



# วารสารบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ราชภัฏลำปาง

RMUTL Journal  
of Business Administration  
and Liberal Arts

## ผู้ทรงคุณวุฒิประจำฉบับ

รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยนันท์ โชติวณิช  
รองศาสตราจารย์ ดร.นฤนาถ ศราภัยวานิช  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัตพงศ์ อวิโรธนานนท์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัญญ์พัสวีย์ กล่อมธงเจริญ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัตยา ตันจันทร์พงศ์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิริยา จงรักษัสัตย์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ วงศ์ทิพย์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปฏิพันธ์ อุทยานกุล  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาศิริ เขตปิยรัตน์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สรศักดิ์ เชื้อขาว  
ดร.วิญญูภัทร์ เขจรนันท์  
ดร.ภาคภูมิ ภัควิภาส  
ดร.ลัดดา ปินตา  
ดร.พรศิต อ้นขาว  
ดร.ฐิติ ฐิติจำเจริญพร  
ดร.อัญชลี รักษ์อริยธรรม  
ดร.อาชวิน ใจแก้ว

มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้  
มหาวิทยาลัยพายัพ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่  
มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุตรดิตถ์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
มหาวิทยาลัยพายัพ  
มหาวิทยาลัยพายัพ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่



วารสารบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

# ราชมงคล้านนา

RMUTL Journal

of Business Administration

and Liberal Arts

## บรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.พิชาภพ พันธุ์แพ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

## กองบรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.กัญธนา ดิษฐ์แก้ว

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทีป พิษทองกลาง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวิทย์ เลาหะเมทนี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณพร ทีเก่ง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรไท ครุเวโซ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภรพรรณ คนเฉียบ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เสธสุสุดา ปรีชาพันธ์

ดร.ตะวัน วาทกิจ

ดร.ปณิธิ อมาตยกุล

อาจารย์ณฐา อภิธาวินวสุ

อาจารย์นรินทร์ จิวิตัน

ศาสตราจารย์ ดร.มนัส สุวรรณ

ศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา ตัญค์มกีร์

ศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร จวงตระกูล

รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทวรรณ วิ่งวอน

รองศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรากุล

รองศาสตราจารย์อรรช มณีสงฆ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นักวิชาการอิสระ

มหาวิทยาลัยราชภัฏ ลำปาง

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รองศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร บุญมาก  
รองศาสตราจารย์อเนก ชิตเกษร  
รองศาสตราจารย์ ดร.เปรมวิทย์ วิวัฒน์เศรษฐ์  
รองศาสตราจารย์ ดร.พนารัตน์ ปานมณี  
รองศาสตราจารย์ ดร.จกกลดินทร์ แสงอาสภวิริยะ  
รองศาสตราจารย์ ดร.พรภัส สุวรรณรัตน์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฤทัย พานิช  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลภัสสรดา พิษญาธิ์รนาถ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประสิทธิ์ชัย นรากรณ์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธัมมะทินนา ศรีสุพรรณ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูษณิศา เตชเถกิง  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เทียน เลรามัญ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณณวิช สนิทนราทร  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกศรา สุขเพชร  
ดร.ระวี เผ่าหอม

มหาวิทยาลัยแม่โจ้  
มหาวิทยาลัยพายัพ  
มหาวิทยาลัยพะเยา  
นักวิชาการอิสระ  
นักวิชาการอิสระ  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏ ลำปาง  
มหาวิทยาลัยราชภัฏ เลย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม  
มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้  
มหาวิทยาลัยพายัพ  
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)  
มหาวิทยาลัยฉงชิ่งเทคโนโลยีและธุรกิจ

## ผู้ประสานงาน

นายณัฐพงศ์ นิลคำ

นางสาวจุฑามาศ สุวิมลเจริญ

บทความทุกเรื่องได้รับการตรวจความถูกต้องทางวิชาการ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ข้อความ  
และบทความในวารสารราชชมงคลล้านนา เป็นแนวคิดของผู้เขียน มิใช่ความคิดเห็นของ  
คณะผู้จัดทำ และมีใช้ความรับผิดชอบของกองบรรณาธิการ และกองบรรณาธิการไม่สวณสิทธิ์  
คัดลอก แต่ให้อำนาจที่มา

# บทบรรณาธิการ

เรียนผู้อ่านที่เคารพทุกท่านครับ วารสารบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ราชชมงคลล้านนา จัดทำโดย คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เป็นวารสารที่ตีพิมพ์บทความที่ผ่านกระบวนการประเมินคุณภาพของบทความ โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ ๓ ท่าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมงานด้านวิชาการ และงานวิจัยที่สามารถใช้งานได้จริงในศาสตร์ด้านบริหารธุรกิจ ศิลปศาสตร์ และสหวิทยาการสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ วารสารนี้เปิดรับบทความวิจัยและบทความวิชาการของ อาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา รวมทั้งสถาบัน และหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศ จึงขอเชิญชวนผู้ที่สนใจทุกท่านส่งบทความเข้ามาพิจารณาประเมินเพื่อการตีพิมพ์ โดยวารสารบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ราชชมงคลล้านนา ทำการจัดพิมพ์เป็นราย ๖ เดือน (ปีละ ๒ ฉบับ; ฉบับที่ ๑ เดือนมกราคม ถึง เดือนมิถุนายน และฉบับที่ ๒ เดือนกรกฎาคม ถึง เดือนธันวาคม) โดยมีการเผยแพร่ในรูปแบบออนไลน์

ปัจจุบันวารสารได้ตีพิมพ์ เป็นปีที่ ๑๑ ฉบับที่ ๒ เดือนกรกฎาคม ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ เนื้อหาภายในฉบับนี้จะประกอบไปด้วยบทความวิจัยจำนวน ๑๓ เรื่อง โดยบทความแรกจะเป็นบทความที่เกี่ยวข้องวาทกรรมอัตลักษณ์ท้องถิ่นในนิทานพื้นบ้านล้านนา, Investigating the Factors Affecting to the Restaurant Reservations System Using by Intention of the Northern Taiwan Students, ส่วน ประสมการตลาดบริการ คุณภาพบริการ และการตลาดเชิงประสบการณ์ ที่ส่งผลต่อความภักดีเชิงเจตคติร้านอาหารของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวาย ในเมืองเยียนไถ มณฑลซานตง ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน, Modeling to Reduce Transportation Costs by Linear Programming: A Case Study of the InnoFarm Biotech Company Limited, องค์ประกอบของคณะกรรมการบริษัทกับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืน : หลักฐานเชิงประจักษ์จากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ, ระบบการควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงานสังกัดสำนักงาน ศาลยุติธรรม, การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเสมือนจริงเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ การจัดการท่องเที่ยว, ผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงานต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุ, ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของงบการเงินจากมุมมองของนักบัญชีของบริษัท ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์, การศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณลักษณะบัณฑิตอันพึงประสงค์ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวัตกรรมการธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้, ผลกระทบของคุณภาพเว็บไซต์ที่มีต่อการรับรู้ความไว้วางใจ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง ในการซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ของวัยรุ่นสาว, ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา กับความผูกพันขององค์กรครูในเครือโรงเรียนเซนต์มารีอา และการพัฒนาสมรรถนะของนวัตกรชุมชนด้านการส่งเสริมศักยภาพการจัดการกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุในชุมชนสู่การเพิ่มรายได้เพื่อรองรับสังคมสูงวัย ซึ่งบทความวิจัยทั้งหมดครอบคลุมในเรื่องบริหารธุรกิจ สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ ตามวัตถุประสงค์ของวารสาร

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันเป็นช่วงที่โควิด ๑๙ ที่ก่อให้เกิดวิกฤติการณ์แก่ทุกฝ่ายมามากกว่า ๒ ปี กำลังคลี่คลายไปในทิศทางที่ดีขึ้น และคาดว่าจะผ่านพ้นไปได้ด้วยดีแม้จะมีการระบาดบ้าง กองบรรณาธิการหวังว่าทุกท่านคงมีโอกาสนในการสร้างเสริมสุขภาพให้ร่างกายและจิตใจแข็งแรงอยู่เสมอ โดยความไม่ประมาทและมีสติ เพื่อที่จะผ่านพ้นอุปสรรคทุกอย่างและพบกับอนาคตอันสดใสในเร็ววัน ขอให้ทุกท่านโชคดีครับ



รองศาสตราจารย์ ดร.พิชาภพ พันธุ์แพ

บรรณาธิการ

# สารบัญ

## บทความวิจัย

|                                                                                                                                                                                                                            |         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| วาทกรรมอัตลักษณ์ท้องถิ่นในนิทานพื้นบ้านล้านนา<br>รพีพร เสาร์แดน, เปรมวิทย์ วิวัฒน์เศรษฐ์ และ วรัญญา ยิ่งยงค์ศักดิ์                                                                                                         | 1-16    |
| Investigating the Factors Affecting to the Restaurant Reservations System Using by Intention of the Northern Taiwan Students<br><i>Watcharanan Thongma and Chanakan Thongma</i>                                            | 17-32   |
| ส่วนประสมการตลาดบริการ คุณภาพบริการ และการตลาดเชิงประสบการณ์ ที่ส่งผลต่อความภักดีเชิงเจตคติร้านอาหารของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวาย ในเมืองเยียนไถ มณฑลซานตง ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน<br>หลี่ จิ่งเซิง และ นภาพรณ เนตรประดิษฐ์ | 33-50   |
| Modeling to Reduce Transportation Costs by Linear Programming: A Case Study of the InnoFarm Biotech Company Limited<br><i>Supawat Phongwatcharawat, Kunakorn Wiwattanakornwong and Varis Limlawan</i>                      | 51-72   |
| องค์ประกอบของคณะกรรมการบริษัทกับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืน : หลักฐานเชิงประจักษ์จากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ<br>อรุณี ยศบุตร                                                                              | 73-92   |
| ระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงานสังกัดสำนักงาน ศาลยุติธรรม<br>เนตรนภา เกียรติธำรงกิจ และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์                        | 93-110  |
| การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเสมือนจริงเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ การจัดการท่องเที่ยว<br>หุทัย อาซากิจ และ ภาศพงศ์ เพชรบุล                                                                                                    | 111-128 |
| ผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงานต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุ<br>นิภาพรรณ จันทร์วิทัน และ ภัทรกิตติ์ เนตินิยม                                                                                                | 129-152 |
| ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของงบการเงินจากมุมมองของนักบัญชีของบริษัท ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์<br>สวณีย์ สุวรรณรัตน์                                                                                                        | 153-166 |

|                                                                                                                                                                                                            |         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| การศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณลักษณะบัณฑิตอันพึงประสงค์ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขานวัตกรรมการธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ | 167-188 |
| กัญญ์พัลลี กลุ่มธงเจริญ, โสภณ พองเพชร, ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์ และ ประวิศสร วรรณสถิตย์                                                                                                                   |         |
| ผลกระทบของคุณภาพเว็บไซต์ที่มีต่อการรับรู้ความไว้วางใจ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง ในการซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ของวัยหนุ่มสาว                                                                     | 189-204 |
| ศิวพร เจริญประเสริฐ และ พริยมาศ ศิริชัย                                                                                                                                                                    |         |
| ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา กับความผูกพันขององค์กรครูในเครือข่ายโรงเรียนเซนต์มารีอา                                                                                    | 205-214 |
| กชกร ชมพุราข, จำนงค์ แจ่มจันทร์วงศ์ และ ฐิติอาภา ตั้งคำวานิช                                                                                                                                               |         |
| การพัฒนาสมรรถนะของนวัตกรชุมชนด้านการส่งเสริมศักยภาพการจัดการกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุในชุมชนสู่การเพิ่มรายได้เพื่อรองรับสังคมสูงวัย                                                                             | 215-230 |
| นิลุบล ศรีเทพ, พลกฤต รักจุล, ภูติท เรืองรอง, ศศิพร สุดใจ และ ไพฑูรย์ จันทสิงห์                                                                                                                             |         |

## วาทกรรมอัตลักษณ์ท้องถิ่นในนิทานพื้นบ้านล้านนา

## The Discourse of Local Identity in Lanna Folktales

รพีพร เสาร์แดน<sup>1\*</sup> เปรมวิทย์ วิวัฒน์เศรษฐ<sup>2</sup> และวรัญญา ยิ่งยงศักดิ์<sup>3</sup>Rapeeporn Saodaen<sup>1\*</sup>, Premvit Vivattanaset<sup>2</sup> and Warunya Yingyongsak<sup>3</sup><sup>1</sup> นิสิตหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาภาษาไทย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา<sup>3</sup> อาจารย์ ดร.สาขาวิชาภาษาไทย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา<sup>1</sup> Student of Liberal Arts, University of Phayao<sup>2</sup> Assoc. Prof. Dr. Faculty of Liberal Arts, University of Phayao<sup>3</sup> Lecturer Ph.D. School of Liberal Arts, University of Phayao

\* E-mail: Krujaw474@gmail.com

*Received June 22, 2023 Revised September 20, 2023 Accepted October 18, 2023*

## บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวาทกรรมอัตลักษณ์ท้องถิ่นที่ปรากฏในนิทานพื้นบ้านล้านนา จากข้อมูลเอกสารนิทานพื้นบ้านล้านนาของสถาบันวิจัยสังคมมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 410 เรื่อง วิเคราะห์โดยอาศัยแนวคิดเรื่องวาทกรรม (Discourse) ของมิเชล ฟูโกต์ (Michael Foucault) และแนวคิดเรื่องอัตลักษณ์ (Identity) แล้วนำเสนอผลการศึกษาแบบพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า วาทกรรมอัตลักษณ์ท้องถิ่นล้านนาที่ปรากฏในนิทานพื้นบ้านล้านนามี 9 อัตลักษณ์ ได้แก่ 1) อัตลักษณ์ด้านวัฒนธรรมประเพณี ชาวล้านนามีความศรัทธาและยึดมั่นในพระพุทธศาสนา โดยยึดหลักธรรม และปรัชญาคำสอนเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจและเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต 2) อัตลักษณ์ด้านภาษา มีการใช้คำในการตั้งชื่อ การใช้คำเรียก การใช้คำนำหน้าชื่อ การใช้คำที่มีความหมายเดียวกันกับภาษาไทยกลางแต่ออกเสียงไม่เหมือนกัน 3) อัตลักษณ์ด้านอุปนิสัย มีความโดดเด่นด้านความโอบอ้อมอารี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เคารพเชื่อฟังผู้อาวุโส อีกทั้งพึงใจกับการเลี้ยงชีพ 4) อัตลักษณ์ของสตรีล้านนา มีบทบาทหน้าที่การเป็น “ภรรยา” ที่รับผิดชอบงานในบ้านทุกอย่าง ในขณะที่ต้องตกอยู่ใต้อำนาจของผู้ชายอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ 5) อัตลักษณ์ด้านการประกอบอาชีพ ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก 6) อัตลักษณ์ด้านที่อยู่อาศัย จะสร้างที่อยู่อาศัยตามพื้นที่ราบระหว่างหุบเขา เพราะมีความอุดมสมบูรณ์ทางทรัพยากรธรรมชาติ วิถีชีวิตจึงมีความผูกพันกับธรรมชาติ 7) อัตลักษณ์ด้านอาหาร มีการปรุงอาหารง่ายๆ ใช้วัตถุดิบในท้องถิ่นของตนเอง 8) อัตลักษณ์ด้านการแต่งกาย จะแต่งกายพื้นเมืองโดยใช้ผ้าทอ และ 9) อัตลักษณ์ด้านความเชื่อ มีความเชื่อทางพระพุทธศาสนาผสมกับสิ่งที่มีอำนาจเหนือธรรมชาติ

คำสำคัญ: วาทกรรม, อัตลักษณ์ท้องถิ่น, นิทานพื้นบ้านล้านนา

## Abstract

This research is study the discourse of local identity in Lanna Folktales. This is Qualitative research aiming to study 410 Of Lanna Folktales by collecting data from Social research institute Chiang Mai University and analyze the information based on the concept of discourse by Michael Foucault's and the concept of identity in a descriptive way.

The results of this research found that there is a discourse on local Lanna identities consisting of 9 identities 1) cultural and tradition identities Lanna people have faith and adhere to Buddhism by adhering to principles and teachings of philosophy entrenched mind and guide for life. 2) Language identity is used in naming, using a name prefix by use of words that have the same meaning as the central Thai language, but pronounce them differently. 3) Character identity, it is notable for its generosity generous respect and obey the elders also entrusted with gambling. 4) The identity of Lanna women plays a role as a "wife", responsible for all household tasks, while inevitably falling under the authority of men. 5)Occupational identity, the main occupation is agriculture because most of the area is mountainous. 6) Place identities will create habitats along the flatlands between the valleys because there is abundance of natural resources, so their life is connected to nature. 7) Food Identity There is a simple cooking process using various ingredients in their own community or locality. 8) Dressing identity; woven fabric dressing are their main clothes that are used in their daily life. And 9) belief identity, there is a Buddhist belief as the main religion. In addition, there are various ghosts that have mysterious powers over normal humans also law of karma, merit story, superstitions, witchcraft, magic and astrology.

**Keyword:** Discourse, Local Identity, Lanna Folktales

## บทนำ

นิทานพื้นบ้านล้านนาเป็นหนึ่งในวรรณกรรมมุขปาฐะที่สืบทอดกันมาตั้งแต่อดีตกาล ส่วนใหญ่มีเนื้อหาสาระที่แฝงคติสอนใจ และสื่อเรื่องราวต่าง ๆ ของท้องถิ่นในภาคเหนือ ได้แก่ จารีตประเพณี ชีวิตความเป็นอยู่ สภาพเศรษฐกิจ และสังคม ทศนคติ ค่านิยม ตลอดจนความเชื่อต่าง ๆ ของบรรพบุรุษ อันเป็นพื้นฐานของความคิด และพฤติกรรมของคนในปัจจุบัน ดังที่ พระมหา วีระพล ไร่แจ่มคำมูล (2557, หน้า 1) กล่าวไว้ว่า ในสังคมล้านนามีนิทานพื้นบ้านมากมายที่เล่าสืบทอดกันมาตั้งแต่สมัยโบราณ มีการบันทึกลงบนใบลาน พับสา เนื้อหาส่วนใหญ่จะเป็นวรรณกรรมพระพุทธศาสนา แต่ก็มีเรื่องราวนิทานพื้นบ้านปรากฏอยู่ไม่น้อย ซึ่งนิทานเหล่านั้นล้วนสะท้อนความคิด ความเชื่อ และบรรทัดฐานของสังคมล้านนาได้อย่างชัดเจน

อย่างไรก็ตาม นิทานพื้นบ้านล้านนาไม่เพียงแต่จะกล่อมเกลารามรณหรือให้ข้อคิดและคติความเชื่อเท่านั้น แต่ยังมีสิ่งที่เรียกว่า “อัตลักษณ์ท้องถิ่น” ที่แสดงถึงความเป็นล้านนา แฝงผ่านเรื่องเล่าเหล่านั้นด้วยกลวิธีทางภาษา ซึ่งผู้ใช้ภาษาที่เป็นเจ้าของภาษาต่างมีวิถีปฏิบัติของการใช้ภาษาที่หลากหลาย เลื่อนไหลไปตามบริบทต่าง ๆ ตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ ดังที่ กฤษดา วรรณ หงส์ลดาธรรม และจันทิมา เอี่ยมานนท์ (2549, หน้า 103-104 อ้างอิงใน วชิรินทร์ แก่นจันทร์ 2556, หน้า 11) อธิบายว่า มนุษย์ใช้ภาษาเพื่อถ่ายทอดประสบการณ์ เล่าเรื่องราว แก้ปัญหา สื่ออารมณ์ความรู้สึก ตลอดจนความขัดแย้งต่าง ๆ ขณะเดียวกันมนุษย์ก็อาจถูกครอบงำ

หรือตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของภาษาในสังคมนั้น ไม่ลักษณะใดก็ลักษณะหนึ่ง ภาษา สังคม และการสื่อสารจึงผูกโยงร้อยรัดเป็นเรื่องเดียวกัน โดยเป็นเรื่องที่สัมพันธ์กับเจตนา อุดมการณ์ อำนาจ อัตลักษณ์ ในขณะเดียวกัน การใช้ภาษาในการ “สร้าง” ตัวตน เพื่อสะท้อนสิ่งที่เกิดขึ้นในสังคม และเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของผู้ต้องการส่งสารนั้น นับเป็นการประดิษฐ์สร้างชุดวาทกรรม (Discourse) ดังที่ มิเชล ฟูโกต์ (Michael Foucault) นักคิดชาวฝรั่งเศส กล่าวถึงวาทกรรมว่าเป็นกระบวนการในการสร้างหรือผลิตเอกลักษณ์หรืออัตลักษณ์ และสร้างความหมายให้กับสรรพสิ่งต่าง ๆ ในสังคมที่อยู่รอบ ๆ ตัวเรา และวาทกรรมยังทำหน้าที่จริง สิ่งที่เกิดขึ้นมานั้นให้ดำรงอยู่และเป็นที่ยอมรับของสังคมในวงกว้าง (ไชยรัตน์ เจริญสินโอสถ, 2543, หน้า 19)

นิทานพื้นบ้านล้านนานับเป็นตัวแทนประเภทหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นสภาพความเป็นอยู่ ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม และความเชื่อ อันเป็นอัตลักษณ์ท้องถิ่นของชาวล้านนา โดยถูกสร้างและให้ความหมายผ่านเนื้อเรื่อง ตัวละคร บทสนทนา ฉาก และรูปแบบการนำเสนอ ดังตัวอย่างข้อความที่ปรากฏในนิทานพื้นบ้านล้านนาต่อไปนี้

“เมี่ยมันนั้น พอมันอยากกินแกงอ่อม ผัวมันไปใส่เนา สั่งผัวมัน เก็บหอยมาเน้อ ครับ ๆ ไปใส่เนาแล้ว เขาเก็บหอยเว้ามา พกว้าชะม้าม้า เอาไปลอกใส่หม้อ พี่ได้หอยก่อ เออได้กะ เออ พี่เอาชังไว้ในหม้อหั้น เมื่อแลงไปเขาเผ็กเครื่องแควมาแกงเตื่อะ เออ วันพุกเมื่อเช้าซื้อเครื่องแควมาแกงเมี่ยมันก็ว่า เจ้า เจ้า” (ผัวแก้ว เมียมแพง, 2528, หน้า 51)

จากตัวอย่างนิทานพื้นบ้านล้านนาเรื่อง “เรื่องผัวแก้ว เมียแพง” ได้สะท้อนให้เห็นร่องรอยของสังคมในวาทกรรมที่ถูกสร้างขึ้น ซึ่งนำมาสู่การสร้างอัตลักษณ์ท้องถิ่นของชาวล้านนา ซึ่งปรากฏข้อมูลด้านการดำรงชีพ เช่น “ผัวมันไปใส่เนา” ที่สะท้อนให้เห็นถึงชาวล้านนามีชีวิตและความเป็นอยู่ โดยประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก “เมื่อแลงไปเขาะผักเครื่องแกงเตอะ” สะท้อนให้เห็นอัตลักษณ์ของท้องถิ่นล้านนาด้านวัฒนธรรมอาหาร อาหารจะเป็นพวกเนื้อสัตว์ที่มีอยู่ในท้องถิ่น มีการปรุงง่าย ๆ และนิยมผักพื้นบ้านที่ได้จากธรรมชาติ อีกทั้งยังปรากฏข้อมูลด้านการใช้ภาษาการสื่อสาร มักจะใช้คำซ้ำและคำซ้อน เช่น “เจ้า เจ้า” ซึ่งล้านนามีภาษาที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเองหรือที่เรียกว่า “คำเมือง” นอกจากนี้ยังปรากฏข้อมูลด้านการแต่งกาย เช่น “พกผ้าขะม้ามา” การแต่งกายของชาวล้านนามีลักษณะที่โดดเด่นทั้งลายผ้าและวัตถุดิบ ซึ่งนิยมทำจากผ้าฝ้ายแล้วนำมาย้อมสี ล้วนเป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นล้านนา จากการนำเสนอเนื้อความในตัวอย่างทำให้เห็นความเกี่ยวโยงกันทั้งด้านความคิด ความเชื่อ และความรู้ ของบุคคลในท้องถิ่นล้านนา ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่ม จนกลายเป็นปฏิบัติการทางวาทกรรม ซึ่งทำหน้าที่ผลิตตัวบทและประกอบสร้างอัตลักษณ์ความเป็นล้านนาให้ดำรงสืบต่อไป

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาและวิเคราะห์วาทกรรมอัตลักษณ์ท้องถิ่นในนิทานพื้นบ้านล้านนา โดยใช้แนวคิดวาทกรรม (Discourse) ของมิเชล ฟูโกต์ (Michael Foucault) และแนวคิดเรื่องอัตลักษณ์ (Identity) ในการวิเคราะห์วรรณกรรมนิทานพื้นบ้านล้านนา

เนื่องจากเป็นแนวคิดที่สามารถอธิบายการสร้างอัตลักษณ์ท้องถิ่นล้านนา ตลอดจนชี้ให้เห็นถึงการผลิตซ้ำทางความคิด การสืบสาน และการดำรงอยู่ของอัตลักษณ์ท้องถิ่นที่ปรากฏในนิทานพื้นบ้านล้านนา ซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะทำให้ทราบกระบวนการสร้างอัตลักษณ์ท้องถิ่นในนิทานพื้นบ้านล้านนาแล้ว ยังเป็นแนวทางในการศึกษาวาทกรรมสร้างอัตลักษณ์ในงานวรรณกรรมประเภทอื่นต่อไปด้วย

## วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาวาทกรรมอัตลักษณ์ท้องถิ่นที่ปรากฏในนิทานพื้นบ้านล้านนา

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดเรื่องวาทกรรม (Discourse)

มิเชล ฟูโกต์ (Michael Foucault) นักปรัชญาชาวฝรั่งเศส ได้ให้ความหมาย “วาทกรรม” (Discourse) ไว้ว่า เป็นเรื่องที่มากกว่าการพูด และการเขียน ยังรวมถึงกระบวนการสร้างการผลิต (Constitute) เอกลักษณ์ (Identity) และความหมาย (Significant) ให้กับสรรพสิ่งในสังคม ไม่ว่าจะเป็นความรู้ อำนาจ ความจริง หรือแม้กระทั่งตัวตนของเรา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือการผลิตความหมายเกี่ยวกับความจริงในเรื่องต่าง ๆ นอกจากวาทกรรมจะทำหน้าที่ดังกล่าวแล้ว ยังทำหน้าที่ให้สิ่งที่สร้างขึ้นดำรงอยู่และเป็นที่ยอมรับของสังคมต่อไป

วาทกรรมในความหมายของ มิเชล ฟูโกต์ (Michael Foucault) นั้น ได้นำเอาความรู้ อำนาจ และความจริง มาเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน โดยที่วาทกรรมนั้นเป็นระบบในการสร้างอัตลักษณ์และ

ความหมายหรือการนิยามความรู้บางอย่างให้กับสิ่งต่าง ๆ ในสังคม เพื่อให้มีอำนาจ ความรู้ และความจริง หรือแม้แต่ตัวตนของเรา และวาทกรรมนั้นยังมีหน้าที่กำหนดสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นมาให้ดำรงอยู่และได้รับการยอมรับในสังคม แต่ในขณะเดียวกันนั้นก็ยังมีหน้าที่ปิดกั้นความหมายบางอย่างไม่ให้เกิดขึ้น หรือทำให้มันถูกลบหายไปจากสังคม (รัฐกาญจน์ จั่วแจ่มใส, 2559, หน้า 23) วาทกรรมจึงเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการใช้ภาษา โดยการสร้างหรือผลิตความหมายเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเรา ซึ่งอาจเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในสังคม และวาทกรรมเป็นเสมือนชุดความคิดซึ่งถูกสังเคราะห์ขึ้นเพื่อให้คำอธิบายแก่เรื่องใดเรื่องหนึ่งส่งผลต่อการกำหนด ความรู้ กฎเกณฑ์ และข้อปฏิบัติตามมา ด้วยอำนาจของวาทกรรมจึงขัดเกลากลายให้กลายเป็นรูปของ “ความรู้” จนกลายเป็น “ความจริง” ขึ้นมาได้และเป็นที่ยอมรับของสังคม

### แนวคิดเรื่องอัตลักษณ์ (Identity)

อัตลักษณ์ (Identity) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน คือ Identitas เดิมใช้คำว่า Idem ซึ่งมีความหมายว่าเหมือนกัน (The same) อย่างไรก็ตามโดยพื้นฐานทางภาษาอังกฤษแล้วอัตลักษณ์มีความหมายสองนัยด้วยกัน คือ ความเหมือนและความเป็นลักษณะเฉพาะที่แตกต่างออกไป นั่นคือการตีความหมายเหมือนกันบนพื้นฐานของความสัมพันธ์ และการเปรียบเทียบระหว่างคนหรือสิ่งของในสองแง่มุมมอง คือความคล้ายคลึงและความต่าง (ประสิทธิ์ ลีปริษา, 2547, หน้า 32-33) ขณะที่ ฉลาดชาย รมิตานนท์ (2545, หน้า 155) อธิบายว่า อัตลักษณ์มีความสำคัญต่อระบบสังคม กล่าวคือ ประการแรกทำให้เรารู้สึกว่าเป็นตัวเรา

หรือพวกเราที่แตกต่างจากคนอื่น โดยไม่จำเป็นต้องมีเพียงหนึ่ง แต่อาจมีหลายลักษณะที่ประกอบขึ้นมา อัตลักษณ์ไม่ใช่สิ่งที่มีอยู่ตามธรรมชาติที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับคนหรือสิ่งของ แต่เป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นและเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งบ่งบอกถึงลักษณะเฉพาะลักษณะพิเศษที่จะบ่งบอกตัวตนของสิ่งนั้นหรือบุคคลนั้น

จะเห็นได้ว่าอัตลักษณ์มิได้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ แต่อาจเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อบ่งบอกตัวตนว่าเราเป็นใคร ขณะเดียวกันก็สามารถสร้างความสัมพันธ์กับสังคมอื่น ๆ และเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทของสังคมและสิ่งแวดล้อมนั้น ๆ นอกจากนี้อัตลักษณ์สามารถสร้างขึ้นใหม่ได้เพื่อเป็นแนวทางประพฤติปฏิบัติตนในสังคมและถ่ายทอดหรือสืบทอดจากรุ่นสู่รุ่นต่อไป

### แนวคิดเรื่องนิทานพื้นบ้าน

นิทานพื้นบ้าน คือ เรื่องราวที่เล่าสืบทอดกันมา โดยมีการถ่ายทอดทั้งมุขปาฐะและบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร อาจจะเป็นเรื่องจริงหรือเรื่องที่สมมุติขึ้นมาก็ได้ ส่วนรายละเอียดของเนื้อเรื่องอาจมีความแตกต่างกันบ้างตามสภาพแวดล้อม

ลักษณะสำคัญของนิทานพื้นบ้านที่ปรากฏเด่นชัด คือ เป็นเรื่องเล่าที่มีการดำเนินเรื่องอย่างง่าย ๆ โครงเรื่องไม่ซับซ้อน วิธีการที่เล่าก็เป็นไปอย่างง่าย ๆ ตรงไปตรงมา มักจะเริ่มเรื่องโดยการกล่าวถึงตัวละครสำคัญของเรื่อง ซึ่งอาจจะเป็นรุ่นพ่อ-แม่ของพระเอกหรือนางเอกแล้วดำเนินเรื่องไปตามเวลาปฏิทิน ดังที่ กุหลาบ มัลลิกะมาส (2518, หน้า 99-100) ได้กล่าวโดยสรุปว่า นิทานพื้นบ้านเป็นเรื่องเล่าด้วยถ้อยคำธรรมดา เป็นภาษาร้อยแก้วไม่ใช่ร้อยกรอง มักเล่ากันด้วยปากสืบทอดกัน

มาเป็นเวลาช้านาน และเมื่อการเขียนเจริญขึ้น ก็อาจมีการเขียนขึ้นตามเค้าเดิมที่เคยเล่าด้วยปาก อีกทั้งไม่ปรากฏว่าผู้เล่าดั้งเดิมเป็นใคร อ้างแต่ว่าเป็นของเก่าฟังมาจากผู้เล่า ซึ่งเป็นบุคคลสำคัญยิ่งในอดีตกต่อนึง

ในส่วนของวรรณกรรมนิทานพื้นบ้านล้านนา เป็นหนึ่งในวรรณกรรมมุขปาฐะและที่สืบทอดกันมาตั้งแต่อดีตกาล ดังที่ สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2527) ได้อธิบายว่า “เจ๊ย” หรือ นิทานของล้านนานั้น มีมากมายหลายประเภท มีทั้งนิทานที่ได้เค้าโครงจากนิทานชาดก นิทานพื้นบ้าน นิทานทะเล่ตั้งตั้ง โลกโตน และนิทานเรื่องผี ฯลฯ คนล้านนาในอดีตมักจะใช้เวลาว่างในยามค่ำหลังจากกินข้าวปลาอาหารกัน อิ่มหนำสำราญดีแล้ว พ่อแม่หรือปู่ย่าตายายก็จะเล่าเจ๊ย ให้ลูกหลานได้ฟัง สถานที่นั้นไม่จำกัด เจ๊ยจึงเป็นเหมือนสิ่งที่เชื่อมความสัมพันธ์ของผู้คนในสังคมให้สนิทสนมกลมเกลียวกัน เป็นสิ่งที่คอยสอนให้เด็กน้อยได้รู้ถึงกฎเกณฑ์ศีลธรรมของสังคมในทางอ้อม เป็นสิ่งที่คอยเตือนให้ผู้คนในสังคมประพฤติตนตามกรอบอันดีงามที่สังคมได้กำหนดไว้ เจ๊ยจึงมีความสำคัญในสังคมล้านนามากกว่าที่จะเป็นเพียงนิทานเล่าสนุก ฟังสนุก

จึงอาจกล่าวได้ว่า นิทานพื้นบ้านเป็นเรื่องเล่าที่มีความใกล้ชิดกับวิถีชีวิตของมนุษย์และมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ทั้งในด้านของการเป็นแบบอย่างและการชี้แนะแนวทางการปฏิบัติตนเพื่อความสุขสงบของตัวบุคคล ชุมชน และสังคมได้เป็นอย่างดี

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งได้ดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาพื้นที่บ้านล้านนา จำนวน 410 เรื่อง อยู่ในช่วงเวลา พ.ศ. 2527 ถึง พ.ศ. 2532 ซึ่งสถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้สำรวจข้อมูลและเก็บรวบรวมไว้

2. ศึกษาแนวคิดเรื่องวาทกรรม (Discourse) ของมิเชล ฟูกูต์ (Michael Foucault) และแนวคิดเรื่องอัตลักษณ์ (Identity) ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวาทกรรม อัตลักษณ์ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์วาทกรรม อัตลักษณ์ ที่องถิ่นที่ปรากฏในนิทานพื้นบ้านล้านนา

3. กำหนดขอบเขต จัดกลุ่ม แบ่งประเภทของข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ว่าแต่ละเรื่องมีลักษณะการสร้างเนื้อหาหรือผลของการสร้างเนื้อหาทำให้เกิดอัตลักษณ์ล้านนาในด้านใด และวิเคราะห์ในแต่ละประเด็นโดยพิจารณาจาก คำ ข้อความ หรือเนื้อหาที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการสร้างอัตลักษณ์จนเกิดเป็นวาทกรรมอัตลักษณ์

4. นำเสนอผลการวิเคราะห์มาเรียบเรียงแบบพรรณนาวิเคราะห์

## ผลการวิจัย

จากการศึกษานิทานพื้นบ้านล้านนาที่เก็บรวบรวมโดยสถาบันวิจัยสังคมมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 410 เรื่อง พบว่า มีวาทกรรมอัตลักษณ์ท้องถิ่นล้านนาปรากฏในนิทานพื้นบ้านล้านนาดังกล่าว จำนวน 9 อัตลักษณ์ ดังนี้

### 1. อัตลักษณ์ด้านวัฒนธรรมประเพณี

เกิดจากการผสมผสานการดำเนินชีวิตที่มีความศรัทธาและยึดมั่นใน พระพุทธศาสนา ในขณะเดียวกันก็มีชนบประเพณีที่สืบทอดต่อกันมาจากบรรพบุรุษอย่างต่อเนื่อง จนถือเป็นอัตลักษณ์ของชาวล้านนา ดังตัวอย่างข้อความที่ปรากฏในนิทานต่อไปนี้ เช่น

“ปีใหม่วันพุก (วันพຸ່ງ) วันฮือ (มะรืน) นี่เป็นเอาน้ำส้มป่อยมาสระสร้ง อาบน้ำดำหัว” (ควายทรี, 2527, หน้า 58)

จากข้อความข้างต้นกล่าวถึงประเพณีปีใหม่หรือปีใหม่เมือง ซึ่งชาวล้านนาจะรดน้ำดำหัวผู้ใหญ่โดยจะใช้น้ำส้มป่อยโปรดนํ้าดำหัวผู้ใหญ่ เพื่อเป็นการขอขมาและขอพรจากผู้ใหญ่ที่เคารพนับถือ

“พอปรึกษาไปปรึกษามากกว่าหื้อลูกชายไปทานขันข้าวหื้อยามาในวันเข้าพรรษา” (คนปากบ่ดี, 2528, หน้า 80)

จากข้อความปรากฏประเพณีวันเข้าพรรษา ซึ่งเป็นวันสำคัญวันหนึ่งในพระพุทธศาสนา ชาวล้านนาจะทำบุญตานขันข้าวหรือถวายทานอาหาร ชาวล้านนาเชื่อว่าเป็นการอุทิศส่วนบุญส่วนกุศลให้กับญาติผู้ล่วงลับให้อานิสต์ผลบุญ

“ลูกอ้ายคนเฝ้าก็คิดอยากจะทำบุญตักบาตรกลางเรือน สืบชะตา ก็มาปรึกษากับพ่อ” (ไม่เท่าดีกว่าลูกเต้าลืมคุณ, 2530ข, หน้า 28)

จากข้อความปรากฏพิธีสืบชะตา การทำพิธีสืบชะตาจะช่วยต่ออายุให้ตนเอง ญาติพี่น้องและบ้านเมืองให้ยืนยาว ทำให้เกิดความเจริญรุ่งเรือง และความเป็นสิริมงคล

“ทานน้ำบ่อก่อศาลา โบสถ์วิหาร บวชลูกแก้วลูกแสง” (ทาน, 2532, หน้า 118)

จากข้อความปรากฏประเพณีบวชลูกแก้ว เป็นการนำเด็กชายที่มีอายุครบบวชเข้าบรรพชาเป็นสามเณร เพื่อกล่อมเกล่าให้เป็นพุทธศาสนิกชนที่ดีต่อไป

“กินสลาก ประวัติมัน ละอ่อนเลี้ยงควาย ละอ่อนหำร้อยคนเลี้ยงควาย ที่นี้ก็มีพระพุทเจ้าพาบริวาร เป็นตุ้เจ้าแกกก็มี หมุ่มก็มี เณรก็มี ไปพักศาลาหัน ละอ่อนทั้งหลายหมุ่นนั้นก็ต่างคนต่างไคร่ทานพระพุทเจ้าหมด พระพุทเจ้าก็บ่ยอมหื้อข้าวที่เขาเอาเมอกินเลี้ยง (เลี้ยง) ควายนั่น จะขอมาถวาย พระพุทเจ้าก็คน ๆ ต่างคน ต่างจกเอาหอง (ของ) ไผหองมัน ตู้เจ้านาฟองก็ได้หองนายนั่น ได้หองนายนั่นเน่อ บัรวาน (โบราณ) ตะก่อนเป็น กินสลาก” (ประวัติกินสลาก, 2532, หน้า 101)

จากข้อความปรากฏประเพณีกินสลาก ซึ่งเป็นพิธีทำบุญทานสลากภัตต์ จัดข้าวปลาอาหารของกินของใช้ไปถวายแก่พระภิกษุสงฆ์ เพื่ออุทิศส่วนบุญให้แก่ญาติที่ล่วงลับไป โดยการทำบุญทานสลากภัตต์จะไม่จำเพาะเจาะจงถวายแก่สงฆ์รูปใดรูปหนึ่ง

## 2. อรรถลักษณะด้านภาษา

ปรากฏการใช้คำในการตั้งชื่อ การใช้คำเรียก การใช้คำนำหน้าชื่อ การใช้คำที่มีความหมายเดียวกันกับภาษาไทยกลางแต่ออกเสียงไม่เหมือนกัน และการใช้ภาษาที่มีสำเนียงการพูดบางคำที่แตกต่างจากภาษาไทยกลาง ซึ่งเกิดจากความเข้าใจกันระหว่างผู้คนที่ย้ายอยู่ตามท้องถิ่นนั้น ๆ สะท้อนให้เห็นถึงการใช้ภาษาเพื่อสร้างความเป็นล้านนา ดังข้อความที่ปรากฏในนิทานต่อไปนี้

“ผิวมันชื่อไ้มี เมียมันชื่ออี่มา” (ปู้จักทาน, 2527, หน้า 43)

“มีป้าแก้วกับป้าคำสองคน มันเป็นคนคอเหนียง” (ผียมหม้อ, 2527, หน้า 44)

“มีคนชื่ออ้ายคำ ป่กองเอ๋ยชื่ออ้ายคำคนก็ฮู้จักตี่เมือง” (ปู้จักนักเลงโต, 2527, หน้า 1)

“ลูกชื่อว่าอี่เอ๋ย ลุงแก้วกับอี่เอ๋ยนี้ก็อยู่กันมาเมินแล้ว” (ไ้ตาบอดเอาตัวรอด, 2528, หน้า 41)

จากข้อความข้างต้นปรากฏการใช้คำในการตั้งชื่อที่มีพยางค์เดียว ความหมายของคำที่นำมาตั้งชื่อสื่อถึงความเป็นสิริมงคล หรือสิ่งที่ดีงาม นำมาสู่การจดจำได้ง่าย สะดวกในการเรียกขาน

“สามคนพ่อแม่ลูกเป็นลูกแม่ญิงอยู่ด้วยกันตามปกตินั้นคนเฒ่าป้อจายรู้สึกว่าโอหังน้อย” (คนหลวง, 2528, หน้า 139)

“สูตักน้ำเหี้ยเต็มหม้อเต็มไหแล้ว” (แม่ญิงปากนัก, 2530ก, หน้า 2)

“อี่น้อย (สรรพนามเรียกเด็กหญิง) ก่อนมึงจะเอาลูกเอาผัวนี้มา หื้อเลือกเอาคนมือจา ๆ (มือสาก)” (อ้ายตาบอดน้ำใส, 2527, หน้า 99) “มีคนชื่ออ้ายคำ ป่กองเอ๋ยชื่ออ้ายคำคนก็ฮู้จักตี่เมือง” (ปู้จักนักเลงโต, 2527, หน้า 1)

จากข้อความข้างต้นปรากฏการใช้คำเรียกผู้ชายว่า “อ้าย” คำเรียกผู้หญิงว่า “อี่” ใช้คำสรรพนามที่หมายถึงเธอหรือพวกเธอว่า “สู” ใช้คำเรียกผู้หญิงว่า “แม่ญิง” และใช้คำเรียกผู้ชายว่า “ป้อจาย”

“มีพ่อหนานคนหนึ่ง มันนั่งที่หน้ารถ (เกียร์รถ, 2527, หน้า 6)

“ชายคนหนึ่งชื่อว่า พ่อหนาน นวล แกป่วยมาประมาณ 15 วัน” (ผีพราย, 2530, หน้า 128)

จากข้อความข้างต้นปรากฏการใช้คำนำหน้าชื่อ โดยจะใช้คำเรียกคนที่อายุมากและเคยบวชพระมาแล้วว่า “พ่อหนาน”

“อ้อยคำเป็นเป็นคนแก่และเป็นขี้เชื่อคน” (อ้อยคำคนชื่อ, 2527, หน้า 31)

“พ่ออ้อยจะไปไหน” “จะไปพ่อละอ่อนบนกนา” (อ้ายขาหมู, 2530, หน้า 106)

จากข้อความข้างต้นปรากฏการใช้คำเรียกปู่ ย่า ตา ยาย หรือแทนคนชราว่า “อ้อย”

“ลูกบ้านตอบว่า “พ่อหลวงนะใหญ่กว่าผู้ใหญ่บ้านร้องสั่งคนทำอาหารอย่างดีใจ” (ผู้ใหญ่บ้านยอง, 2527, หน้า 20)

“บ้านหนึ่งก็ขาดแก่บ้านไป ชาวบ้านก็ไปเลือกมา ก็ได้อ้ายมาเป็นแก่บ้าน” (คนขี้เห่อ, 2530ก, หน้า 28)

จากข้อความข้างต้นปรากฏการใช้คำเรียกอาชีพผู้ใหญ่บ้านว่า “แก่บ้าน” หรือ “พ่อหลวง”

“ครั้งหนึ่ง ตูเจ้าวัดนั้นนา” (เสื่อยื่น 2, 2530  
ข, หน้า 131)

“ตั้งแต่หันมาตุเจ้าก็เลยบ่กัน (อด) เหมียง”  
(ตุเจ้าอมเหมียง, 2532, หน้า 86)

จากข้อความข้างต้นปรากฏการใช้คำเรียก  
พระสงฆ์ว่า “ตุเจ้า”

นอกจากนี้ยังปรากฏสำเนียงการพูดบางคำที่  
แตกต่างจากภาษาไทยกลาง และมีการใช้คำที่มี  
ความหมายเฉพาะล้านนาที่สืบทอดมาแต่โบราณ โดย  
มีการใช้คำที่สื่อความหมายร่วมกัน แต่เปลี่ยนแปลง  
การออกเสียง เช่น โฮ (ไร่) เฮา (เรา) จ้าง (ข้าง) เปียะ  
(เปียก) ยับ (จับ) และปรากฏมีการใช้คำที่มีความหมาย  
เดียวกันกับภาษาไทยกลางแต่ออกเสียงไม่เหมือนกัน  
เช่น หน้อย-น้อย, เตอะ-เถอะ, อินดู-เอ็นดู, วันพูก-วัน  
พรง, หนึ่ง-หนึ่ง อีกทั้งปรากฏการใช้ภาษาที่มีสำเนียง  
การพูดบางคำที่แตกต่างจากภาษาไทยกลาง ซึ่งเกิด  
จากการสร้างความเข้าใจกันระหว่างผู้คนที่อาศัยอยู่  
ตามท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น หุย (ร้องหรือเรียกหา) บ่าป้าว  
(มะพร้าว) ล่น (วิ่ง) สะปะสะปะด (หลาย ๆ อย่างอยู่  
รวมกัน) เปอะเลอะเปอะเตอะ (มากมาย) ปะเว้อปะว่า (แก้  
ๆ กัง ๆ) ก้อมกะลอม (คลุมหัว) กองอ้อกหย็อก (วาง  
กองอยู่) บ่าหนัด (สับประรด) บ่าหนุน (ขนุน)

### 3. อัตลักษณ์ด้านอุปนิสัย

ลักษณะนิสัยของชาวล้านนามีความโดดเด่นด้านความโอบอ้อมอารี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เห็นอก  
เห็นใจผู้อื่น ช่วยเหลือพึ่งพากันและกัน และสุภาพ  
อ่อนโยน เคารพเชื่อฟังผู้มีอาวุโส อีกทั้งมีลักษณะ  
นิสัยที่ยังฝังใจกับการเสี่ยงโชค ดังข้อความที่  
ปรากฏในนิทานต่อไปนี้

“พรานผู้เป็นหัวเป็นคนใจดีมาก โอบอ้อม  
อารีแก่เพื่อนบ้าน หาเนื้อมาได้เมื่อใดบ่ว่าได้นักได้ห  
น้อยก็บ่กินเพียงคนเดียว แอ่วไปฮ้อง (เรียก)  
ชาวบ้านทั้งหลายหื้อแบ่งเอาเนื้อไปกินคนดิน (ขึ้น)  
สองดิน” (นายพรานเป็นดี, 2528, หน้า 111)  
“ถ้าคิงรวคิงไปลี้มฮาเนอ ถ้าฮารวยฮากบ่ลี้มคิง  
ข้าจะช่วยเหลือ บ่ยาก เส่วจกข้าจะช่วยเหลือ” (สอง  
สหาย, 2532, หน้า 82)

จากข้อความปรากฏอุปนิสัยโอบอ้อมอารี  
เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ช่วยเหลือพึ่งพา  
กันและกัน และความเป็นมิตรไมตรี นอกจากนี้ยังมี  
ข้อความที่ปรากฏในนิทานที่สะท้อนให้เห็นอุปนิสัย  
โอบอ้อมอารีแก่เพื่อน ดังข้อความที่ปรากฏใน  
นิทานต่อไปนี้

“พอบ่เกรงใจพ่อนานเป็นพ่อง เป็นคน  
เฒ่าคนแก่” (เกียรติ, 2527, หน้า 6)

“อันป้อจายเป็นบ่าวไปตกลูกตกลูกเมียก็ดี  
เป็นสาวก็ดี หื้อเชื่อฟังคนเฒ่าคนแก่” (ป้อจายใครได้  
น้องเมีย, 2528, หน้า 8)

จากข้อความปรากฏอุปนิสัยสุภาพ  
อ่อนโยน เคารพนับถือและเชื่อฟังผู้มีอาวุโส ผู้หลัก  
ผู้ใหญ่ โดยเปรียบเป็นที่พึ่งแก่ลูกหลานและคน  
ใกล้ชิด

“ชาวบ้านก็หลงเชื่อว่าเจ้าตายถูก ดูเมื่อ  
แม่น” (หลวคนเดียวบ่เท่าางว้างตึงหมู, 2527, หน้า  
15)

“ห่อที่ไผจะเสี่ยงโชคจะได้ดี” (ป้อจายไร่  
วาสนา, 2528, หน้า 61)

ข้อความข้างต้นปรากฏอุปนิสัยที่เชื่อเรื่อง โชคลาง การเสี่ยงโชคต่าง ๆ ให้ความนิยมบุคคลผู้ ทรงศีล มักเชื่อตามบุคคลที่น่าเชื่อถือ เช่น พระสงฆ์ นักบวช

“สักพักก็ไปสุบใส่เจ้าที่ก็ได้ยกมือไหว้กับ เจ้าที่เห็นว่า เจ้าที่เป็นที่รักษาของหมู่บ้าน เป็นที่อยู่ เย็นเป็นสุข” (แก้บน, 2527, หน้า 16)

“ขอแม่ธรณีจงรักษาปกป้องรักษาแม่” (กำพร้าบัวทอง, 2528 หน้า 97)

จากข้อความปรากฏอุปนิสัยที่แสดงออก ถึงการพึ่งสิ่งศักดิ์สิทธิ์เป็นหลัก หรืออำนาจเร้นลับที่มีอยู่เหนือมนุษย์ สามารถลดบันดาลความรุ่มเย็น เป็นสุข

“คนสมัยก่อนเป็นเชื่อว่าที่ป่าจะมีผีสาว เทวดารักษาป่าอยู่” (ผีกองหลัว, 2528, หน้า 29)

จากข้อความปรากฏอุปนิสัย การเคารพ นับถือภูตผี เทวดา หรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ที่สถิตกับ สถานที่ต่าง ๆ ซึ่งเป็นที่พึ่งทางใจ

#### 4. อัตลักษณ์ของสตรีล้านนา

โดยเฉพาะบทบาทหน้าที่การเป็น “ภรรยา” ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการรับผิดชอบงานในบ้านทุกอย่าง ดังข้อความที่ปรากฏในนิทานต่อไปนี้

“ส่วนนางกัลยานั้น หน้าที่ของแม่บ้านก็คือจัดการหุงข้าวหุงแกงในครัวเรือน บ่ม บ่เคียด บ่แหม่ บ่สวก ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ” (ผัวแก้วเมีย เทพ, 2528, หน้า 52)

“เมียนั้นก็ฟังมาบ้านมาแผเมื่อแลงก็เซาะ ไก่อดำต้ม เอาเหล้าเด็ด ๆ มาหื้อผัวมัน” (เมียมีขี้, 2528, หน้า 69)

จากข้อความข้างต้นปรากฏบทบาทหน้าที่ของผู้หญิงล้านนาในด้านงานบ้านงานเรือน จะรับผิดชอบงานในบ้านทุกอย่างและจัดหาอาหารทุกมื้อ อีกทั้งจัดเตรียมสรรหาอาหารและสิ่งที่ดี ๆ ให้กับสามี

“มีนางเกสี เป็นเมียอ้ายทุดตะ อยู่มาทุกเมื่อเช้าวาน เมียนะฮิหามาเลี้ยง เป็นคนขอทาน มาแผก็หุงหาอาหารไว้หื้อผัวมัน มันก็ไปเซาะกินทางหน้าอยู่มาบ่บาน พระพุทธเจ้ามาบิณฑบาต 7 วัน นางเกสีก็ไปใส่บาตร ลูกมาก็หุงข้าว แต่งดาอะหยังเสร็จแล้ว หุงใส่หม้อเอาไว้หื้อผัวทุดตะใส่บาตรแล้วเลยไปเซาะกินทางหน้า (ชะตาวอกมะกอกแห้ง, 2528, หน้า 88)

จากข้อความยังตอกย้ำหน้าที่ บทบาท หรือกิจกรรมของผู้หญิงล้านนา ต้องรับผิดชอบต่องานในบ้านและการดูแลสามี

“วันพูก จะเป็นวันพระ มีสองผัวเมียอยู่บ้าน เคยไปไร่ ตังวัน แต่วันนั้นเป็นวันโกนคือวันดา ผู้เมียบ่ได้ไปก็หื้อไปสวน พอไปสวน เมียอยู่ทางบ้านก็แบ่ง ข้าวหนม แบ่งข้าวหนมหน้าถั่วแบ่งแล้วฮอด” (อ้ายหน้าหม้ง, 2530ก, หน้า 99)

จากข้อความข้างต้นยังแสดงให้เห็นถึง อัตลักษณ์ของสตรีล้านนา ซึ่งไม่เพียงแต่รับผิดชอบงานบ้านเท่านั้น ผู้หญิงยังเป็นฝ่ายที่ต้องอยู่บ้าน อีกทั้งมีความสามารถในการทำอาหารคาวหวาน

### 5. อัตลักษณ์ด้านการประกอบอาชีพ

วิถีชีวิตของชาวล้านนาส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก เนื่องจากสภาพพื้นที่เป็นพื้นที่ที่อุดมสมบูรณ์เหมาะกับการอยู่อาศัยร่วมกับธรรมชาติอย่างเกิดประโยชน์ ดังข้อความที่ปรากฏในนิทานต่อไปนี้

“วันหนึ่ง ปู่ไหม้ไปทำนา เมื่อเช้าเนี่ยลูกเข้าไปไถนา” (ปู่ไหม้หัว, 2527, หน้า 40)

“เดื่อหนึ่งลูกขึ้นมาก็ไปไถนา เอาควายไปตวย ถ้าว่าไถนาเสร็จแล้วปลดแอกปลดไถเสร็จแล้วกินข้าวกินน้ำ” (คนหลวง, 2528, หน้า 139)

จากข้อความข้างต้นปรากฏอาชีพเกษตรกรรม ส่วนใหญ่จะมีอาชีพทำนาเป็นหลัก

“ไอ้ผู้น้องก็ไปทำไร่ไถสวน เยี่ยะไร่เยี่ยะสวนเยี่ยะนา ปลุกผักปลุกไม้กิน” (กินข้าวล้ากั่วคาบ, 2527, หน้า 5)

“มีบ้านหลังหนึ่งอยู่ที่อิมป่า ชาวบ้านอยู่ที่นั้นก็เยี่ยะไร่เยี่ยะนา จ้างพ่อก็ไปเช่าของปามาขาย ยามเยี่ยะไร่เยี่ยะนาชาวบ้านก็จะไปแบ่งหางอยู่ที่กลางนาผ่องว่ผ่อควาย ผ่อสวนที่ปลูกไว้” (ผีปกกะโหล่งจำแลง, 2527, หน้า 27)

จากข้อความข้างต้นปรากฏการเพาะปลูกพืช การเลี้ยงสัตว์ เพื่อเป็นอาหารหรือไว้ใช้งาน และการหาของปามาขาย

“มันก็ค้าหม้อ หาบหม้อไปขายมะดาเย ไปสองคนเขาขายหม้อ” (พ่อค้าหม้อ, 2527, หน้า 94)

“เมื่อครั้งตะก่อนยังมีแม่ค้า แม่ค้านี้ยากจนพอง หาบขี้มฟากไปยังอีกฝั่งหนึ่ง (จำบ้านตัดสินความ, 2528, หน้า 137)

จากข้อความข้างต้น ปรากฏอาชีพค้าขาย เรียกผู้ที่มีอาชีพค้าขายว่า พ่อค้า หรือ แม่ค้า ซึ่งเป็นผู้ที่นำผลิตผลต่าง ๆ มาจำหน่ายแก่คนในชุมชน ทำให้คนในชุมชนได้รับความสะดวกสบาย

“ส่วนลุงปืดนั้นก็ไปตกเบ็ดเป็นอาชีพทุกคืน เมื่อได้ปลามากก็เอาไปขายซื้อข้าวและผ้าครว่น” (ลูกบู้จักบุญคุณพ่อแม่, 2528, หน้า 69)

“มัยตะก่อน บางคนก็ชอบหาปลา บางคนก็ชอบไล่ปลาเนื้อ พองก็ตั้งหน้าตั้งตาทำมาหากิน เยี่ยะไฮไฮ เมียเป็นก็ชอบเยี่ยะหูกเยี่ยะฝ้าย ทอหูกทอฝ้ายปั่นฝ้ายด้ายไหม อยู่มาก็มีความสุข” (พราณป่าใหม่, 2532, หน้า 73)

จากข้อความข้างต้นปรากฏอาชีพตกเบ็ดหาปลา หาสัตว์ป่า ทอหูกปั่นฝ้าย ซึ่งวัตถุดิบได้จากทรัพยากรธรรมชาติและนำผลผลิตจากเกษตรกรรมมาผลิตเป็นของใช้

“มันก็ทำกิจการประจำวัน มันก็สานเปียดสานข่าน่อ จักตอกนา เยี่ยะเป็นประจำ” (คนละเรื่อง, 2527, หน้า 34)

จากข้อความข้างต้นปรากฏอาชีพหัตถกรรม เป็นอาชีพที่นำวัตถุดิบที่มีอยู่ในท้องถิ่นมาประดิษฐ์ด้วยมือเพื่อใช้ในชีวิตรประจำวัน

## 6. อัตลักษณ์ด้านที่อยู่อาศัย

กล่าวถึงลักษณะการตั้งถิ่นฐานของชาวล้านนาตามลักษณะภูมิประเทศและสิ่งแวดล้อมส่วนใหญ่เป็นภูเขาและหุบเขา ซึ่งมีความอุดมสมบูรณ์ทางทรัพยากรธรรมชาติ วิถีชีวิตชาวล้านนาจึงมีความผูกพันกับภูเขาและธรรมชาติ ดังข้อความที่ปรากฏในนิทานต่อไปนี้

“ขุดจิ้งงา มันนักเพราะที่มันดอนมันสูง” (ติลอุทัย, 2527, หน้า 79)

“สมัยก่อนนั้นมีหมู่บ้านอยู่หมู่บ้านหนึ่งตั้งอยู่เชิงเขาใกล้ชายป่า สองคนผัวเมียพากันไปไร่ ๆ ที่เยี่ยะเป็นป่าอยู่เชิงเขาปู้นนา” (พญาจงอาง, 2528, หน้า 57)

“เมื่อตะกอนนี้ตามหมู่บ้านจะเป็นก้าป่าหมด แล้วก็เข้าไปลึก ๆ จะเป็นป่าเป็นดอย” (ผีกองหลัว, 2528, หน้า 29)

“มีเรื่องอยู่ว่าผู้ใหญ่มากับผู้ใหญ่โมะเป็นเป็นผู้ใหญ่เก่า เป็นอยู่บ้านตีนดอย” (เสียวกินงาว, 2532, หน้า 136)

จากข้อความข้างต้นปรากฏการสร้างที่อยู่อาศัยตามชนบท สร้างบ้านเรือนเรียบง่ายอยู่ท่ามกลางลักษณะภูมิประเทศที่สะดวกต่อการประกอบอาชีพ ทำไร่ ทำนา

นอกจากนี้ยังปรากฏสถานที่ “วัด” ซึ่งมีความสำคัญต่อชาวล้านนาอย่างยิ่ง วิถีชีวิตของชาวล้านนาจะผูกพันกับวัด ดังข้อความที่ปรากฏในนิทานต่อไปนี้

“มีชาวบ้านคนหนึ่งมันอยู่ในป่า บั๊วเรื่องแกเข้ามาในหมู่บ้านแล้วก็วิ่งเข้าไปในวัด” (หลวงคนเดียวบ่เท่า่งาวตึงหมู่, 2527, หน้า 15)

“มีครอบครัวหนึ่ง มีบ้านอยู่ใกล้วัด ละก็ มันมีต้นบะเกี่ยง” (ความแตกต่าง, 2532, หน้า 20)

“บ้านแม่อกมันอยู่ใกล้วัด แม่อกก็เป็นแม่หม้ายมาเมิน” (แผลเก่า, 2532, หน้า 23)

## 7. อัตลักษณ์ด้านอาหาร

ชาวล้านนามีวัฒนธรรมการกินที่มีกรรมวิธีการปรุงง่าย ๆ โดยใช้วัตถุดิบตามหมู่บ้านหรือในท้องถิ่น ดังข้อความที่ปรากฏในนิทานต่อไปนี้

“ข้าลาบหมู ญักันไป ญักันมา ข้าลาบจัว” (คนขี้จี้ขี้เหนียว, 2527, หน้า 96)

“เมื่อปู่ปุดไปแ้วสาวบ้านหนองไก่อ้ ตอนกินข้าวแลงกับบะแตงส้า กับบะถั่วเปื้อะ” (เมื่อปู่ปุดไปแ้วสาวบ้านหนองไก่อ้, 2528, หน้า 82)

“ใคร่อยากกินปลาจี่หรือปลาปิ้งก็บอกหื้อพ่อ” (ที่มีอยู่จะไปยินดีสิ่งที่ไม่มี, 2528, หน้า 96)

“แกงบ่าหนุนไว้ ตามธรรมดาเยี่ยะกินเป็นเซาะมาก่อนกะ ของใส่เครื่องใส่เก็บผักหละผักแคหมู่นี้” (เมื่อยเยี่ยะกินบ่จับปากผัว, 2532, หน้า 144)

“บัวแก้วก็ตอบว่าแกงสะแล เฮาแกงผักกาดบ่อ ใส่ขึ้นหมูเหี้ย ตำน้ำพริกบ่ออ้าย” (ชวาดไป, 2532, หน้า 21)

จากข้อความข้างต้นปรากฏการนำพืชพันธุ์ในป่าหรือในท้องถิ่นมาปรุงเป็นอาหาร ส่วนสัตว์ที่นิยมนำมาประกอบอาหาร เช่น หมู ไก่ เนื้อ และปลาน้ำจืด ซึ่งสามารถหาวัตถุดิบต่าง ๆ จากในชุมชนหรือท้องถิ่นของตนเอง โดยนิยมทำอาหารด้วยการต้ม ปิ้ง แกง และหมก นอกจากนี้ยังมีการ

ยึดอายุอาหารหรือการถนอมอาหารเพื่อเก็บรักษาไว้ได้นาน ๆ เช่น จิ้นส้มหรือแหยม แคมหมู ปลาร้า

### 8. อัตลักษณ์ด้านการแต่งกาย

การแต่งกายเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่ง ที่บ่งบอกถึงวัฒนธรรมของคนแต่ละพื้นที่ ในนิทานพื้นบ้านล้านนาปรากฏวัฒนธรรมการแต่งกายล้านนา หรือเรียกว่าแต่งกายพื้นเมือง ดังข้อความที่ปรากฏในนิทานต่อไปนี้

“คนตะกอนเป็นนิยมนุ่งเดี่ยวซาก้วย เดี่ยวสะดอ” (คนละเรื่อง, 2527, หน้า 34)

“คนตะกอนนุ่งโลรง” (หลามออก, 2527, หน้า 35)

“มีบาสองตัวนะ มันทุกซ์หะ ละก็ผ้าตัวบผ้าห่ม ชินนุ่ง ชินหมกักบามี ผ้าเสือกักหะ ๆ หวาก ๆ” (ลาภหาย, 2528, หน้า 39)

“ป้าจายมันก็เก็บหอยปีกผ้าต้อยเอามาขาย ขึ้นคันไคมา เอามาใส่เข้าบ่วงชิน” (ป้าจายกับน้องเมีย, 2528, หน้า 59)

“มันก็ตั้งไฟหื้อเสียวมันหิง เอาผ้าต้องคลุมหื้อ เอาผ้าต้องตัวเก่านั้นเนาะคลุมหื้อ” (เสียวฮัก, 2528, หน้า 61)

“เฮากางเกงเดี่ยวยาว ๆ เนียะ มันตั้งปลวกกินหมด ทางพื้นนี้หิ้นหมด บ่ได้ พ่อสุขหมวกไป หมวกเป็นหมวกใบลาน (เจี้ยลุงใหม่, 2528, หน้า 87)

จากข้อความข้างต้นปรากฏการใช้ผ้าทอ ซึ่งในการทอผ้าพื้นเมืองของล้านนานั้นจะทอขึ้นเพื่อใช้สอยในชีวิตประจำวัน เช่น ผ้าชิน ผ้าต้อย ผ้าต้อง เป็นต้น โดยผู้ชายมักจะสวมเดี่ยว (กางเกง) ซาก้วย สะดอ เพราะสะดวกสบายต่อการทำ

กิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ส่วนผู้หญิงจะนิยมนุ่งชิน

### 9. อัตลักษณ์ด้านความเชื่อ

คนล้านนามีความเชื่อในเรื่องต่าง ๆ และยึดถือนำมาเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติในชีวิตประจำวัน ดังข้อความที่ปรากฏในนิทานต่อไปนี้

“จะไปได้จะไดบนหิ้งผีครูปุน” (ฮ่องตุ้เจ้า, 2527, หน้า 24)

“สั๊กพักก็ไปสุบใส่เจ้าที่ ก็ได้ยกมือไหว้กับเจ้าที่หั้นว่า เจ้าที่เป็นที่รักษาของหมู่บ้าน เป็นที่อยู่เย็นเป็นสุข” (แก๊บน, 2527, หน้า 16)

“คนสมัยก่อนเป็นเชื่อว่า ที่ป่าจะมีผีสาธเทวดารักษาป่าอยู่ชาวบ้านก็กลัวจะบ่ได้เยยะไฮ่เยยะนา ก็พากัน ปรีกษากันแล้วเอาตุ้เจ้าไปทำพิธีเผากองหลัวบอกผีป่าที่รักษากองหลัว” (ผีกองหลัว, 2528, หน้า 29)

“ขอแม่ธรณีจุงรักษา ปกป้องรักษาแม่” (กำพร้าบัวตอง, 2528, หน้า 96)

จากข้อความข้างต้นปรากฏความเชื่อในเรื่องสิ่งที่มีอำนาจลึกลับเหนือมนุษย์ธรรมดา การนับถือผีต่าง ๆ ซึ่งเชื่อว่ามีสิ่งเร้นลับที่คุ้มครองรักษาอยู่ รวมทั้งการบนบานศาลกล่าว การอ้อนวอนขอพรต่อผี เทวดา และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ สืบเนื่องได้จากการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น เมื่อเข้าป่าหรือพักแรมอยู่ในป่า จะนิยมบอกกล่าวและขออนุญาตเจ้าที่อยู่เสมอ

“อันนี้แหละฉายไว้ว่าสนา บ่สามารถสร้างครอบครัวหื้อเจริญได้ หมายความว่าเป็นคนที่ไม่ได้สร้างบุญไว้” (ป้อฉายไว้ว่าสนา, 2528, หน้า 63)

“อันนี้แหละเป็นว่าถึงว่าเขาจะทานนักรหรือจะทานน้อยแต่มีจิตใจบริสุทธิ์ มันก็ได้กุศลเหมือนกัน” (บุญเกิดจากจิตใจบริสุทธิ์, 2528, หน้า 16)

จากข้อความข้างต้นปรากฏความเชื่อเรื่องอานิสงส์ผลบุญ ความเชื่อที่คิดว่าการทำทานก็เป็นอีกวิธีหนึ่งที่สามารถสร้างผลบุญกุศลได้

“ในสมัยตะกอน คนเมืองเขาเชื่อเรื่องผีเรื่องสาง คาถาอาคม เชื่อเรื่องไสยศาสตร์” (ผีบ้านตะวอด, 2527, หน้า 17)

“ญาติต้องไปหาหมอทางไสยศาสตร์มาทำพิธีไล่ผี” (ผีพราย, 2530ข, หน้า 128)

“เรียนคาถ่องคาถามานัก ท่องคาถาหื้อกลายเป็นเสือก็ได้ อันนี้คือมีคาถานัก” (เสือเย็น2, 2530ข, หน้า 131)

จากข้อความข้างต้นปรากฏเชื่อเรื่องไสยศาสตร์ คาถา เวทมนตร์ อาจใช้เพื่อป้องกันตัว ใช้แสดงอิทธิฤทธิ์ปาฏิหาริย์ ใช้รักษาโรคภัย หรือใช้ป้องกันภูตผี

“ไหว้สาครูบาเจ้า ข้าเจ้าจะหวานกล้ำเดือนแปดนี้ วันไหนที่มันดี วันไหนที่มันบ่ดี” (อ้ายเหลือก้า, 2528, หน้า 103)

“ครูบาเจ้า ป่าเตียนนี้ข้าใครอยู่เฮือนดี จะเอาไม้อะสั่งมาแปงเสาเฮือนที่ดี ๆ” (อ้ายล้าน (รัน), 2528, หน้า 105)

จากข้อความข้างต้นปรากฏความเชื่อทางโหราศาสตร์ เรื่องโชคชะตา เรื่องฤกษ์ยาม และเรื่องความฝันต่าง ๆ

ภาพสะท้อนจากวรรณกรรมนิทานพื้นบ้านล้านนา จึงได้แสดงให้เห็นถึงสภาพชีวิตความเป็นตัวตนที่แสดงความเป็นอัตลักษณ์ของกลุ่มชนล้านนา อันจะก่อให้เกิดความเข้าใจในความเป็นชาวล้านนาที่จะส่งผลการอยู่ร่วมกันในพื้นที่เดียวกันด้วยความสุขสงบต่อไป

## สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า นิทานพื้นบ้านล้านนา 410 เรื่อง ที่สถาบันวิจัยสังคมมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รวบรวมไว้ ปรากฏว่าทหกรรมอัตลักษณ์ท้องถิ่นล้านนาทั้งสิ้น 9 อัตลักษณ์ คือ 1) อัตลักษณ์ด้านวัฒนธรรมประเพณี 2) อัตลักษณ์ด้านภาษา 3) อัตลักษณ์ด้านอุปนิสัย 4) อัตลักษณ์ของสตรีล้านนา 5) อัตลักษณ์ด้านการประกอบอาชีพ 6) อัตลักษณ์ด้านที่อยู่อาศัย 7) อัตลักษณ์ด้านอาหาร 8) อัตลักษณ์ด้านการแต่งกาย และ 9) อัตลักษณ์ด้านความเชื่อ สิ่งที่ปรากฏในเนื้อหาของนิทานพื้นบ้านล้านนา ไม่เพียงแต่เป็นเรื่องที่กล่อมเกลารามณ์หรือแสดงให้เห็นถึงความตลกขบขัน ขี้คิด และคติความเชื่อเท่านั้น แต่ยังมีสิ่งที่เรียกว่า “อัตลักษณ์ท้องถิ่น” ที่แสดงถึงความเป็นล้านนา แฝงผ่านเรื่องเล่าเหล่านี้ ทุกกลุ่มชนทุกชาติพันธุ์ย่อมมีความเหมือนและแตกต่างกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จนเกิดเป็นอัตลักษณ์ของกลุ่มแต่ละกลุ่ม ความเข้าใจและความตระหนักในความเหมือน/ความต่าง ย่อมมีคุณค่า ซึ่งอัตลักษณ์ทั้งเก้าเป็นตัวประกอบสร้างให้เห็นอัตลักษณ์ของชาวล้านนาให้เด่นชัดยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกันการปลูกฝัง

จากบรรพบุรุษ รวมทั้งบริบททางสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดอัตลักษณ์ต่าง ๆ เช่น ความเชื่อหรือการเคารพนับถือผี เนื่องจากสภาพภูมิประเทศเป็นป่า ซึ่งมีสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างมากมาย และไม่สามารถอธิบายด้วยเหตุผลได้ จึงเข้าใจว่าเป็นการกระทำของผี คนจึงนับถือผี และสิ่งที่มีอำนาจเหนือธรรมชาติและได้ถ่ายทอดสืบต่อกันมา

## อภิปรายผล

นิทานพื้นบ้านล้านนาเป็นวรรณกรรมที่สื่อเรื่องราวต่าง ๆ ของท้องถิ่นในภาคเหนือ เช่น จารีตประเพณี ชีวิตความเป็นอยู่ สภาพเศรษฐกิจและสังคม ทัศนคติ ค่านิยม ตลอดจนความเชื่อต่าง ๆ ของบรรพบุรุษ อันเป็นพื้นฐานของความคิดและพฤติกรรมของคนในปัจจุบัน ดังที่ พระมหาวิระพล ฝั่แจ้คำมูล (2557, หน้า 1) กล่าวไว้ว่าในสังคมล้านนาก็มีนิทานพื้นบ้านมากมาย ที่เล่าสืบต่อกันมาตั้งแต่สมัยโบราณมาแล้ว เมื่อมีการบันทึกลงบนใบลาน พับสา ซึ่งนิทานเหล่านั้นสะท้อนความคิด ความเชื่อ และบรรทัดฐานของสังคมล้านนา ซึ่งสอดคล้องกับผลงานของ สุกัญญา เชาว์น้ำทิพย์ (2549) ที่ศึกษาเรื่องอัตลักษณ์ของชาวล้านนา ในนวนิยายของมาลา คำจันทร์ โดยวิเคราะห์อัตลักษณ์และกลวิธีในการนำเสนอ อัตลักษณ์ของชาวล้านนาของ มาลา คำจันทร์ จำนวน 13 เรื่อง ผลการศึกษาพบว่าเป็นงานเขียนที่แสดงลักษณะชัดเจนของท้องถิ่นล้านนา ซึ่งมี อัตลักษณ์ของชาวล้านนาปรากฏ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านค่านิยมการสักหมึกดำ ด้านความเชื่อ ด้านประเพณี ด้านวิถีชีวิตความเป็นอยู่และด้านวรรณกรรม โดยผู้เขียนมีกลวิธีการนำเสนอ อัตลักษณ์ของชาวล้านนา

ด้านต่าง ๆ ผ่านมุมมองของผู้เขียน ผ่านตัวละคร ผ่านบทสนทนา ผ่านฉาก และผ่านภาษาล้านนา นวนิยายของมาลา คำจันทร์ มิได้เป็นเพียงบันเทิงคดีธรรมที่ทำให้ผู้อ่านได้รับอรรถรสเท่านั้น แต่ยังมีบทบาทต่อผู้อ่านในการเป็นสื่อวัฒนธรรมที่ทำให้ผู้อ่านสัมผัส รู้จัก และเข้าใจวิถีของชีวิตชาวล้านนาได้อย่างลงตัวและมีคุณค่าควรแก่การศึกษา

จึงกล่าวได้ว่า การนำเสนอเนื้อหาความในตัวของนิทานพื้นบ้านล้านนา ทำให้เห็นความเกี่ยวโยงกันทั้งด้านความคิด ความเชื่อ และความรู้ ของบุคคลในท้องถิ่นล้านนา ดังที่ วิเชียร เกษประทุม (2548, หน้า 9-10) กล่าวว่า นิทานช่วยสะท้อนให้เห็นสภาพของสังคมในอดีตหลาย ๆ ด้าน เช่น วิถีชีวิต ประเพณี ความเชื่อ และการปลูกฝังค่านิยม ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มจนกลายเป็นปฏิบัติการทางวาทกรรม ซึ่งทำหน้าที่ผลิตตัวบทและประกอบสร้างอัตลักษณ์ความเป็นล้านนาให้ดำรงสืบต่อไป

## ข้อเสนอแนะ

1. ผลการศึกษาวิจัย สามารถช่วยให้ผู้ศึกษาการใช้ภาษาท้องถิ่นล้านนา นำไปเป็นแนวทางในการศึกษาภาษาท้องถิ่นอื่น ๆ ได้
2. ด้านการเรียนรู้เกี่ยวกับอัตลักษณ์วิถีชีวิต วัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่นล้านนา สามารถนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาอัตลักษณ์ด้านอื่น ๆ ได้
3. การวิจัยครั้งต่อไปอาจใช้แนวคิดวาทกรรมวิเคราะห์ในกรณีศึกษาวรรณกรรมนิทานพื้นบ้านทั้ง 4 ภูมิภาคของประเทศไทยเพื่อเปรียบเทียบแนวคิดและความแตกต่างทางวัฒนธรรมและสังคมของแต่ละภูมิภาค

## เอกสารอ้างอิง

- กุลลาบ มัลลิกะมาส. (2518). *คดีชาวบ้าน*.  
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง.
- ฉลาดชาย รมิตานนท์. (2545). *แนวคิดใน  
การศึกษาอัตลักษณ์ความเป็นไทย*.  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระ  
จอมเกล้าธนบุรี.
- ไชยรัตน์ เจริญสินโอฬาร. (2543). *วาทกรรมการ  
พัฒนา: อำนาจ ความรู้ ความจริง  
เอกลักษณ์ และความเป็นอื่น*.  
กรุงเทพฯ: วิชาษา.
- ประสิทธิ์ ลีปรีชา. (2547). *การสร้างและสืบ  
ทอดอัตลักษณ์ของกลุ่มชาติพันธุ์ม้งในวาท  
กรรมอัตลักษณ์*. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีน  
ติงเฮาส์.
- พระมหาวีระพล ไฝแจ้คำมูล. (2557). *ช่วงในนิทาน  
พื้นบ้านล้านนา*. เชียงใหม่:  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัฐกาญจน์ จั่วแจ่มใส. (2559). *การวิเคราะห์วาท  
กรรมผู้หญิงไทยในหนังสือพิมพ์:  
กรณีศึกษา นักเตะสโมสรเลสเตอร์ซิตีซื้อ  
บริการหญิงไทย*. (วิทยานิพนธ์). กรุงเทพฯ:  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วัชรินทร์ แก่นจันทร์. (2556). *วาทกรรมความ  
รุนแรงในนิทานพื้นบ้านล้านนา*.  
(วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต).  
เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิเชียร เกษประทุม. (2548). *นิทานพื้นบ้าน*.  
กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สถาบันวิจัยสังคมมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2527).  
*นิทานพื้นบ้านล้านนา: เอกสารข้อมูล เล่ม 1*.  
เชียงใหม่: ฝ่ายวิจัยล้านนา สถาบันวิจัย  
สังคมมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2528).  
*นิทานพื้นบ้านล้านนา: เอกสารข้อมูล เล่ม 2*.  
เชียงใหม่: ฝ่ายวิจัยล้านนา สถาบันวิจัย  
สังคมมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2530ก).  
*นิทานพื้นบ้านล้านนา: เอกสารข้อมูล เล่ม  
3*. เชียงใหม่: ฝ่ายวิจัยล้านนา สถาบันวิจัย  
สังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2530ข).  
*นิทานพื้นบ้านล้านนา: เอกสารข้อมูล เล่ม  
4*. เชียงใหม่: ฝ่ายวิจัยล้านนา สถาบันวิจัย  
สังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2532).  
*นิทานพื้นบ้านล้านนา: เอกสารข้อมูล เล่ม 5*.  
เชียงใหม่: ฝ่ายวิจัยล้านนา สถาบันวิจัย  
สังคมมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุกัญญา เขาว์น้ำทิพย์. (2549). *อัตลักษณ์ของชาว  
ล้านนาในนวนิยายของมาลำ คำจันทร์*.  
(วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต).  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

## Investigating the Factors Affecting to the Restaurant Reservations System Using by Intention of the Northern Taiwan Students

Watcharanan Thongma<sup>1\*</sup>, Chanakan Thongma<sup>2</sup>

<sup>1</sup> International College, Maejo University, Thailand

<sup>2</sup> Applied Economics, National Chung Hsing University, Taichung, Taiwan

\* E-mail: watcharanan\_tm@mju.ac.th

*Received September 12, 2023 Revised December 14, 2023 Accepted December 16, 2023*

### Abstract

During the COVID-19 pandemic, several eateries around the globe ceased operations. The eateries must use every possible measure to survive in this predicament. In order to augment the quantity of online reservations for each restaurant, the firms must use several techniques. Restaurants may now efficiently handle their reservations and table seating during service by using online reservation tools to create a customized table arrangement specific to their location. This study aims to identify the elements that influence the reservation systems of restaurants by using the Technology Acceptance Model (TAM). The ultimate result of the decision-making process is the creation of a reservation. Understanding the thought process of visitors prior to making a purchase is crucial for fully grasping the effectiveness of an online reservation system in reaching that desired outcome. This study evaluates the system's effectiveness for all consumers by analyzing buying decisions in other industries and their application to the restaurant sector.

