075,882 คน และมีผู้ประกันตนมาขึ้นทะเบียนขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานจำนวน 465,465 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 ของผู้ประกันตนมาตรา 33 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน พบว่ามีผู้ขอรับประโยชน์ทดแทนเพิ่มขึ้น 291,386 คน คิดเป็นร้อยละ 167.39 โดยสาเหตุการว่างงานมากที่สุด คือ

เลิกจ้าง ร้อยละ 49.66 ลาออกจากงาน ร้อยละ 45.07 และสิ้นสุดสัญญาจ้าง ร้อยละ 5.27 (กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน กรมแรงงาน, 2563)

สำหรับงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นหน่วยงานที่ต้องรับมือสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดอย่างรวดเร็ว และจำเป็นต้องมีการตัดสินใจเพื่อบริหารจัดการในระยะเวลาอันสั้น ประกอบกับต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจนตรงประเด็นกับพนักงานในองค์กรรวมถึงผู้บริหาร เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผนจัดสรรกำลังคนเพื่อลดความเสี่ยง การจัดสรรภาระงานและเนื้องาน รวมไปถึงการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าในการจัดสรรเวลาการทำงาน เพื่อรองรับนโยบายทำงานจากที่บ้าน (Work From Home : WFH) การจัดพื้นที่ทำงานภายในองค์กรและการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และสุดท้ายการจ่ายค่าตอบแทนจากการเลิกจ้าง เป็นต้น ซึ่งองค์กรและธุรกิจต่าง ๆ ต้องมีปรับตัวเพื่อความอยู่รอด (Wu, 2011)

จากวิกฤตเศรษฐกิจหรือโรคโควิด-19 เมื่อบริษัทยอดขายลดลงเป็นระยะยาว บริษัทส่วนใหญ่ใช้วิธีแก้วิกฤตด้วยการปลดพนักงานเพื่อลดค่าใช้จ่าย แต่ก็มีบริษัทเอกชนจำนวนมากที่พยายามรักษาพนักงานไว้ไม่ปลดออกด้วยวิธีต่าง ๆ กอปรกับจังหวัดสงขลามีลักษณะทางภูมิศาสตร์ติดกับทะเลอ่าวไทยและลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาอยู่ในบริเวณที่มีน้ำจืด น้ำกร่อย น้ำเค็ม มีพันธุ์สัตว์และพันธุ์พืชหลากหลายชนิด ทำให้มีโรงงานอุตสาหกรรมเข้ามามีบทบาทในการผลิตและแปรรูปอาหารทะเลแช่แข็งเพื่อการส่งออกที่สำคัญของจังหวัดสงขลา จำนวน 46 แห่ง ข้อมูล ณ วันที่ 7 มีนาคม พ.ศ.2565 (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสงขลา, 2565) และจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 ส่งผลให้องค์กรธุรกิจทุกภาคส่วนได้รับผลกระทบเป็นจำนวนมากและมีความจำเป็นต้องเลิกกิจการและเลิกจ้างพนักงาน โดยในปี 2563 ถึง 2564 มีการเลิกจ้างลูกจ้างในสถานประกอบการของจังหวัดสงขลา รวมทั้งสิ้น 2,695 คน แบ่งเป็นสถานประกอบการที่มีลูกจ้างจำนวน 1-9 คน เลิกกิจการจำนวน 661 แห่ง เลิกจ้าง จำนวน 1,558 คน และสถานประกอบการที่มีลูกจ้างจำนวน 10 คนขึ้นไป เลิกกิจการ จำนวน 63 แห่ง เลิกจ้าง จำนวน 1,137 คน (สำนักงานแรงงานจังหวัดสงขลา, 2565) เพราะฉะนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการแก้ไขวิกฤตการรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กรเอกชน โดยไม่เลือกวิธีปลดออก เพื่อลดปัญหาทางสังคม และสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และกำหนดนโยบายขององค์กร รวมถึงการเตรียมความพร้อมรับมือหากมีการระบาดของโรคชนิดใหม่ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ตลอดจนนำข้อมูลดังกล่าวไปพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการจัดการสินค้าขององค์กรที่ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กรเอกชน โดยไม่เลือกวิธีปลดออก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงการรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กรเอกชนยุคโรคระบาดโควิด-19 โดยไม่เลือกวิธีปลดออก มีปัญหาอยู่ในระดับใด มีปัจจัยด้านใดบ้างที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัทเอกชน

2. สามารถนำผลการศึกษามาใช้ในการกำหนดนโยบายและการปรับตัวด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเอกชนยุคโรคระบาดโควิด-19 มาปรับใช้เมื่อเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาดชนิดอื่น ในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. หลังจากจบการศึกษาเรื่องนี้ได้งานวิจัยใหม่ เป็นประโยชน์ต่อองค์กรเอกชน นักศึกษานักวิจัย และผู้ที่สนใจศึกษาทั่วไป สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดการบริหารจัดการสินค้า

อมรศิริ ดิสสร (2550) กล่าวว่า สินค้าเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ ทำให้ธุรกิจมีกำไรมากขึ้น สินค้าคงคลังเป็นสินค้าหมุนเวียน ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ระหว่างทำหรือสินค้าสำเร็จรูปที่ผู้ขายหรือผู้ผลิตมีอยู่ในคลังสินค้าและยังขายไม่ได้ ผู้บริหารต้องจัดการสินค้าให้มีการหมุนเวียนอยู่เสมอ

IE BUSINESS SOLUTION (ม.ป.ป. : ออนไลน์) กล่าวว่า การบริหารสินค้าคงคลัง หมายถึง การวางแผน ดูแล รวมถึงจัดการทรัพย์สินที่ยังไม่ได้ขาย ตลอดจนสินค้าคงคลัง วัตถุดิบ และสต็อกสินค้า ซึ่งเป็นเป้าหมายของการบริหารสินค้าคงคลัง ต้องมีการดูการหมุนเวียนของสินค้าจากกระบวนการผลิตไปจนถึงกระบวนการจัดเก็บ และกระบวนการขาย

สรุปได้ว่า การบริหารจัดการสินค้าในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ในบริบทของผู้วิจัย คือ การที่องค์กรวางแผนการบริหารจัดการสินค้าให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภค รวมถึงการลดขั้นตอนการขนส่งสินค้า ให้มีความกระชับ สินค้าขายออกหมดไป ให้เร็วที่สุด เพื่อลดต้นทุนการผลิต และสินค้าที่อยู่ในคลังสินค้า กอปรกับต้องมีติดต่อบริษัทคู่ค้าหลักและรองในการจัดหาสินค้า กรณีที่เกิดสถานการณ์วิกฤต ไม่สามารถนำเข้า-ส่งออก สินค้าได้ รวมถึงมีช่องทางการติดต่อสื่อสารและสั่งสินค้าในรูปแบบออนไลน์ให้แก่ลูกค้าด้วย

แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ในองค์กรจำเป็นต้องมีกระบวนการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี เพื่อเป็นการให้ได้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่ดี มีความรู้ ความสามารถ และคุณสมบัติตามที่องค์กรต้องการ โดยมีนักวิชาการได้อธิบายถึงขั้นตอนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ ดังนี้

ศิวพร วิยะวงศ์ (2564) ได้อธิบายไว้ว่ากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีขั้นตอน ดังนี้

1. การสรรหาและคัดเลือก (Recruitment and Selection) หมายถึง กระบวนการในการค้นหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมตรงตามความต้องการขององค์กร โดยใช้เครื่องมือ เทคนิคต่าง ๆ เช่น การทำแบบทดสอบ การสัมภาษณ์งาน หรือแม้กระทั่งการวิเคราะห์ใบสมัคร

2. การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training And Development) หมายถึง กระบวนการในการปิดจุดอ่อน พัฒนาทักษะที่จำเป็นในการทำงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. การบริหารค่าจ้างค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง กระบวนการบริหารค่าจ้างค่าตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์จากการทำงานให้แก่พนักงาน บนพื้นฐานของความมีเหตุและผล อย่างเป็นธรรม

4. การบริหารจัดการด้านประสิทธิภาพการทำงานและการประเมินผล (Performance Management and Appraisal) หมายถึง กระบวนการในการบริหารผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่

องค์กรคาดหวังและบรรลุผลตามเป้า รวมถึงควบคุมดูแลระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้อยู่บนหลักของความถูกต้องเที่ยงตรง

5. แรงงานสัมพันธ์ (Employee Relation) หมายถึง การควบคุมระเบียบปฏิบัติที่จำเป็นต้องปฏิบัติระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง การบริหารจัดการความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง โดยเริ่มตั้งแต่การรับเข้าทำงานจนถึงการออกจากงาน

6. การพัฒนาองค์กร (Organization Development) หมายถึง กระบวนการพัฒนา ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในเชิงระบบเพื่อประสิทธิภาพขององค์กรเพื่อขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จ

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในบริบทของผู้วิจัย คือการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ที่ครอบคลุมในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาคัดเลือก เพื่อให้ได้คนที่เหมาะสมกับตำแหน่งและสอดคล้องกับการดำเนินงานขององค์กร ตลอดจนการฝึกอบรมและพัฒนา ประเมินผลการปฏิบัติ เพื่อพัฒนาความรู้และความสามารถ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้แก่พนักงานให้คงอยู่กับองค์กร อย่างไรก็ตามคำตอบแทนและผลประโยชน์ รวมถึงสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงานขณะปฏิบัติงานมีความสำคัญ จึงควรมีการเสริมแรงจูงใจด้านสวัสดิการให้กับพนักงานตามยุคสมัยและช่วงวัยเจริญเรอขึ้นที่เปลี่ยนไปด้วย อีกทั้งการพัฒนาหรือคิดค้นวิธีการวิจัยทางทรัพยากรมนุษย์ที่พัฒนาองค์กรและพัฒนาในด้านนวัตกรรมสำหรับคนปฏิบัติงานในปัจจุบัน

แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19

วัลลภา ซึ่งกมลพิสุทธิ์ (2565 : ออนไลน์) กล่าวว่า การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ล้วนส่งผลทำให้ทุกคนเกิดการตื่นตัว และจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิถีการใช้ชีวิตประจำวันเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในยุคนี้ ซึ่งเป็นความท้าทายและแรงผลักดันเชิงบวกจากผลกระทบ ทำให้การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วในหลาย ๆ ด้าน อีกทั้งยังเป็นสิ่งที่ผู้บริหารและนักบริหารทรัพยากรบุคคลสามารถนำข้อมูลเหล่านี้มาร่วมพิจารณาพัฒนา เพื่อเตรียมความพร้อมด้านการบริหารพนักงานในองค์กร เมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 คลี่คลายในยุค Next Normal ดังนี้

1) การทบทวนอัตรากำลังคนปัจจุบัน 2) การปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ 3) การเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของพนักงานในองค์กร 4) การทำงานรูปแบบไฮบริด 5) การใช้เครื่องมือด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการสื่อสารที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ 6) การประเมินผลปฏิบัติงานที่เน้นผลสำเร็จของงานมากกว่าขั้นตอนการปฏิบัติงาน 7) การพัฒนาทักษะของพนักงานด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเอง 8) การปรับเปลี่ยนของรูปแบบผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน 9) วัฒนธรรมองค์กรการทำงานแบบยืดหยุ่น

สรุปได้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ในบริบทของผู้วิจัย คือ การที่องค์กรมีการปรับตัวในการดำเนินงานทางธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการปรับวิธีการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลง โดยการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับในองค์กรมากขึ้น เช่น การประชุมงานผ่านระบบออนไลน์ หรือการแชร์เอกสารในการทำงานบนอุปกรณ์เครื่องเดียว ที่พนักงานสามารถเข้าถึงการทำงานได้จากทุกสถานที่ (Work From Anywhere) และมีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะในเชิงสร้างสรรค์ กอปรกับการคิดในเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking) ให้แก่พนักงานอยู่เสมอ เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

แนวคิดการศึกษาด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์เมื่อเกิดวิกฤต

นพคุณ ชีวรินทร์รักษ์ (2563) ได้กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในสถานการณ์วิกฤติจะต้องเน้นการปรับการทำงานของบุคลากรให้สามารถทำงานได้หลากหลายและจะต้องสามารถทำงานบริหารจัดการความเสี่ยงได้ด้วย มีการปรับลดจำนวนพนักงาน การรักษาบุคลากรคุณภาพหรือที่มีความสามารถ การปรับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่สามารถแข่งขันได้ การพัฒนาบุคลากรที่มุ่งเน้นการปรับตัว ทักษะการทำงานและความสุขในการทำงาน การทำงานที่เน้นเทคโนโลยี ปรับเปลี่ยนภาระงาน

เฟื่องฟ้า ปัญญา (2558) ได้กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์หลังวิกฤติน้ำท่วมในประเทศไทยของเขตนิคมอุตสาหกรรม มีการงดจ้างพนักงานใหม่ พนักงานเก่าทำงานล่วงเวลา การใช้เครื่องจักรแทนพนักงาน การไม่ต่อสัญญาจ้างพนักงานที่หมดอายุสัญญา และการเกษียณอายุงานก่อนกำหนด

Mitsakis (2014) กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในช่วงที่องค์กรประสบปัญหานั้น เพื่อให้องค์กรสามารถคงอยู่ได้ สามารถทำได้โดยองค์กรควรมีการเลิกจ้างงานในหน้าที่ที่มีความซ้ำซ้อนของพนักงาน การจัดการ การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน โดยองค์กรต้องชี้แจงและสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานว่า ปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นจะได้รับการแก้ไขและดีขึ้น ตลอดจนการจัดระเบียบโครงสร้างการทำงานใหม่ แต่ในขณะเดียวกันองค์กรยังคงต้องคำนึงถึงขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานด้วย

สรุปได้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในภาวะวิกฤต ในบริบทของผู้วิจัย คือ องค์กรธุรกิจต้องมีการปรับตัวและให้พนักงานทำงานได้หลากหลายหน้าที่มากขึ้น โดยในภาวะวิกฤตเช่นนี้ธุรกิจจำนวนมากเลือกที่จะใช้วิธีการลดวันและเวลาทำงาน การให้พนักงานเกษียณอายุก่อนกำหนด และการให้พนักงานหมุนเวียนเข้ามาทำงานเป็นกะ ตลอดจนการลดเงินเดือนและสวัสดิการของผู้บริหารที่พึงจะได้รับลง เพื่อนำมาจ้างพนักงานระดับล่าง เป็นต้น และสุดท้ายหากองค์กรธุรกิจใดไม่สามารถก้าวผ่านการจัดการสภาวะวิกฤตนี้ไปได้ อาจมีความจำเป็นต้องปลดพนักงานลง ทั้งนี้การเลิกจ้างพนักงานต้องมีการดำเนินการที่ถูกต้องและเป็นธรรมตามกฎหมายแรงงาน

แนวคิดการรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กร

จุไรวรรณ บินดุเหล็ก (2562) กล่าวว่า การคงอยู่ในองค์กร คือ บุคลากร มีความต้องการและมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนี้ ต่อไปให้ยาวนานที่สุดด้วยความเต็มใจ ไม่ต้องการที่จะมองหาอาชีพอื่นหรือเปลี่ยนสถานที่ทำงานในอนาคต และบุคคลที่มีความตั้งใจคงอยู่ในงาน จะมีความสุขในการทำงาน มีความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ มีความภูมิใจที่ได้ ทำงานในองค์กรแห่งนี้

ปริญญญา ปิ่นทอง (2561) กล่าวว่า การคงอยู่ในองค์กร คือ การที่พนักงานต้องการอยู่ในองค์กรเดิม โดยไม่คิดที่จะลาออกจากงานที่ตนเองทำ และวางแผนที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นให้นานที่สุด

สุปรานี เอกอุ (2550) การรักษาพนักงานหรือการธำรงรักษาพนักงาน หมายถึง การที่องค์กรมีความสามารถที่จูงใจให้อยู่กับองค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยองค์กรจะมีกลยุทธ์ต่าง ๆ เช่น การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมซึ่งทั้งหมดนี้จะสามารถที่จะส่งผลต่อทัศนคติที่ดีต่อองค์กรทำให้อยู่ในองค์กรได้

สรุปได้ว่า การรักษาพนักงานให้คงอยู่ในบริบทของผู้วิจัย คือ การที่องค์กรรักษาคนดี คนเก่ง มีความสามารถที่จะพัฒนาความรู้และความสามารถต่อไปได้ในอนาคตในทุกตำแหน่งงาน รวมถึงการสร้าง ความผูกพันในองค์กรให้แก่พนักงานมีความผูกพันทางสัญญาทางใจหรือจิตวิทยา เช่น การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การสร้างความก้าวหน้าในอาชีพแก่พนักงานทุกระดับ และการให้สวัสดิการแก่

พนักงาน เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต เพราะการที่จะพัฒนาและส่งเสริมพนักงานที่มีความรู้ความชำนาญในแต่ละงานต้องใช้ระยะเวลาและประสบการณ์สะสมเป็นเวลานานปี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

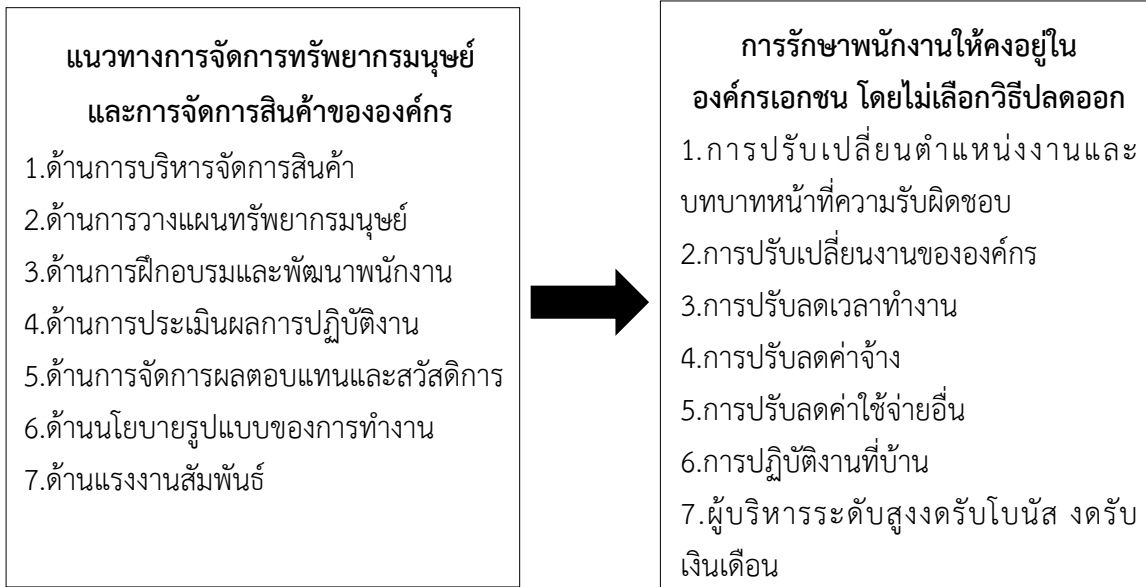
จันทน์ อั้นเจริญ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การธำรงรักษาพนักงานของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุยผลการวิจัยพบว่า พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรมีผลอยู่ในระดับปานกลาง ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลอยู่ในระดับมาก ระดับการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรมีผลอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานกับการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูง อีกทั้งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังให้ข้อเสนอแนะว่า ต้องการให้เพิ่มสวัสดิการและปรับฐานเงินเดือนให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมายกำหนด

วิลาสินี สุทธิชิต และสิญาธร นาคพิน (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานธุรกิจโรงแรมไทยในเขตพื้นที่ระยองเศรษฐกิจภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 22-38 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดจบการศึกษาปริญญาตรี แผนกงานเป็นพนักงานฝ่ายบุคคล ระดับตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ รายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 20,001 ถึง 30,000 บาท ประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมนี้อยู่ที่ 1-3 ปี จำนวนห้องพักของโรงแรมมีห้องพักมากกว่า 100 ห้อง และผลกระทบจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ส่วนใหญ่ คือ การเพิ่มภาระงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่พนักงานของธุรกิจโรงแรมไทยในเขตพื้นที่ระยองเศรษฐกิจภาคใต้หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านที่มากที่สุดคือ การประเมินผล ผลการวิเคราะห์ระดับการคงอยู่พนักงาน หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านที่มากที่สุดคือ ความตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่พนักงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยในจังหวัดสงขลามีกลุ่มบริษัทโรงงานแปรรูปอาหารทะเล จำนวน 46 บริษัท และมีจำนวนพนักงานทั้งหมด 24,541 คน ข้อมูลจากสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสงขลา ณ วันที่ 7 มีนาคม พ.ศ. 2565 (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสงขลา, 2565) ประชากรในการเก็บแบบสอบถาม คือ ผู้บริหาร ผู้จัดการฝ่าย รองผู้จัดการฝ่าย หัวหน้างาน หัวหน้าส่วน หัวหน้าแผนก ในกลุ่มบริษัทโรงงานแปรรูปอาหารทะเล ในจังหวัดสงขลา โดยผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้สูตรคำนวณของ (Krejcie & Morgan, 1970, อ้างถึงใน ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ และคณะ, 2559) ที่กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน

อย่างไรก็ตามหากเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องโดยตรง โดยมีกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 200 ตัวอย่างขึ้นไป สามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้ เนื่องจากเป็นกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis สำหรับเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร ว่ามีตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม (Hair JF et al., 2019)

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ การเก็บแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ดำรงตำแหน่งในหน่วยงาน โดยเป็นลักษณะแบบสอบถามเลือกตอบ (Checklist) จำนวน 5 ข้อ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ในแต่ละหัวข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการจัดการสินค้าขององค์กร จำนวน

30 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กรเอกชน โดยไม่เลือกวิธีปลดออก จำนวน 23 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด และใช้มาตราวัดการประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert, 1967) มีรายละเอียด คือ ระดับคะแนน 5 (เห็นด้วยมากที่สุด) ระดับคะแนน 4 (เห็นด้วยมาก) 3 (เห็นด้วยปานกลาง) 2 (เห็นด้วยน้อย) 1 (เห็นด้วยน้อยที่สุด) จากนั้นผู้วิจัยได้ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบข้อคำถามในแต่ละข้อและทำการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของแบบสอบถาม มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.969 และนำแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่นใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient ; α) มีค่าเท่ากับ .958 ซึ่งการประเมินสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบัก ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป ถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจริงได้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร ด้วยการใช้สถิติเพียร์สัน (Pearson Correlation) เกณฑ์สำหรับการแปลผล หากพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันขนาดใดและทิศทางเดียวกันหรือทางตรงกันข้าม โดยทั่วไปการแปลความหมายของขนาดความสัมพันธ์ของตัวแปร พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ใช้สัญลักษณ์ r) ซึ่งมีค่าระหว่าง -1 ถึง $+1$ ดังนี้ (บุญศรี พรหมมาพันธุ์, 2561)

r มีค่าเท่ากับ 0	หมายถึง	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
r มีค่าต่ำกว่า 0.40	หมายถึง	มีความสัมพันธ์น้อย
r มีค่า 0.40 ถึง 0.60	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
r มีค่า 0.60 ขึ้นไป	หมายถึง	มีความสัมพันธ์มาก

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.0 มีอายุอยู่ในช่วง 34-41 ปี ร้อยละ 33.5 ปี ประสบการณ์การทำงาน อยู่ในช่วง 5-10 ปี ร้อยละ 36.5 จบการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 55.5 โดยตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการฝ่าย ร้อยละ 34.0 และดำรงตำแหน่งในหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ ร้อยละ 14.5

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการจัดการสินค้าขององค์กรในช่วงการระบาดโควิด-19

แนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการจัดการสินค้าขององค์กรในช่วงการระบาดโควิด-19 ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ระดับความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$ S.D. = 0.966) หากพิจารณารายด้าน 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านนโยบายและรูปแบบการทำงาน ($\bar{X} = 3.75$ S.D. = 0.976) รองลงมา คือ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน ($\bar{X} = 3.70$ S.D. = 0.922) และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.65$ S.D. = 0.942) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กรเอกชน โดยไม่เลือกวิธีปลดออกในช่วงการระบาดโควิด-19

การรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กรเอกชน โดยไม่เลือกวิธีปลดออกในช่วงการระบาดโควิด-19 ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ระดับความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ที่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$ S.D. = 1.128) หากพิจารณารายด้าน 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการปรับเปลี่ยนงานขององค์กร ($\bar{X} = 3.49$ S.D. = 1.026) รองลงมา คือ การปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.37$ S.D. = 1.054) และการปรับลดเวลาทำงาน ($\bar{X} = 3.33$ S.D. = 1.209) ตามลำดับ

ตารางที่ 1

แสดงค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน การรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กรเอกชน โดยไม่เลือกวิธีปลดออก

ตัวแปรอิสระ	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการบริหารจัดการสินค้า	0.430	0.00*	ปานกลาง
ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	0.631	0.00*	มาก
ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน	0.447	0.00*	ปานกลาง
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	0.245	0.00*	น้อย
ด้านการจัดการผลตอบแทนและสวัสดิการ	0.663	0.00*	มาก
ด้านนโยบายรูปแบบของการทำงาน	0.484	0.00*	ปานกลาง
ด้านแรงงานสัมพันธ์	0.672	0.00*	มาก

หมายเหตุ: * ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า แนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการจัดการสินค้าขององค์กร ทั้ง 7 ด้าน มีความสัมพันธ์กับวิธีการรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กรเอกชน โดยไม่เลือกวิธีปลดออก ในทิศทางเดียวกันทั้งหมด หากพิจารณาเป็นรายคู่ระหว่างแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการจัดการสินค้า กับวิธีการรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กรเอกชน โดยไม่เลือกวิธีปลดออก คู่ที่มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก ได้แก่ ด้านแรงงานสัมพันธ์ ($r = 0.672$) ด้านการจัดการผลตอบแทนและสวัสดิการ ($r = 0.663$) ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ($r = 0.631$) และคู่ที่มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายรูปแบบของการทำงาน ($r = 0.484$) ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน ($r = 0.447$) ด้านการบริหารจัดการสินค้า ($r = 0.430$) และคู่ที่มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย ได้แก่ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ($r = 0.245$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2

แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุคูณของแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการจัดการสินค้าขององค์กรที่ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กรเอกชน โดยไม่เลือกวิธีปลดออก

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	-0.347	0.248		-1.395	0.164
ด้านการบริหารจัดการสินค้า (X ₁)	0.116	0.082	0.086	1.405	0.162
ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (X ₂)	0.268	0.077	0.222	3.495	0.001*
ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน (X ₃)	0.038	0.086	0.032	0.441	0.660
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (X ₄)	-0.221	0.072	-0.205	-3.087	0.002*
ด้านการจัดการผลตอบแทนและสวัสดิการ (X ₅)	0.360	0.077	0.302	4.662	0.000*
ด้านนโยบายรูปแบบของการทำงาน (X ₆)	0.091	0.091	0.074	0.999	0.319
ด้านแรงงานสัมพันธ์ (X ₇)	0.361	0.054	0.373	6.626	0.000*

R = 0.792, R² = 0.628, Adjusted R² = 0.614, Std. Error Square = 0.487

หมายเหตุ * ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 2 แนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการจัดการสินค้าขององค์กร ด้านแรงงานสัมพันธ์ (X₇) ส่งผลต่อวิธีการรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กรเอกชน โดยไม่เลือกวิธีปลดออก ได้เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านการจัดการผลตอบแทนและสวัสดิการ (X₅) ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (X₂) และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (X₄) ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่แนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการจัดการสินค้าขององค์กร ด้านการบริหารจัดการสินค้า ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน และด้านนโยบายรูปแบบของการทำงาน ไม่ส่งผลต่อวิธีการรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กรเอกชน โดยไม่เลือกวิธีปลดออก ซึ่งสามารถเขียนในรูปของสมการคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

$$\hat{Y} = -0.347 + 0.268 X_2 - 0.221 X_4 + 0.360 X_5 + 0.361 X_7$$

$$\hat{Z} = 0.373 X_7 + 0.302 X_5 + 0.222 X_2 - 0.205 X_4$$

สรุปและอภิปรายผล

1. ด้านแรงงานสัมพันธ์ ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กรเอกชน โดยไม่เลือกวิธีปลดออก มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สอาด บรรจงจิตฤทธิ์ (2565) เรื่อง ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์กรธุรกิจในประเทศไทย กล่าวว่า การลดค่าจ้าง เงินเดือน และสวัสดิการ เป็นแนวปฏิบัติของธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ในช่วงการระบาดของโควิด-19 ยอดการสั่งซื้อหรือจำนวนการบริการมีน้อยลงแต่ยังคงต้องการอัตรากำลังคนเพื่อการปฏิบัติงานอยู่แต่ไม่อาจจ่ายอัตราค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ เท่าเดิมได้เหตุผลเพราะขาดสภาพคล่อง ดังนั้น การเจรจาเพื่อขอลดอัตราค่าจ้างฯ จึงบังเกิดขึ้นได้ ในส่วนของลูกจ้างหากอัตราที่ลดลงไม่มากเกินไปคือไม่เกิน 20 เปอร์เซ็นต์ ส่วนใหญ่ลูกจ้างจะรับได้ และสอดคล้องกับ (Emily Atieno Odhong & Jacob Omolo, 2014) ที่กล่าวว่า พนักงานจะได้รับข้อมูลข่าวสารการ

ดำเนินงานของบริษัทผ่านสหภาพแรงงานหรือตัวแทนลูกจ้างซึ่งสามารถสื่อสารข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีตัวแทนลูกจ้างก็เพื่อการสร้างแรงงานสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นภายในสถานประกอบการ

2. ด้านการจัดการผลตอบแทนและสวัสดิการ ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กรเอกชน โดยไม่เลือกวิธีปลดออก มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (ยกสมน เจ๊ะเฮง และคณะ, 2564) กล่าวว่า การจัดการด้านสวัสดิการและด้านผลตอบแทน ธุรกิจสามารถจัดการด้านสวัสดิการให้กับบุคลากรได้โดยการเพิ่มสวัสดิการที่เสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานระหว่างภาวะวิกฤต และการพิจารณาลดหรือตัดสวัสดิการบางส่วนออก รวมถึงจัดการด้านผลตอบแทน โดยใช้กลยุทธ์การให้ค่าตอบแทนเท่าเทียม และการงดให้ผลตอบแทนตามระยะเวลาที่กำหนด และสอดคล้องกับแนวคิดของ (วิมลมาศ ศกุนตนาคุณิทธิ์, 2563) กล่าวว่า สถานการณ์โควิด-19 นำไปสู่การปรับเปลี่ยนองค์ประกอบของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการจ้างงาน ด้านการฝึกอบรม การปรับคู่มือการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับ Work From Home การประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานเน้นที่ผลลัพธ์วัดผลจากการตอบสนอง ต่อการทำงานที่ดีของพนักงาน และองค์การ และการจัดการค่าตอบแทนและสวัสดิการ

3. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กรเอกชน โดยไม่เลือกวิธีปลดออก มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ (กฤษณา กิมเล่งจิว และรพีพัฒน์ ศรีศิริรักษ์, 2565) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ ในภาวะปกติใหม่ของสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมผลิตในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี พบว่า ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 แบ่งได้เป็น 5 หน้าทำงาน คือ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา ความปลอดภัยและสุขภาพ และการบริหารค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกี่ยวเนื่อง ในส่วนกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในภาวะปกติใหม่ มี 3 กลยุทธ์ คือ กลยุทธ์ก่อนการจ้างและกลยุทธ์การจ้าง กลยุทธ์การจูงใจและการบำรุงรักษา และกลยุทธ์การให้ออกจากงาน

4. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบ ซึ่งหมายความว่า หากตัวแปรอิสระเพิ่มขึ้น ตัวแปรตามจะลดลง -0.221 ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กรเอกชน โดยไม่เลือกวิธีปลดออก มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดของ (Kubheka & Naidoo, 2021) ได้สนับสนุนว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานยังถือเป็นงานสำคัญที่ช่วยให้องค์กรกำหนดกิจกรรมการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานได้ตรงจุด และสอดคล้องกับแนวคิดของ (วัลลภา ซึ่งกมลพิสุทธิ์, 2565) กล่าวว่า บางองค์กรปรับวิธีการทำงานให้พนักงานปฏิบัติงานจากที่บ้าน ซึ่งแนวทางนี้อาจส่งผลให้การประเมินผลการปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนแปลงไป โดยใช้การประเมินรายไตรมาสจากเดิมประเมินแบบรายปีแทน และการกำหนดตัวชี้วัดน้อยลง เปลี่ยนมาใช้ในการประเมินแบบตั้งเป้าหมายเพื่อวัดผลสำเร็จของงาน หรือที่เรียกว่า Objective And Key Results (OKR) มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

ผู้บริหารควรจัดทำและออกนโยบาย เพื่อรองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ที่เกิดขึ้นแบบรวดเร็ว รวมถึงการปรับเปลี่ยนงานและการวางแผนกำลังคนในองค์กรอย่างทัน ท่วงที และพึงพิจารณาจากปัจจัยภายในร่วมด้วย หากเมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดบรรเทาลง เข้าสู่ภาวะความปกติใหม่การจัดการทรัพยากรมนุษย์จะไม่เหมือนเดิมอีกต่อไป ทั้งนี้เพื่อการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานที่มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเป็นรูปแบบดิจิทัลมากขึ้น และเป็นแนวทางในการปรับพฤติกรรมการทำงานให้สอดคล้องกับภาวะความปกติใหม่ โดยการวางแผนทรัพยากรมนุษย์และพัฒนาบุคลากรในรูปแบบออนไลน์มากยิ่งขึ้น แม้กระทั่งการปรับระบบการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เปลี่ยนแปลงตามไลฟ์สไตล์และสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงานต้องมีการชี้แจงข้อมูลที่เป็นธรรมและการเน้นผลสำเร็จของงานมากกว่าขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

เพื่อเป็นแนวทางให้กับองค์กร ผู้บริหาร และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในบริษัทเอกชน และองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการนำวิธีการรักษาพนักงานในองค์กร โดยไม่เลือกปลดออก หากเมื่อเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคชนิดอื่นอย่างเหมาะสม และทันต่อสถานการณ์มากที่สุด

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษากับกลุ่มบริษัทโรงงานแปรรูปอาหารทะเลในจังหวัดสงขลา เท่านั้น ทำให้อาจจะได้ข้อมูลในทางเดียว ซึ่งในอนาคตอาจจะมีการวิจัยในกลุ่มอุตสาหกรรม และสถานประกอบการ อื่น ๆ ที่ต่างกัน ว่ามีแนวทางการรักษาพนักงานในองค์กรท่ามกลางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ก่อนและหลัง อย่างไร

ควรมีการสัมภาษณ์พนักงานในเชิงลึกกว่า หากองค์กรมีการใช้นโยบายการรักษาพนักงาน โดยไม่เลือกปลดออก แต่เป็นการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน การลดชั่วโมงการทำงาน การลดค่าจ้าง การปฏิบัติงานที่บ้าน เป็นต้น แต่พนักงานยังคงมีงานทำอยู่ พนักงานมีความคิดเห็นอย่างไร

ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการรักษาพนักงานโดยไม่เลือกวิธีปลดออก เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เพื่อที่ผลการศึกษาอาจนำไปสู่การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับความปกติใหม่หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 บรรเทาลง

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค. กระทรวงสาธารณสุข. (2563ก). *คู่มือการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สำหรับประชาชน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- กฤษณา กิมเล่งจิว และรพีพัฒน์ ศรีศิริรักษ์. (2565). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ในภาวะปกติใหม่ของสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมการผลิตในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี. *วารสารมทรส. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 12(2), 225-248

- กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน กรมแรงงาน. (2563). รายงานสถานการณ์การว่างงานและการเลิกจ้างประจำเดือนพฤศจิกายน ปี 2563. สืบค้นจาก https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/lmia_th/922d63db186ebc737b4816fdd5552264.pdf
- จันทน์ อ้นเจริญ. (2561). การธำรงรักษาพนักงานของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- จุไรวรรณ บินดุหลีม. (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นพคุณ ชีวรินทร์รักษ์. (2563). ภารกิจและวิกฤติที่ทรัพยากรมนุษย์ต้องทบทวนก่อนถึงประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปี 2558. วารสารนักบริหาร, 33(4), 64-71.
- ปฎิญา ปันทอง. (2561). อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานวิศวกรกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรัชญา สมบูรณ์. (2564). ปัญหาในการใช้มาตรการหยุดงานและการเลิกจ้าง ในอุตสาหกรรมยานยนต์ช่วงภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ Covid 19 (บทความทางวิชาการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เฟื่องฟ้า ปัญญา. (2558). กลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์หลังวิกฤตน้ำท่วม. กรณีศึกษานิคมอุตสาหกรรมนวนคร. วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร, 10(1), 75-83
- ภาวิดา ธาราศรีสุทธิและคณะ. (2559). การศึกษาอิสระ Independent Studies. กรุงเทพมหานคร: มิตรภาพการพิมพ์และสติวีดีโอ.
- ยกสมน เจ๊ะเฮง, สิญญาธ นาคพิน และจีรติ พูนเอียด. (2564). กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับธุรกิจที่พักแรมในภาวะวิกฤต โควิด 19. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 8(1), 10-12
- วัลลภา ช้างมลพิสุทธิ์. (2565). โควิดทำให้ HR ไม่เหมือนเดิม. สืบค้นจาก <https://www.prachachat.net/csr-hr/news-701209>
- วิมลมาศ ศกุนตนาคุณธิติ. (2563). HR trends of new normal. สืบค้นจาก <https://www.hrconsultant.training/post/hr-trends-of-new-normal>
- วิลาสินี สุทธิชล และสิญญาธ นาคพิน. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่พนักงานของธุรกิจโรงแรมไทยในเขตพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจภาคใต้. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ศิวพร วิยะวงศ์. (2564). แนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนให้เกิดองค์กรที่มุ่งเน้นการสร้างผลงานและขับเคลื่อนด้วยศักยภาพของบุคลากรเป็นสำคัญ (Performance Driven Organization). สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สอาด บรรเจิดฤทธิ์. (2565). ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์กรธุรกิจในประเทศไทย. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 12(2), 292-206
- สำนักงานแรงงานจังหวัดสงขลา. (2565). *รายงานสถานการณ์แรงงานจังหวัดสงขลา ไตรมาสที่ 1-4 ปี 2563 ถึง 2564*. สืบค้นจาก <https://songkhla.mol.go.th/>
- สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสงขลา. (2565). เกศินี อุปมนต์, ผู้ให้ข้อมูล, 7 มีนาคม 2565
- สุปราณี เอกอุ. (2550). *การคงอยู่ของพนักงานบริษัทโรงพยาบาลธนบุรี จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อมรศิริ ดิสสร. (2550). *การบริหารสินค้าคงคลัง (พิมพ์ครั้งที่ 1)*. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรี้นติ้งเฮ้าส์
- Emily Atieno Odhong and Jacob Omolo. (2014). An Analysis Of The Factors Affecting Employee Relations in the Flower Industry in Kenya, a Case of Waridi Ltd, Athi River. *International Journal of Business and Social Science*, 5(1), 147-160.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis a global perspective*. (8th ed.). New Jersey: Prentice – Hall International.
- IE BUSINESS SOLUTION. (ม.ป.ป.). *การบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory Management)*. สืบค้นจาก <https://shorturl.asia/tcvGg>
- Kubheka, S., & Naidoo D. (2021). *BizTrends2 021: 4 trends in employee skills development and training you need to know for 2021*. Retrieved from <https://www.bizcommunity.com/Article/196/722/212233.html>
- Mao, Y., He, J., Morrison, A. M., And Andres Coca-Stefaniak, J. (2020). Effects of tourism CSR on employee psychological capital in the COVID-19 crisis: from the perspective of conservation of resources theory. *Current Issues in Tourism*, 1-19.
- Wu, S. L. (2011). Impact of environmental uncertainty on human resource flexibility. *International Conference on business and economics research*, 1, 277-281.
- Mitsakis, F. V. (2014). Human Resource Management (HRM), Economic Crisis (EC) and Business Life Cycle (BLC): A Literature Review and Discussion. *International Journal of Human Resource Studies*, 4(1), 189-203.

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของนักบินไทย: เทคนิคการวิเคราะห์ด้วยการเรียนรู้ของเครื่องแบบมีผู้สอน

The Analysis of Factors Affecting Thai Flight Crews' Safety Behaviors: Supervised Machine Learning Technique

ภัทรฉัตร มณีฉาย
ศราวุธ แรมจันทร์

Pattarachat Maneechaeye¹
Sarawut Ramchan²

บทคัดย่อ

ในประเทศไทย มีงานวิจัยจำนวนน้อยที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักบินที่ใช้ระเบียบวิธีวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์ข้อมูลเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของนักบินไทย การศึกษาในครั้งนี้นำเสนอ การวิเคราะห์เชิงปริมาณด้วยการสร้างแบบจำลองการทำนายด้วยเทคนิคการเรียนรู้ของเครื่องแบบมีผู้สอน ตัวแปรที่ศึกษานำมาจากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา ซึ่งประกอบไปด้วย ตัวแปรบรรยากาศความปลอดภัย ตัวแปรความรู้ด้านความปลอดภัย ตัวแปรแรงจูงใจด้านความปลอดภัย และ ตัวแปรการปฏิบัติตามกฎความปลอดภัยโดยที่ 3 ตัวแปรแรก จะถูกใช้เป็นตัวแปรทำนาย และ ตัวแปรสุดท้ายจะถูกใช้เป็นตัวแปรผล หลังจากนั้น นำตัวแปรทั้ง 4 ไปสร้างแบบจำลองถดถอยพหุด้วยเทคนิคการเรียนรู้ของเครื่องแบบมีผู้สอน ที่แบ่งอัตราส่วนของข้อมูลการสอนและการทดสอบเป็นร้อยละ 75 ต่อ 25 ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ตัวแปรทำนายด้านพฤติกรรมศาสตร์ทั้ง 3 ตัวแปรส่งผลต่อตัวแปรผลอย่างมีนัยสำคัญและแบบจำลองมีประสิทธิภาพในการทำนายในระดับปานกลาง การวิจัยครั้งนี้ต่อไปควรศึกษาข้อมูลด้านพฤติกรรมความปลอดภัยในระยะยาว

คำสำคัญ: การเรียนรู้ของเครื่องแบบมีผู้สอน นักบิน พฤติกรรมด้านความปลอดภัย

Abstract

There are few studies that focus on flight crew safety behaviors using data science methodology. Therefore, this study aims to analyze factors, indicators and find components affecting Thai flight crews' safety behaviors. This study also provides quantitative analysis by using data mining technique with supervised machine learning regression. The 4 factors being investigated were taken from previous studies. The factors include safety climate, safety knowledge, safety motivation and safety compliance. The first 3 factors would be analyzed as predictors and the last factor would be analyzed as

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

E-mail: pattarachat@gmail.com

² รองศาสตราจารย์ ดร. วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

E-mail: sarawut@citutu.ac.th

label. Then, multiple regression model was developed by trainset. The ratio of teaching and testing data was 75 to 25 percent. The result showed that all 3 predictors affected label significantly and the model prediction performance was moderate. Future studies should focus on longitudinal studies or comparative studies between civilian and government flight crew safety behaviors.

Keywords: Flight Crew, Safety Behaviors, Supervised Machine Learning

บทนำ

การได้โดยบินไปในท้องฟ้าถือว่าเป็นความใฝ่ฝันอันยิ่งใหญ่ที่สุดอย่างหนึ่งของมนุษยชาติมาตั้งแต่สมัยโบราณและถือได้ว่ามนุษยชาติเองได้เสาะแสวงหาวิธีการที่จะขึ้นไปบินบนท้องฟ้าให้ได้เช่นดั่งนกเป็นเวลาหลายศตวรรษ โดยหลักฐานที่เก่าแก่ที่สุดสำหรับการบินนั้นเริ่มในประเทศจีนประมาณราว 400 ปีก่อนคริสตกาลที่เด็ก ๆ ชาวจีนได้เล่นของเล่นบินได้ที่ทำจากไม้ไผ่ที่จะถูกปั่นหมุนโดยการกลิ้งไถลแห่งไม้ที่ยึดกับใบพัดด้วยมือ ในยุคสมัยต่อมา เลโอนาร์โด ดา วินชี ได้ริเริ่มความคิดที่จะโดยบินในท้องฟ้าเป็นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1483 ด้วยการใช้อุปกรณ์จำลองขนาดใหญ่ที่ได้ถูกประดิษฐ์ขึ้นติดเข้ากับแขนของลูกศิษย์คนหนึ่งและให้ลูกศิษย์คนดังกล่าวทดลองร่อนลงมาจากที่สูง แม้ว่าการกระทำดังกล่าวจะไม่สำเร็จแต่ก็ถือได้ว่าเป็นความพยายามและความทะเยอทะยานของมนุษยชาติที่จะได้ขึ้นบินเป็นอิสระอยู่บนท้องฟ้าเฉกเช่นเดียวกับนกเป็นครั้งแรก ๆ ของโลก

แต่อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะในยุคสมัยใดก็ตาม การคมนาคมขนส่งถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญจำเป็นและเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของมนุษย์ในหลาย ๆ แง่มุม ไม่ว่าจะเป็นการคมนาคมเพื่อใช้ในการเคลื่อนย้ายผู้โดยสาร หรือเคลื่อนย้ายสินค้า โดยที่ในอดีตนั้น การขนส่งจะถูกแบ่งเป็นสองประเภทคือการขนส่งทางบกและการขนส่งทางน้ำ แต่หลังจากสองพี่น้องตระกูลไรต์ได้คิดค้นสิ่งที่เรียกว่าอากาศยานที่ใช้กำลังขับเคลื่อนจากเครื่องยนต์และมีน้ำหนักมากกว่าอากาศได้สำเร็จในปี ค.ศ. 1903 และวิศวกรชาวอเมริกันชื่อสายเซอร์เบียอย่าง อิกอร์ ซิคอร์สกี ได้ประดิษฐ์อากาศยานปีกหมุนหรือเฮลิคอปเตอร์ลำแรกของโลกได้ในปี ค.ศ. 1939 ทำให้เกิดการขนส่งทางอากาศเพิ่มขึ้นมาเฉกเช่นในปัจจุบัน (Petrescu et al., 2017)

ในหลายการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการเดินทางด้วยเครื่องบินเป็นการเดินทางที่มีความปลอดภัยที่สุดและมีความเป็นไปได้ที่ค่อนข้างต่ำที่จะเกิดอุบัติเหตุเมื่อเทียบกับการเดินทางรูปแบบอื่น ๆ (Janic, 2000) แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อการขนส่งทางอากาศเป็นที่นิยมมากยิ่งขึ้น ย่อมมีโอกาสที่จะเกิดอุบัติเหตุจากการขนส่งมากขึ้นเป็นเงาตามตัว และในปัจจุบันมีข่าวการเกิดอุบัติเหตุของเครื่องบินโดยสารหลายเหตุการณ์ด้วยกัน และอุบัติเหตุดังกล่าวมีโอกาสเกิดขึ้นกับทุกสายการบิน ส่วนสาเหตุในการเกิดอุบัติเหตุแต่ละครั้งนั้น พบว่ามีปัจจัยที่แตกต่างกัน เช่น ความผิดพลาดของนักบิน ความผิดพลาดของห้องบังคับการบิน ปัญหาด้านสุขภาพ ปัญหาด้านสภาพอากาศ ปัญหาด้านความพร้อมของสนามบิน อายุการใช้งานของเครื่องบินและความบกพร่องทางด้านเทคนิค เป็นต้น เมื่อพิจารณาสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุและส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้โดยสารนั้น พบว่า ปัจจัยเสี่ยงที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุรุนแรงในช่วงการบินมีสาเหตุสำคัญ 2 ประการที่ทาง Federal Aviation Administration (FAA) ที่ทำหน้าที่กำกับดูแลกิจการด้านการบินของประเทศสหรัฐอเมริกา รายงานไว้คือ ความขัดข้องทางเทคนิคของอากาศยาน

(Mechanical Failure) และความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากมนุษย์ (Human Failure) ซึ่งอย่างหลังถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นปัญหาและส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุด้านการบิน เช่น ความประมาทเลินเล่อของนักบิน การประสานงานที่ผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ ความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุขึ้น ต้องยอมรับว่าเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้อย่างแน่นอนแต่สามารถป้องกันให้โอกาสเกิดน้อยที่สุดได้ โดยการปฏิบัติตามมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของนานาชาติประเทศ (Helmreich, 1991, 1997)

แม้ว่าอากาศยานในยุคปัจจุบันจะเต็มไปด้วยเทคโนโลยีที่ช่วยเหลือนักบินมากแต่อย่างไรก็ตามพฤติกรรมที่ไม่ปลอดภัยของนักบินก็ส่งผลต่อโอกาสเกิดอุบัติเหตุ ดังนั้นการศึกษานี้จึงให้ความสนใจในเรื่องปัญหาด้านความปลอดภัยในการการขนส่งทางอากาศเป็นสำคัญเพราะความรุนแรงของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะที่เกิดจากพฤติกรรมของนักบิน และความเสียหายที่เกิดจากอุบัติเหตุทางการขนส่งทางอากาศถือว่าการสูญเสียที่ใหญ่หลวงและส่งผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจสังคมในวงกว้าง (Kim & Lee, 2008)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพและองค์ประกอบโดยรวมด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติการบินในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบและตัวชี้วัดที่สัมพันธ์กับความปลอดภัยในการปฏิบัติการบินของนักบินในประเทศไทย
3. เพื่อสร้างแบบจำลองการถดถอยพหุเพื่อการทำนายปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของนักบินในประเทศไทยโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้ของเครื่องแบบมีผู้สอน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบใหม่ ๆ ในด้านของข้อมูลที่สะท้อนถึงสภาพแวดล้อมด้านความปลอดภัยทางการบินในปัจจุบัน ปัญหาและข้อขัดข้อง ตลอดจนแนวทางเสริมสร้างความปลอดภัยเพื่อนำไปพัฒนานโยบายและแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยด้านการบินให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นและทำให้ทราบว่ามืองค์ประกอบและตัวชี้วัดใดบ้าง ที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยด้านการบิน ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวทั้งสามารถบูรณาการร่วมกันเพื่อเสริมสร้างการบินที่ปลอดภัยยิ่งขึ้นได้อีกทั้งการวิจัยในครั้งนี้ยังสามารถเป็นแนวทางให้กับสายการบินและผู้ให้บริการด้านการเดินทางต่าง ๆ ในการพัฒนานโยบายและแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยทางการบินที่ดียิ่งขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

การเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning)

การเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) คือหลักแนวคิดที่เป็นส่วนหนึ่งของการวิเคราะห์เทคนิคการทำเหมืองข้อมูล (Data Mining) โดยสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

การเรียนรู้แบบมีผู้สอน (Supervised Machine Learning) คือ การวิเคราะห์ที่ต้องมีชุดข้อมูลที่ต้องการสอน และผลลัพธ์ที่ต้องการให้โครงข่ายสร้าง โดยการสอนโครงข่ายนั้นจะใช้ชุดฝึกสอนควบคู่กันหลายชุดในระหว่างการสอนโครงข่ายจะเกิดเอาต์พุตจริงซึ่งแตกต่างจากเอาต์พุตเป้าหมายทำให้ได้ค่าความคลาดเคลื่อน หรือค่าความผิดพลาด โดยโครงข่ายจะเรียนรู้ข้อมูลอินพุตและข้อมูลเอาต์พุตโดยปรับ

ค่าน้ำหนัก เพื่อลดค่าความแตกต่างหรือค่าความผิดพลาดระหว่างค่าของตัวแปรเอาต์พุตของโครงข่าย กับค่าของ ข้อมูลเอาต์พุตที่ต้องการให้น้อยที่สุด การปรับค่าน้ำหนักจะปรับทีละน้อย โดยกระบวนการ ทำซ้ำ กับข้อมูลที่ละชุด จนกระทั่งให้ค่าผลลัพธ์ที่ใกล้เคียงกับค่าเป้าหมายมากที่สุด เทคนิคประเภทนี้จะ เน้นการเรียนรู้จากข้อมูลที่มีอยู่ในอดีต เพื่อนำมาสร้างแบบจำลอง สำหรับการทำนายหรือคาดการณ์ใน สิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งแบบจำลอง ในที่นี้อาจจะเป็นสมการทางคณิตศาสตร์ หรือกฎต่าง ๆ ซึ่งเทคนิคการเรียนรู้ประเภทนี้สามารถแบ่งย่อยได้อีก คือ การจำแนกประเภทข้อมูล (Classification) และเทคนิคการประมาณค่าข้อมูล (Regression) ซึ่งทั้ง สองเทคนิคนี้มีลักษณะที่คล้ายคลึงกันมาก แต่มี ความแตกต่างกันที่ผลลัพธ์ที่ต้องการทำนาย ซึ่งการ จำแนกประเภทข้อมูลการทำนายข้อมูลมีค่าเป็น นอ มินอล (Nominal) หรือ ค่าที่ไม่ใช่ตัวเลข ส่วน การประมาณค่าข้อมูลจะใช้กับข้อมูลที่เป็นตัวเลขเท่านั้น (Carleo et al., 2019)

การเรียนรู้แบบไม่มีผู้สอน (Unsupervised Machine Learning) คือ การวิเคราะห์ที่มีเพียงชุด ข้อมูลอินพุตเท่านั้นไม่มีการส่งค่าผลลัพธ์เป้าหมายให้กับข้อมูลป้อนเข้าแต่ละตัว การปรับค่าน้ำหนักจะ ใช้ข้อมูลที่นำมาสอนเป็นตัวปรับค่า โดยค่าน้ำหนักจะปรับตามข้อมูลที่ป้อนเข้า โดยโครงข่ายประสาท เทียมจะหาค่าเอาต์พุตเอง จากความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลอินพุตและข้อมูลเอาต์พุต เทคนิคประเภทนี้ จะเน้นการพิจารณาข้อมูลเป็นหลัก เช่น พิจารณาว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์กันในลักษณะใดได้บ้าง ซึ่ง เทคนิคประเภทนี้สามารถแบ่งย่อยได้อีก คือ เทคนิคการ ค้นหาความสัมพันธ์ (Association Rule) และการแบ่งกลุ่มข้อมูล (Clustering)

การวิเคราะห์เหมืองข้อมูล (Data Mining)

เทคนิคการวิเคราะห์เหมืองข้อมูลคือกระบวนการที่กระทำกับข้อมูลจำนวนมากเพื่อค้นหา รูปแบบและความสัมพันธ์ที่ซ่อนอยู่ ในชุดข้อมูลนั้น โดยผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์เป็นได้ทั้งการ ทำนาย (Prediction) และ การจำแนก (Classification) ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการทำนายซึ่งใน ปัจจุบันการทำเหมืองข้อมูลได้ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในงานหลายประเภท ทั้ง ในด้านธุรกิจที่ช่วยในการ ตัดสินใจของผู้บริหาร ในด้านวิทยาศาสตร์และการแพทย์รวมทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม (Joseph et al., 2016) ซึ่งไม่ว่าจะเป็นการจำแนกหรือการทำนาย ก็สามารถทำให้ผู้ใช้ข้อมูลได้ข้อสังเกตที่มี ประโยชน์ต่อการตัดสินใจ

กระบวนการและขั้นตอนในการวิเคราะห์เหมืองข้อมูลมีดังต่อไปนี้

1. ทำความเข้าใจข้อมูล การรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จากแหล่งข้อมูลที่ต้องการ นำเชื่อถือ ข้อมูลที่ได้มีปริมาณมากพอ และเป็นข้อมูลที่เหมาะสม
2. เตรียมข้อมูล การเตรียมข้อมูล เป็นขั้นตอนที่ใช้เวลานานที่สุด เนื่องจากผลที่ได้จากการทำ เหมืองข้อมูลจะให้ผลลัพธ์ที่ดีหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับคุณภาพของข้อมูล
3. สร้างแบบจำลอง การสร้างแบบจำลองการพยากรณ์ (Prediction Model) การนำ เทคนิค เหมืองข้อมูลหลายเทคนิคมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
4. ประเมินผล การประเมินหรือวัดประสิทธิภาพของแบบจำลอง การวิเคราะห์ ข้อมูลในขั้นตอน ก่อนหน้านั้น เพื่อวัดความน่าเชื่อถือของแบบจำลอง
5. นำไปใช้งาน การนำผลลัพธ์ไปใช้งาน เช่น รูปแบบหรือความสัมพันธ์ของข้อมูล จาก แบบจำลองจะถูกนำไปใช้ในการวางแผนงานขององค์กร หรือ พยากรณ์แนวโน้มในอนาคต

ในส่วนของกระบวนการเรียนรู้ของเครื่องจักรแบบมีผู้สอน (Supervised Machine Learning) นั้น จะต้องมีการแบ่งข้อมูลเพื่อใช้ในการวัดประสิทธิภาพของตัวแปรจำแนกหรือประสิทธิภาพของการทำนาย การแบ่งข้อมูลเพื่อใช้ในการวัดประสิทธิภาพของตัวแปรจำแนกประเภทเป็นการแบ่ง ข้อมูลเพื่อมาทดสอบ แบ่งได้ 3 วิธีใหญ่ ๆ คือ

1. Self-Consistency Test เป็นการใช้วิธีการแบ่งที่ง่ายที่สุด เนื่องจากข้อมูลที่ใช้ในการสร้างตัวแปรจำแนกประเภทและข้อมูลที่ใช้ในการทดสอบตัวแปรจำแนกประเภทเป็นข้อมูลชุดเดียวกัน

2. Split Test เป็นการแบ่งข้อมูลด้วยการสุ่มออกเป็น 2 ส่วน เช่น 70% ต่อ 30% หรือ 80% ต่อ 20% โดยข้อมูลส่วนที่หนึ่งใช้ในการสร้างตัวแปรจำแนกประเภท และข้อมูลส่วนที่สองใช้ในการทดสอบประสิทธิภาพของตัวแปรจำแนกประเภท ซึ่งในการศึกษาในครั้งนี้จะใช้วิธีนี้ เนื่องจากเป็นวิธีการที่ง่ายและข้อมูลจำนวนไม่มาก และเป็นข้อมูลของตัวแปรเชิงพฤติกรรมศาสตร์

3. Cross Validation เป็นวิธีที่นิยมใช้ในการ ทดสอบประสิทธิภาพของตัวแปรจำแนกประเภท เนื่องจากผลที่ได้มีความน่าเชื่อถือ การวัดวิธีนี้จะทำการแบ่งข้อมูลออกเป็นหลายส่วน เช่น 5-fold cross-validation คือการแบ่งข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน โดยที่แต่ละส่วนมีจำนวนข้อมูลเท่ากัน หลังจากนั้น ข้อมูลส่วนหนึ่งจะใช้เป็นตัวทดสอบ ประสิทธิภาพของตัวแปรจำแนกประเภททำวนซ้ำเช่นนี้ไปจนครบจำนวนที่แบ่งไว้ เป็นวิธีการที่ซับซ้อนและเหมาะกับตัวแปรทางวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์

โดยสรุป การทำเหมืองข้อมูล คือ การสกัดเอาความรู้ที่น่าสนใจจากคลังข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เราไม่รู้ออกมา โดยอาศัยเทคนิคต่าง ๆ เพื่อนำความรู้ที่ได้มาสนับสนุน การตัดสินใจและนำไปทำนายผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต (Jun Lee & Siau, 2001)

แนวคิดด้านความปลอดภัยและพฤติกรรมด้านความปลอดภัย (Safety Concepts and Safety Behaviors)

ความปลอดภัยในการทำงานคือหนึ่งประเด็นหลักสำคัญที่องค์กรต้องพิจารณาและปลูกฝังในวัฒนธรรมขององค์กร เนื่องจากผลกระทบที่เกิดจากความปลอดภัยนั้น ส่งผลโดยตรงต่อต้นทุนและค่าใช้จ่ายขององค์กร ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งในด้านร่างกาย ชีวิตและทรัพย์สิน (Zohar, 1980) โดยทั่วไปแล้ว ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง สภาพที่ปลอดภัยจากภัยอันตรายต่าง ๆ อันจะเกิดแก่ร่างกาย ชีวิตหรือทรัพย์สิน (Barling et al., 2003) ดังนั้น ความปลอดภัยในการทำงานคือการทำงานที่ไม่อยู่ในอันตราย และไม่อยู่ในสภาวะที่เสี่ยงต่อการเกิดอันตรายที่จะนำมาซึ่งความสูญเสียที่จะเกิดแก่ร่างกาย ชีวิตหรือทรัพย์สิน โดยที่ตัวแปรสำคัญจากวรรณกรรมทางวิชาการในเรื่องของความปลอดภัยและอาชีวอนามัยคือ บรรยากาศความปลอดภัย (Safety Climate) ซึ่งก็คือความรู้สึกร่วมของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมความปลอดภัยในการทำงาน แรงจูงใจด้านความปลอดภัย (Safety Motivation) และความรู้ด้านความปลอดภัย (Safety Knowledge) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้และแรงจูงใจของพนักงานในทางที่จะเพิ่มความปลอดภัยในงาน และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความปลอดภัย (Safety Organizational Citizenship Behavior) ซึ่งก็คือ พฤติกรรมด้านความปลอดภัยที่ดีที่พนักงานได้แสดงออกมานอกเหนือหน้าที่ประจำ

ในส่วนของพฤติกรรมด้านความปลอดภัยนั้น ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ การปฏิบัติตามกฎความปลอดภัย (Safety Compliance) ซึ่งก็คือการปฏิบัติตามการกำกับดูแลด้านความปลอดภัย รวมถึง มาตรฐาน ขั้นตอนความปลอดภัย และระบบความปลอดภัยของการทำงาน และ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความปลอดภัย (Safety Participation) หมายถึง การมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรม

ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกิจกรรมที่ส่งเสริมความปลอดภัยในงาน เช่น มีการประชุมด้านความปลอดภัย การเป็นอาสาสมัครในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย มีการเข้าร่วมฝึกอบรมด้านความปลอดภัย และมีส่วนช่วยในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมการทำงานความปลอดภัย (Kines et al., 2013) เนื่องจากประสิทธิภาพด้านความปลอดภัยขององค์กรขึ้นอยู่กับทักษะและการจัดการความรู้ และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและพนักงานในด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยภายในองค์กร

ในบริบทของการบิน ผู้บินเปรียบเสมือนกลุ่มงานย่อยที่แสดงถึงสภาพแวดล้อมของการทำงานที่แตกต่างกันไปในแต่ละผู้บิน โดยที่นักบินในแต่ละผู้บินจะถูกฝึกฝนให้ปฏิบัติตามการบินด้วยหลักสูตรการบิน มาตรฐานการปฏิบัติงาน และแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทางเดียวกัน ซึ่งกระบวนการเหล่านี้มีส่วนในการหลอมหลวมพฤติกรรมของนักบินให้เป็นไปในทางเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตามก็มีความแตกต่างกันไปในแต่ละผู้บิน (Neal & Griffin, 2006) และในระดับตัวบุคคล นักบินแต่ละนายจะแบ่งปันประสบการณ์ด้านการบินที่พบเจอจากการทำงานให้กับเพื่อนนักบินในผู้บิน จนเกิดเป็นการหลอมรวมพฤติกรรมในการทำงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน (Karagülle, 2012) และปัจจัยดังทั้งหมดดังกล่าวยังส่งผลต่อพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำการบิน (Evans et al., 2007; Helander, 1991)

ดังนั้น จะสรุปได้ว่าความปลอดภัยในการบิน และพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และการส่งเสริมสนับสนุนให้นักบินมีพฤติกรรมในการบินที่ตระหนักถึงความปลอดภัยเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน องค์กรและบุคคลที่สาม

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมและทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Learning Theory and Social Exchange Theory)

ในการศึกษาครั้งนี้ มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 2 ทฤษฎีด้วยกัน ซึ่งก็คือทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมและทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมได้สรุปไว้ว่ามนุษย์เรียนรู้ผ่านการสังเกตจากผู้อื่น พฤติกรรมของมนุษย์ ส่วนมากได้เรียนรู้จากการสังเกตจากต้นแบบ เพื่อเอาเป็นแบบอย่างในการคิดและการแสดงออก โดยที่พฤติกรรมใหม่ ๆ ที่ได้ข้อมูลจากการสังเกตนั้น จะถูกเก็บบันทึกไว้ในความทรงจำและสามารถเป็นตัวกำหนดแนวทางการแสดงออกทางพฤติกรรมครั้งต่อไป โดยรูปแบบการเรียนรู้ของสังคม แบ่งออกได้ 2 รูปแบบ คือ การเรียนรู้จากการกระทำ และการเรียนรู้โดยการสังเกต (Bandura, 1978) และทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมได้สรุปไว้ว่าเมื่อมนุษย์นั้นอยู่ร่วมกันในสังคม ย่อมมีการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันของคนในสังคม เนื่องจากการจะเกิดระบบสังคมขึ้นมาได้นั้น สมาชิกจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ ดังนั้น การแลกเปลี่ยนจึงเป็นพื้นฐานความสัมพันธ์ของสมาชิกในสังคม ซึ่งทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมเป็นทฤษฎีพื้นฐานของการการแลกเปลี่ยนระหว่างคนในองค์กร โดยที่พื้นฐานของการแลกเปลี่ยนเกิดจากความต้องการและผลประโยชน์ส่วนตัวของปัจเจกบุคคล ทั้งนี้การแลกเปลี่ยนมีทางสังคมแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การแลกเปลี่ยน ทางเศรษฐกิจ (Economic Exchange) และการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) ซึ่งการแลกเปลี่ยนทั้ง 2 ประเภทนี้อยู่บนพื้นฐานความคาดหวังที่จะได้รับการตอบแทน (Blau, 1964)

พฤติกรรมด้านความปลอดภัยของนักบินได้เกิดจากการเรียนรู้ผ่านเพื่อนร่วมงานและการปฏิบัติหน้าที่ทางการบินตามแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Latham & Saari, 1979) นอกจากนี้ หาก

บรรยากาศด้านความปลอดภัยขององค์กรเป็นไปในทิศทางที่ดี จะส่งผลให้พฤติกรรมในการทำงานของนักบินเป็นไปในทิศทางที่ดีเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนตามหลักทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Crichton, 2017; Cropanzano & Mitchell, 2005)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลตัวเลขในการตอบปัญหาการวิจัย ประชากรคือนักบินในประเทศไทยจากบัญชีรายชื่อของนักบินในสมาคมนักบินไทยมีจำนวนทั้งสิ้น 3,348 นาย กลุ่มตัวอย่างคือนักบินที่ปฏิบัติการบินในสายการบินและบริษัทที่ให้บริการด้านการบินของไทย ทั้งอากาศยานปีกติด (Fixed-Wing Aircraft) และอากาศยานปีกหมุน (Rotary Wing Aircraft) การสุ่มตัวอย่างจะใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ใช้สูตรการคำนวณของ Cochran ในการพิจารณาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมซึ่งควรไม่ควรน้อยกว่า 400 ตัวอย่าง (Cochran et al., 1954) การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Survey Questionnaire) ในส่วนข้อคำถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจะเป็นข้อคำถามแบบ Likert Scale ระดับ 1-5 และจะใช้ข้อคำถามจากงานวิจัยของภัทรฉัตร มณีฉาย (2565) ที่ศึกษาทางด้านพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของนักบินโดยตรงซึ่งข้อคำถามดังกล่าวจะมีทั้งหมด 4 องค์ประกอบ คือ บรรยากาศความปลอดภัย แรงจูงใจด้านความปลอดภัย ความรู้ด้านความปลอดภัย และการปฏิบัติตามกฎ และจาก 4 องค์ประกอบดังกล่าว จะสามารถแยกย่อยข้อคำถามออกมาได้ทั้งหมด 15 ตัวชี้วัด ตัวอย่างข้อคำถามตัวชี้วัดในองค์ประกอบด้านบรรยากาศความปลอดภัยคือ “องค์กรของฉันท่านึงถึงความปลอดภัยเป็นอันดับแรก” ตัวอย่างข้อคำถามตัวชี้วัดในองค์ประกอบด้านแรงจูงใจด้านความปลอดภัยคือ “ฉันรู้สึกว่าการรักษาความปลอดภัยในการทำงานตลอดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ” ตัวอย่างข้อคำถามตัวชี้วัดในองค์ประกอบด้านความรู้ด้านความปลอดภัยคือ “ฉันมีความรู้เพียงพอเกี่ยวกับการรักษาและเสริมสร้างระดับความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน” ตัวอย่างข้อคำถามตัวชี้วัดในองค์ประกอบด้านการปฏิบัติตามกฎคือ “ฉันใช้เช็คลิสต์ในการปฏิบัติงานทุกครั้ง”

ในส่วนของการทำความสะอาดข้อมูล จะทำการแทนค่าข้อมูลที่ขาดหาย (Missing Value) และแทนค่าข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง (Error) ด้วยการใช้ค่าเฉลี่ยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องสมบูรณ์พร้อมสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นถัดไป

ในส่วนของการวิเคราะห์การวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นและข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติ ในส่วนนี้ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression) ด้วยเทคนิคการเรียนรู้ของเครื่องแบบมีผู้สอน โดยสร้างแบบจำลองการทำนายด้วยเทคนิคการวิเคราะห์แบบจำลองถดถอยพหุ โดยนำข้อมูลชุดเรียนรู้ (Train Set) มาสร้างแบบจำลอง และใช้ข้อมูลชุดทดสอบ (Test Set) มาทดสอบประสิทธิภาพในการทำนาย โดยการศึกษาครั้งนี้จะใช้เทคนิคการแบ่งตามอัตราส่วน (Split Test) ในการแบ่งข้อมูล สาเหตุที่ใช้การวิเคราะห์ดังกล่าวเนื่องจากการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคแบบจำลองถดถอยพหุเหมาะสมกับการทำนายคุณลักษณะของตัวแปรตามหนึ่งตัวจากตัวแปรต้นหลายตัวซึ่งก็คือการปฏิบัติตามกฎความปลอดภัย และลักษณะของข้อมูลเป็นค่าต่อเนื่องหรือข้อมูลเชิงกลุ่ม

ในการวิจัยครั้งนี้ จะใช้ภาษา R ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่สามารถใช้ได้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายและไม่มีลิขสิทธิ์ (Freeware/Open Source) อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสูงในการวิเคราะห์ทางสถิติและการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการเรียนรู้ของเครื่อง (Ihaka & Gentleman, 1996)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นค่าไม่ต่อเนื่อง พบว่า จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 610 คน นักบินส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 571 คน คิดเป็นร้อยละ 93.6 ส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 461 คน คิดเป็นร้อยละ 75.6 ส่วนใหญ่ได้รับทุนของบริษัทหรือหน่วยงานต้นสังกัดในการฝึกอบรมด้านการบิน จำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 57.7 ส่วนใหญ่เป็นนักบินอากาศยานปีกติดลำตัว (เครื่องบิน) จำนวน 467 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 เป็นนักบินผู้ช่วย จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 ที่หมายในการทำการบินโดยส่วนใหญ่เป็นที่หมายภายในประเทศ จำนวน 471 คน คิดเป็นร้อยละ 77.2 ส่วนใหญ่ถือใบอนุญาตนักบินพาณิชย์เอก (ATPL) จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 ส่วนใหญ่มีศักระบบการบินด้วยเครื่องวัดประกอบการบินและศักระบบการบินด้วยการบินหลายเครื่องยนต์ จำนวน 550 คน และ 523 คน คิดเป็นร้อยละ 90.2 และ 85.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ไม่เป็นครูการบินหรือผู้ตรวจสอบด้านการบิน จำนวน 451 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 เป็นนักบินอากาศยานปีกติดลำตัวในสายการบินจำนวน 467 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 และ เป็นนักบินนักบินอากาศยานปีกหมุนในบริษัทผู้ให้บริการเฮลิคอปเตอร์จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นค่าต่อเนื่อง พบว่า จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 610 คน มีชั่วโมงบินเฉลี่ย 4,902.58 ชั่วโมง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 642.54 ชั่วโมง มัธยฐาน 2,650 ชั่วโมง มีอายุเฉลี่ย 37.41 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 9.03 ปี มัธยฐาน 35 ปี มีอายุงานเฉลี่ย 13.14 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 9.04 ปี มัธยฐาน 10 ปี รายได้โดยประมาณเฉลี่ยต่อเดือน 140,761.82 บาท ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 128,713.57 บาท มัธยฐาน 100,000 บาท

ผลการวิเคราะห์แบบจำลองถดถอยพหุ

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์แบบจำลองถดถอยพหุ ในขั้นตอนแรกจะเป็นการวิเคราะห์ตารางเมทริกซ์สหสัมพันธ์ โดยสามารถพบได้ว่าแต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กันอย่างน้อยสำคัญทางสถิติ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ ความโด่ง และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ตัวแปร	M	SD	Skew	Kur	SCM	MTV	KNW	COM
SCM	3.96	0.72	-1.74	4.94	1	0.68**	0.60**	0.53**
MTV	3.68	0.90	-2.56	11.91	-	1	0.60**	0.64**
KNW	3.99	0.77	-1.14	4.33	-	-	1	0.46**
COM	4.08	0.88	-2.49	11.16	-	-	-	1

หมายเหตุ: SCM = Safety Climate (บรรยากาศความปลอดภัย), MTV = Safety Motivation (แรงจูงใจด้านความปลอดภัย), KNW = Safety Knowledge (ความรู้ด้านความปลอดภัย), COM = Safety Compliance (การปฏิบัติตามกฎด้านความปลอดภัย); N = 610

หลังจากการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ ความโด่ง และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการวิเคราะห์แบบจำลองถดถอยพหุ โดยจะสร้างแบบจำลองจากข้อมูลชุดเรียนรู้ (Train Set) ที่สุ่มมาจำนวนร้อยละ 80 จากข้อมูลทั้งหมด เป็นจำนวน 457 รายการ จากการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรทำนายส่งผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทุกตัวแปร บรรยากาศความปลอดภัย ความรู้ด้านความปลอดภัย และ แรงจูงใจด้านความปลอดภัย ส่งผลเชิงบวกต่อการปฏิบัติตามกฎด้านความปลอดภัยโดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2

แบบจำลองถดถอยพหุจากข้อมูล Train Set (N = 457)

Term	Estimate	Beta	Standard Error	t value	p-value
Intercept	0.0187	-	0.0343	0.55	0.58
SCM	0.1189	0.124	0.0503	2.36	0.018*
KNW	0.1442	0.146	0.0470	3.07	0.000**
MTV	0.3994	0.398	0.0514	7.76	0.000***

หมายเหตุ: $R^2 = 0.342$, Adjusted $R^2 = 0.337$, F-statistics = 78.4, p-value < 0.000***

เมื่อทำการวิเคราะห์แบบจำลองถดถอยพหุแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการตรวจสอบแบบจำลอง (Model Diagnosis) เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพในการทำนาย โดยการตรวจสอบ Multicollinearity และ Autocorrelation โดยใช้การวิเคราะห์ Variance Inflation Factor ที่น้อยกว่า 5 (Robinson & Schumacker, 2009) ตัวแปรทำนายที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามกฎความปลอดภัยที่สุดคือ ตัวแปร แรงจูงใจความปลอดภัย และการตรวจสอบ Autocorrelation ด้วย Durbin-Watson Test of Autocorrelation ให้ผลไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ บ่งบอกถึงการไม่มีปัญหาด้าน Autocorrelation (Savin & White, 1977) ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3

ค่า VIF, VI และ Autocorrelation Test จากข้อมูล Train Set

Variable	Variance Inflation Factor (VIF)	Variable Importance	Durbin Watson Autocorrelation Test
SCM	1.896	2.364	Autocorrelation = 0.077
KNW	1.575	3.071	D-W Statistic = 1.842
MTV	1.815	7.765	p-value = 0.084

ตามหลักการของ Supervised Machine Learning หลังจากการวิเคราะห์แบบจำลองถดถอยพหุจากข้อมูลชุดเรียนรู้ (Train Set) และทำการวินิจฉัยแบบจำลองแล้ว ตัวแบบจำลองจำเป็นต้องนำมาทดสอบกับข้อมูลใหม่หรือชุดข้อมูลทดสอบ (Test Set) (Flach, 2012) ในการศึกษาครั้งนี้ ข้อมูลร้อยละ 25 จากข้อมูลทั้งหมดจะนำมาใช้เป็นชุดข้อมูลทดสอบ (Test Set) เพื่อจะประเมินประสิทธิภาพในการทำนาย

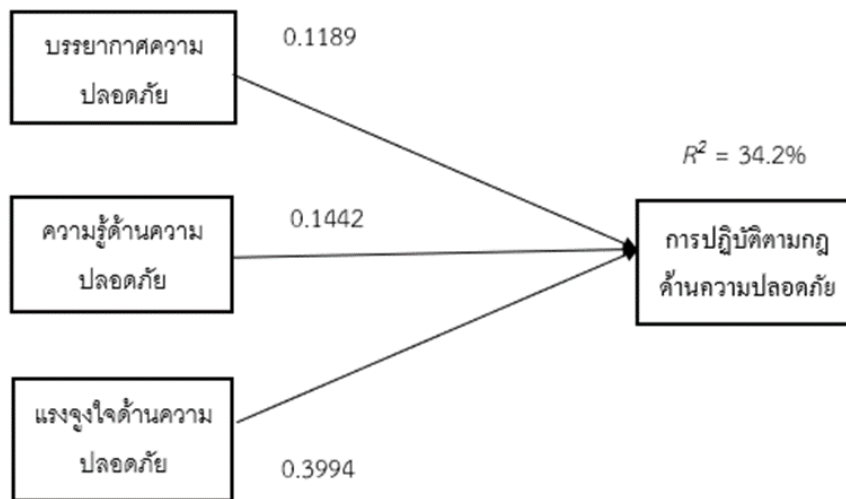
สำหรับแบบจำลองถดถอยพหุ มี Metrics ทั้ง 4 แบบที่จะสามารถนำมาใช้วิเคราะห์เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการทำนายได้ ซึ่งก็คือ Mean Absolute Error (MAE), Mean Square Error (MSE), Root Mean Square Error (RMSE) และ R-squared ซึ่งค่าที่ได้จากการวิเคราะห์จะอยู่ที่ 0 ถึง 1 โดยที่ 3 Metrics แรกคือ Absolute Measure of Fit โดยที่ยิ่งตัวเลขยิ่งใกล้ 0 หมายถึงข้อมูลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แต่ R-squared ถือว่าเป็น Relative Measure of Fit โดยยิ่งถ้ามีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึงยิ่งมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Chen et al., 2013) จากการวิเคราะห์จาก Test Set พบว่า MAE, MSE, RMSE มีค่าอยู่ในช่วง 0.4255 – 0.6523 และค่า R-squared มีค่า 0.6263 บ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการทำนายในระดับกลาง การประเมินประสิทธิภาพในการทำนายจาก Metrics ทั้ง 4 และ แบบจำลองถดถอยพหุแสดงได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4

การประเมินประสิทธิภาพการทำนายของแบบจำลอง Test Set (N = 153)

MAE	MSE	RMSE	R-squared (R^2) -unseen dataset
0.4758	0.4255	0.6523	0.6263

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัย สามารถอธิบายแบบจำลองถดถอยพหุได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แบบจำลองถดถอยพหุ

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรเชิงพฤติกรรมศาสตร์ด้านความปลอดภัยต่าง ๆ เช่น บรรยากาศความปลอดภัยระดับองค์กร บรรยากาศความปลอดภัยระดับฝูงบิน แรงจูงใจด้านความปลอดภัย ความรู้ด้านความปลอดภัย และการปฏิบัติตามกฎของความปลอดภัย การศึกษาในครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณเพื่อการตอบคำถามการวิจัยโดยการศึกษาโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้ของเครื่องแบบมีผู้สอนและเทคนิคการวิเคราะห์เหมืองข้อมูลด้วยการพัฒนาแบบจำลองถดถอยพหุเพื่อใช้ทำนาย ปัจจัยที่ส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมด้านความปลอดภัย จากองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ บรรยากาศความปลอดภัย แรงจูงใจด้านความปลอดภัยและความรู้ด้านความปลอดภัย ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมด้านความปลอดภัยด้านการปฏิบัติงานทางการบิน

ในส่วนของการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาในด้านปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างพบว่า นักบินส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ได้รับทุนของบริษัทเพื่อฝึกอบรมด้านการบิน เป็นนักบินอากาศยานปีกติดลำตัวและเป็นนักบินผู้ช่วย ถือใบอนุญาตนักบินพาณิชย์เอก บินอากาศยานหลายเครื่องยนต์ มีศัภย์การบินด้วยเครื่องวัดประกอบการบิน ที่หมายถึงในการทำการบินคือภายในประเทศ ไม่ได้เป็นครูการบินและไม่ได้มีภาระงานอื่นใดนอกจากการบิน แสดงให้เห็นว่า อุตสาหกรรมการบินยังเป็นอุตสาหกรรมที่เพศชายเป็นประชากรส่วนมากในอาชีพ เนื่องด้วยเป็นอาชีพที่ต้องอาศัยการตัดสินใจที่ทันท่วงที อย่างไรก็ตาม เพศหญิงก็สามารถเข้ามาในอุตสาหกรรมนี้ได้ถ้าหากมีทักษะ ความสามารถ ความรู้ และการตัดสินใจที่แม่นยำและรวดเร็วเท่าเทียมกับเพศชาย (Corcoran-Nantes & Roberts, 1995; Germain et al., 2012) นักบินส่วนใหญ่ได้รับทุนจากบริษัทต้นสังกัดเนื่องจากค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมนักบินมีมูลค่าสูงหลายล้านบาท ผู้ใดจะเข้ามาในอาชีพนี้จะต้องสอบชิงทุน นักบินส่วนใหญ่เป็นนักบินอากาศยานปีกติดลำตัว บินอากาศยานหลายเครื่องยนต์และมีศัภย์การบินด้วยเครื่องวัดประกอบการบิน เพราะในภารกิจด้านการขนส่งทางอากาศนักบินจำเป็นต้องมีความสามารถในการบินหลายเครื่องยนต์และบินด้วยเครื่องวัดประกอบการบิน เพราะสามารถบินได้ในหลากหลายสภาพอากาศ แม้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเป็นนักบินผู้ช่วย แต่ก็ถือ

ใบอนุญาตนักบินพาณิชย์เอก บ่งบอกถึงความพร้อมในอาชีพที่จะเติบโตขึ้นไปเป็นนักบินผู้ควบคุมอากาศยานต่อไป และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นครูการบินหรือไม่ได้มีภาระหน้าที่อื่นใดนอกเหนือจากการบิน เนื่องจากการที่จะก้าวขึ้นไปถึงตำแหน่งครูการบินต้องสั่งสมประสบการณ์เป็นเวลานาน และ การมีภาระหน้าที่อื่น นอกเหนือจากการบิน ส่วนใหญ่จะเป็นหน้าที่ระดับบริหาร ซึ่งมีจำนวนน้อย

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมานเพื่อตอบคำถามการวิจัย จากการวิเคราะห์แบบจำลองถดถอยพหุพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้บรรยากาศความปลอดภัยส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎด้านความปลอดภัย แสดงถึงการรับรู้บรรยากาศความปลอดภัยที่สูงขึ้นส่งผลต่อการปฏิบัติตามกฎด้านความปลอดภัยที่มากขึ้น ปัจจัยด้านแรงจูงใจด้านความปลอดภัยส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎด้านความปลอดภัย แสดงถึงแรงจูงใจเชิงบวกของนักบินส่งผลในทางที่ดีต่อการปฏิบัติตามกฎด้านความปลอดภัย และ ปัจจัยด้านความรู้ความปลอดภัยที่มากขึ้นส่งผลเชิงบวกต่อการปฏิบัติตามกฎด้านความปลอดภัย แสดงถึงการมี知識ที่มากขึ้นส่งผลในทางที่ดีต่อการปฏิบัติตามกฎด้านความปลอดภัย จะเห็นได้ว่า ตัวแปรต้นทั้งสามตัวแปรล้วนส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรปัจจัยด้านการปฏิบัติตามกฎด้านความปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อนำข้อมูลมาแบ่งแยกเป็นข้อมูลชุดการเรียนรู้ (Train Set) เพื่อสร้างแบบจำลองถดถอยพหุ และ ข้อมูลชุดทดสอบ (Test Set) เพื่อทดสอบประสิทธิภาพการทำนาย นอกจากผลของการวิเคราะห์หระบู่ว่างค์ประกอบด้าน บรรยากาศความปลอดภัย ความรู้ด้านความปลอดภัย และ แรงจูงใจด้านความปลอดภัย ส่งผลเชิงบวกต่อการปฏิบัติตามกฎด้านความปลอดภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งหมดแล้ว ผลการการวิเคราะห์ Prediction Evaluation Matrices ทั้ง 4 ตัว ซึ่งใช้ข้อมูลจาก Test Set ซึ่งครอบคลุมทั้ง Absolute Fit และ Relative Fit (MAE, MSE, RMSE, R-squared) พบว่า แบบจำลองมีประสิทธิภาพในการทำนายในระดับกลาง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทำให้เห็นว่าปัจจัยด้านการรับรู้บรรยากาศความปลอดภัย แรงจูงใจด้านความปลอดภัย และ ความรู้ด้านความปลอดภัยเป็นสิ่งที่จะต้องได้รับการพัฒนาและส่งเสริมให้แก่ักบินอย่างเร่งด่วน เพื่อให้ักบินสามารถเกิดการรับรู้ถึงบรรยากาศความปลอดภัยขององค์กรในภาพรวม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญจำเป็นต่อการปฏิบัติงานด้านการบินในภาพรวม นอกจากนี้ปัจจัยที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมด้านความปลอดภัยคือ ความรู้ และ มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedures) โดยที่ความรู้จะทำให้เข้าใจในสภาพการณ์ของภารกิจและมาตรฐานการปฏิบัติงานจะทำให้ักบินมีหลักการในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาที่ศึกษาผลของพฤติกรรมความปลอดภัยที่ส่งผลมาจากบรรยากาศความปลอดภัยในด้านต่าง ๆ ผ่านตัวแปรคั่นกลางความรู้ด้านความปลอดภัยและจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นศิษย์การบิน พบว่า บรรยากาศความปลอดภัยที่มาจากผู้บริหารส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นในด้านการรับรู้การทำงานให้อยู่ในความปลอดภัย (Adjekum et al., 2015) และผลการศึกษานี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศความปลอดภัยกับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานด้วยการวิเคราะห์แบบพหุระดับ (Multi-level) ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานโรงงานจำนวน 991 คน จำนวน 91 ฝูงบิน พบว่า บรรยากาศความปลอดภัยส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมด้านความปลอดภัย ทั้งในระดับบุคคลและระดับฝูงบินผ่านตัวแปรคั่นกลางความรู้ด้านความปลอดภัยและแรงจูงใจด้านความปลอดภัย (Brondino et al., 2012) นอกจากนี้ ผลของการศึกษาในครั้งนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาที่ศึกษาเกี่ยวกับความรู้ด้านความปลอดภัยเชิงบวกของพนักงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะด้านความปลอดภัย

เชิงบวกซึ่งเป็นการศึกษาแบบพหุระดับ (Jiang et al., 2010) สอดคล้องกับผลของการศึกษาในครั้งนี้ในด้านตัวแปรแรงจูงใจด้านความปลอดภัย ยังสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาที่พบว่า แรงจูงใจด้านความปลอดภัยและความรู้ด้านความปลอดภัยเชิงบวก ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความปลอดภัย (Laurent et al., 2020)

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาในเชิงปริมาณ ทำให้ทราบถึงทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) และการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ที่สามารถนำมาผสมผสานกับตัวแปรด้านความปลอดภัยในการร่วมกันทำนายพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของนักบิน โดยที่ตัวแปรทำนายที่เกิดขึ้นก่อนการที่นักบินจะมีพฤติกรรมด้านความปลอดภัยคือ บรรยากาศด้านความปลอดภัย แรงจูงใจด้านความปลอดภัย ความรู้ด้านความปลอดภัย ตัวแปรทำนายดังกล่าว ทำให้เห็นถึงสถานะของบุคคลที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้านการบินให้อยู่ในความปลอดภัยแล้วจึงนำไปสู่พฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำการบิน นักบินมีความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมด้านความปลอดภัยเกิดขึ้นได้จาก บรรยากาศความปลอดภัยที่ส่งผ่านมายังความรู้ด้านความปลอดภัยเชิงบวก สิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความเชื่อต่อการปฏิบัติการบินให้อยู่ในความปลอดภัยว่าจะทำให้เกิดผลดีต่อทั้งตัวนักบินเองและต่อชื่อเสียงขององค์กร และการที่นักบินมีความรู้ด้านความปลอดภัยเชิงบวก เมื่อต้องพบกับสิ่งที่ไม่คาดคิดบนเที่ยวบิน ก็จะสามารถเรียกนำความรู้ที่ได้ร่ำเรียนมาและความภูมิใจที่แบกรับชื่อเสียงขององค์กรไว้ นำมาปรับใช้จัดการกับสิ่งที่ไม่คาดคิดและสถานการณ์ฉุกเฉินบนเที่ยวบินได้ ปัจจัยดังกล่าวมีส่วนช่วยสำคัญในการรับรู้ความสามารถของตนเองในการเป็นนักบินที่ดีและช่วยสนับสนุนให้นักบินมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้อยู่ในความปลอดภัย (Smith-Crowe et al., 2003)

ในส่วนของข้อเสนอแนะในระดับองค์กร สายการบินควรมีการสนับสนุนการจัดกิจกรรมอบรมการส่งเสริมด้านความปลอดภัยเป็นระยะ เพื่อพัฒนาทักษะความสามารถและการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในรูปแบบอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการระยะสั้น ช่วงเวลาประมาณ 1-3 เดือน โดยมีการประเมินผลความคืบหน้าเป็นระยะ โดยให้นักบินได้เข้าไปมีส่วนร่วมกับสายการบินในการดำเนินกิจกรรมเพื่อพัฒนาระบบความปลอดภัยเพื่อเป็นการกระตุ้นให้นักบินเห็นถึงความสำคัญของความปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน นอกจากนี้ยังสามารถเสริมสร้างให้นักบินมีทัศนคติที่ดีขึ้นต่อการปฏิบัติหน้าที่ให้อยู่ในความปลอดภัย สนับสนุนให้มีการรายงานสถานการณ์ที่ไม่ปลอดภัยและเสริมสร้างระดับความปลอดภัยในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น (Maneechaeye & Potipiroon, 2022)

ในส่วนของข้อเสนอแนะในระดับบุคคล อาชีพนักบินโดยพื้นฐานแล้ว เป็นอาชีพที่มีความน่าเชื่อถือสูง เนื่องจากเป็นอาชีพที่ต้องอาศัยการฝึกอบรมที่เข้มข้นทั้งในด้านทฤษฎีและในด้านปฏิบัติ อีกทั้งยังมีการตรวจสอบฝีมือและความสามารถในการบินอย่างต่อเนื่องทุกปีโดยการฝึกบินกับอากาศยานจำลอง (Simulator) เพื่อทำการบินในท่าทางที่ไม่สามารถทำในอากาศยานจริงได้และเป็นการฝึกการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินเพื่อให้นักบินมีความคุ้นชินกับสถานการณ์ที่ผิดปกติและจะสามารถรับมือได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นจริงนอกจากนี้ ในเรื่องของปัจจัยมนุษย์ นักบินยังต้องถูกตรวจสอบในเรื่องของสุขภาพร่างกายประจำปีและสำหรับนักบินที่มีอายุเกิน 40 ปีบริบูรณ์ จะต้องถูกตรวจสอบสุขภาพร่างกายปีละสองครั้ง เพื่อให้แน่ใจว่า นักบินแต่ละคนมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในด้านสุขภาพกายและสุขภาพใจ ถึงแม้ว่านักบินจะต้องเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา (Maneechaeye et al., 2021) อย่างไรก็ตาม

ผู้ประกอบการอาชีพนักบินควรเสริมสร้างแรงจูงใจด้านความปลอดภัยกับตนเองอยู่เสมอ โดยการหมั่นเข้าร่วมกิจกรรมด้านความปลอดภัยของบริษัทและกล้าที่จะรายงานสิ่งผิดปกติบนเที่ยวบินแม้ว่าจะเป็นความผิดพลาดของตนเอง เนื่องจากการพัฒนาด้านความปลอดภัยในการบิน เกิดจากการเรียนรู้จากข้อผิดพลาดในอดีต ดังนั้น การกล้าที่จะรายงานสิ่งผิดปกติคือสิ่งสำคัญที่จะพัฒนาความปลอดภัยด้านการบินในอนาคตได้ นอกจากนี้ทัศนคติด้านความปลอดภัย (Safety Attitude) ยังมีความสำคัญต่อการปฏิบัติการบินภายใต้ความปลอดภัย แม้ว่านักบินจะมีชั่วโมงบินที่น้อย แต่ถ้าหากนักบินคนดังกล่าวมีทัศนคติด้านความปลอดภัยที่ดีจะส่งผลต่อพฤติกรรมด้านความปลอดภัยที่ดีในระดับบุคคล

ผลการศึกษานำไปใช้ในหน่วยงานด้านการบินที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ นอกจากสายการบินพาณิชย์ เช่น หน่วยงานด้านการบินของรัฐบาล หน่วยงานด้านการบินของการทหาร เป็นต้น โดยนำข้อมูลจากงานวิจัยนี้ไปใช้ในการส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณในการใช้ดำเนินกิจกรรมและโครงการเพื่อทำให้บุคลากรด้านการบินในหน่วยงานอื่น ๆ มีพฤติกรรมด้านการบินอย่างปลอดภัยมากยิ่งขึ้น โดยทำการเปรียบเทียบระดับความปลอดภัยในการกิจการบิน ก่อนและหลังการดำเนินโครงการสนับสนุนความปลอดภัยด้านการบิน โดยสามารถวัดจาก จำนวน อุบัติเหตุ อุบัติการณ์ ข้อขัดข้องจากการซ่อมบำรุง ฯลฯ เปรียบเทียบก่อนและหลังโครงการฝึกอบรมสนับสนุนความปลอดภัยด้านการบิน

ในส่วนของคุณ้อจำกัดและคำแนะนำในการวิจัยครั้งต่อไป การวิจัยในครั้งนี้มีข้อจำกัดหลัก ๆ คือเป็นการวิจัยเชิงปริมาณในระยะสั้น ในการศึกษารั้งต่อไปควรมีการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณในระยะยาว (Longitudinal Study) เพื่อพิจารณาการเปลี่ยนแปลงของขนาดอิทธิพลของแต่ละปัจจัยที่ส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติการบินหลังมีการปรับเปลี่ยนนโยบายระดับองค์กรและระดับฝูงบินแล้ว ผู้วิจัยจึงแนะนำการศึกษาพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของนักบินหลังจากที่นโยบายระดับองค์กรและระดับฝูงบิน โดยอาจจะเป็นไปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดิมนี้อาจจะมี ทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ที่ทำให้สามารถรับรู้ความสามารถในด้านการบินให้อยู่ในความปลอดภัยมากยิ่งขึ้นและอาจจะส่งผลต่อความปลอดภัยในการทำงานมากยิ่งขึ้น (Taylor et al., 2007) และการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบด้านพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของการบินเชิงพาณิชย์และการบินภาครัฐ เนื่องจากภารกิจด้านการบินทั้งสองด้าน แม้จะมีความคล้ายคลึงกันเป็นส่วนใหญ่แต่ก็มีข้อแตกต่างบางอย่างอยู่ เช่น ลักษณะของภารกิจ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ และ สภาพการณ์ด้านการบิน เป็นต้น (Demoussis & Giannakopoulos, 2007)

เอกสารอ้างอิง

ภัทรฉัตร มณีฉาย. (2565) *การพัฒนาองค์ประกอบ ตัวชี้วัด และแนวทางเสริมสร้างพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของนักบินในประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Adjekum, D. K., Keller, J., Walala, M., Young, J. P., Christensen, C., DeMik, R. J., & Northam, G. J. (2015). Cross-sectional assessment of safety culture perceptions and safety behavior in collegiate aviation programs in the United States. *International Journal of Aviation, Aeronautics, and Aerospace*, 2(4). <https://doi.org/10.15394/ijaaa.2015.1074>

- Bandura, A. (1978). Social learning theory of aggression. *Journal of Communication*, 28(3), 12–29.
- Barling, J., Kelloway, E. K., & Iverson, R. D. (2003). High-quality work, job satisfaction, and occupational injuries. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 276.
- Blau, P. M. (1964). Justice in social exchange. *Sociological Inquiry*, 34(2), 193–206.
- Brondino, M., Silva, S. A., & Pasini, M. (2012). Multilevel approach to organizational and group safety climate and safety performance: Co-workers as the missing link. *Safety Science*, 50(9), 1847–1856. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2012.04.010>
- Carleo, G., Cirac, I., Cranmer, K., Daudet, L., Schuld, M., Tishby, N., Vogt-Maranto, L., & Zdeborová, L. (2019). Machine learning and the physical sciences. *Reviews of Modern Physics*, 91(4), 45002.
- Chen, J., de la Torre, J., & Zhang, Z. (2013). Relative and absolute fit evaluation in cognitive diagnosis modeling. *Journal of Educational Measurement*, 50(2), 123–140.
- Cochran, W. G., Mosteller, F., & Tukey, J. W. (1954). Principles of sampling. *Journal of the American Statistical Association*, 49(265), 13–35.
- Corcoran-Nantes, Y., & Roberts, K. (1995). ‘We’ve Got One of Those’: The Peripheral Status of Women in Male Dominated Industries. *Gender, Work & Organization*, 2(1), 21–33.
- Crichton, M. T. (2017). From cockpit to operating theatre to drilling rig floor: five principles for improving safety using simulator-based exercises to enhance team cognition. *Cognition, Technology and Work*, 19(1), 73–84. <https://doi.org/10.1007/s10111-016-0396-9>
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An Interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31(6), 874–900. <https://doi.org/10.1177/0149206305279602>
- Demoussis, M., & Giannakopoulos, N. (2007). Exploring job satisfaction in private and public employment: Empirical evidence from Greece. *Labour*, 21(2), 333–359. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9914.2007.00370.x>
- Evans, B., Glendon, A. I., & Creed, P. A. (2007). Development and initial validation of an Aviation Safety Climate Scale. *Journal of Safety Research*, 38(6), 675–682.
- Flach, P. (2012). *Machine learning: the art and science of algorithms that make sense of data*. Cambridge University Press.
- Germain, M.-L., Herzog, M. J. R., & Hamilton, P. R. (2012). Women employed in male-dominated industries: Lessons learned from female aircraft pilots, pilots-in-training and mixed-gender flight instructors. *Human Resource Development International*, 15(4), 435–453.