**Keyword:** Technology Acceptance Model, Online Table Reservation Systems, Restaurants Reservation Systems, Marketing Service

### Introduction

The COVID-19 pandemic has significantly impacted society, including health, education, humanitarian efforts, social interactions, and the economy. Authorities have enforced proactive,

restricted, consecutive, and extended actions to address the epidemic and its consequences. Other strategies that adversely impacted neighborhoods and eating establishments were lockdowns, confinement measures, remote work arrangements, restrictions on meetings and

activities, and corporate shutdowns (Messabia, 2022). Customers had access to hundreds of restaurants within a few miles of their residence. A growing number of restaurants are using online reservation systems to gain market share more quickly (Gregorash, 2016). Both independent restaurants and upscale franchises have adopted online reservation systems. You are provided with marketing tools and table administration software catering to both restaurant categories. Restaurant franchises possess a well-established brand image and employ branding strategies tailored to each location (Lin Yi-Ling, 2010). Guests are well-informed on what to expect before approaching the establishment or conducting an online search about the business—the emergence of novel restaurant chains with established brand awareness (Chua, 2020). The restaurant's offerings are already well-known among most of their target market's potential consumers. Chain restaurants have already earmarked budgets for marketing, public relations, and advertising, all strategies aimed at reaching potential consumers. Preliminary decisions consider enhanced data, client inclinations, and consumer independence. Consumers no longer depend on a solitary source to make judgments (André, 2018). This prompts the

question of whether Internet reservation systems are lucrative for chain restaurants, considering the many approaches available to reach potential customers.

## Research Objective

The objectives of this research were as follows:

1. To examine the system's efficacy, then a significant effect, ease of use, and usefulness.
2. Significant effect usefulness is required to examine the system's ease of use.
3. The factors of ease of use and usefulness then have a significant effect on attitude toward using the system
4. The attitude toward using the system has a significant effect on Behavioral Intention to use

## Literature Review

### Technology Acceptance Model (TAM)

TAM was the most popular theory for analyzing how people accept and utilize technology and offers a theoretical framework for the examination of emerging technologies and systems such as online technology and e-commerce (Davis, 1989). According to this approach, perceived usefulness and perceived ease of use are

the most crucial indicators of attitudes since they may affect behavioral intentions and have a big effect on users. External circumstances might have an impact on

perceived usefulness and usability. The sense of utility is determined by perceived usability. (Zhao, 2022). Figure 1 shown the original TAM.

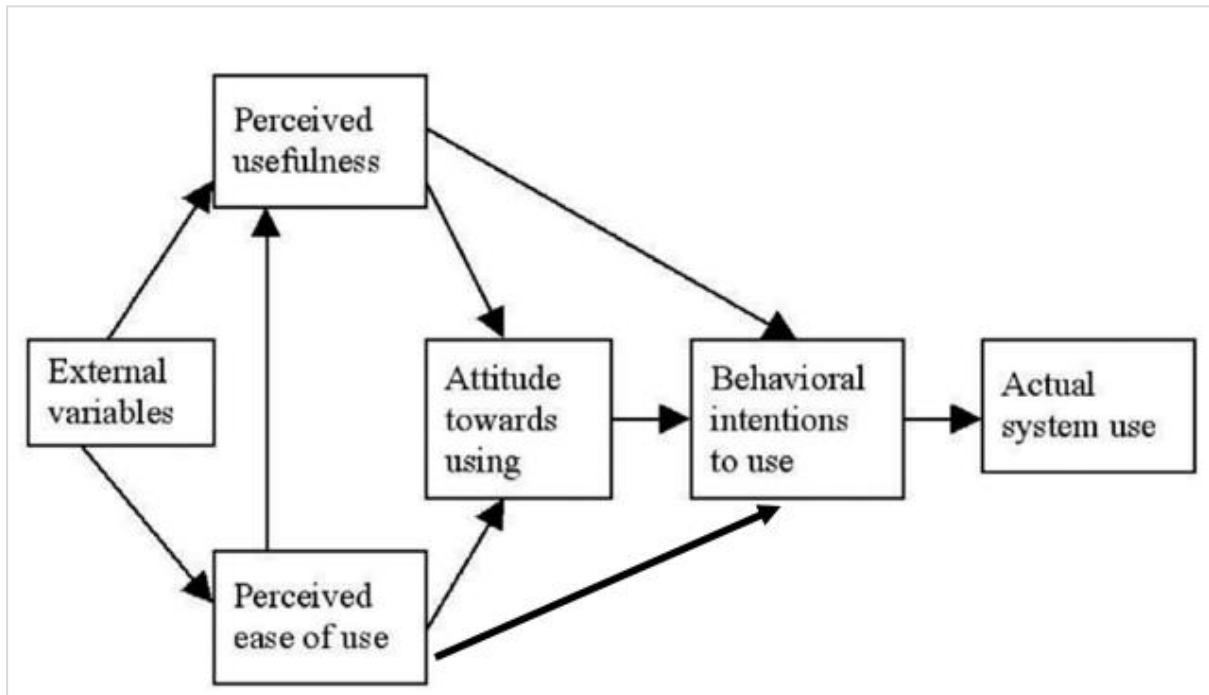


Figure 1 Original Technology Acceptance Model (TAM)

The TAM has been used as a theoretical framework in this study to examine consumers' adoption of restaurant reservation online platforms since these sites and the business models accompanying them provide more effective technological tools for various clients. The TAM was developed as an application to a Technologically Advanced environment based on the theory of reasoned action (TRA) (Pavlou, 2003). However, in the TAM, perceived usefulness (PU) and perceived ease of use (PEOU) are two essential characteristics that are thought to predict

users' attitudes (ATT) and intentions to use (INT). External Variable (EV) refers to external factors that cause diverse perceptions for each individual, such as beliefs, experiences, knowledge of social behavior, etc. According to the framework, people prefer to use new technology to the extent that they believe it will eventually help them do the task more effectively, which applies to PU. However, some modern systems could be more user-friendly, and their difficulties outweigh their advantages (Davis & Bagozzi, 1989; Davis, 1989). Davis reasoned that a system seen

as being easier to use than others would be more likely to be accepted by users because he assumed that effort is a finite resource that a person may spend on different activities. In the context of the restaurant business, utility and convenience were listed as variables influencing customers' acceptance of electronic commerce (Bae, 2020; Morosan, 2008; Phongphaeo, 2021).

#### **Table Reservation Systems for Restaurants**

Online table reservation systems (ORS) may increase restaurant seat demand. Consequently, they should contemplate employing these systems. According to (Kimes, 2011), Online table reservation systems (ORS) may increase restaurant seat demand. Consequently, they should contemplate employing these systems. Implementing an unsuitable instrument can lead to a loss of time and money. There are numerous distinct ORS suppliers on the market. As a result, there is a need for guidelines that aid establishments in selecting the most suitable system. This research aims to

discover the needs of restaurants, the top online platforms for making reservations at the most popular restaurants, and how this can impact the customer's decision to use this system.

A literature review on the criteria for selecting an ORS was conducted to accomplish this objective. In the first round of interviews, restaurants were also questioned about their selection criteria when choosing a provider. Thus, 24 characteristics were discovered in the literature review and the interview with restaurant managers. The topics are extensive and include pricing, the time the system has been on the market, marketing options, support, panorama images, and the ability to modify the page's content without contacting the provider.

Therefore, providers of online table reservation systems should prioritize luxury restaurants and offer more cost-conscious options for other dining establishments. Targeting upscale establishments is possible with systems that prioritize marketing opportunities and services. Simple, cost-effective "light."

### Conceptual Framework

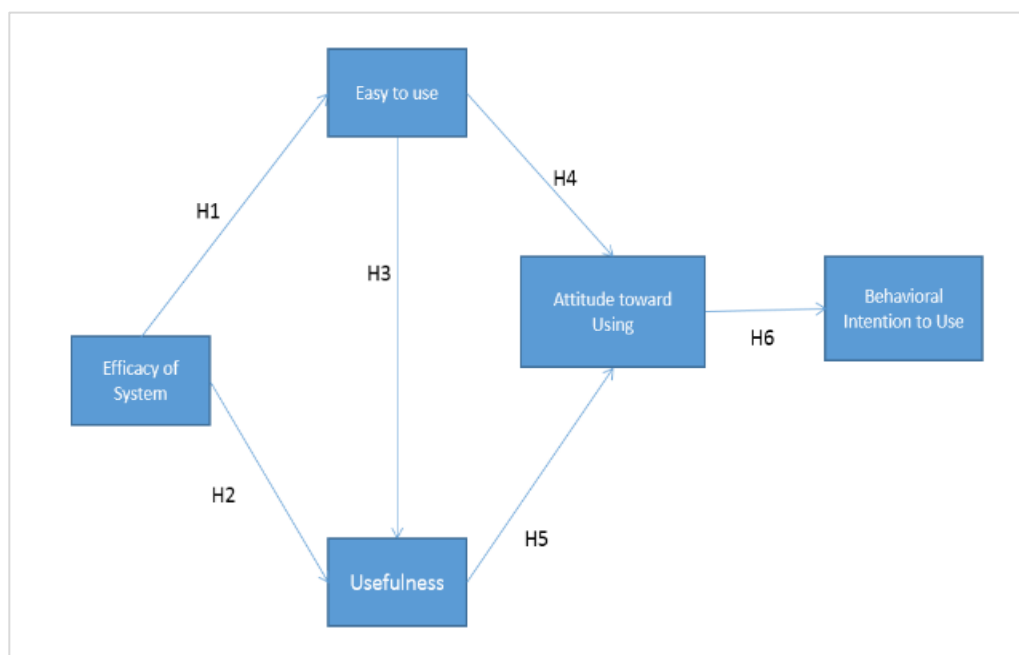


Figure 2 The Conceptual Framework

The research is quantitative and collects data through an online survey. Online surveys provide researchers with various advantages (Wright, 2005), sparing them time and money by eliminating geographical barriers. The online survey was the optimal method for recruiting male and female participants. A web-based questionnaire was developed to explore the suggested association between variables in the study model.

### Hypothesis

In this study, perceived usefulness is defined as a customer's perception of how much a restaurant reservation system would increase their level of comfort in a

restaurant. In contrast, perceived ease of use is defined as a customer's perception of how much effort it takes to use a restaurant reservation system. The association between the different factors has been shown in several studies on reservation systems and restaurant reservation system use. The following are the hypothesized correlations between a restaurant reservation system's effectiveness, usability, usefulness, attitude toward utilizing it, and intention to use it:

**H1-** The efficacy of the System has a positive influence. Easy to use

**H2-** Efficacy of the System has a positive on influence Usefulness

**H3-** Easy to use has a positive on influence Usefulness

**H4-** Easy to use has a positive on influence Attitude toward Using

**H5-** Usefulness has a positive on influence Attitude toward Using

**H6-** Attitude Toward Using has a positive on influence Behavioral Intention to Use

## Research Methodology

### Procedures

The investigation to verify the hypotheses is in progress. This research, however, will employ a quantitative approach, using a questionnaire sent to a random selection of Taiwanese students. Taiwanese college students familiar with online reservation systems will make up the sample. Inquiries will be made directly in the questionnaire to determine what considerations go into making reservations when outside sources of information are necessary and why a particular technique was selected to complete the reservation. The online survey aimed to examine the suggested association between the variables in the study model.

### Measurements

The research framework serves as the foundation for the questionnaire's

elements. Respondents using an online restaurant reservation system are the target audience for the quiz. The ease of use, usefulness, attitude toward usage, and behavioral intention to utilize the online restaurant reservation system that influences customer perception must be carefully analyzed. All constructs were measured on seven-point Likert-type scales, from 1 = strongly disagree to 7 = strongly agree.

After being written in English, the questionnaire was translated into Chinese. To ensure that the translations preserved their original meaning following translation, they were again back-translated into English. The effectiveness of the method implemented in the present research was measured using (Park, 2009); which include 5 items. Further, ease of use was measured by the measurements developed by (Alharbi, 2014). Usefulness was measured by 6 items which were adapted from (Alharbi, 2014). Attitude toward using was measured by 6 items which were adapted from (Alharbi, 2014) and (Park, 2009). Finally, behavioral intention was measured by 4 items which were adapted from (Alharbi, 2014) and (Park, 2009). The measurement is shown in Table 1.

Table 1 The original and research factors

| Original factor             | Research factor                      | Reference                             |
|-----------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| E-learning self-efficacy    | Efficacy of System (ES)              | (Park, 2009)                          |
| Perceived ease of use       | Easy to use (EU)                     | (Alharbi & Drew, 2014)                |
| Perceived usefulness        | Usefulness (UF)                      | (Alharbi & Drew, 2014)                |
| Attitude towards usage      | Attitude toward Using (ATU)          | (Alharbi & Drew, 2014;<br>Park, 2009) |
| Behavioral intention to use | Behavioral Intention to Use<br>(BIU) | (Alharbi & Drew, 2014;<br>Park, 2009) |

### Research population

The population in this research is Taiwanese students living in North Taiwan who have used a restaurant reservation system.

### Sample size

The sample size of the research sample is representative of the population that lives in Taiwan and has used a restaurant reservation system. Because the population size is large and the number is unknown. Therefore, the sample size was calculated from W.G. Cochran's unknown sample size formula, with a confidence level of 95% and an error level of 5%. The specific calculation formula is shown in Figure 3.

$$n = \left( \frac{Z}{2E} \right)^2$$

Figure 3 W.G. Cochran's sample size unknown formula

### Reliability

The quality of the questionnaire was analyzed using the alpha coefficient. (Cronbach's alpha coefficient), which has a value between 0 and 1, which can be explained as follows. An alpha coefficient close to 1 indicates high or relatively high reliability. An alpha coefficient approaching 0.5 indicates moderate reliability. An alpha coefficient close to 0 indicates that there is relatively little reliability. This research has set the criteria for the highest coefficient. However, not less than 0.7, after improving the questionnaire until it passed the criteria and was accurate and appropriate, the questionnaire was used to collect data from the sample group.

### Data Collection

These research questionnaires are intended for Taiwanese respondents who have used a restaurant reservation system.

The author used online questionnaires to acquire data from participants. Northern Taiwanese college students and university faculty members participated in this investigation. The duration of the data collection procedure is seven weeks.

## Data analysis

### Descriptive analysis

Primary data analysis to describe the sample's demographic characteristics, including gender, occupation, education level, and age, are presented using basic statistics. In the form of a frequency distribution table, mean, percentage and standard deviation.

### Research hypothesis testing (Regression Analysis)

Testing the assumptions of this research. A hierarchical regression analysis was performed. (Hierarchical Regression) to analyze and predict the dependent variable (Dependent Variable), which is influenced by the independent variable (Independent Variable) both directly (Direct Effect) and indirectly (Indirect Effect) using a p-value that is less than or equal to 0.05 ( $p\text{-value} \leq 0.05$ ) determines the statistical significance level (Significant level).

### Multiple Regression Analysis

For the analysis of the relationship between the independent variables efficacy of system (ES), easy to use (EU), usefulness (UF) and attitude toward using (ATU) of the system. Restaurant reservation and the relationship between independent variables efficacy of system (ES), easy to use (EU), usefulness (UF), attitude toward using (ATU) and behavioral intention to use the system (BIU) to find the direct influence (Direct Effect) of variables in the research framework.

## Research Result

This study has 429 participants in all. After reviewing all questionnaires, 400 responses (a completion rate of 93.24%) were determined to be legitimate after examining all the questionnaires and were used in the subsequent study. Students from universities in northern Taiwan comprised most of the study's participants. They were all chosen at random to respond to the survey. 345 participants, or around 86 %, were students; 203 were male, and 197 (49.3%) were female. The average age of participants was 18 to 50, and 66.3% were enrolled in bachelor's degree programs. The Demographic is shown in Table 2.

Table 2 Demographic

| Characteristics          | Participants | Percentage |
|--------------------------|--------------|------------|
| <b>Gender</b>            |              |            |
| Male                     | 203          | 50.7 %     |
| Female                   | 197          | 49.3 %     |
| <b>Occupation</b>        |              |            |
| Student                  | 345          | 86.3 %     |
| Professor                | 15           | 3.8 %      |
| Personal                 | 25           | 6.3 %      |
| General public           | 15           | 3.8 %      |
| <b>Education</b>         |              |            |
| High school              | 55           | 13.8 %     |
| Bachelor's degree        | 265          | 66.3 %     |
| Master's degree or above | 80           | 20 %       |
| <b>Age</b>               |              |            |
| Under 18                 | 40           | 10 %       |
| 18 - 50                  | 335          | 83.8 %     |
| Over 50                  | 25           | 6.3 %      |

### Reliability and Validity

Factor analysis for the items in each construct was done to test the validity of the constructs employed in this study, as shown in Table 3. Every construct used in this analysis was found to be valid. Factor analysis was used to evaluate the constructs' validity with coefficients of less than 0.7 and were removed from the study for the items that made up each construct. All constructs were also checked for internal consistency using Cronbach's

alpha, and the findings revealed that all measures were quite reliable. With values ranging from 0.893 to 0.929 and a reasonable value of 0.877 for behavioral intention to use, all measures in this research demonstrate a high degree of dependability. Since all scales were higher than 0.70, the question is regarded as trustworthy.

**Table 3** Instruments reliability Cronbach's alpha

| Instruments reliability Cornbach Alpha |                 |        |         |                  |
|----------------------------------------|-----------------|--------|---------|------------------|
| Factor                                 | Number of Items | Mean   | S.D.    | Cronbach's alpha |
| Efficacy of System (ES)                | 5               | 5.0915 | 1.08511 | 0.899            |
| Easy to use (EU)                       | 7               | 5.0721 | 0.92576 | 0.893            |
| Usefulness (UF)                        | 6               | 5.0937 | 1.02823 | 0.895            |
| Attitude toward Using (ATU)            | 6               | 5.1279 | 1.21055 | 0.929            |
| Behavioral Intention to Use (BIU)      | 4               | 5.0469 | 1.13506 | 0.877            |

### Result of hypothesis testing

From Tables 4 and 5, correlation analysis and regression analysis results show that the H1 efficacy of the system has a positive influence on ease of use. There is a significant positive relationship between the efficacy of the system and the ease of use of a reservation system. Therefore, H1 is supported. For H2, the system's efficacy has a positive influence on usefulness; the

result shows a significant positive relationship between the efficacies of the system and the influence usefulness of a reservation system. Therefore, H2 is supported. H3, which is easy to use, positively influences usefulness. The result shows a significant positive relationship between the ease of use and the influence of the usefulness of a reservation system. Therefore, H3 is supported.

**Table 4** Instruments reliability Correlations Analysis

| VARIABLES | ES        | EU        | UF        | ATU       | BIU |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----|
| ES        | 1         |           |           |           |     |
| EU        | 0.4175*** | 1         |           |           |     |
| UF        | 0.5141*** | 0.5236*** | 1         |           |     |
| ATU       | 0.2900*** | 0.3581*** | 0.5241*** | 1         |     |
| BIU       | 0.6216*** | 0.2547*** | 0.2081*** | 0.3980*** | 1   |

\*\*\*  $p < 0.01$ , \*\*  $p < 0.05$ , \*  $p < 0.1$

As shown in Table 5, there is a positive correlation between TAM variables,

which is statistically significant in most cases. Interestingly, there is a stronger

correlation between TAM variables. A more significant influence between TAM variables is interesting. For instance, the table revealed a substantially more significant and favorable link when evaluating the impact of ease of use and attitude towards utilizing a reservation system. Considering this, H4 is supported.

Furthermore, it can also be shown that there is a strong positive correlation between usefulness and attitudes towards

usage. As a result of the influence between ease of use and attitude towards usage, the relationship between usefulness and attitude towards usage appears to be more significant. In general, H5 is supported. Finally, the result shows a positive influence between the behavioral intention to use a reservation system and the attitude towards utilizing one. H6 is accepted.

**Table 5** Instruments reliability Regression Analysis

|              | (1)                  | (2)                  | (3)                  | (4)                  | (5)                  |
|--------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| VARIABLES    | EU                   | UF                   | UF                   | ATU                  | BIU                  |
| ES           | 0.499***<br>(0.0544) | 0.585***<br>(0.0489) |                      |                      |                      |
| EU           |                      |                      | 0.498***<br>(0.0407) | 0.129**<br>(0.0559)  |                      |
| UF           |                      |                      |                      | 0.546***<br>(0.0587) |                      |
| ATU          |                      |                      |                      |                      | 0.249***<br>(0.0287) |
| Constant     | 22.81***<br>( )      | 16.68***<br>( )      | 12.86***<br>( )      | 9.493***<br>( )      | 12.53***<br>( )      |
| Observations | 400                  | 400                  | 400                  | 400                  | 400                  |
| R-squared    | 0.174                | 0.264                | 0.274                | 0.284                | 0.158                |

\*\*\* p<0.01, \*\* p<0.05, \* p<0.1

## Discussion and Conclusion

### Main Finding

Overall, reservation systems have become very well-liked and are currently used by most restaurants. Following the COVID-19 epidemic, the restaurant reservation system has seen a significant increase in usage, encompassing a substantial number of reservations. Additionally, telephone bookings and e-mail reservations are also widely utilized. Additionally, third-party internet booking services are included.

To summarize, this study revised the original Technology Acceptance Model (TAM) to measure the behavioral intention of academics to use a reservation system. The current study alters the primary concepts utilized in the Technology Acceptance Model (TAM). More precisely, it validates the connection between the efficiency of the system, ease of use, practicality, attitude towards use, and the intention to utilize it. No significant breakthroughs were documented regarding the previous structures. Thus, this research corroborates prior empirical data and findings derived from the Technology Acceptance Model (TAM). Moreover, the research successfully validates TAM's efficacy in the context of the restaurant reservation system.

### Implications

The implications of this research can be inferred as follows: Initially, this study constructed a theatrical framework utilizing a resilient acceptance model (TAM). This approach can predict the consumer's intention to use a reservation system. Furthermore, this research contributes to the efforts to validate the Technology Acceptance Model (TAM) empirically. Significantly, this research could greatly assist restaurant owners in their next endeavors to use e-business technology and enhance client accessibility to the system.

Previous research indicates that the study participants exhibited positive attitudes towards reservation systems and intend to incorporate a reservation system into their work. Additionally, the research indicates that when users' perception of the system's simplicity of use improves, their perception of its utility also increases. As anticipated, people who perceived reservation systems as easy to navigate developed a positive perception of their utility. Likewise, while the utility of a product or service may increase the level of positivity towards its use, the simplicity of its usage alone cannot enhance the degree of positivity towards its overall utilization. This is because any flaws in the

questionnaire or the customer's view that it is easy to use do not necessarily encourage a favorable attitude towards utilizing it. Ultimately, the attitude towards utilizing enhancements significantly increased the positive intention to use them.

## Recommendation

Given the restaurant reservations system found in this study, the following suggestions are proposed:

1. In terms of the system's efficacy on the restaurant reservations system, it will be related to customers' ease of use and customer perception of the usefulness of the restaurant reservations system. It can increase customer satisfaction and a positive attitude toward the restaurant reservations system.

2. Improve the process of the system to be convenient to the customer and provide helpful information for the customer to create a good experience for the customer. This will help to stimulate customers' attitudes and encourage intention to continue using the restaurant reservations system.

## Limitations and Future Research

The limitations of this research were that time restrictions were the primary and

most significant constraint on this research. Moreover, the findings of this study may not be easily extrapolated for various reasons. Initially, the researchers conducted a size-power test, which indicated that increasing the sample size would enhance the generalizability of the conclusion. Furthermore, the study framework was specifically designed for integration with the restaurant reservation system. Furthermore, the focal point of this research was the concentration on individuals. Subsequent investigations could focus on the broad adoption of information and communications technology (ICT) specifically for restaurant reservation purposes.

Additionally, users' increasing prevalence and familiarity may impact data collection from various demographic groups (Venkatesh et al., 2003). Hence, conducting an extensive study over an extended period may be more suitable for accurately forecasting attitudes and behavior, thereby facilitating a comprehensive understanding of the interplay between many aspects. A future study should incorporate a broader range of participant groups, such as workers in Taiwan or individuals from various occupations. Moreover, the website or application should provide supplementary

classifications of booking systems. Furthermore, it is recommended that future research include a comparative analysis with another country, such as Thailand. The objective is to analyze customer feedback regarding the usage of the restaurant reservation system and assess the variations in consumer acceptance of applications and services across different countries. Future studies should incorporate other findings regarding the restaurant reservation system that may be generalized to many countries.

## References

- Alharbi, S., & Drew, S. (2014). Using the TAM in Understanding Academics' Behavioural Intention to Use Learning Management Systems. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 5(1), 143–155.
- André, Q., Carmon, Z., Wertenbroch, K., Crum, A., Frank, D., Goldstein, W., Huber, J., van Boven, L., Weber, B., & Yang, H. (2018). Consumer Choice and Autonomy in the Age of Artificial Intelligence and Big Data. *Customer Needs and Solutions*, 5(1–2), 28–37.  
DOI: 10.1007/s40547-017-0085-8
- Bae, S. Y., & Han, J. H. (2020). Considering cultural consonance in trustworthiness of online hotel reviews among generation Y for sustainable tourism: An extended TAM model. *Sustainability (Switzerland)*, 12(7).  
DOI: 10.3390/su12072942
- Chua, B. L., Karim, S., Lee, S., & Han, H. (2020). Customer restaurant choice: an empirical analysis of restaurant types and eating-out occasions. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(17), 1–23.  
DOI: 10.3390/ijerph17176276
- Davis, Bagozzi, & W. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(August).  
DOI: 10.1287/mnsc.35.8.982
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Gregorash, B. J. (2016). Restaurant revenue management: apply reservation management?. *Information*

- Technology and Tourism*, 16(4), 331–346.  
DOI: 10.1007/s40558-016-0065-0
- Kevin B. Wright. (2005). Researching Internet-Based Populations: Advantages and Disadvantages of Online Survey Research, Online Questionnaire Authoring Software Packages, and Web Survey Services. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 10(3).  
DOI: 10.1111/j.1083-6101.2005.tb00259.x
- Kimes, S. E. (2011). The Current State of Online Food Ordering in the U.S . Restaurant Industry. *Cornell Hospitality Report*, 11(17), 6–18.
- Lin Yi-Ling, Y. L., & Lee, T. J. (2010). The impacts of the online reservation system in London city hotels. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 19(1), 82–96.  
DOI: 10.1080/19368620903327832
- Messabia, N., Fomi, P. R., & Kooli, C. (2022). Managing restaurants during the COVID-19 crisis: Innovating to survive and prosper. *Journal of Innovation and Knowledge*, 7(4), 100234.  
DOI: 10.1016/j.jik.2022.100234
- Morosan, C., & Jeong, M. (2008). Users' perceptions of two types of hotel reservation Web sites. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 284–292.  
DOI: 10.1016/j.ijhm.2007.07.023
- Park, S. Y. (2009). An analysis of the technology acceptance model in understanding University students' behavioral intention to use e-Learning. *In Educational Technology and Society*, 12(3).
- Pavlou, P. A. (2003). Consumer Acceptance of Electronic Commerce : Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model. *INTERNATIONAL JOURNAL OF ELECTRONIC COMMERCE*, 7(3), 101–134.  
DOI: 10.1080/10864415.2003.11044275
- Phongphaeo, W., & Pinta, L. (2021). Factor Effect to Customer Acceptance Towards e-Payment System : A Case Study in Chiang Mai. *RMUTL Journal of Business Administration and Liberal Arts*, 9(1), 1–10.
- Viswanath Venkatesh, Michael G. Morris, G. B. D. and F. D. D. (2003). User Acceptance of Information

Technology: Toward a Unified View.

*MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.

Zhao, Y., Wang, H., Guo, Z., Huang, M., Pan, Y., & Guo, Y. (2022). Online Reservation Intention of Tourist Attractions in the COVID-19 Context: An Extended Technology Acceptance Model. *Sustainability (Switzerland)*, 14(16).

DOI: 10.3390/su141610395

ส่วนประสมการตลาดบริการ คุณภาพบริการ และการตลาดเชิงประสบการณ์  
ที่ส่งผลต่อความภักดีเชิงเจตคติร้านอาหารของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวาย  
ในเมืองเยียนไถ มณฑลซานตง ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

Service Marketing Mix, Service Quality and Experiential Marketing  
Affecting Restaurant Attitude Loyalty of Generation Y Consumers in  
Yantai, Shandong Province, People's Republic of China.

หลี่ จ้งเซิง<sup>1\*</sup> และนภาพรรณ เนตรประดิษฐ์<sup>2</sup>

Li Zhongsheng<sup>1\*</sup> and Napawan Netpradit<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษา หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

<sup>1</sup> Student of Master of Management, Program in Management,  
Faculty of Management Sciences, Lampang Rajabhat University

<sup>2</sup> Assistant Professor of Management, Program in Management,  
Faculty of Management Sciences, Lampang Rajabhat University

\* E-mail: 61854010114@lpru.ac.th

*Received June 22, 2023 Revised December 25, 2023 Accepted December 25, 2023*

## บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดบริการ คุณภาพบริการ การตลาดเชิงประสบการณ์ และความภักดีเชิงเจตคติร้านอาหารของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวายในเมืองเยียนไถ มณฑลซานตง ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน และศึกษาอิทธิพลของส่วนประสมการตลาดบริการ คุณภาพบริการ และการตลาดเชิงประสบการณ์ที่ส่งผลต่อความภักดีเชิงเจตคติของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวายในเมืองเยียนไถ มณฑลซานตง ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มผู้บริโภคชาวจีนเจนเนอเรชันวาย ในเมืองเยียนไถ มณฑลซานตง ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน จำนวน 385 คน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ได้แก่ การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Enter

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อทุกปัจจัยในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านคุณภาพบริการมีความสำคัญในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านการตลาดเชิงประสบการณ์ และด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ลำดับสุดท้ายคือ ด้านความภักดีเชิงเจตคติ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพบริการมีผลต่อความภักดีเชิงเจตคติมากที่สุด รองลงมาคือ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และการตลาดเชิงประสบการณ์มีผลต่อความภักดีเชิงเจตคติ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจต้องคำนึงถึงคุณภาพบริการเป็นสำคัญและกำหนดแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ โดยใช้ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และการส่งเสริมให้เกิดการตลาดเชิงประสบการณ์เพื่อสร้างความภักดีเชิงเจตคติแก่ผู้บริโภค ซึ่งเป็นประโยชน์โดยตรงในการขับเคลื่อนธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ

**คำสำคัญ:** ส่วนประสมการตลาดบริการ, คุณภาพบริการ, การตลาดเชิงประสบการณ์, ความภักดีเชิงเจตคติ

## Abstract

This study aims to investigate the importance of service marketing mix, service quality, experiential marketing and attitudinal loyalty of generation Y consumers in Yantai, Shandong Province, the People's Republic of China is also studied and to study the effect of the service marketing mix, service quality and experiential marketing toward the attitudinal loyalty of generation Y consumers in Yantai, Shandong Province, the People's Republic of China are documented. The sample used in this study is generation Y Chinese consumers in Yantai, Shandong Province, China. 385 people were given a questionnaire. The data collected were analyzed by both descriptive statistics: frequency, percentage, average and standard deviation, and inferential statistic were used multiple regression to analyze with Enter selection.

It was found that consumers pay high attention to all factors, which are service quality, experiential marketing and service marketing mix. The last factor is attitudinal loyalty. The results of the hypothesis testing found that the service quality factor has the greatest impact on attitudinal loyalty. The second is service marketing mix, with a statistical significance of 0.001. Experiential marketing affects attitude loyalty with a statistical significance of 0.05. The results of this study show that business operators should consider the quality of service and formulate development guidelines to satisfy consumers' needs and improve services by using service marketing mix. Promoting experiential marketing to create consumers sincere attitudinal loyalty will directly contributes to business success.

**Keyword:** Service Marketing Mix, Service Quality, Experiential Marketing, Attitudinal Loyalty

## บทนำ

ในปัจจุบันการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของตลาดธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนทำให้ผู้ประกอบการจีนต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนา รูปแบบธุรกิจให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันผู้บริโภคชาวจีนมีความพิถีพิถันเกี่ยวกับอาหารมากยิ่งขึ้น รวมถึงมีความต้องการอาหารและเครื่องดื่มที่มีคุณภาพสูง มีรสชาติที่หลากหลาย ส่งผลให้ร้านอาหารต้องปรับเปลี่ยนรายการอาหารเพื่อดึงดูดใจลูกค้ามากขึ้นด้วย ประชากรคนชั้นกลางในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องทำให้ผู้บริโภคชาวจีนเริ่มไม่สนใจการเลือกร้านอาหารและเครื่องดื่มที่มีราคาถูกเหมือนแต่ก่อน แต่หันมาให้ความสำคัญกับคุณภาพอาหาร บรรยากาศของร้านอาหารและบริการที่ดีเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ผู้บริโภคชาวจีนในปัจจุบันยังหันมาให้ความสนใจอาหารและเครื่องดื่มระดับไฮเอนมากขึ้น โดยส่วนใหญ่มีการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับร้านอาหารระดับไฮเอนจากโลกออนไลน์ อาทิ เว็บไซต์การแนะนำอาหาร หรือการติดตามจากเน็ตไอดอล เป็นต้น (สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ, 2565)

เมืองเยียนไถ มณฑลซานตง ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน เป็นเขตพื้นที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจทางการค้าของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการผลิตในเมืองเยียนไถ มณฑลซานตง ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของเศรษฐกิจจีน เนื่องจากทรัพยากรธรรมชาติและเขตที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ที่โดดเด่นของเมืองชายฝั่ง ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีการพัฒนาอย่าง

รวดเร็ว และส่งผลให้ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มเติบโตอย่างรวดเร็วไปด้วย ดังนั้น เมืองเยียนไถของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนจึงถือว่าเป็นเมืองที่มีการริเริ่มธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มเร็วกว่าเมืองอื่น (ศูนย์ข้อมูลเพื่อธุรกิจไทยในจีน ณ เมืองชิงต่าว, 2561)

ในเมืองเยียนไถมีโรงแรมและร้านอาหารระดับติดดาว จำนวนมากกว่า 8,000 แห่ง และมี ผู้มีทักษะการทำอาหารชาวดง หรืออาหารหลู่จำนวนกว่า 26,000 คน ซึ่งเป็นผู้ที่มีทักษะสูงในการปรุงอาหารหลู่ชนิดพิเศษกว่า 200 คน โดยพ่อครัวเหล่านี้เป็นผู้ที่มีชื่อเสียงระดับชาติและระดับนานาชาติ บุคคลเหล่านี้ได้สร้างชื่อเสียงให้เมืองเยียนไถ และร้านอาหารระดับ 4-5 ดาว ในเมืองเยียนไถซึ่งเป็นแหล่งกำเนิดของอาหารหลู่ได้เป็นอย่างดี และนอกจากนั้นยังพบว่า อาหารหลู่ยังได้รับความนิยมไปยังเมืองต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศอีกด้วย (Chen Xuezheng, 2022)

ประกอบกับในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงและโอกาสใหม่ๆ เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมร้านอาหารและเครื่องดื่มในประเทศจีน ด้วยการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคทั้งด้านความชอบ และความต้องการของผู้บริโภคตั้งแต่รูปแบบ สถานที่ แบรนดอาหารไปจนถึงประสบการณ์ในการบริโภค มาตรฐานการประเมินทางด้านอาหารต่าง ๆ จึงเกิดสิ่งที่เปลี่ยนไป ไม่ว่าจะเป็นชื่อเสียงการบริการ การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม รูปลักษณ์คุณภาพ และประสบการณ์ที่กำลังขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ทำให้ตลาดร้านอาหารในจีนได้มีการเปิดศักราชใหม่ของการบริโภค โดยในปัจจุบันธุรกิจต่างมุ่งศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคของกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชันวาย เนื่องจาก

ผู้บริโภคกลุ่มนี้มีขนาดใหญ่ที่สุด และส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการค้นหาหรือลองประสบการณ์ใหม่ ๆ ยอมจ่ายแพงกว่าถ้าได้รับการบริการลูกค้าระดับพรีเมียม และ กลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชันวายคือกลุ่มคนที่กำลังจะกลายเป็นกลุ่มประชากรที่ใหญ่ที่สุดในประเทศจีน ในขณะที่คนหนุ่มสาวเหล่านี้ค่อยๆ เข้าสู่งานเพื่อบรรลุความเป็นอิสระทางเศรษฐกิจ พวกเขาจะกลายเป็นกำลังหลักของผู้บริโภคยุคใหม่ในอนาคตอันใกล้ ความต้องการของผู้บริโภคของกลุ่มเจนเนอเรชันวาย จึงเป็นกำลังซื้อที่ขับเคลื่อนมุมมองแนวคิดและพฤติกรรมผู้บริโภคจึงเป็นสิ่งสำคัญในการเจาะตลาดคนกลุ่มนี้ โดยปัจจุบันพฤติกรรมและแนวคิดของผู้บริโภคกลุ่มเจนเนอเรชันวายต่ออุตสาหกรรมร้านอาหารและเครื่องดื่มในประเทศจีนมีความพิถีพิถันมากขึ้น พฤติกรรมผู้บริโภคข้างต้นไม่เพียงแต่สามารถนำมาปรับใช้ในด้านอุตสาหกรรมร้านอาหารเพียงเท่านั้น ผู้ประกอบการสามารถศึกษาและปรับเปลี่ยนใช้ให้เข้ากับสินค้าและบริการของธุรกิจในด้านต่าง ๆ เพื่อครองใจผู้บริโภคชาวจีนยุคใหม่ “การสร้างสินค้าที่ใช่ให้กับลูกค้าที่ใช่” จะเป็นหัวใจหลักของการทำการตลาดที่ยั่งยืน (สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ เมืองเซี่ยงไฮ้, 2565)

ปัจจุบันนักการตลาดหรือนักธุรกิจต่าง ๆ ต่างให้การยอมรับว่าส่วนประสมทางการตลาดมีความสำคัญต่อการประกอบธุรกิจเป็นอย่างมาก มีการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการทำการตลาดกันอย่างแพร่หลาย เรียกได้ว่าส่วนประสมทางการตลาดเป็นพื้นฐานสำคัญในการทำธุรกิจซึ่งธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจสินค้าหรือบริการ จำเป็นต้องนำแนวทาง

การตลาดรูปแบบนี้มาใช้ในการทำการตลาดเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคจนเกิดการซื้อซ้ำ หรือเกิดความภักดีต่อสินค้าและบริการได้ (Funcrowd, 2565)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการ คุณภาพบริการ และการตลาดเชิงประสบการณ์ที่ส่งผลต่อความภักดีเชิงเจตคติร้านอาหารของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวาย เมืองเยียนไถ มณฑลซานตง ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน เพื่อหาแนวทางส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวาย ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ประกอบการนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางพัฒนาธุรกิจให้บรรลุจุดมุ่งหมายและประสบความสำเร็จในธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดบริการ คุณภาพบริการ การตลาดเชิงประสบการณ์ และความภักดีเชิงเจตคติร้านอาหารของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวายในเมืองเยียนไถ มณฑลซานตง ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

2. เพื่อตรวจสอบอิทธิพลของส่วนประสมการตลาดบริการ คุณภาพบริการ และการตลาดเชิงประสบการณ์ ที่มีผลต่อความภักดีเชิงเจตคติร้านอาหารของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวายในเมืองเยียนไถ มณฑลซานตง ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

## ขอบเขตของการศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขต 4 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านเนื้อหา ศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการ คุณภาพบริการ การตลาดเชิงประสบการณ์ และความภักดีเชิงเจตคติร้านอาหารของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวายในเมืองเยียนไถ มณฑลซานตง ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน (2) ด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้บริโภคเจนเนอเรชันวายที่มีอายุช่วง 22-40 ปี ในเมืองเยียนไถมณฑลซานตง ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนที่เคยใช้บริการร้านอาหารซานตง (3) ด้านพื้นที่ ได้แก่ เมืองเยียนไถ มณฑลซานตง ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน (4) ด้านเวลาดำเนินการการศึกษา ระหว่างเดือนมีนาคม ถึง ธันวาคม 2565

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

### 1. แนวคิดผู้บริโภคเจนเนอเรชันวาย (Generation Y)

เจนเนอเรชันวาย หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1981-2000 เจนเนอเรชันวายส่วนใหญ่เป็นรุ่นลูกของกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ส (Babyboomers) ที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1946-1964 และเป็นน้องของเจนเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X) ที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1965-1981 ซึ่งการแบ่งกลุ่มประชากรตามช่วงอายุนั้นเป็นเกณฑ์ที่นักวิชาการอเมริกันนิยมใช้ แต่การใช้เกณฑ์นี้ก็ได้แพร่หลายไปทั่วโลก (Miller & Washington, 2008) เจนเนอเรชันวาย

จึงมีลักษณะความเป็นวัตถุนิยมที่คล้ายกัน แต่สิ่งที่เจนเนอเรชันวายมีความแตกต่างออกไปจากพ่อแม่ได้แก่การมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างไร้พรมแดน และสามารถเชื่อมต่อกับผู้คนได้ทั่วโลก ทั้งนี้เพราะเป็นกลุ่มคนที่เติบโตมาพร้อมกับพัฒนาการทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ซึ่งส่งผลให้เจนเนอเรชันวายมีพฤติกรรมคล้ายคลึงกันทั่วโลก (Yarrow & O'Donnell, 2009) การทำความเข้าใจพฤติกรรมของเจนเนอเรชันวายนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการดำเนินการทางการตลาด เพราะเป็นประชากรกลุ่มใหญ่ที่มีสถิติการใช้จ่ายเงินจำนวนไม่น้อยต่อปี จากสถิติพบว่า คนเจนเนอเรชันวายมีค่าใช้จ่ายสูงถึงปีละประมาณ 170,000,000,000 เหรียญสหรัฐ ทั้งจากเงินของตนเองและจากเงินของผู้ปกครองด้วยตราสินค้าที่คนรุ่นนี้ชื่นชอบ (Solomon, 2009)

### 2. แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing Mix)

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ คือ เครื่องมือที่นำมาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด ซึ่งโดยทั่วไปแล้วส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจสินค้าอุปโภคบริโภคทั่วไป มีองค์ประกอบพื้นฐาน 4 ด้าน หรือ 4Ps ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place or Distribution Channel) และด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (Kotler & Keller, 2016) แต่สำหรับธุรกิจบริการจะมีความแตกต่างจากธุรกิจสินค้าอุปโภคบริโภคทั่วไปเล็กน้อย กล่าวคือ มีการให้ความสำคัญกับด้านพนักงานที่ทำหน้าที่ส่งมอบการ

บริการ (People) ด้านกระบวนการในการให้บริการ (Process) รวมถึงด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment)เพิ่มเติมจากส่วนประสมทางการตลาดพื้นฐานของธุรกิจสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งส่วนประสมทั้ง 3 ด้านที่เพิ่มขึ้นมาในธุรกิจบริการ มักถูกพิจารณาว่าเป็นปัจจัยหลักในการส่งมอบบริการ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546) ดังนั้น ส่วนประสมทางการตลาดบริการ จึงเป็นปัจจัยสำคัญ 7 ประการที่ผู้ประกอบการ ธุรกิจบริการมักนำมาปรับประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา อาทิ ภาวะเศรษฐกิจ สังคม นโยบายภาครัฐ พฤติกรรมผู้บริโภคและนวัตกรรม เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจและช่วยกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ (Etzel et al., 2007)

### 3. แนวคิดด้านคุณภาพบริการ (Service Quality)

ธุรกิจบริการมีความจำเป็นต้องให้บริการได้เท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวังหรือความต้องการของลูกค้า เพราะถ้าหากว่าลูกค้าได้รับการบริการต่ำกว่าที่คาดหวัง อาจเกิดความรู้สึกไม่พอใจได้ รวมถึงลูกค้าอาจไม่กลับมาอีก และในทางตรงข้ามลูกค้าจะเกิดความพอใจ และอาจกลับมาใช้บริการอีก ถ้าการบริการที่ลูกค้าได้รับมีมากกว่าที่คาดหวัง (Kotler, 2000) การรับรู้ด้านคุณภาพการบริการ หมายถึง การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ที่ได้มาจากการประสบการณ์จริงกับความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจาก สินค้าหรือบริการ (Schmenner, 1988) คุณภาพการบริการจึงเป็น

ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้บริโภคประเมินคุณภาพของการบริการที่ได้รับ ซึ่งเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ผู้บริโภคได้ทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง (Expected Service) กับบริการที่ได้รับ (Perceived Service) ซึ่งจะเป็นประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการนั้นแล้ว (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988)

### 4. แนวคิดด้านการตลาดเชิงประสบการณ์ (Experiential Marketing)

กลยุทธ์การตลาดในปัจจุบันมีความแตกต่างจากการตลาดแบบดั้งเดิม ซึ่งมุ่งเน้นที่คุณลักษณะและประโยชน์ของการใช้งานสินค้าและบริการมาเป็นกลยุทธ์ที่เสริมสร้างประสบการณ์แก่ลูกค้าทั้งประสบการณ์ทางกายภาพ และประสบการณ์ทางด้านจิตใจ แนวคิดนี้เชื่อว่าการตลาดเชิงประสบการณ์ไม่ได้เป็นเพียงแต่เน้นที่ลักษณะและประโยชน์ของสินค้าและบริการเท่านั้น แต่ยังเป็นการเชื่อมโยงเอกลักษณ์และความสนใจจากประสบการณ์ของผู้บริโภคแต่ละคน (Kevin Lane Keller, 2012) การตลาดเชิงประสบการณ์จึงเป็นวิธีคิดรูปแบบใหม่ในการสร้างผลกำไร ซึ่งการตลาดเชิงประสบการณ์เป็นการนำเอาประสบการณ์ที่จับต้องได้มาช่วยในการเสริมสร้างปฏิสัมพันธ์ทางกายภาพ เปลี่ยนมุมมองในรูปแบบเดิม โดยใช้สื่อของโฆษณามาช่วยให้ผู้บริโภคมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการตลาดเชิงประสบการณ์ สามารถสร้างความจดจำ ความเกี่ยวข้อง และมักจะเป็นประสบการณ์ที่มีคุณค่า การดึงผู้บริโภคให้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง

ผ่านประสบการณ์อาจก่อให้เกิดความรู้สึกที่ชัดเจน (Williams, 2000)

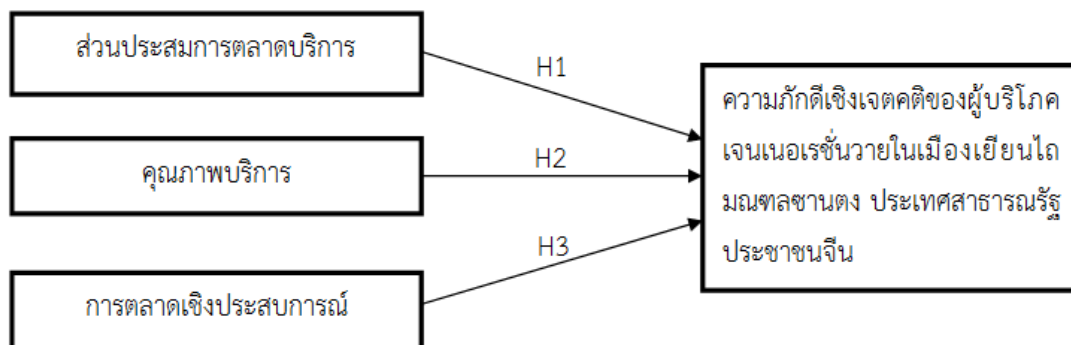
### 5. แนวคิดด้านความภักดีเชิงเจตคติ (Attitudinal Loyalty)

ความภักดีของลูกค้าและผู้บริโภค ถือเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการประเมินภายหลังการบริโภคสินค้าหรือใช้บริการ ซึ่งสามารถอธิบายโดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือก การซื้อ การใช้สินค้าหรือบริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง (Solomon, 2009) ความภักดีเชิงเจตคตินับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญเนื่องจากลูกค้าจะมีการซื้อหรือใช้บริการซ้ำและมีการบอกต่อให้ผู้อื่นให้มีการซื้อหรือบริการที่ตนมีความภักดีด้วย ความภักดีเชิงเจตคติ จึงมีความหมายถึงการที่ลูกค้ามีเจตคติที่ดีต่อสินค้าหรือบริการหนึ่งไม่ว่าจะเกิดจากความเชื่อมั่น การนึกถึงหรือตั้งใจผู้บริโภค และเกิดการซื้อซ้ำต่อเนื่องตลอดมา (Da silva & Alwi, 2008) ความภักดีนั้นไม่ใช่เป็นเพียงการวัดพฤติกรรม การซื้อซ้ำ และไม่ใช่วัดในระยะสั้นเท่านั้น แต่ความภักดีมีการขยายขอบเขตของความหมายออกไป โดยสามารถแบ่งเป็น 2 มิติ คือ มิติด้านพฤติกรรม และมิติเจตคติ (Jacoby & Chestnut, 1978)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริวรรณ เอี่ยมศิริ, (2566) พบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความภักดีต่อตราสินค้าร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัย

ด้านคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจได้ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อตราสินค้าร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร รวมถึงงานวิจัยของ นุศรา อินแถลง และธนกร สิริสุคันธา, (2564) พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ และความภักดีโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และคุณภาพบริการมีอิทธิพลทางตรงต่อความภักดีงานวิจัยของธนพร มหัทธัญญาณิชย์, (2561) ที่สรุปว่า ระดับการรับรู้ของผู้บริโภคด้านส่วนประสมการตลาดบริการ การรับรู้คุณค่า และความจงรักภักดีนั้นอยู่ในระดับมาก ซึ่งส่วนประสมการตลาดบริการ ส่งผลต่อความจงรักภักดีตลอดจนงานวิจัยของวรรณพร ผาสุก, (2565) ที่พบว่าการตลาดเชิงประสบการณ์มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อความภักดีของผู้บริโภคในทิศทางบวก และงานวิจัยธนวัฒน์ เข็มมวงศ์ (2563) พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และการตลาดเชิงประสบการณ์ มีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้บริโภคในการใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ระดับมาก ดังนั้น ผลการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีความสัมพันธ์กัน ดังภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

H<sub>1</sub>: ส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความภักดีเชิงเจตคติ

H<sub>2</sub>: คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีเชิงเจตคติ

H<sub>3</sub>: การตลาดเชิงประสบการณ์ที่ส่งผลต่อความภักดีเชิงเจตคติ

### วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือผู้บริโภคเจนเนอเรชันวายที่มีอายุช่วง 22-40 ปี ในเมืองเยียนไถ มณฑลซานตงที่เคยใช้บริการร้านอาหารระดับ 4 ดาว และ 5 ดาว

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ตัวแทนของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวายที่มีอายุช่วง 22-40 ปี ในเมืองเยียนไถ มณฑลซานตงที่เคยใช้บริการร้านอาหารระดับ 4 ดาว และ 5 ดาว เนื่องจากยังไม่มีกรรวบรวมข้อมูลสถิติดังกล่าว ผู้วิจัยไม่สามารถทราบจำนวนประชากร จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของ Cochran (1977) ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1-P)Z^2}{E^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดตัวอย่าง

P แทน สัดส่วนของประชากร 0.50

Z แทน ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 มีค่าเท่ากับ 1.96

E แทน ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น มีค่าเท่ากับ 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{(0.05)(1 - 0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2} \\ &= 384.16 \end{aligned}$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 385 คน โดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง

#### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดบริการ คุณภาพบริการ การตลาดเชิงประสบการณ์ และความภักดีเชิงเจตคติร้านอาหารของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวาย ในเมืองเยียนไถ มณฑลซานตง

โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 5 ระดับ (Rating Scale) ประยุกต์ตามวิธีของ Likert, (1970) และ ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ

## 2. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ วิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ผลการวิเคราะห์พบว่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าระหว่าง 0.5-1.00 และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างในเมืองชิงเต่า ทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อวัดความสอดคล้องภายในด้วยวิธีการวัดค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$ -coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.951 แต่ละด้านมีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาสูงกว่า 0.70 ทุกด้านตามเงื่อนไข Cronbach (1974) แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง และพิจารณาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discriminant Power) มีค่าเท่ากับ 0.447 – 0.869

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามออนไลน์แล้วนำไปเผยแพร่ไว้บนลิงค์ <https://www.wjx.cn/vm/O5KmXeZ.aspx#> Z. โดยมีคำถามการคัดกรองกลุ่มตัวอย่าง 3 คำถามประกอบด้วยเคยใช้บริการร้านอาหารซานตงหรือไม่ อายุ 20-38 ปี หรือไม่ และอาศัยอยู่ในเมืองเยียนไถ มณฑลซานตงหรือไม่ ใช้เวลาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนพฤศจิกายน ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2565

ระยะเวลา 2 เดือน ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 385 ชุด เพื่อนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่และร้อยละ ส่วนที่ 2 ศึกษาระดับของความสัมพันธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการ คุณภาพบริการ และการตลาดเชิงประสบการณ์และความความภักดีเชิงเจตคติ วิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 206 คน (ร้อยละ 53.50) สถานภาพสมรส จำนวน 210 คน (ร้อยละ 54.50) อายุมากกว่า 26-30 ปี จำนวน 142 คน (ร้อยละ 36.90) อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 161 คน (ร้อยละ 41.80) การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 232 คน (ร้อยละ 60.30) ระดับรายได้ต่อเดือน 4,001-6,000 หยวน จำนวน 136 คน (ร้อยละ 35.30) ใช้บริการร้านอาหารในโรงแรมระดับ 5 ดาว จำนวน 204 คน (ร้อยละ 53.00) โอกาสในการไปรับประทานอาหารในโรงแรมระดับ 4 ดาว และ 5 ดาว เนื่องจากสังสรรค์กับเพื่อน จำนวน 137 คน (ร้อยละ 35.60) ช่วงเวลาใดที่ท่านมักไป

ใช้บริการร้านอาหารในโรงแรมระดับ 4 ดาว และ 5 ดาว คือช่วงเวลา 18.01-20.00 น. จำนวน 80 คน (ร้อยละ 20.80) ความถี่การไปใช้บริการร้านอาหารในโรงแรมระดับ 4 ดาว และ 5 ดาวในหนึ่งเดือน คือ 1-2 ครั้ง จำนวน 307 คน (ร้อยละ 79.70) ค่าใช้จ่ายในการรับประทานอาหารแต่ละครั้ง จำนวน 1,001-2,000 หยวน จำนวน 182 คน (ร้อยละ 47.30) ผู้ตอบแบบสอบถามมักไปรับประทานอาหารในโรงแรมระดับ 4 ดาว และ 5 ดาว กับครอบครัวบ่อยที่สุด จำนวน 176 คน (ร้อยละ 45.70) ตามลำดับ

2. ระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการ คุณภาพบริการ การตลาดเชิงประสบการณ์ และความภักดีเชิงเจตคติ ผู้ตอบ

แบบสอบถามให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.389 รองลงมาคือ การตลาดเชิงประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.478 และส่วนประสมการตลาดบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.400 และลำดับสุดท้าย คือ ความภักดีเชิงเจตคติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.485 ตามลำดับ

3. วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างส่วนประสมทางการตลาดบริการ คุณภาพบริการ และการตลาดเชิงประสบการณ์ที่มีผลต่อความภักดีเชิงเจตคติ ปรากฏผลตามตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter โดยตัวแปรตามคือ ความภักดีเชิงเจตคติ

| Independent Variable   | Attitudinal Loyalty |       |       | t         | p-value | Collinearity Statistics |       |
|------------------------|---------------------|-------|-------|-----------|---------|-------------------------|-------|
|                        | B                   | S. E  | Beta  |           |         | Tolerance               | VIF   |
| Constant               | 0.243               | 0.233 | -     | 1.045     | 0.297   | -                       | -     |
| Service Marketing Mix  | 0.200               | 0.053 | 0.165 | 3.779***  | 0.000   | 0.601                   | 1.664 |
| Service Quality        | 0.629               | 0.045 | 0.619 | 14.058*** | 0.000   | 0.587                   | 1.704 |
| Experiential Marketing | 0.089               | 0.043 | 0.072 | 2.077*    | 0.038   | 0.957                   | 1.045 |

F = 165.716, p-value = 0.000, R=0.752,  $R^2= 0.5660$ , Adjusted  $R^2= 0.563$

หมายเหตุ \*  $p<0.05$ , \*\*\*  $p< 0.001$

จากตารางที่ 1 ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ คุณภาพบริการ โดยความภักดีเชิงเจตคติเป็นตัวแปรตามการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Collinearity) โดยใช้ค่า Tolerance พบว่า มีค่ามากกว่า 0.10 โดยมีค่าเท่ากับ 0.601, 0.587 และ 0.957 ตามลำดับ และค่า Variance Inflation Factor

(VIF) ของตัวแปรอิสระ มีค่าอยู่ระหว่าง 1.045-1.704 ซึ่งมิต้าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน (Lee, 2000)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธี Enter พบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ คุณภาพบริการและการตลาดเชิงประสบการณ์ส่งผลต่อความภักดีเชิงเจตคติของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวายในเมืองเยียนไถ มณฑล

ชานตง ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ 0.165, 0.619 และ 0.072 ตามลำดับ ทั้งนี้ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรสามารถพยากรณ์ความภักดีเชิง เจตคติของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวายในเมืองเยียนไถ มณฑลชานตง ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ได้ร้อยละ 56.60 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานศึกษาดังนี้

**สมมติฐานการศึกษาที่ 1** ส่วนประสมการตลาดบริการส่งผลต่อความภักดีเชิงเจตคติ พบว่า ค่า  $t$  เท่ากับ 3.779 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐาน

**สมมติฐานการศึกษาที่ 2** คุณภาพบริการส่งผลต่อความภักดีเชิงเจตคติ พบว่า ค่า  $t$  เท่ากับ 14.058 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐาน

**สมมติฐานการศึกษาที่ 3** การตลาดเชิงประสบการณ์ส่งผลต่อความภักดีเชิงเจตคติ พบว่า ค่า  $t$  เท่ากับ 2.077 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐาน

## สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่าด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านการตลาดเชิงประสบการณ์ และด้านความภักดีเชิงเจตคติมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพบริการมีผลต่อความภักดีเชิงเจตคติมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.619 รองลงมาคือด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ 0.165 ด้าน

การตลาดเชิงประสบการณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ 0.072 สามารถอธิบายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ ดังนี้

### วัตถุประสงค์ข้อที่ 1

ผู้บริโภคเจนเนอเรชันวายในเมืองเยียนไถ มณฑลชานตง ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการ เนื่องจากการให้บริการของร้านอาหารถูกต้องตรงตามที่ร้านได้แจ้งไว้ มีการให้บริการเป็นไปตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับอาหารสามารถแนะนำรายการอาหารได้ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman (1988) ที่กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้บริโภคประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ จะเกิดขึ้นจากการที่ผู้บริโภคได้ทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง กับบริการที่รับรู้ ซึ่งจะเป็นประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับการบริการนั้นแล้ว และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรียน การะเวก (2564) ที่พบว่าคุณภาพการบริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้บริโภค ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าธุรกิจควรพิจารณาให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการเป็นอันดับแรก

รองลงมา คือ ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการมีความสำคัญในระดับมาก เนื่องจากผู้ประกอบการใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพดีสดใหม่ มีการจัดตกแต่งบรรยากาศของร้านอาหารสวยงาม หรุษร่า มีเอกลักษณ์ และมีระบบการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552) ที่ได้อธิบายไว้ว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการเป็น

เครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ซึ่งองค์กรนำมาใช้เพื่อบรรลุเป้าหมายในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภค และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมา ตุงคะเสรีรักษ์ (2563) ที่พบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดมีความสำคัญในระดับมาก เนื่องจากสินค้ามีคุณภาพ และมีความหลากหลาย ราคาของสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายหรือทำเลที่ตั้ง พบว่าการเดินทางที่สะดวก มีช่องทางจำหน่ายสินค้าที่หลากหลาย ด้านการส่งเสริมการตลาด ในช่วงสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 มีบริการรับ/ส่งสินค้าผ่าน Chat and Shop (Line) ด้านบุคลากรพบว่า ผู้ขายและเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ ด้านกระบวนการพบว่า มีการจัดระบบการจอดรถเป็นระเบียบเพียงพอ ด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ พบว่ามีมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 โดยใช้ผ้าปิดจมูก ใช้แผงพลาสติก เป็นต้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2000) ที่กล่าวว่า การจะทำให้เป้าหมายทางการตลาดสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้นั้น ต้องประกอบด้วยการเลือกตลาดเป้าหมาย และพัฒนาส่วนประสมทางการตลาด (4 Ps) ซึ่งได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด การจัดจำหน่าย โดยให้การพัฒนา 4Ps นั้นเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมายในตลาดให้ได้รับความพึงพอใจ ส่วนประสมทางการตลาด (4 Ps) จะคำนึงถึงอยู่ 4 ด้านได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product), ราคา (Price), สถานที่ (Place), การส่งเสริมการจัดจำหน่าย (Promotion) แต่หากเป็นตลาดที่เกี่ยวข้องกับด้าน

บริการจะมีส่วนประสม 3 ส่วนเพิ่มเข้ามา ซึ่งทั้งสามส่วนจะเป็นหลักการที่มีส่วนสำคัญสำหรับตลาดบริการ คือ พนักงาน (People), ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process) โดยเมื่อรวมกันแล้วจะได้เป็นส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7 Ps)

ด้านการตลาดเชิงประสบการณ์มีความสำคัญในระดับมาก เนื่องจากผู้บริโภครู้สึกประทับใจจากประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการที่ร้านอาหาร รู้สึกมีความสุขจากประสบการณ์ในการใช้บริการ และเมื่อใช้บริการในร้านอาหารทำให้รับรู้ได้ถึงวัฒนธรรมด้านอาหารของจีน สอดคล้องกับแนวคิดของ Williams (2000) ได้กล่าวว่าการตลาดเชิงประสบการณ์เป็นการนำเอาประสบการณ์ที่จับต้องได้มาช่วยในการเสริมสร้างปฏิสัมพันธ์ทางกายภาพ เปลี่ยนมุมมองในรูปแบบเดิม โดยใช้สื่อของโฆษณามาช่วยให้ผู้บริโภคมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรม การตลาดเชิงประสบการณ์ สามารถสร้างความจดจำ ความเกี่ยวข้อง และมักจะเป็นประสบการณ์ที่มีคุณค่า การดึงผู้บริโภคให้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องผ่านประสบการณ์จึงก่อให้เกิดความรู้สึกที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนวัฒน์ เข็มมวงศ์ (2563) ที่สรุปว่าการตลาดเชิงประสบการณ์มีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้บริโภคในการใช้บริการร้านอาหารในทิศทางเดียวกัน ในระดับมาก

## วัตถุประสงค์ที่ 2

ส่วนประสมการตลาดบริการส่งผลต่อความภักดีเชิงเจตคติ เนื่องจากการจัดตกแต่งบรรยากาศของร้านอาหารสวยงาม หูหรร่า และมีระบบการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว สอดคล้องกับ

งานวิจัยของศิริวรรณ เอี่ยมศิริ (2566) พบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความภักดีต่อตราสินค้าร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านคุณภาพบริการส่งผลต่อความภักดีเชิงเจตคติ เนื่องจากการให้บริการของร้านอาหารถูกต้องตรงตามที่ร้านได้แจ้งไว้ มีการให้บริการเป็นไปตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับอาหารสามารถแนะนำรายการอาหารได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhang Yumeng (2022) ที่พบว่าคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ของแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดนมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคและความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำ

และด้านการตลาดเชิงประสบการณ์ส่งผลต่อความภักดีเชิงเจตคติ เนื่องจากผู้บริโภครู้สึกประทับใจจากประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการที่ร้านอาหาร รู้สึกมีความสุขจากประสบการณ์ในการใช้บริการ และเมื่อใช้บริการในร้านอาหารทำให้รับรู้ได้ถึงวัฒนธรรมด้านอาหารของจีน สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณพร ผาสุก (2565) พบว่าการตลาดเชิงประสบการณ์ มีความสำคัญมากต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำในเขตพื้นที่เมืองพัทยา และมีความสอดคล้องอย่างมากกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการค้นหามอเดลการตลาดเชิงประสบการณ์ที่ส่งผลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำในเขตพื้นที่เมืองพัทยาของกลุ่มนักท่องเที่ยวในภาพรวม และการตลาดเชิงประสบการณ์มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อความภักดีในทิศทางบวก

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าผู้ประกอบการร้านอาหารควรให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการของร้านอาหารเป็นอันดับแรก เนื่องจากคุณภาพการบริการส่งผลต่อความภักดีเชิงเจตคติของผู้บริโภคมากที่สุด โดยนำส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน มาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการร้านอาหารให้สามารถตอบสนองความต้องการผู้บริโภคจนก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ และเกิดประสบการณ์ในการใช้บริการที่น่าประทับใจ นำไปสู่การกลับมาใช้บริการซ้ำ และเกิดความภักดีเชิงเจตคติของผู้บริโภคในอนาคต

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1.1 ด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้บริโภคให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ โดยวัตถุดิบต้องมีคุณภาพดี สดใหม่ ดังนั้นผู้ประกอบการร้านอาหารจึงควรให้ความสำคัญ และใส่ใจรสชาติอาหาร การปรุงอาหารให้อร่อยและปลอดภัย วัตถุดิบที่ใช้ในการประกอบอาหารทุกชนิดต้องสด คุณภาพดีและมีประโยชน์ต่อสุขภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคในการใช้บริการร้านอาหาร

1.2 ด้านคุณภาพการบริการ ผู้บริโภคให้ความสำคัญด้านการให้บริการของร้านที่ถูกต้องตรงตามที่ร้านได้แจ้งไว้ ผู้ประกอบการร้านอาหารจึงควรให้ความสำคัญด้านการให้บริการของร้าน โดยมีการแจ้งรายละเอียดการให้บริการ รายการอาหาร ราคาอาหารและค่าบริการไว้อย่างถูกต้องและชัดเจน เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบถึงข้อมูลการ

ให้บริการ ได้อย่างชัดเจน และเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

1.3 ด้านการตลาดเชิงประสบการณ์ ผู้บริโภคให้ความสำคัญด้านประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการที่ร้านอาหาร ผู้ประกอบการร้านอาหารจึงควรใส่ใจ และคำนึงถึงบรรยากาศ ตลอดจนการเสริมสร้างปฏิสัมพันธ์ทางกายภาพ และทางจิตใจ เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการจนเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

1.4 ด้านความภักดีเชิงเจตคติ ผู้บริโภคจะแนะนำร้านอาหารให้ผู้อื่นมาใช้บริการ เนื่องจากมั่นใจในคุณภาพการบริการ และประสบการณ์ที่ดีที่ผู้บริโภคเคยใช้บริการและเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นผู้ประกอบการร้านอาหารจึงควรรักษามาตรฐานและพัฒนาตัวเองในทุก ๆ ด้านให้สอดคล้องกับสภาวะ และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปของโลก

## 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านต่าง ๆ เพิ่มเติม เช่น ด้านแรงจูงใจ ด้านทัศนคติ หรือปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อความภักดีเชิงเจตคติของผู้ใช้บริการร้านอาหาร เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยอื่นใดบ้างที่ตอบสนองความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการจนนำไปสู่ความภักดีเชิงเจตคติ

2.2 การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาเชิงคุณภาพควบคู่ไปกับการศึกษาเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เช่น ศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพของผู้รับบริการ หรือการรับรู้คุณค่าของผู้รับบริการ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ประกอบการได้มีข้อมูลเชิงลึกในการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้กลับมาใช้บริการซ้ำ

## เอกสารอ้างอิง

เกศณีย์ อยู่เจริญ. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่ออาหารแช่แข็งพร้อมรับประทานในร้านสะดวกซื้อในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ธนพร มหัทธัญญาวาณิช, เจษฎา วงศ์แสนสุขเจริญ และสมบูรณ์ สารพัด. (2561). ส่วนประสมการตลาดบริการ และการรับรู้คุณค่าที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการร้านอาหารเพื่อสุขภาพ จังหวัดชลบุรี. *วารสารการบริหารและการจัดการ*, 8(1), 69-82.

ธนวัฒน์ เขมวงค์. (2563). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของผู้บริโภคในการใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

นุศรา อินแถลง และธนกร สิริสุคันธา. (2564). คุณภาพบริการและการตัดสินใจซื้อที่มีต่อความภักดีของลูกค้าร้านวัสดุก่อสร้าง ในเขตอำเภอวัง จังหวัดลำปาง. *วารสารบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ราชมนคล้านนา*, 9(1), 11-18.

ปัทมา ตุงคะเสรีรักษ์ และไพโรจน์ ธนเลิศโสภิต.  
(2563) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในตลาดชุมชนของผู้บริโภคในอำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน. *วารสารบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ราชวมงคลล้านนา*, 8(2), 13-31.

วรรณพร ผาสุก, ธนภณ นิธิเชาวกุล และกัญจนวลัย นนทแก้ว แฟร์รี่. (2565). การตลาดเชิงประสบการณ์ที่ส่งผลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำในเขตพื้นที่เมืองพัทยาของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย. *วารสารคุณภาพ ชีวิตกับกฎหมาย*, 18(1), 82-94.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

ศิริวรรณ เอี่ยมศิริ, สฤกษ์ ตะเส และลินดา ชาวนา. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีต่อตราสินค้าร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต.

ศูนย์ข้อมูลเพื่อธุรกิจไทยในจีน ณ เมืองชิงเต่า. (2561). *มณฑลซานตง*. สืบค้น 28 สิงหาคม 2565. จาก. <https://thai.bizchina.com/country/shandong>.

สุรียน การะเวก. (2564). *คุณภาพการบริการ ความภักดีของผู้ใช้บริการ ที่ส่งผลต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากในการทำธุรกิจโต๊ะจีนในจังหวัดสุพรรณบุรี*. (วิทยานิพนธ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร

สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ เมืองชิงเต่า. (2565). *ส่องปัจจัยที่ผลักดันการยกระดับการบริโภคอาหารหลักยุคใหม่ในตลาดจีน*. สืบค้น 28 สิงหาคม 2565. จาก. [https://oldweb.ditp.go.th/contents\\_attach/760658/760658.pdf](https://oldweb.ditp.go.th/contents_attach/760658/760658.pdf).

สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ เมืองเซี่ยเหมิน. (2565). *พฤติกรรมการบริโภคของกลุ่ม Gen Z กับอุตสาหกรรมร้านอาหารในจีน*. สืบค้นเมื่อ 28 สิงหาคม 2565. จาก. [https://oldweb.ditp.go.th/contents\\_attach/789809/789809.pdf](https://oldweb.ditp.go.th/contents_attach/789809/789809.pdf)

Chen Xuezhen, (2020). *The Popular "Yantai Flavor" [J]. Going to the World, 2020 : 75-77.*

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

Da Silva, R.V. Alwi, S.F.S. (2008). Online corporate brand image, satisfaction and loyalty. *Journal of Brand Management*, 16(3), 119-144.

Etzel, M. J., Walker, B. J., & Stanton, W. J. (2007). *Marketing* (14<sup>th</sup> ed.). Boston: McGraw-Hill/Irwin.

- Funcrowd. (2565). *ส่วนประสมทางการตลาด: การตลาดที่ดีเริ่มจากพื้นฐานที่ดี*. สืบค้น 28 สิงหาคม 2565. จาก <https://funcrowd.co.th>.
- Jacoby, J., & Chestnut, R. W. (1978). *Brand loyalty: measurement and management*. New York: John Wiley & Sons.
- Kevin, K. L. (2012). Understanding the richness of brand relationships: Research dialogue on brands as intentional agents. *Journal of Consumer Psychology*, 22(2), 186-190.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2000). *Marketing management* (12<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler & Keller. (2016). *Marketing management: The millennium* (14<sup>th</sup> ed.) New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Lee, F., Lee, C., & Lee, A. (2000). *Marketing Research*, New York: John Wiley and Son.
- Likert, R. (1970). *A Technique for the Measurement of Attitude*. In G.F. Summer (ED). *Attitudes measurement*. New York: Rand McNally. Brace & World.
- Miller, R. K. & Washington, K. (2008). Generational focus. *The 2009 Entertainment, media & advertising market research handbook*, 157-166.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: McGraw-Hill, 245 – 246.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V.A. (1988). Delivering quality service:
- Schmenner, R. W. (1988). *Escaping the black holes of cost accounting*. *Business Horizons*, 31(1), 66 - 72.
- Solomon, R. M. (2009). *Consumer behavior: buying, having and being*. (9th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Williams, K. D., Cheung, C. K. T., & Choi, W. (2000). Cyberostracism: Effects of being ignored over the Internet. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79(5), 748-762.
- Yarrow, K. & O'Donnell, J. (2009). Gen buy: How tweens, teens, and twentysomethings are revolutionizing retail. Market Street, SF: A Wiley Imprint.