- Helander, M. G. (1991). Safety hazards and motivation for safe work in the construction industry. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 8(3), 205–223.
- Helmreich, R. L. (1991). Does CRM training work? *Air Line Pilot*, 60(5), 17–20.
- Helmreich, R. L. (1997). Managing human error in aviation. *Scientific American*, 276(5), 62–67.
- Ihaka, R., & Gentleman, R. (1996). R: a language for data analysis and graphics. *Journal of Computational and Graphical Statistics*, 5(3), 299–314.
- Janic, M. (2000). An assessment of risk and safety in civil aviation. *Journal of Air Transport Management*, 6(1), 43–50.
- Jiang, L., Yu, G., Li, Y., & Li, F. (2010). Perceived colleagues' safety knowledge/behavior and safety performance: Safety climate as a moderator in a multilevel study. *Accident Analysis and Prevention*, 42(5), 1468–1476.
<https://doi.org/10.1016/j.aap.2009.08.017>
- Joseph, S. R., Hlomani, H., & Letsholo, K. (2016). Data mining algorithms: an overview. *Neuroscience*, 12(3), 719–743.
- Jun Lee, S., & Siau, K. (2001). A review of data mining techniques. *Industrial Management & Data Systems*, 101(1), 41–46.
- Karagülle, A. Ö. (2012). The evaluation of fleet structures in Turkish aviation industry from strategic management point of view. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 58, 93–97.
- Kim, H. S., & Lee, S. (2008). National interest, selective sourcing and attribution in air disaster reporting. *Journal of International Communication*, 14(1), 85–103.
- Kines, P., Andersen, D., Andersen, L. P., Nielsen, K., & Pedersen, L. (2013). Improving safety in small enterprises through an integrated safety management intervention. *Journal of Safety Research*, 44(1), 87–95.
<https://doi.org/10.1016/j.jsr.2012.08.022>
- Latham, G. P., & Saari, L. M. (1979). Application of social-learning theory to training supervisors through behavioral modeling. *Journal of Applied Psychology*, 64(3), 239–246. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.64.3.239>
- Laurent, J., Chmiel, N., & Hansez, I. (2020). Personality and safety citizenship: the role of safety motivation and safety knowledge. *Heliyon*, 6(1), e03201.
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03201>
- Maneechaeye, P., Maneechaeye, W., & Potipiroon, W. (2021). Operating Room and Flight Deck : What Do These Places Have in Common ? *Siriraj Medical Journal*, 73(10), 710–720. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33192/Smj.2021.91>
- Maneechaeye, P., & Potipiroon, W. (2022). The impact of fleet-level and organization-level safety climates on safety behavior among Thai civilian pilots : The role of

- safety motivation. *Safety Science*, 147(3), 105614.
<https://doi.org/10.1016/j.ssci.2021.105614>
- Neal, A., & Griffin, M. A. (2006). A study of the lagged relationships among safety climate, safety motivation, safety behavior, and accidents at the individual and group levels. *Journal of Applied Psychology*, 91(4), 946.
- Petrescu, R. V., Aversa, R., Akash, B., Corchado, J., Berto, F., Apicella, A., & Petrescu, F. I. (2017). About helicopters. *Journal of Aircraft and Spacecraft Technology*, 1(3), 204–223.
- Robinson, C., & Schumacker, R. E. (2009). Interaction effects: centering, variance inflation factor, and interpretation issues. *Multiple Linear Regression Viewpoints*, 35(1), 6–11.
- Savin, N. E., & White, K. J. (1977). The Durbin-Watson test for serial correlation with extreme sample sizes or many regressors. *Econometrica: Journal of the Econometric Society*, 1989–1996.
- Smith-Crowe, K., Burke, M. J., & Landis, R. S. (2003). Organizational climate as a moderator of safety knowledge-safety performance relationships. *Journal of Organizational Behavior*, 24(SPEC. ISS. NOV.), 861–876.
<https://doi.org/10.1002/job.217>
- Taylor, J. L., Kennedy, Q., Noda, A., & Yesavage, J. A. (2007). Pilot age and expertise predict flight simulator performance: a 3-year longitudinal study. *Neurology*, 68(9), 648–654.
- Zohar, D. (1980). Safety climate in industrial organizations: Theoretical and applied implications. *Journal of Applied Psychology*, 65(1), 96–102.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.65.1.96>

ห้องนำเสนอที่ 5

การจัดการทั่วไป และระบบสารสนเทศ

ปัจจัยจำแนกความเข้มแข็งวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสงขลา

Discriminant Factors in the Strength of Community Enterprises in Songkhla Province

หญัทยั วงศ์หรอด

Haruthai Wongrot¹

เจตน์สถุญ์ ลังขพันช์

Jedsarid Sangkapan²

ชุตินา หวังเบ็ญหมัด

Chutima Wangbenmud³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจำแนกความเข้มแข็งวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสงขลาเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีกลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสงขลาจำนวน 194 กลุ่ม ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเข้มแข็ง จำนวน 100 กลุ่ม และไม่เข้มแข็ง 94 กลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์จำแนกกลุ่ม (Discriminant Analysis) ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ ตัวแปรที่สามารถจำแนกความเข้มแข็งวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสงขลาในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเข้มแข็ง และกลุ่มวิสาหกิจชุมชนไม่เข้มแข็ง มี 6 ตัวแปร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์(X1) ปัจจัยด้านการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ(X2) ปัจจัยด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น(X3) ปัจจัยด้านติดต่อสื่อสาร(X4) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ(X5) และปัจจัยด้านเศรษฐกิจพอเพียง(X6) โดยปัจจัยด้านการพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ส่งผลมากที่สุด ทั้งนี้ในกลุ่มวิสาหกิจต้องมีการพัฒนาสินค้าที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว มีการออกแบบบรรจุภัณฑ์ ปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิต รูปแบบผลิตภัณฑ์ ให้ทันสมัยที่ช่วยเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ที่เป็นรูปแบบใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิมให้มีความแตกต่างเหนือกว่าคู่แข่ง ในขณะเดียวกันนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อยกระดับมาตรฐานการผลิตก็จะทำให้เกิดความเข้มแข็งวิสาหกิจชุมชนมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: วิสาหกิจชุมชน ความเข้มแข็งวิสาหกิจชุมชน ปัจจัยจำแนก

Abstract

The purpose of this research was to classify the strength of community enterprises in Songkhla Province. The data were collected using a questionnaire. The sample consisted of 194 community enterprises in Songkhla Province, divided into 100

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการพัฒนองค์กรและธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

Email: haruthai.won009@hu.ac.th

² ดร. สาขาวิชานวัตกรรม การพัฒนามนุษย์และองค์การคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

Email: jedsarid.s@hu.ac.th

³ ดร. สาขาการจัดการพัฒนองค์กรและธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

Email: drchutima@hu.ac.th

strong community enterprises and 94 weak community enterprises. The data were analyzed by discriminant analysis.

The research results are as follows: The variables that can classify the strength of community enterprises in Songkhla Province are: development of innovation for increasing the value of the product (X1), building network cooperation factor (X2), local wisdom factor (X3), communication factor (X4), leadership (X5), and sufficient economy (X6), whereas the development of innovation has the greatest effect.

Therefore, the community enterprises need to develop unique products with designed packaging and adjust the up-to-date production process to increase product values in a new model that differentiates from competitors while using technology to improve the production standards, which can lead to stronger community enterprises.

Keywords: Community enterprise, The Strength of Community Enterprises, Discriminating Factors

บทนำ

การพัฒนาประเทศไทยที่ผ่านมา รัฐบาลโดยพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้กำหนดยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ เพื่อขับเคลื่อนประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน โดยมีแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 – 2570) เป็นแผนพัฒนาฯ ฉบับแรกที่เริ่มต้นกระบวนการยกร่างกรอบแผนภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ นอกจากจะต้องคำนึงถึงความสำคัญของมิติการพัฒนาต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อภาพรวมของประเทศที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ สังคม ทรัพยากรมนุษย์ สิ่งแวดล้อม การพัฒนาที่ยั่งยืน วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม การพัฒนาเชิงพื้นที่และความสามารถในการแข่งขันของประเทศ จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้งภายในและภายนอก ตลอดจนผลจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยที่จะมีอิทธิพลต่อโครงสร้างของประเทศในทุกมิติเพื่อนำมาประมวลผลประกอบการกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศเพื่อให้ประเทศไทยสามารถเสริมสร้างความเข้มแข็งจากภายในให้สามารถเติบโตต่อไปได้อย่างมั่นคง

วิสาหกิจชุมชนถือเป็นกลไก 1 ใน 12 ของนโยบายประชารัฐ ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานราก ภาครัฐบาลจึงส่งเสริมด้วยการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากอย่างหลากหลาย วิสาหกิจชุมชนเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของธุรกิจในระดับรากหญ้าที่คนในชุมชนเป็นเจ้าของ ซึ่งวิสาหกิจชุมชนเป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างเศรษฐกิจฐานรากให้เกิดความมั่นคง วิสาหกิจชุมชนเกิดขึ้นจากการนำเอาแนวทางเศรษฐกิจชุมชนหรือแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงมาพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 – 2570) กำหนดเป้าหมายให้มีการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่วิสาหกิจชุมชน ยกกระดับความเข้มแข็งและความสามารถในการดำเนินธุรกิจเพิ่มมูลค่าของวิสาหกิจชุมชน จำนวนวิสาหกิจชุมชนในระดับดี ตามเกณฑ์การจัดระดับความเข้มแข็งวิสาหกิจชุมชนเพิ่มขึ้นอย่างน้อยร้อยละ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565) สำหรับจังหวัดสงขลาเป็นจังหวัดที่มีความสำคัญจังหวัดหนึ่งของประเทศไทย เป็นเมืองศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและการ

คมนาควที่สำคัฎที่สดุของภาคไต้ อีคั้จ้งหวัดสงขลามีวิสาหคคจุมชนประภทการผลิตสินค้และการบริการอีคหลายชนิดมากถึง 941 กลุ่ม (กรมสงเสริมการเกษตร, 2566) โดยมีหน่วยงานภาคภาครฐ ้เข้ามาสงเสริมสนับสนุนควมรู้และเทคโนโลยีสุดอูปรณปัจจัยการผลิต การบริการ และเงินทุน เพื่อพัฒนาวิสาหคคจุมชน

จากปรากฏการณดังกล่าว ทำให้อู่วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่สามารถจำแนกควมเข้มแข็งวิสาหคคจุมชนในจ้งหวัดสงขลา ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลให้อู่วิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างศกยภาพวิสาหคคจุมชนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการสงเสริมให้อู่วิสาหคคจุมชนเกิดความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนและเป็นแนวทางในการพัฒนาให้อู่วิสาหคคจุมชนอื่นอีคต่อไป ดังนั้น การศึกษาปัจจัยจำแนกควมเข้มแข็งวิสาหคคจุมชนในจ้งหวัดสงขลา จะเป็นประโยชน์ในการสงเสริมสนับสนุนในการพัฒนาควมเข้มแข็งของวิสาหคคจุมชน เพื่อระบบเศรษฐกิจจุมชนมีความเข้มแข็ง ต่อการแข่งชันทางการค้ รวมถึงการพัฒนาไปสู่การพึ่งตนเองไต้

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยจำแนกควมเข้มแข็งวิสาหคคจุมชนในจ้งหวัดสงขลา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ไต้ปัจจัยจำแนกควมเข้มแข็งวิสาหคคจุมชนในจ้งหวัดสงขลา นำเสนอให้อู่วิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาวิสาหคคจุมชนในการประยุกต์ใช้เพื่อให้อู่วิสาหคคจุมชนมีความเข้มแข็งให้อู่วิสาหคคจุมชนอย่างยั่งยืน
2. ไต้แนวทางที่ควรจะเป็นในการสร้างวิสาหคคจุมชนเข้มแข็งที่สามารถนำไปเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และเชิงปฏิบัติการ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาในจุมชนอื่นที่มีบริบทแวดล้อมในลักษณะใกล้เคียงกันไต้พัฒนาให้อู่วิสาหคคจุมชนเข้มแข็งต่อไป
3. วิสาหคคที่มีลักษณะใกล้เคียงสามารถนำผลจากการวิจัยไปใช้ในการขับเคลื่อนวิสาหคคจุมชนให้อู่วิสาหคคจุมชนเข้มแข็งไต้ต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ปัจจัยด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น** หมายถึง การนำควมรู้ ความคิด ทรรศนในจุมชนมาใช้ในการผลิตสินค้ มาปรับใช้ในวิสาหคคจุมชนในจ้งหวัดสงขลา โดยมีสินค้กลุ่ม ที่สามารถสร้างสรรค์จากภูมิปัญญาท้องถิ่น
2. **ปัจจัยด้านเศรษฐกิจพอเพียง** หมายถึง การปรับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเข้ามามีส่วนในการพัฒนาวิสาหคคจุมชนให้อู่วิสาหคคจุมชนมีความเข้มแข็งมีการยึดหลักการพึ่งตนเองเป็นอันดับแรกในเรื่องทุน วัตถุประสงค์ การผลิตและการตลาด ทั้งใช้ทรัพยากรทุกชนิดอย่างประหยัดค้ค่าและมีประสิทธิภพสูงสุด
3. **ปัจจัยด้านการพัฒนาวัฒนธรรมเพื่อเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์** หมายถึง มีการพัฒนาสินค้ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ออกแบบบรรจุภัณฑ์ให้อู่วิสาหคคจุมชนช่วยเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ การออกแบบนวัตกรรมเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ และมีความแตกต่างเหนือกว่าคู่แข่งชัน

4.ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ หมายถึง ผู้นำมีความเชี่ยวชาญ สร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ที่ทำให้กลุ่มพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง สร้างความเชื่อมั่น สร้างแรงจูงใจ เสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับสมาชิก มีการกระตุ้นทำให้สมาชิกมีความกระตือรือร้นที่จะทำกิจกรรมต่างๆภายในกลุ่ม

5.ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม หมายถึง การให้สมาชิกในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเข้ามาเกี่ยวข้องกับกระบวนการความคิดเห็นการเสนอปัญหาและข้อมูลเพื่อการวางแผน การตัดสินใจ กระบวนการดำเนินงาน กำหนดหน้าที่ และการแบ่งงาน และร่วมรับผลประโยชน์จากกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

6.ปัจจัยด้านติดต่อสื่อสาร หมายถึง มีการสร้างช่องทางการติดต่อกับลูกค้า รวมทั้งการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเช่น ไลน์ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงไปตรงมาร่วมกันระหว่างสมาชิก

7.ปัจจัยด้านการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ หมายถึง มีการแลกเปลี่ยนความรู้และการพัฒนาด้านการตลาด การกระจายสินค้า ด้านเทคโนโลยีการผลิตและด้านการบริหารจัดการกับบุคคลภายนอก ได้แก่ วิสาหกิจอื่น ๆ หรือองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน

8.ปัจจัยด้านการเงินและบัญชี หมายถึง การจัดทำข้อมูลทางการเงินหรือรายงานทางการเงินต่าง ๆ ที่ชัดเจนและโปร่งใสพร้อมรับการตรวจสอบ มีบริหารจัดการการเงิน สะสมเงินออมอย่างเป็นระบบ

9.ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ หมายถึง วิสาหกิจชุมชนมีการจัดเก็บรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ภูมิปัญญาที่มีอยู่เดิมในท้องถิ่น การแสวงหาความรู้ใหม่เพิ่มเติม เพื่อที่จะนำความรู้ใหม่ที่ได้รับจากภายนอกมาผสมผสานกับความรู้อย่างต่อเนื่อง

การทบทวนวรรณกรรม

ความเข้มแข็งของวิสาหกิจชุมชน

ความเข้มแข็งของวิสาหกิจชุมชน หมายถึง มีการบริหารจัดการที่ดี มีการผลิตสินค้าและบริการอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง มีการวางแผนการตลาดและการจัดทรัพยากรที่ดี โดยอาศัยการจัดสรรทรัพยากรท้องถิ่นของตนเองจนนำไปสู่การพึ่งพาตนเองได้ (ศราวดี ครุฑศิริ, นิรันดร์ ยิงยวด และ อภิชาติ ใจอารีย์, 2565, ธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร และอุทิศ สังขรัตน์, 2557) โดยปัจจัยที่สามารถจำแนกความเข้มแข็งวิสาหกิจชุมชน ประกอบด้วย ดังนี้

1) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาท้องถิ่นถือเป็นทรัพยากรทางปัญญาของท้องถิ่นไทยที่เป็นความภาคภูมิใจในรากเหง้าของชุมชน และปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชน (บุญทวารณ วิงวอน, 2557)

2) เศรษฐกิจพอเพียง เป็นปรัชญาที่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชรัชกาลที่9 ทรงมีพระราชดำรัสชี้แนะแนวทางในการดำเนินชีวิตแก่พสกนิกรชาวไทยในทุกๆระดับ วิสาหกิจชุมชนได้นำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการจัดการด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) การจัดการด้านบุคลากร 2) การจัดการด้านการเงิน 3) การจัดการด้านวัสดุ อุปกรณ์ เน้นใช้วัตถุดิบการผลิต และแรงงานภายใน

กลุ่มเป็นหลัก และ 4) ด้านการจัดการ สามารถนำไปสู่ความเข้มแข็งของวิสาหกิจชุมชน (เกศสุดา โภคานิตย์, 2562)

3) การพัฒนานวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ เป็นนวัตกรรมจะเกิดขึ้นได้ย่อมมาจากความคิดสร้างสรรค์ของคน que คิดหลากหลายวิธีเพื่อแก้ไขหรือปรับปรุงสิ่งที่ทำอยู่เดิมให้ดีขึ้นหรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งคิดค้นประดิษฐ์สิ่งใหม่ๆ ขึ้นมา (จุฑารัตน์ บันดาลสิน, 2557) หรือเป็นสิ่งที่ทำใหม่ขึ้น ซึ่งมีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จวิสาหกิจชุมชน ทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ และเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จให้แก่ ธุรกิจ (दनชนก เบื่อน้อย, 2559)

4) ภาวะผู้นำ เป็นความสามารถของบุคคลในสร้างความยอมรับ เชื่อถือ และมีอิทธิพลในการหลอมความแตกต่างทางด้านความคิดความสนใจ ความต้องการหรือพฤติกรรมของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลในองค์กรให้หันไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีศิลปะ ไม่มีความขัดแย้งในองค์กรนำไปสู่ความเข้มแข็งของวิสาหกิจชุมชน

5) การติดต่อสื่อสาร การดำเนินในวิสาหกิจชุมชนเพื่อความเข้มแข็ง รูปแบบของการสื่อสารควรเป็นลักษณะแบบมีส่วนร่วม ประกอบด้วย 3 รูปแบบหลักได้แก่ 1) รูปแบบการให้ข้อมูลข่าวสาร 2) รูปแบบการปรึกษาหารือ หรือการสื่อสารแบบสองทางและการสื่อสารในแนวระนาบ และ 3) รูปแบบเครือข่ายการสื่อสารภายในและภายนอกกลุ่มฯ โดยผ่านสื่อและกิจกรรม (สุชาดา แสงดวงดี, เยาวภา บัวเวช และมาริษา สุจิตวนิช, 2557)

6) การสร้างเครือข่าย เป็นกลุ่มของคนหรือองค์กรที่สมัครใจแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลระหว่างกัน หรือทำกิจกรรมร่วมกัน โดยมีการจัดรูปหรือจัดระเบียบโครงสร้างที่คนหรือองค์กร สมาชิกความสัมพันธ์ของสมาชิกในเครือข่ายต้องเป็นไปโดยสมัครใจ กิจกรรมที่ทำในเครือข่ายต้องมีลักษณะเท่าเทียมหรือแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน และการเป็นสมาชิกเครือข่ายไม่มีผลกระทบต่อความเป็นอิสระหรือความเป็นตัวของตัวเองของคนหรือองค์กรนั้น ๆ (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, 2565) โดยวิสาหกิจชุมชนควรเป็นจุดเริ่มต้นในการปรับเปลี่ยนแกนและสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มแกนซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐ การปรับเปลี่ยนแกนจากการพึ่งพาหน่วยงานประสานความต้องการตามเส้นทางและขีดความสามารถที่สนองตอบความต้องการของกลุ่มได้อย่างเป็นไปตามธรรมชาติ

7) การมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกภาคส่วนร่วมมือกันการตัดสินใจ การดำเนินกิจกรรม การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลร่วมกัน เป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความเข้มแข็งของวิสาหกิจชุมชน (วชิรวัชร งามละม่อม, 2559) ส่วนรังสิตา บุญโชติ (2559) แบ่งส่วนร่วมในวิสาหกิจชุมชนนั้นสามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินกิจกรรม ด้านการรับผลประโยชน์ และด้านการติดตามประเมินผล

8) การจัดการความรู้ เป็นการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยที่ทำให้กลุ่มวิสาหกิจสามารถสร้างสร้างความสามารถในการแข่งขัน และนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ (พิเชษฐ ภูธรอด และภาณุ ปิณฑุกาพล, 2565)

9) การจัดทำบัญชีและการเงิน อย่างสมเหตุสมผล เป็นระบบโปร่งใส ตรวจสอบจากสมาชิกได้ และวิสาหกิจชุมชนมีความเข้มแข็งทางด้านบัญชีการเงินโดยมีปัจจัยเสริมมาจากสมาชิกวิสาหกิจชุมชน มีความรู้ ความเข้าใจในการจัดทำบัญชีครัวเรือน สมาชิกวิสาหกิจชุมชน จึงสามารถประยุกต์ความรู้ของ

ตนเองเข้าสู่ระบบบัญชีการเงินกลุ่มได้ซึ่งส่งผลทำให้ระบบบัญชีกลุ่มมีความแข็งแกร่งมากขึ้นและนำไปสู่ความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนได้ (พุทธมน สุวรรณอาสน์, 2556)

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยจำแนกความเข้มแข็งวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยมุ่งเน้นการศึกษาถึงปัจจัยที่สามารถจำแนกความเข้มแข็งวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสงขลาได้ โดยผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์จำแนกประเภท (Discriminant Analysis) ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามขอความร่วมมือจากสมาชิกที่เกี่ยวข้องในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสงขลา เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลมาวิเคราะห์จำแนกประเภท (Discriminant Analysis) ตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ประชากรและการกำหนดขนาดตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย วิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสงขลา จำนวน 904 กลุ่ม (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2566 ข้อมูลเดือนกุมภาพันธ์, 2566) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตาม Gorsuch (1983) และ Kline (1979) ได้นำเสนอว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างควรมีอย่างน้อย 100 คน (Gorsuch, 1983 ; Kline, 1979) และในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจากตัวแทนกลุ่มวิสาหกิจ 1 คน เท่ากับ 1 กลุ่มวิสาหกิจ โดยกำหนดขนาดตัวอย่างในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเข้มแข็ง 100 คน และวิสาหกิจชุมชนที่ไม่เข้มแข็ง 94 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 194 คน ผู้วิจัยใช้ข้อมูลการรายงานรายชื่อวิสาหกิจชุมชนจำแนกตามสรุปผลการประเมินศักยภาพจากระบบสารสนเทศวิสาหกิจชุมชน (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2566 ข้อมูลเดือนกุมภาพันธ์, 2566) จากนั้นผู้วิจัยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานของวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสงขลา

วิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่เป็นสมาชิกในระยะเวลา 1-5ปี คิดเป็นร้อยละ 71.1 มีตำแหน่งผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นประธานกลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 68.5 การก่อตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่เกิดจากการแก้ปัญหาาร่วมกันของกลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 58.4 มีสมาชิกในกลุ่มส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 11-20 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 ระยะดำเนินงานของกลุ่มส่วนใหญ่ 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.9 รูปแบบของกลุ่มส่วนใหญ่เป็นกลุ่มทางการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 39.6 ศักยภาพและความพร้อมในการประกอบกิจการวิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่เป็นทุนที่เป็นเงินสดที่ได้จากการระดมทุนของสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 66.0 จำนวนเงินทุนเริ่มต้นของกลุ่มส่วนใหญ่จำนวนไม่เกิน 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 81.7 ระดับยอดขายของวิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่มีการเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 47.7 รายได้จากวิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่จำนวนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 84.3

2. ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์จำแนกประเภท

1) ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระทุกตัวที่แบ่งตามกลุ่มตัวแปรตาม พบว่า ปัจจัยด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น ปัจจัยด้านเศรษฐกิจพอเพียง ปัจจัยด้านการพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านติดต่อสื่อสารปัจจัยด้านการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ปัจจัยด้านการเงินและบัญชี และปัจจัยด้านการจัดการความรู้ สามารถจำแนกความ

เข้มแข็งวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสงขลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 9 ตัวแปร มีความเหมาะสมในการนำไปจำแนกกลุ่ม

2) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ค่าความเบ้ต่ำสุดเท่ากับ $-.363$ และค่าสูงสุดเท่ากับ $.019$ ส่วนค่าความโด่งมีค่าต่ำสุดเท่ากับ -1.038 และค่าสูงสุดเท่ากับ $-.004$ โดยจะเห็นได้ว่า ความเบ้และความโด่งของข้อมูลมีค่าอยู่ระหว่าง -2 ถึง 2 ซึ่งแสดงว่าข้อมูลมีการกระจายแบบปกติ (Normality) (Tabachnick & Fidell, 2007)

3) วิเคราะห์ตรวจสอบตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์ร่วมเชิงพหุเชิงเส้น (Multicollinearity) โดยใช้สถิติ Collinearity ด้วยวิธีหา Tolerance และ VIF พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละคู่ค่า Tolerance มีค่ามากกว่า $.10$ อยู่ระหว่าง $.132 - .395$ และค่า VIF ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่าน้อยกว่า 10 อยู่ระหว่าง $2.529 - 7.567$ ซึ่งตรวจสอบโดยใช้สถิติ Collinearity โดยการวิเคราะห์ Tolerance ไม่เข้าใกล้ 0 ควรมีค่ามากกว่า 0.10 และค่า VIF ของตัวแปรอิสระทุกตัวควรมีค่าน้อยกว่า 10 (Hair et al., 2006)

สรุปได้ว่า ไม่เกิดสถานการณ์ความสัมพันธ์ร่วม (Multicollinearity) จึงเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นสามารถนำมาวิเคราะห์หาปัจจัยจำแนกความเข้มแข็งวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสงขลา

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่จำแนกความเข้มแข็งวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสงขลาโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์จำแนกประเภท

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้ วิธีการ Stepwise Statistics จึงทำให้ตัวแปร 9 ตัวแปร เหลือเพียง 6 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเข้มแข็งวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสงขลา ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1

ค่าสัมประสิทธิ์ค่าโหนดที่อยู่ในรูปคะแนนดิบ (Unstandardized Coefficients) และคะแนนมาตรฐาน (Standardized) ของตัวแปรในสมการจำแนกกลุ่ม discriminant function

ปัจจัยจำแนกความเข้มแข็งวิสาหกิจชุมชน	ค่าสัมประสิทธิ์ค่าโหนด	
	คะแนนดิบ (Unstandardized Coefficients)	คะแนนมาตรฐาน (Standardized Coefficients)
ปัจจัยด้านการพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ (X_1)	1.543	.628
ปัจจัยด้านการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ (X_2)	.921	.378
ปัจจัยด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น (X_3)	.543	.244
ปัจจัยด้านติดต่อสื่อสาร (X_4)	.598	.244
ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ (X_5)	.429	.201
ปัจจัยด้านเศรษฐกิจพอเพียง (X_6)	.417	.175
(ค่าคงที่)	-17.360	
ค่ากลางของกลุ่มคะแนนจำแนกฟังก์ชัน (Group Centroids)		
กลุ่มวิสาหกิจชุมชนไม่เข้มแข็ง = -1.937 , กลุ่มวิสาหกิจชุมชนเข้มแข็ง = 1.821		

จากตาราง 1 จากผลการหาค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรจำแนกกลุ่ม ซึ่งตัวแปรอิสระที่มีความสามารถในการจำแนกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเข้มแข็ง และกลุ่มวิสาหกิจชุมชนไม่เข้มแข็ง มีทั้งหมด 5 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านการพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์(X1) ปัจจัยด้านการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ(X2) ปัจจัยด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น(X3) ปัจจัยด้านติดต่อสื่อสาร(X4) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ(X5) และปัจจัยด้านเศรษฐกิจ(X6) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์คานอนิคอล เท่ากับ 1.543, .921, .543, .598, .429 และ .417 ตามลำดับ มีค่าคงที่ เท่ากับ -17.360 และค่าสัมประสิทธิ์คานอนิคอลมาตรฐาน เท่ากับ .628, .378, .244, .244, .201 และ .175 ตามลำดับ โดยตัวแปรที่สามารถทำนายความเข้มแข็งวิสาหกิจชุมชนเข้มแข็งในจังหวัดสงขลาได้ดีที่สุดคือ ปัจจัยด้านการพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ, ปัจจัยด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น, ปัจจัยด้านติดต่อสื่อสาร, ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และตัวแปรที่สามารถทำนายได้น้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจพอเพียง

เมื่อพิจารณาจากค่ากลางของแต่ละกลุ่ม (Group Centroids) ฟังก์ชันจำแนกกลุ่มของความเข้มแข็งวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสงขลาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนไม่เข้มแข็ง มีค่ากลางจำแนก (Group Centroids) เป็นลบ เท่ากับ -1.937 และกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเข้มแข็ง มีค่ากลางจำแนก (Group Centroids) เป็นบวก เท่ากับ 1.821 พบว่า ค่ากลางของกลุ่ม 2 กลุ่มต่างกัน แสดงว่ากลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่อยู่ใน 2 กลุ่มค่อนข้างแตกต่างกัน สามารถเขียนสมการจำแนกกลุ่มได้ ดังนี้ สมการจำแนกกลุ่มในรูปคะแนนดิบ

$$Y = -17.360 + 1.543X_1 + .921X_2 + .543X_3 + .598X_4 + .429X_5 + .417X_6$$

สมการจำแนกกลุ่มในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = .628Z_1 + .378Z_2 + .244Z_3 + .244Z_4 + .201Z_5 + .175Z_6$$

ตารางที่ 2

ค่าสถิติที่ใช้ในการประเมินสมการจำแนกกลุ่มความเข้มแข็งวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสงขลา (Canonical Discriminant Function)

Function	Eigenvalue	Canonical Correlation	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1	3.564	.884	.219	286.941	6	.000

*** $p < .001$

จากตาราง 2 ผลการหาค่าสถิติที่เกี่ยวข้องกับสมการจำแนกกลุ่มความเข้มแข็งวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสงขลา พบว่า สมการจำแนกกลุ่มมีนัยสำคัญทางสถิติ และค่าไอเกน เท่ากับ 3.564 ค่าสหสัมพันธ์คานอนิคอล เท่ากับ .884 ค่าวิลค์แลมบ์ดา เท่ากับ .219 และมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 แสดงว่า ตัวแปรที่นำมาใช้จำแนกมีความแตกต่างระหว่างกลุ่มมากและเป็นตัวแปรที่สามารถจำแนกกลุ่มความเข้มแข็งวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสงขลา ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .001

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่สามารถจำแนกกลุ่มกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเข้มแข็งและกลุ่มวิสาหกิจชุมชนไม่เข้มแข็งมี 6 ตัวแปร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์, ปัจจัยด้านการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ, ปัจจัยด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น, ปัจจัยด้านติดต่อสื่อสาร, ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และปัจจัยด้านเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งอธิบายตามลำดับตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักในสมการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1) ตัวแปรปัจจัยด้านการพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ มีน้ำหนักสูงสุดในสมการ จำแนก ซึ่งถือว่าเป็นตัวแปรสำคัญที่สุดที่สามารถจำแนกกลุ่มความเข้มแข็งวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสงขลา ข้อค้นพบนี้ชี้ให้เห็นว่าตัวแปรปัจจัยด้านการพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์มากกว่าตัวแปรอื่นๆ ที่ศึกษาในครั้งนี้ สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์, 2553 ได้กล่าวถึง นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ที่มีความจำเป็นในการพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องเพื่อเสนอคุณค่าให้แก่ลูกค้า และสนิทเดช จินตนาและคณะ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาข้อจำกัดและแนวทางในการสร้างความเข้มแข็งให้กับวิสาหกิจชุมชนในประเทศไทย ระบุไว้ว่าปัจจัยการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เป็นแนวทางในการสร้างความเข้มแข็งให้กับวิสาหกิจชุมชนในประเทศไทย

2) ปัจจัยด้านการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ เป็นตัวแปรลำดับที่ 2 ที่มีแนวโน้มที่จะเป็นลักษณะของกลุ่มความเข้มแข็งวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสงขลาสูง เนื่องจากการมีเครือข่ายภายนอกเข้าร่วมกับวิสาหกิจชุมชนเป็นสิ่งจำเป็นมาก เพราะเมื่อกลุ่มมีภายนอกเข้ามาสนับสนุนทั้งในด้านความรู้เงินทุนต่างๆ จะทำให้กลุ่มอยู่ได้อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพีระศักดิ์ วรฉัตร (2564) พบว่า ปัจจัยสร้างความร่วมมือมีผลต่อความเข้มแข็งในการบริหารวิสาหกิจชุมชน

3) ปัจจัยด้านด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นตัวแปรลำดับที่ 3 ที่มีแนวโน้มที่จะเป็นลักษณะของกลุ่มความเข้มแข็งวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสงขลาสูง เนื่องจากภูมิปัญญาท้องถิ่นหรือภูมิปัญญาชาวบ้านเป็นรากฐานการพัฒนาเพื่อการพึ่งพาตนเอง เป็นการพัฒนาที่ผสมผสานความรู้สากลบนฐานของภูมิปัญญาเดิม เป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยให้ชุมชนท้องถิ่นอยู่รอด ทั้งเอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศได้อย่างยั่งยืนและมั่นคง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศราวดี ครุฑศิริ, นิรันดร์ ยิ่งยวด และอภิชาติ ใจอารีย์ (2565) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งของวิสาหกิจชุมชนคือการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านเกษตรกรรมมาใช้ประโยชน์ในระดับมากทั้งนี้เพราะบริบทของชุมชนเป็นชุมชนเกษตรกรรมที่ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรม เมื่อต้องการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนขึ้นมาก็มีการต่อยอดทุนทางสังคมที่สะสมอยู่ในชุมชน คือ ทุนองค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น

4) ปัจจัยด้านติดต่อสื่อสาร เป็นตัวแปรลำดับที่ 4 ที่มีแนวโน้มที่จะเป็นลักษณะของกลุ่มความเข้มแข็งวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสงขลาสูง เนื่องจากสำหรับการดำเนินในวิสาหกิจชุมชนเพื่อความเข้มแข็ง รูปแบบของการสื่อสารควรเป็นลักษณะแบบมีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาณี เผือกบัวขาว, ภัณฑิตพงษ์ ศรีอำนาจ, สาโรช เผือกบัวขาว และพนิต ศรีประดิษฐ์ (2564) ได้ศึกษา เรื่อง รูปแบบการสร้างเสริมความเข้มแข็งของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปมะพร้าวบ้านแสงอรุณ อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อความเข้มแข็งของกลุ่ม เนื่องจากมีส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง แลกเปลี่ยนข่าวสารความคิดเห็นและทัศนคติในองค์กรของการติดต่อ สื่อสารระหว่างบุคลากรภายในและภายนอกองค์กร

5) ปัจจัยด้านด้านภาวะผู้นำ เป็นตัวแปรลำดับที่ 5 ที่มีแนวโน้มที่จะเป็นลักษณะของกลุ่มความเข้มแข็งวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสงขลาสูง เนื่องจากบุคคลที่เป็นผู้นำเกิดการสร้างความยอมรับ เชื่อถือ และมีอิทธิพลในการหลอมความแตกต่างทางด้านความคิดให้องค์กรให้หันไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีศิลปะ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ส่งผลให้กลุ่มมีความเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักขณา อินทร์บึง,อารดา ชัยเสนา และรัชดา ภัคดียิ่ง (2563) พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่ได้รับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความเป็นผู้นำ เนื่องจากประธานกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีความพร้อมที่จะสร้างสรรค์สินค้าและมีความสามารถในการเผชิญหน้ากับปัญหาได้อย่างดี และเป็นผู้ที่มีความเสียสละในการเป็นผู้นำ

6) ปัจจัยด้านด้านเศรษฐกิจพอเพียง เป็นตัวแปรลำดับสุดท้าย ที่มีแนวโน้มที่จะเป็นลักษณะของกลุ่มความเข้มแข็งวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสงขลาสูง เนื่องจากปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเป็นการพัฒนาที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของทางสายกลางและความไม่ประมาท โดยคำนึงถึงความพอประมาณ ความมีเหตุผล การสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว ตลอดจนใช้ความรู้ ความรอบคอบ และคุณธรรม ประกอบการวางแผน การตัดสินใจ และการกระทำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพีระศักดิ์ วรฉัตร (2564) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งในการบริหารวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสุรินทร์ ได้แก่แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง ที่ทำให้ให้สามารถพึ่งพาตนเองได้

ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานภาครัฐ อาทิเช่น กรมการพัฒนาชุมชน หน่วยงานเกษตรอำเภอ หน่วยงานเกษตรควรรสนับสนุนวิสาหกิจชุมชนในการยกระดับการพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ในการขับเคลื่อนวิสาหกิจชุมชนเพื่อสร้างความเข้มแข็งของวิสาหกิจชุมชนในอนาคตต่อไป

2. ควรพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ให้ได้คำตอบในเชิงผลลัพธ์ด้วยการพัฒนาต้นแบบวิสาหกิจชุมชนที่ส่งผลให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืน ในพื้นที่วิจัยที่กว้างขึ้น

3. ควรให้ความสำคัญการพัฒนานวัตกรรม เพื่อเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์เพื่อให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนสามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ๆขึ้นได้เพื่อต่อยอดกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ เช่น หากขาดความรู้ด้านเทคโนโลยีนวัตกรรม ควรจัดอบรมเรื่องดังกล่าวให้แก่สมาชิกกลุ่ม

4. การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นและปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนที่สามารถนำมาเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับพื้นที่นั้น ๆ ต่อ

เอกสารอ้างอิง

- เกศสุดา โภคานิตย์. (2562). *การนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการจัดการวิสาหกิจชุมชนเกษตรอินทรีย์ในจังหวัดชัยภูมิ*. มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, ชัยภูมิ
- กรมส่งเสริมการเกษตร. (2566). *ระบบสารสนเทศวิสาหกิจชุมชน กองส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน กรมส่งเสริมการเกษตร*. สืบค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2566, จาก: <https://smce.doae.go.th/>
- จุฑารัตน์ บันดาลสิน. (2557). *การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์สู่นวัตกรรมการบริการพยาบาล*. วารสารพยาบาลทหารบก, 15(3), 9-17.

- ดนชนก เบื่อน้อย. (2559). *นวัตกรรมกับความคิดสร้างสรรค์*. วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 3(1), 1-12.
- บุญทวารณ วังวอน. (2557). *แนวทางการยกระดับภูมิปัญญาท้องถิ่นด้วยนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บ้านถ้ำเต่า จังหวัดสกลนคร*. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- พิเชษฐ จุฑรอด, ภาณุ ปั่นชุกำพล. (2565). *กระบวนการผลิตและการจัดการความรู้ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์ร่มบ่อสร้าง อำเภอสนักำแพง จังหวัดเชียงใหม่*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่
- พีระศักดิ์ วรรณตร. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งในการบริหารวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสุรินทร์*. ภาควิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พุทธมน สุวรรณอาสน์. (2556). *การพัฒนาศักยภาพด้านบัญชีการเงินของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มตัดเย็บบ้าน ดอกแดง อำเภอตอยสะแก จังหวัดเชียงใหม่*. คณะวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่
- รังสิตา บุญโชติ. (2559). *การมีส่วนร่วมในวิสาหกิจชุมชนกับคุณภาพสังคมของประชาชนในชุมชนท่าข้าม ตำบลท่าข้าม อำเภอหาดใหญ่จังหวัดสงขลา*. คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. สงขลา
- ลักขณา อินทร์บึง, อารดา ชัยเสนา, รัชดา ภักดียิ่ง. (2563). *ปัจจัยแห่งความสำเร็จของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่ได้รับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดขอนแก่น*. มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- วชิรวัชร งามละม่อม. (2559). *แนวคิดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาในชุมชน*. สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2565 จาก: www.trdm.co.th
- วิภาวณี เผือกบัวขาว, บัณฑิตพงษ์ ศรีอำนวย, สำโรช เผือกบัวขาว และพนิต ศรีประดิษฐ์. (2564). *รูปแบบการสร้างความเข้มแข็งของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปมะพร้าวบ้านแสงอรุณ อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์สุพรรณบุรีศรีสุพรรณภูมิ.
- ศราวุฒิ ครุฑศิริ, นิรันดร์ ยิ่งยวด และอภิชาติ ใจอารีย์. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งของวิสาหกิจชุมชนตำบลห้วยเหนือ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี*, วารสารการเมืองการปกครอง, ปีที่ 12, ฉบับที่ 1, มกราคม - เมษายน 2022, หน้า 149-167
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน. (2565). *พระราชบัญญัติสภาองค์กรชุมชน พ.ศ. 2551*. สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2565, จาก: <http://www.codior.th/index.php>
- สนิทเดช จินตนา และธีระพงษ์ ภูริปาณิก. (2562). *ปัญหาข้อจำกัดและแนวทางในการสร้างความเข้มแข็งให้กับวิสาหกิจชุมชนในประเทศไทย*. สาขาสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- สุชาดา แสงดวงดี. (2557) *รูปแบบการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเพื่อขับเคลื่อนแนวคิดการดำเนินงานวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดนครปฐม ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง*. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.
- สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์. (2553) *รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการจัดการความรู้ของผู้ประกอบการที่มีนวัตกรรมในประเทศไทย*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย/กรุงเทพฯ

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566–2570)*. สืบค้นเมื่อ 13 ตุลาคม 2565, จาก:
<https://www.nesdc.go.th>

ศึกษาแนวทางการจัดการธุรกิจสมัยใหม่ด้วยแนวคิดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) และ หลักการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ของผู้ประกอบการร้านวัสดุก่อสร้างในจังหวัดสงขลา

The Study of Modern Business Management Approaches Based on the Concept of Value Chain and Sustainable Development Goals (SDGs) of Construction Material Shop Entrepreneurs in Songkhla Province

สุทธิดา ยามา

Suttida Yama¹

บรรพต วิรุณราช

Banpot Wiroonrath²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดห่วงโซ่คุณค่าและหลักการพัฒนาที่ยั่งยืน ที่มีผลต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจ ของผู้ประกอบการร้านวัสดุก่อสร้างในจังหวัดสงขลา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการร้านวัสดุก่อสร้างในจังหวัดสงขลาจำนวน 200 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการใช้แนวคิดห่วงโซ่คุณค่า ในกิจกรรมหลักทั้ง 5 กิจกรรมในระดับมากที่สุด และให้ความสำคัญกับหลักการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ทั้ง 4 มิติ ในระดับธุรกิจมากที่สุด และผลการวิเคราะห์ผลลัพธ์ทางธุรกิจ พบว่า การใช้แนวคิดห่วงโซ่คุณค่าและการพัฒนาอย่างยั่งยืน ส่งผลต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจตามหลัก Balanced Scorecard จากข้อมูลข้างต้นจึงสามารถนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการธุรกิจสมัยใหม่ของร้านวัสดุก่อสร้างให้เติบโตอย่างยั่งยืนได้

คำสำคัญ: วัสดุก่อสร้าง ห่วงโซ่คุณค่า หลักการพัฒนาที่ยั่งยืน

Abstract

The study aims to study the relationship between value chain concepts and Sustainable Development Goals (SDGs) principles that affect the business outcomes of construction material entrepreneurs in Songkhla province using a quantitative method with 200 survey cases of construction material entrepreneurs in Songkhla province. The results show that entrepreneurs place high importance on using the value chain concept in all five primary activities and give the highest importance to SDGs in all four dimensions. Analysis of business performance shows that the use of the value chain concept and sustainable development practices positively impacts the balanced scorecard. These findings suggest that entrepreneurs can use the value chain concept

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail : suttida1405da@gmail.com

² รองศาสตราจารย์ ดร. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail : banpot@gmail.com

and sustainable development practices as a guideline for managing their businesses and achieving sustainable growth.

Keywords: Building Material, Value Chain, Sustainable Development

บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจเผชิญกับความท้าทายในหลายด้าน ทั้งด้านการแข่งขัน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี วิกฤตการณ์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่นับวันจะได้รับความรุนแรงมากขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจในเชิงความเสี่ยงและโอกาส ภาคธุรกิจจำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานและศักยภาพในการแข่งขันอย่างไม่หยุดนิ่ง เพื่อให้สามารถอยู่รอดและเติบโตได้อย่างยั่งยืนท่ามกลางสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ธุรกิจทุกวันนี้ไม่อาจคำนึงถึงแต่เพียงการสร้างผลกำไรหรือการเติบโตทางเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ต้องมีการดูแลกิจการที่ดีและการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่ไปกับการคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่าทั้งในด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันและมีภูมิคุ้มกันต่อปัจจัยต่างๆ ที่เข้ามากระทบ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าธุรกิจจะมีรากฐานที่แข็งแกร่งและสามารถเติบโตได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน (นริรัตน์ สันธยาติ, 2563) การใช้แนวคิดการจัดการสมัยใหม่ที่สามารถวิเคราะห์การดำเนินงานทั้งระบบของธุรกิจโดยให้ความสำคัญกับแต่ละกิจกรรมของธุรกิจที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับปัจจัยการผลิตตั้งแต่กระบวนการแรกจนกระทั่งสิ้นสุดที่การสนองตอบความต้องการของลูกค้า (ศรีสุนันท์ ประเสริฐสังข์, 2559) เพื่อดำเนินธุรกิจที่ครบวงจร ต้นทาง กลางทาง ปลายทาง ควบคู่ไปกับการประเด็นสำคัญในการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนในมิติสังคม เพื่อสร้างแนวทางในการจัดการธุรกิจที่สามารถนำไปปฏิบัติจริง สามารถลดความเสี่ยงและสร้างโอกาสในเชิงธุรกิจ นำไปสู่ผลลัพธ์ทางธุรกิจ ในด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนาได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดห่วงโซ่คุณค่าและหลักการพัฒนาที่ยั่งยืน ที่มีผลต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจ ของผู้ประกอบการร้านวัสดุก่อสร้างในจังหวัดสงขลา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้ประกอบการร้านวัสดุก่อสร้าง สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้แนวทางในการพัฒนาความยั่งยืนในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจได้ รวมไปถึงนักวิชาการและหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจร้านค้าวัสดุก่อสร้างสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการวางแผนส่งเสริมและสนับสนุนธุรกิจร้านค้าวัสดุก่อสร้างเพื่อการเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืนได้

การทบทวนวรรณกรรม

ธุรกิจวัสดุก่อสร้าง

ธุรกิจวัสดุก่อสร้างเป็นอุตสาหกรรมต้นน้ำที่สำคัญของอุตสาหกรรมก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ โดยยอดขายวัสดุก่อสร้างผันแปรในทิศทางเดียวกับ ภาวะการณ์ลงทุนภาคก่อสร้าง เนื่องจากต้นทุนวัสดุก่อสร้างมีสัดส่วนสูงถึง 60% ของมูลค่าการก่อสร้าง (พุทธชาติ ลุนคำ, 2564) ทั้งนี้ วัสดุก่อสร้างประเภทหลัก มีสัดส่วน 64% ของยอดขายวัสดุก่อสร้างทั้งหมด แบ่งเป็น วัสดุก่อสร้างประเภทงานโครงสร้าง (ได้แก่ ปูนซีเมนต์ คอนกรีตผสมเสร็จ เหล็กก่อสร้าง) และวัสดุก่อสร้างประเภทงานตกแต่ง (ได้แก่ กระเบื้อง เซรามิก เครื่องสุขภัณฑ์เซรามิก)

ภาวะการณ์แข่งขันในปัจจุบัน กลุ่มผู้ค้าวัสดุก่อสร้าง ในช่วงปี 2564-2566 ร้านค้าวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่มีศักยภาพในการเติบโตสูงกว่าร้านค้านี้ กล่าวคือ ร้านค้าวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ ปรับตัวตามทิศทางภาคอสังหาริมทรัพย์ โดยใช้กลยุทธ์ในการดำเนิน ธุรกิจ อาทิ การปรับขนาดร้านค้าให้เล็กลงเพื่อขยายจำนวนสาขาเข้าไปในแหล่งชุมชนมากขึ้น การเปิดร้านในรูปแบบใหม่ร่วมกับผู้ผลิตรายใหญ่เพื่อรองรับความต้องการที่เจาะจงลูกค้าเฉพาะกลุ่มมากขึ้น การเพิ่มสัดส่วนการจำหน่ายวัสดุก่อสร้างภายใต้ตราสินค้าของบริษัทตนเองมากขึ้น เพื่อควบคุมต้นทุน และเพิ่มมาร์จิ้น การพัฒนาช่องทางการจำหน่ายเพื่อตอบโจทย์ลูกค้า อาทิ Online Channel และ Mobile Application การลงทุน ขยายสาขาในตลาดอาเซียนอย่างต่อเนื่อง เช่น มาเลเซีย (โฮมโปร) สปป. ลาว และกัมพูชา (สยามโกลบอลเฮ้าส์) เป็นต้น

แนวคิดห่วงโซ่คุณค่าและการจัดการห่วงโซ่คุณค่า

ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) เป็นกิจกรรมที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับทรัพยากรนำเข้าโดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการนำวัตถุดิบจากผู้ขายวัตถุดิบเข้าสู่กระบวนการผลิต กระบวนการจัดจำหน่ายจนถึงกระบวนการจัดส่งไปสู่ผู้บริโภคขั้นสุดท้ายและบริการหลังการขายซึ่งเน้นกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนที่เพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าหรือบริการขององค์กรหรือราคาของสินค้านั้นมีผลมาจากการเชื่อมโยงคุณค่าในแต่ละขั้นตอน (Poter, 1985) โดยเน้นการสร้างความสามารถการแข่งขันทางธุรกิจด้วยการวิเคราะห์คุณค่าเพิ่มที่เกิดขึ้นในแต่ละกิจกรรมที่มีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ ซึ่งประกอบไปด้วยกิจกรรมหลัก 5 กิจกรรมหลัก ดังนี้

1. การจัดหาวัตถุดิบเข้ามายังธุรกิจ (Inbound Logistics) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบทรัพยากร/วัตถุดิบ ในการผลิตสินค้าหรือบริการ เช่น การจัดซื้อ การขนส่งและจัดเก็บวัตถุดิบ
2. การดำเนินงาน (Operations) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแปรสภาพวัตถุดิบให้กลายเป็นสินค้าและบริการ เช่น การผลิต การบรรจุหีบห่อ การตรวจสอบคุณภาพสินค้าจนพร้อมที่จะจำหน่าย
3. การตลาดและการขาย (Marketing and Sales) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกระตุ้นให้ผู้ซื้อตัดสินใจซื้อ เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การกำหนดราคาและการขาย
4. การจัดส่งสินค้าไปยังลูกค้า (Outbound Logistics) หมายถึง กิจกรรมการส่งมอบสินค้าและบริการไปยังลูกค้า เช่น การขนส่งหรือการส่งมอบสินค้าและบริการไปยังลูกค้า
5. การบริการขณะขายและหลังการขาย (Service) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างเอกลักษณ์ รักษาคุณค่าของผลิตภัณฑ์ ให้เหนือกว่าคู่แข่ง เช่น ความสะดวกสบาย การรับประกันหลังการขาย

นอกจากนี้ การจัดการห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) เป็นการวิเคราะห์กิจกรรมของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดกลยุทธ์ภายในองค์กร โดยการวิเคราะห์ความพร้อมของทรัพยากรภายในที่สามารถนำมาสร้างเป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันที่เหนือกว่าให้กับองค์กร ห่วงโซ่คุณค่า หมายถึง กิจกรรมที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับปัจจัยการผลิตซึ่งกิจกรรมคุณค่านี้ใช้เชื่อมโยงเรียงกันเป็นโซ่ ตั้งแต่กระบวนการแรกจนถึงสิ้นสุดที่การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ศรีสุนันท์ ประเสริฐสังข์, 2559)

นริรัตน์ สันธยาติ (2563) การศึกษาคำนี้ นำแนวคิดการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของธุรกิจมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ ตลอดห่วงโซ่คุณค่าในแต่ละกิจกรรมการดำเนินงานของธุรกิจ เพื่อให้สามารถพัฒนาและยกระดับความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม เพื่อความอยู่รอดและเติบโตของธุรกิจอย่างยั่งยืน ในขั้นแรกธุรกิจจึงควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละกิจกรรมการดำเนินงาน ซึ่งจะนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจต่อไป

แนวคิดการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2564) ให้ความหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) คือ แนวทางการพัฒนาที่ตอบสนองความต้องการของคนรุ่นปัจจุบันโดยไม่ลดทอนความสามารถในการตอบสนองความต้องการของคนรุ่นหลัง โดยการบรรลุการพัฒนาที่ยั่งยืน มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การเติบโตทางเศรษฐกิจ (Economic Growth) ความครอบคลุมทางสังคม (Social Inclusion) และการคุ้มครองสิ่งแวดล้อม (Environmental Protection)

แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมและการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนมีพัฒนาการมาอย่างต่อเนื่องนับศตวรรษ ตั้งแต่หลัง การปฏิวัติอุตสาหกรรมซึ่งถือเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจโครงสร้างทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ (นริรัตน์ สันธยาติ, 2563) อันนำไปสู่การเติบโตทางเศรษฐกิจและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด แต่ในขณะเดียวกันได้ก่อให้เกิดประเด็น ปัญหาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของคนในสังคมโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ จึงนำไปสู่การพัฒนาแนวคิดเรื่องการพัฒนาอย่างยั่งยืนในมิติสังคม เนื่องจากธุรกิจจำเป็นต้องพึ่งพาพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ชุมชน และสังคมในการดำเนินงาน ธุรกิจควรให้ความสำคัญกับประเด็นทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสีย และบริหารจัดการประเด็นเหล่านี้ เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสามารถสร้างคุณค่าร่วมอันก่อให้เกิดประโยชน์ที่เกื้อกูลกันระหว่างธุรกิจและสังคม นำไปสู่การพัฒนาศักยภาพของธุรกิจให้สามารถเติบโตได้ ในระยะยาวซึ่งสามารถแบ่งประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนในมิติสังคมที่เป็นพื้นฐานของธุรกิจ ได้ 4 มิติ คือ การปฏิบัติต่อพนักงาน ความรับผิดชอบต่อลูกค้า การบริหารจัดการคู่ค้า การพัฒนาชุมชนและสังคม

แนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard (BSC)

Balanced Scorecard เป็นแนวคิดที่เกิดจาก Professor Robert Kaplan อาจารย์จากมหาวิทยาลัย Harvard ซึ่ง Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือในด้านการบริหารองค์กร ทำให้องค์กรขับเคลื่อนกลยุทธ์และเป็นเครื่องมือประเมินผลการปฏิบัติงานที่นิยมใช้กันมากในปัจจุบัน อีกความหมายหนึ่งของ Balanced Scorecard (BSC) คือ เป็นการวัดผลการปฏิบัติงานการ ดำเนินการขององค์กรโดยมีการปรับปรุงวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ที่องค์กรวางไว้มากำหนดกรอบให้ คณะ ผู้บริหารให้เป็น

วัตถุประสงค์และการวัดผลการปฏิบัติงานซึ่งกำหนดกรอบเป็นมุมมอง 4 ด้าน ได้แก่ด้าน การเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ประเด็นหลักของ Balanced Scorecard (BSC) ประกอบด้วยมุมมอง 4 ด้าน คือ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาขององค์กร มุมมองแต่ละด้านจะมีตัวชี้วัดที่สำคัญ หรือ Key Performance Indicators (KPIs) เป็นชุดที่มีความสัมพันธ์กัน (พสุ เดชะรินทร์, 2546)

จากที่กล่าวมาข้างต้น การศึกษาครั้งนี้นำเอาแนวคิดการจัดการธุรกิจด้วยแนวคิดห่วงโซ่คุณค่าและหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน มาเป็นประเด็นสำคัญที่ใช้ในการศึกษา เพื่อนำมาบริหารจัดการธุรกิจให้ดำเนินไปได้อย่างมีคุณค่า สร้างความยั่งยืนของธุรกิจได้ในระยะยาว และก่อให้เกิดผลลัพธ์ในด้านต่าง ๆ ที่สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจให้ดียิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างผู้ประกอบการร้านวัสดุก่อสร้างในจังหวัดสงขลา โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 200 ชุด ในการรวบรวมข้อมูล ใช้สถิติการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม (t-test) เพื่อหาความแตกต่างของข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ และศึกษาหาระดับความสำคัญในกิจกรรมต่างๆ ของแนวคิดห่วงโซ่คุณค่าและหลักการพัฒนาที่ยั่งยืน ที่มีผลต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจตามหลัก Balanced Scorecard (BSC)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ จากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ ร้อยละ 62.0 เป็นเพศชาย ร้อยละ 57.5 มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี ร้อยละ 43.0 มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการมากกว่า 15 ปี ร้อยละ 37.0 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 68.5 มีจำนวนบุคลากรภายในกิจการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 คน ร้อยละ 45.0 มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 39.0 และส่วนใหญ่มีทำเลที่ตั้งอยู่ในอำเภอหาดใหญ่ อำเภอบางกล่ำ อำเภอรัตนภูมิและอำเภอควนเนียง

2. ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสมัยใหม่ด้วยแนวคิดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญต่อการจัดการธุรกิจด้วยแนวคิดห่วงโซ่คุณค่าในภาพรวมทั้ง 5 กิจกรรมที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยให้ระดับความสำคัญกับการจัดส่งสินค้าไปยังลูกค้าเป็นอันดับแรก ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 เพราะการบริการในการขนส่งอย่างรวดเร็วภายในวันที่ซื้อสินค้า สามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้ นอกจากนี้ การตรวจสอบสินค้าก่อนส่งและหลังส่งสินค้า สามารถลดต้นทุนจากการขนส่งซ้ำซ้อนเมื่อมีการตรวจสอบรายการสินค้าอย่างถูกต้อง รองลงมา คือ การบริการขณะขายและหลังการขาย เพราะการบริการที่ดีสามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้ากลับเข้ามาใช้บริการซ้ำและยังต่อยอดธุรกิจให้มีฐานลูกค้าเพิ่มขึ้น สร้างกำไรได้มากขึ้น และให้ระดับความสำคัญกับการจัดหาวัตถุดิบเข้ามายังธุรกิจระดับ

เท่ากัน ในระดับความสำคัญมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 เพราะการเลือกวัตถุดิบที่ดีสามารถลดต้นทุน สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและเพิ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันในตลาดได้ ไม่ว่าจะเป็นการเลือกซื้อสินค้าที่มีความหลากหลาย มียี่ห้อหรือตราสินค้าที่เป็นที่นิยม ดูจากความต้องการของลูกค้าในการเลือกและจัดหาสินค้าเข้ามาขาย การดำเนินงานในระดับความสำคัญมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 โดยให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการพื้นที่จัดวางของภายในร้าน ทำให้สามารถเลือกซื้อสินค้าได้ง่ายมีผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า การตลาดและการขายอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เนื่องจากเป็นผู้ประกอบการรายย่อยผู้ประกอบการจึงให้ความสำคัญกับการตลาดและการขายเป็นลำดับสุดท้าย เพราะส่วนใหญ่ยังมีการขายในรูปแบบเดิม ต่างกับผู้ประกอบการรายใหญ่ที่มีระบบออนไลน์ ในการตลาดและการขายทำให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้มากกว่า จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบหลักทั้ง 5 กิจกรรม เป็นสิ่งสำคัญที่สามารถลดต้นทุน สร้างความประทับใจและสร้างผลกำไรให้กับธุรกิจดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง

3. ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติ เกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสมัยใหม่ด้วยการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญต่อการจัดการธุรกิจด้วยการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยภาพรวมทั้ง 4 มิติ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 โดยให้ระดับความสำคัญกับการปฏิบัติต่อพนักงานมากที่สุดเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 เพราะพนักงานถือเป็นด่านหน้าที่ให้บริการลูกค้า การให้ความสำคัญกับพนักงานจึงสามารถสร้างผลตอบแทนที่หลากหลายนำไปสู่ผลสำเร็จของธุรกิจ รองลงมา คือ ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ให้ระดับความสำคัญระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 เพราะการปฏิบัติกับลูกค้าอย่างเป็นธรรม ส่งมอบและบริการด้วยสินค้าที่มีคุณภาพ มีการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง สามารถสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้ในระยะยาว ต่อมาผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการพัฒนาชุมชนและสังคม ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 เพราะการดำเนินงานของธุรกิจย่อมมีโอกาสที่จะส่งผลกระทบต่อชุมชน ดังนั้นความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจจึงควรให้ความสำคัญและแสดงความรับผิดชอบต่อชุมชน และให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการคู่ค้าในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เพราะในการสั่งซื้อสินค้าจากผู้ค้าที่มีความน่าเชื่อถือ ถือเป็นจัดการความเสี่ยงของผู้ประกอบการ ที่จะนำไปสู่โครงสร้างในการบริหารจัดการด้านต้นทุนในการสั่งซื้อสินค้าได้

4. ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลลัพธ์ของธุรกิจตามหลัก Balanced Scorecard (BSC)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจตามหลัก Balanced Scorecard (BSC) โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ให้ความสำคัญกับด้านการเงินในระดับความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมาคือการกระบวนการภายในร้าน ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ต่อมาให้ความสำคัญด้านลูกค้าในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และด้านการเรียนรู้และการพัฒนาให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม (t-test)

ตารางที่ 1

การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า $t(t\text{-test})$ ต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจ จำแนกตามตำแหน่งของผู้ประกอบการ

	เจ้าของกิจการ (n=124)		ผู้จัดการ (n=76)		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการเงิน	4.32	0.63	4.43	0.50	-1.310	0.192
ด้านลูกค้า	4.16	0.57	4.22	0.57	-0.659	0.511
ด้านการจัดการกระบวนการภายใน	4.19	0.67	4.25	0.65	-0.627	0.531
ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	3.70	0.74	3.90	0.58	-2.155	0.032*
รวม	4.09	0.54	4.20	0.47	-1.412	0.159

หมายเหตุ : * ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ประกอบการร้านวัสดุก่อสร้างที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีผลลัพธ์ทางธุรกิจไม่แตกต่างกัน หากพิจารณาเป็นรายด้านของผลลัพธ์ทางธุรกิจ พบว่า ผู้ประกอบการร้านวัสดุก่อสร้างที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีผลลัพธ์ทางธุรกิจด้านการเรียนรู้และการพัฒนาแตกต่างกัน เนื่องจากเจ้าของกิจการและผู้จัดการ มีอำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการดำเนินงานในด้านการเรียนรู้และการพัฒนาที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ประกอบการร้านวัสดุก่อสร้างที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีผลลัพธ์ทางธุรกิจด้านการเงิน ด้านลูกค้า และด้านการจัดการกระบวนการภายในไม่แตกต่างกัน เพราะเจ้าของกิจการและผู้จัดการมีเป้าหมายเดียวกัน คือการสร้างผลลัพธ์ทางด้านการเงินให้กับธุรกิจ สามารถบริหารจัดการกระบวนการภายในต่างๆ ได้อย่างราบรื่น มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ นำไปสู่ผลสำเร็จทางธุรกิจ มีผลกำไรตรงตามความคาดหมายสามารถทำให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 2

การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า $t(t\text{-test})$ ต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจ จำแนกตามเพศ

	ชาย (n=115)		หญิง (n=85)		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการเงิน	4.31	0.63	4.42	0.51	-1.291	0.198
ด้านลูกค้า	4.21	0.56	4.15	0.58	0.767	0.444
ด้านกระบวนการภายใน	4.21	0.70	4.21	0.61	-0.064	0.949
ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	3.77	0.70	3.80	0.67	-0.306	0.760
รวม	4.12	0.54	4.15	0.49	-0.284	0.776

หมายเหตุ : * ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ประกอบการร้านวัสดุก่อสร้างที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลลัพธ์ทางธุรกิจไม่แตกต่างกัน หากพิจารณาเป็นรายด้านของผลลัพธ์ทางธุรกิจ พบว่า ผู้ประกอบการร้านวัสดุก่อสร้างที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลลัพธ์ทางธุรกิจด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาไม่แตกต่างกัน ในการดำเนินธุรกิจ เพศ ไม่ใช่ปัจจัยที่จะบ่งบอกถึงผลสำเร็จทางด้านธุรกิจ ไม่ว่าจะเพศหญิงหรือเพศชาย สามารถประกอบธุรกิจ มีสิทธิที่จะพัฒนาศักยภาพตนเองและเข้าถึงองค์ความรู้ต่างๆ ได้อย่างเท่าเทียม ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในการบรรลุความเสมอภาคระหว่างเพศ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการธุรกิจสมัยใหม่ด้วยแนวคิดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจตามหลัก Balanced Scorecard (BSC)

ตารางที่ 3 แสดงถึงแนวคิดห่วงโซ่คุณค่าที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจ

ตัวแปร	B	S.E.	Beta	t	Sig.
(Constant)	0.402	0.301		1.334	0.184
การจัดหาวัตถุดิบเข้ามายังธุรกิจ	0.235	0.059	0.223	3.944	0.000*
การดำเนินงาน	0.157	0.044	0.225	3.565	0.000*
การตลาดและการขาย	0.180	0.041	0.269	4.419	0.000*
การจัดส่งสินค้าไปยังลูกค้า	0.041	0.072	0.033	.579	0.564
การบริการขณะขายและหลังการขาย	0.256	0.070	0.239	3.679	0.000*

หมายเหตุ : * ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า แนวคิดห่วงโซ่คุณค่าด้านการจัดหาวัตถุดิบเข้ามายังธุรกิจ การดำเนินงาน การตลาดและการขาย และการบริการขณะขายและหลังการขาย ส่งผลต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งทั้ง 4 กิจกรรม เป็นตัวชี้วัด ความสามารถในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการในการดำเนินกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่า ให้มีความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงกันเพื่อการสร้างคุณค่าให้กับสินค้าและบริการ การบริหารจัดการห่วงโซ่คุณค่าที่ดี ส่งผลต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจ สามารถสร้างผลกำไรในธุรกิจได้ ในขณะที่การจัดส่งสินค้าไปยังลูกค้า ไม่ส่งผลต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจตามหลัก Balanced Scorecard (BSC) สามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ดังนี้

$$Y = 0.402 + 0.235(x_1) + 0.157(x_2) + 0.180(x_3) + 0.256(x_5)$$

โดย Y = แนวคิดห่วงโซ่คุณค่า (กิจกรรมหลัก)

x_1 = การจัดหาวัตถุดิบเข้ามายังธุรกิจ

x_2 = การดำเนินงาน

x_3 = การตลาดและการขาย

x_5 = การบริการขณะขายและหลังการขาย

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการธุรกิจสมัยใหม่ด้วยการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจตามหลัก Balanced Scorecard (BSC)

ตารางที่ 4 แสดงถึงการพัฒนาที่ยั่งยืนที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจ

ตัวแปร	B	S.E.	Beta	t	Sig.
(Constant)	-0.206	0.338		-0.608	0.544
การปฏิบัติต่อพนักงาน	0.149	0.090	0.114	1.657	0.099
ความรับผิดชอบต่อลูกค้า	0.348	0.094	0.262	3.713	0.000*
การบริหารจัดการคู่ค้า	0.173	0.070	0.161	2.478	0.014*
การพัฒนาชุมชนและสังคม	0.289	0.053	0.344	5.417	0.000*

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า การพัฒนาที่ยั่งยืนในมิติสังคม ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า การบริหารจัดการคู่ค้า และการพัฒนาชุมชนและสังคมส่งผลต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจ เกิดจากการที่ผู้ประกอบการถือปฏิบัติในการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ซื่อตรง สามารถแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างถูกต้อง รวมไปถึงการพัฒนาในการจัดหาวัตถุดิบ จัดหาสินค้าที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสมให้กับลูกค้า สร้างความประทับใจความพึงพอใจในการให้บริการ ควบคู่ไปกับการพัฒนาชุมชนและสังคมซึ่งมีส่วนสำคัญในการช่วยพัฒนาธุรกิจให้ประสบความสำเร็จและมีความยั่งยืนภายใต้ภาวะการแข่งขันที่รุนแรงและหลากหลายในปัจจุบัน ในขณะที่การปฏิบัติต่อพนักงาน ไม่ส่งผลต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจตามหลัก Balanced Scorecard (BSC) ซึ่งถือเป็นกระบวนการจัดการภายในของธุรกิจ สามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ดังนี้

$$Y_1 = -0.206 + 0.348(x_2) + 0.173(x_3) + 0.289(x_4)$$

โดย Y_1 = การพัฒนาที่ยั่งยืนในมิติสังคม

x_2 = ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

x_3 = การบริหารจัดการคู่ค้า

x_4 = การพัฒนาชุมชนและสังคม

สรุปและอภิปรายผล

จากการอภิปรายผลข้อมูล พบว่า ผู้ประกอบการร้านวัสดุก่อสร้างที่มีตำแหน่ง และเพศที่แตกต่างกันมีผลลัพธ์ทางธุรกิจไม่แตกต่างกัน ผู้ประกอบการร้านวัสดุก่อสร้างที่มีระดับการศึกษา จำนวนบุคลากรภายในกิจการ รายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปี และตำแหน่งที่ตั้งของกิจการแตกต่างกัน มีผลลัพธ์ทางธุรกิจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีสุนันท์ ประเสริฐสังข์ (2559) ซึ่งพบว่า ร้านขายวัสดุก่อสร้างขนาดกลางและขนาดเล็ก ที่มีสถานที่ตั้งของธุรกิจต่างกัน มีจำนวนพนักงานต่างกัน และมีระยะเวลาดำเนินงานต่างกัน มีความสำเร็จของธุรกิจแตกต่างกันเนื่องจากสถานที่ตั้งของธุรกิจแต่ละจังหวัดมีขนาดและจำนวนประชากรต่างกัน ความต้องการในการซื้อวัสดุจึงต่างกันทำให้เกิดความสำเร็จต่างกัน และด้านผลลัพธ์ในการดำเนินงานแบบ Balanced Scorecard ของผู้ประกอบการร้านวัสดุก่อสร้างในจังหวัดสงขลา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีประเด็นที่น่าสนใจใน 5 มุมมอง ซึ่งสอดคล้อง

กับแนวคิดของ แคปแลนด์ และนอร์ตัน ที่ได้นำเสนอไว้ในปี ค.ศ. 1992 เป็นแนวคิดในการประเมินองค์กรแบบรอบด้าน ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และ มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา เพื่อให้ธุรกิจต่างๆ ได้ให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยในการดำเนินงาน เพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืน สมคิด บางโม (2558) ที่กล่าวว่า ความสำเร็จของธุรกิจ เป็นเป้าหมายอันดับต้นในการดำเนินกิจการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยธุรกิจจะกำหนดเป้าหมายที่แตกต่างกันตามลักษณะของการดำเนินงาน และตามขนาดขององค์กรในปัจจุบันผู้ประกอบการมีการกำหนดตัวชี้วัดที่ประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ให้สอดคล้องและครอบคลุมกับกระบวนการดำเนินงาน เพื่อสามารถแยกแยะความสำเร็จได้อย่างชัดเจน การประเมินผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard) เป็นเครื่องมือที่ได้รับการยอมรับและนำไปใช้อย่างแพร่หลายในธุรกิจประเภทต่าง ๆ รวมถึงธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ข้อเสนอแนะ

ผู้ประกอบการร้านวัสดุก่อสร้างต้องมีการเรียนรู้และพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีแนวทางการจัดการธุรกิจที่เป็นกระบวนการโดยเริ่มตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบจัดหาสินค้าที่ดี มีคุณภาพ การดำเนินงานมีการใช้โปรแกรมขายสินค้าเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการสินค้า รวมถึงการจัดเรียงสินค้าภายในร้านตามหมวดหมู่ บรรจุหีบห่อติดป้ายราคาไว้อย่างชัดเจน การตลาดและการขาย มีการโปรโมทสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผู้ซื้อเกิดความสนใจซื้อ ส่งมอบสินค้าไปยังลูกค้าให้ทันภายในเวลาที่นัดหมายและสร้างความประทับใจด้วยการบริการหลังการขาย รวมไปถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน เข้าใจความต้องการของลูกค้า เลือกคู่ค้าที่ดีมีศักยภาพ และช่วยกันพัฒนาชุมชนเพิ่มมากขึ้น

ภาครัฐควรเข้ามามีบทบาทในการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการขนาดย่อม เกี่ยวกับการใช้แนวคิดห่วงโซ่คุณค่ากับการพัฒนาธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืนเพิ่มมากขึ้น ส่งเสริมความรู้ด้านการเงินเทคโนโลยี และนวัตกรรม เพื่อให้ผู้ประกอบการได้เข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้องตรงประเด็น เกิดแนวคิดใหม่ๆ ในการจัดการธุรกิจและสามารถนำไปปรับใช้กับธุรกิจให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- นริรัตน์ สันธยาติ, พรชัย ถาวรานนท์, สุกิจ กิตติบุญญานนท์. (2563). *คู่มือการพัฒนาธุรกิจเพื่อความยั่งยืนสำหรับบริษัทจดทะเบียน*. ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- บุรณิน รัตนสมบัติ. (2557). *การพัฒนาตัวแบบเชิงกลยุทธ์การจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืนในขนาดของวิสาหกิจขนาดใหญ่*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พุทธชาติ ลุนคำ. (2564). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2564-66 : ธุรกิจวัสดุก่อสร้าง*. ศูนย์วิจัยกรุงศรี.
- ศรีสุนันท์ ประเสริฐสังข์. (2559). *การจัดการห่วงโซ่คุณค่าที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจหอพักในเขตเทศบาลตำบลเกาะแก้ว และตำบลท่าม่วง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด*. วารสารวิชาการแพรวกาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์, 41-45.
- สมคิด บางโม. (2558). *องค์กรและการจัดการ*. กรุงเทพฯ. วิทย์พัฒนา.
- สภาพัฒนาเศรษฐกิจสังคมแห่งชาติ. (2564). *เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน*. สืบค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2564 จาก <https://www.nesdc.go.th>

Kaplan, R.S. and Norton, D.P. (1992) *The Balanced Scorecard - Measures that Drive Performance*. Harvard Business Review.

Potter. (1985). Potter, *Competitive advantage: creating and sustaining superior performance*. New York: The Free Press.

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้านของผู้บริโภค โดยใช้แบบจำลองโลจิสติกสองทางเลือก (Binary Logit Model)

A Study of Factors Affecting Consumers' Decision to Choose Home Construction Contractor Services by Using the Binary Logit Model

ธีระ เกตุแก้ว

Theera Katekaew¹

วรลักษณ์ ลลิตสศิริวิมล

Woraluck Lalitsasivimol²

ชุตินา หวังเบญญ์หมัด

Chutima Wangbenmad³

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้านของผู้บริโภคในเขตเทศบาลเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างแบบ โควต้า 2 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มที่เลือกใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้านและกลุ่มที่ไม่เลือกใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้าน จำนวนกลุ่มละ 100 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือแบบจำลองโลจิสติกสองทางเลือก (Binary logit model) ผลการวิจัยพบว่ามี 2 ปัจจัยจาก 6 ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้าน ได้แก่ 1) ด้านความมั่นคงขององค์กร และ 2) ด้านความคุ้มค่า ดังนั้นผู้รับเหมาในการสร้างบ้านต้องนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงธุรกิจบริษัทผู้รับเหมาก่อสร้างบ้านให้ตอบรับต่อความต้องการของลูกค้าซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้ามีการตัดสินใจใช้บริการต่อไป

คำสำคัญ: การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ผู้รับเหมาก่อสร้างบ้านของผู้บริโภค แบบจำลองโลจิสติกสองทางเลือก

Abstract

The purpose of this research is to study factors affecting consumers' decisions to choose home construction contractor services in Phatthalung municipality. A questionnaire was used to collect data from a sample of 200 samples by using quota random sampling. The quota random sampling was divided into 2 groups: 1) those who chose home construction contractors, and 2) those who did not choose home

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการพัฒนองค์กรและธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

Email: theera2537k@gmail.com

² ดร. สาขาการจัดการพัฒนองค์กรและธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

Email: woraluck@hu.ac.th

³ ดร. สาขาการจัดการพัฒนองค์กรและธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

Email: drchutima@hu.ac.th

construction contractors. The number of people in each group was 100. The questionnaires were used for data collection. The binary logistic regression analysis technique has been used. The result found that there are two important factors in deciding whether to choose home construction contractor services: 1) the stability of the company, and 2) quality at a reasonable price. Therefore, the construction contractor services company must use this information to develop the operations to meet the customer's specifications and get them to use the services.

Keywords: Consumers' Decision to Choose, Home Construction Contractor Services, Binary Logit Model

บทนำ

บ้านเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ ที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างมาก และเชื่อว่าในช่วงชีวิตหนึ่งนั้นคนทุกคนอยากมีบ้านเป็นของตนเองอย่างน้อยหนึ่งหลัง ดังนั้นเมื่อถึงวัยอันสมควรและมีความพร้อมทางเศรษฐกิจ สำหรับคนส่วนใหญ่แล้วการซื้อบ้านเป็นการใช้เงินที่เก็บออมหรือหาได้มาในเวลาเกือบครึ่งหนึ่งของชีวิตการทำงาน ดังนั้นการซื้อบ้านจึงต้องพิจารณาเป็นพิเศษ การซื้อบ้านจัดสรรในโครงการจะสะดวกกว่าการสร้างเองเนื่องจากการเลือกแบบบ้านไม่ยุ่งยาก ไม่ต้องเสียค่าออกแบบของ สถาปนิกและวิศวกร และไม่ต้องเสียเวลาในการทำแบบสามารถลดปัญหาในการหาสถาปนิกและผู้รับเหมาที่ถูกต้อง และได้คุณภาพตามที่ต้องการ รวมถึงการโครงการจัดสรรช่วยดำเนินการขออนุญาตปลูกสร้างกับหน่วยงานราชการ พร้อมทั้งจัดระบบสาธารณูปโภค อาทิ ไฟฟ้า ประปาและโทรศัพท์ ในทางกลับกันการเลือกสร้างบ้านเองสามารถออกแบบบ้านที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะของเราได้ทั้งรูปแบบบ้าน โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว อย่างไรก็ตามการตัดสินใจการตัดสินใจเลือกบริษัทสร้างบ้านหรือผู้รับเหมาก่อสร้าง เจ้าของบ้านจำเป็นต้องศึกษารายละเอียดของผู้รับเหมาสร้างที่จะเลือกว่ามีทีมงานสถาปนิก และวิศวกรที่เชี่ยวชาญหรือไม่ และการเลือกใช้วัสดุในการก่อสร้างเป็นอย่างไรเพื่อจำกัดงบประมาณ และตรงกับความต้องการมากที่สุด และต้องคำนึงถึงปัญหาต่างๆที่จะเกิดขึ้นตามมาเช่น ปัญหาผู้รับเหมาขาดความรับผิดชอบ ทิ้งงาน ทำงานล่าช้า ไม่เสร็จตามแผนที่วางเอาไว้ ใช้วัสดุก่อสร้างไม่ตรงตามที่ตกลงกันไว้ โดยเอาวัสดุเกรดต่ำกว่าที่ได้ตกลงกันไว้มาใช้ รวมถึงปัญหาการเบิกเงินก่อนล่วงหน้า เหล่านี้นับเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำ (ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง, 2558) สำหรับการก่อสร้างที่อยู่อาศัย ปัญหาที่เจ้าของบ้านประสบจากการเลือกผู้รับเหมาในการสร้างบ้าน ได้แก่ 1) การก่อสร้างผิดแบบ 2) ความล่าช้าในงานก่อสร้าง 3) การก่อสร้างไม่ได้มาตรฐาน 4) การสื่อสารผิดระหว่งการทำงาน 5) ปัญหาสภาพคล่องทางการเงินของผู้รับเหมา ปัญหาเหล่านี้เป็นเหตุให้การก่อสร้างไม่สำเร็จตามความต้องการของเจ้าของบ้าน (ณิรัชชา เมืองเจริญ ,2559)

ดังนั้นการคัดเลือกผู้รับเหมาก่อสร้าง จึงเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่สุดของกระบวนการก่อสร้าง เพื่อให้ได้มาซึ่งผู้รับเหมาที่มีความสามารถในการก่อสร้างและลดความเสี่ยงในการเกิดปัญหาต่าง ๆ (ณอมศักดิ์ จริยาบุรณ์, 2556) จากการศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกผู้รับเหมา ของณิรัชชา เมืองเจริญ (2559) พบว่า องค์ประกอบที่สำคัญต่อการตัดสินใจผู้รับเหมาสร้างบ้านประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความเชี่ยวชาญทางด้านเทคนิคการก่อสร้าง

2) ประสิทธิภาพ 3) ผลงานโครงการที่ผ่านมา 4) ฐานะทางการเงิน 5) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ 6) ความเชี่ยวชาญในการบริหารโครงการ 7) ปริมาณงานที่รับผิดชอบอยู่ 8) ความสัมพันธ์กับผู้ค้าวัสดุก่อสร้าง ในขณะที่โรง พินาร (2560) ได้นำเสนอแนวทางในการตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้นของบริษัทรับเหมาก่อสร้าง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย ความเชี่ยวชาญทางเทคนิคการก่อสร้าง ความเชี่ยวชาญในการบริหารโครงการ บุคลากรหลัก ด้านประสิทธิภาพการทำงาน และปริมาณงานที่รับผิดชอบ อภิวัฒน์ เสวภาพ (2563) ได้นำเสนอเกณฑ์ที่สำคัญในการคัดเลือกผู้รับเหมาก่อสร้างเข้ามาดำเนินงานโครงการเพื่อช่วยผลิตภาพในการดำเนินงานก่อสร้างเรียงตามลำดับความสำคัญได้ดังนี้ 1) วิธีการและความสามารถในการจัดการโครงการ 2) การจัดการและคุณภาพงาน 3) ประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ผ่านมา 4) การจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัย 5) ประสิทธิภาพงานก่อสร้าง 6) ความพร้อมของเครื่องมือและเครื่องจักร 7) รูปแบบและการบริหารองค์กร 8) จำนวนและศักยภาพบุคลากร และ 9) การจัดการสิ่งแวดล้อม จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สามารถกล่าวได้ว่าการคัดเลือกผู้รับเหมาก่อสร้างจำเป็นต้องมีการประเมิน ความสามารถของผู้รับเหมาซึ่งมีผลต่อความสำเร็จของงาน และสามารถสรุปหลักเกณฑ์ที่สำคัญในการคัดเลือกได้ดังนี้ 1) ประสิทธิภาพและผลงานที่ผ่านมา 2) ความมั่นคงขององค์กร 3) ความเชี่ยวชาญเทคนิคการก่อสร้าง 4) ความพร้อมของทรัพยากรบุคคล 5) ความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยี และ 6) ความคุ้มค่า

พัทลุงเป็นจังหวัดหัวเมืองรองที่ ได้รับความสนใจอย่างต่อเนื่องทั้งด้านการท่องเที่ยว ศิลปะวัฒนธรรม และการดำเนินชีวิตของคนในท้องถิ่น ทำให้เกิดการลงทุนต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะภาคเอกชนในโครงการก่อสร้างที่อยู่อาศัย ซึ่งจากผลการสำรวจพบว่า ประชาชนร้อยละ 91.8 มีที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเดี่ยว (สำนักงานสถิติพัทลุง, 2565) ตารางที่ 1 แสดงข้อมูล การเติบโตของการก่อสร้างที่อยู่อาศัย ในจังหวัดพัทลุง (ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์, 2563)

ตารางที่ 1

การออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคารเพื่ออยู่อาศัยอาคารแนวราบ แสดงจำนวนหน่วย (รายปี)

2559	2560	2561	2562	2563	%
242	375	505	672	1339	99.3%

หมายเหตุ: ที่อยู่อาศัยแนวราบ หมายถึง บ้านเดี่ยว, บ้านแฝด และทาวน์เฮ้าส์

ที่มา: ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์, 2563

ซึ่งในการขออนุญาตก่อสร้าง สำหรับบ้านจัดสรรเป็นหน้าที่ของเจ้าของโครงการ ในขณะที่ผู้สร้างบ้านเอง ผู้รับเหมา หรือบริษัทรับสร้างบ้านจะดำเนินการเอง ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงจัดทำขึ้นมา เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกและไม่เลือกใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้านของผู้บริโภค ในพื้นที่จังหวัดพัทลุง ผลของการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับเหมาก่อสร้างหรือบริษัทรับสร้างบ้านได้นำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงธุรกิจบริษัทรับเหมาก่อสร้างบ้านเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค และตัดสินใจเลือกใช้บริการรับเหมาก่อสร้างบ้าน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยด้านประสบการณ์และผลงานที่ผ่านมา ความมั่นคงขององค์กร ความเชี่ยวชาญเทคนิคการก่อสร้าง ความพร้อมของทรัพยากรบุคคล ความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยี และ ความคุ้มค่า ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้านของผู้บริโภค

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยในการตัดสินใจเลือกและไม่เลือกใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้านของผู้บริโภค
2. ผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างหรือบริษัทรับสร้างบ้านสามารถนำข้อมูลการให้ความสำคัญของผู้บริโภค ต่อปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้านไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้าน ประกอบด้วย 6 ปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้าน ได้แก่

1. ด้านประสบการณ์และผลงานที่ผ่านมา
2. ด้านความมั่นคงขององค์กร
3. ด้านความเชี่ยวชาญเทคนิคการก่อสร้าง
4. ด้านความพร้อมของทรัพยากรบุคคล
5. ด้านความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยี
6. ด้านความคุ้มค่า

การทบทวนวรรณกรรม

ปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้าน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้าน ผู้วิจัยสรุปการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยในอดีต ในตารางที่ 1 ผู้ศึกษาจึงเห็นสมควรที่จะนำปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้านมาใช้เป็นตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 6 ปัจจัยคือ X1 ด้านประสบการณ์และผลงานที่ผ่านมา X2 ด้านความมั่นคงขององค์กร X3 ด้านความเชี่ยวชาญเทคนิคการก่อสร้าง X4 ด้านความพร้อมของทรัพยากรบุคคล X5 ด้านความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยี และ X6 ด้านความคุ้มค่า

ตารางที่ 2

ปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้าน

ผู้วิจัย	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆
ภูเบศร์ เปอรุณ (2558)	✓	✓	✓		✓	
อนุพันธ์ ปทุมมาสูตร (2558)	✓				✓	✓
พรากร นิพัฒน์ศิริผล (2558)		✓	✓	✓		✓
จิราภรณ์ บุญยั้ง (2559)	✓			✓	✓	✓
ณิรัชชา เมืองเจริญ (2559)	✓		✓	✓		✓
ธนีสร วิทยาวิมล (2559)	✓		✓		✓	✓
สุรียา สวนแก้ว (2559)			✓	✓		✓
สุนิสา วิสุทธิรัตน์ (2559)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
วิทา อยู่พุ่ม (2559)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
รศกดิ์ สุนทรโชติ (2560)		✓				
เกษมสิทธิ์ สมสุข (2560)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ณัฐวดี พลพงษ์ (2561)	✓		✓	✓		✓
อ้อย สุข (2561)		✓	✓	✓	✓	✓
พิชญุตม์ สุทธิรอด (2562)						✓
รวม	9	7	10	9	8	12

โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.ด้านประสบการณ์และผลงานที่ผ่านมา

สันติ ชินานูวัตินวงศ์ (2551, น. 15) ได้สรุปหลักเกณฑ์ที่สำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้านในด้านประสบการณ์และผลงานที่ผ่านมา โดยผู้บริโภครวบรวมพิจารณาจากปัจจัยคือ ผู้รับเหมาก่อสร้างบ้านทำงานมีลักษณะคล้ายกันมาก่อนและผลงานโครงการที่ผ่านมา พิจารณาเรื่องการส่งมอบงานได้ตรงเวลาหรือไม่ คุณภาพงานที่สร้างเสร็จแล้ว การใช้งบประมาณให้อยู่ในกรอบที่กำหนดหรือไม่ และเคยมีประวัติทิ้งงานหรือไม่ รวมถึงความผิดพลาดในอดีตที่เกิดขึ้นด้วย

ถนอมศักดิ์ จริยาบุรณ์ (2556, น. 32) กล่าวว่า การตัดสินใจใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้านด้านประสบการณ์และผลงานที่ผ่านมาของผู้รับเหมาก่อสร้างบ้าน มีดังนี้ (1) มีแบบแปลนบ้านให้เลือกหลายแบบ มีการบริการออกแบบ เขียนแบบ และประมาณราคาก่อสร้าง (2) ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีและได้มาตรฐาน (3) มีการดำเนินการก่อสร้างตามแบบแปลน (4) เปิดโอกาสให้ สำนวณการใช้วัสดุ ผลิตภัณฑ์ และการบริการของผู้รับเหมาจากบ้านที่สร้างเสร็จแล้ว (5) มีผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เช่น ผลิตภัณฑ์ที่มีดีไซน์สวยหรู มีบริการหลังการขายที่ดึงดูดใจหรือมีโปรโมชั่น หลากรูปแบบให้เลือกสรร (6) มีการแนะนำความรู้ ด้านการตรวจสอบคุณภาพงาน มีการนำเสนอผลงาน และคุณภาพงานตามแบบแปลนตลอดระยะเวลาที่ดำเนินการก่อสร้าง (7) มีการบันทึกข้อตกลงเรื่องวัสดุที่จะใช้ แล้วดำเนินงานตามที่ตกลงกันได้ (8) ผู้รับเหมา มีการเสนอการตกแต่งบ้านให้เหมาะสมกับการใช้สอยและประหยัดเนื้อที่ให้มาก

ที่สุด (9) มีการบริการการยื่นของอนุญาตก่อสร้างอาคารต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น และ (10) มีผลงานการก่อสร้างในอดีตที่ผ่านมาของผู้รับเหมามีคุณภาพดี มั่นคง

Beard, Laulakis & Wundram (2001) กล่าวว่า ปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้าน ด้านประสบการณ์และผลงานที่ผ่านมาของผู้รับเหมาก่อสร้าง เช่น คุณสมบัติของบริษัทที่ออกแบบก่อสร้างตามที่บริษัทออกแบบ - ก่อสร้างเสนอมารับผลงานในอดีตคุณสมบัติด้านเทคนิคสมรรถนะในการทำงาน ประสบการณ์ที่เกี่ยวกับการให้บริการในการออกแบบ - ก่อสร้าง และประสบการณ์ในการทำงานร่วมกับบริษัทอื่นๆ

2. ด้านความมั่นคงขององค์กร

สันติ ชินาวุฒิวงศ์ (2551) กล่าวว่า ปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้าน ด้านความมั่นคงขององค์กร ควรคัดเลือกจาก ฐานะทางการเงิน โดยพิจารณาจากงบการเงิน งบดุล งบกำไรขาดทุนและงบ และกระแสเงินสดของผู้รับเหมา

วรรณพล ชมพูเขียว (2555) กล่าวว่า คุณสมบัติศักยภาพทางการเงิน ที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้าน คือ ทุนจดทะเบียน ทรัพย์สินหมุนเวียนต่อปี รายรับจากการประกอบอาชีพต่อปี กำไรขั้นต้นต่อปี โดยสามารถพิจารณาทำการเงินได้จากเอกสารแสดงฐานะการจัดตั้งองค์การหรือบริษัท และเอกสารแสดงสถานะทางการเงิน

Beard, Laulakis & Wundram (2001) กล่าวว่า การคัดเลือกบริษัทที่ออกแบบ - ก่อสร้าง จะมีเกณฑ์ตัดสินใจให้คะแนนที่ประกอบด้วย สภาพคล่องทางการเงินและทักษะในการจัดการ ซึ่ง Kritiga Tharavijitkul (1991 ; อ้างอิงใน วรรณพล ชมพูเขียว 2555) กล่าวว่าจากการศึกษาความเป็นไปได้เกี่ยวกับระบบการตัดสินใจสำหรับการคัดเลือกผู้รับจ้างก่อนการประมูลงานก่อสร้างๆ ด้านสภาพการเงิน ควรประกอบด้วย สินทรัพย์ เงินทุนหมุนเวียน และอัตราส่วนทางการเงินอื่นๆ

3. ด้านความเชี่ยวชาญเทคนิคการก่อสร้าง

สันติ ชินาวุฒิวงศ์ (2551) กล่าวว่า ปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้าน ด้านความเชี่ยวชาญเทคนิคการก่อสร้าง ที่สำคัญในการคัดเลือก คือ ความเชี่ยวชาญในการบริหารโครงการ ความสามารถในการบริหารจัดการ ทั้งเรื่องการควบคุมต้นทุนการก่อสร้าง โครงสร้างการบริหารโครงการ และการบริหารจัดการอื่นๆ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้รับเหมารายนี้จะสามารถทำงาน ตั้งแต่ต้นจนจบได้ ความเชี่ยวชาญทางด้านเทคนิคการก่อสร้าง งานบางอย่างต้องใช้และความเชี่ยวชาญทางเทคนิคเฉพาะ เช่นเดียวกับ อนุพันธ์ ปทุมมาสูตร (2558) ที่อ้างถึงใน ปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้าน ด้านความเชี่ยวชาญเทคนิคการก่อสร้าง ซึ่งจะแบ่งเป็นการดูสถานที่ก่อสร้าง การจัดผังงาน ชั่วคร่าว การศึกษาแบบและรายการประกอบแบบ การศึกษาสัญญาหรือเงื่อนไขของโครงการที่จะทำหน้าทีในด้านการจัดองค์การ (Organizing) กระบวนการจัดองค์การ (Process of Organization) ประกอบด้วย การแยกประเภทงาน จัดกลุ่มงาน และออกแบบงาน ระบุขอบเขตงาน มอบหมายงาน และกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ การจัดวางความสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วย การแบ่งสายการบังคับบัญชา และการกำหนดขนาดของการควบคุม

4. ด้านความพร้อมของทรัพยากรบุคคล

กวี หวังนิเวศน์กุล (2548) กล่าวว่า ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรบุคคลของผู้รับเหมาก่อสร้างบ้าน ที่ต้องใช้บุคลากรหลายประเภทหลายระดับ เช่น ระดับช่างเทคนิคระดับ ช่างฝีมือเฉพาะ คนงาน กรรมกร มาตรฐานความรู้และทักษะฝีมือแตกต่างกันมากและการโยกย้ายเข้า ออกงานเกิดขึ้นได้ง่ายและ

รวดเร็ว ยิ่งทำให้งานก่อสร้างต้องประสบปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาแล้วเสร็จ ของโครงการ จึงต้องอาศัยการวางแผนการจัดการการเปลี่ยนแปลงแผนงานให้ทันเหตุการณ์อยู่ ตลอดเวลา

ธวัช เชมธร (2552) กล่าวว่า ปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการผู้รับเหมาสร้างบ้าน ด้านความพร้อมของทรัพยากรบุคคล ที่เกี่ยวกับตัวพนักงานในองค์กรคือ ต้องมีความสุภาพและความเอาใจใส่ดูแล ผู้จ้างงานจนสำเร็จโครงการ นอกจากนั้นถนนอมศักดิ์ จริญญาบุรณ์ (2556) ได้อ้างถึงความพร้อมของทรัพยากรบุคคลในงานก่อสร้างเช่นกัน ดังนี้

1. ไม่ปล่อยให้คนงานดำเนินการก่อสร้างโดยลำพัง ต้องมีช่างคุมงานหรือหัวหน้างาน คอยกำกับดูแลการก่อสร้างให้เป็นไปตามแบบแปลน
2. ผู้รับเหมาและทีมงานควรมีความซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา และมนุษยสัมพันธ์ดี
3. ผู้รับเหมาควรมีทีมงาน เช่น วิศวกรสถาปนิก ช่างคุมงาน ที่มีความรู้ความชำนาญ และมีประสบการณ์

อนุพันธ์ ปทุมมาสูตร (2558) กล่าวว่า ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรบุคคล คือ การวางแผนกำลังคนระดับต่างๆ เพื่อใช้ในการก่อสร้าง ซึ่งแบ่งเป็นกำลังคนระดับต่างๆ เช่น ระดับวางแผนและบริหารโครงการ ระดับควบคุมงานตามนโยบายและแผนระดับปฏิบัติการ เป็นต้น ซึ่งการวางแผนกำลังคนจะพิจารณาจากขนาดของโครงการเป็นหลัก

Laulakis & Wundram (2001) กล่าวว่า การคัดเลือกบริษัท ออกแบบ-ก่อสร้าง จะมีเกณฑ์ตัดสินใจให้คะแนนที่ประกอบด้วย บุคลากรในโครงการ เช่นเดียวกับ Kritiga Tharavijitkul (1991; อ้างถึงใน วรรณพผล ชมพูเชียว 2555, น.22) ที่ศึกษาความเป็นไปได้เกี่ยวกับระบบการตัดสินใจสำหรับการคัดเลือกผู้รับจ้างก่อนการประมูลงานก่อสร้าง กล่าวว่า ปัจจัยด้านความพร้อม ควรประกอบด้วย 1) บุคลากรทั่วไป 2) บุคลากรผู้เชี่ยวชาญ และ 3) บุคลากรสำหรับโครงการ

5. ด้านความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยี

กวี หวังนิเวศน์กุล (2548) กล่าวว่า ความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งงานก่อสร้าง เนื่องจากงานก่อสร้างต้องนำวัสดุอุปกรณ์และเครื่องจักรต่างๆ รวมทั้งทรัพยากรต่างๆ เข้าไปดำเนินการก่อนที่จะเริ่มมีการก่อสร้าง และเริ่มการก่อสร้างจนแล้วเสร็จ ซึ่งแตกต่างกับอุตสาหกรรมอื่นๆ ที่ต้องรอให้งานก่อสร้างเสร็จก่อนจึงจะสามารถนำวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องจักรต่างๆรวมทั้งทรัพยากรเข้าไปได้ ดังนั้น การวางแผนเครื่องจักรเครื่องทุ่นแรง ควรยึดหลักการจัดหาจัดซื้อการใช้งาน การซ่อมบำรุงระหว่างและหลังการใช้ให้มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการใช้งาน และมีประสิทธิภาพมากที่สุด (อนุพันธ์ ปทุมมาสูตร, 2558)

ปกรณ์ เกตุอินทร์. (2560) กล่าวว่า ปัจจัยด้านความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยี มีดังนี้

1. เทคโนโลยีด้านการก่อสร้าง ได้แก่ เทคนิคการก่อสร้างความสามารถในการก่อสร้างและการใช้วัสดุต่างๆ ในงานก่อสร้าง เช่น คอนกรีต เหล็ก ไม้ เป็นต้น
2. เครื่องจักรกลและวิธีการก่อสร้าง
3. เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ รวมไปถึง โปรแกรมที่เกี่ยวข้องในการก่อสร้างระบบผู้เชี่ยวชาญ ระบบการจัดการข้อมูลโครงการ การวิเคราะห์ความเสี่ยงและการตัดสินใจ

Kritiga Tharavijitkul (1991; อ้างถึงใน วรรณพผล ชมพูเชียว 2555) ได้ศึกษาความเป็นไปได้เกี่ยวกับระบบการตัดสินใจสำหรับการคัดเลือกผู้รับจ้างก่อนการประมูลงานก่อสร้างในด้านความ

พร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์และเครื่องจักร (Equipment) ในธุรกิจก่อสร้างควรประกอบด้วย เครื่องจักรงานคอนกรีต (Concrete Work Equipment) เครื่องจักรงานดิน (Earth Work Equipment) และเครื่องจักรอื่น (Other Equipment)

6. ด้านความคุ้มค่า

ชาติรี ตระกูลชวลิต (2550) กล่าวว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในด้านผลงานก่อสร้างมีคุณภาพได้มาตรฐาน สามารถปรับแก้ไขแบบได้ตามต้องการ และมีแบบบ้านให้เลือกหลายหลาย

สันติ ชินานูวัตินวงศ์ (2551) ได้สรุปหลักเกณฑ์ที่สำคัญในการ คัดเลือกบริษัทรับเหมาก่อสร้างด้านราคากับคุณภาพ ดังนี้ ความสัมพันธ์กับผู้ค้าวัสดุก่อสร้าง ผู้รับเหมาที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ค้าวัสดุก่อสร้าง มีแนวโน้มจะลดปัญหาเรื่องการจัดหาวัสดุในกรณีที่ต้องใช้วัสดุบางอย่างเร่งด่วน เช่นเดียวกับ Kotlor, Philip (1997 อ้างถึงใน ชาติรี ตระกูลชวลิต (2550) ที่กล่าวว่า ราคา (Price) คือคุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของผลิตภัณฑ์ กับ ราคา (Price) ของผลิตภัณฑ์นั้นๆ

ถนอมศักดิ์ จริยาบุรณ์ (2556, น.50) กล่าวว่า ราคาค่าก่อสร้างบ้านมีความหลากหลาย มีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพ และปริมาณงาน ราคาค่าก่อสร้างที่เสนอลูกกว่าเมื่อเทียบกับราคาประมาณการ หรือผู้รับเหมารายอื่น การจ่ายค่าก่อสร้างบ้านล่วงหน้าก่อนดำเนินการก่อสร้าง ดังนี้

1. ผู้รับเหมาควรทำการเปรียบเทียบราคาค่าก่อสร้างให้เห็นชัดเจน เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริโภคประมาณค่าใช้จ่ายได้

2. ราคาก่อสร้างต้องเหมาะสมกับคุณภาพของงาน

3. ผู้รับเหมาต้องประมาณราคาค่าก่อสร้างให้ได้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุดไม่มีการบานปลายในเรื่องค่าใช้จ่ายการตกแต่งและต่อเติมมากเกินไป

อนุพันธ์ ปทุมสาสูตร (2558) กล่าวว่า การวางแผนการเงิน ซึ่งการวางแผนการเงินไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะรับงานจากเจ้าของโครงการจะเป็นผลให้การดำเนินงานคล่องตัว เพราะการวางแผนการเงินที่ดีจะเป็นตัวบ่งชี้สถานะทางการเงินได้ตลอดระยะเวลาดำเนินการการวางแผนวัสดุ และอุปกรณ์ ควรยึดหลักการสำรวจปริมาณ ราคาวัสดุอุปกรณ์และคาดการณ์แนวโน้มในอนาคต การเตรียมวิธีการจัดการการใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัดและแตกหักเสียหายน้อยที่สุดการควบคุมค่าใช้จ่าย (Cost Control) คือการควบคุมค่าใช้จ่ายของโครงการให้เป็นไปตามที่ได้ประมาณการไว้ ทั้งในด้านการควบคุมค่าวัสดุ อุปกรณ์ การควบคุมค่าแรงงานการควบคุมค่าดำเนินการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยครั้งนี้ผู้ที่ตัดสินใจซื้อโครงการบ้านจัดสรร กับผู้ที่เลือกผู้รับเหมาก่อสร้างบ้านไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ คำนวณกลุ่มตัวอย่างตาม Hair, Black, Barbin, Anderson, & Tatham (2010) และ Tabachnic & Fidell (2007) ที่เสนอว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างควรมีขนาด 200 ตัวอย่าง ได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้ที่ตัดสินใจสร้างบ้านกับผู้รับเหมา จำนวน 100 ตัวอย่าง และกลุ่มที่ 2 ผู้ที่ตัดสินใจซื้อบ้านกับโครงการบ้านจัดสรรจำนวน 100 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 200 ตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติก (Logistic regression analysis) เป็นเทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรเชิงพหุที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประมาณค่าหรือทำนายเหตุการณ์ที่สนใจว่าจะเกิดหรือไม่เกิดเหตุการณ์เกี่ยวข้องกับทฤษฎีความน่าจะเป็นและการวิเคราะห์ทางสถิติ ซึ่งจะเป็นพื้นฐานของการวิเคราะห์เชิงถดถอยที่มีค่าตัวแปรตาม (y) ประกอบไปด้วย 0 กับ 1

การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติก แบบเข้าพร้อมกัน (Enter Method) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการผู้รับเหมาสร้างบ้าน ในเทศบาลเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ปัจจัย คือ 1.ด้านประสบการณ์และผลงานที่ผ่านมา 2.ด้านความมั่นคงขององค์กร 3.ด้านความเชี่ยวชาญเทคนิคการก่อสร้าง 4.ด้านความพร้อมของทรัพยากรบุคคล 5.ด้านความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยี 6.ด้านความคุ้มค่า ที่มีตัวแปรตามคือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้รับเหมาสร้างบ้านของผู้บริโภคในเขตเทศบาลเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง โดยตัวแปรอิสระมีการวัดตัวแปรกลุ่ม คือ

- 1 หมายถึง ตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้รับเหมาสร้างบ้าน
- 0 หมายถึง ไม่ตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้รับเหมาสร้างบ้าน

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.8 มีอายุ ไม่เกิน 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.0 มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 33.2 มีรายได้ ไม่เกิน 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.3

ตารางที่ 1 แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้าน

ตัวแปร	B	SE.	wald	df	Sig.	Exp(B)
ประสบการณ์และผลงาน	.233	.464	.251	1	.616	1.262
ความมั่นคงขององค์กร	.878	.410	4.584	1	.032	2.407
ความเชี่ยวชาญ	-.399	.416	.917	1	.338	.671
ความพร้อมของทรัพยากรบุคคล	.461	.467	.974	1	.324	1.585
ความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์	-.545	.340	2.565	1	.109	.580
ความคุ้มค่า	.878	.398	4.862	1	.027	2.405
Constant	-6.259	1.669.	14.067	1	.000	.002

ตัวแปรอิสระหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้านของผู้บริโภคในเขตเทศบาลเมือง พัทลุง มีจำนวน 2 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความมั่นคง และ ความคุ้มค่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายความหมายได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่าง ที่ให้ความสำคัญด้านปัจจัยความมั่นคง คือความมั่นคงทางการเงินองค์กร และ ปัจจัยด้านความคุ้มค่า ได้แก่ ความคุ้มค่าของงานกับค่าใช้จ่ายที่จ่ายไป และความคุ้มค่าราคาเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพที่ได้รับ การเลือกวัสดุก่อสร้างที่เหมาะสมและทนทาน ก่อให้เกิดโอกาสตัดสินใจเลือกผู้รับเหมา ในการสร้างบ้านเพิ่มมากขึ้น 2.407 เท่า และ 2.405 เท่า ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

งานวิจัยนี้จึงได้ทำการศึกษาเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้านของผู้บริโภคในเขตเทศบาลเมือง พัทลุง ผลการศึกษาในทางต้นพบว่ามีปัจจัย 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้าน คือปัจจัยความมั่นคงขององค์กรและปัจจัยด้านความคุ้มค่า ความมั่นคงขององค์กรของผู้รับเหมาก่อสร้างบ้าน ได้แก่ ฐานะทางการเงินของบริษัท หรือองค์กรเอกสารแสดงสถานะทางการเงิน ทุนจดทะเบียน ทรัพย์สินหมุนเวียนต่อปี รายรับจากการประกอบอาชีพต่อปี ด้านความคุ้มค่าได้แก่ราคาก่อสร้างต้องเหมาะสมกับคุณภาพของงานปัจจัยเหล่านี้มีความสำคัญและที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้รับเหมาก่อสร้างบ้านสอดคล้องกับงานวิจัยปัจจัยและการตัดสินใจคัดเลือกใช้ผู้รับเหมาหลักสำหรับโครงการก่อสร้างของ ของเสวก ประทุมเม (2556) กล่าวว่าบริษัทผู้รับเหมาจะต้องมีความมั่นคงทางการเงิน มีความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับแรก ที่แสดงสถานะทางการเงินที่ดีและมีเงินทุนหมุนเวียนที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ได้ดังนั้นความมั่นคงทางการเงินจึงเป็นส่วนสำคัญในการพิจารณาตัดสินใจ และงานวิจัยของ ทิพย์อนงค์ เจียรสถาวงค์ (2557) ที่พบว่า ลักษณะสำคัญของบริษัทผู้รับเหมาก่อสร้าง ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกบริษัทผู้รับเหมา คือ ควบคุมงบประมาณและค่าใช้จ่ายให้เป็นไปตามงบประมาณที่ลูกค้าวางไว้ และราคาและค่าใช้จ่ายของการดำเนินงานสมเหตุสมผล

ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบที่พบว่า ความมั่นคงขององค์กรและความคุ้มค่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพิจารณาตัดสินใจเลือกผู้รับเหมาก่อสร้างบ้านดังนั้นสิ่งที่บริษัทฯจำเป็นต้องทำคือต้องแสดงให้เห็นอย่างประจักษ์ถึงความมั่นคงของบริษัทฯ และ บริษัทฯ ต้องสร้างการรับรู้ในความคุ้มค่าที่ลูกค้าจะได้รับเมื่อเลือกใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- จิราภรณ์ บุญยั้ง (2559). การบริหารจัดการธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด. วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 11(1) (มกราคม - มิถุนายน), 136-148
- ณิรัชชา เมืองเจริญ (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อเจ้าของบ้านชาวต่างชาติในการตัดสินใจคัดเลือกผู้รับเหมาก่อสร้างบ้านในเชียงใหม่. ค้นคว้าอิสระ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมและการบริหารการก่อสร้าง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่
- ทิพย์อนงค์ เจียรสถาวงค์ (2557). การศึกษาความพึงพอใจในเรื่องการเลือกบริษัทผู้รับเหมาก่อสร้างขนาดเล็กของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ธนีสร วิทยาวิมล. (2559). แนวทางในการควบคุมต้นทุนและเวลาก่อสร้างของบริษัทรับสร้างบ้านในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมก่อสร้างและการจัดการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- โรจ พิหาร (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างของประชากรในจังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาวิทยลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

- วารุณี ตันติวังศ์วานิช และคณะ. (2552). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ : เพียร์สันเอดดูเคชั่น.
- ศิริินภา พงศ์ศิลาทอง. (2559). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์ไทยของกลุ่มลูกค้าใน สปป. ลาว*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์, (2563). *Surviving Stabilizing Sustaining Real Estate Industry*. สืบค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2566, จาก https://www.reic.or.th/Upload/REICAnnualReport2020_896_1628142428_44149.pdf.
- สมาคมอุตสาหกรรมก่อสร้างไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2555). *การก่อสร้าง*. ค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2563. จาก <https://www.tca.or.th>.
- สุริยา สนวนแก้ว. (2559). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุนิสา วิสุทธิรัตน์ (2562). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริษัทรับเหมาก่อสร้าง: กรณีศึกษา บริษัท กู๊ด พัทยา บิลเดอร์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
- สำนักงานเทศบาลเมืองพัทลุง. (2561). *บริบทเชิงพื้นที่ของเทศบาลเมืองพัทลุง*. สืบค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์. 2563. จาก <http://www.phatthalungcity.go.th/general3.php>.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). *กลยุทธ์การตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิวัฒน์ เสวาภพ (2563). *ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการคัดเลือกผู้รับเหมาของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างของผู้ประกอบการต่างชาติ กรณีศึกษา โครงการก่อสร้างโรงงานอิเล็กทรอนิกส์*. การค้นคว้าอิสระ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์และการจัดการเชิงธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร
- อนุพันธ์ ปทุมมาสูตร (2558). *รูปแบบและกลยุทธ์ ในการดำเนินธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง กรณีศึกษา หจก.เล้าจันฮะก่อสร้าง วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร กรุงเทพมหานคร*
- เอกรัฐ วงศ์วีระกุล. (2553). *ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ของคนที่ทำงานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. 11th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice –Hall.
- Schiffman, L., & Kanuk, L.L. (2010). *Consumer Behavior, Global Tenth Edition*. United State of America: Pearson Education, Inc
- Solomon. (2011). M.R. *Consumer Behavior: Buying, Having and Being*. 8th ed. New Jersey: Prentice Hall.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-Filing Factors Affecting the Acceptance of Revenue Department e-Filing System

อภิสร่า คงแก้ว

Apisara Kongkaew¹

วันามินา บอสตัน อลี

Wanamina Bostan Ali²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-Filing ของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ โดยนำผลจากการวิจัยมาเป็นข้อมูลสนับสนุนให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ ใช้งานผ่านระบบ Revenue Department e-Filing มากยิ่งขึ้น ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีผ่านระบบ Revenue Department e-Filing จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาโดยอธิบาย และนำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-Filing

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์และตัวแปรอิสระ สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-Filing อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality), ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality), ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) และปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) เท่ากับ .637 ดังนั้นตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 63.7 ทำให้ทราบได้ว่าระบบ Revenue Department e-Filing มีจุดเด่นที่สามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องในด้านของคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ประโยชน์และสิทธิประโยชน์ทางภาษีที่ผู้ใช้งานได้รับจากการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-Filing ทำให้การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเป็นเรื่องที่ง่าย และสะดวกมากยิ่งขึ้นส่งผลต่อความพึงพอใจและการบอกต่อ ซึ่งจะมีส่วนช่วยสนับสนุนให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ ใช้งานผ่านระบบ Revenue Department e-Filing มากยิ่งขึ้นต่อไป

คำสำคัญ: Revenue Department, e-Filing, การยอมรับการใช้เทคโนโลยี

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: apisarafermfern@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: wanamina.w@psu.ac.th

Abstract

The objective of this research is to study the factors affecting the adoption of the Revenue Department's E-filing system by those responsible for filing tax returns and paying income tax. The results of the research are used to encourage those responsible for filing tax returns and paying income tax. The sample used in the research was 400 tax return filers and taxpayers through the Revenue Department.

E-filing system using purposive sampling methods. The researcher analyzes the data with descriptive statistics and presents it in the form of a table of frequency distributions, percentages, averages, standard deviations, and multiple linear regression analyses to test factors affecting the adoption of Revenue Department e-Filing systems. According to the test results, the statistical values of the coefficients and independent variables. It can be concluded that the factors affecting the adoption of the Revenue Department e-Filing system statistically significantly at 0.05 are system quality factors, service quality factors, net benefit factors, and user satisfaction factors with a forecast coefficient (R Square) of .637, so all independent variables can explain the variation of variables according to 63.7% This makes it known that the Revenue Department's E-filing system has the hallmarks of continuous improvement in the field of system quality. Quality of service and the benefits and tax benefits that users receive from the adoption of the Revenue Department

E-filing system makes it easier and more convenient to file and pay taxes, affecting satisfaction and referrals, which will further encourage those responsible for filing tax returns and paying income tax through the Revenue Department e-Filing system.

Keywords: Revenue Department, E-filing, Acceptance of technology

บทนำ

ผลรวมรายได้จัดเก็บของรัฐบาลไทยในปี 2565 จำนวน 1,313,524 ล้านบาท ประกอบด้วย รายได้จากกรมสรรพากร จำนวน 851,845 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 64.85 รองลงมาจากกรมสรรพสามิต 276,451 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 21.05 กรมศุลกากร 53,040 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 4.04 และรายได้จากหน่วยงานอื่น 132,188 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 10.06 (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.), 2565) มากกว่าร้อยละ 50 ของรายได้จัดเก็บของรัฐบาลไทยมาจาก กรมสรรพากรในการดำเนินการจัดเก็บภาษีจากประชาชน การเสียภาษีมีขึ้นตอนยุ่งยากซับซ้อน ปัญหา ตามที่กล่าวมานั้นทำให้เกิดแนวความคิดในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเพื่อก่อให้เกิดความ ทัวถึงเป็นธรรมรวมถึงต้องคำนึงถึงหลักของความคุ้มครองสิทธิและหน้าที่ของผู้เสียภาษี (ชวฤทธิ์ โยศรีคุณ, 2562) กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งมีภารกิจหลักในการ จัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ตามแผนปฏิบัติการราชการกรมสรรพากรได้กำหนดให้การใช้บริการ

ผ่านระบบ Revenue Department e-Filing เป็น 100% ของทุกประเภทภาษี ในปี 2563 โดยมีนโยบายประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาด้วยตนเอง แต่ยังมีผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจำนวนมาก ที่ยังเข้ารับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี ทั้งแบบกระดาษและแบบออนไลน์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต่างๆ (กรมสรรพากรกองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563)

กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร ได้จัดทำรายงานผลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ตามแผนปฏิบัติการราชการกรมสรรพากร ย้อนหลังตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2565 พบว่า การใช้บริการผ่านระบบ Revenue Department e-Filing ในปี 2563 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 68.53% ปี 2564 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 90.67% และในปี 2565 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 80.58% (กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, 2565) แม้ทุกวันนี้ผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบ Revenue Department e-Filing จะเพิ่มขึ้นแต่ก็ยังมีประชาชนส่วนหนึ่งที่ยังคงดำเนินการยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา) สิ่งนี้อนุมานได้ว่าแผนที่ยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากรที่นำมาใช้ยังไม่สามารถทำให้ผู้เสียภาษี ซึ่งเป็นเจ้าของประเทศกลุ่มนี้ได้เข้ามามีส่วนร่วมเพื่อบรรลุเป้าหมายของกรมสรรพากรตามแผนปฏิบัติการราชการกรมสรรพากรที่ได้กำหนดให้มีการใช้บริการผ่านระบบ Revenue Department e-Filing เป็น 100% ของทุกประเภทภาษีได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-Filing ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality), คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality), คุณภาพบริการ (Service Quality), ความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) หรือการใช้งาน (Use), ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction), ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) โดยศึกษาจากกลุ่มผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบ Revenue Department e-Filing

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-Filing ของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-Filing ของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้
2. ประโยชน์ทางเศรษฐกิจทั้งในส่วนของภาครัฐและประชาชนในการลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้
3. นำผลจากการวิจัยมาเป็นข้อมูลสนับสนุนให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ ใช้งานผ่านระบบ Revenue Department e-Filing มากยิ่งขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

การยื่นทางอิเล็กทรอนิกส์ เริ่มต้นขึ้นในปี 1986 โดยเป็นโครงการทดสอบขนาดเล็กซึ่งมีผู้เสียภาษีเพียงห้ารายจากเขตมหานครของ Cincinnati, Raleigh-Durham, and Phoenix เท่านั้นที่ตกลงเข้าร่วม ตั้งแต่นั้นมาการยื่นทางอิเล็กทรอนิกส์ได้กลายเป็นเรื่องธรรมดาโดยให้บริการผู้เสียภาษีหลายล้านคนทุกปี (TurboTax, 2565) การใช้ระบบ e-file ช่วยลดความจำเป็นในการตรวจสอบภาษีได้จริง นอกจากนี้โอกาสที่จะเกิดข้อผิดพลาดขณะใช้ e-file อยู่ที่ประมาณ 1% ในขณะที่โอกาสเกิดข้อผิดพลาดขณะยื่นเอกสารอาจสูงถึง 20% (TurboTax, 2565)

แนวคิดเกี่ยวกับระบบยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต Revenue Department e-Filing (RD e-Filing) มีวัตถุประสงค์ของการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต คือ การให้บริการยื่นแบบและชำระภาษี ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยผู้เสียภาษีเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการภาษีที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ตแทนการกรอกแบบแสดงรายการภาษีและยื่นแบบด้วยกระดาษ พร้อมชำระภาษีโดยใช้คำสั่ง ทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ธนาคารโอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร ซึ่งเป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งที่ไม่บังคับ แต่ช่วยให้ ผู้เสียภาษีที่สนใจ เลือกใช้บริการเพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น ในขณะที่การยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขายังคงมีอยู่ตามปกติ (วรพรรณ นุตโร, 2563)

DeLone และ McLean (2003) เสนอโมเดลการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Model of Information System Success) โดยเริ่มศึกษาตั้งแต่ปี ค.ศ.1992 จนประกาศใช้อย่างแพร่หลายในปี ค.ศ. 2003 และได้รับการยอมรับเพื่อเป็นต้นแบบในการวัดความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยประกอบด้วย 6 ปัจจัย (DeLone and McLean, 2003) ได้แก่

- 1) คุณภาพระบบ (System Quality)
- 2) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)
- 3) คุณภาพบริการ (Service Quality)
- 4) ความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) หรือการใช้งาน (Use)
- 5) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)
- 6) ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit)

DeLone และ McLean (2003) กล่าวว่า องค์การธุรกิจมีแนวโน้มการใช้งานและการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ดังนั้นปัจจัยทั้ง 6 เรื่อง ควรออกแบบให้มีเครื่องมือวัดประสิทธิภาพดำเนินงานของเทคโนโลยีสารสนเทศที่คำนึงถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ตด้วย (DeLone and McLean, 2003)

1) คุณภาพระบบ (System Quality) โดยคำนึงถึงความสะดวกในการใช้งาน (Convenience of Access) เวลาที่ใช้ในการตอบสนอง (Response Time) ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) ความมีเสถียรภาพ (Reliability) และความปลอดภัย (Security)

2) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) โดยคำนึงถึงตัวแปรหลักที่ใช้วัดคุณภาพสารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ได้แก่ความถูกต้อง (Accuracy) ความครบถ้วนสมบูรณ์ (Completeness) ความเกี่ยวข้อง (Relevance) ความทันต่อเวลา (Timeliness) ความรัดกุม (Conciseness) รูปแบบของสารสนเทศ (Format) ความทันสมัยของสารสนเทศ (Currency) และความแม่นยำ (Precision)

3) คุณภาพการบริการ (Service Quality) โดยคำนึงถึงข้อสังเกตของการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศส่วนมากจะมุ่งเน้นไป ในด้านของผลิตภัณฑ์ (Product) มากกว่าการบริการ (Service)

ซึ่งการคิดเช่นนั้นอาจทำให้ผู้ที่ทำการวิจัยวัดผลประสิทธิภาพสารสนเทศผิดพลาดได้เนื่องจากละเลยตัวแปรปัจจัยด้านคุณภาพบริการ จึงได้เพิ่มปัจจัยด้านการบริการลงไปโมเดลปี ค.ศ. 2003 (Pitt, Watson and Kavan, 1995)

4) ความตั้งใจที่จะใช้งาน (Intend to Use) โดยคำนึงถึงผู้ใช้งานเกิดความตั้งใจที่จะใช้งาน

5) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ที่มีพฤติกรรมใช้ซ้ำหรือมีความพึงพอใจ

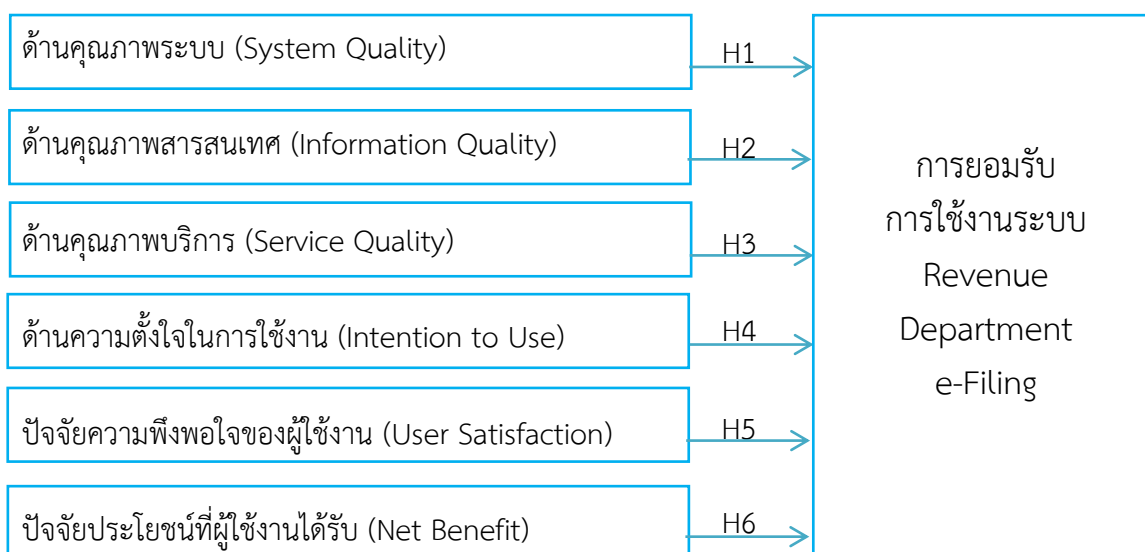
6) ผลประโยชน์สุทธิ (Net Benefits) โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ได้จากการใช้งานและปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

วรพรรณ นุตโร (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 ปี-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อปีน้อยกว่า 240,001 บาท ใช้บริการยื่นแบบฯ ด้วยตนเอง และในช่วง 5 ปี ที่ผ่านมาเคย “ยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต” 3-5 ครั้ง และผลการวิจัยปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านคุณภาพของการให้บริการมากที่สุดส่งผลให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตอย่างแน่นอน และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณา ด้านน้ำหนักของปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มี 2 ด้าน เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านคุณภาพของข้อมูล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) เท่ากับ 0.354 ดังนั้น ตัวแปรอิสระทุกตัว อธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 35.4

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent variables)

ตัวแปรตาม (Dependent variables)



วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-Filing ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบ Revenue Department e-Filing โดยใช้สูตร Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบ Revenue Department e-Filing จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 27 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคัดกรองกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้ระบบ Revenue Department e-Filing, ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยความสำเร็จของระบบ Revenue Department e-Filing ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality), คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality), คุณภาพบริการ (Service Quality), ความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use), ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) และประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยด้านการยอมรับระบบ Revenue Department e-Filing ประกอบด้วยปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน, ปัจจัยด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน และปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้อธิบายลักษณะของของกลุ่มตัวอย่าง โดยอธิบายและนำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-Filing ได้คำตอบจากการวิเคราะห์และได้ข้อสรุปดัง ตารางที่ 1 ซึ่งแสดงถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-Filing

ตารางที่ 1

ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-Filing

Independent	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)		5.609	.000*
ด้านคุณภาพระบบ (System Quality)	.262	5.237	.000*
ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)	.003	.040	.968
ด้านคุณภาพบริการ (Service Quality)	.312	5.191	.000*
ด้านความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use)	-.086	-1.512	.131

ตารางที่ 1

ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-Filing (ต่อ)

Independent	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)		5.609	.000*
ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)	.129	2.083	.038*
ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit)	.265	4.171	.000*

* $p < 0.05$, $R^2 = .637$

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality), ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality), ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) และปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-Filing โดยมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะเห็นได้ว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-Filing เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ (System Quality), ด้านคุณภาพบริการ (Service Quality), ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพระบบ Revenue Department e-Filing ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-Filing ได้ร้อยละ 63.7

สรุปและอภิปรายผล

วัตถุประสงค์งานวิจัยนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-Filing ของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ โดยนำผลจากการวิจัยมาเป็นข้อมูลสนับสนุนให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ ใช้งานผ่านระบบ Revenue Department e-Filing มากยิ่งขึ้น จากผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-Filing อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality), ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality), ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) และปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)

1. ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quantitative) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด เป็นเพราะว่า กรมสรรพากรได้พัฒนาระบบ Revenue Department e-Filing เพื่อลดปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านกระดาษที่มีความยุ่งยากและซับซ้อน เมื่อมีการใช้งานผ่านระบบส่งผลให้ผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบ Revenue Department e-Filing สามารถดำเนินการยื่นภาษีได้ด้วยตนเองคุณภาพระบบ จึงส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-Filing ซึ่งสอดคล้อง

กับทฤษฎีโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ Delone และ McLean (1992) ที่กล่าวว่า คุณภาพของระบบเป็นตัววัดประสิทธิภาพของระบบที่แท้จริง ดังนั้นคุณภาพของระบบสามารถพิจารณาได้จากความง่ายในการใช้งาน ความมีเสถียรภาพ และความเร็วในการตอบสนอง ซึ่งเป็นอิทธิพลของคุณภาพระบบที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี

2. ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เมื่อมีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบ Revenue Department e-Filing ผู้ใช้งานสามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีได้ด้วยตนเองเป็นการทำธุรกรรมภาษีทางออนไลน์ เมื่อเกิดความสงสัยหรือข้อซักถามเกี่ยวกับการใช้งานในระบบ Revenue Department e-Filing สามารถที่จะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ผ่านการใช้เทคโนโลยีที่เป็นเครื่องมือติดต่อสื่อสารกันโดยตรงอย่างไร้ขีดจำกัด เช่น บริการ RD Call Center หรือบริการ Web Chat และจากฟังก์ชันการใช้งานที่อำนวยความสะดวกช่วยอธิบายรายละเอียดที่ซับซ้อนให้มีความเข้าใจง่ายและชัดเจนมากยิ่งขึ้น สิ่งสำคัญคือการเลือกใช้ภาษาต้องไม่ซับซ้อน เข้าถึงได้กับผู้ใช้งานทุกคนและไม่จำเป็นต้องมีความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับภาษี คุณภาพบริการจึงส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-Filing ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรพรรณ นุตโร (2563) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษพบว่าด้านคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ระบบ Revenue Department e-Filing ได้ถูกพัฒนาและออกแบบตามหลักการแก้ปัญหาเพื่อลดความยุ่งยากและซับซ้อน ทำให้ผู้ใช้งานระบบได้รับประโยชน์ที่มากกว่าการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านกระดาษ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจะช่วยส่งผลให้มีการเข้าใช้งานระบบ Revenue Department e-Filing มากยิ่งขึ้น การมอบประโยชน์ที่ส่งผลดีให้แก่ผู้ใช้งานระบบจะทำให้กรมสรรพากรได้รับชำระภาษีและลดการหลีกเลี่ยงการเสียภาษีของผู้เสียภาษีได้อีกด้วย ดังนั้นปัจจัยด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจึงส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-Filing ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความสมัครใจในการเสียภาษีที่ประกอบด้วย ปัจจัยการเห็นความสำคัญของการเสียภาษี ที่ว่าหากผู้เสียภาษีนั้นเห็นถึงประโยชน์หรือความสำคัญของการเสียภาษีแล้ว ความยินยอมหรือการให้ความร่วมมือในการเสียภาษีแก่รัฐก็จะมีมาก

4. ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) โดยรวมอยู่ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ภาพรวมที่กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นในเรื่องคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับทำให้การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี โดยการใช้งานผ่านระบบ Revenue Department e-Filing นั้น ส่งผลที่ดีให้แก่ผู้ใช้งาน เมื่อเกิดความชื่นชอบจึงก่อให้เกิดการแนะนำและบอกต่อให้กับคนรู้จักได้ใช้งานระบบต่อไป ส่งผลดีต่อกรมสรรพากรที่จะได้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนปฏิบัติการกรมสรรพากรที่ได้กำหนดให้มีการใช้บริการผ่านระบบ Revenue Department e-Filing เป็น 100% ซึ่งได้รณรงค์ให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพียงแค่กรมสรรพากรปรับปรุงระบบ Revenue Department e-Filing ให้เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพสูงอย่าง

ต่อเนื่อง ก็จะทำให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้น ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานจึงส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-Filing ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ Delone และ McLean (1992) ที่ได้กล่าวว่าคุณภาพระบบเป็นตัวแปรที่สำคัญในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ

ข้อเสนอแนะ

1. สำหรับกรมสรรพากรสามารถที่จะเลือกนำข้อมูลจากผลการวิจัยมาสนับสนุนนโยบายการประชาสัมพันธ์ให้มีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรต่อไป

2. ควรทำการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเข้าใจปัญหาของงานวิจัย และสามารถนำข้อมูลทางประชากรศาสตร์มาวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-Filing ได้ เช่น เพศ อายุ อาชีพ เป็นต้น

3. ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-Filing เพิ่มเติม เนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-Filing ไม่ได้มีเพียงปัจจัยที่ทางผู้วิจัยนำมาวิจัยเท่านั้น แต่เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ อีกด้วย เช่น ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีอากร การตระหนักรู้ในหน้าที่พลเมือง เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2563). กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้น 20 มิถุนายน 2565. จาก http://rdserverdoc.rd.go.th/epit/regisPIT_efiling.pdf
- กรมสรรพากร. (2565). แผนปฏิบัติการราชการกรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. สืบค้น 20 มิถุนายน 2565, จาก https://www.rd.go.th/fileadmin/user_upload/porsor/55128.pdf
- ชวฤทธิ์ โยศรีคุณ. (2562). *หน้าที่ของประชาชนในการชำระภาษีอากร*. วารสารการจัดการความรู้สู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ วิทยาลัยนครราชสีมา, 2562 ฉบับที่ 1, 135-141. <http://www.nmc.ac.th/2018/km/km1-2562-017.pdf>
- วรพรรณ นุตโร. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต)*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.). (2565). ภาษีไปไหน?ระบบข้อมูลการใช้จ่ายภาครัฐ Thailand Government Spending. สืบค้น 20 มิถุนายน 2565, จาก <https://govspending.data.go.th/dashboard/5>
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems*, 3(1), 60-95.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Information System*, 19(4), 9-30.

Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1995). Service quality: A measure of Information systems effectiveness. *MIS Quarterly*, 19(2), 173–188.

TurboTax. (2565). *e-File History: Electronic Tax Filing in the United States*. สืบค้น 20 มิถุนายน 2565, จาก <https://www.efile.com/efile-electronic-tax-filing-history/>

ห้องนำเสนอที่ 6

รัฐประศาสนศาสตร์/บริหารรัฐกิจ (1)

การจัดการขยะในพื้นที่เทศบาลตำบลควนเนียง จังหวัดสงขลา

Waste Management of Kuanniang Municipality, Songkhla Province

ปวิช สัตยารักษ์

Pawit Sattayarak¹

สมพร คุณวิชิต

Somporn Khunwishit²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาวิธีการจัดการขยะในปัจจุบันของเขตเทศบาลตำบลควนเนียง 2) วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการจัดการขยะ และ 3) เสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการขยะให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการขยะในพื้นที่เทศบาลควนเนียงซึ่งได้แก่ กลุ่มผู้บริหารท้องถิ่นเทศบาลควนเนียง ประชาชน ประชาสังคม ภาคเอกชน และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เก็บข้อมูลด้วยการค้นคว้าเอกสาร การสังเกต รวมทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสิ้น 25 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยการตรวจสอบสามเส้า จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย

ผลการศึกษา พบว่า (1) เทศบาลตำบลควนเนียง ดำเนินการลดขยะในพื้นที่โดยการเก็บถังขยะที่เคยวางไว้ตามท้องถนนในพื้นที่เทศบาลควนเนียง ออกทั้งหมด ใช้วิธีการให้ประชาชนใช้ถุงดำใส่ขยะให้นำถุงขยะมาวางไว้หน้าบ้านของตนเองเพื่อรอเทศบาลควนเนียง มาเก็บกำจัดซึ่ง วิธีการนี้สามารถลดขยะได้มาก ทั้งนี้ ทางเทศบาลยึดแนวทางการจัดการขยะตามหลักการ 3Rs ได้แก่ Reduce การลดปริมาณขยะ Reuse การนำกลับมาใช้ใหม่ Recycle การเปลี่ยนสิ่งที่เก่าและไร้ประโยชน์ให้เป็นสิ่งใหม่ที่มีประโยชน์ (2) ในด้านปัญหาอุปสรรค พบว่า มีปัญหาขยะที่ส่งกลิ่นเหม็นในครัวเรือนระหว่างรอเวลาจัดเก็บ ปัญหาสุนัขคุ้ยขยะที่วางบนถนน ปัญหาขยะกระจัดกระจายบนถนน และปัญหาค่าใช้จ่ายของครัวเรือนในการซื้อถุงบรรจุขยะ (3) ข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการขยะให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต จากงานวิจัย ได้แก่ การนำโครงการขยะเป็นทองเข้ามาดำเนินการในเทศบาลตำบลควนเนียง การให้ความรู้เรื่องการจัดการขยะกับประชาชน และส่งเสริมให้ประชาชนมีจิตสำนึกร่วมในการลดขยะ รวมถึงการสนับสนุนพื้นที่ส่วนกลางในการทิ้งขยะแบบแยกประเภทเพื่อความยั่งยืนในการแก้ไขปัญหาการจัดการขยะของพื้นที่เทศบาลตำบลควนเนียง

คำสำคัญ: การบริหารจัดการขยะ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, การบริการสาธารณะ

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: pavit.satt@gmail.com

² รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: somporn.kh@psu.ac.th

Abstract

The objectives of this study are to (1) examine the current practices of waste management in Kuanniang Municipality; 2) analyze the issues and barriers that hampered waste management in this municipality; and (3) provide recommendations for better management in the future. Qualitative research methods were employed. Research populations were those involved in waste management in Kuanniang Municipality, which include executives and officers of Kuanniang Municipality, representatives from citizen groups, civil society organizations, businesses, and related governmental agencies. The data were gathered through documentary research and in-depth interviews with 25 key informants. The data were verified using the data triangulation method and then, analyzed inductively.

Results show that (1) the Kuanniang Municipality currently manages waste by taking out all waste bins and having households use black garbage bags and place them on the street for collection by the municipality. This waste management practice of Kuanniang Municipality was based on the 3R principles, which are Reduce, Reuse, and Recycle. (2) Although this current practice has proved to be effective in reducing the enormous amount of waste, it has left the communities with some problems, such as the odor of waste waiting to be collected by the municipality, the problem of dogs rummaging through garbage, the dispersal of uncollected rubbish on streets, and increasing household expenditure to buy the black garbage bags. (3) It is suggested in this research that Kuanniang Municipality undertake the initiatives that promote the reduce, reuse, and recycle of wastes in the communities and to generate income from recycling rubbish, educate people on how to sort the wastes, raise awareness of the people toward waste reduction, and provide some spaces or areas for placing waste bins based on the types or categories of the wastes.

Keywords: Waste Management, Local Government, Public Services

บทนำ

ปัจจุบันจำนวนประชากรมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนิน ชีวิต ทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม การพัฒนาในยุคโลกาภิวัตน์ได้สร้างความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว จากการศึกษาการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม การพัฒนาของชุมชนในชนเมืองสมัยใหม่ในปัจจุบันมีลักษณะเป็นแบบกระจุกกระจาย เป็นรูปแบบของการพัฒนาทางกายภาพที่ไม่ยั่งยืน หากแต่เพราะว่าบริเวณชนเมืองเป็นที่นิยมในการอยู่อาศัยของประชากรส่วนใหญ่เพราะมีรูปแบบที่มีเสน่ห์ดึงดูดการย้ายออกจากใจกลางเมืองมาอาศัยบริเวณชนเมือง ด้วยข้อดึงดูด เช่น สภาพแวดล้อมที่มีพื้นที่สีเขียวจำนวนมาก การได้ขนาดบ้านและที่ดินใหญ่ขึ้นในราคาเปรียบเทียบกับในตัวเมือง การใช้ที่ดินแบบหนาแน่นน้อย

มีเสียงรบกวนน้อยและมีความเป็นส่วนตัว เป็นต้น (Steil et al., 2007; Gwilliam et al., 1999 อ้างถึงใน สาลินี ศุภรัตน์เมธี, 2554)

โดยเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2565 นางสุจิตรา สัมพันธ์ พัฒนาการอำเภอควนเนียง ก็ได้มีการร่วมลงนามในพิธีบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ MOU (Memorandum of Understanding) การขับเคลื่อนการบริหารจัดการขยะและการจัดทำขยะเปียกครัวเรือน เพื่อแสดงถึงเจตนารมณ์ร่วมกันระหว่างอำเภอควนเนียงกับหน่วยงานราชการในอำเภอควนเนียง โดยมีนายวิจิตร เทพนิต นายอำเภอควนเนียง เป็นประธานได้ตกลงเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการขับเคลื่อนการจัดการขยะและการจัดทำถังขยะเปียกครัวเรือน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมู่บ้าน/ชุมชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในพื้นที่จังหวัดสงขลา ร่วมกันดำเนินการจัดการขยะมูลฝอยอย่างเป็นรูปธรรม และดำเนินการตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือประกาศเจตนารมณ์ เพื่อประเทศไทยที่ยั่งยืน โดยมีข้อตกลงร่วมกัน คือ 1) ประชา สัมพันธ์การรับรู้การจัดการบริหารจัดการขยะ ด้วยการแยกประเภทขยะอย่างเป็นระบบให้แก่บุคลากร บริหารจัดการขยะตามหลัก 3Rs Reduce Reuse Recycle 2) ร่วมกันจัดทำถังขยะเปียกครัวเรือนในบ้านของตนเอง สถานที่ทำงาน และร่วมขับเคลื่อนให้ประชาชนมีการจัดทำถังขยะเปียกครัวเรือนครบทุกครัวเรือน ร้อยละ 100 3) ส่งเสริมบูรณาการให้บุคลากรทุกภาคส่วนร่วมมือในการรักษาความสะอาด ดูแลสิ่งแวดล้อม งดการใช้โฟม ลดรับ ลดให้ ลดใช้ถุงพลาสติก 4) ส่งเสริมให้บุคลากรและประชาชนมีความตระหนักรู้ถึงผลกระทบของการใช้ทรัพยากรที่มีผลต่อสิ่งแวดล้อม 5) ส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินกิจกรรม โครงการ การลดปริมาณขยะ ภายในหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ และ 6. มอบเมล็ดพันธุ์ผักเพื่อส่งมอบให้ศูนย์เด็กเล็กเพื่อปลูกเป็นอาหารกลางวัน (สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอควนเนียง, 2565)

เทศบาลควนเนียง อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา มีเนื้อที่ทั้งหมด 1.97 ตารางกิโลเมตร เขตพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 5 ชุมชน มีผู้อยู่อาศัย 1,600 ครัวเรือน อัตราเกิดขยะในตำบลควนเนียงอยู่ที่ 3,000 กิโลกรัมต่อวัน ประกอบกับปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลควนเนียง มีปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณในการกำจัดขยะ ทั้งการเก็บขยะและการขนถ่ายขยะโดยในแต่ละวัน เทศบาลตำบลควนเนียงมีรถเก็บขยะเพียงหนึ่งคัน จะต้องใช้วิธีแบ่งพื้นที่เป็น 2 เขต โดยสลับวันในการเข้าเก็บและขนถ่ายขยะ จึงทำให้เกิดปัญหาปริมาณขยะ ตกค้างในชุมชน ประมาณ 1,000 ถึง 1,500 กิโลกรัมต่อวัน ทั้งยังมีค่าใช้จ่ายในการกำจัดขยะต่อรอบ รวมเดือนละประมาณ 30,000 บาท ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าซ่อมบำรุงรถเก็บขยะ และค่าจ้างพนักงานตำบลควนเนียงไม่มีพื้นที่การจัดเก็บขยะ หรือทำลายขยะของเทศบาลเอง ทำให้ต้องขนย้ายขยะไปทิ้งที่บ่อขยะในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ ซึ่งเป็นการขนย้ายในระยะทางที่ไกลความสามารถในการจัดการขยะสามารถที่จะเก็บขยะในชุมชนได้เพียงครึ่งหนึ่งของปริมาณขยะที่เกิดขึ้นในชุมชนต่อวัน เป็นผลทำให้เกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมต่อชุมชน (รุ่งกานต์ พลายน้อย และประภัสสร อักษรพันธ์, 2562) ซึ่งปัญหาขยะมูลฝอยเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับทุกชุมชน ลักษณะปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากการจัดการขยะมูลฝอยที่ไม่ถูกวิธี หรือมีมูลฝอยมากจนไม่สามารถดำเนินการจัดเก็บ เก็บขนและกำจัดได้หมดในวันเดียว มูลฝอยจึงตกค้างในชุมชน ปริมาณขยะเพิ่มขึ้นตามจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น ประกอบกับพฤติกรรมกรรมการบริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป และการพัฒนาบรรจภัณฑ์ ขาดการรับรู้ข่าวสารในเรื่องเกี่ยวกับการลดปริมาณขยะมูลฝอย ขาดความร่วมมือจากผู้พักอาศัยในการรักษาความสะอาด การขาดวินัยในการทิ้งขยะมูลฝอย รวมถึงพฤติกรรมกรรมการบริโภค และการใช้สิ่งของในชีวิตประจำวันที่ทำให้ปริมาณของขยะมูลฝอยเพิ่มมากขึ้น (บุบผา ชื่นนิรันดร์ และปิยลักษณ์ โพธิวรรณ, 2560) ด้วยเหตุนี้

เทศบาลตำบลควนเนียง จึงจำเป็นต้องมีรูปแบบและวิธีการดำเนินการจัด การขยะที่ดี ด้วยข้อจำกัดต่าง ๆ ที่ได้กล่าวไว้ ทั้ง งบประมาณ ทรัพยากร และด้านอื่น ๆ ทำให้ต้องมีการคิดวิธีการบริหารจัดการ เพื่อช่วยแก้ปัญหาดังกล่าว จึงนำไปสู่ปัญหาการวิจัย สำหรับการจัดการขยะในเทศบาลตำบลควนเนียงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้เสนอหัวข้อวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการขยะในพื้นที่เทศบาลตำบลควนเนียง จังหวัดสงขลา : การศึกษาแนวปฏิบัติในปัจจุบัน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิธีการจัดการขยะในปัจจุบันของพื้นที่เทศบาลตำบลควนเนียง อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อประสิทธิภาพในการจัดการขยะ การมีส่วนร่วมและปัญหาอุปสรรคในการจัดการขยะของชุมชน ในเขตเทศบาลตำบลควนเนียง
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนานวัตกรรมสังคมและการมีส่วนร่วม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการขยะในพื้นที่เทศบาลตำบลควนเนียง อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับขยะและการจัดการขยะชุมชน

การจัดการขยะในชุมชนเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมปริมาณขยะ การจัดเก็บขยะ ชั่วคราวไว้ในภาชนะ การรวบรวมขยะ การขนถ่ายขยะและการขนส่งขยะ การแปลงรูปขยะ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดทางสุขภาพอนามัย เศรษฐศาสตร์ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และผลกระทบต่อสังคม อาณัติ ต๊ะปิ่นตา (2553) ให้คำจำกัดความของระบบการจัดการขยะมูลฝอย หมายถึง ระบบการจัดการขยะโดยมีการเริ่มตั้งแต่แหล่งกำเนิดขยะจนถึงการกำจัดที่ถูกต้อง จะช่วยให้การจัดการขยะมีประสิทธิภาพและใช้เวลาน้อยที่สุด เพื่อผลลัพธ์โดยรวมทั้งในแง่การจัดการสุขภาพของมนุษย์อีกทั้งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยเริ่มตั้งแต่การลดปริมาณ การเกิดขยะและการคัดแยกขยะ ณ แหล่งกำเนิด การเก็บรวบรวม การเก็บกัก การขนส่งการแปรสภาพ และการกำจัดหรือการทำลาย สวรรยา ธรรมอภิพล (2560) ให้คำจำกัดความของระบบการจัดการขยะมูลฝอย หมายถึง กิจกรรมการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ อย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การเกิดขยะ การจัดการที่แหล่งกำเนิด (การคัด แยก และการกักเก็บไว้ชั่วคราว) การรวบรวมขยะการขนถ่ายและการขนส่งขยะ การแปลงรูปเพื่อกลับ มาใช้ใหม่และการกำจัดอย่างถูกหลักสุขาภิบาล

บทบาทท้องถิ่นในการจัดการขยะ

กรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (2559) ได้ให้แนวทางในการจัดการขยะมูลฝอยสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กไว้ว่า ส่วนใหญ่แล้วจะเน้นรูปแบบการบริหารจัดการแบบง่าย ๆ และไม่ซับซ้อน เนื่องจากส่วนใหญ่แล้วจะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีรายได้ในการบริหารจัดการไม่มากนัก เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล หรือเทศบาลตำบล และมักจะมีลักษณะเป็นชุมชนการเกษตรกรรม พื้นที่ป่าไม้ พื้นที่อนุรักษ์ทางธรรมชาติ ที่มีจำนวนประชากร และนักท่องเที่ยวไม่มากนัก ส่วนใหญ่แล้วขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กเหล่านี้ มักมีขยะมูลฝอยเกิดขึ้นรวมไม่เกิน 15 ตันต่อวัน ซึ่งขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น องค์การปกครองส่วน

ท้องถิ่นมีหน้าที่ตามกฎหมายที่จะต้องดำเนินการเก็บขน เพื่อนำขยะมูลฝอยดังกล่าวไปกำจัดยังสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยที่มีอยู่ของตนเอง หรือใช้สถานที่กำจัดขยะมูลฝอยร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

การลดขยะ ด้วยแนวคิด 3Rs

สำนักงานสิ่งแวดล้อม กรุงเทพมหานคร (2563) กล่าวถึง 3Rs ไว้ว่า เป็นแนวคิดและแนวทางในการปฏิบัติเพื่อการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า สามารถช่วยลดปริมาณขยะให้น้อยลง ด้วยการลดการใช้ การนำกลับมาใช้ซ้ำ และการนำขยะกลับมาใช้ใหม่ (Reduce Reuse and Recycle: 3Rs) โดยเริ่มต้นที่การใช้ให้น้อยลง ลดการใช้วัสดุ ผลิตภัณฑ์ ที่ก่อให้เกิดขยะเพื่อลดปริมาณขยะที่เกิดขึ้น (Reduce) การนำวัสดุ ผลิตภัณฑ์ที่ยังสามารถใช้งานได้ กลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) และการนำวัสดุ ผลิตภัณฑ์ที่ใช้งานแล้วมาแปรรูป เพื่อนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ หรือ รีไซเคิล (Recycle)

Reduce – ลดการใช้ (คิดก่อนใช้)

ลดระดับการใช้ปัจจุบัน ควบคุมปริมาณการใช้ให้อยู่ในสัดส่วนที่พอเหมาะ โดยลดการใช้ การบริโภคทรัพยากรที่ไม่จำเป็นลง เพราะการลดการบริโภคของเรา จะช่วยให้เราลดปริมาณขยะที่สร้างขึ้นได้ ในขั้นตอนนี้เริ่มต้นโดยการสำรวจว่าเราจะลดการบริโภคที่ไม่จำเป็นตรงไหนได้บ้าง ตัวอย่าง เช่น ลดการสร้างขยะในที่ทำงาน แกะซองหน้าจอย่อยไม่ใช้บนกระดาษ เพื่อลดการใช้กระดาษ ใช้อีเมลเพื่อลดการใช้กระดาษ คิดก่อนพิมพ์หรือถ่ายสำเนา พิมพ์และทำสำเนาให้น้อยที่สุด ส่งและจัดเก็บเอกสาร เช่น เอกสารที่จำเป็นและข้อเสนอทางธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์แทนที่จะเป็นกระดาษ เมื่อต้องพิมพ์หรือทำสำเนาให้ทำสองด้าน หมุนเวียนเอกสารแทนการทำสำเนาเฉพาะสำหรับทุกคน เปลี่ยนระยะขอบบนเอกสาร Word ระยะขอบเริ่มต้นของเอกสารที่พิมพ์ คือ 1.25 นิ้วทุกด้าน เพียงเปลี่ยนระยะขอบเป็น 0.75 นิ้วจะช่วยลดปริมาณกระดาษที่ใช้ลงเกือบ 5 เปอร์เซ็นต์ ลดการสร้างขยะในชีวิตประจำวัน

Reuse – นำกลับมาใช้ซ้ำ (ใช้แล้วใช้อีก)

การใช้ซ้ำ เป็นการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าที่สุด โดยการนำสิ่งของเครื่องใช้มาใช้ซ้ำ ซึ่งบางอย่างอาจใช้ซ้ำได้หลาย ๆ ครั้ง เช่น ใช้บรรจุภัณฑ์ซ้ำหลายครั้งก่อนทิ้ง ใช้ภาชนะที่สามารถใช้ซ้ำได้ เลือกซื้อสินค้าที่สามารถใช้ซ้ำได้ ซึ่งนอกจากช่วยลดการเกิดขยะแล้ว ยังช่วยลดปริมาณการตัดต้นไม้ได้เป็นจำนวนมาก เลือกใช้ถ่านไฟฉายแบบชาร์ตได้ ดัดแปลงของเหลือใช้เพื่อใช้ประโยชน์ เสื้อผ้าเก่านำไปบริจาค หรือถูพื้น ซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างๆ ไม่ทิ้งเป็นขยะ การใช้กระดาษ 2 หน้า การนำกระดาษรายงานที่เขียนแล้ว 1 หน้า มาใช้ในหน้าที่เหลือหรืออาจนำมาทำเป็นกระดาษโน้ต

Recycle – นำกลับมาใช้ใหม่

คัดแยกขยะมูลฝอยแต่ละประเภท ที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่หมุนเวียนกลับเข้าสู่กระบวนการผลิตของแต่ละประเภทได้ ขวดแก้ว กระดาษ พลาสติก โลหะ เลือกซื้อสินค้าที่นำมารีไซเคิลได้หรือที่ผลิตจากวัสดุรีไซเคิล นำขยะอินทรีย์กลับมาใช้ประโยชน์ เช่น ทำปุ๋ยหมัก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปภาวรินทร์ นาจำปา (2557) ได้อธิบายถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษา พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ว่า ประชาชนมีส่วนร่วมต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในด้านการมีส่วนร่วมใน

การรับผลประโยชน์อยู่ในระดับมาก ประชาชนให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลอยู่ในระดับน้อยผลการทดสอบ สมมติฐาน จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีส่วนร่วมต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาอาศัยอยู่ในตำบล ต่างกัน มีส่วนร่วมต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ดิษฐพล ใจชื่อ (2560) ศึกษาสถานการณ์ขยะและการจัดการขยะที่ต้นทางในชุมชน อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า 1) ด้านขยะที่เกิดขึ้นในครัวเรือนที่ต้องกำจัดต่อ 1 วัน พบว่า ขยะส่วนใหญ่เกิดจากการดำเนินชีวิตประจำวัน ได้แก่ เศษอาหาร พลาสติก ขวดแก้ว ก่อ่งโฟม และกระดาษ นอกจากนี้ยังพบว่าขยะที่เกิดจากการประกอบอาชีพทางการเกษตร ได้แก่ เศษใบไม้ กิ่งไม้ ขวด และกล่องสารกำจัดศัตรูพืช 2) ด้านการจัดการขยะที่ต้นทางในชุมชน พบว่า ส่วนใหญ่ใช้วิธีการกำจัดโดยกองขยะบนพื้นแล้วเผา คือ การคัดแยกขยะก่อนทิ้ง นอกจากนี้พบว่า ส่วนใหญ่ไม่เข้าใจวิธีการในการจัดการขยะที่ต้นทางอย่างถูกวิธี 3) ด้านผลกระทบจากการจัดการขยะไม่เหมาะสม พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบต่อสุขภาพในระบบทางเดินหายใจ ได้แก่ อาการไอ คัดจมูก วิงเวียนศีรษะจากการสัมผัสฝุ่นควันจากการเผาขยะ ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ เศษขยะปลิวกระจัดกระจาย สุนัขคุ้ยเขี่ยขยะ มีสัตว์แมลงและพาหนะนำโรค ขยะอุดตันช่องระบายน้ำ ทิ้งขยะตามไร่ นา สวนและพื้นที่สาธารณะ 4) ด้านความต้องการการสนับสนุนและปัญหาอุปสรรค พบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการเรียนรู้วิธีการจัดการขยะที่ต้นทางอย่างถูกวิธี และต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสนับสนุนด้านทรัพยากรและร่วมกับหมู่บ้านในการกำหนดนโยบายการจัดการขยะที่ต้นทางอย่างชัดเจน ส่วนปัญหาอุปสรรค พบว่า ขาดการดำเนินการจัดการขยะที่ต้นทางอย่างต่อเนื่องและถูกวิธีและประชาชนในหมู่บ้านส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจไม่เพียงพอในการจัดการขยะที่ต้นทางอย่างเหมาะสม

พัชรพล ทะจะกัน (2562) ศึกษาการจัดการขยะในชุมชนเกษตรกรบ้านกอม่วง ตำบลอุโมงค์ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ผลการศึกษา พบว่า กระบวนการจัดการขยะของชุมชนบ้านกอม่วง มีกลุ่มคณะกรรมการของชุมชนบ้านกอม่วงเข้ามาเป็นหลักในการจัดการขยะ ใช้ชื่อกลุ่มว่า “โครงการสิ่งแวดล้อมขยะในชุมชนบ้านกอม่วง” โดยเริ่มเรียนรู้เรื่องการจัดการขยะจากการเข้าร่วมงาน Big Cleaning Day ที่เทศบาลได้ จัดขึ้นจากนั้นได้มีการสำรวจสถานการณ์ขยะในหมู่บ้าน สำรวจข้อมูลโรคไข้เลือดออกและได้มีการทำความสะอาดครั้งใหญ่ในชุมชน เพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอย จัดตั้งโครงการกองทุนขยะบุญขึ้น เพื่อส่งเสริมการแยกขยะของชุมชน มีการกำหนดหลักการคัดแยกขยะของชุมชน 5 ข้อ คือ 1) ทุกครัวเรือนมีการใช้หลักการ 3Rs Reduce Reuse และRecycle 2) งดการใช้ถุงพลาสติกในครัวเรือน 3) ในศูนย์พัฒนา เด็กเล็กจะไม่มีถุงนม 4) ห้ามให้มีการเผาขยะภายในเขตบริเวณชุมชน 5) ทุกครัวเรือนต้องมีส่วนร่วมในการประชุมทุกครั้ง มีการจัดสวัสดิการให้สมาชิกในชุมชน สร้างการมีส่วนร่วมของเยาวชนในชุมชน มีการนำหลัก 3Rs มาใช้ในการจัดการขยะ มีการรณรงค์การจัดการขยะอย่างต่อเนื่อง จนได้เข้าร่วมประกวดชุมชนสะอาดจนได้รับรางวัลระดับประเทศ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น คือ ภายในชุมชนมีความสะอาดมากขึ้น ปริมาณขยะในชุมชนลดลง ชาวบ้านมีการแยกขยะอย่างสม่ำเสมอ ปริมาณขยะของชุมชนมีปริมาณลดลงอย่างเห็นได้ชัด จนได้รับรางวัลหลายรางวัล เช่น ชนะเลิศอันดับ

หนึ่งโครงการชุมชนปลอดขยะ (Zero waste) ในระดับชุมชน และอันดับ 6 ในโครงการหมู่บ้านสะอาดระดับประเทศ หลังจากที่ได้ประสบความสำเร็จในการจัดการขยะของกลุ่มคณะกรรมการชุมชนได้มีการพัฒนานวัตกรรมที่ช่วยในการจัดการขยะของชุมชนและพัฒนาให้ชุมชนสะอาด จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดการขยะของชุมชนบ้านกอม่วง พบว่า คณะกรรมการมีความขยัน ซื่อตรงต่อการทำงาน กระตือรือร้นในการจัดการขยะ มีความคล่องตัวในการประสานงานของกลุ่มสูงคณะกรรมการมีความพร้อมในการเข้ามาจัดการขยะ การให้ความร่วมมือของสมาชิกในชุมชน และการสนับสนุนของเทศบาลตำบลอุโมงค์ ทำให้ชุมชนบ้านกอม่วงมีความสำเร็จโดดเด่นในด้านการจัดการขยะ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับแนวทางนวัตกรรมจัดการ การขยะ ของพื้นที่เทศบาลควนเนียง ซึ่งได้แก่ กลุ่มผู้บริหารท้องถิ่นเทศบาลควนเนียง ประชาชน ประชาสังคม ภาคเอกชน ศูนย์ราชการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของอำเภอควนเนียง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวแทนผู้บริหารงานและคณะทำงานจากหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ นายกเทศบาควนเนียง เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานจัดการขยะ เจ้าหน้าที่เก็บขยะ สมาชิกสภาเทศบาล ฝ่ายคัดค้าน โดยใช้วิธีการแบบเฉพาะเจาะจงในการเลือกตัวอย่างเพื่อให้มีความเหมาะสมกับปัญหา กลุ่มที่ 2 กลุ่มประชาชนในพื้นที่ 5 ชุมชนของเทศบาลควนเนียง ได้แก่ เจ้าอาวาสวัด ชาวบ้านในพื้นที่ชุมชนเทศบาลควนเนียง กลุ่มที่ 3 ภาคเอกชน ได้แก่ ร้านขายของเก่า เจ้าของตลาด กลุ่มที่ 4 ศูนย์ราชการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ โรงพยาบาล โรงเรียน สถานีรถไฟควนเนียง นำโดยนายสถานีควนเนียง การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบเชิงลึก แบบมีโครงสร้าง ครอบคลุมประเด็นตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้ 1) วิธีการจัดการขยะของชุมชนที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ในเขตเทศบาลตำบลควนเนียง อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา เป็นอย่างไร 2) การจัดการขยะในชุมชนที่ไม่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ตำบลควนเนียง อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา หรือไม่ อย่างไร 3) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อประสิทธิภาพการจัดการขยะของชุมชน การมีส่วนร่วมหรือปัญหาอุปสรรคในการจัดการขยะชุมชนในพื้นที่ตำบลควนเนียง อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา คืออะไรบ้าง ผู้วิจัยได้วางแผนเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยการสัมภาษณ์ และการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการของเทศบาลควนเนียง อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา รวมทั้งการแก้ปัญหาการจัดการขยะในพื้นที่เทศบาลตำบลควนเนียง ดังมีรายละเอียด ดังนี้ 1) ผู้วิจัยขออนุญาตจากผู้บริหารท้องถิ่น ของเทศบาลควนเนียง อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลาในการเข้าไปสังเกต สัมภาษณ์พื้นที่ที่ทำการศึกษารวมทั้งทำความคุ้นเคยกับตัวแทนชุมชน 2) การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเข้าไปสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้บริหารท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลที่มีบทบาทในการจัดการขยะในพื้นที่เทศบาลตำบลควนเนียง อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา มีการจดบันทึกในประเด็นสำคัญระหว่างการสัมภาษณ์ 3) การจัดสนทนากลุ่ม การเก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม จากผู้ให้ข้อมูลหลัก การเก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม จากกลุ่มชาวบ้านที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาการจัดการขยะของเทศบาล โดยการสนทนาจะเปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นของตนเองตามข้อคำถามที่ได้กำหนดขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลและการตีความข้อมูลแบบอุปนัย คือ การตีความสร้างข้อสรุป ข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก สรุปถึงเนื้อหาทั้งหมดที่ได้จากการศึกษา รวมทั้งข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อใช้ในการกำหนดเป็นแนวทางการพัฒนานวัตกรรมสังคม

และการมีส่วนร่วม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการขยะในอนาคต การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้กระบวนการ วิเคราะห์ข้อมูลและการตีความข้อมูลแบบอุปนัย (Analytic Induction) คือ การตีความสร้างข้อสรุป ข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก (In-Depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview) และการสังเกตการณ์ (Observation) การสัมภาษณ์กลุ่ม (Group Interview) เพื่อที่จะนำผลการศึกษา และข้อมูลพื้นฐานต่างๆ เหล่านั้นนำมาใช้ในการวิเคราะห์และเขียน สรุปถึงเนื้อหาทั้งหมดที่ได้จากการศึกษารวมทั้งข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อใช้ในการกำหนดเป็นแนวทางการพัฒนานวัตกรรมสังคม และการมีส่วนร่วม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการขยะในอนาคต

สรุปผลการวิจัย

1. การบริหารจัดการขยะของเทศบาลตำบลควนเนียง อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา ในปัจจุบัน การนำเสนอผลการวิจัย การจัดการขยะในปัจจุบันของเทศบาลตำบลควนเนียง 3 ด้าน โดยการใช้กรอบแนวคิด 3Rs ได้แก่

การลดขยะ (Reduce) การจัดการขยะของเทศบาลตำบลควนเนียง จากการไม่นำถังขยะมาวางไว้แบบเดิม แต่ให้ชาวบ้านทิ้งเป็นวัน ตามที่ได้มีการกำหนดวันเก็บไว้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ดังคำสัมภาษณ์ ต่อไปนี้

“ในรอบ 10 ปีที่ผ่านมาเทศบาลควนเนียง ยังมีปัญหาเรื่องการเก็บขยะที่ยังไม่เป็นรูปธรรม โดยเริ่มจากนายกเทศมนตรีตำบลควนเนียง ก็เริ่มจะทำให้เห็นเป็นรูปธรรม ตอนนั้นเขตเทศบาลตำบลควนเนียง จะไม่มีการวางถังขยะ แล้วก็ให้ชาวบ้านทิ้งขยะเป็นวัน”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2, สัมภาษณ์ 30 มกราคม 2566)

“พบเห็นประชาชนจากนอกเขตเทศบาลตำบลควนเนียง ได้นำขยะมาทิ้งในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลควนเนียงด้วย จึงทำให้ทางเทศบาลตำบลควนเนียงได้มีการจัดทำโครงการเมืองปลอดถังขยะ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3, สัมภาษณ์ 25 มกราคม 2566)



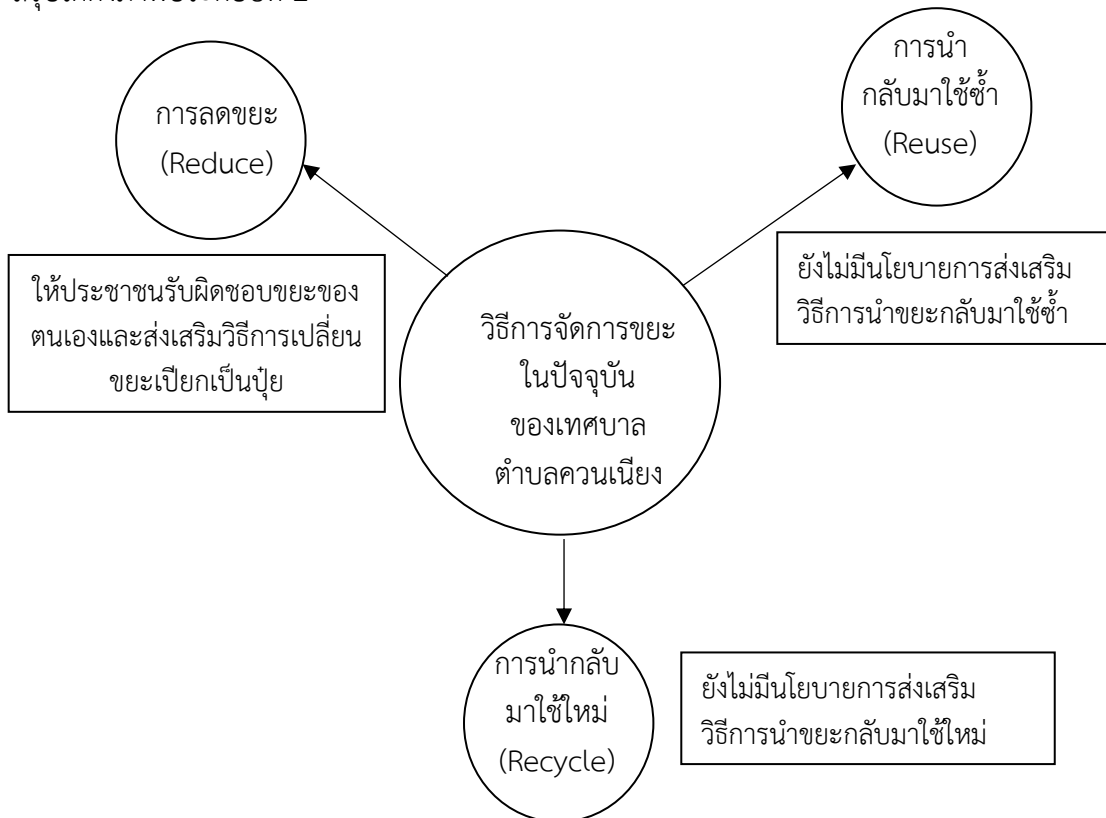
ภาพที่ 1 ขยะจากครัวเรือนภายในเขตเทศบาลตำบลควนเนียง รอการเก็บจากเทศบาล

การนำกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) ยังไม่มีโครงการส่งเสริมการนำขยะมูลฝอย เศษวัสดุกลับมาใช้หรือแปรรูป พบเห็นเพียงประชาชนบางกลุ่มเก็บถุงพลาสติกที่ได้รับจากตลาดมาบรรจุขยะทิ้ง

การนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) ยังไม่มีการรีไซเคิลมูลฝอยที่ไม่ใช้แล้วมาใช้ให้เกิดประโยชน์

เทศบาลควนเนียงใช้วิธีการจัดการขยะ โดยการให้ประชาชนนำขยะใส่ถุงดำ แล้วนำมาวางไว้หน้าบ้าน โดยไม่ใช้วิธีการวางถังขยะ เพื่อให้ประชาชนมีความรับผิดชอบต่อขยะของตนเอง และเสนอแนะแนวทางการจัดการขยะเปียกของครัวเรือน โดยการใช้วิธีการหมักเป็นปุ๋ย

สรุปได้ดังภาพประกอบที่ 2



ภาพที่ 2 วิธีการจัดการขยะในปัจจุบันของเทศบาลตำบลควนเนียง

2. ปัญหาอุปสรรคในการจัดการขยะของชุมชน

ปัญหาขยะมูลฝอยของประเทศไทยนับว่าเป็นปัญหาที่สำคัญ ซึ่งสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากการลักลอบทิ้งขยะมูลฝอยในที่สาธารณะ การบริการจัดเก็บขยะที่ไม่สามารถ เข้าถึงในบางพื้นที่ การกำจัดขยะมูลฝอยที่ไม่ถูกหลักสุขาภิบาล จะก่อให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อม หรือมลพิษทางกลิ่น ก่อให้เกิดความรำคาญ เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของแมลงและพาหะของโรค เนื่องจากเชื้อจุลินทรีย์ที่ ปนเปื้อนมากับขยะมูลฝอยมีโอกาสที่จะขยายพันธุ์เพิ่มจำนวนมากยิ่งขึ้น เพราะขยะมูลฝอยมีทั้ง ความชื้นและสารอินทรีย์ที่ จุลินทรีย์ใช้เป็นอาหาร ส่งผลเสียต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนที่อาศัย อยู่บริเวณใกล้เคียง มีผลกระทบต่อทัศนียภาพที่ไม่น่าดูในชุมชน ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“โครงการปลอดถังขยะ ทำได้ยาก จิตสำนึก การสร้างจิตสำนึกให้กับคน สร้างยาก เป็นเรื่องที่เป็นองค์ประกอบภายใน ทำความเข้าใจกับประชาชนได้อย่างไร ให้เข้าใจถึงปัญหาในการกำจัดขยะ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1, สัมภาษณ์ 20 มกราคม 2566)

“ประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจในการคัดแยกขยะมูลฝอยต้นทาง และหน่วยงานของรัฐไม่ได้ดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างจริงจัง ประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดจิตสำนึกและไม่มีวินัยในการทิ้งขยะ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2, สัมภาษณ์ 28 มกราคม 2566)

สรุปได้ดังภาพประกอบที่ 3



ภาพที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการขยะ

การอภิปรายผล

การบริหารจัดการขยะของเทศบาลตำบลควนเนียงในปัจจุบัน

การจัดการบริหารจัดการขยะด้วยการแยกประเภทขยะอย่างเป็นระบบให้ประชาชน มีการบริหารจัดการขยะตามหลัก 3Rs ได้แก่ Reduce การลดปริมาณขยะที่สร้างขึ้น เช่น งดการใช้พลาสติกที่ใช้เพียงครั้งเดียวแล้วทิ้งให้ใช้วิธีการ Reuse การนำกลับมาใช้ใหม่ ค้นหาวิธีใหม่ๆ ในการใช้สิ่งต่างๆ ที่แทนการถูกโยนทิ้งไป Recycle การเปลี่ยนสิ่งที่เก่าและไร้ประโยชน์ให้เป็นสิ่งใหม่ที่มีประโยชน์

สอดคล้องกับการศึกษาของพัชรพล ทะจะกัน (2562) ศึกษาการจัดการขยะในชุมชนเกษตรกรบ้านกอม่วง ตำบลอุโมงค์ อำเภอมือง จังหวัดลำพูน ผลการศึกษา พบว่า กระบวนการจัดการขยะของชุมชนบ้านกอม่วง ทุกครัวเรือนมีการใช้หลักการ 3Rs Reduce Reuse และRecycle ทุกครัวเรือนต้องมีส่วนร่วมในการประชุมทุกครั้ง มีการจัดสวัสดิการให้สมาชิกในชุมชน สร้างการมีส่วนร่วมของเยาวชนในชุมชน มีการนำหลัก 3Rs มาใช้ในการจัดการขยะ มีการรณรงค์การจัดการขยะอย่างต่อเนื่อง ส่วนที่มีความแตกต่าง คือ ทุกครัวเรือนต้องมีส่วนร่วมในการประชุมทุกครั้ง มีการจัดสวัสดิการให้สมาชิกในชุมชน สร้างการมีส่วนร่วมของเยาวชนในชุมชน มีการนำหลัก 3Rs มาใช้ในการจัดการขยะ มีการรณรงค์การจัดการขยะอย่างต่อเนื่อง จนได้เข้าร่วมประกวดชุมชนสะอาดจนได้รับรางวัลระดับประเทศ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น คือ ภายในชุมชนมีความสะอาดมากขึ้น ปริมาณขยะในชุมชนลดลง ชาวบ้านมีการแยกขยะอย่างสม่ำเสมอ ปริมาณขยะของชุมชนมีปริมาณลดลงอย่างเห็นได้ชัด จนได้รับรางวัลหลายรางวัล เช่น ชนะเลิศอันดับหนึ่งโครงการชุมชนปลอดขยะ (Zero waste) ในระดับชุมชน และอันดับ 6 ในโครงการหมู่บ้านสะอาดระดับประเทศ หลังจากที่ประสบความสำเร็จในการจัดการขยะกลุ่มคณะกรรมการชุมชน ได้มีการพัฒนานวัตกรรมที่ช่วยในการจัดการขยะของชุมชนและพัฒนา ให้ชุมชนสะอาด จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดการขยะของชุมชนบ้านกอม่วง พบว่า คณะกรรมการมีความขยัน ซื่อตรงต่อการทำงาน กระตือรือร้นในการจัดการขยะ มีความคล่องตัวในการประสานงานของกลุ่มสูงคณะกรรมการมีความพร้อมในการเข้ามาจัดการขยะ การให้ความร่วมมือของสมาชิกในชุมชน และการสนับสนุนของเทศบาลตำบลอุโมงค์ ทำให้ชุมชนบ้านกอม่วงมีความสำเร็จโดดเด่นในด้านการจัดการขยะ

ปัญหาอุปสรรคในการจัดการขยะของชุมชน

ปัญหาสุนัขคุ้ยขยะ การนำขยะมากองตั้งไว้ จะทำให้สุนัขหรือขยะกระจัดกระจายออกไปบนถนน ทำให้ขยะกระจายเกลื่อนกลาดส่งกลิ่นเหม็น บางครั้งการจัดเก็บถังขยะ ทำให้บ้านเมืองหน้ามอง โดยไม่มีถังขยะตามฟุตบาท แต่ทำให้ประชาชนได้รับผลกระทบมาก ที่จริงขั้นตอนแรกควรเป็นการจัดการกำจัดสุนัขจรจัด ถึงจะเอาขยะมาวางหน้าบ้านได้โดยที่สุนัขไม่คุ้ย คือ วิธีการที่แก้ปัญหา การที่เทศบาลทำแบบนี้ไม่ถูกต้อง ทำให้ชาวบ้านเดือดร้อนทั้งเทศบาล สอดคล้องกับการศึกษาของดิษฐพลใจชื่อ (2560) ศึกษาสถานการณ์ขยะและการจัดการขยะที่ต้นทางในชุมชน อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า ด้านผลกระทบจากการจัดการขยะไม่เหมาะสม พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบต่อสุขภาพในระบบทางเดินหายใจ ได้แก่ อาการไอ คัดจมูก วิงเวียนศีรษะจากการสัมผัสฝุ่นควันจากการเผาขยะ ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ เศษขยะปลิวกระจัดกระจาย สุนัขคุ้ยเหยียบขยะ มีสัตว์แมลงและพาหนะนำโรค ขยะอุดตันช่องระบายน้ำ ทิ้งขยะตามไร่ นา สวนและพื้นที่สาธารณะ ส่วนด้านความแตกต่าง คือ ด้านการจัดการขยะที่ต้นทางในชุมชน พบว่า ส่วนใหญ่ใช้วิธีการกำจัดโดยกองขยะบนพื้นแล้วเผา

ข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการขยะให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การนำโครงการแยก แลก ยืม มาสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะ เพื่อจะรับรู้ว่าจะขยะประเภทไหนบ้างที่สามารถสร้างรายได้ โดยการมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วน การคัดแยก โดยจุดเริ่มต้น คือ ต้องแนะนำ ว่าสิ่งไหนทำปุ๋ยหมักได้แยกไป อีกทั้ง กระจบองแยกไปขายเอาขยะ การรีไซเคิลที่ไม่ใช่แล้วมาใช้ให้เกิดประโยชน์ สอดคล้องกับการศึกษาของจันทนา มังคละ (2560) ได้ศึกษานวัตกรรมการบริหารจัดการขยะมูลฝอย กรณีศึกษา โครงการ แยก แลก ยืม บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) ผล

การศึกษา พบว่า โครงการแยก แลก ยืม เกิดขึ้น เนื่องจากการตระหนักถึงปัญหาการบริหารจัดการขยะที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยรวมของประเทศไทย ประกอบกับสภาพการความเป็นจริงในสถานบริการน้ำมัน ปตท. ในปัจจุบันที่ผู้ใช้บริการนอกจากจะเข้ามาเติมน้ำมันแล้ว ยังเข้ามาใช้บริการร้านสะดวกซื้อ ร้านกาแฟ และร้านค้าอื่น ๆ ทำให้เกิดขยะเป็นจำนวนมาก จึงมีแนวคิดที่จะจัดระบบการบริหารจัดการขยะในสถานบริการน้ำมัน ปตท. เพื่อลดปริมาณขยะที่ไร้ประโยชน์โดยเล็งเห็นค่าของขยะที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ทั้งแบบรีไซเคิลหรือรีไซเคิลประกอบกับแนวคิดของการทำสถานบริการน้ำมัน ให้เป็นสถานบริการน้ำมันเพื่อชุมชน ทำให้ ปตท. มองเห็นโอกาสที่จะนำขยะมาสร้างรอยยิ้มให้ชุมชน ด้วยการนำขยะที่สามารถรีไซเคิลหรือรีไซเคิลได้ไปขายและนำเงินที่ได้จากการขายขยะไปสร้างสาธารณประโยชน์ให้ชุมชนผ่านสถานบริการน้ำมัน ปตท. กว่า 1,700 สาขา ทั่วประเทศ และสอดคล้องกับการศึกษาของพัชรพล ทะจะกัน (2562) ศึกษาการจัดการขยะในชุมชนเกษตรกรรมบ้านกอม่วง ตำบลอุโมงค์ อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน ผลการศึกษา พบว่า เพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอย ได้มีการจัดตั้งโครงการกองทุนขยะบุญขึ้น เพื่อส่งเสริมการแยกขยะของชุมชน มีการกำหนดหลักการคัดแยกขยะของชุมชน

คุณค่าของงานชิ้นนี้ จากการการแยกขยะเพิ่มการนำกลับมารีไซเคิล เราจะเหลือขยะที่ต้องกำจัดน้อยลง ขยะบนโลกก็จะลดลงด้วย ประหยัดงบประมาณในการกำจัดขยะ : นำบางส่วนนี้ไปพัฒนาด้านอื่นๆ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้ ลดการสิ้นเปลืองพลังงานและทรัพยากร : ของที่สามารถกลับมารีไซเคิลได้จะช่วยเพิ่มรายได้และลดทรัพยากรโลกในการผลิตใหม่อีกครั้ง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. เทศบาลตำบลควนเนียง ควรเพิ่มบทบาทในการสนับสนุนทางสังคมให้ กับชุมชน มีการสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนสามารถลดปริมาณขยะมูลฝอยตั้งแต่ต้นทางอย่างยั่งยืน
2. เทศบาลตำบลควนเนียง ควรส่งเสริมให้ความรู้สร้างกลยุทธ์ด้านการจัดการขยะให้มีการนำขยะกลับมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด จัดหาถังขยะแบบแยกประเภทให้ครบทุกชุมชน สร้างพื้นที่ส่วนกลางในการคัดแยกขยะ เน้นการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดการขยะให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึงเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมที่ดีในการจัดการขยะให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถนำโครงการขยะเป็นทองดำเนินไปได้ด้วยดี
3. การจัดการขยะของพื้นที่เทศบาลตำบลควนเนียง คือ การให้ความรู้เรื่องการจัดการขยะกับประชาชนและส่งเสริมให้ประชาชนมีจิตสำนึกในการจัดการขยะของครัวเรือนให้เกิดประโยชน์ เช่น การแยกขยะ และการใช้ประโยชน์จากขยะ รวมถึงภาครัฐต้องให้การสนับสนุนพื้นที่ในการทิ้งขยะแบบแยกประเภท

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไป ควรใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อจะได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ชัดเจน และเป็นรูปธรรม
2. ควรนำการวิจัยการจัดการขยะไปสำรวจและสอบถามวิธีการจัดการขยะของท้องถิ่นๆ ด้วย เพื่อจะได้มีข้อมูลนำมาเปรียบเทียบถึงการจัดการขยะของแต่ละเทศบาล

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2559). *คู่มือสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการและพิจารณาคัดเลือกรูปแบบเทคโนโลยีการจัดการขยะที่เหมาะสมเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.
- จินทนา มิ่งคละ. (2560). *นวัตกรรมการบริหารจัดการขยะมูลฝอย กรณีศึกษา โครงการ แยก แลก ยืม บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน)*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดิษฐพล ใจซื่อ. (2560). *สถานการณ์ขยะและการจัดการขยะที่ต้นทางในชุมชน อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม*. *วารสารโรงพยาบาลมหาสารคาม*, 14(3), 38-46.
- บุบผา ชื่นนรินทร์ และปิยลักษณ์ โพธิวรรณ. (2560). *การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าดอกไม้ อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม*. *วารสารช่อพะยอม*, 28(1), 165-172.
- ปภาวรินทร์ นาจำปา. (2557). *การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด*. *งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- พัชรพล ทะจะกัน. (2562). *การจัดการขยะในชุมชนเกษตรกรบ้านกอม่วง ตำบลอุโมงค์ อำเภอเมืองจังหวัดลำพูน*. *วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*.
- รุ่งกานต์ พลายแก้ว และประภัสสร อักษรพันธ์. (2562). *ผลของการจัดการขยะมูลฝอยโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน เทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนาเดิม จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. *วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 5(2), 233-248.
- สวรรณยา ธรรมอภิพล. (2560). *ตำราการจัดการสิ่งปฏิกูล*. นครปฐม: ไทยอาร์ต พรินต์ติ้งกรุ๊ป.
- สาลินี ศุกลรัตน์เมธี. (2554). *การขยายตัวของชุมชนบริเวณชานเมืองกับความยั่งยืนทางสังคม*. *วารสารวิชาการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 26, 33-47.
- สำนักงานสิ่งแวดล้อม กรุงเทพมหานคร. (2563). *แนวคิด 3Rs รักษาโลก*. ค้นเมื่อ 28 เมษายน 2566, จาก: <https://webportal.bangkok.go.th/healthcenter17/page/sub/17417/สาระน่ารู้/1/info/180949/แนวคิด-3Rs-รักษาโลก>
- อาณัติ ต๊ะปินตา. (2553). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

แนวทางการแก้ไขปัญหาหมอกพิษทางอากาศโดยการบริหารจัดการแบบร่วมมือกัน อย่างยั่งยืนในพื้นที่หมู่ 11 ตำบลคลองแห จังหวัดสงขลา

Sustainable Air Pollution Solutions by Collaborative Governance in the Area of Moo 11, Khlong Hae Subdistrict, Songkhla Province

สิรินุช เสียมไหม

Siranuj Siammai¹

สมพร คุณวิชิต

Somporn Khunwishit²

บทคัดย่อ

พื้นที่หมู่ 11 ตำบลคลองแห จังหวัดสงขลา เป็นพื้นที่ซึ่งได้รับผลกระทบจากฝุ่นละอองอยู่บ่อยครั้ง แต่ยังไม่มีการบริหารจัดการที่เป็นระบบเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว การวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาหมอกพิษทางอากาศและการบริหารจัดการปัญหาหมอกพิษทางอากาศในปัจจุบันในพื้นที่ดังกล่าว ศึกษาปัญหาหรืออุปสรรคในการแก้ไขปัญหาหมอกพิษทางอากาศที่ผ่านมา และเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาหมอกพิษทางอากาศโดยการบริหารจัดการแบบร่วมมือกันอย่างยั่งยืน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่มกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจากเทศบาลเมืองคลองแห ชุมชน หน่วยงานภาคประชาสังคม/อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และภาคเอกชน (โรงงานอุตสาหกรรม) ในพื้นที่ รวม 25 คนตรวจสอบข้อมูลด้วยวิธีการตรวจสอบสามเส้า และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยกระบวนการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษา พบว่า มีดังต่อไปนี้ 1) สภาพปัญหาหมอกพิษทางอากาศที่พบในพื้นที่ ได้แก่ ปัญหาฝุ่นละอองที่ปล่อยออกมาจากโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่ ปัญหาฝุ่นละอองจากรถบรรทุก ปัญหาฝุ่นละอองเข้าบ้านเรือนของประชาชน และปัญหาต่อสุขภาพ 2) การบริหารจัดการปัญหาหมอกพิษทางอากาศในปัจจุบัน พบว่า ในชุมชนไม่มีการบริหารจัดการแบบร่วมมือกันที่เป็นทางการหรือเป็นระบบและในเชิงป้องกันมาก่อน 3) ปัญหา อุปสรรคในการแก้ไขปัญหาหมอกพิษทางอากาศที่พบในพื้นที่ ได้แก่ ขาดสิ่งป้องกันการฟุ้งกระจายของฝุ่นละอองจากโรงงานอุตสาหกรรม สภาพลมฟ้าอากาศที่แปรปรวน ประชาชนไม่ยอมเข้าไปยุ่งเกี่ยวเพราะเกรงกลัวอิทธิพลของคนในพื้นที่ ประชาชนขาดความรู้ ผู้นำชุมชนขาดความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง ผู้ประกอบการขาดความใส่ใจต่อสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ และเทศบาลขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญในการดูแลมลพิษทางอากาศ 4) แนวทางในการแก้ไขปัญหา พบว่า ประชาชนในพื้นที่ต้องการให้มีการยกระดับการแก้ปัญหาโดยภาครัฐและต้องการให้มีการเพิ่มมาตรการป้องกันแหล่งกำเนิดฝุ่นละอองจากทางโรงงานอุตสาหกรรม พัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาฝุ่นละอองในชุมชน และภาครัฐควรส่งเสริมการป้องกันดูแลตนเองของประชาชน สำหรับแนวทางในการพัฒนากลไกการบริหารจัดการแบบร่วมมือกันเพื่อแก้ไขปัญหาฝุ่นละอองในพื้นที่ คือ การแต่งตั้งคณะกรรมการในการติดตามฝุ่นละออง 4 ฝ่าย (ภาครัฐ-ชุมชน-ภาคประชาสังคม-และภาคเอกชน) ซึ่ง

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: a.siranuj@gmail.com

² รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: somporn.kh@psu.ac.th

เป็นกลไกสำคัญในการเฝ้าระวัง ติดตาม และแก้ไขสถานการณ์ฝุ่นละอองร่วมกัน รวมทั้งมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการที่ชัดเจน มีการพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน (ไลน์กลุ่มเฝ้าระวังฝุ่นละอองของชุมชนหมู่ 11) และกำหนดกระบวนการในการแจ้งเหตุ เตือนภัย และติดตามความคืบหน้าในการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการแบบร่วมมือกัน ความร่วมมือ ความยั่งยืน มลพิษทางอากาศ จังหวัดสงขลา

Abstract

The area of Moo 11, Khlong Hae Subdistrict, Songkhla Province has frequently experienced air pollution, however there has been no systematic effort to address this issue. Therefore, the purposes of this research are to investigate air pollution issues in this area; examine obstacles that have hampered previous attempts to solve these problems; and propose future solutions through collaborative management. The qualitative research methods were employed. Document research, in-depth interviews, and focus group discussions were used to collect data. The key informants for this study are 25 people from different sectors in the areas, including the municipality, community, civil society organization, and manufacturing companies. Data source triangulation was used to validate the data, which were then analyzed using content analysis methods.

The following are the study's findings. 1) The major sources of air pollution in this village are dust from the factories in the area, dust from trucks that blow into residences, and health problems caused by the dust. 2) There is currently no formal, collaborative, or proactive mechanism in place to address this issue. 3) This study also reveals that there are some impediments to previous attempts to solve the problems. These include a lack of a dust spreading prevention system in construction companies, climate variability, a lack of public participation due to fear of influential people in the area, a lack of seriousness on the part of village leaders to solve the problem, a lack of concern for people's health in construction companies, and a lack of experts in air pollution in the municipality. 4) In order to improve the management of air pollution in this community, researchers collaborated with residents and stakeholders to develop a mechanism, communication, and process for problem solving based on a collaborative approach. Setting up a four-party committee to monitor the air pollution situation, assigning clear responsibilities and authority to each party, creating a communication channel for this committee using Application Line, and establishing procedures for

incident notification, warning the people, and monitoring the progress of problem solving are all part of this.