Zhang Yumeng, Xiang Mingjia & Zhao Shide.

(2022). Cross-border logistics service quality to consumer satisfaction and its Influence and advice on repurchase intent. *Journal of Zhejiang Shuren University*, 22(4), 61-69.



## Modeling to Reduce Transportation Costs by Linear Programming: A Case Study of the InnoFarm Biotech Company Limited

Supawat Phongwatcharawat<sup>1\*</sup>, Kunakorn Wiwattanakornwong<sup>2</sup> and Varis Limlawan<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Lecturer, Faculty of Business Administration and Liberal Arts Rajamangala University of Technology Lanna

<sup>2</sup> Lecturer of Logistics and Supply Chain Management, College of Innovative Business and Accountancy (CIBA), Dhurakij Pundit University

<sup>3</sup> Lecturer of Logistics and Supply Chain Management, College of Innovative Business and Accountancy (CIBA), Dhurakij Pundit University

\* E-mail: Supawat@rmutl.ac.th

---

*Received June 22, 2023 Revised October 24, 2023 Accepted October 25, 2023*

### Abstract

This research applied the linear programming model to analyze the allocation of organic fertilizer transport by InnoFarm Biotech Company Limited from the warehouses in three provinces, including Chanthaburi, Rayong and Trat, to seven distribution points, with the goal to minimize total transportation costs. The secondary data from relevant sources was employed while the problem was analyzed using the Solver function in Microsoft Excel. The results of this study informed a more efficient shipping allocation which is outlined as followed. Firstly, from the warehouse in Chanthaburi, the Company should ship 2,100 sacks of organic fertilizer to distribution point number 1, and 1,200 sacks to distribution point number 2. Then, from the warehouse in Rayong, 1,100 sacks of organic fertilizer must be shipped to the distribution point number 3 while the other 1,000 sacks, and 900 sacks, must be sent to distribution point number 4, and 5, respectively. Finally, from the warehouse in Trat, the shipment of 400 sacks, 800 sacks, and 600 sacks of organic fertilizer, must be allocated to the distribution point number 3, 6, and 7, respectively. The revised allocation strategy allowed all distribution locations to have the amount of products at their maximum capacity and also assisted the Company in reducing the transportation cost to 50,067 Thai Baht per week. According to the research, current operations does not employ any calculation tool in allocating the shipment of organic fertilizer. In fact, the Company mostly relies on existing experience and tend to transport products to distribution points located in the same province

at once in order to minimize travel distance and costs. However, such technique is perceived as inefficient transportation route management and costs 56,317 Thai Baht per week. In conclusion, the shipment allocation strategy developed from the findings of this research allows the InnoFarm Biotech Company Limited to reduce overall transportation costs by 6,250 Thai Baht (11 percent) per week, while also assists in the planning of organic fertilizer transport from warehouses to distribution points to be more appropriately and more efficient.

**Keyword:** Transportation Cost, Linear Programming, Optimization, Microsoft Excel Solve

## Introduction

As organic food and non-chemical goods consumption have become a popular emerging trend in today's society, demand for organic fertilizer is perceived to expand at a highly fast pace owing to the fact that it is a crucial component of organic farming (Positioningmag, 2005). Organic fertilizer has numerous advantages. It not only improves the quality of the soil to suit a plantation, but it also causes the soil particles to become coagulated and well-structured, allowing for good ventilation, as well as efficient water holding and drainage. In addition, organic fertilizers increase nutrients in the soil, improve plants' ability to absorb nutrients, increase resistance ability to changes in soil acidity and base, and reduce the toxicity of some nutrients. Recent studies found demand for organic fertilizer among Thai farmers has been continuously increasing, yet there is a supply shortage on the production side, causing the need for organic fertilizer

imports from other countries. This fact is rather irritating especially when considering that Thailand has more than enough resources to produce organic fertilizer for farmers in the whole domestic market. As a result, the government implemented several stipulate measures in order to encourage agriculturists to self-produce and utilize organic fertilizer, as well as to encourage the private sector to commercialize more organic fertilizer. Government regulations are believed to play a key role in reducing organic fertilizer imports from other international markets, boosting the recycling economy, and propelling Thailand to the forefront of the region's organic fertilizer industry (Ratneetoo, 2009).

A significant challenge in the organic fertilizer industry being the transportation difficulties because the package of fertilizer is both large-sized and heavy, pushing the companies to plan every shipment efficiently in order to minimize cost of operations and be able to compete in this

industry. However, this research learned that the InnoFarm Biotech Company Limited has never implemented any quantitative technique or route planning in their shipping operations, yet relies on existing experience and strives to ship bulks of product to the distribution points located in the same province at once with an objective to minimize travel distance and costs. By following such approach, the Company has been unable to determine the appropriate amount of shipment per time, and the overall transportation cost is always relatively high. Refer to the Company's data from 2018 to 2021, the eastern region had the highest number of organic fertilizer sales compared to the other regions. The Company operates warehouses in three eastern provinces including Chanthaburi, Rayong, and Trat, where products from these three warehouses must be distributed to seven different sales sites. In detail, items from Chanthaburi warehouse must be shipped to distribution points number 1 – 3, products from Rayong warehouse are to be sent to distribution points number 4 – 6, and products from Trat warehouse must be shipped to a distribution point number 7. The total transportation cost was 56,317 Thai Baht per week. Therefore, this study aims to introduce an effective logistic

development plan for the InnoFarm Biotech Company Limited which could assist the Company in minimizing the overall transportation cost for organic fertilizer and establishing the efficient shipment allocation strategy. According to the recent research, Bungbua and Patsopa (2021) suggests that the linear programming model can be used as a guideline for solving logistics-related problems, as well as to inform decision-making and planning in transportation. This is in line with the study by Phosamrit and Thammaponphirat (2010) which also applied a linear programming model to determine an effective shipment routing with an ultimate goal to reduce overall transportation costs.

In the pursuit of the determine the optimal transportation costs, it becomes imperative to ascertain the quantity of organic fertilizer, which was originally based solely on previous transportation planning experience to be delivered from the company's various warehouses to distinct distributor locations to achieve the optimization, the data were collected from interviewing company manager. Specifically, these data encompassed the average transportation costs per sack from the company's warehouse to deliver to distributor destinations, as outlined in the figure below

| Average shipping costs per sack |                     |            |            |            |            |            |            |        |
|---------------------------------|---------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------|
| Warehouse                       | Distribution points |            |            |            |            |            |            |        |
|                                 | Pootawan 1          | Pootawan 2 | Pootawan 3 | Pootawan 4 | Pootawan 5 | Pootawan 6 | Pootawan 7 | Supply |
| Chanthaburi                     | 6.25                | 7.50       | 8.75       | 10.00      | 11.25      | 8.75       | 10.00      | 5,000  |
| Rayong                          | 8.75                | 8.13       | 6.25       | 5.00       | 5.63       | 10.00      | 11.25      | 3,000  |
| Trat                            | 8.13                | 8.75       | 7.50       | 10.63      | 12.50      | 6.25       | 5.00       | 2,000  |
| Demand                          | 2,100               | 1,200      | 1,500      | 1,000      | 900        | 800        | 600        |        |

Figure 1 Average shipping costs per sack.

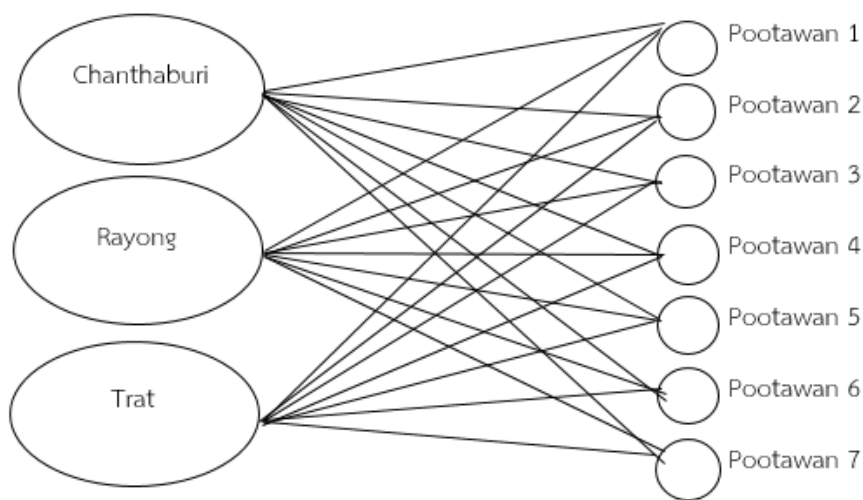


Figure 2 Illustration of the transportation network.

## Research Objectives

The research aims to analyze and determine an efficient shipping strategy for organic fertilizer from the warehouses to points of sales in order to minimize the overall transportation costs. The transport models were designed and evaluated using linear programming.

## Concept and Literature Review

In order to strategize and design the research process of this study, researchers

looked at data, concepts, theories, and relevant studies as summarized below.

### 1) Company overview

A case study company was the InnoFarm Biotech Company Limited, established in 2001 where its initial products were the herb-based insect repellents. Further in 2008, the Company expanded its business lines into the fertilizer industry by manufacturing both organic fertilizer products and other organic agricultural inputs. Another key

transformation took place in 2010 when the Company shifted its positioning to an expert in organic agriculture, producing every product needed in the organic farms such as organic fertilizers, bio-fertilizers, bio pesticides, as well as the bio-based substances for preventing and controlling plant diseases. The Company also operates a number of agricultural research centers and demonstration farms that are used for product development and quality control under the “InnoFarm” brand. Such practices assure quality of every product and increase customer satisfaction. The case study company is currently located in Muang Kanchanaburi district in the province of Kanchanaburi with the total operating area of approximately 200 rai (320,000 square meter). In terms of business performance, according to the Company report in 2018 – 2021, this study found that sales of distribution points located in the eastern region recorded the highest figure compared with sales of distribution points located in other regions of Thailand. In fact, the Company owns fertilizer warehouses in 3 different eastern provinces namely Chanthaburi, Rayong, and Trat, and these 3 warehouses are obligated to distribute organic fertilizer products to the distribution point located in 7 different

locations. (Tonghatta T., personal communication, May 12, 2022)

## 2) Transportation Problem

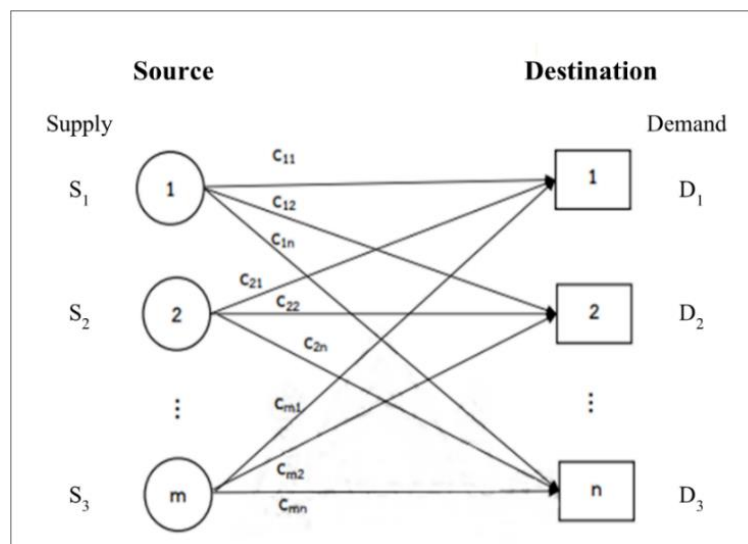
Transportation refers to a movement of goods from one source to another which creates a transporting route from the beginning of the supply chain to the customers. In fact, transportation is essential in every supply chain of production because goods always needed to be shipped out to different places for different consumers. Moreover, transportation is a key element that creates expenses within the supply chain, making such operation become a critical considering factor when the companies are looking for profit maximization, costs reduction, and efficiency optimization (Chopra and Meindl, 2003). The concept of transportation problem was developed using linear programming with an objective to solve resource allocation issues under a circumstance when there are several sources of resources and destinations (Hitchcock, 1941; Dantzig, 1951). In general, transportation problems may be presented in the format of linear programming model, and consist of 3 important components including sources, destinations, and transportation cost (Pongchairerks, 2017).

(1) Sources: refer to factories, manufactures or places that provide raw materials for producing one or many types of goods (supply). Generally, producers may acquire resources from multiple sources and each source possesses different capabilities in providing the raw materials.

(2) Destinations: refer to locations where demand for raw materials and / or

goods are acquired such as factories, markets, and warehouses. Destinations can be either a single site or multiple sites.

(3) Transportation Cost: refers to all expenses related to the transportation of goods from origin locations to destinations. Transportation costs vary between each destination depending on distance and geographical conditions of each origin point and destination.



**Figure 3** Transportation problem of goods shipment from  $m$  factories (source) to  $n$  warehouses (destination) where each factory and warehouse is located in different locations.

(Pongchairerks (2017). Linear Programming, Bangkok: Danex Inter corporation)

### 3) Concepts and Theories of Linear Programming

Linear programming is one of the well-known tools commonly used for planning any operation to achieve the best possible result in which the obtained must be consistent with the conditions set forth.

Examples of planning that can apply linear programming are such as planning of production activity to reach the minimized costs, and planning of operation to define the least number of employees needed (Hillier, 2010). In other terms, it is a mathematical method used to identify the

solution that leads to the optimal outcome, for example, to maximize the profit while minimizing overall operation costs (Jankovic, Eiselt and Sandblom, 2007). The method is active in various research fields including business, management, economics, as well as engineering while industries that regularly apply linear programming in their decision-making procedure are transportation, energy, communication and manufacturing. As a result, Fagoyinbo et al. (2011) draw the conclusion that the application of linear programming can help users in a variety of operations such as planning, route optioning, operational scheduling, tasks allocation, and operational design. In terms of transportation challenges, there are numerous studies that addressed issues about delivering products from manufacturers to distributors' warehouses and employed linear programming to determine the best allocation strategy, which helps to lower overall transportation costs (Khan, 2014).

Pongchairerks (2017) outlined three main elements of linear programming namely objective function, constraint, and decision variables. In addition, there are two sorts of problem considerations in the linear programming system: maximization problems and minimization problems. In

terms of definition, Chandrakantha (2008) defines three elements of linear programming as followed.

(1) Decision variables: Variables that must be taken into account in order to determine the best possible result, leading to the best possible solution / answer of the problem.

(2) Objective function: The objective of the problem such as maximizing the profit, minimizing cost, distance, time, et cetera.

(3) Constraint: The limitations or requirements of the problem which can be expressed as inequalities or equations in the decision variables.

Creating the linear programming model to represent the problem could be illustrated as followed:

Objective Function:

$$\text{Max (Min): } Z = c_1X_1 + c_2X_2 + \dots + c_nX_n$$

Constraints:

$$a_{11}X_1 + a_{12}X_2 + \dots + a_{1n}X_n (\leq, =, \geq) b_1$$

$$a_{21}X_1 + a_{22}X_2 + \dots + a_{2n}X_n (\leq, =, \geq) b_2$$

$$a_{m1}X_1 + a_{m2}X_2 + \dots + a_{mn}X_n (\leq, =, \geq) b_m$$

Variables: (Variable limitations)

$$X_1, X_2, \dots, X_n \geq 0$$

Substitutions:

$X_1, X_2, \dots, X_n$  represent decision variables

|                        |                                                               |
|------------------------|---------------------------------------------------------------|
| $C_1, C_2, \dots, C_n$ | represent the coefficient of variable X in objective function |
| $a_{ij}$               | represent the coefficient of variables in constraint function |
| $b_i$                  | represent a limited quantity of each resource                 |

#### 4) Excel Solver for solving linear programming problems

Solver is an optimization tool used in the calculation of linear programming in order to determine the best possible answer for the problem. Given conditions and constraints, the tool can achieve the optimum result within the specified time (Limpanawanich, 2019)

Using linear programming to overcome any challenge is considered an optimization of problem-solving as the method is promised to present the best possible answer under the given conditions and constraints. While Microsoft Excel being a decent software for analyzing, calculating, and managing data in the spreadsheet format, it provides the add-in function called “Solver”, which is highly useful in solving the linear programming models.

However, a significant limitation of this function is it can only solve the problems that contain less than 200 decision variables. The two main tools for solving linear programming models, SolverStudio and OpenSolver, were developed by Andrew J. Mason and are available for free download and installation. SolverStudio requires users to have a certain level of knowledge about computer languages. On the other hand, OpenSolver is comparable to the Solver function and can be used to solve linear programming models with any number of decision variables (Mason and Dunning, 2010; Mason, 2012).

In the case where a linear programming model consists of two decision variables, the results can be obtained by using the Graph Method. However, studies suggested the Simplex Method when solving a model that contains more than two decision variables as it is the most effective, systematical, and efficient approach. The principle behind the Simplex Method is based on the theory of matrices which is about moving the objective function from one feasible solution to another with a better solution. Such method is considerably efficient as it does not involve all possible answers in the model (Onwubiko, 1999; Pongchairerks, 2017).

## Related Research

This study reviews a wide range of related research in order to identify research approach and utilizable

information from studies that are attempting to address similar problems.

Table 1 below describes a summary of related research reviews.

**Table 1** Summary of related research reviews

| Authors                                      | Objective                                                                                                                                                                                           | Tools                             | Research outcome                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Khan (2014)                                  | Using Excel Solver and Linear Programming to determine the most appropriate transportation cost.                                                                                                    | Linear Programming / Excel Solver | The research found the most suitable solution that serves to minimize transportation cost and maximize profit under the given conditions and constraints.                                                                       |
| Aboelmagd (2018)                             | Applying Excel Solver and Linear Programming in the decision-making procedures for most appropriate operation costs.                                                                                | Linear Programming / Excel Solver | Achieved research objective as the calculation can identify the lowest costs of operation within the shortest time.                                                                                                             |
| Theerarangsi kul and Wangwatcharakul (2021). | To design a tool for planning a soil delivery operation with limited resources, assisting the company to complete every project within the given due date at the lowest costs of operation.         | Linear Programming / Excel Solver | The usage of excel solver function and mathematical model enabled the company to attain the most efficient logistic planning strategy which reduces both project duration and total logistics cost.                             |
| Bungbua and Patsopa (2021)                   | To analyze the allocation of palm oil transportation from planted areas to the place of purchase in Sa Kaeo with the objective to find the lowest total cost allocation of palm oil transportation. | Linear Programming / Excel Solver | The developed model can be used to analyze and compare the allocation of palm oil transportation under given conditions and constraints, hence, assisting the company to identify the best option at the lowest delivery costs. |

To conclude, the review of concepts, theories, and related research ensures that linear programming can be applied to the problem-solving process in a

variety of contexts. Hence, this research applied linear programming method by using Microsoft Excel Solver in order to identify the best possible shipping

allocation for organic fertilizer products from three warehouses in the eastern region to seven distribution sites at the lowest overall costs of transportation.

### Research Methodology

This study employed a quantitative research method where data is collected from the secondary source: the Company's report on transport operation. The linear programming models were developed using Microsoft Excel Solver. In details, this study consists of four key research processes as discussed below.

**Problem Identification:** To identify current transportation costs of each delivery operation, data about the current organic fertilizer products shipping strategy

was observed, analyzed and described as illustrated in Table 2. The overall cost of transportation was accounted to 56,317 Thai Baht per week, as shown in the following breakdown.

(1) From Chanthaburi warehouse to distribution point number 1 – 3, costs of transportation were equaled to  $(2,100 \times 6.25) + (1,200 \times 7.5) + (1,500 \times 8.75) = 35,250$  Thai Baht.

(2) From Rayong warehouse to distribution point number 4 – 6, costs of transportation were equaled to  $(1,000 \times 5.00) + (900 \times 5.63) + (800 \times 10.00) = 18,067$  Thai Baht.

(3) From Trat warehouse to distribution point number 7, costs of fertilizer transportation were equaled to  $600 \times 5.00 = 3,000$  Thai Baht.

**Table 2** Current organic fertilizer products delivery allocations

| Warehouse     | Distribution Points |               |                |                |               |                |               | Supply |
|---------------|---------------------|---------------|----------------|----------------|---------------|----------------|---------------|--------|
|               | Pootawan<br>1       | Pootawan<br>2 | Pootawan<br>3  | Pootawan<br>4  | Pootawan<br>5 | Pootawan<br>6  | Pootawan<br>7 |        |
| Chanthaburi   | 2100<br>(6.25)      | 1200<br>(7.5) | 1500<br>(8.75) |                |               |                |               | 5000   |
| Rayong        |                     |               |                | 1000<br>(5.00) | 900<br>(5.63) | 800<br>(10.00) |               | 3000   |
| Trat          |                     |               |                |                |               |                | 600<br>(5.00) | 2000   |
| <b>Demand</b> | <b>2100</b>         | <b>1200</b>   | <b>1500</b>    | <b>1000</b>    | <b>900</b>    | <b>800</b>     | <b>600</b>    |        |

Define Variables and Modeling Linear Programming Problems: Based upon the thorough analysis of data about costs of transportation, demand, and available

supply, the linear programming model was developed by using the Solver function in Microsoft Excel. Further, the variables were defined as discussed below.

| Warehouse   | Distribution points |            |            |            |            |            |            |        |
|-------------|---------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------|
|             | Pootawan 1          | Pootawan 2 | Pootawan 3 | Pootawan 4 | Pootawan 5 | Pootawan 6 | Pootawan 7 | Supply |
| Chanthaburi | 6.25                | 7.50       | 8.75       | 10.00      | 11.25      | 8.75       | 10.00      | 5,000  |
| Rayong      | 8.75                | 8.13       | 6.25       | 5.00       | 5.63       | 10.00      | 11.25      | 3,000  |
| Trat        | 8.13                | 8.75       | 7.50       | 10.63      | 12.50      | 6.25       | 5.00       | 2,000  |
| Demand      | 2,100               | 1,200      | 1,500      | 1,000      | 900        | 800        | 600        |        |

**Figure 4** Data on average transportation cost (Thai Baht per sack), demand (sack), and available supply (sack)

#### Defining variables and creating linear programming model

$X_{11}$  represents a transportation of organic fertilizer products from Chanthaburi warehouse to a distribution point 1

$X_{12}$  represents a transportation of organic fertilizer products from Chanthaburi warehouse to a distribution point 2

$X_{13}$  represents a transportation of organic fertilizer products from Chanthaburi warehouse to a distribution point 3

$X_{14}$  represents a transportation of organic fertilizer products from Chanthaburi warehouse to a distribution point 4

$X_{15}$  represents a transportation of organic fertilizer products from Chanthaburi warehouse to a distribution point 5

$X_{16}$  represents a transportation of organic fertilizer products from Chanthaburi warehouse to a distribution point 6

$X_{17}$  represents a transportation of organic fertilizer products from Chanthaburi warehouse to a distribution point 7

$X_{21}$  represents a transportation of organic fertilizer products from Rayong warehouse to a distribution point 1

$X_{22}$  represents a transportation of organic fertilizer products from Rayong warehouse to a distribution point 2

$X_{23}$  represents a transportation of organic fertilizer products from Rayong warehouse to a distribution point 3

$X_{24}$  represents a transportation of organic fertilizer products from Rayong warehouse to a distribution point 4

$X_{25}$  represents a transportation of organic fertilizer products from Rayong warehouse to a distribution point 5

$X_{26}$  represents a transportation of organic fertilizer products from Rayong warehouse to a distribution point 6

$X_{27}$  represents a transportation of organic fertilizer products from Rayong warehouse to a distribution point 7

$X_{31}$  represents a transportation of organic fertilizer products from Trat warehouse to a distribution point 1

$X_{32}$  represents a transportation of organic fertilizer products from Trat warehouse to a distribution point 2

$X_{33}$  represents a transportation of

organic fertilizer products from Trat warehouse to a distribution point 3

$X_{34}$  represents a transportation of organic fertilizer products from Trat warehouse to a distribution point 4

$X_{35}$  represents a transportation of organic fertilizer products from Trat warehouse to a distribution point 5

$X_{36}$  represents a transportation of organic fertilizer products from Trat warehouse to a distribution point 6

$X_{37}$  represents a transportation of organic fertilizer products from Trat warehouse to a distribution point 7

**Objective Function:** to identify an allocation strategy for a transportation of organic fertilizer products from 3 warehouses to 7 distribution points at the lowest overall costs of transportation.

$$\begin{aligned} \text{Min } Z = & 6.25X_{11} + 7.50X_{12} + 8.75X_{13} + 10X_{14} + 11.25X_{15} + 8.75X_{16} + 10X_{17} \\ & + 8.75X_{21} + 8.13X_{22} + 6.25X_{23} + 5X_{24} + 5.63X_{25} + 10X_{26} + 11.25X_{27} + \\ & 8.13X_{31} + 8.75X_{32} + 7.50X_{33} + 10.63X_{34} + 12.50X_{35} + 6.25X_{36} + 5X_{37} \end{aligned}$$

**Constraints:**

**Supply constraints**

$$X_{11} + X_{12} + X_{13} + X_{14} + X_{15} + X_{16} + X_{17} \leq 5,000 \quad (1)$$

$$X_{21} + X_{22} + X_{23} + X_{24} + X_{25} + X_{26} + X_{27} \leq 3,000 \quad (2)$$

$$X_{31} + X_{32} + X_{33} + X_{34} + X_{35} + X_{36} + X_{37} \leq 2,000 \quad (3)$$

**Demand constraints**

$$X_{11} + X_{21} + X_{31} = 2,100 \quad (4)$$

$$X_{12} + X_{22} + X_{32} = 1,200 \quad (5)$$

$$X_{13} + X_{23} + X_{33} = 1,500 \quad (6)$$

$$X_{14} + X_{24} + X_{34} = 1,000 \quad (7)$$

$$X_{15} + X_{25} + X_{35} = 900 \quad (8)$$

$$X_{16} + X_{26} + X_{36} = 800 \quad (9)$$

$$X_{17} + X_{27} + X_{37} = 600 \quad (10)$$

#### Transportation constraints

$$X_{ij} \geq 0 \quad (11)$$

To clarify, constraint number (1), (2), and (3) are concerning about available quantity of organic fertilizer products to be delivered to each distribution point. Further, constraint number (4), (5), (6), (7), (8), (9), and (10) are concerning about quantity demand for organic fertilizer products at each distribution point. Finally, constraint number (11) requires that all decision variables be non-negative number.

**Data Validation:** Analyzes the gathered data through a review of

concepts, theories and related research about transportation problem, linear programming, and using Excel Solver in an optimization of linear programming problems. Based on reviewed concepts and relevant studies, there are research methods that can be applied in identifying a transport allocation strategy for organic fertilizer products in order to meet the lowest overall cost of transportation. Figure 5 demonstrates the processes of designing a research method.

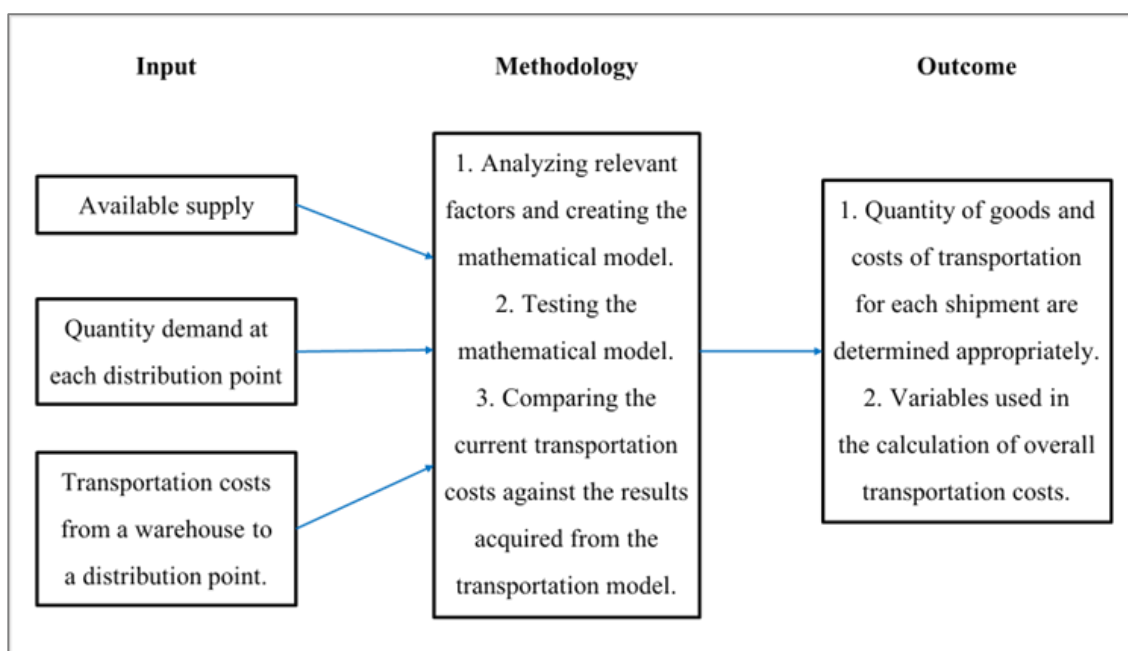
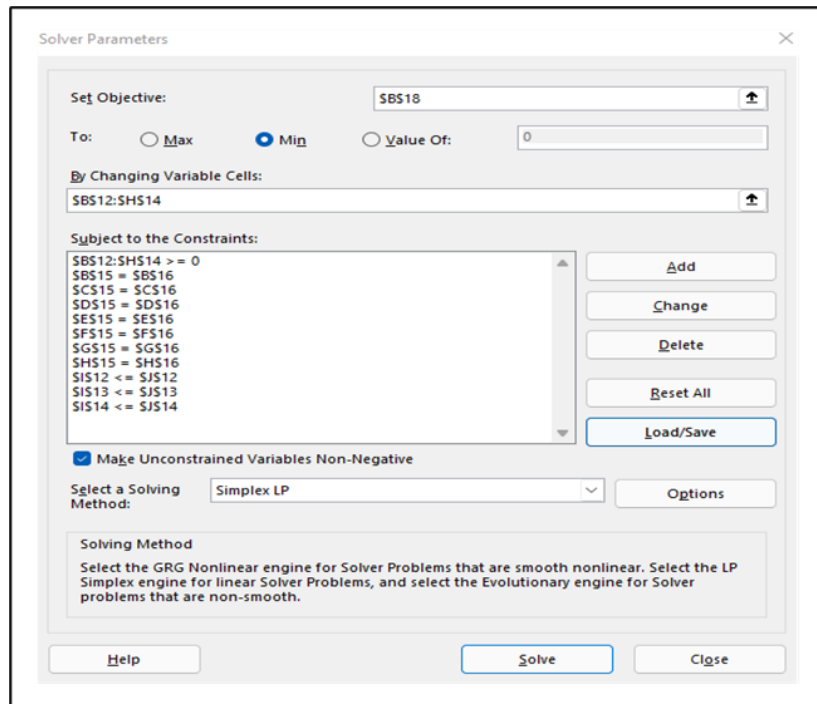


Figure 5 Processes of designing a research method

**Solver Implementation:** Employing the linear programming method in Excel Solver to analyze the gathered data and identify the possible lowest transportation cost under the given limitations and

constraints. The results from the linear programming model that help to determine the most possible answer are shown on Figure 6 and Figure 7.



**Figure 6** Solver implementation to calculate for decision variables, objective function, and constraints

| shipping plan       |                     |            |            |            |            |            |            |          |        |
|---------------------|---------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|----------|--------|
| Warehouse           | Distribution points |            |            |            |            |            |            | TotalOut | Supply |
|                     | Pootawan 1          | Pootawan 2 | Pootawan 3 | Pootawan 4 | Pootawan 5 | Pootawan 6 | Pootawan 7 |          |        |
| Chanthaburi         | 2,100               | 1,200      | -          | -          | -          | -          | -          | 3,300    | 5,000  |
| Rayong              | -                   | -          | 1,100      | 1,000      | 900        | -          | -          | 3,000    | 3,000  |
| Trat                | -                   | -          | 400        | -          | -          | 800        | 600        | 1,800    | 2,000  |
| Total-in            | 2,100               | 1,200      | 1,500      | 1,000      | 900        | 800        | 600        |          |        |
| Demand              | 2,100               | 1,200      | 1,500      | 1,000      | 900        | 800        | 600        |          |        |
|                     |                     |            |            |            |            |            |            |          |        |
| Total Shipping Cost | ฿                   | 50,067.00  |            |            |            |            |            |          |        |

**Figure 7** The results of an analysis of organic fertilizer transport allocation from warehouses to distribution points

Figure 7 displays results of data analysis using linear programming and Solver function in Microsoft Excel in order to determine the best possible shipping plan for organic fertilizer products. The results suggest that the warehouse in Chanthaburi province should delivery 2,100 sacks of organic fertilizer to the distribution point number 1 (Pootawan 1), and delivery 1,200 sacks to the distribution point number 2 (Pootawan 2). Moving on to shipping plans for the warehouse in Rayong province, the calculation informs that the organic fertilizer of 1,100 sacks, 1,000 sacks, and 900 sacks must be shipped to the distribution point number 3 (Pootawan 3), 4 (Pootawan 4) and 5 (Pootawan 5), accordingly. Finally, the warehouse in Trat province should be delivering 400 sacks of organic fertilizer to distribution point number 3 (Pootawan 3), 800 sacks to distribution point number 6 (Pootawan 6), and 600 sacks to the distribution number 7 (Pootawan 7). The discussed shipping plans above allowed each distribution point to store the products at their maximum capacity, meet the quantity demand, while also assisted the Company in reducing the transportation costs to 50,067 Thai Baht per week.

Given the fact that current transport operations at the case study company did

not apply any calculation method in designing the shipping plan, therefore lack of effective route planning and could not estimate the appropriate quantity of organic fertilizer per delivery. The Company relies on established experience and manages to transport organic fertilizer products to distribution points located in the same province at once in order to minimize travel distance and costs. Such method costs 56,317 Thai Baht per week for overall transportation expenses. On the other hand, results of an analysis of linear programming model show that the Company could reduce the operation costs by 6,250 Thai Baht (11 percent) per week, leading the overall transportation costs to the lowest figure at 50,067 Thai Baht per week. Furthermore, by using the linear programming optimization, the InnoFarm Biotech Company Limited was able to allocate the quantity of each organic fertilizer shipment effectively. Table 3 describes different results achieved from current operations and linear programming.

**Table 3** Comparison of results from the current operations and results from linear programming

| Results of current operations (relying on experience and travel distance management)                                                                                                                                             | Results from linear programming model                                                                                                                                                                                     | Transportation costs                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Ship organic fertilizer from the Chanthaburi warehouse amounted to 2,100 sacks, 1,200 sacks, and 1,500 sacks to the distribution point number 1, 2, and 3, accordingly. The transportation costs were 35,250 Thai Baht per week. | Ship organic fertilizer from the Chanthaburi warehouse amounted to 2,100 sacks to distribution point number 1, and 1,200 sacks to distribution point number 2. The transportation costs per week were 22,125 Thai Baht.   | Transportation costs decreased by 13,125 Thai Baht (37.23 percent) per week.            |
| Ship organic fertilizer from the Rayong warehouse amounted to 1,000 sacks, 900 sacks, and 800 sacks to the distribution point number 4, 5, and 6, accordingly. The transportation costs were 18,067 Thai Baht per week.          | Ship organic fertilizer from the Rayong warehouse amounted to 1,100 sacks, 1,000 sacks, and 600 sacks to the distribution point number 3, 4, and 5, accordingly. The transportation costs were 16,942 Thai Baht per week. | Transportation costs decreased by 1,125 Thai Baht (6.23 percent) per week.              |
| Ship 600 sacks of organic fertilizer from the Trat warehouse to the distribution point number 7. The transportation costs were 3,000 Thai Baht per week.                                                                         | Ship organic fertilizer from the Rayong warehouse amounted to 400 sacks, 800 sacks, and 900 sacks to the distribution point number 3, 6, and 7, accordingly. The transportation costs were 11,000 Thai Baht per week.     | Transportation costs increased by 8,000 Thai Baht (266.67 percent) per week.            |
| The overall transportation costs were 56,317 Thai Baht per week.                                                                                                                                                                 | The overall transportation costs were 50,067 Thai Baht per week.                                                                                                                                                          | The overall transportation costs decreased by 6,250 Thai Baht (11.10 percent) per week. |

## Results Discussion and Conclusion

This study aimed at analyzing the allocation strategy of organic fertilizer transportation from warehouses to distribution points in order to determine the new operation method that could help the Company to achieve the lowest transportation costs. The research applied quantitative method and gathered data from the secondary source such as the Company's report on transportation expenses. The linear programming models were then created using the Microsoft Excel Solver function and the results of a comprehensive analysis are discussed below.

By using Microsoft Excel solver to analyze the linear programming model, new shipping plans were identified and believed to assist the Company in minimizing the overall transportation costs. First of all, the warehouse in Chanthaburi province should delivery 2,100 sacks of organic fertilizer to the distribution point number 1, and another 1,200 sacks to the distribution point number 2. As for the warehouse in Rayong province, the Company is suggested to ship organic fertilizer amounted to 1,100 sacks, 1,000 sacks, and 900 sacks to the distribution

point number 3, 4, and 5, respectively. Finally, ship 400 sacks, 800 sacks, and 600 sacks of organic fertilizer from the warehouse in Trat province to a distribution point number 3, 6, and 7, respectively. According to the linear programming model, the discussed shipping strategies could assist the Company in estimating the appropriate inventory and quantity demand at each distribution point. The new shipping strategy could also lead to a reduction transportation costs which allow the InnoFarm Biotech Company Limited to meet the lowest overall transportation costs at 50,067 Thai Baht per week. Compared to the current shipping operation where overall transportation costs were 56,317 Thai Baht per week, the new shipping plan could reduce the transportation costs by 6,250 Thai Baht (11.10 percent) a week.

The analysis of linear programming model leads to a more effective allocation of organic fertilizer transportation. As the analysis considered all expenses related to a transportation of organic fertilizer from 3 warehouses in the eastern region to 7 distribution points, the transportation activities that take place between nearby warehouses and distribution points were evaluated before activities between warehouses and distribution points that are

far apart. Research objectives were set to minimize overall transportation costs and enhance efficiency for Company's products transport operations, allowing the InnoFarm Biotech Limited Company to acquire competitive advantage in regard to transportation costs. This is in line with several pieces of research such as Khan (2014) which implemented linear programming model to calculate the best possible transportation costs for products delivery with Excel Solver, and was able to reduce overall costs and increase profit under given constraints. Bungbua and Patsopa (2021) also developed a linear programming model which analyzed and compared the allocation of palm oil transportation under given conditions and constraints, hence, assisting the company to identify the best option at the lowest delivery costs. Similarly, Aboelmagd (2018) achieved their desire research objective as the calculation created with Excel Solver and linear programming can identify the lowest costs and shortest time of operations. Last but not least, Theerarangsikul and Wangwatcharakul (2021) created a tool to aid in planning a soil delivery operation with limited resources, helping the firm to execute every project by the deadline while incurring the fewest operational expenses.

The organization was able to achieve the most effective logistic planning approach, which shortens project duration and lowers overall logistics costs, through the use of an Excel solver function and mathematical model. To conclude, this research is consistent with previous relevant studies as the findings show that linear programming can be applied to solve challenges relating to expenses in transport operations in order to achieve the lowest overall transportation costs.

### Recommendations

This study applied linear programming model to analyze the transport operations of organic fertilizer from warehouses in the eastern region to different distribution points. The objective achieved was to identify the best possible shipping plans which require the lowest overall transportation costs under the given constraints and limitations. The results of this study may be applied by stakeholder such as government organizations, businesspeople and interested parties in their effort to develop an efficient transportation planning and management for the purpose of achieving competitive advantage, particularly with regard to transportation costs. However, this research only took into account information from a

single secondary source, the InnoFarm Biotech Company Limited, where the analysis focused on data about the available supply, the quantity demanded at distribution points, and the costs of transport operations for delivering organic fertilizer between warehouses and distribution points situated in the provinces of the eastern region. Therefore, it is advised that future research consider data from other areas or regions in order to contribute more to the literature on goods transportation planning and management systems. Finally, the Company is suggested to implement the record-keeping system or information technology that assist in estimating and tracking quantity demand at each distribution points, allowing for a more effective allocation of goods delivery to better meet demand of the distribution points.

## References

- Aboelmagd, Y.M. (2018). Linear Programming Applications in Construction Sites. *Alexandria Engineering Journal*, 57(4), 4177-4187.
- Bungbua, P., and Patsopa, Y. (2021). Using a Linear Programming Model to Analyze the Allocation of Palm Oil Transportation from Planted Areas to the Place of Purchase in Sa Kaeo Province, *North Eastern University Academic and Research Journal*, 11(3), 258-272
- Chandrakantha, L. (2008). *Using Excel Solver in optimization problems*. Mathematics and Computer Science Department. New York.
- Chopra, S. and Meindl, P. (2003). *Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operations (Translation: Vithaya Suharitdumrong)*. Second edition. Bangkok: Pearson Education Indochina.
- Dantzig, G. B. (1951). *Application of the Simplex Method to a Transportation Problem: in T.C. Koopmans (ed.) Activity Analysis of Production and Allocation*, John Wiley & Sons, New York, Pages 359-373.
- Fagoyinbo, I. S., Akinbo, R. Y., Ajibode, I. A. and Olaniran, Y. (2011). Maximization of Profit in Manufacturing Industries Using Linear Programming Techniques: Geepee Nigeria Limited. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 2(6), 97 - 105.

- Hillier, F. S. (2010). *Introduction to Operations Research*, (Ninth Edition), Boston: McGraw-Hill Higher Education.
- Hitchcock, F. L. (1941). The Distribution of a Product from Several Sources to Numerous Localities. *Journal of Mathematical Physics*, 20, 224 - 230.
- Jankovic, O., Eiselt H.A., and Sandblom C. L. (2007). *Linear Programming and Its Applications*. Springer-verlag, Berlin Heidelberg, 2007.
- Khan M. A. (2014). Transportation Cost Optimization Using Linear Programming. *International Conference on Mechanical, Industrial and Energy Engineering* (2014), 25 - 26 December, 2014, Khulna, BANGLADESH.
- Limpanawanich, S. (2019). *An Analysis of Distribution Center Location for Southern Zone: A Case Study of a Private Company*. (Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Engineering in Industrial Management). Songkla: Prince of Songkla University.
- Mason, A. J. (2012). OpenSolver – An open source Add-in to solve linear and integer programmes in Excel. In D. Klatte, H.-J. Lüthi, & K. Schmedders (Eds.), *Operations research proceedings 2011* (pp. 401–406). Springer.
- Mason, A. J., and Dunning, I. (2010). Opensolver: open source optimisation for excel. In *Proceedings of the 45<sup>th</sup> Annual Conference of the ORSNZ* (pp. 181-190). Operations Research Society of New Zealand.
- Onwubiko, O. C. (1999). *Introduction to Engineering Design Optimization*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Phosamrit, N. and Thammaponphirat, W. (2010). A Mathematical Model for Inventory-routing Problem. *The Journal of King Mongkut's University of Technology North Bangkok*, 20 (3), 544-551.
- Pongchairerks, P. (2017). *Linear Programming*, Bangkok: Danex Inter corporation.
- Positioningmag. (2005). *Organic Fertilizer: Rising Amid the Natural Goods*

*Consumption Trend (Online).*

Retrieved May 30, 2005, from

<https://positioningmag.com/115243>

4

Ratneetoo, B. (2009). Organic Fertilizer Improves Deteriorated Soil, *Princess of Naradhiwas University Journal*, 1(2), 1-16.

Theerarangsikul, T. and Wangwatcharakul, W. (2021). Designing of a Planning and Scheduling Tool for Earth Moving Operation under Limited Resource, *Thai Journal of Operations Research*, 9(1), 142-152.

Tonghatta, T. (2022, May 12). General Manager. Personal Communication.



## องค์ประกอบคณะกรรมการบริษัทกับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืน :

### หลักฐานเชิงประจักษ์จากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ

#### Board Composition and Sustainability Disclosures : The Empirical Evidence from Listed Firms in The Market for Alternative Investment.

อรุณี ยศบุตร<sup>1\*</sup>

Arunee Yodbutr<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

<sup>1</sup> Faculty of Business Administration, Maejo University, Chiang Mai Province

\* E-mail: a.yodbutr@gmail.com

*Received June 22, 2023 Revised October 24, 2023 Accepted October 25, 2023*

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของคณะกรรมการบริษัทกับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ โดยทำการศึกษาจากข้อมูลของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ ในปี พ.ศ. 2563-2564 จำนวนทั้งสิ้น 274 กลุ่มตัวอย่าง และใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผลการศึกษาพบว่าความเป็นอิสระของประธานกรรมการบริษัทมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ และพบว่าการกำกับดูแลกิจการของบริษัทซึ่งเป็นตัวแปรควบคุมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของบริษัท จากผลการศึกษาดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่าความเป็นอิสระของคณะกรรมการบริษัทมีผลเชิงบวกต่อการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ

**คำสำคัญ:** องค์ประกอบคณะกรรมการบริษัท, การเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืน, ตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ, ประเทศไทย

## Abstract

The purpose of this study is to examine the relationship between board composition and sustainability disclosures of firms listed on The Market for Alternative Investment, Thailand by using 274 observations of firms listed on The Market for Alternative Investment during 2020-2021. Using multiple regression analysis, this study finds that the chairman independence is positively associated to firms' sustainability disclosures. Moreover, firms' corporate governance which is control variable in this study is positively associated to firms' sustainability disclosures. These results imply that board independence is positively associated with firms' sustainability disclosures of firms listed on The Market for Alternative Investment, Thailand.

**Keyword:** Board Composition, Sustainability Disclosures, The Market for Alternative Investment, Thailand

## บทนำ

โลกธุรกิจปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก จากในช่วงทศวรรษ 1940 ที่องค์กรธุรกิจมุ่งเน้นเป้าหมายไปที่การทำกำไรสูงสุด (Profit Maximization Approach) (Smith, 1937; Coase, 1937; Khan, 2017) มาเป็นการมุ่งหวังความมั่งคั่งสูงสุดของผู้ถือหุ้น (Shareholders' Wealth Maximization Approach) ในช่วงทศวรรษที่ 1980 (Khan, and Hussanie, 2018) แต่ต่อมาพบว่าแนวความคิดการดำเนินธุรกิจทั้งสองแนวทางดังกล่าวอาจก่อให้เกิดปัญหาหรือไม่สามารถแก้ไขปัญหาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมได้ ประกอบกับในช่วงเวลาที่ผ่านมามีการปฏิวัติอุตสาหกรรม หลาย ๆ ประเทศได้เปลี่ยนจากประเทศเกษตรกรรมไปเป็นประเทศอุตสาหกรรม และการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างสิ้นเปลืองมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นป่าไม้ แร่ธาตุ น้ำ ฯลฯ โดยไม่ได้คำนึงถึงผลเสีย

ที่จะตามมา จึงทำให้ในช่วงหลังนี้โลกจึงประสบปัญหาการเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศ (Climate Change Problem) นอกจากนี้การดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นกำไรสูงสุดหรือความมั่งคั่งสูงสุดของผู้ถือหุ้นยังทำให้เกิดช่องว่างรายได้ของคนในสังคมที่กว้างมากขึ้น ความไม่เท่าเทียมกันในสังคมมีมากขึ้น การแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงมากขึ้นจนนำไปสู่ปัญหาการทุจริต

ดังนั้นโลกจึงหันมาสนใจเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น โดยในทศวรรษที่ 1990 บริษัทใหญ่ ๆ ในประเทศสหรัฐอเมริกาที่ดำเนินธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อแสดงความเป็นพลเมืองที่ดีของตนเอง เช่น การบริจาคเพื่อการกุศล การบริการชุมชน เป็นต้น ต่อมาในทศวรรษที่ 2010 ความรับผิดชอบต่อสังคมได้เปลี่ยนแปลงไปจากกิจกรรมบริจาคเงิน การบริการชุมชน มาเป็นการบูรณาการความยั่งยืนเข้าไปในการดำเนินธุรกิจ

โดยทุกกิจกรรมของการดำเนินธุรกิจต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย จึงได้เปลี่ยนแนวคิดจากความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมาเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างยั่งยืน (รองเอกวรรณพฤษ, 2558)

การเปิดเผยข้อมูลข้อมูลความยั่งยืนถือเป็นกลไกสำคัญที่สื่อสารถึงผลการดำเนินงานของบริษัทที่คำนึงถึงทั้งผลการดำเนินงานทางด้านเศรษฐกิจและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้ผู้มีส่วนได้เสียได้ทราบโดยครบถ้วน โดยในประเทศไทยนั้นการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนนั้นเป็นการเปิดเผยภาคสมัครใจ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2564) ยังไม่มีรูปแบบแนวทางในการเปิดเผยไว้อย่างชัดเจน อาจจะเปิดเผยเป็นส่วนหนึ่งของรายงานที่ต้องยื่นประจำปี อันได้แก่แบบรายงาน 56-1 หรือรายงานประจำปี หรือเปิดเผยโดยแยกเป็นรายงานความยั่งยืนแยกต่างหากอีกหนึ่งเล่ม จึงทำให้บริษัทต่างๆ มีการเปิดเผยข้อมูลการรายงานความยั่งยืนที่แตกต่างกัน

คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ต่างๆ ของบริษัท ซึ่งรวมถึงกลยุทธ์และนโยบายทางเศรษฐกิจ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ดังกล่าวต่อผู้มีส่วนได้เสียที่จะออกมาในรูปแบบของการรายงานความยั่งยืน ดังนั้นจึงเป็นที่น่าสนใจที่จะศึกษาว่าความแตกต่างขององค์ประกอบของคณะกรรมการบริษัทจะส่งผลกระทบต่อรายงานความยั่งยืนของบริษัทหรือไม่ อย่างไร

ที่ผ่านมามีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการรายงานความยั่งยืนอยู่เป็นจำนวนมาก แต่ส่วนใหญ่

มักจะศึกษาในประเด็นผลของการรายงานความยั่งยืนไม่ว่าจะเป็นงานวิจัยของต่างประเทศ (Schadewitz and Niskala, 2010; De Klerk, and De Villiers, 2012; Cho, Michelon, Patten, and Roberts 2014; Fazzini and Dal Maso, 2016; Swarnapali, 2019) หรืองานวิจัยของบริษัทในประเทศไทย (สุมาลี หดคำ, 2559; ชไมพร รัตนเจริญชัย, ปาริชาติ ราชประดิษฐ์, และ สัมพันธ์ เนตยานันท์, 2560, ชูติมา นาคงาม, 2561; Thunjunpong, Awirothananon, and Dechsiri, 2019)

สำหรับงานวิจัยที่ศึกษาในประเด็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรายงานความยั่งยืนในประเทศไทยนั้นยังคงมีน้อยอยู่ ส่วนใหญ่ที่ผ่านมาจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเสียมากกว่า (ฐิติมา กิ่งแก้ว, 2555; จันทนา ธนสารบริสุทธิ์ และ มนวิภา ผดุงสิทธิ์, 2558) อย่างไรก็ตามในช่วงหลังเมื่อการยอมรับแนวคิดการรายงานความยั่งยืนมากขึ้นก็พบงานวิจัยที่ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการรายงานความยั่งยืนโดยตรงมากขึ้น (สุกฤตา บุรินทร์วัฒนา, 2561; ดลยา ไชยวงศ์, ทัดพงศ์ อวีโรธนานนท์, และ สัตยา ตันจันทรพงศ์, 2562) แต่งานวิจัยเหล่านั้นศึกษาข้อมูลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ เป็นตลาดทุนที่เป็นช่องทางการระดมเงินทุนของกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้วขั้นต่ำ 20 ล้านบาท (สถาบันวิจัยเพื่อตลาดทุน, 2556) และในช่วงปีพ.ศ. 2562-2564 ที่ผ่านมามีบริษัทที่มีความต้องการเข้าระดมทุนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ เพิ่มขึ้นอย่าง

ต่อเนื่อง โดยมีจำนวนบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ ในปีพ.ศ. 2564 เพิ่มขึ้นเป็น 183 บริษัท จากเดิม 169 บริษัท ในปีพ.ศ. 2562 หรือคิดเป็นร้อยละ 9 ภายในระยะเวลาเพียงแค่ 3 ปี (รายงานประจำปี 2564 ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2565) จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นถึงศักยภาพที่เพิ่มขึ้นของตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ ในการเป็นช่องทางการลงทุนและการระดมทุนแต่เป็นที่น่าเสียดายที่งานวิจัยต่างๆ ที่ผ่านมามีไม่ค่อยได้ทำการวิจัยข้อมูลของตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ มากนัก ส่วนใหญ่งานวิจัยเกี่ยวกับตลาดทุนในประเทศไทยมุ่งเน้นไปที่ข้อมูลของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) มากกว่า

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของคณะกรรมการบริษัทกับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ เพื่อจะได้ต่อยอดและเติมเต็มงานวิจัยทางด้านคุณลักษณะของคณะกรรมการบริษัทและการเปิดเผยข้อมูลซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญของการกำกับดูแลกิจการได้อย่างครบถ้วน โดยจะทำการศึกษาข้อมูลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ ในปี 2563-2564 จำนวน 183 บริษัท 358 กลุ่มตัวอย่าง

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของคณะกรรมการกับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ

## ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สมมติฐาน และกรอบแนวคิดของงานวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้ได้ใช้ทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) ของ Jensen and Meckling (1976) มาเป็นพื้นฐานในการพัฒนาสมมติฐานงานวิจัย โดย Jensen and Meckling (1976) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสองฝ่าย ฝ่ายหนึ่งเรียกว่าตัวการ (Principal) กับอีกฝ่ายหนึ่งเรียกว่าตัวแทน (Agent) โดยตัวการเป็นผู้ที่มอบอำนาจในการทำงานแทนให้กับตัวแทน ครอบคลุมทั้งตัวแทนทำงานและตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างผลประโยชน์สูงสุดให้กับตัวการแล้ว ความสัมพันธ์ระหว่างตัวการกับตัวแทนยังมีประสิทธิภาพที่ดี แต่หากวัตถุประสงค์และผลประโยชน์ของตัวการกับตัวแทนไม่สอดคล้องกันแล้วจะทำให้เกิดปัญหาการเป็นตัวแทน (Agency Problem) ขึ้น ซึ่งแนวความคิดในการกำกับดูแลกิจการได้ใช้ทฤษฎีตัวแทนนี้มาอธิบายถึงมูลเหตุจูงใจของผู้บริหารกิจการในการประพฤติมิชอบ โดยมองว่าตัวการหรือผู้มอบอำนาจคือเจ้าของบริษัท ซึ่งในที่นี้คือผู้ถือหุ้นของบริษัทนั่นเอง และมีผู้บริหารบริษัทเป็นตัวแทน

ปัญหาที่เกิดจากตัวแทนนั้นอาจเป็นไปได้หลายกรณี ดังนี้ 1) การขัดแย้งกันของผลประโยชน์ (Conflict of Interest) เป็นการที่ตัวแทนเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนจนเกินไปจนขัดแย้งต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย 2) Moral Hazard Problem เป็นปัญหาที่ตัวแทนซึ่งเป็นผู้ที่รู้ข้อมูลความเสี่ยงมากกว่าจะโอนความเสี่ยงออกไปให้แก่ตัวการซึ่งมีข้อมูลความเสี่ยงน้อยกว่า ด้วยการไม่ปฏิบัติหรือเพิกเฉยปฏิบัติการลดความเสี่ยงเพราะมีตัวการรับ

ต้นทุนความเสียหายแทน 3) Adverse Selection Problem เป็นปัญหาที่ตัวแทนซึ่งมีข้อมูลมากกว่าตัวการทำการปกปิดข้อมูลเพื่อหวังประโยชน์บางอย่าง

นอกจากประเด็นปัญหาของตัวแทนที่อาจเกิดขึ้นในกรณีต่าง ๆ ข้างต้นแล้ว ปัญหาการเป็นตัวแทนยังสามารถแบ่งออกเป็น 2 แบบตามผู้เป็นตัวแทนยังสามารแบ่งออกเป็น 2 แบบตามผู้เป็นตัวแทนตัวการตัวแทนได้อีก ดังนี้ 1) ปัญหาการเป็นตัวแทนแบบที่ 1 (Type I Agency Theory) เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในบริษัทที่มีการถือหุ้นแบบกระจายตัว (Diversified Ownership) โดยปัญหานี้จะมีผู้ถือหุ้นเป็นตัวการและผู้บริหารเป็นตัวแทน และ 2) ปัญหาการเป็นตัวแทนแบบที่ 2 (Type II Agency Theory) เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในบริษัทที่มีการถือหุ้นแบบกระจุกตัว (Concentrated Ownership) โดยปัญหานี้จะมีผู้ถือหุ้นรายย่อยเป็นตัวการและผู้ถือหุ้นรายใหญ่เป็นตัวแทน โดยลักษณะการถือหุ้นของบริษัทในประเทศไทยส่วนใหญ่จะเป็นแบบนี้ ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นไปที่ปัญหาการเป็นตัวแทนแบบที่ 2 นี้เช่นกัน

จากทฤษฎีการเป็นตัวแทน (Agency Theory) จะพบได้ว่าสาเหตุหลักของปัญหาการเป็นตัวแทนนั้นมาจากการที่ตัวการกับตัวแทนมีข้อมูลที่ไม่เท่ากัน (Information Asymmetry) ฝ่ายตัวแทนที่มีข้อมูลมากกว่าจะสามารถฉกฉวยผลประโยชน์จากฝ่ายตัวการที่มีข้อมูลน้อยกว่าได้ (Diamond, 1991; Verrecchia, 2001)

สำหรับการอธิบายถึงผลของการมีข้อมูลไม่เท่าเทียมกันนั้น ทฤษฎีผู้พิทักษ์ผลประโยชน์ (Stewardship Theory) ของ Davis et. al, (1997) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีนี้อธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลที่ตอบสนองต่อความต้องการของสังคมเป็น

หลัก ผู้บริหารซึ่งเป็นตัวแทนของกิจการจะต้องมีพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อผลประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นเนื่องจากตัวแทนของกิจการมีทัศนคติว่าการบริหารกิจการเป็นหน้าที่ที่จะต้องกระทำและหากผู้บริหารสามารถบริหารงานให้กิจการประสบความสำเร็จจะเป็นการสร้างคามยอมรับทางสังคมให้กับผู้บริหาร ดังนั้นผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับการทำงานอย่างเต็มความสามารถโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Alignment effect ที่ได้เสนอว่าการบริหารงานของผู้บริหารที่ยึดผลประโยชน์ตนเองเป็นหลัก จะสร้างผลประโยชน์ให้ตนเองในระยะสั้นเท่านั้น การบริหารงานโดยยึดประโยชน์ของส่วนรวมจะทำให้ผู้บริหารนั้นเป็นที่ยอมรับของผู้ถือหุ้นและส่งผลให้ได้รับผลประโยชน์อย่างต่อเนื่องในระยะยาว (Fan and Wong, 2002) ในทางตรงกันข้าม ทฤษฎี Entrenchment effect (Morck, Shleifer and Vishny, 1988) ที่ได้อธิบายว่าการที่ผู้บริหารมีข้อมูลมากกว่าผู้ถือหุ้นหรือผู้มีส่วนได้เสียอื่นอาจบริหารงานโดยยึดผลประโยชน์ส่วนตนเป็นหลัก และมีพฤติกรรมที่ไม่สร้างมูลค่าสูงสุดให้แก่บริษัท

นอกจากนี้การวิจัยครั้งนี้ยังได้ใช้ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Theory) มาเป็นแนวทางในการพัฒนาสมมติฐานการวิจัยด้วย โดยทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียมีพื้นฐานมาจากแนวคิดของ Barnard (1938) ที่นำเสนอมุมมองด้านบวกของผู้บริหารในการสนับสนุนความรับผิดชอบต่อสังคม โดย Freeman (1984) ได้สนับสนุนแนวคิดดังกล่าวว่าผู้บริหารต้องสร้างความพึงพอใจต่อบุคคลซึ่งมีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ของบริษัทซึ่งคือผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายนั่นเอง ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียจึง

เป็นพื้นฐานของแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมที่ต่อมาพัฒนามาเป็นการบริหารเพื่อความยั่งยืน ซึ่งจากทฤษฎีและแนวคิดดังกล่าวบริษัทจึงมีแนวโน้มที่จะตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลกระทบต่อการเปิดเผยข้อมูล (John Hasnas, 1998; Deegan, 2001) โดยผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายควรได้รับทราบถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากนโยบายและการดำเนินงานของบริษัท เพราะการที่บริษัทจะสามารถเติบโตอย่างยั่งยืนได้ถือเป็นความชอบธรรมของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายเป็นผู้กำหนด (Freeman, Wicks and Parmar, 2004)

ทฤษฎีการส่งสัญญาณ (Signaling Theory) ยังเป็นอีกหนึ่งทฤษฎีที่การวิจัยครั้งนี้ใช้ในการพัฒนาสมมติฐานการวิจัย โดยทฤษฎีการส่งสัญญาณได้อธิบายถึงพฤติกรรมที่บริษัทส่งสัญญาณให้ผู้มีส่วนได้เสียฝ่ายต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ถือหุ้น โดย Connelly, Certo, Ireland and Reutzel (2011) พบว่าทฤษฎีการส่งสัญญาณจะเป็นประโยชน์สำหรับการอธิบายพฤติกรรมเมื่อทั้งสองฝ่ายมีการเข้าถึงข้อมูลที่แตกต่างกัน ดังนั้นทฤษฎีการส่งสัญญาณจึงถูกนำมาใช้แก้ไขปัญหาภายใต้ความไม่เท่าเทียมกันของข้อมูล โดยทฤษฎีการส่งสัญญาณจะแสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้เสียใช้ประเด็นต่าง ๆ ที่บริษัทเปิดเผยข้อมูลด้วยความสมัครใจสรุปผลเกี่ยวกับความตั้งใจหรือการกระทำของบริษัท เช่นการส่งสัญญาณที่ดีโดยการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนเพื่อลดความไม่เท่าเทียมกันของข้อมูล และแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

การเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนตามกรอบ GRI Standards เป็นกรอบการเปิดเผยข้อมูลความ

ยั่งยืนที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากเนื่องจากมีตัวชี้วัดการรายงานที่เข้าใจง่าย ชัดเจน และไม่ซับซ้อน เหมาะกับบริษัททุกประเภท ทุกขนาด และทุกอุตสาหกรรม โดยมาตรฐานการรายงาน “GRI Standards” กำหนดให้มีเนื้อหา หลักการ และรูปแบบการรายงานออกเป็นสองส่วน คือ 1) ข้อมูลพื้นฐานการรายงาน และ 2) ข้อมูลเฉพาะที่ครอบคลุมประเด็นเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม งานวิจัยครั้งนี้จึงสนใจที่จะใช้กรอบการรายงานความยั่งยืนตามมาตรฐาน GRI Standard มาเป็นตัววัดค่าการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืน

มีงานวิจัยหลายชิ้นที่เสนอแนะว่าการมีคณะกรรมการบริษัทที่มีประสิทธิภาพจะสามารถช่วยลดปัญหาความไม่เท่าเทียมกันของข้อมูลได้ด้วยการเปิดเผยข้อมูลภาคสมัครใจที่มากขึ้น เช่น จักรวุฒิ ขอบพิเชียร (2549) ซึ่งได้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างสัดส่วนการถือหุ้นของประธานกรรมการบริหารกับระดับการเปิดเผยข้อมูลภาคสมัครใจของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริษัทที่ประธานกรรมการบริหารถือหุ้นจำนวนมากซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเป็นอิสระของคณะกรรมการบริษัทน้อยมีการเปิดเผยข้อมูลภาคสมัครใจน้อย นอกจากนั้นยังมีงานวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกของความเป็นอิสระของคณะกรรมการบริษัทที่มีต่อการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น Giannarakis (2014) Haslinda, Alia and Faizah (2016) Naseem, Riaz, Rehman, Ikram and Malik (2017) Fuente, Garcia-Sanchez and Lozano (2017) Dias,

Rodrigues and Craig (2017) Guerrero-Villegas, Perez-Calero, Hurtado-Gonzalez and Giraldez-Puig (2018) และสุกฤตา บุรินทร์วัฒนา (2561) และต่อมาตยา ไชยวงศ์, ทัดพงศ์ อวิโรธนานนท์ และ สัตยา ตันจันทรพงศ์ (2562) ทำการศึกษาถึงอิทธิพลของคณะกรรมการบริษัทที่มีต่อการเปิดเผยรายงานความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนไทยแล้วพบว่าความเป็นอิสระของคณะกรรมการบริษัทมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเปิดเผยข้อมูลรายงานความยั่งยืนเช่นกัน อย่างไรก็ตามยังมียังงานวิจัยอีกหลายงานที่กลับพบความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างความเป็นอิสระของคณะกรรมการบริษัทกับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ Ghabayen, Mohamad and Ahmad (2016) และ Issa (2017) นอกจากนี้ยังมียังงานวิจัยอีกหลายงาน เช่น Razak and Mustapha (2013) Majeed, Aziz and Saleem (2015) Habbash (2016) Ahmad, Rashid and Gow (2017) และ Salehi, Tarighi and Rezanezhad (2017) ที่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอิสระของคณะกรรมการบริษัทกับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

สำหรับเรื่องของขนาดของคณะกรรมการบริษัทซึ่งเป็นคุณลักษณะหนึ่งของคณะกรรมการบริษัทนั้น มียังงานวิจัยในอดีตที่ผ่านมาหลายงานพบว่าขนาดของคณะกรรมการบริษัทมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ Ghabayen, Mohamad and Ahmad (2016) Haslinda, Naseem, Riaz, Rehman, Ikram and Malik (2017) Ahmad, Rashid and Gow (2017)

และในประเทศไทยยังมีงานวิจัยของสุกฤตา บุรินทร์วัฒนา (2561) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริษัทที่มีจำนวนกรรมการมากจะเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมากกว่าบริษัทที่มีจำนวนกรรมการน้อย และต่อมาตยา ไชยวงศ์, ทัดพงศ์ อวิโรธนานนท์ และ สัตยา ตันจันทรพงศ์ (2562) ทำการศึกษาถึงอิทธิพลของคณะกรรมการบริษัทที่มีต่อการเปิดเผยรายงานความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนไทยแล้วพบว่าขนาดของคณะกรรมการบริษัทมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเปิดเผยข้อมูลรายงานความยั่งยืนเช่นกัน อย่างไรก็ตามยังมียังงานวิจัยอีกหลายงาน เช่น Issa (2017) และ Razak and Mustapha (2013) ที่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างขนาดคณะกรรมการบริษัทกับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

จะเห็นได้ว่าผลของงานวิจัยในประเทศนี้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของคณะกรรมการบริษัทกับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ปัจจุบันหันมาสนใจข้อมูลความยั่งยืนยังคงมีความคลุมเครืออยู่ และงานวิจัยที่ผ่านมามุ่งเน้นไปที่การเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเท่านั้น และสำหรับในประเทศไทยแล้ว งานวิจัยในเรื่องนี้ยังคงมีจำนวนน้อยอยู่ อาจจะมีบ้างแต่ก็จะทำการศึกษาจากข้อมูลของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบคณะกรรมการบริษัทกับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ โดยจากทฤษฎีตัวแทน ทฤษฎีผู้มีส่วนได้

เสีย ทฤษฎีการส่งสัญญาณ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ได้ว่าองค์ประกอบของคณะกรรมการบริษัทจะส่งผลกระทบต่อ การเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของกิจการ และสามารถเขียนเป็นสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

H<sub>1</sub>: องค์ประกอบของคณะกรรมการบริษัทที่มีความสัมพันธ์กับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของกิจการ

H<sub>1a</sub>: ความเป็นอิสระของประธานกรรมการบริษัทที่มีความสัมพันธ์กับเชิงบวกกับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของกิจการ

H<sub>1b</sub>: สัดส่วนของกรรมการอิสระมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของกิจการ

H<sub>1c</sub>: ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งของคณะกรรมการบริษัทที่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของกิจการ

H<sub>1d</sub>: ขนาดของคณะกรรมการบริษัทมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของกิจการ

## วิธีการดำเนินการวิจัย

### ประชากร

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ ในปี 2563-2564 ในทุกอุตสาหกรรม จำนวน 183 บริษัท 358 กลุ่มตัวอย่าง

### กลุ่มตัวอย่าง

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ ในปี 2563-2564 จำนวน 183 บริษัท 358 กลุ่มตัวอย่าง หรือคิดเป็นร้อยละ 100 แต่เมื่อเก็บ

ข้อมูลจริงพบว่าบริษัทเข้าข่ายถูกเพิกถอน 3 กลุ่มตัวอย่าง บริษัทที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน 62 กลุ่มตัวอย่าง และมีบริษัทที่มีข้อมูลผิดปกติ (Outliner) จำนวน 19 กลุ่มตัวอย่าง จึงทำให้เหลือข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 274 กลุ่มตัวอย่าง

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ของบริษัท โดยคะแนนการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของบริษัทใช้แบบ check list ตามกรอบการรายงานความยั่งยืนตามมาตรฐาน GRI Standard

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลจากรายการประจำปี แบบ 56-1 และงบการเงินของบริษัท ข่าวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และจากแหล่งข้อมูลที่เปิดเผยต่อสาธารณะอื่น ๆ ของบริษัท

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

ตัวแบบที่ใช้วิเคราะห์ความถดถอย (Regression Model)

$$SD_i = \beta_0 + \beta_1IndChair_i + \beta_2BoardInd_i + \beta_3Tenure_i + \beta_4BoardSize_i + \beta_5Size_i + \beta_6Profit_i + \beta_7Lev_i + \beta_8CG_i + \beta_9Agro_i + \beta_{10}Consumer_i + \beta_{11}Finance_i + \beta_{12}Industrial_i + \beta_{13}Property_i + \beta_{14}Resource_i + \beta_{15}Service_i + \epsilon_i$$

|           |   |             |                                                                                                                                                       |
|-----------|---|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| โดย       |   | Consumer=   | ตัวแปรหุ่นโดยหากบริษัทเป็นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ กลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค จะมีค่าเป็น 1 ถ้าไม่ใช่มีค่าเป็น 0           |
| SD        | = |             | คะแนนการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนตามกรอบการรายงานความยั่งยืนตามมาตรฐาน GRI Standard                                                                    |
| IndChair  | = | Finance     | = ตัวแปรหุ่นโดยหากบริษัทเป็นกรรมการบริษัทเป็นกรรมการอิสระจะมีค่าเป็น 1 ถ้าไม่ใช่มีค่าเป็น 0                                                           |
| BoardInd  | = |             | สัดส่วนของกรรมการอิสระในคณะกรรมการบริษัท                                                                                                              |
| Tenure    | = | Industrial= | ตัวแปรหุ่นโดยหากบริษัทเป็นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ กลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุตสาหกรรม จะมีค่าเป็น 1 ถ้าไม่ใช่มีค่าเป็น 0             |
| BoardSize | = |             | จำนวนกรรมการในคณะกรรมการบริษัท                                                                                                                        |
| Size      | = | Property    | = ตัวแปรหุ่นโดยหากบริษัทเป็นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ กลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง จะมีค่าเป็น 1 ถ้าไม่ใช่มีค่าเป็น 0 |
| Profit    | = |             | อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) ของบริษัท                                                                                                             |
| Lev       | = | Resource    | = ตัวแปรหุ่นโดยหากบริษัทเป็นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากรจะมีค่าเป็น 1 ถ้าไม่ใช่มีค่าเป็น 0                    |
| CG        | = |             | ตัวแปรหุ่นโดยหากบริษัทมีคะแนนการกำกับดูแลกิจการในระดับดีมากหรือดีเยี่ยม จะมีค่าเป็น 1 ถ้าไม่ใช่มีค่าเป็น 0                                            |
| Agro      | = | Service     | = ตัวแปรหุ่นโดยหากบริษัทเป็นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ กลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร จะมีค่าเป็น 1 ถ้าไม่ใช่มีค่าเป็น 0    |

## ผลการวิจัยและอภิปรายผล

### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตารางที่ 1 สถิติเชิงพรรณนาของตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย

สถิติเชิงพรรณนาของตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย ( $n = 274$ )

| ส่วนที่ 1: ตัวแปรต่อเนื่อง (Continuous Variables) |              |           |                 |                      |
|---------------------------------------------------|--------------|-----------|-----------------|----------------------|
| ตัวแปร                                            | ค่าต่ำสุด    | ค่าสูงสุด | ค่าเฉลี่ย       | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| SD                                                | 0.1622       | 0.4595    | 0.2819          | 0.0668               |
| Board_Ind                                         | 0.27         | 0.71      | 0.45            | 0.0901               |
| Tenure                                            | 0.83         | 16.64     | 6.55            | 3.4594               |
| Board_Size                                        | 5            | 15        | 8.39            | 1.5899               |
| Size                                              | 4.56         | 9.49      | 7.06            | 0.8426               |
| Profit                                            | -104.13      | 57.77     | 0.42            | 17.3256              |
| Lev                                               | 0.05         | 2.36      | 0.44            | 0.2788               |
| ส่วนที่ 2: ตัวแปรทวินาม (Dichotomous Variables)   |              |           |                 |                      |
| ตัวแปร                                            | ใช่ (ข้อมูล) | ร้อยละ    | ไม่ใช่ (ข้อมูล) | ร้อยละ               |
| Ind_Chair                                         | 159          | 58.03     | 115             | 41.97                |
| CG                                                | 148          | 54.01     | 126             | 45.99                |
| Agro                                              | 12           | 4.38      | 262             | 95.62                |
| Consumer                                          | 22           | 8.03      | 252             | 91.97                |
| Finance                                           | 13           | 4.74      | 261             | 95.26                |
| Industrial                                        | 66           | 24.09     | 208             | 75.91                |
| Property                                          | 34           | 12.41     | 240             | 87.59                |
| Resource                                          | 20           | 7.30      | 254             | 92.70                |
| Service                                           | 72           | 26.28     | 202             | 73.72                |
| Technology                                        | 36           | 13.87     | 238             | 86.13                |

จากตารางที่ 1 ส่วนที่ 1 พบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืน (SD) ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ ในพ.ศ. 2563-2564 อยู่ที่ 0.2819 หรือ 28.19%

สำหรับตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรต่อเนื่องที่สนใจจะทำการศึกษาในครั้งนี้คือองค์ประกอบของกรรมการบริษัท ซึ่งประกอบด้วยสัดส่วนของกรรมการอิสระ (Board\_Ind) ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งของคณะกรรมการบริษัท (Tenure) และขนาดของคณะกรรมการบริษัท (Board\_Size) ซึ่ง

ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาขององค์ประกอบของ  
กรรมการบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์  
เอ็ม เอ ไอ ในปีพ.ศ. 2563-2564 มีรายละเอียดคือ  
บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ  
ในปีพ.ศ. 2563-2564 มีค่าเฉลี่ยของสัดส่วนของ  
กรรมการอิสระ (Board\_Ind) อยู่ที่ 0.45 หรือ  
45% ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งของ  
คณะกรรมการบริษัท (Tenure) เฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ  
6.55 ปี มีขนาดของคณะกรรมการบริษัท (Size)  
เฉลี่ยอยู่ที่ 8.39 คน

นอกจากนี้ การศึกษาครั้งนี้ยังมีตัวแปรที่  
สนใจจะศึกษาที่เป็นตัวแปรทวินามอีก 1 ตัวแปร  
คือ การเป็นอิสระของประธานกรรมการบริษัท  
(Ind\_Chair) โดยจากตารางที่ 1 ส่วนที่ 2 พบว่า  
ประธานกรรมการบริษัทที่จดทะเบียนในตลาด  
หลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ ในปีพ.ศ. 2563-2564 ส่วน  
ใหญ่เป็นกรรมการอิสระ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่  
ประธานกรรมการบริษัทเป็นกรรมการอิสระถึง  
159 กลุ่มตัวอย่างหรือคิดเป็นร้อยละ 58.03

การศึกษานี้ยังมีตัวแปรควบคุมที่เป็น  
ตัวแปรต่อเนื่องอีก 3 ตัวแปร ได้แก่ ลอการิทึม  
ธรรมชาติ (Natural Logarithm) ของสินทรัพย์  
รวมของบริษัท (SIZE) ที่บอกถึงขนาดของบริษัท  
ความสามารถในการทำกำไรของบริษัท (Profit) ที่  
วัดโดยอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ของบริษัท  
และความเสี่ยงของบริษัท (LEV) ที่วัดโดยใช้  
อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ และมีตัวแปรควบคุม  
ที่เป็นตัวแปรทวินามอีก 2 ตัวแปร คือการกำกับ  
ดูแลกิจการของบริษัท (CG) และกลุ่มอุตสาหกรรม  
ของบริษัท

จากตารางที่ 1 พบว่าโดยเฉลี่ยแล้วบริษัท  
ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ ในปี