Keywords: Collaborative Governance, Collaboration, Sustainability, Air Pollution, Songkhla Province

บทนำ

พื้นที่ภาคใต้ เป็นพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากฝุ่นละอองที่มีสาเหตุหลักมาจากการเผาพื้นที่ป่าพรุบนเกาะสุมาตรา เกาะบอร์เนียวในประเทศอินโดนีเซียในช่วงฤดูแล้ง ซึ่งมรสุมลมตะวันออกเฉียงใต้ที่พัดผ่านประเทศไทยในช่วงเวลาดังกล่าวจะพัดเอาหมอกควันจากเกาะสุมาตราเข้าสู่ภาคใต้ฝั่งตะวันตกของประเทศไทย ซึ่งส่งผลกระทบต่อหลายจังหวัดในภาคใต้ (กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, กรมควบคุมมลพิษ, 2562) นอกจากนี้ฝุ่นละอองจากประเทศที่กล่าวถึง ยังมีฝุ่นละอองที่เกิดจากกิจกรรมการก่อสร้าง ที่จัดเป็นฝุ่นละอองขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ไม่เกิน 10 ไมครอน (PM 10) จากการรายงานสถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ไม่เกิน 10 ไมครอน (PM 10) ของกรมควบคุมมลพิษทางอากาศ ปี 2563 พบว่า มีแนวโน้มไม่เปลี่ยนแปลงมากนักในรอบ 10 ปี ที่ผ่านมา ฝุ่นละอองมีปริมาณลดลงจากปีก่อนหน้าร้อยละ 9 จากข้อมูลจุดตรวจวัดในประเทศ 68 พื้นที่ พบค่าเฉลี่ย 24 ชั่วโมง สูงสุดอยู่ในช่วง 39-439 มคก./ลบ.ม. เฉลี่ย 151 มคก./ลบ.ม. ค่าเฉลี่ยรายปีอยู่ในช่วง 18-107 มคก./ลบ.ม. เฉลี่ย 43 มคก./ลบ.ม. (ค่ามาตรฐานฝุ่นละออง PM 10 ค่าเฉลี่ย 1 ชั่วโมง ไม่เกิน 120 มคก./ลบ.ม. ค่าเฉลี่ยรายปี ไม่เกิน 50 มคก./ลบ.ม.) (กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, กรมควบคุมมลพิษ, 2562)

ในพื้นที่หมู่ 11 ตำบลคลองแห จังหวัดสงขลา มีชุมชนที่เป็นที่อยู่อาศัยของประชาชนทั้งหมด 5 ชุมชน นอกจากนั้นยังเป็นแหล่งเกษตรกรรมที่ชาวบ้านทำการปลูกยางพารา ทำสวนปาล์ม ทำการเลี้ยงสัตว์ เช่น แพะ วัว ม้า รวมไปถึงเป็นพื้นที่ที่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่ผลิตและจำหน่ายคอนกรีต ซึ่งกิจกรรมของโรงงานอุตสาหกรรม คือ การรับดินมาพักไว้ และขนส่งดินเพื่อใช้ในการก่อสร้าง ได้สร้างปัญหามลพิษทางอากาศให้กับชุมชนอย่างมาก ส่งผลให้ชาวบ้านในพื้นที่เดือดร้อนโดยเฉพาะในช่วงฤดูแล้ง เดือนมีนาคมถึงเมษายนของทุกปี ได้แก่ ปัญหาฝุ่นละอองเข้ามาในเขตพื้นที่บ้าน และโรคทางระบบทางเดินหายใจ ซึ่งผู้ได้รับผลกระทบได้ส่งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหามลพิษทางอากาศไปยังเทศบาลเมืองคลองแห เพื่อให้โรงงานอุตสาหกรรมมาดำเนินการแก้ไข แต่โรงงานอุตสาหกรรมไม่ให้ความร่วมมือและเพิกเฉยกับปัญหานี้ ทำให้เทศบาลเมืองคลองแหต้องนำกรณีดังกล่าวไปแจ้งหน่วยงานอุตสาหกรรมเอง (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 10, 26 พฤศจิกายน 2565, สัมภาษณ์) อาจจะมีพอสรุปได้ว่า การแก้ไขปัญหาดังกล่าวไม่สอดคล้องกับหลักการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป้าหมายที่ 3 คือ การสร้างหลักประกันการมีสุขภาพที่ดีและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีสำหรับคนทุกช่วงวัย เป้าหมายที่ 11 คือ ทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์มีความครอบคลุม ปลอดภัย ยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง และยั่งยืน และเป้าหมายที่ 17 คือ การเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้แก่กลไกการดำเนินงานและหุ้นส่วนความร่วมมือระดับโลก เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565)

ทั้งนี้เพื่อให้ทราบสภาพปัญหาและการบริหารจัดการปัญหามลพิษทางอากาศในปัจจุบันแบบร่วมมือกันในพื้นที่ และทำให้เห็นปัญหา อุปสรรคในการแก้ไขปัญหาทางอากาศที่ผ่านมาในพื้นที่ รวมทั้งทำให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาทางอากาศโดยการบริหารจัดการแบบร่วมมือกันอย่างยั่งยืนในพื้นที่หมู่ 11 ตำบลคลองแห จังหวัดสงขลา ฉะนั้น จึงนำมาสู่การวิจัยครั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ (1) การศึกษาสภาพปัญหามลพิษทางอากาศและการบริหารจัดการปัญหามลพิษทางอากาศในปัจจุบันแบบร่วมมือกัน (2) การศึกษาปัญหา อุปสรรคในการแก้ไขปัญหาทางอากาศที่ผ่านมา และการค้นหา (3) แนวทางในการแก้ไขปัญหาทางอากาศโดยการบริหารจัดการแบบร่วมมือกันอย่างยั่งยืนในพื้นที่หมู่ 11 ตำบลคลองแห จังหวัดสงขลา

ทบทวนวรรณกรรม และการพัฒนาสมมติฐาน

แนวคิดเกี่ยวกับความร่วมมือ (Collaboration)

ความร่วมมือ เป็นกระบวนการที่กระตุ้นให้องค์กรต่างๆ เข้ามาปฏิบัติงานร่วมกัน มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีการสร้างระเบียบกฎเกณฑ์ มีโครงสร้างร่วมกัน การบริหารตกลงร่วมกัน และเกิดจากปฏิสัมพันธ์ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Agronoff, 2003 อ้างถึงในคมสันต์ หลงละเลิง, 2560; Lank E., 2006 อ้างถึงในคมสันต์ หลงละเลิง, 2560; Thomson และคณะ, 2006 อ้างถึงในคมสันต์ หลงละเลิง, 2560) ความร่วมมือมีองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่ 1) การประนีประนอมเพื่อให้เกิดความเคารพความคิดใหม่ๆ และการเปลี่ยนแปลง 2) การสื่อสารที่ประกอบด้วย การฟังและการเสนอความคิดเห็น ความรู้สึก 3) การแก้ปัญหาที่มีการระบุความต้องการ ความจำเป็น การระดมสมอง การปรับสิ่งที่ได้เพื่อใช้ในการสร้างแผนปฏิบัติการ และการประเมิน 4) การพัฒนาแผนปฏิบัติการและการประเมินการปฏิบัติการ ซึ่งองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้ความร่วมมือประสบความสำเร็จ (Weltch et al., 2000 อ้างถึงในคมสันต์ หลงละเลิง, 2560) โดยกระบวนการสร้างความร่วมมือ (Collaborative Process) ประกอบด้วย 1) การกำหนดปัญหา 2) การกำหนดทิศทางโดยการกำหนดขั้นตอนและกำหนดกลุ่มย่อยที่จะทำงาน เพื่อที่จะแสวงหาข้อมูลทางเลือกและกำหนดข้อตกลงร่วมกัน 3) การปฏิบัติ การกำหนดหลักการที่จะทำงานร่วมกับหน่วยสนับสนุนภายนอก รวมทั้งการจัดการที่จะตรวจสอบการปฏิบัติ (พิสิฐ เทพไกรวัลย์, 2554; กนกอร สมปราชาญ และคณะ, 2548; สมิต สัจฉกร, 2553; Gordon, 1996 อ้างถึงในคมสันต์ หลงละเลิง, 2560) ทั้งนี้รูปแบบความร่วมมือ มี 3 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบความร่วมมือแบบ A-I-C รูปแบบกระบวนการสร้างอนาคตร่วมกัน (FSC) และรูปแบบเวทีประชาคม ทั้ง 3 รูปแบบเป็นแนวคิดที่ก่อให้เกิดความร่วมมือของกลุ่มประชาชนในชุมชนที่จะช่วยให้เกิดกระบวนการคิดร่วมกัน และส่งผลของความคิดที่เป็นประโยชน์ไปสู่การปฏิบัติ เพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจในชุมชนและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในเรื่องการให้ความร่วมมือต่างๆ ระหว่างองค์กรหรือชุมชนให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (นรินทร์ชัย พัฒนพงศา, 2547; โกวิทย์ พวงงาม, 2542; สมพันธ์ เตชะอธิก และคณะ, 2543; จิตติมา อัครพรหมธาดา และคณะ, 2550 อ้างถึงในพรนงค์พิเชฐ แห่งหน, 2557 อ้างถึงในคมสันต์ หลงละเลิง, 2560)

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการปกครอง (Governance)

การจัดการปกครอง กระบวนการทั้งหมดของการปกครอง จากเดิมที่เน้นเฉพาะสถาบันการปกครองที่เป็นทางการมาสู่กิจกรรมที่มีความหลากหลาย มีการวางแนวทางการจัดการความสัมพันธ์ใน

การปกครองของรัฐในลักษณะเครือข่ายที่มีปฏิสัมพันธ์กัน ความตระหนักรู้ การคงอยู่ของส่วนต่างๆ และการสร้างกฎกติกาในการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเครือข่ายที่มาจากภาครัฐ ภาคเอกชนที่หวังกำไรและไม่หวังกำไร และชุมชน (Kooiman, 2003, อ้างถึงในคอรี่ การ์จี, 2561; Chhotray และ Gerry Stoker, 2009, อ้างถึงในคอรี่ การ์จี, 2561; Rhodes, 2012, อ้างถึงในคอรี่ การ์จี, 2561; Mark Bevir, 2012, อ้างถึงในคอรี่ การ์จี, 2561; Emerson และ Nabatchi, 2015 อ้างถึงในคอรี่ การ์จี, 2561) ความสำคัญในการจัดการปกครอง เป็นการรวมตัวกันของตัวแสดงทางสังคม การเมือง ซึ่งเกิดจากการตอบสนองปัญหาที่ยุ่ยากซับซ้อนทางสังคม ซึ่งมีความเป็นพลวัตและซับซ้อนทางสังคม จึงมีความจำเป็นต้องใช้กรอบแนวคิดที่ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในสังคมทั้งหมดเข้ามามีส่วนร่วม ไม่เพียงแต่รัฐบาลเป็นตัวแสดงหลักเพียงหนึ่งเดียวอีกต่อไป (Kooiman, 2003 อ้างถึงในคอรี่ การ์จี, 2561; พัชรี สีโรรส, 2557 อ้างถึงในคอรี่ การ์จี, 2561; Chhotray & Stoker, 2009 อ้างถึงในคอรี่ การ์จี, 2561)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการแบบร่วมมือ (Collaborative Governance)

ความหมายของการบริหารจัดการแบบร่วมมือในขอบเขตของการกำหนดนโยบาย (Policy Formulation) และการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation) กล่าวคือ การกำหนดนโยบาย เป็นกระบวนการในการหาข้อตกลงร่วมกันของพลเมือง ตามหลักความเสมอภาคของผู้มีส่วนร่วมไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาคสาธารณะ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม/อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เพื่อให้เกิดการบรรลุผลสำเร็จของการบริหารงานสาธารณะ และเป็นเครื่องมือในการปรึกษาหารือและเสวนา เพื่อแก้ไขปัญหาในระดับชุมชน จนกลายเป็นนโยบายสาธารณะ (Donahue, 2004 อ้างถึงในวสันต์ ศรีสมพงศ์, 2559; Rosenbloom and Gong, 2013 อ้างถึงในวสันต์ ศรีสมพงศ์, 2559; Eppel, 2013 อ้างถึงในวสันต์ ศรีสมพงศ์, 2559; Robertson and Choi, 2012 อ้างถึงในวสันต์ ศรีสมพงศ์, 2559; The William and Foundation (n.d) อ้างถึงในวสันต์ ศรีสมพงศ์, 2559) และการนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นการร่วมมือกันปฏิบัติงานระหว่างรัฐบาลกับองค์กรอื่น เพื่อนำนโยบายไปพัฒนาและปฏิบัติภายใต้สถานการณ์เฉพาะหน้าที่ซับซ้อน โดยเป็นการรวมตัวกันของตัวแสดงข้ามภาคส่วน ระหว่างภาครัฐ เอกชน และองค์กรที่ไม่ใช่รัฐในรูปแบบเครือข่ายและหุ้นส่วน เพื่อปฏิบัติตามนโยบายสาธารณะ (Morse and Stephens, 2012 อ้างถึงในวสันต์ ศรีสมพงศ์, 2559; Choi and Robertson, 2013 อ้างถึงในวสันต์ ศรีสมพงศ์, 2559; Choi and Robertson, 2013 อ้างถึงในวสันต์ ศรีสมพงศ์, 2559) ตัวแบบการบริหารจัดการร่วมมือของ Ansell and Gash (2007) (อ้างถึงในวสันต์ ศรีสมพงศ์, 2559) ทำให้ทราบว่า การบริหารจัดการแบบร่วมมือ เกิดจากเงื่อนไขการเริ่มต้น ภาวะผู้นำแบบอำนาจความสะดวก และการออกแบบสถาบัน จนเกิดกระบวนการร่วมมือ และนำไปสู่การเกิดผลลัพธ์ และกรอบบูรณาการเพื่อการบริหารจัดการแบบร่วมมือ มีลักษณะเป็นมิติความสัมพันธ์ระหว่าง 3 มิติ ประกอบด้วย มิติที่ 1 คือ บริบทเชิงระบบทั่วไป มิติที่ 2 คือ ระบบการบริหารจัดการแบบร่วมมือ และมิติที่ 3 คือ พลวัตการร่วมมือที่ทำให้เกิดการดำเนินการร่วมมือ

แนวคิดเกี่ยวกับมลพิษทางอากาศ : ฝุ่นละออง และแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม

ฝุ่นละอองที่เกิดจากการก่อสร้างและโรงอุตสาหกรรม จัดอยู่ในประเภทฝุ่นละอองแขวนลอยในบรรยากาศ (Total Suspended Particulate: TSP) เป็นฝุ่นละอองที่สามารถแขวนลอยอยู่ในอากาศได้เป็นเวลานาน มีขนาดเล็กกว่าหรือเท่ากับ 100 ไมครอน (1 ไมครอน เท่ากับ 1 : 10,000 เซนติเมตร) (กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, กรมควบคุมมลพิษ, 2554) ซึ่งจะก่อให้เกิดปัญหาต่อสุขภาพโดยฝุ่นละอองจะเข้าไปในระบบทางเดินหายใจผ่านโพรงจมูกเข้าไปถึงในถุงลมปอด และฝุ่นละอองจะมีพิษมากขึ้นหากฝุ่นละอองนั้นเกิดจากการรวมตัวของก๊าซบางชนิด เช่น ซัลเฟอร์ไดออกไซด์ ออกไซด์ของไนโตรเจนเข้าไปในอนุภาคของฝุ่น (กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, กรมควบคุมมลพิษ, 2554)

การจัดการสิ่งแวดล้อม เป็นกระบวนการดำเนินการให้โครงสร้างหรือองค์ประกอบของระบบนิเวศ ระบบสิ่งแวดล้อมมีความปกติ ทั้งชนิด ปริมาณ สัดส่วน โดยไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและเพื่อการใช้ในอนาคตตลอดไป ซึ่งควรพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีความยั่งยืน ต้องประกอบด้วย 1) การรักษาและกระตุ้นให้เกิดความหลากหลาย ด้วยความเชื่อที่ว่ามีความหลากหลายนำไปสู่ความยั่งยืน 2) การพัฒนาหรือสร้างระบบเศรษฐกิจที่รวมเอาสิ่งแวดล้อม และเวลาในอนาคตเข้าไว้ในกระบวนการตัดสินใจ 3) ต้องแสวงหาแนวทางที่เห็นร่วมกันบนพื้นฐานของสิ่งแวดล้อม สังคมวัฒนธรรมและศีลธรรมที่มีความหลากหลาย (จิรากรณ์ คชเสนี, 2540 อ้างถึงในสอนชัย ผาลิวังศ์, 2556; กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2544 อ้างถึงในสอนชัย ผาลิวังศ์, 2556)

แนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

การพัฒนาที่ยั่งยืน หมายถึง รูปแบบการพัฒนาที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในปัจจุบัน และเป็นการพัฒนาที่ครอบคลุมในทุกด้านและทุกมิติ ทั้งเศรษฐกิจ สังคม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงจิตใจและวัฒนธรรม เป้าหมายในการพัฒนาแบบยั่งยืน เพื่อให้คนกินดีอยู่ดี มีความสุข และมีคุณภาพชีวิตที่ดี (ป.อ.ปยุตโต, 2541 อ้างถึงในไชยฤทธิ์ อนุชิตวรวงศ์, 2561; เกื้อ วงศ์บุญสิน, 2538 อ้างถึงในไชยฤทธิ์ อนุชิตวรวงศ์, 2561; ไพฑูรย์ พงศะบุตร, 2544 อ้างถึงในไชยฤทธิ์ อนุชิตวรวงศ์, 2561; คณะกรรมาธิการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ, 2546 อ้างถึงในไชยฤทธิ์ อนุชิตวรวงศ์, 2561; สุทธิดา ศิริบุญหลง, 2554 อ้างถึงในไชยฤทธิ์ อนุชิตวรวงศ์, 2561; สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565) ซึ่งมีการนำหลักการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) มาใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป้าหมายที่ 3 คือ การสร้างหลักประกันการมีสุขภาพที่ดีและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีสำหรับคนทุกช่วงวัย เป้าหมายที่ 11 คือ ทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์มีความครอบคลุม ปลอดภัย ยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง และยั่งยืน และเป้าหมายที่ 17 คือ การเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้แก่กลไกการดำเนินงานและหุ้นส่วนความร่วมมือระดับโลกเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ด้านการมีส่วนร่วม และกลไกการบริหารจัดการแบบร่วมมือ มีการศึกษาของหลายท่านที่ศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ได้แก่ ทวีศักดิ์ ล้อมลิ้ม, ภาณุ ธรรมสุวรรณ และอดิสร ศักดิ์สูง (2544) คำนึ่งสิงห์เอี่ยม (2560) พบว่า รูปแบบการมีส่วนร่วมนั้นต้องมีการรณรงค์ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลกระทบและอันตราย การสร้างจิตสำนึกและความตระหนัก การสนับสนุนให้หน่วยงานและชุมชนช่วยกิจกรรม และการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ ในขณะที่ด้านกลไกการบริหารจัดการแบบร่วมมือ จาก

การศึกษาของ วสันต์ ศรีสมพงศ์ (2559) คอรี การ์จิ (2561) คมสันต์ หลงละเลิง (2560) ศราวุธ อุ่นเรือน และพัฒน์พงศ์ โตภาคงาม (2563) พบว่า ต้องมีการตกลงร่วมกัน มีการส่งเสริมและสนับสนุนจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ความพึงพอใจของประชาชน และความสามารถในการดำเนินการร่วมกัน และด้านปัญหา อุปสรรคของการบริหารจัดการแบบร่วมมือ มีการศึกษาของวสันต์ ศรีสมพงศ์ (2559) คมสันต์ หลงละเลิง (2560) คำนิง สิงห์เอี่ยม (2560) พบว่า ยังขาดความร่วมมือและความมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา ภาครัฐมีการตัดสินใจแบบเผด็จการทางความคิด ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน การมีความขัดแย้ง และความเกรงใจในการแสดงความคิดเห็น

ด้านผลกระทบที่เกิดจากสภาพปัญหามลพิษทางอากาศและการแก้ไขปัญหาหมอกพิษทางอากาศ ผู้่นละเอง จากการศึกษาของปิยะ ท้วมเกร็ด, มาลี สุรเชรชและจิตร เพียรล้ำเลิศ (2563) ในด้านผลกระทบที่เกิดจากสภาพปัญหามลพิษทางอากาศ พบว่า การที่ผู้่นละเองสูงกว่ามาตรฐานขององค์กรอนามัยโลกจะส่งผลให้ผู้่นละเองสะสมอยู่ในชั้นบรรยากาศเพิ่มขึ้น และกลายเป็นมลพิษทางอากาศที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพมนุษย์ และการแก้ไขปัญหาหมอกพิษทางอากาศผู้่นละเอง มีการศึกษาจากหลายท่าน ได้แก่ ปิยะ ท้วมเกร็ด, มาลี สุรเชรชและจิตร เพียรล้ำเลิศ (2563) ศราวุธ อุ่นเรือน และพัฒน์พงศ์ โตภาคงาม (2563) ภาณุวัฒน์ หาญยุทธ์ และอรนนท์ กลั่นทปุระ (2564) พบว่า ควรมีการกำหนดค่ามาตรฐานผู้่นละเอง ให้สอดคล้องตามค่ามาตรฐานขององค์กรอนามัยโลก มาตรการจูงใจเพื่อลดการปล่อยมลพิษทางอากาศ มีการควบคุมสถานที่ตั้งของแหล่งกำเนิดมลพิษทางอากาศจากโรงงานอุตสาหกรรม และมีการเพิ่มโทษทางอาญา และด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน จากการศึกษาของเกสร เกษมชั้นยศ (2563) และคอรี การ์จิ (2561) พบว่า ต้องมีหลักการทำงานร่วมกันในการบริหารหรือร่วมกัน การกำหนดแนวทางการปฏิบัติร่วมกัน การสร้างความเชื่อมั่นระหว่างกัน และการสร้างความผูกมัดร่วมกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง วารสารวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้งหมด 25 คน ซึ่งเป็นตัวแทนจากเทศบาลเมืองคลองแห จำนวน 5 คน ชุมชน จำนวน 10 คน หน่วยงานภาคประชาสังคม/อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จำนวน 5 คน และภาคเอกชน (โรงงานอุตสาหกรรม) จำนวน 5 คน การเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเนื่องจากเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบและผู้ส่งผลกระทบในพื้นที่ ทั้งนี้เกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย 1) ตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐ หมายถึง ตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการดูแลเรื่องสิ่งแวดล้อมในเทศบาลเมืองคลองแห และมีประสบการณ์โดยตรงในการดูแลเรื่องผู้่นละเองในพื้นที่ 2) ตัวแทนของประชาชนในพื้นที่หมู่ 11 ตำบลคลองแห จังหวัดสงขลา ทั้งหมด 5 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนเกาะหมี ชุมชนมัสยิดเกาะหมี ชุมชนศิลาทอง ชุมชนบ้านเก่า และชุมชนคลองควาย หมายถึง ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ที่อาศัยในหมู่ 11 ตำบลคลองแห จังหวัดสงขลาและได้รับผลกระทบจากผู้่นละเองของโรงงานอุตสาหกรรม 3) ตัวแทนจากหน่วยงานภาคีเครือข่ายในพื้นที่หมู่ 11 ตำบลคลองแห จังหวัดสงขลา หมายถึง หน่วยงานที่ไม่แสวงหาผลกำไร/หน่วยงานที่ไม่ใช่ภาครัฐในพื้นที่หมู่ 11 ตำบลคลองแห จังหวัดสงขลา 4) ตัวแทนจากภาคประชาสังคม/อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หมายถึง ตัวแทนที่เป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน มีบทบาทในการเป็นผู้นำการดำเนินงานพัฒนาสุขภาพอนามัย และคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน 5) ตัวแทนจากโรงงานอุตสาหกรรม หมายถึง ผู้ประกอบการของโรงงานอุตสาหกรรม

แห่งหนึ่งซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่หมู่ 11 ตำบลคลองแห จังหวัดสงขลา ตรวจสอบข้อมูลด้วยวิธีการตรวจสอบสามเส้า และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยกระบวนการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เก็บข้อมูล 2 แหล่ง คือการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม ซึ่งนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มมาวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (Analysis Induction) (สุภาวงศ์ จันทวานิช, 2557)

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังนี้

1.สภาพปัญหามลพิษทางอากาศในพื้นที่

การศึกษาสภาพปัญหามลพิษทางอากาศในพื้นที่ที่มีปัญหาเรื่องมลภาวะทางอากาศจากโรงงานอุตสาหกรรม 2 แห่ง และรถบรรทุกทุกคืน ซึ่งเป็นปัญหาในช่วงฤดูแล้งที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ รวมถึงมีความวิตกกังวลต่อผลกระทบต่อสุขภาพเกี่ยวกับโรคทางระบบทางเดินหายใจในอนาคต ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์

“...ในพื้นที่มีฝุ่นละอองในช่วงหน้าแล้งที่มาจากโรงงานอุตสาหกรรม...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 21, 28 พฤศจิกายน 2565, สัมภาษณ์)

“...ปัญหาที่เจอบ่อยในชุมชนจะเป็นเรื่องของฝุ่นละอองจะมีมากในฤดูแล้ง มาจากรถบรรทุกทุกคืน...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 8, 23 พฤศจิกายน 2565, สัมภาษณ์)

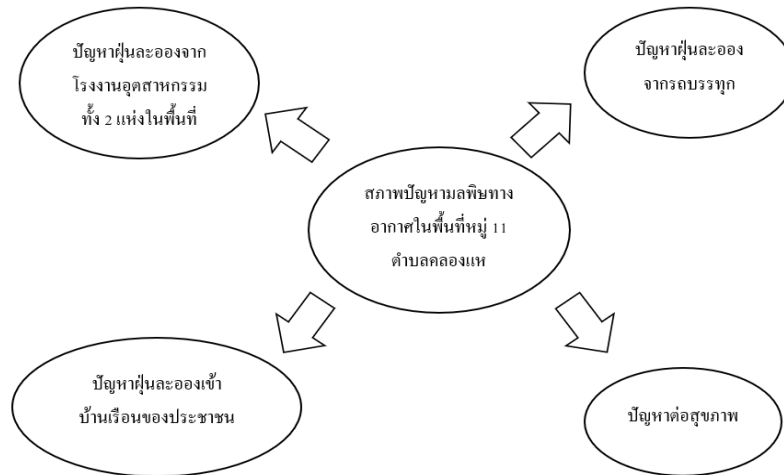
“...ฝุ่นในชุมชนเยอะมาก เวลาพัดมาแต่ละครั้งพัดมาเหมือนไฟสีแดง ส่งผลกระทบต่ออย่างมากต่อบ้านเรือน ไม่สามารถตากผ้าได้เนื่องจากฝุ่นมันฟุ้งกระจายทำให้ผ้าสกปรก...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4, 22 พฤศจิกายน 2565, สัมภาษณ์)

“...ชาวบ้านได้รับผลกระทบจากฝุ่นละอองที่ผ่านมา ทำให้ชาวบ้านเป็นโรคมะเร็งและเป็นหวัดเยอะขึ้น...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 10, 26 พฤศจิกายน 2565, สัมภาษณ์)

สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 สภาพปัญหาหมอกพิษทางอากาศในพื้นที่หมู่ 11 ตำบลคลองแห จังหวัดสงขลา

2.การบริหารจัดการแบบร่วมมือในพื้นที่

การบริหารจัดการแบบร่วมมือกัน พบว่า ในชุมชนไม่มีการบริหารจัดการแบบร่วมมือกันที่เป็นทางการหรือเป็นระบบและในเชิงป้องกันมาก่อน ซึ่งในชุมชนมีการแก้ไขบ้างเมื่อเกิดการร้องเรียนเท่านั้น เป็นการแก้ไขปัญหาแบบเฉพาะหน้า แต่ยังขาดวิธีที่เป็นทางการและไม่มีการบริหารจัดการแบบร่วมมือกันมาก่อน เป็นการทำงานแบบแยกส่วน ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์

“...เราอาศัยในพื้นที่มานาน ยังไม่มีการบริหารจัดการหมอกพิษทางอากาศในชุมชนเลย...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 13, 26 พฤศจิกายน 2565, สัมภาษณ์)

“...หน่วยงานภาครัฐจะบริหารจัดการเมื่อมีเรื่องร้องเรียน แต่ไม่มีการบริหารจัดการแบบจริงจังแต่เรื่องมักไปไม่ถึงไหน...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5, 22 พฤศจิกายน 2565, สัมภาษณ์)

สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 การบริหารจัดการปัญหาหมอกพิษทางอากาศแบบร่วมมือกันในพื้นที่หมู่ 11 ตำบลคลองแห จังหวัดสงขลา

3. ปัญหาและอุปสรรคในการแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศในพื้นที่

ปัญหาและอุปสรรคในการแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศในพื้นที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐไม่มีผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อมในการเข้ามาดูแลเรื่องมลพิษทางอากาศในพื้นที่หมู่ 11 ตำบลคลองแห จังหวัดสงขลาและผู้ประกอบการเป็นผู้มีอิทธิพล ทำให้ยากต่อการแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศได้อย่างจริงจัง อีกทั้งผู้ประกอบการไม่มีความใส่ใจปัญหาเรื่องฝุ่นละอองที่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง/ผู้มีอำนาจไม่เข้ามาดูแลเรื่องมลภาวะทางอากาศอย่างจริงจัง ประชาชนในพื้นที่ไม่ต้องการจะเข้ามายุ่งเรื่องนี้ รวมถึงการที่ประชาชนขาดความรู้ และผู้นำชุมชนไม่เข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาในส่วนปัญหา อุปสรรคของผู้ประกอบการ จะพบกับสภาพลมฟ้าอากาศ ความแรงของลม การมีพื้นที่ที่จำกัดและยากต่อการติดตั้งสปริงเกอร์เพื่อลดการฟุ้งกระจายของฝุ่นละออง ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์

“...โรงงานของพี่อยู่เกือบติดถนน ไม่มีพื้นที่ในการทำบ่อล้างล้อ เนื่องจากทางโรงงานเคยเช่าพื้นที่ในการทำบ่อล้างล้อก่อนออกจากถนนใหญ่ แต่เมื่อหมดสัญญาเช่าทางโรงงานไม่ได้เช่าต่อเนื่องจากราคาแพงขึ้น...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 23, 29 พฤศจิกายน 2565, สัมภาษณ์)

“...ช่วงฤดูฝนพื้นถนนจะสกปรกมาก ทำให้ควบคุมยาก...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 15, 26 พฤศจิกายน 2565, สัมภาษณ์)

“...ผู้ประกอบการ ทำให้ชาวบ้านไม่กล้าที่เข้ามายุ่งเรื่องฝุ่นละออง และชาวบ้านเข้าไม่ถึงผู้ประกอบการ...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 11, 26 พฤศจิกายน 2565, สัมภาษณ์)

“...ชาวบ้านขาดความรู้ในการเข้ามาจัดการเรื่องนี้...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 24, 4 ธันวาคม 2565, สัมภาษณ์)

“...ชุมชนของเราขาดผู้นำในการริเริ่มแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศ...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 24, 4 ธันวาคม 2565, สัมภาษณ์)

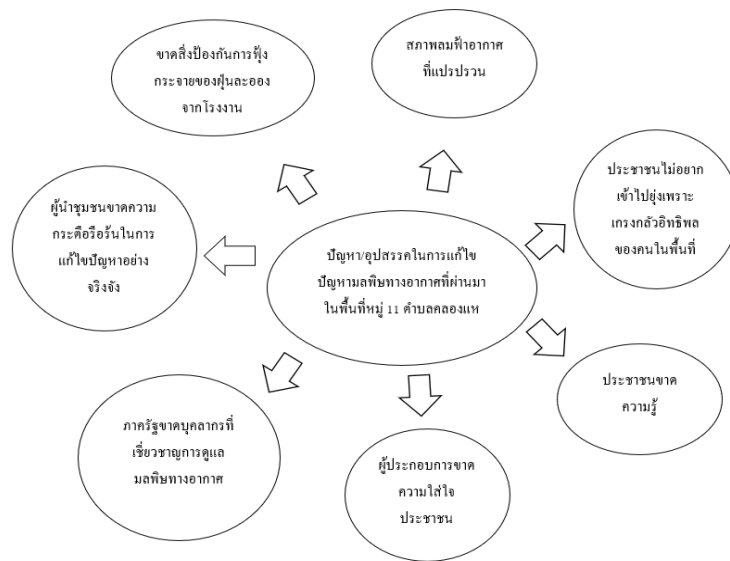
“...ผู้ประกอบการไม่ให้ความใส่ใจกับเรื่องฝุ่น ถึงแม้ชาวบ้านจะร้องเรียนไป...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3, 21 พฤศจิกายน 2565, สัมภาษณ์)

“...ในหน่วยงานไม่ได้มีเจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมโดยตรง...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 18, 27 พฤศจิกายน 2565, สัมภาษณ์)

สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 3

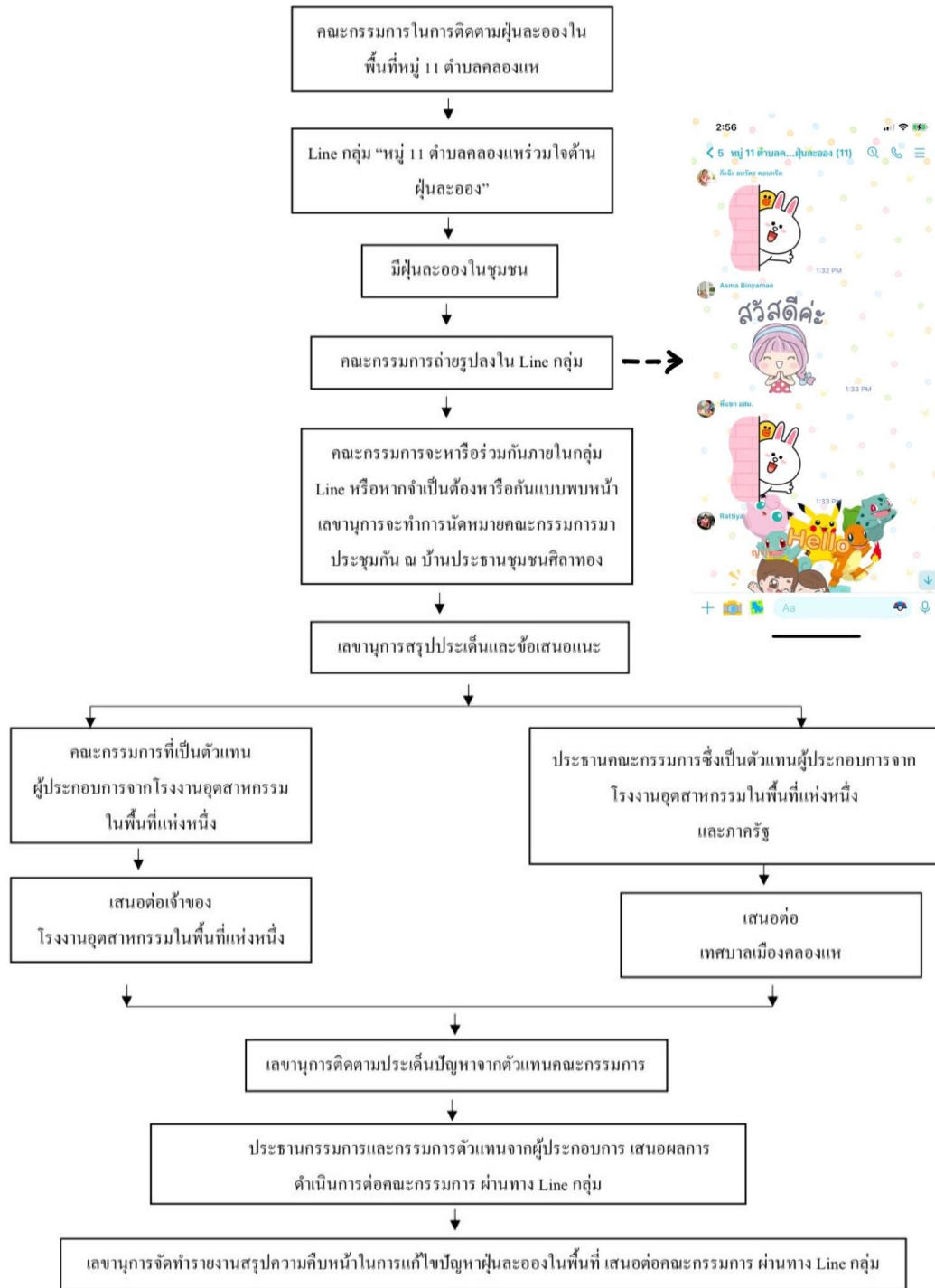


ภาพที่ 3 ปัญหา อุปสรรคในการแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศที่ผ่านมาในพื้นที่หมู่ 11 ตำบลคลองแห จังหวัดสงขลา

4. ข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศ และการพัฒนากลไกการบริหารจัดการแบบร่วมมือกันเพื่อแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศในพื้นที่

เนื่องจากในพื้นที่ยังขาดระบบการติดตามและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ งานวิจัยชิ้นนี้จึงเสนอแนะว่าควรมีการพัฒนากลไกการบริหารจัดการแบบร่วมมือกัน เพื่อแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศในพื้นที่ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้คิดค้นกระบวนการรูปแบบใหม่ในการพัฒนากลไกการบริหารจัดการแบบร่วมมือกันเพื่อแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศในพื้นที่หมู่ 11 ตำบลคลองแห จังหวัดสงขลา เพื่อแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศในพื้นที่ให้เกิดการสื่อสารที่มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยการลดกระบวนการในขั้นตอนที่ประชาชนเขียนจดหมายร้องเรียนไปยังเทศบาลเมืองคลองแห แต่ปรับเปลี่ยนเป็นการแจ้งไปปัญหาไปใน Application Line กลุ่มที่จัดทำขึ้นทันที โดยในกลุ่มจะประกอบด้วยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกภาคส่วน ได้แก่ ตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐ ประชาชนในพื้นที่ และผู้ประกอบการ ผ่านกลไกการบริหารจัดการแบบร่วมมือกันเพื่อแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศในพื้นที่หมู่ 11 ตำบลคลองแห จังหวัดสงขลา กลไกประกอบด้วยคณะกรรมการในการติดตามฝุ่นละอองในพื้นที่หมู่ 11 ตำบลคลองแห จังหวัดสงขลา มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการร่วมกัน และกระบวนการขั้นตอนในการทำงานร่วมกันของเครือข่ายเพื่อติดตามและแก้ไขสถานการณ์ฝุ่นละออง และได้นำกลไกพัฒนามาทดสอบ พบว่า คณะกรรมการเห็นด้วยว่าดีมาก และเป็นการลดขั้นตอนในการร้องเรียนไปยังเทศบาล ดังแผนผังร่างการพัฒนาการบริหารจัดการแบบร่วมมือกันเพื่อแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศในพื้นที่หมู่ 11 ตำบลคลองแห จังหวัดสงขลา

แผนผังร่างการพัฒนากลไกการบริหารจัดการแบบร่วมมือกันเพื่อแก้ไขปัญหาฝุ่นละออง
ในพื้นที่หมู่ 11 ตำบลคลองแห จังหวัดสงขลา



การอภิปรายผล

สิ่งที่ค้นพบในพื้นที่หมู่ 11 ตำบลคลองแห จังหวัดสงขลา คือ 1) สภาพปัญหามลพิษทางอากาศที่พบในพื้นที่ ได้แก่ ปัญหาฝุ่นละอองที่ปล่อยออกมาจากโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่ ปัญหาฝุ่นละอองจากรถบรรทุก ปัญหาฝุ่นละอองเข้าบ้านเรือนของประชาชน และปัญหาต่อสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะ ท้วมเกร็ด, มาลี สุรเชรช และจิตร เพียรล้ำเลิศ (2563) ศึกษามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับมลพิษทางอากาศจากโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในประเทศไทยที่ก่อให้เกิดฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 ซึ่งมลพิษทางอากาศส่วนใหญ่เกิดจากกิจกรรมของมนุษย์ ที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของมนุษย์มากกว่ามลพิษทางอากาศที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ พบว่า ประเทศไทยยังคงมีปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการ ถึงแม้ว่าจะมีกฎหมายบังคับใช้แต่ก็ยังไม่เพียงพอในบางกรณี ดังนั้นการกำหนดค่ามาตรฐานค่าฝุ่นละอองขนาดเล็ก (PM 2.5) ให้สอดคล้องกับสถานที่ตั้งของแหล่งกำเนิดมลพิษทางอากาศจากโรงงานอุตสาหกรรม รวมทั้งเพิ่มบทลงโทษทางอาญา จะส่งผลให้มีกลไกหรือมาตรการที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศจากโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่

ในพื้นที่ขาดการมีส่วนร่วม และการบริหารจัดการแบบร่วมมือกันระหว่างภาครัฐ ประชาชน และภาคเอกชน เช่นเดียวกับในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่จากการศึกษาของพัชรินทร์ รัตนวิภา (2547) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศของสมาชิกองค์กรชุมชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ในชุมชนยังมีการเผยแพร่โดยลำพังโดยไม่มีการควบคุมดูแลจากเทศบาลนครเชียงใหม่ และชุมชนไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมกระบวนการค้นหาสาเหตุของปัญหาได้ตรงจุด ดังนั้นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายเพื่อนำไปสู่การพัฒนาต่อไป และในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้จากงานวิจัยของ คอรี การ์จี (2561) ที่ได้ศึกษาการจัดการปกครองแบบร่วมมือกัน (Collaborative Governance) ในโรงงานอุตสาหกรรมเพื่อการสร้างงานที่ยั่งยืนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่าการจัดการปกครองแบบร่วมมือ จำเป็นต้องมีความเชื่อมั่นซึ่งกันและกันของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในการขับเคลื่อนร่วมกัน จึงทำให้การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สุดท้ายนี้การแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศที่ผู้วิจัยได้ร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง นำมาสู่การพัฒนากรอบการบริหารจัดการแบบร่วมมือกันเพื่อแก้ไขปัญหาฝุ่นละอองในพื้นที่ คือ การแต่งตั้งคณะกรรมการในการติดตามฝุ่นละออง 4 ฝ่าย (ภาครัฐ-ชุมชน-ภาคประชาสังคม-และภาคเอกชน) ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการเฝ้าระวัง ติดตาม และแก้ไขสถานการณ์ฝุ่นละอองร่วมกัน รวมทั้งมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการที่ชัดเจน มีการพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน (ไลน์กลุ่มเฝ้าระวังฝุ่นละอองของชุมชนหมู่ 11) และกำหนดกระบวนการในการแจ้งเหตุ เตือนภัย และติดตามความคืบหน้าในการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ ซึ่งจากทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมายังไม่พบงานวิจัยที่มีการร่วมกันพัฒนาของทุกภาคส่วนในลักษณะที่ครอบคลุมกลไกกระบวนการดังกล่าว ดังเช่นงานวิจัยที่ผ่านมาของวสันต์ ศรีสมพงษ์ (2559) ที่ได้ศึกษาการบริหารจัดการแบบร่วมมือในโครงการคลองหนองนา ตำบลรำแดง อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นการร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและชุมชน และเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินการบริหารจัดการแบบร่วมมือ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการตกลงร่วมกัน อีกทั้งไม่ประสบความสำเร็จเนื่องจากไม่มีการจัดเวทีประชุมร่วมกันทุกฝ่ายในการหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ฉะนั้นงานวิจัยนี้จัดเป็นนวัตกรรมทางสังคมที่เกิดขึ้นในพื้นที่ที่ชุมชนได้มีส่วนร่วมกับผู้วิจัยและภาคีที่เกี่ยวข้องในการเป็นกลไกใหม่เพื่อแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศในพื้นที่

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษานี้

ให้มีการนำกลไกการบริหารจัดการแบบร่วมมือกันเพื่อแก้ไขปัญหาฝุ่นละอองในพื้นที่หมู่ 11 ตำบลคลองแห จังหวัดสงขลา ที่พัฒนาขึ้นจากการวิจัยในครั้งนี้ไปปฏิบัติจริงในการติดตามสถานการณ์ฝุ่นละอองในพื้นที่หมู่ 11 ตำบลคลองแห จังหวัดสงขลา โดยมีการจัดทำประกาศอย่างเป็นทางการจากเทศบาลเมืองคลองแห และใช้งานด้วย Application Line กลุ่ม ซึ่งกลไกที่จัดทำขึ้นประกอบด้วยคณะกรรมการในการติดตามฝุ่นละอองในพื้นที่หมู่ 11 ตำบลคลองแห จังหวัดสงขลา บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ และกระบวนการขั้นตอนในการทำงานร่วมกันของเครือข่ายเพื่อติดตามและแก้ไขสถานการณ์ฝุ่นละออง และเทศบาลเมืองคลองแหควรใช้มาตรการทางกฎหมายอย่างเข้มงวด รวมถึงควรให้ความรู้กับประชาชนและเพิ่มความร่วมมือระหว่างภาคเอกชน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณเสริมด้วยบางส่วน ในเรื่องเงื่อนไขที่เอื้อต่อการบริหารจัดการแบบร่วมมือกันในชุมชน ได้แก่ แรงจูงใจในการสร้างความร่วมมือในชุมชน บทบาทของผู้นำ ความไว้วางใจระหว่างกันและกัน การพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ความกลมเกลียวสามัคคีในชุมชน
2. กลไกการบริหารจัดการแบบร่วมมือกัน เพื่อแก้ไขปัญหาฝุ่นละอองในพื้นที่หมู่ 11 ตำบลคลองแห จังหวัดสงขลา ยังขาดความยั่งยืนในประเด็นของประชาชนไม่ยอมเข้าไปยุ่งเนื่องจากเกรงกลัวผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ ประชาชนขาดความรู้ และผู้นำชุมชนขาดความกระตือรือร้น จึงควรทำให้ผู้นำชุมชนและประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนัก ความต้องการมีส่วนร่วม และความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาฝุ่นละอองในพื้นที่ เพื่อจะทำให้เกิดความยั่งยืนในการแก้ไขปัญหา
3. ควรลงพื้นที่สัมภาษณ์เชิงลึกในหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการดูแลด้านมลพิษทางอากาศโดยตรง

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมควบคุมมลพิษ. (2554). *รู้รอบทิศ มลพิษทางอากาศ บทเรียน แนวคิด และการจัดการ*. ห้างหุ้นส่วนจำกัด กชกร พับลิชชิ่ง.
- กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมควบคุมมลพิษ. (2562). *แผนปฏิบัติการขับเคลื่อนวาระแห่งชาติ “การแก้ไขปัญหาหมอกควันและฝุ่นละออง”*. ห้างหุ้นส่วนจำกัด กชกร พับลิชชิ่ง.
- คมสัน หลงละเลิง. (2560). *การบริหารจัดการที่ดินสาธารณะประโยชน์แบบมีส่วนร่วมในระดับชุมชน ; ตัวชี้วัดและปัจจัยเชิงสาเหตุ* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- คอรี่ การ์จี. (2561). *การจัดการปกครองแบบร่วมมือ (Collaborative Governance) ในโครงการอุตสาหกรรมเพื่อการสร้างงานที่ยั่งยืนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้* [วิทยานิพนธ์ ไม่ได้ตีพิมพ์]. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- คำนึ่ง สิงห์เอี่ยม. (2560). รูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลการบริหารจัดการองค์รปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดภูเก็ต. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*, 13 (1). 343-359.
- ไชยฤทธิ์ อนุชิตวงวงศ์. (2561). *การศึกษาแนวทางการปรับปรุงการดำเนินนโยบายการพัฒนาที่ยั่งยืนและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ 20* [การค้นคว้าแบบอิสระ]. วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- ทวีศักดิ์ ล้อมลิ้ม, ภาณุ ธรรมสุวรรณ และอดิสร ศักดิ์สูง. (2544). *การมีส่วนร่วมของกลุ่มประชาคมในการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นของสงขลา* [รายงานการวิจัย]. ภาควิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ปิยะ ท่วมเกร็ด, มาลี สุรเชษฐ และจิตร เพียรล้ำเลิศ. (2563). มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับมลพิษทางอากาศจากโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในประเทศไทยที่ก่อให้เกิดฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5. *วารสารรัฐศาสตร์ภาคย์*, 14 (36). 80-92.
- พัชรภา ตันตราจิน. (2563). บทความปรีทัศน์ การจัดการปกครองแบบร่วมคิดร่วมทำ (Collaborative Governance): ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างและนำไปปฏิบัติ. *วารสารเศรษฐศาสตร์การเมืองบูรพา*. 8 (1). 139-162.
- พัชรินทร์ รัตน์วิภา. (2547). *การมีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาหมอกพิษทางอากาศของสมาชิกองค์กรชุมชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่* [การค้นคว้าแบบอิสระ]. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภาณุวัฒน์ หาญยุทธ,และอรนันท์ กลันทปุระ. (2564). ความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาฝุ่นละอองของภาครัฐ. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 6 (1). 1-9.
- วสันต์ ศรีสมพงศ์. (2559). *การบริหารจัดการแบบร่วมมือในโครงการคลองหมอนนา ตำบลลำแดง อำเภอลี้หนคร จังหวัดสงขลา* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. วิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศราวุธ อุ้นเรือน ,และพัฒน์พงศ์ โตภาคงาม. (2563). การบริหารจัดการ และป้องกันฝุ่นละอองขนาดเล็กไม่เกิน 2.5 ไมครอน (PM 2.5) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น. *Journal of Modern Learning Development*, 6 (3). 1-15.
- สอนชัย ผาลิวังค์. (2556). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการปัญหาฝุ่นละอองในเขตเทศบาลนครหลวงเวียงจันทน์* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). *ประเทศไทยกับการพัฒนาที่ยั่งยืน*. สืบค้น 8 สิงหาคม 2565. <https://sdgs.nesdc.go.th/เกี่ยวกับ-sdgs/>.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2557). *วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 22). บริษัทด้านสุทธนาการพิมพ์ จำกัด.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี

Factors Affecting the Self-development of Civil Servants of the Pattani Provincial Administrative Organization

วศิณ ศรีวิทย์รัตน์

Wasin Sriwittayarat¹

จัทมานณี ตระกูลมุกตะ

Jutamanee Trakulmututa²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาตนเองของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี เปรียบเทียบระดับการพัฒนาตนเองของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และกรอบความคิดแบบโต (Growth Mindset) ที่ส่งผลต่อระดับการพัฒนาตนเองของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาได้แก่ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี จำนวน 92 คน ผลการศึกษาพบว่าระดับการพัฒนาตนเองของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ที่นับถือศาสนาต่างกัน มีระดับการพัฒนาตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ ที่มีความแตกต่างกัน มีระดับการพัฒนาตนเองไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษายังพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และกรอบความคิดแบบโต (Growth Mindset) สามารถอธิบายความผันแปรของการพัฒนาตนเองของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี ได้ร้อยละ 58.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าว สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการปฏิบัติราชการในหน่วยงานภาครัฐต่อไป

คำสำคัญ: การพัฒนาตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กรอบความคิดแบบโต

Abstract

The purpose of this study was to compare the level of self-development of civil servants in Pattani provincial administrative organization classified by individual factors and study the influence of achievement motivation and growth mindset on the self-development of civil servants in Pattani provincial administrative organization. This research was quantitative. The sample group was 92 civil servants in Pattani provincial administrative organization. The results found that the level of self-development of civil servants in the Pattani provincial administrative organization was the highest. The

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: wasinsriwittayarat@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: jutamanee.t@psu.ac.th

compared personal factors found that people with different religions had different levels of self-development at the statistical significance level of 0.05. Personal factors such as gender, age, status, level of education, average monthly income, working period, and different types of public servants did not determine different levels of self-development. Achievement motivation and growth mindset can explain the variation in self-development of civil servants in Pattani provincial administrative organization at 58.70% with a statistical significance of 0.01. The results of such studies can be used as a guideline for personnel development improvements in the future.

Keywords: Self-development, Achievement Motivation, Growth Mindset

บทนำ

จากยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านการปรับสมดุล และพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ หนึ่งในประเด็นในการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐได้แก่ บุคลากรภาครัฐเป็นคนดีและคนเก่ง ยึดหลักคุณธรรมจริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถสูง มุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพโดยบุคลากรภาครัฐยึดค่านิยมในการทำงานเพื่อประชาชน มีคุณธรรม และมีการพัฒนาตามเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ พัฒนาขีดความสามารถบุคลากรภาครัฐ และวางมาตรการที่เหมาะสมกับเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้มีสมรรถนะใหม่ ๆ ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่น ได้อย่างเป็นรูปธรรม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562) ซึ่งการจะพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ความสามารถ มีความเหมาะสมที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนั้น บุคลากรจำเป็นต้องเล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาตนเอง มีวิธีคิดในการเปลี่ยนแปลงตนเอง มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอย่างสม่ำเสมอ โดยการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ จะให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน รวมถึงยังส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

นอกจากการพัฒนาตนเองแล้ว การเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้เกิดการพัฒนาในหน้าที่ของตนเอง ก็มีส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งหากบุคลากรขาดความพร้อมที่จะพัฒนาตนเอง ขาดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง ก็ย่อมส่งผลให้องค์กรไม่สามารถดำเนินไปตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ และจากทฤษฎีของ McClelland (1961 อ้างถึงใน วรรณวิสา แยมเกต, 2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้อธิบายแรงจูงใจของมนุษย์ที่มุ่งเน้นให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ ดังนั้นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ก็อาจเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาตนเองของบุคลากรในองค์กร และจากการศึกษาของบุตรศรี วิไลจักร ประสงค์ ตันพิชัย และสันติ ศรีสวนแดง (2559) พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเองของบุคลากรมี 5 ปัจจัย ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน ลักษณะงาน และการสนับสนุนการฝึกอบรมและพัฒนา ดังนั้น จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ย่อมส่งผลต่อการพัฒนาตนเองอย่างเห็นได้ชัด และเมื่อบุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานแล้ว ก็ย่อมส่งผลให้เกิดทัศนคติทางบวกต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กรหรือหน่วยงานต้องช่วยหนุนเสริมปัจจัยที่ผลักดันให้บุคลากรมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

กรอบความคิด หรือ Mindset มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของบุคคล เพราะ Mindset จะนำไปสู่พฤติกรรมซึ่งสามารถส่งผลได้ทั้งทางบวกและทางลบ ดังนั้น เราจึงควรปรับกรอบความคิดของ

ตนเองให้เป็นผู้ที่มีกรอบความคิดแบบโต (Growth Mindset) ซึ่งผู้ที่มีกรอบความคิดแบบดังกล่าวจะเชื่อว่าชีวิตสามารถเติบโตได้ ความสามารถ บุคลิกภาพ และคุณลักษณะของบุคคลสามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้ด้วยความพยายามในการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา (ยงยุทธ ชำคัง และสรวงภรณ์ สัจภาพพิชิต, 2564) นอกจากนี้กรอบความคิดแบบโต (Growth Mindset) ยังมีส่วนสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคคลเนื่องจาก สามารถเพิ่มแรงจูงใจ ในการเรียนรู้ นำไปสู่การมีลักษณะที่พึงประสงค์หลาย ๆ ประการ เช่น การแสวงหาความท้าทายในการจัดการกับอุปสรรค การปรับตัว และการเรียนรู้จากความผิดพลาด ซึ่งลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้จะนำไปสู่การประสบความสำเร็จในการทำงาน (ชนิตา รุ่งเรือง และเสรี ชัดเข้ม, 2558) ดังนั้นการที่องค์กรสามารถพัฒนาบุคลากรให้มีกรอบความคิดแบบโต (Growth Mindset) หรือสามารถวิเคราะห์บุคลากรว่าเป็นผู้ที่มีกรอบความคิดแบบโต (Growth Mindset) หรือไม่ ย่อมส่งผลให้องค์กรสามารถพัฒนาบรรลุขีดความสามารถขององค์กรได้

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี (2563) ได้จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร 3 ปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 – 2566 โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาบุคลากรซึ่งประเด็นที่มีความสำคัญได้แก่บุคลากรที่บรรจุใหม่ได้รับการพัฒนาความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติราชการ และบุคลากรได้รับการพัฒนาเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ

จากยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ประกอบกับประเด็นการพัฒนาตนเองของบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติต่าง ๆ และบริบทการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาตนเองของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี เพื่อเปรียบเทียบระดับการพัฒนาตนเองของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และกรอบความคิดแบบโต (Growth Mindset) ที่ส่งผลต่อระดับการพัฒนาตนเองของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี

ทบทวนวรรณกรรม และการพัฒนาสมมติฐาน

การพัฒนาตนเอง

Meggison และ Pedler (1992 อ้างถึงใน พรพรรณ พุฒนาสิน, 2562) ได้กล่าวไว้ว่าการพัฒนาตนเองสามารถเกิดขึ้นได้ เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน และรับรู้ถึงนโยบาย รวมถึงวัตถุประสงค์ ขององค์กร โดยบุคคลจะรู้สึกต้องการพัฒนาตนเองให้มีความสามารถเพิ่มขึ้น และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองให้มีความสามารถเพิ่มสูงขึ้น มีความพยายามในการสร้างผลผลิตของงานเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ และความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ทำให้ตนเองรู้ว่าการทำงานและการดำรงชีวิตนั้นมีความหมายโดย Meggison & Pedler (1992 อ้างถึงใน ชีระ กุลสวัสดิ์ และสมคิด เพชรประเสริฐ, 2564) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาตนเองจะเกิดขึ้นมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง การเรียนรู้ และการมีแรงจูงใจ ที่จะผลักดันให้เกิดกระบวนการพัฒนาตนเอง ดังนี้

1. การเรียนรู้ (Learning) โดยการพัฒนาตนเอง ต้องเริ่มจากการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นๆ และเข้าใจว่าหน่วยงานหรือองค์กรต้องการสิ่งใด หากบุคคลนั้นไม่เข้าใจ และไม่มีความรู้ที่เกี่ยวข้อง

กับองค์กร ก็จะไม่เกิดการพัฒนาตนเอง เพราะการเรียนรู้จะทำให้เกิดการรับรู้ว่าเป็นสิ่งที่ควรรับรู้ และพัฒนา

2. การวินิจฉัยตนเอง (Self Diagnosis) ในการพัฒนาตนเอง บุคคลควรที่จะต้องดำเนินการสำรวจ และวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบจุดเด่น และจุดด้อย รวมถึงข้อบกพร่องของตนเอง จึงจะสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อยกระดับความสามารถของตนเอง

3. การกำหนดเป้าหมาย (Goal) ในการพัฒนาตนเอง บุคคลควรกำหนดเป้าหมายเพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาตนเองว่าควรพัฒนาไปในทิศทางไหน และพัฒนาจากเดิมอย่างไร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการประเมินหรือวัดผลตนเอง

4. การแสวงหาทรัพยากรที่เหมาะสม (Finding Appropriate Resources) เมื่อบุคคลกำหนดเป้าหมายเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จะต้องดำเนินการกำหนดวิธีการที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายนั้น ๆ โดยการหาความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ การค้นคว้าหาความรู้จากแหล่งข้อมูลอันเป็นประโยชน์ และเชื่อถือได้

5. การหาเพื่อน (Recruit of other People) เป็นการแสวงหาความช่วยเหลือหรือการสนับสนุนจากบุคคลรอบข้าง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาตนเอง โดยบุคคลในที่นี้อาจหมายถึงเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่มีทักษะความเชี่ยวชาญ ที่สามารถให้คำแนะนำเพื่อให้บรรลุต่อการพัฒนาตนเอง

6. ความอดทนและความพยายาม (Stickability and Perseverance) เป็นการเรียนรู้ที่ควรควบคู่ไปกับความพากเพียร พยายาม และความอดทน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่จะเกิดขึ้นหรือกำลังเผชิญอยู่ควรใช้เวลาให้เกิดความคุ้มค่าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

7. การประเมินผล (Evaluation) เป็นการประเมินผลจากการตั้งเป้าหมายว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้น บรรลุผล หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ โดยการให้คะแนนจากความสำเร็จที่เกิดขึ้นให้เกิดการแก้ไข และพัฒนาตนเองต่อไป

ดังนั้น การพัฒนาตนเอง จึงหมายถึงการพัฒนาความสามารถของตนเอง เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 7 ประการ ได้แก่ การเรียนรู้ การวินิจฉัยตนเอง การกำหนดเป้าหมาย การแสวงหาทรัพยากรที่เหมาะสม การแสวงหาผู้ช่วยเหลือ ความอดทน และความพยายาม และการประเมินผล

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

McClelland (1961 อ้างถึงใน ยศพัทธ์ ปาลคำ และกฤตกร นวกิจไพฑูรย์, 2565) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่า คือสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลใช้ความพยายามในการทำงานต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จอย่างดีที่สุด ตามที่ได้กำหนดจุดมุ่งหมายไว้ ซึ่งจากรูวรรณ อะคะปัน (2558 อ้างถึงใน ดร.ชนัน จิตคำพร, 2561) ได้อธิบายความหมายของลักษณะในด้านต่าง ๆ ของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ไว้ดังนี้

1. ความทะเยอทะยาน หมายถึง การแสดงออกที่ต้องการให้ตนเองประสบความสำเร็จ
2. ความกระตือรือร้น หมายถึง การแสดงออกในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ มีความตั้งใจ ไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรค มุ่งมั่นที่จะทำงานให้แล้วเสร็จตามกรอบเวลาที่กำหนด
3. ความกล้าเสี่ยง หมายถึง การแสดงออกของลักษณะนิสัยในการทำงานที่ยากและท้าทาย การตัดสินใจที่มีความเด็ดเดี่ยวถูกต้อง และเหมาะสม โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้

4. ความรับผิดชอบต่อตนเอง หมายถึง การแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการรู้หน้าที่และภารกิจของตนเอง โดยทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของตนเองให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด

5. การวางแผน หมายถึง การแสดงออกถึงความมีระบบในการปฏิบัติงาน การมีเป้าหมายที่ชัดเจน เห็นถึงวิธีการปฏิบัติอย่างเป็นขั้นตอน มีความรอบคอบและศึกษารายละเอียดของข้อมูลก่อนตัดสินใจ

6. ความมีเอกลักษณ์ หมายถึง การแสดงออกที่เป็นตัวของตัวเอง ไม่เลียนแบบผู้อื่นมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานหรือแก้ไขปัญหา มีความสนใจสถานการณ์ใหม่ ๆ หรือสิ่งใหม่ ๆ

ดังนั้น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จึงหมายถึง แรงขับเคลื่อนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลของการปฏิบัติงาน โดยผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จะประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ ประกอบด้วย ความทะเยอทะยานความกระตือรือร้น ความกล้าเสี่ยง ความรับผิดชอบต่อตนเอง การวางแผน และ ความมีเอกลักษณ์โดยผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความเป็นไปได้ที่จะมีระดับการพัฒนาตนเองที่สูงเช่นเดียวกัน

กรอบความคิดแบบโต (Growth Mindset)

Dweck (2016 อ้างถึงใน ยงยุทธ ขำคง และสรวงภรณ์ สัจภาพพิชิต, 2564) ได้จำแนกประเภทของการคิดหรือกรอบวิธีคิดไว้ 2 ประเภท ได้แก่กรอบวิธีคิดแบบตายตัว (Fixed Mindset) คนประเภทนี้จะมองว่าสติปัญญาของมนุษย์นั้นเป็นสิ่งติดตัวมาตั้งแต่กำเนิดไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ โดยคนประเภทนี้จะไม่แสวงหาโอกาส หลีกเลียงความเสี่ยง กลัวการเผชิญต่อปัญหา กลัวเสียภาพลักษณ์ และกรอบวิธีคิดแบบเติบโต (Growth Mindset) คนประเภทนี้จะมองว่าสติปัญญาของมนุษย์สามารถปรับเปลี่ยนได้ โดยคนประเภทนี้จะแสวงหาโอกาสที่จะทำให้ตัวเองเติบโตอยู่เสมอ มองหาความท้าทายใหม่ ๆ ในชีวิตโดย Dweck ยังเชื่อว่าความพยายามอย่างหนักสามารถเปลี่ยนกรอบวิธีคิดจาก Fixed Mindset เป็น Growth Mindset ได้ ดังนั้น การคิด หรือกรอบวิธีคิด (Mindset) จึงมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของบุคคล (ยงยุทธ ขำคง และสรวงภรณ์ สัจภาพพิชิต, 2564) และจากการศึกษาของ ธนะดี สุริยะจันทร์หอม และอารายา ปิยะกุล (2561) พบว่ากรอบความคิดแบบโต มีองค์ประกอบทั้งสิ้น 6 องค์ประกอบ ได้แก่ เชื่อว่าความสามารถทางปัญญาพัฒนาได้ ต้อนรับความท้าทาย ยินหยัดแม้เผชิญกับความพ่ายแพ้ มองว่าความพยายามทำให้เกิดการเรียนรู้ เรียนรู้จากคำวิพากษ์วิจารณ์ และหาบทเรียนและแรงบันดาลใจจากความสำเร็จของผู้อื่น ดังนั้น กรอบความคิดแบบโต (Growth Mindset) จึงหมายถึง กรอบความคิดหรือทัศนคติที่มีความยืดหยุ่น ซึ่งผู้ที่มีกรอบความคิดแบบโต (Growth Mindset) จะเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเอง และสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้ที่มีกรอบความคิดแบบโต (Growth Mindset) ก็มีความเป็นไปได้ที่จะเป็นผู้ที่มีระดับการพัฒนาตนเองที่สูงเช่นเดียวกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี จำนวน 120 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2566) โดยการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจากการเปิดตาราง Krejcie & Morgan (1970 อ้างถึงใน อัมพวัน คันธรส, 2557) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จึงได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม จำนวน 92 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สังกัด (หน่วยงาน) และประเภทข้าราชการ โดยเป็นการเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามคำถามประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1961 อ้างถึงใน ดร.รชนี จิตคำรพ ,2561) เกี่ยวกับการแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ประกอบด้วย ความทะเยอทะยาน ความกระตือรือร้น ความกล้าเสี่ยง ความรับผิดชอบต่อตนเอง การวางแผน และความเป็นเอกลักษณ์

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น 6 ระดับ เกี่ยวกับกรอบความคิดแบบโต (Growth Mindset)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามคำถามประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1961 อ้างถึงใน ดร.รชนี จิตคำรพ ,2561) เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง ประกอบด้วย การเรียนรู้ การวินิจฉัยตนเอง การกำหนดเป้าหมาย การหาทรัพยากรที่เหมาะสม การแสวงหาผู้ช่วยเหลือ ความอดทนและพยายาม การประเมินผล

ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) แล้ววิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยแบบสอบถามดังกล่าวมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 1 – 0.6 และเมื่อทำการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (1970, อ้างถึงใน พิชญานา วงศ์หมัดทอง, 2563) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป พบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ที่ 0.964 ผู้วิจัยจึงดำเนินการสร้างเครื่องมือแบบสอบถามออนไลน์จาก Google form พร้อมทั้งส่งคิวอาร์โค้ดให้แก่กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 92 คน สำหรับสถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสถิติ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 77.20 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 40.20 นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 52.20 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 50.00 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 72.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ร้อยละ 42.30 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1 – 5 ปี ร้อยละ 44.60 และเป็นข้าราชการประเภทวิชาการ ร้อยละ 43.40

2. ผลการศึกษาระดับการพัฒนาตนเองของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี จากการศึกษาพบว่าการพัฒนาตนเองของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี มีระดับความ

คิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.52) โดยด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงกว่าด้านอื่นคือ ด้านการแสวงหาผู้ช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.60) รองลงมาได้แก่ ด้านความอดทนและความพยายาม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.54) ส่วนด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าด้านอื่น คือ ด้านการวินิจฉัยตนเองมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.58)

ตารางที่ 1

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนาตนเองของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี

การพัฒนาตนเอง	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านการเรียนรู้	4.33	0.59	มากที่สุด	4
2. ด้านการวินิจฉัยตนเอง	4.19	0.58	มาก	7
3. ด้านการกำหนดเป้าหมาย	4.26	0.58	มากที่สุด	5
4. ด้านการหาทรัพยากรที่เหมาะสม	4.35	0.62	มากที่สุด	3
5. ด้านการแสวงหาผู้ช่วยเหลือ	4.45	0.60	มากที่สุด	1
6. ด้านความอดทนและความพยายาม	4.40	0.54	มากที่สุด	2
7. ด้านการประเมินผล	4.22	0.59	มากที่สุด	6
รวม	4.31	0.52	มากที่สุด	

3. ผลการเปรียบเทียบระดับการพัฒนาตนเองของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประเภทข้าราชการ ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับการพัฒนาตนเอง แต่จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เปรียบเทียบระดับการพัฒนาตนเองของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี จำแนกตามศาสนา พบว่าโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงสรุปได้ว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานีที่นับถือศาสนาต่างกัันมีระดับการพัฒนาตนเองแตกต่างกัน

ตารางที่ 2

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการพัฒนาตนเอง จำแนกตามศาสนา

ตัวแปรตาม	แหล่งความแปรปรวน	จำแนกศาสนา						
		\bar{X}	S.D.	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม			2.007	2	1.004	3.935	.023*
	ภายในกลุ่ม			23.829	88	.271		
การพัฒนาตนเอง	ศาสนาพุทธ	4.18	.535					
	ศาสนาอิสลาม	4.46	.468					
	ศาสนาอื่น ๆ	4.82	.000					

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และกรอบความคิดแบบโต (Growth Mindset) ที่ส่งผลต่อระดับการพัฒนาตนเองของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี

จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และกรอบความคิดแบบโต (Growth Mindset) ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานีได้ร้อยละ 58.70 ($R^2 = 0.587$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 3

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ของตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และกรอบความคิดแบบโต (Growth Mindset) ที่ส่งผลต่อระดับการพัฒนาตนเองของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
ค่าคงที่	.138	.377			.367	.715
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	.900	.087	.717		10.381	.001**
กรอบความคิดแบบโต (Growth Mindset)	.127	.051	.173		2.505	.014*

$R = 0.766$, $R^2 = 0.587$, Adjusted R Square = 0.578 , $F = 63.372$, Sig. = .001**

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. จากผลการศึกษาพบว่าระดับการพัฒนาตนเองของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ยกเว้นด้านการวินิจัยตนเอง ที่อยู่ในระดับมาก โดยการพัฒนาตนเองของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี สามารถก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ทั้งต่อตนเอง และต่อหน่วยงานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พรพรรณ พุฒินารสิน (2562) ที่กล่าวไว้ว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง กระบวนการที่มุ่งเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงวิธีการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และวิเคราะห์ตนเองว่ามีความต้องการที่จะตอบสนองวัตถุประสงค์หรือสิ่งที่ตนต้องการ โดยการเปลี่ยนแปลงความคิด และพฤติกรรมของตนเองเพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพ และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดต่อตนเอง และองค์กร

2. จากผลการศึกษาพบว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี ที่นับถือศาสนาต่างกันมีระดับการพัฒนาตนเองแตกต่างกัน โดยผู้ที่นับถือศาสนาอิสลามมีระดับการพัฒนาตนเองสูงกว่าผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอื่น ๆ แตกต่างกันมีระดับการพัฒนาตนเองไม่แตกต่างกัน และจากหลักคำสอนพื้นฐานของศาสนาอิสลาม ของ Ekarin Seemahasarn (2014 อ้างถึงใน ญรัฐพัชรากานต์ แก้วพลอย, 2562) ได้อธิบายถึงรายละเอียดของหลักจริยธรรม ตามหลักศาสนาอิสลามว่า ในการดำเนินชีวิตจงเลือกสรรเฉพาะสิ่งที่ดี เป็นที่ยอมรับต่อสังคม ให้ทำตนเป็นผู้ดำรงในศีลธรรม พัฒนาตนเองให้มีบุคลิกภาพที่ดี รู้จักหน้าที่ ห่วงใย มีเมตตา มีความรัก มีความซื่อสัตย์ต่อผู้อื่น รู้จักปกป้องสิทธิของตนเอง ไม่ละเมิดสิทธิผู้อื่น มีความเสียสละ ไม่เห็นแก่ตัว ฝึกตนให้เป็นผู้มีความใฝ่รู้ และต้องเป็นผู้มี

ความยุติธรรม ซึ่งอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ที่นับถือศาสนาอิสลามมีระดับการพัฒนาตนเองสูงกว่าผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ

3. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และกรอบความคิดแบบโต (Growth Mindset) สามารถอธิบายการพัฒนาตนเองของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี ได้ร้อยละ 58.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของบุตรศรี วิไลจักร และคณะ (2559) ที่ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเองของบุคลากรสังกัดกระทรวงภายใน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน ลักษณะงาน และการสนับสนุนการฝึกอบรมพัฒนา สามารถอธิบายความแปรปรวนของการพัฒนาตนเอง ของบุคลากรระดับปฏิบัติงาน สังกัดกระทรวงภายใน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้ถึงร้อยละ 63.80 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับการศึกษาของนัฐพร เกียรติบัณฑิตกุล (2565) ที่ทำการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างกรอบคิดยึดติดและการรับรู้ความสามารถแห่งตนของนักเรียนนายร้อย ผลการศึกษาพบว่ากรอบคิดแบบยึดติดและการรับรู้ความสามารถแห่งตนมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ 0.468 สามารถสรุปได้ว่า หากนักเรียนนายร้อยมีกรอบคิดยึดติดสูงย่อมส่งผลให้มีการรับรู้ความสามารถแห่งตนสูงเช่นเดียวกัน ในทางกลับกัน หากนักเรียนนายร้อยมีระดับกรอบคิดยึดติดต่ำ หรือมีกรอบคิดแบบเติบโตสูง ย่อมส่งผลให้มีการรับรู้ความสามารถแห่งตนสูงไปด้วย

เอกสารอ้างอิง

- ชนิตา รุ่งเรือง และเสรี ชัดเข้ม. (2558). กรอบความคิดเติบโต: แนวทางใหม่แห่งการพัฒนาศักยภาพมนุษย์. *วิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา*. 14(1). 1-13.
- ณัฐพัชรากานต์ แก้วพลอย. (2562). หลักคำสอนพื้นฐานอิสลามกับการเรียนรู้เพื่อประกอบอาชีพการเลี้ยงปศุสัตว์ บริเวณป่าชายเลน อำเภอละงู จังหวัดสตูล. *วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม*. 18(2). 236-244.
- ดร.ชนิ จิตการพ. (2561). แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 16. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, สงขลา.
- ธนชาติ สุริยะจันทร์หอม และอารยา ปิยะกุล. (2561). องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของโกรว์ธ มายด์เซต สำหรับนักศึกษาหลักสูตรวิชาชีพครู. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย พิษณุตรศ.* 14(1). 81-90.
- ธีระ กุลสวัสดิ์ และสมคิด เพชรประเสริฐ. (2564). รายงานการวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรในเทศบาลนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”. ชลบุรี: คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นัฐพร เกียรติบัณฑิตกุล. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างกรอบคิดยึดติดและการรับรู้ความสามารถแห่งตนของนักเรียนนายร้อย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นายเรืออากาศ*. 10(1), 20-32.
- บุตรศรี วิไลจักร , ประสงค์ ตันพิชัย และสันติ ศรีสวนแดง. (2559). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเองของบุคลากรสังกัดกระทรวงภายใน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. *วารสารวิชาการ Verdian E-Journal*. 9(1), 1288-1302

- ปพน แวทองคำ. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรมะนัง จังหวัดสตูล. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- พรพรรณ พุฒนาสิน. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานข้าราชการ กองบัญชาการกองทัพไทยพื้นที่แจ้งวัฒนะ. วารสารสมาคมนักวิจัย. 24(3), 290-305.
- พิชญภา วงศ์หมัดทอง. (2563). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน กรณีศึกษา บุคลากรโรงพยาบาลสงขลา. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- ยงยุทธ ชำคง และสรวงภรณ์ สัจภาพพิชิต. (2564). GROWTH MINDSET: เปลี่ยนวิธีคิดในปัจจุบันเพื่อความสำเร็จในอนาคต. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. 369-383.
- ยศพัทธ์ ปาลคำ และกฤตกร นวกิจไพฑูรย์. (2565). อิทธิพลของคุณลักษณะของงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการเรียนรู้ออนไลน์ในธุรกิจโรงแรม. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. 13(1), 248-271.
- วรรณวิสา แยมเกตุ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง. (ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
- อัมพวัน คั่นธรส. (2557). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานศูนย์ศรีพัฒนาคณะแพทยศาสตร์. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี. (2563). แผนพัฒนาบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2566. สืบค้น 1 ตุลาคม 2565, จาก https://www.pattanipao.go.th/documents/85/1618980226_4874.pdf

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

Factors Affecting Happiness at Work of the Supporting Staff in Higher Educational Institutions of Songkhla Rajabhat University

พิชยदनย์ ชายมะ

Pitchayadon Chaima¹

จัทมานณี ตระกูลมุตตา

Jutamanee Trakulmututa²

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา 2) เพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา 3) เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำนวน 162 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามวัดปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ความสุขในการทำงาน และความสุข 8 ประการ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และความสุข 8 ประการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความสุข (Happy) โดยด้านหาความรู้ มีค่าระดับความสุขสูงกว่าด้านอื่น รองลงมาคือ ด้านครอบครัวดี และค่าระดับความสุขต่ำกว่าด้านอื่น คือ ด้านการผ่อนคลาย 2) บุคลากรที่มีเพศ ประเภทบุคลากรและหน่วยงานที่สังกัดต่างก็มีความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นสูงกว่าข้ออื่น ๆ คือ ปัจจัยด้านการติดต่อสัมพันธ์ และข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านการเป็นที่ยอมรับ

คำสำคัญ: ความสุขในการทำงาน ความสุข 8 ประการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงาน

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: pitchayadon.ch@skru.ac.th

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: jutamanee.t@psu.ac.th

Abstract

This research studies the factors affecting happiness at work of the supporting staff in higher educational institutions of Songkhla Rajabhat University, aimed at (1) studying the level of happiness at work of the supporting staff in higher educational institutions of Songkhla Rajabhat University, (2) comparing happiness at work classified by the personal factors of supporting staff in higher educational institutions of Songkhla Rajabhat University, and (3) studying the operational factors affecting happiness at work of supporting staff in higher educational institutions of Songkhla Rajabhat University. The sampling participants in this quantitative research were 162 supporting staff in higher educational institutions at Songkhla Rajabhat University. Moreover, this research used stratified random sampling. The research tool was a questionnaire to measure performance factors, happiness at work, and eight happiness factors (HAPPY 8). The statistics used for data analysis were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, correlation coefficient, and multiple regression analysis.

The study found that the level of happiness at work of supporting staff in higher educational institutions of Songkhla Rajabhat University and the overall 8 happiness factors were at the happy level (happy). The happiness level of gaining knowledge was higher than other aspects, followed by a good family. However, the lowest level of happiness was the factor of relaxation. There was statistical significance at the 0.01 level for the operational factors affecting the happiness at work of supporting staff in higher educational institutions at Songkhla Rajabhat University. Considering each item individually, it was found that the item with a higher level of opinion than the others was the relationship factor, and the item with the lowest level of opinion was the factor of acceptance.

Keywords: Happiness at work, Happy 8, factors affecting happiness at work

บทนำ

ความสุขเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนต้องการไม่ว่าบุคคลนั้นจะยากดีมีจน หรือไม่ว่าบุคคลนั้นจะอยู่ในสถานะใดก็ตาม ความสุขมักจะถูกหยิบยกขึ้นมาในฐานะที่เป็นยอดแห่งความปรารถนาของมนุษย์ทุกคน และจะถูกตั้งคำถามอยู่เสมอ ๆ ว่าความสุขที่แท้จริงคืออะไร ศาสตร์แห่งความสุขจึงก่อกำเนิดขึ้นและมีคำอธิบายในหลายแง่มุมไม่ว่าจะเป็นทางด้านปรัชญาศาสนา เศรษฐศาสตร์ที่มีการอธิบายไว้อย่างมากมายเกี่ยวกับความสุขที่แท้จริง อธิคุณ สินธนาปัญญา (2558) ดังนั้นความสุขจึงมีความสำคัญต่ออารมณ์และผลที่ตามมาจากการมีความสุขซึ่งมักจะเป็นผลในทางที่ดี ราชบัณฑิตยสถาน (2542) “สุข (Happiness)” คือ ความสบายกาย สบายใจ มักใช้คู่กับคำอื่น ๆ เช่น อยู่ดีมีสุข อยู่เย็นเป็นสุข โดยที่ “ความอยู่ดีมีสุข (Well – Being)” หมายถึง ความสำเร็จซึ่งเชื่อมโยงกับโอกาสทางเลือกในการดำรงชีวิตและความสามารถที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ โดยมีอิสรภาพในการเลือกดำรงชีวิต เป็นผลจากการมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการดำเนินชีวิต ศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี

โดยครอบคลุมถึงความดีงามภายในจิตใจ ภายใต้อสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ความสุขโดยทั่วไปจึงหมายถึง ประสบการณ์และความรู้สึกที่มนุษย์สามารถบริหารจัดการได้อย่างสม่ำเสมอตามความปรารถนาในภาพรวมจนเกิดได้จริงและทำให้บุคคลนั้นเกิดความยินดีและอิ่มเอมใจ แต่ทั้งนี้ต้องไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2552)

ปัจจุบันหลาย ๆ หน่วยงานทั้งหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนได้ให้ความสำคัญและความสนใจในเรื่องของการให้บุคลากรในองค์กรมีความสุขในการปฏิบัติงาน โดยเห็นได้จากการสนับสนุนสุขภาวะองค์กรของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) ที่ได้จัดทำกรอบแนวคิดเรื่ององค์กรแห่งความสุข 8 ประการ เพื่อกำหนดตัวชี้วัดความก้าวหน้าของมนุษย์ เรียกว่าความสุข 8 ประการ ประกอบด้วย สุขภาพดี (Happy Body) ใจงาม (Happy Heart) ด้านการผ่อนคลาย (Happy Relax) ด้านหาความรู้ (Happy Brain) ด้านคุณธรรม (Happy Soul) ด้านการใช้เงินเป็น (Happy Money) ด้านครอบครัวดี (Happy Family) และด้านสังคมดี (Happy Society) เพื่อนำมาพัฒนาบุคลากรในองค์กรอย่างมีเป้าหมาย และกำหนดยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อให้องค์กรมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พุทธศักราช 2547 เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เปิดสอนระดับประกาศนียบัตรระดับปริญญาตรีและปริญญาโท โดยมหาวิทยาลัยได้กำหนดวิสัยทัศน์เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำเพื่อพัฒนาท้องถิ่นภาคใต้สู่สากล และมีพันธกิจที่กำหนดไว้เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ด้วยกัน 8 พันธกิจ ดังนี้ 1) ผลิต พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้มีคุณภาพสอดคล้องกับมาตรฐานของวิชาชีพครู 2) จัดการศึกษาที่หลากหลายผลิตบัณฑิต และพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่นให้มีคุณภาพและคุณธรรมและสามารถแข่งขันได้ 3) วิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างสมองค์ความรู้ ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ของท้องถิ่น 4) บริการวิชาการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้เข้มแข็งบนฐานของการมีส่วนร่วม 5) ส่งเสริมและสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระบรมราโชบายและแนวพระราชดำริ 6) ส่งเสริม เผยแพร่ อนุรักษ์ สืบสาน และสร้างสรรค์ศิลปะและวัฒนธรรมท้องถิ่นและของชาติ 7) พัฒนาระบบบริหารจัดการและภาพลักษณ์องค์กร 8) เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อเข้าสู่สากล การดำเนินการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ พันธกิจ และวิสัยทัศน์ที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้นั้นมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องมีบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงานตามมาตรฐานตำแหน่ง บทบาทหน้าที่ที่ตัวเองจะต้องรับผิดชอบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลามีบุคลากรสายสนับสนุนอยู่ด้วยกัน 5 ประเภท ดังนี้ ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานประจำตามสัญญา เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถแก้ปัญหาและพัฒนาการปฏิบัติงาน รวมทั้งสามารถวางแผนการปฏิบัติงานในอนาคตได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพราะบทบาทหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนเป็นการทำตามขอบเขต ลักษณะหน้าที่ของโครงสร้างของงานที่รับผิดชอบหรือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละองค์กร และพัฒนาองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง สมศักดิ์ คงเที่ยง (2548) ในการดำเนินการกิจกรรม รวมทั้งโครงการต่าง ๆ บุคลากรสายสนับสนุนเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินงานต่าง ๆ ซึ่งกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือปีงบประมาณนั้น ๆ และจะต้องเบิกจ่ายให้ทันกับปีงบประมาณนั้น ๆ ด้วยเช่นกัน อีกทั้งความเหลื่อมล้ำของอัตราเงินเดือนของบุคลากรแต่ละประเภท ภาระงานของแต่ละบุคคล รวมถึง

สวัสดิการต่าง ๆ ที่ไม่เท่าเทียมกัน และการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการและพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา รอบการประเมิน 6 เดือน

จากการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านมหาวิทยาลัยมีจำนวนบุคลากรจำกัด จำนวนอัตรากำลังที่ได้รับการจัดสรรลดลงจากรัฐบาลซึ่งไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ และมีจำนวนนักศึกษาที่ต้องการเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีลดลงอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยจึงต้องปรับตัวให้ก้าวทันกับความเปลี่ยนแปลงของโลก หรือกระแสสังคม สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้นมหาวิทยาลัยต่าง ๆ จึงเริ่มเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เข้ามาใช้มีบทบาทในการบริหารงาน สนับสนุนการตัดสินใจ การบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง จำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบสารสนเทศและนำซอฟต์แวร์ ที่พัฒนามาใช้ในการบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน อีกทั้งการปรับเปลี่ยนสถานภาพมหาวิทยาลัยของรัฐจากส่วนราชการไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยรัฐบาลมีมาตรการปรับขนาดกำลังคนภาครัฐและมาตรการควบคุมค่าใช้จ่ายด้านบุคคลภาครัฐ ที่กำหนดให้ส่วนราชการต่าง ๆ พิจารณาปรับลดบทบาท ภารกิจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น บุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาเกิดสภาวะเครียดในการปฏิบัติงาน อีกทั้งบุคลากรต้องรับผิดชอบภาระงานที่นอกเหนือจากงานประจำเพิ่มมากขึ้น ขาดทักษะความรู้ในการปฏิบัติงาน มีการเกี่ยงงานและส่งผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่สามารถทำให้บุคลากรมีความสุขในการปฏิบัติงาน ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและบุคลากร เพราะการทำให้บุคลากรมีความสุขในการปฏิบัติงานใช้ชีวิตอย่างเหมาะสม มีความมั่นคง และมีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน จะทำให้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจนทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และนำพาองค์กรไปสู่การเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
2. เพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
3. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำประโยชน์จากปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เพื่อไปปรับนโยบายในการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดองค์กรแห่งความสุข

2. เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา นำไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุงและกำหนดนโยบายในการบริหารในองค์กรให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน

Diener (2009, อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล และยุพิน อังสุโรจน์, 2547) ได้อธิบายถึงปัจจัยองค์ประกอบของความสุขว่าความสุขเป็นสิ่งที่สำคัญหรือเป็นรากฐานของการดำรงชีวิตเป็นอารมณ์ความรู้สึกที่ดีที่ใช้ความประเมินเป็นอยู่หรือเป้าหมายหลักของชีวิต คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัยที่มีความแตกต่างกัน เช่น อายุ สถานภาพสมรส รายได้ สภาพแวดล้อม และองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการตอบสนองของบุคคล ที่นำมาซึ่งความสุขในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรักและชอบพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่ตนเองทำอยู่นั้นสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ตลอดจนงานนั้นทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองต่อองค์กร และสังคม

Manion (2003, อ้างถึงใน ถิตรีตน์ พิมพ์ภรณ์ และประสพชัย พสุนนท์, 2559) โดยอธิบายว่าความสุขในการทำงาน คือ การเรียนรู้จากการกระทำสร้างสรรค์ของตนเอง แสดงออกโดย การยิ้ม หัวเราะ มีความปลื้มใจ นำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ รู้สึกอยากทำงาน ผูกพัน และพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกัน และมีองค์ประกอบของความสุข อยู่ 4 องค์ประกอบด้วยกันคือ การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน และการเป็นที่ยอมรับสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. การติดต่อสัมพันธ์ (Connection) เป็นพื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงานโดยที่บุคลากรมาช่วยกันทำงานให้เกิดสังคมการทำงานขึ้น เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนาพูดคุยอย่างเป็นมิตรให้การช่วยเหลือและได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเกิดมิตรภาพอันดีระหว่างการปฏิบัติงานกับบุคลากรต่าง ๆ

2. ความรักในงาน (Love of the Work) เป็นการรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกพันอย่างเหนียวแน่นกับงาน รับรู้ว่าตนเองมีภาระในการปฏิบัติงานให้สำเร็จมีความยินดีในสิ่งที่ตน รับผิดชอบของงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน เกิดความรู้สึกทางบวกที่ได้ทำงานรู้สึก สนุกสนานในงานที่ได้ทำและรู้สึกภูมิใจต่องาน

3. ความสำเร็จในงาน (Work Achievement) เป็นการรับรู้ว่าได้ทำงานบรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้โดยได้รับความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายสำเร็จจนรู้สึกว่าชีวิตตนเองนั้นมีคุณค่า

4. การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) เป็นความรู้สึกว่าตนเองได้รับความน่าเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาได้รับการยอมรับที่ดี และได้รับความไว้วางใจเพื่อให้ได้ทำงานมีความรู้สึกเป็นส่วนสำคัญในการทำงาน

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (2552) แนวคิดของการจัดสมดุลชีวิตของมนุษย์ผ่านความสุขในโลกสามใบที่ทับซ้อนกันอยู่ โลกส่วนตัวของมนุษย์ โลกครอบครัวของมนุษย์และโลกสังคมของมนุษย์ เพื่อที่จะมองความสุขของมนุษย์ทั่วไปว่ามีองค์ประกอบอะไรบ้างและจะจัดการได้อย่างไรโดยชีวิตวงรอบที่ตัวคน แล้วก็วงรอบของครอบครัว วงรอบของสังคม ซึ่งในส่วนของสังคมเรา

แบ่งเป็นส่วนสังคมภายในองค์กรกับนอกองค์กรมองความสุขเป็น 3 ส่วนคือ ความสุขของครอบครัว ความสุขของสังคม และการสร้างความสุขในที่ทำงานจะทำให้บุคลากรมีความสุข ดำรงชีวิตอย่างเหมาะสม มีความสัมพันธ์ที่ดีในหมู่เพื่อนร่วมงานเกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้องค์กรเองก็จะได้รับประโยชน์จากการมีบุคลากรที่กระตือรือร้นเปี่ยมไปด้วยพลังแห่งความคิด และการเพิ่มผลการปฏิบัติงานโดยแนวทางการสร้างความสุข 8 ประการ (Happy Workplace) ได้แก่

1. ด้านสุขสภาพดี (Happy Body) หมายถึง สุขภาพกายและจิตใจแข็งแรง มาจากการที่รู้จักการใช้ชีวิต รู้จักกิน รู้จักนอน ชีวิตมีความสุขเหมาะสมกับเพศและวัย เหมาะสมกับสถานการณ์ และเหมาะสมด้านการเงิน
2. ด้านน้ำใจงาม (Happy Heart) หมายถึง มีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันและกัน
3. ด้านการผ่อนคลาย (Happy Relax) หมายถึง การผ่อนคลายกับสิ่งต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต เมื่อชีวิตในการทำงานเกิดความเครียดก็ต้องหาวิธีการผ่อนคลายในปฏิบัติงาน และหาสมดุลในการใช้ชีวิต
4. ด้านหาความรู้ (Happy Brain) หมายถึง ศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อนำไปสู่การเป็นมืออาชีพ ทำให้เกิดความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน จะต้องมีความรู้ในงานที่ทำ มีความรับผิดชอบ มีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอมีระเบียบวินัยตรงต่อเวลา
5. ด้านคุณธรรม (Happy Soul) หมายถึง คุณธรรมเบื้องต้นพื้นฐานของการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ในสังคมในการทำงานเป็นทีม เกรงกลัวต่อการกระทำของตนเองโดยเฉพาะการกระทำที่ไม่ดี มีความศรัทธาต่อศาสนา มีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต มีความซื่อสัตย์ และมีความเอื้ออาทรช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และสังคมรอบข้างย่อมนำมาความสุขสู่องค์กร
6. ด้านการใช้เงินเป็น (Happy Money) หมายถึง การที่สามารถจัดการกับรายรับรายจ่ายของตนเองได้เป็นอย่างดี กล่าวคือการใช้เงินเป็น มีเงินรู้จักเก็บ รู้จักใช้ เป็นหนี้ให้พอดี มีชีวิตที่เหมาะสมกับตนเอง
7. ด้านครอบครัวดี (Happy Family) หมายถึง การมีครอบครัวที่อบอุ่นและความมั่นคงให้ความสำคัญกับครอบครัว เป็นกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน ครอบครัวเป็นเหมือนภูมิคุ้มกัน เป็นกำลังใจที่ดีในการที่จะสามารถเผชิญกับอุปสรรคในชีวิตได้ ทำให้มีความมุ่งมั่นในการทำให้ชีวิตดีขึ้นเมื่อครอบครัวเข้มแข็ง สังคมก็ย่อมมั่นคง
8. ด้านสังคมดี (Happy Society) หมายถึง การมีความรัก ความสามัคคีเอื้อเฟื้อต่อสังคมที่ตนเองปฏิบัติงาน และพักอาศัย มีสังคมและสภาพแวดล้อมที่ดี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำนวน 271 คน 12 หน่วยงาน ดังนี้ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะศิลปกรรมศาสตร์ สำนักงานอธิการบดี สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม และสถาบันวิจัยและพัฒนา งานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา (2565) ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน Yamane (1973, อ้างถึงใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2552) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 0.05 และมีค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างเป็น 162 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร หน่วยงานที่สังกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จำแนกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับ จำนวน 25 ข้อ เป็นแบบสอบถามมีลักษณะเป็นข้อคำถามการวัดระดับปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคอร์ท (1932) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน โดยใช้แบบสำรวจและปรับปรุงจากความสุขด้วยตนเอง : HAPPINOMETER ความสุขวัดเองก็ได้ของศูนย์สร้างเสริมสุขภาวะองค์กร (Happy Workplace) มหาวิทยาลัยมหิดล ภายใต้สำนักองค์กรสุขภาวะ สำนักงานกองทุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) 8 ด้าน ประกอบด้วย สุขภาพดี (Happy Body) ใจงาม (Happy Heart) ด้านการผ่อนคลาย (Happy Relax) ด้านหาความรู้ (Happy Brain) ด้านคุณธรรม (Happy Soul) ด้านการใช้เงินเป็น (Happy Money) ด้านครอบครัวดี (Happy Family) ด้านสังคมดี (Happy Society) มีจำนวน 40 ข้อ แบ่งออกเป็น 8 ด้าน แบบสอบถาม มีลักษณะแบบ Rating Scale 5 ระดับผู้วิจัยตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถาม โดยหาค่าความเชื่อมั่นด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach พบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.912 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา คือ วิเคราะห์ระดับปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ปัจจัยด้านความรักในงาน ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน และปัจจัยด้านการเป็นที่ยอมรับ โดยใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงาน 8 ประการ โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 1

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ปัจจัยด้านการติดต่อสัมพันธ์	4.39	0.57	มากที่สุด	1
2. ปัจจัยด้านความรักในงาน	4.33	0.51	มากที่สุด	2
3. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน	4.28	0.47	มากที่สุด	4
4. ปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน	4.32	0.39	มากที่สุด	3
5. ปัจจัยด้านการเป็นที่ยอมรับ	4.18	0.56	มาก	5
รวม	4.30	0.42	มากที่สุด	

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.42) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นสูงกว่าข้ออื่น ๆ คือ ปัจจัยด้านการติดต่อสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.57) และข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านการเป็นที่ยอมรับมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.56)

ตารางที่ 2 ค่าระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ความสุขในการทำงาน	ค่าระดับ ความสุข	ผล	อันดับ
1. ด้านสุขภาพดี	72.24	มีความสุข (Happy)	7
2. ด้านน้ำใจงาม	75.74	มีความสุขมาก (Very Happy)	3
3. ด้านการผ่อนคลาย	69.34	มีความสุข (Happy)	8
4. ด้านหาความรู้	78.20	มีความสุขมาก (Very Happy)	1
5. ด้านคุณธรรม	73.76	ความสุข (Happy)	4
6. ด้านการใช้เงินเป็น	73.61	ความสุข (Happy)	5
7. ด้านครอบครัวดี	76.97	มีความสุขมาก (Very Happy)	2
8. ด้านสังคมดี	72.80	มีความสุข (Happy)	6
รวม	74.08	มีความสุข (Happy)	

พบว่า ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความสุข (Happy) ค่าระดับความสุขเท่ากับ 72.80 โดยด้านหาความรู้ มีค่าระดับความสุขมากที่สุด เท่ากับ 78.20 รองลงมาคือ ด้านครอบครัวดี ค่าระดับความสุขเท่ากับ 76.97 และ 75.74 ตามลำดับ และระดับความสุขด้านการผ่อนคลาย มีค่าระดับความสุขต่ำที่สุด ค่าระดับความสุขเท่ากับ 69.34 ตามด้วยความสุขด้านสุขภาพดี มีค่าระดับความสุขเท่ากับ 72.24 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ต่างกันส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาต่างกัน โดยการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ F – test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และความสุข 8 ประการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ตารางที่ 3

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงาน จำแนกตามเพศ

ตัวแปรตาม	แหล่งความแปรปรวน	จำแนกตามเพศ				
		SS	df	MS	F	Sig.
ความสุขในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.895	2	.447	3.966	.021*
	ภายในกลุ่ม	18.051	160	.113		

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เปรียบเทียบระดับตัวแปรต้นปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมแตกต่างกัน (Sig = .021) ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่าบุคลากรที่มีเพศต่างกันมีระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และความสุข 8 ประการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ตารางที่ 4

การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และความสุข 8 ประการ จำแนกตามเพศ

เพศ	ชาย	หญิง	เพศอื่น ๆ
\bar{X}	3.62	3.72	3.90
ชาย	-	.103	.278*
หญิง		-	.175
เพศอื่น ๆ			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และความสุข 8 ประการ จำแนกตามเพศ เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าคู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ บุคลากรที่มีเพศชายกับเพศอื่น ๆ ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และความสุข 8 ประการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ .05 โดยบุคลากรที่มี

เพศอื่น ๆ มีระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และความสุข 8 ประการ มากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 5

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงาน จำแนกตามประเภทบุคลากร

ตัวแปรตาม	แหล่งความแปรปรวน	จำแนกตามประเภทบุคลากร				
		SS	df	MS	F	Sig.
ความสุขในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.535	4	.384	3.483	.009**
	ภายในกลุ่ม	17.411	158	.110		

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เปรียบเทียบระดับตัวแปรต้น ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จำแนกตามประเภทบุคลากร โดยภาพรวมแตกต่างกัน (Sig = .009) ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่าบุคลากรที่มีประเภทบุคลากรต่างกันมีระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และความสุข 8 ประการแตกต่างกัน

ตารางที่ 6

การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของตัวแปรปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ทั้ง 5 ประการ ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และความสุข 8 ประการ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
ค่าคงที่	2.755	0.275		10.032	0.000*
การติดต่อสัมพันธ์	-0.191	0.064	-0.320	-2.995	0.003*
ความรักในงาน	0.202	0.082	0.302	2.459	0.015*
ความพึงพอใจในงาน	0.422	0.094	0.574	4.475	0.000*
ความสำเร็จในงาน	-0.042	0.139	-0.047	-0.300	0.765
การเป็นที่ยอมรับ	-0.171	0.072	-0.280	-2.379	0.019*

R = 0.468, R² = 0.219, Adjusted R Square = 0.195, F = 8.828, Sig. = .000

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ตัวแปรปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และความสุข 8 ประการ คือ การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงานและความพึงพอใจในงานการเป็นที่ยอมรับ ได้ร้อยละ 21.90 (R² = 0.219) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และความสุข 8 ประการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความสุข (Happy) คิดเป็นร้อยละ 74.08 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับนัวร์ปายะห์ กูนา (2562) พบว่า ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความสุข นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับนฤมล แสงผล (2554) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งใน

2. จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ที่มีเพศ ประเภทบุคลากร หน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และความสุข 8 ประการ ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับบุคลากรที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และความสุข 8 ประการ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับนฤมล แสงผล (2554) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับ ณัฐยา ศรีจันทร์ (2560) ที่ศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท เอพี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกันมีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน

3. จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านการติดต่อสัมพันธ์ ปัจจัยด้านความรักในงาน ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน และปัจจัยด้านการเป็นที่ยอมรับ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นสูงกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ คือ ปัจจัยด้านการติดต่อสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.57) โดยผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับ นิตยา จุ้ยนวนล (2550) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จความพึงพอใจในงานจึงช่วยเสริมความรู้สึกรักมีคุณค่าให้แก่คนงานได้ นอกจากนั้นการทำให้คนงานมีความพึงพอใจในการทำงานยังอาจช่วยลดความเป็นปฏิปักษ์ต่องาน ของคนงานด้วยการเป็นปฏิปักษ์ต่องานจะเป็นผลเสียต่อองค์กรเพราะคนงานจะแสดงออกซึ่งความ เป็นปฏิปักษ์ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การขาดงาน การลาออกจากงาน เป็นต้นซึ่งจะทำให้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานของคนงานลดลง การสร้างความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะนอกจากจะช่วยให้คนงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจและรู้สึกว่ามีชีวิตของตนมีคุณภาพแล้วยังช่วยลดแนวโน้ม ปรากฏการณ์อันเกิดจากการเป็นปฏิปักษ์ต่องานของคนงานด้วย นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Diener ที่กล่าวว่าความพึงพอใจในงาน

ส่งผลต่อความสุขของบุคลากร และแนวคิดของ Manion ที่ระบุว่า การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับ เป็น 4 องค์ประกอบของความสุข

ข้อเสนอแนะ

1) มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาควรสนับสนุนส่งเสริมบุคลากรสายสนับสนุน ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยด้านที่บุคลากรให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านปัจจัยการติดต่อสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเกิดความรัก ความสามัคคี ช่วยเหลือเกื้อกูล เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ สำหรับปัจจัยที่บุคลากรสายสนับสนุนให้ความสำคัญรองลงมาคือ ด้านความรักในงาน มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้บุคลากรรู้จักถึงคุณค่าและความสำคัญของตนเองเพื่อให้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญของมหาวิทยาลัย งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่มีความสำคัญต่อตนเอง บุคคลอื่น และมหาวิทยาลัยมีความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรทำงานเต็มศักยภาพของตน เพื่อให้มหาวิทยาลัยบรรลุตามพันธกิจ วิสัยทัศน์ ที่ได้วางไว้ ลำดับถัดไปที่บุคลากรให้ความสนใจคือ ปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน มหาวิทยาลัยจึงควรที่จะมอบหมายงานที่ทำท้าทายความสามารถของบุคลากรเพื่อให้บุคลากรรู้สึกว่าจะต้องปฏิบัติงานให้สำเร็จจลุล่วงตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งมหาวิทยาลัยควรวางแผนและสนับสนุนความก้าวหน้าทางอาชีพของบุคลากรอยู่เสมอ เช่น การเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเหมาะสม การให้ผลตอบแทนตามความสามารถและตามผลการปฏิบัติงานจริง รวมทั้งการให้โอกาสการพัฒนาตนเอง สำหรับด้านความพึงพอใจในงาน มหาวิทยาลัยต้องสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานให้แก่บุคลากร โดยคำนึงถึงความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน อีกทั้งมหาวิทยาลัยควรสร้างความตระหนักเกี่ยวกับความสำคัญที่บุคลากรรับผิดชอบ เมื่อบุคลากรทุกคนรู้สึกว่าการงานของตนเองมีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อส่วนรวม บุคลากรก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และด้านที่มีความสำคัญที่มหาวิทยาลัยจะต้องส่งเสริมให้เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัยมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน คือ ด้านการเป็นที่ยอมรับ มหาวิทยาลัยจะต้องส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร เมื่อเพื่อนร่วมงานมีตำแหน่งที่สูง หรือปฏิบัติงานประสบความสำเร็จควรที่จะแสดงความยินดี และยอมรับต่อบุคคลอื่น ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ในส่วนของหัวหน้างานควรให้ความยอมรับต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

2) จากผลการวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรความสุขในการทำงาน พบว่า ด้านหาความรู้เป็นตัวแปรสำคัญของความสุขในการทำงานของบุคลากร บุคลากรศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (2554) อุไรพร เสี่ยงล้ำ (2559) กล่าวว่า การศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาจากแหล่งต่าง ๆ นั้น ย่อมนำไปสู่การเป็นมืออาชีพ และมีความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน อีกทั้งยังช่วยให้องค์กร มีทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพเพิ่มขึ้นอีกด้วย และสอดคล้องกับ ปรีดาภรณ์ ศุทธิเวทิน (2562) กล่าวว่าความสุขในการทำงานด้านการหาความรู้ คือ การศึกษาหาความรู้พัฒนาตนเองตลอดเวลาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งการไปฝึกอบรมสัมมนา และเข้าร่วมโครงการฝึกปฏิบัติการ เพื่อเป็นการพัฒนาและปรับปรุงขีดความสามารถในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อเกิดความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมและสนับสนุนความสุขในการทำงานด้านการผ่อนคลายเพิ่มขึ้น เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า เป็นด้านที่มีระดับน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ โดยการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมเวลาการปฏิบัติงานให้มีความยืดหยุ่นเวลาเข้า - ออกงาน โดยสามารถให้บุคลากรเลือกช่วงเวลาเข้าออก

ที่เหมาะสมกับตัวเอง เพื่อให้การบริหารเวลาของแต่ละคนมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยที่ทุกคนมีชั่วโมงการทำงานที่ครบถ้วนตามเวลาที่หน่วยงานกำหนด และบางครั้งควรที่จะมีนโยบายการทำงานที่บ้าน (Work from Home) และมหาวิทยาลัยควรจัดโซนพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อเป็นอีกหนึ่งสวัสดิการให้กับบุคลากรได้มีเวลาพักผ่อนระหว่างวัน อาจจะเป็นพื้นที่ห้องนั่งเล่น ห้องดูหนัง ห้องเล่นเกม หรือบางหน่วยงานอาจจะมีห้องนอนให้บุคลากรได้พักผ่อนในช่วงเวลาที่พักกลางวัน เพื่อช่วยให้คลายเครียดจากการทำงานได้

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งถัดไปควรใช้แบบสอบถามควบคู่กับการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัย
2. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เช่น ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น
3. การวิจัยครั้งถัดไปควรที่จะใช้กลุ่มประชากรให้ครอบคลุมทุกสายงาน ได้แก่ สายบริหาร สายวิชาการ และสายสนับสนุน เพื่อที่มหาวิทยาลัยจะได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่จะส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากร และสามารถตอบสนองปัจจัยเหล่านั้นให้กับบุคลากรในมหาวิทยาลัย ส่งผลให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยเกิดความสุข ความผูกพัน ความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
4. การวิจัยครั้งถัดไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความสุขของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาทั้งมหาวิทยาลัยรัฐและมหาวิทยาลัยในกำกับ เช่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย และมหาวิทยาลัยทักษิณ

เอกสารอ้างอิง

- จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล และยุพิน อังสุโรจน์. (2547). ปัจจัยส่วนบุคคลการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. วารสารสภาการพยาบาล. 19(2), 26-38.
- จรรยา ดาสา. (2552). ความสุขในที่ทำงาน (Happy workplace). สืบค้น 12 ธันวาคม 2565, จาก http://www.il.mahidol.ac.th/images/stories/exchange/7-05-52_Column_6.pdf
- ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์ และธีรธรรม วุฑฒิวัตรชัยแก้ว. (2559). มาสร้างองค์กรแห่งความสุขกันเถอะ ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2559. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: บริษัท แอทโพรพรินท์ จำกัด.
- ชินกร น้อยคำยาง และปภาดา น้อยคำยาง. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (รายงานการวิจัย). สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ถิรรัตน์ พิมพ์ภากรณ์ และประสพชัย พสุนนท์. (2559). องค์ประกอบความสุขการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมเมืองพัทยา. วารสารศิลปการวิชาการ. 9(2), 121-139.

- นฤมล แสงผล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏธัญบุรี.
- นิตยา จุ้ยนวล. (2550). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียน ตลาดบางคูรัด อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- นุรป่าชียะห์ ภูนา. (2562). ความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง ปัตตานี จังหวัดปัตตานี. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. ค้นเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2566 จาก <http://rirs3.royin.go.th>
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ. (2552). คู่มือการความสุข ยุควิฤตคิด สร้างสรรค์ จัดการแบบมีทางเลือก. ค้นเมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2566 จาก <http://www.thaihealth.or.th/node/11713>
- สาโรจน์ โอพิทักษ์ชีวิน. (2555). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร เพื่อสร้างและรักษาความ ได้เปรียบ แข่งขันไว้ให้ยั่งยืนในโกลบอลไลเซชัน. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: บริษัท สยามบุ๊คส์ จำกัด.
- สุภัทรา เผือกโสภณ. (2556). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความสุขในการทำงาน กรณีศึกษาอาจารย์และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- อติคุณ สิ้นธนาปัญญา. (2558). การบริหารความสุขในสถานศึกษา. (ดุษฎีนิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎี บัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัครี หล่อเหลี่ยม. (2555). แรงจูงใจของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการตัดสินใจเข้าทำงาน องค์กรของรัฐ กรณีศึกษาอำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. (ปัญหาพิเศษปริญญารัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

Motivation Affecting the Performance Efficiency of Employee in Songkhla Provincial Administrative Organization

ธนาทิพย์ ขวัญทอง

Thanathip Khwanthong¹

จัทมานณี ตระกูลมุกดา

Jutamanee Trakulmututa²

บทคัดย่อ

การศึกษา เรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำนวน 300 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา 2) ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและ 3) ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เมื่อได้ข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.98) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านระยะเวลา รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความคุ้มค่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และประเภทบุคลากรต่างกันมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพลได้ร้อยละ 75.90

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา แรงจูงใจ

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: Thanathip.new@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: jutamanee.t@psu.ac.th

Abstract

The objectives of this study are to examine how motivation affects the performance efficiency of employees in the Songkhla Provincial Administrative Organization. The study made use of quantitative research. The study was done by surveying 300 Songkhla Provincial Administrative Organization employees with questionnaires in order (1) to study the level of efficiency of the performance of Songkhla Provincial Administrative Organization employees; (2) to comparatively study each employee's motivation within Songkhla Provincial Administrative Organization on the efficiency of the performance; and 3) to study motivation as it affects the performance efficiency of Songkhla Provincial Administrative Organization employees. Thereafter, the data was statistically analyzed using frequency distribution, percentage, average, standard deviation, and inferential statistics (including one-way analysis of variance, correlation coefficient, and multiple linear regression).

The study showed that the overall performance efficiency level of Songkhla Provincial Administrative Organization employees was high (3.98). The average scores were in the following order: timeframe received the highest average score, followed by quantity and quality, and worthiness received the lowest average score. The comparative study of each employee's motivation within Songkhla Provincial Administrative Organization on performance efficiency showed no significant difference in the level of efficiency of the performance between different sexes, ages, statuses, education levels, durations of work, and categories of each employee. In addition, the motivation affecting the performance efficiency of Songkhla Provincial Administrative Organization had a significant statistic level of 0.01, with the level of influence at 75.90 percent.

Keywords: The Performance Efficiency, Songkhla Provincial Administrative Organization, Motivation

บทนำ

จากสภาพแวดล้อมในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วองค์กรต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนตั้งแต่องค์กรขนาดใหญ่เรื่อยลงมาถึงองค์กรขนาดเล็ก จำเป็นอย่างยิ่งต้องปรับตัวอย่างรวดเร็วให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และทรัพยากรที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรให้ประสบความสำเร็จและสามารถดำรงอยู่ต่อไป คือ ทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรต้องให้ความสำคัญ เพราะเป็นการใช้ประโยชน์จากพลังสติปัญญา ความรู้ความสามารถของทรัพยากรบุคคลในองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร สำหรับประเทศไทยได้จัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหาร

ราชการส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 เพื่อประโยชน์ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน (พระราชบัญญัติการบริหารราชการแผ่นดิน, 2534)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การจัดบริการสาธารณะ งบประมาณ บุคลากร อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด และมีโครงสร้างองค์กร ประกอบด้วยหน่วยงานภายในจำนวน 14 กอง 1 หน่วย ซึ่งในปี พ.ศ.2565 ได้มีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2565 เกี่ยวกับการถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล (รพ.สต.) ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งในปี พ.ศ. 2566 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาได้มีการถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา จำนวน 23 แห่ง เพื่อรองรับการให้บริการสาธารณสุขด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนในเขตจังหวัดสงขลาอย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้จำนวนบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว การบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพเพื่อขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จนั้น ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญและต้องสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งด้านคุณภาพของงานด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านความคุ้มค่าและการที่องค์กรจะดำเนินการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพได้นั้น ผู้บริหารต้องสร้างแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ซึ่งหากผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล อาจเกิดการโยกย้ายส่งผลให้องค์กรมีทรัพยากรไม่เพียงพอในการขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานได้และอาจจะส่งผลให้องค์กรไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา และเนื่องจากปัจจุบันองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาได้มีการถ่ายโอนบุคลากรและการโยกย้ายของบุคลากรจากหน่วยงานอื่น ๆ ทำให้บุคลากรเพิ่มขึ้น การบริหารจัดการภายในขององค์กรให้สอดคล้องกับงบประมาณรายจ่ายทั้งที่เป็นรายได้ที่องค์กรสามารถดำเนินการจัดเก็บได้เอง และรายได้ที่ได้รับอุดหนุนจากรัฐบาลจึงมีความสำคัญในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการสาธารณสุขอย่างมีประสิทธิภาพแก่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดสงขลา ดังนั้น เพื่อให้บุคลากรในองค์กรดึงศักยภาพในการปฏิบัติงานของตนเองออกมาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดต่อองค์กร และบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุผลข้างต้นที่กล่าวมาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุง แก้ไขและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

การทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวน แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจ

วิชระ แยมชู (2563) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ หมายถึง การที่บุคลากรได้รับแรงกระตุ้นให้สามารถแสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจนแสดงออกถึงความตั้งใจ ทุ่มเท และความพยายาม หรือพลังภายในของตนเอง เพื่อต้องการเพิ่มพูนความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ดวงเพ็ญ ศรีพรหม (2552 อ้างถึงใน สุรียพร น้อยมณี, 2558) ได้ให้ความหมายว่าแรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่กระตุ้นหรือส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ แรงจูงใจแบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ ได้แก่ แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก ซึ่งบุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการทำสิ่งต่าง ๆ โดยไม่ได้หวังรางวัลหรือคำชม เพราะมีความพึงพอใจด้วยตนเอง ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอกจะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่น และต้องการรางวัลหรือผลตอบแทน

อนิธวัช แก้วจันทน์ (2550 อ้างถึงใน ประเสริฐ อุไร, 2559) ได้ให้ความหมายว่าการจูงใจถือเป็นการสร้างแรงขับ หรือแรงผลักดันในการกระตุ้น ชักจูงให้บุคคล หรือกลุ่มบุคคลเกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานทั้งในหน้าที่และความรับผิดชอบ หรือไม่ใช่หน้าที่ความรับผิดชอบให้เป็นผลสำเร็จ

ฐนิตา ปัตตานี (2546 อ้างถึงใน วาสนา พัฒนนานันท์ชัย, 2553) ได้ให้ความหมายว่าแรงจูงใจ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้ารอบตัวและส่งผลให้เกิดพลังที่แสดงออกทางพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายของตนเองหรือปัจจัยต่าง ๆ เป็นพลังและยังเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล โดยแรงจูงใจอาจเกิดจากสิ่งเร้าจากภายในหรือภายนอกเพียงอย่างเดียว หรือทั้งสองอย่างพร้อมกันก็ได้

กรองกาญจน์ ทองสุข (2554 อ้างถึงใน วชิระ แยมชู, 2563) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจทำให้พฤติกรรมของมนุษย์มีพลัง มีทิศทาง และมีความรู้สึกมุ่งมั่นที่ต้องการจะบรรลุเป้าหมาย "แรงจูงใจ" จึงเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากรในองค์กร พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจที่จะทำให้เกิดความต้องการและการแสดงออก แต่สิ่งที่ผลักดันเอาความสามารถของมนุษย์ออกมาได้ คือ แรงจูงใจนั่นเอง

ชนงกรณ์ กุณชลาบุตร (2549 อ้างถึงใน โชติกา ระสา, 2555) ให้ความหมายว่าแรงจูงใจ หมายถึง การที่ผู้นำเลือกใช้ปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยภายในของแต่ละบุคคลในการกระตุ้นเพื่อให้พนักงานดึงศักยภาพที่ตนมีอยู่มาปรับใช้ในการทำงานเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพประสิทธิผลที่สูง ปัจจัยภายนอกได้แก่สิ่งต่าง ๆ ที่ถือเป็นสิ่งกระตุ้น (Stimulus) จากภายนอก (Extrinsic) ทำให้เกิดความพึงพอใจและนำความสามารถของตนออกมาปรับใช้ในการทำงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

จากทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959 อ้างถึงใน สุภิญญา จันทรมณี, 2557) ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจของการทำงานของมนุษย์ พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมของการทำงานของมนุษย์มี 2 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยภายนอกที่ทำการกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ถือเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในปฏิบัติงานหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และผลสำเร็จนั้น ๆ เป็นที่น่าพอใจ และภาคภูมิใจ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง บุคคลนั้น ๆ ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของการให้กำลังใจ ได้รับคำชมเชย การแสดงออกถึงการยอมรับในความสามารถของบุคคลนั้น

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Content) หมายถึง งานที่ปฏิบัติต้องมีลักษณะงานที่น่าสนใจ มีความท้าทายความสามารถ ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ สามารถปฏิบัติงานเพียงผู้เดียวได้ตั้งแต่ต้นจนจบ หรือมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบงาน

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่สามารถมีอำนาจในการรับผิดชอบงานของตนที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ โดยไม่มีการตรวจสอบ และสามารถควบคุมตนเองได้

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นด้วยความชอบธรรม ได้รับโอกาส หรือมีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ความสามารถเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติหน้าที่ที่สำคัญ

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยภายในที่ที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมของงาน ที่ช่วยส่งเสริมให้แรงจูงใจของการทำงานแต่ละบุคคลคงอยู่ตลอดเวลา ได้แก่

2.1 เงินเดือน สวัสดิการ หมายถึง อัตราเงินเดือนที่บุคคลได้รับเป็นประจำ ค่าตอบแทน ความเหมาะสมของเงินเดือน สวัสดิการที่เป็นที่น่าพึงพอใจ

2.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความสัมพันธ์ทั้งทางกาย หรือวาทะที่ติดต่อกันทั้งสามารถปฏิบัติงานร่วมกันอย่างเข้าใจ มีความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2.3 สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพที่ปฏิบัติเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

2.4 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง นโยบายบริหารในการจัดการการมอบหมายงาน ติดต่อสื่อสารภายในองค์กร รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการทำงาน

2.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพในสถานที่ทำงาน ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ในการทำงาน แสง เสียง ปริมาณงาน ที่ตั้งองค์กร การถ่ายเทของอากาศในสถานที่ทำงาน ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานให้แก่บุคลากร เป็นต้น

2.6 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลเกิดขึ้นมาจากงานที่ปฏิบัติอยู่ ได้แก่ ย้ายบุคคลออกไปปฏิบัติงานในพื้นที่ห่างไกล ส่งผลให้เกิดความไม่พอใจ เป็นต้น

2.7 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นมาจากงานที่ปฏิบัติหรือความมั่นคงในอาชีพ และในองค์กร

2.8 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาที่สามารถบริหารจัดการ ปกครองดูแลผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา ให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัยของ Herzberg เป็นองค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงานที่สำคัญ และเป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคลากรเกิดความสุขในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรนั้นได้รับการตอบสนองตามความต้องการด้วยปัจจัยที่ดีสามารถช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน เกิดความไม่มีความสุข ช่วยปรับเปลี่ยนให้ทัศนคติของบุคลากรที่ไม่อยากทำงานให้กลับมาสู่ความพึงพอใจและพร้อมที่จะทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปีทิตตา จันทวงศ์ (2559) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เป็นใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่ามากที่สุด มีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย รวมถึง การใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิค และเทคโนโลยีต่าง ๆ ทำให้เกิดกระบวนการทำงานที่เหมาะสม มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

องค์ประกอบของประสิทธิภาพ

Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน สิริินภา ทาระนัด, 2561) กล่าวถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ประกอบด้วย คุณภาพ ปริมาณ เวลาและค่าใช้จ่าย ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) คือ งานต้องมีคุณภาพสูง ผู้ใช้และผู้ผลิตได้ประโยชน์ คุ้มค่าและเกิดความพึงพอใจ ผลการทำงานถูกต้อง ได้ตามมาตรฐาน รวดเร็ว ซึ่งผลงานที่มีคุณภาพจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) คือ จำนวนงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานหรือองค์กร โดยผลงานที่ปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายของหน่วยงาน หรือองค์กร

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานนั้น ๆ ต้องอยู่ในลักษณะที่เหมาะสมกับงาน มีความถูกต้องตามหลัก และทันสมัย พัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย การส่งมอบตรงตามกำหนดถูกต้อง

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) คือ การใช้จ่ายดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ โดยต้องลงทุนน้อยแต่ได้กำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของต้นทุนการผลิตหรือค่าใช้จ่าย ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีอย่างคุ้มค่า ประหยัด และเกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด

องค์ประกอบในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สนใจ ลักษณะ (2546 อ้างถึงใน พงศสิทธิ์ อุทุม, 2559) ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์การเป็นหัวใจในการนำองค์การให้บรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์การมีผลผลิตเป็นที่พึงพอใจทั้งในด้านการบริหาร การผลิต เกิดความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และแก่บุคลากรขององค์กรขึ้นกับความสามารถขององค์การในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ สามารถแบ่งออกได้ดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ ตลาดความต้องการลูกค้า เช่น สภาพคล่องทางการเงิน การธนาคาร กำลังซื้อของลูกค้า ภาวะเงินเฟ้อ ฯลฯ ความเปลี่ยนแปลงในสังคม เช่น คนนิยมของฟุ่มเฟือยต้องการความสะดวกในการรับบริการ ลักษณะเช่น การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สภาพการซื้อขายส่งออกในตลาดโลก บริการสื่อสารขนส่ง การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี บริการขายตรง เช่น การประดิษฐ์คิดค้นเครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ ๆ คู่แข่งทางการผลิต การบริการแหล่งวัตถุดิบ คุณภาพวัตถุดิบและผู้ร่วมลงทุน

2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ วัฒนธรรม และปรัชญา นโยบายขององค์กรที่กำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์กร วัฒนธรรมองค์กร รวมทั้งการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรด้านที่ดิน อาคารสถานที่ เงินทุน เทคโนโลยี อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และศักยภาพของบุคคลซึ่งถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรบุคคลต้องมีประสิทธิภาพของการทำงาน องค์ประกอบด้านบุคคลที่สามารถนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ การมีเป้าหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงานความสามารถในการสำรวจตัวเอง ปรัชญา อุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยมความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงานและการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

4. กระบวนการขององค์กร ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากเป็นอันดับสองรองจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์การ คือ การดำเนินงานทั้งหมดจะทำให้เกิดการผลผลิต และการบริการที่ประทับใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์การเอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผนในด้านบุคลากร การควบคุมคุณภาพในการทำงานและการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ การเพิ่มศักยภาพของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติงานซึ่งต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเท ทั้งกำลังกายและสติปัญญา โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

บริบทองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการสาธารณะประโยชน์ในเขตจังหวัดสงขลา พร้อมทั้งสนับสนุนราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น รวมทั้งประสานแผนพัฒนาจังหวัด และมีโครงสร้างองค์กรประกอบด้วยบุคลากรฝ่ายการเมืองและบุคลากรฝ่ายบริหาร ซึ่งมีนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดและปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดรับผิดชอบในการบริหารงาน และควบคุมการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ

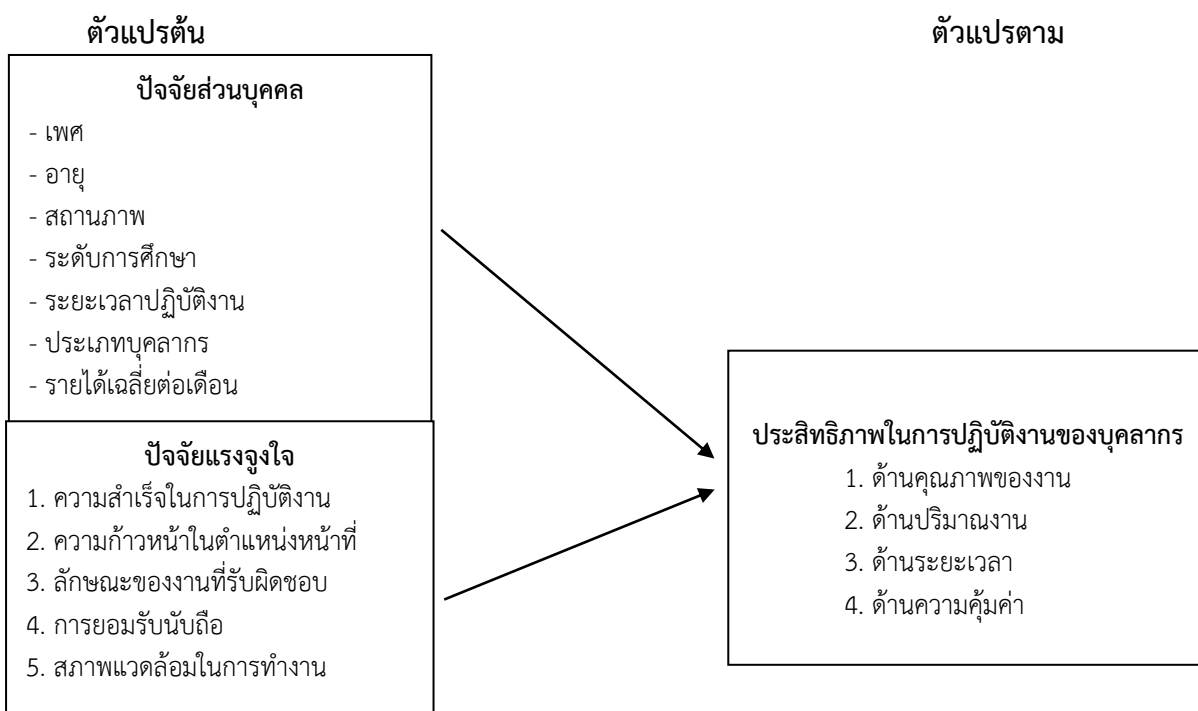
พนักงานจ้าง ซึ่งปัจจุบันได้มีการแบ่งโครงสร้างภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำนวน 14 กอง
1. หน่วยงาน ประกอบด้วย 1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด 2. สำนักเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัด 3. กองคลัง 4. กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ 5. กองการเจ้าหน้าที่ 6. กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 7. สำนักช่าง 8. กองสวัสดิการสังคม 9. กองสาธารณสุข 10. กองการท่องเที่ยว และกีฬา 11. กองกิจการขนส่ง 12. กองพัสดุและทรัพย์สิน 13. กองผังเมือง 14. กองส่งเสริมการเกษตร 15. หน่วยตรวจสอบภายใน

ตารางที่ 1

จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

ตำแหน่ง	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ข้าราชการ	433	137
ลูกจ้างประจำ	13	4
พนักงานจ้าง	504	159
รวม	950	300

แหล่งที่มา: กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา, 2565



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย

เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ประเภทบุคลากร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเป็นการเลือกตอบ (Check list) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ประกอบด้วย ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ลักษณะของงานที่รับผิดชอบ การยอมรับนับถือ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลา และด้านความคุ้มค่า โดยเป็นคำถามประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1961) ผู้วิจัยตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถาม โดยหาค่าความเชื่อมั่นด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach พบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.979 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (t-test) (F-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุปได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 67.70 และอยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 มีสถานภาพโสด จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 67.70 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 - 5 ปี มากที่สุด จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานจ้าง จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 และรายได้เฉลี่ยต่ออยู่ในช่วง 10,000 - 20,000.- บาท จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00

ตารางที่ 2

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.12	0.74	มาก	1
2. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	3.83	0.84	มาก	5
3. ลักษณะของงานที่รับผิดชอบ	4.06	0.72	มาก	2
4. การยอมรับนับถือ	3.91	0.80	มาก	4
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.98	0.76	มาก	3
โดยรวม	3.98	0.66	มาก	

ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยภาพรวม พบว่า แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน

จังหวัดสงขลามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) ข้อที่มีระดับความคิดเห็นสูงกว่าข้ออื่น ๆ คือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) และข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$)

ตารางที่ 3

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.11	0.68	มาก	3
2. ด้านปริมาณของงาน	4.14	0.69	มาก	2
3. ด้านระยะเวลา	4.19	0.68	มาก	1
4. ด้านความคุ้มค่า	4.07	0.70	มาก	4
โดยรวม	4.13	0.64	มาก	

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) โดยด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงกว่าด้านอื่น ๆ คือ ด้านระยะเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.19$) ส่วนด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าด้านอื่น คือ ด้านความคุ้มค่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$)

ผลการวิเคราะห์ระดับเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และประเภทบุคลากร ต่างกันมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและตัวแปรประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

ตัวแปร	ความสำเร็จ ในการ ปฏิบัติงาน	ความก้าวหน้า ในตำแหน่ง หน้าที่	ลักษณะ ของงานที่ รับผิดชอบ	การยอมรับ นับถือ	สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน
ความสำเร็จใน การปฏิบัติงาน	1	.595**	.725**	.685**	.654**	.759**
ความก้าวหน้า ในตำแหน่ง หน้าที่		1	.597**	.667**	.683**	.669**
ลักษณะของ งานที่ รับผิดชอบ			1	.722**	.648**	.751**
การยอมรับ นับถือ				1	.752**	.747**
สภาพแวดล้อม ในการทำงาน					1	.789**
ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน						1

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับตัวแปรตามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยภาพรวม พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการพยากรณ์มีค่าอยู่ระหว่าง .595 - .789 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์ถดถอยต่อไป

ตารางที่ 5

การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
ค่าคงที่	.836	.144		7.315	.000**
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม	.828	.028	.861	29.249	.000**

R = 0.861 , R² = 0.742 , Adjusted R Square = 0.741 , F = 855.490 , Sig. = .000

หมายเหตุ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้น แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมกับตัวแปรตาม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาได้ร้อยละ 74.20 ($R^2 = 0.742$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ประเภทบุคลากรที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยแรงจูงใจสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ร้อยละ 75.90 ($R^2 = 0.759$) ส่วนที่เหลืออีก 24.10 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น กล่าวคือ แรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1.1 จากการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งภาพรวมและรายด้าน โดยที่ด้านความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด จากค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่น้อยกว่าด้านอื่น ๆ คือ การนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน จึงควรรณรงค์ให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรภายในองค์กรให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด เนื่องจากในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีภารกิจเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะด้านการให้บริการด้านสาธารณะแก่ประชาชน ทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการศึกษา และด้านสังคม หากบุคลากรสามารถนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด นอกจากเป็นการประหยัดแล้วยังจะสามารถนำงบประมาณไปพัฒนาภารกิจอื่น ๆ ขององค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

1.2 จากการศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จากการศึกษาพบว่า ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด จากค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่น้อยกว่าด้านอื่น ๆ ควรพัฒนามาตรฐานให้ดียิ่งขึ้น จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.2.1 ควรมีการสำรวจอัตรากำลังเป็นประจำเพื่อสรรหาคณะกรที่มีความรู้ความสามารถมาปฏิบัติหน้าที่ให้ตรงกับภารกิจนั้น ๆ

1.2.2 ควรมีการสร้างกระบวนการรับรู้และเปิดโอกาสให้กับบุคลากรได้แสดงความรู้ ความสามารถ ตลอดจนการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

1.2.3 ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเป็นการยกย่องชมเชยบุคลากรที่ทุ่มเทพยายามในการปฏิบัติงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เช่น เทศบาลนคร เทศบาลเมือง องค์การบริหารส่วนตำบล หรืออาจจะเป็นการเปรียบเทียบกับเขตในภาคใต้ หรืออาจจะเปรียบเทียบในทุกภาคของประเทศ เนื่องด้วยบริบท สภาพแวดล้อม สังคม รูปแบบการทำงาน สภาพพื้นที่และวัฒนธรรมที่ต่างกันอาจจะส่งผลกระทบต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติการ แยกจากกันเพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ค่างานและปริมาณงานให้เหมาะสมกับบุคลากร

3. ควรสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสานทั้งวิธีวิจัยเชิงปริมาณร่วมกับวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลในการวิจัยและสร้างความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

โชติกา ระโส. (2555). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*.

(การศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วษระ แยมชู. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).

กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยเกริก.

ปัทิตตา จันทวงศ์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง*

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์

มหาบัณฑิต). จังหวัดสงขลา. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ประเสริฐ อุไร. (2559). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท เอจีซีอโตโมทีฟ*

(ประเทศไทย) จำกัด. (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัย

เกริก.

วาสนา พัฒนานันท์ชัย. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน*

ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

การจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ของหน่วยงานภาครัฐ: บทเรียนจากหน่วยงาน ศาลยุติธรรมในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษภาค 9

Government Agencies' Cyber Threat Risk Management: Lessons Learned from Judicial Agencies under the Jurisdiction of the Chief Justice Region 9

ธนพงศ์ ฉันทวิเชียร

Thanaphong Chanthawichian¹

สมพร คุณวิชิต

Somporn Khunwishit²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์ภัยคุกคาม ปัจจัยความเสี่ยง และแนวปฏิบัติในการจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ของหน่วยงานศาลยุติธรรมในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษภาค 9 (2) ศึกษาความสำเร็จและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ และ (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ในอนาคต สำหรับหน่วยงานดังกล่าว ใช้ระเบียบการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาค้นคว้าเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึก เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสิ้น 36 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศาล จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย

ผลการศึกษา พบว่า (1) ปัจจัยเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ มีอยู่ 5 ประเภท ได้แก่ การใช้โปรแกรมประยุกต์ที่ถูกดาวน์โหลด การใช้เครือข่ายไร้สาย สภาพแวดล้อมที่ล่อแหลม การโจมตีแบบไม่ตั้งใจ และการโจมตีแบบตั้งใจ (2) ความสำเร็จของการจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ของหน่วยงานดังกล่าว ได้แก่ มีการกำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลและการป้องกันการเข้ารหัสโดยไม่พึงประสงค์ ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วนแม่นยำ และฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และพร้อมป้องกันจากภัยคุกคามไซเบอร์ ส่วนอุปสรรคของการจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ ได้แก่ งบประมาณในการจัดหาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ยังไม่เพียงพอ บุคลากรยังขาดความรู้และทักษะการจัดการความเสี่ยงไซเบอร์ จำนวนบุคลากรทางไซเบอร์ที่มีไม่เพียงพอ ที่ตั้งของศาลที่อยู่ใกล้ทะเลทำให้มีความเสี่ยงได้รับผลกระทบต่อฮาร์ดแวร์ทำให้เกิดความเสียหาย และระบบที่เกิดขึ้นใหม่เป็นระบบงานซ้ำซ้อนที่มีอยู่เดิม (3) ข้อเสนอแนะแนวทางการจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ในอนาคต ได้แก่ เพิ่มการจัดสรรงบประมาณสำรวจประเมินความเสี่ยงของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์รวมทั้งการต่อประสานอุปกรณ์เครือข่าย จัดอบรมพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบและเจ้าหน้าที่ ขอบัตรกำลังเพิ่มเติมหรือใช้บุคลากรทางไซเบอร์ร่วมกันในการแก้ไขปัญหา ควรปรับเปลี่ยนนโยบายที่ตั้งศาลที่อยู่ใกล้ทะเลหรือควรรอออกแบบอาคารและวัสดุในการปกป้องอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ต่างๆ ไม่ให้เกิดความเสียหายหากศาลตั้งอยู่ใกล้ทะเล และสุดท้าย ควรพัฒนาระบบงานใหม่ไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน

คำสำคัญ: ภัยคุกคามไซเบอร์ การจัดการความเสี่ยงไซเบอร์ ศาลยุติธรรม การบริหารจัดการภาครัฐ

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: tanapong.tc@gmail.com

² รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: somporn.kh@psu.ac.th

Abstract

The purposes of this research are to (1) analyze threats, risk factors, and current practices of cyber threat risk management among judicial agencies under the jurisdiction of the Chief Justice Region 9; (2) examine the success and obstacles of cyber threat risk management; and (3) provide suggestions for better management of cyber threat risk in the future. Qualitative research methods were employed. The data was gathered through documentary research and in-depth interviews. The 36 participants who served as key informants in this study consisted of representatives from the judicial agencies under the jurisdiction of Chief Justice Region 9. Data were verified using the data triangulation method, and after that, data were analyzed inductively.

Results reveal (1) that cyber threat risk factors faced by these agencies include free-downloaded program software, wireless internet connection, exposed environment, unintentional attack, and intentional attack. (2) The successes of cyber threat risk management among these agencies include the establishment of accessibility levels, correctness of data, accuracy of data, and readiness for preventing cyber threats for both software and hardware. Results also show that there are five obstacles that hampered the management of cyber threat risk among these agencies, which include an inadequate budget for software and hardware procurement, a lack of knowledge and skill regarding cyber threat risk management among personnel, the insufficiency of IT or cyber personnel, the locations of judicial agencies that are near the coasts, and the new systems that are often redundant with the existing systems. (3) It is recommended in this research that judicial agencies allocate more budget to assess risk in both software and hardware, purchase insurance for connection equipment, train personnel about cyber risk management, request more IT or cyber personnel, change locations from coastal areas, and reduce redundancy of systems.

Keywords: Cyber Threat, Cyber Threat Risk Management, Court of Justice, Public Administration

บทนำ

บทบาทและความสำคัญของเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้สภาพของสังคมเปลี่ยนเป็นยุคดิจิทัล ประเทศไทยต้องปรับเปลี่ยนให้ทันกับเทคโนโลยีที่มีความเปลี่ยนแปลง โดยมีการกำหนดกรอบและแนวทางพัฒนาให้หน่วยงานของรัฐทุกภาคส่วนต้องปฏิบัติตาม เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ประเทศไทย ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยระบบราชการเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ภัยคุกคามทางไซเบอร์มีวิวัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยถูกผู้โจมตี (Hacker) ซึ่งไม่หยุดที่จะปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ เทคนิค และวิธีการโจมตีให้ก้าวหน้าขึ้น โดยภัยคุกคามไซเบอร์ที่จะเกิดขึ้นในปีที่ผ่านมาเป็นมัลแวร์เรียกค่าไถ่ (Ransomware) หรือ

ถูกมัลแวร์ดักจับข้อมูลส่วนบุคคลหรือเว็บไซต์ที่รั่วไหล หรือเว็บไซต์ปลอมที่หลอกขอข้อมูลระบุตัวตน และขโมยหมายเลขบัตรเครดิต ซึ่งเป็นประเภทการโจมตีแบบตั้งใจ เป็นต้น อนาคต แก้วสะอาด และ ญัฐวิ อุตกฤษฎ์ (2564) ได้แบ่งประเภทภัยคุกคามไซเบอร์ดังนี้ (1) ธรรมชาติ ได้แก่ น้ำท่วม แผ่นดินไหว พายุ ไฟคะนอง การพังทลายของอาคารพื้นที่ (2) สภาพแวดล้อม ได้แก่ ระบบไฟฟ้าขัดข้อง อุณหภูมิไม่เหมาะสม ความชื้นจากเครื่องปรับอากาศ พื้นที่ก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน (3) ภัยคุกคามที่มาจากมนุษย์ ได้แก่ การโจมตีแบบตั้งใจ อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ผู้ก่อการร้ายทางไซเบอร์ การจารกรรมทางไซเบอร์ และการโจมตีแบบไม่ตั้งใจ เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่ขาดความรู้ในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานขาดความตระหนักรู้

ศาลยุติธรรมที่จะต้องดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐที่ต้องการขับเคลื่อนประเทศไทยให้มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดังกล่าว ถึงแม้ศาลยุติธรรมจะมีการพัฒนาระบบทั้งในส่วน ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ อย่างไรก็ตามในปี 2559 เว็บไซต์ศาลยุติธรรมถูกเจาะระบบ ซึ่งสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (2559) ได้ตรวจพบการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ข่ายที่ให้บริการเว็บไซต์ หน่วยงานศาลยุติธรรมทั่วประเทศมีการทำงานที่ผิดปกติ สาเหตุที่ถูกเจาะระบบผ่านช่องโหว่ของเว็บไซต์ ศาลยุติธรรมพบว่าไม่มีผู้ไม่หวังดีพยายามขัดขวางการทำงานหรือเจาะระบบ (โจมตีในเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ให้บริการเว็บไซต์หน่วยงานศาลทั่วประเทศ โดยใช้วิธี Denial Of Service (Dos) ส่งผลทำให้เว็บไซต์ศาลยุติธรรมทั่วประเทศใช้งานไม่ได้ รวมถึงต้องปิดระบบต่างๆ ภายในของศาลยุติธรรม เนื่องจากมีกลุ่มแฮกเกอร์ที่ไม่พึงพอใจในการตัดสินคดีเกาะเต่าของศาลจังหวัดสมุย

ดังนั้นการจัดการความเสี่ยงจึงเป็นเครื่องมือทางกลยุทธ์ที่สำคัญ โดยจะช่วยให้การบริหารงาน และการตัดสินใจด้านต่างๆ อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดการสูญเสียและโอกาสที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร การจัดการความเสี่ยงเหล่านั้นอย่างเป็นระบบ โดยการระบุความเสี่ยงว่ามีปัจจัยเสี่ยงใดบ้างที่กระทบต่อการดำเนินงานหรือเป้าหมายขององค์กร วิเคราะห์ความเสี่ยง จากโอกาส และผลกระทบที่เกิดขึ้น จัดลำดับความสำคัญของปัจจัยเสี่ยง แล้วกำหนดแนวทางในการจัดการความเสี่ยง โดยต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าในการจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม

ด้วยเหตุนี้จึงได้ทำการศึกษาถึงการจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ของหน่วยงานภาครัฐ บทเรียนจากหน่วยงานศาลยุติธรรมในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 9 เพื่อได้แนวปฏิบัติในการจัดการ ความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ และเป็นข้อมูลประกอบการสนับสนุนฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เพื่อลด ความเสี่ยงจากภัยคุกคามด้านไซเบอร์ได้อย่างเหมาะสม และมีความมั่นคงปลอดภัยทันต่อการเปลี่ยนแปลง ของโลกไซเบอร์ในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ภัยคุกคาม ปัจจัยความเสี่ยงและแนวปฏิบัติในการจัดการความเสี่ยงจาก ภัยคุกคามไซเบอร์ของหน่วยงานศาลยุติธรรมในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 9
2. เพื่อศึกษาความสำเร็จและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการจัดการความเสี่ยงจากภัย คุกคามไซเบอร์ของหน่วยงานศาลยุติธรรมในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 9
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ในอนาคตสำหรับ หน่วยงานศาลยุติธรรมในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 9

ทบทวนวรรณกรรม และการพัฒนาสมมติฐาน

แนวคิดเกี่ยวกับภัยคุกคามไซเบอร์

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Threat) หมายความว่า การกระทำหรือการดำเนินการใดๆ โดยมีขอบ โดยใช้คอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมไม่พึงประสงค์โดยมุ่งหมายให้เกิดการประทุษร้ายต่อระบบคอมพิวเตอร์ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรือข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง และเป็นภัยอันตรายที่ใกล้จะก่อให้เกิดความเสียหาย หรือส่งผลกระทบต่อการทำงานของคอมพิวเตอร์ ระบบคอมพิวเตอร์ หรือข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง (พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562, 2562; ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่องหลักเกณฑ์การกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2563, 2563; ยุทธศักดิ์ รักเสรีพิทักษ์ และ ศิริลักษณ์ ตันตยกุล, 2565) ซึ่งสรุปการแบ่งประเภทภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้ 4 ประเภท วิตถุ สร้างวงศ์ใหม่ (2561) ณรงค์เวทย์ เรืองจวง (2561) (1) ภัยคุกคามที่เกิดจากการใช้โปรแกรมประยุกต์ที่ถูกดาวน์โหลดหรือได้มาจากสื่ออุปกรณ์อื่นเพื่อติดตั้งบนคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ (2) ภัยคุกคามที่เกิดจากการใช้งานเว็บไซต์หลอกที่ออกแบบมาให้เหมือนของจริง (3) ภัยคุกคามจากการใช้เครือข่ายไร้สาย (4) ภัยคุกคามที่เกิดจากการโจมตีแบบเจาะจงเป้าหมาย

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยง

การจัดการความเสี่ยง (Risk Management) คือ กระบวนการดำเนินงานหรือการกำหนดวิธีการจัดการที่เหมาะสมขององค์กร ขั้นตอนที่เป็นระบบและมีความต่อเนื่องอย่างเหมาะสม เพื่อลดเหตุของความเสียหายที่เกิดขึ้นหรือโอกาสของเหตุการณ์ที่เกิดในอนาคตให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ มีการประเมิน ควบคุม และตรวจสอบอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อองค์กร เป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ (2556 อ้างถึงใน ญาณิศา เผื่อนเพาะ, 2562) ได้กล่าวว่าเป้าหมายของความเสี่ยงมี 4 ประเภท คือ (1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน และการนำไปปฏิบัติไม่เหมาะสมกับปัจจัยภายในองค์กร และสภาพแวดล้อมภายนอก (2) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ (Operational Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการดำเนินงานที่อาจเกิดข้อผิดพลาดขึ้นจากการบริหารงาน และระบบงานขององค์กร (3) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับด้านการเงินทั้งหมด เช่น สภาพคล่องทางการเงิน ความน่าเชื่อถือทางบัญชี อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา เป็นต้น (4) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบและกฎหมาย

แนวคิดเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 (2562) ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ หมายความว่า มาตรการหรือการดำเนินการที่กำหนดขึ้นเพื่อป้องกัน รับมือ และลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ทั้งจากภายในและภายนอกประเทศอันกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงทางทหาร และความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ

องค์ประกอบ Framework Core Functions แบ่งย่อยออกเป็นกรอบงานหลัก 5 functions ซึ่งเป็นกิจกรรมงานหลักด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity) ได้แก่ (1) Identify เป็นการพัฒนาความเข้าใจของหน่วยงานเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อให้หน่วยงานสามารถมุ่งเน้นและจัดลำดับความสำคัญให้สอดคล้องกับกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงและความต้องการ (2) Protect การพัฒนาและจัดทำการป้องกันที่เหมาะสมเพื่อให้แน่ใจว่าหน่วยงานได้รับการปกป้อง เพิ่มความสามารถในการจำกัดหรือยับยั้งผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ซึ่งมีการพัฒนาและจัดทำการป้องกัน (3) Detect หน่วยงานมีการพัฒนาและจัดทำกิจกรรมในการระบุเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ที่เกิดขึ้น ทำให้สามารถตรวจพบเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ได้ทันเวลาที่ (4) Respond ในส่วนการพัฒนาและจัดทำกิจกรรมเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ที่ตรวจพบ ทำให้สามารถยับยั้งผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (5) Recover ในการพัฒนาและจัดทำกิจกรรมเพื่อวางแผน เตรียมรับมือและกู้คืนการระบบต่างๆ เพื่อให้ระบบบริการที่เสียหายจากเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ทำให้สามารถกู้คืนการปฏิบัติงานให้กลับเป็นปกติได้ทันเวลาที่ เพื่อลดผลกระทบที่เกิดจากเหตุการณ์ภัยคุกคามไซเบอร์ NIST (2014 อ้างถึงใน ปริญญา หอมเอนก และ ACIS Research LAB, 2557; 2014 อ้างถึงใน วิลาส วิถีไพร, 2561)

แนวคิดการบริการสาธารณะและการให้บริการสาธารณะหน่วยงานศาลยุติธรรม

การบริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่อาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ ทั้งนี้โดยมีเป้าหมาย ที่สำคัญคือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึงและเสมอภาค โดยหน่วยงานที่ให้บริการจะต้องส่งมอบบริการแก่ประชาชนด้วยจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ และมีการนำผลสะท้อนกลับจากประชาชนในฐานะผู้มาใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ต่างๆ ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า การบริการสาธารณะจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพ และประสิทธิภาพของการให้บริการ โดยอาศัยเทคนิควิธีการที่เหมาะสมต่อกลุ่มเป้าหมายที่ให้บริการ ช่วงเวลาและสถานที่การให้บริการ

การให้บริการของศาลถือเป็นภารกิจด้านการยุติธรรมที่รัฐต้องจัดทำเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค และบริหารจัดการบริการของศาลให้มีประสิทธิภาพ และปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และทันกับความต้องการของประชาชน ศาลยุติธรรมได้ให้ความสำคัญกับโดยพัฒนาการบริหารจัดการบริการของศาล และเป็นการเพิ่มโอกาสเพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการสามารถเข้าถึงศาลได้อย่างทั่วถึง และส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของศาลยุติธรรม และความสัมพันธ์ระหว่างศาลและประชาชน

ดังนั้นในการบริการสาธารณะของศาลยุติธรรมปัจจุบันมีโอกาสดังกล่าวเกิดภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เกิดขึ้นจากปัจจัยด้านต่างๆ การนำกระบวนการจัดการความเสี่ยงมาจัดการโดยเพิ่มความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์จะช่วยลดผลกระทบหรือป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นและฟื้นคืนกลับได้อย่างรวดเร็วให้กับศาลยุติธรรมในการบริการประชาชนได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ดังนี้

(1) ด้านการบริหารความเสี่ยง พบว่าการบริหารความเสี่ยงช่วยให้ฝ่ายบริหารสามารถจัดการกับความไม่แน่นอนและความเสี่ยงของโอกาสได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การดำเนินงานขององค์กรอยู่ใน

ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (2) ด้านปัจจัยสาเหตุและผลลัพธ์การจัดการความเสี่ยง พบว่าองค์กรสามารถคิดปัจจัยสาเหตุและผลลัพธ์ และนำไปสู่กระบวนการจัดการความเสี่ยงซึ่งส่งผลต่อผลลัพธ์ในการบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างดี เป็นสิ่งที่อยู่ในเกณฑ์ขององค์กรยอมรับได้ (3) ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พบว่าองค์กรควรมีมาตรการในการจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ โดยมีการสร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ได้แก่ เตรียมความพร้อมทั้ง ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ในการปกป้องภัยคุกคาม ไซเบอร์ การพัฒนาทั้งบุคลากร แอปพลิเคชัน (4) ด้านความตระหนักรู้และภัยคุกคามทางไซเบอร์ พบว่าองค์กรควรมีบุคลากรที่มีความรู้และความเข้าใจจากภัยคุกคามไซเบอร์ เพื่อที่จะได้ปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย ลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ (5) ด้านการพัฒนาบุคลากร พัฒนาแอปพลิเคชันและการปรับปรุงอุปกรณ์ พบว่าองค์กรควรมีการพัฒนาทั้งทางด้านสมรรถนะบุคลากร แอปพลิเคชัน และการปรับปรุงอุปกรณ์ให้มีความทันสมัย จะส่งผลให้สามารถรักษาความปลอดภัยให้กับระบบได้ เป็นการเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับ (6) ด้านสถานภาพความพร้อมและดัชนีความพร้อมด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พบว่าองค์กรควรมีความพร้อมในการป้องกันและแก้ไขภัยคุกคามทางไซเบอร์ และความพร้อมในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อจะได้จัดการกับความเสี่ยงต่างๆ จากภัยคุกคามไซเบอร์ได้อย่างดีและเป็นที่ยอมรับได้ขององค์กร รวมถึงการคืนสภาพกลับมาทำงานได้อีก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นจะเห็นได้ว่าองค์กรจะต้องเผชิญจากภัยคุกคามไซเบอร์ ซึ่งองค์กรจะต้องมีการจัดการความเสี่ยงทางไซเบอร์ที่เหมาะสม จะช่วยให้องค์กรลดความเสี่ยงหรือลดผลกระทบที่จะได้รับและฟื้นคืนกลับได้อย่างรวดเร็ว โดยการจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์จะมีความสำเร็จเป็นตัวบ่งบอก และปัญหาอุปสรรคในการจัดการความเสี่ยงมีปัจจัยใดบ้างซึ่งจะนำมาเสนอแนะแนวทางในการจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ในอนาคตได้

วิธีการดำเนินการวิจัย

เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง วารสารวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้งหมด 36 คน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ 18 คน และเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศาล 18 คน ทั้งนี้เกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักประกอบด้วย ต้องมีคุณสมบัติสอดคล้อง โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ ได้แก่ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ หรือพนักงานคอมพิวเตอร์ ประจำหน่วยงานศาลในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษาศาล 9 (2) เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ประจำหน่วยงานศาลในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษาศาล 9 (3) เป็นผู้ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 ปี (4) เป็นผู้มีอายุไม่น้อยกว่า 25 ปี จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย

ผลการศึกษา

ตารางที่ 1

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก แบ่งเป็น 2 กลุ่ม 1.เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ และ 2.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศาล

ศาลในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษามาตร 9

1. กลุ่มผู้ดูแลระบบ ศาลในสังกัดอำนาจอธิบดีผู้พิพากษามาตร 9 จำนวน 18 ท่าน ศาลจังหวัดสงขลา ศาลจังหวัดตรัง ศาลจังหวัดพัทลุง ศาลจังหวัดสตูล ศาลจังหวัดนาทวี ศาลจังหวัดปัตตานี ศาลจังหวัดยะลา ศาลจังหวัดนราธิวาส ศาลแขวงสงขลา ศาลแขวงตรัง ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสงขลา ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดตรัง ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดพัทลุง ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสตูล ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปัตตานี ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดยะลา ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนราธิวาส	2. กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ศาลในสังกัดอำนาจอธิบดีผู้พิพากษามาตร 9 จำนวน 18 ท่าน ศาลจังหวัดสงขลา ศาลจังหวัดตรัง ศาลจังหวัดพัทลุง ศาลจังหวัดสตูล ศาลจังหวัดนาทวี ศาลจังหวัดปัตตานี ศาลจังหวัดยะลา ศาลจังหวัดนราธิวาส ศาลแขวงสงขลา ศาลแขวงตรัง ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสงขลา ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดตรัง ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดพัทลุง ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสตูล ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปัตตานี ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดยะลา ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนราธิวาส
---	--

ผลการศึกษาประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ปัจจัยความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ของหน่วยงานศาลยุติธรรมในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษามาตร 9 แบ่งเป็น 5 ประเภท (1) การใช้โปรแกรมประยุกต์ที่ถูกดาวน์โหลด (2) การใช้เครือข่ายไร้สาย (3) สภาพแวดล้อม ระบบไฟฟ้าขัดข้อง (4) การโจมตีแบบไม่ตั้งใจ ได้แก่ การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานและบุคคลอื่น ขาดแคลนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านไซเบอร์ การนำเอาอุปกรณ์อื่นมาเชื่อมต่อระบบคอมพิวเตอร์ การตั้งรหัสผ่านและการเก็บรักษาที่ปลอดภัย การเข้าถึงจากอีเมล และการเข้าเว็บไซต์ คอมพิวเตอร์สำหรับใช้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ คอมพิวเตอร์บริการคู่ความเชื่อมโยงไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (5) การโจมตีแบบตั้งใจ จากการให้สัมภาษณ์ดังนี้

“...มีการดาวน์โหลดไดรเวอร์อุปกรณ์ที่ต้องติดตั้งโปรแกรมที่อาจจะมีโฆษณา หรือลิงค์แจ้งเตือนมาซึ่งอาจแฝงภัยมาด้วย...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 8, 28 ธันวาคม 2565 : สัมภาษณ์)

“...ระบบไฟฟ้าขัดข้อง ไฟกระชาก ส่งผลทำให้อุปกรณ์ไฟล်วอลและคอมพิวเตอร์ชำรุด ทำให้เกิดช่องโหว่และข้อมูลไม่ถูกต้อง...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 35, 11 กุมภาพันธ์ 2566 : สัมภาษณ์)

“...การใช้งานอุปกรณ์สื่อสารส่วนตัวที่ใช้อินเทอร์เน็ต เช่น โทรศัพท์มือถือหรือเครื่องคอมพิวเตอร์เน็ตบุ๊กของเจ้าหน้าที่ที่นำมาใช้งานอื่นเชื่อมต่อเครือข่ายไร้สายและใช้งานในระบบเครือข่ายภายใน...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 21, 13 มกราคม 2566 : สัมภาษณ์)

“...ผู้ใช้ล็อกอินแล้วไม่ได้ล็อกเอาท์ ทำให้เข้าถึงข้อมูลของบุคคลอื่นได้ ทำให้ คนอื่นได้รับความเสียหายได้ ล่วงรู้ข้อมูลในคดี หรือการที่มาเปิดข้อมูลแล้วไม่ปิด...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 18, 10 มกราคม 2566 : สัมภาษณ์)

“...ความเสี่ยงจากการถูกบุกรุก โดยผู้ไม่ประสงค์ดี...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2, 20 ธันวาคม 2565 : สัมภาษณ์)

สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ปัจจัยความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ของหน่วยงานสายยุติธรรมในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษภาค 9

2. ความสำเร็จและปัญหาอุปสรรคในการจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ของหน่วยงานสายยุติธรรมในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษภาค 9 โดยความสำเร็จ ได้แก่ (1) การรักษาความลับ ระบบของสายยุติธรรมมีการกำหนดสิทธิ์ในการจัดการกับข้อมูล และอยู่ในระบบเครือข่ายภายใน ทำให้มีความปลอดภัย (2) การรักษาความถูกต้อง หัวหน้าส่วนเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกชั้นหนึ่ง โดยข้อมูลจะถูกส่งต่อเข้าระบบที่สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษภาค 9 หรือสำนักงานสายยุติธรรมตรวจสอบอีกครั้ง (3) สภาพพร้อมใช้งาน มีความพร้อมใช้งานทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

เนื่องจากอุปกรณ์หลักที่มีอยู่ในระบบจะมีเครื่องสำรองไฟฟ้าจ่ายไฟให้ทำให้ระบบทำให้มีความพร้อมใช้งาน จากการให้สัมภาษณ์ดังนี้

“...มีจำกัดในการเรียกดูตามสิทธิ์การใช้งาน หัวหน้าส่วนกำหนดสิทธิ์ของเค้าขึ้นมาเองได้...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 11, 3 มกราคม 2566 : สัมภาษณ์)

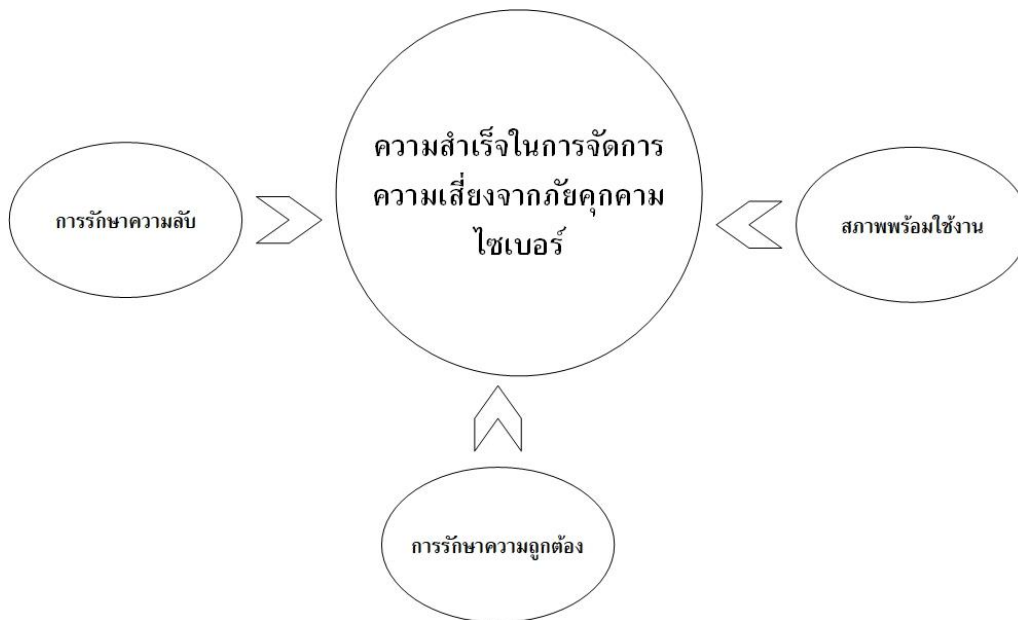
“...หัวหน้าส่วนเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล คนแก้ไขได้หัวหน้าส่วน การยกเลิกใบเสร็จ สิทธิ์ของหัวหน้าส่วน...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 19, 12 มกราคม 2565 : สัมภาษณ์)

“...ระบบไม่ค่อยมีปัญหา แต่แก้ไขได้ มีความพร้อมใช้งาน ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ไม่ค่อยมีปัญหา...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 15, 9 มกราคม 2566 : สัมภาษณ์)

สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ความสำเร็จในการจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ของหน่วยงานศาลยุติธรรมในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษภาค 9

ส่วนปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ (1) ด้านงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณของโครงการต่างๆ ให้ศาลจัดซื้อเองทำให้ศาลไม่สามารถจัดซื้อได้เนื่องจากงบประมาณที่จัดสรรมาให้เป็นการประมาณราคาจากจำนวนซื้อที่มาก และมีการใช้งานระบบต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอในการใช้งาน และนำเครื่องที่ถูกทดแทนแล้วมาใช้งาน (2) ด้านทักษะบุคลากร ต้องมีการอบรมแนะนำเพื่อนำย้าเพราะบางปัญหาบุคลากรสามารถที่จะแก้ปัญหาเบื้องต้นได้ (3) จำนวนบุคลากรทางด้านไซเบอร์มีจำนวนไม่เพียงพอ ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาล่าช้า ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ และอาจทำให้เกิดความเสียหายทางด้านข้อมูลหรืออุปกรณ์ (4) ด้านนโยบายของหน่วยงาน ที่ตั้งของหน่วยงานศาลยุติธรรมอยู่ในพื้นที่ใกล้ทะเล ทำให้อุปกรณ์ต่างๆ เสื่อมสภาพชำรุดจากเกลือ และระบบที่ขึ้นมาใหม่ทำให้ผู้ใช้งาน

ระบบจะต้องเรียนรู้ระบบใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลาทำให้ผู้ใช้งานมีรหัสที่ต้องจำรหัสมากขึ้น มีระบบเพิ่มมาใหม่ มีงานที่เข้าซ้อนอยู่ จากการให้สัมภาษณ์ดังนี้

“...ด้านงบประมาณ ของโครงการของงบประมาณต่างๆ จัดสรรเอามาให้ศาลจัดซื้อเอง ทำให้ศาลไม่สามารถจัดซื้อเองได้ในงบประมาณที่จัดสรรมาให้เพราะงบดังกล่าวอยู่ในราคาจัดซื้อได้ในจำนวนที่ซื้อหลายเครื่อง...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 11, 3 มกราคม 2566 : สัมภาษณ์)

“...ด้านทักษะบุคลากร มีปัญหาเล็กน้อย ขาดทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ ต้องเน้นย้ำการใช้งานและทบทวน...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 10, 29 ธันวาคม 2565 : สัมภาษณ์)

“...ให้มีเจ้าหน้าที่ด้านคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้นในศาลที่ปริมาณคอมพิวเตอร์จำนวนมาก หรือศาลที่มีงานคดีหรือผู้ใช้บริการจำนวนมาก เพื่อส่งเสริมงานและลดความเสี่ยงจากความเสี่ยงจากภัยคุกคาม ไซเบอร์...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 21, 13 มกราคม 2566 : สัมภาษณ์)

“...ศาลอยู่ใกล้ทะเล เกือบ ทำให้ Core Switch พัดลมพัง ใช้งานเน็ตไม่ได้ Server พัง ใอน้ำ ชี้เกลือ สนิม...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 9, 29 ธันวาคม 2565 : สัมภาษณ์)

สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ปัญหาอุปสรรคในการจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ของหน่วยงานศาลยุติธรรมในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 9

3. เสนอแนะแนวทางการจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ในอนาคตสำหรับหน่วยงานศาลยุติธรรมในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 9 (1) ด้านงบประมาณ การจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

ตามโครงการต่างๆ ความต้องการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่ยังไม่เพียงพอ และการใช้โปรแกรมที่มีความจำเป็นต้องใช้งาน ควรให้ส่วนกลางสนับสนุนงบประมาณและดำเนินการจัดซื้อให้กับหน่วยงานศาลยุติธรรม (2) ด้านทักษะบุคลากร ทักษะบุคลากรมีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานจะทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จ และการรู้เท่าทันภัยคุกคามไซเบอร์จะทำให้ระบบภายในหน่วยงานศาลยุติธรรมมีความปลอดภัยมากขึ้น (3) ด้านจำนวนบุคลากรทางด้านไซเบอร์ หน่วยงานศาลยุติธรรมในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษภาค 9 มีจำนวนบุคลากรด้านไซเบอร์หน่วยละ 1 ท่านทำให้การแก้ไขปัญหาได้ล่าช้าและส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ได้ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ (4) ด้านนโยบาย นโยบายของหน่วยงานในการจัดตั้งอาคารที่ทำการควรพิจารณาที่ตั้งให้อยู่ห่างจากทะเล หรือออกแบบอาคารวัสดุอุปกรณ์เพื่อเป็นการป้องกันความเสียหายของอุปกรณ์ต่างๆ และในส่วนนโยบายระบบงานใหม่ๆ ควรเป็นระบบที่ไม่ซ้ำซ้อนกับระบบเดิมที่มีอยู่เดิม ดังคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

“...เห็นการจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ตามโครงการต่างๆ ไม่สามารถจัดซื้อได้เพราะราคาที่ส่วนกลางประมาณการมาเป็นการซื้อจำนวนมาก ควรให้ส่วนกลางเป็นผู้จัดซื้อและจัดส่งมาให้ตามศาลต่างๆ...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 11, 3 มกราคม 2566 : สัมภาษณ์)

“...การที่สำนักงานศาลยุติธรรม มีการออกนโยบายหรือโปรแกรมให้ดำเนินการก็ควรให้มีการจัดอบรมให้สามารถปฏิบัติงานได้ทันที และมีการอบรมเกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ด้วย...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 18, 10 มกราคม 2566 : สัมภาษณ์)

“...ควรเพิ่มอัตรากำลังบุคลากรทางด้านไซเบอร์เพิ่มเติม ตามขนาดศาลหรือปริมาณคดีหรือคอมพิวเตอร์ หรือผู้รับบริการ...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 21, 3 มกราคม 2566 : สัมภาษณ์)

“...ในด้านนโยบายการจัดตั้งอาคารที่ทำการอยู่ใกล้ทะเลอยากให้พิจารณาไม่ให้สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ทะเล เพราะทำให้อุปกรณ์พวกเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย อุปกรณ์ป้องกันเครือข่าย และอุปกรณ์กระจายสัญญาณชำรุด เกิดคราบเกลือ สนิม...”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 9, 29 ธันวาคม 2565 : สัมภาษณ์)

สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 เสนอแนะแนวทางการจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ในอนาคตสำหรับหน่วยงานศาลยุติธรรมในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษามาภาค 9

การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องการจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ของหน่วยงานภาครัฐ : บทเรียนของหน่วยงานศาลยุติธรรมในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษามาภาค 9 อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยความเสี่ยงจากการใช้โปรแกรมประยุกต์ที่ถูกดาวน์โหลด เช่น ติดตั้งไดร์เวอร์เพื่อติดตั้งอุปกรณ์ หรือการดาวน์โหลดโปรแกรมสำหรับการใช้งานโปรแกรมต่างๆ ที่เจ้าหน้าที่ต้องการจะติดตั้งเพื่อใช้งานโดยโปรแกรมต่างๆ ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบฟรีแวร์ แชนร์แวร์ โปรแกรมดังกล่าวมีความเสี่ยงที่จะนำพาไวรัสหรือ สิ่งไม่พึงประสงค์เข้ามาในระบบคอมพิวเตอร์ได้ การใช้เครือข่ายไร้สายที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงจากการที่นำเอาอุปกรณ์ส่วนตัว ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา ซึ่งอาจมีไวรัสหรือ สิ่งไม่พึงประสงค์แปลกปลอมเข้ามาด้วยผ่านการเชื่อมต่อเครือข่ายไร้สายภายในศาลได้ โดยปัจจัยความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ข้างต้น สอดคล้องกับ วิศณุ สร้างวงศ์ใหม่ (2561) ศึกษาการเป็นมีอาชีพในการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ และณรงค์เวทย์ เรืองจวง (2561) ศึกษาแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากรด้านไซเบอร์ของกองทัพอากาศ ปัจจัยการโจมตีแบบตั้งใจเป็นกรณีที่ระบบอาจมีโอกาที่จะถูกโจมตีแบบตั้งใจจากผู้ไม่ประสงค์ดีได้หลากหลายช่องทาง หรือจากการขาดความรู้ความตระหนักของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ดูแลระบบก็เป็นช่องโหว่ที่ทำให้ผู้ไม่ประสงค์ดีเข้ามาในระบบได้ง่าย ปัจจัยการโจมตีแบบไม่ตั้งใจสามารถแยกออกเป็นหลายประเด็น ได้แก่ การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานและบุคคลอื่น การขาดแคลนบุคลากรด้านไซเบอร์ การนำเอาอุปกรณ์อื่นมาเชื่อมต่อบนระบบคอมพิวเตอร์ การตั้งรหัสผ่านและการเก็บรักษาห้สผ่านการใช้ลิงค์จากอีเมล และการเข้าเว็บไซต์ คอมพิวเตอร์สำหรับใช้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอคอมพิวเตอร์บริการคู่ความเชื่อมโยงไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย การติดตั้งโปรแกรมแอนตี้ไวรัสบางเครื่อง ไม่สามารถทำได้ จากผลการศึกษาใน

ประเด็นนี้เป็นปัจจัยการโจมตีที่มีความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากเกี่ยวกับความรู้ทักษะความตระหนักรู้ของผู้ปฏิบัติงานและผู้ดูแลระบบ เป็นช่องโหว่ที่ทำให้เกิดความเสียหายจากภัยคุกคามไซเบอร์ในด้านนี้มาก ด้านปัจจัยความเสี่ยงจากการภัยคุกคามไซเบอร์จากสภาพแวดล้อมที่เกิดจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง ได้แก่ ไฟตก ไฟกระชาก ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ซึ่งสอดคล้องกับ อนาวิน แก้วสะอาด และ ณัฐวี อุตกฤษฎ์ (2564) ศึกษาเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ระดับองค์กร

2. ความสำเร็จในการจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ของหน่วยงานศาลยุติธรรมในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 9 มี 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการรักษาความลับของหน่วยงานศาลยุติธรรมระบบต่างๆ ของสำนักงานศาลยุติธรรมจะมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลในการปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่ (2) ด้านการรักษาความถูกต้อง ข้อมูลในระบบของฐานข้อมูล มีความถูกต้อง ครบถ้วน แม่นยำ เนื่องจากมีการตรวจสอบข้อมูลก่อนส่งข้อมูลรายงานไปที่สำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 9 สำนักแผนงานและงบประมาณ และสำนักส่งเสริมงานตุลาการ (3) สภาพพร้อมใช้งาน ความพร้อมใช้งานของฮาร์ดแวร์ขึ้นอยู่กับระบบไฟฟ้าถ้าอุปกรณ์มีเครื่องสำรองไฟฟ้าจะทำให้อุปกรณ์ดังกล่าว ลดการเสื่อมสภาพของอุปกรณ์มีความพร้อมใช้งาน

ส่วนปัญหาและอุปสรรค ด้านงบประมาณในการจัดซื้อทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ต้องรองบประมาณสนับสนุน ไม่สามารถจัดซื้อได้เนื่องด้วยราคาที่สูง คอมพิวเตอร์ที่มีไม่เพียงพอเนื่องจากระบบงานต่างๆ เพิ่มขึ้น โปรแกรมที่จำเป็นและไม่ลิสสิทธิ์ เสนอแนะให้ส่วนกลางเป็นผู้จัดซื้อและจัดส่งครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์มาให้ตามศาลต่างๆ เสนอสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักรวบรวมความต้องการเพิ่มเติมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่ยังไม่เพียงพอ และตามจุดต่างๆ ตามความจำเป็น ความต้องการใช้โปรแกรมที่มีความจำเป็นต้องใช้งานแต่ไม่มีลิขสิทธิ์ และอุปกรณ์เครือข่ายที่หมดอายุการรับประกันเพื่อต่อประกันและบำรุงรักษาอุปกรณ์เครือข่ายอยู่เสมอ เสนอของงบประมาณไปที่สำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 9 เพื่อของบต่อที่สำนักแผนงานและงบประมาณ ด้านทักษะบุคลากร การนำระบบต่างๆ มาใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ปัจจุบันภัยคุกคามไซเบอร์มีหลากหลายช่องทางหลายรูปแบบ

3. แนวทางการจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ในอนาคตสำหรับหน่วยงานศาลยุติธรรมในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 9 (1) ด้านงบประมาณในการจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ตามโครงการต่างๆ ให้ส่วนกลางเป็นผู้จัดซื้อและจัดส่งครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์มาให้ตามศาลต่างๆ สำนักรวบรวมความต้องการเพิ่มเติมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ความต้องการใช้โปรแกรมที่มีความจำเป็นต้องใช้งานแต่ไม่มีลิขสิทธิ์ และอุปกรณ์เครือข่ายที่หมดอายุการรับประกันเพื่อต่อประกันและบำรุงรักษาอุปกรณ์เครือข่ายอยู่เสมอเสนอของงบประมาณ (2) ด้านทักษะบุคลากร การนำระบบต่างๆ มาใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานกรณีมีความคล้ายคลึงเหมือนกันควรปรับเป็นโปรแกรมเดียวกันผู้ใช้งานระบบจะได้สะดวกและความพร้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งการอบรมหรือพัฒนาทักษะให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบของหน่วยงานศาลยุติธรรมในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 9 และต้องทบทวนให้สม่ำเสมอ (3) ด้านจำนวนบุคลากรทางด้านไซเบอร์การขออัตรากำลังบุคลากรทางด้านไซเบอร์เพิ่มเติม ควรพิจารณาตามขนาดศาลหรือปริมาณคดี หรือจำนวนคอมพิวเตอร์ หรือผู้รับบริการ จัดทำข้อมูลประกอบให้กับสำนักงานศาลยุติธรรม หรือใช้บุคลากรทางด้านไซเบอร์ร่วมกันภายในจังหวัดกรณีระบบมีปัญหาต้องรีบแก้ไข ในระหว่างการรออัตรากำลัง (4) ด้านนโยบายของหน่วยงาน การตั้งอาคารที่ทำการอยู่ใกล้ทะเลควรออกแบบอาคารและวัสดุในการปกป้องอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ต่างๆ ไม่ให้เกิดความเสียหาย ไม่ให้เกิดคราบเกลือ สนิม ระบบใหม่ควรเป็นระบบที่ไม่ซ้ำซ้อนกับระบบเดิมที่มีอยู่เดิม การตั้ง

รหัสผู้ใช้และรหัสผ่านเป็นแบบเดียวกันในทุกระบบ การยืนยันตัวตนที่อนุญาตให้ผู้ใช้ลงชื่อเข้าใช้หลายแอปพลิเคชันและเว็บไซต์

การจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ของหน่วยงานภาครัฐ : บทเรียนของหน่วยงานศาลยุติธรรมในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 9 ตามที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ และมีการจัดความเสี่ยงที่เหมาะสม โดยมีเครื่องมือ มาตรการและแนวทางในการปฏิบัติ จะช่วยลดความเสี่ยงหรือลดผลกระทบจากภัยคุกคามไซเบอร์ได้ และพร้อมฟื้นคืนระบบต่างๆ ซึ่งถ้านำข้อเสนอแนะแนวทางต่างๆ มาใช้ในการจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ก็จะอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับของหน่วยงานศาลยุติธรรมในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 9

ข้อเสนอแนะได้แก่ กรณีระบบมีความคล้ายคลึงเหมือนกันควรปรับเป็นโปรแกรมเดียวกัน ผู้ใช้งานระบบจะได้สะดวกในการปฏิบัติงาน การอบรมหรือพัฒนาทักษะให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบศาลยุติธรรมในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 9 ต้องทบทวนให้สม่ำเสมอ ด้านจำนวนบุคลากรทางด้านไซเบอร์ ขาดแคลนไม่สามารถรองรับการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ ควรขออัตรากำลังเพิ่มเติม ตามขนาดศาลหรือปริมาณคดี หรือคอมพิวเตอร์ หรือผู้รับบริการ โดยจัดทำข้อมูลประกอบให้กับสำนักงานศาลยุติธรรม หรือการใช้บุคลากรทางด้านไซเบอร์ร่วมกันภายในจังหวัด และอาจขอเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบของสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 9 ไปช่วยดูแลระบบซึ่งเกิดปัญหาต้องรีบแก้ไข หรืออาจแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านดิจิทัลเพิ่มเติม ด้านนโยบายของหน่วยงาน การตั้งอาคารที่ทำการอยู่ใกล้ทะเลควรออกแบบอาคารและวัสดุในการปกป้องอุปกรณ์ครุภัณฑ์ต่างๆ ไม่ให้เกิดความเสียหาย ไม่ให้เกิดคราบเกลือ สนิม และระบบใหม่ควรเป็นระบบที่ไม่ซ้ำซ้อนกับระบบเดิมที่มีอยู่เดิม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป (1) ควรมีเก็บข้อมูลจากผู้ดูแลระบบ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานศาลยุติธรรม (2) ควรมีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตเพิ่มเติมเพื่อที่จะได้ทราบพฤติกรรมการปฏิบัติงานจริง (3) ควรมีการเก็บข้อมูลในพื้นที่จัดตั้งอาคารศาลที่อยู่ต่างภูมิภาคประเทศ เพื่อได้ปัจจัยเสี่ยงจากภัยคุกคามเพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

กมลพร บุญนันทารมย์ และศันสนีย์ จะสุวรรณ. (2564). การบริหารความเสี่ยงอย่างมืออาชีพ.

สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก

<http://www.journalgrad.ssru.ac.th/index.php/8thconference/article/view/2523>.

กรีน ธัญญวิกร และธีระ กุลสวัสดิ์. (2564). การจัดการความมั่นคงทางเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษาการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์ไทย. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก [https://so04.tci-](https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JSBA/article/view/247389/169638)

[thaijo.org/index.php/JSBA/article/view/247389/169638](https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JSBA/article/view/247389/169638).

เกียรติศักดิ์ ลุยทอง. (2561). การพัฒนาระบบตรวจสอบ เฝ้าระวัง และแจ้งเตือนการรักษาความ

มั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของศูนย์ไซเบอร์กองทัพบก. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก

http://dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/5747/2/OK_%e0%b8%a3%e0%b8%a7%e0%b8%a1%e0%b9%80%e0%b8%a5%e0%b9%88%e0%b8%a1%e0%b8

%aa%e0%b8%a1%e0%b8%9a%e0%b8%b9%e0%b8%a3%e0%b8%93%e0%b9%8c.pdf

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2563). ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่องหลักเกณฑ์การกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2563. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก

https://www.tgia.org/upload/file_group/16/download_1883.pdf.

ชฎาภรณ์ สิงห์แก้ว. (2564). บทบาทภาครัฐในการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์เพื่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก

<https://so06.tci-thaijo.org/index.php/umt-poly/article/view/249037/168688>.

ญาณิศา เพื่อนพะาะ. (2562). การจัดการความเสี่ยงในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565,

<http://msjournals.aru.ac.th/index.php/msjournals/article/view/90/21>.

ณรงค์เวทย์ เรืองจวง. (2561). แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากร ด้านไซเบอร์ของกองทัพอากาศ. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก

<https://so05.tci-thaijo.org/index.php/ratthapirak/article/view/189480/132695>.

ธนภัทร กิตติวณิชพันธุ์ และอานนท์ ทับเที่ยง. (2561). สมรรถนะของบุคลากรในหน่วยงานราชการ ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ตามข้อกำหนด NIST และมาตรฐาน ISO27001/2013. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก [https://ph02.tci-](https://ph02.tci-thaijo.org/index.php/ET/article/view/243980/165443)

[thaijo.org/index.php/ET/article/view/243980/165443](https://ph02.tci-thaijo.org/index.php/ET/article/view/243980/165443).

ธีระศักดิ์ เปี่ยมสุภักค์พงศ์, ธีระรัตน์ เปี่ยมสุภักค์พงศ์, พรพรรณ สุวรรณประทีป, สุกานดา โรจนประภายนต์ และวัฒนา เสรีคุณากุล. (2561-2562). การเรียนรู้เพื่อรับมือกับการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจใหม่ ยุคอุตสาหกรรม 4.0. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก

<https://so03.tci-thaijo.org/index.php/trujournal/article/view/193524/148978>.

นริส อุไรพันธ์ และธรรณี มณีศรี. (2563). โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคืนสภาพได้ทางไซเบอร์ของดิจิทัลซ์พหลายเซน สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก [http://dspace.spu.ac.th/bitstream](http://dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/6701/1/%e0%b8%9a%e0%b8%97%e0%b8%84%e0%b8%a7%e0%b8%b2%e0%b8%a1%e0%b8%a7%e0%b8%b4%e0%b8%88%e0%b8%b1%e0%b8%a2%201.pdf)

[123456789/6701/1/%e0%b8%9a%e0%b8%97%e0%b8%84%e0%b8%a7%e0%b8%b2%e0%b8%a1%e0%b8%a7%e0%b8%b4%e0%b8%88%e0%b8%b1%e0%b8%a2%201.pdf](http://dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/6701/1/%e0%b8%9a%e0%b8%97%e0%b8%84%e0%b8%a7%e0%b8%b2%e0%b8%a1%e0%b8%a7%e0%b8%b4%e0%b8%88%e0%b8%b1%e0%b8%a2%201.pdf).

ปรัชญา เฉลิมวัฒน์. (2560). แนวทางการพัฒนากำลังพลด้านไซเบอร์เพื่อพร้อมรับภัยคุกคามระดับชาติ. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก http://www.dsdw2016.dsdw.go.th/doc_pr/ndc_2560-2561/PDF/8451sc/%E0%B8%A3%E0%B8%A7%E0%B8%A1.pdf.

ฝ่ายวิเคราะห์เทคโนโลยีป้องกันประเทศ. (2559). ภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Security). สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก

<http://dtd.dti.or.th/jspui/bitstream/123456789/1880/>

1/%e0%b8%a0%e0%b8%b1%e0%b8%a2%e0%b8%84%e0%b8%b8%e0%b8%81%e0%b8%84%e0%b8%b2%e0%b8%a1%e0%b8%97%e0%b8%b2%e0%b8%87%e0%b9%84%e0%b8%8b%e0%b9%80%e0%b8%9a%e0%b8%ad%e0%b8%a3%e0%b9%8c%20%28Cyber%20Security%29.pdf.

พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562. (24 พฤษภาคม 2562).

ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 136 ตอนที่ 69 ก หน้า 20-51. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/069/T_0020.PDF.

พิชญาวพร พิรพันธุ์ และวิโรจน์ เกษภูาลักษณ์. (2564). กรอบแนวคิดปัจจัยเชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของความสามารถในการจัดการความเสี่ยงขององค์กร. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/trujournal/article/view/249409/170470>.

เมธาวร ธรรมศิริ และศิริภัสส์ วงศ์ทองดี. (2565). ความตระหนักรู้ด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ของบุคลากรในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/TRDMJOPOISU/article/view/259170/174347>.

ยุทธศักดิ์ รักเสรีพิทักษ์ และศิริลักษณ์ ต้นตยกุล. (2565). บทบาทของกองทัพกับนโยบายรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อป้องกันภัยคุกคามรูปแบบใหม่. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก <http://202.41.160.104/index.php/MPA/article/view/316/258>.

วิลาส วิไลไพร. (2561). การพัฒนากรอบการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ สำหรับอินเทอร์เน็ตประสานสรรพสิ่ง. สืบค้นเมื่อเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก http://www.dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/5769/1/IS_All_Wilas_Sep%2017%2c%202018.pdf.

วิจิตรา สีแดงกำ. (2562). การบริหารความเสี่ยงขององค์กรในศตวรรษที่ 21.

สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก

<http://journalgrad.sru.ac.th/index.php/miniconference/article/view/2050>.

วิศณุ สร้างวงศ์ใหม่. (2561). การเป็นมืออาชีพในการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์.

สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก

<https://so05.tci-thaijo.org/index.php/ratthapirak/article/view/188754/132306>.

สุฎีกา รักประสูติ. (2558). บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อการจัดการความเสี่ยงองค์กร:

ปัจจัยสาเหตุและผลลัพธ์. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก https://so05.tci-thaijo.org/index.php/DPU_Suthiparithat_Journal/article/view/244357/166034.

สุภาพร พรหมใส, ปราณี มณีรัตน์ และประสงค์ ปราณีตพลกรัง. (2564). สถานภาพความพร้อมและดัชนีความพร้อมด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก

<https://ph02.tci-thaijo.org/index.php/nkrafa-sct/article/view/244698/166774>.

สุวันตนา เสมอเนตร. (2561). การพัฒนาระบบบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ภายใต้มาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 ศูนย์ปฏิบัติการ Ministry of Public Health Data Center (MOPH IDC).

สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก

<https://thaidj.org/index.php/JHS/article/view/5914/5747>.

อนาวิต แก้วสะอาด และณัฐวี อุตกฤษฎ์. (2564). แนวทางบริหารความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ระดับองค์กร. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก

<https://so04.tci-thaijo.org/index.php/ndsijournal/article/view/245941/170493>.

อรรคเดช ประทีปอุษานนท์ และธราทิพย์ กัลยาณมิตร. (2560). แนวทางการพัฒนากองทัพอากาศไทย ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ วารสารสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ.

สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก

<https://so04.tci-thaijo.org/index.php/ndsijournal/article/view/107618/85175>.

ประสิทธิผลของโครงการคนละครึ่งของรัฐบาลในทัศนะของประชาชนผู้ได้รับสิทธิ เขตพื้นที่ตำบลสะท้อนอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา

The Effectiveness of the Government Half-Half Co-Payment Scheme According to the Opinion of Eligible Persons in Sathon Subdistrict, Nathawi District, Songkhla Province

อัญฐิตา ยอดประสิทธิ์

Untita Yodprasit¹

จตุมาณี ตระกูลมุกตะ

Jutamanee Trakulmututa²

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องประสิทธิผลของโครงการคนละครึ่งของรัฐบาลในทัศนะของประชาชนผู้ได้รับสิทธิ เขตพื้นที่ตำบลสะท้อน อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลโครงการคนละครึ่งของรัฐบาลในทัศนะของประชาชนผู้ได้รับสิทธิ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลโครงการคนละครึ่งของรัฐบาล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ได้รับสิทธิ และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยการเข้าถึงโครงการคนละครึ่งของประชาชนผู้ได้รับสิทธิที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการคนละครึ่งของรัฐบาล มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลของโครงการคนละครึ่งในทัศนะของประชาชนผู้ได้รับสิทธิอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านการช่วยเพิ่มสภาพคล่องให้ร้านค้ารายย่อย รองลงมา คือ ด้านการบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายให้ประชาชน และด้านการกระตุ้นการใช้จ่ายใช้สอยภายในประเทศ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลโครงการคนละครึ่งของรัฐบาล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ได้รับสิทธินั้น พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ได้รับสิทธิ ทั้ง 8 ปัจจัย คือ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความเพียงพอของรายได้ และภาระหนี้สิน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลโครงการคนละครึ่งของรัฐบาลไม่ต่างกัน และผลการศึกษาปัจจัยการเข้าถึงโครงการคนละครึ่งของรัฐบาลโดยรวมส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการคนละครึ่ง ร้อยละ 67.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาปัจจัยการเข้าถึงโครงการคนละครึ่งของรัฐบาล พบว่า ปัจจัยการเข้าถึงโครงการคนละครึ่งของรัฐบาลทั้ง 3 ด้าน คือ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการลงทะเบียนรับสิทธิ ความสะดวกในการใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง และความเสมอภาคและการเข้าถึงสิทธิ ส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการคนละครึ่ง ร้อยละ 71.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: untitajam2@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: jutamanee.t@psu.ac.th

คำสำคัญ: โครงการคนละครึ่ง ประสิทธิภาพ ปัจจัยการเข้าถึง

Abstract

The objectives of this study on the effectiveness of the government's Half-Half Co-Payment Scheme according to the opinions of the eligible persons in Sathon Subdistrict, Nathawi District, Songkhla Province were: 1) to study the level of effectiveness of the government's Half-Half Co-Payment Scheme in the opinions of eligible persons; 2) to comparatively study the effectiveness of the government's Half-Half Co-Payment Scheme between each personal factor of eligible persons; and 3) to study the accessibility factors of each eligible persons that affect the effectiveness of the government's Half-Half Co-Payment Scheme. There were 385 subjects using survey questionnaires. The data was analyzed using statistical frequency, percentage, standard deviation, t-test testing, one-way analysis of variance, and multiple linear regression.

The study showed that the efficiency level of the government's Half-Half Co-Payment Scheme in the opinions of eligible persons was high. The average scores were in the following order: the increase in liquidity for small retailers received the highest average score, followed by the alleviation of the public expense burden, while the promotion of expenditure within Thailand received the lowest average score. The comparative study of the effectiveness of the government's Half-Half Co-Payment Scheme between each personal factor of eligible persons showed no significant difference in the opinions of the eligible persons despite 8 different factors, which were sexes, ages, marital statuses, education levels, occupations, average monthly incomes, the sufficiency of income, and the amount of debt. In addition, the overall result of the accessibility factors of each eligible on the effectiveness of the government's Half-Half Co-Payment Scheme was 67.80 percent and had a statistically significant level of .05. When considering accessibility factors of the government's Half-Half Co-Payment Scheme; the study showed that three accessibility factors, which were the usage of information technology on the registration process, the convenience of using the application Paotang, and equality and accessibility, affected the Half-Half Co-Payment Scheme at 71.90 percent and had a statistically significant level of .05.