พ.ศ. 2563-2564 มีลอการิทึมธรรมชาติ (Natural  
Logarithm) ของสินทรัพย์รวมของบริษัทเฉลี่ยอยู่  
ที่ 7.06 หรือ ประมาณ 1,168 ล้านบาท และส่วน  
ใหญ่มีการกำกับดูแลกิจการในระดับดีมากหรือหรือ  
ดีเยี่ยม โดยมีถึง 148 กลุ่มตัวอย่าง หรือคิดเป็นร้อย  
ละ 54.01 และเป็นกลุ่มตัวอย่างในกลุ่ม  
อุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร  
จำนวน 12 กลุ่มตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 4.38 กลุ่ม  
อุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค จำนวน 22  
บริษัท คิดเป็นร้อยละ 8.03 กลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจ  
การเงินจำนวน 13 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 4.74  
กลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุตสาหกรรม จำนวน 66  
บริษัท คิดเป็นร้อยละ 24.09 กลุ่มอุตสาหกรรม  
อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง จำนวน 34 บริษัท  
คิดเป็นร้อยละ 12.41 กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร  
จำนวน 20 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 7.30 กลุ่ม  
อุตสาหกรรมบริการ จำนวน 71 บริษัท คิดเป็นร้อย  
ละ 26.28 และกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี  
จำนวน 36 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 13.87

## 2. ผลการศึกษาการวิเคราะห์ความถดถอย

**ตารางที่ 2** ผลการวิเคราะห์ความถดถอยของการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืน (SD) ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ โดยองค์ประกอบของคณะกรรมการบริษัท

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยของคะแนนการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืน (SD) ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ โดยองค์ประกอบของคณะกรรมการของบริษัท (n=274)

| Variables         | Expected Sign | Coefficients ( $\beta$ ) | t-statistic |
|-------------------|---------------|--------------------------|-------------|
| Intercept         | None          | 0.254                    | 6.086***    |
| Ind_Chair         | +             | 0.088                    | 2.040**     |
| Board_Ind         | +             | -0.042                   | -0.641      |
| Tenure            | -             | -0.038                   | -0.550      |
| Board_Size        | +             | 0.073                    | 1.050       |
| Control Variables |               |                          |             |
| SIZE              | +             | -0.087                   | -1.132      |
| Profit            | +             | 0.121                    | 1.809*      |
| Lev               | +             | 0.036                    | 0.520       |
| CG                | +             | 0.311                    | 4.930***    |
| Agro              |               | 0.156                    | 2.004**     |
| Consumer          |               | 0.042                    | 0.496       |
| Finance           |               | -0.199                   | -2.288**    |
| Industrial        |               | 0.156                    | 1.379       |
| Property          |               | 0.151                    | 1.546       |
| Resource          |               | 0.270                    | 2.856***    |
| Service           |               | 0.265                    | 2.229**     |
| F-value           |               | 4.798                    |             |
| Sig.F             |               | 0.000                    |             |
| R2                |               | 0.273                    |             |
| Adjusted R2       |               | 0.216                    |             |

\*\*\*, \*\*, and \* indicate significance at the 1, 5, and 10% levels, respectively

จากตารางที่ 2 พบว่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาโดยรวมมีนัยสำคัญ โดยมีค่า F-value เท่ากับ 4.798 ค่า P-value เท่ากับ 0.000 ความสามารถในการอธิบายได้ของตัวแปรนี้อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย โดยมีค่า Adjusted

R2 อยู่ที่ 0.216 สำหรับผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนการเปิดเผยความยั่งยืนบริษัทกับองค์ประกอบของคณะกรรมการบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ พบว่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปร Ind\_Chair มีความสัมพันธ์

อย่างมีนัยสำคัญกับคะแนนการเปิดเผยความยั่งยืนของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ (SD) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.088 และมีค่า t-statistic เท่ากับ 2.040 นั้นหมายความว่าความเป็นอิสระของประธานกรรมการบริษัทมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคะแนนการเปิดเผยความยั่งยืนของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าบริษัทที่มีประธานกรรมการบริษัทเป็นกรรมการอิสระจะมีคะแนนการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของบริษัทสูงกว่าบริษัทที่ประธานกรรมการบริษัทไม่ได้มาจากกรรมการอิสระ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1a ที่กล่าวว่าความเป็นอิสระของประธานกรรมการบริษัทมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของกิจการ

สำหรับองค์ประกอบคณะกรรมการบริษัท ในประเด็นอื่น ได้แก่ สัดส่วนกรรมการอิสระ (Board\_Ind) ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งของคณะกรรมการบริษัท (Tenure) และขนาดของคณะกรรมการบริษัท (Board\_Size) จากตารางที่ 2 พบว่าไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับคะแนนการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของบริษัท จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1b ที่กล่าวว่าสัดส่วนของกรรมการอิสระมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของกิจการ ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1c ที่กล่าวว่าระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งของคณะกรรมการบริษัทมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของกิจการ และปฏิเสธสมมติฐานที่ 1d ที่กล่าวว่าขนาดของคณะกรรมการบริษัทมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของกิจการ

นอกจากนี้จากตารางที่ 2 ยังพบว่าตัวแปรควบคุมที่มีความสัมพันธ์กับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ (SD) คือ ความสามารถในการทำกำไรของบริษัท (Profit) การกำกับดูแลกิจการ (SD) และกลุ่มอุตสาหกรรมของบริษัท โดยสัมประสิทธิ์ของตัวแปร Profit มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของบริษัท (SD) ณ ระดับความเชื่อมั่น 90% โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.121 และค่า t-statistic เท่ากับ 1.809 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริษัทที่มีความสามารถในการทำกำไรสูงจะมีคะแนนการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของบริษัท (SD) สูงตามไปด้วย สำหรับสัมประสิทธิ์ของตัวแปร CG นั้นพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของบริษัท (SD) ณ ระดับความเชื่อมั่น 99% โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.311 และค่า t-statistic เท่ากับ 4.930 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริษัทที่มีการกำกับดูแลกิจการที่อยู่ในระดับดีมากหรือดีเยี่ยมจะมีคะแนนการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของบริษัท (SD) สูงกว่าบริษัทที่มีระดับการกำกับดูแลกิจการอยู่ในระดับต่ำกว่าดีมาก

## สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

### 1. สรุปและการอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้นำเสนอไว้ในหัวข้อที่ 5 สามารถสรุปได้ว่าองค์ประกอบของกรรมการบริษัท ในประเด็นความเป็นอิสระของประธานกรรมการบริษัทมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าบริษัท

ที่มีประธานกรรมการบริษัทเป็นกรรมการอิสระจะมีการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนมากกว่าบริษัทที่ประธานกรรมการบริษัทไม่ได้มาจากการกรรมการอิสระ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีตัวแทน ทฤษฎีผู้พิทักษ์ผลประโยชน์ที่ชี้ให้เห็นว่าปัญหาของตัวแทนทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันของข้อมูล แต่การมีคณะกรรมการที่ดีมีประสิทธิภาพจะสามารถลดปัญหาความไม่เท่าเทียมกันของข้อมูลลงได้ ซึ่งความเป็นอิสระของประธานกรรมการบริษัทเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นอิสระของคณะกรรมการบริษัท บ่งบอกถึงประสิทธิภาพของคณะกรรมการบริษัท ดังนั้นจะส่งผลให้สามารถกำกับดูแลการบริหารงานของผู้บริหารได้เป็นอย่างดีและมีการเปิดเผยข้อมูลมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดเผยข้อมูลภาคสมัครใจ เช่น ข้อมูลความยั่งยืนของกิจการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยก่อน ๆ ไม่ว่าจะเป็นงานวิจัยในประเทศไทย เช่น งานของสุกฤตา บุรินทร์วัฒนา (2561) และงานของดลยา ไชยวงศ์, ทัดพงศ์ อวิโรธนานนท์ และสัตยา ตันจันทร์พงศ์ (2562) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศ ได้แก่ งานของ Giannarakis (2014) Haslinda, Alia and Faizah (2016) Naseem, Riaz, Rehman, Ikram and Malik (2017) Fuente, Garcia-Sanchez and Lozano (2017) Dias, Rodrigues and Craig (2017) และ Guerrero-Villegas, Perez-Calero, Hurtado-Gonzalez and Giraldez-Puig (2018) ที่พบความสัมพันธ์เชิงบวกของความเป็นอิสระของคณะกรรมการบริษัทกับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่นกัน

สำหรับองค์ประกอบคณะกรรมการบริษัทในประเด็นอื่น ได้แก่ สัดส่วนกรรมการอิสระ ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งของคณะกรรมการบริษัท) และขนาดของคณะกรรมการบริษัท ผลการวิจัยพบว่าไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับคะแนนการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของบริษัท ในประเด็นนี้อาจจะอธิบายได้ว่าสำหรับสัดส่วนของกรรมการอิสระในคณะกรรมการบริษัท (Board\_Ind) ที่ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของบริษัทนั้น อาจเป็นเพราะในกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษามีสัดส่วนของคณะกรรมการอิสระที่ค่อนข้างใกล้เคียงกัน โดยจะเห็นได้จากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสัดส่วนคณะกรรมการอิสระไม่สูงมากนัก ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ก็ยังคงสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Razak and Mustapha (2013) Majeed, Aziz and Saleem (2015) Habbash (2016) Ahmad, Rashid and Gow (2017) และ Salehi, Tarighi and Rezanezhad (2017) ที่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอิสระของคณะกรรมการบริษัทกับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สำหรับระยะเวลาการดำรงตำแหน่งของคณะกรรมการบริษัท (Tenure) ที่ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของบริษัทนั้น อาจจะอธิบายได้ว่าระยะเวลาการดำรงตำแหน่งของคณะกรรมการบริษัท ไม่เป็นตัวบ่งบอกถึงความเป็นอิสระของคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริษัท ไม่ว่าจะดำรงตำแหน่งยาวนานเท่าไร ยังคงทำหน้าที่คณะกรรมการบริษัทอย่างเดิม สำหรับประเด็นขนาดของคณะกรรมการบริษัท (Board\_Size) ที่ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมี

นัยสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของบริษัทนั้น อาจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ใน เพราะมีงานวิจัยก่อน ๆ ที่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างขนาดคณะกรรมการบริษัทกับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นงานของ Issa (2017) หรือนงานของ Razak and Mustapha (2013)

นอกจากนี้ผลการวิจัยครั้งนี้ยังพบว่าการกำกับดูแลกิจการของบริษัทซึ่งเป็นตัวแปรควบคุมในการวิจัยครั้งนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของบริษัท ซึ่งชี้ให้เห็นว่าบริษัทที่มีการกำกับดูแลกิจการที่อยู่ในระดับดีมากหรือดีเยี่ยมจะมีการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนมากกว่าบริษัทที่มีการกำกับดูแลกิจการในระดับต่ำกว่าดีมาก

## 2. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

งานวิจัยนี้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของกรรมการบริษัทกับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ แล้วพบการศึกษาพบว่าความเป็นอิสระของประธานกรรมการบริษัทซึ่งบอกถึงความเป็นอิสระของคณะกรรมการบริษัทนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของบริษัทนั้น แสดงให้เห็นว่าบริษัทที่มีประธานกรรมการบริษัทเป็นกรรมการอิสระจะมีการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนมากกว่าบริษัทที่ประธานกรรมการบริษัทไม่ได้มาจากกรรมการอิสระ ดังนั้นหากผู้มีส่วนได้เสียต้องการให้บริษัทมีการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนให้มากขึ้น ซึ่งการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนนี้เป็นการเปิดเผยข้อมูลภาคสมัครใจที่จะเป็นประโยชน์กับผู้มีส่วนได้เสีย

ทุกฝ่าย ผู้มีส่วนได้เสียโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ถือหุ้น ควรจะต้องให้ความสำคัญกับองค์ประกอบของคณะกรรมการบริษัทในประเด็นความเป็นอิสระของคณะกรรมการบริษัท โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเป็นอิสระของประธานกรรมการบริษัท

## 3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของกรรมการบริษัทกับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ โดยศึกษาเฉพาะคณะกรรมการบริษัทเท่านั้น ดังนั้นเพื่อความสมบูรณ์ การวิจัยครั้งต่อไปอาจจะเพิ่มองค์ประกอบของคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งมีบทบาทที่สำคัญในการกำกับดูแลการเปิดเผยข้อมูลเข้าไปด้วย และงานวิจัยนี้วัดการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของกิจการโดยใช้กรอบการรายงานความยั่งยืนตามมาตรฐาน GRI Standard เท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปอาจใช้แนวคิดอื่นมาเป็นตัวชี้วัดในการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืน จะทำให้สามารถเปรียบเทียบผลการวิจัยได้ และยังเป็นการต่อยอดและเติมเต็มงานวิจัยในประเด็นเรื่ององค์ประกอบของกรรมการบริษัทกับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืน เพื่อเติมเต็มงานวิจัยในประเด็นดังกล่าวของบริษัทในประเทศไทยได้อย่างสมบูรณ์

## เอกสารอ้างอิง

จักรวุฒิ ขอบพิเชียร. (2549). การดำเนินธุรกิจเป็นกลุ่มบริษัทในเครือที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการกำกับดูแลกิจการและการเปิดเผยข้อมูลภาคสมัครใจเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 1(1), 85-101.

จันทนา ธนสารบริสุทธิ์ และมนวิกา ผดุงสิทธิ์. (2558). คุณลักษณะของบริษัทกับการเปิดเผยข้อมูลด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม : กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ. *วารสารวิชาชีพบัญชี*, 11(30), 23-40.

ชไมพร รัตนเจริญชัย. ปาริชาติ ราชประดิษฐ์ และสัมพันธ์ เนตยานันท์. (2560). ผลกระทบจากการกำกับดูแลกิจการและรายงานการพัฒนายั่งยืนที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารวิชาชีพบัญชี*, 13(37), 53-72.

ชุติมา นาคงาม. (2561). การศึกษารายงานความยั่งยืนที่ส่งผลต่อผลตอบแทนนักลงทุนของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ฐิติมา กิ่งแก้ว. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมตามความสมัครใจของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.

รายงานการประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษา ระดับชาติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ครั้งที่ 2 ประจำปี 2555: 1-24.

ดลยา ไชยวงศ์, ทัดพงศ์ อวีโรธนานนท์ และสัตยา ตันจันทร์พงศ์. (2562). อิทธิพลของคณะกรรมการบริษัทที่มีต่อการเปิดเผยข้อมูลรายงานความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนไทย. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*, 13(3), 76-90.

รองเอก วรรณพฤกษ์. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานกับการเปิดเผยข้อมูลด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรม อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *รายงานการประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษา ระดับชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม. ครั้งที่ 10 ประจำปี 2558*: 376-387.

สุมาลี หดคำ. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการเปิดเผยรายงานความยั่งยืนกับราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุกฤตา บุรินทร์วัฒนา. (2561). อิทธิพลส่งผ่านของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างผู้ถือหุ้นและผลการดำเนินงาน : กรณีศึกษา

- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.  
วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ,  
9(2), 72-81.
- Ahmad, N. B. J., Rashid, A., and Gow, J.  
(2017). Board independence and  
corporate social responsibility  
reporting in Malaysia. *Australasian  
Accounting, Business and Finance  
Journal*, 11(2), 61-85.
- Akbas, H. E. (2016). The relationship  
between board characteristics and  
environmental disclosure: Evidence  
from Turkish listed companies.  
*South East European Journal of  
Economics and Business*, 11(2), 7-19.
- Bernard, C. I. (1938). The functions of the  
executive. Cambridge, MA: Harvard  
University Press.
- Cho, C. H., Michelon, G., Patten, D. M., and  
Roberts, R. W. (2014). CSR report  
assurance in the USA: An empirical  
investigation of determinants and  
effects. *Sustainability Accounting,  
Management and Policy Journal*,  
5(2), 130-148.
- Connelly, B. L., Certo, S. R., Ireland, R. D.,  
and Reutzel, C. R. (2011). Signaling  
theory: A review and assessment.  
*Journal of Management*, 31(1), 39-67.
- Coase, R. H. (1937). *The nature of the firm*.  
University of Illinois at Urbana-  
Champaign's Academy for  
Entrepreneurial Leadership  
Historical Research Reference in  
Entrepreneurship.
- Diamond, D. W., and Verrecchia, R. E.,  
(1991). Disclosure, liquidity, and the  
cost of capital. *Research in  
International Business and Finance*,  
24(2), 190-205.
- Davis, J., Schoorman, D., and Donaldson, L.  
(1997). Toward a stewardship theory  
of management. *The Academy of  
Management Review*, 22(1), 20-47.
- De Klerk, M. and De Villiers, C. (2012). The  
value relevance of corporate  
responsibility reporting: South  
African evidence. *Meditari  
Accounting Research*, 20(1), 21-38.
- Deegan, C. (2001). *Financial accounting  
theory*. Roseville, NSW, McGraw-Hill.
- Dias, A., Rodrigues, L. L., and Craig, R. (2017).  
Corporate governance effects on  
social responsibility disclosures.  
*Australasian Accounting, Business  
and Finance Journal*, 11(2), 3-22.

- Fan, J. P., and Wong, T. J. (2002). Corporate ownership structure and the informativeness of accounting earnings in East Asia. *Journal of Accounting and Economics*, 33(3), 401-425.
- Fazzini, M. and Dal Maso, L. (2016). The value relevance of “assured” environmental disclosure: The Italian experience. *Sustainability Accounting, Management and Policy Journal*, 7(2), 225-245.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. New York, NSW, NY: Cambridge University Press.
- Freeman, R. E., Wicks, A. C., and Parmar, B. (2004). Stakeholder theory and the corporate objective revisited. *Organizational Science*, 15(3), 364-369.
- Fuente, J. A., Garcia-Sanchez, I. M., and Lozano, M. B. (2017). The role of board of directors in the adoption of GRI guidelines for the disclosure of CSR information. *Journal of Cleaner Production*, 141, 737-750.
- Ghabayen, M. A., Mohamad, N. R., and Ahmad, N. (2016). Board characteristics and corporate social responsibility disclosure in the Jordanian banks. *Corporate Board: Role, Duties and Composition*, 12(1), 84-100.
- Giannarakis, G. (2014). The determinants influencing the extent of CSR disclosure. *International Journal of Law and Management*, 56(5), 393-416.
- Guerrero-Villegas, J., Perez-Calero, L., Hurtado-Gonzalez, J. M., and Giraldez-Puig, P. (2018). Board attributes and corporate social responsibility disclosure: A meta-analysis. *Sustainability*, 10(12), 4808.
- Habbash, M. (2016). Corporate governance and corporate social responsibility disclosure: Evidence from Saudi Arabia. *Journal of Economic and Social Development*, 3(1), 87-103.
- Haslinda, Y., Alia, D. A., and Faizah, D. (2016). Corporate governance and corporate social responsibility disclosures: An emphasis on the CSR key dimensions. *Journal of Accounting and Auditing Research and Practice*, 3(1), 1-14.

- Issa, A. I. F. (2017). The factors influencing corporate social responsibility disclosure in the Kingdom of Saudi Arabia. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 11(10), 1-19.
- Jensen, M., and Meckling, W. (1976). Theory of the firm: managerial behavior, agency costs, and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, 3, 305-360.
- John Hasnas. (1998). The Normative Theories of Business Ethics. *Business Ethics Quarterly*, 8(1), 19-42
- Khan, Z. A. (2017). Profit maximization as an objective of a firm: A robust perspective. *International Journal of Research in Finance and Marketing*, 7(6), 217-219
- Khan, Z. A. and Hussanie, I. (2018). Shareholders wealth maximization: Objective of financial management revisited. *International Journal of Enhanced Research in Management & Computer Applications*, 7(3), 739-741.
- Majeed, S., Aziz, T. and Saleem, S. (2015). The effect of corporate governance elements on corporate social responsibility disclosure: An empirical evidence from listed companies at KSE Pakistan. *International Journal of Financial Studies*, 3(4), 530-556.
- Morck, R., Shleifer, A., and Vishny, R. W. (1988). Management ownership and market valuation: An empirical analysis. *Journal of Accounting and Economics*, 39(1), 163-197.
- Naseem, M. A., Riaz, S., Rehman, R. U., Ikram, A. and Malik, F. (2017). Impact of board characteristics in corporate social responsibility disclosure. *The Journal of Applied Business Research*, 33(4), 801-810.
- Razak, S. E. A. and Mustapha, M. (2013). Corporate social responsibility disclosures and board structure: Evidence from Malaysia. *Journal Teknologi (Social Sciences)*, 64(3), 73-80.
- Salehi, M., Tarighi, H. and Rezanezhad, M. (2017). The relationship between board of directors' structure and company ownership with corporate social responsibility disclosure. *Humanomics*, 33(4), 398-418.
- Schadewitz, H. and Niskala, M. (2010). Communication via Responsibility Reporting and Its Effect on Firm

Value in Finland. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 17, 96-106

Smith, A. (1937). *The wealth of nations*, ed. Edwin Cannan, New York: Modern Library.

Swarnapali, N. C. (2019). Sustainability disclosure and earnings informativeness: Evidence from Sri Lanka. *Asian Journal of Accounting Research*, 5(1), 33-46.

Thanjunpong, S., Awirothananon, T. and Dechsiri, P. (2019). The impact of sustainable development report on firm performance in Thailand. *Journal of Accounting and Finance*, 19(3), 11-18

Verrecchia, R. E. (2001). Essays on disclosure. *Journal of Accounting and Economics*, 32, 97-194.

## ระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงานสังกัดสำนักงาน ศาลยุติธรรม

### Internal control system and Risk Management on Performance Efficiency of Finance and Accounting Staff at the Office of Court of Justice

เนตรนภา เกียรติธำรงกิจ<sup>1\*</sup> และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์<sup>2</sup>

Netnapa Kiattamrongkit<sup>1\*</sup> and Kanoksak Sukwattanasinitt<sup>2</sup>

<sup>1</sup> คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

<sup>2</sup> คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

<sup>1</sup> Faculty of Accountancy, Sripatum University

<sup>2</sup> Faculty of Accountancy, Sripatum University

\* E-mail: poporaynetnapa@hotmail.com

*Received June 22, 2023 Revised November 6, 2023 Accepted November 21, 2023*

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม จำนวน 276 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ได้แก่ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระบบการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านการติดตามประเมินผล การบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ และด้านการเงิน มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความทันต่อเวลาของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม 2) ระบบการควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านการติดตามประเมินผล และการบริหารความเสี่ยงด้านการเงิน มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความถูกต้องและครบถ้วนของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม และ 3) ระบบการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านกิจกรรมการควบคุม การบริหารความเสี่ยงด้าน

การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ ด้านการเงิน และด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสามารถตรวจสอบได้ของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม

**คำสำคัญ:** การควบคุมภายใน, การบริหารความเสี่ยง, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, สำนักงานศาลยุติธรรม

## Abstract

This research aims to study the Internal control system and risk management on performance efficiency of finance and accounting Staff at the Office of Court of Justice. The questionnaire was administered to collect data from 276 staff at the Office of Court of Justice. Descriptive analysis, inferential analysis, correlative coefficient, and multiple regression analysis were used for data analysis.

The major findings are as follows: 1) internal control system in the aspects of environment, activities, monitor and evaluation; risk management on regulatory compliance, and on finance had positive effects on punctual work completion of the staff at the Office of Court of Justice. 2) Internal control system in the aspects of activities, monitor and evaluation; and risk management on finance had positive effects on staff's performance efficiency regarding work correctness and accuracy. 3) Internal control system in the aspects of environment, activities; risk management on regulatory compliance, finance, and technology had positive effects on staff's performance efficiency regarding verification ability

**Keyword:** Internal Control, Risk Management, Performance Efficiency, Office of Court of Justice

## unนำ

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ได้ให้ความสำคัญกับการตรวจสอบภายใน และการบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญต่อการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ในการผลักดันให้องค์กรภาครัฐขับเคลื่อนไปอย่างมีประสิทธิภาพสามารถปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว มีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ และเป็นองค์กรที่มี

สมรรถนะสูง (High Performance Organization) นอกจากนี้การบริหารจัดการความเสี่ยงยังเป็นกระบวนการสำคัญที่จะชี้ให้เห็นถึงระดับความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรให้บรรลุตามเป้าประสงค์และยุทธศาสตร์ที่กำหนด

พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ.2561 มาตรา 79 ได้บัญญัติให้หน่วยงานของรัฐมีการตรวจสอบภายใน มีการควบคุมภายใน และมีการบริหารจัดการความเสี่ยงโดยให้ถือปฏิบัติ

ตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด โดยสำนักงานศาลยุติธรรมได้กำหนดแผนการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมดำเนินการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จนถึงปัจจุบัน เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมนำการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในมาใช้เป็นเครื่องมือและกรอบแนวทางในการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

สำนักงานศาลยุติธรรมมีสำนักตรวจสอบภายใน ที่ดำเนินการตรวจสอบการปฏิบัติงานของงานการเงินและบัญชีในหน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมอยู่เป็นประจำ โดยมีความรับผิดชอบและดำเนินการตรวจสอบ ดังนี้ 1. ตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลต่าง ๆ ด้วยเทคนิคและวิธีการตรวจสอบที่ยอมรับโดยทั่วไป ปริมาณมากน้อยตามความจำเป็นและเหมาะสม โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายใน และความสำคัญของเรื่องที่ตรวจสอบ รวมทั้ง วิเคราะห์และประเมินผลการบริหารและการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ 2. ตรวจสอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ การเงิน การบัญชี การพัสดุและทรัพย์สิน รวมทั้งการบริหารงานด้านอื่น ๆ ให้เป็นไปตามนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และมติ คณะรัฐมนตรี ตลอดจนสอบทานความเหมาะสมของระบบการดูแลรักษาทรัพย์สิน ทดสอบว่าทรัพย์สินมีอยู่จริง และการใช้งานว่าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 3. ตรวจสอบการดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการต่าง ๆ ว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด

ไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 4. ติดตามผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะวิธีการในการปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัดยิ่งขึ้น รวมทั้ง เสนอแนะเพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหายหรือการรั่วไหลเกี่ยวกับการเงินและทรัพย์สินต่าง ๆ 5. ติดตามผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ เพื่อให้การปรับปรุงแก้ไขของหน่วยรับตรวจถูกต้องตามที่ผู้ตรวจสอบภายในเสนอแนะ 6. ประสานงานกับสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน และหน่วยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของสำนักงานศาลยุติธรรมบรรลุเป้าหมายและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าระบบการควบคุมภายใน การบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงการตรวจสอบภายใน มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งที่ทุกหน่วยงานต้องให้ความสำคัญเพื่อให้การบริหารงานภายในองค์กรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด หากหน่วยงานใดขาดการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และไม่มีการตรวจสอบภายใน อาจเกิดผลกระทบต่องค์กร ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาว่า ระบบการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยงที่สำนักงานศาลยุติธรรมได้กำหนดแผนการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมดำเนินการนั้น จะส่งผลในทางบวกต่อการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมหรือไม่ อย่างไร โดยจะได้นำเอาผลการวิจัยในครั้งนี้มาพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข หรือใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มมาตรการระบบการควบคุมภายในและ

บริหารความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นกว่าเดิม

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระบบการควบคุมภายในที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม
2. เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ระบบการควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี ในหน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า รวบรวม แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

### 1. แนวคิดเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน

การควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการที่ผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแล ผู้บริหาร และบุคคลอื่น ได้ออกแบบนำไปปฏิบัติและดูแลให้เหมาะสมอยู่เสมอ เพื่อให้มีความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลในการบรรลุวัตถุประสงค์ของกิจการเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือได้ของการรายงานทางการเงิน ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน และการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2557)

(คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน, 2544) กล่าวไว้ว่า แนวคิดพื้นฐานของการควบคุมภายในประกอบด้วย

1) การควบคุมภายในเป็นส่วนประกอบที่แทรกอยู่ในกระบวนการปฏิบัติงานตามปกติ การควบคุมภายในเป็นสิ่งที่ต้องกระทำอย่างเป็นขั้นเป็นตอนไม่ใช่เป็นผลสุดท้ายของการกระทำ แต่เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องและแทรกอยู่ในการปฏิบัติงานตามปกติของหน่วยรับตรวจ ฝ่ายบริหารจึงควรนำการควบคุมภายในมาใช้โดยรวมเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารงาน เช่น การวางแผน การดำเนินการ และการติดตามผล

2) การควบคุมภายในเกิดขึ้นได้โดยบุคลากรของหน่วยรับตรวจ บุคลากรทุกระดับของหน่วยรับตรวจจะเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการทำให้มีการควบคุมภายในเกิดขึ้นในหน่วยรับตรวจ ฝ่ายบริหารเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่ดี โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ การวางกลไกการควบคุม และการกำหนดกิจกรรม รวมถึงการติดตามผลการควบคุมภายใน ส่วนบุคลากรอื่นของหน่วยรับตรวจรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในที่กำหนดขึ้น

3) การควบคุมภายในให้ความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าจะบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด แม้ว่าการควบคุมภายในจะออกแบบไว้ดีเพียงใดก็ตาม ก็ไม่สามารถให้ความมั่นใจว่าจะทำให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างสมบูรณ์ เพราะการควบคุมภายในยังมีข้อจำกัดจากปัจจัยอื่นซึ่งมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยรับตรวจ เช่น การใช้ดุลยพินิจผิดพลาด การสมรู้ร่วมคิดกัน การปฏิบัติผิดกฎหมาย ระเบียบ และกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ การวางระบบควบคุมภายในจะต้องคำนึงถึงต้นทุนและผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกันว่าผลประโยชน์ที่ได้รับจากการควบคุมภายในจะคุ้มค่างับต้นทุนที่เกิดขึ้น

องค์ประกอบของการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) สภาพแวดล้อมการควบคุม 2) การประเมินความเสี่ยง 3) กิจกรรมการควบคุม 4) ข้อมูลสารสนเทศ และการสื่อสารในองค์กร และ 5) การติดตามและประเมินผล

มาตรฐานการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ กำหนดกรอบแนวคิดไว้ ดังนี้

1) การควบคุมภายในเป็นกลไกที่จะทำให้หน่วยงานของรัฐบรรลุวัตถุประสงค์การควบคุมภายในด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน ได้แก่ ด้านการดำเนินงาน ด้านการรายงานและด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ

2) การควบคุมภายในเป็นส่วนประกอบที่แทรกอยู่ในการปฏิบัติงานตามปกติของหน่วยงานของรัฐ การควบคุมภายในเป็นสิ่งที่ต้องกระทำอย่างเป็นขั้นตอนและต่อเนื่อง มิใช่เป็นผลสุดท้ายของการกระทำ

3) การควบคุมภายในเกิดขึ้นได้โดยบุคลากรของหน่วยงานของรัฐ โดยผู้กำกับดูแลฝ่ายบริหาร ผู้ปฏิบัติงานและผู้ตรวจสอบภายใน เป็นผู้มีความสำคัญในการทำให้มีการควบคุมภายในเกิดขึ้น ซึ่งไม่ใช่เพียงการกำหนดนโยบายระบบงาน คู่มือการปฏิบัติงานและแบบฟอร์มดำเนินงานเท่านั้นหากแต่ต้องมีการปฏิบัติ

4) การควบคุมภายในสามารถให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่า จะบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดของหน่วยงานของรัฐ อย่างไรก็ตาม การควบคุมภายในที่กำหนดก็อาจจะไม่สามารถให้ความมั่นใจแก่ผู้กำกับดูแลและฝ่ายบริหาร ว่าการดำเนินงานจะบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างสมบูรณ์

5) การควบคุมภายในควรกำหนดให้เหมาะสมกับโครงสร้างองค์กรและภารกิจของหน่วยงานของรัฐ

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง คือ โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล ความสูญเสียหรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ หรือการกระทำใดที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ซึ่งอาจเกิดขึ้นในอนาคต และมีผลกระทบหรือทำให้การดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ทั้งในด้านยุทธศาสตร์ การปฏิบัติงาน การเงินและการบริหาร หรือเกิดการทุจริตภายในองค์กรได้

มาตรฐานการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานของรัฐ ดังนี้

1) หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่าหน่วยงานได้กำหนดการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม

2) หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในองค์กร อย่างน้อยต้องประกอบด้วย การมอบหมายผู้รับผิดชอบเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยง การกำหนดวัฒนธรรมของหน่วยงานของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการความเสี่ยง และการบริหารทรัพยากรบุคคล

3) หน่วยงานของรัฐต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม รวมถึงมีการสื่อสารการบริหารจัดการความเสี่ยงของวัตถุประสงค์ด้านต่าง ๆ ต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

4) การบริหารจัดการความเสี่ยงต้องดำเนินการในทุกระดับของหน่วยงานของรัฐ

5) การบริหารจัดการความเสี่ยงประกอบด้วย การระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง และการตอบสนองความเสี่ยง

6) หน่วยงานของรัฐต้องจัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และต้องมีการสื่อสารแผนบริหารจัดการความเสี่ยงกับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

7) หน่วยงานของรัฐต้องมีการติดตามประเมินผลการบริหารจัดการความเสี่ยงและทบทวนแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ

8) หน่วยงานของรัฐต้องมีการรายงานการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงานต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง

9) หน่วยงานของรัฐสามารถพิจารณานำเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด (กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง, 2562)

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

พีเตอร์สัน และพลาแมน (Peterson & Plowman, 1953, p. 433) กล่าวถึงทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผล (Quality of Effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and Capability) และ

ในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด คือ การสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการอย่างเหมาะสม และต้นทุนที่น้อยที่สุด โดยคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันทางการเงินที่มีอยู่

คาสท์ และคาร์ม (Katz & Kahm, 1978 อ้างถึงใน ควรคิด ชโลธรังสี, 2542) เป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาเกี่ยวกับองค์กระบวนเปิด ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร โดยกล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ คือส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ในการบรรลุเป้าหมายนั้นประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสิทธิภาพการทำงาน และความผูกพันก็ยังมีผลสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิติกรณ์ จันทรสุริยะศักดิ์ (2562) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการควบคุมภายในด้านการบัญชีที่ดี ที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานทางการเงิน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดหนองบัวลำภู จากผลการศึกษา พบว่า การควบคุมภายในด้านการบัญชีที่ดี ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมของการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม และการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงานทางการเงินโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ด้านการใช้ทรัพยากร

อย่างคุ้มค่า ด้านรายงานทางการเงินที่ถูกต้อง และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

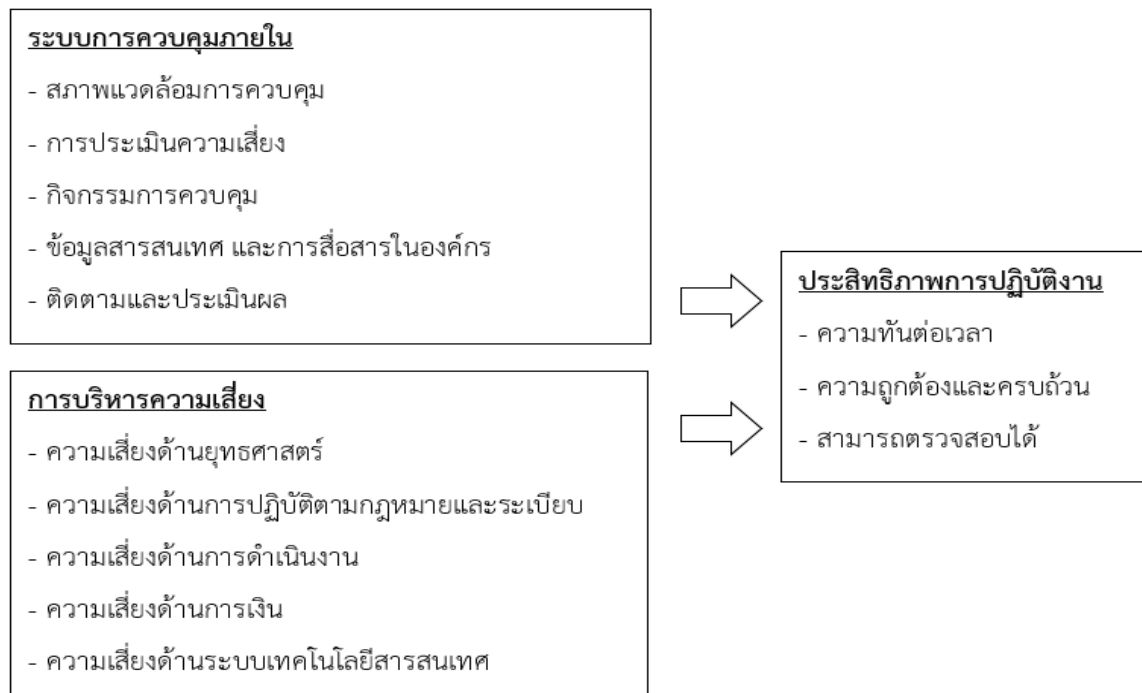
อนุพงศ์ คล้ายขำ (2560) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการควบคุมภายในที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการ กรมการเงินทหารอากาศ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการ กรมการเงินทหารอากาศ มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล

กิตติยา จิตต์อาจหาญ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในตามทัศนคติของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม และด้านการติดตามและประเมินผล ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

รักชิณา ใจจันทร์ (2562) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า การควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการสื่อสาร การบริหารความเสี่ยง ด้านกลยุทธ์ ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และอุปกรณ์ในการดำเนินงาน มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ

พรธิดา สีคำ (2560) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของกระบวนการตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการตรวจสอบภายใน ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ และด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำหรับการบริหารความเสี่ยงด้านการเงินและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ธีรวัฒน์ ธวัชรตันโกคิน (2564) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานทางการเงินของธุรกิจยานยนต์ ผลการศึกษาพบว่า การบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงิน ในด้านการประเมินความเสี่ยงงานการเงิน กิจกรรมควบคุม และสารสนเทศและการสื่อสาร มีลักษณะสัมพันธ์ในทิศทางบวกของการบริหารความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ต่อความสำเร็จในการดำเนินงานทางการเงินของธุรกิจยานยนต์



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม จำนวน 890 คน (สำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักงานศาลยุติธรรม, 2566) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือบุคลากรด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม จำนวน 276 คน จากการใช้สูตร Taro Yamane (1973) ในการคำนวณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระบบ

การควบคุมภายใน ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ จำนวน 18 ข้อ โดยมีเนื้อหาครอบคลุม 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม 2) ด้านการประเมินความเสี่ยง 3) ด้านกิจกรรมการควบคุม 4) ด้านข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร และ 5) ด้านการติดตามประเมินผล ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ จำนวน 26 ข้อ มีเนื้อหาครอบคลุม 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ 2) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ 3) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน 4) ความเสี่ยงด้านการเงิน และ 5) ความเสี่ยงด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นตัวแปรตาม จำนวน 15 ข้อ โดยมีเนื้อหาครอบคลุม 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความทันต่อเวลา 2) ความถูกต้องและครบถ้วน และ

3) สามารถตรวจสอบได้ และ ส่วนที่ 5 เป็นข้อเสนอแนะ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้ทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาข้อคำถามและนำผลคะแนนมาหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่กำหนด โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

ทั้งนี้ ทุกข้อคำถามมีค่า IOC มากกว่า 0.50 จึงสรุปได้ว่าข้อคำถามทุกข้อสามารถนำไปใช้ในการทดสอบได้ นอกจากนี้ยังทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1970) พบว่า ความเชื่อมั่นมีค่าเท่ากับ 0.983 ซึ่งมากกว่า 0.7 จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามชุดนี้มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง ดังตาราง

Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 30 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .983             | .984                                         | 59         |

## ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 276 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 80.80 มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 49.28 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 57.97 มีประสบการณ์การ

ทำงานอยู่ในช่วง 5 – 10 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 38.04 โดยดำรงตำแหน่งนักวิชาการ เงินและบัญชี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 61.96 ระดับปฏิบัติการ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 34.79

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

|                                         | ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม | ด้านการประเมินความเสี่ยง | ด้านกิจกรรมการควบคุม | ด้านข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร | ด้านการติดตามประเมินผล | ด้านยุทธศาสตร์ | ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ | ด้านการดำเนินงาน | ด้านการเงิน | ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | ด้านความทันต่อเวลา | ด้านความถูกต้องและครบถ้วน | ด้านสามารถตรวจสอบได้ | VIF   |
|-----------------------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------|-----------------------------------------|------------------------|----------------|-----------------------------------|------------------|-------------|---------------------------|--------------------|---------------------------|----------------------|-------|
| ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม                | 1                        |                          |                      |                                         |                        |                |                                   |                  |             |                           |                    |                           |                      | 3.094 |
| ด้านการประเมินความเสี่ยง                | .743**                   | 1                        |                      |                                         |                        |                |                                   |                  |             |                           |                    |                           |                      | 3.085 |
| ด้านกิจกรรมการควบคุม                    | .743**                   | .754**                   | 1                    |                                         |                        |                |                                   |                  |             |                           |                    |                           |                      | 3.816 |
| ด้านข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร | .740**                   | .716**                   | .802**               | 1                                       |                        |                |                                   |                  |             |                           |                    |                           |                      | 3.565 |
| ด้านการติดตามประเมินผล                  | .758**                   | .761**                   | .781**               | .779**                                  | 1                      |                |                                   |                  |             |                           |                    |                           |                      | 3.706 |
| ด้านยุทธศาสตร์                          | .723**                   | .715**                   | .711**               | .667**                                  | .752**                 | 1              |                                   |                  |             |                           |                    |                           |                      | 3.434 |
| ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ       | .699**                   | .655**                   | .653**               | .634**                                  | .709**                 | .803**         | 1                                 |                  |             |                           |                    |                           |                      | 4.269 |
| ด้านการดำเนินงาน                        | .709**                   | .739**                   | .746**               | .712**                                  | .753**                 | .769**         | .782**                            | 1                |             |                           |                    |                           |                      | 3.728 |
| ด้านการเงิน                             | .731**                   | .679**                   | .685**               | .665**                                  | .689**                 | .772**         | .829**                            | .787**           | 1           |                           |                    |                           |                      | 4.428 |
| ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ               | .674**                   | .660**                   | .665**               | .653**                                  | .644**                 | .665**         | .680**                            | .744**           | .753**      | 1                         |                    |                           |                      | 2.689 |
| ด้านความทันต่อเวลา                      | .568**                   | .565**                   | .589**               | .504**                                  | .591**                 | .686**         | .741**                            | .693**           | .774**      | .639**                    | 1                  |                           |                      |       |
| ด้านความถูกต้องและครบถ้วน               | .565**                   | .575**                   | .623**               | .582**                                  | .620**                 | .707**         | .747**                            | .718**           | .816**      | .685**                    | .849**             | 1                         |                      |       |
| ด้านสามารถตรวจสอบได้                    | .608**                   | .546**                   | .586**               | .559**                                  | .571**                 | .689**         | .760**                            | .680**           | .816**      | .683**                    | .775**             | .842**                    | 1                    |       |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่าง 2 ตัวแปร มีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง .504 - .849 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

โดยทั่วไประดับค่าที่ยอมรับได้อยู่ที่ไม่เกิน .800 และพบว่า ค่า VIF อยู่ระหว่าง 2.689 – 4.428 โดยมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ระบบการควบคุมภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความทันต่อเวลา

| ตัวแปร                                  | ด้านความทันต่อเวลา |      |       |        |       |           |       |
|-----------------------------------------|--------------------|------|-------|--------|-------|-----------|-------|
|                                         | B                  | Std. | Beta  | t      | Sig.  | Tolerance | VIF   |
| ค่าคงที่ (Constant)                     | 1.648              | .221 |       | 7.439  | .000  |           |       |
| ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม                | .181               | .082 | .180  | 2.193  | .029* | .323      | 3.094 |
| ด้านการประเมินความเสี่ยง                | .135               | .077 | .142  | 1.738  | .083  | .324      | 3.085 |
| ด้านกิจกรรมการควบคุม                    | .244               | .084 | .263  | 2.890  | .004* | .262      | 3.816 |
| ด้านข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร | -.116              | .078 | -.131 | -1.486 | .139  | .280      | 3.565 |
| ด้านการติดตามประเมินผล                  | .215               | .080 | .243  | 2.708  | .007* | .270      | 3.706 |

ค่าสำคัญทางสถิติ  $R = 0.644$   $R^2 = 0.415$  ค่า  $F = 38.245$  ค่า Durbin-Watson = 1.913

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ระบบการควบคุมภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความถูกต้องและครบถ้วน

| ตัวแปร                                  | ด้านความถูกต้องและครบถ้วน |      |      |       |       |           |       |
|-----------------------------------------|---------------------------|------|------|-------|-------|-----------|-------|
|                                         | B                         | Std. | Beta | t     | Sig.  | Tolerance | VIF   |
| ค่าคงที่ (Constant)                     | 1.847                     | .199 |      | 9.282 | .000  |           |       |
| ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม                | .064                      | .074 | .069 | .870  | .385  | .323      | 3.094 |
| ด้านการประเมินความเสี่ยง                | .087                      | .070 | .100 | 1.258 | .209  | .324      | 3.085 |
| ด้านกิจกรรมการควบคุม                    | .216                      | .076 | .253 | 2.852 | .005* | .262      | 3.816 |
| ด้านข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร | .056                      | .070 | .069 | .799  | .425  | .280      | 3.565 |
| ด้านการติดตามประเมินผล                  | .197                      | .071 | .240 | 2.750 | .006* | .270      | 3.706 |

ค่าสำคัญทางสถิติ  $R = 0.666$   $R^2 = 0.443$  ค่า  $F = 43.032$  ค่า Durbin-Watson = 1.873

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์ระบบการควบคุมภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสามารถตรวจสอบได้

| ตัวแปร                                  | ด้านสามารถตรวจสอบได้ |      |      |       |       |           |       |
|-----------------------------------------|----------------------|------|------|-------|-------|-----------|-------|
|                                         | B                    | Std. | Beta | t     | Sig.  | Tolerance | VIF   |
| ค่าคงที่ (Constant)                     | 1.875                | .202 |      | 9.282 | .000  |           |       |
| ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม                | .277                 | .075 | .301 | 3.681 | .000* | .323      | 3.094 |
| ด้านการประเมินความเสี่ยง                | .049                 | .071 | .056 | .689  | .492  | .324      | 3.085 |
| ด้านกิจกรรมการควบคุม                    | .157                 | .077 | .185 | 2.037 | .043* | .262      | 3.816 |
| ด้านข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร | .054                 | .071 | .066 | .755  | .451  | .280      | 3.565 |
| ด้านการติดตามประเมินผล                  | .085                 | .073 | .105 | 1.174 | .241  | .270      | 3.706 |

ค่าสำคัญทางสถิติ  $R = 0.647$   $R^2 = 0.418$  ค่า  $F = 38.854$  ค่า Durbin-Watson = 1.970

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 2, 3 และ 4 พบว่า ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของตัวแปรอยู่ระหว่าง 3.085 - 3.816 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 หมายความว่า ไม่เกิด Multicollinearity นอกจากนี้ยังพบว่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 1.913, 1.873, 1.970 ตามลำดับ Correlation Coefficient มีค่าเท่ากับ 0.644, 0.666, 0.647 ตามลำดับ สามารถอธิบายหรือพยากรณ์ตัวแปรตามได้ร้อยละ 41.50, 44.30, 41.80 ตามลำดับ ถือได้ว่าข้อมูลไม่มีปัญหา Autocorrelation ดังนั้นจึงนำตัวแปรทั้งหมดเข้าสู่สมการถดถอยพหุคูณ โดยพบว่า ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสามารถตรวจสอบ

ได้ของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมด้านความทันต่อเวลา มี 3 ตัวแปร ได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม กิจกรรมการควบคุม และการติดตามประเมินผล ด้านความถูกต้องและครบถ้วน มี 2 ตัวแปร ได้แก่ กิจกรรมการควบคุม และการติดตามประเมินผล และด้านสามารถตรวจสอบได้ มี 2 ตัวแปร ได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม และกิจกรรมการควบคุม ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 แสดงการวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความทันต่อเวลา

| ตัวแปร                                      | ด้านความทันต่อเวลา |      |      |       |       |           |       |
|---------------------------------------------|--------------------|------|------|-------|-------|-----------|-------|
|                                             | B                  | Std. | Beta | t     | Sig.  | Tolerance | VIF   |
| ค่าคงที่ (Constant)                         | .649               | .183 |      | 3.540 | .000  |           |       |
| ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์                    | .078               | .066 | .080 | 1.177 | .240  | .291      | 3.434 |
| ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ | .237               | .077 | .233 | 3.083 | .002* | .234      | 4.269 |
| ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน                  | .078               | .067 | .083 | 1.173 | .242  | .268      | 3.728 |
| ความเสี่ยงด้านการเงิน                       | .418               | .078 | .413 | 5.371 | .000* | .226      | 4.428 |
| ความเสี่ยงด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ         | .054               | .058 | .056 | .934  | .351  | .372      | 2.689 |

ค่าสำคัญทางสถิติ  $R = 0.800$   $R^2 = 0.640$  ค่า  $F = 95.944$  ค่า Durbin-Watson = 1.972

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 6 แสดงการวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความถูกต้องและครบถ้วน

| ตัวแปร                                      | ด้านความถูกต้องและครบถ้วน |      |      |       |       |           |       |
|---------------------------------------------|---------------------------|------|------|-------|-------|-----------|-------|
|                                             | B                         | Std. | Beta | t     | Sig.  | Tolerance | VIF   |
| ค่าคงที่ (Constant)                         | .827                      | .156 |      | 5.317 | .000  |           |       |
| ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์                    | .076                      | .056 | .084 | 1.351 | .178  | .291      | 3.434 |
| ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ | .125                      | .065 | .133 | 1.913 | .057  | .234      | 4.269 |
| ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน                  | .065                      | .057 | .075 | 1.158 | .248  | .268      | 3.728 |
| ความเสี่ยงด้านการเงิน                       | .471                      | .066 | .504 | 7.126 | .000* | .226      | 4.428 |
| ความเสี่ยงด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ         | .092                      | .049 | .103 | 1.877 | .062  | .372      | 2.689 |

ค่าสำคัญทางสถิติ  $R = 0.834$   $R^2 = 0.695$  ค่า  $F = 123.008$  ค่า Durbin-Watson = 1.948

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 7 แสดงการวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสามารถตรวจสอบได้

| ตัวแปร                                      | ด้านสามารถตรวจสอบได้ |      |       |       |       |           |       |
|---------------------------------------------|----------------------|------|-------|-------|-------|-----------|-------|
|                                             | B                    | Std. | Beta  | t     | Sig.  | Tolerance | VIF   |
| ค่าคงที่ (Constant)                         | .886                 | .154 |       | 5.747 | .000  |           |       |
| ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์                    | .039                 | .056 | .044  | .700  | .485  | .291      | 3.434 |
| ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ | .226                 | .065 | .243  | 3.503 | .001* | .234      | 4.269 |
| ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน                  | -.051                | .056 | -.059 | -.908 | .364  | .268      | 3.728 |
| ความเสี่ยงด้านการเงิน                       | .484                 | .066 | .522  | 7.392 | .000* | .226      | 4.428 |
| ความเสี่ยงด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ         | .124                 | .049 | .140  | 2.539 | .012* | .372      | 2.689 |

ค่าสำคัญทางสถิติ  $R = 0.834$   $R^2 = 0.696$  ค่า  $F = 123.517$  ค่า Durbin-Watson = 2.003

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 5, 6 และ 7 พบว่า ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของตัวแปรอยู่ระหว่าง 2.689 - 4.428 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 หมายความว่า ไม่เกิด Multicollinearity นอกจากนี้ยังพบว่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 1.972, 1.948, 2.003 ตามลำดับ Correlation Coefficient มีค่าเท่ากับ 0.800, 0.834, 0.834 ตามลำดับ สามารถอธิบายหรือพยากรณ์ตัวแปรตามได้ร้อยละ 64.00, 69.50, 69.60 ตามลำดับ ถือได้ว่าข้อมูลไม่มีปัญหา Autocorrelation ดังนั้นจึงนำตัวแปรทั้งหมดเข้าสู่สมการถดถอยพหุคูณ โดยพบว่า ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมด้านความทันต่อเวลา มี 2 ตัวแปร ได้แก่

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ และความเสี่ยงด้านการเงิน ด้านความถูกต้องและครบถ้วน มี 1 ตัวแปร ได้แก่ ความเสี่ยงด้านการเงิน และด้านสามารถตรวจสอบได้ มี 3 ตัวแปร ได้แก่ ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ ความเสี่ยงด้านการเงิน และความเสี่ยงด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผล

### 1. อภิปรายผลการวิจัยของสมมติฐาน

#### ข้อที่ 1 และ ข้อที่ 3

จากผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และ ข้อที่ 3 พบว่า ระบบการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านการติดตามประเมินผล และการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ และด้านการเงิน มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความทันต่อเวลาของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ที่นัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่าระดับ 0.05 เนื่องจากหน่วยงานมีระบบการควบคุมภายในที่ส่งเสริมสนับสนุนด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมที่เหมาะสม มีกิจกรรมการควบคุมที่ดีและเพียงพอ มีการติดตามประเมินผลการควบคุมอย่างต่อเนื่อง และมีการบริหารความเสี่ยงทางการเงินอย่างเพียงพอและเหมาะสม โดยมีมาตรการควบคุมการปฏิบัติงานตามกฎหมายและระเบียบอย่างเคร่งครัด จึงส่งผลให้บุคลากรด้านการเงินและบัญชีสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันกำหนดเวลา จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิติกรณ์ จันทรสุริยะศักดิ์ (2562) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการควบคุมภายในด้านการบัญชีที่ดี ที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานทางการเงิน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า การควบคุมภายในด้านการบัญชีที่ดี ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม และด้านการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์

และส่งผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงานทางการเงินโดยรวม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รักชิณา ใจจันทร์ (2562) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย พบว่า การควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการสื่อสาร การบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านบุคลากร และด้านเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ในการดำเนินงาน มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ

### 2. อภิปรายผลการวิจัยของสมมติฐาน

#### ข้อที่ 2 และ ข้อที่ 4

จากผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 และ ข้อที่ 4 พบว่า ระบบการควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุม และด้านการติดตามประเมินผล และการบริหารความเสี่ยงด้านการเงิน มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความถูกต้องและครบถ้วนของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ที่นัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่าระดับ 0.05 เนื่องจากหน่วยงานมีระบบการควบคุมภายในที่สนับสนุนระบุและพัฒนากิจกรรมการควบคุมที่เหมาะสมและเพียงพอ และมีการติดตามประเมินผลการควบคุมอย่างต่อเนื่อง และมีการบริหารความเสี่ยงทางการเงินอย่างเพียงพอและเหมาะสม มีการประเมินความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอและเป็นประจำ โดยมีมาตรการควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด จึงส่งผลให้บุคลากรด้านการเงินและบัญชีสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมี

ประสิทธิภาพและมีความถูกต้องครบถ้วน จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุพงศ์ คล้ายข้า (2560) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการควบคุมภายในที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการ กรมการเงินทหารอากาศ พบว่า ปัจจัยการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการ กรมการเงินทหารอากาศ มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรธิดา สีคำ (2560) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของกระบวนการตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า กระบวนการตรวจสอบภายใน ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ และด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำหรับการบริหารความเสี่ยง ด้านการเงินและด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

### 3. อภิปรายผลการวิจัยของสมมติฐานข้อที่ 3 และ ข้อที่ 6

จากผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 และ ข้อที่ 6 พบว่า ระบบการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านกิจกรรมการควบคุม และการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ ด้านการเงิน และด้าน

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสามารถตรวจสอบได้ของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ที่นัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่าระดับ 0.05 เนื่องจากหน่วยงานมีการบริหารความเสี่ยงทางการเงินอย่างเพียงพอและเหมาะสม โดยมีมาตรการควบคุมการปฏิบัติงานตามกฎหมายและระเบียบอย่างเคร่งครัด และมีการบริหารความเสี่ยงทางการเงินอย่างเพียงพอและเหมาะสม มีการประเมินความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำ มีมาตรการควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และมีมาตรการป้องกันการเกิดข้อผิดพลาดในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเพียงพอ จึงส่งผลให้บุคลากรด้านการเงินและบัญชีสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตรวจสอบได้อย่างโปร่งใส จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติยา จิตต์อาจหาญ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในตามทัศนคติของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม และด้านการติดตามและประเมินผล ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มงคล กิตติวุฒิไกร (2558) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของธุรกิจ SMEs ในจังหวัดมุกดาหาร พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการระบุเหตุการณ์ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความ

เสี่ยง และด้านการติดตามประเมินผลและรายงาน มีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ของธุรกิจ SMEs ในจังหวัดมุกดาหาร

## ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือสำคัญต่อการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ในการผลักดันให้องค์กรขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว และสามารถบ่งชี้เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร รวมถึงการบริหารปัจจัยและการควบคุมกิจกรรมในกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อลดมูลเหตุของโอกาสที่จะทำให้เกิดความเสียหายจากการดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามแผน ดังนั้น การให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงเป็นสิ่งที่มีจำเป็นอย่างยิ่ง ควรให้ส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญและปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

## เอกสารอ้างอิง

กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง. (2562). *มาตรฐานการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานของรัฐ*. สืบค้น 1 มีนาคม 2564, จาก <https://www.cgd.go.th/>

กิตติยา จิตต์อาจหาญ. (2560). *ปัจจัยการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในตาม*

*ทัศนคติของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.*

คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน. (2544). *ระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544*. สืบค้น 1 มีนาคม 2564, จาก <https://www.audit.go.th/th/>

ควรคิด ชโลธรรังสี. (2542). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสุขภาพจังหวัดอุบลราชธานี. (ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*

ธีรวัฒน์ ธวัชรตันโกคิน. (2564). *ผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานทางการเงินของธุรกิจยานยนต์. วารสารวิชาการนอร์ทเทิร์น, 8(4), 12-26.*

นิติกรณ์ จันทรสิริยศศักดิ์, นุชรี พิทักษ์, มณีวรรณ ศรีปาน, พยุงศรี ดีโคตร และวนิดา ณ ลำพูน. (2562). *ผลกระทบของการควบคุมภายในด้านการบัญชีที่ดี ที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานทางการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดหนองบัวลำภู. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 8(2), 71-85.*

พรธิดา สีคำ. (2560). *อิทธิพลของกระบวนการตรวจสอบภายใน และการบริหารความ*

เสี่ยงที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน  
ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์  
แห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์บัญชี  
มหาบัณฑิต คณะบัญชี). กรุงเทพฯ:  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย  
ศรีปทุม.

Petersen, E., & Plowman, E. (1953).  
*Grosvenor: Business Organization  
and Management*. Illinois: Irwin.

มงคล กิตติวุฒิไกร และมนัสดา ชัยสวณียากรณ์.  
(2558). ผลกระทบของการบริหารความ  
เสี่ยงที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน  
ของธุรกิจ SMEs ในจังหวัดมุกดาหาร.  
*วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*,  
6(1), 105-118.

รักธิณา ใจจันทร์. (2562). ผลกระทบของการ  
ควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง  
ต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และ  
พัสดุของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย.  
(การค้นคว้าอิสระ). อุดรดิตถ์:  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2557).  
*มาตรฐานการสอบบัญชี รหัส 315*  
(ปรับปรุง). สืบค้น 1 มีนาคม 2564, จาก  
<https://acpro-std.tf.ac.or.th/>

สำนักงานเจ้าหน้าที่ สำนักงานศาลยุติธรรม.  
(2566). ข่าวประชาสัมพันธ์. สืบค้น 1  
มีนาคม 2564, จาก <https://op.coj.go.th/th/page/item/index/id/1>

อนุพงศ์ คล้ายขำ. (2560). อิทธิพลของการควบคุม  
ภายในที่มีต่อประสิทธิภาพในการ  
ปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงาน  
ราชการ กรมการเงินทหารอากาศ. (การ

## การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเสมือนจริงเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ การจัดการท่องเที่ยว

### Developing Virtual Reality Technology and Innovations to Promote Tourism Management Learning

หญทัย อาษากิจ<sup>1\*</sup> และภฤศพงค์ เพชรบุล<sup>2</sup>

Haruethai Asakit<sup>1\*</sup> and Phrutsapong Phetchabun<sup>2</sup>

<sup>1</sup> สาขาวิชาระบบสารสนเทศธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จังหวัดเชียงใหม่

<sup>2</sup> สาขาวิชาเทคโนโลยีการพิมพ์และบรรจุภัณฑ์ คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จังหวัดเชียงใหม่

<sup>1</sup> Business Information System Major, Faculty of Business Administration and Liberal Arts,  
Rajamangala University of Technology Lanna, Chiang Mai

<sup>2</sup> Printing and Packaging Technology Major, Business Administration Department, Faculty of  
Arts and Architecture, Rajamangala University of Technology Lanna, Chiang Mai

\* E-mail: aeharuethai@gmail.com

*Received December 23, 2022 Revised December 28, 2023 Accepted December 28, 2023*

## บทคัดย่อ

โครงการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเสมือนจริงเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้  
การจัดการท่องเที่ยวชุมชน และเพื่อพัฒนาส่งเสริมการเรียนรู้สำหรับนวัตกรชุมชนในการขับเคลื่อนการ  
ท่องเที่ยวชุมชน ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมเสมือนจริง

ประชากร คือ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวชุมชน บนเส้นทางหมายเลข 106 กลุ่มตัวอย่างใน  
การศึกษาครั้งนี้ คือ ชุมชนบ้านป่าปวย ตำบลบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ส่วนนวัตกรชุมชน พิจารณาจากคนรุ่นใหม่  
ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบการท่องเที่ยวในชุมชนของบ้านป่าปวย คณะกรรมการวิสาหกิจท่องเที่ยวชุมชน  
บ้านป่าปวย ตำบลบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน โดยสร้าง Learning Platform เสริมการเรียนรู้ด้านการจัดการการ  
ท่องเที่ยวชุมชน เป็นเครื่องมือในการสร้างนวัตกรชุมชน ผ่านระบบคลังความรู้ คลัง VR และ CBT Simulation  
Games

ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาและส่งเสริมการเรียนรู้ของนวัตกรชุมชน เพื่อขับเคลื่อนการท่องเที่ยว  
ชุมชน ด้านการบริหารจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ต้องมีระบบการบริหารจัดการและกติกาที่เป็นของชุมชนเอง  
สามารถเชื่อมโยงกับการพัฒนาด้านอื่น ๆ ส่วนรูปแบบการเรียนรู้ผ่านเกมมีพีเคชั่น ของนวัตกรชุมชน 12 คน

จากคลังความรู้ คลัง VR และ CBT Simulation Games ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวแบบเสมือน ก่อนการพัฒนาทักษะแก่นักนวัตกรรม ผลการประเมินคุณภาพเทคโนโลยีและนวัตกรรมเสมือนจริงของการเรียนรู้ของนักนวัตกรรมชุมชนอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.78)

**คำสำคัญ:** นวัตกรรม, เกมมิฟิเคชัน, คลังความรู้

## Abstract

The research study of Developing virtual reality technology and innovations to promote tourism management learning and to develop and promote learning for community innovators to drive community tourism with virtual reality technology and innovation

Population is community tourism entrepreneurs. On route 106, the samples in this study were Ban Pa Puey Community, Ban Hong subdistrict, Lamphun Province. Community innovators considered from the new generation involved in tourism in the community of Ban Pa Puey, Ban Pa Puey community tourism enterprise committee, Ban Hong subdistrict, Lamphun Province. By creating a learning platform to enhance learning on community tourism management It is a tool for creating community innovators. Through the knowledge repository system, VR library and CBT simulation games.

The results showed that development and promotion of learning of community innovators to drive community tourism community-based tourism management, There must be a management system and rules that belong to the community itself can be linked to other developments as for the learning style through the gamification of 12 community innovators from the knowledge library, VR library and CBT simulation games to provide insights into virtual tourism management. Before the development of skills for the innovators, the evaluation results of the quality of technology and virtual innovations in the learning of community innovators were at a high level. (total average 3.78)

**Keyword:** Innovator, Gamification, Knowledge library

## บทนำ

จังหวัดลำพูน เป็นจังหวัดหนึ่งใน 55 จังหวัดที่อยู่ภายใต้การส่งเสริมการท่องเที่ยวในเมืองท่องเที่ยวรองตามนโยบายของรัฐบาล โดยนโยบาย “ไทยเที่ยวไทย...ไทยยั่งยืน” สู่เส้นทางวัฒนธรรมจังหวัดลำพูน และล่าสุดได้ถูกจัดทำไว้ เป็นเส้นทางท่องเที่ยวเมืองรองตามโครงการ ไทยเที่ยวไทย..ไทยยั่งยืน ซึ่งแต่ละแห่งมีความสำคัญทั้งเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมแบบล้านนา เช่น “วัดพระธาตุหริภุญชัยวรมหาวิหาร” ปูชนียสถานศักดิ์สิทธิ์ที่สุดแห่งหนึ่งในภาคเหนือ ถูกยกให้เป็น 1 ใน 8 จอมเจดีย์ของประเทศ นอกจากนี้ จังหวัดลำพูน ยังเป็นเมืองอุตสาหกรรมขนาดย่อม โดยเป็นที่ตั้งนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ อุตสาหกรรมเครื่องสพัตน์และโรงงานเอกชน รวม 893 โรงงาน มูลค่าการลงทุน 169,037 ล้านบาท ส่งผลให้มีผลิตภัณฑ์มวลรวม หรือ GDP สูงที่สุดในภาคเหนือ ประมาณ 70,323 ล้านบาท หรือเฉลี่ยต่อหัว 172,716 บาท ต่อคนต่อปี จากข้อมูลสถิติการท่องเที่ยวรายจังหวัดของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่า ในเดือนกรกฎาคม 2561 จังหวัดลำพูน มีจำนวนผู้มาเยือนทั้งหมด 81,466 คน เพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน 3.4% คิดเป็นรายได้ประมาณ 89 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน 8.5% ส่วนในช่วง 7 เดือน (มกราคม - กรกฎาคม 2561) จังหวัดลำพูนมีผู้มาเยือน 635,510 คน คิดเป็นรายได้ประมาณ 885 ล้านบาท นอกจากนี้ยังมีทรัพยากรทางการท่องเที่ยวทั้งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้นมา มีองค์ประกอบครบทั้ง 3 ประเภท คือ สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ

การท่องเที่ยว โดยสิ่งที่ดึงดูดทางการท่องเที่ยว มีทั้งหมด 113 แห่ง ประกอบด้วยสิ่งท่องเที่ยวประเภทประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุ โบราณสถาน และศาสนา ทั้งหมด 54 แห่ง มีวัดวาอารามเก่าแก่ที่มีประวัติยาวนาน สถาปัตยกรรมที่ย้อนหลักไปถึงพุทธศตวรรษที่ 16 - 17 พิพิธภัณฑ์สถานอนุสาวรีย์และอนุสรณ์สถาน แหล่งท่องเที่ยวประเภทศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและกิจกรรมมีชนบทธรรมเนียมที่สืบทอดมาช้านาน วิถีชีวิตชุมชน แหล่งศิลปวัฒนธรรม แหล่งหัตถกรรม/สินค้าพื้นเมือง แหล่งเกษตรกรรม กิจกรรม ซึ่งมีการจัดเทศกาลงานประเพณี แหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ มากกว่า 20 แห่ง ของวนอุทยาน เช่น อุทยานแห่งชาติแม่ปิงและดอยขุนตาล ถ้ำ น้ำตกอ่างเก็บน้ำ และจุดชมทิวทัศน์ โดยอำเภอลี้จะเป็นอำเภอที่มีแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติมากที่สุด นอกจากนี้ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการทางการท่องเที่ยว ปัจจัยหลักทางสาธารณูปโภคพื้นฐาน ปัจจัยเสริม ปัจจัยหลัก ระบบอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย การสื่อสาร ที่พักแรมที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยว การบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีร้านอาหารมากกว่า 60 แห่ง มีศูนย์บริการนำเที่ยว ได้แก่ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวซึ่งเปิดบริการวันเวลาราชการ บริษัทนำเที่ยว ชมรมนำเที่ยวและสามารถเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเองทั้งในเขตอำเภอเมืองและต่างอำเภอ สินค้าที่ระลึกประเภทงานหัตถกรรมและของกินหรือสินค้า OTOP ได้แก่ ผ้าทอยกดอกที่มีชื่อของชาวยองที่บ้านศรีเมืองยู้ บ้านเวียงยอง ในเขตอำเภอเมือง ผ้าฝ้าย ผ้าบาติกจากอำเภอป่าซาง ไม้แกะสลักจากไม้ฉำฉาจากบ้านหนองยางโค บ้านเหมืองลึก บ้านแพะหลวง

ตำบลทางทุ่งหลวง อำเภอแม่ทา หรือโคมไฟไม้ ผลิตภัณฑ์จากเศษไม้สัก เซรามิค จากแหล่งผลิตเตาชนวนหลวง ประเภทของกิน ได้แก่ ลำไยสด ลำไยแห้ง ไวน์ลำไย ไวน์ผลไม้ ใส่อั่ว แคกลำไย และกระเทียม เส้นทาง 106 เริ่มที่แนวต้นยางสูงใหญ่ขึ้นพันต้นจากอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผ่านไปถึงอำเภอสี จังหวัดลำพูน นอกจากนี้ในส่วนของการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวนอกจากเส้นทางหมายเลข 106 ที่มีรถประจำทางวิ่งผ่านตลอดแล้ว ภาพรวมสภาพคมนาคมมีความสะดวก สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ทุกฤดูทั้งทางรถยนต์ รถโดยสารประจำทาง รถไฟ และเครื่องบินโดยมาลงที่สนามบินเชียงใหม่ และการท่องเที่ยวเข้าถึงยังสถานที่ต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง

จากการทบทวนแผนพัฒนาจังหวัดลำพูน (พ.ศ. 2561-2564) ประเด็นยุทธศาสตร์เมืองจุดหมายปลายทางแห่งการท่องเที่ยวเชิงประสบการณ์วัฒนธรรม (Cultural Experience Destination) พบว่าพื้นที่ประสบปัญหาด้านการท่องเที่ยวเมืองรองของกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา ตามแผนปฏิบัติการพัฒนาการท่องเที่ยวภายในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา ปัญหาด้านระบบสารสนเทศการท่องเที่ยวหรือระบบ ICT เพื่อการท่องเที่ยว ไม่มีฐานข้อมูลการท่องเที่ยวที่สามารถสืบค้นได้อย่างเป็นระบบ ปัญหาด้านการตลาดที่ไม่สามารถเพิ่มมูลค่าของทุนทางสังคมได้ อาทิ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาพื้นบ้านมาใช้ให้เกิดมูลค่าและคุณค่าทางเศรษฐกิจในชุมชน และในเขตอารยธรรมล้านนาได้อย่างเต็มศักยภาพ และขาดแผนการท่องเที่ยวที่เชื่อมโยงเส้นทางการท่องเที่ยวภายในเขตอารยธรรมล้านนาและการสร้างกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมกระบวนการ

จัดการท่องเที่ยวในชุมชน แม้ว่าในสถานการณ์ปัจจุบันสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาหลายแห่งมุ่งผลิตบัณฑิตที่มีศักยภาพในการสร้างสรรค์และบริหารจัดการนวัตกรรมในสาขาวิชาต่าง ๆ หลายหลักสูตร ทำให้เห็นว่าปัจจุบันมีการให้ความสำคัญกับการผลิต “นวัตกรรม (Innovator)” ซึ่งเป็นผลผลิตจากสถาบันอุดมศึกษาตลอดจนจากการสนับสนุนจากภาคส่วนต่าง ๆ ดังที่กล่าวไปข้างต้นกระจายตัวไปยังท้องถิ่นต่าง ๆ ทั่วประเทศ ซึ่งนวัตกรรมท้องถิ่นรุ่นใหม่ มีความท้าทายในการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนของตนเองหลายประการ

ในปีงบประมาณ 2562 ที่ผ่านมาผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษาเรียนรู้กระบวนการทำงานในการพัฒนาร่วมไปกับคนในชุมชน ซึ่งเป็นการดำเนินการในการพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดลำพูน ทำให้เกิดการสร้างรายได้และมูลค่าเพิ่มแก่ประชากรในพื้นที่ แต่ยังคงพบสภาพปัญหาของการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวชุมชน ด้านทรัพยากรบุคคลยังขาดศักยภาพที่เหมาะสมในการเข้ามาบริหารจัดการ จึงเป็นจุดอ่อนสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน ที่ไม่สามารถก่อให้เกิดการขยายผล และนำไปสู่ความยั่งยืนได้

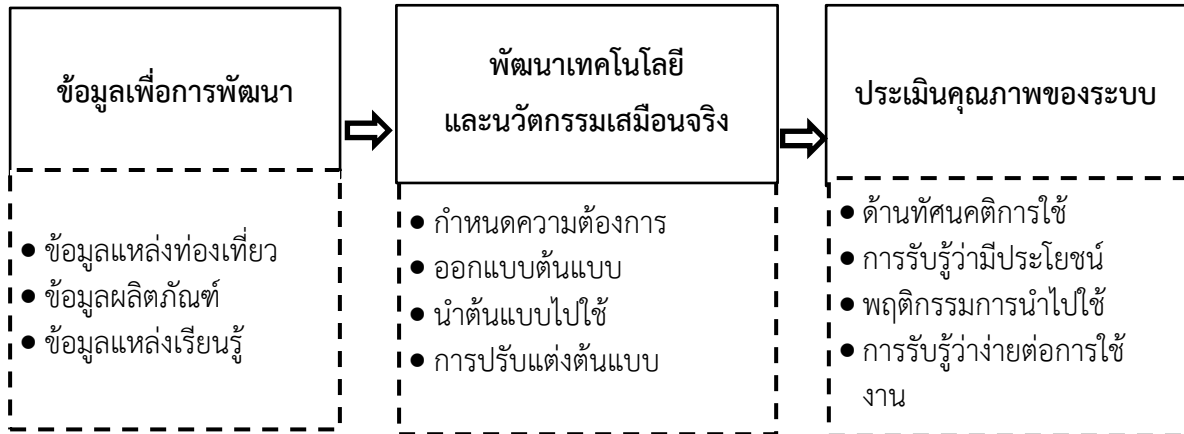
## วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเสมือนจริงส่งเสริมการเรียนรู้การจัดการท่องเที่ยวชุมชนบนเส้นทางหมายเลข 106
2. เพื่อพัฒนาและส่งเสริมการเรียนรู้สำหรับนวัตกรรมชุมชนในการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวชุมชนบนเส้นทางหมายเลข 106 ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมเสมือนจริง

## กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเสมือนจริง เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้การจัดการท่องเที่ยวเชิงนี้

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แสดงกรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 1. แนวคิดการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยี

ความสำคัญของเทคโนโลยีการศึกษานั้นมีความสำคัญต่อการศึกษามาก ดังนี้

1) ช่วยนำมวลประสบการณ์เข้ามาจัดการศึกษา ที่มีอยู่มากมายและหลากหลาย ถึงแม้จะอยู่ห่างไกลตัวผู้เรียน ถูกจำกัดด้วยระยะทางและกาลเวลา เทคโนโลยีการศึกษาก็ช่วยให้เราสามารถนำประสบการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้มาในโรงเรียนให้ผู้เรียนได้ศึกษาโดยสะดวกรวดเร็ว

2) ช่วยขยายแหล่งวิทยากรมนุษย์ ซึ่งมีอยู่อย่างจำกัด ให้สามารถใช้ได้อย่างกว้างขวาง แหล่งวิทยากรมนุษย์ที่จะใช้ประโยชน์ในทางการศึกษานั้นมีอยู่จำกัด จึงต้องหาเครื่องมือที่จะต้องขยายการใช้แหล่งวิทยากรมนุษย์ให้สามารถใช้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น เทคโนโลยีการศึกษาสามารถจะขยายการใช้แหล่งวิทยากรมนุษย์ให้กว้างขวาง

3) ช่วยจัดสภาวะการเรียนรู้ได้อย่างหลากหลายความคิดใหม่ในการเรียนรู้ของคนนั้น เราถือว่าคนเรียนได้ดีด้วยการกระทำแก้ปัญหาด้วยการเรียนเป็นกลุ่มใหญ่ เรียนเป็นกลุ่มเล็ก และเป็นรายบุคคล สิ่งที่จะทำให้สามารถจัดสภาวะการเรียนรู้เช่นนี้ได้ คือเทคโนโลยีการศึกษา

4) ทำให้คุณภาพของสถานศึกษาเท่าเทียมกันรัฐบาลมีนโยบาย ที่จะทำให้สถานศึกษาทุกแห่งมีคุณภาพเท่าเทียมกัน เทคโนโลยีการศึกษาจะเป็นวิธีหนึ่งที่ดี ที่จะทำให้คุณภาพของสถานศึกษามีความเท่าเทียมกัน