Keywords: Half-Half Co-Payment Scheme, effectiveness level, accessibility factor

บทนำ

ปลายปีพุทธศักราช 2562 ประเทศไทยได้เผชิญวิกฤตรอบด้านในหลายมิติ โดยมีสาเหตุหลักมาจากวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วน ทำให้รัฐบาลต้องระดมความคิด เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและสร้างวิธีการพยุงสภาพเศรษฐกิจของประเทศให้อยู่

รอดและฝ่าวิกฤตให้ได้ ซึ่งมาตรการในการยับยั้งการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส ได้แก่ การลดการเดินทาง การเข้าออกพื้นที่ การปิดสนามบิน การใช้มาตรการการเว้นระยะห่างทางสังคม การปิดสถานที่ การค้าต่าง ๆ และกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ฯลฯ ซึ่งส่งผลกระทบต่อถึงการชะลอตัวของระบบเศรษฐกิจภายในประเทศด้วย ทั้งภาคการผลิต ภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมต่อเนื่อง โรงแรม ร้านอาหาร รวมไปถึงความเป็นอยู่ของภาคประชาชน กล่าวคือ ทุกคนมีความกังวล และต้องดูแลปกป้องตัวเอง มีการกักตัวอยู่บ้าน หลายคนไม่สามารถมาทำงานหาเลี้ยงชีพแบบปกติได้ ธุรกิจจำนวนมากต้องหยุดกิจการ หรือทำได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ จนทำให้ขาดรายได้มาจุนเจือครอบครัว และเนื่องจากประเทศไทยนั้นมีความจำเป็นต้องพึ่งพาสถานต่างชาตินในหลายอุตสาหกรรม ทั้งการส่งออก อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการลงทุน ดังนั้นรัฐบาลจึงมีความจำเป็นต้องดำเนินนโยบายสนับสนุนการฟื้นฟูเศรษฐกิจ โดยการกระตุ้นและรักษาระดับการบริโภคภายในประเทศ เพื่อรักษาระดับและทิศทางของการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งต้องอาศัยแรงขับเคลื่อนจากประชากรในประเทศ รัฐบาลจึงออกนโยบาย เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจหลายโครงการ ประกอบไปด้วย โครงการเพิ่มกำลังซื้อให้แก่ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โครงการชิมช้อปใช้ โครงการคนละครึ่ง โครงการช้อปดีมีคืน โครงการเราไม่ทิ้งกัน โครงการเราเที่ยวด้วยกัน โครงการเราชนะ โครงการ ม.33 เรารักกัน เป็นต้น (กัสมา บุญมาก, 2564)

โครงการคนละครึ่ง เป็นหนึ่งในมาตรการที่ดำเนินการโดยรัฐบาล มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อกระตุ้นการจับจ่ายใช้สอยภายในประเทศ ด้วยการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนและช่วยเพิ่มสภาพคล่องให้แก่ร้านค้ารายย่อยทั่วประเทศ เป็นการสนับสนุนเศรษฐกิจฐานรากและฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศทั้งระบบ ซึ่งการลงทะเบียนโครงการคนละครึ่งจะมีด้วยกัน 2 ส่วน คือ การลงทะเบียนรับสิทธิสำหรับประชาชน และการลงทะเบียนโครงการคนละครึ่งสำหรับร้านค้า โดยรัฐบาลได้เข้ามาดำเนินการอุดหนุนการจับจ่ายใช้สอยในส่วนของประชาชนที่ได้รับสิทธิในโครงการคนละครึ่งและให้ร้านค้าที่ต้องการเข้าร่วมโครงการคนละครึ่ง โดยจะมีการลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์คนละครึ่ง รัฐบาลจะช่วยออกค่าใช้จ่ายให้ครึ่งหนึ่งของมูลค่าสินค้า ในขณะที่ผู้ได้รับสิทธิจะต้องจ่ายเพิ่มอีกครึ่งหนึ่งของมูลค่าสินค้า ซึ่งผู้เข้าร่วมโครงการคนละครึ่งจะได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลไม่เกินวันละ 150 บาท เพื่อช่วยเหลือค่าครองชีพประชาชนในช่วงโควิด-19 และเป็นการกระตุ้นการใช้จ่ายในประเทศ จนมาถึงล่าสุดช่วยแบ่งเบาค่าครองชีพจากราคาสินค้าปรับเพิ่มขึ้นในปัจจุบัน (สำนักข่าวไทยนิวส์, 2565)

พื้นที่ตำบลสะทอน อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา ตั้งอยู่บนถนนทางหลวงแผ่นดินสายนาทวี-บ้านประกอบ ครอบคลุมทั้งหมด 10 หมู่บ้าน ซึ่งสภาพเศรษฐกิจของตำบลสะทอน ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม อีกทั้งยังมีการประกอบอาชีพค้าขาย เป็นต้น ส่วนด้านประชากรของตำบลสะทอนมีจำนวนทั้งหมด 5,974 คน ทั้งนี้ยังเป็นเส้นทางผ่านสู่ด่านศุลกากรบ้านประกอบ - ประเทศมาเลเซีย จึงมีการขนส่งสินค้าและนักท่องเที่ยวใช้เส้นทางสัญจรผ่านตำบลสะทอนเป็นจำนวนมาก แต่ในช่วงวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 รัฐบาลออกมาตรการต่าง ๆ ในการควบคุมโรคอย่างเช่นกระทรวงมหาดไทยสั่งปิดด่านพรมแดนทั่วประเทศ ส่งผลให้ผู้ประกอบการรายย่อยขาดรายได้จากการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวมาเลเซีย ในขณะเดียวกันเกษตรกรชาวสวนยางในพื้นที่ประสบปัญหาราคายางพาราตกต่ำ ส่งผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการจับจ่ายใช้สอยในชีวิตประจำวัน ด้วยเหตุที่กล่าวมานี้ทำให้ประชาชนต้องการการช่วยเหลือเยียวยาจากภาครัฐในการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต ซึ่งนั่นทำให้

ประชาชนลงทะเบียนรับสิทธิของโครงการคนละครึ่งเป็นจำนวนมาก รวมทั้งการใช้สิทธิตามโครงการก็มีความสะดวกเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากมีสถานประกอบการหรือร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการดังกล่าวเป็นจำนวนมากในพื้นที่ตำบลสะท้อน และพื้นที่บริเวณใกล้เคียง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลโครงการคนละครึ่งของรัฐบาลในทัศนะของประชาชนผู้ได้รับสิทธิ เขตพื้นที่ตำบลสะท้อน อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลโครงการคนละครึ่งของรัฐบาล เขตพื้นที่ตำบลสะท้อน อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ได้รับสิทธิ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการเข้าถึงโครงการคนละครึ่งของประชาชนผู้ได้รับสิทธิที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการคนละครึ่งของรัฐบาล เขตพื้นที่ตำบลสะท้อน อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

Lasswell (1970 อ้างถึงใน สิริกาญจน์ เอี่ยมอาจหาญ, 2556) ได้กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ คือ แผนหรือโครงการที่กำหนดขึ้นอันรวมถึงเป้าหมาย สิ่งที่มีคุณค่า และแนวทางการปฏิบัติต่าง ๆ

Shakansky (1970 อ้างถึงใน สิริกาญจน์ เอี่ยมอาจหาญ, 2556) ได้กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ คือ กิจกรรมที่กระทำโดยรัฐบาลซึ่งครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดของรัฐบาล รวมทั้งข้อกำหนดและระเบียบในการควบคุมและกำกับกำกับการดำเนินกิจกรรมของปัจเจกบุคคลและนิติบุคคลทั้งหมด ตลอดจนการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ และยังรวมไปถึงการเฉลิมฉลองต่าง ๆ ของรัฐด้วย

นโยบายสาธารณะ หมายถึง แนวทางปฏิบัติของรัฐบาลที่ประกาศหรือตัดสินใจว่าเลือกจะกระทำหรือไม่กระทำก็ได้ ซึ่งเป็นแนวทางในการปฏิบัติที่จะทำให้บรรลุผลงานตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่รัฐได้กำหนดไว้ เพื่อแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายทางการคลัง

ตรีเพชร พุทธแดง (2559) ได้สรุปว่า นโยบายการคลัง (Fiscal Policy) คือ นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการจัดหารายได้และการใช้จ่ายของรัฐบาล โดยในการจัดหารายได้ของรัฐบาลจะมาจากการจัดเก็บภาษีประเภทต่าง ๆ จากทั้งผู้ผลิต เช่น ภาษีนิติบุคคลที่เก็บจากบริษัทห้างร้านต่าง ๆ หรือการจัดเก็บจากผู้บริโภค เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) หรือจัดเก็บจากผู้มีรายได้ เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา นอกจากนี้ยังมีภาษีอีกหลายประเภท เช่น ภาษีสรรพสามิตที่จัดเก็บกับสินค้าฟุ่มเฟือย นโยบายการคลังสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ นโยบายการคลังแบบขยายตัว (Expansionary Fiscal Policy) และนโยบายการคลังแบบหดตัว (Contractionary Fiscal Policy)

นโยบายคลัง หมายถึง นโยบายที่เกี่ยวกับการตัดสินใจในการจัดเก็บภาษีอากร การใช้จ่ายสาธารณะ หนี้สาธารณะ และรวมไปถึงนโยบายการเงิน เพื่อให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมายทางเศรษฐกิจมหภาคได้ เช่น การเพิ่มระดับการจ้างงาน การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจภายในและภายนอกประเทศ การกระตุ้นความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การลดความเหลื่อมล้ำในการกระจายรายได้และทรัพย์สิน และการเกิดประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจ

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการเข้าถึงโครงการคนละครึ่ง

1. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการลงทะเบียนรับสิทธิ

สุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2560) ได้อธิบายไว้ว่า การนำเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ (Mobile Technology) เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้มีความคล่องตัวมากขึ้น การขยายวิสัยทัศน์และมุมมองในการให้บริการที่เกิดขึ้นในอนาคต การลดค่าใช้จ่าย การประหยัดเวลา และยังสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันที ซึ่งเป็นการสร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ อีกทั้งยังสามารถเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กรในด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่น่าสมัย

การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการลงทะเบียนรับสิทธิ หมายถึงว่า แนวคิดเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้มีความคล่องตัวมากขึ้น การขยายวิสัยทัศน์และมุมมองในการให้บริการที่เกิดขึ้นในอนาคต การลดค่าใช้จ่าย การประหยัดเวลา และยังสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันที

2. ความสะดวกในการใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง

ธนากรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (2565) ได้กล่าวว่า แอปพลิเคชันเป๋าตัง สามารถใช้งานได้สะดวก ง่าย และมีบริการหลากหลาย ไม่พลาดทุกสิทธิ ครบทุกความต้องการกับ G Wallet กระเป๋าสุขภาพ และบัญชีกรุงไทย การลงทุนในพันธบัตร (วอลเล็ต สบม.) หุ้นกู้ (วอลเล็ต ซื้อขายหุ้นกู้) และทองคำ (Gold Wallet) การบริการตรวจสอบบัญชี กยศ. Krungthai Connex สำหรับลูกค้ากรุงไทย การยืนยันตัวตนปลอดภัย สามารถเข้าถึงแต่ละบริการได้ง่ายขึ้น การโอน เติม จ่าย สแกนจ่าย QR ด้วย G-Wallet และบัญชีกรุงไทย การปรับเปลี่ยนรูปโปรไฟล์ได้ตามใจ และไม่พลาดข้อเสนอและบริการที่ดี

ความสะดวกในการใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง หมายถึง การทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง ซึ่งผู้ใช้งานสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีความสะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรมทางการเงิน ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม เสียเวลา และเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อีกทั้งยังเป็นระบบที่มีความปลอดภัยต่อผู้ให้บริการ โดยไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับผู้อื่น

3. ความเสมอภาคในการเข้าถึงสิทธิ

บุศรา เข้มทอง (2558) ได้กล่าวว่า หลักความเสมอภาค คือ แนวคิดเรื่องหลักแห่งความเสมอภาคนั้นตั้งอยู่บนพื้นฐานว่าตามธรรมชาติมนุษย์ทุกคนเกิดมามีความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามธรรมชาติ และทุกคนจะต้องเคารพสิทธิและเสรีภาพของกันและกัน

หลักความเสมอภาคในการเข้าถึงสิทธิ หมายถึง หลักการในการดำเนินการที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของสิทธิมนุษยชนที่ได้รับการยอมรับในรูปแบบที่เป็นกฎหมายลายลักษณ์อักษร ประชาชนทุกคนจะต้องเคารพสิทธิและเสรีภาพของตนเองและผู้อื่น ซึ่งการบริการสาธารณะนั้นประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของโครงการคนละครึ่ง

1. การกระตุ้นการจับจ่ายใช้สอยภายในประเทศ

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2552) ได้อธิบายว่า กระตุ้นการบริโภคภายในประเทศ เป็นโครงการที่เน้นกระตุ้นการจับจ่ายใช้สอย และลดค่าครองชีพของประชาชนที่

ได้รับผลกระทบจากสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจโดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อยและผู้สูงอายุ โดยการเพิ่มรายได้ประชาชนโดยตรงและลดภาระค่าครองชีพ เพื่อให้ประชาชนมีเงินเหลือในการใช้จ่ายใช้สอยสินค้าและบริการอื่น ๆ มากขึ้น

การกระตุ้นการใช้จ่ายใช้สอยภายในประเทศ หมายถึง การสร้างหรือการกระตุ้นให้เกิดการเติบโตทางเศรษฐกิจที่อยู่บนฐานของการบริโภคพึ่งพาการใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในระบบเศรษฐกิจจากประชาชนในประเทศ ภาคเอกชน และภาครัฐ ซึ่งเป็นโครงการที่เน้นกระตุ้นการใช้จ่ายใช้สอยและลดค่าครองชีพของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ โดยการเพิ่มรายได้ประชาชนโดยตรงและลดภาระค่าครองชีพ เพื่อให้ประชาชนมีเงินเหลือในการใช้จ่ายใช้สอยสินค้าและบริการอื่น ๆ มากขึ้น

2. การบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายให้ประชาชน

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2566) ได้กล่าวว่า มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจและโควิด-19 ซึ่งเป็นความร่วมมือจากสถาบันการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ และบริษัทที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (non-bank) ที่อยู่ภายใต้การกำกับของ ธปท. ให้เร่งช่วยเหลือลูกหนี้ทุกประเภทในเชิงรุกอย่างทันทั่วถึง

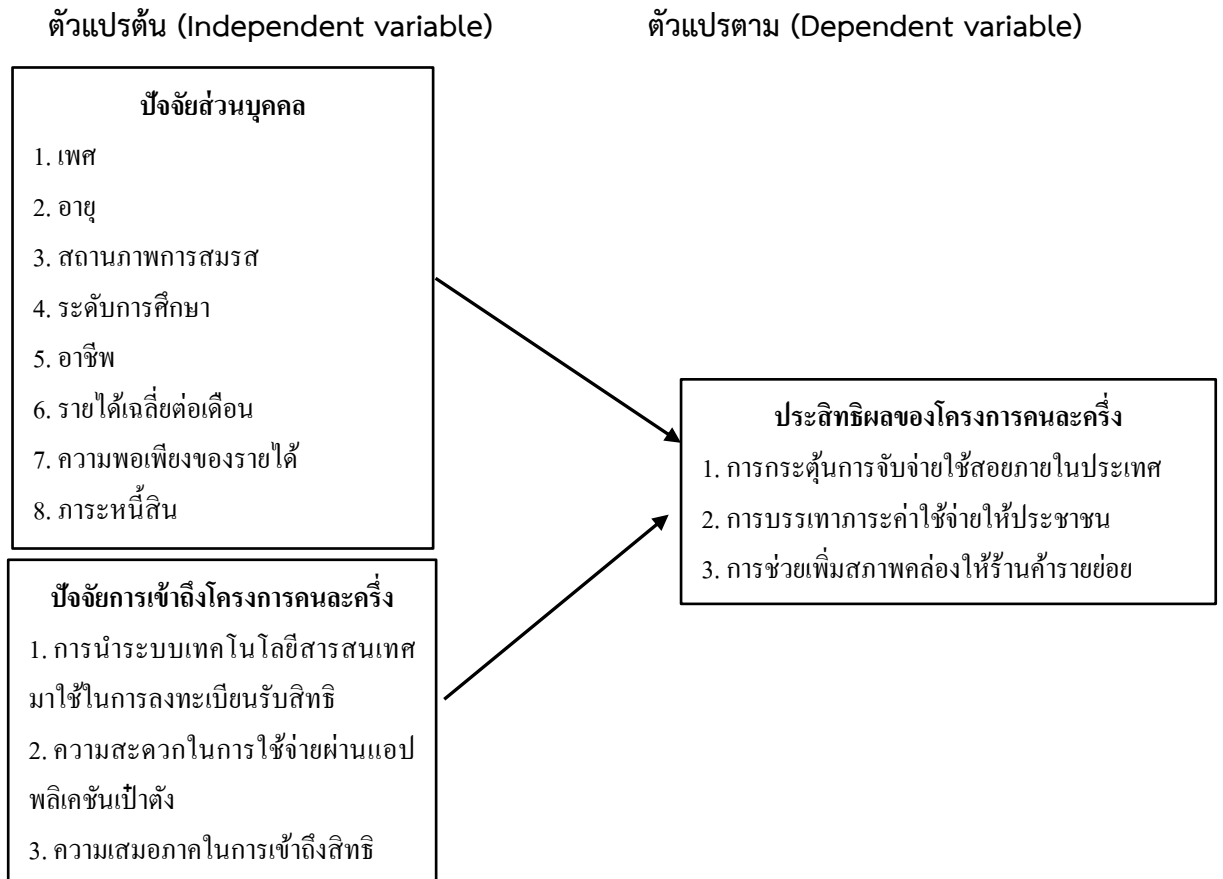
การบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายให้ประชาชน หมายถึง การเพิ่มสภาพคล่องชั่วคราวในการดำรงชีวิตให้แก่ประชาชนและบรรเทาความเดือดร้อนแก่ผู้ได้รับผลกระทบผ่านโครงการหรือมาตรการต่างๆของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเป็นการเพิ่มเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจมากขึ้น

3. การช่วยเพิ่มสภาพคล่องให้ร้านค้ารายย่อย

สุรชัย ภัทรบรรเจิด (2558) ได้อธิบายว่า การจัดการสภาพคล่องทางการเงิน หมายถึง การรักษาสภาวะของกิจการให้สถานะเงินสดเพียงพอต่อการดำเนินกิจการในแต่ละวัน โดยไม่มีปัญหาการขาดแคลนเงินสด ซึ่งจะต้องรักษาระดับเงินสดคงเหลือให้คงอยู่

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (2566) ได้กล่าวว่า สำหรับผู้ประกอบการ SME เงินสดถือเป็นสภาพคล่องหลักในการดำเนินธุรกิจ เปรียบเสมือนกระแสเลือดที่คอยหล่อเลี้ยงให้ธุรกิจดำเนินไปได้อย่างมั่นคง

การช่วยเพิ่มสภาพคล่องให้ร้านค้ารายย่อย หมายถึง การเพิ่มสภาพคล่องชั่วคราวในการดำรงชีวิตให้แก่ประชาชน และบรรเทาความเดือดร้อนสำหรับผู้ได้รับผลกระทบ ซึ่งสำหรับร้านค้ารายย่อยนั้นจะต้องรักษาสภาวะของกิจการให้สถานะเงินสดเพียงพอต่อการดำเนินกิจการในแต่ละวัน โดยไม่มีปัญหาการขาดแคลนเงินสดที่เปรียบเสมือนกระแสเลือดที่คอยหล่อเลี้ยงให้ธุรกิจดำเนินไปได้อย่างมั่นคง



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ได้รับสิทธิ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความพอเพียงของรายได้ และภาระหนี้สิน ซึ่งเป็นคำถามเชิงบวก โดยกำหนดให้ผู้ตอบเลือกตอบ (Check List) ตอนที่ 2 ปัจจัยการเข้าถึงโครงการคนละครึ่งของประชาชนผู้ได้รับสิทธิ ได้แก่ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการลงทะเบียนรับสิทธิ ความสะดวกในการใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง และความเสมอภาคและการเข้าถึงสิทธิ ตอนที่ 3 ประสิทธิผลของโครงการคนละครึ่ง ได้แก่ การกระตุ้นการใช้จ่ายใช้สอยภายในประเทศ การบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายให้ประชาชน และการช่วยเพิ่มสภาพคล่องให้ร้านค้ารายย่อย โดยตอนที่ 2-3 เป็นคำถามประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามมาตราวัด Likert Scale (Likert, 1987) และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงโครงการคนละครึ่งของรัฐบาลต่อไปในอนาคต ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) โดยกำหนดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ผู้วิจัยตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถาม โดยหาค่าความเชื่อมั่นด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach พบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.844 สถิติที่ใช้ใน

การวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

สรุปผลการวิจัย

ตารางที่ 1

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลของโครงการคนละครึ่งในทัศนะของประชาชนผู้ได้รับสิทธิ

ประสิทธิผลของโครงการคนละครึ่งของรัฐบาล	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. การกระตุ้นการใช้จ่ายใช้สอยภายในประเทศ	4.02	1.11	มาก	3
2. การบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายให้ประชาชน	4.20	1.06	มาก	2
3. การช่วยเพิ่มสภาพคล่องให้ร้านค้ารายย่อย	4.22	1.02	มากที่สุด	1
รวม	4.15	1.06	มาก	

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลของโครงการคนละครึ่งในทัศนะของประชาชนผู้ได้รับสิทธิ เขตพื้นที่ตำบลสะทอน อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา พบว่า ประสิทธิภาพของโครงการคนละครึ่งในทัศนะของประชาชนผู้ได้รับสิทธิ มีค่าเฉลี่ย 4.15 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การช่วยเพิ่มสภาพคล่องให้ร้านค้ารายย่อย มีค่าเฉลี่ย 4.22 อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายภายในประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.20 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก และการกระตุ้นการใช้จ่ายใช้สอยภายในประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.02 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลโครงการคนละครึ่งของรัฐบาล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ได้รับสิทธิ นั้น พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ได้รับสิทธิ ทั้ง 8 ปัจจัย คือ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความเพียงพอของรายได้ และภาระหนี้สิน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลโครงการคนละครึ่งของรัฐบาลไม่ต่างกัน

ตารางที่ 2

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการเข้าถึงโครงการคนละครึ่งของประชาชนผู้ได้รับสิทธิ

ปัจจัยในการเข้าถึงโครงการคนละครึ่ง	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการลงทะเบียนรับสิทธิ	4.16	1.19	มาก	2
2. ความสะดวกในการใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง	4.47	1.31	มากที่สุด	1
3. ความเสมอภาคและการเข้าถึงสิทธิ	3.97	1.08	มาก	3
รวม	4.20	1.19	มาก	

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการเข้าถึงโครงการคนละครึ่งของประชาชนผู้ได้รับสิทธิที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการคนละครึ่งของรัฐบาล เขตพื้นที่ตำบลสะทอน อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยในการเข้าถึงโครงการคนละครึ่ง มีค่าเฉลี่ย 4.20 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะดวกในการใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง มีค่าเฉลี่ย 4.47 อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการลงทะเบียนรับสิทธิ มีค่าเฉลี่ย 4.16

อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก และความเสมอภาคและการเข้าถึงสิทธิ มีค่าเฉลี่ย 3.97 อยู่ในเกณฑ์ระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 3

ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความเหมาะสมของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ภาพรวมของตัวแปรปัจจัยการเข้าถึงโครงการคนละครึ่งของรัฐบาล

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	ค่าคงที่	.222	.141		
ปัจจัยการเข้าถึงโครงการคนละครึ่งของประชาชนผู้ได้รับสิทธิ	.935	.033	.823	28.399	.000*

R = .823, $R^2 = .678$, Adj. $R^2 = .677$, S.E. = .547, F=806.50, Sig.=.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการเข้าถึงโครงการคนละครึ่งของรัฐบาล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของโครงการคนละครึ่ง เขตพื้นที่ตำบลสะทอน อำเภอนาทวี เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้น คือ ปัจจัยการเข้าถึงโครงการคนละครึ่งของรัฐบาล และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของโครงการคนละครึ่ง พบว่า ปัจจัยการเข้าถึงโครงการคนละครึ่งของรัฐบาล โดยรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพของโครงการคนละครึ่ง เขตพื้นที่ตำบลสะทอน อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา ได้ร้อยละ 67.80 ($R^2 = .678$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4

ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความเหมาะสมของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรปัจจัยการเข้าถึงโครงการคนละครึ่งของรัฐบาล จำแนกรายด้าน

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	ค่าคงที่	.325	.136		
1. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการลงทะเบียนรับสิทธิ	.513	.053	.476	9.688	.000*
2. ความสะดวกในการใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง	.070	.034	.071	2.042	.042*
3. ความเสมอภาคและการเข้าถึงสิทธิ	.347	.044	.366	7.870	.000*

R = .848, $R^2 = .719$, Adj. $R^2 = .717$, S.E. = .512, F=325.09, Sig.=.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยการเข้าถึงโครงการคนละครึ่งของรัฐบาล คือ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการลงทะเบียนรับสิทธิ ความสะดวกในการใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชันเป่าตัง และความเสมอภาคและการเข้าถึงสิทธิ ส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการคนละครึ่ง เขตพื้นที่ตำบลสะทอน อำเภอนาทวี ได้ร้อยละ 71.90 ($R^2 = .719$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5

ความถี่ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงโครงการคนละครึ่งของรัฐบาล “ด้านการรับรู้สิทธิของประชาชน”	ความถี่
1. ควรมีการกระจายข่าวเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของประชาชนเกี่ยวกับโครงการหรือมาตรการต่าง ๆ ที่ภาครัฐจัดตั้งขึ้นมากกว่านี้	5
2. ควรเพิ่มช่องทางในการรับสิทธิให้มีความทั่วถึงมากขึ้น และตอบสนองกลุ่มเป้าหมายที่แท้จริง	4
3. ควรส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีอย่างไม่มีขีดจำกัด	2
4. ควรมีการกระจายงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ทั่วถึงประชาชนทุกคน	2
รวม	13

ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงโครงการคนละครึ่งของรัฐบาล “ด้านการรับรู้สิทธิของประชาชน” เพื่อให้การดำเนินโครงการคนละครึ่งในอนาคตบรรลุผลสัมฤทธิ์ยิ่งขึ้น ได้แก่ ควรมีการกระจายข่าวเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของประชาชนเกี่ยวกับโครงการหรือมาตรการต่าง ๆ ที่ภาครัฐจัดตั้งขึ้นมากกว่านี้ ควรเพิ่มช่องทางในการรับสิทธิให้มีความทั่วถึงมากขึ้นและตอบสนองกลุ่มเป้าหมายที่แท้จริง ควรส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีอย่างไม่มีขีดจำกัด และควรมีการกระจายงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ทั่วถึงประชาชนทุกคน ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

ประสิทธิผลของโครงการคนละครึ่งในทัศนะของประชาชนผู้ได้รับสิทธิ โดยรวมสอดคล้องและเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีค่าเฉลี่ย 4.15 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก เนื่องจากประชาชนผู้ได้รับสิทธิรับรู้และเห็นว่าโครงการคนละครึ่งของรัฐบาล ทำให้เกิดการกระจายรายได้สู่ร้านค้ารายย่อยได้มากขึ้น ส่งผลให้ร้านค้ารายย่อยมีเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบกิจการ และเมื่อมีการกระจายรายได้สู่ร้านค้ารายย่อยก็จะเกิดการต่อยอดผลิตภัณฑ์ของชุมชนให้มีความหลากหลายมากขึ้น ซึ่งนั่นจะทำให้ประชาชนมีสินค้าและบริการที่หลากหลายมากขึ้นด้วย ทั้งนี้ปัจจัยทั้ง 3 ด้านเป็นวัตถุประสงค์หลักของโครงการคนละครึ่ง เพื่อช่วยเหลือประชาชนจากความเดือดร้อนที่ส่งผลมาจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำและการแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จริญญา ปุญชลักษณ์ (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการดำเนินโครงการคนละครึ่งของรัฐบาลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1. ระดับปัจจัยการดำเนินโครงการคนละครึ่งของรัฐบาลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก 2. ระดับประสิทธิผลการดำเนินโครงการคนละครึ่งของรัฐบาล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ได้รับสิทธิ โดยรวมไม่สอดคล้องและเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งจากการเปรียบเทียบประสิทธิผลโครงการคนละครึ่งของรัฐบาล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ได้รับสิทธิ เขตพื้นที่ตำบลสะทอน อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา นั้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ได้รับสิทธิทั้ง 8 ปัจจัย คือ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความเพียงพอของรายได้ และภาระหนี้สิน ไม่สอดคล้องและเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ .05 ซึ่งจะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีความคิดเห็นที่ไม่ต่างกัน เนื่องจากโครงการคนละครึ่งเป็นนโยบายทางการคลังที่รัฐบาลนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการประเทศ เพื่อเป็นการช่วยเหลือประชาชนทุกคนที่ได้รับความสะดวกจากวิกฤตการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ การแพร่ระบาดของโควิด-19 เป็นต้น ส่งผลให้รัฐบาลต้องออกมาแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นผ่านมาตรการต่าง ๆ และโครงการคนละครึ่งก็เป็นหนึ่งในหลาย ๆ มาตรการ โดยประชาชนทุกคนผู้ที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขสามารถลงทะเบียนรับสิทธิได้อย่างทั่วถึงครอบคลุม ซึ่งบางส่วนมีความสอดคล้องกับการศึกษาของณธกร ศรีโฉมงาม (2564) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการคนละครึ่งของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ และสถานภาพต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการคนละครึ่งต่างกัน ประชากรในกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมไม่ต่างกัน

ปัจจัยการเข้าถึงโครงการคนละครึ่งของรัฐบาลโดยรวมส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการคนละครึ่ง เขตพื้นที่ตำบลสะทอน อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา ได้ร้อยละ 67.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องและเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาปัจจัยการเข้าถึงโครงการคนละครึ่งของรัฐบาล ทั้ง 3 ด้าน พบว่า ปัจจัยการเข้าถึงโครงการคนละครึ่งของรัฐบาล คือ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการลงทะเบียนรับสิทธิ ความสะดวกในการใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชันเป่าตัง และความเสมอภาคและการเข้าถึงสิทธิ ส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการคนละครึ่ง เขตพื้นที่ตำบลสะทอน อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา ได้ร้อยละ 71.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กัสมา บุญมาก (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความพึงพอใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการคนละครึ่งของรัฐบาล สำหรับประชาชนผู้ได้รับสิทธิ ในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการคนละครึ่ง พบว่าโครงการคนละครึ่งช่วยกระตุ้นระบบเศรษฐกิจฐานรากได้เป็นอย่างดี โดยมีการกำหนดสิทธิที่ได้รับการช่วยเหลือตามมาตรการที่ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดการแย่งชิงในการเข้าถึงสิทธิการรับสวัสดิการจากภาครัฐ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1. จากการศึกษาประสิทธิผลของโครงการคนละครึ่งของรัฐบาลในทัศนะของประชาชนผู้ได้รับสิทธิ เขตพื้นที่ตำบลสะทอน อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของด้านกระตุ้นการใช้จ่ายใช้สอยภายในประเทศมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ เนื่องจากประชาชนยังไม่เห็นผลกระทบด้านนี้ว่าเป็นรูปธรรม และเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนออกมาใช้จ่ายในวงเงินที่จำกัดช่วง

ระยะเวลาสั้น ๆ ไม่ได้เกิดประโยชน์ในด้านอื่น ๆ ตามมาด้วย เช่น การสร้างงาน การสร้างอาชีพ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ฉะนั้น รัฐบาลควรพัฒนาปรับปรุงโครงการคนละครึ่งให้สามารถตอบโจทย์การพัฒนาอย่างยั่งยืน และส่งผลกระทบทางบวกในระยะยาว เช่น การจำกัดวงเงินต่อคน เพื่อสำหรับการซื้อ-ขายสินค้าที่ผลิตขึ้นโดยชุมชนฐานราก ซึ่งจะเป็นการสร้างเงิน สร้างงาน สร้างอาชีพให้กับประชาชนในชุมชนนั้น ๆ ทำให้เกิดระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนในชุมชนต่อไปในอนาคต

2. จากการศึกษาปัจจัยการเข้าถึงโครงการคนละครึ่งของประชาชนผู้ได้รับสิทธิ เขตพื้นที่ตำบลสะทอน อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ด้านความเสมอภาคและการเข้าถึงสิทธิ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ฉะนั้น รัฐบาลควรให้ความสำคัญกับความเสมอภาคและการเข้าถึงสิทธิ โครงการคนละครึ่งมากขึ้นในเฟสต่อไป อาทิ การตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ได้รับสิทธิว่าไม่เกิดความซ้ำซ้อนกับสิทธิของมาตรการอื่น ๆ การเจาะจงกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสิทธิของตนเองได้มากขึ้น ทำให้ประชาชนสามารถนำสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้ เช่น การบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายในครัวเรือน เป็นต้น

3. จากการศึกษาปัจจัยการเข้าถึงโครงการคนละครึ่งของประชาชนผู้ได้รับสิทธิ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลโครงการคนละครึ่งของรัฐบาล เขตพื้นที่ตำบลสะทอน อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการเข้าถึงโครงการคนละครึ่งของรัฐบาล ทั้ง 3 ด้านที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของโครงการคนละครึ่ง ฉะนั้นจึงต้องมีการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อให้ประชาชนสามารถนำมาปรับใช้กับชีวิตประจำวันได้ เช่น สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) การบริการการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) ซึ่งจะเป็นการช่วยลดการใช้เงินสดที่เป็นพาหะนำโรค ลดการก่อเกิดเหตุโจรกรรม ลดการคอร์รัปชัน ส่งผลให้มีการจัดเก็บภาษีได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพของระบบเศรษฐกิจได้ด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่ายังมีปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากปัจจัยด้านการเข้าถึงสิทธิที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโครงการคนละครึ่ง เช่น ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมความเป็นอยู่ของประชาชน ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการรับสิทธิของโครงการของภาครัฐ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับรัฐสวัสดิการ เป็นต้น เพื่อสามารถเป็นแนวทางในการกำหนด และดำเนินงานของโครงการ มาตรการ และนโยบายของภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ความคิดเห็นของประชาชนผู้ได้รับสิทธิที่ตรงกับความจริงมากที่สุด อีกทั้งยังสามารถสอบถามถึงประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ด้วย เพื่อที่สามารถนำข้อมูลมาทำการวิจัยและนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการทำงานของภาครัฐได้ต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

ตรีเพชร พุทผแดง. (2559) *ผลกระทบของนโยบายการเงิน และนโยบายการคลังต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ กรณีศึกษาประเทศไทย ประเทศมาเลเซีย ประเทศอินโดนีเซีย ประเทศฟิลิปปินส์ และประเทศสิงคโปร์.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.

- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). (2565). *เป่าตัง รวมทุกสิทธิเพื่อคนไทย ในแอปฯ เดียว*. สืบค้นเมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2565. ค้นจาก <https://krungthai.com/th/content/personal/paotang>
- ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). (2566). *4 เทคนิคหมุนเงินให้คล่อง สำหรับ SME*. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 มกราคม 2566. ค้นจาก https://www.kasikornbank.com/th/kexpert/knowledge/articles/loan/Pages/Biz_A020.aspx
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2566). *มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจและโควิด-19*. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2566. ค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/BOTMagazine/Pages/256302TheKnowledge_
- บุศรา เข้มทอง. (2558). *แนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานในรัฐธรรมนูญ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2565. ค้นจาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=305
- สิริกัญจน์ เอี่ยมอาจหาญ. (2556). *การนำนโยบายธรรมาภิบาลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : วิเคราะห์กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.
- สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2560). *การทำงานรูปแบบใหม่ด้วยเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ: ประเด็นความท้าทายใหม่ของการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรในยุคประเทศไทย 4.0*. *วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร*, 12(2), 9-22.
- สำนักข่าวไทยนิวส์. (2565). *โครงการคนละครึ่ง 1-5 ใช้เงินไปเท่าไร? ก่อนเปิดลงทะเบียน ยืนยันสิทธิ 19 ส.ค..* สืบค้นเมื่อวันที่ 14 มกราคม 2566. ค้นจาก <https://www.tnews.co.th/social/social-news/572185>
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2552). *มาตรการแก้ไขวิกฤตเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับ SMEs*. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2566. ค้นจาก https://www.sme.go.th/upload/mod_download/Chapter9-20171024121958.pdf

ห้องนำเสนอที่ 7

รัฐประศาสนศาสตร์/บริหารรัฐกิจ (2)

การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกส์แบบ 2 กลุ่ม: การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งชุมชนในอำเภอสทิงพระ จังหวัดสงขลา

Binary Logistic Regression: Knowledge management that affects community strength in Sathing Phra District, Songkhla Province

เจตน์สฤกษ์ สักขพันธ์	Jedsarid Sangkaphan ¹
เก็ตถวา บุญปรากร	Kettawa Boonprakarn ²
ปกรณ์ ลิ้มโยธิน	Pakorn Limyothin ³
อภิรักษ์ จันทวงศ์	Apirak Chanthawong ⁴
จิตกรี บุญโชติ	Jitkree Boonchot ⁵
พัทธธีรา สุวรรณวงศ์	Pattheera Suwannawong ⁶
พิทยาภรณ์ พัฒโน	Pitthayaporn Phattano ⁷

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งชุมชนในอำเภอสทิงพระ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในอำเภอสทิงพระ รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม โดยมีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการหาค่าความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item Objective Congruence: IOC) หาค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมของทุกข้อคำถามเป็นรายข้อ (Corrected Item-Total Correlation) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ผู้วิจัยวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกส์แบบ 2 กลุ่ม (Binary Logistic Regression) ผลการจากวิจัยพบว่า การจัดการความรู้ทั้ง 5 ด้าน มีเพียง 4 ด้าน ได้แก่ การกำหนดองค์ความรู้ การเสาะแสวงหาและจัดเก็บองค์ความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการนำความรู้มาใช้ประโยชน์ส่งผลต่อความเข้มแข็งชุมชนในอำเภอสทิงพระ จังหวัดสงขลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการสร้างองค์ความรู้ส่งผลต่อความเข้มแข็งชุมชนอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: การจัดการความรู้ ชุมชน ความเข้มแข็งชุมชน

¹ อาจารย์ ดร. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา E-mail: sapichai@yahoo.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา E-mail: kettawa@hotmail.com

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา E-mail: pakornlim@gmail.com

⁴ อาจารย์ วิทยาลัยประมงติณสูลานนท์ สถาบันการอาชีวศึกษาเกษตรภาคใต้ จ.สงขลา E-mail: apirak07@hotmail.com

⁵ อาจารย์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา E-mail: jitkree@hu.ac.th

⁶ อาจารย์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา E-mail: phattheera@hu.ac.th

⁷ อาจารย์ คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา E-mail: ponsiri@hu.ac.th

Abstract

This article aims to study knowledge management that affects community strength in Sathing Phra District, Songkhla Province. The sample group consists of people living in Sathing Phra District. There were 400 people that formed part of the study, and the study used a multi-stage sampling method. Quantitative research was conducted using questionnaires from people living in Sathing Phra District, Songkhla Province, to check the quality of the tool by finding the index of item Objective Congruence: IOC), finding the correlation coefficient between the total scores of all items individually (Corrected correlation) and finding the confidence (Reliability) of the questionnaire and data analysis. The statistics used by the researchers were analyzed by Binary Logistic Regression. There are only 4 out of 5 aspects of knowledge management, namely knowledge determination, knowledge seeking and storage, knowledge exchange, and knowledge utilization, that affect community strength in Sathing Phra District, Songkhla Province. Knowledge creation had a statistically insignificant effect on community strength.

Keywords: Knowledge Management, Community, Community Strength

บทนำ

การพัฒนาประเทศในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ.2560-2564 ได้นำแนวคิดหลัก “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่อง จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ฉบับที่ 9-11 เพื่อเสริมสร้างภูมิคุ้มกันและช่วยให้สังคมไทยสามารถ ยืดหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคงเกิดภูมิคุ้มกัน และมีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม ส่งผลให้การ พัฒนาประเทศสู่ความสมดุลและยั่งยืน โดยในการจัดทำแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ครั้งนี้ ได้จัดทำบน พื้นฐานของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) มียุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ 10 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ 2) การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม 3) การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน 4) การเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน 5) การเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติเพื่อการพัฒนาประเทศ สู่ความมั่งคั่งและยั่งยืน 6) การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบและธรรมาภิบาลในสังคมไทย 7) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ 8) การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัยและนวัตกรรม 9) การพัฒนาภาคเมือง และพื้นที่เศรษฐกิจ และ 10) ความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อการพัฒนา (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12, 2560)

การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ให้มีความเป็นอยู่ที่ดี มีสภาพเศรษฐกิจที่ไม่เป็นหนี้สิน และอยู่อย่างพึ่งพาตนเองได้ รวมถึงการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันสำหรับสมาชิกในชุมชน แนวทางหนึ่ง คือ การจัดการความรู้ของชุมชน ที่เป็นความรู้ที่ฝังในตัวบุคคล หรือถูกดึงออกมาจัดเก็บจะเป็นภูมิปัญญา ด้านอาชีพและวิถีชีวิตที่พึงพิงทรัพยากรธรรมชาติอยู่แล้ว ในการนำภูมิปัญญามาจัดการความรู้ให้เป็น ระบบมากขึ้น และยังเพิ่มเติมด้วยนวัตกรรมใหม่ที่สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่วิถีผลิต เป็นการเพิ่มพูนปัญญา

ซึ่งถือว่าเป็นเป็นแนวทางหนึ่งซึ่งส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันของประชาชนในระดับหมู่บ้าน ตำบล โดยจัดเวทีเพื่อร่วมกันวิเคราะห์ถึงปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไขปัญหา ไปจนถึง การเรียนรู้เพื่อ ค้นหาทางเลือกในการแก้ปัญหา ทั้งในส่วนที่ครัวเรือนดำเนินการเอง ทำร่วมกันเป็นกลุ่ม และร่วมกับ หน่วยงานภายนอกชุมชนเป็นภาคีเครือข่าย เป็นการเรียนรู้ในระดับที่กว้างขวางขึ้น เรียกว่ารู้เท่าทันการ เปลี่ยนแปลงของโลก สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ชุมชนมองเห็นการพึ่งพากันด้านเศรษฐกิจเป็นหลัก แต่เมื่อทุก คนตระหนักในความสัมพันธ์ของทรัพยากรธรรมชาติที่ส่งผลต่อวิถีชีวิตชุมชนก็จะทำให้เกิดการรื้อฟื้นวิถี การผลิตที่ไม่ทำลายระบบนิเวศ ซึ่งจะส่งผลให้ชุมชนมีความเข้มแข็งทางด้านสังคมและวัฒนธรรม มี ความรักความสามัคคีมีจิตสำนึกรักบ้านเกิด ส่งผลให้ชุมชนสามารถพึ่งตนเองได้ และทำให้ชุมชนเกิด ความเข้มแข็งได้อย่างยั่งยืน

พื้นที่อำเภอสังขละบุรี จังหวัดสงขลา เป็นพื้นที่หนึ่งที่มีความสำคัญ ในอดีตถือเป็นพื้นที่ที่มี ความสำคัญ เป็นอู่ข้าวอู่น้ำของภูมิภาคภาคใต้ ทั้งนี้เนื่องจากเป็นพื้นที่ทำการเกษตร มีพืชเศรษฐกิจคือ ตาลโตนนทที่ขึ้นอยู่บริเวณพื้นที่นาและคันนา สภาพดินเป็นดินเหนียว มีทุ่งหญ้า ซึ่งชาวบ้านใช้เลี้ยงสัตว์ มาตั้งแต่อดีต ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมโดยแยกเป็นการเพาะปลูกพืชที่สำคัญคือ ทำนา ทำตาลโตนนท ไร่นาสวนผสม เลี้ยงสัตว์ และทำประมงขนาดเล็กในทะเลสาบสงขลา แต่ใน ปัจจุบันเกิดความเปลี่ยนแปลงในด้านวิถีการผลิตการดำรงชีพรวมทั้งความเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมที่ เป็นผลมาจากกระบวนการพัฒนาเชิงพื้นที่ จึงส่งผลให้บทบาทในฐานะแหล่งผลิตอาหารหล่อเลี้ยง ภูมิภาคนี้ลดลง สภาพการณ์ดังกล่าวข้างต้นส่งผลให้ชุมชนได้มีการรวมตัวกันอนุรักษ์และฟื้นฟูประเพณี วัฒนธรรม ภูมิปัญญาของชุมชน โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนผ่านการจัดตั้งกลุ่ม เรียนรู้ เพื่อที่จะจัดการตนเอง บนรากฐานภูมิปัญญา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในวิถีวัฒนธรรม และ รากเหง้าของชุมชน (เจตนัสฤกษ์ สันขพันธ์ เกตถวา บุญปรากฏ สุภาวดี ธรรมรัตน์ และนันทรัฐ สุริโย, 2558)

จากปรากฏการณ์ดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกส์แบบ 2 กลุ่ม : การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งชุมชนในอำเภอสังขละบุรี จังหวัดสงขลา เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาและขับเคลื่อนในการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งชุมชนในอำเภอสังขละบุรี จังหวัดสงขลา

ทบทวนวรรณกรรม และการพัฒนาสมมติฐาน

แนวคิดความเข้มแข็งของชุมชน

ความเข้มแข็งของชุมชน เป็นชุมชนที่มีขีดความสามารถในการจัดการปัญหาของตนเองได้ในระดับ หนึ่ง ด้วยการมีผู้นำที่มีความสามารถ มีการเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่องบนพื้นฐานวัฒนธรรม ความเชื่อ คุณค่าดั้งเดิม ศาสนา และเศรษฐกิจชุมชนที่พึ่งพาเอื้อเพื่อเกื้อกูลซึ่งกันและกัน โดยแต่ละชุมชนได้ใช้ ศักยภาพของตนเองเข้าคลี่คลายและจัดการปัญหาได้ด้วยตนเองภายใต้ความร่วมมือและสนับสนุนจาก องค์กรภายนอก (กรมการพัฒนาชุมชน, 2559) อาจกล่าวอีกนัยยะหนึ่งว่า การที่สมาชิกหรือประชาชนใน ชุมชนรวมตัวกันมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนมีการเรียนรู้ร่วมกันในการบริหารจัดการ สามารถแก้ไขปัญหาของชุมชนได้ด้วยตนเองสมาชิกมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนที่ก่อให้เกิดการ

เปลี่ยนแปลงทำให้ชุมชนเข้มแข็งสามารถพึ่งตนเองและสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้ โดยพิจารณาความเข้มแข็งได้จากด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (ปัญญาวัฒน์ จุฑามาศ, 2564)

การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งชุมชน

ความรู้ (Knowledge) หมายถึง สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้าหรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจ หรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ มีวงจรความรู้ในลักษณะที่เป็นความรู้โดยปริยาย และความรู้ที่ชัดเจนสามารถปรับเปลี่ยนสถานะระหว่างกันได้ตลอดเวลา โดยผ่านกระบวนการ Knowledge Spiral: SECI Model เกิดเป็นความรู้ 4 รูปแบบดังนี้ (กู่เกียรติ ญาติเสมอ. 2566)

1. กระบวนการของการเปลี่ยนแปลงความรู้ที่มีอยู่ในตัวคนผ่านการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมเดียวกัน โดยที่บุคคลสามารถรับความรู้ที่อยู่ในตัวตนได้จากการสังเกต ลอกเลียนแบบ การปฏิบัติ ของผู้ที่สื่อสารระหว่างกัน การพูดคุยระหว่างกันอย่างไม่เป็นทางการ การประชุมพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์

2. กระบวนการของการเปลี่ยนแปลงความรู้ที่มีอยู่ในตัวคนไปเป็นความรู้เด่นชัดขึ้นตอนนั้นน่าจะเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการสร้างความรู้ เพราะเป็นขั้นที่ความรู้ที่อยู่ในตัวตนถูกทำให้ชัดเจน โดยการเปรียบเทียบใช้ตัวอย่างหรือตั้งสมมติฐาน

3. กระบวนการของการเปลี่ยนแปลงความรู้ที่เด่นชัด นั่นคือทำให้ความคิดต่าง ๆ เป็นระบบ จนกลายเป็นความรู้ที่นำมารวมกัน เกิดจากการแลกเปลี่ยนของบุคคลเป็นหลัก รวมกับความรู้ที่ผ่านสื่อหรือช่องทางความรู้ต่าง ๆ เช่น การแลกเปลี่ยนเอกสารการประชุม การสนทนาทางโทรศัพท์ หรือเครือข่ายการติดต่อสื่อสารทางคอมพิวเตอร์ ดังนั้นความรู้ใหม่ในกระบวนการนี้จึงต้องมีการจัดหมวดหมู่ความรู้ให้ชัดเจน

4. กระบวนการของการเปลี่ยนแปลงความรู้ที่เด่นชัด ไปเป็นความรู้ที่อยู่ในตัวตนจากความรู้ต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับ ทั้งที่เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวตนและความรู้ที่เด่นชัดก็จะรวมกันกลับไปเป็นความรู้ที่อยู่ในตัวตนที่ฝังอยู่ในตัวบุคคลนั้นอีกครั้งหนึ่ง นั่นคือเป็นการนำความรู้จาก Explicit Knowledge กลับเข้าไปเป็นความรู้ Tacit Knowledge คือการนำความรู้ที่เรียนรู้มาไปปฏิบัติจริง เช่น หัวหน้างานเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน (เป็น Explicit) เมื่อลูกน้องอ่านแล้วสามารถทำงานได้ จะเกิดเป็นความรู้ประสบการณ์อยู่ในตัวลูกน้อง

การจัดการความรู้ชุมชนเป็นการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ชุมชนที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยการกำหนดองค์ความรู้ สร้างองค์ความรู้ เสาะแสวงหาและจัดเก็บองค์ความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำความรู้มาใช้ประโยชน์อย่างไร โดยแต่ละด้านประกอบด้วยดังนี้

1) ด้านการกำหนดองค์ความรู้ หมายถึง การที่ชาวบ้านมีส่วนร่วมในการกำหนดภูมิปัญญาท้องถิ่น กำหนดชนิดและประเภทของภูมิปัญญา กำหนดให้มีปราชญ์ชาวบ้านประเภทต่าง ๆ

2) ด้านการสร้างองค์ความรู้ หมายถึง ชาวบ้านได้รับการส่งเสริมการสร้างความรู้ชุมชน มีการนำภูมิปัญญาจากบรรพบุรุษมาประยุกต์ใช้ให้ทันต่อเหตุการณ์ มีการสร้างศูนย์เรียนรู้ไว้เป็นแหล่งเรียนรู้ของชุมชน ชาวบ้านมีส่วนร่วมในการถอดบทเรียนและจัดทำแผนชุมชน และนำแผนชุมชนไปปฏิบัติ ร่วมคิดค้นนวัตกรรมใหม่ต่อยอดภูมิปัญญาการทำประมง การทำผลิตภัณฑ์จากตาลโตนด และการทำนาแบบดั้งเดิม เช่น การพัฒนาเครื่องมือประมงที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน การพัฒนาการทำผลิตภัณฑ์จากตาลโตนด และการทำนาข้าวปลอดสารพิษ

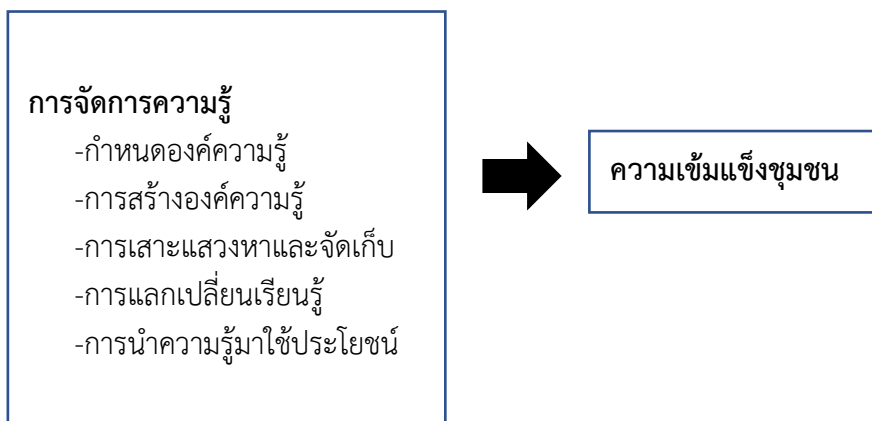
3) ด้านการเสาะแสวงหา จัดเก็บ และค้นคืนองค์ความรู้ หมายถึง การที่ชาวบ้านมีส่วนร่วมในการแสวงหาความรู้หรือภูมิปัญญาท้องถิ่นจากสื่ออื่นเพิ่มเติม การประชุมสัมมนากิจกรรมเสริมเพิ่มความรู้กับหน่วยงานภาครัฐ การจัดบันทึกภูมิปัญญาจากคนเฒ่าคนแก่เก็บซึ่งถูกฝังในตัวคนออกมาเก็บไว้เป็นลายลักษณ์อักษร จัดเก็บภูมิปัญญาอย่างเป็นระบบในรูปแบบเอกสาร แผ่นพับ ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ และชาวบ้านหรือคนนอกชุมชนสามารถค้นหาภูมิปัญญาชุมชนที่จัดเก็บไว้ได้สะดวกและรวดเร็ว

4) ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง ชาวบ้านได้รับการส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการพัฒนาอาชีพ การฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน การรับมือภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นในชุมชน การมีส่วนร่วมในการพัฒนาภูมิปัญญาชุมชน และเข้าร่วมเวทีเสวนาความรู้ที่หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนดำเนินกิจกรรม

5) ด้านการนำความรู้มาใช้ประโยชน์ หมายถึง ชาวบ้านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาผสมผสานกับนวัตกรรม ออกแบบผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มคุณค่าผ่านศูนย์เรียนรู้สามารถนำความรู้และภูมิปัญญาไปเป็นข้อมูลในการเป็นวิทยากรถ่ายทอดให้กับเยาวชนและชุมชนอื่นและนำความรู้มาพัฒนาศักยภาพเพื่อนำไปสู่การเชื่อมโยงเครือข่าย

การส่งเสริมกระบวนการพัฒนาแบบมีส่วนร่วมของชุมชนในลักษณะร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ประกอบด้วย กระบวนการส่งเสริมเสริมและสนับสนุนชุมชนได้มีการเรียนรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์เพื่อการพัฒนาอาชีพและเศรษฐกิจชุมชน การค้นหาศักยภาพและการพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนการจัดทำแผนความต้องการของชุมชน รวมทั้งการสร้างประชาคมภายในชุมชนและการสร้างเครือข่ายของชุมชน (เจตน์สฤกษ์ สันขพันธ์ ชิดชนก เจริญเชาว์ และเกษตรชัย และหิม, 2562) เช่นเดียวกับการเพิ่มระดับความเข้มแข็งให้เกิดขึ้นกับหมู่บ้านต้องอาศัยด้านภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมชุมชน และกระบวนการจัดการชุมชน ซึ่งปัจจัยกระบวนการจัดการความรู้มีอิทธิพลต่อความเข้มแข็งของชุมชน (ปัญญาวัฒน์ จุฑามาศ, 2564). และวิสิทธิ์ ยิ้มแย้ม (2561) กล่าวว่า ปัจจัยภายใน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการชุมชน การเรียนรู้ร่วมกันของชุมชน และภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมชุมชนส่งผลต่อความเข้มแข็งของชุมชน เช่นเดียวกับชมภูณัฐ หุ่นนาค ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง และวรรณรัตน์ อัสวเดชาชาญยุทธ์ (2559) ศึกษาการสร้างชุมชนเข้มแข็งด้วยกระบวนการจัดการความรู้ในการทำเกษตรอินทรีย์ พบว่า กระบวนการจัดการความรู้ในการทำเกษตรอินทรีย์ของวิสาหกิจชุมชนบ้านโฉนดชุมชนคลองโยง-ลานตากฟ้า ได้แก่ 1) การระบุความต้องการของความรู้มุ่งเน้นไปที่กระบวนการของการทำเกษตรอินทรีย์เป็นหลัก 2) การคัดเลือกความรู้ เกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ กระบวนการคิด การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การลงมือทำซ้ำ ๆ ร่วมกันของคนในชุมชน 3) การส่งมอบความรู้ มีการแบ่งปันความรู้ในโอกาสต่าง ๆ มีลักษณะไม่จำกัดรูปแบบ และไม่เห็นความเป็นทางการ 4) การสร้างความรู้ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงและสภาพของบริบทชุมชน โดยการลองถูกลองผิด และลงมือปฏิบัติจริง 5) การรวบรวมและจัดเก็บความรู้ พบว่า กลุ่มต้องพัฒนาและออกแบบสิ่งที่ใช้เก็บความรู้ 6) การปรับปรุงความรู้ เน้นมีการพัฒนาความรู้ให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในอำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา 11 ตำบล จำนวน 13,082 ครัวเรือน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตาม Hair, Blak, Barbin, Anderson, & Tatham (2010) และ Tabachnick & Fidell (2007) ได้เสนอว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างควรจะมีอย่างน้อย 200 คน และในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจากตัวแทนครัวเรือน 1 คน เท่ากับ 1 ครัวเรือน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างในพื้นที่ตำบลที่เข้มแข็งมาก 200 ครัวเรือน และตำบลที่เข้มแข็งน้อย 200 ครัวเรือน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 400 ครัวเรือน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยขั้นตอนที่หนึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) ตามตำบล โดยเลือกตำบลที่เข้มแข็งมากกับตำบลที่เข้มแข็งน้อยมาอย่างละ 1 ตำบล ขั้นตอนที่สองใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่มตามหมู่บ้านได้มาตำบลละ 3 หมู่บ้าน ขั้นตอนที่สาม ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านจากจำนวนครัวเรือน และขั้นตอนที่สี่ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากเลขที่บ้านแบบไม่ใส่กลับคืน เพื่อให้ได้ตัวแทนครัวเรือนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดย 1 ครัวเรือน

เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่มีการพัฒนามาจากแนวคิด ทฤษฎีเอกสารจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่เกี่ยวกับความเข้มแข็งของชุมชน และแนวคิด ทฤษฎีการจัดการความรู้ทั้งในและต่างประเทศ ประกอบด้วย 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกำหนดองค์ความรู้ ด้านการสร้างองค์ความรู้ ด้านการเสาะแสวงหาและจัดเก็บ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการนำความรู้มาใช้ประโยชน์ และ 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับความเข้มแข็งชุมชน มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบคำถามแบบปิดแบบตรวจรายการ (Check List) 2 ค่า ได้แก่ ชุมชนมีความเข้มแข็งมาก และชุมชนมีความเข้มแข็ง ผู้วิจัยหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหาตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย นิยามคำศัพท์ ตลอดจนการใช้ภาษา (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งข้อคำถามที่ยอมรับได้จะต้องมีค่าตั้งแต่ .66 ขึ้นไป (Rovinelli & Hambleton, 1977 อ้างถึงใน เจตน์สฤกษ์ สังขพันธ์ ชิตชนก เชียง

เซวาร์ และเกษตรชัย และหิม, 2562) และผลจากการทดสอบพบว่า ข้อคำถามค่าดัชนีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาเป็นรายข้อ มีค่าระหว่าง .66-1.00 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการวัดความสอดคล้องภายในของครอนบาค (Cronbach, 1951 อ้างถึงใน เจตนัสฤกษ์ สัจพันธ์ ชิดชนก เจริญเชาว์ และเกษตรชัย และหิม, 2562) โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมของทุกข้อคำถามเป็นรายข้อ (Corrected Item-Total Correlation) ซึ่งจะต้องมีค่า .30 ขึ้นไป (Nunnally, & Bernstein, 1994 อ้างถึงใน เจตนัสฤกษ์ สัจพันธ์, 2563) และผลจากการทดสอบพบว่า แบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมของทุกข้อคำถามเป็นรายข้อมีค่าตั้งแต่ .30 ทุกข้อ หลังจากนั้นผู้วิจัยนำคำถามที่ผ่านเกณฑ์ไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ซึ่งค่าความเชื่อมั่นจะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Burns, and Grove, 1997 อ้างถึงใน เจตนัสฤกษ์ สัจพันธ์ ชิดชนก เจริญเชาว์ และเกษตรชัย และหิม, 2562) และผลจากการทดสอบพบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ .70 ทุกด้าน ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ผู้วิจัยวิเคราะห์การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งชุมชนในอำเภอสังขละ จังหวัดสงขลาโดยการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกส์แบบ 2 กลุ่ม (Binary Logistic Regression)

สรุปผลการวิจัย

ตารางที่ 1

การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งชุมชนในอำเภอสังขละ จังหวัดสงขลา

การจัดการความรู้	B	S.E.	Wald	Sig.	Exp(B)
Constant	-5.882	.712	68.250	.000	.003
การกำหนดองค์ความรู้	.093	.036	6.631**	.010	1.097
การสร้างองค์ความรู้	.020	.045	.198	.657	1.020
การเสาะแสวงหาและจัดเก็บองค์ความรู้	.260	.040	43.390***	.000	1.297
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้	-.103	.041	6.312*	.012	.902
การนำความรู้มาใช้ประโยชน์	.139	.051	7.272*	.007	1.149

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 พบว่า การจัดการความรู้ทั้ง 5 ด้าน มีเพียง 4 ด้าน ได้แก่ การจัดการความรู้ด้านการเสาะแสวงหาและจัดเก็บองค์ความรู้ที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งชุมชนในอำเภอสังขละ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนการจัดการความรู้ด้านการกำหนดองค์ความรู้ส่งผลต่อความเข้มแข็งชุมชนในอำเภอสังขละ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่การจัดการความรู้ด้านการนำความรู้มาใช้ประโยชน์ส่งผลต่อความเข้มแข็งชุมชนในอำเภอสังขละ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการจัดการความรู้ด้านการสร้างองค์ความรู้ส่งผลต่อความเข้มแข็งชุมชนในอำเภอสังขละ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

การจัดการความรู้ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การกำหนดองค์ความรู้ การเสาะแสวงหาและจัดเก็บองค์ความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการนำความรู้มาใช้ประโยชน์ที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งชุมชนในอำเภอสังขละบุรี จังหวัดสงขลา ผลจากการวิจัยปรากฏเช่นนี้เพราะ ชุมชนมีความรู้ในด้านการทำนา การขึ้นตาลโตนด การทำประมง และการทำผลิตภัณฑ์จากตาลโตนด เช่น การทำน้ำผึ้งผง การทำน้ำตาลแว่น การทำสบู่จากตาลโตนด ส่วนใหญ่เป็นความรู้ที่ได้จากการสั่งสมประสบการณ์จากภูมิปัญญา การศึกษาดูงานและนำความรู้ที่ได้นั้นเข้ามาปรับให้เข้ากับการทำงานของศูนย์และยังมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันภายในกลุ่มทำให้บุคคลอื่น ๆ จนมีความชำนาญและสามารถถ่ายทอดความรู้ดังกล่าวให้กับคนที่ยังไม่รู้ได้ มีความต้องการที่จะสร้างความรู้ให้กับผู้ที่ยังไม่รู้และต้องการจะต่อยอดความรู้ให้กับผู้ที่มีความรู้อยู่บ้าง และได้พยายามเก็บรวบรวมความรู้ในรูปของเอกสาร แต่ก็ยังไม่เต็มรูปแบบ เป็นเพียงแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ไลน์ให้ความรู้ในเรื่องการทำนา การขึ้นต้นตาลโตนด และทำผลิตภัณฑ์จากตาลโตนด ตลอดจนการทำประมง นอกจากนั้นยังพบว่า ส่วนหนึ่งของการจัดเก็บความรู้จะอยู่ที่ป้ายฉลากที่มีส่วนประกอบ และวิธีการใช้ผลิตภัณฑ์ ซึ่งยังไม่ถือว่าเป็นความรู้ที่จัดเก็บแบบสมบูรณ์ ยังเป็นความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล เนื่องจากสมาชิกแต่ละคนมีความรู้ความเชี่ยวชาญในแต่ละด้านแตกต่างกันออกไปจึงเป็นความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลที่ยังไม่มีการเก็บในรูปแบบของเอกสาร แต่สมาชิกในกลุ่มก็มีแนวคิดที่จะจัดเก็บความรู้ให้เป็นในรูปแบบเอกสารแต่ขาดความพร้อมในเรื่องของการจัดบันทึกที่เป็นเช่นนี้เพราะ สมาชิกยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับการบันทึกความรู้ดังกล่าวให้ออกมาเป็นรูปแบบของเอกสาร แต่สมาชิกในกลุ่มก็ยังมีแนวคิดเกี่ยวกับการบันทึกความรู้แสดงให้เห็นว่ามีความตระหนักเกี่ยวกับการบันทึกความรู้ให้อยู่ในรูปแบบของเอกสาร แต่ขาดความพร้อม หากมีผู้เข้ามาส่งเสริมหรือชี้แนะแนวทางในการบันทึกความรู้ทางกลุ่มก็สามารถบันทึกความรู้ ซึ่งความรู้ที่มีอยู่หากอยู่ในรูปแบบเอกสารนั้นจะง่ายต่อการสืบค้นและการใช้ประโยชน์หรือเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สะดวกในการเก็บรักษาอีกด้วย สอดคล้องกับวิสิทธิ์ ยิ้มแย้ม (2561) ที่พบว่า ปัจจัยภายใน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการชุมชน การเรียนรู้ร่วมกันของชุมชน และภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมชุมชนส่งผลต่อความเข้มแข็งของชุมชน สอดคล้องกับเจตน์สกุลย์ สังข์พันธ์ ชิดชนก เชิงเขาว์ และเกษตรชัย และหิม (2562) ที่กล่าวว่า การส่งเสริมกระบวนการพัฒนาแบบมีส่วนร่วมของชุมชนในลักษณะร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ประกอบด้วย กระบวนการส่งเสริมเสริมและสนับสนุนชุมชนได้มีการเรียนรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์เพื่อการพัฒนาอาชีพและเศรษฐกิจชุมชน การค้นหาศักยภาพและการพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนการจัดทำแผนความต้องการของชุมชน รวมทั้งการสร้างประชาคมภายในชุมชนและการสร้างเครือข่ายของชุมชน เช่นเดียวกับปัญญาวัฒน์ จุฑามาต (2564) ที่พบว่า การเพิ่มระดับความเข้มแข็งให้เกิดขึ้นกับหมู่บ้านต้องอาศัยด้านการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมชุมชน และกระบวนการจัดการชุมชน ซึ่งปัจจัยกระบวนการจัดการความรู้มีอิทธิพลต่อความเข้มแข็งของชุมชน

ข้อเสนอแนะ

1. การจัดการความรู้ด้านการเสาะแสวงหาและจัดเก็บองค์ความรู้ส่งผลต่อความเข้มแข็งของชุมชนมากที่สุด ดังนั้น ชุมชนควรมีส่วนร่วมในการประชุมสัมมนากิจกรรมเสริมเพิ่มความรู้กับหน่วยงานภาครัฐ และควรมีส่วนร่วมในการเสาะแสวงหาความรู้หรือภูมิปัญญาท้องถิ่นเพิ่มเติมจากสื่ออื่น การรวบรวม

จัดเก็บบันทึกภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นเอกสาร หนังสือ แผ่นพับ การจดบันทึกภูมิปัญญาจากคนเฒ่าคนแก่ เก็บไว้เป็นลายลักษณ์อักษร การจัดเก็บภูมิปัญญาอย่างเป็นระบบในรูปแบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะพัฒนาชุมชน และกรมส่งเสริมการเกษตรควรหันมาช่วยเหลือ สนับสนุน และติดตามชุมชนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

กรมการพัฒนาชุมชน. (2559). *มาตรฐานชุมชน (มชช.)*. กรุงเทพฯ: สำนักเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน.

กู่เกียรติ ญาติเสมอ. (2566). *การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM)*. สถาบันการพัฒนาชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน. สืบค้นเมื่อ 26 เม.ย.2566 จาก www.train.cdd.go.th

เจตน์สฤกษ์ สันขพันธ์ ชิดชนก เขิงเขาว์ และเกษตรชัย และหีม. (2561, กรกฎาคม-ธันวาคม). การจัดการความรู้ชุมชนผ่านศูนย์การเรียนรู้หนองนาเล เพื่อสร้างความเข้มแข็งชุมชนโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นฐานในอำเภอสังขละบุรี จังหวัดสงขลา. *วารสารไทยคดีศึกษา*. 15(2): 249-300.

เจตน์สฤกษ์ สันขพันธ์ ชิดชนก เขิงเขาว์ และเกษตรชัย และหีม. (2562, กันยายน-ธันวาคม).

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับเศรษฐกิจชุมชนที่นำไปสู่การสร้างเสริมความเข้มแข็งชุมชนในอำเภอสังขละบุรี จังหวัดสงขลา. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*. 30(3): 61-79

ชมภูนุช หุ่นนาค ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง และวรรณรัตน์ อัสวเดชาชาญฤทธิ์. (2559). *การสร้างชุมชนเข้มแข็งด้วยกระบวนการจัดการความรู้ในการทำเกษตรอินทรีย์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปัญญาวัฒน์ จุฑามาต. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเข้มแข็งของชุมชนบ้านนาสะอู่ตามเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ*, 10(1).

วิสิทธิ์ ยิ้มยิ้ม.(2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งของชุมชนหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี. *วารสารศิลปศาสตร์ประยุกต์*, 11(1), 39-50.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติสำนักนายกรัฐมนตรื.

Hair, J., Blak, W. C., Barbin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2010). *Multivariate data analysis*. New Jersey: Upper Sandle River, Prentice Hall.

Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Using multivariate statistics*. Boston: Pearson Education Company

การศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเกาะหนู - เกาะแมว จังหวัดสงขลา

The Study of Tourists' Expectation Toward the Management of Koh Nu - Koh Maew Islands Destination in Songkhla Province

ศาสตราจารย์ ศศิพิสูทธิ์ Sadsawat Sasipisuth¹

สมพร คุณวิชิต Somporn Khunwishit²

บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเกาะหนู - เกาะแมว จังหวัดสงขลา ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาภายในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาและรู้จักหรือเคยมาท่องเที่ยวเกาะหนู - เกาะแมวจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามความต้องการนักท่องเที่ยว 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจในแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงในแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโปรแกรมการท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว และด้านบริการเสริมในแหล่งท่องเที่ยว สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้

ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเกาะหนู - เกาะแมวโดยรวมนักท่องเที่ยวมีความต้องการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่านักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุดตามลำดับดังนี้ ในด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมี ด้านโปรแกรมการท่องเที่ยว ด้านสิ่งดึงดูดใจในแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงในแหล่งท่องเที่ยว และสุดท้าย ด้านบริการเสริมในแหล่งท่องเที่ยว ผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ได้ข้อมูลความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเกาะหนู - เกาะแมว ซึ่งจะนำไปเป็นข้อมูลประกอบสำหรับการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเกาะหนู - เกาะแมวอย่างยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ ความต้องการของนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยว เกาะหนู - เกาะแมว

Abstract

The objective of this study is to examine the needs of tourists towards the management of Koh Nu-KKoh Maew Islands Destination in Songkhla Province. Data were collected from 400 tourists who came to Songkhla Province within one year and knew or had heard about Koh Nu and Koh Maew Islands. The questionnaire consisted of six

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: Jeff141139@gmail.com

² รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: somporn.kh@psu.ac.th

dimensions of needs, which include attractions of the destination, accessibility, facility, tour program, activity, and extra service. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, and standardization. The results are as follows: Tourists have an overall need at a high level. When considering each dimension of need, the data showed that activity need has the highest level, followed by facility need, tour program need, attraction need, accessibility need, and, finally, extra service need. The results of this study provide data about the needs of tourists that can be used as guidelines for the management of Koh Nu and Koh Maew Islands in the next steps.

Keywords: Management, Needs of Tourists, Tourism, Koh Nu - Koh Maew Islands

บทนำ

เกาะหนู - เกาะแมว เป็นหมู่เกาะที่อยู่ใกล้ชายฝั่งแหลมสมิหลาโดยมีลักษณะคล้ายหนูและอีกเกาะหนึ่งซึ่งอยู่ไกลออกไปมีลักษณะคล้ายแมวมองเห็นท่าเทียบเรืออยู่ไกลๆ ก่อนหน้านั้นเกาะแห่งนี้เป็นที่จอดเรือหลบลมมรสุมของชาวประมงพื้นบ้านและเป็นแหล่งท่องเที่ยวชุมชนแห่งใหม่ของจังหวัดสงขลาที่ผ่านมารมประมงเคยใช้เป็นพื้นที่ก่อสร้างอาคารเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำซึ่งปัจจุบันได้ยกเลิกดำเนินการแล้วทำให้พื้นที่ดังกล่าวร้างไม่ได้ใช้งาน ในปัจจุบันนั้นเกาะหนู - เกาะแมวกียังไม่มีหน่วยงานใดที่เข้ามาดูแลอย่างเป็นทางการมีเพียงทางเครือข่ายอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่เข้ามากำหนดแนวทางการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวไว้ทำให้เกาะหนู เกาะแมวเริ่มมีแนวทางการพัฒนาเกาะให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวแต่ยังไม่มีทิศทางที่แน่นอน (สายัณห์ ทองศรี และคณะ, 2562)

เกาะหนู - เกาะแมว ถือเป็นเกาะที่มีความสำคัญและมีคุณค่ามากสำหรับชาวสงขลาอย่างมาก เป็นเกาะที่มีตำนานมีเรื่องเล่าเป็นเกาะที่อยู่คู่มืองสงขลามานานเรียกได้ว่าเป็นสัญลักษณ์อย่างหนึ่งของเมืองสงขลาโดยเกาะหนู - เกาะแมว นั้นมีเอกลักษณ์มีความโดดเด่น (Uniqueness) มีความไม่เหมือนใครโดยที่เป็นเกาะที่อยู่ห่างจากชายฝั่งแค่ไม่กี่กิโล และเกาะหนู - เกาะแมว เป็นเกาะ 2 เกาะที่อยู่ในระแวกเดียวกันสามารถเดินทางไปถึงกันได้ไม่กั่นาที่ซึ่งถือว่าเกาะหนู - เกาะแมวนั้น มีเอกลักษณ์(Uniqueness) ที่ไม่เหมือนสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆ รวมถึงเกาะหนู - เกาะแมว มีลักษณะทางภูมิศาสตร์ที่เป็นจุดเด่นคือเป็นเกาะที่อยู่ใกล้ชายฝั่งเหมาะกับการผลักดันให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวซึ่งเกาะหนู - เกาะแมว มีทรัพยากรทางธรรมชาติที่ยังสวยงามและสมบูรณ์แต่ไม่ถูกนำมาทำให้เกิดประโยชน์และไม่มีการจัดการให้เกิดเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทั้งที่ในความเป็นจริงแล้วนั้นเกาะหนู - เกาะแมว ควรจะเป็นเกาะที่มีนักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก

เพราะฉะนั้นการพัฒนาการท่องเที่ยวเกาะหนู - เกาะแมวต้องมีการกำหนดแนวทางการพัฒนาและบริหารจัดการท่องเที่ยวเกาะหนู - เกาะแมวโดยการผลักดันให้เกาะหนู - เกาะแมวเป็นแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่ของจังหวัดสงขลาให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ฉบับที่ 4 แผนการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลา และ 12 วาระสงขลา ปี พ.ศ. 2562 “สงขลาเมืองแห่งความสุขโดยเฉพาะทะเลสาบสงขลาและพื้นที่โดยรอบ และแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวอาเซียน พ.ศ.

2559 - 2568 ที่ระบุว่า การท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญในการก่อให้เกิดรายได้ ประชาชาติรวมถึงแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลา เพื่อเพิ่มนักท่องเที่ยวจากประเทศสมาชิกอาเซียน (สุพัตรา เดวิสัน และคณะ, 2562)

ด้วยความจำเป็นและเหตุผลที่กล่าวมาผู้วิจัยจึงเห็นถึงปัญหาและความสำคัญว่าจะทำอย่างไรให้ เกาะหนู - เกาะแมว นั้นเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่จะทำให้นักท่องเที่ยวมีความต้องการมาเยี่ยมชม และเป็นแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่ที่มีชื่อเสียงของจังหวัดสงขลาโดยที่ไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อมและไม่ทำลาย ทรัพยากรธรรมชาติและต้องมีการกำหนดแนวทางพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวเกาะหนู - เกาะแมวไปในทิศทางใดและสามารถสร้างรายได้ให้มีความยั่งยืนกับคนในท้องถิ่นและเกิดผลกระทบด้านลบต่อ ทรัพยากรการท่องเที่ยวรวมถึงวิถีชีวิตความเป็นอยู่แบบดั้งเดิมให้น้อยที่สุด

ฉะนั้น จากความจำเป็นข้างต้นจึงนำมาสู่การวิจัยครั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อ ศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเกาะหนู-เกาะแมว จังหวัดสงขลา

การตรวจเอกสาร/ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ทบทวน วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

แนวคิดการท่องเที่ยว

จากการค้นคว้าวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีนักวิชาการหลากหลายท่านได้ให้ความหมาย ของ การท่องเที่ยวไว้ไปในทิศทางเดียวกันดังนี้ นิตา ชัชกุล (2554) ได้ให้ความหมายการท่องเที่ยวไว้ว่า การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมการเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งโดยนับจากจุดเริ่มต้นการเดินทางไป จนถึงปลายทางซึ่งจะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญ 3 ประการเป็นอย่างน้อย คือ การเดินทาง การพักผ่อน และการกินอาหารนอกบ้าน และในขณะเดียวกัน สมบัติ กาญจนกิจ (2557) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการ ท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมของประชาชนที่ได้เดินทางจากสถานที่อยู่อาศัยของตนเอง ไปยังอีกสถานที่หนึ่ง และเพื่อพักผ่อนชั่วคราวโดยมีวัตถุประสงค์ต่างกัน เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ สุขภาพ นันทนาการ และ อื่นๆ แต่ไม่ใช่สถานที่ประกอบอาชีพเป็นหลักเป็นฐานหรือการทำงานพักอาศัย

ในขณะที่ทางฝั่งของนักวิชาการในต่างประเทศได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับการท่องเที่ยวไว้ ดังนี้ Hollow way (1995 อ้างถึงใน นิตา ชัชกุล, 2554) กล่าวว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางออก จากที่อยู่อาศัยไปยังสถานที่อื่นในระยะเวลาสั้นๆและทำกิจกรรมต่างๆ ระหว่างที่อยู่ในแหล่งท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการเยี่ยมชมภูมิทัศน์หรือพักผ่อนท่องเที่ยวในขณะที่ Lawson and Baud-Bovy (1998) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเป็นนันทนาการรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นในเวลาว่างที่มีการเดินทางเข้ามาเกี่ยวข้องโดยเป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยไปยังอีกที่หนึ่งที่ถือว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยว

สรุปจากการศึกษาค้นคว้าวรรณกรรมที่นักวิชาการทั้งในประเทศและในต่างประเทศจาก ความหมายทั้งหมดผู้วิจัยได้สรุปว่า การท่องเที่ยวเป็นการเดินทางเพื่อการพักผ่อนคลายความเครียดและ แสวงหาประสบการณ์แปลกใหม่และเพื่อพักผ่อนชั่วคราวโดยมีวัตถุประสงค์ต่างๆ กันเพื่อการพักผ่อน หย่อนใจ เดินทางด้วยความเต็มใจโดยมีวัตถุประสงค์แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของการเดินทางต้อง มีค่าใช้จ่ายหรือธุรกิจหรือหารายได้แต่การเดินทางถือเป็นการเดินทางคู่กันถ้าหากไม่มีการเดินทางไปยัง สถานที่ต่างๆ ก็ไม่มีการท่องเที่ยว

แนวคิดความต้องการของนักท่องเที่ยว

Steven (2008) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ว่าแหล่งท่องเที่ยวเป็นการผสมผสานระหว่างผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวประสบการณ์และการนำเสนอทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้อื่นๆแก่ผู้บริโภค สิ่งสำคัญคือแหล่งท่องเที่ยวเป็นสถานที่ซึ่งนักท่องเที่ยวจะเดินทางมาเยี่ยมชมหรือพักอาศัยดังนั้นแหล่งท่องเที่ยวควรประกอบด้วยองค์ประกอบ 6 ประการดังต่อไปนี้

1. สิ่งดึงดูดใจ นับเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่สุด เพราะเป็นจุดดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวอาจเป็นแหล่งธรรมชาติที่มีความโดดเด่นหรือแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมประวัติศาสตร์

2. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ การมีระบบโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสม เช่น สนามบิน ระบบคมนาคม ตลอดจนบริการด้านอุตสาหกรรมขนส่ง เช่น การขนส่งทางอากาศทางบกและทางน้ำ ซึ่งจะเอื้ออำนวยให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปถึงจุดหมายปลายทางหรือแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย

3. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ โรงแรม รีสอร์ท และโฮมสเตย์ โดยที่พักแรมประเภทต่าง ๆ จะมีสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้มีราคาและบริการในระดับต่างกันอีกด้วย เช่น ภัตตาคาร บาร์ ฟิตเนสเซ็นเตอร์ สระว่ายน้ำ ซาวน่า และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เป็นต้น

4. โปรแกรมการท่องเที่ยว เป็นการจัดการท่องเที่ยวสำหรับให้นักท่องเที่ยวรู้สึกถึงความสะดวกรวดเร็ว รู้ถึงแหล่งท่องเที่ยวในสถานที่ที่จะเดินทางไปเพื่อให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของการเดินทางท่องเที่ยว

5. กิจกรรมการท่องเที่ยว นับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญเช่นกันในยุคปัจจุบันซึ่งการท่องเที่ยวมิได้หมายเพียงแค่การเดินทางไปชมโบราณสถาน อนุสาวรีย์ ความงดงามของป่าไม้ ธรรมชาติ หากมีความสำคัญสำหรับผู้มาเยือน คือ การได้มีโอกาสทำกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ เช่น การเดินป่า เพื่อศึกษาระบบนิเวศเขตเส้นศูนย์สูตรในป่าดิบชื้น การล่องแก่งในแม่น้ำของท้องถิ่น การปีนหน้าผา การดำน้ำการพายเรือแคนูตลอดจนการร่วมทำกิจกรรมกับชุมชนท้องถิ่น เช่น การไถนา การดำนาการเกี่ยวข้าวการร่วมพิธีบายศรีสู่ขวัญ เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมทั้งหมดจะเป็นประสบการณ์ที่อยู่ในความทรงจำของนักท่องเที่ยวและกิจกรรมดังกล่าวมักก่อให้เกิดการกระจายรายได้สู่ชุมชนท้องถิ่น

6. บริการเสริม ได้แก่ทั้งหมดที่มีให้นักท่องเที่ยว อาทิเช่น บริการด้านร้านอาหารโรงพยาบาลไปรษณีย์ สถานีบริการน้ำมัน ร้านค้าร้านขายของที่ระลึก ห้องสุขา เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยว

งานวิจัยชิ้นนี้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวโดยการศึกษาถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็นของ ปรัชญา บุญเดช (2561) ที่มีการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวถ้าเลขากรอบอำเภอห้วยยอดจังหวัดตรัง ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 กล่าวคือ มีความต้องการในระดับมากที่สุด และนักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 กล่าวคือ มีศักยภาพอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย อายุ ภูมิภาค และรายได้ต่อเดือนของนักท่องเที่ยว ส่งผลต่อความต้องการด้านการ

ห้องเที่ยวถ้ำเลเขากอบ อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรังที่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพของนักท่องเที่ยว ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อศักยภาพการท่องเที่ยวถ้ำเลเขากอบ อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ที่แตกต่างกัน เมื่อคำนวณหาค่าความต่างหรือ ช่องว่างขององค์ประกอบทางการท่องเที่ยวทั้ง 5 ด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการด้านการท่องเที่ยวมากกว่าศักยภาพการท่องเที่ยวถ้ำเลเขากอบ อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ทุกด้าน โดยช่องว่าง ที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนามากที่สุด ได้แก่ ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว

ส่วนงานวิจัยอีกชิ้นเป็นของจิรัชย์ นิพัทธ์โยธิน และศิริธัญญา วิรุณราช (2562) ศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของกองทัพเรือในเขตอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี พบว่านักท่องเที่ยว มีความต้องการพัฒนาการจัดการแหล่งท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านสิ่ง ดึงดูดใจในแหล่งท่องเที่ยว มีต้องการพัฒนา ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ มีความต้องการพัฒนาระดับ ปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยว ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความ ต้องการพัฒนาการจัดการแหล่งท่องเที่ยวของกองทัพเรือในอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันหรือ ต่างกันอย่างไรและจากการสอบถามความคิดเห็นด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกของเจ้าหน้าที่ ประชาชน และ ผู้ประกอบการพบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสอดคล้องกับนักท่องเที่ยวอาทิเช่น ต้องการให้มีการ ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกและดูแลรักษาความสะอาด ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์แหล่ง ท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จักมากขึ้นควรเพิ่มการบริการที่พักในแหล่งท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยว ปรับปรุงแก้ไขสาธารณูปโภคพื้นฐานทุกประเภทให้มีคุณภาพดีและมีปริมาณเพียงพอ

จะเห็นได้ว่าจากผลการศึกษาพบว่าสิ่งที่นักท่องเที่ยวมีความต้องการให้พัฒนาในแต่ละด้าน ไม่ว่าจะ เป็นด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านสิ่งดึงดูดใจในการท่องเที่ยวนั้น สามารถสรุปได้ว่าสิ่งที่นักท่องเที่ยวมี ความต้องการในการพัฒนาเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในแต่ละครั้งที่ได้เดินทางไปท่องเที่ยว หมายความว่าสิ่งที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญแสดงถึงความต้องการในการพัฒนาจึงเป็นสิ่งที่สถานที่ ท่องเที่ยวต้องนำมาปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิมหรือสร้างจุดเด่นจากความต้องการของนักท่องเที่ยว ในสิ่งนั้นๆเพื่อนำมาเป็นจุดขายดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวนั้นๆ

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา ภายในระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมาและรู้จักหรือเคยมาท่องเที่ยวเกาะหนู - เกาะแมวจังหวัดสงขลา ซึ่งไม่ ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนเนื่องจากไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยเดินทางมา ท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา ภายในระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมา ที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนด ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการประมาณค่าร้อยละ กรณีไม่ทราบประชากร โดยใช้สูตรของ Cochran (1977 อ้างถึงใน กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2561) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความ คลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 385 ราย จึงจะสามารถประเมินค่า ร้อยละ โดยมีความ ผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยในการสำรวจครั้งนี้ เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ ของงานวิจัยผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างอีก 15 คน และเพื่อความสะดวกในการประเมินและการ วิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างขนาด 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ และภูมิลำเนา ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเกาะหนู - เกาะแมว มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับคือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด จำนวน 30 ข้อ ประกอบด้วย 6 หัวข้อหลักใหญ่ ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจในแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงในแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโปรแกรมการท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านบริการเสริมในแหล่งท่องเที่ยว (Boonyaphak, 2007) ทั้งนี้ ผลจากการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและภาษานั้นผ่านทุกข้อโดยได้ค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) ในแต่ละข้ออยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้นั้นเท่ากับ 0.78 ขึ้นไป สำหรับส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นหัวข้อเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเกาะหนู - เกาะแมว ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อนั้น ส่วนนี้ใช้สำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนแสดงความคิดเห็นได้โดยอิสระ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากการเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามมีการนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง ลงรหัส และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ซึ่งใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเกาะหนู - เกาะแมว

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามจากจำนวน 400 คน เป็นเพศชายร้อยละ 61.5 และเพศหญิงร้อยละ 38.5 ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 19-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.8 มีสถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 68.8 ประกอบอาชีพอาชีพนักเรียน/นักศึกษาคิดเป็นร้อยละ 22.8 เป็นผู้มีการศึกษาในระดับการศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 57.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,000-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40 และเป็นผู้มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคใต้คิดเป็นร้อยละ 95.5

ผลการวิจัยในการศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวเกาะหนู - เกาะแมว จังหวัดสงขลาโดยประกอบด้วยผลการวิจัยขององค์ประกอบของความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้ง 6 ด้านดังนี้

1. ด้านสิ่งดึงดูดใจในแหล่งท่องเที่ยว

ความต้องการด้านสิ่งดึงดูดใจในแหล่งท่องเที่ยวมีข้อคำถามย่อยทั้งหมด 7 ประเด็นย่อย โดยในภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) และเมื่อพิจารณาลงไปประเด็นย่อยทั้ง 7 ประเด็น พบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการตั้งแต่ระดับมากไปจนถึงมากที่สุดโดยเรียงลำดับจาก

ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เกาะหนู - เกาะแมวมีเรื่องราว/ตำนานทาง ประวัติศาสตร์ที่น่าสนใจมี ความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) เกาะหนู - เกาะแมวบ่งบอกถึงเอกลักษณ์ของจังหวัดสงขลา นักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) เกาะหนู - เกาะแมวมีความแปลกใหม่ น่า ตื่นเต้นนักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$) เกาะหนู - เกาะแมวมีชื่อเสียงและเป็น ที่รู้จักกันในหมู่นักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.07$) เกาะหนู - เกาะแมวมี ลักษณะกายภาพที่สวยงามโดดเด่นนักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.03$) เกาะหนู - เกาะ แมวมีความหลากหลายทางธรรมชาติ นักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.76$) และใน ประเด็น เกาะหนู - เกาะแมวตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีความสมบูรณ์ทางระบบนิเวศทางทะเล นักท่องเที่ยวมี ความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.71$)

จากผลการวิจัยข้างต้นมีนัยสำคัญคือ นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับประเด็นความต้องการมาก ที่สุดได้แก่ เกาะหนู - เกาะแมวมีเรื่องราว/ตำนานทางประวัติศาสตร์ที่น่าสนใจและเกาะหนู - เกาะแมว บ่งบอกถึงเอกลักษณ์ของจังหวัดสงขลา ซึ่งสะท้อนถึงผู้มีส่วนในการท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นหน่วยงาน ภาครัฐที่เกี่ยวข้องหรือบริษัทนำเที่ยวควรนำเรื่องราว/ตำนานทางประวัติศาสตร์ของเกาะหนู - เกาะแมว ไปสร้างจุดเด่นและพัฒนานำมาเป็นจุดขายเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวยังเกาะหนู - เกาะ แมว และเกาะหนู - เกาะแมวมีความแปลกใหม่ น่าตื่นเต้น ซึ่งไม่เพียงแต่เกาะหนู เกาะแมวมีตำนานเรื่อง เล่า ที่เป็นสิ่งดึงดูดใจแต่ในเรื่องของทำเลที่ตั้งที่อยู่ไม่ไกลจากชายฝั่งรวมถึงเป็นเกาะที่มีทรัพยากรที่ยังคง สมบูรณ์จึงเป็นเกาะที่มีความแปลกใหม่และเป็นเกาะที่อยู่คู่กับเมืองสงขลามานานแต่นับน้อยคนที่ได้ไป สัมผัสจึงทำให้เกาะแห่งนี้มีความน่าตื่นเต้นแปลกใหม่ น่าตื่นเต้น

2. ด้านการเข้าถึงในแหล่งท่องเที่ยว

ความต้องการด้านการเข้าถึงในแหล่งท่องเที่ยวมีข้อคำถามย่อยทั้งหมด 5 ประเด็นย่อย โดยใน ภาพรวมนี้นักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.86$) และเมื่อพิจารณาลงไปประเด็นย่อย ทั้ง 5 ประเด็น พบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการตั้งแต่ระดับน้อยที่สุดจนถึงมากที่สุดโดยเรียงลำดับ จากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การโดยสารโดยเรือโดยสารไปยังเกาะหนู - เกาะแมวมีความ สะดวก/ปลอดภัยนักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) การกำหนดจุดขึ้น - ลงเรือ โดยสารไปยังเกาะหนู - เกาะแมวชัดเจนนักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) ความ สะดวกในการติดต่อหาไกด์นำเที่ยวหรือบริษัททัวร์นำเที่ยวเพื่อไปยังเกาะหนู - เกาะแมวได้โดยง่ายไม่ ยุ่งยากนักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.11$) ความสะดวกในการติดต่อเรือโดยสารไปยัง เกาะหนู - เกาะแมวมีความสะดวก / รวดเร็วนักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.09$) และ สุดท้ายสามารถเดินทางไปยังเกาะหนู - เกาะแมวได้ในทุกช่วงฤดูกาลในการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมี ความต้องการในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.36$)

จากผลการวิจัยข้างต้นมีนัยสำคัญคือ นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับประเด็นความต้องการมาก ที่สุดได้แก่ การโดยสารโดยเรือโดยสารไปยังเกาะหนู - เกาะแมวมีความสะดวก/ปลอดภัย ซึ่งเรื่องความ ปลอดภัยนั้นเป็นเรื่องสำคัญมากในการท่องเที่ยวในปัจจุบันบริษัทนำเที่ยวก็ต้องให้ความสำคัญกับเรือ ท่องเที่ยวเป็นอันดับแรกซึ่งจากการสำรวจพบว่าส่วนใหญ่เรือนำเที่ยวคือเรือประมงพื้นบ้านที่ในช่วง ฤดูกาลท่องเที่ยวเรือประมงพื้นบ้านมาเปลี่ยนเป็นเรือนำเที่ยวซึ่งก็อาจจะเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวยังรู้สึก ถึงความไม่ปลอดภัยในการเดินทางเพราะเรือนำเที่ยวอาจไม่เหมือนเรือนำเที่ยวในแถบเกาะอันดามันที่มี ความสมบูรณ์มีความแข็งแรงกว่าเมื่อเทียบกับเรือนำเที่ยวที่เกาะหนู - เกาะแมว บริษัทนำเที่ยวจึงต้อง

สร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวต้องทำให้เรือที่เป็นเรือประมงแล้วนำมาทำเป็นเรือนำเที่ยวมีคุณสมบัติพร้อมที่จะนำเที่ยวโดยสิ่งต่างๆในเรือจะต้องมีความปลอดภัย เสื้อชูชีพ เครื่องมือปฐมพยาบาล ต้องมีความพร้อมจะทำให้เรือท่องเที่ยววันนั้นสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวได้

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีข้อความย่อทั้งหมด 6 ประเด็นย่อย โดยในภาพรวมนั้นนักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) และเมื่อพิจารณาลงไปในประเด็นย่อยทั้ง 6 ประเด็น พบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการตั้งแต่ระดับมากจนถึงมากที่สุดโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เส้นทางการท่องเที่ยวของเกาะหนู - เกาะแมวมีป้ายสื่อความหมายให้ความรู้ถึงประวัติความเป็นมาของสถานที่ท่องเที่ยวในแต่ละจุดตลอดเส้นทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) ที่จอดรถเพียงพอสำหรับนักท่องเที่ยวเพื่อนั่งเรือไปยังเกาะหนู - เกาะแมว นักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) เส้นทางศึกษาธรรมชาติบนเกาะหนู - เกาะแมวมีป้ายบอกกระยะทางที่ชัดเจน นักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) ป้ายประชาสัมพันธ์และขั้นตอนการติดต่อที่ชัดเจนเพื่อไปยังเกาะหนู - เกาะแมว นักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$) เจ้าหน้าที่สำหรับการให้บริการ / ดูแลความปลอดภัยในการท่องเที่ยวตลอดเวลา นักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) และสุดท้ายจุดแจ้งเหตุด่วน / เหตุร้าย ภายในเกาะหนู - เกาะแมว นักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$)

จากผลการวิจัยข้างต้นมีนัยสำคัญคือ นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญความต้องการมากที่สุดได้แก่ เส้นทางท่องเที่ยวของเกาะหนู - เกาะแมวมีป้ายสื่อความหมายให้ความรู้ถึงประวัติความเป็นมาของสถานที่ท่องเที่ยวในแต่ละจุดตลอดเส้นทางท่องเที่ยว สะท้อนถึงในพื้นที่บนเกาะนักท่องเที่ยวต้องการให้มีป้ายสื่อความหมายต่างๆในแต่ละเส้นทางท่องเที่ยวเพื่อที่จะได้ศึกษาเรื่องราวประวัติศาสตร์บนเกาะ ลำพังผู้นำเที่ยวอาจจะไม่ได้ทราบข้อมูลที่เพียงพอแต่การมีป้ายสื่อความหมายก็จะทำให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้และทราบถึงเรื่องราวที่ถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งหมดและที่จอดรถเพียงพอสำหรับนักท่องเที่ยวเพื่อนั่งเรือไปยังเกาะหนู - เกาะแมว สะท้อนถึงนักท่องเที่ยวต้องการที่จอดรถที่เพียงพอเพราะในปัจจุบัน จุดขึ้นเรือพบว่าในบางครั้งนักท่องเที่ยวไม่มีที่จอดรถหรือไม่รู้ว่าจะจอดรถตรงไหนที่จอดรถจึงเป็นเรื่องสำคัญสำหรับการจอดรถและขึ้นเรือไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่มีลักษณะเป็นเกาะ

4. ด้านโปรแกรมการท่องเที่ยว

ความต้องการด้านโปรแกรมการท่องเที่ยวมีข้อความย่อทั้งหมด 4 ประเด็นย่อย โดยในภาพรวมนั้นนักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) และเมื่อพิจารณาลงไปในประเด็นย่อยทั้ง 4 ประเด็น พบว่า ที่นักท่องเที่ยวมีความต้องการตั้งแต่ระดับมากจนถึงมากที่สุดโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ โปรแกรมการท่องเที่ยวมีความเหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยวแบบ One Day Trip นักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) การจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวมีความเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ของเกาะหนู - เกาะแมว นักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$) การจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวมีรายละเอียดที่ชัดเจน นักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.11$) และสุดท้ายการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวมีความเหมาะสมในด้านราคาเมื่อคำนวณจากกิจกรรมการท่องเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวนักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.11$)

จากผลการวิจัยข้างต้นมีนัยสำคัญคือ นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุดได้แก่ โปรแกรมการท่องเที่ยวที่มีความเหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยวแบบ One Day Trip สะท้อนถึงการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวหรือบริษัทนำเที่ยวจะต้องมีโปรแกรมที่ประกอบด้วยกิจกรรมที่จะต้องจบทริปภายใน 1 วัน ในการท่องเที่ยวอื่นๆ

5. ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว

ความต้องการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวมีข้อคำถามย่อยทั้งหมด 5 ประเด็นย่อย โดยในภาพรวมนี้นักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) และเมื่อพิจารณาลงไปในประเด็นย่อยทั้ง 5 ประเด็น พบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการตั้งแต่ระดับปานกลางจนถึงมากที่สุดโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ กิจกรรมท่องเที่ยวที่ไม่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและธรรมชาตินักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) อุปกรณ์/เครื่องมือในการทำกิจกรรมท่องเที่ยวมีมาตรฐานและมีความปลอดภัยนักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) ลักษณะกิจกรรมการท่องเที่ยวมีความสอดคล้องกับลักษณะทางกายภาพของพื้นที่เกาะหนู - เกาะแมว นักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวบนเกาะมีความหลากหลายนักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) และสุดท้ายมีผู้เชี่ยวชาญมาให้ข้อมูลและดูแลในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวอื่นๆ นักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.86$)

จากผลการวิจัยข้างต้นมีนัยสำคัญคือ นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุดได้แก่ กิจกรรมท่องเที่ยวที่ไม่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและธรรมชาตินักท่องเที่ยว สะท้อนถึงในปัจจุบันการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติจะต้องควบคู่ไปกับกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ไม่ไปทำลายสิ่งแวดล้อมซึ่งบริษัทนำเที่ยวจะต้องคำนึงถึงเรื่องสิ่งแวดล้อมเป็นลำดับต้นๆ กิจกรรมการท่องเที่ยวแต่ละอย่างจะต้องไม่ไปทำลายสิ่งแวดล้อม และ อุปกรณ์/เครื่องมือในการทำกิจกรรมท่องเที่ยวมีมาตรฐานและมีความปลอดภัย สะท้อนถึง ไม่เพียงแต่การเดินทางที่ปลอดภัยแต่รวมถึงอุปกรณ์ในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเช่น เสื้อชูชีพ อุปกรณ์ดำน้ำ ต่างๆจะต้องมีความสมบูรณ์และมีความปลอดภัยและ ลักษณะกิจกรรมการท่องเที่ยวมีความสอดคล้องกับลักษณะทางกายภาพของพื้นที่เกาะหนู - เกาะแมว สะท้อนถึงการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวจะต้องมีกิจกรรมที่สอดคล้องกับพื้นที่เช่น กิจกรรมพายเรือรอบเกาะ หรือกิจกรรมดำน้ำ ที่สอดคล้องกับพื้นที่เกาะและรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวบนเกาะมีความหลากหลายสะท้อนถึงกิจกรรมไม่เพียงแต่ดำน้ำ พายเรือ ที่นักท่องเที่ยวต้องการแต่อาจจะต้องการให้ความหลากหลายไปยังพื้นที่บนเกาะได้แก่กิจกรรมเก็บขยะบนเกาะ กิจกรรมปีนหน้าผา เป็นต้น

6. ด้านบริการเสริมในแหล่งท่องเที่ยว

ความต้องการด้านบริการเสริมในแหล่งท่องเที่ยวมีข้อคำถามย่อยทั้งหมด 5 ประเด็นย่อย โดยในภาพรวมนี้นักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) และเมื่อพิจารณาลงไปในประเด็นย่อยทั้ง 5 ประเด็น พบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการตั้งแต่ระดับน้อยจนถึงมากที่สุดโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ การบริการห้องน้ำห้องอาบน้ำบนเกาะหนู - เกาะแมว นักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) สถานที่ปฐมพยาบาลบนเกาะหนู - เกาะแมว นักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) การบริการที่พักแรมที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ลานกางเต็นท์นักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$) การบริการด้านอาหารบนเกาะหนู -

เกาะแมนักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) และระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา ที่มีประสิทธิภาพบนเกาะหนู - เกาะแมนักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.12$)

จากผลการวิจัยข้างต้นมีนัยสำคัญคือ นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุดได้แก่ การบริการ ห้องน้ำห้องอาบน้ำบนเกาะหนู - เกาะแมนักท่องเที่ยว สะท้อนถึงโปรแกรมการท่องเที่ยวใน 1 วันหรือ ครึ่งวันที่ทางบริษัทนำเที่ยวจัดให้กับนักท่องเที่ยวแน่นอนว่าสำหรับนักท่องเที่ยวสุขภาพบุรุษอาจจะไม่ได้มี ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องของการใช้ห้องน้ำมากแต่สำหรับนักท่องเที่ยวสุขภาพสตรีก็ต้องการห้องน้ำเพราะในแหล่ง ท่องเที่ยวเกาะหนู - เกาะแมนักท่องเที่ยวไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกใดๆ ไม่มีห้องน้ำ ไม่มีที่พัก ไม่มีไฟฟ้า หรือ แม้แต่สถานที่หลบฝนหลบแดด สภาพของเกาะหนู - เกาะแมนักท่องเที่ยวเป็นเกาะที่ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกใดๆ และในประเด็นระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา ที่มีประสิทธิภาพบนเกาะหนู - เกาะแมนักท่องเที่ยว จากผลการ วิเคราะห์จะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวไม่ได้ต้องการไฟฟ้า ประปา ที่มีประสิทธิภาพภายในเกาะเพราะมองว่า จะไปทำลายทรัพยากรสิ่งแวดล้อมภายในเกาะและรวมถึงการบริการด้านอาหารภายในเกาะจากผลการ วิเคราะห์ก็จะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวไม่ได้มีความต้องการมากเพราะมองว่าอาหารถ้าเก็บไม่หมดก็จะไป ทำลายทรัพยากรธรรมชาติที่สวยงามภายในเกาะซึ่งเช่นเดียวกับระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา ที่มี ประสิทธิภาพบนเกาะหนู - เกาะแมนักท่องเที่ยวก็ไม่ได้ต้องการมากเพราะจะไปทำลายสิ่งแวดล้อมแต่ กแล้วโดยสรุปแล้วนักท่องเที่ยวคิดว่าบริการห้องอาบน้ำหรือห้องน้ำควรจะต้องมีมากที่สุด

ทั้งนี้สรุปการวิจัยโดยรวมทั้ง 6 ด้านพบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาแหล่ง ท่องเที่ยวเกาะหนู - เกาะแมนักท่องเที่ยวจังหวัดสงขลาโดยรวมมีการให้ความสำคัญถึงความต้องการอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.13$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักท่องเที่ยวมีความต้องการในแหล่งท่องเที่ยวใน ระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.40$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.26$) ด้านโปรแกรมการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.23$) และค่าเฉลี่ยราย ด้านที่มีความต้องการในระดับมากโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจ ในแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.16$) ด้านการเข้าถึงในแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.86$) ด้านบริการเสริมในแหล่ง ท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.84$) ดังตารางดังนี้

ตารางที่ 1

ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการนักท่องเที่ยว

ความต้องการนักท่องเที่ยว	\bar{X}	S.D.	ระดับความ ต้องการ
ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว	4.40	0.37	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.26	0.40	มากที่สุด
ด้านโปรแกรมการท่องเที่ยว	4.23	0.50	มากที่สุด
ด้านสิ่งดึงดูดใจในแหล่งท่องเที่ยว	4.16	0.52	มาก
ด้านการเข้าถึงในแหล่งท่องเที่ยว	3.86	0.39	มาก
ด้านบริการเสริมในแหล่งท่องเที่ยว	3.84	0.42	มาก
โดยรวม	4.13	0.29	มาก

การอภิปรายผล

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว เกาะหนู - เกาะแมวจังหวัดสงขลาพบว่านักท่องเที่ยวมีความต้องการในการพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโปรแกรมการท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ในระดับมากที่สุด โดยด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 มีความต้องการในระดับมากที่สุดโดยเมื่อพูดถึงนิยามของความต้องการของนักท่องเที่ยวจากการทบทวนวรรณกรรมนั้นหมายถึงสิ่งที่นักท่องเที่ยวมีความต้องการให้พัฒนาในแต่ละด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านใดนั้นหมายถึงความต้องการที่สิ่งๆนั้นเกิดการพัฒนายิ่งดีกว่าเดิมและให้ความสำคัญกับสิ่งๆนั้นเป็นอย่างแรกในการท่องเที่ยวในแต่ละครั้งซึ่งถ้าหน่วยงานที่ดูแลเรื่องการจัดการท่องเที่ยวของสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญของความต้อการของนักท่องเที่ยวก็ควรจะนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิมหรือสร้างจุดเด่นจากความต้องการของนักท่องเที่ยวในสิ่งๆนั้นๆเพื่อนำมาเป็นจุดขายเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆโดยในงานวิจัยในครั้งนี้สิ่งที่นักท่องเที่ยวมีความต้องการมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับทุกด้านนั้นคือด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวซึ่งหมายถึงนักท่องเที่ยวต้องการกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับสภาพของแหล่งท่องเที่ยวและต้องการกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ไม่ไปทำลายสิ่งแวดล้อมและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมรวมถึงกิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลายและไม่น่าเบื่อจนเกินไปซึ่งหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องหรือบริษัทนำเที่ยวควรนำประเด็นกิจกรรมการท่องเที่ยวไปปรับปรุงไปพัฒนาหรือสร้างเป็นจุดแข็งของแหล่งท่องเที่ยวแห่งนี้เพราะแน่นอนว่าเมื่อนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับเรื่องใดเรื่องนั้นก็ถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญในการท่องเที่ยว

หากพิจารณาภาพรวมในแต่ละด้านจะพบว่าด้านที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุดคือด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.26$) ด้านโปรแกรมการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.23$) และค่าเฉลี่ยรายด้านที่มีความต้องการในระดับมากโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจในแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.16$) ด้านการเข้าถึงในแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.86$) และท้ายที่สุดคือด้านด้านบริการเสริมในแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.84$) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการด้านใดมากที่สุด และด้านใดน้อยที่สุด ทั้งนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานของปรัชญา บุญเดช (2561) ที่มีการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวถ้าเลกรอบจังหวัดตรังโดยผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีความต้องการพัฒนาในด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวมากที่สุด นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสามารถนำไปใช้สำหรับกำหนดยุทธศาสตร์พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว เกาะหนูเกาะแมวในขั้นต่อไปได้ว่า ควรจะให้ความสำคัญหรือเน้นจุดใดมากกว่าจุดอื่น ๆ เป็นต้น

ทั้งนี้ในปัจจุบันแหล่งท่องเที่ยวเกาะหนู - เกาะแมวจังหวัดสงขลาอยู่ภายใต้การบริหารจัดการจากหน่วยงานภาครัฐจัดการท่องเที่ยวในปัจจุบันจึงเป็นการจัดการโดยกลุ่มชาวบ้านชาวประมงที่ในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวก็นำเรือประมงมาทำเป็นเรือนำเที่ยวโดยจากผลการวิจัยในครั้งนี้จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการให้ความสำคัญถึงเรื่องของกิจกรรมการท่องเที่ยวมากที่สุดซึ่งนักท่องเที่ยวมองว่ากิจกรรมการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวไม่ต้องไม่ไปทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมภายในเกาะรวมถึงการจัดการโปรแกรมการท่องเที่ยวก็ต้องสอดคล้องกับสภาพของแหล่งท่องเที่ยวโดยที่สภาพความเป็นจริงของเกาะหนู - เกาะแมวนั้นคือเกาะที่ไม่ได้มีสิ่งอำนวยความสะดวกแต่อย่างใดก็ตามมีเพียงแต่ธรรมชาติที่สวยงามมีเรื่องเล่ามีตำนานประวัติศาสตร์ที่น่าสนใจจึงถือเป็นจุดเด่นของสถานที่แห่งนี้ นักท่องเที่ยวจึงให้ความสำคัญกับเรื่องของทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมต่างๆภายในเกาะที่ไม่ควรไปทำลายการ

ท่องเที่ยวที่ทำได้คือ การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ชมทรัพยากรธรรมชาติ ที่สวยงามภายในเกาะตามรอยเรื่องเล่าตำนานเกาะหนู - เกาะแมว ผู้วิจัยจึงมองว่าการพัฒนาการท่องเที่ยวในเกาะหนู - เกาะแมวจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน ในการส่งเสริมภาพลักษณ์ของ การท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และให้ความสำคัญถึงการจัดโปรแกรมกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความแตกต่างและสร้างจุดขายการดำเนินตลาดการท่องเที่ยวสีเขียว (GREEN Tourism) โดยที่มีงานวิจัยในลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นเกาะ ได้แก่ งานวิจัยของ ชวลีณ ฤกษ์ (2564) ศึกษาแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของเกาะช้าง จังหวัดตราดโดยผลการวิจัยระบุถึงแนวทางในการพัฒนาเกาะช้างโดยจะต้องมีการการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน ส่งเสริมภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมการท่องเที่ยวจึงจะมีความยั่งยืน

การศึกษาถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวเกาะหนู - เกาะแมวจังหวัดสงขลาจากผลการวิจัยในครั้งนี้ความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญถึงเรื่องกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและโปรแกรมการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับพื้นที่ของแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นเกาะซึ่งผู้วิจัยมองว่าเกาะหนู - เกาะแมวควรควบคู่ไปกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์โดยผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อในหลายหน่วยงานท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะสามารถนำไปใช้เป็นที่กรอบยุทธศาสตร์ในการพัฒนาเกาะหนู - เกาะแมวจังหวัดสงขลาต่อไปซึ่งผู้วิจัยจึงขอเสนอกรอบการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเกาะหนู - เกาะแมวในรูปแบบข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ (1) การสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนในการส่งเสริมภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (2) สนับสนุนการท่องเที่ยวโดยชุมชนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนให้มองเห็นถึงคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวเกาะหนู - เกาะแมว เพื่อที่จะได้เกิดความรักความใส่ใจนำไปสู่การถ่ายทอดเรื่องราวประวัติศาสตร์ให้กับนักท่องเที่ยวได้เข้าถึงตำนานเรื่องเล่าของสถานที่ท่องเที่ยวนี้

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กฤตยา เชื้อมวราศาสตร์. (2556). *กิน-เที่ยววิถีคนอาร์ต หลงเสน่ห์ “ราชบุรี”*. สืบค้น 12 พฤษภาคม 2565, จาก https://www.matichon.co.th/prachachuen/news_213124
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). *ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558 ถึง 2560*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. (2564). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2564-2565*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- คณิงภรณ์ วงเวียน และคณะ. (2555). การพัฒนายุทธศาสตร์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืนที่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยว*, 7(2), 86-103.
- จาดุรงค์ เพ็งนรพัฒน์. (2560). ยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวชายแดนไทย-กัมพูชาบริเวณ จังหวัดศรีสะเกษ ภายใต้ยุทธศาสตร์ความร่วมมือทางเศรษฐกิจอิรวดี-เจ้าพระยา-แม่โขง. *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม*, 7(1), 81-89.

- ชุติมา บุญมี. (2561). ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวโฮมสเตย์ในภาคใต้ ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวโฮมสเตย์ในภาคใต้. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 29(3), 74-89.
- มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด และคณะ. (2564). *ยุทธศาสตร์การวิจัยและพัฒนาสำหรับการท่องเที่ยวไทย หลังโควิด-19*. กรุงเทพฯ: หน่วยงานบริหารและจัดการทุนด้านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (บพข.)
- เมตต์ เมตต์การุณจิต. (2556). *ยุทธศาสตร์ การพัฒนา: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติเชิงรุก*. กรุงเทพฯ: ไทยร่มเกล้า.
- Boonyaphak, Wiwatchai. (2007). The Impact of Tourism Industry in Cultural Heritage. *Tourism Journal*, 4 (October), 31-38.
- Goeldner, C.R. and Ritchie, J. R. B. (2006). *Tourism Principle, Practices, Philosophies* (10th ed.). John Wiley & Sons.
- Halloway, J.C. (1995). *Marketing for Tourism* (3rd ed.). Harlow, Essex: Addison Wesley.
- Harsel Jan, Van. (1994). *Tourism: An exploration*. United States of America: u.

การศึกษาผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามนโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ ของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้

A Study of Achievements from the Administration and Development Policy for Southern Border Provinces, Southern Border Provinces Administrative Center

สิริธร สิงห์นำโชค

Sireethorn Singnamchok¹

สมพร คุณวิชิต

Somporn Khunwishit²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาและวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามนโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ ของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) ในมิติด้านการพัฒนา 2) วิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานตามนโยบายดังกล่าว ในที่ผ่านมา และ 3) เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานตามนโยบายในอนาคต ใช้ระเบียบการวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์เชิงลึก และสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบประเมินผลสัมฤทธิ์ในการติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงาน เก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสิ้น 28 คน (สำหรับทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและคุณภาพ) ประกอบด้วยผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของ ศอ.บต. และตัวแทนหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ด้วยการหารูปแบบของข้อความเพื่อจัดกลุ่มข้อความที่มีเนื้อหา นัยยะ หรือความหมายที่คล้ายคลึงกัน สำหรับข้อมูลจากแบบสำรวจความคิดเห็น วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาโดยการหาค่าเฉลี่ยของข้อมูล

ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้ (1) ผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน พบว่า ภาพรวมของการดำเนินงานมีความก้าวหน้า ครอบคลุม และตอบเจตจำนงวัตถุประสงค์ของนโยบาย แต่ก็ยังมีบางส่วนที่ยังไม่ค้ำวหน้า และตอบเจตจำนงนโยบายเท่าที่ควร กล่าวคือ ด้านอำนวยการความเป็นธรรมและเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบได้รับค่าเฉลี่ยความก้าวหน้าระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) ซึ่งเป็นระดับสูงสุดจากการดำเนินงานทั้ง 4 ด้าน สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกที่มองว่าด้านนี้ประสบความสำเร็จมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจได้คะแนนความก้าวหน้าระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) ด้านสังคมพหุวัฒนธรรมและศาสนาได้รับคะแนนความก้าวหน้าระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) และสุดท้ายด้านการศึกษารับคะแนนความก้าวหน้าระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.77$) แต่เป็นระดับคะแนนต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ ผลการสำรวจความคิดเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีการระบุว่าภารกิจบางอย่างในด้านเหล่านี้มีความก้าวหน้าและตอบเจตจำนงนโยบายของ ศอ.บต. แต่บางภารกิจก็ยังไม่ก้าวหน้าและยังไม่ตอบเจตจำนงนโยบายเท่าที่ควร (2) ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน ประกอบด้วย การขาดการบูรณาการทั้งใน

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: sireethornsing@gmail.com

² รองศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: somporn.kh@psu.ac.th

หน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน บทบาท ศอ.บต.ที่ทำร่วมกับหน่วยงานอื่นในพื้นที่ ขาดการวางระบบ ขั้นตอนที่ชัดเจนในการทำงาน ดำเนินงานที่ผิดบทบาท มีการทำงานในลักษณะที่สนองนโยบายทางการเมืองมากเกินไป การมีคำสั่งของ คสช. มาควบคุมกำกับการทำงานในพื้นที่ การคัดเลือกผู้เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ที่ไม่เข้าใจบริบทพื้นที่ ปัญหา โควิด - 19 และเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ยังคงดำเนินอยู่ (3) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงาน ได้แก่ ศอ.บต. ควรแสดงบทบาทการเป็นผู้หนุนเสริม เต็มเต็ม ต่อยอด งานหน่วยงานอื่น ๆ ในพื้นที่ ควรบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควรทำงานในโครงการขนาดใหญ่มากกว่าโครงการขนาดเล็ก ควรเป็นแหล่งข้อมูลทางวิชาการ ควรทำงานพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน ควรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ และควรเสนอการจัดทำนโยบายด้วยการนำปัญหาความต้องการจากพื้นที่สะท้อนสู่เบื้องบนในลักษณะ Bottom Up มากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ยุทธศาสตร์ การพัฒนา การบริหารจัดการภาครัฐ ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.)

Abstract

The purposes of this research are to (1) examine the achievement of the development policy of the Southern Border Provinces Administrative Centre (SBPAC); (2) analyze problems and obstacles that impeded policy implementation; and (3) propose improvements to policy implementation in the future. A combination of both qualitative and quantitative research methods was employed. Document research, in-depth interviews, and a survey questionnaire were used to collect data. The key informants for this study were 28 people (for both quantitative and qualitative data) who were representatives of the SBPAC and other organizations in the three southernmost provinces. In-depth interview data was validated using a data triangulation approach. Qualitative data were analyzed using the content analysis method, and quantitative data were analyzed using the mean value. Results show that (1), overall, the implementation of development projects has made some progress and achieved some of the SBPAC's objectives. However, some objectives have not been met and have low to medium levels of progress. When considering each aspect of the development policy, this research found that equality provision and victim compensation were the most advanced (\bar{X} = 4.08), which was consistent with data from in-depth interviews. This was followed by the economic aspect (\bar{X} = 3.21), multi-cultural and religious aspect (\bar{X} = 3.14) and, finally, the educational aspect (\bar{X} = 2.77). These results were also consistent with the results of qualitative data analysis. (2) Some obstacles that impeded the progress of SBPAC's development policy implementation include the lack of integration of related organizations, the overlapping role of SBPAC with other organizations in the areas, unclear work procedures, the influence of national politics, the lack of knowledge about area contexts among the personnel, etc. (3) It is recommended in this research that SBPAC play

a supportive role in the development of three southernmost provinces, collaborate with other agencies to make the most progress in development policy implementation, focus on big projects, nurture public participation, and employ the bottom-up approach to policy formulation.

Keywords: Strategy, Development, Public Administration, The Southern Border Provinces Administrative Centre (SBPAC)

บทนำ

ความรุนแรงและสันติภาพจังหวัดชายแดนภาคใต้ปะทุเป็นจุดระเบิดในปี 2547 และต่อเนื่องมาถึงปัจจุบันในปี 2565 นับเป็นเวลา 18 ปีกว่า ในระยะหลังดูเหมือนข่าวเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่ภาคใต้จะเบาบาง แต่ปัญหายังไม่หายไป การเกิดเหตุการณ์มากขึ้นในช่วงปี 2564 แสดงว่ายังมีสิ่งผิดปกติซ่อนเร้นอยู่ที่รอวันแตกระเบิดขึ้นมาถ้าไม่ทำความเข้าใจให้ดี จึงถือเป็นปัญหาความมั่นคงของชาติที่สำคัญยิ่งที่มีการกำหนดให้เป็นนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลหลายชุดที่ผ่านมา เนื่องจากเป็นปัญหาที่ละเอียดอ่อน มีความสลับซับซ้อน ดังนั้นโครงสร้างการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ จึงมีความจำเป็นและสำคัญมาก ซึ่งรัฐบาลไทยได้ยึดถือยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคงเป็นกรอบแนวทางหลักในการจัดการเรื่องความมั่นคงของประเทศและจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยให้สภาความมั่นคงแห่งชาติเป็นผู้รับผิดชอบในระดับนโยบาย จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ.2560-2562 ที่มีวิสัยทัศน์มุ่งให้สังคมจังหวัดชายแดนภาคใต้มีความปลอดภัย ปราศจากเงื่อนไขความรุนแรง วิถีชีวิตของทุกคน ได้รับการปกป้องและพัฒนามาบนพื้นฐานสังคมพหุวัฒนธรรม และมีส่วนร่วมในกระบวนการเสริมสร้างสันติสุขอย่างยั่งยืน นำมาใช้ในพื้นที่ประกอบกับในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) เป็นหน่วยงานอำนวยการระดับพื้นที่จัดตั้งขึ้นตั้งแต่ปี 2524 และได้มีการปรับโครงสร้างใหม่ ภายใต้พระราชบัญญัติการบริหารราชการจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. 2553 โดยกำหนดให้ ศอ.บต. เป็นส่วนราชการรูปแบบเฉพาะที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีบทบาทภารกิจที่ยึดหน้าที่ตามมาตรา 9 ตาม พ.ร.บ. มีการใช้ยุทธศาสตร์และนโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้เข้ามาเป็นส่วนประกอบในการขับเคลื่อนงานในพื้นที่

จึงเป็นเรื่องน่าสนใจที่ควรมีการศึกษา นโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในมิติด้านการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม และชี้ให้เห็นถึงช่องว่างการดำเนินงานของศอ.บต. ในการแก้ไขปัญหาตามนโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีในห้วงปี 2561-2565 ซึ่งจากความจำเป็นข้างต้น จึงนำมาสู่การวิจัยครั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ

- (1) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามนโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในมิติด้านการพัฒนา
- (2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานตามนโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ผ่านมา ในมิติด้านการพัฒนา
- (3) เพื่อสังเคราะห์และเสนอแนะการปรับปรุงนโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในมิติด้านการพัฒนา

ทบทวนวรรณกรรมและการพัฒนาสมมติฐาน

แนวคิดยุทธศาสตร์ (Strategy) และการวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning)

แผนยุทธศาสตร์เป็นอีกหนึ่งกลไกสำคัญในฐานะเครื่องมือที่องค์กรนำมาใช้ประมวลสรุป ข้อมูล ระบุความเชื่อมโยงของนโยบายระดับชาติ ระดับกระทรวง จนถึงระดับองค์กร และมีการวาง ระบบติดตาม ประเมินผลตามหลักการบริหารงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ เพื่อให้หน่วยงานสามารถวางทิศทาง การทำงาน อย่างเป็นระบบและส่งมอบคุณค่าการบริการได้อย่างมีคุณภาพ (ประเสริฐ อินทร์รักษ์, 2563) โดย ยุทธศาสตร์แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ (1) ยุทธศาสตร์ระดับองค์กร (Corporate Strategy) (2) ยุทธศาสตร์ระดับธุรกิจ (Business Strategy) (3) ยุทธศาสตร์ระดับปฏิบัติการ (Functional Strategy) (วรางคณา ผลประเสริฐและคณะ, 2554 อ้างถึงใน ฮาริต เวชสิทธิ์, 2558) และระดับยุทธศาสตร์ของ ประเทศไทยแบ่งตามบทบาทเป็น 4 ระดับ ประกอบด้วย 1. แผนระดับนโยบายชาติ 2. แผนระดับ ประสานงาน 3. แผนระดับปฏิบัติการ 4. แผนเฉพาะกิจ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติ, 2547 อ้างถึงใน อาริยา สิทธิวรรณวงศ์, 2550)

การวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic planning) หมายถึง กระบวนการวางแผนรวมขององค์กรที่ เกี่ยวข้องกับการพัฒนา และการจัดทำแผนงานอนาคตขององค์กร ซึ่งเป็นกระบวนการที่จะต้องคำนึงถึง องค์กรประกอบด้านสภาพแวดล้อมภายนอก (Kotler & Murpley, 1981 อ้างถึงใน นพดล นิ้มสุวรรณ, 2559) โดยการกำหนดวิธีปฏิบัติงานของการจัดการเชิงยุทธศาสตร์จะต้องมีการวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic planning) ซึ่งการจัดทำแผนยุทธศาสตร์อาจจะแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ 1. แผนยุทธศาสตร์ระยะยาว (ประมาณ 10 ปีขึ้นไป) 2. แผนยุทธศาสตร์ระยะกลาง (ประมาณ 5-7 ปี) 3. แผนยุทธศาสตร์ระยะสั้น (ประมาณ 1-4 ปี) (ช่วงโชติ พันธุ์เวช, 2552 อ้างถึงใน นพดล นิ้มสุวรรณ, 2559)

แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะและการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation)

นโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะ เป็นสิ่งที่รัฐบาลเลือกที่จะกระทำหรือไม่กระทำ และมีวัตถุประสงค์ให้ กิจกรรมที่เลือกที่จะกระทำบรรลุตามเป้าหมาย (Dye, 1984 อ้างถึงใน พิทักษ์สิทธิ์ ชีวรัฐพัฒน์, 2559) เป็นผลผลิตของระบบการเมือง ประชาชนทุกคนจะได้รับผลกระทบไม่ทางใดก็ทางหนึ่งจากนโยบาย สาธารณะของรัฐเสมอ (สมบัติ อารังธัญวงศ์, 2557 อ้างถึงใน สุภาคีพรรณ ตั้งตรงไพโรจน์, 2561) โดย กระบวนการนโยบายสาธารณะประกอบด้วยหลายขั้นตอนที่จะต้องดำเนินผ่านไปตามลำดับขั้น เปรียบเสมือนสิ่งมีชีวิตทั่วไปที่มีช่วงวงจรชีวิต (Life-Cycle) สามารถจำแนกลำดับขั้นตอนหรือช่วงวงจร ชีวิตนโยบายออกได้คือ 1) ขั้นตอนการก่อตัวของนโยบาย (Policy Formulation) 2) ขั้นตอนการ กำหนดนโยบาย (Policy Formulation) 3) ขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation) และ 4) ขั้นตอนการต่อเนื่อง การทดแทน และการสิ้นสุดนโยบาย (Policy Maintenance, Succession & Termination) (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2539: 122-124 อ้างถึงใน พิชญาวิฑูรกิจจา, 2562) โดยการนำนโยบายไปปฏิบัติ จะประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1) นโยบายในอุดมคติเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดออกมาจากอุดมการณ์ของผู้กำหนดนโยบายอย่างมีแบบแผน 2) กลุ่มเป้าหมาย ของนโยบาย คือผู้ที่ถูกกำหนดให้ต้องปรับตัวตามที่นโยบายได้กำหนดไว้ ซึ่งอาจเป็นบุคคลในองค์กร หรือกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากนโยบาย 3) องค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ คือหน่วยงานที่รับผิดชอบใน การนำนโยบายไปปฏิบัติซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นหน่วยงานหนึ่งในองค์กรของรัฐบาล 4) ปัจจัยแวดล้อมของ

นโยบาย ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกเป็นปัจจัยที่สามารถมีอิทธิพลหรือได้รับอิทธิพลจากการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Smith, 1973: 202-205 อ้างถึงใน ธนภัทร โคตรสิงห์, 2556)

แนวคิดความมั่นคงแห่งมาตุภูมิ (Homeland Security Strategy)

แนวคิดเรื่องความมั่นคงแห่งมาตุภูมิมีการพัฒนาในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ความมั่นคงแห่งมาตุภูมิเป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนโดยการโจมตีของผู้ก่อการร้ายของเหตุการณ์ 9/11 (Reese, 2013) โดยความหมายของ ความมั่นคงแห่งมาตุภูมิ ยังคงเป็นคำนิยามหลักด้านความมั่นคงแห่งชาติของอเมริกา สำหรับความพยายามระดับชาติเพื่อให้แน่ใจว่ามาตุภูมินั้นปลอดภัย มั่นคง และมีความยืดหยุ่นต่อการก่อการร้ายและอันตรายอื่นๆ ความมั่นคงแห่งมาตุภูมิเป็นส่วนย่อยของความมั่นคงของชาติและทั้งคู่เชื่อมโยงกันอย่างแยกไม่ออก ความมั่นคงของชาติคือการรักษาความปลอดภัยและการป้องกันประเทศ รวมทั้งพลเมือง เศรษฐกิจ และสถาบันต่างๆ ซึ่งถือเป็นหน้าที่ของรัฐบาล (United States Environmental Protection Agency, 2022)

แนวคิดการจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management)

ความขัดแย้งเป็นสถานการณ์ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปพยายามยืนยันในสิ่งที่พวกเขาคิดหรือเชื่อว่าพวกเขาไม่สามารถประนีประนอมความขัดแย้งทั้งหมดได้ ความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น บางส่วนต้องการการเปลี่ยนแปลง แต่บางส่วนไม่เห็นด้วย (Howard, 2004) นอกจากนี้ความขัดแย้งมักมีคุณลักษณะบางประการร่วมกันหรือใกล้เคียงกัน คือความขัดแย้งเป็นสถานการณ์ที่เกิดความขัดกัน ไปด้วยกันไม่ได้ในเรื่องของเป้าหมาย ค่านิยม การแสดงความเชื่อ การแย่งชิงผลประโยชน์ การไม่ลงรอยกันด้านความต้องการ ความสนใจ การรับรู้ การตีความ และการแสดงความรู้สึกในด้านลบ (บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และเหมือนขวัญ เรณูมาศ, 2560) โดยมีการเสนอวิธีการจัดการกับความขัดแย้งไว้ 3 วิธีคือ 1) การเอาชนะ (domination) 2) การประนีประนอม (compromise) และ 3) การบูรณาการ (integration) (Mary Follett, 1972 อ้างถึงใน ศาสวัต เฟ่งแพ, 2543)

แนวคิดว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันหลายภาคส่วน (Collaborative Governance)

การบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันหลายภาคส่วน เป็นรูปแบบการบริหารที่มีลักษณะบางประการร่วมกับรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐในลักษณะอื่น ๆ ที่มีเป้าหมายเพื่อดึงตัวแสดงภาคส่วนอื่น ๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารงานของภาครัฐมากขึ้น องค์ประกอบของกระบวนการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันหลายภาคส่วน มีองค์ประกอบสำคัญ 6 ประการ คือ (1) การริเริ่มความร่วมมือ (2) ตัวแสดงที่เกี่ยวข้อง (3) การแสดงบทบาท ภาคีที่เข้ามามีส่วนร่วม (4) การจัดโครงสร้างการทำงาน (5) การตัดสินใจ (6) เป้าหมายของการทำงานร่วมกัน (Ansell and Gash, 2008 อ้างถึงใน วสันต์เหลือองประภัสและคณะ, 2559)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ด้านยุทธศาสตร์ การนำนโยบายไปปฏิบัติเกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีการศึกษาของหลายนักวิจัยที่เกี่ยวกับด้านนี้ ได้แก่ พิษณุเดช โอสมานนท์ (2555) พบว่าการเปลี่ยนแปลงที่เป็นแรงผลักดันให้นโยบายเปลี่ยนมากที่สุด คือกระแสการเมืองอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงรัฐบาล พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร โดยการรัฐประหารเมื่อวันที่ 19 กันยายน 2549 เป็นจุดเปลี่ยนสำคัญในการดำเนินนโยบายการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ และกระบวนการกำหนดนโยบายการจัดตั้ง ศอ.บต. ซึ่งฉัตรดา ศิลป์

อุดม และอัญชญา ณ ระนอง (2562) พบว่า 1) มีทั้งหมด 6 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านศาสนา ด้านการศึกษา ด้านความมั่นคง ด้านสิทธิมนุษยชนและการต่างประเทศ 2) ปัญหาและอุปสรรค (1) บุคลากรที่ไม่เพียงพอ การที่ ศอ.บต. มีหน่วยงานภายในที่มากอันเนื่องมาจากการยึดเอาตามภารกิจของ ศอ.บต.ที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. ทำให้เกิดการแบ่งหน่วยงานภายในที่มากเกินความจำเป็น (2) จำนวนหน่วยงานภายใน ในปัจจุบันโครงสร้างภายในของ ศอ.บต. มีจำนวนมากเกินไป อีกทั้งนาย เพิ่มพูน (2561) พบว่าในการติดตามการขับเคลื่อนนโยบายด้านทรัพยากรที่ใช้เพียงพอแต่ยังขาดความสมดุลระหว่างด้านความมั่นคงและการพัฒนา ด้านเส้นทางนโยบายมีความเชื่อมโยงและเหมาะสมด้านกระบวนการและกลไกสอดคล้องกันแต่ยังบูรณาการไม่สมบูรณ์ ด้านภาคีได้รับความร่วมมือดีขึ้นจากประชาชน ภาคประชาสังคม เอกชน และต่างประเทศ การสิ้นเปลืองยุทธศาสตร์และงบประมาณมีแนวโน้มสูงขึ้น และในการติดตามผลลัพธ์ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ“ปานกลาง”ทั้งในด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ความเท่าเทียม และเสรีภาพ อุปสรรคที่สำคัญคือ การบูรณาการให้การจัดสรรทรัพยากรมีส่วนด้านความมั่นคงและการพัฒนาที่เหมาะสมภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมทั้งบูรณาการกลไกความมั่นคงและการพัฒนา และอุปสรรคจากการที่ต่างประเทศ องค์การระหว่างประเทศ หรือภาคประชาสังคมอาจถูกขบวนการใช้เป็นเครื่องมือในการต่อสู้ทางการเมืองได้ และธัญญา อนุวัตรรยรอง (2563) พบว่า ผลการจัดลำดับปัจจัยทางการบริหารที่สำคัญ 3 ลำดับแรก คือ ปัจจัยความรู้ความสามารถ (Skill) มีความสำคัญเป็นลำดับแรกเท่ากับปัจจัยบุคลากร (Staff) รองลงมาเป็นปัจจัยค่านิยมร่วม (Shared Values) และปัจจัยกลยุทธ์ (Strategy) ตามลำดับ

ด้านการจัดการความขัดแย้ง จากการศึกษาของดิณณภพ เตียวเจริญกิจ (2562) พบว่าสันติวิธีถูกบรรจุในนโยบายความมั่นคงมากกว่า 17 ปีแต่พัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงของนโยบายในการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่เป็นสันติวิธีขึ้นอยู่กับแนวทางการแก้ไขปัญหาของแต่ละรัฐบาลและผู้นำประเทศ ปัญหาและอุปสรรคในการขับเคลื่อนสันติวิธีในนโยบายฯ คือความรุนแรงทางโครงสร้างและวัฒนธรรมที่ฝังรากอยู่ในระดับองค์กรและระดับกลไกปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่รัฐ ในขณะที่สุชาติ มั่นคงพิทักษ์กุล, สมบัติ อารังธัญวงศ์, ประพนธ์ สหพัฒนา และศรีสมภพ จิตรภิมรย์ศรี (2559) พบว่าการแก้ไขปัญหา 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีปัญหาในเรื่องของการบูรณาการองค์รวมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังขาดประสิทธิภาพ ดังนั้นการแก้ไขดังกล่าวจึงต้องใช้แนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา การเมืองนำทหาร และอำนาจ สัญญากุล (2561) พบว่าผู้นำมีทัศนคติว่า จำเป็นอย่างยิ่งที่พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ควรมีรูปแบบการกระจายอำนาจมากขึ้นด้วยโครงสร้างการปกครองที่มีลักษณะของพื้นที่ภายใต้กฎหมายของประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นงานวิจัยที่ใช้ระเบียบการวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ ของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในด้านของการพัฒนา การจัดการปัญหาความขัดแย้ง การนำนโยบายไปปฏิบัติและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึก และการตอบแบบประเมินผลสัมฤทธิ์ในการติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงาน ทั้งหมด 28 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างเดียวกันในการสัมภาษณ์เชิงลึกและตอบแบบประเมินผลสัมฤทธิ์ฯ โดยเกณฑ์คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักใช้วิธีการแบบ

เฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกเฉพาะผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริหารและปฏิบัติงานและมีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานนโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ ของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 12 คน 2) ผู้บริหารหรืออดีตผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติของสำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ จำนวน 3 คน 3) ผู้บริหารหรืออดีตผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติของกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร/ภาค 4 ส่วนหน้า จำนวน 3 คน 4) ผู้บริหารระดับจังหวัดหรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องของแต่ละจังหวัด ใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ สังกัดกรมการปกครอง จำนวน 7 คน และ 5) สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 3 คน ทำการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหารูปแบบของข้อความเพื่อจัดกลุ่มข้อความที่เนื้อหาหรือนัยยะ ความหมายที่คล้ายคลึงกัน ใช้เทคนิคในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก และในส่วนของแบบประเมินผลสัมฤทธิ์ในการติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าเฉลี่ยของข้อมูล ใช้แบบมาตราวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยคะแนน 5 หมายถึง ประสบความสำเร็จมากที่สุดและ 1 คะแนน หมายถึง ประสบความสำเร็จน้อยที่สุดตามลำดับ สำหรับเกณฑ์การให้คะแนน คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับน้อย และคะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุป โดยแยกรายประเด็นได้ ดังนี้

1. ผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามนโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ มิติด้านการพัฒนา

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามนโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ มิติด้านการพัฒนา พบว่าการดำเนินงานของศอ.บต. ภาพรวมมีความก้าวหน้า ครอบคลุม และตอบโจทย์วัตถุประสงค์ของนโยบาย เนื่องจากผลการดำเนินงานเป็นที่น่าพอใจ ครอบคลุมในรายละเอียดทั้งด้านการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพของพื้นที่และพัฒนาเพื่อเสริมความมั่นคง ซึ่งศอ.บต. เข้าไปหนุนเสริม เต็มเต็ม แต่ในขณะเดียวกันยังมีบางส่วนที่มองว่า ยังไม่ก้าวหน้าและตอบโจทย์นโยบายเท่าที่ควร เนื่องจากขาดตัวเลขเชิงประจักษ์ ซึ่งในบางงานเป็นการทำงานที่ซ้ำซ้อนกับงานฟังก์ชัน และยังไม่ได้บูรณาการการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่าที่ควร โดยมองความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณของ ศอ.บต. ว่า การดำเนินงานมีความคุ้มค่าเนื่องจากการใช้งบประมาณไปตามแผนที่ขอ ซึ่งผลของเม็ดเงินมีผลต่อภาพรวมทิศทางการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ในทางที่ดีขึ้น ทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมทุกด้าน รวมถึงสะท้อนว่าการที่ ศอ.บต. ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากติดกับดักคำสั่งของ คสช. ที่มีการปฏิวัติในปี 2557

เมื่อประเมินค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ในการติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานเป็นรายด้าน พบว่าด้านอำนวยการความเป็นธรรมและเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบได้รับค่าเฉลี่ยความก้าวหน้าระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) ซึ่งเป็นระดับสูงสุดจากการดำเนินงานทั้ง 4 ด้าน สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกที่มองว่า

ด้านนี้ประสบความสำเร็จมากที่สุด เนื่องจากถือเป็นงานหลักที่ ศอ.บต. ดำเนินการได้ดีและช่วยเหลือได้อย่างทันทั่วทั้งที่สามารถจับต้องได้เป็นรูปธรรม มีระเบียบรองรับที่ชัดเจน รองลงมา คือ ด้านเศรษฐกิจได้คะแนนความก้าวหน้าระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึก ที่สะท้อนว่า ศอ.บต. มีนโยบายชัดเจนที่จะผลักดันให้เกิดผลเป็นรูปธรรมใน 2 เรื่อง คือ เศรษฐกิจมหภาคและเศรษฐกิจฐานราก โดยศอ.บต. เป็นหน่วยในการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนของด้านสังคมพหุวัฒนธรรมและศาสนาได้รับคะแนนความก้าวหน้าระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) ซึ่งถือเป็นความก้าวหน้าลำดับที่ 3 จากทั้ง 4 ด้าน ที่ผู้ให้ข้อมูลหลักมองว่ายังกำหนดการดำเนินงานไม่ชัด ควรเป็นการผลักดันให้เกิดการรวมตัวการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างแท้จริง ไม่ใช่เน้นไปในการสร้างกิจกรรมหรือโครงการที่ทำให้เกิดวัฒนธรรมเชิงเดียวมากขึ้น และ ด้านการศึกษาที่ได้รับคะแนนความก้าวหน้าระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.77$) แต่เป็นระดับคะแนนต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ได้สะท้อนว่า เนื่องจากในปี 2562 มีการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องการศึกษากลับไปยังกระทรวงศึกษาธิการทั้งหมด แต่ในส่วนที่ ศอ.บต. ทำในส่วนตามแนวพระราชดำริ การส่งเสริมการศึกษาเกี่ยวกับโรงเรียน ตชด. จึงทำให้ในเรื่องของด้านการศึกษา ศอ.บต. ไม่ได้เป็นหน่วยหลักที่รับผิดชอบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การดำเนินงานของ ศอ.บต. ในห้วงปี 2561 - 2565

2. ปัญหาหรือช่องว่างในการดำเนินงานของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้

ผู้ให้ข้อมูลหลัก สะท้อนว่าศอ.บต. ไม่สามารถบังคับทิศทางให้หน่วยงานทำตามยุทธศาสตร์หรือนโยบายได้ ปัญหาหลักเป็นการขาดการบูรณาการทั้งในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน ไม่บูรณาการกับกอ.รมน. ภาค 4 ส่วนหน้า และจังหวัดในพื้นที่ ส่วนใหญ่จะเป็นการที่ ศอ.บต. ทำเอง ทั้ง ๆ ที่บทบาท เป็นของหน่วยงานพี่งักชั้น ไม่มีการวางระบบขั้นตอนที่ชัดเจนในการทำงาน เกิดการซ้ำซ้อนกันในการทำงาน หาก ศอ.บต. ทำงานที่สนองนโยบายทางการเมืองมากเกินไป จะเสี่ยงต่อการยุบศอ.บต. และเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ยังคงดำเนินอยู่ และส่งผลต่อการบังคับทิศทางในการสร้างสังคมพหุวัฒนธรรม

นอกจากนี้อีกสาเหตุหนึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักมองว่าศอ.บต. ไม่ให้ความสำคัญกับงานความมั่นคง ไม่ว่าจะเป็นแผนงานตัวเองหรือแผนงานบูรณาการ ขาดการสื่อสาร การประสานงานที่ดี กับหน่วยงานในพื้นที่ ซึ่งเป็นการทำงานข้ามชั้นลำดับการบังคับบัญชา อีกมุมหนึ่งเป็นการสื่อสารที่ไม่เข้าใจระหว่างหน่วยงานระดับล่างในพื้นที่และหน่วยงานส่วนกลางในการกำหนดนโยบายการทำงาน นอกจากนี้การดำเนินการของศอ.บต. ในห้วง 5 ปีที่ผ่านมายังถูกล็อกไว้ด้วยคำสั่งของคสช. ที่มาควบคุม กำกับการทำงาน ครอบคลุมการทำงานศอ.บต.ไว้อีกชั้นหนึ่ง ทำให้ไม่สามารถบังคับทิศทางการทำงานของตนเองได้ และในเรื่องปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในการจัดคนมาทำงานควรเป็นคน que เข้าใจปัญหาของคนในพื้นที่ เป็นผู้ที่ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนเหมือนที่ผ่านมา และสำหรับข้าราชการภายใน ศอ.บต. ในการคัดคนเข้ามาทำงานก็เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับจากหน่วยงานอื่น อีกทั้งต้องมีความรู้ มีผู้เชี่ยวชาญในการทำงานแต่ละด้านประจำอยู่ที่ ศอ.บต. เพื่อทำงานแก้ไขปัญหายุทธศาสตร์เฉพาะด้าน รวมถึงการทำงานควรจะต้องมีการหมุนเวียนเปลี่ยนประสบการณ์ เพื่อให้มีมิติของมุมมองในการพัฒนางานที่กว้างมากขึ้น สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 2

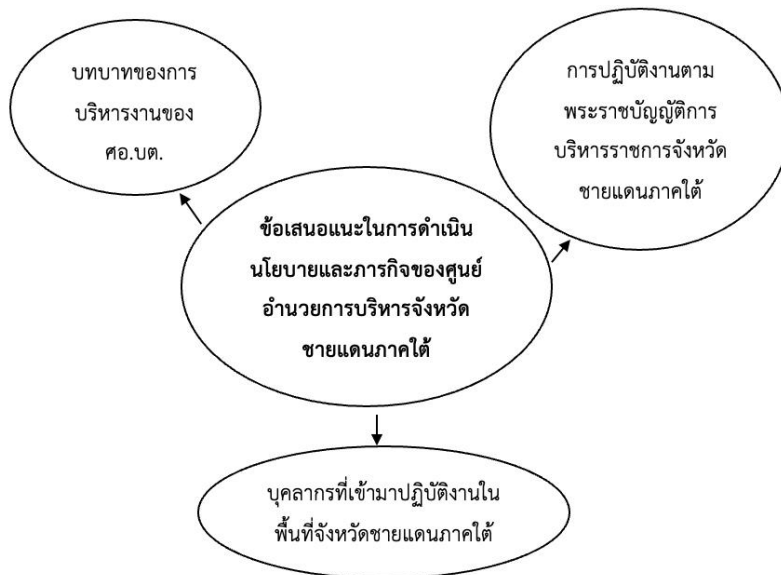


ภาพที่ 2 ปัญหาหรือช่องว่างในการดำเนินงานของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้

3. ข้อเสนอแนะในการดำเนินนโยบายและภารกิจของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้

ข้อเสนอแนะในการดำเนินนโยบายและภารกิจของ ศอ.บต. จากมุมมองผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่า สิ่งสำคัญที่ ศอ.บต. ควรให้ความสำคัญในระดับต้น ๆ คือการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ นำปัญหาความต้องการจากพื้นที่สะท้อนสู่เบื้องบนเป็น การทำงานแบบ Bottom up เป็นองค์กรที่เป็นแหล่งข้อมูลทางวิชาการ เน้นเรื่องการใช้ภาษาไทยในพื้นที่ การทำงานพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน พัฒนาเศรษฐกิจการท่องเที่ยว และกลับมาทวนบทบาทความเป็นการอำนวยการบริหาร ในฐานะ leader ของ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยใช้หลักการทำงานของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติกับผู้ตรวจการแผ่นดินมารวมกัน ในบทบาทของการอำนวยการ และการบูรณาการ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่ทำในเชิงเดียวและไม่ทำงานซ้ำซ้อนกับหน่วยงานในพื้นที่ ควรมีการปรับโครงสร้างการทำงานให้เป็นเอกภาพและปรับภารกิจของตนเองให้ตรงกับกฎหมายที่

ให้มาในเรื่องของ พ.ร.บ. คอ.บต. ให้ได้ครบถ้วน เพื่อพัฒนางานให้เป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างสูงสุด และการคัดเลือกคนที่มีความรู้ความสามารถโดยเฉพาะมีความคิดเชิงบวก ทำงานเพื่อสังคม ไม่ทำงานเพื่อประโยชน์ของตนเองเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่และไม่เป็นคู่แข่งกับประชาชน สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ข้อเสนอแนะในการดำเนินนโยบายและภารกิจของศูนย์อำนาจการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้

การอภิปรายผล

การดำเนินงานของคอ.บต. ในเรื่องของการตอบโจทย์วัตถุประสงค์ตามนโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ มิติด้านการพัฒนา ภาพรวมของการดำเนินงานมีความก้าวหน้าครอบคลุม และตอบโจทย์วัตถุประสงค์ของนโยบาย แต่ก็ยังมีบางส่วนที่ยังไม่ก้าวหน้าและตอบโจทย์นโยบายเท่าที่ควร โดยความสำเร็จรายด้านที่ คอ.บต. ดำเนินการนั้น สามารถเรียงลำดับได้จาก การดำเนินงานที่ประสบสำเร็จมากที่สุดคือ ด้านอำนาจความเป็นธรรมและเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมพหุวัฒนธรรมและศาสนา และด้านการศึกษา ตามลำดับ ในส่วนงบประมาณการดำเนินงานของคอ.บต. ส่วนใหญ่มีความคุ้มค่าต่อการใช้งบประมาณ และส่วนหนึ่งมองว่าไม่มีความคุ้มค่าต่อการใช้งบประมาณเนื่องจากไม่ตรงวัตถุประสงค์ของนโยบายฯ และทนาย เพิ่มพูน (2561) ได้ศึกษาการติดตามนโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้พ.ศ. 2555 – 2557 พบว่าในการติดตามผลผลิตเหตุการณ์ความรุนแรง การสูญเสียประชากรและเจ้าหน้าที่ความมั่นคงมีแนวโน้มลดลง ส่วนการสิ้นเปลืองยุทธโธปกรณ์และงบประมาณมีแนวโน้มสูงขึ้น และในการติดตามผลลัพธ์ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ทั้งในด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ความเท่าเทียม และเสรีภาพ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับณัฐธาดา ศิลป์อุดม และอัญญา ณ ระนอง (2562) ศึกษาการศึกษาโครงสร้างและการดำเนินงานของศูนย์อำนาจการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในช่วงยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาจังหวัดชายแดนใต้ ปี 2558-2560 พบว่ามีทั้งหมด 6 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านศาสนา ด้านการศึกษา ด้านความมั่นคงด้านสิทธิมนุษยชนและการต่างประเทศ

ในส่วนของปัญหาและช่องว่างในเรื่องของการดำเนินงาน ประกอบด้วย บทบาทการทำงานของ คอ.บต. นโยบายการบริหารงานของ คอ.บต. กระบวนการทำงานของ คอ.บต. ข้อจำกัดของระเบียบกฎหมายหรือการปฏิบัติงานตาม พ.ร.บ.ของ คอ.บต. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้และเหตุการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐรดา ศิลปอุดม และอัญญา ณ ระนอง (2562) ศึกษาการศึกษาโครงสร้างและการดำเนินงานของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในช่วงยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาจังหวัดชายแดนใต้ ปี 2558-2560 พบว่า ปัญหาและอุปสรรค คือ (1) บุคลากรที่ไม่เพียงพอ การที่ คอ.บต. มีหน่วยงานภายในที่มาก อันเนื่องมาจากการยึดเอาตามภารกิจของ คอ.บต.ที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. ทำให้เกิดการแบ่งหน่วยงานภายในที่เยอะเกินความจำเป็น (2) จำนวนหน่วยงานภายใน ในปัจจุบันโครงสร้างภายในของ คอ.บต. มีจำนวนเยอะเกินไป ประกอบกับการศึกษาของศิริพร ศรีอำดี (2559) ศึกษาการนำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาไปปฏิบัติของเทศบาลตำบลบางเตือ อำเภอมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี : กรณีศึกษาด้านระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และโครงสร้างพื้นฐาน พบว่าปัญหาอุปสรรคในการนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ คือ ปัญหาความร่วมมือจากสมาชิกเทศบาลด้วยกัน ปัญหาความร่วมมือจากประชาชนในท้องถิ่น ปัญหาสมรรถนะของหน่วยงานที่นำโครงการไปปฏิบัติ ปัญหาระบบแนวทางไม่ชัดเจน ปัญหาการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้อง และปัญหาควบคุมประเมินผล

การดำเนินบทบาทหรือภารกิจของคอ.บต. นั้น ผลการวิจัยพบว่า มีความเหมาะสมกับบริบทการทำงานในพื้นที่ แม้ว่าอีกส่วนหนึ่งยังมองว่าไม่มีความเหมาะสม ซึ่งเมื่อมองไปยังมิติการพัฒนาที่ คอ.บต. ดำเนินการอยู่มีความเห็นทั้งในส่วนที่เห็นควรให้ คอ.บต. ดำเนินการในมิติการพัฒนาต่อไปและไม่เห็นควรให้ คอ.บต. ดำเนินงานในมิติการพัฒนา สอดคล้องกับสุชาติ มั่นคงพิทักษ์กุล, สมบัติ อารงธัญวงศ์, ประพนธ์ สหพัฒนา และศรีสมภพ จิตรภิรมย์ศรี (2559) ศึกษาการแก้ไขปัญหา 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ : นโยบาย กระบวนการ และ ผลลัพธ์ มีพบว่า มีปัจจัยใหม่ที่จะทำให้กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของหน่วยงานคอ.บต. จะประสบความสำเร็จ คือ ปัจจัยด้านการสร้างคุณค่า (Value) และปัจจัยด้านการบริหารความรู้สึก (Feeling Management) และปัจจัยด้านค่านิยม (Popularity) ของชุมชนในพื้นที่ เป็นต้น ดังนั้นการแก้ไขปัญหา 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ใช้แนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา การเมืองนำทหาร การใช้กำลังปิดล้อมอย่างกว้างขวาง ให้สงวนการใช้อำนาจพิเศษ ให้คำนึงถึงการใช้อำนาจการศึกษใช้เท่าที่จำเป็น มาตรการที่ใช้ได้ผล กระบวนการนิติทางวิทยาศาสตร์ เพื่อตรวจสอบผู้ต้องหาได้แม่นยำ ในขณะที่เดียวกันสร้างสภาวะแวดล้อม เกื้อกูลการพูดคุย ดูแลชาวบ้านอย่างต่อเนื่อง เข้าใจการพัฒนาแนวคิดเข้าใจเข้าถึง พัฒนา ให้ใช้งบประมาณช่วยแก้ปัญหาความไม่สงบในภาคใต้ไม่ใช่ใช้งบประมาณเพื่อสนองยุทธศาสตร์

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัยครั้งนี้

1) คอ.บต. ควรมีการทบทวนการทำงานโดยเฉพาะบทบาทของการทำงานในรูปแบบอำนวยการในการหนุนเสริม เติมเต็ม ต่อยอด งานที่หน่วยงานอื่น ๆ ในพื้นที่ไม่สามารถทำได้ สามารถบังคับทิศทางการทำงานของหน่วยงานฟังก์ชัน ปรับโครงสร้างภายในหน่วยงานให้เหมาะสม และบทบาทการทำงานไม่ควรซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่น เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรและการสร้างการยอมรับต่อหน่วยงานและประชาชนในพื้นที่

2) การทำงานของ คอ.บต. ควรผลักดันให้เกิดการบูรณาการร่วมกันกับหน่วยงานฟังก์ชันในพื้นที่อย่างแท้จริง

3) คอ.บต. ควรเน้นเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและสะท้อนปัญหา ความต้องการในรูปแบบ Bottom up ไม่ใช่ Top Down เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการนำมากำหนดนโยบายการทำงานของจังหวัดชายแดนภาคใต้

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐธาดา ศิลป์อุดม และอัญชญา ณ ระนอง. (2562). การศึกษาโครงสร้างและการดำเนินงานของศูนย์
 อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ในช่วงยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้
 ปี 2558 – 2560. *วารสารการบริหารปกครอง*, 8 (2): 463 – 481. สืบค้นเมื่อ 27 สิงหาคม 2565,
 จาก <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/gjournalksu/article/view/233719>
- ติณณภพ เตียวเจริญกิจ. (2562). สันติวิธีในนโยบายความมั่นคงของไทยในจังหวัดชายแดนภาคใต้.
 (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นเมื่อ
 20 พฤศจิกายน 2564, จาก <https://cuir.car.chula.ac.th/>
- ทนาย เพิ่มพูล. (2561). การติดตามนโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้พ.ศ.
 2555 – 2557. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2564, จาก <https://cuir.car.chula.ac.th/>
- ธัญญา อนุวัตรรยรง. (2563). การศึกษาการขับเคลื่อนภารกิจเพื่อตอบสนองทิศทางการพัฒนาประเทศ
 ตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ กรณีศึกษา กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่.
 (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
 สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2565, จาก <https://cuir.car.chula.ac.th/>
- ธันภัทร โคตรสิงห์. (2556). การนำนโยบายโฉนดชุมชนไปปฏิบัติ. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
 มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. สืบค้นเมื่อ 3 พฤศจิกายน 2564,
 จาก <https://repository.nida.ac.th/>
- นพดล นิมสุวรรณ. (2559). ยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์สู่การเป็นมหาวิทยาลัย
 สร้างเสริมสุขภาพด้านการส่งเสริมการออกกำลังกาย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎี
 บัณฑิต). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สืบค้นเมื่อ 17 กันยายน 2565, จาก
<https://kb.psu.ac.th/psukb/>
- พิชญเดช โอสถานนท์. (2555). การเมืองในกระบวนการกำหนดนโยบายแก้ปัญหาความไม่สงบใน
 จังหวัดชายแดนใต้. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ:
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2565, จาก
<https://cuir.car.chula.ac.th/>
- พิชญญา วิฑูรกิจจา. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจชีวภาพสู่การปฏิบัติ:
 กรณีศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต).
 กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นเมื่อ 3 พฤศจิกายน 2564, จาก
<https://cuir.car.chula.ac.th/>

- พิทักษ์สิทธิ์ ชีวรัฐพัฒน์. (2559). การกำหนดนโยบายการแก้ไขปัญหาความไม่สงบจังหวัดชายแดนภาคใต้. (ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2564, จาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และเหมือนขวัญ เรณูมาศ. (2560). สันติวิธี: การจัดการความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธี. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร.* 5(2). 7. สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2565, จาก <https://peaceresourcecollaborative.org/theories/nonviolent-politicization/cr>
- ประเสริฐ อินทร์รักษ์. (2561). องค์ประกอบการวางแผนกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สู่ประชาคมอาเซียนของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. *วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 9(1). 176-187. สืบค้นเมื่อ 13 กันยายน 2565, จาก <https://so02.tcithaijo.org/index.php/EdAd/article/view/156969>
- วสันต์ เหลืองประภัสร์, ชาย ไชยชิต, ซาลินี สนพลา, ศศิธร ทองจันทร์ และอินทอร แสงอรัญญา. (2557). การสังเคราะห์ตัวแบบเชิงทฤษฎีและการบริหารจากผลการดำเนินโครงการวิจัยเพื่อพัฒนาผลไ้ความร่วมมือเพื่อแก้ปัญหาร่วมกันของคนในพื้นที่. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2565, จาก <https://elibrary.trf.or.th/>
- ศาศวัต เฟ่งเพ. (2543). ความขัดแย้งและการแก้ไขความขัดแย้งในสังคมไทย: ศึกษากรณีโครงการก่อสร้างท่าส่งก๊าซชายาดานา. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2565, จาก <https://cuir.car.chula.ac.th/>
- สุภาคีพรรณ ตั้งตรงไพโรจน์. (2561). แผนยุทธศาสตร์ปฏิรูปการศึกษาสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อสร้างสันติสุข ปี พ.ศ. 2548 - 2551: ศึกษากรณีความสัมพันธ์เชิงอำนาจกับกระบวนการกำหนดนโยบายการศึกษา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นเมื่อ 7 พฤษภาคม 2565, จาก <https://cuir.car.chula.ac.th/>
- สุชาติ มั่นคงพิทักษ์กุล, สมบัติ อารังธัญวงศ์, ประพนธ์ สหพัฒนา และศรีสมภพ จิตรภิรมย์ศรี. (2559). การแก้ไขปัญหา 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ : นโยบาย กระบวนการ และ ผลลัพธ์. *วารสาร อัล-อิหมะก มหาววิทยาลัยฟาฏอนี*, 6(12), 35-53. สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2565, จาก <https://peaceresourcecollaborative.org/deep-south/overviewanalysis/south#>
- อาริยา สิทธิวรรณวงศ์. (2550). ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดยะลา. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2565, จาก <https://kb.psu.ac.th/psukb/>
- ฮาริต เวชสิทธิ์. (2558). การค้าชายแดนไทย-มาเลเซีย : ยุทธศาสตร์การพัฒนาการค้าชายแดนด้านวังประจัน อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สืบค้นเมื่อ 13 กันยายน 2565, จาก <https://kb.psu.ac.th/psukb/>
- Howard, R. (2004). *Impact. Conflict sensitive journalism*. 6. Retrieved July 22, 2022, from <https://www.mediasupport.org/wp-content/uploads/2012/11/ims-csj-handbook-2004.pdf>

Reese, S. (2018). Defining Homeland Security: Analysis and Congressional Considerations. *Congressional Research Service*. Retrieved September 17, 2022, from <https://sgp.fas.org/crs/homesecc/R42462.pdf>

United States Environmental Protection Agency. (2022). Homeland Security Defined. Retrieved September 14, 2022, from <https://www.epa.gov/homeland-security/homeland-security-defined>

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส

Factors Affecting the Efficiency of Land and Building Tax Collection of Local Administrative Organizations in Narathiwat Province

นุรีชา มาหิเละ
ขายนีย์ ช. บุญพันธ์

Nureeza Mahilek¹
Kayanee Chor Boonpunth²

บทคัดย่อ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาสมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างแตกต่างกัน งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส จำนวน 72 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์การถดถอยของพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่าระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาสอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษายังพบว่า ปัจจัยช่องทางการสื่อสารกับประชาชน และปัจจัยความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คือ เพิ่มช่องทางการสื่อสารกับประชาชนหลากหลายช่องทาง โดยเฉพาะการรับชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์ และส่งเสริมพัฒนาทักษะการใช้โปรแกรมระบบปฏิบัติการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่ เพื่อความพร้อมสำหรับการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

Local administrative organizations in Narathiwat Province have different efficiency levels in collecting land and building taxes. The objectives of this research were to determine the efficiency levels of land and building tax collection by local administrative organizations in Narathiwat Province and to find out factors affecting the efficiency of

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
E-mail: 6410521523@email.psu.ac.th

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
E-mail: kayanee.b@psu.ac.th

land and building tax collection by local administrative organizations in Narathiwat Province. The sample group for this quantitative research was 72 local administrative organizations in Narathiwat Province. The research instrument was a questionnaire. The statistics used in data analysis were mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The research found that the efficiency of land and building tax collection by local administrative organizations in Narathiwat Province was at a high level. The study results also revealed that the communication channels with the public and the readiness of local administrative organizations affected the efficiency of land and building tax collection at a statistical significance level of 0.05. Therefore, the methods to increase the efficiency of land and building tax collection are to use more communication channels with the public, especially tax payments online, and to promote the development of officers' skills in using the tax map and property registration programs (LTAX GIS) for the readiness of local administrative organizations in land and building tax collection.

Keywords: The Efficiency of Land and Building Tax Collection, Land and Building Tax, Local Administrative Organization

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระ ในการปกครองตนเอง ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด สามารถช่วยเหลือและให้ความสะดวกแก่ประชาชนได้รวดเร็วที่สุด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีรายได้ เพื่อจัดทำงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินงานแต่ละปี จึงมีการกระจายอำนาจทางการคลังให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดเก็บรายได้เองโดยไม่ต้องส่งให้รัฐบาลส่วนกลาง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินงานได้อย่างอิสระ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ มีรายได้จัดเก็บเองบางประเภทแตกต่างกัน เช่น เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล มีการจัดเก็บภาษีที่เป็นรายได้ ได้แก่ ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน และที่ดิน ปัจจุบันมีการยกเลิกภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และบังคับใช้พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562 ซึ่งการจัดเก็บภาษีตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งไม่สามารถจัดเก็บภาษีได้ครบถ้วน จากข้อมูลรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ปรากฏว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดรายได้ ที่จัดเก็บเองเป็นจำนวนมาก (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น)

จากการปรับปรุงแนวทางการจัดเก็บภาษี เป็นการปฏิบัติงานในรูปแบบบูรณาการหลายหน่วยงาน ได้แก่ กรมที่ดิน สำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานธนารักษ์พื้นที่จังหวัด และองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบการจัดเก็บภาษีตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 แต่ภายหลังจากที่ได้ประกาศใช้กฎหมายฉบับดังกล่าวแล้ว เมื่อนำมาปฏิบัติเกิดประเด็นปัญหาต่าง ๆ เช่น ระยะเวลาในการบังคับใช้ ความล่าช้าของการออกกฎหมายลำดับรอง ความไม่พร้อมของข้อมูลทะเบียนทรัพย์สิน และความไม่ชัดเจนของการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (วารสารธรรมมาภิบาล และศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม, 2563) รัฐประกาศใช้พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 และเริ่มจัดเก็บภาษี ปี 2563 รวดเร็วเกินไป เจ้าหน้าที่และประชาชนยังขาดความเข้าใจในระบบการเสียภาษี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ สำหรับกระบวนการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่มีหลายขั้นตอน ยังขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญทั้งเรื่องกฎหมายและการใช้โปรแกรมปฏิบัติการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน (LTAX GIS , LTAX3000 หรือ LTAX Online) ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับฐานข้อมูลจำนวนที่ดินกับรายละเอียดของผู้ถือกรรมสิทธิ์ที่ดินไม่ตรงกัน (อำนวยการ สันต์ช่วย, 2564) ไม่สามารถติดต่อหาเจ้าของได้ อีกทั้งราคาประเมินที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีความไม่แน่นอน ทำให้ไม่สามารถประเมินอัตราภาษีได้อย่างถูกต้อง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งมีงบประมาณไม่เพียงพอสำหรับการดำเนินการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งงบประมาณส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น (ศิริพร สีสว่าง และสิทธิเดช สิริสุขะ, 2558) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจต้องใช้ระยะเวลานานกว่าจะเก็บภาษีจากประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากข้อมูลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในปี 2564 (กลุ่มงานนโยบายการคลังและพัฒนารายได้, กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูล ณ วันที่ 27 มิถุนายน 2565) รวมทุกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส สามารถจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างได้ จำนวน 3,811,516.21 บาท จากจำนวนเงินภาษีที่แจ้งประเมิน (ภ.ด.ส.6) 4,385,253.17 บาท โดยเงินภาษีที่ค้างชำระ จำนวน 573,736.96 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.08 ของจำนวนเงินภาษีที่แจ้งประเมิน เมื่อพิจารณาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรายแห่ง ปรากฏว่าบางแห่งไม่มีจำนวนผู้เสียภาษีค้างชำระ แต่บางแห่งกลับมีจำนวนผู้เสียภาษีค้างชำระสูงเกินร้อยละ 50 ของจำนวนผู้เสียภาษีที่แจ้งประเมินทั้งหมด เห็นได้ว่าแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนจำนวนผู้เสียภาษีค้างชำระแตกต่างกัน แสดงถึงประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างแตกต่างกันด้วย ดังนั้นจากข้อมูลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของจังหวัดนราธิวาสข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส เพื่อนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส
2. ทำให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาสและจังหวัดอื่นๆ สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดหรือปรับปรุงแผนและนโยบายเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไปได้

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

วียะดา ตีสง่า (2554) ให้นิยามว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี คือการจัดเก็บภาษีให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยหรือไม่มีการรั่วไหล โดยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต้องน้อยกว่าเมื่อเทียบกับการนำไปใช้ประโยชน์ด้านอื่น และการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพย่อมมีผลในด้านต่างๆ เช่น สนับสนุนให้ระบบภาษีมีความเป็นธรรม รัฐมีรายได้มากขึ้น ลดภาระการขาดดุลและการใช้จ่ายในด้านต่างๆ มากยิ่งขึ้น

รุ่งไพลิน บุญหล้า (2563) นิยามว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ประกอบด้วย 4 ด้าน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านความถูกต้องครบถ้วน หมายถึง การจัดเก็บภาษีโดยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องครบถ้วน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการประเมินค่าภาษีได้อย่างถูกต้องทุกประเภทภาษี มีการตรวจสอบความถูกต้องระหว่างข้อมูลที่มีกับทรัพย์สินจริง มีการปรับปรุงข้อมูลผู้เสียภาษีให้ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน และมีการปฏิบัติงานตามระเบียบและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีอย่างถูกต้อง

2. ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน หมายถึง การจัดเก็บภาษีโดยค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานในการจัดเก็บภาษีมีความคุ้มค่ากับรายได้ที่จัดเก็บภาษี ค่าใช้จ่ายในการซื้อวัสดุอุปกรณ์ มีความคุ้มค่ากับรายได้ที่จัดเก็บภาษี สามารถบริหารเวลาที่ใช้ไปในการจัดเก็บภาษีได้อย่างเหมาะสมค่าใช้จ่ายในการส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีช่วยให้เจ้าหน้าที่พัฒนางานจัดเก็บภาษีได้ดียิ่งขึ้น มีความคุ้มค่ากับงบประมาณ และค่าใช้จ่ายในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภาษีมีความคุ้มค่ากับรายได้ที่จัดเก็บ

3. ด้านการจัดเก็บได้ตามเป้าหมาย หมายถึง การจัดเก็บภาษีโดยจัดเก็บภาษีได้ตามงบประมาณการที่ตั้งไว้ รายได้ที่จัดเก็บภาษีที่ได้รับมากกว่าค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ มีลูกหนี้ที่ค้างชำระภาษีแต่ละประเภทลดน้อยลง จัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินทันภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด จัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ทันภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด และจัดเก็บภาษีป้ายทันภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

4. ด้านการตรวจสอบและติดตาม หมายถึง การจัดเก็บภาษีโดยมีการจัดทำทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี ปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีการจัดทำหนังสือเตือนผู้ค้างชำระภาษี มีการตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินกับทะเบียนคุมผู้ชำระภาษีและมีการรายงานผลการจัดเก็บ ภาษีต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารท้องถิ่น

ดังนั้นประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี หมายถึง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างได้ครบถ้วน ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ ได้แก่ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างได้ครบถ้วนตามหนังสือแจ้งประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างได้ทันภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด การตรวจสอบติดตามเร่งรัดภาษีที่ค้างชำระสม่ำเสมอ รวมถึงความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายกับงบประมาณ ซึ่งทำให้การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีประสิทธิภาพ

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้มีประสิทธิภาพนั้น เกิดจากหลากหลายปัจจัย ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีจากการทบทวนวรรณกรรม โดยเลือกปัจจัยที่น่าสนใจมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ปัจจัยความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ช่องทางการสื่อสารกับประชาชน และบทบาทผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1 ความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ทฤษฎีความพร้อม ของ Downing and Thackrey (1971 อ้างถึงใน อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ และสุดาวดี มีเพ็ชรทาน, 2564) ซึ่งได้กำหนดองค์ประกอบของความพร้อม ได้แก่ 1) องค์ประกอบทางกาย (Physical Factors) คือ ความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม 2) องค์ประกอบทางสติปัญญา (Intellectual Factors) คือ ความพร้อมด้านสติปัญญาโดยทั่วไป ความสามารถในการรับรู้ ความสามารถในการคิดอย่างมีเหตุผล ความสามารถในการตัดสินใจ และคิดเพื่อแก้ปัญหา 3) องค์ประกอบด้านอารมณ์แรงจูงใจและบุคลิกภาพ (Emotion, Motivational and Personality Factors) คือความมั่นคงทางอารมณ์และความต้องการที่จะเรียนรู้ตลอดจนความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน และ 4. องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) คือสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมทางสังคม การวางระบบ ขั้นตอนในการทำงาน ตลอดจนการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ และสุดาวดี มีเพ็ชรทาน (2564) จึงนิยาม ความพร้อม หมายถึง การเตรียมตัวในการปฏิบัติงานหรือการดำเนินกิจกรรม โดยใช้ความรู้และทักษะ เพื่อทำกิจกรรมการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้น ประกอบด้วยความพร้อมทางด้านกายภาพ ด้านสติปัญญา ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านอารมณ์ แรงจูงใจและบุคลิกภาพ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีความพร้อมสำหรับการดำเนินการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เพื่อให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีความระเอียดรอบคอบและทำความเข้าใจกับกฎหมายตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และมีข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินครบถ้วน ใช้ประเมินภาษี รับบริการชำระภาษี เร่งรัดติดตาม ได้สะดวกรวดเร็วขึ้น และควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการใช้แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของกองคลัง เพื่อใช้เป็นข้อมูลและเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ชาติ งามจันทร์, 2561) แต่ศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่มีความสามารถในการดำเนินการที่แตกต่างกันทั้งในด้านของบุคลากร งบประมาณ เครื่องมือและอุปกรณ์ ระยะเวลา อาทิ บุคลากรที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีน้อยและไม่มีความชำนาญเรื่องกฎหมายดังกล่าว ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง มีขนาดเล็กอาจงบประมาณไม่เพียงพอ เครื่องมือหรืออุปกรณ์ไม่

เพียงพอด้วย และระยะเวลาในการดำเนินการที่ค่อนข้างจำกัดต่อขนาดพื้นที่ที่ได้รับผิดชอบ ทำให้การดำเนินการไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ดังนั้นความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จึงหมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพร้อมสำหรับการดำเนินการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เจ้าหน้าที่มีทักษะการใช้โปรแกรมระบบปฏิบัติการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน (LTAX GIS , LTAX3000 หรือ LTAX Online) ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีงบประมาณเพียงพอสำหรับดำเนินการตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ พร้อมสำหรับนำมาใช้ในการดำเนินงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

2.2 ช่องทางสื่อสารกับประชาชน

เกศินี จุฑาวิจิตร (2540) ให้ความหมายว่า ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ (Channel) หมายถึง พาหนะในการนำพาข่าวสารจากผู้ส่งสารไปถึงผู้รับสาร การนำเอาการสื่อสารมาพัฒนา เพื่อให้ผู้รับสารเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความเชื่อและพฤติกรรมนั้น

การสื่อสาร ในความหมายของ สุทธิธรรม อินทะกนก (2559) หมายถึง กระบวนการที่ผู้ส่งสาร ถ่ายทอดสารหรือเรื่องราวที่มีความหมาย ซึ่งแสดงออกมาในลักษณะต่างๆ อาทิ ข้อมูลข่าวสาร ข้อคิดเห็นหรือทรรศนะ อารมณ์ความรู้สึก ตลอดจนประสบการณ์ ผ่านสื่อหรือตัวกลางในการนำสารไปยังผู้รับสารแล้วเกิดการรับรู้ความหมายร่วมกัน ซึ่งกระบวนการสื่อสารจะสัมฤทธิ์ผลได้หรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่กับการเข้าใจความหมายของเรื่องราวต่างๆ ร่วมกันของทั้งสองฝ่าย ดังนั้น ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารจึงจำเป็นต้องเรียนรู้กระบวนการสื่อสารและเข้าใจกระบวนการดังกล่าว จึงจะสามารถนำไปใช้ได้อย่างสัมฤทธิ์ผลต่อไป

การสื่อสารสำหรับการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

วราภรณ์ ธรรมมาภิสมัย และศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม (2563) จากการศึกษาความพร้อมในการจัดเก็บภาษีตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น กล่าวถึงการประชาสัมพันธ์ หรือการสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวปฏิบัติตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 นั้น พบว่า เทศบาลได้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและวิธีปฏิบัติในการชำระ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามกฎหมายใหม่ โดยมีการประชาสัมพันธ์ในหลากหลายรูปแบบและหลายช่องทาง เช่น การพบปะพูดคุยกับประชาชนทั้งในและนอกสถานที่ การติดต่อทางโทรศัพท์ จดหมายแจ้งไปยังประชาชน โดยตรงและผ่านผู้นำชุมชน การติดประกาศประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายในชุมชนและหมู่บ้าน แผ่นพับ ป้าย คัดเอาท์ และเว็บไซต์ของเทศบาล

ดังนั้นช่องทางสื่อสารกับประชาชน สำหรับการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จึงหมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีช่องทางสื่อสารกับประชาชนหลากหลายประเภท ได้แก่ การประชาสัมพันธ์หรือการเผยแพร่การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างผ่านสื่อต่างๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ วารสาร ประกาศเสียงตามสาย ประกาศผ่านวิทยุกระจายเสียง สื่อโฆษณา หรือ คลิปวิดีโอ เป็นต้น การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน Facebook, Line Official เป็นต้น และการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ รวมถึงการรับชำระภาษีระบบออนไลน์ เพื่อให้

การรับส่งข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

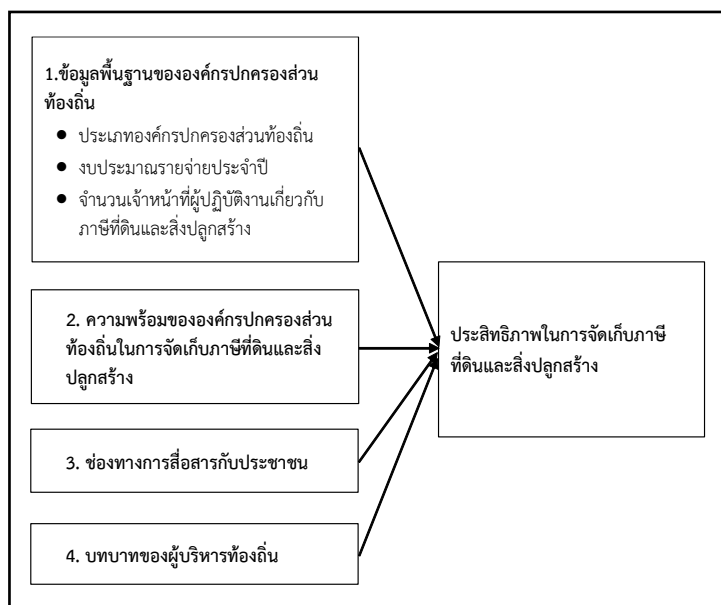
2.3 บทบาทผู้บริหารท้องถิ่น

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการสอบสวนผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น ประธานสภาท้องถิ่น รองประธานสภาท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น เลขานุการผู้บริหารท้องถิ่นและที่ปรึกษาผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2554 นิยามผู้บริหารท้องถิ่น หมายถึง นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกเทศมนตรี นายกเมืองพัทยาและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

จากการทบทวนวรรณกรรมมีนักวิชาการกล่าวถึง ผู้บริหารท้องถิ่นในบริบทการส่งเสริมและพัฒนาการจดทะเบียนภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งได้แก่ วราภรณ์ ธรรมาภิสมัย และศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม (2563) ศึกษา พบว่า ผู้บริหารท้องถิ่นไม่ได้เข้าร่วมการอบรมความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างร่วมกับบุคลากร แต่พบเพียงการมอบนโยบายในการจดทะเบียนภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและการสนับสนุนเชิงงบประมาณเพื่อรองรับการจดทะเบียนภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเท่านั้น ส่วน สุพัฒน์จิตร ลาดบัวขาว (2564) กล่าวว่า บทบาทผู้บริหารท้องถิ่น ได้แก่ การกำหนดนโยบายการบริหารการจัดเก็บรายได้และติดตามงานประเมินผลนโยบายการจัดเก็บรายได้ และวาสนา เมธาวรากุล (2559) ศึกษาพบปัญหาความต่อเนื่องของนโยบายในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นเพราะผู้บริหารระดับสูงบางสมัยจะยึดหลักการจดทะเบียนภาษีตามที่กฎหมายกำหนด บางสมัยจะยึดหลักความเป็นธรรมต่อผู้เสียภาษี จึงมีผลต่อประสิทธิภาพการจดทะเบียนภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้นบทบาทผู้บริหารท้องถิ่นในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ผู้บริหารมีการกำหนดนโยบายหรือโครงการที่ดำเนินการเพื่อส่งเสริมการจดทะเบียนภาษี ตัวอย่างเช่น โครงการจดทะเบียนภาษีเคลื่อนที่ โครงการชำระภาษีแลกลสตีกเกอร์ชำระภาษีแล้วและอื่นๆ เพื่อกระตุ้นให้ประชาชนมาชำระภาษีเพิ่มมากขึ้น รวมถึงการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างเต็มที่ เช่น ผู้บริหารร่วมลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์ การจดทะเบียนภาษีและให้บริการจดทะเบียนภาษีเคลื่อนที่พร้อมเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารประสานงานกับผู้นำชุมชน เพื่อให้ความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลภาคสนาม และผู้บริหารท้องถิ่นเร่งให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบโดยเร็วกรณีประชาชนยื่นอุทธรณ์

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถประมวลเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส จำนวน 88 แห่ง ยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส (ข้อมูลจากสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดนราธิวาส) โดยสุ่มเลือกศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 72 แห่ง เก็บข้อมูลจากผู้อำนวยการกองคลัง หรือผู้อำนวยการกองช่าง หรือเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ หรือเจ้าหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้ หรือเจ้าหน้าที่จัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน แห่งละ 1 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยของคุณ

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1

ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส

(n=72)

ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดิน	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างได้ทันภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด	3.97	0.949	มาก
2. การตรวจสอบติดตามเร่งรัดภาษีที่ค้างชำระสม่ำเสมอ	3.97	0.934	มาก
3. การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างได้ครบถ้วนตามหนังสือแจ้งประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	3.70	0.970	มาก
4. ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายกับงบประมาณ	3.66	1.007	มาก
รวม	3.82	0.787	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาสโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.787) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างได้ทันภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด มีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = 0.949) และการตรวจสอบติดตามเร่งรัดภาษีที่ค้างชำระสม่ำเสมอ มีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = 0.934) ตามลำดับ รองลงมา คือ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างได้ครบถ้วนตามหนังสือแจ้งประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$, S.D. = 0.970) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายกับงบประมาณ มีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$, S.D. = 1.007)

ตารางที่ 2

ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (constant)	1.591	0.365		4.359	0.000*
ความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (X_1)	0.252	0.124	0.254	2.037	0.046*
ช่องทางการสื่อสารกับประชาชน (X_2)	0.314	0.124	0.349	2.524	0.014*
บทบาทผู้บริหารท้องถิ่น (X_3)	0.085	0.095	0.103	0.889	0.377

R = 0.610, R² = 0.372, R²_{adj} = 0.344, F = 13.436, Sig = 0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ระหว่างตัวแปรปัจจัยการจัดเก็บภาษีกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส พบว่า ปัจจัยความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจัยช่องทางการสื่อสารกับประชาชน และปัจจัยบทบาทผู้บริหารท้องถิ่น สามารถอธิบายความแปรผันต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส ร้อยละ 37.20 (R² = 0.372) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย พบว่า ปัจจัยความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และปัจจัยช่องทางการสื่อสารกับประชาชน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส ส่วนปัจจัยบทบาทผู้บริหารท้องถิ่น พบว่า ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยสามารถกำหนดสมการถดถอยได้ ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.591 + 0.314X_2 + 0.252X_1$$

เมื่อ \hat{Y} = ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

X_2 = ช่องทางสื่อสารกับประชาชน

X_1 = ความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ควรคำนึงถึงปัจจัยช่องทางการสื่อสารกับประชาชน และปัจจัยความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายความว่า ระดับของช่องทางการสื่อสารกับประชาชนเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เพิ่มขึ้น 0.314 คะแนน และระดับของความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เพิ่มขึ้น 0.252 คะแนน

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยช่องทางการสื่อสารกับประชาชน และปัจจัยความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยช่องทางการสื่อสารกับประชาชน จากการเก็บแบบสอบถามพบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา ประสบปัญหา ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีการประชาสัมพันธ์หลากหลายรูปแบบ ทั้งประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ และสื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์หน่วยงาน และsocial media ต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับข่าวสารอย่างทั่วถึง และการสื่อสารผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น Facebook, Line Official หรือ E-mail เพื่อรับส่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีรวมถึงหนังสือแจ้งต่างๆ การจัดโครงการประชาสัมพันธ์และจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวีระศักดิ์ เครือเทพ (2550 อ้างถึงใน สุพัฒน์จิตร ลาดบัวขาว, 2564) เพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่ประชาชน ปัจจุบันกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีการบังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศสามารถรับชำระภาษีระบบออนไลน์ เป็นการบูรณาการระบบ e-payment ของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย โดยผู้ชำระภาษีสามารถแสกนคิวอาร์โค้ด หรือชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารใกล้บ้านได้ ไม่ต้องเดินทางมาชำระภาษีที่สำนักงาน เนื่องจากจังหวัดนครราชสีมาบางเขตอำเภอมีภูมิประเทศลักษณะเป็นภูเขา และบางหมู่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ตั้งสำนักงาน และยังมีเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ ทำให้ประชาชนมีความเสี่ยงในการเดินทางมาสำนักงาน ดังนั้น การรับชำระภาษีระบบออนไลน์ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง ยังไม่รับชำระภาษีระบบออนไลน์ ทำให้การจัดเก็บภาษีไม่มีประสิทธิภาพมากนัก

ปัจจัยความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากการเก็บแบบสอบถามพบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา ประสบปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ไม่มีความชำนาญด้านกฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและการใช้โปรแกรมปฏิบัติการ (LTAX 3000 หรือ LTAX Online) ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานด้วยโปรแกรมปฏิบัติการ (LTAX 3000 หรือ LTAX Online) โดยจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมการฝึกอบรมโครงการต่างๆ ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือเป็นหน่วยงานหลักในการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างพร้อมกับประชาชนในพื้นที่ เช่นเดียวกับ รุ่งไพลิน บุญหล้า (2563) วราภรณ์ ธรรมาภิสมัย และศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม (2563) ผู้วิจัย

จึงเห็นควรให้จัดจ้างภาคเอกชน (outsourc) เข้ามาช่วยปฏิบัติงานบางส่วน เช่น จ้างเหมาจัดทำแผนที่ภาษีในระบบแผนที่ภาษี (LTAX GIS) จ้างเหมาสำรวจข้อมูลภาคสนาม จ้างเหมาบันทึกข้อมูลการใช้ประโยชน์ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในระบบทะเบียนทรัพย์สิน (LTAX3000 หรือ LTAX Online) เพื่อความรวดเร็ว และแบ่งเบาภาระงานของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยตรง และมีงบประมาณไม่เพียงพอสำหรับจ้างพนักงานเพิ่ม

งานวิจัยชิ้นนี้สรุปได้ว่า ปัจจัยช่องทางการสื่อสารกับประชาชน และปัจจัยความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรให้ความสำคัญทั้งสองปัจจัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เพื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น สามารถจัดบริการสาธารณะได้มากขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรเพิ่มช่องทางการชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์ โดยประชาชนสามารถการแสกนคิวอาร์โค้ด หรือชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารใกล้บ้าน ไม่ต้องเดินทางมาชำระภาษีที่สำนักงาน เพื่อความสะดวกแก่ประชาชนในการชำระภาษี และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับประชาชน เช่น Facebook, Line Official หรือ E-mail เพื่อรับส่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกด้วย

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรส่งเสริมการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานด้วยโปรแกรมปฏิบัติการ (LTAX 3000 หรือ LTAX Online) ให้แก่เจ้าหน้าที่ โดยจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมโครงการต่างๆ รวมถึงการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย เพื่อรองรับการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และควรส่งเสริมและพัฒนาความรู้ทางด้านกฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย และการจัดเก็บรายได้ประเภทอื่นเพิ่มเติมด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.(ม.ป.ป.). *ข้อมูลรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ 2564*. สืบค้นเมื่อ 12 มกราคม 2566, จาก http://www.dla.go.th/work/money/data/03/Summary_64.pdf
- เกศินี จุฑาวิจิตร. (2540). *การสื่อสารเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์
- ชาติ งามจันทร์. (2561). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์กรบริหารส่วนตำบลพะวงตา อำเภอลำลูกกา จังหวัดนครราชสีมา*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. สืบค้นจาก <http://sutir.sut.ac.th:8080/jspui/bitstream/123456789/8002/2/Fulltext.pdf>
- รุ่งไพสิน บุญหล้า. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลพบุรี (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ)*, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. สืบค้นจาก http://etheses.aru.ac.th/PDF/1256362024_11.PDF
- วรารภรณ์ ธรรมมาภิสมัย และศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม. (2563). *ความพร้อมในการจัดเก็บภาษีตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต*

- พื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. *Journal Of Modern Learning Development*, 5 (6), 246 – 260. สืบค้นจาก <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jomld/article/download/246303/167246/865019>
- วาสนา เมธาวรากุล. (2559). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิงอำเภอหนองแคจังหวัดสระบุรี*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิยะดา ดีสง่า. (2554). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ* (วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. สืบค้นจาก <http://cms.dru.ac.th/jspui/handle/123456789/684>
- สุทธิวรรณ อินทะกนก. (2559). *ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร*. สำนักวิชาศึกษาทั่วไป. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
- สุพัฒน์จิตร ลาดบัวขาว. (2564). *การศึกษายุทธศาสตร์นโยบายของผู้บริหารท้องถิ่นกับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด* (วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. สืบค้นจาก <https://repository.nida.ac.th/bitstream/handle/662723737/6155/5910111007.pdf?sequence=1>
- ศิริพร สีสว่างและสิทธิเดช สิริสุขะ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี*. *วารสารวิชาการ:ฉบับภาษาไทยมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 8 (1), 633-649. สืบค้นจาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/31568>
- อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ และสุดาวดี มีเพชรทาน. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง*. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 4 (2), 49-69. สืบค้นจาก <https://so02.tcithaijo.org/index.php/ibas/article/download/246789/169503/>
- อำนาจ สังข์ช่วย. (2564). *ปัญหาและผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษี ตาม พ.ร.บ.ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น*. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11 (3), 287-300. สืบค้นจาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/neuarj/article/view/253160>

การใช้กลยุทธ์การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพื่อลดความเสี่ยงภัยพิบัติในพื้นที่เทศบาล ตำบลปากพะยูน จังหวัดพัทลุง

Applying Ecotourism Management Strategies to Reduce Disasters Risk in Pak Payoon Municipality, Phattalung Province

คัมภีรดา ป้อโต

Kumpeerada Beatho¹

สมพร คุณวิชิต

Somporn Khunwishit²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาผลกระทบที่เกิดจากภัยพิบัติในพื้นที่เทศบาลตำบลปากพะยูน จังหวัดพัทลุง 2) ศึกษาการใช้กลยุทธ์การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพื่อลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ และ 3) เสนอแนะแนวทางการใช้การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพื่อลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติใช้ระเบียบการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาค้นคว้าเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึก เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้งสิ้น 26 คน ได้แก่ ผู้นำและตัวแทนจากภาครัฐ ผู้นำและตัวแทนชุมชน ตัวแทนจากผู้ประกอบการ และตัวแทนจากภาคเอกชน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยวิธีการสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย

ผลการศึกษาพบว่า ผลกระทบที่เกิดจากภัยพิบัติในพื้นที่มี 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกายภาพ โครงสร้างสาธารณูปโภคได้รับความเสียหาย ภาคการเกษตรได้รับความเสียหาย และระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อมได้รับความเสียหายและเสื่อมโทรม (2) ด้านสังคม ประชาชนมีความเครียดและวิตกกังวลเกี่ยวกับการดำรงชีวิตประจำวันและผลกระทบจากโรคติดต่อ และ (3) ด้านเศรษฐกิจ รายได้ของประชาชนลดลง ผลผลิตการเกษตรและประมงไม่สามารถจำหน่ายสู่ตลาดได้ ในเรื่องการใช้กลยุทธ์การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพื่อลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ พบว่า สามารถแบ่งได้ 4 มิติ ได้แก่ (1) การใช้กลยุทธ์การฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสัตว์น้ำ (2) การใช้กลยุทธ์การอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพของระบบนิเวศ (3) การใช้กลยุทธ์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน และ (4) การใช้มาตรการจากภาครัฐเพื่อลดความเสี่ยงภัยพิบัติ ทั้งนี้ขอเสนอแนะจากงานวิจัยแบ่งได้ 2 ระดับ คือ (1) ระดับนโยบาย หน่วยงานภาครัฐควรมีการจัดประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์ และสนับสนุนความรู้ด้านเทคนิค วิชาการ เทคโนโลยีในการจัดการภัยพิบัติและควรมีการสร้างภาคีเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอก เพื่อขยายฐานการท่องเที่ยวและสร้างความร่วมมือในการจัดการภัยพิบัติ (2) ระดับชุมชน ควรมีการปลูกจิตสำนึกช่วยกันรักษาสิ่งแวดล้อม ควรจัดทำคู่มือในการรักษาสิ่งแวดล้อม และมีกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เช่น การเชิญชวนประชาชนและนักท่องเที่ยวสร้างเส้นทางท่องเที่ยวสีเขียว โปรแกรมทัวร์กิจกรรมอนุรักษ์ปลูกป่าชายเลน เป็นต้น

คำสำคัญ: กลยุทธ์ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การลดความเสี่ยงภัยพิบัติ

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: miiyah.sohot@gmail.com

² รองศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: somporn.kh@psu.ac.th

Abstract

This study's goals are to: 1) analyze the impacts of disasters in the Pak Payoon Municipality, Phattalung Province; 2) investigate the usage of ecotourism strategies to reduce disaster risk; and 3) suggest ecotourism strategies to reduce disaster risk in the future. Qualitative research techniques were applied. In-depth interviews and documentary research were used to gather the data. A total of 26 individuals from different organizations participated in in-depth interviews. The data triangulation approach was used to verify the data, and the induction methodology was used for analyzing data.

Results show that previous disasters created 3 types of impacts to the communities. These include (1) physical impacts (damage to infrastructure, agriculture, ecosystem and the environment), (2) social impacts (stress and wariness about daily life and illness), and (3) economic impacts (reduction of income, agricultural products and fishery). In terms of ecotourism strategies, there have been 4 types of ecotourism initiatives implemented to reduce disaster risk in the areas. These include (1) natural resource recovery strategy, (2) biodiversity conservation strategy, (3) community tourism and infrastructure development strategy, and (4) disaster risk reduction measures by government agencies. This research provides two levels of recommendations – policy level and community level. At the policy level, related government agencies should allocate budget for equipment procurement, provide technical and knowledge support, and network with relevant organizations to promote ecotourism and disaster risk management. At the community level, awareness on natural resource and environment conservation should be raised among the general public, handbooks for natural resource and environment conservation should be developed, and ecotourism activities should be more promoted.