5) ทำให้เกิดผลการเรียนรู้หลายด้าน ความคิดในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง การเรียนรู้คือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งการเรียนรู้ที่มีการเปลี่ยนแปลงได้นั้น จะต้องมีการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นทั้งพุทธิพิสัย จิตพิสัย และทักษะพิสัย เทคโนโลยีการศึกษาจะช่วยให้เกิดผลการเรียนรู้ดังกล่าวได้เป็นอย่างดี

6) ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่นักเรียน ได้ลงมือกระทำด้วยตนเองจนเกิดการเรียนรู้ ความคิดเรื่องบทบาทของครูในการสอนนั้น ปัจจุบันเห็นว่าการสอนนั้นมิใช่การบอกกล่าวแต่อย่างเดียว แต่การสอนนั้นเป็นการจัดอำนวยความสะดวกให้แก่ นักเรียน เพื่อให้นักเรียนได้ลงมือกระทำด้วยตนเองจนเกิดการเรียนรู้ ความคิดเช่นนี้ย่อมมีความจำเป็นที่จะต้องนำเทคโนโลยีการศึกษาเข้ามาในโรงเรียน

7) ช่วยทำให้เกิดเหตุการณ์สอนที่สำคัญ ที่ทำให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพ การสอนที่เป็นระบบนั้น ย่อมประกอบด้วยเหตุการณ์ต่าง ๆ

8) ช่วยทำให้เกิด ภาวะเบื้องต้น ที่จำเป็น สำหรับการเรียนการสอนนักจิตวิทยาการศึกษา ยอมรับกันว่า ภาวะเบื้องต้น อันสำคัญต่อการเรียนรู้ทุกประเภท

การคิดสร้างสรรค์หรือกรรมวิธีใหม่ ๆ ซึ่งต่างไปจากที่เคยปฏิบัติมาใช้แก้ปัญหาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ด้วยจุดมุ่งหมายที่จะเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เรียกว่า “นวัตกรรม” นวัตกรรมตรงกับคำว่า “innovation” ในภาษาอังกฤษ ซึ่งแปลว่า To renew หรือ to modify หรือ “ทำขึ้นมาใหม่” ดังนั้นคนเราจึงควรมีนวัตกรรม คือ ต้องรู้จักสร้างสรรค์ ต้องมีความพร้อมที่จะก้าวไปข้างหน้า เพื่อปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของโลก ปัจจุบัน ในการพัฒนาการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในชั้น ปลายนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ ครู-อาจารย์ จะต้องพยายามค้นคว้าวิธีการใหม่ ๆ ที่คิดค้นขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งเรียกว่า “นวัตกรรมการศึกษา” นั่นเอง ฉะนั้นคำว่า นวัตกรรมการศึกษา

จึงหมายถึง การนำสิ่งใหม่ๆ แนวความคิดวิธีการ หรือการกระทำใหม่ๆ ซึ่งได้ผ่านการทดลอง วิจัย หรืออยู่ระหว่างการทดลอง หรือ อาจเป็นสิ่งที่เคยใช้แล้วมาปรับปรุงใหม่มาใช้ในการศึกษา เพื่อปรับปรุง หรือเพิ่มประสิทธิภาพ ให้ดียิ่งขึ้น

ในการจัดกระบวนการเรียนการสอน โดยนำนวัตกรรมการศึกษามาประยุกต์ใช้ จะช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถเรียนรู้ได้ทุกเวลาตามความต้องการ นวัตกรรมการเรียนรู้ จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัย วิถีคิด ที่ออกนอกกรอบเดิม พอสมควร คือ จะต้องออกนอก “ร่อง” หรือ ช่องทางเดิม ๆ ที่เคยชิน เรียกได้ว่า จะต้องปรับเปลี่ยนแนวคิด หรือ กระบวนทัศน์ ที่มีอยู่เดิมเกี่ยวกับการเรียนรู้เสียใหม่ จากที่เคยเข้าใจว่า การเรียนรู้ คือ การศึกษาเพียงเพื่อให้ ได้รู้ นั้น มาเป็นการเรียนรู้ที่นำมาใช้พัฒนางาน พัฒนาชีวิต และพัฒนา สังคมประเทศชาติ ซึ่งเป็นความรู้ ที่แนบแน่นอยู่กับงาน เกี่ยวพันอยู่กับปัญหาเป็น ความรู้ที่มีบริบทการเรียนรู้ตามกระบวนทัศน์ใหม่นี้ จึงมักเริ่มต้นด้วยการพัฒนาตัวโจทย์ขึ้นมาก่อน โดยใช้ปัญหาหรือสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเป็นหลักเรียกได้ว่ามีความต้องการที่จะแก้ไขปัญหา หรือพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้นจึงเป็นแรงผลักดันที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ขึ้น มีวิธีการอย่างไรที่จะทำให้ผู้เรียน สามารถเรียนรู้ได้เอง สามารถคิดเอง ทำเอง และแก้ปัญหาเองได้ โดยครูเป็นเพียงผู้ชี้แนะ คอยให้คำแนะนำในการเรียนรู้ การศึกษาในระบบนั้นไม่สามารถจัดให้ได้อย่างเพียงพอ เป็นผลที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมการศึกษา ได้แก่ มหาวิทยาลัยเปิด (open university) การเรียนทางวิทยุโทรทัศน์ การเรียนทางไปรษณีย์ แบบเรียนสำเร็จรูป และชุดการเรียนนวัตกรรม

สื่อการเรียนการสอนแบบตามคุณลักษณะได้ 4 ประเภทคือ

1) สื่อประเภทวัสดุ ได้แก่ สไลด์ แผ่นใส เอกสารตำรา สารเคมี สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และคู่มือการฝึกปฏิบัติ

2) สื่อประเภทอุปกรณ์ ได้แก่ ของจริง หุ่นจำลอง เครื่องเล่นเทปเสียง เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องฉายแผ่นใส อุปกรณ์และเครื่องมือในห้องปฏิบัติการ

3) สื่อประเภทเทคนิคและวิธีการ ได้แก่ การสาธิต การอภิปรายกลุ่ม การฝึกปฏิบัติการ ฝึกงาน การจัดนิทรรศการ และสถานการณ์จำลอง

4) สื่อประเภทคอมพิวเตอร์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CAI) การนำเสนอด้วยคอมพิวเตอร์ (computer presentation) การใช้ internet และ internet เพื่อการสื่อสาร และการใช้ www (world wide web)

ดังนั้นในการพัฒนาการศึกษา เราจะมีวิธีการอย่างไรที่จะสร้างนวัตกรรมการเรียนรู้ให้คนสนใจ และใครที่จะเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา เพราะนวัตกรรมการเรียนการสอน ต่อไปน่าจะมีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น เพราะปัจจุบันมีการปฏิรูปการศึกษาที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ซึ่งต้องมีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามสภาพจริง เรียนรู้จากประสบการณ์ผู้เรียนจึงจะทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างเต็มศักยภาพ ทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีความหมาย มีความสนใจกระตือรือร้น และเกิดความอยากรู้อยากเห็น สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้ ครูผู้สอนต้องมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมประเภท Multimedia สามารถจัดทำสื่อ นวัตกรรมออกมาใช้ในการเรียนการสอน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

พัฒนาตนเองได้ตามศักยภาพอย่างเต็มที่ และเต็มความสามารถ ผู้เรียนจะต้องสนใจใฝ่เรียนรู้ในเรื่องของการใช้ นวัตกรรมในรูปแบบของไอทีให้มากขึ้น เพื่อจะได้เกิดความคุ้นเคยแล้วสามารถใช้สื่อได้อย่างถูกต้อง และสถานศึกษาต้องจัดทำสื่อ อุปกรณ์เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ ให้พร้อม เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้เรียนและทำให้การจัดการกระบวนการเรียนการสอนมีความสมบูรณ์ จึงส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการนำ นวัตกรรมการเรียนรู้ไปพัฒนาการศึกษาให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป

นวัตกรรม หมายถึง สิ่งประดิษฐ์ (วัสดุ อุปกรณ์) หรือเทคนิควิธีการใหม่ๆ (อาจปรับปรุงของเก่าให้ใหม่หรือดีขึ้น) ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น นวัตกรรมเมื่อถูกนำมาใช้จนเคยชินเป็นปกตินิสัยเป็นส่วนหนึ่งของระบบงานแล้ว ก็จะหมดสภาพความเป็นนวัตกรรมกลายเป็นเทคโนโลยีไป

เทคโนโลยีการศึกษา เป็นการประยุกต์เอาแนวความคิด หลักการ ทฤษฎี เทคนิค วิธีการ วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ เข้ามาใช้ในวงการศึกษาอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การศึกษามีประสิทธิภาพ (Efficiency) ประหยัด (Economy) และมีประสิทธิผล (Productivity) เทคโนโลยีเมื่อถูกใช้ไปนาน ๆ หรือนำไปใช้ต่างสถานที่ ต่างเวลา ต่างโอกาส ก็อาจเกิดปัญหาหรือข้อบกพร่องบางประการ เช่น อาจไม่ได้ผลหรือได้ผลน้อย ไม่เป็นที่น่าพอใจ จำเป็นต้องมีการดัดแปลงปรับปรุงหรือคิดค้นสิ่งใหม่ขึ้น ให้เหมาะสมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การคิดค้นหรือปรับปรุงดัดแปลงขึ้นใหม่แล้วทดลองใช้จนได้ผล

และนำมาใช้ในสถานการณ์จริง สิ่งนั้นก็กลายเป็นนวัตกรรมไป และนวัตกรรมนั้นเมื่อถูกใช้จนเป็นปกติวิสัยเป็นส่วนหนึ่งของระบบงานก็จะกลายเป็นเทคโนโลยีไปอีก เป็นวัฏจักรหมุนเวียนกันไป

พัฒนาการของเทคโนโลยีการศึกษา เริ่มต้นจากการนำวัสดุอุปกรณ์ซึ่งเป็นสื่อประเภทภาพและเสียงรวมถึงเทคนิควิธีการมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเรียนการสอน และมีการนำสื่อหลายๆ อย่างมาใช้ร่วมกันในลักษณะของสื่อประสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในวงการศึกษาก็ทำให้เกิดคอมพิวเตอร์ช่วยสอน โดยผู้เรียนสามารถเรียนรู้จากโปรแกรมบทเรียนรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การสอน การฝึกหัด การจำลอง เกมเพื่อการสอน การค้นพบ การแก้ปัญหา และการทดสอบ ในแต่ละบทเรียนจะมีตัวอักษร ภาพกราฟิก ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียง ประกอบในลักษณะของสื่อประสม และสื่อหลายมิติ ต่อมา มีการนำคอมพิวเตอร์มาเชื่อมโยงเข้าด้วยกันเป็นเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยมีระบบโทรคมนาคมเข้ามาเสริม ทำให้สามารถจัดการเรียนรู้ได้ ในลักษณะการศึกษารายบุคคล การศึกษาเป็นกลุ่ม การศึกษามวลชน และสามารถจัดการศึกษาได้ ทั้งในระบบนอกระบบ และตามอัธยาศัย ทำให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต

## 2. แนวคิดการพัฒนา Learning Platform

องค์ประกอบการพัฒนา Learning Platform เพื่อสร้างกระบวนการทำงานในการพัฒนาการเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมาย ระบบที่ได้รับการพัฒนาขึ้นจึงมีองค์ประกอบดังนี้

1) Learning Content หรือเนื้อหาการเรียนรู้ ที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการเรียนรู้โดยการพัฒนาเนื้อหาการเรียนรู้ให้อยู่ในรูปแบบ Gamification Framework ที่จะทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 2 Learning Content เนื้อหาการเรียนรู้

## Gamification Framework

เกมมิฟิเคชัน (Gamification) หมายถึง การใช้เทคนิคในรูปแบบของเกมโดยไม่ใช้ตัวเกม เพื่อเป็นสิ่งที่ช่วยในการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ด้วยวิธีการที่สนุกสนาน ใช้กลไกของเกมเป็นตัวดำเนินการอย่างไม่น่าเบื่อ อันจะทำให้ผู้เรียนเกิดพฤติกรรม ตรวจสอบ ปรับปรุง และหาวิธีการแก้ไขปัญหา

เกมมิฟิเคชันเป็นการนำเอากลไกของเกมมาสร้างความน่าสนใจในการเรียนรู้ เพื่อสร้างแรงจูงใจและความน่าตื่นเต้นในการเรียนรู้ ทำให้เกิดเป็นสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ดี มีกระบวนการที่ง่ายต่อการเข้าใจในสิ่งที่ซับซ้อน โดยใช้เหตุการณ์ในชีวิตประจำวันในความเป็นจริง มาจัดเป็นกิจกรรมในลักษณะของเกม ซึ่งองค์ประกอบของเกมมิฟิเคชันมีดังนี้

1) เป้าหมาย (Goals) เกมแต่ละชนิดมีวิธีการเล่นที่แตกต่างกัน สิ่งที่มีในทุกเกมคือเป้าหมายของการเล่นเกม อาจจะเป็นการกำหนดถึงการเอาชนะ สามารถแก้ปริศนา หรือผ่านเกณฑ์ที่ผู้ออกแบบเกมกำหนดไว้ ทำให้เกิดความท้าทายที่ช่วยให้ผู้เล่นก้าวไปข้างหน้า เมื่อบรรลุเป้าหมายจึงจะเป็นการจบเกม บางครั้งอาจจะจำเป็นต้องประกอบด้วยเป้าหมายเล็กที่สามารถนำไปสู่เป้าหมายใหญ่ เพื่อให้เกิดการเล่นอย่างต่อเนื่องโดยไม่จบเกมเร็วเกินไป

2) กฎ (Rules) เกมจะต้องมีการบอกถึงกฎ กติกา วิธีการเล่น วิธีการให้คะแนน หรือเงื่อนไข โดยอธิบายไว้เพื่อให้ผู้เล่นปฏิบัติตาม ผู้ออกแบบเกมจะต้องเป็นผู้กำหนดกฎต่าง ๆ ให้ชัดเจน

3) ความขัดแย้ง การแข่งขัน หรือความร่วมมือ (Conflict, Competition, or Cooperation) ในการเล่นเกมที่มีความขัดแย้งเป็นการเอาชนะโดยการทำลายหรือขัดขวางฝ่ายตรงข้าม แต่การแข่งขันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของตนเองเพื่อเอาชนะฝ่ายตรงข้าม ส่วนความร่วมมือเป็นการร่วมกันเป็นทีมเพื่อเอาชนะอุปสรรค และบรรลุเป้าหมายที่มีร่วมกัน

4) เวลา (Times) เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดแรงผลักดันในการทำกิจกรรมหรือการดำเนินการเป็นตัวจับเวลาที่จะทำให้ผู้เล่นเกิดความเครียดและความกดดัน ทำให้เป็นการฝึกฝนให้ผู้เรียนทำงานสัมพันธ์กับเวลา ดังนั้นผู้เรียนจะต้องเรียนรู้การจัดการบริหารเวลาซึ่งเป็นปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญ

5) รางวัล (Reward) เป็นสิ่งที่ผู้เล่นจะได้รับเมื่อประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ซึ่งควรจะมีป้ายรายการจัดลำดับคะแนน (Leader Board) การให้รางวัลเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้เล่นแข่งขันกันทำคะแนนสูง

6) ผลป้อนกลับ (Feedback) เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความคิด การกระทำที่ถูกต้อง หรือการกระทำที่ผิดพลาด เพื่อแนะนำไปในทางที่เหมาะสมต่อการดำเนินกิจกรรม

7) ระดับ (Levels) เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความท้าทายต่อเนื่อง โดยผู้เล่นจะมีความคืบหน้าไปยังระดับที่สูงขึ้น เพื่อให้เกิดเป้าหมาย (Goals) ใหม่ ผู้เล่นจะได้รับความกดดันมากขึ้น ทำให้มีการใช้ประสบการณ์ ทักษะ จากระดับก่อนหน้าไปจนจบเกม บางครั้งระดับไม่จำเป็นต้องเริ่มจากระดับที่ 1 เสมอไป อาจจะมีการเลือกระดับง่าย ปานกลาง หรือยาก เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับความสามารถของผู้เล่นเกม หรือบางครั้งระดับอาจอยู่ในลักษณะของตัวผู้เล่นเอง โดยการใช้การเก็บประสบการณ์ที่มากขึ้น เมื่อเก็บประสบการณ์ถึงจุดหนึ่ง จะเป็นการเลื่อนระดับประสบการณ์ที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ ตลอดการเล่นเกม



ภาพที่ 3 แสดงรูปแบบ Gamification Framework

โดยการใช้เครื่องมือที่เป็นนวัตกรรมการรับรู้ใหม่ ในรูปแบบ Graphic Isometric 3D, Virtual Reality ผ่านการสร้าง Game Community

– Based Tourism Simulation Game ซึ่งมีกระบวนการพัฒนาคือ User Experience Design และ Gameplay Design ที่มีโครงสร้างที่ประกอบด้วย Game mechanism, Rule, Level, Reward, Goal, Software Technology, Game Data และ Learner Behaviors

**2) Learning Community** การสร้างชุมชนของการเรียนรู้โดยการสร้างกลไกการสื่อสารในรูปแบบ Live Chat เป็นเครื่องมือในการสร้างและเชื่อมต่อให้เกิดชุมชนในการเรียนรู้ ด้วยการระบวนการมีส่วนร่วมที่มีองค์ประกอบของกลุ่มเป้าหมายผู้เรียน ฝ่ายสนับสนุนทั้งภาคเอกชนและภาครัฐในพื้นที่ ตลอดจนการเชื่อมต่อกับเครือข่ายการศึกษา/ภาควิชาการ ผู้ถือครององค์ความรู้ วิทยาการ เทคโนโลยี สร้างให้เกิดเป็นกลไกการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเกิดการพัฒนาไปสู่การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

**3) Assessment** กระบวนการวัดประเมินผล และการรับรองผล โดยนอกจากการวัดการเรียนรู้ผ่านการทดสอบของระบบ e-learning และการเก็บคะแนนในรูปแบบการแข่งขันใน Gamification Platform แล้วยังใช้การประเมินผล และการรับรองผลการเรียนรู้ ผ่านกิจกรรม Hackathon เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมในรูปแบบการทำ Product Design เพื่อตอบสนองการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อการท่องเที่ยว ภายใต้ความเชื่อที่ว่า การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพเชิงพาณิชย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้นจะต้องประกอบสร้างจาก องค์ความรู้ วิทยาการ เทคโนโลยี ที่ได้เรียนรู้รอบด้าน

**4) Learning Utility** ประกอบด้วยเครื่องมือช่วยในการสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ให้

เกิดประสิทธิภาพในการเรียนรู้ คือ ระบบการให้คำแนะนำ สารสนเทศเพื่อการจัดการการเรียนรู้ ระบบบันทึกระดับสมรรถนะ รายบุคคล ฐานข้อมูลการเรียนรู้ รายบุคคล

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผกามาศ ชัยรัตน์ (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เสริมทักษะการเรียนรู้ของชุมชน เพื่อประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวโดยชุมชน เขตบางกอกน้อย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเสริมทักษะการเรียนรู้ของชุมชนในเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร เป็นสถานที่ท่องเที่ยวโดยชุมชน 2) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เสริมทักษะการเรียนรู้ในการสร้างสื่อดิจิทัล การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวให้แก่ชุมชน เขตบางกอกน้อย 3) พัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ของชุมชน เขตบางกอกน้อย กลุ่มตัวอย่างคือ จำนวนประชากรจำนวน 384 คน พื้นที่ที่ใช้ในศึกษา ได้แก่ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร รวม 3 แขวง ได้แก่ แขวงศิริราช แขวงบ้านช่างหล่อ และแขวง 2 อรุณอมรินทร์ ด้วยสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความโด่ง (Kurtosis: KURT) และค่าความเบ้ (Skewness : SKEW) ผลการศึกษาค้นพบว่า การพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ICT เสริมทักษะการเรียนรู้ของชุมชน เพื่อประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวโดยชุมชนเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร พบว่า ความรู้ และทักษะการใช้ ICT ของชุมชนมี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่สามารถใช้โทรศัพท์มือถือในขั้นพื้นฐาน

และต้องการพัฒนาการใช้และทักษะให้มากขึ้น และกลุ่มที่มีความรู้และทักษะในการใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่ อินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์ทั้งสองกลุ่มเห็นด้วยกับการพัฒนาทักษะด้าน ICT เพื่อการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของชุมชน ดังนั้นการศึกษาวิจัยเรื่องนี้จึงเน้นด้านการพัฒนาเสริมความรู้และทักษะในการใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สำคัญด้วยการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเสริม ICT ขั้นพื้นฐานในการใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่สร้างสื่อโซเชียลมีเดียร่วมประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวให้แก่ชุมชนเขตบางกอกน้อย การให้ความสำคัญและส่งเสริมให้ชุมชนก้าวหน้า ICT ของสำนักงานเขตบางกอกน้อย และองค์กรต่าง ๆ ทำให้ชุมชนเขตบางกอกน้อยสามารถผลิตสื่อโซเชียลมีเดียเพื่อร่วมประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของเขตรวมคือ สร้างสรรค์สื่อจากโทรศัพท์เคลื่อนที่บันทึกภาพ บันทึกวิดีโอ และบันทึกเสียงสัมภาษณ์ และสร้างสรรค์สื่อจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ผสมผสานกับการใช้อินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์

เบญจภัก จงหมื่นไวย (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง เกมมิฟิเคชันเพื่อการเรียนรู้เป็นวิธีการศึกษารูปแบบและแนวคิดของการสร้างเกมมิฟิเคชัน เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่ได้จากการวิเคราะห์ สังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้แบบออนไลน์และใช้ได้กับทุกสภาพแวดล้อมจากสื่อและแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ได้ทุกเวลา ทุกสถานที่ โดยสามารถนำกลศาสตร์การเล่นเกมมาปรับใช้กับกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้เรียนและจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความถนัด ดังนั้น

เกมมิฟิเคชันสามารถนำไปปรับใช้กับการเรียนรู้ในยุคปัจจุบัน ที่ถูกขับเคลื่อนไปด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เป็นการเรียนการสอนที่ใช้หลักกลไกของเกม ทำให้ผู้เรียนมีความตื่นตัว มีความกระตือรือร้นในการเรียน โดยแนวคิดเกมมิฟิเคชัน สามารถประยุกต์ใช้เข้ากับการเรียนการสอนทุกระดับ และทุกสาขาวิชา รวมทั้งสามารถบูรณาการโครงสร้างของเกมมาใช้ในการออกแบบบทเรียน ทำให้เนื้อหาที่น่าสนใจและส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดพฤติกรรมการมีส่วนร่วมกับการเรียนได้ กระบวนการเรียนรู้เกมมิฟิเคชันประกอบด้วย ความหมายของเกมมิฟิเคชัน องค์ประกอบของเกมมิฟิเคชัน กรอบแนวคิดของเกมมิฟิเคชัน ขั้นตอนการพัฒนาเกมมิฟิเคชัน ผลกระทบทางบวกและทางลบ และการนำไปประยุกต์ใช้งานในชีวิตประจำวัน ในส่วนของบทสรุปและข้อเสนอแนะนำไปใช้ สำหรับประเทศไทยต้องพัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล และเพื่อการเรียนรู้การพัฒนา กำลังคนวัยทำงานทุกสาขาอาชีพ ทั้งบุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน ให้มีความสามารถในการสร้างสรรค์และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาดในการประกอบอาชีพได้ด้วยตนเองในยุคปัจจุบันและอนาคต

Xu F., Buhalis D., Weber J., (2559) ได้ศึกษาเรื่องเกมที่จริงจัง และ Gamification ของการท่องเที่ยว Gamification กลายเป็นจุดสนใจในจำนวนที่เพิ่มขึ้นของสาขานี้ รวมถึงธุรกิจการศึกษา และการดูแลสุขภาพ ด้วยแอปพลิเคชันที่หลากหลาย และฟังก์ชันสนับสนุน ศักยภาพของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญ Gamification ของการท่องเที่ยวสามารถนำไปสู่

การโต้ตอบที่คึกคักยิ่งขึ้นและระดับความพึงพอใจที่สูงขึ้น

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือวิสาหกิจท่องเที่ยวชุมชน ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวชุมชน บนเส้นทางหมายเลข 106

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือวิสาหกิจท่องเที่ยวชุมชนผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวชุมชน จากเกณฑ์การประเมินศักยภาพด้านการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว และผู้สนใจการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยว บนเส้นทางหมายเลข 106 ชุมชนบ้านป่าปวย ตำบลบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ส่วนนวัตกรรมชุมชน พิจารณาจากคนรุ่นใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบการท่องเที่ยวในชุมชนของบ้านป่าปวยคณะกรรมการวิสาหกิจท่องเที่ยวชุมชนบ้านป่าปวย ตำบลบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน

### 2. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเสมือนจริงส่งเสริมการเรียนรู้การจัดการท่องเที่ยว ได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1) ออกแบบและพัฒนาโปรแกรมบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ โดยนำผลวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ด้วยการพัฒนา ระบบแบบมีส่วนร่วม (Joint Application Development)

2) รวบรวมความต้องการของผู้ใช้และจากการศึกษาเอกสารและวิเคราะห์ศักยภาพ/ขีดความสามารถผู้ประกอบการ ด้านการจัดการท่องเที่ยวชุมชนบนเส้นทางหมายเลข 106 องค์

ความรู้ที่จำเป็นในการเรียนรู้ เพื่อการสร้างนวัตกรรมชุมชน ด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน

3) พัฒนา Learning Platform ด้านการจัดการการท่องเที่ยวชุมชน (CBT) เพื่อสร้างนวัตกรรมชุมชน โดยใช้เกมมิฟิเคชันรวมถึงการทดสอบระบบ ด้วยการทำต้นแบบ

3.1 พัฒนา Learning Platform ด้านการจัดการการท่องเที่ยวชุมชน (CBT) เพื่อสร้างนวัตกรรมชุมชน โดยใช้ เกมมิฟิเคชันรวมถึงการทดสอบระบบ

3.2 ประเมินคุณภาพเทคโนโลยีและนวัตกรรมเสมือนจริง โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 12 ราย

3.3 วิเคราะห์คุณภาพเทคโนโลยีและนวัตกรรมเสมือนจริง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยกำหนดเกณฑ์การคุณภาพเทคโนโลยีและนวัตกรรมเสมือนจริงเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Linkert's Scale) โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้ (T. Silpcharu, 2008) กำหนดค่าคะแนน

5 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยคุณภาพเทคโนโลยีและนวัตกรรมเสมือนจริงมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.4 ปรับปรุงแก้ไขต้นแบบระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมเสมือนจริงก่อนนำไปใช้จริง

3.5 เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผล

## ผลการวิจัย

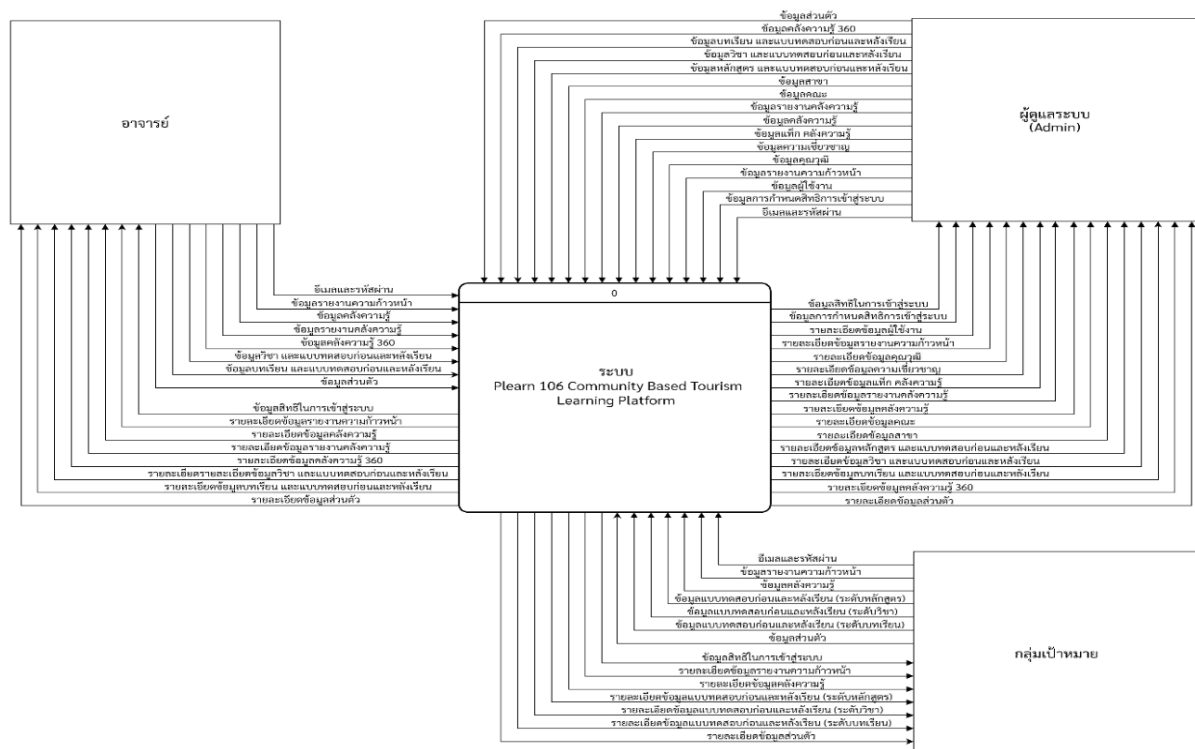
ผลการวิเคราะห์ เพื่อหาคุณภาพของแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการประเมินคุณภาพเทคโนโลยีและนวัตกรรมเสมือนจริงจากการหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านมีค่า เท่ากับ 0.80 ข้อคำถามมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงถึงข้อคำถามทุกข้อมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ถือว่าข้อคำถามมีความเที่ยงตรง

ตารางที่ 1 ผลการประเมินคุณภาพเทคโนโลยีและนวัตกรรมเสมือนจริง

| ความพึงพอใจ                  | $\bar{x}$ | ระดับ |
|------------------------------|-----------|-------|
| ด้านทัศนคติการใช้            | 4.12      | มาก   |
| การรับรู้ว่ามีประโยชน์       | 3.96      | มาก   |
| พฤติกรรมการนำไปใช้           | 3.53      | มาก   |
| การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน | 3.52      | มาก   |
| คะแนนเฉลี่ยรวม               | 3.78      | มาก   |

ตารางที่ 1 ผลการประเมินคุณภาพเทคโนโลยีและนวัตกรรมเสมือนจริงจำนวน 12 ราย พบว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพเทคโนโลยีและนวัตกรรม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยมีความพึงพอใจด้านทัศนคติการใช้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือการรับรู้ว่ามีประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.96) พฤติกรรมการนำไปใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ผลการออกแบบระบบการพัฒนาเทคโนโลยี และนวัตกรรมเสมือนจริงส่งเสริมการเรียนรู้ โดยใช้แผนภาพกระแสข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ผู้ดูแลระบบ กลุ่มเป้าหมาย และอาจารย์ ดังภาพที่ 4 สามารถสรุปผลการออกแบบระบบตามแผนภาพบริหารระบบดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 แผนภาพบริบท ระบบ Learning Platform

แล้วจึงนำไปดำเนินงานพัฒนา Learning Platform มีการดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

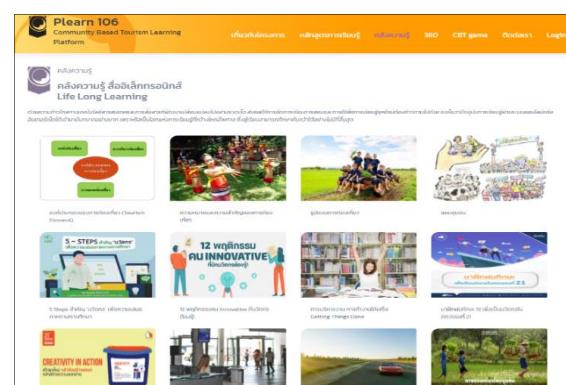
1. ระบบคลังเนื้อหาการเรียนรู้อันจัดการจัดการการท่องเที่ยวชุมชนโดยชุมชน
2. การทดสอบการใช้งาน โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ White Box Testing และรูปแบบเชิงวัตถุ

3. การกำหนด กฎ เกณฑ์คะแนน และวิธีเล่นเกม (Game Mechanism) เป็นรูปแบบการเล่นเกมส์ในมุมมองบุคคลที่สาม โดยจะสามารถเดินในแผนที่จำลอง และดำเนินการจัดวาง Item ในแต่ละวันให้เหมาะสมกับโจทย์ที่เกมส์จะกำหนด

4. จัดทำ Application Programming Interface (API) เชื่อมโยงเกมส์ กับฐานข้อมูลทั้งระบบ และนำข้อมูลไปประมวลผลผ่านเว็บไซต์ก่อนการแสดงผล

5. ออกแบบ User interface ของผู้เล่นเกมส์ผ่าน Smart Phone โดยมุ่งเน้นความเชื่อมโยงกับรูปแบบในประสบการณ์จริง

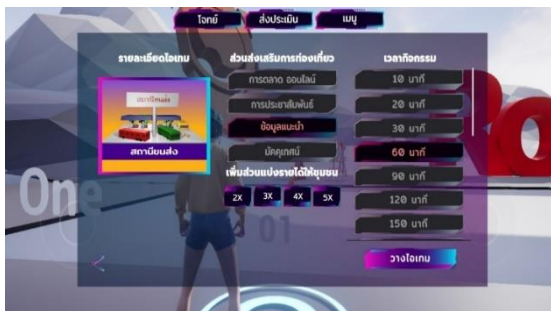
6. พัฒนาเกมส์ โดยการใช้ Unreal Engine และสร้าง Blueprint Visual Scripting



ภาพที่ 5 ตัวอย่างคลังความรู้



ภาพที่ 6 ตัวอย่าง Item แห่่งท่องเที่ยว และ  
บริการสาธารณะ 3 มิติ



ภาพที่ 7 ตัวอย่างหน้า User interface ของผู้เล่น  
เกมส์ผ่าน Smart Phone

## สรุปและอภิปรายผล

### 1. สรุปผลวิจัย

โครงการวิจัยการพัฒนาเทคโนโลยีและ  
นวัตกรรมเสมือนจริงเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้การ  
จัดการท่องเที่ยว ด้วยนวัตกรรมในรูปแบบการ  
เรียนรู้ผ่านเกมมีฟิเคชั่น จากการวิเคราะห์ศักยภาพ  
ขีดความสามารถด้านการจัดการท่องเที่ยวโดย  
ชุมชนบ้านป่าปวยอำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน  
โดยการดำเนินกิจกรรมสร้างความเข้าใจชุมชน

คัดเลือกกลุ่มนวัตกร สํารวจข้อมูลผลิตภัณฑ์เพื่อ  
การท่องเที่ยวที่เป็นศักยภาพของชุมชน โดยสร้าง  
Learning Platform ด้านการจัดการการท่องเที่ยว  
ชุมชน (CBT) ใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างนวัตกร  
ชุมชน มีฐานข้อมูล และ Web App ระบบ  
สารสนเทศเพื่อการจัดการการเรียนรู้ ระบบคลัง  
ความรู้ คลัง VR และ CBT Simulation Games  
ในรูปแบบ Hackathon พร้อมกับการทบทวนการ  
ปฏิบัติงานที่ผ่านมาของผู้มีส่วนได้เสียจะช่วยให้การ  
ถอดบทเรียนและองค์ความรู้ ที่ได้จากการร่วม  
ดำเนินกิจกรรม พบว่ากระบวนการเรียนรู้ของการ  
สร้างหลักสูตรในการพัฒนานวัตกรให้เกิดการ  
เรียนรู้ที่สอดคล้องกับการบริหารจัดการด้านการ  
ท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวโดยชุมชน ช่วยให้เกิด  
การเรียนรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม มีการกำหนด  
คุณสมบัติและการคัดเลือกนวัตกรชุมชน ประเมิน  
ความรู้ก่อนการเรียนรู้ หลังการเรียนรู้ในหลักสูตรที่  
กำหนด เสริมให้เกิดประสิทธิภาพของการเรียนรู้  
ของ Learning Platform ที่สร้างขึ้น นำไปใช้กับ  
นวัตกรชุมชน ด้วยการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการ  
ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวชุมชน

ผลการประเมินคุณภาพเทคโนโลยีและ  
นวัตกรรมเสมือนจริง ด้านการรับรู้ว่าการใช้  
งาน การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ทศนคติการใช้ และ  
พฤติกรรมความตั้งใจ พบว่ามีความพึงพอใจ โดย  
ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78)

### 2. อภิปรายผลการวิจัย

การบริหารจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนของ  
พื้นที่เป้าหมาย มีศักยภาพอยู่ในระดับมาก มีระบบ  
การบริหารจัดการและกติกาที่เป็นของชุมชนเอง  
สามารถเชื่อมโยงกับการพัฒนาในด้านอื่น ๆ และ

สามารถเสริมสร้างศักยภาพของคนในชุมชนร่วมกับภาคเครือข่าย มีการดำเนินการด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญต้องสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนจริง สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิรินันท์ พงษ์นิรันดร์ (2559) ที่ได้ทำการศึกษาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการจัดการท่องเที่ยวอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา งานวิจัยนี้ ผลการวิจัยพบว่า 1) สิ่งดึงดูดใจด้านทรัพยากร ธรรมชาติ สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้บริการอย่างเพียงพอและเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็วและสะดวก เป็นปัจจัยที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่ 2) ศักยภาพการจัดการท่องเที่ยวในปัจจุบันมีทรัพยากรท่องเที่ยว 2 ประเภท ได้แก่ ทรัพยากร ท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและทรัพยากรท่องเที่ยวเชิงเกษตร มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ คือ ที่พักแรม ร้านอาหาร และธุรกิจนำเที่ยว แต่รถรับจ้าง/รถโดยสารมีให้บริการค่อนข้างน้อย อีกทั้งในขณะนี้พื้นที่มีปัญหาเกี่ยวกับการบุกรุกที่ดินโดยภาคเอกชน แต่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่กลับมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทางท่องเที่ยว ในระดับมาก 3) แนวทางในการจัดการท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรท่องเที่ยวควรออกระเบียบข้อบังคับเพื่อเน้นการอนุรักษ์ทรัพยากร ท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ควรจัดระบบคมนาคมและการสัญจรให้ชัดเจน พร้อมทั้งทำป้ายบอกทางให้ถูกต้องและติดตั้งเป็นระยะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรจัดให้มีการบริการที่ครอบคลุมและทั่วถึง ด้านความปลอดภัยควรจัดระบบรักษาความปลอดภัยในแต่ละแหล่งท่องเที่ยว ด้านความสามารถในการรองรับของพื้นที่ควรทำการศึกษาขีดความสามารถในการ

รองรับของแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งเพื่อให้ง่ายต่อการบริหารจัดการ และด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการแหล่งท่องเที่ยว โดยการจัดตั้งเป็นคณะกรรมการดำเนินการ กำหนดแนวปฏิบัติการติดตามและประเมินผลการดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในพื้นที่

ด้านการเรียนรู้ของนวัตกรรมชุมชน ด้านจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน พร้อมเสริมในสิ่งที่สนใจเพิ่มเติมด้วยตนเองจากโครงการพัฒนามหาวิทยาลัยไซเบอร์ไทย แพลตฟอร์ม Thai MOOC และจากระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเครื่องมือที่นักวิจัยพัฒนาขึ้น คลังความรู้ คลัง VR และ CBT Simulation Games ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวแบบเสมือน ก่อนไปเข้ากระบวนการพัฒนาทักษะแก่นักวิเทศน์ ภายใต้โครงการวิจัยพัฒนาแนวทางแก้ปัญหาเชิงนวัตกรรมผ่านกิจกรรมการแข่งขันแฮกกาธอน (Hackathon) สอดคล้องกับการศึกษาของ ผกามาศ ชัยรัตน์ (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เสริมทักษะการเรียนรู้ของชุมชนเพื่อประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวโดยชุมชน เขตบางกอกน้อย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเสริมทักษะการเรียนรู้ของชุมชนในเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร เป็นสถานที่ท่องเที่ยวโดยชุมชน 2) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เสริมทักษะการเรียนรู้ ในการสร้างสื่อดิจิทัล

ประชาสัมพันธ์ การท่องเที่ยวให้แก่ชุมชนเขตบางกอกน้อย 3) พัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ของชุมชน

เขตบางกอกน้อย ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ICT เสริมทักษะการเรียนรู้ของชุมชนเพื่อประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวโดยชุมชนเขตบางกอกน้อย พบว่าความรู้และทักษะการใช้ ICT ของชุมชนมี 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่สามารถใช้โทรศัพท์มือถือในขั้นพื้นฐานและต้องการพัฒนาการใช้และทักษะให้มากขึ้น และกลุ่มที่มีความรู้และทักษะในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ อินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์ทั้งสองกลุ่มเห็นด้วยกับการพัฒนาทักษะด้าน ICT เพื่อการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของชุมชน และสอดคล้องกับการศึกษาของเบญจภัก จงหมื่นไวย (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องเกมมิฟิเคชันเพื่อการเรียนรู้เป็นวิธีการศึกษารูปแบบและแนวคิดของการสร้างเกมมิฟิเคชันเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่ได้จากการวิเคราะห์สังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้แบบออนไลน์และใช้ได้กับทุกสภาพแวดล้อมจากสื่อและแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ โดยสามารถ นำกลศาสตร์การเล่นเกมมาปรับใช้กับกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้เรียนและจัดประสบการณ์และสอดคล้องกับการศึกษาของ Xu F., Buhalis D., Weber J., (2559) ได้ศึกษาเรื่องเกมที่จริงจัง และ Gamification ของการท่องเที่ยว Gamification กลายเป็นจุดสนใจในจำนวนที่เพิ่มขึ้นของสาขานี้ รวมถึงธุรกิจ การศึกษา และการดูแลสุขภาพ ด้วยแอปพลิเคชันที่หลากหลายและฟังก์ชันสนับสนุน ศักยภาพของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญ Gamification ของการท่องเที่ยวสามารถนำไปสู่การโต้ตอบที่คุ้มค่า

ยิ่งขึ้นและระดับความพึงพอใจที่สูงขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 ควรมีประเมินการยอมรับเทคโนโลยีของชุมชน

1.2 การขยายผลการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากนักท่องเที่ยวจะช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวของชุมชนได้มากขึ้น

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิเคราะห์ต้นทุนระยะเวลาและปัจจัยประกอบอื่นๆ เข้ามาในเงื่อนไขของเกม

2.2 การวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคม (SROI)

## เอกสารอ้างอิง

ผกามาศ ชัยรัตน์, ประภาศรี พรหมประกาย, ศรีสุดา จงสิทธิผล และณัฐพัชร มณีโรจน์. (2563). การพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เสริมทักษะการเรียนรู้ของชุมชน เพื่อประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวโดยชุมชนเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร. วารสารบัณฑิตศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 13 (1), 1-17

เบญจภัก จงหมื่นไวย, กริช กองศรีมา, แสงเพชร พระฉาย, สายสุนีย์ จัปโจร และอรรณู ชูยกระเดื่อง. (2561). เกมมิฟิเคชันเพื่อการเรียนรู้. วารสารวิชาการ “การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ”

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 4(2),  
34-43.

ศิรินันท์ พงษ์นิรันดร์, โอชัยญา บัวธรรม  
และชัชชญา ยอดสุวรรณ. (2559).  
แนวทางในการพัฒนาศักยภาพการจัดการ  
ท่องเที่ยวอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัด  
นครราชสีมา. *วารสารวิทยาลัย  
บัณฑิตศึกษากิจการ มข*, 9(1), 234-  
259.

Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J.,  
Anderson, R. E., & Tatham, R. L.  
(2010). *Multivariate data analysis*.  
(7 ed). Upper Saddle River, New  
Jersey: Prentice Hall.

John W. Best. (1981). *Research in  
Education*. (4 ed). New Jersey:  
Prentice – Hall Inc., p. 182.

T. Silpcharu. (2008). *Research and  
Statistical Analysis with SPSS*.  
Bangkok: S R Printing Mass Product.

Xu F., Buhalis, D., Weber, J., 2017. Serious  
games and the gamification of  
tourism. *Tourism Management*, 60,  
244 – 256.

## ผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงานต่อการวางแผนทางการเงิน เพื่อรองรับการเกษียณอายุ

### Effects of Burnout Syndrome to Retirement Financial Planning.

นิภาพรรณ จันทรวิทัน<sup>1\*</sup> และภัทรกิตติ เนตินิยม<sup>2</sup>

Nipaphan Chanvitan<sup>1\*</sup> and Pattaragit Netiniyom<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นิสิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ ภาควิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

<sup>1</sup> Student of Master of Arts Program, Faculty of Business Administration Kasetsart University

<sup>2</sup> Associate Professor Department of Finance, Faculty of Business Administration  
Kasetsart University

\* E-mail: nipaphan.am@gmail.com

*Received June 22, 2023 Revised October 18, 2023 Accepted October 18, 2023*

## บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลกระทบของทักษะความรู้ทางการเงินและภาวะหมดไฟในการทำงานต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุ รวมถึงเปรียบเทียบการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานสายงานกิจการสาขาและส่วนกลาง และใช้ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์สถิติอนุมาน โดยใช้การถดถอยพหุคูณ

ผลการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน มีระดับการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุที่แตกต่างกัน และมีเงินออมเพียงพอในการดำรงชีวิตหลังจากที่ไม่มีรายได้หลัก ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากกลุ่มตัวอย่างมีการจัดสรรสัดส่วนการออมในแต่ละเดือน รวมถึงมีการจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อเสริมสร้างความมั่งคั่งทางการเงินในอนาคต และส่วนใหญ่มีความตั้งใจในการออมเงินเพื่อใช้จ่ายในการเกษียณอายุ ซึ่งธนาคารออมสินมีนโยบายส่งเสริมให้มีการออมหลายรูปแบบ ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีการวางแผนทางการเงินที่ดีและมีแนวคิดตัดสินใจเกษียณอายุก่อนครบ 60 ปีบริบูรณ์ สำหรับทักษะความรู้ทางการเงินมีความสัมพันธ์เชิงบวกไปในทิศทางเดียวกันกับการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุ เพราะกลุ่มตัวอย่างมีทักษะความรู้ทางการเงินอยู่ในระดับสูง ในขณะที่เดียวกันยังต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เนื่องจากเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ต้องมีการพัฒนาความรู้ให้เกิดความเชี่ยวชาญ ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของธนาคาร และภาวะหมดไฟในการทำงานสัมพันธ์กับการวางแผน

ทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานหนักเกินหน้าที่ที่รับผิดชอบ หากมีภาวะหมดไฟในการทำงานสูง ทำให้มีการวางแผนทางการเงิน และเตรียมความพร้อมในการเกษียณอายุเร็วขึ้น

**คำสำคัญ:** ภาวะหมดไฟในการทำงาน, ทักษะความรู้ทางการเงิน, การวางแผนเกษียณอายุ

## Abstract

The study aims to reveal the relationship between financial literacy skills and burnout syndrome on retirement financial planning. The analysis covers financial planning to support retirement from the sample of Government Savings Bank employees. The primary data are obtained from 400 samples. The descriptive statistics are shown for the value of percentage, mean, and standard deviation. The inferential statistics are also analyzed through multiple regression analysis.

The results show that the two samples groups with different demographic factors have different levels of financial planning for retirement. They also have enough savings to make a living without a primary income, since an allocation of savings each month partly, including paying contributions to the provident fund for enhancing financial wealth in the future. Most of them have the intention of saving money for retirement, which the Government Savings Bank has a policy to promote various forms of savings. As a result, the sample group has good financial planning and decide to retire before the age of 60 years old. Financial literacy skills show a positive relationship in the same direction as financial planning to support retirement because the sample group reveals a high level of financial literacy skills. Meanwhile, we also need to learn new things as financial advisors to improve our knowledge and enhance our expertise in line with the Bank's operations. The burnout syndrome is related to financial planning to support retirement and most of the sample groups worked hard beyond their responsibilities. If there is a high burnout condition it will lead to financial planning and preparing for early retirement.

**Keyword:** Burnout Syndrome, Financial Literacy Skills, Retirement Planning

## บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงโลกอย่างรวดเร็ว แต่ยังมีอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทางด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งทำให้ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างรวดเร็ว และเป็นหนึ่งเป้าหมายเร่งด่วนในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ในปี 2565 ดังตารางที่ 1 จากผลสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ชี้ให้เห็นว่า

ประเทศไทยมีสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นจากปี 2564 คิดเป็นร้อยละ 18.94 ของจำนวนประชากรทั้งหมด (66,090,475 คน) เนื่องจากความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีและการแพทย์ที่ทำให้คนมีอายุเฉลี่ยที่ยืนยาวขึ้น ซึ่งอัตราการเกิดและการเสียชีวิตลดลงอย่างต่อเนื่อง ทำให้จำนวนประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้น และประเทศไทยจะใช้เวลาประมาณ 20 ปี (พ.ศ. 2593) ในการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (ธนาคารโลก, 2564; องค์การสหประชาชาติ, 2562)

### ตารางที่ 1 จำนวนผู้สูงอายุแบ่งตามช่วงอายุ

| จำนวนผู้สูงอายุแบ่งตามช่วงอายุ |                      |        |           |           |
|--------------------------------|----------------------|--------|-----------|-----------|
| ช่วงอายุ                       | จำนวนผู้สูงอายุ (คน) | ร้อยละ | ชาย (คน)  | หญิง (คน) |
| 60 - 69 ปี                     | 7,042,023            | 56.25% | 3,212,259 | 3,829,764 |
| 70 - 79 ปี                     | 3,696,070            | 29.52% | 1,605,219 | 2,090,851 |
| 80 ปีขึ้นไป                    | 1,781,833            | 14.23% | 694,745   | 1,087,088 |

ที่มา: บริการสถิติข้อมูล กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565

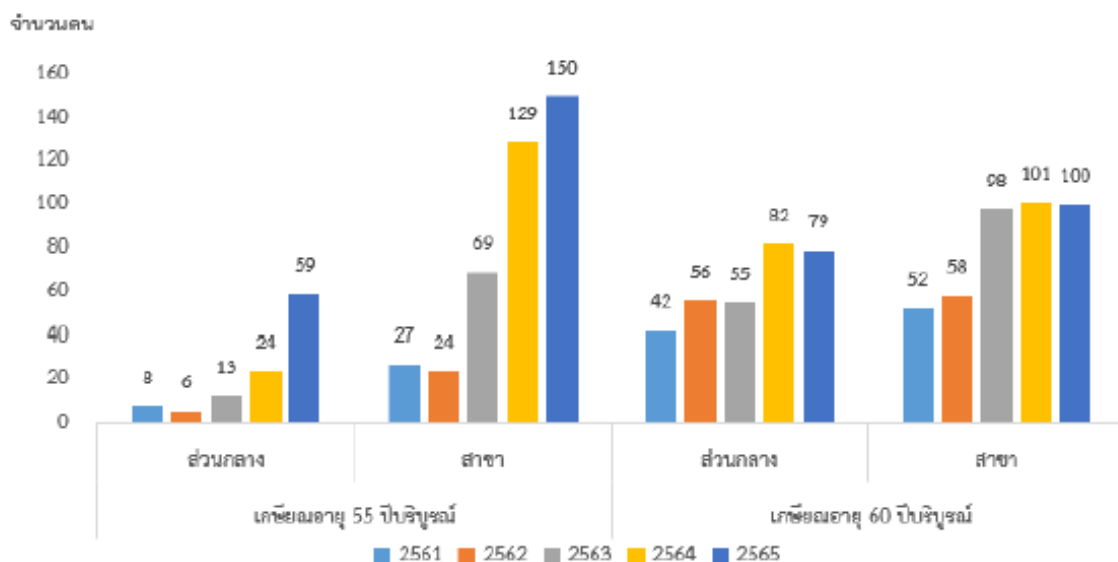
นอกจากนี้ สัดส่วนหนี้ครัวเรือนของคนไทยยังเพิ่มสูงขึ้น ส่วนมากประสบปัญหาทางการเงินในช่วงวัยเกษียณ สาเหตุหลักมาจากการวางแผนและจัดการทางการเงินในช่วงวัยทำงานที่ยังไม่ดีพอ รวมถึงผู้สูงอายุไม่มีระบบการวางแผนการออมที่ดี ทำให้ขาดความมั่นคงทางการเงิน การออมเพื่อการเกษียณจึงเป็นวาระแห่งชาติที่รัฐบาลให้ความสำคัญ โดยกระตุ้นให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการออมระยะยาว (ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยธราทิพย์ ตั้งกาญจนภาสัน พิชามณูช กิตติอัศรเสถียร และถิรนนท์ สงวนจิน, 2564)

อีกทั้ง จากสถานการณ์โควิด 19 ในช่วงปี พ.ศ. 2562-2565 คนส่วนใหญ่เปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็น Work From Home ต้องใช้ชีวิตอยู่ในที่จำกัด ทำให้เกิดภาวะ Burnout Syndrome หรือหมดไฟในการทำงาน ซึ่งองค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ขึ้นทะเบียนเป็นโรคใหม่ซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ ความเครียดเรื้อรังในที่ทำงาน อาจมีความรู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์ เบื่อหน่าย และหมดแรงในการทำงานส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง (กรมสุขภาพจิต, 2564)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น มีงานวิจัยจำนวนมาก ที่ศึกษาเกี่ยวกับทักษะทางการเงิน เพื่อวางแผนการเกษียณอายุ และศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ แต่ยังมีน้อย ที่ศึกษาผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงาน ต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุ นอกจากนี้ธนาคารออมสินเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีความมั่นคงสูง มีการดำเนินธุรกิจและแข่งขันทางการตลาดกับภาคเอกชน กลุ่มตัวอย่างจึงเหมาะแก่การวางแผนทางการเงิน เพื่อรองรับการเกษียณอายุอย่างยิ่ง เนื่องจากหลังจากเกษียณอายุแล้วจะไม่มีรายได้ประจำและไม่ได้รับสวัสดิการจากธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารออมสินยังเป็นสถาบันการเงิน สังกัดกระทรวงการคลัง ที่มีบทบาทสำคัญในการ

ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ และเป็นส่วนหนึ่ง ทำให้ระบบเศรษฐกิจมีการขยายตัว ช่วยเหลือประชาชนฐานราก ทำให้มีปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น จากการสนับสนุนนโยบายรัฐ ส่งผลกระทบทําให้เกิดความรู้สึกว่ามีภาระงานที่หนักและเกินหน้าที่ที่รับผิดชอบ รวมถึงทำให้มีภาวะหมดไฟในการทำงานมากขึ้น ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งทำให้พนักงานมีโอกาที่จะลาออกจากงานก่อนเกษียณอายุในที่สุด ดังนั้น เมื่อมีการเกษียณอายุ ออกจากระบบงานก่อนกำหนด หน่วยงานจึงต้องมีการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสม ลดการขาดแคลนแรงงานในส่วนงานต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนนโยบายตามแผนงาน และเติบโตได้อย่างมั่นคง

### แนวโน้มการเกษียณอายุ 55 ปี และ 60 ปีบริบูรณ์ (ปี 2561 - 2565)



ภาพที่ 1 แนวโน้มการเกษียณอายุของพนักงานธนาคารออมสิน  
ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารออมสิน (2565)

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาผลกระทบที่กระทบความรอบรู้ทางการเงิน และภาวะหมดไฟในการทำงานต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารออมสิน

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุ ของพนักงานธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานสายงานกิจการสาขาและส่วนกลาง

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงาน ต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุ ซึ่งมีหลากหลายแนวคิดและทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเอกสารวิชาการ เพื่อใช้เป็นแนวทางการกำหนดกรอบการศึกษาของงานวิจัย ซึ่งสามารถสรุป ได้ดังนี้

### 1. ทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความซับซ้อน เป็นปัจจัยพื้นฐานความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยในศตวรรษที่ 17 John Graunt (Thomlinson, 1965) ได้ศึกษาหาสาเหตุการตาย ตลอดจนความยืนยาวของชีวิตของประชากรในกรุงลอนดอน โดยใช้ข้อมูลที่รวบรวมอย่างมีระบบ ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1604 – 1661 จึงได้รับการยกย่องเป็น “บิดาขอประชากรศาสตร์” ความหมายของประชากรศาสตร์ คือ การพรรณนาหรือบรรยายเกี่ยวกับประชากร ประกอบด้วยตัวแปรที่แสดงถึงลักษณะเฉพาะของประชากร และยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2542) ได้กล่าวถึงแนวคิดด้าน

ประชากรเป็นทฤษฎี ที่ใช้หลักการของความเป็นเหตุเป็นผลกล่าวคือพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น ทำให้เกิดความเชื่อที่ว่าคนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย

### 2. แนวคิดเกี่ยวกับการเกษียณอายุ

ราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้คำว่า "เกษียณ" หมายถึง "สิ้นไป" ซึ่งใช้เกี่ยวกับการกำหนดอายุ เช่น เกษียณอายุราชการ หรือ สิ้นกำหนดเวลารับราชการหรือการทำงาน หมายถึง การสิ้นกำหนดเวลารับราชการหรือการทำงาน โดยส่วนใหญ่ถือกำหนดให้กับบุคคลที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ โดยรัชนีกร วงศ์จันทร์ (2555) ให้ความหมาย การเกษียณอายุ หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งหยุดทำงาน อาจเพราะมีอายุครบตามกำหนดวันเกษียณอายุที่ระบุในหน่วยงานนั้น หรือหยุดทำงานตามเป้าหมายที่ตนเองได้กำหนดไว้ ซึ่งเมื่อเกษียณอายุมีผลทำให้รายได้ที่เคยได้รับการการทำงานลดลงหรือสิ้นสุดลง

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

แนวคิดของ Maslach and Jackson (1982) ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นกลุ่มอาการที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเกินภาระงาน เนื่องจากมีอาการหมดไฟ ซึ่งเราสามารถกำหนดคุณลักษณะไว้ได้อย่างชัดเจน เป็นผลทำให้แสดงการจัดการที่ผิดพลาดทางอารมณ์เนื่องจากขาดการรับรู้ส่วนตัวของประสบการณ์ทางอารมณ์ ทำให้เกิดการแสดงออกทางร่างกาย และส่งผลกระทบต่อทางด้านจิตใจ และสอดคล้องกับบทความที่องค์การอนามัยโลก (2561) ให้ความหมายของภาวะเมื่อยล้าหมดไฟ (Burn Out) ว่าเกิดขึ้นจากการทำงาน ซึ่ง

อาจจะเป็นผลที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน หรือการทำงานไม่ประสบผลสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ ซึ่งทำให้เกิดความเสี่ยงที่จะเป็นโรคซึมเศร้าสูงขึ้น โดยลักษณะอาการที่เข้าข่ายมีภาวะรู้สึกหมดไฟ เหนื่อยล้า พลังชีวิตหดหาย มีความรู้สึกไม่อยากทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานลดลง อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐสินันท์ เมธากาญจน (2562)

**4. แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนทางการเงิน** นับเป็นสิ่งสำคัญของคนทุกเพศทุกวัย เพื่อสร้างรากฐานการเงินให้พร้อมสำหรับการมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีในวัยเกษียณ “Pension Dashboard” เป็นเครื่องมือสำคัญอันหนึ่ง ที่หลายประเทศนำมาใช้ในการสร้างวินัยทางการเงินให้กับประชาชน จะช่วยให้ผู้ออมสามารถออกแบบชีวิตหลังเกษียณได้สะดวก มีประสิทธิภาพ และยั่งยืนมากขึ้น (ธาราทิพย์ ตั้งกาญจนภาสน์, 2564) นอกจากนี้ธนาคารแห่งประเทศไทยโดย รัชนิกร วงศ์จันทร์ (2555) ได้ให้ความหมาย การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลไว้ว่าเป็นกระบวนการ และแนวทางในการบริหารจัดการเงินของแต่ละบุคคล โดยนำไปปฏิบัติและทบทวนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลุล่วงเป้าหมาย ซึ่งสำคัญต่อบุคคลทุกช่วงอายุ โดยการวางแผนทางการเงินถือเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นตลอดช่วงชีวิต ทำให้เกิดความมั่งคั่ง และการมีอิสรภาพทางการเงิน

**5. แนวคิดเกี่ยวกับทักษะทางการเงิน** ทักษะทางการเงินเป็นพื้นฐานสำคัญในการดำรงชีวิตประจำวัน ผู้ที่มีทักษะทางการเงินดีจะสามารถวางแผนและบริหารจัดการเงินได้ดี (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563) โดยพิจารณา

แหล่งประพันธ์ (2564) กล่าวว่า Financial Literacy เป็นความรู้ที่ไม่สามารถวัดและประเมินผลได้โดยตรง ต้องอาศัยการวัดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่แสดงคุณลักษณะของผู้มีทักษะทางการเงิน ซึ่งในการศึกษาทักษะความรู้ทางการเงินจะอ้างอิงตามหลักการขององค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) ทักษะทางการเงินประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

5.1 ความรู้ทางการเงิน (Financial Knowledge) หมายถึง ทักษะในการคิดคำนวณ ดอกเบี้ยเงินฝาก ดอกเบี้ยเงินกู้ ดอกเบี้ยทบต้น ความรู้เรื่องเงินเพื่อ การกระจายความเสี่ยง และผลตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจด้านการเงินของแต่ละคน

5.2 พฤติกรรมทางการเงิน (Financial Behavior) หมายถึง พฤติกรรมการใช้จ่ายและการออม รูปแบบการเก็บออม การแก้ปัญหาทางการเงิน การไตร่ตรองก่อนซื้อ การชำระค่าใช้จ่ายตรงเวลา การเปรียบเทียบศึกษาข้อมูลก่อนตัดสินใจ และการตั้งเป้าหมายทางการเงินระยะยาว

5.3 ทศนคติทางการเงิน (Financial Attitude) หมายถึง ความคิดเห็นด้านการเงิน เช่น มีความสุขกับการใช้เงินมากกว่าการออม มีชีวิตอยู่เพื่อวันนี้ และไม่คิดวางแผนเพื่ออนาคต และมีเงินต้องรีบใช้

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ โดยได้ศึกษา งานวิจัยของ ณัฐฐาวรี ศรีวัฒนไชย (2561) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลที่ต่างกัน ยังสอดคล้องกับ งานวิจัยของ อัญชร หลักบุญ (2565) ยังพบอีกว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนที่ต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการวางแผนทางการเงินที่ต่างกัน

ทักษะความรู้ทางการเงิน จากการศึกษา ของ Hui-Boon Tan (2011) ที่พบว่า หากมีความรู้ทางการเงินมากขึ้น จะทำให้มีการวางแผนทางการเงินที่ดี และส่งผลต่อการตัดสินใจในการวางแผนทางการเงินของแต่ละบุคคลได้ดียิ่งขึ้น งานวิจัยของ Kamini Rai, Shikha Dua, Miklesh Yadav (2019) (India) ที่พบว่า หากมีความรู้ทางการเงิน และพฤติกรรมทางการเงินที่ดี จะส่งผลให้เกิดทัศนคติทางการเงินที่ดีด้วยเช่นกัน โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความรู้ทางการเงินของสตรีในวัยทำงานในกรุงเดลี ประเทศอินเดีย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Folk Jee Yoong (2012) พบว่า ความรู้ทางการเงิน มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมทางการเงินส่วนบุคคลในกลุ่มผู้สูงอายุ ส่งผลให้มีทัศนคติการวางแผนการเกษียณอายุ และงานวิจัยของ Brown, Martin and Graf, Roman (2013) ที่ยืนยันอีกว่า ความรู้ทางการเงินมีความสัมพันธ์อย่างมากกับการออมเพื่อการเกษียณอายุ

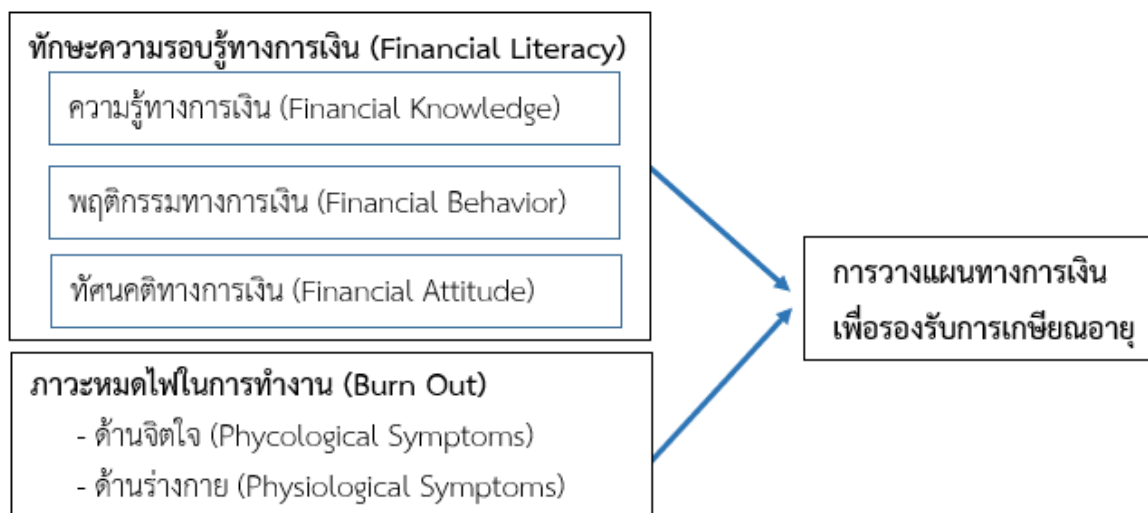
นอกจากนี้ งานวิจัยที่เกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ที่ได้ทำการศึกษาจากงานวิจัยของ ปองกานต์ ศิริโรจน์ (2563) ที่พบว่า สาเหตุหลักที่ทำให้หมดไฟในการทำงาน ได้แก่ หัวทึบงานหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรงไม่สามารถทำงานที่รับมอบหมายได้ รวมถึงมีภาระงานที่มีปริมาณมากเกินไป และมีการเปลี่ยนแปลงของระบบงานที่ทำให้ทำงานได้ยากลำบากมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการสำรวจของ (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2562) พบว่าสาเหตุหลักคือ ภาระงานที่หนัก เครื่องมือการสนับสนุนในการทำงานที่ไม่เหมาะสม และหัวทึบงานที่ขาดความรับผิดชอบไม่รับฟังความคิดเห็น สอดคล้องกับ Maslach and Pines (1977) ที่พบว่า ความเครียดด้านร่างกาย ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทุกด้าน รวมถึงการวัดความเบื่อหน่าย ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (ณัฐสินันท์ เมธากัญญา, 2562)

## กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีหลายปัจจัยที่มีผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงาน ต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุ ซึ่งงานวิจัยนี้ตัวแปรต้นคือ ทักษะความรู้ทางการเงิน และภาวะหมดไฟในการทำงาน เพื่อศึกษาว่าปัจจัยที่มีผลต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุ โดยกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารออมสิน ซึ่งจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ Covid-19 ทำให้ต้องใช้ชีวิตอยู่ที่จำกัด จึงเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ดังนั้น การวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเกษียณอายุจึงเป็นสิ่งสำคัญ สามารถสรุปกรอบแนวคิดได้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (X)

ตัวแปรตาม (Y)



ภาพที่ 2 การแสดงความสัมพันธ์ของการวิเคราะห์สำหรับตัวแปรต้นและตัวแปรตามของการศึกษาผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงาน ต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุ

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) ใช้แบบสอบถามด้วยการสุ่มตัวอย่างประชากร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานสายงานกิจการสาขาและส่วนกลาง ที่มีช่วงอายุระหว่าง 45 - 60 ปี จำนวน 400 ตัวอย่าง นอกจากนี้ ธนาคารออมสินยังเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีความมั่นคงสูง มีการดำเนินธุรกิจและแข่งขันทางการตลาดกับภาคเอกชน กลุ่มตัวอย่างจึงเหมาะแก่การวางแผนทางการเงิน เพื่อรองรับการเกษียณอายุอย่างยิ่ง เนื่องจากหลังจากเกษียณอายุแล้วจะไม่มีรายได้ประจำและไม่ได้รับสวัสดิการ จากธนาคาร โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้วิธีการส่งแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามทฤษฎี ของ

ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) กำหนดระดับความเชื่อมั่นในอัตราร้อยละ 95 ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมคือจำนวนไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น มีการเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) อีกทั้งยังใช้เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพ วิธีการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบเครื่องมือ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา สถิติเชิงอนุมาน โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS การวิเคราะห์ข้อมูลและการวัดกำหนดตัวแปร ดังนี้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานสายงานกิจการสาขาและส่วนกลาง ที่มีช่วงอายุระหว่าง 45 - 60 ปี จำนวน 5,085 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล,

2566) เนื่องจากเป็นช่วงที่มีความมั่นคงทางหน้าที่การงานและทางการเงินมากขึ้น รวมถึงเป็นช่วงก่อนเข้าสู่วัยเกษียณอายุ โดยแบ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานสายงานกิจการสาขา จำนวน 200 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 5.66 ของจำนวน 3,535 คน และพนักงานที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง จำนวน 200 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 12.9 ของจำนวน 1,550 คน รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 7.87 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 5,085 คน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นในอัตราร้อยละ 95 ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมคือไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามแบบออนไลน์ (Online Questionnaire) ซึ่ง ทาง ผู้ ศึ ก ษ า วิ จ ย เป็น

### ตารางที่ 2 เกณฑ์คะแนนทักษะความรู้ทางการเงิน

| เกณฑ์ (คะแนนเต็ม)           | ระดับต่ำ | ระดับปานกลาง | ระดับสูง |
|-----------------------------|----------|--------------|----------|
| ทักษะความรู้ทางการเงิน (32) | 0 - 11   | 12 - 21      | 22 - 32  |
| ความรู้ทางการเงิน (9)       | 0 - 3    | 4 - 6        | 7 - 9    |
| พฤติกรรมทางการเงิน (8)      | 0 - 2    | 3 - 5        | 6 - 8    |
| ทัศนคติทางการเงิน (15)      | 0 - 5    | 6 - 10       | 11 - 15  |

ซึ่งข้อมูลส่วนนี้วิเคราะห์จากการหาค่าความถี่(Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ตามแนวคิดทางการเงินขององค์การความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) (2563)

ผู้ออกแบบเอง โดยนำแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคัดกรองทั่วไป จำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลคัดกรองส่วนบุคคล จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 3 ทักษะความรู้ทางการเงิน

แบ่งเป็น 3 กลุ่ม อันได้แก่ 1) ความรู้ทางการเงิน 2) พฤติกรรมทางการเงิน 3) ทัศนคติทางการเงิน มีการคิดคะแนนในแต่ละกลุ่ม โดยกลุ่มความรู้ทางการเงิน 9 คะแนน พฤติกรรมทางการเงิน 8 คะแนน และทัศนคติทางการเงิน 15 คะแนน รวมคะแนนเต็ม 32 คะแนน ตามมาตรวัดแบบช่วง (Interval Scale) โดยมีเกณฑ์คะแนนทักษะความรู้ทางการเงิน ดังนี้

ส่วนที่ 4 ภาวะหมดไฟในการทำงาน

(Burn Out) จำนวน 12 ข้อ เพื่อวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burn Out) ของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวัดแบบช่วง (Interval Scale) โดยมีเกณฑ์คะแนนภาวะหมดไฟในการทำงานดังนี้

### ตารางที่ 3 เกณฑ์คะแนนภาวะหมดไฟในการทำงาน

| ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน | ระดับต่ำ | ระดับปานกลาง | ระดับสูง |
|--------------------------|----------|--------------|----------|
| คะแนนรายข้อ              | < 1.67   | 1.67 – 3.34  | > 3.34   |
| คะแนนรวม                 | 0 – 10   | 11 – 20      | 21 – 30  |

ซึ่งวิเคราะห์จากการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยผู้วิจัยอ้างอิงแนวคิดของ Maslach และ Jackson (1982)

**ส่วนที่ 5** การวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุ กำหนดเป็นแบบเลือกตอบคำถาม (Check List) จำนวน 10 ข้อ ซึ่งเป็นการวัดแบบช่วง (Interval Scale) โดยวิเคราะห์จากการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยพัฒนามาจากแนวคิดของรัชนิกร วงศ์จันทร์ (2555)

**ส่วนที่ 6** การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ออกแบบให้เป็นรูปแบบการเขียนแสดงความคิดเห็น หรือการแสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการตัดสินใจเกษียณอายุก่อนกำหนด

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีแหล่งข้อมูลจากข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ (Online Questionnaire) จากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานสายงานกิจการสาขาและส่วนกลาง

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยนำข้อมูลที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์และประมวลผลตามระเบียบวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ (1) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา เป็นการหาค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานโดยใช้วิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัย ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่ามีค่า Cronbach's Alpha ที่ .850 ซึ่งมีค่าเกิน 0.7 สามารถสะท้อนถึงความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามได้

#### สมมติฐานงานวิจัย

ทักษะความรู้ทางการเงิน มีความรอบรู้ทางการเงิน มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก เนื่องจากมีผลต่อกลุ่มตัวอย่างในการวางแผนการเงิน หากมีทักษะความรู้ทางการเงิน ทำให้มีการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุที่ดี ดังการศึกษาของ (Hui-Boon Tan, 2011) และภาวะหมดไฟในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีสังกัดหน่วยงานและตำแหน่งงาน ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบที่เพิ่มสูงขึ้นส่งผลต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการ

เกษียณอายุ ดังเช่น ผลการสำรวจของ (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2562)

## ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาและผลการทดสอบสมมติฐาน มีรายละเอียดดังนี้

### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ด้านประชากรศาสตร์

จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด เมื่อจำแนกตามสังกัดหน่วยงาน พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานสายงานกิจการสาขาจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และผู้ที่ปฏิบัติงานส่วนกลางจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 45 –

50 ปี มีคู่ครองแล้ว อาชีพของกลุ่มสมรสไม่ใช่หน่วยงานรัฐ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท ทั้งสองกลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ 4-7 มีอายุงานอยู่ที่ 10-15 ปี โดยรวมมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 65,000 บาท ขึ้นไป และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน อยู่ที่ 20,001 – 25,000 บาท ใช้ระยะเวลาในการเดินทางไป-กลับ จากที่พักอาศัยไปยังที่ทำงานโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 30 นาที ถึง 1 ชั่วโมงครึ่ง

### ทักษะความรู้ทางการเงิน

ทักษะความรู้ทางการเงิน เป็นปัจจัยที่วัดระดับความรู้ความเข้าใจด้านการเงิน แบ่งเป็นความรู้ทางการเงิน พฤติกรรมทางการเงิน และทัศนคติทางการเงิน โดยนำเกณฑ์ระดับคะแนนมาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคะแนนทักษะความรู้ทางการเงิน ของกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานสายงานกิจการสาขาและส่วนกลาง

| กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารออมสิน (สายงานกิจการสาขาและส่วนกลาง) |         |         |         |           |      |          |
|----------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|-----------|------|----------|
| ทักษะความรู้ทางการเงิน                                         | ความถี่ | Minimum | Maximum | $\bar{X}$ | SD   | แปลผล    |
| ความรู้ทางการเงิน                                              | 400     | 0.00    | 9.00    | 8.04      | 1.24 | ระดับสูง |
| พฤติกรรมทางการเงิน                                             | 400     | 2.00    | 8.00    | 6.52      | 1.20 | ระดับสูง |
| ทัศนคติทางการเงิน                                              | 400     | 0.00    | 15.00   | 11.01     | 5.67 | ระดับสูง |
| รวม                                                            | 400     | 2.00    | 32.00   | 25.58     | 8.11 | ระดับสูง |

ตารางที่ 4 พบว่า ระดับทักษะความรู้ทางการเงิน ของทั้งสองกลุ่มอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมสูงถึง 25.58 คะแนน จากคะแนนเต็ม 32 คะแนน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 8.11 สรุปได้ว่า แม้ว่ากลุ่ม

ตัวอย่างทั้งสองกลุ่มจะมีระดับทักษะความรู้ทางการเงินอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง ในขณะเดียวกัน ต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และพัฒนาความรู้เพื่อให้เกิดความชำนาญ อาทิเช่น สภาวะทางเศรษฐกิจสังคมทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงความรู้มูลค่าเงินตาม

เวลา เงินเพื่อ การคิดดอกเบี้ย การกระจายความเสี่ยง และการลงทุน เช่น หุ้นสามัญ พันธบัตร/หุ้นกู้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน

### ภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burn Out) ของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำเกณฑ์ระดับคะแนนมาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็นด้านจิตใจ และด้านร่างกาย ดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคะแนนภาวะหมดไฟในการทำงาน (ด้านจิตใจ) ของกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานสายงานกิจการสาขาและส่วนกลาง

| ภาวะหมดไฟในการทำงาน (กลุ่มตัวอย่าง 400 ชุด)                                                                |         |         |           |      |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|-----------|------|--------------|
| ด้านจิตใจ                                                                                                  | Minimum | Maximum | $\bar{X}$ | SD   | แปลผล        |
| 1. ท่านคิดว่ากำลังทำงานหนักเกินหน้าที่ที่ได้รับมอบ                                                         | 1.00    | 5.00    | 3.53      | 1.03 | ระดับสูง     |
| 2. ท่านรู้สึกว่าการเมืองในองค์กร หรือการทำงานที่มีความซับซ้อนมากทำให้ไม่สามารถทำงานอย่างสำเร็จลุล่วงด้วยดี | 1.00    | 5.00    | 2.87      | 1.08 | ระดับปานกลาง |
| 3. ท่านรู้สึกว่าบทบาทและหน้าที่ในการทำงานของท่านไม่มีความชัดเจน                                            | 1.00    | 5.00    | 2.55      | 1.06 | ระดับปานกลาง |
| 4. ท่านรู้สึกเครียดจากการให้ บริการลูกค้าจำนวนมากหรือการติดต่อประสานส่วนงานอื่น                            | 1.00    | 5.00    | 2.60      | 1.08 | ระดับปานกลาง |
| 5. ท่านรู้สึกเหมือนทำงานอยู่ภายใต้แรงกดดันที่ไม่พึงประสงค์ทำให้งานไม่สำเร็จ                                | 1.00    | 5.00    | 2.73      | 1.05 | ระดับปานกลาง |
| 6. ท่านรู้สึกว่าประสบความสำเร็จในงานน้อยกว่าที่ควรจะเป็น                                                   | 1.00    | 5.00    | 2.66      | 0.99 | ระดับปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ย                                                                                                | 1.00    | 5.00    | 2.82      | 0.84 | ระดับปานกลาง |
| คะแนนรวม                                                                                                   | 6       | 30      | 16.94     | 6.29 | ระดับปานกลาง |

ตารางที่ 5 พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีภาวะหมดไฟในการทำงาน (ด้านจิตใจ) อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมที่ 16.94 คะแนน จากคะแนนเต็ม 30 คะแนน จะเห็นได้ว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม คิดว่ากำลังทำงานหนักเกินหน้าที่ที่ได้รับมอบ ถือว่ามีจำนวนมากที่สุด อยู่ที่ 3.53 คะแนน จาก 5 คะแนน

รองลงมา รู้สึกว่าการเมืองในองค์กร หรือการทำงานที่มีความซับซ้อนมากทำให้ไม่สามารถทำงานได้อย่างสำเร็จลุล่วงด้วยดี อยู่ที่ 2.87 คะแนน และรู้สึกเหมือนทำงานอยู่ภายใต้แรงกดดันที่ไม่พึงประสงค์ทำให้งานไม่สำเร็จอยู่ที่ 2.73 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคะแนนภาวะหมดไฟในการทำงาน (ด้านร่างกาย) ของกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานสายงานกิจการสาขาและส่วนกลาง

| ภาวะหมดไฟในการทำงาน (กลุ่มตัวอย่าง 400 ชุด)                                |         |         |           |      |                  |
|----------------------------------------------------------------------------|---------|---------|-----------|------|------------------|
| ด้านร่างกาย                                                                | Minimum | Maximum | $\bar{X}$ | SD   | แปลผล            |
| 1. ท่านแสดงออกทางสีหน้า<br>จากความเครียดในการทำงาน                         | 1.00    | 5.00    | 2.55      | 0.92 | ระดับ<br>ปานกลาง |
| 2. ท่านรู้สึกอ่อนเพลียตอนตื่น<br>นอนและตอนเช้าทำงาน                        | 1.00    | 5.00    | 2.87      | 0.97 | ระดับ<br>ปานกลาง |
| 3. ท่านมีอาการเวียนศีรษะ<br>หรือปวดศีรษะจากการทำงาน                        | 1.00    | 5.00    | 2.61      | 0.99 | ระดับ<br>ปานกลาง |
| 4. ท่านเครียดจากงานจนมี<br>อาการปวดท้อง                                    | 1.00    | 5.00    | 2.03      | 1.06 | ระดับต่ำ         |
| 5. ท่านเครียดจากงานจนมี<br>อาการเกร็งกล้ามเนื้อหรือปวด<br>เมื่อยตามร่างกาย | 1.00    | 5.00    | 2.86      | 1.12 | ระดับ<br>ปานกลาง |
| 6. ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าร่างกาย<br>และหมดพลัง                               | 1.00    | 5.00    | 3.14      | 1.01 | ระดับ<br>ปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ย                                                                | 1.17    | 5.00    | 2.68      | 0.76 | ระดับปานกลาง     |
| คะแนนรวม                                                                   | 6       | 30      | 16.06     | 6.07 | ระดับปานกลาง     |

ตารางที่ 6 พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม มีภาวะหมดไฟในการทำงาน (ด้านร่างกาย) อยู่ใน ระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมที่ 16.06 คะแนน จากคะแนนเต็ม 30 คะแนน ในขณะที่ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนมาก มีความรู้สึกเหนื่อยล้าร่างกาย และหมดพลังมากที่สุด สูงถึง 3.14 คะแนน จากคะแนน 5 คะแนน รองลงมา รู้สึกอ่อนเพลีย ตอนตื่นนอนและตอนเช้าทำงาน อยู่ที่ 3.14 คะแนน สรุปได้ว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ทั้งสองกลุ่ม มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้าน จิตใจ และร่างกาย อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง มี

คะแนนรวมเฉลี่ยที่ 16.5 คะแนน จะเห็นได้ว่า ธนาคารออมสินมีสถานะเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ และเป็นส่วนหนึ่งทำให้ระบบเศรษฐกิจ มีการขยายตัว ให้ความช่วยเหลือประชาชนฐานราก รวมถึงภาคส่วนธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ทำให้ธนาคารมีปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นจากที่ได้รับสนับสนุนจากนโยบายรัฐ ส่งผลกระทบทำให้เกิด ความรู้สึกว่ามีภาระงานที่หนักและเกินหน้าที่ที่รับผิดชอบ และยังรู้สึกว่าการเมืองในองค์กร หรือการทำงานที่มีความซับซ้อนมาก ทำให้ไม่สามารถทำงาน

อย่างสำเร็จจุลวงด้วยดี อีกทั้งยังส่งผลต่อต้านร่างกาย ทำให้รู้สึกเหนื่อยล้าร่างกายและหมดพลังอ่อนเพลียตอนตื่นนอน และตอนเช้าทำงาน แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อลดโอกาสไม่ให้พนักงานเกิดภาวะ

หมดไฟในการทำงานทั้งด้านจิตใจและด้านร่างกาย ดังนั้น ธนาคารควรมีการจัดสรรปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นให้เหมาะสมกับหน้าที่ที่รับมอบหมาย

### การวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคะแนนการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุ ของกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานสายงานกิจการสาขาและส่วนกลาง

| การวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุ |     |         |         |           |      |          |
|---------------------------------------------|-----|---------|---------|-----------|------|----------|
| สังกัดหน่วยงาน                              | N   | Minimum | Maximum | $\bar{X}$ | SD   | แปลผล    |
| สายงานกิจการสาขา                            | 200 | 0.00    | 20.00   | 14.58     | 5.79 | ระดับสูง |
| ส่วนกลาง                                    | 200 | 0.00    | 20.00   | 14.91     | 6.04 | ระดับสูง |
| คะแนนรวม                                    | 400 | 0.00    | 20.00   | 14.75     | 5.92 | ระดับสูง |

จากตารางที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองกลุ่ม จำนวน 400 คน พบว่า มีระดับการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน อยู่ที่ 14.75 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 5.92 สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารออมสินที่มีความตั้งใจในการวางแผนทางการเงิน และมีการบริหารจัดการเงินออม รวมถึงมีความพร้อมต่อค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน อีกทั้ง หากไม่มีรายได้หลักแล้ว ยังมีเงินออมเพียงพอสำหรับการดำรงชีวิต และใช้จ่ายในยามเกษียณอายุ เนื่องจากธนาคารออมสินมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานมีการออมหลากหลายรูปแบบ เช่น เงินฝากออมทรัพย์ สลากออมสิน เงินฝากสหกรณ์ออมทรัพย์ ประกันออมทรัพย์ และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ส่งผลทำให้กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตัดสินใจเกษียณอายุก่อนครบ 60 ปีบริบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างกับการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุ โดยใช้ Crosstabulation และใช้ Chi-square ทดสอบความสัมพันธ์พบว่ามีค่า Sig ที่ได้คือ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานสายงานกิจการสาขามีการกำหนดระดับความพร้อมต่อค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน มีสัดส่วนการออมเงินต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ที่ร้อยละ 5 – 10 ต่อเดือน มีอัตราการจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพร้อยละ 11-15 ต่อเดือน รวมถึงการกำหนดเป้าหมายและการคำนวณจำนวนเงินที่เพียงพอสำหรับการเกษียณอายุตลอดจนมีแนวคิดที่จะเกษียณอายุก่อนอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง มีการวางแผนการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุ มีเงินออมต่อความเพียงพอสำหรับการ

ดำรงชีวิตหลังจากไม่มีรายได้หลักตั้งแต่ 12 เดือนขึ้นไป มีวิธีจัดการบริหารเงินออมโดยออมก่อนที่เหลืจิ้งนำไปใช้จ่าย มีการเลือกลงทุนในสินทรัพย์ประเภทของสลากออมสิน, ธกส. มากที่สุด และมีความตั้งใจที่จะออมเงินสำหรับใช้จ่ายในยามเกษียณอายุ มากกว่ากลุ่มตัวอย่าง ที่ปฏิบัติงานในสายงานกิจการสาขา

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานสายงานกิจการสาขา และส่วนกลางโดยใช้ Chi-square ในการทดสอบ

ความสัมพันธ์ พบว่า ทั้งสองกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับการมีเงินออมต่อความเพียงพอสำหรับการดำรงชีวิตหลังจากไม่มีรายได้หลัก และสัดส่วนการออมเงินต่อเดือน อัตราการจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ความตั้งใจที่จะออมเงินสำหรับใช้จ่ายในยามเกษียณอายุ ตลอดจนแนวคิดที่จะเกษียณอายุก่อนอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ตารางที่ 8** เปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานสายงานกิจการสาขาและส่วนกลาง กับแนวคิดที่จะเกษียณอายุก่อนอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ โดยใช้ Crosstabulation และ Chi-Square Tests

| แนวคิดที่จะเกษียณอายุก่อนอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ |        | สังกัดหน่วยงาน   |          | รวม    |
|------------------------------------------------|--------|------------------|----------|--------|
|                                                |        | สายงานกิจการสาขา | ส่วนกลาง |        |
| ไม่ใช่                                         | จำนวน  | 37               | 85       | 122    |
|                                                | ร้อยละ | 18.5%            | 42.5%    | 30.5%  |
| ใช่                                            | จำนวน  | 163              | 115      | 278    |
|                                                | ร้อยละ | 81.5%            | 57.5%    | 69.5%  |
| รวม                                            | จำนวน  | 200              | 200      | 400    |
|                                                | ร้อยละ | 100.0%           | 100.0%   | 100.0% |

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05, \*\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

Chi-Square Tests: 0.001

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน  
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์  
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน

จะมีการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการ  
เกษียณอายุที่แตกต่างกัน เพื่อตอบวัตถุประสงค์  
การวิจัยในข้อ 1 ดังนี้

ตารางที่ 9 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ T-test และ ANOVA

| ตัวแปร                      | สถิติ  | ค่าสถิติ | ระดับนัยสำคัญ | ผลการทดสอบ    |
|-----------------------------|--------|----------|---------------|---------------|
| สังกัดหน่วยงาน              | T-Test | -1.086   | 0.278         | ไม่แตกต่างกัน |
| เพศ                         | T-Test | 0.18     | 0.857         | ไม่แตกต่างกัน |
| อายุ                        | F-Test | 7.56     | 0.001**       | แตกต่างกัน    |
| สถานภาพ                     | T-Test | -2.038   | 0.042*        | แตกต่างกัน    |
| อาชีพคู่สมรส                | T-Test | 1.906    | 0.058         | ไม่แตกต่างกัน |
| ระดับการศึกษา               | F-Test | 4.35     | 0.005**       | แตกต่างกัน    |
| ตำแหน่ง                     | F-Test | 5.15     | 0.001**       | แตกต่างกัน    |
| อายุงาน                     | F-Test | 8.28     | 0.001**       | แตกต่างกัน    |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน        | F-Test | 7.23     | 0.001**       | แตกต่างกัน    |
| ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน    | F-Test | 2.44     | 0.034*        | แตกต่างกัน    |
| ระยะเวลาในการเดินทางไป-กลับ | F-Test | 0.63     | 0.59          | ไม่แตกต่างกัน |

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05, \*\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของ  
ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับ  
การศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อ  
เดือน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ของทั้ง 2 กลุ่ม  
ตัวอย่างมีระดับการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับ  
การเกษียณอายุที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

#### ทักษะความรู้ทางการเงิน

ทักษะความรู้ทางการเงิน (ความรู้  
ทางการเงิน พฤติกรรมทางการเงิน และทัศนคติ  
ทางการเงิน) และภาวะหมดไฟในการทำงาน  
(ด้านจิตใจ และด้านร่างกาย) มีผลต่อระดับ  
การวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุ  
ดังนี้

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์สมการถดถอยที่ได้ตามวิธี Enter Regression และความสัมพันธ์รวมถึงการทดสอบสมมติฐานของทักษะความรู้ทางการเงิน และภาวะหมดไฟในการทำงาน ต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุ ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ในภาพรวมสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

| Model                                                             | Unstandardized Coefficients<br>B | Standardized Coefficients<br>Beta | t     | Sig.   |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|-------|--------|
| (Constant)                                                        | 5.068                            |                                   | 3.932 | .000   |
| <b>ทักษะความรู้ทางการเงิน</b>                                     |                                  |                                   |       |        |
| ความรู้ทางการเงิน (FK)                                            | .098                             | .040                              | .856  | .392   |
| พฤติกรรมทางการเงิน (FB)                                           | 1.128                            | .448                              | 9.950 | .000** |
| ทัศนคติทางการเงิน (FA)                                            | .101                             | .190                              | 4.010 | .000** |
| <b>ภาวะหมดไฟในการทำงาน</b>                                        |                                  |                                   |       |        |
| ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านจิตใจ (PCS)                                | .508                             | .141                              | 2.389 | .017*  |
| ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านร่างกาย (PSS)                              | -.378                            | -.096                             | 1.621 | .106   |
| * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05, ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 |                                  |                                   |       |        |
| R Square: .284 (F: 31.180, Sig.: 0.000)                           |                                  |                                   |       |        |

จากตารางที่ 10 ผลที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอย เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 2 สามารถตอบสมมติฐานของการวิจัยได้ว่าระดับทักษะความรู้ทางการเงิน ด้านพฤติกรรมทางการเงิน ด้านทัศนคติทางการเงิน และภาวะหมดไฟในการทำงานด้านจิตใจ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกไปในทิศทางเดียวกันกับระดับการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุของกลุ่มตัวอย่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในส่วนของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หรือ R Square มีค่าเท่ากับ 0.284 สามารถอธิบายได้ว่าระดับทักษะความรู้ทางการเงิน และภาวะหมดไฟในการทำงาน ส่งผลกระทบท่อระดับการวางแผนเพื่อรองรับ

การเกษียณอายุได้ในอัตราร้อยละ 28.4 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 71.6 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ

ผลจากการทดสอบสมมติฐานตามตารางที่ 10 ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ H0 และยอมรับ H1 คือ ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว สามารถนำมาใช้ในการพิจารณาระดับการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

- สมการที่ 1:  $\hat{Y} = 5.068 + 0.098 FK + 1.128 FB^{**} + 0.165 FA^{**} + 0.508 PCS^{**} + (-0.378) PSS$
- สมการที่ 2:  $\hat{Z} = 0.040 FK + 0.448 FB^{**} + 0.190 FA^{**} + 0.141 PCS^{**} + (-0.096) PSS$

ผลการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา พบว่าปัจจัยต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางบวกกับระดับการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุ โดยตัวแปรอิสระมีค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) น้อยกว่า 0.8 และค่า VIF (Variance Inflation Factor) มีค่าน้อยกว่า 10 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างกันเอง จึงไม่ก่อให้เกิดปัญหาสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) ดังที่ สุทิน ชนะบุญ (2560) ได้กล่าวไว้

จากสมการที่ 1 สามารถอธิบายได้ว่า ทักษะความรู้ทางการเงิน และภาวะหมดไฟในการทำงาน มีผลต่อระดับการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีทักษะความรู้ทางการเงิน และภาวะหมดไฟในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีระดับการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาตามสมการที่ 2 ดังตารางที่ 10 พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุมากที่สุดคือ ทักษะความรู้ทางการเงิน รองลงมาคือ ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านจิตใจ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานเมื่อมีทักษะความรู้ทางการเงินที่ดี ก็จะส่งผลให้มีการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุที่ดียิ่งขึ้น อีกทั้ง กลุ่มตัวอย่างยังเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน จำเป็นต้องมีทักษะความรู้ทางการเงินที่ดี เพื่อที่จะสามารถให้บริการข้อมูลและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามวิธีปฏิบัติของธนาคาร

## อภิปรายผล

การวางแผนทางการเงินมีความสำคัญอย่างยิ่ง เมื่อพนักงานเกษียณอายุแล้วเป็นช่วงวัยที่มีรายได้ลดลง แต่ค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ยังคงอยู่ จำเป็นต้องวางแผนทางการเงินให้ครอบคลุมสำหรับค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นในภายหลังในทุกด้าน จากการวิเคราะห์ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานสายงานกิจการสาขาและส่วนกลาง เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีเกณฑ์การตัดสินใจที่ต่างกัน ในแต่ละบุคคล สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัย ณัฐฐาวรี ศรีวัฒนไชย (2561) ญาดา ไทยถาวร (2562) และอัญชลี หลักบุญ (2565) พบว่า อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน มีระดับการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุที่แตกต่างกัน ในทางกลับกันสังกัดหน่วยงาน เพศ อาชีพคู่สมรส และระยะเวลาในการเดินทางไป-กลับ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิมล จรุงวิศาลกุล (2561) และนพมล การปลูก (2565)

ทักษะความรู้ทางการเงิน และภาวะหมดไฟในการทำงานด้านจิตใจ มีผลต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุ มีความสัมพันธ์เชิงบวก โดยทักษะความรู้ทางการเงิน ส่งผลต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุมากที่สุด รองลงมาคือภาวะหมดไฟในการทำงานด้านจิตใจ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดทักษะความรู้ทางการเงิน (ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยจิราภรณ์ แผลงประพันธ์, 2564)

ผู้ที่มีทักษะทางการเงินที่ดี จะสามารถวางแผน และบริหารจัดการทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ สาเหตุที่ความรู้ทางการเงินไม่ส่งผลต่อระดับการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุนั้น เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นที่ปรึกษาทางการเงิน และมีความรู้ทางการเงินที่ดี แต่ยังต้องมีการพัฒนาขีดความสามารถให้มีความรู้มีความชำนาญ เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานของธนาคาร ในทางกลับกันงานวิจัยของนพมล การปลูก (2565) พบว่าทักษะทางการเงินทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ความรู้ทางการเงิน พฤติกรรมทางการเงิน และทัศนคติทางการเงิน มีเพียงพฤติกรรมทางการเงิน และทัศนคติทางการเงิน ที่ส่งผลต่อระดับการออมเพื่อการเกษียณอายุ อีกทั้ง ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านจิตใจ ส่งผลต่อระดับการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของปองกานต์ ศิริรัตน์ (2563) ที่พบว่า สาเหตุหลักที่ทำให้เกิดภาวะหมดไฟส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากการที่มีภาระงานที่มีปริมาณมากเกินไป และผลการสำรวจของ (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2562) พบว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจมีภาวะหมดไฟมากที่สุด สาเหตุมาจากภาระงานที่หนัก และเครื่องมือการสนับสนุนในการทำงานที่ไม่เหมาะสม และงานวิจัยของ (Maslach and Pines, 1977) ที่ยืนยันว่า เมื่อมีงานจำนวนมากทำให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ และจิตใจ ทำให้ความสำเร็จของงานลดลง

ทั้งนี้ ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินสังกัดกระทรวงการคลัง มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ และเป็นส่วนหนึ่งทำให้ระบบเศรษฐกิจมีการขยายตัว ช่วยเหลือ

ประชาชนฐานราก ทำให้มีปริมาณงานเพิ่มมากขึ้นจากการสนับสนุนนโยบายรัฐ ส่งผลกระทบทำให้เกิดความรู้สึกว่ามีภาระงานที่หนักและเกินหน้าที่ที่รับผิดชอบ และจากผลสำรวจระดับทักษะทางการเงินของคนไทยตามกรอบของ (OECD) (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564) เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาทักษะทางการเงินของคนไทย และสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงินที่ดี ภาพรวมผลการสำรวจปี 2563 พิจารณาทักษะทางการเงินทั้ง 3 ด้าน พบว่าคนไทยมีพัฒนาการดีขึ้นในทุกด้าน โดยความรู้ทางการเงิน ปรับตัวดีขึ้นและพัฒนาส่งเสริมเพิ่มเติม ได้แก่ การคำนวณดอกเบี้ยเงินฝากทบต้น การกระจายความเสี่ยงในการลงทุน และมูลค่าของเงินตามกาลเวลา ด้านพฤติกรรมทางการเงิน โดยการจัดสรรเงินก่อนใช้และศึกษาข้อมูลจากแหล่งที่น่าเชื่อถือมีคะแนนเพิ่มขึ้นมาก อย่างไรก็ตามการบริหารจัดการเงินเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาเงินไม่พอใช้มีคะแนนลดลง ขณะที่ด้านทัศนคติทางการเงิน มีพัฒนาการดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะทัศนคติในเรื่องการวางแผนเพื่ออนาคตในระยะยาว จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับทักษะความรู้ทางการเงิน ทั้งสองกลุ่มอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง (ความรู้ทางการเงิน พฤติกรรมทางการเงิน และทัศนคติทางการเงิน) แม้ว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มจะมีระดับทักษะความรู้ทางการเงิน อยู่ในเกณฑ์ระดับที่สูง ในขณะเดียวกันต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และพัฒนาความรู้ เพื่อให้เกิดความชำนาญเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน

## ข้อจำกัดของงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารออมสิน ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ โดยผู้วิจัยใช้การกระจายแบบสอบถามในระบบออนไลน์ โดยใช้ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง และธนาคารออมสินมีความมั่นคงกว่าหน่วยงานเอกชน ดังนั้น การศึกษาในหน่วยงานเอกชนอาจให้ผลที่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงาน ต่อการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการเกษียณอายุ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารออมสิน ทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับทักษะความรู้ทางการเงิน รวมถึงผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงาน สามารถนำไปใช้ประโยชน์กับหน่วยงานอื่น หรือผู้ที่สนใจศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1.1 ภาครัฐควรมีส่งเสริมการปลูกฝังการออมตั้งแต่วัยเด็ก และส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้พื้นฐานทางการเงิน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจด้านการเงินเพิ่มมากขึ้น เช่น ความรู้เรื่องดอกเบี้ย เงินเฟ้อ ความเสี่ยงและผลตอบแทน และการกระจายความเสี่ยงในการลงทุน โดยร่วมมือกับภาคเอกชนในการเพิ่มช่องทางทางเผยแพร่สื่อความรู้ให้หลากหลายผ่านช่องทางออนไลน์ อีกทั้ง การออมเงินควรมีตัวเลือกและช่องทางในการออมเงิน เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ง่ายยิ่งขึ้น และเหมาะสมกับประชาชนในทุกกลุ่มอาชีพ

1.2 ด้านพฤติกรรมทางการเงินควรมีการส่งเสริมให้มีพฤติกรรมทางการเงินที่ดี ให้มีการออม มีการจัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย มีการวางแผนเตรียมความพร้อมการใช้จ่ายให้เพียงพอในยามเกษียณ ซึ่งประเทศไทยมีจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้น ถือเป็นกลุ่มเป้าหมายสำคัญที่ส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม มีการจัดทำบัญชีรายรับรายจ่ายค่อนข้างน้อย จึงส่งผลทำให้ประสบปัญหาเงินไม่พอต่อค่าใช้จ่าย ดังนั้น หากมีการส่งเสริมให้มีการจัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย จะทำให้ทราบถึงรายละเอียดที่มาของรายรับรายจ่าย และควบคุมค่าใช้จ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีความสุขในการใช้เงินมากกว่าเก็บออมเพื่ออนาคต อาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ไม่บรรลุเป้าหมายในการออม ดังนั้น ควรมีการส่งเสริมในส่วนของการบริหารจัดการทางการเงิน การออมเพื่อการเกษียณอายุ และเพื่อใช้ในยามฉุกเฉิน ตลอดจนทำให้เกิดการวางแผนในระยะยาว ซึ่งหากมีความรู้ทางการเงินที่ดี มีพฤติกรรมทางการเงินที่ดี จะส่งผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับการวางแผนทางการเงิน รวมถึงเสริมสร้างอิสรภาพทางการเงินที่ยั่งยืนในอนาคตต่อไป

1.3 เพื่อลดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานอาจจะต้องมีการพูดคุยระบายความเครียด มีการปรึกษาหารือคนที่อาจช่วยได้ และอาจจะมีการทำกิจกรรมกับเพื่อนร่วมงานในบางโอกาส เพื่อช่วยลดความเครียดในการทำงานในขณะเดียวกันต้องมีการปรับเปลี่ยนมุมมองต่องานที่ทำ อีกทั้ง หน่วยงานควรมีการจัดสรรให้มีวันหยุดพักผ่อนให้เหมาะสมกับลักษณะของงานเพื่อเป็นการฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจ

ให้ดีขึ้น ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้และเป็นข้อมูลสนับสนุนในการจัดการทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และลดโอกาสในการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้

## 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ในการศึกษาในครั้งต่อไปอาจมีการเพิ่มระยะเวลาในการศึกษาวิจัย รวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถกระจายแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างตามแต่ละสังกัดหน่วยงานได้อย่างทั่วถึง ทั้งในระดับภาค ตั้งแต่ภาค 1 -18 ระดับเขตของแต่ละภาคของธนาคารออมสิน ซึ่งจะได้รับข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย มีความแตกต่างกันไปตามปัจจัยในแต่ละด้านของแต่ละภูมิภาคในประเทศไทย เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุและปัญหาที่แท้จริงของกลุ่มตัวอย่างใน ทำให้ผลการวิจัยสะท้อนถึงข้อเท็จจริงได้มากยิ่งขึ้น และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ได้รับทุนการศึกษาระดับปริญญาโท ภายในประเทศ ประจำปี 2564 จากธนาคารออมสิน เพื่อส่งเสริมและพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญให้สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานของธนาคาร ขอขอบพระคุณฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่ให้ความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลข้อแนะนำพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน และงานวิจัยสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี อนุเคราะห์จากรองศาสตราจารย์ ดร. ภัทรกิตต์

เนตินิยม อาจารย์ที่ปรึกษาที่ท่านได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำแนะนำคำติชม ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งการชี้จุดบกพร่อง ตรวจสอบแก้ไข เพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างราบรื่น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งในความกรุณาและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

## เอกสารอ้างอิง

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2566). *จำนวนประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2565 แบ่งตามช่วงอายุ*. สืบค้น 18 มีนาคม 2566, จาก <https://www.dop.go.th/th/know/side/1/1/1159>

กรมสุขภาพจิต. (2564). *Burnout Syndrome ภาวะหมดไฟในการทำงาน*. สืบค้น 5 มีนาคม 2566, จาก <https://dmh.go.th/news/view.asp?id=2445>

จิราภรณ์ แผลงประพันธ์. (2563). “ ‘ใช้’ หรือ ‘เก็บ’ คนไทยมีนิสัย-ทักษะทางการเงินอย่างไร?”. สืบค้น 9 ตุลาคม 2566, จาก <https://tdri.or.th/2020/08/Thailand-financialliteracy/>

ญาดา ไทยถาวร. (2562). *ศึกษาการวางแผนทางการเงินเพื่อวัยเกษียณ ของบุคลากรภายในสำนักงบประมาณ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเงินประยุกต์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ณัฐฐาวรี ศรีวัฒนไชย. (2561). *การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อวัยเกษียณอายุของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการเงินและการธนาคาร). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ณัฐสินี นันท์ เมธากาญจนนา. (2562). *ความเครียดและความเบื่อหน่ายในการทำงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท เอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). *ผลการสำรวจทักษะทางการเงินของไทย (Financial Literacy) ปี 2563 และการดำเนินงานด้านการส่งเสริมความรู้ทางการเงินของ ธปท.* สืบค้น 28 ตุลาคม 2564, จาก <https://www.bot.or.th/th/news-and-media/news/news20211028.html>

ธนาคารออมสิน. (2565). *ระเบียบธนาคารออมสินฉบับที่ 478 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ว่าด้วยการออกจากงาน กรณีเกษียณอายุของพนักงานธนาคารออมสิน*. 28 กันยายน 2565, จาก <https://www.gsb.or.th/media/2019/07/2558.pdf>

ธนาคารออมสิน. (2566). *กลุ่มทรัพยากรบุคคล ฝ่ายบริหารงานทรัพยากรบุคคล*. สืบค้น

10 เมษายน 2566, จาก [https://www.gsb.or.th/others\\_cate/](https://www.gsb.or.th/others_cate/)

ธราทิพย์ ตั้งกาญจนภาสน์, พิชามณูช กิตติอักษร เสถียร และถิรนนท์ สงวนจิน. (2564). *ก้าวสู่วัยเกษียณอย่างมั่นใจ ด้วยข้อมูลการออมแบบครบวงจร*. สืบค้น 5 มีนาคม 2564, จาก <https://thunhoon.com/article/236858>

นพมล การปลูก. (2565). *อิทธิพลของทักษะทางการเงินที่มีต่อระดับการออมเพื่อการเกษียณอายุของ คนกลุ่ม เจเนอเรชัน X และ เจเนอเรชัน Y ที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเงิน ประยุกต์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปองกานต์ ศิโรรัตน์. (2563). *การศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout) ของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจกลุ่มเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์*. (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ). นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.

พรพิมล จรุงวิศาลกุล. (2561). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการออมเพื่อการเกษียณอายุผ่านกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กรณีศึกษาพนักงานบริษัท ชัสโก้ จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2562). *สำรวจภาวะหมดไฟ*  
*วัยแรงงานในกรุงเทพ*. สืบค้น 18 ธันวาคม  
2565, จาก <https://www.prachachatt.nt/csr-hr/news-1029278>,
- มูลนิธิเสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติ. (2564).  
Burnout Syndrome ภาวะหมดไฟใน  
การทำงาน. *วารสารทิศใต้*, 12(46), 40-46.
- ยุบล เปี่ยมจรจงกิจ. (2542). *การวิเคราะห์ผู้รับสาร*.  
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชนิกร วงศ์จันทร์. (2555). *การเงินส่วนบุคคล*.  
(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ตลาดหลักทรัพย์  
แห่งประเทศไทย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). *พจนานุกรมฉบับ*  
*ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 เฉลิมพระ*  
*เกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่อง*  
*ในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระ*  
*ชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554*.  
กรุงเทพฯ: ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์.
- สุทิน ชนะบุญ. (2560). *สถิติและการวิเคราะห์*  
*ข้อมูลในงานวิจัยเบื้องต้น*. ขอนแก่น:  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น.
- อัญชลี หลักบุญ. (2565). *ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม*  
*การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล ของ*  
*ประชากรกลุ่ม Generation Y ในเขต*  
*กรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการเงินและ  
การธนาคาร). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง.
- Atkinson, A. and Messy, F. (2012).  
Measuring Financial Literacy. Results  
of the OECD/International Network  
on Financial Education (INFE) Pilot  
Study. *OECD Working Papers on*  
*Finance, Insurance and Private*  
*Pensions*, 15, OECD Publishing.  
[doi.org/10.1787/20797117](https://doi.org/10.1787/20797117)
- Brown, Martin, and Roman Graf. (2003).  
Financial Literacy and Retirement  
Planning in Switzerland. *Numeracy*,  
6(2), 1-23.
- Folk Jee Yoong. (2012). *Financial Literacy*  
*Key to Retirement Planning in*  
*Malaysia*. Institute of Post Graduate  
Studies, University of Malaya.
- Hui-Boon Tan. (2011). Financial Literacy  
and Personal Financial Planning in  
Klang Valley, Malaysia. *Journal of*  
*Economics and Management*, 5(1),  
149-168.
- Kamini Rai, Shikha Dua and Miklesh Yadav.  
(2019). *Association of Financial*  
*Attitude, Financial Behaviour and*  
*Financial Knowledge Towards*  
*Financial Literacy: A Structural*  
*Equation Modeling Approach*.  
Rukmini Devi Institute of Advanced  
Studies, India.

- Maslach, C. and Jackson, S.E. (1982). *Burnout in health professions: A social psychological analysis*. Retrieved October 29, 2022, from <http://www2.fpo.go.th/S-I/FirstPageThai.html>.
- Maslach, C. and Pines, A. (1977). The Burnout Syndrome in the Daycare Setting. *Child Care Quarterly*, 62, 100-113.
- Tan Hui Boon. (2011). Financial Literacy and Personal Financial Planning in Klang Valley, Malaysia. *Journal of Economics and Management*, 5(1), 149-168.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3<sup>rd</sup> Ed. New York: Harper and Row Publications.
- Thomlinson, R. (1965). Population Dynamics: Causes and Consequences of World Demographic Change. Random House, New York. *published by Applied Mathematics*, 5(13), 2014
- World Health Organization. (2018). *WHO releases new International Classification of Diseases (ICD 11)*. Retrieved June 18, 2018. from [https://www.who.int/news/item/18-06-2018-who-releases-new-international-classification-of-diseases-\(icd-11\)](https://www.who.int/news/item/18-06-2018-who-releases-new-international-classification-of-diseases-(icd-11))

## ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพงบการเงินจากมุมมองนักบัญชีของบริษัท ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

### Factors Affecting the Quality of Financial Statements from the Perspective of Accountants of the Listed Companies

สวณีย์ สุวรรณรัตน์<sup>1\*</sup>

Sawanee Suwannarat<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> สาขาบัญชี, คณะบัญชี, มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร

<sup>1</sup> Department of Accounting, Faculty of Accounting, Sripatum University, Bangkok

\* E-mail: kook-kuu@hotmail.com

*Received June 27, 2023 Revised November 20, 2023 Accepted December 4, 2023*

## บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ในการวิจัยนี้เป็นไปเพื่อศึกษาปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพของงบการเงิน ในมุมมองของนักบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ได้แก่ 1.ปัจจัยด้านผู้ทำบัญชี (Accountant) 2.ปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) 3.ปัจจัยด้านการสอบบัญชี (Auditing) 4.ปัจจัยด้านการควบคุมภายใน (Internal Control) โดยเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากผู้ทำบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ที่ขึ้นทะเบียนผู้ทำบัญชีกับสภาวิชาชีพบัญชี ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 306 คน

ผลจากการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยด้านผู้ทำบัญชี ด้านทักษะในการประกอบวิชาชีพ ด้านการตระหนักถึงจรรยาบรรณวิชาชีพ 2) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โปรแกรมบัญชี และเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ปัจจัยด้านการสอบบัญชี ด้านความรู้ความสามารถ ด้านทักษะในการประกอบวิชาชีพ และ 4) ปัจจัยด้านการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง ด้านการจัดโครงสร้างองค์กร ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพของงบการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**คำสำคัญ:** ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของงบการเงิน, คุณภาพของงบการเงิน, นักบัญชี

## Abstract

The purpose of this research is to study various factors that affect the quality of financial statements. From the perspective of accountants of companies listed, these are: 1. Accountant factors 2. Digital technology factors 3. Auditing factors 4. Internal control factors. The tools used in this research were collected using questionnaires of bookkeepers of companies listed stock exchange that registered accountants with the Federation of Accounting Professions. In Bangkok 306 Sets.

The results of the research showed that: 1) Factors of accountants, professional skills, awareness of professional ethics, 2) Factors of digital technology, accounting software, and information technology, 3) Factors of auditing, knowledge, competence, professional skills 4) Factors of internal control, risk management, organizational structure are factors that positively affect the quality of financial statements.

**Keyword:** Factors Affecting the Quality of Financial Statements, Quality of Financial Statements, Accountants

## บทนำ

การลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยนั้น เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย ซึ่งการจัดทำงบการเงินที่มีคุณภาพย่อมส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ ในการตัดสินใจเข้ามาลงทุนในประเทศไทย งบการเงินมีบทบาทสำคัญอย่างมากสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจ ตามมติคณะรัฐมนตรีประกาศใช้พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 โดยมีสาระสำคัญที่กำหนดให้ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนบริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย กิจกรรมร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร ให้เป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี และกำหนดให้ผู้ทำบัญชีต้องเข้ามามีส่วนรับผิดชอบในการจัดทำบัญชีและงบการเงินของธุรกิจ ซึ่งการจัดทำงบการเงินมี

วัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งสารสนเทศทางการเงินที่สำคัญและตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ที่ใช้งบการเงิน ซึ่งประกอบไปด้วย รัฐบาลหรือหน่วยงานราชการ สาธารณะชน ผู้ลงทุน ลูกจ้าง ลูกค้า (ศิริรัตน์ เจนศิริศักดิ์, 2557) คุณภาพของงบการเงินจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้ใช้งบการเงิน ซึ่งจากงานวิจัยในอดีตที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของงบการเงิน พบว่าปัจจัยสนับสนุนที่ทำให้งบการเงินมีคุณภาพมีหลายปัจจัย ได้แก่ 1) ด้านผู้ทำบัญชี (Accountant) ไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ความสามารถ ด้านทักษะในการประกอบวิชาชีพ และด้านการตระหนักถึงจรรยาบรรณวิชาชีพ ล้วนส่งผลกระทบต่อคุณภาพงบการเงินโดยรวม (ทัตดาว สิทธิรักษ์, 2557) 2) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) โปรแกรมสำเร็จทางการบัญชี

เชื่อมโยงข้อมูลภายในและภายนอก แบบไร้รอยต่อ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบัญชี โดยการเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่บันทึกในรูปแบบเอกสาร มาเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และรวบรวมไว้ในฐานข้อมูลของ (Aris Eddy Sarwono 2021 and Emmy Indrayani, 2021) 3) ปัจจัยด้านการสอบบัญชี (Auditing) เป็นกระบวนการการตรวจสอบสมุดบัญชีของธุรกิจ ตลอดจนเอกสารประกอบการลงบัญชี รวมทั้งหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการลงบัญชีว่าได้ปฏิบัติตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป ซึ่งการตรวจสอบบัญชีต้องปฏิบัติโดยผู้ตรวจสอบที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับต้นทุน ความเสี่ยง ความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน ทักษะเชิงความคิดในการวิเคราะห์และวิจารณ์วิธีการที่มีประสิทธิภาพ หรือระบบแนวความคิดใหม่ๆ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และเทคนิคในการควบคุมภายใน และการตระหนักและเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับผู้รับการตรวจสอบและผู้ตรวจสอบ (รัชณี บินยาเซ็น, 2560 และ รัตติยา วงศรีลา, 2561) 4) ปัจจัยด้านการควบคุมภายใน (Internal Control) เป็นกระบวนการต่าง ๆ ที่จัดขึ้นภายในองค์กรเพื่อให้มั่นใจในความถูกต้องและความน่าเชื่อถือได้ของงบการเงินประกอบด้วยการบริหารความเสี่ยง การจัดโครงสร้างองค์กร และกฎระเบียบ ข้อบังคับ (ดารุณี ธรรมประวัติ และวิสาขรัตน์ ภาณุตานนท์ มหาสารคาม, 2564) โดยจากการทบทวนงานวิจัยในอดีต แสดงให้เห็นว่าทั้งปัจจัยผู้ทำบัญชี ปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ปัจจัยด้านการสอบบัญชี รวมถึงปัจจัยด้านการควบคุมภายใน มีผลต่อคุณภาพของงบการเงิน กอปรกับในมุมมองของนัก

บัญชีในช่วงหลายปีที่ผ่านมาเห็นว่ารายงานทางการเงินของธุรกิจควรได้รับการปรับปรุง โดยเน้นเรื่องข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative information) ความเกี่ยวข้องในการตัดสินใจ (Relevance) ความมีสาระสำคัญ (Materiality) โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่ผู้ใช้งบการเงินจะได้รับเป็นหลัก (Perspectives from Users) ทั้งนี้ผู้ใช้งบการเงินอยากจะเห็นงบการเงินที่มีความกระชับตรงประเด็น และให้ข้อมูลที่ เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี และไม่ได้ให้แค่ข้อมูล (Data) แต่ให้ข้อมูลเชิงลึก (Insights) เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจ และในเมื่อบริษัทใดสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับผู้ใช้งบการเงินได้มากกว่าบริษัทอื่นในตลาดก็จะมีรายได้เปรียบสูง (สภาวิชาชีพบัญชี, 2565)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงบการเงินจากมุมมองของนักบัญชี ถือเป็นผู้ปฏิบัติงานในการทำงานงบการเงินโดยตรง ที่จะนำไปสู่การจัดทำงบการเงินที่มีคุณภาพ

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านผู้ทำบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงบการเงินจากมุมมองของนักบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงบการเงินจากมุมมองของนักบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการสอบบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงบการเงินจากมุมมองของนักบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์
4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการควบคุมภายในที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงบการเงินจากมุมมองของ

นักบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของงบการเงินจากมุมมองของนักบัญชี ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

### 1) คุณภาพของงบการเงิน

งบการเงินที่มีคุณภาพ เป็นผลมาจากการจัดทำของผู้ทำบัญชี และผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี หากผู้ทำบัญชีมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการปฏิบัติงานบัญชี มีความระมัดระวังรอบคอบ และมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานในวิชาชีพ ก็จะส่งผลให้งบการเงินที่จัดทำมีคุณภาพและถูกต้องตามหลักการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไป ส่วนผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีหรือกิจการ หากมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี ทั้งในเรื่องงบประมาณ หรือทรัพยากร ก็จะช่วยให้ผลการปฏิบัติงานของ ผู้ทำบัญชีมีคุณภาพ โดยคุณภาพของงบการเงินวัดจากความสามารถเข้าใจได้ ความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ความทันเวลา และความสามารถเปรียบเทียบได้ ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ซึ่งเป็นไปตามลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลทางการเงินตามที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนดไว้ (อุมาวดี เดชธำรงค์ และ นารินทร์ รักดีศิริวงษ์, 2561)

### 2) ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของงบการเงิน

จากการศึกษาในอดีต พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของงบการเงิน ได้แก่ ปัจจัยภายในและ

ภายนอก ซึ่งประกอบด้วย ผู้ทำบัญชี ผู้สอบบัญชี มีผลต่อคุณภาพของงบการเงิน และการศึกษาในอดีตยังพบว่าศักยภาพของนักบัญชีมีผลกระทบต่อคุณภาพของงบการเงิน ไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ความสามารถ ทักษะทางวิชาชีพบัญชี และการตระหนักถึงจรรยาบรรณวิชาชีพ ล้วนมีผลต่อคุณภาพของงบการเงิน (ทัตดาว สิทธิรักษ์, 2557) นอกจากนี้ปัจจัยเทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่ การประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จทางการบัญชี และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพรายงานการเงิน (ณัฐวุฒิ ตันติเศรษฐ์, 2558 และ วารินพรรณ สุรวงศ์ชัยวัช, 2558) นอกจากนี้ปัจจัยการควบคุมภายใน ได้แก่ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านกฎระเบียบข้อบังคับ มีผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน (จิตรลดา สีหามาตย์, 2561 ; ดารุณี ธรรมประวัติ และวิสาขรัตน์ ภาณุตานนท์ ณ มหาสารคาม, 2564)

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยในอดีตข้างต้น งานวิจัยนี้จึงได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของงบการเงิน โดยแบ่งเป็น 4 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้ทำบัญชี ปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ปัจจัยด้านการสอบบัญชี และปัจจัยด้านการควบคุมภายใน

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1) ปัจจัยด้านผู้ทำบัญชี

ทัตดาว สิทธิรักษ์ (2557) ศึกษาผลกระทบของนักบัญชีที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน ผลการศึกษาพบว่า ศักยภาพของนักบัญชีการตระหนักถึงจรรยาบรรณวิชาชีพ ความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการบัญชี และ

ทักษะทางวิชาชีพบัญชี ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อ  
คุณภาพรายงานทางการเงิน

## 2) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

ณัฐวุฒิ ตันติเศรษฐ์ (2558) ศึกษาปัจจัยที่  
ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงบการเงินและ  
ประสิทธิภาพในการตัดสินใจของบริษัทที่  
จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย  
ผลการศึกษา พบว่า ความสามารถของระบบ  
สารสนเทศทางบัญชีมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อ  
คุณภาพของงบการเงินโดยรวม

วารินพรรณ สุรวงศ์ชัยวัช (2558) ศึกษา  
ปัจจัยการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี  
ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพระบบบัญชีของธุรกิจขนาด  
กลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ผลการศึกษา  
พบว่า การประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี  
ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพระบบบัญชี

รัตติยา วงศรีลา (2561) ศึกษาผลกระทบ  
ของสมรรถนะการสอบบัญชีที่มีต่อคุณภาพงบ  
การเงินของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในเขต  
กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ด้านความรู้  
ความสามารถในการสอบบัญชี ด้านทักษะการ  
ปฏิบัติงานตรวจสอบ มีความสัมพันธ์และ  
ผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน

พิมพ์ภาภรณ์ พึ่งบุญพานิชย์ และณภา  
นาคนะแย้ม (2564) ศึกษาผลกระทบของการบัญชี  
ดิจิทัลที่มีต่อคุณภาพของรายงานการเงิน  
ผลการศึกษาพบว่า การบัญชีดิจิทัลส่งผลกระทบต่อ  
คุณภาพของรายงานการเงิน

Emmy Indrayani (2021) ศึกษาปัจจัยที่  
มีผลต่อคุณภาพของงบการเงิน ผลการศึกษาพบว่า  
โปรแกรมทางบัญชีมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ  
ต่อคุณภาพของงบการเงิน

## 3) ปัจจัยด้านการสอบบัญชี

รัชณี บินยาเซ็น (2560) ศึกษาอิทธิพลของ  
มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความซื่อสัตย์ในวิชาชีพ  
และการพัฒนาศักยภาพทางการบัญชีต่อคุณภาพ  
การปฏิบัติงานการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับ  
อนุญาตของกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมในตลาด  
หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า  
การปฏิบัติงานโดยรู้ความสามารถในวิชาชีพ  
การปฏิบัติงานด้วยทักษะวิชาชีพ มีอิทธิพล  
ทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการสอบ  
บัญชีในด้านคุณภาพของงาน และคุณค่าแห่ง  
จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีมีอิทธิพลทางบวกต่อ  
คุณภาพการปฏิบัติงานการสอบบัญชีในด้าน  
คุณภาพของงาน

รัตติยา วงศรีลา (2561) ศึกษาผลกระทบ  
ของสมรรถนะการสอบบัญชีที่มีต่อคุณภาพงบ  
การเงินของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในเขต  
กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ด้านความรู้  
ความสามารถในการสอบบัญชี ด้านทักษะการ  
ปฏิบัติงานตรวจสอบ มีความสัมพันธ์และ  
ผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน

อรรณพร ตันพิพัฒน์อารีย์ (2560) ศึกษา  
ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของ  
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขต  
กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความเป็น  
อิสระของกลุ่มผู้สอบบัญชี และการควบคุมคุณภาพ  
ของสำนักงานตรวจสอบบัญชีส่งผลต่อคุณภาพ  
รายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและ  
ขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

จำนง จันทโชโต (2558) ศึกษาคุณภาพ  
ของรายงานการเงินบริษัทจดทะเบียนในตลาด  
หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า

ปัจจัยคุณภาพการสอบบัญชีส่งผลทางบวกต่อคุณภาพของรายงานการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

#### 4) ปัจจัยด้านการควบคุมภายใน

จิตรลดา สีหามาตย์ (2561) ศึกษาความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการควบคุมภายในที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของหน่วยงานภาครัฐ ในมุมมองของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านกฎระเบียบหรือมาตรการ มีผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน

ดารุณี ธรรมประวัติ และวิสาข์รัตน์ ภาวนานนท์ ณ มหาสารคาม (2564) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการเงินและบัญชีโรงพยาบาลของรัฐบาลในจังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร และกฎระเบียบข้อบังคับ มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการเงินและบัญชี

Aris Eddy Sarwono, Asih Handayani (2021) ได้ศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อการเงินคุณภาพที่มีการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกลั่นกรอง ผลการวิจัยพบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการควบคุมภายในมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการรายงานทางการเงินทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในงานวิจัยเพื่อนำไปสู่สมมติฐานในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ให้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

### 1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาในงานวิจัยนี้ คือ ผู้ทำบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ที่ขึ้นทะเบียนผู้ทำบัญชีกับสภาวิชาชีพบัญชี ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 1,287 (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2565) คนซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่าง โดยใช้สูตร Taro Yamane (1973)

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,287}{1 + 1,287 (0.05)^2} \\ n &= 306 \\ n &\approx 306 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากผลการคำนวณจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 306 คน โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เฉพาะผู้ทำบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ที่มีประสบการณ์อย่างน้อย 5 ปี จากบริษัทละ 1 คน จนกว่าจะครบ 306 ตัวอย่าง

### 2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) รวมทั้งสิ้น 306 ชุด ซึ่งโครงสร้างแบบสอบถามมี 4 ส่วน จำนวน 78 ข้อ ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของงบการเงินจำนวน 48 ข้อ ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของงบการเงิน

จำนวน 24 ข้อ ส่วนที่ 4 มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ตรวจสอบความเที่ยงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) ด้วยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม (IOC : Index of Item Objective Congruence) ผู้วิจัยจึงแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่าน (สุวิมล ติรกันนท์, 2548) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความตรงผ่านเกณฑ์สามารถนำไปใช้ในการทดสอบก่อนการใช้งานได้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และนำไปทำการทดสอบ (Pre-test) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้หลังจากได้ผลแล้ว จึงนำมารวบรวมเพื่อทำการทดสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) มีค่าเท่ากับ 0.890 ซึ่งมากกว่า 0.70 ขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560) จึงสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

### 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการ ดังนี้ 1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูล ได้แก่เอกสาร หนังสือ

งานวิจัยบทความสื่อสารสนเทศ เอกสารอื่น ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำให้ผู้วิจัยได้รับความรู้พื้นฐานในการวิจัย และนำมาใช้ในการพัฒนารอบแนวคิดการวิจัย 2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้ทำการศึกษาวิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามไปยัง ผู้ทำบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่ขึ้นทะเบียนผู้ทำบัญชีกับสภาวิชาชีพบัญชี ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร

### 4) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การหาค่าร้อยละ และการแจกแจงความถี่ เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 แบบสอบถามมี 4 ส่วน จำนวน 78 ข้อ ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของงบการเงิน และส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของงบการเงิน

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านผู้ทำบัญชี ปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ปัจจัยด้านการสอบบัญชี และปัจจัยด้านการควบคุมภายใน ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพของงบการเงิน จากมุมมองของนักบัญชี ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

## ผลการศึกษา

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ผลการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) เมื่อเพิ่มปัจจัยทีละตัว

|   | Model         | R    | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Sig.    |
|---|---------------|------|----------|-------------------|----------------------------|---------|
| 1 | Ethics        | .966 | 0.933    | 0.933             | 0.11917                    | 0.000** |
| 2 | Ethics, Skill | .981 | 0.962    | 0.962             | 0.08999                    | 0.000** |

\*\* significant at the 0.01 level (2-tailed)

จากตารางที่ 1 พบว่าปัจจัยด้านผู้ทำบัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพของงบการเงินจากมุมมองของนักบัญชี ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาด

หลักทรัพย์ SET100 มี ทั้งหมด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะในการประกอบวิชาชีพ (Skill) และ ด้านการตระหนักถึงจรรยาบรรณวิชาชีพ (Ethics) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ผลการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) เมื่อเพิ่มปัจจัยทีละตัว

|   | Model        | R    | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Sig.    |
|---|--------------|------|----------|-------------------|----------------------------|---------|
| 1 | IT           | .966 | 0.933    | 0.932             | 0.11953                    | 0.000** |
| 2 | IT, Software | .966 | 0.934    | 0.934             | 0.11860                    | 0.000** |

\*\* significant at the 0.01 level (2-tailed)

จากตารางที่ 2 พบว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพของงบการเงินจากมุมมองของนักบัญชี ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ทั้งหมด 2 ด้าน ได้แก่ ด้าน

โปรแกรมบัญชี (Software) และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) พบว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

**ตารางที่ 3** แสดงผลการวิเคราะห์ผลการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) เมื่อเพิ่มปัจจัยทีละตัว

|    | Model                    | R    | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Sig.    |
|----|--------------------------|------|----------|-------------------|----------------------------|---------|
| 1  | Knowledge                | .945 | 0.892    | 0.892             | 0.15120                    | 0.000** |
| 2  | Knowledge, Skill         | .962 | 0.926    | 0.926             | 0.12540                    | 0.000** |
| 3. | Knowledge, Skill, Ethics | .963 | 0.927    | 0.926             | 0.12477                    | 0.000** |

\*\* significant at the 0.01 level (2-tailed)

จากตารางที่ 3 พบว่าปัจจัยด้านการสอบบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพของงบการเงินจากมุมมองของนักบัญชี ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้

ความสามารถ (Knowledge) ด้านทักษะในการประกอบวิชาชีพ (Skill) และด้านการตระหนักถึงจรรยาบรรณวิชาชีพ (Ethics) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

**ตารางที่ 4** แสดงผลการวิเคราะห์ผลการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) เมื่อเพิ่มปัจจัยทีละตัว

|   | Model              | R    | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Sig.    |
|---|--------------------|------|----------|-------------------|----------------------------|---------|
| 1 | Organization       | .946 | 0.894    | 0.894             | 0.14981                    | 0.000** |
| 2 | Organization, Risk | .954 | 0.910    | 0.910             | 0.13823                    | 0.000** |

\*\* significant at the 0.01 level (2-tailed)

จากตารางที่ 4 พบว่าปัจจัยด้านการควบคุมภายในส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพของงบการเงินจากมุมมองของนักบัญชี ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่

ด้านการบริหารความเสี่ยง (Risk) ด้านการจัดโครงสร้างองค์กร (Organization อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

## อภิปรายผล

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 1 ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านผู้ทำบัญชีส่งผลต่อคุณภาพของงบการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของ พิสมัย ผิวอ่อน (2560) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพงบการเงินของธุรกิจ SMEs ในกรุงเทพมหานคร พบว่าทักษะความรู้และด้านจรรยาบรรณมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความน่าเชื่อถือของการเปิดเผยข้อมูลในรายงานทางการเงิน สอดคล้องกับงานวิจัย ของ ชนมันภา ฐัฒพรหม (2562) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ ของงบการเงินของธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในมุมมองของนักวิเคราะห์หุ้นเชื่อ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของงบการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ได้แก่ ปัจจัยด้านระบบบัญชี ปัจจัยด้านผู้ทำบัญชี ปัจจัยด้านจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี วนิดา เจริญแก้ว (2563) ได้ทำการศึกษาความรู้ และทักษะวิชาชีพของผู้ทำบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การจัดทำบัญชีในมุมมองของผู้ประกอบการบริษัทต่างชาติ ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าทักษะวิชาชีพบัญชี เช่น ทักษะการเป็นผู้นำ ทักษะการสื่อสารร่วมงานกับผู้อื่น ทักษะการพัฒนาตนเอง ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านการนำเสนอ งบการเงินที่ถูกต้องครบถ้วน อย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น ผู้ทำบัญชีจึงควรพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านความรู้ความสามารถ ด้านทักษะในการประกอบวิชาชีพ ด้านการตระหนักถึงจรรยาบรรณ เพื่อให้เป็นนักบัญชีที่มีคุณภาพ เป็นมืออาชีพ มี

คุณสมบัติครบถ้วน พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้ได้มาซึ่งงบการเงินที่มีคุณภาพ

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านโปรแกรมบัญชี และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพของงบการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของ วนิดา เจริญแก้ว (2563) พบว่าความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (โปรแกรมบัญชี) ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านการนำเสนอ งบการเงินที่ถูกต้องครบถ้วนอย่างมีนัยสำคัญ ประสิทธิภาพของการจัดทำบัญชีดีขึ้นเมื่อใช้ระบบสารสนเทศ (โปรแกรมบัญชี) เข้ามาช่วยในการบันทึกข้อมูล ประมวลผล และระบบบัญชีสามารถออกรายงานเพื่อการนำเสนอ งบการเงินได้อย่างถูกต้อง ซึ่งก่อให้เกิดความมั่นใจในการใช้งบการเงินเพื่อการบริหารองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาดา ภูริพงศ์ (2565) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานบัญชีกับคุณภาพรายงานการเงินของนักบัญชียุค Digital Disruption ธุรกิจโรงแรม จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่าความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพของงบการเงิน

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการสอบบัญชี มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพของงบการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จ่านอง จันทโชโต (2558) ได้ศึกษาคุณภาพของรายงานการเงินบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการสอบบัญชี ส่งผลทางบวกต่อคุณภาพของรายงาน

การเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และอรรถพร ตันพิพัฒน์อารีย์ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความเป็นอิสระของกลุ่มผู้สอบบัญชี และการควบคุมคุณภาพของสำนักงานตรวจสอบบัญชีส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการควบคุมภายใน ด้านการบริหารความเสี่ยง ด้านการจัดโครงสร้างองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพของงบการเงินอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ikrar Nusa Bangsa (2018) ได้ศึกษาผลกระทบของระบบการควบคุมภายใน ระบบบัญชีต่อคุณภาพของงบการเงินที่กลั่นกรองโดยภาระผูกพันขององค์กร ผลการวิจัยพบว่าผลการวิจัยพบว่าระบบควบคุมภายในและระบบบัญชีการเงินมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพของงบการเงิน สอดคล้องกับ Khoirul Aswar (2020) ได้ศึกษาการประเมินผลกระทบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของงบการเงินของรัฐบาลท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า ว่างระบบควบคุมภายในและเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพของงบการเงิน

จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของงบการเงิน ทั้ง 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านผู้ทำบัญชี ปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ปัจจัยด้านการสอบบัญชี และปัจจัยด้านการควบคุมภายใน ล้วนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลทำให้การจัดทำงบการเงินได้อย่างมีคุณภาพ เพื่อที่จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์

ในการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจหรือการลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษาในงานวิจัย ผู้ทำบัญชีควรนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนำไปประยุกต์ใช้และควรให้ความสำคัญกับการรู้จักพัฒนาตนเอง ทั้งในด้านความรู้ต่าง ๆ อาทิเช่น ความรู้ด้านบัญชีและภาษี ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้ด้านธุรกิจ และด้านทักษะต่าง ๆ อาทิเช่น ทักษะด้านการเป็นผู้นำ ทักษะด้านการสื่อสารประสานงาน และทักษะด้านการพัฒนาตนเอง ซึ่งความรู้และทักษะทั้งหมดนี้มีความจำเป็นในวิชาชีพของผู้ทำบัญชี เพื่อเสริมสร้างความก้าวหน้า และความมั่นคง ทำให้ผู้ทำบัญชีเป็นที่ยอมรับในกลุ่มธุรกิจทุกประเภทและความต้องการของผู้ประกอบการในตลาดแรงงาน ทำให้วิชาชีพของบัญชีคงฐานมาอยู่ยิ่งขึ้น

2. ผลการศึกษาวิจัยสนับสนุนให้ภาคธุรกิจใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในวิชาชีพบัญชีควรให้ความสำคัญในการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพบัญชีอย่างต่อเนื่อง เช่นการเข้าร่วมอบรมความรู้ทางบัญชีเพื่อเสริมสร้างศักยภาพและดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผลการศึกษาวิจัยสนับสนุนให้ภาครัฐสามารถนำผลจากการวิจัยไปปรับใช้หรือเพิ่มเติมในหลักสูตรการเรียนการสอน เช่นทักษะด้านการสื่อสาร ภาษาต่างประเทศ เพื่อเตรียมพร้อมบัณฑิตก้าวสู่ตลาดแรงงานทั้งในประเทศ และในภูมิภาคอาเซียน

4. ผลการศึกษาวิจัยสนับสนุนให้ผู้ทำบัญชีต้องพัฒนาในเรื่องของการสื่อสารร่วมงานกับผู้อื่น

เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการจัดทำบัญชี แสดงให้เห็นว่าปัจจุบันผู้ทำบัญชีมีใช้เพียงพนักงาน ที่คอยทำแต่งงานเอกสารเพียงด้านเดียวเท่านั้น จะต้องมีการแสดงความคิดเห็น การสอบถาม พูดคุยกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายในองค์กร และ ภายนอกองค์กร เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการในการ จัดทำงบการเงินที่มีประสิทธิภาพ

## เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูง ด้วย SPSS for Window*. (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดา
- จิตรลดา สีหามาตย์. (2561). *ความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการควบคุมภายในที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของหน่วยงานภาครัฐ ในมุมมองของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน*. (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- จ่านง จันทโชโต. (2558). *คุณภาพของรายงานการเงินบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. *วารสารวิชาชีพบัญชี*, 11(32), 17-33.
- ชนมณภา ทับพรหม. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของงบการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในมุมมองของนักวิเคราะห์สินเชื่อ*. *วารสารสหวิชาชีพบัญชี*, 1(3), 83-98.
- ณัฐวุฒิ ตันติเศรษฐ์. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงบการเงินและประสิทธิภาพในการตัดสินใจของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. *วารสาร บริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ*, 6(2), 20-35.
- ดารุณี ธรรมประวัติ และวิสาขรัตน์ ภาณุตานนท์ ฌมหาสารคาม. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการเงินและบัญชีโรงพยาบาลของรัฐบาลในจังหวัดมหาสารคาม*. *วารสารวิจัยและนวัตกรรมกรรมการอาชีวศึกษา*, 6(2), 58-77.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2565). *รายงานประจำปี 2565 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. สืบค้น 1 มีนาคม 2565, จาก <https://www.set.or.th/annualreport/th/2022/index.html#p=1>
- ทัตดาว สิทธิรักษ์. (2557). *ผลกระทบศักยภาพของนักบัญชีที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน กรณีศึกษาเชิงประจักษ์นักบัญชีในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พิมพ์ภรณ์ พิงบุญพานิชย์ และนภานาคแย้ม. (2564). *ผลกระทบของการบัญชีดิจิทัลที่มีต่อคุณภาพของรายงานการเงิน*. *วารสารเทคโนโลยีสุรนารี*, 16(1), 26-43.

พิสมัย ผิวอ่อน. (2560). การกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีผลต่อคุณภาพงบการเงินของธุรกิจ SMEs ในกรุงเทพมหานคร. (ค้นคว้าอิสระ คณะบัญชี). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

รัชณี ปินยาเซ็น. (2560). อิทธิพลของมาตรฐานการปฏิบัติงาน ความซื่อสัตย์ในวิชาชีพ และการพัฒนาศักยภาพทางการบัญชีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม

รัตติยา วงศรีลา. (2561). ผลกระทบของสมรรถนะการสอบบัญชีที่มีต่อคุณภาพงบการเงินของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระ บัญชีมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม

วารินพรรณ สุรวงค์ชัยวัช. (2558). ศึกษาปัจจัยการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพระบบบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม

วนิดา เจริญแก้ว. (2563). ความรู้และทักษะวิชาชีพของผู้ทำบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีในมุมมอง

ของผู้ประกอบการบริษัทต่างชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ศิริรัตน์ เจนศิริศักดิ์ และสุภชัย พาหุมนันโต. (2557). การใช้ประโยชน์จากงบการเงินของผู้ประกอบการ SMEs. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 5(1), 75-89.

สุภาดา ฐิธิพงศ์. (2565). ความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานบัญชีกับคุณภาพรายงานการเงินของนักบัญชียุค Digital Disruption ธุรกิจโรงแรม จังหวัดพิษณุโลก. วารสาร มจร การพัฒนาสังคม, 7(2), 126-137.

สภาวิชาชีพบัญชี. (2565). รายงานประจำปี 2565. สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. กรุงเทพฯ.

สุวิมล ติรกานันท์. (2548). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อรรถพร ตันพิพัฒน์อารีย์. (2560) ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระ บัญชีมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม

อุมาวดี เดชธำรงค์, นาริรัตน์ ภัคศิริวิงษ์ และวิระ พงศ์ จันทร์สนาม. (2561). อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลาง และ ขนาดย่อม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 39(1), 77-95.

Aris Eddy Sarwono & Asih Handayani. (2021). Determinants of the Quality Financial Information Small and Medium Enterprises Sector. *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(4), 1197-1202.  
DOI: 10.46729/ijstm.v2i4.262

Emmy Indrayani. (2021). The factors that affect the quality of financial statements. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 26(3), 237-248.  
DOI:10.35760/eb.2021.v26i3.3728

Ikrar Nusa Bangsa (2018). The Effect of Internal Control Systems, Accounting Systems on the Quality of Financial Statements Moderated by Organizational Commitments. *Accounting Analysis Journal*, 7(2), 127-134.  
DOI: 10.15294/aaj.v7i2.20616

Khoirul Aswar. (2020). Assessing the impact of influencing factors on the quality of local government financial statements. *Journal of Economics, Finance and Accounting*, 7(1), 1-8.  
DOI: 10.17261/Pressacademia.2020.1176

Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper. & Row.

## การศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณลักษณะบัณฑิตอันพึงประสงค์ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิศวกรรม ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

To Study the Stakeholders' Need to Desirable Characteristics of  
Graduate's for Develop the Quality of Education of Modern Retail  
Business Administration, Maejo.

กัญญ์พัสวีย์ กล่อมธงเจริญ<sup>1\*</sup>, โสภณ ฟองเพชร<sup>2</sup>, ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์<sup>3</sup> และประภัสสร วรณสถิตย์<sup>4</sup>  
Kunpatsawee Klomthongjaroen<sup>1\*</sup>, Sophon Fongpetch<sup>2</sup>, Piyawan Siriprasertsin<sup>3</sup>  
and Prapassorn Vannasathid<sup>4</sup>

1, 2, 3, 4 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

1, 2, 3, 4 Faculty of Business Administration

\* E-mail: Kunpatsawee@hotmail.com

*Received September 12, 2023 Revised December 22, 2023 Accepted December 25, 2023*

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณลักษณะบัณฑิตอันพึงประสงค์ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิศวกรรมธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และเพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงหลักสูตร พัฒนาการจัดการเรียนการสอน ของหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิศวกรรมธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิศวกรรมธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ จำนวน 92 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่าข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ 5 ด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และทัศนคติต่อวิชาชีพ ( $\bar{X} = 4.54$ ) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 4.41$ ) ด้านทักษะทางปัญญา และการคิดวิเคราะห์ ( $\bar{X} = 4.21$ ) ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรู้

ความสามารถในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.14$ ) ด้านทักษะการวิเคราะห์สื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี ( $\bar{X} = 4.04$ ) ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** ความต้องการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, คุณลักษณะบัณฑิตอันพึงประสงค์, การพัฒนาคุณภาพการศึกษา

## Abstract

This research object aim to study the stakeholders' need to desirable characteristics of graduate's for develop the quality of education of Modern Retail business administration, Maejo University. The sample consists of 92 stakeholders with purposive sampling. The research instrument was a questionnaire. The statistics...Deviation. Data was analyzed using descriptive statistics by Frequency, Percentage, Mean, and Standard Deviation.

The result has been shown about 5 desired characteristics that all aspects of the desired characteristics were in the highest level ( $\bar{X} = 4.26$ ). When we considered in each aspect separately, it was found that the moral, ethics and attitude aspect to the profession was in the highest level ( $\bar{X} = 4.54$ ) while the others are the interpersonal relations and responsibilities ( $\bar{X} = 4.41$ ), the intellectual and analytical skill ( $\bar{X} = 4.21$ ). In the high level, the knowledge and working ability aspect ( $\bar{X} = 4.14$ ) and the communication analysis and technological capability skill aspect ( $\bar{X} = 4.04$ ) were shown as

**Keyword:** Requirement, Stakeholder, the students' desired characteristics, the quality of curriculum improvement.

## บทนำ

การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาประเทศ อาจกล่าวได้ว่าการศึกษาก็คือกระบวนการผลิตทางเศรษฐกิจชนิดหนึ่งที่ช่วยเปลี่ยนแปลงมนุษย์ให้มีคุณภาพดีขึ้นเพราะการศึกษาจะทำให้คนมีคุณภาพเจริญงอกงามด้วยภูมิปัญญา มีทักษะ มีคุณธรรม และจริยธรรมสามารถดำรงชีวิต อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ดังนั้นการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของ

คนในสังคมจึงเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง เพื่อให้การจัดการศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาในฐานะที่เป็นหน่วยงานกำกับและส่งเสริมการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่า สิ่งหนึ่งที่จะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและมีมาตรฐานคุณวุฒิดังกล่าว ได้แก่ คุณภาพบัณฑิตที่ได้คุณวุฒินั้น ๆ ซึ่งสามารถ

พิจารณาผลการเรียนรู้ของบัณฑิต ทางด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะด้านต่าง ๆ ในการทำงานและการประกอบอาชีพ รวมทั้งคุณลักษณะอื่น ๆ ในการทำงาน และการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ในสังคมได้อย่างมีความสุข เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในด้านคุณภาพและมาตรฐานของคุณวุฒิของบัณฑิตที่บัณฑิตพึงมีหลังจากสำเร็จการศึกษาให้มีคุณภาพครอบคลุมอย่างน้อย 5 ด้าน ได้แก่ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์ตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (เจตพัทธ์ บุญยสวัสดิ์, 2554)

อุตสาหกรรมการค้าปลีก เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย การเพิ่มขึ้นของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยทำให้เกิดความต้องการด้านกำลังคนที่มีทักษะเฉพาะด้าน ผู้ชำนาญการด้านวิชาชีพการค้าปลีก ผู้ให้บริการด้านการค้าปลีก หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการค้าปลีกสมัยใหม่ จึงเป็นหลักสูตรที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการ กำลังคนด้านการค้าปลีกในปัจจุบัน โดยมุ่งเน้นให้บัณฑิตมีความเชี่ยวชาญด้านการค้าปลีกสมัยใหม่ มีความตระหนักถึงธรรมชาติของการแข่งขันในธุรกิจการค้าปลีกในยุคดิจิทัล สามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์แนวโน้มความต้องการของลูกค้า และสามารถจัดการด้านธุรกิจ ค้าปลีกสมัยใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการนำความรู้ด้านนวัตกรรม นวัตกรรมธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ไปพัฒนาและสร้างความเจริญเติบโตด้านเศรษฐกิจของชุมชน และประเทศชาติให้มีความมั่นคงด้านเศรษฐกิจ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร 1. เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ความสามารถในด้านบริหารธุรกิจเกี่ยวกับการค้าปลีกและมีทักษะและความสามารถในการค้นหาแนวทางการพัฒนานวัตกรรมด้านการค้าปลีกสมัยใหม่ 2. เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะการเป็นผู้ประกอบการด้านการค้าปลีกที่มีคุณธรรม จริยธรรม และสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม 3. เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะความเป็นผู้นำสามารถทำงานเป็นทีม มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสามารถในการสื่อสาร และมีทักษะชีวิตที่ดีเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะการคิดวิเคราะห์อย่างมีวิจารณญาณ รวมทั้งแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อนได้

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการค้าปลีกสมัยใหม่ หลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2563 ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย 15 ปี (พ.ศ. 2555-2569) และแผนแม่บทเปลี่ยนผ่าน 100 ปี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (พ.ศ. 2477-2577) ที่มุ่งเน้นการปลูกฝังบัณฑิตให้เก่งคิด เป็นคนดี รักษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นนักปฏิบัติที่มีความเชี่ยวชาญ ทนต่อการเปลี่ยนแปลง และสามารถค้นหาแนวทางในการพัฒนานวัตกรรม เพื่อให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้เป็นมหาวิทยาลัยที่มีความเป็นเลิศด้านการเกษตรในระดับนานาชาติ

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตสาขาวิชานวัตกรรมการค้าปลีกสมัยใหม่เป็น หลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2563 เพื่อใช้ในการจัดการศึกษาในสาขาวิชานวัตกรรมการค้าปลีกสมัยใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยคาดว่าจะเริ่มใช้ได้ตั้งแต่ปีการศึกษา พ.ศ. 2563 เป็นต้นไป การจัดทำหลักสูตรนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะให้สอดคล้อง

และเป็นไปตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 และประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่องแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ที่กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษา ดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงรายละเอียดของ หลักสูตร ตาม กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ สอดคล้องกับปรัชญา การศึกษาและพันธกิจของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่ผลิตบัณฑิตที่มี คุณภาพ คุณธรรม มีความเชี่ยวชาญ ในวิชาชีพ โดยเน้นให้นักศึกษาได้ปฏิบัติงานจริง ซึ่ง คาดว่าหลักสูตรในลักษณะนี้จะสามารถผลิตบัณฑิต ได้สอดคล้องกับความต้องการของ ตลาดแรงงานทั้ง ภาครัฐและเอกชน อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อ สังคมส่วนรวมและประเทศชาติต่อไป

นอกจากเป้าหมายด้านการจัดการศึกษา ในการพัฒนาบัณฑิตของหลักสูตรแล้วยังมีปัจจัย อื่นที่สำคัญคือ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา หรือ สกอ.ได้กำหนดให้ทุกหลักสูตรใน ระดับอุดมศึกษาต้องมีการปรับปรุงในในรอบ 5 ปี โดยสาระสำคัญคือหากหลักสูตรใดไม่ถือปฏิบัติ ก็ ถือว่าหลักสูตรที่เปิดการเรียนการสอนไม่เป็นไป ตามมาตรฐานซึ่ง จะส่งผลกระทบต่อนักศึกษาที่ เรียนหลักสูตรดังกล่าวไม่สามารถกู้เงินเรียนได้และ มหาวิทยาลัยที่สังกัดยังถูกกำหนดว่าหลักสูตรไม่ เป็นไปตามมาตรฐานอีกด้วย โดยตั้งแต่ ปี 2552 สกอ. ได้กำหนดการปรับปรุงหลักสูตรทุกหลักสูตร ต้องไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2552 (Thai Qualifications Framework for Higher Education TQF : HEd) (จุฬารัตน์ ศราวณะวงศ์, 2553) ดังนั้นความ คิดเห็นของบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิตนับว่าเป็นข้อมูล

ที่สำคัญที่จะมาใช้ประกอบการปรับปรุงหลักสูตร ทั้งนี้ในกรอบการประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาสำนักงานรับรองมาตรฐานและ ประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ได้กำหนดตัว บ่งชี้มาตรฐานซึ่งหนึ่งในมาตรฐานที่สำคัญคือการ กำหนดให้มีการปรับปรุงหลักสูตรจะต้องมีการนำ ผลการดำเนินการหลักสูตรที่ได้จากผู้ใช้บัณฑิตจาก การประเมิน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา นั้น ๆ 2) ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผล ต่อการทำงาน และ 3) ด้านคุณธรรมจริยธรรมและ จรรยาบรรณในวิชาชีพ (สำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา, 2545)

ดังนั้นเพื่อให้การพัฒนาบัณฑิตเป็นไปตาม คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐาน คุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติข้างต้น และเป็นไป ตามระบบกลไกการประกันคุณภาพของ สถาบันการศึกษา องค์ประกอบที่ 2 การผลิต บัณฑิต ตามตัวบ่งชี้ที่ 2.7 ระบบกลไกการพัฒนา สัมฤทธิ์ผลการเรียนตามคุณลักษณะของบัณฑิต การศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ คุณลักษณะบัณฑิตอันพึงประสงค์ จะเป็น ประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของ หลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขานวัตกรรม ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อนำผลการวิจัยมาพัฒนา หลักสูตรและปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนให้ มีประสิทธิภาพและเพื่อให้ตอบสนองต่อความ ต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณลักษณะบัณฑิตอันพึงประสงค์ เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิศวกรรมธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
2. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงหลักสูตร พัฒนาการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิศวกรรมธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 1. แนวความคิดเกี่ยวกับความต้องการ

วราภรณ์ ตระกูลสฤณี (2549) กล่าวถึง "ความต้องการ" ว่าหมายถึง ความอยากได้ ใครได้หรือประสงค์จะได้และเมื่อเกิดความรู้สึกดังกล่าวจะทำให้ร่างกายเกิดการความขาดสมดุลเนื่องมาจากมีสิ่งเร้ามากระตุ้นมีแรงขับภายในเกิด ขึ้น ทำให้ร่างกายไม่อาจอยู่หนึ่งต้องพยายามดิ้นรนและแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ เมื่อร่างกายได้รับตอบสนองแล้ว ร่างกายมนุษย์ก็กลับสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่งและก็จะเกิดความต้องการใหม่ ๆ เกิดขึ้นมา ทดแทนวนเวียนอยู่ไม่มีที่สิ้นสุด

### 2. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามที่คณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

สาระตามข้อ 4.3 ในประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการปฏิบัติตามกรอบ

มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ได้กำหนดมาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านของแต่ละระดับคุณวุฒิ โดยในระดับปริญญาตรี สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งต้องกำหนดเป้าหมายและดำเนินการจัดการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะครอบคลุมอย่างน้อย 5 ด้าน ดังนี้

1. คุณธรรม จริยธรรม สามารถจัดการปัญหาทางคุณธรรม จริยธรรม และวิชาชีพโดยใช้ดุลยพินิจทางค่านิยม ความรู้สึกของผู้อื่น ค่านิยมพื้นฐาน และจรรยาบรรณวิชาชีพ แสดงออกซึ่งพฤติกรรมทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม อาทิ มีวินัย มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต เสียสละ เป็นแบบอย่างที่ดี เข้าใจผู้อื่น และเข้าใจโลก เป็นต้น

2. ความรู้ มีองค์ความรู้ในสาขาวิชาอย่างกว้างขวางและเป็นระบบ ตระหนักถึงหลักการและทฤษฎีในองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง สำหรับหลักสูตรวิชาชีพ มีความเข้าใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าของความรู้เฉพาะด้านในสาขาวิชา และตระหนักถึงงานวิจัยในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาและการต่อยอดองค์ความรู้ ส่วนหลักสูตรวิชาชีพที่เน้นการปฏิบัติ จะต้องตระหนักในธรรมเนียมปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์

3. ทักษะทางปัญญา สามารถค้นหาข้อเท็จจริง ทำความเข้าใจและสามารถประเมินข้อมูลแนวคิดและหลักฐานใหม่ๆ จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย และใช้ข้อมูลที่ได้ในการแก้ไขปัญหาและงานอื่น ๆ ด้วยตนเอง สามารถศึกษาปัญหาที่ค่อนข้างซับซ้อนและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขได้อย่างสร้างสรรค์ โดยคำนึงถึงความรู้ทางภาคทฤษฎี ประสบการณ์ทางภาคปฏิบัติ และผลกระทบจากการตัดสินใจ สามารถใช้ทักษะและ

ความเข้าใจอันถ่องแท้ในเนื้อหาสาระทางวิชาการ และวิชาชีพ สำหรับหลักสูตรวิชาชีพนักศึกษา สามารถใช้วิธีการปฏิบัติงานประจำและหาแนวทางใหม่ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มีส่วนช่วยและเอื้อต่อการแก้ปัญหาในกลุ่มได้อย่างสร้างสรรค์ ไม่ว่าจะเป็นผู้นำหรือสมาชิกของกลุ่ม สามารถแสดงออกซึ่งภาวะผู้นำในสถานการณ์ที่ไม่ชัดเจนและต้องใช้นวัตกรรมใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มในการวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างเหมาะสมบนพื้นฐานของตนเองและของกลุ่ม รับผิดชอบในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาตนเองและอาชีพ

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้ IT สามารถศึกษาและทำความเข้าใจในประเด็นปัญหา สามารถเลือกและประยุกต์ใช้เทคนิคทางสถิติหรือคณิตศาสตร์ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมในการศึกษาค้นคว้าและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล แปลความหมาย และนำเสนอข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในการพูด การเขียน สามารถเลือกใช้รูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันได้

## วิธีการดำเนินวิจัย

การศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณลักษณะบัณฑิตอันพึงประสงค์ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิศวกรรมธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ได้ดำเนินการศึกษาลำดับความสำคัญ ดังนี้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ นักศึกษากลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ประกอบไปด้วย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้ปกครองนักศึกษา ชั้นปีที่ 1-3 รวม 119 คน, นักศึกษาชั้นปีที่ 1-3 รวม 119 คน (เนื่องจากหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิศวกรรมธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ เพิ่งรับนักศึกษาได้ 3 ชั้นปี ยังไม่มีนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาไปปฏิบัติงาน), เจ้าของสถานประกอบการที่นักศึกษาเข้าฝึกงาน และตัวแทนหน่วยงานที่ประสาน MOU ร่วมกัน รวม 10 แห่ง แห่งละ 1 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 248 คน ทั้งนี้ต้องได้แบบสอบถามกลับคืนมาไม่น้อยกว่า 20% Malhotra and Grover (1998) ที่ได้ศึกษาเรื่องอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามกล่าวว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในทุก ๆ รูปแบบวิธีการส่ง ไม่ควรมีค่าเฉลี่ยของอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ต่ำกว่าร้อยละ 20 งานวิจัยครั้งนี้ได้รับแบบสอบถามคืน 92 ชุด คิดเป็นร้อยละ 37.09 % ซึ่งสามารถยอมรับได้

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถาม แบบมีโครงสร้าง (Structured Questionnaires) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรมและทัศนคติต่อวิชาชีพ

ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะทางปัญญาและการคิดวิเคราะห์ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์สื่อสารและการใช้เทคโนโลยี

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสำรวจ ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการวิจัย
2. ศึกษาวัตถุประสงค์กรอบแนวคิดและสมมติฐาน
3. นิยามตัวแปรเพื่อสร้างแบบสำรวจ
4. สร้างแบบสำรวจให้ครอบคลุมตัวแปรตามกรอบแนวคิด แล้วนำไปปรึกษาคณะกรรมการบริหารหลักสูตร เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)
5. นำแบบสำรวจที่ผ่านการเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารหลักสูตร ไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) ด้วยดัชนีความสอดคล้องที่ด้วยค่าดัชนี IOC (Index of Item Objective Congruence) ซึ่งพิจารณาค่า IOC ที่มากกว่า 0.6 ขึ้นไป โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน การวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (reliability) โดยการทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -coefficient) ตามวิธี การ ของ ครอน บาค

(Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.816

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถาม เนื่องจากสถานการณ์ โควิด 19 จึงดำเนินการแจกแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลผ่านระบบออนไลน์
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากเอกสาร การศึกษา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลต่าง ๆ ที่เก็บรวบรวมได้จากหน่วยงานต่าง ๆ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้วยค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ

### ผลการศึกษา

ผลของการศึกษา “การศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณลักษณะบัณฑิตอันพึงประสงค์ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขา นวัตกรรมธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ นักวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 เพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 62.10 ตัวแทนสถานประกอบการที่รับนักศึกษาฝึกงาน เป็นเพศหญิง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 เพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ผู้ปกครองส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 เพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70 นักศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40 และ อยู่ในชั้นปีที่ 2 จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40 อยู่ในชั้นปีที่ 3 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 ตัวแทนสถานประกอบการที่รับนักศึกษาฝึกงานส่วนใหญ่ อายุ 21-30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และ อายุ 31-40 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และ อายุ 41-50 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 อายุ 51-60 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ผู้ปกครองส่วนใหญ่ อายุ 41-50 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70 อายุ 51-60 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 อายุ 31-40 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน ผู้ปกครองส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 4.10 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 ปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 ตัวแทนสถานประกอบการที่รับนักศึกษาฝึกงาน ส่วนใหญ่ ปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 สูง

กว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีอาชีพอิสระ / ค้าขาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รับจ้างทั่วไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 พนักงานเอกชน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 เจ้าของธุรกิจ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

### 2. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์

ตามประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรมและทัศนคติต่อวิชาชีพ ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะทางปัญญาและการคิดวิเคราะห์ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบและด้านทักษะการวิเคราะห์สื่อสาร และเทคโนโลยี

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ 5 ด้าน

| คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์                          | $\bar{X}$ | S.D. | การแปลผล  |
|-------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| 1. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและทัศนคติต่อวิชาชีพ           | 4.54      | 0.50 | มากที่สุด |
| 2. ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน               | 4.14      | 0.73 | มาก       |
| 3. ด้านทักษะทางปัญญาและการคิดวิเคราะห์                | 4.21      | 0.64 | มากที่สุด |
| 4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลและความรับผิดชอบ | 4.41      | 0.62 | มากที่สุด |
| 5. ด้านทักษะการวิเคราะห์สื่อสารและการใช้เทคโนโลยี     | 4.04      | 0.93 | มาก       |
| รวม                                                   | 4.26      | 0.68 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความต้องการคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และทัศนคติต่อวิชาชีพ ( $\bar{X} = 4.54$ ) ด้านทักษะ

ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลและความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 4.41$ ) ด้านทักษะทางปัญญาและการคิดวิเคราะห์ ( $\bar{X} = 4.21$ ) ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.14$ ) ด้านทักษะการวิเคราะห์สื่อสารและการใช้เทคโนโลยี ( $\bar{X} = 4.04$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านคุณธรรม จริยธรรมและทัศนคติต่อวิชาชีพ สรุปรวม (นักศึกษา, ผู้ปกครอง, ตัวแทนสถานประกอบการที่รับนักศึกษาฝึกงาน)

| คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์                                                                             | $\bar{X}$ | S.D. | การแปลผล  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| 1. มีความซื่อสัตย์ สุจริต                                                                                | 4.76      | 0.48 | มากที่สุด |
| 2. สามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับ กับจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ                | 4.47      | 0.64 | มากที่สุด |
| 3. มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพแสดงออกซึ่งคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ | 4.52      | 0.58 | มากที่สุด |
| 4. มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี มีภาวะผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น                    | 4.52      | 0.60 | มากที่สุด |
| 5. มีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนาตนเองและองค์กร                                                        | 4.47      | 0.76 | มากที่สุด |
| 6. มีวินัยในการทำงาน ปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับขององค์กรและสังคม                                          | 4.49      | 0.69 | มากที่สุด |
| 7. สามารถปรับวิถีชีวิตให้เข้ากับสถานประกอบการได้อย่างเหมาะสมท่ามกลางความขัดแย้งทางค่านิยม                | 4.50      | 0.58 | มากที่สุด |
| 8. เคารพสิทธิ รับฟังความคิดเห็นและมีความเป็นประชาธิปไตย                                                  | 4.55      | 0.65 | มากที่สุด |
| รวม                                                                                                      | 4.54      | 0.50 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความต้องการคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ สรุปรวม (นักศึกษา, ผู้ปกครอง, ตัวแทนสถานประกอบการที่รับนักศึกษาฝึกงาน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความต้องการคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ( $\bar{X} = 4.76$ ) เคารพสิทธิ รับฟังความคิดเห็น และมีความเป็นประชาธิปไตย ( $\bar{X} = 4.55$ ) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานประกอบการได้อย่างเหมาะสมท่ามกลางความขัดแย้งทางค่านิยม

( $\bar{X} = 4.50$ ) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี มีภาวะผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น ( $\bar{X} = 4.52$ ) สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานประกอบการได้อย่างเหมาะสมท่ามกลางความขัดแย้งทางค่านิยม ( $\bar{X} = 4.50$ ) มีวินัยในการทำงาน ปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับขององค์กร และสังคม ( $\bar{X} = 4.49$ ) สามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ( $\bar{X} = 4.47$ ) มีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนาตนเองและองค์กร ( $\bar{X} = 4.47$ )

**ตารางที่ 3** ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน สรุปรวม (นักศึกษา, ผู้ปกครอง, ตัวแทนสถานประกอบการที่รับนักศึกษาฝึกงาน)

| คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์                                                                                     | $\bar{X}$ | S.D. | การแปลผล  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| 1. มีความรู้ในสาขาวิชาความรู้ทักษะวิชาชีพสมัยใหม่ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง                         | 4.01      | 0.83 | มาก       |
| 2. มีความรู้ในสาขาวิชาความรู้ทักษะวิชาชีพสมัยใหม่ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างเป็นระบบ                          | 4.12      | 0.77 | มาก       |
| 3. มีความรู้ในสาขาวิชาความรู้ทักษะวิชาชีพสมัยใหม่ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างเป็นสากลและทันสมัยต่อสถานการณ์โลก | 4.11      | 0.80 | มาก       |
| 4. มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง                                             | 4.05      | 0.86 | มาก       |
| 5. มีความรู้ในกระบวนการและเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้ในงานอาชีพ                            | 4.16      | 0.83 | มาก       |
| 6. มีทักษะในการใช้เครื่องมือที่จำเป็นในการทำงาน                                                                  | 4.20      | 0.79 | มาก       |
| 7. สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่องค์กรต้องการ                                                                        | 4.32      | 0.80 | มากที่สุด |
| 8. สามารถสร้างงานใหม่ให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นต่อหน่วยงาน                                                        | 4.13      | 0.79 | มาก       |
| รวม                                                                                                              | 4.14      | 0.73 | มาก       |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความต้องการคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์สรุปรวม (นักศึกษา, ผู้ปกครอง, ตัวแทนสถานประกอบการที่รับนักศึกษาฝึกงาน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความต้องการคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่องค์กรต้องการ ( $\bar{X} = 4.32$ ) ตามลำดับ รองลงมา ระดับมาก ได้แก่ มีทักษะในการใช้เครื่องมือที่จำเป็นในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.20$ ) มีความรู้ในกระบวนการและเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้ใน

งานอาชีพ ( $\bar{X} = 4.16$ ) สามารถสร้างงานใหม่ให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นต่อหน่วยงาน ( $\bar{X} = 4.13$ ) มีความรู้ในสาขานวัตกรรมธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างเป็นระบบ ( $\bar{X} = 4.12$ ) มีความรู้ในสาขานวัตกรรมธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างเป็นสากลและทันสมัยต่อสถานการณ์โลก ( $\bar{X} = 4.11$ ) มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 4.05$ ) มีความรู้ในสาขาวิชาธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง ( $\bar{X} = 4.01$ )

**ตารางที่ 4** ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านทักษะทางปัญญาและการคิดวิเคราะห์ สรุปรวม (นักศึกษา, ผู้ปกครอง, ตัวแทนสถานประกอบการที่รับนักศึกษาฝึกงาน)

| คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์                                                                                                               | $\bar{X}$ | S.D. | การแปลผล  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| 1. มีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง                                                              | 4.18      | 0.77 | มาก       |
| 2. มีความสามารถหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก                                                         | 4.16      | 0.73 | มาก       |
| 3. มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม | 4.17      | 0.74 | มาก       |
| 4. มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจและจากศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล                     | 4.15      | 0.78 | มาก       |
| 5. สามารถคิดอย่างมีวิจารณญาณ และอย่างเป็นระบบ                                                                                              | 4.27      | 0.68 | มากที่สุด |
| 6. หมั่นแสวงหาความรู้อยู่เสมอ สามารถสืบค้นและวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย                                                      | 4.22      | 0.82 | มากที่สุด |
| 7. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ได้อย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ                                                      | 4.33      | 0.65 | มากที่สุด |
| 8. สามารถพัฒนาวิธีการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องบริบทของอุตสาหกรรมบริการที่เปลี่ยนไป                                                  | 4.23      | 0.85 | มากที่สุด |
| รวม                                                                                                                                        | 4.21      | 0.64 | มาก       |

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความต้องการคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ สรุปรวม (นักศึกษา, ผู้ปกครอง, ตัวแทนสถานประกอบการที่รับนักศึกษาฝึกงาน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความต้องการคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ ได้อย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.33$ ) รองลงมา สามารถคิดอย่างมีวิจารณญาณ และอย่างเป็นระบบ ( $\bar{X} = 4.27$ ) สามารถพัฒนาวิธีการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องบริบทของอุตสาหกรรมบริการที่เปลี่ยนไป ( $\bar{X} = 4.23$ ) ตามลำดับ ระดับมาก ได้แก่

หมั่นแสวงหาความรู้อยู่เสมอ สามารถสืบค้นและวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.22$ ) มีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง ( $\bar{X} = 4.18$ ) มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.17$ ) มีความสามารถหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก ( $\bar{X} = 4.16$ ) มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจและจากศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล ( $\bar{X} = 4.15$ )

**ตารางที่ 5** ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ สรุปรวม (นักศึกษา, ผู้ปกครอง, ตัวแทนสถานประกอบการที่รับนักศึกษาฝึกงาน)

| คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์                                                                                  | $\bar{X}$ | S.D. | การแปลผล  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| 1. มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม | 4.45      | 0.69 | มากที่สุด |
| 2. มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหากลุ่มอย่างเหมาะสม                                           | 4.42      | 0.70 | มากที่สุด |
| 3. สามารถพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง                                                   | 4.42      | 0.65 | มากที่สุด |
| 4. สามารถพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยตรงตามมาตรฐานสากล                                                              | 4.35      | 0.76 | มากที่สุด |
| 5. มีความสามารถในการจัดการกับทรัพยากรเพื่อการทำงานและการบริหาร                                                | 4.29      | 0.83 | มากที่สุด |
| 6. มีความใฝ่รู้ กระตือรือร้นใฝ่ศึกษาเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ                                                   | 4.40      | 0.79 | มากที่สุด |
| 7. มีจิตบริการและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี                                                                         | 4.55      | 0.60 | มากที่สุด |
| รวม                                                                                                           | 4.41      | 0.62 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความต้องการคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ (ผู้ปกครอง) สรุปรวม (นักศึกษา, ผู้ปกครอง, ตัวแทนสถานประกอบการที่รับนักศึกษาฝึกงาน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความต้องการคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีจิตบริการและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ( $\bar{X} = 4.55$ ) มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตาม

หน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.45$ ) ส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหากลุ่มอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.42$ ) สามารถพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.42$ ) มีความใฝ่รู้ กระตือรือร้นใฝ่ศึกษาเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.40$ ) สามารถพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยตรงตามมาตรฐานสากล ( $\bar{X} = 4.35$ ) มีความสามารถในการจัดการกับทรัพยากรเพื่อการทำงานและการบริหาร ( $\bar{X} = 4.29$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 6** ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านทักษะการวิเคราะห์สื่อสารและการใช้เทคโนโลยี สรุปรวม (นักศึกษา, ผู้ปกครอง, ตัวแทนสถานประกอบการที่รับนักศึกษาฝึกงาน )

| คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์                                                                                 | $\bar{X}$ | S.D. | การแปลผล  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| 1. มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยในการฟัง การพูดการอ่าน การเขียนและการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ          | 4.35      | 0.75 | มากที่สุด |
| 2. มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูดการอ่าน การเขียนและการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ   | 3.70      | 1.27 | มาก       |
| 3. มีความสามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม                                   | 3.73      | 1.28 | มาก       |
| 4. มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ                              | 4.13      | 1.00 | มาก       |
| 5. มีความสามารถในการเลือกรูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่องและผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 4.14      | 1.06 | มาก       |
| 6. มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวลผลการแปลความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูล   | 3.95      | 1.14 | มาก       |
| 7. เรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และพัฒนางานได้                                                                    | 4.22      | 0.94 | มาก       |
| 8. สามารถแปลงข้อมูลให้เป็นข่าวสารที่มีคุณภาพรวมทั้งสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารแก่ผู้อื่นได้อย่างเข้าใจ        | 4.14      | 0.97 | มาก       |
| รวม                                                                                                          | 4.04      | 0.93 | มาก       |

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความต้องการคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์สรุปรวม (นักศึกษา, ผู้ปกครอง, ตัวแทนสถานประกอบการที่รับนักศึกษาฝึกงาน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความต้องการคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.35$ ) รองลงมา เรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และพัฒนางานได้ ( $\bar{X} = 4.22$ ) สามารถแปลงข้อมูลให้เป็นข่าวสารที่มีคุณภาพ รวมทั้งสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารแก่ผู้อื่นได้อย่างเข้าใจ ( $\bar{X} = 4.14$ ) มีความสามารถในการเลือกรูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่องและผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.14$ ) มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.13$ ) มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวลการแปลความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูล ( $\bar{X} = 3.95$ ) มีความสามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม ( $\bar{X} = 3.73$ ) มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.70$ )

### 3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงหลักสูตรพัฒนาการจัดการเรียนการสอน ของหลักสูตร

บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ด้านคุณธรรม จริยธรรมและทัศนคติต่อวิชาชีพ มีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือมีความซื่อสัตย์สุจริตยุติธรรม, เป็นคนซื่อสัตย์ มีทัศนคติดี, มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน, ต้องซื่อสัตย์กับตนเองและผู้อื่น

ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือการพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ขยันทำงาน

ด้านทักษะทางปัญญาและการคิดวิเคราะห์ มีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือมีความคิดรอบคอบ มีไหวพริบ, สามารถคิด วิเคราะห์ แยกแยะ งานต่าง ๆ ได้, การวิเคราะห์ปัญหาสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด, พร้อมพัฒนาความคิดใหม่ๆ เสมอ, การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า, สามารถคิดวิเคราะห์ได้เร็วตัดสินใจเองได้, สามารถวิเคราะห์และแก้ปัญหาได้ค่อนข้างดี, คิดอย่างละเอียดรอบคอบ, รู้จักพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา

ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือมีความรับผิดชอบต่อตนเอง, อยากให้มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน, มีความสัมพันธ์ที่ดีรับผิดชอบต่อหน้าที่, มีความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานคนอื่น มีการฝึกฝนที่จะใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เสมอ

ด้านทักษะการวิเคราะห์สื่อสารและการใช้เทคโนโลยี มีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารผู้อื่น, อยากให้สอนใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ให้เชี่ยวชาญก่อนที่จะ

ให้นักศึกษาออกมาฝึกงาน, สามารถเรียนรู้ได้เร็ว สอนแล้วทำได้เลย มีความใฝ่เรียนรู้อันไหนไม่รู้ถาม แล้วสามารถจดจำแล้วทำได้, สามารถสื่อสารและ ใช้เทคโนโลยีได้เป็นอย่างดี, มีการฝึกฝนที่จะใช้ เทคโนโลยีต่าง ๆ เสมอ

## อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณลักษณะบัณฑิตอันพึงประสงค์ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิศวกรรมธุรกิจ ค้าปลีกสมัยใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย แม่โจ้ ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการศึกษาตาม วัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

### ส่วนที่ 1 ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณลักษณะบัณฑิตอันพึงประสงค์ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหลักสูตร

ข้อมูล เกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ 5 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และทัศนคติต่อวิชาชีพ สอดคล้องกับฉัตรชัย อินทสังข์ (2562) ได้ศึกษา คุณลักษณะบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาดและความพึงพอใจของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยิ่ง สอดคล้องกับชนินาถ ทิพย์อักษร (2560) ได้ศึกษา

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ตามความต้องการของสถานประกอบการในเขตพื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พบว่าคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เช่นเดียวกัน

ด้านคุณธรรม จริยธรรมและทัศนคติต่อวิชาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) สอดคล้องกับ ฉัตรชัย อินทสังข์ (2562) ได้ศึกษา คุณลักษณะบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาดและความพึงพอใจของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ด้านคุณธรรม จริยธรรมความรับผิดชอบต่อตนเอง วิชาชีพ และสังคมมากที่สุด และสอดคล้องกับชนินาถ ทิพย์อักษร (2560) ได้ศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ตามความต้องการของสถานประกอบการในเขตพื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พบว่าคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการ ด้านคุณธรรมจริยธรรมในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด และยิ่งสอดคล้องกับ นิพนธ์ วรรณเวช (2557) ได้คุณลักษณะบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ด้านที่มีคุณลักษณะ

บัณฑิตอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม

ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ) สอดคล้องกับ จีรเนาว์ ทศศรี (2558) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปรับหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตรในทุกด้านความรู้ความสามารถอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ นิพนธ์ วรรณเวช, (2557) ได้คุณลักษณะบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ประจำปีการศึกษา 2556 พบว่า คุณลักษณะบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ กาญจนบุรี ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีคุณลักษณะบัณฑิตด้านความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านทักษะทางปัญญาและการคิดวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ ) สอดคล้องกับ ญาดา ขวาลกุล (2561) ศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของมหาบัณฑิตหลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการออกแบบอุตสาหกรรม พบว่า คุณลักษณะมหาบัณฑิตอันพึงประสงค์ 4 เรื่องที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระบุตรงกันเกี่ยวข้องกับ

1)การคิดเชิงการวิจัยคือการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ สู่การสรุปความต้องการในการออกแบบ

ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ ) สอดคล้องกับ บรรจบพร อินดี (2557) ได้ทำการสำรวจคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความต้องการคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ วิสัยพร ยาชามป้อม (2557) ได้ศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ตามความต้องการของผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย พบว่า ตามความต้องการของผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการระดับมากที่สุด อันดับที่หนึ่ง (1)ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ นอกจากนี้ยังสอดคล้อง กับ กฤตยา ฐานวรภัทร, (2555) การวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับสถานประกอบการกรณีศึกษาบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คณะสังคมศาสตร์ และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย นอร์ท-เชียงใหม่ พบว่าสถานประกอบการมีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

ด้านทักษะการวิเคราะห์สื่อสารและการใช้เทคโนโลยี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) สอดคล้องกับวิไลพร ยาชามป้อม (2557) ได้ศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการตามความต้องการของผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย พบว่าตามความต้องการของผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ด้าน การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

## ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงหลักสูตรพัฒนาการจัดการเรียนการสอน ของหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขานวัตกรรมการธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ด้านคุณธรรม จริยธรรมและทัศนคติต่อวิชาชีพ มีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือมีความซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม, เป็นคนซื่อสัตย์ มีทัศนคติดี, มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน, ต้องซื่อสัตย์กับตนเองและผู้อื่น

ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือการพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่, ขยันทำงาน

ด้านทักษะทางปัญญาและการคิดวิเคราะห์ มีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือมีความคิดรอบคอบ มีไหวพริบ, สามารถคิด วิเคราะห์ แยกแยะ งานต่าง ๆ ได้, การวิเคราะห์ปัญหาสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและแก้ไขปัญหาได้

อย่างตรงจุด, พร้อมพัฒนาความคิดใหม่ๆเสมอ, การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า, สามารถคิดวิเคราะห์ได้เร็ว ตัดสินใจเองได้, สามารถวิเคราะห์และแก้ปัญหาได้ค่อนข้างดี, คิดอย่างละเอียดรอบคอบ, รู้จักพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา

ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือมีความรับผิดชอบต่องานของตนเอง, อยากให้มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน, มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่รับผิดชอบต่อหน้าที่, มีความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานคนอื่น, มีการฝึกฝนที่จะใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เสมอ

ด้านทักษะการวิเคราะห์สื่อสารและการใช้เทคโนโลยี มีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารผู้อื่น, อยากรให้สอนใช้โปรแกรมไมโครซอฟให้เชี่ยวชาญก่อนที่จะให้นักศึกษาออกมาฝึกงาน, สามารถเรียนรู้ได้เร็ว สอนแล้วทำได้เลย, มีความใฝ่เรียนรู้อันไหนไม่รู้ถามแล้วสามารถจดจำแล้วทำได้, สามารถสื่อสารและใช้เทคโนโลยีได้เป็นอย่างดี, มีการฝึกฝนที่จะใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เสมอ สอดคล้องกับนิพนธ์วรรณเวช, (2557) ได้คุณลักษณะบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ประจำปีการศึกษา 2556 พบว่า ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับคุณลักษณะบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี 1) ด้านคุณธรรมจริยธรรม คือ พัฒนาความรับผิดชอบต่อเด็กมาก ๆ และมีศีลธรรมสมบูรณ์ มีความอ่อนน้อมเคารพเหตุผล 2) ด้านความรู้ คือ มีความรู้และเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่ตนศึกษาเล่าเรียนเป็นอย่างดีพร้อมทั้งสามารถถ่ายทอดความรู้

โดยมีเทคนิค (3) วิธีการที่ดี ที่ผู้รับสามารถรับได้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา คือ แก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้อย่างทันท่วงที 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มีมนุษยสัมพันธ์กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง อย่างจริงใจ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ มีความเชี่ยวชาญด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) และ เป็นผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณลักษณะบัณฑิตอันพึงประสงค์ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิศวกรรมธุรกิจ ค้าปลีกสมัยใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงหลักสูตร พัฒนาการจัดการเรียนการสอน ของหลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิศวกรรมธุรกิจค้าปลีก สมัยใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ดังนี้

1. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและทัศนคติต่อวิชาชีพ สาขาวิชาควรจัดการเรียนการสอนที่ สอดแทรก และปลูกฝัง เรื่องความซื่อสัตย์ สุจริต ยุติธรรม, การเป็นคนซื่อสัตย์ มีทัศนคติดี, การมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน, การซื่อสัตย์กับตนเอง และผู้อื่น ในเนื้อหาการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติ

2. ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน สาขาวิชาควรจัดการเรียนการสอนที่ เน้นให้นักศึกษา มีการพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่, ขยันทำงาน

สามารถทำงานได้ตามที่องค์กรต้องการ อาจมีการพัฒนาหลักสูตรที่นักศึกษาสามารถต่อยอดพัฒนาตนเอง เช่น การเปิดหลักสูตรปริญญาตรีควบปริญญาโท เพื่อนักศึกษาจะได้มีโอกาสต่อยอดพัฒนาตนเอง และประหยัดเวลา หรือจะต่อนเน้นการเรียนการสอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านทักษะทางปัญญาและการคิดวิเคราะห์ สาขาวิชาควรฝึกให้นักศึกษา มีความคิดรอบคอบ มีไหวพริบ, สามารถคิดวิเคราะห์ แยกแยะ งานต่าง ๆ ได้, การวิเคราะห์ปัญหาและสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและแก้ไขปัญหาได้ อย่างตรงจุด, พร้อมพัฒนาความคิดใหม่ ๆ เสมอ, การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า,สามารถคิดวิเคราะห์ได้เร็วตัดสินใจเองได้, สามารถวิเคราะห์และแก้ปัญหาได้ค่อนข้างดี, คิดอย่างละเอียดรอบคอบ, รู้จักพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา โดยการสอดแทรกในเนื้อหาการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติมุ่งเน้นให้มีการจัดกิจกรรมที่ให้นักศึกษามีความสามารถในยุคนี้ใช้ความรู้ ได้อย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ

4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ สาขาวิชาควรจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการฝึกปฏิบัติที่เสริมทักษะ เพื่อให้นักศึกษา มีความรับผิดชอบต่องานของตนเอง, มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน, มีความสัมพันธ์ที่ดีกับมิตรต่อหน้าที่, มีความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานคนอื่น, มีการฝึกฝนที่จะใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เสมอ

5. ด้านทักษะการวิเคราะห์สื่อสารและการใช้เทคโนโลยี สาขาวิชาควรจัดกิจกรรมการเรียน

การสอน และการฝึกปฏิบัติที่เสริมทักษะให้นักศึกษามีความสามารถในการติดต่อสื่อสารผู้อื่น, สอนใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ให้เชี่ยวชาญก่อนที่จะให้นักศึกษาออกมาฝึกงาน, สามารถเรียนรู้ได้เร็วสอนแล้วสามารถทำได้เลย, มีความใฝ่เรียนรู้อันไหนไม่รู้ถามแล้วสามารถจดจำแล้วทำได้, สามารถสื่อสารและใช้เทคโนโลยีได้เป็นอย่างดี, มีการฝึกฝนที่จะใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เสมอ

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามประเภทของหน่วยงานอันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตให้สอดคล้องกับความต้องการได้มากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติเพื่อนำผลที่ได้รับไปปรับใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนได้สอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญได้มากยิ่งขึ้น
3. ควรมีการศึกษาอัตลักษณ์ของบัณฑิตหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขานวัตกรรมการธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตามการรับรู้ของผู้ใช้บัณฑิต
4. การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการอื่น ๆ นอกจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์แบบโดยตรง การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และควรมีการเพิ่มกลุ่มประชากรให้กว้างขึ้นเพื่อให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- กรมวิชาการ. (2540). *คู่มือการพัฒนาหลักสูตรตามความต้องการของท้องถิ่น*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ครูสภาลาดพร้าว.
- กฤตยา ฐานวรภัทร์. (2555). *คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์สำหรับสถานประกอบการ กรณีศึกษาบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คณะสังคมศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย นอร์ท-เชียงใหม่*. เชียงใหม่: คณะสังคมศาสตร์และศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่.
- จุฑารัตน์ ศรารณวงศ์. (2553). การประเมินความพึงพอใจและ ความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิต สาขา สารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2545-2548. *สารสนเทศศาสตร์*, 28(2), 1-16.
- จิรเนาว์ ทศศรี. (2558). ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปรับหลักสูตรพยาบาลศาสตร์ มหาบัณฑิต ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาส*, 7(3). 74-84.
- เจตนิพัทธ์ บุญยสวัสดิ์, วไลกรณ์ สุทธา, พงนิย์ บุญนา, สุณีย์ สหัสโพธิ์, อภิญา มานะโรจน์, และเชาวลิต อุปฐาก.(2554). *คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ*

ของสาขาวิชาอาหารและโภชนาการ.  
กรุงเทพฯ : คณะเทคโนโลยีคหกรรม  
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
พระนคร.

ฉัตรชัย อินทสังข์, ปุริม หนูนัด และพิมพ์นิภา  
รัตนจันทร์. (2562). คุณลักษณะบัณฑิต  
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขา  
การตลาดและความพึงพอใจของ  
ผู้ประกอบการ. *วารสารวิชาการ สถาบัน  
เทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 6(2), 1 - 14

ชนินาถ ทิพย์อักษร, รังสิมา สว่างทัพ, รพีพรรณ  
พงษ์อินทร์วงศ์, กิตติกวินท์ เอี่ยมวิริ  
ยาวัฒน์ และกิตติกร ฮวดศรี. (2560).  
*คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ตาม  
ความต้องการของสถานประกอบการใน  
เขตพื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์*. บุรีรัมย์: คณะ  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
บุรีรัมย์.

บรรจบพร อินดี, สายใจ รัตนสังธรรม, ศุภกิจ  
จงศักดิ์สวัสดิ์, รัฐทิทยา หิรัณยหาต,  
เศกสิทธิ์ ปักซี่, ขนกันันท์ นราแก้ว และศร  
เพชร ยิ่งมี. (2557) . *การสำรวจ  
คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความ  
ต้องการของผู้ใช้บัณฑิต สาขาวิชาการ  
จัดการอุตสาหกรรมบริการการท่องเที่ยว  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี* ,  
กาญจนบุรี: สาขาวิชาการจัดการ  
อุตสาหกรรมบริการการท่องเที่ยว  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

นิพนธ์ วรรณเวช และสาโรจน์ เผ่าวงศากุล.  
(2557). *คุณลักษณะบัณฑิตของผู้ใช้  
บัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ประจำปี  
การศึกษา 2556*. กาญจนบุรี: สาขาวิชา  
การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราช  
ภัฏกาญจนบุรี.

ญาติดา ขวาลกุล, นภกมล ชะนะ และลัทพร  
จันทองกลาง. (2561). ความต้องการของ  
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณลักษณะอันพึง  
ประสงค์ของมหาบัณฑิตหลักสูตร  
สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการออกแบบอุตสาหกรรม.  
*วารสารวิชาการศิลปะสถาปัตยกรรม  
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 9(1). 168  
– 176

วรารณณ์ ตระกูลสฤษดิ์. (2549). *จิตวิทยาการ  
ปรับตัว*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ศูนย์  
ส่งเสริมวิชาการ.

วิไลพร ยาชามป้อม. (2557). *คุณลักษณะบัณฑิต  
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชา  
การจัดการ ตามความต้องการของ  
ผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมืองเลย  
จังหวัดเลย*. เลย: สาขาวิชาการจัดการ  
ทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

สำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพ  
การศึกษา (องค์การมหาชน). (2545).  
*กรอบแนวทางการประเมินคุณภาพ  
ภายนอกระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ:  
สำนักงาน

Malhotra, M. K., & Grover, V. (1998). An assessment of survey research in POM: from constructs to theory. *Journal of Operations Management*, 16(4), 407–425.



## ผลกระทบของคุณภาพเว็บไซต์ที่มีต่อการรับรู้ความไว้วางใจ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง ในการซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ของวัยรุ่นสาว

### The Impact of Website Quality on Perceived Trust, Perceived Usefulness, Perceived Risk Effect to Purchasing Cosmetic Online Among Young Adults

ศิวพร เจริญประเสริฐ<sup>1\*</sup> และปิริยมาศ ศิริชัย<sup>2</sup>

Siwaporn Jariangprasert<sup>1\*</sup> and Piriymart Sirichai<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> อาจารย์ หลักสูตรการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงใหม่

<sup>1,2</sup> Lecturer of Department of International Business Management, Faculty of Business

Administration and Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Lanna Chiang Mai

\* E-mail: aj\_sja@rmutl.ac.th

*Received June 22, 2023 Revised December 16, 2023 Accepted December 22, 2023*

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจสอบผลกระทบถึงของคุณภาพเว็บไซต์ที่มีต่อการรับรู้ความไว้วางใจ การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยง ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ของวัยรุ่นสาว ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เคยซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ในจังหวัดเชียงใหม่ อายุระหว่าง 18 - 35 ปี จำนวน 400 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์และแบบเอกสาร ทดสอบความเที่ยงของแต่ละตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค นำผลมาวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา สมการถดถอยพหุคูณและใช้โปรแกรม PROcessMacro เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรต้นกลางแบบขนาน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพเว็บไซต์นั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลในเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ ความเสี่ยง และการรับรู้ความไว้วางใจจากคุณภาพของเว็บไซต์ ส่งผลที่ดีกับวัยรุ่นสาวที่มีความตั้งใจซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ คุณภาพเว็บไซต์เป็นสื่อกลางความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ดังนั้นผู้ประกอบการค้าปลีกเครื่องสำอางออนไลน์และนักพัฒนาเว็บไซต์ควรคำนึงถึงคุณภาพเว็บไซต์ให้มีระบบการตอบสนองที่รวดเร็ว นำเสนอข้อมูลถูกต้อง ภาพและวิดีโอชัดเจน สะดวกและปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน รวมถึงระบบรับประกันที่ง่ายและการชดเชยที่น่าพอใจตามความต้องการของลูกค้า

**คำสำคัญ:** คุณภาพเว็บไซต์, การรับรู้ความไว้วางใจ, การรับรู้ประโยชน์, การรับรู้ความเสี่ยง

## Abstract

This research aims to examine the impact of website quality on perceived trust, perceived usefulness, perceived risk effect to purchasing cosmetic online among young adults. This study was conducted from a sample group of 400 responses who used to buy cosmetics online in Chiang Mai, aged between 18-35 years old. Data were collected using both online questionnaires and documents then tested the reliability of each variable with coefficient alpha. The results were analyzed with descriptive statistics, multiple regression and Process Macro were used to analyze parallel Mediator. The results showed that the website quality factor was a significant factor that positively influenced the perceived usefulness, followed by the perceived trust. It shows that young adults' intent to use websites which are good quality and relate to their purchasing and the mediation test also confirmed that the quality website is an intermediate the relationship between website quality and online cosmetic purchase intention. Therefore, online cosmetic retailers and website developers should consider the quality of the website to have a fast response system, accurate information, clear images, and videos convenient and safe for users Including a simple warranty system and satisfying compensation according to customer requirements.

**Keyword:** Website quality, Perceived Trust, Perceived Usefulness, Perceived Risk

## บทนำ

แผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566-2570) (แผนการส่งเสริม SME สสว. 2566) มุ่งเน้นให้ผู้ประกอบการสามารถพัฒนาธุรกิจทุกกลุ่มแข่งขันได้และยกระดับเข้าสู่ตลาดโลก เนื่องจากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีบทบาทที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย รัฐบาลจึงให้ความสำคัญกับนโยบายการพัฒนาขับเคลื่อนธุรกิจออนไลน์ หลังจากการแพร่ระบาดโควิด 19 การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค และพฤติกรรมการผลิตได้เปลี่ยนไปอย่างมาก ผู้บริโภคคุ้นชินกับการจับจ่ายใช้สอยผ่านระบบออนไลน์ ความสะดวกสบายในการซื้อสินค้ามีมากขึ้น อีกทั้งเทคโนโลยีและดิจิทัล

ออนไลน์ยังเพิ่มศักยภาพการแข่งขันให้ผู้ประกอบการอีกด้วย รัฐบาลจึงสนับสนุนการซื้อขายผ่านช่องทางออนไลน์ และทุกกิจการทั้งผู้ประกอบการรายใหญ่และธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีโอกาสที่เท่าเทียมกัน ข้อมูลที่น่าสนใจคือ ในปี 2563 พบว่า สินค้าเพื่อความงามเป็น 1 ใน 10 สินค้าออนไลน์ที่ขายดีที่สุด (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2563) ตลาดเครื่องสำอางและความงามไทยเติบโตได้ทั้งตลาดในประเทศและตลาดส่งออก โดยเฉพาะประเทศคู่ค้าเอฟทีเอ 18 ประเทศ ถือเป็นตลาดส่งออกสำคัญของไทย ในแต่ละปีมีสัดส่วนสูงกว่าร้อยละ 80 และมีมูลค่า 2,445 ล้านดอลลาร์สหรัฐ อีกทั้งเครื่องสำอางไทยได้รับความนิยมในตลาดอาเซียน ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย ฮองกง

และจีน ส่งผลให้ไทยเป็นประเทศส่งออกเครื่องสำอางอันดับ 2 ในอาเซียน รองจากสิงคโปร์และอันดับ 10 ของโลก (มาร์เก็ตเธียร์, 2564) ซึ่งเมื่อก้าวถึงการซื้อสินค้าออนไลน์สินค้ากลุ่มสินค้าเครื่องสำอางและความงามอยู่ในอันดับที่ 3 ของสินค้าที่ได้รับความนิยมซื้อออนไลน์สูงสุด และผู้ซื้อสินค้าออนไลน์สูงสุดมีอาชีพนักศึกษา หรือส่วนใหญ่เป็นคนรุ่นใหม่อายุไม่เกิน 39 ปี อย่างไรก็ตามหากพิจารณาจากภูมิภาคนั้น พบว่าพื้นที่ในภาคเหนือกลับมีสัดส่วนผู้ซื้อสินค้าออนไลน์น้อยที่สุด (กระทรวงพาณิชย์, 2563) โดยเชียงใหม่มีจำนวนประชากรหนุ่มสาวเป็นจำนวนมาก ซึ่งส่วนใหญ่เข้ามาในพื้นที่เพื่อเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษา ซึ่งเชียงใหม่มีจำนวนมหาวิทยาลัยเป็นจำนวนมาก และจำนวนประชากรหนุ่มสาวมีแนวโน้มมากขึ้นในจังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงเห็นความสำคัญในการศึกษาถึงผลกระทบของคุณภาพเว็บไซต์เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดต่อการซื้อสินค้าออนไลน์และอาจจะส่งผลต่อความตั้งใจและพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ของวัยหนุ่มสาว ซึ่งผลการวิจัยสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้บริการสำหรับผู้ค้าปลีกเครื่องสำอางออนไลน์และผู้ออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ให้มีความเหมาะสมกับการใช้งานและความต้องการของผู้บริโภคให้มากที่สุด

## วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณภาพเว็บไซต์ที่มีต่อการรับรู้ความไว้วางใจ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยงต่อพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ของวัยหนุ่มสาว

## การทบทวนวรรณกรรม

### คุณภาพเว็บไซต์

คุณภาพของเว็บไซต์ถือเป็นปัจจัยภายในที่สำคัญสำหรับผู้บริโภคที่ใช้ในการประเมินผู้ค้าปลีกออนไลน์ คุณภาพของเว็บไซต์ช่วยเพิ่มความสนใจในการซื้อของผู้บริโภคและจูงใจพวกเขาเพื่อซื้อสินค้าออนไลน์ คุณภาพของเว็บไซต์สามารถกำหนดโดยการตัดสินใจเกี่ยวกับความเหมาะสมสำหรับการใช้งานหรือเป้าหมายในการซื้อของออนไลน์ในมุมมองผู้ใช้เว็บไซต์ 4 ด้านคือ 1) การออกแบบเว็บไซต์หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ของผู้บริโภค รวมถึงการประมวลผลคำสั่งซื้อ 2) การบริการลูกค้า กล่าวคือ ตอบสนอง ช่วยเหลือ และเต็มใจบริการที่ตอบคำถามผู้บริโภคได้ทันทั่วทั้ง 3) การเติมเต็ม ความน่าเชื่อถือ กล่าวคือความสามารถในการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องและ ส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องภายในกรอบเวลาที่สัญญาไว้และ 4) ความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัวในการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลผู้บริโภค คุณภาพของเว็บไซต์ในรูปแบบที่นำเสนอนี้เป็นปัจจัยสำคัญและมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการซื้อของลูกค้า (Giao, H., 2020)

### ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA)

Fishbein และ Ajzen (1975) ได้คิดค้นทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลกล่าวว่าพฤติกรรมโดยทั่วไปของมนุษย์นั้น การกระทำใด ๆ ของมนุษย์เกิดจากการใช้เหตุผลและข้อมูลประกอบการในการตัดสินใจว่าจะกระทำหรือไม่ ดังนั้นพฤติกรรมของมนุษย์จะต้องพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องหรือส่งผลต่อการตัดสินใจผ่านปัจจัยที่มี

อิทธิพลต่อสิ่งต่าง ๆ คือ การแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล หรือ Individual Behavior มีผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม หรือ Behavioral Intention ซึ่งได้รับผลกระทบหรือแรงผลักดันจาก

ทัศนคติ หรือ Attitude จึงเกิด บรรทัดฐานทางสังคม หรือ Subjective Norm ตามแสดงดังภาพที่ 1

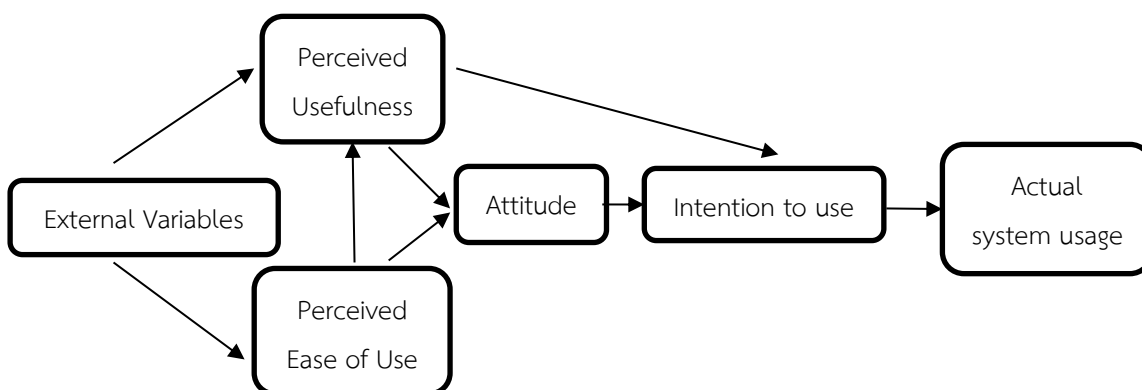


ภาพที่ 1 แบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล  
ที่มา: ดัดแปลงจาก Fishbein & Ajzen (1975)

### แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model - TAM)

Davis, Bagozzi และ Warshaw (1989) เป็นผู้คิดค้นแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี โดยนำแนวคิดของทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล มาพัฒนาต่อยอดแนวความคิด โดยแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีมุ่งเน้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ซึ่งปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้งาน โดยมีปัจจัยดังนี้คือ การรับรู้

ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness) โดยปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อ ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention) มีทั้งสิ้น 4 ปัจจัยได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External Variables) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ และ ทัศนคติ (Attitude) ทำให้เกิดการยอมรับในสิ่งๆนั้นโดยใช้เหตุและผลในการให้คำตอบ ตามแสดงดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี  
ที่มา: คัดลอกจาก Davis, Bagozzi & Warshaw (1989)

นอกเหนือไปจากทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผล และแบบจำลองโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีแล้วนั้น ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดหรือทฤษฎีอีกมากมายที่มีความเกี่ยวข้องและผู้วิจัยสามารถนำมาใช้เป็นกรอบทฤษฎีสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

### การรับรู้ความไว้วางใจ

การรับรู้ความไว้วางใจในการซื้อสินค้าออนไลน์หมายถึงความสนใจของผู้บริโภคที่ยอมรับความเป็นไปได้ของการสูญเสียจากกระบวนการซื้อสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งขึ้นอยู่กับความคาดหวังว่าผู้ค้าปลีกออนไลน์จะสามารถทำตามสัญญาได้ ความไว้วางใจมีความสำคัญในฐานะเป็นปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ ความไว้วางใจในการซื้อสินค้าออนไลน์สามารถเกิดจากลักษณะและคุณภาพของเว็บไซต์ ชื่อเสียงของผู้ขายหรือบริษัท ความปลอดภัยด้านข้อมูลทางการเงินและความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้ คุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ การโฆษณา เนื้อหาจากกลุ่มผู้ใช้หรือปากต่อปาก อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ผู้ทรงอิทธิพลออนไลน์นิยมใช้วิธีการรีวิวสินค้าด้วยการใช้ภาพประกอบข้อความในการนำเสนอเนื้อหามากที่สุด และถือเป็นการรีวิวที่น่าเชื่อถือ (ชัยญพัชญ วงษ์วิวัฒน์ และ วรชัย ครุจิต, 2562) ซึ่งผลจากการศึกษาในหลายงานวิจัยระบุว่า การรับรู้ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่มีค่านำหนักสูงต่อการตั้งใจซื้อและการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ (Meskaran, 2021)

### การรับรู้ประโยชน์

การรับรู้ประโยชน์หมายถึงการที่ผู้บริโภคมีความเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ได้ เว็บไซต์ที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินการจะทำให้ผู้ใช้เชื่อว่าเว็บไซต์มีประโยชน์ โดยเฉพาะเมื่อได้รับการบริการที่มีประโยชน์ทางออนไลน์มากกว่าร้านค้าแบบดั้งเดิม โดยผู้บริโภคใช้แพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อตรวจสอบคำแนะนำและเนื้อหาจากกลุ่มผู้ใช้ มีค่าใช้จ่ายในการสำรวจข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ที่ต่ำ และราคาสินค้าที่ต่ำกว่าร้านค้าแบบดั้งเดิม (Jason & Siti Aishah, 2021) การรับรู้ประโยชน์จากแพลตฟอร์มการซื้อสินค้าออนไลน์มีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในการซื้อและการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภค (Lim, 2014)

### การรับรู้ความเสี่ยง

การรับรู้ความเสี่ยงหมายถึงการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของผลลัพธ์ที่ไม่เป็นที่น่าพอใจ ประสบการณ์ในอดีต หรือการคาดการณ์การสูญเสียที่เกิดจากการซื้อสินค้าออนไลน์ ความคาดหวังของการสูญเสียที่มากขึ้นยิ่งทำให้ผู้บริโภครับรู้ระดับความเสี่ยงที่สูงขึ้น ผู้บริโภคที่มีการรับรู้ความเสี่ยงสูงมักจะไม่นำผลิตภัณฑ์หรือบริการออนไลน์ แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความเสี่ยงมีผลกระทบในทางลบต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภค (Zhao, 2017) การศึกษาวิจัยและตรวจสอบการรับรู้ความเสี่ยงมีด้วยกันหลากหลายมิติ ทั้งนี้งานวิจัยของ Ariffin (2018) ได้ศึกษาการรับรู้ความเสี่ยง 6 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านผลิตภัณฑ์

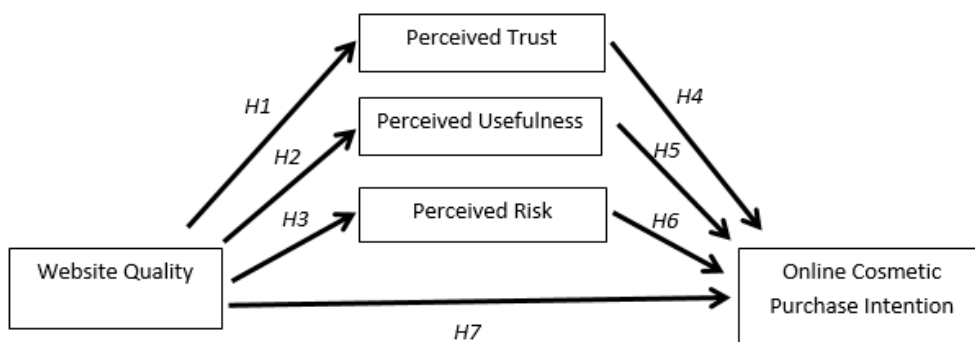
ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ความเสี่ยงด้านเวลา ความเสี่ยงด้านสังคม และความเสี่ยงด้านจิตใจ ผลการวิจัยพบว่าความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านผลิตภัณฑ์ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ความเสี่ยงด้านเวลา และความเสี่ยงด้านจิตใจ มีผลกระทบต่อการตั้งใจในการซื้อออนไลน์ ยกเว้น ความเสี่ยงด้านสังคม

### ความตั้งใจในการซื้อเครื่องสำอางออนไลน์

ความตั้งใจในการซื้อออนไลน์หมายถึง ผู้บริโภคพร้อมและเต็มใจในการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เมื่อผู้บริโภคสนใจจะซื้อผลิตภัณฑ์ พวกเขาจะค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามประสบการณ์ของตนเองและปัจจัยภายใน-

ภายนอก หลังจากรวบรวมข้อมูลจำนวนหนึ่ง ผู้บริโภคจะเริ่มประเมิน พิจารณา เปรียบเทียบ ลงท้ายด้วยการซื้อ ซึ่งพฤติกรรมขึ้นกับความชอบส่วนบุคคลและประเภทของผลิตภัณฑ์ (Chen & Lin, 2019) จากการศึกษาวิจัยในเกาหลีใต้การรับรู้ความไว้วางใจในข้อมูลเฉพาะเกี่ยวกับการจัดอันดับความปลอดภัยของส่วนผสมเครื่องสำอางมีผลกระทบต่อการตั้งใจซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ของผู้บริโภค (Choi & Lee, 2019) โดยการรับรู้ความไว้วางใจและการรับรู้ประโยชน์มีผลกระทบในเชิงบวกต่อการตั้งใจในการซื้อออนไลน์ ในขณะที่การรับรู้ความเสี่ยงมีผลกระทบด้านลบต่อการตั้งใจในการซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภค

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัยผลกระทบของคุณภาพเว็บไซต์

## สมมุติฐานงานวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัยข้างต้นสามารถนำมาสร้างสมมุติฐานงานวิจัยได้ดังแสดงในตารางที่ 1 สมมุติฐานงานวิจัย

ตารางที่ 1 สมมุติฐานงานวิจัย

| สมมุติฐาน | รายละเอียด                                                                                    |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| H1        | คุณภาพเว็บไซต์มีผลกระทบเชิงบวกต่อการรับรู้ความไว้วางใจในการซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ของหนุ่มสาว |
| H2        | คุณภาพเว็บไซต์มีผลกระทบเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ในการซื้อเครื่องสำอางออนไลน์หนุ่มสาว        |
| H3        | คุณภาพเว็บไซต์มีผลกระทบเชิงลบต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการซื้อเครื่องสำอางออนไลน์หนุ่มสาว       |
| H4        | การรับรู้ความไว้วางใจมีผลกระทบเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อเครื่องสำอางออนไลน์หนุ่มสาว             |
| H5        | การรับรู้ประโยชน์มีผลกระทบเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อเครื่องสำอางออนไลน์หนุ่มสาว                 |
| H6        | การรับรู้ความเสี่ยงมีผลกระทบเชิงลบต่อความตั้งใจซื้อเครื่องสำอางออนไลน์หนุ่มสาว                |
| H7        | คุณภาพเว็บไซต์มีผลกระทบเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อเครื่องสำอางออนไลน์หนุ่มสาว                    |

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ศึกษาผลกระทบของคุณภาพเว็บไซต์ มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการรับรู้ความไว้วางใจ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ของวัยหนุ่มสาวในจังหวัดเชียงใหม่

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เพศหญิงหรือชาย ที่มีอายุระหว่าง 18 - 35 ปี ที่เคยซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากไม่ทราบข้อมูลที่แน่ชัดของประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ การสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) และกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเอกสารและออนไลน์ โดยดำเนินการแจกแบบสอบถามในเขตอำเภอเมือง เชียงใหม่และผ่านชุมชนเครือข่ายสังคมเฟซบุ๊กทั้งนี้แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ โดยใช้วิธีวัดความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้วย โดยผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale)

การวิจัยมีการทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยได้รวบรวมและเก็บข้อมูลเพื่อทดสอบความเหมาะสม

เบื้องต้น (Pilot Test) กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน หลังจากปรับปรุงแบบสอบถามแล้วจึงเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha) เพื่อความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ทุกตัวแปรควรมีค่ามากกว่า 0.7 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค ในงานวิจัยนี้อยู่ระหว่าง 0.895 ถึง 0.951 ถือว่ามีความเชื่อมั่นสูง (Cronbach, 1984)

### การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

งานวิจัยนี้ได้ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาค่าสถิติ โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค เพื่อทดสอบความเที่ยง ของแต่ละ Construct การวิเคราะห์สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนอข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่ม ตัวอย่าง เช่น การคำนวณจำนวนร้อยละ จากนั้นการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) และใช้โปรแกรม PROcessMacro เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรคั่นกลางแบบขนาน Parallel Mediator ซึ่งใช้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 99 ( $\alpha = 0.01$ ) เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

### ผลการวิจัย

ข้อมูลของผู้ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 89.9) และเพศชาย (ร้อยละ 10.1) จำแนกตามอายุ พบว่า

อายุ 18-23 ปี (ร้อยละ 49.7) มีจำนวนมากที่สุด และอายุ 24-29 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 24.2) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 89.7) และส่วนน้อยที่สุดสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ร้อยละ 3.3) พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท (ร้อยละ 29.6) และส่วนน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,001 (ร้อยละ 1.9) พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 88.3) และสถานภาพสมรส (ร้อยละ 11.7)

พฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ด้วยตนเอง (ร้อยละ 41.8) เป็นจำนวนมากที่สุด และน้อยที่สุดจากครอบครัว (ร้อยละ 0.8) ส่วนใหญ่ซื้อเครื่องสำอางออนไลน์เดือนละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 76.1) และมากกว่า 5 ครั้ง (ร้อยละ 1.6) ซึ่งผู้บริโภคส่วนมากที่ซื้อหรือหาซื้อเครื่องสำอางทางอินเทอร์เน็ตโดยไม่มีช่วงเวลาระหว่างวันที่แน่นอน (ร้อยละ 60.6) และส่วนน้อยที่สุดในช่วงเช้า (6.00-12.00) (ร้อยละ 1.6) พบว่าส่วนมากซื้อผ่านเว็บไซต์อย่างเป็นทางการของแบรนด์ (ร้อยละ 33.7) และส่วนน้อยที่สุด Lazada (ร้อยละ 2.2) ซื้อโดยใช้สมาร์ทโฟน (ร้อยละ 79.6) มากที่สุด และแล็ปท็อปน้อยที่สุด (ร้อยละ 12.8) พบว่าสินค้าที่ซื้อมากที่สุดคือผลิตภัณฑ์ดูแลผิวหน้า (ร้อยละ 36.4) และผลิตภัณฑ์ดูแลมือและเล็บน้อยที่สุด (ร้อยละ 3.8) และเครื่องสำอางที่ผู้บริโภคซื้อออนไลน์ผลิตจากประเทศไทย มีจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 40.5) และจากฝรั่งเศส มีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 2.5)

## ผลการทดสอบสมมุติฐาน

การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple regression) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) โดยใช้ค่า p-value ที่น้อย

กว่าหรือ เท่ากับ 0.01 เป็นตัวกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ยืนยันสมมุติฐานที่ 1 สมมุติฐาน ที่ 2 สมมุติฐานที่ 4 สมมุติฐานที่ 5 และสมมุติฐานที่ 7 ด้วยค่า p-value ที่น้อยกว่า 0.01 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบของ 7 สมมุติฐาน

| Hypotheses |         | Standardized Coefficients (Beta) | p-value |
|------------|---------|----------------------------------|---------|
| H1.        | WQ→PT   | 0.544                            | 0.000*  |
| H2.        | WQ→PU   | 0.560                            | 0.000*  |
| H3.        | WQ→PR   | 0.041                            | 0.437   |
| H4.        | PT→OCPI | 0.391                            | 0.000*  |
| H5.        | PU→OCPI | 0.944                            | 0.000*  |
| H6.        | PR→OCPI | - 0.070                          | 0.181   |
| H7.        | WQ→OCPI | 0.564                            | 0.000*  |

\* p-value < 0.01

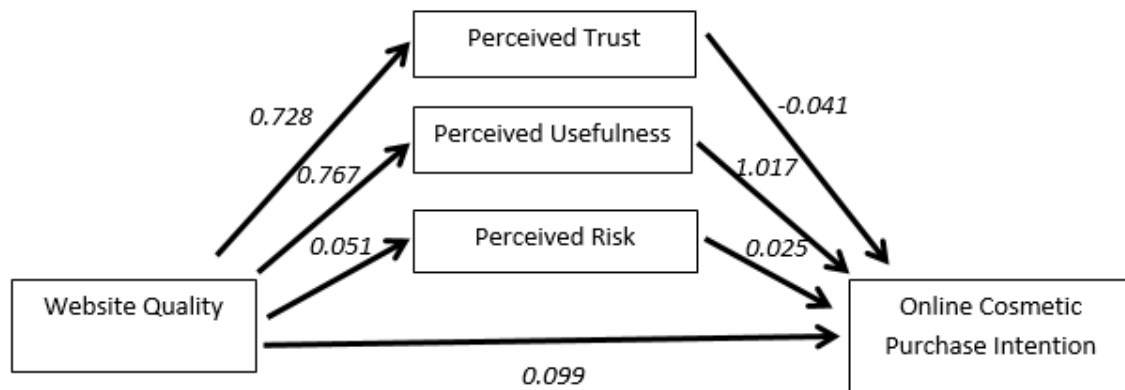
ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 1 พบว่า คุณภาพเว็บไซต์มีผลกระทบเชิงบวกต่อการรับรู้ความไว้วางใจเป็น 0.544 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในขณะที่ ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 2 พบว่า คุณภาพเว็บไซต์มีผลกระทบเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์เป็น 0.560 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 4 พบว่า การรับรู้ความไว้วางใจมีผลกระทบเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อเครื่องสำอางออนไลน์เป็น 0.391 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และ ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 5 พบว่า การรับรู้ประโยชน์มีผลกระทบเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อเครื่องสำอางออนไลน์เป็น 0.944 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และ ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 7

คุณภาพเว็บไซต์มีผลกระทบเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อเครื่องสำอางออนไลน์เป็น 0.564 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

แต่ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 3 และ 6 พบว่าผลนั้นต่างออกไปโดย คุณภาพเว็บไซต์มีผลกระทบเชิงลบต่อการรับรู้ความเสี่ยง ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 6 พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีผลกระทบเชิงลบต่อความตั้งใจซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ มีค่า Beta ติดลบ เป็น - 0.070 หมายความว่าเมื่อการรับรู้ความเสี่ยงเพิ่มขึ้น ความตั้งใจซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ก็จะลดลงเล็กน้อย

นอกจากนี้ยังสามารถใช้โปรแกรม PROcessMacro เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรคั่นกลางแบบขนาน Parallel Mediator ซึ่งการวิจัยนี้มีผลกระทบการคั่นกลางขนานของ รับรู้ความ

ไว้วางใจ การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยงระหว่างคุณภาพเว็บไซต์กับการตั้งใจซื้อเครื่องสำอางออนไลน์



ภาพที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานวิจัยผลกระทบของคุณภาพเว็บไซต์

จากผลที่ได้คือ ผลกระทบทางตรง (Direct Effect) 0.099 ผลกระทบทางอ้อมทั้งหมด (Total Indirect Effect) 0.752 ผลกระทบทางอ้อมผ่านการรับรู้ความไว้วางใจ - 0.030 ผลกระทบทางอ้อมผ่านการรับรู้ประโยชน์ 0.780 และผลกระทบทางอ้อมผ่านการรับรู้ความเสี่ยง 0.001 แสดงให้เห็นว่าผลกระทบทางอ้อมผ่านการรับรู้ประโยชน์ (indirect effect) มีนัยสำคัญ เป็น full mediator โดยพิจารณาจากค่า lower = 0.767 และ upper = 1.017 ค่าเป็นเช่นนี้เรียกว่าไม่คร่อม 0 แบบนี้แปลความได้ว่าเส้นทางอ้อมผ่านการรับรู้ประโยชน์ระหว่าง คุณภาพเว็บไซต์ กับ การตั้งใจซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ นั้นมีนัยสำคัญ

## อภิปรายผล

การศึกษานี้พบว่า สมมติฐานที่ 1 สมมติฐานที่ 2 สมมติฐานที่ 4 สมมติฐานที่ 5 และ

สมมติฐานที่ 7 ได้รับการยืนยัน ส่วนสมมติฐานที่ 3 และ สมมติฐานที่ 6 ไม่ได้รับการยืนยัน กล่าวคือ คุณภาพเว็บไซต์มีผลกระทบในเชิงบวกต่อการรับรู้ความไว้วางใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ว่า คุณภาพเว็บไซต์ที่สะท้อนจากคุณลักษณะ 4 ด้าน คือ การออกแบบ การการเติมเต็ม ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัว และการบริการลูกค้า นั้น สามารถทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกว่าคุณภาพเว็บไซต์มีความน่าไว้วางใจในการศึกษาข้อมูลของสินค้าหรือผู้ค้าปลีกออนไลน์ซึ่งมีผลกระทบอย่างมากต่อความตั้งใจในการซื้อสินค้าออนไลน์ (Sharma & Bahl, 2018) ในขณะที่ผลกระทบจากการมีคุณภาพเว็บไซต์ที่ดีนั้นมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่กล่าวว่าคุณภาพเว็บไซต์ที่เกิดการออกแบบของนักพัฒนาเว็บไซต์มืออาชีพและผู้ประกอบการโรงแรมที่ให้ความสำคัญต่อการช่วยให้ลูกค้าออนไลน์สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่าง

สะดวก สามารถแบ่งปันข้อมูลระหว่างผู้ใช้เว็บไซต์คนอื่น ๆ ได้ และสามารถจองโรงแรมได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลเชิงบวกต่อรับรู้ประโยชน์ของผู้ใช้งาน (Bahari, 2018)

ดังนั้นการวิจัยนี้สามารถชี้ให้เห็นว่าเมื่อผู้ใช้งานได้เข้าไปใช้บริการเว็บไซต์ผู้ค้าปลีกเครื่องสำอางหรือสินค้าออนไลน์ที่มีการออกแบบเว็บไซต์ให้สามารถใช้งานได้ง่าย น่าสนใจสามารถให้ผู้ขายโต้ตอบและตอบสนองให้การบริการสั่งซื้อหรือข้อเรียกร้องต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน รูปภาพสวยงาม ชัดเจนตรงกับสินค้าจริง และข้อมูลเครื่องสำอางมีการจัดหมวดหมู่ นำเสนอรายละเอียดสินค้าและการบริการได้อย่างครบถ้วน ราคาและคุณภาพสินค้าที่ดีกว่าร้านค้าแบบดั้งเดิม สินค้าที่มีหลากหลายทางเลือก รวมถึงมีทางเลือกระบบการชำระเงินหรือคืนเงินที่สะดวก ปลอดภัย และมีความเป็นส่วนตัว อีกทั้งเนื้อหาการรีวิวสินค้าและการออกแบบเว็บไซต์ให้ผู้รีวิวจากผู้มีประสบการณ์การซื้อและใช้สินค้าในเชิงบวก ให้สามารถอัปโหลดรูปหรือวิดีโอได้ง่าย จะทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกว่าการซื้อสินค้ามีความน่าเชื่อถือและมีประโยชน์ต่อตัวเอง และคุณภาพเว็บไซต์มีผลกระทบเชิงบวกต่อการตั้งใจซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee T. S (2016) พบว่าการออกแบบเว็บไซต์ ที่มีความน่าเชื่อถือ การปฏิบัติตามข้อกำหนดของเว็บไซต์ ความปลอดภัยของเว็บไซต์ มีความเป็นส่วนตัว และการบริการลูกค้ามีผลกระทบเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ ต่อมาพบว่าการรับรู้ความไว้วางใจมีผลกระทบในเชิงบวกต่อการตั้งใจซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ว่า

ผู้บริโภคเชื่อมั่นว่าบริษัทค้าปลีกออนไลน์จะปฏิบัติตามความคาดหวังของผู้บริโภคขั้นพื้นฐาน ซึ่งความไว้วางใจนี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคออนไลน์ (Ngoc Thang, 2019) แสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคที่ไว้วางใจในชื่อเสียงของผู้ขายหรือบริษัทค้าปลีกออนไลน์ และรู้สึกปลอดภัยในการใช้บัตรเครดิตเพื่อการชำระเงิน รู้สึกว่าการซื้อเครื่องสำอางออนไลน์มีความปลอดภัยเพราะมีนโยบายการคืนสินค้า รวมถึงการรู้สึกว่าการซื้อเครื่องสำอางออนไลน์จะช่วยตอบสนองความต้องการได้เร็วขึ้น การรับรู้ประโยชน์ผลกระทบในเชิงบวกต่อการตั้งใจซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ngoc Thang (2021) ซึ่งพบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์มีผลดีต่อความตั้งใจในการซื้อสินค้าออนไลน์ เพราะผู้บริโภครู้สึกว่าการช้อปปิ้งออนไลน์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการช้อปปิ้งของพวกเขา รวมถึงการประหยัดเวลาสามารถซื้อสินค้าในราคาที่ถูกลงกว่าร้านค้าปลีกสามารถเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ได้ง่ายขึ้น และไม่มีอุปสรรคทางภูมิศาสตร์ และหากผู้บริโภคสามารถรับรู้ถึงประโยชน์ที่การช้อปปิ้งออนไลน์สามารถนำมาให้ได้ ความตั้งใจในการช้อปปิ้งของลูกค้าออนไลน์ก็จะสูงขึ้น การได้รับข้อมูลและการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์โดยเฉพาะเมื่อได้รับการบริการที่มีประโยชน์ทางออนไลน์มากกว่าร้านค้าแบบดั้งเดิมเป็นการดำเนินชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดเวลาในกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ ซึ่งนำไปสู่การซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ในที่สุด สุดท้ายการรับรู้ประโยชน์เป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างคุณภาพเว็บไซต์และการตั้งใจซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ที่มีนัยสำคัญ อีกทั้งยังซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ว่า

เว็บไซต์ที่ออกแบบมาให้มีการโต้ตอบและปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้งานที่มาเยี่ยมชมผ่านแชทบอทหรือจองโรงแรมผ่านเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว และได้รับข้อมูลที่มีประโยชน์ เช่น การอ่านรีวิวด้านออนไลน์ สามารถดูวิดีโอ ภาพ โรงแรมและสิ่งอำนวยความสะดวกด้วยภาพที่มีความละเอียดสูง คุณลักษณะต่าง ๆ ของเว็บไซต์เหล่านี้ทำให้ผู้บริโภครับรู้ประโยชน์ซึ่งเป็นผลกระทบทางอ้อมที่มีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในการจองโรงแรมออนไลน์ (Abdullah, 2019) ซึ่งให้เห็นว่าการออกแบบเว็บไซต์ ให้มีคุณภาพด้านระบบปฏิบัติการ ด้านการให้บริการ ด้านคุณภาพของข้อมูลและของผู้ขายสินค้า จนทำให้ผู้บริโภครับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับนั้นมีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ของผู้บริโภค

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการค้าปลีกเครื่องสำอางออนไลน์และนักพัฒนาเว็บไซต์

1.1 ผู้ค้าปลีกจำเป็นต้องสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าด้วยการพัฒนานโยบายที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับการรับประกันนโยบายการชดเชยสินค้าจำเป็นต้องกำหนดเงื่อนไขเฉพาะสำหรับสถานการณ์ต่าง ๆ และประกาศอย่างชัดเจนให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนการทำธุรกรรม และเมื่อได้รับการร้องเรียนของลูกค้า ผู้ค้าปลีกต้องจัดการได้ทันทีและนำพอใจตามนโยบายที่เผยแพร่ไปได้

1.2 นักพัฒนาเว็บไซต์ควรออกแบบและพัฒนาระบบให้มีการตอบสนองที่รวดเร็ว สะดวก ถูกต้องและปลอดภัย ระบบที่สามารถให้คะแนน

หรือวัดประเมินการให้บริการของผู้ค้าปลีกได้เข้าใจง่ายและไม่มีขั้นตอนที่ซับซ้อน

### 2. ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยในอนาคต

การต่อยอดการวิจัยสามารถทำได้ในหลาย ๆ แนวทางดังนี้

2.1 ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างชาวต่างชาติในกลุ่มประเทศที่เครื่องสำอางไทยยังไม่เป็นที่นิยม เพื่อหาผลกระทบที่มีความสำคัญต่อการเลือกซื้อเครื่องสำอางออนไลน์

2.2 ศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น กลยุทธ์ทางการตลาด หรือชื่อเสียงของเว็บไซต์ เป็นต้น มาร่วมศึกษาเพิ่มเติมในกรอบการวิจัยของงานวิจัยชิ้นนี้ด้วย

2.3 ศึกษาการออกแบบแพลตฟอร์มการซื้อขายออนไลน์ต่าง ๆ ที่เชื่อมต่อกับเว็บไซต์และระบบคลังสินค้าให้มีระบบการจัดการที่มีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าและร้านค้าออนไลน์

## เอกสารอ้างอิง

ชัยญพัชญ์ วงษ์วิวัฒน์ และวรชัย คุรุจิต. (2562).

รูปแบบการสื่อสาร กลยุทธ์การสื่อสารการตลาด จริยธรรมการตลาดผู้ทรงผลกระทบออนไลน์ในประเทศไทย. วารสารบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ราชมงคลล้านนา, 7(2), 19-31.

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). (2563).

Top 11 สินค้าออนไลน์รุ่งและร่วงช่วง COVID-19. สืบค้น 18 กรกฎาคม 2565. จาก <https://www.scb.co.th/personal-banking/stories/business-maker/top-11-online-shopping.html>.

- แผนการส่งเสริม SME สสว. (2023) แผนปฏิบัติการของ สสว. ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) สืบค้น 5 สิงหาคม 2566. จาก [https://www.sme.go.th/upload/mod\\_download/download-20211012150719.pdf](https://www.sme.go.th/upload/mod_download/download-20211012150719.pdf)
- มาร์เก็ตเธียร์. (2564). ตลาดเครื่องสำอาง: ไทยส่งออกเป็นอันดับ 10 ของโลก. สืบค้น 18 กรกฎาคม 2565. จาก <https://marketeeronline.co/archives/216591>.
- Abdullah D., Kamal S. B. M., Azmi A., Lahap J., Bahari K. A. & Din N. (2019). Perceived Website Interactivity, Perceived Usefulness and Online Hotel Booking Intention: A Structural Model', *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics*, Special Edition, 21, 45 - 57
- Ariffin S. K., Mohan T. & Yen-Nee Goh Y. N. (2018). Influence of consumers' perceived risk on consumers' online purchase intention. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 12(3), 309 - 327
- Bahari K. A., Abdullah D., Mohd Kamal S. B., Johari N. R., & Zulkafli M. S. (2018). The Influence of Hotel Website Design Quality, Perceived Ease of Use and perceived Usefulness on Loyalty Intention. *The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication - TOJDAC*, September Special Edition, 701 – 710.
- Chen, S. C. , & Lin, C. P. (2019) . Understanding the effect of social media marketing activities: The mediation of social identification, perceived value, and satisfaction. *Technological Forecasting and Social Change*, 140, 22-32.
- Choi E. & Lee K.C. (2019). Effect of Trust in Domain- Specific Information of Safety, Brand Loyalty, and Perceived Value for Cosmetics on Purchase Intentions in Mobile E-Commerce Context. *Customer Relationship Marketing and Brand Management for Business Sustainability*, 11(22), 6257.
- Conbach, L. Joseph. (1984). *Essential of Psychology and Education*. New York: Mc-Graw Hill.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989) . User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982–1003

- Fishbein, M. , & Ajzen, I. ( 1975). *Belief, attitude, intentions and behaviour: An introduction to theory and research*. Boston, MA: Addison-Wesley.
- Giao, H., Vuong, B & Quan, T. (2020). The influence of website quality on consumer's e-loyalty through the mediating role of e-trust and e-satisfaction: An evidence from online shopping in Vietnam. *Supply Chain Management*, 8(2), 351-370. DOI:10.5267/j.uscm.2019.11.004
- Jason, L. S. H, & Siti Aishah, H,. ( 2021) . Influence of perceived usefulness, perceived ease of use and brand name on online purchase intention among higher learning institutions students. *International Conference on Multidisciplinary Innovation and Economics 2021*, 8<sup>th</sup> – 9<sup>th</sup> September, 33
- Lee T. S., Md Ariff M. S., Zakuan N., Sulaiman Z, & Mat Saman M. Z. (2016). Online Sellers' Website Quality Influencing Online Buyers' Purchase Intention. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 131(2016), 1 – 10. DOI:10.1088/1757-899X/131/1/012014
- Lim, Y. J., Osman, A. B., & Halim, M. S. B. A. (2014). Perceived usefulness and trust towards consumer behaviors: a perspective of consumer online shopping. *Journal of Asian Scientific Research*, 4(10), 541 - 546.
- Meskaran, F., Ismail, Z., & Ramachandiran, C. R. (2021). Factors Influencing Perceived Trust in Online Purchasing – Considering Third- Party Endorsement. *Journal of Computer Science & Computational Mathematics*, 11(2), 17 - 22. DOI: 10.20967/jcscm.2021.02.002
- Ngoc Thang H., Thi Lien Huong N., & Thanh Van P. (2021). Factors Influencing Online Shopping Intention: An Empirical Study in Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 1257 – 1266.
- Ngoc Thang H. , Thi Lien Huong N. , Thi Phuong Linh N. , & Thanh Do N. ( 2019) . The effect of trust on consumers' online purchase intention: An integration of TAM and TPB. *Management Science Letters*, 9(2019), 1451–1460.

Sharma A., & Bahl S. (2018). Influence of service quality of e-commerce websites on customers' trust, commitment and loyalty: A case of Indian customers. *International Journal of Research in Engineering, IT and Social Sciences*, 8(9), 75 - 84.

Zhao, X., Deng, S. & Zhou, Y. (2017). The impact of reference effects on online purchase intention of agricultural products: the moderating role of consumers' food safety consciousness. *Internet Research*, 27(2), 233-255.

DOI: 10.1108/IntR-03-2016-0082.



## ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา

## กับความผูกพันขององค์กรครูในเครือโรงเรียนเซนต์มารีอา

## The Relationship Between Transformational Leadership of School Administrators and Teacher Organization Commitment in Affiliated Saint Maria School.

กชกร ชมพุราช<sup>1\*</sup>, จำนงค์ แจ่มจันทร์วงศ์<sup>2</sup> และฐิติอาภา ตั้งคำวานิช<sup>2</sup>Kotchakorn Chompurach<sup>1\*</sup>, Chamnong ChaemChandrawong<sup>2</sup> and Thitiarpha Tangkawanich<sup>2</sup><sup>1</sup> นักศึกษา หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัย เชียงราย

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัย เชียงราย

<sup>1</sup> Student of Master of Education Program in Educational Administration,

Faculty of Education of Chiangrai College

<sup>2</sup> Lecturer of Master of Education Program in Educational Administration,

Faculty of Education of Chiangrai College

\* E-mail: crc@crc.ac.th

*Received June 22, 2023 Revised December 4, 2023 Accepted December 14, 2023*

## บทคัดย่อ

การวิจัย มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาในเครือโรงเรียนเซนต์มารีอา 2) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันขององค์กรครูในเครือโรงเรียนเซนต์มารีอา 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับความผูกพันขององค์กรครูในเครือโรงเรียนเซนต์มารีอา กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูเครือโรงเรียนเซนต์มารีอา จำนวน 127 คน และใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจงผู้บริหารและครูในเครือโรงเรียนทั้งหมด 7 โรงเรียน จากการเปรียบเทียบสัดส่วนจำนวนผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมมีระดับภาวะผู้นำอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.47$ , SD. = .733) 2) ความผูกพันต่อองค์กรครู โดยภาพรวมมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ , SD. = .557) 3) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา

มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงมากกับความผูกพันต่อองค์กรของครูในเครือโรงเรียนเซนต์มารีอา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = .816, p < .001$ )

**คำสำคัญ:** ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, ผู้บริหารสถานศึกษา, ความผูกพันขององค์กรครู

## Abstract

The purpose of this research were 1) to study the transformational leadership level of school administrators in affiliated of Saint Maria School 2) to study a teacher organization commitment level in affiliated Saint Maria School 3) to study the relationship between transformational leadership of school administrators and teacher organization commitment in affiliated Saint Maria School. The sample selected by a purposive sampling technique, includes 127 school administrators and teacher in affiliated Saint Maria School who has work experience of more than 1 year. The research instruments were General information, transformational leadership of school administrator questionnaire and a teacher organizational commitment questionnaire. Data were analyzed by statistics, percentage, mean, standard deviation and Pearson product moment correlation coefficient

The results of the study were as follows: 1) the transformational leadership of school administrators was overall at a high level. ( $\bar{X} = 4.47, SD. = .733$ ) 2) teacher organizational commitment was overall at the highest level ( $\bar{X} = 4.65, SD. = .557$ ) 3) The relationship between transformational leadership of school administrators and teacher organization commitment in affiliated Saint Maria School were positively correlated at a high level, having a significantly significant level ( $r = .816, p < .001$ )

**Keyword:** Transformational Leadership, School Administrators, Teacher Organization Commitment

## บทนำ

กระแสการเปลี่ยนแปลงในสังคมโลก ปัจจุบันส่งผลให้การศึกษาเป็นส่วนสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาของประเทศ สถานศึกษาจึงเป็นองค์กรหลักที่สำคัญในการนํานโยบายไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ผู้บริหารสถานศึกษาในฐานะผู้นำจะต้องจัดการภายในองค์กรให้

ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ได้มีการศึกษาภาวะผู้นำที่มีความเหมาะสมกับยุคปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคของการเปลี่ยนแปลงนี้ แนวคิดทฤษฎีใหม่ที่มีชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับกันมากในปัจจุบัน คือ แนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformation leadership theory) Bass &

Avolio (1994) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ กระบวนการที่ผู้นำเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ตามให้สูงขึ้น

แนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครู และเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องทำให้เกิดขึ้นในองค์กร เพราะความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรนั้นเป็นปัจจัยหลักที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ทุกคนต้องมีความร่วมมือ ความรักใคร่ ก่อให้เกิดพันธะที่จะต้องปฏิบัติงานตามองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรจะแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนให้เห็นถึงความจงรักภักดี ความเชื่อ และยอมรับเป้าหมายค่านิยมขององค์กร และเต็มใจที่จะทุ่มเททำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร ไม่ว่าองค์กรจะอยู่ในสถานะเช่นใด ความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Meyer & Allen (1997) ความผูกพันต่อองค์กรนั้นแสดงออกมาใน 3 ลักษณะ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกหรือด้านจิตใจ (Affective Commitment) ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ (Continuance commitment) และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) ด้วยเหตุนี้เองผู้บริหารทุกคนจึงมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความผูกพันในองค์กร

โรงเรียนเครือโรงเรียนเซนต์มารีอา เป็นสถานศึกษาเอกชนหนึ่งที่ได้กำลังประสบปัญหาสำคัญหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาการเลื่อนไหล เข้า ออกของบุคลากรครู จากสถิติการลาออกของครูในเครือโรงเรียนเซนต์มารีอา 3 ปี ย้อนหลัง พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน

5 ปี ลาออก จำนวน 60 คน (รายงานประจำปี : สถิติการเข้า-ออกของบุคลากรในเครือ

โรงเรียนเซนต์มารีอา, 2563) ส่งผลให้การจัดการเรียนการสอนขาดผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการสอนให้ความรู้เด็กอย่างต่อเนื่อง แม้จะมีการรับสมัครครูและบรรจุครูใหม่ในองค์กรอยู่บ่อยครั้ง อันเนื่องมาจากครูและบุคลากรจะทำงานโดยไม่ได้รับความผูกพันและรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร ความพึงพอใจในการการทำงานก็จะลดลง ซึ่งถ้ามีโอกาสที่ดีกว่า ก็อาจจะลาออก โยกย้าย ไปทำงานที่มีโอกาสก้าวหน้าทั้งในด้านการทำงาน รายได้ การยอมรับ รวมถึงสังคมความเป็นอยู่ที่ดีกว่า สามารถช่วยพัฒนาเด็กนักเรียนให้มีประสิทธิภาพต่อองค์กรและพัฒนาชุมชนให้เกิดศักยภาพที่ดี

จากปัญหาการเลื่อนไหล เข้า ออกของบุคลากรครู ผู้วิจัยไม่สามารถดำเนินการเก็บข้อมูลจากครู 60 คนที่ลาออกไปเพื่อทำการวิจัยได้ แต่ยังคงมีครูที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปที่ยังคงทำงานต่อเนื่องในสถานศึกษา ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับความผูกพันขององค์กรครูในเครือโรงเรียนเซนต์มารีอา กลุ่มดังกล่าว โดยใช้แนวคิดทฤษฎีของ Bass & Avolio (1994) และใช้แนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ Meyer & Allen (1997) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันขององค์กรครูในเครือโรงเรียนเซนต์มารีอา

## วัตถุประสงค์

1. ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาในเครือโรงเรียนเซนต์มารีอา
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันขององค์กรครูในเครือโรงเรียนเซนต์มารีอา

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับความผูกพันขององค์กรครูในเครือโรงเรียนเซนต์มารีอา

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

**ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง**  
ตามแนวคิดของ Bass & Avolio (1994) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง กระบวนการที่ผู้นำเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ตามให้สูงขึ้น โดยผู้นำแสดงบทบาททำให้ผู้ตามมีความรู้สึกไว้วางใจ ยินดี จงรักภักดีและนับถือทำให้ผู้ตามมีศักยภาพเป็นนักพัฒนา ซึ่งกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานหรือผู้ตามนี้จะกระทำโดยผ่านองค์ประกอบเฉพาะโดย Bass & Avolio (1994) ได้กำหนดองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไว้ 4 องค์ประกอบ หรือที่เรียกว่า “4Is” (Four I’s) ประกอบด้วย การมีอิทธิพลเชิงอุดมคติ (Idealized Influence หรือ Charisma Leadership: II หรือ CL) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation: IM) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation: IS) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration: IC) และการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล

**แนวคิดและทฤษฎีของความผูกพันต่อองค์กร** Meyer & Allen (1997) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กร คือ เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรโดยพิจารณาว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้น

แสดงออกมาใน 3 ลักษณะ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกหรือด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความผูกพันต่อองค์กร

ปัทมา เจริญพรพรหม (2558) ได้ทำการศึกษา พบว่า การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร แสดงให้เห็นว่า เมื่อผู้นำหรือหัวหน้าประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี แสดงพฤติกรรมในแนวทางที่เป็นต้นแบบ สร้างแรงจูงใจ มอบหมายงานที่มีคุณค่าและท้าทายให้กับพนักงานหรือลูกน้อง กระตุ้นให้พนักงานหรือลูกน้อง ใช้ความคิดสร้างสรรค์ มองและแก้ปัญหาแบบใหม่ ๆ หัวหน้าปฏิบัติตนให้เป็นทั้งผู้ดูแล ที่ปรึกษาทั้งกับผู้ตามและผู้ร่วมงาน เพื่อทำให้พนักงานหรือลูกน้องมีศักยภาพที่สูงขึ้น ให้โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองที่แตกต่างกันตามความต้องการของแต่ละบุคคล

บุญชนะ เมฆโต (2560) ได้ทำการศึกษา พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงปัจจัยด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมคติสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรองค์ประกอบปรารถนาที่จะอยู่ในองค์การ ร่วมกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมคติ ผลการศึกษาบ่งชี้ว่า การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของพนักงานนั้นมีความสำคัญ ทั้งนี้ องค์กรควรจัดการพัฒนาให้ผู้นำทุกระดับ (หัวหน้างาน ผู้จัดการ และผู้บริหาร) เพื่อให้เกิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอย่างทั่วถึงเพื่อสร้างเสริมความ

ผูกพันต่อองค์กรและลดการลาออกของพนักงาน

ชัยวัฒน์ พนมวรชัย (2563) ได้ทำการศึกษาพบว่า (1) ครูในโรงเรียนเครือข่ายมูลนิธิลาซาล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก ผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนเครือข่ายมูลนิธิลาซาล มีประสบการณ์การทำงานด้านการศึกษา ในประเทศแถบภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก จึงทำให้ผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนเครือข่ายมูลนิธิลาซาล มีความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง

จันทร์เพ็ญ ชูเพชร (2563) ได้ทำการศึกษาพบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา และด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กร ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อ

ปฏิบัติงานให้แก่องค์กร และความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูเครือข่ายโรงเรียนเซนต์มารีอา จำนวน 197 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จากตารางสำเร็จรูปของ เครซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) จำนวน 127 คน กำหนดเป็นผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป และใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจงผู้บริหารและครูในเครือข่ายโรงเรียนทั้งหมด 7 โรงเรียน (รายงานประจำปี : สถิติการเข้า-ออกของบุคลากรในเครือข่ายโรงเรียนเซนต์มารีอา, 2563) โดยการเปรียบเทียบสัดส่วนจำนวนผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ในแต่ละโรงเรียน เฉลี่ยประมาณ 1.07 : 1 คน

**ตารางที่ 1** แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง (รายงานประจำปี : สถิติการเข้า-ออกของบุคลากรในเครือข่ายโรงเรียนเซนต์มารีอา, 2563)

| St.Maria   | ผู้บริหารและครูทั้งหมด | อายุงาน 1 ปีขึ้นไป | กลุ่มตัวอย่าง |
|------------|------------------------|--------------------|---------------|
| มินบุรี    | 25                     | 17                 | 16            |
| เชียงใหม่  | 23                     | 19                 | 17            |
| ลำปาง      | 17                     | 13                 | 12            |
| ชนแดน      | 54                     | 36                 | 34            |
| แม่สรวย    | 32                     | 17                 | 16            |
| T-TECH     | 28                     | 23                 | 21            |
| S-TECH     | 18                     | 12                 | 11            |
| <b>รวม</b> | <b>197</b>             | <b>137</b>         | <b>127</b>    |

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 3 ตอน ตอนที่ 1 ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 ได้แก่ แบบสอบถามระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Charisma Leadership: CL) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation: IM) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation: IS) และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration: IC) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตอนที่ 3 ได้แก่ แบบสอบถามระดับความผูกพันต่อองค์กรครู ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของ บุญชม ศรีสะอาด (2560, หน้า 121) คือ

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน 3.51 – 4.50 หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน 1.00 – 1.50 หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

## ผลการศึกษา

ผู้วิจัยเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาในเครือโรงเรียนเซนต์มารีอา 2) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันขององค์กรครูในเครือโรงเรียนเซนต์มารีอา 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับความผูกพันขององค์กรครูในเครือโรงเรียนเซนต์มารีอา

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 73.20

ประสบการณ์การทำงาน : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 49.60

### ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา

ค่าเฉลี่ยคะแนนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.47$ ,  $SD. = .733$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนมาก ( $\bar{X} = 4.50$ ,  $SD. = .765$ ) รองลงมา ได้แก่ ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ( $\bar{X} = 4.49$ ,  $SD. = .795$ ) ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ( $\bar{X} = 4.46$ ,  $SD. = .699$ ) ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ( $\bar{X} = 4.43$ ,  $SD. = .733$ ) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันขององค์กรครู

ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กรครูโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ,  $SD. = .557$ ) เมื่อพิจารณาเป็นราย

ด้าน พบว่า ด้านความผูกพันด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ,  $SD. = .421$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ( $\bar{X} = 4.73$ ,  $SD. = .526$ ) ด้านความผูกพันด้านการคงอยู่ ( $\bar{X} = 4.43$ ,  $SD. = .513$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับความผูกพันต่อองค์กรของครูในเครือโรงเรียนเซนต์มารีอา (N=127)

| ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร                               | r      | p    |
|---------------------------------------------------------|--------|------|
| ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ<br>ผู้บริหารสถานศึกษา        |        |      |
| ความผูกพันต่อองค์กรของครูใน<br>เครือโรงเรียนเซนต์มารีอา | .816** | .000 |

\*\*  $p < .001$

จากตารางที่ 2 พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงมากกับความผูกพันต่อองค์กรของครูในเครือโรงเรียนเซนต์มารีอา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = .816$ ,  $p < .001$ )

### อภิปรายผล

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า คะแนนเฉลี่ยในภาพรวม อยู่ในระดับมาก แสดงว่า ผู้บริหารให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ตามมีความรู้สึกไว้วางใจ ยินดี จงรักภักดีและนับถือ และเน้นย้ำให้ผู้ร่วมงานมีจิตสำนึกและทุ่มเทต่อการทำงานร่วมกัน ให้เกียรติและเห็นคุณค่า และเป็นทีไว้วางใจของผู้ใต้บังคับบัญชา แนะนำแนวทางในการปฏิบัติงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาคิดหาวิธีการต่าง ๆ

และให้อิสระในการคิดหรือสร้างสรรค์วิธีการใหม่ ๆ โดยผู้ใต้บังคับบัญชามีความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นสิ่งสำคัญเกิดความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานพัฒนาได้ตนเอง โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ Bass & Avolio (1994) ที่ได้กำหนดองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไว้ 4 องค์ประกอบ หรือที่เรียกว่า “4Is” (Four I’s) คือ ด้านการใช้อิทธิพลเชิงอุดมการณ์ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา และด้านการคำนึงถึงความ เป็นปัจเจกบุคคลสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ พนมวรชัย (2563) พบว่า ครู มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้บริหารสถานศึกษามีความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีทักษะการแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม

ความผูกพันต่อองค์กรครู ผลการศึกษาพบว่า คะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรครูโดยภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด ทั้งนี้ เป็นเพราะครูในเครือโรงเรียนมีทัศนคติที่ดีต่อโรงเรียนต่อเพื่อนร่วมงาน มีจุดมุ่งหมายที่จะทำงานต่อเนื่องอยู่ในโรงเรียนนี้ มีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะเป็นบุคลากรของโรงเรียนจะทำงานอย่างเต็มความสามารถพร้อมที่จะปฏิบัติตามค่านิยม วัฒนธรรม ปฏิบัติตามบรรทัดฐานทางสังคมร่วมกันในโรงเรียน ถึงแม้โรงเรียนในเครือจะกระจายออกไปตามที่ตั้งต่าง ๆ แต่ก็มีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของโรงเรียนร่วมกันคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมของโรงเรียนมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Meyer and Allen (1997) ว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นแสดงออกมาใน 3 ลักษณะ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรู้สึกหรือด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยวัฒน์พนมวรชัย (2563) พบว่า ครู มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของครู อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ครู มีความรู้สึกรัก มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีจุดร่วมและเป้าหมายที่เหมือนกัน มีความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามทำงานอย่างเต็มที่ และเต็มศักยภาพ

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงมากกับความผูกพันต่อองค์กรของครูในเครือโรงเรียนเซนต์มารีอา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = .816$ ,  $p < .001$ ) กล่าวคือ ผู้บริหารมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูงความผูกพันต่อองค์กรของครูสูง

ตามไปด้วย ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ มีสาเหตุมาจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5 ปี ทำให้ค่าคะแนนเฉลี่ยความผูกพันสูงตามไปด้วย ทั้งนี้ที่ผู้บริหารให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา ให้เกียรติและเห็นคุณค่า เป็นที่ไว้วางใจของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้อิสระในการคิดหรือสร้างสรรค์วิธีการใหม่ ๆ กระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความกระตือรือร้น และปฏิบัติตามต่อผู้ร่วมงานด้วยความยุติธรรมโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมของโรงเรียนมากกว่าประโยชน์ส่วนตนพร้อมที่จะปฏิบัติตามค่านิยม วัฒนธรรม ปฏิบัติตามบรรทัดฐานทางสังคม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมา เจริญพรพรหม (2558) พบว่า การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร แสดงให้เห็นว่าเมื่อผู้นำหรือหัวหน้าประพฤติกรรมเป็นแบบอย่างที่ดี สร้างแรงจูงใจ กระตุ้นให้พนักงาน ใช้ความคิดสร้างสรรค์ ให้โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองที่แตกต่างกันตามความต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญชนะ เมฆโต (2560) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษาบ่งชี้ว่า การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของพนักงานนั้นมีความสำคัญ

ทั้งนี้ องค์กรควรจัดการพัฒนาให้ผู้นำทุกระดับ เพื่อให้เกิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอย่างทั่วถึงเพื่อเสริมความผูกพันต่อองค์กรและลดการลาออกของพนักงานและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรเพ็ญ ชูเพชร (2563) พบว่าปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ

ด้านการกระตุ้นทางปัญญา และด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กร ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร และความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับความผูกพันต่อองค์กรของครูในเครือข่ายโรงเรียนเซนต์มาเรีย มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงมาก ดังนั้นองค์กรควรสนับสนุนให้ผู้บริหารสถานศึกษามีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ครูเกิดความผูกพันต่อองค์กร

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านภาวะผู้นำในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez-Faire Leadership) เป็นต้น เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน เพื่อช่วยนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จและยั่งยืน

2.2 ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ผู้บริหารหรือผู้นำที่ประสบความสำเร็จในด้านการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก

## เอกสารอ้างอิง

จันทร์เพ็ญ ชูเพชร. (2563). การศึกษาปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของธุรกิจพลังงานของพนักงานบริษัทผลิตพลังงานไฟฟ้าองค์กรมหาชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิตไม่ได้รับการตีพิมพ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชัยวัฒน์ พนมวรชัย. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 กับความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนเครือข่ายมูลนิธิธาลาซาล. (วิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์). จันทบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

บุญชนะ เมฆโต. (2560). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและการตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาบริษัทผลิตวัสดุบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่ง. วารสารการพัฒนารทรัพยากรมนุษย์และองค์กร, 9(1), 36-59.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 10) . กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ปัทมา เจริญพรพรหม. (2558). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงความผูกพันในงานและความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานกลุ่มบริษัทผู้ผลิตสินค้าบริโภคข้ามชาติแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.

(ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ:  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รายงานประจำปี (2563). สถิติการเข้า-ออกของ  
บุคลากรในเครือโรงเรียนเซนต์มารีอา.  
โรงเรียนเซนต์มารีอา ลำปาง

Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving  
organizational effectiveness through  
transformational leadership*.  
Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Meyer, J. P. & N. J. Allen. (1997).  
*Commitment in the Workplace:  
Theory, Research, and Application*.  
SAGE Publications, Inc.

## การพัฒนาสมรรถนะของนวัตกรรมชุมชนด้านการส่งเสริมศักยภาพการจัดการกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุในชุมชนสู่การเพิ่มรายได้เพื่อรองรับสังคมสูงวัย

### Competency Developing of Community Innovators in Promoting The Elderly's Potential to Raising Income for Support the Aging Society

นิลบล ศรีเทพ<sup>1</sup>, พลกฤต รักจุล<sup>2</sup>, ภูติท เรืองรอง<sup>3</sup>, ศศิพร สุดใจ<sup>3</sup> และไพฑูรย์ จันทสิงห์<sup>3</sup>

Nilubon Srithep<sup>1</sup>, Ponkrit Rakjul<sup>2</sup>, Phudit Ruangrong<sup>3</sup>, Sasiporn Sudjai<sup>3</sup>

and Paitoon Chantasingh<sup>3</sup>

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำหมวดวิชาศึกษาทั่วไป วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

<sup>3</sup> อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

<sup>1</sup> Lecturer of General Education, Nan College, Uttaradit Rajabhat University

<sup>2</sup> Lecturer of Management, Nan College, Uttaradit Rajabhat University

<sup>3</sup> Lecturer of Public Administration, Nan College, Uttaradit Rajabhat University

\* E-mail: nilubon.wor@gmail.com

*Received August 18, 2023 Revised November 3, 2023 Accepted November 6, 2023*

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาสมรรถนะของนวัตกรรมชุมชนด้านการส่งเสริมศักยภาพการจัดการกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุในชุมชนสู่การเพิ่มรายได้เพื่อรองรับสังคมสูงวัย งานวิจัยนี้เป็นแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยเริ่มต้นการทำวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อสร้างสมรรถนะให้กับนวัตกรรม และประเมินสมรรถนะของนวัตกรรมโดยใช้วิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ นวัตกรรมชุมชนที่รับผิดชอบงานผู้สูงอายุจำนวน 30 คน ในพื้นที่เป้าหมาย 7 พื้นที่ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ นวัตกรรมกระบวนการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ PGCPM และแบบประเมินระดับความสามารถของนวัตกรรมชุมชน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้หลักการวิเคราะห์เหตุการณ์แบบอิงทฤษฎีและเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า นวัตกรรมชุมชนที่เข้าร่วมวิจัยมีสมรรถนะ อยู่ในระดับที่ 3 คือ มีความสามารถในการแก้ปัญหาของชุมชนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เหมาะสม ร้อยละ 50 รองลงมาคือ นวัตกรรมชุมชนที่เข้าร่วมวิจัยมีสมรรถนะ อยู่ในระดับที่ 4 คือ สามารถเลือกใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมในการแก้ปัญหาและพัฒนาชุมชน สามารถสรุปบทเรียนหรือสร้างข้อค้นพบที่เป็นประโยชน์ และสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อขยายผลบทเรียนหรือข้อค้นพบต่อไปได้ ร้อยละ 36.66 และนวัตกรรมชุมชนที่เข้าร่วมวิจัยมีสมรรถนะ อยู่ในระดับที่ 5 คือ

สามารถจัดทำแผนชุมชนบูรณาการสู่แผนระดับนโยบายของภาครัฐเพื่อให้เกิดการพัฒนาพื้นที่อย่างต่อเนื่องได้ร้อยละ 13.33 ตามลำดับ ส่วนรูปแบบการพัฒนานวัตกรรมชุมชนที่จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมที่มีความรู้ความสามารถและทักษะในการขับเคลื่อนระบบรองรับสังคมสูงวัยระดับชุมชนผ่านบริบทด้านการพัฒนาเศรษฐกิจของผู้สูงอายุ คือ รูปแบบการนำความรู้สู่การปฏิบัติ

**คำสำคัญ:** การพัฒนาสมรรถนะนวัตกรรมชุมชน, ศักยภาพการจัดการ, กลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ

## Abstract

The purpose of this research was to develop the competencies of community innovators in enhancing the potential management of the elderly occupational groups in the community to raising income for support the aging society. This research is a mixed method research, starting with qualitative research to build the capacity of innovators, and assess the innovators' competencies by using quantitative research. The sample group consisted of 30 community innovators who is responsible for the elderly in 7 target areas in Phrae and Nan province. It was obtained by purposive sampling. The research tool was the innovation process of the elderly's competency development, PGCPM, and the competency assessment form of community innovators. The qualitative data were analyzed using theoretical and quantitative event analysis principles, using a packaged program to find percentage, mean and standard deviation.

The results showed that 50 percent of community innovators had competency in level 3 which was the ability to solve community problems with appropriate technology and innovation, followed by 36.66 percent of community innovators who had competency in level 4 which was the ability to use technology or innovation to solve problems and develop communities, summarize lessons or make useful findings and to be able to transfer knowledge to expand the results of lessons or findings. And 13.33 percent of community innovators had competency in level 5 which was the ability to prepare a community plan integrated into the government policy plan to achieve continuous area development. In developing innovators with knowledge, competency and skills in driving the system to support the aging society in economic development of the elderly is a model for applying knowledge into practice.

**Keyword:** Development of Community Innovator Competencies, Management Potential, Elderly Occupational Groups

## บทนำ

จากผลการดำเนินการทบทวนปัญหาการจัดการระบบรองรับสังคมสูงวัยของพื้นที่ที่พร้อมยกระดับการทำงานและมีต้นทุนการทำงานกับมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์เกี่ยวกับผู้สูงอายุจำนวน 13 พื้นที่ ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน โดยใช้แบบประเมินสถานการณ์การพัฒนาระบบรองรับสังคมสูงวัยและวิเคราะห์หาสาเหตุร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในชุมชน ซึ่งสามารถจัดกลุ่มของปัญหาะบบรองรับสังคมสูงวัยทั้ง 4 มิติ คือมิติด้านเศรษฐกิจ มิติด้านสุขภาพและการเรียนรู้ตลอดชีวิต มิติด้านสังคม/สิ่งแวดล้อม ที่เื้อต่อการอยู่ร่วมกันของคน 3 วัยในชุมชน และมิติด้านการจัดการนวัตกรรมองค์ความรู้ในชุมชนที่เื้อต่อสังคมสูงวัยพบว่าปัญหาด้านเศรษฐกิจในกลุ่มสังคมผู้สูงอายุคือกลุ่มผู้สูงอายุที่มีกำลังกายและศักยภาพที่สามารถประกอบอาชีพได้ ยังไม่ได้รับการส่งเสริมอาชีพที่ครบวงจร กล่าวคือ มีการสนับสนุนให้รวมกลุ่มอาชีพหรือจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเพื่อส่งเสริมรายได้ให้กับผู้สูงอายุ เน้นการเพิ่มทักษะอาชีพ แต่ขาดความยั่งยืนของการรวมกลุ่มเนื่องจากกลุ่มอาชีพของผู้สูงอายุที่จัดตั้งขึ้นมาไม่มีผู้รู้กระบวนการในการบริหารจัดการกลุ่มให้มีความเข้มแข็ง ขาดระบบและกลไกในการเชื่อมโยงระหว่างชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำให้การดำเนินงานของกลุ่มต่าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้นมาไม่มีความต่อเนื่องยั่งยืน อีกทั้งมุ่งเน้นเพียงการพัฒนาทักษะและขาดการส่งเสริมด้านมาตรฐานผลิตภัณฑ์ช่องทางตลาด ไม่มีการสนับสนุนการจัดการตลาดในชุมชนจำหน่ายผลผลิตให้เกิดการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้าในชุมชนและนอกชุมชน ดังนั้นการสนับสนุนให้ผู้สูงอายุเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มอาชีพ

เพื่อสร้างรายได้จึงประสบความสำเร็จเพียงระยะแรก เนื่องจากชุมชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการกลุ่ม เช่น การวางแผนการดำเนินงาน การวางแผนการตลาด การจัดทำบัญชี การจัดทำข้อตกลงผลประโยชน์ การจัดการรายได้ และการได้รับรับที่ไม่ตอบสนองต่อความต้องการและที่สำคัญคือชุมชนขาดผู้ที่สามารถการเชื่อมโยงกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนกลุ่มอาชีพเช่นเดียวกับการศึกษาของดวงพร กิจอาทร (2560) เรื่องการพัฒนากลุ่มอาชีพผู้สูงอายุของ องค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือใหม่ อำเภอสองเนิน จังหวัดนครราชสีมา ที่พบข้อจำกัดภายในชมรมผู้สูงอายุ ได้แก่ ขาดความรู้และการร่วมมือสนับสนุนอย่างต่อเนื่องของสมาชิก และขาดการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกมาสนับสนุนกิจกรรมของชมรมซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการมีศักยภาพที่ดี อีกทั้งมีข้อจำกัดจากภายนอก ได้แก่ การขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานจากภาครัฐ หรือหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ที่เกี่ยวข้องที่จะยินยอมให้ใช้พื้นที่เพื่อดำเนินกิจกรรมการพัฒนาอาชีพ เป็นต้น จึงเห็นได้ว่าการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ จำเป็นต้องมีพี่เลี้ยงกลุ่ม ที่มีลักษณะของความเป็นนักวิถุกรรม นั่นคือ เป็นผู้แสวงหานวัตกรรม กล้าคิด กล้าทำ คิดกลยุทธ์เชิงนวัตกรรม มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์และสามารถเลือกกลวิธีในการทำงานได้ (ธงชัย เส็งศรี, 2564) มาเป็นผู้ดูแลกลุ่ม ประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ถอดบทเรียนและถ่ายทอดองค์ความรู้ สร้างพื้นที่การเรียนรู้ในชุมชน จนเกิดความรู้ความเข้าใจและสามารถจัดการกลุ่มได้อย่างยั่งยืน

จากข้อมูลปัญหาและความต้องการดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงมองเห็นความจำเป็นของการยกระดับสมรรถนะของนวัตกรรมชุมชนด้านการส่งเสริมศักยภาพด้านการจัดการกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุในชุมชนสู่การเพิ่มรายได้เพื่อรองรับสังคมสูงวัย โดยมุ่งเน้นการสร้างกระบวนการเรียนรู้สร้างทักษะการเรียนรู้และการแก้ปัญหาให้กับชุมชนอันจะก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน คณะผู้วิจัยจึงพัฒนานวัตกรรมชุมชนผ่านการนำใช้นวัตกรรมกระบวนการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุสู่การเพิ่มรายได้เพื่อรองรับสังคมสูงวัย โดยนวัตกรรมกระบวนการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ PGCPM ประกอบด้วยกระบวนการ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. สร้างการรับรู้ (Perception Creation )
2. เกิดการรวมกลุ่ม (Grouping)
3. พัฒนาอาชีพ (Career Development)
4. พัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Development)
5. ส่งเสริมการตลาด (Marketing Promotion)

การนำใช้นวัตกรรมดังกล่าวมุ่งเพิ่มขีดความสามารถด้านการจัดการกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจ และเพื่อส่งเสริมและพัฒนาผลิตภัณฑ์ผู้สูงอายุสู่การยกระดับรายได้ โดยพื้นที่เป้าหมายทั้ง 7 พื้นที่นี้จะเป็นพื้นที่แห่งการเรียนรู้ด้านการยกระดับขีดความสามารถของกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความสามารถในการประกอบอาชีพและหารายได้

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาสมรรถนะของนวัตกรรมชุมชนด้านการส่งเสริมศักยภาพการจัดการกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุในชุมชนสู่การเพิ่มรายได้เพื่อรองรับสังคมสูงวัย

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องการยกระดับสมรรถนะของนวัตกรรมชุมชนเพื่อส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุสู่การเพิ่มรายได้เพื่อรองรับสังคมสูงวัย ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

### สังคมสูงวัย

พูลศักดิ์ หอมสมบัติ (2565) กล่าวถึงสังคมสูงวัยในปัจจุบันประเทศไทยและสังคมโลกที่กำลังเข้าสู่ระยะที่เรียกว่า “สังคมสูงวัย” ซึ่งหมายถึงสังคมที่มีสัดส่วนของผู้สูงอายุหรือประชากรที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป ชัชวาลย์ วงศ์ชัย (2563) ระดับในการเข้าสู่สังคมผู้สูงวัยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ 1) ระดับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) 2) ระดับสังคมผู้สูงวัยอย่างสมบูรณ์ (Aged Society) และ 3) ระดับสังคมสูงวัยอย่างเต็มที่ (Superaged Society)

### นวัตกรรม

ชติยา ปิยะรังษี (2063) ให้ความหมายของนวัตกรรม หมายถึง ผู้ที่ริเริ่ม ประดิษฐ์คิดค้นสร้างสรรค์ และสนับสนุนให้เกิดเทคนิควิธีการรูปแบบเครื่องมือ กระบวนการ หรือผลงาน ที่เป็นนวัตกรรม ด้วยวิธีการแปลกใหม่และสร้างสรรค์คุณลักษณะของนวัตกรรม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ 1) เป็นผู้มีความคิด แบบเห็นโอกาส 2) เป็นผู้มีความรู้และเชี่ยวชาญโดยการศึกษา หรือผ่านการอบรม 3) เป็นผู้มีความรู้ในระดับสูง มีพลังในการขับเคลื่อนยึดหยุ่น 4) เป็นผู้มีความระมัดระวัง รอบคอบ 5) มีทุนทางสังคม สื่อสารความคิดหลักได้ วสันต์ สุธาวาส (2559) กล่าวว่านวัตกรรม คือผู้ที่สามารถ

รับมือกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนระหว่างการพัฒนานวัตกรรมได้ดีโดยแบ่งได้เป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ 1) นวัตกรรมแบบผู้รักษาประตู (Gatekeeper) เป็นผู้รวบรวมและส่งต่อข้อมูลอย่างเหมาะสม 2) นวัตกรรมแบบผู้สร้างสรรค์ความคิด (Idea Generator) เป็นผู้ที่ชอบคิดสร้างสรรค์อยู่ตลอดเวลา 3) นวัตกรรมแบบผู้สนับสนุน (Coach) เป็นผู้ผลักดันให้นำความคิดใหม่มาประยุกต์ 4)

นวัตกรรมแบบเจ้าพ่อ (Godfather) เป็นผู้เชี่ยวชาญและประสบความสำเร็จด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างแท้จริง

ภานนท์ คัมสุภา (2562) กล่าวถึงคุณลักษณะของนวัตกรรมไว้ 3 ประการ คือ คุณลักษณะด้านการเรียนรู้และสำรวจ คุณลักษณะด้านการจัดการ และ คุณลักษณะด้านการสร้าง

ตารางที่ 1 แสดงองค์ประกอบของคุณลักษณะของนวัตกรรม

| ตัวแปร                                 | Premuzic (2013) | Newquist (2015) | Wagner (2018) | พัชรพร อยู่เย็น (2561) | ขัตติยา ปิยะรังษี (2564) | รวม |
|----------------------------------------|-----------------|-----------------|---------------|------------------------|--------------------------|-----|
| 1.เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจ        | √               | √               | √             | √                      | √                        | 5   |
| 2. มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา     | √               | √               | √             | √                      | √                        | 5   |
| 3. มีความสามารถในการแก้ปัญหา           | √               | √               | √             | √                      | √                        | 5   |
| 4. มีความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้ | √               | √               | √             | √                      | √                        | 5   |
| 5. มีความสามารถในการจัดทำแผนชุมชน      | √               | √               | √             | √                      | √                        | 5   |
| รวม                                    | 5               | 5               | 5             | 5                      | 5                        |     |

ดังนั้นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนวัตกรรม จึงมีลักษณะดังนี้

1. เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับบริบทของพื้นที่
2. มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของชุมชนในทุกมิติ โดยสามารถเลือกใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ปัญหาและสอบถามความต้องการได้อย่างเหมาะสม

3. มีความสามารถในการแก้ปัญหาและพัฒนาชุมชนโดยการเลือกใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่เหมาะสม

4. มีความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้ สรุบทบทเรียน หรือสร้างข้อค้นพบที่เป็นประโยชน์เพื่อขยายผลต่อไปได้

5. มีความสามารถในการจัดทำแผนชุมชนบูรณาการสู่แผนระดับนโยบายของภาครัฐเพื่อให้เกิดการพัฒนาพื้นที่อย่างต่อเนื่องได้

### สมรรถนะของนวัตกรรมชุมชน

ศดานัน บุนรอด (2564) สมรรถนะนวัตกรรม หมายถึง พฤติกรรม ความสามารถ ทักษะ และเจตคติของนวัตกรรมสังคม ดังนี้

1) พฤติกรรมเชิงรุก หมายถึง การกระทำที่แสดงถึงความมุ่งมั่นตั้งใจและความพยายามในการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2) ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถในการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ หรือดัดแปลงสิ่งที่มีอยู่แล้วให้ดีกว่าเดิม

3) จิตสาธารณะ หมายถึง ความตระหนักและกระทำเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวม

4) ทักษะด้านการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์กับผู้อื่น ความสามารถในการชักชวนและเจรจาต่อรองในเชิงบวก และต้องตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารข้ามภาษาและวัฒนธรรม

5) ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ หมายถึง ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และไตร่ตรองจากข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อทำการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ

6) ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้อื่นอันนำไปสู่เป้าหมายร่วมกัน

7) ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการควบคุมและบริหารจัดการอารมณ์ของตนเอง เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมรรถนะสำคัญของนวัตกรรมคือ สามารถสร้างผลผลิตใหม่หรือประยุกต์ใช้สิ่งที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรม มี

หลักการในการพัฒนามนุษย์ระดับบุคคล นวัตกรรมจะต้องมีความเชี่ยวชาญใน 5 ทักษะ คือ การเชื่อมโยงความคิด ตั้งคำถาม สังเกต ปฏิสัมพันธ์ และทดลอง ผู้ที่จะเป็นนวัตกรรมจะต้องกล้าทำสิ่งใหม่ กล้าเสี่ยงอย่างชาญฉลาดในการทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลง มีความกระตือรือร้นในการตั้งคำถามที่สำคัญคือนวัตกรรมจะต้องมีความฉลาดในการค้นพบ (Discovery Quotient: DQ) ประกอบด้วย ทักษะการค้นพบ ได้แก่ การเชื่อมโยงความคิด ตั้งคำถาม สังเกต ปฏิสัมพันธ์ และทดลอง รวมทั้ง ทักษะการส่งมอบ ได้แก่ วิเคราะห์ วางแผน ปฏิบัติตามรายละเอียด และปฏิบัติให้สำเร็จจุลวงตามแผน ส่วนบุคลิกภาพของนวัตกรรม คือ มีพลังเชิงบวก ไม่ย่อท้อต่อการทำงานหนัก ทำงานเชิงรุกและรวดเร็ว อดทนต่อความกดดันได้ดี

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีข้างต้น สามารถจัดระดับของนวัตกรรมชุมชน (Jeffrey H. Dyer, Hal B. Gregersen and Clayton M. Christensen, 2011: ออนไลน์) เป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับที่ 1 รู้จักบริบทของพื้นที่
- ระดับที่ 2 วิเคราะห์ปัญหาของชุมชน
- ระดับที่ 3 แก้ปัญหา
- ระดับที่ 4 ถ่ายทอดองค์ความรู้
- ระดับที่ 5 จัดทำแผนเข้าภาครัฐ

### บทบาทหน้าที่ของนวัตกรรม

นิตยา สุภาภรณ์ (2565) กลวิธีการถ่ายทอดสังคมในการทำงาน

1. เป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคีเครือข่ายต่าง ๆ สามารถเชื่อมประสานงาน

ขององค์กรกับมหาวิทยาลัยและภาคอื่น ๆ และถ่ายทอดองค์ความรู้/นวัตกรรมได้

2. เป็นผู้ขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุสู่การเพิ่มรายได้เพื่อรองรับสังคมสูงวัย

3. เป็นผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้/นวัตกรรมวิทยากรจิตอาสาของโรงเรียนผู้สูงอายุ

4. เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับบทบาทสำคัญในการพัฒนาเชิงพื้นที่ สามารถผลักดันแผนพัฒนาชุมชนสู่แผนระดับนโยบายของท้องถิ่นที่ท้องถิ่นได้

### นวัตกรรมกระบวนการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ

ภูดิท เรืองรอง (2566) นวัตกรรมกระบวนการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ PGCPM เป็นนวัตกรรมพร้อมใช้ ที่พัฒนาขึ้นจากการดำเนินการในโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้โดยการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของกลุ่มแม่บ้านและกลุ่มผู้สูงอายุเพื่อความเข้มแข็งและยั่งยืน ภายใต้ชุดโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ให้กับคนในชุมชนฐานรากบ้านน้ำแก่นใต้ ตำบลน้ำแก่น อำเภอกุเพียง จังหวัดน่าน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ภายใต้โครงการพันธกิจสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของมหาวิทยาลัย ที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ 2564 (รายงานผลการดำเนินงาน, 2564)

กระบวนการ PGCPM สามารถตอบ pain point การสนับสนุนการจัดการตลาดในชุมชนจำหน่ายผลผลิตให้เกิดการซื้อขายแลกเปลี่ยน

สินค้าในชุมชนและนอกชุมชน สนับสนุนให้ผู้สูงอายุเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มอาชีพเพื่อสร้างรายได้ เนื่องจากสามารถนำนวัตกรรมกระบวนการดังกล่าวไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายได้ในขั้นตอน C พัฒนาอาชีพ (Career Development) โดยกระบวนการ PGCPM มีรายละเอียดในการดำเนินการดังนี้

#### 1. สร้างการรับรู้ (Perception Creation)

1.1 จัดเวทีชี้แจงรายละเอียดโครงการทำความเข้าใจกับชุมชน ผู้นำท้องถิ่น ภาครัฐเครือข่ายถึงแนวทางและการบริหารโครงการ

1.2 จัดทำหลักสูตรในการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและตรงกับบริบทของชุมชน โดยมีการมีส่วนร่วมของชุมชนเป้าหมายและภาคีเครือข่าย

#### 2. เกิดการรวมกลุ่ม (Grouping)

2.1 ให้ความรู้เรื่องการเสริมสร้างความรู้ พัฒนาทักษะ และกระบวนการจัดการแบบมีส่วนร่วม

2.2 สร้างและพัฒนาเครือข่าย ทั้งภายในและภายนอกชุมชน ในสร้างเวทีในการเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการสนับสนุนทรัพยากรการดำเนินงานของกลุ่ม

2.3 วางแผนการจัดการทางด้านเทคนิค วิธีการ วางแผนการทำงาน ทั้งด้านบุคคลที่จะร่วมทำและร่วมทีม และร่วมทุน

#### 3. พัฒนาอาชีพ (Career Development)

3.1 สำรวจความรู้ ความต้องการ ความถนัด ทุนและศักยภาพของกลุ่มและบริบททรัพยากรที่มีในชุมชน

3.2 ค้นหาอาชีพของกลุ่ม อบรมพัฒนา

ความรู้พัฒนาทักษะในอาชีพที่กลุ่มต้องการ

#### 4. พัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Development)

4.1 สร้างความน่าเชื่อถือของผลิตภัณฑ์

4.2 พัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์

4.3 พัฒนาบรรจุภัณฑ์ให้เหมาะสม

สวยงาม ดึงดูดความสนใจ

#### 5. ส่งเสริมการตลาด (Marketing Promotion)

5.1 พัฒนาช่องทางการจัดจำหน่าย

5.2 พัฒนาช่องทางการโฆษณา

ประชาสัมพันธ์

5.3 ทดลองจัดจำหน่ายสินค้า

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิรินพร เกียงเพชร (2565) ศึกษาแนวทางการพัฒนากลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ ชุมชนบ้านเกาะตาเถียร ตำบลไม้งาม อำเภอมะนัง จังหวัดตาก โดยการสำรวจปัญหาและความต้องการ จากนั้นดำเนินการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการทักษะอาชีพตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มเป้าหมายสามารถผลิตและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ในเชิงธุรกิจได้ประสบความสำเร็จ เกิดการผลิตอย่างต่อเนื่อง กลุ่มผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการดำเนินงานเนื่องจากสามารถทำงานที่บ้านและสร้างรายได้ให้ตนเอง เกิดการเรียนรู้ในการดำเนินกิจกรรมการผลิต การตลาด การเงิน การบัญชีและการบริหารจัดการในกลุ่มผู้สูงอายุได้เอง

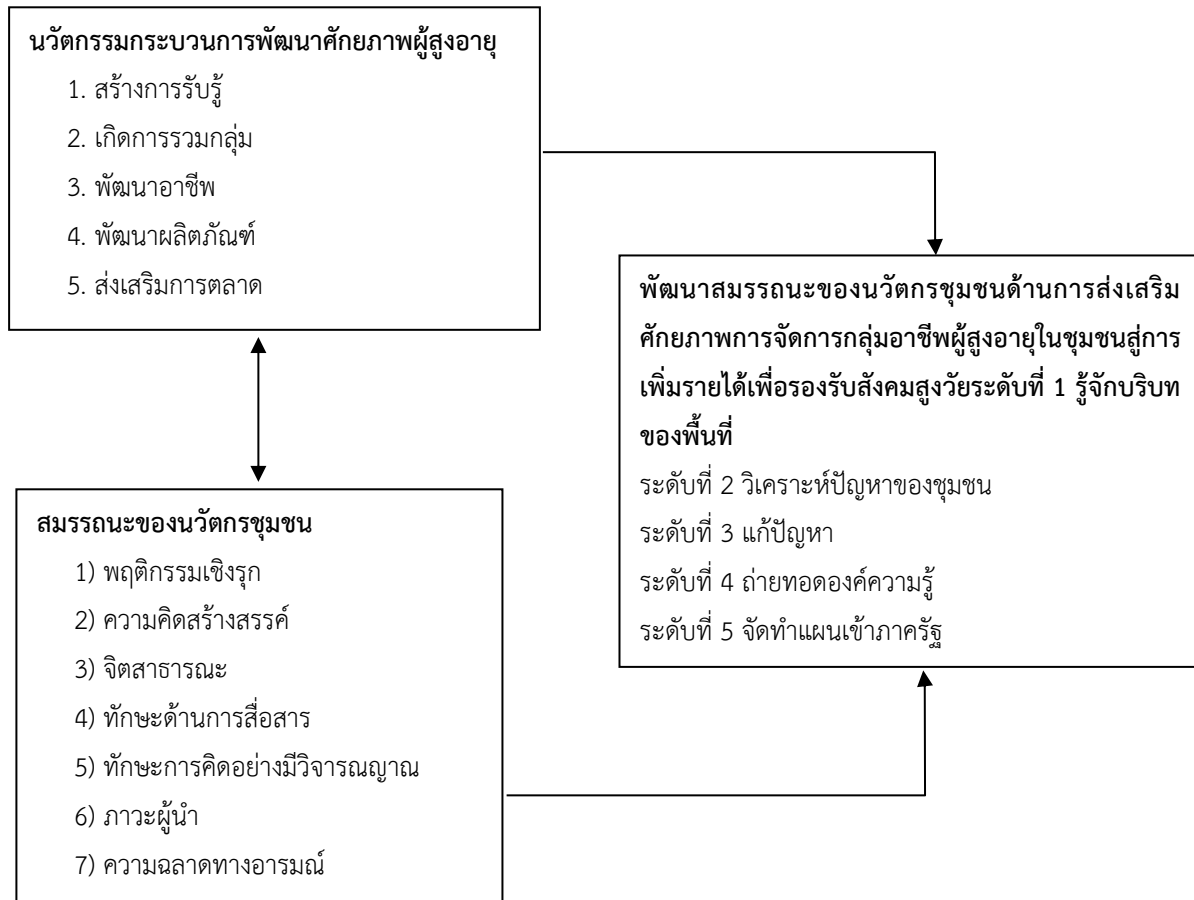
นิศรา จันทรเจริญสุข และเพราพิลาส ประสิทธิ์บุรีรักษ์ (2564) ศึกษาแนวทางการจัดการธุรกิจชุมชน บ้านแม่ขี้มูก อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าการจัดการธุรกิจชุมชนควรเริ่มจากการทำแผนแม่บทชุมชน การออกแบบโครงสร้าง

การนำหลักการตลาดมาใช้ในการพัฒนาสินค้าชุมชน การส่งเสริมความรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น การนำทุนชุมชนมาใช้อย่างเหมาะสม เพื่อให้ชุมชนเกิดการเรียนรู้และมีวิถีชีวิตที่ถูกต้อง จากการศึกษายังพบว่าผู้นำชุมชนมีความเข้มแข็ง ชุมชนมีปราชญ์ชาวบ้านที่มีความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น เหล่านี้มีความสำคัญในการเป็นกำลังขับเคลื่อนให้ธุรกิจชุมชนมีความเข้มแข็งยั่งยืน

จามรี พระสุนิล (2563) ศึกษาเรื่องการส่งเสริมนวัตกรชาวบ้านของชุมชนบ้านปางสา ตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่าชุมชนบ้านปางสา มีวิถีชีวิตชุมชนเกษตรกรรมที่พึ่งพาธรรมชาติ เป็นชุมชนพหุวัฒนธรรมบนพื้นที่สูง จากการส่งเสริมนวัตกรชาวบ้านของชุมชนพบว่าผู้นำชุมชนให้ความสำคัญกับการพัฒนาทางการศึกษา ระบบการจัดการน้ำ สหกรณ์ชุมชน และนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ให้เกิดนวัตกรรมทางสังคม

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร จากการทบทวนวรรณกรรมทำให้ทราบถึงการพัฒนาสมรรถนะของนวัตกรเพื่อส่งเสริมการจัดการศักยภาพกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ นวัตกรจะต้องมีความรู้และเข้าใจนวัตกรรมกระบวนการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุควบคู่กับการมีคุณลักษณะของการเป็นนวัตกรชุมชน เมื่อนวัตกรมีสมรรถนะครบถ้วนแล้วจะสามารถพัฒนากลุ่มผู้สูงอายุในการสร้างอาชีพและมีรายได้อย่างยั่งยืน

## กรอบแนวคิดการวิจัย



## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องการพัฒนาสมรรถนะของนวัตกรรมชุมชนเพื่อส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุสู่การเพิ่มรายได้เพื่อรองรับสังคมสูงวัย งานวิจัยนี้เป็นแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยเริ่มต้นการทำวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อสร้างสมรรถนะให้กับนวัตกรรม และประเมินสมรรถนะของนวัตกรรมโดยใช้วิจัยเชิงปริมาณ ได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบวิธีการคัดเลือกแบบมีจุดประสงค์/เฉพาะเจาะจง (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563) มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

### 1. คัดเลือกนวัตกรรม

ผู้วิจัยได้คัดเลือกให้พัฒนาเป็นนวัตกรรมชุมชนจะเป็นผู้ที่อยู่ในพื้นที่เป้าหมายทั้ง 7 แห่งของโครงการวิจัย และมีคุณสมบัติดังนี้

1.1 เป็นผู้ที่มีทักษะในการสื่อสารและสามารถถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ เพื่อประสานความเข้าใจกับผู้สูงอายุ

1.2 เป็นผู้ที่มีข้อมูลบริบทชุมชนและมีความเข้าใจในชุมชนเป็นอย่างดี

1.3 เป็นผู้ที่มิพบทบทหรือหน้าที่ความรับผิดชอบในงานด้านการส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ เช่น ประธานชมรมผู้สูงอายุ ประธานกลุ่มอาชีพหรือกลุ่มวิสาหกิจชุมชนของผู้สูงอายุ

## 2. พัฒนาสมรรถนะของนวัตกร

2.1 อบรมเชิงปฏิบัติการเรียนรู้ ด้านการจัดการเชิงพื้นที่ และด้านการสร้างงานเชิงพื้นที่ของนวัตกรชุมชน

2.2 ลงพื้นที่ปฏิบัติการเพื่อเรียนรู้ บทบาทการเป็นนวัตกรชุมชนที่ดีด้านการส่งเสริม และยกระดับคุณภาพชีวิตด้านเศรษฐกิจของ ผู้สูงอายุผ่านกิจกรรมตามกระบวนการของ นวัตกรรมกระบวนการ PGCPMด้วยการทำงานเชิง ปฏิบัติการในพื้นที่เป้าหมายโดยการมีส่วนร่วม ของนวัตกรและนักวิจัย

2.3 สร้างพื้นที่แห่งการเรียนรู้ ถ่ายทอด องค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการกลุ่มอาชีพของ ผู้สูงอายุ ปัจจัยสำคัญในการพัฒนาและยกระดับ คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ การศึกษาข้อมูลและ วิเคราะห์บริบทของชุมชนโดยเรียนรู้ผ่านการ พัฒนากลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ การพัฒนาและยกระดับ ผลิตภัณฑ์ โดยใช้กระบวนการวิจัยเป็นฐาน ชุมชน เป้าหมาย การนำความรู้สู่การปฏิบัติจะทำให้เกิด การฝึกฝนทักษะต่าง ๆ ตามระดับของนวัตกรที่ คาดหวัง

2.4 อบรมเชิงปฏิบัติการการจัดทำ แผนพัฒนาชุมชนสู่การบูรณาการกับนโยบาย ภาครัฐ

3. ประเมินสมรรถนะของนวัตกร ในโครงการ โดยใช้แบบประเมินระดับ ความสามารถของนวัตกรชุมชน โดยประเมินระดับ ความสามารถเป็น 5 ระดับ คือ ระดับที่ 1 รู้จัก บริบทของพื้นที่ระดับที่ 2 วิเคราะห์ปัญหาของ ชุมชนระดับที่ 3 แก้ปัญหาระดับที่ 4 ถ่ายทอดองค์ ความรู้ระดับที่ 5 จัดทำแผนเข้าภาครัฐ

4. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม สำเร็จรูป หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน

## ผลการศึกษา

ผลการพัฒนาสมรรถนะของนวัตกรชุมชน ด้านการส่งเสริมศักยภาพการจัดการกลุ่มอาชีพ ผู้สูงอายุในชุมชนสู่การเพิ่มรายได้เพื่อรองรับสังคม สูงวัย พบว่า นวัตกรชุมชนในโครงการการพัฒนา สมรรถนะของนวัตกรชุมชนเพื่อส่งเสริมศักยภาพ ผู้สูงอายุสู่การเพิ่มรายได้เพื่อรองรับสังคมสูงวัย จำนวน 30 คน ที่คัดเลือกจากผู้ปฏิบัติงานผู้สูงอายุ ในพื้นที่เป้าหมายทั้ง 7 แห่ง ที่มีคุณสมบัติตามที่ กำหนด ผลการวิเคราะห์สมรรถนะของนวัตกร เปรียบเทียบก่อนการเข้ารับการพัฒนาและหลัง การพัฒนาศักยภาพ ได้มาโดยการสัมภาษณ์ข้อมูล บทบาท หน้าที่และการปฏิบัติงานในส่วนที่ เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุใน พื้นที่เพื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับสมรรถนะ ของนวัตกรในแต่ละระดับ

ตารางที่ 2 แสดงผลการเปรียบเทียบกับสมรรถนะ ของนวัตกรในแต่ละระดับ

| ระดับ<br>สมรรถนะ | ก่อน  |        | หลัง  |        | ผล        |
|------------------|-------|--------|-------|--------|-----------|
|                  | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |           |
| 1                | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | -         |
| 2                | 11    | 36.67  | 0     | 0.00   | ลดลง      |
| 3                | 19    | 63.33  | 15    | 50.00  | ลดลง      |
| 4                | 0     | 0.00   | 11    | 36.67  | เพิ่มขึ้น |
| 5                | 0     | 0.00   | 4     | 13.33  | เพิ่มขึ้น |

จากตารางที่ 2 พบว่าสมรรถนะของนวัต กรก่อนเข้าร่วมโครงการ ร้อยละ 64.51 อยู่ใน

ระดับที่ 3 แก้ปัญหาได้ คือ มีความสามารถในการแก้ปัญหาของชุมชนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เหมาะสม และร้อยละ 35.48 อยู่ในระดับที่ 2 วิเคราะห์ปัญหาของชุมชน คือ มีความสามารถในการวิเคราะห์สภาพปัญหาของชุมชนในทุกมิติ โดยเลือกใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ได้อย่างเหมาะสม

เมื่อพิจารณาตามสมรรถนะกับบทบาทหน้าที่ที่จะมีความสอดคล้องกันโดยสามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่มได้ ดังนี้

1. นวัตกรรมผู้ที่มีสมรรถนะอยู่ในระดับที่ 3 กล่าวคือ มีระดับความสามารถในการแก้ปัญหา จะเป็นผู้ที่ทำงานในระดับการขับเคลื่อนนโยบาย เช่น ปลัด นักพัฒนาชุมชน ผู้อำนวยการส่วนงานต่างๆ ที่มีประสบการณ์ในการบริหารงาน

2. นวัตกรรมผู้ที่มีสมรรถนะอยู่ในระดับที่ 2 คือ มีระดับความสามารถวิเคราะห์ปัญหาชุมชนมักเป็นผู้ที่อยู่ในระดับปฏิบัติการ เช่น นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ เจ้าหน้าที่ประจำโครงการ ผู้นำชุมชน แกนนำชมรมผู้สูงอายุ เป็นต้น

หลังเข้าร่วมโครงการวิจัยและลงพื้นที่ปฏิบัติงานร่วมกันกับนักวิจัยและภาคีเครือข่ายด้วยวิธีการอบรมบทบาทของนวัตกรรมกับการพัฒนา กลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการติดตามรับฟังปัญหา อุปสรรค และประชุมกลุ่มย่อยเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหา ร่วมกันพบว่า นวัตกรรมชุมชนร้อยละ 50 อยู่ในระดับที่ 3 คือ มีความสามารถในการแก้ปัญหาของชุมชนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เหมาะสม รองลงมาคือ นวัตกรรมชุมชนร้อยละ 36.66 มีสมรรถนะ อยู่ในระดับที่ 4 คือ สามารถเลือกใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมในการแก้ปัญหาและพัฒนาชุมชนสามารถสรุปบทเรียนหรือสร้างข้อค้นพบที่เป็น

ประโยชน์ และสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อขยายผลบทเรียนหรือข้อค้นพบต่อไปได้ และนวัตกรรมชุมชนร้อยละ 13.33 มีสมรรถนะ อยู่ในระดับที่ 5 คือ สามารถจัดทำแผนชุมชนบูรณาการสู่แผนระดับนโยบายของภาครัฐเพื่อให้เกิดการพัฒนาพื้นที่อย่างต่อเนื่องได้ ตามลำดับ

## อภิปรายผล

การพัฒนาสมรรถนะของนวัตกรรมชุมชนด้านการส่งเสริมศักยภาพการจัดการกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุในชุมชนสู่การเพิ่มรายได้เพื่อรองรับสังคมสูงวัย โดยคัดเลือกนวัตกรรมชุมชนที่รับผิดชอบงานผู้สูงอายุจำนวน 30 คน ในพื้นที่เป้าหมาย 7 พื้นที่ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน เข้ารับการพัฒนาศมรรถนะ ผ่านกิจกรรมภายใต้ต้นนวัตกรรมกระบวนการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ PGCPM ที่มุ่งเน้นการจัดการกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อแก้ไขปัญหาความไม่ยั่งยืนของการรวมกลุ่ม โดยนวัตกรรมชุมชนจะเป็นบุคคลสำคัญในชุมชนด้านการขับเคลื่อนงานผู้สูงอายุในมิติด้านเศรษฐกิจ ให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืน เป้าหมายสำคัญคือ ชุมชนสามารถจัดการตัวเองได้

ผลการวิจัยพบว่า หลังจากเข้าร่วมโครงการ นวัตกรรมชุมชนที่มีสมรรถนะที่สูงขึ้นร้อยละ 83.33 และมีสมรรถนะคงที่ร้อยละ 16.66 โดยนวัตกรรมชุมชนร้อยละ 50 มีสมรรถนะในระดับที่ 3 คือ มีความสามารถในการแก้ปัญหาของชุมชนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เหมาะสม รองลงมาคือ นวัตกรรมชุมชนร้อยละ 36.66 มีสมรรถนะ อยู่ในระดับที่ 4 คือ สามารถเลือกใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมในการแก้ปัญหาและพัฒนาชุมชนสามารถสรุปบทเรียนหรือสร้างข้อค้นพบที่เป็น

ประโยชน์ และสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อขยายผลบทเรียนหรือข้อค้นพบต่อไปได้ และนวัตกรรมชุมชนร้อยละ 13.33 มีสมรรถนะ อยู่ในระดับที่ 5 คือ สามารถจัดทำแผนชุมชนบูรณาการสู่แผนระดับนโยบายของภาครัฐเพื่อให้เกิดการพัฒนาพื้นที่อย่างต่อเนื่องได้ ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของชลธิดา เทพหินลับ (2566) เรื่อง กิจกรรมการคิดเชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมชุมชนของผู้ประกอบการในจังหวัดพะเยา ที่ส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมชุมชนด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ การสื่อสาร การทำงานร่วมกับผู้อื่น และความคิดสร้างสรรค์ หลังจากใช้กิจกรรมการคิดเชิงออกแบบพบว่าผู้ประกอบการมีทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรมสูงขึ้น

ส่วนรูปแบบการพัฒนานวัตกรรมชุมชนที่จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมที่มีความรู้ความสามารถและทักษะในการขับเคลื่อนระบบรองรับสังคมสูงวัยระดับชุมชนผ่านบริบทด้านการพัฒนาเศรษฐกิจของผู้สูงอายุ คือ รูปแบบการนำความรู้สู่การปฏิบัติ สอดคล้องกับการศึกษาของจามรี พระสุนิล (2563) เรื่องการส่งเสริมนวัตกรรมชาวบ้านของชุมชนบ้านปางสา ตำบลป่าตึง อำเภอมะจัน จังหวัดเชียงราย ที่ใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กลไกการสร้างนวัตกรรมชาวบ้านสู่การสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี พบว่าชุมชนมีกระบวนการสร้างนวัตกรรมชาวบ้าน โดยมีแนวคิดที่ว่า “คนเป็นหัวใจของการพัฒนา” มุ่งเน้นการสร้างคุณค่านวัตกรรมในสังคมที่มีทุนชุมชนที่สำคัญและสามารถขยายผลให้เกิดการเรียนรู้และปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลง เพื่อนำสู่การบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาอย่างยั่งยืน งานวิจัยนี้ยังเน้นการ

แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนานวัตกรรมชาวบ้านได้อย่างเป็นรูปธรรม

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่าการถ่ายทอดความรู้และบูรณาการความร่วมมือระหว่างองค์กรภาคีในการปฏิบัติงานใช้หลักการ PPT ได้แก่

1.1 People หรือ (คน) ในการถ่ายทอดสิ่งสำคัญที่สุดก็คือ คน หรือบุคคล หรือทรัพยากรบุคคล หรือในงานวิจัยนี้เราใช้คำว่า นวัตกรรม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการถ่ายทอดและประสานการทำงานร่วมกับกลุ่มและเครือข่ายต่างๆ ในการทำงานร่วมกับระหว่างเครือข่ายภาครัฐ เอกชน และภาควิชาการจำเป็นต้องอาศัยนวัตกรรม ที่เป็นตัวเชื่อมสำคัญที่จะต้องเชื่อมประสานระหว่างภาคีต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นคนหรือสมาชิกในกลุ่ม ประสานการดำเนินกิจกรรม ประสานหน่วยงานภาคนอกกลุ่ม เพื่อส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาศักยภาพของกลุ่ม พัฒนาอาชีพ พัฒนากิจกรรม ส่งเสริมการตลาดเป็นต้น ซึ่งนวัตกรรมอาจจะเป็นคนหรือสมาชิกของกลุ่ม หรือเป็นคนที่เป็นผู้แทนจากหน่วยงานราชการในพื้นที่ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือส่วนร่วมการอื่นเป็นต้น

1.2 Process (กระบวนการ) กระบวนการในการถ่ายทอดองค์ความรู้และการบูรณาการกับหน่วยงานภาคี จำเป็นต้องมีการสร้างความเข้าใจในการดำเนินงาน ซึ่งกระบวนการในการถ่ายทอดองค์ความรู้จำเป็นต้องมีการตั้งคณะกรรมการในการทำงานร่วมกันระหว่างภาคีต่างๆ มีการประชุม การวางแผนการดำเนินงานของกลุ่ม มีการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมการถ่ายทอดความรู้หรือกิจกรรมตาม

แผนงานที่วางไว้ มีการตรวจสอบผลการดำเนินงาน วิเคราะห์ถึงปัจจัยความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการดำเนินงาน และสุดท้ายมีการปรับปรุงแก้ไขตามข้อค้นพบหรือข้อเสนอแนะ เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการดำเนินงานกิจกรรมในครั้งถัดไปให้ดียิ่งขึ้น เป็นต้น

1.3 Technology (เทคโนโลยีสารสนเทศ)  
การถ่ายทอดองค์ความรู้และการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรภาคนั้น ข้อมูลสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งกลุ่ม และ นวัตกรรม และภาคี จำเป็นต้องมีข้อมูลพื้นฐานของการทำงานของ กลุ่ม ข้อมูลบริบทของกลุ่ม สมาชิก และข้อมูลบริบทในมิติต่าง ๆ ของกลุ่มของชุมชน เพื่อที่จะใช้ในการวางแผนการดำเนินงานของกลุ่มและวางแผนการประสานงานระหว่างภาคีต่าง ๆ ได้ และนอกจากนั้นเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่ทำให้มีช่องทางการสื่อสารระหว่างกลุ่มสมาชิก นวัตกรรม และภาคี เครือข่ายได้ เทคโนโลยีที่จำเป็นได้แก่ Line กลุ่ม หรือเพจ ของกลุ่มที่จะสามารถนำสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ของกลุ่มออกจำหน่าย Online ได้ เป็นต้น

1.4 การที่จะถ่ายทอดองค์ความรู้และการบูรณาการการทำงานระหว่างองค์การภาครัฐ เอกชน และภาควิชาการได้นั้นจำเป็นต้องมีการดำเนินงานต่อไปนี้

1.4.1 การสร้างภาคีร่วมกับสร้างนวัตกรรมและนวัตกรรม สร้างการรวมกลุ่ม สร้างการรับรู้ สร้างผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ สร้างเอกลักษณ์ และสร้างความน่าเชื่อถือ

1.4.2 การนำเสนอ นำสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพของกลุ่ม นำเสนอข้อมูลที่

แท้จริงของกลุ่มเพื่อให้ภาคีได้รับรู้ รับทราบข้อมูลของกลุ่มร่วมกัน

1.4.3 การใช้ การนำใช้ การปรับใช้ และขยายผลกระบวนการ PGCPM ให้กับกลุ่มต่าง ๆ ในพื้นที่

1.4.4 การถ่ายทอด การถ่ายทอดองค์ความรู้แก่สมาชิก แก่นวัตกรรม และแก่หน่วยงานภาคีอื่น ๆ

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรเพิ่มการเชื่อมโยงหน่วยงานภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องของการยกระดับคุณภาพชีวิตด้านเศรษฐกิจโดยมีความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อขยายมุมมองการทำงานและสร้างโอกาสในการเพิ่มรายได้ให้กับกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยในระยะยาวเพื่อศึกษาความยั่งยืนของการพัฒนานวัตกรรม การนำใช้นวัตกรรมเพื่อยกระดับศักยภาพผู้สูงอายุ และการศึกษารายได้ในระยะยาว

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับงบประมาณสนับสนุนทุนวิจัยจากหน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการพัฒนาระดับพื้นที่ (บพท.) ซึ่งอยู่ภายในโครงการวิจัยนวัตกรรมกระบวนการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุสู่การเพิ่มรายได้เพื่อรองรับสังคมสูงวัย และได้รับการสนับสนุนการจัดกิจกรรมภายใต้โครงการวิจัยจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 7 พื้นที่ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน

## เอกสารอ้างอิง

- ขัตติยา ปิยะรังษี, ศักดา สวาทะนันท์, น้ำผึ้ง อินทะเนตร และอุไรวรรณ หาญวงศ์. (2063). คุณลักษณะของนวัตกรรมกรุ่นเยาว์. *วารสารศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*, 22(2), 438-458.
- จามรี พระสุนิล. (2563). การส่งเสริมนวัตกรรมชาวบ้านของชุมชนบ้านปางสา ตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย. *วารสารวิจัยสังคม*, 43(2), 181-218.
- ชัชวาลย์ วงศ์ชัย และวิจิตรา มนตรี. (2563). การพัฒนาแอปพลิเคชันอุ่นใจผู้สูงอายุ. *Rattanakosin Journal of Science and Technology*, 2(3), 47-60.
- ชลธิดา เทพหินลับ, น้ำเงิน จันทรมณี, วัชรแลน้อย, จารุวรรณ โปษยานนท์, คุณากร ขัติศรี, กมลพงศ์ รัตนสงวนวงศ์, นวพร เกษสุวรรณ, ปณิธาน ประมูล, ณัฐวุฒิ สมยาโรน, นรินธ นนทมาลัย, นริศรา เสือคล้าย, กัลวรา ภูมิลา, และศศิมล คำปันไชย. (2566). กิจกรรมการคิดเชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมชุมชนของผู้ประกอบการในจังหวัดพะเยา. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยพะเยา*, 11(1), 332-352.
- ดวงพร กิจอาทร, ศิริสรณ์ เจริญกมลลัมสกุล และทวีวัชร เกียรติศักดิ์. (2560). การพัฒนากลุ่มอาชีพผู้สูงอายุของ องค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือใหม่ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี*, 6(2), 74-85.
- ธงชัย เส็งศรี. (2564). กิจกรรมส่งเสริมการเป็นนวัตกรรมโดยใช้กระบวนการสตีมโฟร์อินโนเวเตอร์. *วารสารวิจัยและนวัตกรรม*, 4(2), 7-52.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. (พิมพ์ครั้งที่ 17) กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- นิตยา สุภาภรณ์. (2565). การถ่ายทอดสังคมในการทำงานสู่การเป็นนวัตกรรม. *วารสารวิชาการ วิทยาลัยสันตพล*, 8(2), 201-211.
- นิศรา จันท์เจริญสุข และเพราพิลาส ประสิทธิ์บุรีรักษ์. (2564). แนวทางการจัดการธุรกิจชุมชน บ้านแม่ขี้มูก อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ราชชมงคลล้านนา*, 9(2), 17-26.
- พัชรพร อยู่เย็น. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นนวัตกรรม: กรณีศึกษาผลิตภัณฑ์ PUNN (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พูลศักดิ์ หอมสมบัติ, พระใบฎีกาสุพจน์ ตปสีโล (เกษนกร), บรรยวัธ ฝางคำ, และสุพิมล ศรศักดิ์. (2565). โรงเรียนผู้สูงอายุ: การ

- เสริมสร้างศักยภาพผู้สูงอายุในสังคมสูงวัย. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย*, 6(2), 540-551.
- ภานนท์ คัมสุภา. (2562). นวัตกรรมท้องถิ่นรุ่นใหม่กับการแพร่กระจายนวัตกรรมสู่ชุมชน. *วารสารนิเทศศาสตร์ธุรกิจบัณฑิต*, 3(2), 258-299.
- ภูติท เรืองรอง, นิลบล ศรีเทพ และพลกฤต รักจุล. (2564). รายงานผลการดำเนินงานโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ให้กับคนในชุมชนฐานรากบ้านน้ำแก่นใต้ ตำบลน้ำแก่น อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน. วิทยาลัยน่าน, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- ภูติท เรืองรอง, นิลบล ศรีเทพ และพลกฤต รักจุล. (2566). นวัตกรรมกระบวนการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุสู่การเพิ่มรายได้เพื่อรองรับสังคมสูงวัย. การประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ระดับชาติ ครั้งที่ 4. หน้า 537-561
- วสันต์ สุทธาวาส และธีระวัฒน์ จันทิก. (2559). ศักยภาพความเป็นนวัตกรการศึกษา. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 9(1), 949-968.
- ศดานัน บุนรอด และสุกัญญา แซ่ม้อย. (2564). ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารวิชาการของโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วน จังหวัดกาญจนบุรี ตามแนวคิดสมรรถนะ นวัตกรรมสังคม. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*, 15(2), 106-119.
- สิรินพร เกียงเพชร. (2565). แนวทางการพัฒนากลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ ชุมชนบ้านเกาพตาเถียร ตำบลไ้ม้งาม อำเภอเมือง จังหวัดตาก. *วารสารวิชาการรับใช้สังคม มทร. ลำนานา*. 6(2), 39 – 48.
- Athalye, A., Carlini, N., & Wagner, D. (2018, July). Obfuscated gradients give a false sense of security: Circumventing defenses to adversarial examples. In *International conference on machine learning* (pp. 274-283). PMLR.
- Hogan, R., Chamorro-Premuzic, T., & Kaiser, R. B. (2013). Employability and career success: Bridging the gap between theory and reality. *Industrial and Organizational Psychology*, 6(1), 3-16.
- Jeffrey H. Dyer, Hal B. Gregersen and Clayton M. Christensen. (2011). The Innovator's DNA: Mastering the Five Skills of Disruptive Innovators. Retrieved August 22, 2022, from <https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=41229>

Newquist, D. D., DeLiema, M., & Wilber, K. H.  
(2015). Beware of data gaps in home care research: the streetlight effect and its implications for policy making on long-term services and supports. *Medical Care Research and Review*, 72(5), 622-640.

## คำแนะนำในการเตรียมบทความ/รูปแบบการอ้างอิง

### เพื่อลงตีพิมพ์ในวารสารบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ราชมงคลล้านนา

วารสารบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ราชมงคลล้านนา เป็นเอกสารวิชาการ ออกปีละ 2 ฉบับ (ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม ถึง มิถุนายน และฉบับที่ 2 ประจำเดือนกรกฎาคม ถึง ธันวาคม) รับพิจารณาบทความครอบคลุมสาขาทางมนุษยศาสตร์ โดยบทความแต่ละเรื่อง จะรับการประเมินคุณภาพทางวิชาการ โดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง จำนวนอย่างน้อย 3 ท่านต่อฉบับ และบทความที่ส่งมาเพื่อรับการพิจารณา ลงตีพิมพ์ในฉบับนี้ จะต้องไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาจากที่อื่น หรือได้รับการตีพิมพ์ในวารสารอื่นมาก่อน

เป็นวารสารเพื่อจัดเก็บรวบรวม และเผยแพร่องค์ความรู้ทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ และองค์ความรู้ด้านธุรกิจ โดยเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการแก่บุคคลทั่วไป และส่งเสริมให้อาจารย์ประจำ และผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาต่าง ๆ ได้เสนอผลงานทางวิชาการ: วารสารบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ราชมงคลล้านนา นี้ อยู่