Keywords: Strategies, Ecotourism, Disaster Risk Reduction

บทนำ

ในบริบทพื้นที่เทศบาลตำบลปากพะยูนเป็นพื้นที่ติดทะเลสาบสงขลา มีการจำหน่ายและส่งออกผลผลิตทางการประมง ไม่ว่าจะเป็นกุ้งก้ามกราม ปลาชี่ตัง และเป็นพื้นที่สำหรับการเกษตร เช่น การปลูกยางพารา การปลูกพืชผัก ผลไม้ ใช้สำหรับการดำรงชีวิตและจำหน่ายแก่ตลาดภายนอก ซึ่งในลักษณะภูมิประเทศเทศบาลตำบลปากพะยูนมีอาณาเขตติดทะเลสาบสงขลา จึงมักเกิดภัยพิบัติไม่ว่าจะเป็น วาตภัย อุทกภัย อย่างเช่นสถานการณ์เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ.2564 ได้เกิดเหตุอุทกภัยเนื่องจากมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือที่พัดปกคลุมอ่าวไทยและภาคใต้ ส่งผลให้ฝนตกหนัก ภัยพิบัติครั้งนี้มีน้ำป่าไหลหลากและน้ำล้นตลิ่งทำให้เกิดอุทกภัยขึ้นในพื้นที่ ซึ่งภัยพิบัติกรณีฉุกเฉินครั้งนี้ได้ยุติเมื่อวันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2564 ภัยดังกล่าวเป็นภัยพิบัติกรณีฉุกเฉินก่อให้เกิดความเสียหายต่อร่างกาย สภาพ

จิตใจ ทรัพย์สิน พื้นที่การเกษตร ประมง ปศุสัตว์ สิ่งสาธารณประโยชน์ และระบบนิเวศวิทยาได้รับความเสียหาย (สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดพัทลุง, 2564) ดังนั้นการจัดการภัยพิบัติในชุมชนจึงมีความสำคัญในการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้ได้รับผลกระทบ สำหรับประเทศไทยมีแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.2550 เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการจัดการสาธารณภัย แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะปฏิบัติภารกิจด้านการป้องกันและบรรเทาให้เกิดประสิทธิภาพ

แนวทางที่เป็นทางเลือกในการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติได้อย่างยั่งยืนรูปแบบหนึ่งคือการใช้กลยุทธ์การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการท่องเที่ยวอย่างสร้างสรรค์เป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นการสร้างความรู้ด้านการอนุรักษ์ทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญา รวมทั้งสร้างความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม กระตุ้นความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ ได้แก่ (1) การนั่งเรือชมนกนางแอ่น ชมปลา ชมวิถีชีวิตชาวประมง (2) การจัดกิจกรรมปล่อยพันธุ์ กุ้ง พันธุ์ปลา และ (3) กิจกรรมการปลูกป่าชายเลนสำหรับประชาชนนักเรียน

ดังนั้นจึงเห็นว่าการใช้กลยุทธ์การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพื่อลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติในพื้นที่เทศบาลตำบลปากพะยูน สามารถนำแนวทางการใช้กลยุทธ์การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพื่อลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ และป้องกันภัยที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ถึงแม้การลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติเป็นบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานรัฐ แต่ในปัจจุบันพบว่าภัยพิบัติที่เกิดขึ้นได้มีความหลากหลายซับซ้อนมากขึ้นไม่สามารถจำกัดพื้นที่ได้และอาจมีความรุนแรงเกินกว่าหน่วยงานรัฐภาคส่วนเดียวจะสามารถบริหารจัดการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติได้ หากไม่มีแนวทางการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพื่อลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติที่ถูกต้อง จะทำให้ส่งผลกระทบต่อด้านกายภาพ ด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม จึงเป็นเหตุผลในการศึกษาหาแนวทางเพื่อนำไปสู่คำตอบในการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ ว่าควรมีแนวทางอย่างไร เพื่อให้เกิดผลกระทบและความเสียหายน้อยที่สุด

ฉะนั้น จากความจำเป็นข้างต้นนำมาสู่การวิจัยครั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อศึกษาผลกระทบที่เกิดจากภัยพิบัติในพื้นที่เทศบาลตำบลปากพะยูน จังหวัดพัทลุง
2. เพื่อศึกษาการใช้กลยุทธ์การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพื่อลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติในพื้นที่เทศบาลตำบลปากพะยูน จังหวัดพัทลุง
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการใช้การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพื่อลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ

บททวนวรรณกรรม และการพัฒนาสมมติฐาน

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หมายถึง การท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ มีการให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง และให้ชุมชนมีส่วนร่วมเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชน และสร้างจิตสำนึกให้ทุกฝ่ายร่วมกันรับผิดชอบต่อระบบนิเวศอย่างยั่งยืน (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2542)

กองอนุรักษ์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2545 อ้างถึงใน ศุภธิดา ก้อนศิลา, 2555) ได้กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการให้ความสำคัญในการศึกษา และสร้างจิตสำนึกการท่องเที่ยว รวมถึงเน้นการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพื่อเพิ่มรายได้แก่ชุมชนเป็นสำคัญ โดยการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีความสำคัญสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และการมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญ

จึงสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ถือเป็นการท่องเที่ยวโดยการเดินทางไปแหล่งธรรมชาติหรือแหล่งวัฒนธรรม อย่างมีความรับผิดชอบ และตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะให้ความสำคัญในการให้ความรู้ ความเข้าใจและสร้างจิตสำนึกในการท่องเที่ยว รวมถึงมีส่วนร่วมของชุมชนในท้องถิ่นและประชาชนในท้องถิ่นในการปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชนโดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือการไปก่อกวนระบบนิเวศของทรัพยากรธรรมชาติ นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมการสร้างรายได้แก่ชุมชนในพื้นที่

แนวคิดการจัดการภัยพิบัติ

คิวพร โปธิวิทย์ (2560 อ้างถึงในทวิตา กมลเวชช, 2553) ได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ว่าเป็นการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินอันเกิดจากสิ่งที่เป็นภัยธรรมชาติ ไม่ใช่เป็นภัยจากธรรมชาติ และภัยที่มนุษย์กระทำ ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลกระทบจากภัยพิบัติสามารถแบ่งได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ผลกระทบทางกายภาพ (Physical Impact) เป็นผลกระทบที่สามารถมองเห็นได้ โครงสร้างสาธารณูปโภคภายในชุมชน ที่อยู่อาศัย สิ่งแวดล้อมพื้นที่การเกษตรเสียหาย
2. ผลกระทบทางสังคม (Social Impact) ผลกระทบทางสังคมไม่มีความแน่นอน กระทบด้านสุขภาพ ด้านจิตวิทยา ส่งผลให้เกิดความเครียด อากาศโศกเศร้าเสียใจ
3. ผลกระทบทางเศรษฐกิจ (Economic Impact) เป็นผลกระทบที่เชื่อมโยงกับตัวเงิน อันส่งผลกระทบต่อชุมชน รายได้ของเมืองลดลง (Lidell & Practer, 2003; Fother-grill et al., 1999; Lindell et al., 2007 อ้างถึงใน สมพร คุณวิชิต, 2561)

แนวทางการลดผลกระทบจากภัยพิบัติ

การลดผลกระทบจากภัยพิบัติ มีหลักการและแนวทางสำคัญ คือ การลดระดับความล่อแหลมหรือการรับต่อภัย การลดความเปราะบางและลดโอกาสที่จะเกิดภัย หากสามารถดำเนินการได้ สามารถช่วยลดความสูญเสียที่อาจจะเกิดขึ้นได้ กล่าวคือ การลดผลกระทบจากภัยพิบัติมีปัจจัยที่จะเป็นตัวกำหนดระดับความเสียหายหรือระดับผลกระทบจากภัยพิบัติ สามารถอธิบายได้ดังนี้ 1) ความล่อแหลม หรือการเปิดรับภัย หมายถึง สภาพที่ผู้คน ระบบสาธารณูปโภค ที่อยู่อาศัย ทรัพย์สินต่าง ๆ ของมนุษย์ ตั้งอยู่ในพื้นที่เสี่ยงที่อาจจะได้รับผลกระทบจากภัย (UNISDR, 2017 อ้างถึงใน สมพร คุณวิชิต, 2561) มีความสอดคล้องกับกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของไทย กล่าวไว้ว่า ความล่อแหลมหรือการเปิดรับความเสี่ยงของผู้คน อาคารบ้านเรือน ทรัพย์สิน ตั้งอยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัยและอาจได้รับความเสียหาย (กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2558 อ้างถึงใน สมพร คุณวิชิต, 2561)

มาตรการลดผลกระทบจากภัยพิบัติ

สมพร คุณวิชิต (2561) ได้อธิบายว่า การพิจารณาถึงทางเลือกความเหมาะสมของการการรสร้างบ้านเรือน โครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณูปโภค พื้นที่การทำเกษตรกรรม ให้มีผลกระทบน้อยที่สุดนำไปสู่การแบ่งประเภทของมาตรการเพื่อลดผลกระทบจากภัย ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. มาตรการเชิงโครงสร้าง เป็นมาตรการเกี่ยวกับโครงสร้างสิ่งปลูกสร้างเชิงวิศวกรรม ให้มีความสามารถต้านทาน ทนทานต่อภัยที่อาจจะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เช่น ทางระบายน้ำท่วม เพื่อเป็นทางระบายน้ำเมื่อเกิดน้ำท่วม หรือกำแพงกันคลื่น เพื่อป้องกันฝั่งจากการปะทะของคลื่นทะเล
2. มาตรการที่ไม่ใช่โครงสร้าง เป็นมาตรการที่ไม่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างเชิงวิศวกรรมหรือเทคโนโลยี เป็นการใช้เครื่องมือเชิงนโยบายในการปรับพฤติกรรมตัวแสดงต่าง ๆ เช่น กลุ่มผู้พัฒนา

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เพื่อให้ตัวแสดงเหล่านั้นไม่นำไปสู่ความเสี่ยงในการเกิดภัยพิบัติหรือได้รับผลกระทบน้อยที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ไพฑูรย์ พงศบุตร (2544 อ้างถึงใน บานชื่น และเพ็ญศรี, 2559) ได้อธิบายว่า การพัฒนาอย่างยั่งยืน คือ การอนุรักษ์และการใช้ทรัพยากรอย่างพอดี เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์ต่อไปในระยะยาว และมีการกระจายผลประโยชน์ให้แก่คนส่วนใหญ่ รวมทั้งการสร้างความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

หลักการสำคัญของการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นการสร้างความสมดุลระหว่าง 3 มิติ อันได้แก่ มิติเศรษฐกิจ มิติสังคม และมิติสิ่งแวดล้อม ที่มุ่งเน้นการพัฒนาให้มีความยั่งยืนปัจจุบันสู่รุ่นอนาคต ดังนี้

1. มิติของการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืนซึ่งเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจให้มีความเจริญอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถกระจายรายได้ให้เอื้อต่อประโยชน์ประชาชนในสังคม
2. มิติของการพัฒนาสังคมที่ยั่งยืนซึ่งเป็นการพัฒนาศักยภาพของคนให้มีความรู้ ความสามารถเพิ่มสมรรถนะ และขีดความสามารถในการพัฒนาคนให้สังคมมีคุณภาพและเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้
3. มิติของการพัฒนาสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนซึ่งเป็นการนำทรัพยากรธรรมชาติไปใช้ในปริมาณที่เหมาะสม ระบบนิเวศสามารถฟื้นกลับสู่สภาพเดิมได้เอง (สุทธิดา ศิริบุญหลง, 2554)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในด้านการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้แก่งานวิจัยของ เมธาวิ บูหงาเรือง (2562) และภาวิณี แก้วดาทิพย์ (2559) พบว่า การจัดการเรื่องศักยภาพและระดับความรู้ ความเข้าใจของผู้นำและประชาชนเพื่อเพิ่มความสามารถในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ต่อมาการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อให้เกิดความร่วมมือจากทุกภาคส่วนและสร้างความตระหนักมีจิตสำนึกในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ พร้อมทั้งมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ พบในงานวิจัยของกรรณก เกิดสังข์ (2560) ในด้านการใช้แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อให้การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีความยั่งยืน ได้แก่งานวิจัยของรัฐกานต์ สามสี (2558)

ในด้านการจัดการภัยพิบัติ ได้แก่งานวิจัยของณภัทร จินเดหวา (2563) พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน ชุมชน รวมถึงศักยภาพของผู้นำ และชุมชนเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการจัดการภัยพิบัติ และสามารถปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของตน ในส่วนการเตรียมความพร้อม การรับมือ และการฟื้นฟูจากภัยพิบัติ เพื่อเพิ่มความสามารถในการรับมือที่ถูกต้อง ได้แก่งานวิจัยของ รณณภัทร พันโกฏิ (2560) และการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับการจัดการภัยพิบัติและการรับรู้ความเสี่ยงจากภัยพิบัติเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและสร้างความตระหนักในการจัดการภัยพิบัติพร้อมทั้งนำความรู้ที่ได้มาปฏิบัติเมื่อเจอเหตุการณ์จริง พบในงานวิจัยของพุทธิวิมล คชรัตน์ (2557)

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้ระเบียบการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาค้นคว้าเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์เชิงลึก เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้งสิ้น 26 คน ได้แก่ ผู้นำองค์กรหรือตัวแทนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 5 ท่าน ผู้นำองค์กรหรือตัวแทนจากภาครัฐที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลปากพะยูน จำนวน 4 ท่าน ประชาชนที่เคยได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติ จำนวน 4 ท่าน ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จำนวน 4 ท่าน ผู้นำ

ศาสนาและผู้นำชุมชน จำนวน 2 ท่าน ผู้ประกอบการร้านค้า ผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก ผู้ประกอบการร้านอาหาร จำนวน 4 ท่าน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยวิธีการสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ผลกระทบที่เกิดจากภัยพิบัติในพื้นที่เทศบาลตำบลปากพะยูน จังหวัดพัทลุง

1.1 ผลกระทบด้านกายภาพ

ความเสียหายจากภัยพิบัติตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – 2562 มีจำนวนครัวเรือนที่ได้ผลกระทบ จำนวน 793 ครัวเรือน นับเป็นมูลค่าความเสียหาย 1,655,425 ล้านบาท ในด้านทรัพย์สิน บ้านเรือนที่พัก ร้านค้า แหล่งท่องเที่ยวได้รับความเสียหาย โครงสร้างสาธารณูปโภคภายในชุมชน เช่น ไฟฟ้า ประปา ตลาดสด ได้รับความเสียหาย ในด้านการเกษตร ได้รับความผลกระทบอย่างมาก เช่น สวนยาง สวนปาล์ม ได้รับความเสียหาย พร้อมทั้งระบบนิเวศ สิ่งแวดล้อมได้รับผลกระทบ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

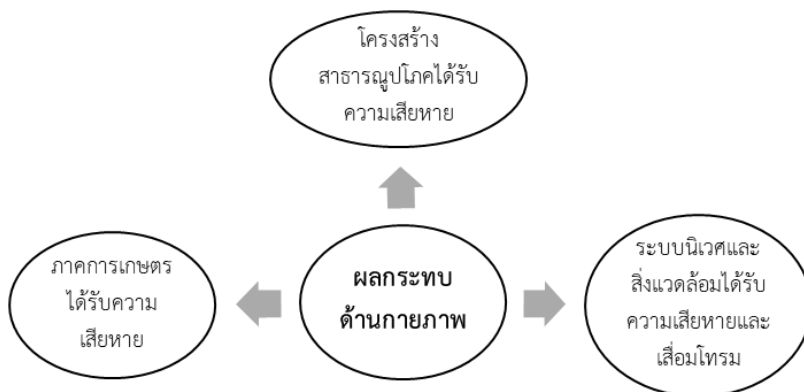
“...ได้รับผลกระทบ เช่น บ้านเรือนได้รับความเสียหายและทางร้านและโกดังได้รับผลกระทบหลังคาเปิดพายุเข้า”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5, 29 พฤศจิกายน 2565, สัมภาษณ์)

“...น้ำไม่ไหล ไฟไม่ติด ร้านค้า ตลาดสด ร้านสะดวกซื้อ ตู้เอทีเอ็ม ทำเรื่องยกรงทบทสวนยาง ได้รับความเสียหาย”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 9, 30 พฤศจิกายน 2565, สัมภาษณ์)

สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ผลกระทบด้านกายภาพจากภัยพิบัติในพื้นที่เทศบาลตำบลปากพะยูน

1.2 ผลกระทบทางสังคม

ประชาชนได้รับผลกระทบในด้านความเครียด วิตกกังวล เนื่องจากการดำรงชีวิตประจำวันและความเป็นอยู่มีความลำบากมากขึ้น และทรัพยากรการประกอบอาชีพได้รับเสียหาย พร้อมทั้งอุปกรณ์ในการประกอบอาชีพได้รับความเสียหายทำให้ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ ส่งผลให้เกิดภาวะเครียด จนต้องไปกู้หนี้ยืมสิน นอกจากนี้ได้รับผลกระทบจากโรคติดต่อ อาทิ โรคไข้หวัด โรคตาแดง โรคฉี่หนู โรคไข้เลือดออก ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...พวกโรคที่จะมากับน้ำ เช่น โรคน้ำกัดเท้า โรคไข้หวัด ตาแดง โรคฉี่หนู โรคไข้เลือดออก พวกนี้มีมาทุกที่ที่มีน้ำมา”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4, 15 ธันวาคม 2565, สัมภาษณ์)

“...บางคนเขาก็เครียดนะ บางครอบครัวที่โดนหนักๆ พอเครียดๆ ขายของไม่ได้ ก็ไปค้าขายยาเสพติด บางครอบครัวก็ต้องไปกู้หน้อกระบบ ไปกู้หนี้ยืมสินมา”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5, 29 พฤศจิกายน 2565, สัมภาษณ์)

สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ผลกระทบด้านสังคมจากภัยพิบัติในพื้นที่เทศบาลตำบลปากพะยูน

1.3 ผลกระทบทางเศรษฐกิจ

รายได้ของชุมชนลดลง รายได้ของประชาชนลดลง ประชาชนที่ประกอบอาชีพแม่ค้าพ่อค้าในตลาดสดได้รับผลกระทบมากที่สุด เพราะสูญเสียรายได้ เนื่องจากไม่สามารถจำหน่ายสินค้าได้ และพืชผลทางการเกษตร และอาหารทะเล เน่าเสีย ไม่สามารถจำหน่ายออกสู่ตลาดได้ ผู้ประกอบร้านค้าร้านอาหารไม่สามารถประกอบอาชีพได้ต้องปิดชั่วคราว เนื่องจากมีน้ำท่วมขัง ดังคำสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

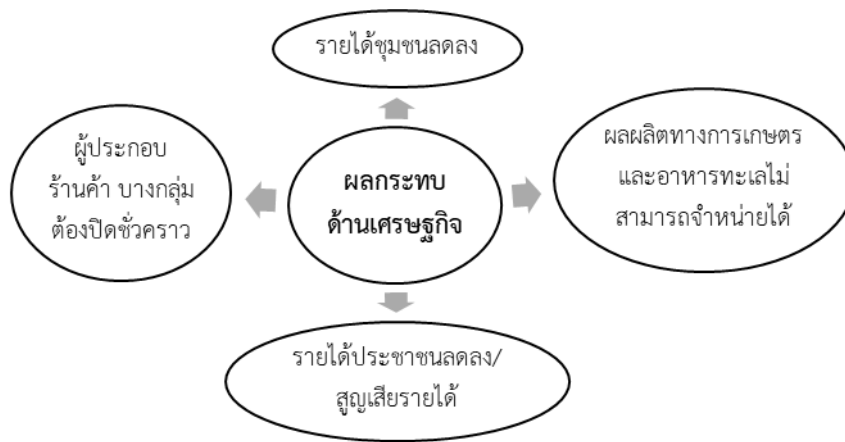
“...ต้นยางล้มกันเป็นแถวๆ ของผมเองก็โดนไปเยอะ ต้องตัดยกใหม่ ปลุกใหม่กันกระทบทั้งรายได้ กระทบทั้งจิตใจ”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 9, 30 พฤศจิกายน 2565, สัมภาษณ์)

“...พี่ชายของในตลาดไม่ได้เลย ตลาดสดมันจม น้ำขัง คนก็หายหมด พวกเส้นถนนหน้ามัสยิด ย่านการค้า ย่านเศรษฐกิจเลย แม่ค้า พ่อค้ายังขายไม่ได้เลย มันก็กระทบสำหรับครอบครัวพี่”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 20, 14 ธันวาคม 2565, สัมภาษณ์)

สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ผลกระทบด้านเศรษฐกิจจากภัยพิบัติในพื้นที่เทศบาลตำบลปากพะยูน

2. การใช้กลยุทธ์การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพื่อลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติในพื้นที่เทศบาลตำบลปากพะยูน จังหวัดพัทลุง

2.1 การใช้กลยุทธ์การฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ

เป็นการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสัตว์น้ำในพื้นที่ชุมชน จัดให้มีกิจกรรมการรณรงค์และส่งเสริมปลูกป่าชายเลน และมีการส่งเสริมนักเรียนในพื้นที่การนทำกิจกรรมการปลูกป่าชายเลนเพื่อรักษาระบบนิเวศ และการฟื้นฟูป่าชายเลนเพื่อเพิ่มความสามารถในการปรับตัวของระบบนิเวศป่าชายเลนที่เสื่อมโทรมหรือได้รับความเสียหาย และถูกทำลาย โดยต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในชุมชน ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...การฟื้นฟูการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและความหลากหลายทางชีวภาพในพื้นที่ที่เสื่อมโทรม เช่น การปลูกป่าชายเลน การทำธนาคารปูม้า ฟื้นฟูสัตว์น้ำ”
(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5, 29 พฤศจิกายน 2565, สัมภาษณ์)

“...การพัฒนาและฟื้นฟูในการพัฒนาจะมีการลอกคูเพื่อให้ น้ำระบายเร็ว การอนุรักษ์ก็จะเป็นต้นไม้ ป่าชายเลน”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 7, 3 ธันวาคม 2565, สัมภาษณ์)

2.2 การใช้กลยุทธ์การอนุรักษ์

2.2.1 การใช้กลยุทธ์การอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพของระบบนิเวศในพื้นที่ชุมชน เพื่อขยายพันธุ์สัตว์น้ำ และการอนุรักษ์พืชน้ำ แม่พันธุ์สัตว์น้ำต่าง ๆ ที่อยู่อาศัยในทะเลสาบสงขลา อาทิโครงการสร้างบ้านปลาในทะเล พร้อมทั้งอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม รักษาพันธุ์ไม้ต่าง ๆ ให้มีความอุดมสมบูรณ์ เป็นเสมือนกำแพงป้องกันความเสี่ยงจากคลื่นที่จะพัดเข้าสู่ชายฝั่งและบ้านเรือนประชาชนและเป็นเสมือนป้อมปราการที่ลดผลกระทบจากพายุที่พัดเข้ามา ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...ส่วนการอนุรักษ์ก็เป็นเกี่ยวกับอนุรักษ์พวกปลา กุ้งที่ปล่อยไป นกนางแอ่น นกเป็ดน้ำ และรักษาพืชน้ำ แม่พืชน้ำ อย่าให้ใครมาทำลาย และการจัดกิจกรรมการปลูกบ้านปลา เพื่อเป็นแหล่งที่อยู่อาศัยของสัตว์น้ำและช่วยป้องกันคลื่นซัดมาแรงๆ ช่วยบรรเทาชะลอกคลื่นลมกว่าจะเข้ามาถึงทางท่าเรือ ถึงแนวบ้านคนอาศัย”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 20, 14 ธันวาคม 2565, สัมภาษณ์)

2.2.2 การใช้กลยุทธ์การปลูกจิตสำนึกสร้างความตระหนัก ส่งเสริมความรู้การอนุรักษ์ ที่ถูกต้องแก่ประชาชน ส่งเสริมให้คนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ ทรัพยากรของชุมชนตนเองให้คงสภาพ จะช่วยลดความเสี่ยงภัยพิบัติ และลดผลกระทบจากภัยพิบัติ เพราะทรัพยากรธรรมชาติทุกชนิดล้วนมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน เมื่อชุมชนมีทรัพยากรธรรมชาติมากขึ้น การสูญเสียทรัพยากรลดลง ประชาชนในชุมชนสามารถนำไปประโยชน์ต่อการอุปโภค บริโภคได้อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...ต้องสอดแทรกความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนัก รู้คุณค่าของการรักษาธรรมชาติ รักสัตว์ ให้กับเด็กนักเรียนและเยาวชน ตั้งแต่ชั้นเรียนอนุบาล ประถม เด็ก ๆ จะได้รู้หน้าที่และบทบาทของตนเมื่อโต”

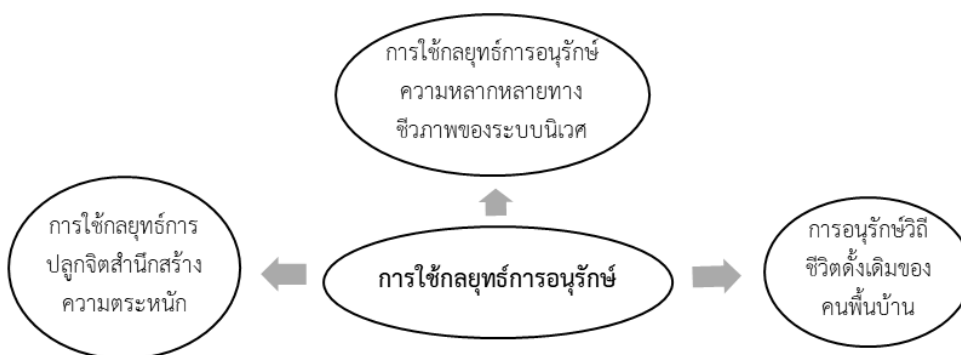
(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 21, 14 ธันวาคม 2565, สัมภาษณ์)

2.2.3 การอนุรักษ์วิถีชีวิตดั้งเดิมของคนพื้นบ้าน เช่น การอนุรักษ์การสร้างบ้านยกสูง เพื่อลดผลกระทบจากน้ำทะเลหนุน น้ำท่วมขัง และเป็นเส้นทางน้ำไหลออกสู่ทะเล เนื่องจากเทศบาลตำบลปากพะยูนเป็นเส้นทางน้ำไหลออกสู่ทะเล หรือปลายน้ำของจังหวัดพัทลุง และการออกแบบบ้านบริเวณชายฝั่งทะเลที่สร้างด้วยคอนกรีตสมัยใหม่ เพื่อให้สามารถทนทานต่อภัยกว่าการออกแบบบ้านที่สร้างด้วยไม้ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...คนสมัยก่อน เขาจะสร้างบ้านยกสูง มีใต้ถุน เพื่อไม่ให้เส้นทางเป็นการขัดขวางน้ำไหล เพื่อให้ น้ำไหลลงทะเลอย่างรวดเร็ว”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 25, 3 มกราคม 2566, สัมภาษณ์)

สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 การใช้กลยุทธ์การอนุรักษ์

2.3 การใช้กลยุทธ์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน

การปรับปรุงเชิงโครงสร้างของสิ่งปลูกสร้างให้มีความแข็งแรง ทนทานต่อการรับภัย หรือการสร้างใหม่ให้ดีกว่าเดิม และการปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศเดิมที่มีอยู่แล้วให้ดีกว่าเดิม โดย

การพัฒนา ซ่อมแซมแหล่งท่องเที่ยว เช่น การปรับปรุงสะพานไม้บริเวณท่าเรือให้มีความแข็งแรงมากขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ การปรับปรุงถนนให้มีความแข็งแรง กว้างขวาง มีแสงสว่างเพียงพอ พร้อมทั้งการซ่อมแซมบ้านเรือนที่ได้รับผลกระทบให้มีความแข็งแรงขึ้น ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

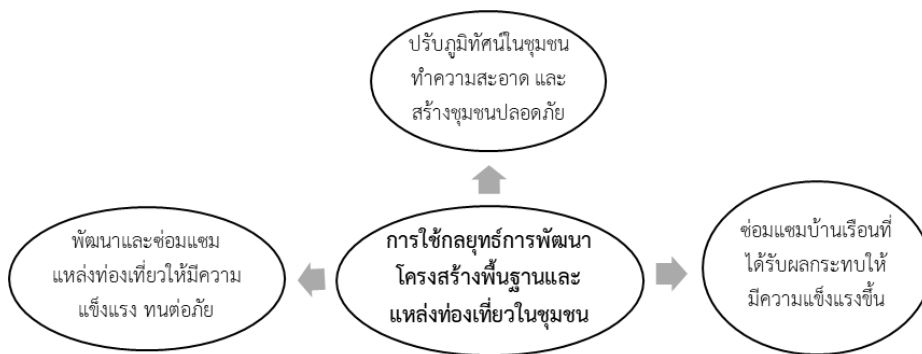
“...ในเรื่องของการพัฒนาคือการจัดการกับสิ่งปลูกสร้างของแหล่งท่องเที่ยวให้มีความแข็งแรง ทนทาน ถนนหนทางให้มีความแข็งแรง”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 17, 7 พฤศจิกายน 2565, สัมภาษณ์)

“...พวกโครงการพัฒนาภูมิทัศน์ชุมชน จัดการขยะ พัฒนาชุมชน พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้สะอาด ปลอดภัย”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 24, 18 ธันวาคม 2565, สัมภาษณ์)

สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 การใช้กลยุทธ์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน

2.4 การใช้มาตรการจากทางภาครัฐ เพื่อลดความเสี่ยงภัยพิบัติ

การใช้มาตรการจากภาครัฐในการลดความเสี่ยงภัยพิบัติมีมาตรการ การเตรียมเจ้าหน้าที่เฝ้าระวังจุดเสี่ยงภัยทั้งกลางวัน - กลางคืน มีการตั้งศูนย์บัญชาการ อปพร. เฝ้าระวัง การแจกกระสอบทรายกันน้ำให้ตามบ้าน การแจ้งเตือนผ่านเสียงตามสายของชุมชน การสร้างสะพานทางเดินเมื่อน้ำท่วมขัง การขุดลอกคูระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอ การสูบน้ำจุดเสี่ยงเพื่อระบายน้ำลงทะเล การติดป้ายรณรงค์ การแจกถุงยังชีพ และการแจ้งข่าวสารผ่านทางโซเชียล Facebook Page : เทศบาลตำบลปากพะยูน ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...การป้องกัน มีการเตรียมบุคลากรเพื่อช่วยเหลือ และในเรื่องของมาตรการการสร้างบ้าน ทั้งนี้ในทางท้องถิ่นเขามีรูปแบบการสร้างบ้านเรือนอยู่”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 17, 7 พฤศจิกายน 2565, สัมภาษณ์)

“...จะมีการประชาสัมพันธ์เรื่องการป้องกัน ขุดคูระบายน้ำ และสูบน้ำลงทะเล เสียงตามสายและ ผ่านเพจ Facebook ให้ประชาชนรับทราบ”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 21, 14 ธันวาคม 2565, สัมภาษณ์)

สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 การใช้มาตรการจากทางภาครัฐ เพื่อลดความเสี่ยงภัยพิบัติ

3. ข้อเสนอแนะแนวทางการใช้การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพื่อลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติในพื้นที่เทศบาลตำบลปากพะยูน จังหวัดพัทลุง

3.1 ระดับนโยบาย

3.1.1 หน่วยงานภาครัฐควรมีการของบประมาณในการสนับสนุนและส่งเสริมสำหรับการจัดซื้ออุปกรณ์ และการเตรียมความพร้อมรับมือกับภัยพิบัติ เช่น การอบรมการรับรู้ความเสี่ยงของภัยพิบัติ การฝึกซ้อมแผนของเจ้าหน้าที่และประชาชน และสนับสนุนความรู้ด้านเทคนิค วิชาการ เทคโนโลยี ในการจัดการภัยพิบัติทั้งภายในท้องถิ่น และภายในจังหวัดพัทลุง

3.1.2 ในชุมชนขาดการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้มีความน่าสนใจยิ่งขึ้นกว่าเดิม ส่วนใหญ่จะเน้นอยู่แต่กับวิถีชีวิตแบบเก่าก่อนยังไม่ค่อยรับเทคโนโลยีเข้ามาจัดการกับการท่องเที่ยว ดังนั้นผู้นำควรมีความพร้อมในการพัฒนาและมีแผนการปรับเปลี่ยนแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวให้กับชุมชนมีการเติบโตให้ทันโลกมากขึ้น แต่ก็ไม่ควรทิ้งวิถีชีวิตของตนเอง ให้มีการผสมผสานให้เกิดเป็นเสน่ห์ของชุมชนที่น่าค้นหา รวมถึงจัดทำปฏิทินการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับสภาพอากาศ เพื่อลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ

3.1.3 ควรมีการสร้างภาคีเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอก เพื่อขยายฐานการท่องเที่ยวและสร้างความร่วมมือในการจัดการภัยพิบัติ

3.1.4 หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการมาตรการเชิงโครงสร้างในการขุดลอกคูระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้มีการระบายไหลสู่ทะเลอย่างรวดเร็ว แต่มีผลกระทบทำให้ตลิ่งถูกกัดเซาะ ดังนั้นหน่วยงานจึงควรนำมามาตรการอื่น ๆ ควบคู่ในการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ อาทิ การปลูกหญ้าแฝกเพื่อป้องกันหน้าดิน หรือการสร้างพนังกั้นน้ำ เป็นต้น

3.1.5 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการวางแผนเมืองและตรวจสอบการวางท่อระบายน้ำในพื้นที่ที่มีความสอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบัน เนื่องจากในชุมชนมีการขยายที่อยู่อาศัย อย่างรวดเร็ว จึงควรมีการวางแผนเมืองหรือการวางท่อระบายน้ำให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนไป

3.2 ระดับชุมชน

3.2.1 ควรมีการสร้างร่วมมือกันระหว่างคนในชุมชนกับเจ้าหน้าที่รัฐ และหน่วยงานภายนอก เพื่อขอสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้สมบูรณ์แข็งแรง ทนทานต่อภัย จะเป็นการช่วยลดความเสียหายของแหล่งท่องเที่ยว และควรสร้างความร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญการจัดการภัยพิบัติ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นปฏิบัติอย่างถูกต้อง และลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น

3.2.2 ควรมีการปลูกจิตสำนึก สร้างความตระหนักแก่ประชาชน ให้ช่วยกันรักษาสิ่งแวดล้อมและลดพฤติกรรมที่จะก่อผลเสียแก่ทรัพยากรธรรมชาติโดยให้มีการศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของพื้นที่อื่น ๆ เพื่อให้ได้รู้ถึงกระบวนการในการรักษา สิ่งแวดล้อม และควรจัดทำคู่มือในการรักษา ดูแลสิ่งแวดล้อมและการป้องกันและบรรเทาภัยพิบัติที่สามารถเข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง

3.2.3 ควรมีกิจกรรมทางการท่องเที่ยว เช่น การนำเสนอโปรแกรมการท่องเที่ยวในเชิงอนุรักษ์ เช่น การเชิญชวนประชาชนและนักท่องเที่ยวสร้างเส้นทางท่องเที่ยวสีเขียวและเส้นทางกรอพพหนียภัย การจัดกิจกรรมโครงการรณรงค์ปลูกป่าชายเลน กิจกรรมการเรียนรู้วิถีชีวิต ภูมิปัญญาชาวบ้าน เพื่อลดความเสี่ยงและลดผลกระทบจากภัยพิบัติ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...ควรมีการจัดโปรแกรมทัวร์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้มากขึ้น มีสถานที่แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ มีการให้ความรู้ และการสื่อความหมายด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเพื่อปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมเพื่อลดผลกระทบ โดยการให้คนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยว และควรวางนโยบายในการวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่อป้องกันผลกระทบที่เกิดจากการพัฒนาการท่องเที่ยว”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 18, 15 ธันวาคม 2565, สัมภาษณ์)

“...อยากให้นายกให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยว พัฒนาชุมชนให้มีแหล่งท่องเที่ยวเยอะๆ คนจะมาเที่ยวปากพะยูนเยอะ ๆ ส่วนเรื่องน้ำท่วม อยากให้นายกทำทางท่อดี ๆ ไหลลงเลไวไว”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 21, 14 ธันวาคม 2565, สัมภาษณ์)

การอภิปรายผล

1. ผลกระทบที่เกิดจากภัยพิบัติในพื้นที่เทศบาลตำบลปากพะยูน จังหวัดพัทลุง

1.1 ผลกระทบด้านกายภาพ

ผลกระทบที่เกิดจากภัยพิบัติในพื้นที่เทศบาลตำบลปากพะยูน ส่งต่อโครงสร้างสาธารณูปโภคประจำชุมชน เช่น ไฟฟ้า ประปา ตลาดสด ได้รับความเสียหาย ทำให้ที่อยู่อาศัย ร้านค้า ได้รับความเสียหาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิรา สุขสงวน (2560) ศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงและการปรับตัวต่อภัยน้ำท่วม พบว่า กลุ่มชุมชนที่ตั้งอยู่บนความเสี่ยงมากและปานกลางได้รับผลกระทบมาก ซึ่งได้รับผลกระทบด้านที่อยู่อาศัย ด้านอาหารการกิน ด้านเครื่องนุ่งห่ม ด้านสุขภาพ

1.2 ผลกระทบด้านสังคม

ประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลปากพะยูนได้รับผลกระทบในด้านความเครียด วิตกกังวล ซึ่งส่งผลการดำรงชีวิตประจำวันและความเป็นอยู่ สุขภาพของประชาชนในพื้นที่ นอกจากนี้ประชาชนได้รับผลกระทบจากโรคติดต่อที่อาจจะแพร่ระบาดหลังจากเกิดภัยพิบัติ เช่น โรคไข้หวัด และ

โรคตาแดง โรคฉี่หนูซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไกรชาติ ตันตระการอาภาและอัมรินทร์ คงทวีเลิศ (2554) ศึกษาสถานการณ์น้ำท่วมผลกระทบต่อสุขภาพ พบว่า หลังจากเกิดสถานการณ์น้ำท่วมประชาชนได้รับผลกระทบทางจิตใจ ได้แก่ โรคเครียด เกิดสภาวะวิตกกังวล และประชาชนได้รับผลกระทบโรคที่เกิดขึ้นช่วงการเกิดน้ำท่วม เช่น โรคตาแดง ไข้หวัดใหญ่ โรคฉี่หนู และโรคอุจจาระร่วง

1.3 ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ

สถานการณ์ภัยพิบัติในพื้นที่เทศบาลตำบลปากพะยูน ส่งผลกระทบต่อรายได้ของชุมชนลดลง รายได้ของประชาชนลดลง เนื่องจากไม่สามารถประกอบอาชีพในช่วงเกิดภัยพิบัติซึ่งมีความแตกต่างกับงานวิจัยของชลธิรา สุขสงวน (2560) ศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงและการปรับตัวต่อภัยน้ำท่วมของครัวเรือน พบว่าด้านการประกอบอาชีพ ประชาชนไม่ได้มีอาชีพสำรอง เพราะน้ำท่วมในเวลาสั้น ๆ ประชาชนมองว่าภาวะน้ำท่วมเช่นนี้ มิได้มีผลทำให้ขาดรายได้มากนัก

2. การใช้กลยุทธ์การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพื่อลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติในพื้นที่เทศบาลตำบลปากพะยูน จังหวัดพัทลุง

มีข้อค้นพบการใช้กลยุทธ์การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพื่อลดความเสี่ยงภัยพิบัติในพื้นที่เทศบาลตำบลปากพะยูน ดังนี้ (1) การใช้กลยุทธ์การฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสัตว์น้ำ โดยจัดให้มีกิจกรรมการรณรงค์และส่งเสริมการปลูกป่าชายเลน เพื่อรักษาระบบนิเวศและช่วยเพิ่มความสามารถในการปรับตัวของระบบนิเวศป่าชายเลนที่เสื่อมโทรม ซึ่งเป็นไปตามความสำคัญของการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในมิติการพัฒนาสิ่งแวดล้อม เป็นการนำทรัพยากรธรรมชาติไปใช้ในปริมาณที่เหมาะสม และระบบนิเวศสามารถฟื้นกลับสู่สภาพเดิมได้เอง (สุทธิดา ศิริบุญหลง, 2554) (2) การใช้กลยุทธ์การอนุรักษ์ ได้แก่ การใช้กลยุทธ์การอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพของระบบนิเวศ เช่น การสร้างบ้านปลา เป็นเสมือนกำแพงป้องกันคลื่นและเป็นเสมือนป้อมปราการลดผลกระทบจากพายุ การใช้กลยุทธ์การปลูกจิตสำนึกสร้างความตระหนัก เป็นการส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและลดพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม และการอนุรักษ์วิถีชีวิตดั้งเดิมของคนพื้นบ้าน เป็นการรักษาอัตลักษณ์ท้องถิ่น เช่น การสร้างบ้านยกสูงของชาวบ้านจะช่วยไม่ขวางทางน้ำ ส่งผลให้น้ำไหลสู่ทะเลอย่างรวดเร็ว มีความสอดคล้องกับกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (2559) ได้อธิบายว่ากรอบการดำเนินงานเช่นใด ในการนำองค์ความรู้และวิถีปฏิบัติของภูมิปัญญาชาวบ้าน โดยเชื่อมโยงกับหลักการทางวิทยาศาสตร์เพื่อนำไปประเมินความเสี่ยงต่อภัยพิบัติและนำไปพัฒนานโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน และโครงการ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมกับบริบทท้องถิ่น (3) กลยุทธ์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน พบว่ามีการพัฒนาพื้นที่ปรับปรุงโครงสร้างสาธารณูปโภคและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของชุมชนให้มีความสะอาด ระเบียบเรียบร้อย แข็งแรง ปลอดภัย เช่น การซ่อมแซมสะพานไม้ทางเดินให้มีความแข็งแรง ทนต่อภัยมากขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2564 – พ.ศ.2570 ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ ในมิติกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการฟื้นฟูอย่างยั่งยืน เป็นการเสริมสร้างแนวทางการฟื้นฟูให้ดีกว่าเดิมและปลอดภัยกว่าเดิม (Build Back Better and Safer) และ (4) การใช้มาตรการจากภาครัฐเพื่อลดความเสี่ยงภัยพิบัติ พบว่า มีการแจกกระสอบทรายกันน้ำ การแจกถุงยังชีพ การประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนภัยผ่านเสียงตามสายประจำชุมชนและการเฝ้าระวังในพื้นที่จุดเสี่ยง การใช้เครื่องระบายน้ำสูบลงทะเล การติดป้ายรณรงค์ การขุดลอกคูระบายน้ำเพื่อ

ลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติและลดผลกระทบพร้อมทั้งรับมือกับภัยพิบัติในชุมชน มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของอารักษ์ พูลศักดิ์ (2562) ศึกษาการใช้มาตรการเชิงโครงสร้างในการลดความเสี่ยงอุทกภัย ผลการศึกษาพบว่า มีการขุดลอกลำน้ำและการใช้ระบบระบายน้ำ มีการสร้างแก้มลิงขึ้นมาเป็นพื้นที่รับน้ำ มีการวางแผนการปรับปรุงสภาพลำน้ำอย่างสม่ำเสมอ การขุดลอกลำน้ำ การตาดผิวลำคลอง การใช้พนังกั้นน้ำในพื้นที่เสี่ยง การกำหนดพื้นที่ชะลอน้ำ การสร้างเส้นทางน้ำอ้อมเมือง รวมทั้งมีการพัฒนาระบบระบายน้ำที่ประกอบด้วยประตูระบายน้ำและสถานีสูบน้ำในทุกชุมชน

3. ข้อเสนอแนะแนวทางการใช้การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพื่อลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติในพื้นที่เทศบาลตำบลปากพะยูน จังหวัดพัทลุง

แนวทางในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพื่อลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ สามารถดำเนินการได้โดยการจัดโปรแกรมทัวร์เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ให้มากขึ้น และการใช้ประโยชน์จากธรรมชาติในการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ สถานที่แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ต้องมีการให้ความรู้ การสื่อความหมายด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ปกุกจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมเพื่อลดผลกระทบ ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิด Earth Summit ในด้านความต้องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

นอกจากนี้การใช้มาตรการกึ่งโครงสร้างในการสร้างบังคับหรือมาตรการในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของบ้านเรือนและแหล่งท่องเที่ยว และการปลูกจิตสำนึกของประชาชน สร้างความตระหนัก จะช่วยให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม พร้อมทั้งอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติในชุมชนมีความสอดคล้องงานวิจัยของภาวิณี แก้วดาทิพย์ (2559) ศึกษาศักยภาพและแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่บึงขุนทะเล จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้แก่ (1) การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน (2) รักษา พื้นฟู และเฝ้าระวังผลกระทบต่อแหล่งท่องเที่ยว เช่น การใช้ประโยชน์จากผักตบชวา เพื่อลดปัญหาการตื่นเงินของแหล่งน้ำ และสามารถลดงบประมาณในการกำจัดผักตบชวา ทั้งยังสร้างรายได้ให้กับชาวบ้าน ควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ด้วยการมีระบบเฝ้าระวัง โดยให้ชุมชนร่วมกับหน่วยงานติดตามตรวจสอบคุณภาพน้ำ (3) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (4) พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความพร้อมรองรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และ (5) ส่งเสริมและพัฒนารูปแบบกิจกรรมและโปรแกรมท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้เหมาะสมกับบริบทเพื่อนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กรกนก เกิดสังข์. (2560). การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเชิงกลยุทธ์ : กรณีศึกษาตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. (2558). กรอบการดำเนินงานเซนต์เพื่อลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก <https://webportal.bangkok.go.th/upload/user/>
- ไกรชาติ ตันตระการอาภาและอัมรินทร์ คงทวีเลิศ (2554). สถานการณ์น้ำท่วมส่งผลกระทบต่อสุขภาพ. มหาวิทยาลัยมหิดล, ปีที่ 16 (เล่มที่1), 39-40.
- ชลธิรา สุขสงวน. (2560). การรับรู้ความเสี่ยงและการปรับตัวต่อภัยน้ำท่วมของครัวเรือนในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- ณภัทร จินเดหาวา. (2563). การศึกษาแนวทางการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงจาก
สาธารณภัยสำหรับผู้นำท้องที่ อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ทวีดา กมลเวชช. (2554). คู่มือการจัดการภัยพิบัติท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: พิษเนศพริ้นติ้งเซ็นเตอร์จำกัด.
- บานชื่น นักการเรือน และเพ็ญศรี บางบอน. (2559). การพัฒนาที่ยั่งยืน. สิริธรบรรณกิจ. ปีที่ 17(2),
64-69
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พุทธวิมล ชครัตน์. (2557). นาเหมงโมเดล: ความสำเร็จในการรับมือภัยพิบัติ. (วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ไพฑูริย์ พงศบุตร. (2546). กลยุทธ์ในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. สารานุกรมไทยสำหรับ
เยาวชนฯ, 27.สืบค้นเมื่อ 18 สิงหาคม 2565, จาก
<https://www.saranukromthai.or.th/sub/book/book.php?book=27&chap>
- ภาวิณี แก้วตาทิพย์. (2559). ศักยภาพและแนวทางการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่บึงขุนทะเล
จังหวัดสุราษฎร์ธานี. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เมธาวี บูหงาเรือง. (2562). การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชนในตำบลสิงหนาท อำเภอลาด
บัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร์.
- รัฐกานต์ สามสี. (2558). การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของอุทยานหาดเจ้าไหม จังหวัดตรัง.
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- รณณภัทร พันโกฏี. (2560). การจัดการภัยพิบัติสึนามิในเมืองท่องเที่ยวภาคใต้ฝั่งทะเลอันดามัน: ศึกษา
เปรียบเทียบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่เสี่ยงภัย. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- ศุภธิดา ก้อนศิลา. (2555). ผลกระทบจากการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว : กรณีศึกษาสามพันโบก ตำบล
เหล่างาม อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี [การศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดพัทลุง. (2564).ประกาศภัยพิบัติในพื้นที่
เทศบาลตำบลปากพะยูน. สืบค้นเมื่อ 3 สิงหาคม 2565, จาก
<http://plg.disaster.go.th/cmsdetail.plg>
- สุทธิดา ศิริบุญหลง. (2554). การพัฒนาแบบยั่งยืน : กระบวนการกระทำทางเศรษฐกิจสังคม และ
การเปลี่ยนแปลงเชิงสร้างสรรค์. เชียงใหม่ : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- สมพร คุณวิชิต. (2561). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการสาธารณภัยแบบเบ็ดเสร็จ. สงขลา: พี.ซี.
พริ้นติ้ง.
- อารักษ์ พูลศักดิ์. (2562). การใช้มาตรการเชิงโครงสร้างในการลดความเสี่ยงอุทกภัยในพื้นที่ อำเภอ
หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ปัจจัยชุมชนเข้มแข็งที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ในจังหวัดสงขลา

The Strong Community Factors Affecting The Success of The OTOP Nawatwithi Tourism Community, Songkhla Province

รฐพล สุวรรณประสม

Rathapon Suwanprasom¹

ผายนีย์ ช. บุญพันธ์

Kayanee Chor Boonpunth²

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี จังหวัดสงขลา เพื่อศึกษาระดับปัจจัยชุมชนเข้มแข็งของชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีจังหวัดสงขลา และเพื่อศึกษาปัจจัยชุมชนเข้มแข็งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี จังหวัดสงขลา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาได้แก่คณะกรรมการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี จำนวน 165 คน โดยสถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์พหุคูณถดถอยเชิงเส้น ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี อยู่ในระดับมาก ระดับปัจจัยชุมชนเข้มแข็งของชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี อยู่ในระดับมาก ปัจจัยชุมชนเข้มแข็งด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน และด้านการมีจิตสาธารณะ ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการชุมชนท่องเที่ยวท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ในจังหวัดสงขลา โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 65.2

คำสำคัญ: ชุมชนเข้มแข็ง ความสำเร็จของชุมชน ชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี

Abstract

The objectives of the study were to determine the success level of the OTOP Nawatwithi Tourism Community, Songkhla Province, the level of strong community factors in the OTOP Nawatwithi Tourism Community, Songkhla Province, and the strong community factors affecting the success of the OTOP Nawatwithi Tourism Community, Songkhla Province. The sample group consisted of 165 members of the OTOP Nawatwithi Tourism Community Committee. The statistics used in data analysis were frequency percentage, mean, standard deviation, and multiple linear regression analysis.

The study found that the level of opinions on the success of the OTOP Nawatwithi Tourism Community was high, the level of strong community factors in the

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail : tonight_earth@hotmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail : kayanee.b@psu.ac.th

OTOP Nawatwithi Tourism Community was high, and the strong community factors in terms of local wisdom, people's participation in the community, and public mindedness affected the success of the OTOPT Nawatwithi Tourism Community, Songkhla Province, and could explain the level of influence at 65.2 percent.

Keywords: Strong Community, Community Success, OTOPT Nawatwithi Tourism Community

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของหลายประเทศทั่วโลก รัฐบาลให้ความสำคัญในการเสริมสร้างขีดจำกัดความสามารถในการแข่งขันเพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดท่องเที่ยว โดยเฉพาะประเทศในแถบเอเชียและอาเซียนต่างกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวทั่วโลกให้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศตนเพิ่มมากขึ้น ภารกิจด้านการท่องเที่ยวจึงเป็นภารกิจที่ถูกลมรสเมฆกลืนไปกับการพัฒนาประเทศในทุกมิติ ดังนั้น การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาของประเทศต่าง ๆ จึงได้มีการบูรณาการงานด้านการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาเศรษฐกิจ ซึ่งหากประเทศใดมีแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศที่ชัดเจน บนพื้นฐานของเศรษฐกิจที่เข้มแข็ง โครงสร้างพื้นฐานที่ดีทรัพยากรธรรมชาติที่มีความอุดมสมบูรณ์ และบุคลากรภาคการท่องเที่ยวมีศักยภาพด้วยแล้ว จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้ประเทศนั้น ๆ มีข้อได้เปรียบในการแข่งขัน และสามารถพัฒนาการท่องเที่ยวของตนให้เติบโตได้อย่างมั่นคง (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558)

การพัฒนาส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและรายได้ประชาชาติ ซึ่งปรากฏอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) ที่มีกรอบแนวคิดในการแข่งขันที่มุ่งเน้นการพัฒนาภาคของการผลิตและบริการให้สามารถแข่งขันได้เกิดความยั่งยืน ประชาชนมีคุณภาพชีวิต และมีรายได้ที่ดีขึ้น สอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) ซึ่งมีทิศทางและแนวโน้มเกี่ยวข้องกับหมุดหมายที่ 2 “ไทยเป็นจุดหมายของการท่องเที่ยวที่เน้นคุณภาพและความยั่งยืน” ที่มุ่งเน้นการสร้างความหลากหลายด้านการท่องเที่ยวและเพิ่มสัดส่วนของนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพสูง อีกทั้งยังเชื่อมโยงและสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับนานาชาติ SDGs (Sustainable Development Goals) เป้าหมายที่ (1) ขจัดความยากจน (3) สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี (8) งานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ (9) โครงสร้างพื้นฐานนวัตกรรมและอุตสาหกรรม (10) ลดความเหลื่อมล้ำ (11) เมืองและชุมชนที่ยั่งยืน (15) ระบบนิเวศทางบก และ (17) ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนอีกด้วย (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565)

ในการส่งเสริมและพัฒนาตามโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOPT นวัตวิถี รัฐบาลได้กำหนดกลไกการพัฒนาในหลายภาคส่วน ซึ่งนโยบายสำคัญที่เป็นรูปธรรมเพื่อการสนองนโยบายระดับโลกและระดับประเทศ หนึ่งในนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ได้มอบหมายให้กระทรวงมหาดไทย โดยกรมการพัฒนาชุมชน ซึ่งเป็นไปตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ การมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนฐานรากให้มีความมั่นคงและมีเสถียรภาพ รวมทั้งเสริมสร้างความสามารถและความเข้มแข็งของชุมชน การดำเนินงานตามโครงการ

หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ OTOP ส่งผลให้ผลผลิตและผลิตภัณฑ์ (จำนวนมาก) ของคนในชุมชนที่ไม่สามารถแข่งขันได้ ต้องออกไปขายสินค้าต่าง ๆ ทำให้ประชาชนไม่มีความสุข รายได้ตกไปอยู่แก่ผู้ประกอบการคนเดียว หรือบางกลุ่มเล็ก ไม่กระจายถึงประชาชนกลุ่มใหญ่ในชุมชนอย่างแท้จริง ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนฐานรากไม่ประสบผลสัมฤทธิ์เท่าที่ควร ประกอบกับรายได้จากการท่องเที่ยวที่เป็นกระแสหลักของประเทศ ส่วนใหญ่ตกไปอยู่ในกลุ่มทุนเอกชน เช่น โรงแรม ร้านอาหาร ห้างร้านใหญ่ ๆ กรุ๊ปทัวร์ โดยที่รายได้ไม่กระจายลงไปถึงชุมชนอย่างแท้จริง ซึ่งเป็นที่มาของปัญหานโยบายและการขับเคลื่อนโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี (สำนักส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชน, 2564)

การดำเนินงานโครงการท่องเที่ยวชุมชน OTOP นวัตวิถี ภายใต้นโยบาย “ไทยนิยม ยั่งยืน” ในการขับเคลื่อนผ่านกลไกการดำเนินงาน แบ่งออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ ๆ กล่าวคือ กลไกการบริหาร กลไกการขับเคลื่อน กลไกการติดตามประเมินผล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากให้เกิดรายได้กับชุมชน โดยยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนอย่างทั่วถึง กระตุ้นเศรษฐกิจและสังคมภายในประเทศให้มีความเข้มแข็ง เพื่อเชื่อมโยงเส้นทางการท่องเที่ยวให้มีความโดดเด่นมีความพร้อมบนอัตลักษณ์ของชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี เพื่อสร้างและพัฒนาบุคลากร ผู้ประกอบการ และผู้ที่เกี่ยวข้องในชุมชน OTOP นวัตวิถีให้มีขีดความสามารถในการคิดเชิงสร้างสรรค์ และนำมาต่อยอดการบริหารจัดการชุมชนได้อย่างเหมาะสม (กรมการพัฒนาชุมชน, 2561)

แนวทางการพัฒนาชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี มีเป้าหมายให้ชุมชนมีการจัดการท่องเที่ยว โดยการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้เสน่ห์ ภูมิปัญญา วิถีชีวิต วัฒนธรรม และความคิดสร้างสรรค์ นำเสนออัตลักษณ์เด่นของชุมชน สินค้าชุมชน สินค้า OTOP อาหารอร่อย ประวัติศาสตร์ชุมชน โดยการสร้างและพัฒนาบุคลากร/ผู้ประกอบการ/และผู้ที่เกี่ยวข้องในชุมชนท่องเที่ยว การพัฒนาและยกระดับคุณภาพสินค้า OTOP/เพื่อสร้างรายได้ให้กับชุมชน ผ่านการพัฒนาชุมชนให้เข้าใจและมีส่วนร่วมการใช้วิถีใหม่ อย่างน้อย 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว (2) การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและอำนวยความสะดวก (3) พัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว (4) ออกแบบและเชื่อมโยงเส้นทางการท่องเที่ยวแต่ละท้องถิ่น และ (5) ส่งเสริมตลาดชุมชนท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกมีส่วนร่วมและเข้าถึงในวิถีชีวิตของชุมชนเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน และผสมผสานความร่วมมือ เป้าหมายสุดท้ายคือการให้ประชาชนในชุมชนได้มีโอกาสขายสินค้า ขายอัตลักษณ์ของดีต่าง ๆ ในชุมชน ที่นักท่องเที่ยวมาซื้อหาและใช้บริการที่ชุมชน โดยไม่ต้องนำสินค้าออกไปขายนอกบ้าน หรือตลาดภายนอกอย่างเดียวการกระจายรายได้ลงสู่ชุมชนได้อย่างแท้จริง

หลังจากการดำเนินงานผ่านไป 2 ปี ได้มีการประเมินผลการพัฒนาเพื่อนำข้อมูลมาให้การส่งเสริมสนับสนุนต่อยอด ได้จัดเก็บข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานและจัดประเภทชุมชนท่องเที่ยวออกเป็น 4 ระดับ ประกอบด้วย ระดับ A ชุมชนท่องเที่ยวดาวเด่น (Attractive) ระดับ B ชุมชนท่องเที่ยวดาวรุ่ง (Brighten Star) ระดับ C ชุมชนโดดเด่นเฉพาะด้าน (Case Study) ระดับ D ชุมชนสินค้า OTOP (Delivery Product) ผลการจัดประเภทชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี จำนวน 3,273 ชุมชน ระดับ A จำนวน 214 ชุมชน ระดับ B จำนวน 718 ชุมชน ระดับ C จำนวน 1,456 ชุมชน และระดับ D จำนวน 1,246 ชุมชน (สำนักส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชน, 2564)

จังหวัดสงขลาได้ดำเนินงานตามโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี จำนวน 39 ชุมชน ใน 16 อำเภอ จากการดำเนินงานที่ผ่านมาผลการจัดระดับชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ระดับ A จำนวน 5 ชุมชน ระดับ B จำนวน 12 ชุมชน ระดับ C จำนวน 16 ชุมชน และระดับ D จำนวน 6 ชุมชน จากข้อมูลข้างต้น ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่าโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีที่ประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับ A ยังมีสัดส่วนน้อย ในระดับประเทศ จำนวน 214 ชุมชน คิดเป็นร้อยละ 6.54 ซึ่งจังหวัด สงขลาในระดับ A จำนวน 5 ชุมชน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ซึ่งผลการดำเนินงานดังกล่าวยังไม่เป็นไปตาม ความหวังในเชิงเป้าหมาย (สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสงขลา, 2563)

จากความเป็นมาและความสำคัญผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเพื่อค้นหาถึงปัจจัยชุมชน เข้มแข็งที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ในจังหวัดสงขลาว่ามี กระบวนการ แนวทางการขับเคลื่อน วิธีการ หรือปัจจัยอื่นใดที่ส่งผลให้ประสบความสำเร็จ และได้รับการยอมรับในระดับจังหวัด และระดับประเทศเพื่อที่จะนำบทเรียนหรือการจัดการความรู้สู่การพัฒนา ชุมชนอื่นในอนาคตหรือปรับใช้เพื่อดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน และสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนอื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีจังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยชุมชนเข้มแข็งของชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีจังหวัดสงขลา
3. เพื่อศึกษาปัจจัยชุมชนเข้มแข็งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี จังหวัดสงขลา
4. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีจังหวัดสงขลา

ทบทวนวรรณกรรม และการพัฒนาสมมติฐาน

ความสำเร็จของชุมชน

กรมการพัฒนาชุมชน (2551) ได้ให้ความหมาย ความสำเร็จของชุมชน หมายถึง ชุมชนที่มีความพร้อมในปัจจัยที่ส่งเสริมพลังอำนาจของคนในชุมชนในด้านสถานการณ์ชุมชนมีการเปลี่ยนแปลง ในชุมชน มีพหุภาคีสันับสนุน มีการสื่อสารในชุมชน ชุมชนมีส่วนร่วม มีการเรียนรู้และมีศักยภาพในชุมชน สามารถพึ่งพาตนเองได้ โดย วรวิทย์ อวิรุทธ์วรกุล และธีระพงษ์ มาลัยทอง (2550) กล่าวว่า ความสำเร็จของชุมชน หมายถึง ชุมชนที่มีการรวมตัวกันเป็นปึกแผ่นมีศักยภาพในการพึ่งพาตนเองและการเรียนรู้ในระดับสูง มีองค์กรในชุมชนกลุ่มผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาคีเครือข่ายการพัฒนาที่เข้มแข็งของชุมชนรวมทั้ง มีความสามัคคีเอื้ออาทรอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข และดำรงไว้ซึ่งคุณค่าของประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญาที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชน/ท้องถิ่น หรือเอกลักษณ์ความเป็นไทยได้อย่างต่อเนื่อง หาญศึก ทรงสวัสดิ์ (2550) กล่าวถึง ความสำเร็จของชุมชน หมายถึง ชุมชนที่สามารถคิด กำหนดทิศทาง วิธีการดำเนินชีวิตที่เป็นไปตามความต้องการของตนเอง สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาของตนเองและสามารถพึ่งตนเอง ได้ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ภายใต้ภูมิปัญญาของตน และขณะเดียวกัน สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป

แนวคิดการส่งเสริมชุมชนเข้มแข็ง

สนธยา พลศรี (2547) อธิบายว่า ลักษณะของชุมชนเข้มแข็ง คือ การที่คนในชุมชนมีจิตสำนึก ร่วมกันมารวมตัวกันในลักษณะที่เป็นหุ้นส่วนกันในการกระทำบางอย่าง ด้วยความรักและความเอื้ออาทร ต่อกันภายใต้ระบบการจัดการ ให้เกิดความรู้สึกร่วมกัน เพื่อประโยชน์สาธารณะ การร่วมตัวอาจจะเป็น กลุ่มเล็ก ๆ กระจุกกระจายกันก็ได้ แต่สามารถติดต่อสื่อสารกันได้จนกลายเป็นองค์กร (Community Organization) และมีความเชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายย่อย ๆ ขึ้น (Community Network) ทำให้เกิด โครงสร้างที่มีความสัมพันธ์ในแนวตั้งด้วยความสมานฉันท์ จะทำให้ชุมชนมีความเข้มแข็ง (Civil Community) โดย มนตรี กรรพุมมาลย์ และภุชงค์ กุณฑลบุตร (2546 อ้างถึงใน ประภรณ์ ช่างเรือน, 2552) ได้กล่าวถึงลักษณะของชุมชนเข้มแข็งว่ามีลักษณะ ดังนี้ (1) สมาชิกของชุมชน มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนและชุมชนในการที่จะแก้ปัญหาและพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของตนเอง (2) สมาชิกของชุมชนพร้อมจะร่วมมือกันจัดการกับปัญหาของตนเองและชุมชน (3) มีกระบวนการของ ชุมชนที่ร่วมกันจัดการปัญหาของตนเองและชุมชน (4) สมาชิกของชุมชนมีส่วนร่วมในการประเมิน สถานการณ์ของชุมชน กำหนดวิสัยทัศน์ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ (5) สมาชิกของชุมชนเกิด การเรียนรู้ผ่านการเข้าร่วมในกระบวนการของชุมชน (6) มีแผนของชุมชนที่ประกาศพัฒนาทุก ๆ ด้าน ของชุมชน มุ่งการพึ่งตนเอง เอื้อประโยชน์ต่อสมาชิกชุมชนทุก ๆ คน และมุ่งหวังการพัฒนาชุมชนที่ ยั่งยืน (7) การพึ่งพาความช่วยเหลือจากภายนอก เพื่อให้ชุมชนสามารถพึ่งตนเองได้ในที่สุด (8) มี เครือข่ายความร่วมมือกับภาคีการพัฒนา อาจเป็นหมู่บ้าน ชุมชน หรือท้องถิ่นอื่น ๆ รวมทั้งภาคราชการ เอกชน นักธุรกิจ นักวิชาการ และอื่น ๆ ในลักษณะของการมีความสัมพันธ์ที่เท่าเทียมกัน

แนวคิดชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี

กรมการพัฒนาชุมชน (2561) ระบุว่า แนวคิดชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี เป็นผลพวงเกิด จากการที่รัฐบาลมีนโยบายลดความเหลื่อมล้ำของสังคมที่มุ่งเน้นสร้างรายได้และความเจริญ ความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ โดยให้ภาคเอกชนและภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการร่วมกับ ภาครัฐ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับการดำเนินงานโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ที่เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ.2544 ในทุกภูมิภาคทั่วประเทศ ที่มีการวางกลไกการ ดำเนินงาน โดยแต่งตั้งคณะกรรมการระดับประเทศ คือ คณะกรรมการอำนวยการ หนึ่งตำบล หนึ่ง ผลิตภัณฑ์แห่งชาติ (กอ.นตผ) เป็นผู้ขับเคลื่อน และมอบหมายให้กรมการพัฒนาชุมชน เป็นผู้รับผิดชอบ หลักส่งเสริมการดำเนินงาน OTOP จนถึงปัจจุบันมากกว่า 20 ปี โดยร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ สนับสนุน ส่งเสริม ยกกระดับผลิตภัณฑ์ และพัฒนาช่องทางการตลาดที่หลากหลาย เพื่อให้ขายได้ มุ่งปรับตัวสู่ การค้าแบบสากล ทำให้ผลิตภัณฑ์ของคนในชุมชนส่วนใหญ่ไม่สามารถแข่งขันได้ ต้องออกไปขายสินค้า ตามที่ต่าง ๆ ไม่มีความสุข รายได้ไปตกอยู่กับผู้ประกอบการคนเดียว หรือบางกลุ่มเล็ก ๆ ไม่กระจายถึง ประชาชนกลุ่มใหญ่ในชุมชนอย่างแท้จริง ทำให้การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนฐานรากไม่ประสบผลสัมฤทธิ์ เท่าที่ควร ประกอบกับรายได้จากการท่องเที่ยวที่เป็นกระแสหลักของประเทศ ส่วนใหญ่ตกไปอยู่ในกลุ่ม ทุนเอกชน เช่น โรงแรม ร้านอาหาร ห้างร้านใหญ่ ๆ กิจพัชร์ ไม่ลงไปถึงฐานรากเช่นเดียวกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ คณะกรรมการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยการใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 และได้ทำการสุ่มแบบสัดส่วน (Proportional Random) แล้วจึงดำเนินการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยแบ่งจังหวัดสงขลาออกเป็น 4 โซนๆ ละ 4 อำเภอ เลือกกลุ่มตัวอย่างอำเภอละ 1 ชุมชน โดยคณะ ระดับ A, B, C, D ตามลำดับ จึงได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 165 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์สหสัมพันธ์

สรุปผลการวิจัย

ตารางที่ 1

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีภาพรวมในจังหวัดสงขลา

ระดับความสำเร็จของชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีในจังหวัดสงขลา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
1. ด้านเศรษฐกิจ	3.78	.63	มาก	4
2. ด้านสังคม	3.89	.56	มาก	3
3. ด้านวัฒนธรรม	3.93	.51	มาก	2
4. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.94	.55	มาก	1
โดยรวม	3.88	.49	มาก	

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีในจังหวัดสงขลา ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = .49) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระดับความคิดเห็นด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = .55) รองลงมาคือ ระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรม ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = .51) ระดับความคิดเห็นด้านสังคม ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = .56) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ระดับความคิดเห็นด้านเศรษฐกิจ ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = .63)

ตารางที่ 2

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยชุมชนเข้มแข็งของชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีภาพรวม
ในจังหวัดสงขลา

ระดับปัจจัยชุมชนเข้มแข็งของชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีในจังหวัดสงขลา	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	อันดับที่
1. ด้านการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน	3.94	.59	มาก	2
2. ด้านมีจิตสาธารณะ	3.84	.56	มาก	4
3. ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.89	.62	มาก	3
4. ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ	3.73	.68	มาก	5
5. ด้านผู้นำชุมชน	3.98	.58	มาก	1
โดยรวม	3.88	.47	มาก	

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยชุมชนเข้มแข็งของชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีในจังหวัดสงขลา ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = .47) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระดับความคิดเห็นด้านผู้นำชุมชน ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = .58) รองลงมา คือ ระดับความคิดเห็นด้านการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = .59) ระดับความคิดเห็นด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = .62) ระดับความคิดเห็นด้านมีจิตสาธารณะ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = .56) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ระดับความคิดเห็นด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = .68)

ตารางที่ 3

การวิเคราะห์ปัจจัยชุมชนเข้มแข็งที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีภาพรวม
ในจังหวัดสงขลา

ตัวแปร	b	S. E.	β	t	Sig.
ค่าคงที่	.840	.193		4.341	.000
ด้านการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน (X_1)	.187	.063	.226	2.947	.004*
ด้านกรมีจิตสาธารณะ (X_2)	.175	.068	.203	2.578	.011*
ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น (X_3)	.281	.058	.356	4.835	.000*
ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ (X_4)	.051	.038	.072	1.342	.182
ด้านผู้นำชุมชน (X_5)	.087	.056	.104	1.559	.121

R = .807 , R² = .652 , R²_{adj} = .641 , F = 59.452 , Sig = .000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัจจัยชุมชนเข้มแข็ง สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการจัดการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีในจังหวัดสงขลา (Y) ได้ร้อยละ 65.2 (R² = .652) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีทั้งหมด 3 ปัจจัย เรียงตามลำดับปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น (X_3)

(Beta=.356) ด้านการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน (X_1) (Beta=.226) และด้านการมีจิตสาธารณะ (X_2) (Beta=.203) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4

ปัญหาและอุปสรรคของชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีในจังหวัดสงขลา

ลำดับที่	ปัญหาและอุปสรรคของชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีในจังหวัดสงขลา	จำนวนผู้ตอบสอบถาม (คน)
1	ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ	35
2	ด้านภาคีเครือข่าย	13
3	ด้านทรัพยากรมนุษย์	11
4	ด้านสาธารณสุข	3
5	ด้านประชาสัมพันธ์/ช่องทางการตลาด	2
6	ด้านความมั่นคง	2
7	ด้านผู้นำชุมชน	2
	รวม	68

ปัญหาและอุปสรรคของชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีในจังหวัดสงขลา มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 68 คน โดยแบ่งเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ จำนวน 35 คน ด้านภาคีเครือข่าย จำนวน 13 คน ด้านทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 11 คน ด้านสาธารณสุข จำนวน 3 คน ด้านประชาสัมพันธ์/ช่องทางการตลาด จำนวน 2 คน ด้านความมั่นคง จำนวน 2 คน ด้านผู้นำชุมชน จำนวน 2 คน

อภิปรายผล

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีในจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่าพื้นฐานกระบวนการเรียนรู้และการพัฒนาของชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีในจังหวัดสงขลา ผู้นำชุมชน แกนนำชุมชน และประชาชนมีความพร้อม มีความสามัคคีปรองดอง หน่วยงานภาครัฐได้มีการพัฒนาความรู้ สร้างการรับรู้ก่อนการดำเนินงานโครงการ อย่างเป็นกระบวนการส่งผลให้ชุมชนมีแบบแผนและการปฏิบัติงานที่เป็นขั้นเป็นตอน สามารถนำทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชน บริหารจัดการให้เกิดประโยชน์ คุ่มค่า และสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้า พัฒนาบรรจุภัณฑ์สร้างมูลค่าของสินค้าและบริการ ทำให้คนในชุมชนมีอาชีพ มีรายได้ และหนึ่งในกระบวนการเรียนรู้ได้มีการอบรมให้ความรู้ให้รู้จักวางแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน รวมไปถึงประเพณีวัฒนธรรมที่สืบสานต่อกันมา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จรรย์ญา คงเพชร (2563) เรื่องความสำเร็จในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษา ตลาดน้ำท่าคา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัย : การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดน้ำท่าคาเกิดขึ้นได้ภายใต้ 5 เงื่อนไข (1) ทรัพยากรและวัฒนธรรม (2) การจัดการชุมชน (3) สภาวะผู้นำ (4) ความไว้วางใจของสมาชิกในชุมชน (5) การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก ทั้ง 5 เงื่อนไข จึงก่อให้เกิดเป็นการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดน้ำท่าคา ผ่าน 5 ตัวชี้วัด (1) จำนวนนักท่องเที่ยวตรงตามเป้าหมาย (2) ชาวบ้านมีงานทำและมีรายได้เพิ่มขึ้น (3) มีการอนุรักษ์ประเพณี

ศิลปะวัฒนธรรมท้องถิ่น (4) มีการอนุรักษ์ ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (5) การพัฒนาคุณภาพชีวิตของชาวบ้านในชุมชน

2. ระดับปัจจัยชุมชนเข้มแข็งของชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีในจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน อาจจะเป็นเพราะว่าคณะกรรมการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี การส่งเสริมการพัฒนาคนตามแนวทางกิจกรรมตามนโยบายนี้ ส่งผลให้มีความตื่นตัวกับนโยบายรัฐบาล หลังจากที่หน่วยงานได้พัฒนาและสร้างการรับรู้แล้ว มีความตระหนัก ซึ่งส่วนหนึ่งการดำเนินกิจกรรม บางกิจกรรมได้ดำเนินการมาก่อนแล้ว บางหมู่บ้านมีสินค้าและบริการเป็นเอกลักษณ์ติดตลาดอยู่แล้ว จึงมีความตั้งใจจะนำเอกลักษณ์ของชุมชนตนเองมาเป็นจุดแข็งในการพัฒนาสร้างเศรษฐกิจในชุมชน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิสิทธิ์ ยิ้มยิ้ม และอุษณากร ทาวะรัมย์ (2561) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งของชุมชนหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย : ความเข้มแข็งของชุมชนหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของลัดดาวัลย์ สำราญ (2552) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งของชุมชน กรณีศึกษา อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัย : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งของชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยชุมชนเข้มแข็งที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการชุมชน OTOP นวัตวิถีในจังหวัดสงขลา ได้แก่ ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน และด้านการมีจิตสาธารณะ อาจเป็นเพราะว่าภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นสิ่งที่ดีงาม ซึ่งปฏิบัติสืบทอดกันมาและได้รับการยอมรับจากชุมชนเป็นพื้นฐานเดิมอยู่แล้ว เมื่อไหร่ก็ตามที่ประชาชน ผู้นำชุมชน ต้องช่วยเหลือสังคมอย่างมีจิตสาธารณะ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนในการพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นหรือในการทำกิจกรรมร่วมกัน เมื่อปฏิบัติกันมาอย่างต่อเนื่องจนเป็นวิถีชีวิต มันจึงกลายเป็นวัฒนธรรมของชุมชนที่ดีงาม ซึ่งสอดคล้องกับ สีลาภรณ์ นาคทรพร (2541) ได้กล่าวว่า องค์กรชุมชนจะสามารถดำรงอยู่ได้จะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนเป็นสำคัญแล้วสิ่งบ่งชี้ที่สำคัญขององค์กรชุมชนมีความเข้มแข็งที่สะท้อนถึงศักยภาพของชุมชน ซึ่งหนึ่งในตัวชี้วัด คือ ภูมิปัญญา ระบบความเชื่อ ระบบคุณค่า ระบบความคิดของชุมชนเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน เพราะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวเชื่อมโยงคนในชุมชนเอาไว้ด้วยกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ระดับความคิดเห็นของความสำเร็จด้านเศรษฐกิจที่มีระดับน้อยที่สุด คือ ชุมชนท่องเที่ยว มีทางเลือกน้อยในการพัฒนาเพื่อหารายได้ที่หลากหลาย เช่น ที่พัก สินค้า อาหารเด่นและแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ควรส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดกิจกรรมสาธิตหรือแข่งขันอาหารในท้องถิ่น พัฒนาจุดเช็คอินในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว ผู้นำชุมชนและประชาชนในชุมชนควรส่งเสริมพัฒนาความรู้ ทักษะ การปฏิบัติด้านการบริหารจัดการในการกระตุ้นเศรษฐกิจของชุมชนด้วยการตั้งทรัพยากรในชุมชน ภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชนมาพัฒนาเป็นเศรษฐกิจชุมชนเชิงสร้างสรรค์ เช่น ทักษะการเล่าเรื่องทางประวัติศาสตร์ของชุมชน ประชาสัมพันธ์สินค้า และอาหารเด่นของชุมชน

2. ระดับความคิดเห็นปัจจัยชุมชนเข้มแข็งด้านการมีจิตสาธารณะ ที่มีระดับน้อยที่สุด คือ คนในชุมชนบริจาคทรัพย์สินของตนเพื่อประโยชน์ของคนในชุมชนตามกำลังค่อนข้างน้อย ซึ่งคณะกรรมการหมู่บ้าน/ชุมชน และภาคีการพัฒนา ควรสร้างการรับรู้ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน

เข้าใจเห็นถึงประโยชน์และคุณค่าของการมีส่วนร่วมในชุมชน และภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจัดให้มีกิจกรรมด้านการส่งเสริมพัฒนาอาชีพ พัฒนารายได้ในชุมชนอย่างต่อเนื่อง

3. ปัจจัยชุมชนเข้มแข็งที่ส่งผลต่อความสำเร็จ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน และด้านการมีจิตสาธารณะ ซึ่งเป็นผลพวงจากคุณภาพชีวิตของประชาชน รายได้ที่ประกอบอาชีพในชุมชนไม่พอกับรายจ่าย ประชาชนวัยทำงานหรือคนวัยกลางคนส่วนใหญ่มีการย้ายถิ่นและทำงานนอกชุมชน คนในชุมชนจึงมีส่วนร่วมกิจกรรมในชุมชนอย่างมีจิตสาธารณะโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจึงมีน้อย ดังนั้น จึงควรส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมให้ มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในชุมชนอย่างต่อเนื่อง ประชากรวัยทำงานจะมีงานทำ มีรายได้ต่อเนื่องในชุมชนที่ตั้งถิ่นฐาน ส่งผลให้เศรษฐกิจชุมชนดีขึ้น ปัญหาภูมิปัญญา การมีจิตสาธารณะและการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนจะค่อยพัฒนาดีขึ้นตามลำดับ

4. ให้ภาครัฐส่วนราชการและภาคีการพัฒนา ท้องถิ่น ท้องที่/ชุมชน ควรจัดให้มีแนวทางการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติโดยการวางแผนไว้ล่วงหน้า และดำเนินการตามแผนอย่างเป็นระบบที่ตรงกับปัญหาและความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง รวมถึงการสนับสนุนงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ ตลอดจนส่งบุคลากรมาเป็นพี่เลี้ยงในการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่อง ควรจัดให้มีการพัฒนาความรู้ สร้างความตระหนักให้คนรุ่นใหม่รักถิ่นฐานการเกิด ส่วนราชการที่มีภาระงานตามหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับชุมชนท่องเที่ยว ควรส่งเสริม สนับสนุนงาน กิจกรรมต่อเนื่องอย่างบูรณาการ โดยเฉพาะหน่วยงานสำนักงานพัฒนาชุมชนที่รับผิดชอบหลัก ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวนี้มีความสอดคล้องกับภารกิจหลักขององค์กร จึงควรกำหนดกลยุทธ์ขับเคลื่อนกิจกรรมให้ต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม เพื่อตอบสนองในการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กรมการพัฒนาชุมชน. (2561). *คู่มือบริหารโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี*. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2566. <https://phichit.cdd.go.th>
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558) *ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- จรัญญา คงเพชร. (2563). *ความสำเร็จในการจัดการท่องเที่ยวชุมชน: กรณีศึกษา ตลาดน้ำท่าคา อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประภารัตน์ ช่างเรือน. (2552). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม กรณีศึกษา : ชุมชนตำบลป่าตึง อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงราย*. (การศึกษาระดับปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต) เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- มนตรี กรรรมพุมมาลย์ และ กุฑชงค์ กุณฑลบุตร. (2546). *การพัฒนาชุมชนแบบยั่งยืน*. ศูนย์พัฒนาภาคเหนือสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- ลัดดาวัลย์ สำราญ. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งของชุมชน กรณีศึกษา อำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรี*. ในการประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ครั้งที่ 1. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

- วรวิทย์ อวิรุทธ์วรกุล และธรีพงษ์ มาลัยทอง. (2550). รายงานสถานการณ์ความอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันในสังคมไทย. วารสารเศรษฐกิจ และสังคมไทย.
- วิสิทธิ์ ยิ้มแย้ม และอุษณากร ทาวะรัมย์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งของชุมชนหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี. วารสารศิลปศาสตร์ประยุกต์. สอนธยา พลศรี. (2547). ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ. 2566 – 2570. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสงขลา. (2563). ชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีจังหวัดสงขลา. สงขลา : สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสงขลา.
- สำนักส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชน. (2564). คู่มือโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี. กรุงเทพฯ : กรมการพัฒนาชุมชน.
- สีลาภรณ์ นาคทรพรพ. (2541). แนวคิดเกี่ยวกับเครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตและสังคม : ระดับ/ชุมชนในการพัฒนาเครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตและสังคมไทย. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว).
- หาญศึก ทรงสวัสดิ์. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อชุมชนเข้มแข็ง กรณีศึกษา เทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). เพชรบูรณ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper & Row.

**คณะอนุกรรมการและคณะอนุกรรมการ
โครงการประชุมวิชาการระดับชาติด้านการบริหารจัดการ
ครั้งที่ 15 ประจำปี 2566**

คณะอนุกรรมการและคณะอนุกรรมการ
โครงการประชุมวิชาการระดับชาติด้านการบริหารจัดการ ครั้งที่ 15 ประจำปี 2566

1. คณะอนุกรรมการอำนวยการจัดประชุม

1.1	คณบดีคณะวิทยาการจัดการ	ที่ปรึกษา
1.2	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ	ประธานกรรมการ
1.3	รองคณบดีฝ่ายพัฒนาองค์กร	รองประธานกรรมการ
1.4	รองคณบดีฝ่ายยุทธศาสตร์และบัณฑิตศึกษา	รองประธานกรรมการ
1.5	ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ	กรรมการ
1.6	ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	กรรมการ
1.7	ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (นานาชาติ)	กรรมการ
1.8	ผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต	กรรมการ
1.9	ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต	กรรมการ
1.10	นายวุฒิพงศ์ หว่านดี	กรรมการและเลขานุการ

2. คณะอนุกรรมการฝ่ายพิจารณาบทความ**งานพิจารณาบทความ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้วิพากษ์บทความ**

2.1	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลวดี ลิ้มอุสันโน	ประธานอนุกรรมการ
2.2	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชายนีย์ ช. บุญพันธ์	อนุกรรมการ
2.3	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดรณิกร สุป็นดี	อนุกรรมการ
2.4	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันอามีนา บอสตัน อลี	อนุกรรมการ
2.5	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยู กาญจนสุวรรณ	อนุกรรมการ
2.6	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรญา สุวรรณโณ	อนุกรรมการ
2.7	ดร.ทรงสิน อีระกุลพิศุทธิ์	อนุกรรมการ
2.8	ดร.ศิรินุช ลอยกุลนันท์	อนุกรรมการ
2.9	ดร.สุนนา ลาภาโรจน์กิจ	อนุกรรมการ

งานตรวจสอบรูปแบบบทความ

2.10	นายขจรศักดิ์ วิชัยวรกุล	อนุกรรมการ
2.11	นางสาวทิพวรรณ ปิ่นทองพันธ์	อนุกรรมการ
2.12	นางธนัชฌ์อมงต์ ล่องแข่ง	อนุกรรมการ
2.13	นางสาวปานทิพย์ ผดุงจิตเกษม	อนุกรรมการ
2.14	นางสาวพิมพ์ภา ศรีไพบูลย์	อนุกรรมการ
2.15	นางสาววราภรณ์ ตันกะชาติ	อนุกรรมการ
2.16	นางสุชีรา บุญเลิศ	อนุกรรมการ
2.17	นางสาวสุกัลญา บุญฤทธิไกรเลิศ	อนุกรรมการ
2.18	นายอนุวัฒน์ พัฒนเชียร	อนุกรรมการ
2.19	นางอุษณี เหล่าเหม	อนุกรรมการ
2.20	นายวุฒิพงศ์ หว่านดี	อนุกรรมการและเลขานุการ

3. คณะอนุกรรมการพิจารณาผลงานดีเด่น (Best Paper)

3.1	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลวดี ลิ้มอุสันโน	ประธานอนุกรรมการ
3.2	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขยายชัย ช. บุญพันธ์	อนุกรรมการ
3.3	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดรณิกร สุป็นดี	อนุกรรมการ
3.4	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันอามิณา บอสตัน อลี	อนุกรรมการ
3.5	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยู กาญจนสุวรรณ	อนุกรรมการ
3.6	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรญา สุวรรณโณ	อนุกรรมการ
3.7	ดร.ทรงสิน อีระกุลพิศุทธิ์	อนุกรรมการ
3.8	ดร.ศิรินุช ลอยกุลนันท์	อนุกรรมการ
3.9	ดร.สุมนา ลาภาโรจน์กิจ	อนุกรรมการ
3.10	นายวุฒิมงคล หวานดี	อนุกรรมการและเลขานุการ

4. คณะอนุกรรมการฝ่ายประชาสัมพันธ์

4.1	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันอามิณา บอสตัน อลี	ประธานอนุกรรมการ
4.2	นางสาวเกศณี จิตรภักดี	อนุกรรมการ
4.3	นางสาวเบลีลักษณ์ พลเพชร	อนุกรรมการ
4.4	นางสาวพิมพ์ภา ศรีไพบุลย์	อนุกรรมการ
4.5	นางสาววารินทร์ รามฤทธิ์	อนุกรรมการ
4.6	นางสาวอรวรรณ เอียดทอง	อนุกรรมการ
4.7	นางสาวอาจารย์ จิตนุราช	อนุกรรมการ
4.8	นายอานันท์ ช้างประสิทธิ์	อนุกรรมการและเลขานุการ

5. คณะอนุกรรมการฝ่ายพิจารณาตรวจสอบ Abstract บทความ

5.1	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันอามิณา บอสตัน อลี	ประธานอนุกรรมการ
5.2	อาจารย์ธมนวรรณ ด้านกิตติกุล	อนุกรรมการ
5.3	Mr.Arno Immelman	อนุกรรมการ
5.4	นางอุษณี เหลาะเหม	อนุกรรมการและเลขานุการ

6. คณะอนุกรรมการฝ่ายเว็บไซต์และระบบบริหารจัดการบทความ

6.1	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรญา สุวรรณโณ	ประธานอนุกรรมการ
6.2	นางสาวทิพวรรณ ปิ่นทองพันธ์	อนุกรรมการ
6.3	นายบุญศิริ บุญยก	อนุกรรมการ
6.4	นายวุฒิมงคล หวานดี	อนุกรรมการและเลขานุการ

7. คณะอนุกรรมการฝ่ายการเงินและพัสดุ

7.1	นางชนิตา กาญจนรัตน์	ประธานอนุกรรมการ
7.2	นางกิงกาญจน์ บุญยก	อนุกรรมการ
7.3	นางสาวศรณวรรณ อรัญดร	อนุกรรมการ
7.4	นางสาวจิราพรรณ โชติแก้ว	อนุกรรมการและเลขานุการ

8. คณะอนุกรรมการฝ่ายจัดเตรียมเอกสารการประชุมฯ

8.1	นางสายใจ อนุสาร	ประธานอนุกรรมการ
8.2	นางสาวกมลพัชร โสตาหวัง	อนุกรรมการ
8.3	นางสาวเบลีลักษณ์ พลเพชร	อนุกรรมการ
8.4	นางเรืองรุ่ง ชิวรัชชานนท์	อนุกรรมการ
8.5	นางสาวอรรวรรณ เอียดทอง	อนุกรรมการ
8.6	นางสาวอาจารย์ จิตนุราช	อนุกรรมการ
8.7	นายวุฒิพงศ์ หว่านดี	อนุกรรมการและเลขานุการ

9. คณะอนุกรรมการฝ่ายจัดทำเอกสารการประชุมฯ และเกียรติบัตร

9.1	นายวุฒิพงศ์ หว่านดี	ประธานอนุกรรมการ
9.2	นางสาวทิพวรรณ ปิ่นทองพันธ์	อนุกรรมการ
9.3	นางสาวปานทิพย์ ผดุงจิตเกษม	อนุกรรมการ
9.4	นางสาวเพียงพิศ สุกแดง	อนุกรรมการ
9.5	นายภาณุ คุณิอาจ	อนุกรรมการ
9.6	นางสุชีรา บุญเลิศ	อนุกรรมการ
9.7	นายเสรี เสียมไหม	อนุกรรมการ
9.8	นางสาวสุกัลญา บุญฤทธิ์ไกรเลิศ	อนุกรรมการ
9.9	นายอนุวัฒน์ พัฒนเชียร	อนุกรรมการ
9.10	นายอานัฐ ซึ่งประสิทธิ์	อนุกรรมการ
9.11	นางอุษณี เหลลาเหม	อนุกรรมการ
9.12	นายขจรศักดิ์ วิชัยวรกุล	อนุกรรมการและเลขานุการ

10. คณะอนุกรรมการฝ่ายอาคารสถานที่ และยานพาหนะ

10.1	นายประมวญ สายแก้ว	ประธานอนุกรรมการ
10.2	นายไพศาล เลิศกิตติวรกุล	อนุกรรมการ
10.3	นายวรวุฒิ บิลหมั่น	อนุกรรมการ
10.4	นายอานัฐ รอดคงที่	อนุกรรมการ
10.5	นายวรพงศ์ หนูช่วย	อนุกรรมการ
10.6	นายนิยม กาญจนรัตน์	อนุกรรมการ
10.7	นางวัชรี จรูญวงศ์	อนุกรรมการและเลขานุการ

11. คณะอนุกรรมการฝ่ายตกแต่งสถานที่

11.1	นายรัฐวุฒิ จินดาวงศ์	ประธานอนุกรรมการ
11.2	นางสาวกมลพัชร โสตาหวัง	อนุกรรมการ
11.3	นางอนันตา สุระคำแหง	อนุกรรมการ
11.4	นางสาวอรรวรรณ เอียดทอง	อนุกรรมการ
11.5	นางสาวอาจารย์ จิตนุราช	อนุกรรมการ
11.6	นางสาววารินทร์ งามฤทธิ์	อนุกรรมการและเลขานุการ

12. คณะอนุกรรมการฝ่ายอาหาร

12.1	นางวัลดี ชัยรัตน์	ประธานอนุกรรมการ
12.2	นางเนตรกมล แก้วอุทัย	อนุกรรมการ
12.3	นางวิษณุชนันท์ อังคัตร์ชัย	อนุกรรมการ
12.4	นางอัมพารวรรณ เชื้อบุญ	อนุกรรมการ
12.5	นางสายใจ ณ สุวรรณ	อนุกรรมการและเลขานุการ

13. คณะอนุกรรมการฝ่ายลงทะเบียน

13.1	นายสุวัฒน์ อัครบวร	ประธานอนุกรรมการ
13.2	นางสายใจ อนุสาร	อนุกรรมการ
13.3	นางอนันตา สุระคำแหง	อนุกรรมการ
13.4	นางสาวอมรรัตน์ บิลระโอะ	อนุกรรมการและเลขานุการ

14. คณะอนุกรรมการฝ่ายประเมินผล

14.1	ดร.รุชดี บิลหมัด	ประธานอนุกรรมการ
14.2	นางสาวเกษณี จิตรภักดี	อนุกรรมการ
14.3	นางหทัยรัตน์ ลิ้มอรุณวงศ์	อนุกรรมการและเลขานุการ

15. คณะอนุกรรมการฝ่ายดูแลผู้วิพากษ์

15.1	นางदनยา วาราสีพิชัย	ประธานอนุกรรมการ
15.2	นางมยุรี วัชรวานนท์	อนุกรรมการ
15.3	นางเรืองรุ่ง ชีวรัชชานนท์	อนุกรรมการ
15.4	นายล้อม แก้วอักษร	อนุกรรมการ
15.5	นางสาวสุรภัญญา สุทธิวิโรตมะกุล	อนุกรรมการ
15.6	นางสาวกัลยา หนูหมาน	อนุกรรมการและเลขานุการ

16. คณะอนุกรรมการฝ่ายพิธีการ

15.1	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลวดี ลิ้มอุสันโน	ประธานอนุกรรมการ
15.2	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณา สุวรรณโณ	รองประธานอนุกรรมการ
15.3	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฤชดา เทพยากุล	อนุกรรมการ
15.4	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันอามีนา บอสตัน อลี	อนุกรรมการ
15.5	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลภัสวัฒน์ ศุภผลกุลนันท์	อนุกรรมการ
15.6	ดร.พัชรภรณ์ บุญเลื่อง	อนุกรรมการ
15.7	ดร.ทรงสิน อีระกุลพิศุทธิ์	อนุกรรมการ
15.8	ดร.สิริวิท อีสโร	อนุกรรมการ
15.9	นางเรืองรุ่ง ชีวรัชชานนท์	อนุกรรมการ
15.10	นายวุฒิพงศ์ หว่านดี	อนุกรรมการและเลขานุการ

17. คณะอนุกรรมการฝ่ายจัดการนำเสนอผลงาน

17.1	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลวดี ลิ้มอุสันโน	ประธานอนุกรรมการ
17.2	นางสาวเกศณี จิตรภักดี	อนุกรรมการ
17.3	นายขจรศักดิ์ วิชัยวรกุล	อนุกรรมการ
17.4	นายชัยวัฒน์ ศรีจันทร์กุล	อนุกรรมการ
17.5	นางสาวตรุณวรรณ อรัญตร	อนุกรรมการ
17.6	นางสาวทิพวรรณ ปิ่นทองพันธ์	อนุกรรมการ
17.7	นางธนัชฌ์อณนต์ ล่องแข่ง	อนุกรรมการ
17.8	นายณัฐวุฒิ จินดาวงศ์	อนุกรรมการ
17.9	นางสาวเบลีลักษณ์ พลเพชร	อนุกรรมการ
17.10	นางสาวปานทิพย์ ผดุงจิตเกษม	อนุกรรมการ
17.11	นางสาวเพียงพิศ สุขแดง	อนุกรรมการ
17.12	นางสาวภัทรสุดา สุขทอง	อนุกรรมการ
17.13	นายภาณุ คุณิอาจ	อนุกรรมการ
17.14	นายฤทธิรงค์ รอดหมื่น	อนุกรรมการ
17.15	นางสาววราภรณ์ ตีนกะชาติ	อนุกรรมการ
17.16	นางสาววารินทร์ งามฤทธิ์	อนุกรรมการ
17.17	นางสุชีรา บุญเลิศ	อนุกรรมการ
17.18	นายสุทธิพันธ์ กัณวเศรษฐ์	อนุกรรมการ
17.19	นางสาวสุกัลญา บุญฤทธิ์ไกรเลิศ	อนุกรรมการ
17.20	นายเสรี เสียมไหม	อนุกรรมการ
17.21	นายอนุวัฒน์ พัฒนเชียร	อนุกรรมการ
17.22	นายอภิชาติ อรนพ	อนุกรรมการ
17.23	นางสาวอรวรรณ เอียดทอง	อนุกรรมการ
17.24	นางสาวอาจารย์ จิตนุราช	อนุกรรมการ
17.25	นายวุฒิพงศ์ หว่านดี	อนุกรรมการและเลขานุการ

NCAM 15

***National Conference on
Administration and Management***

***Faculty of Management Sciences
Prince of Songkla University
<http://ncam.fms.psu.ac.th>***

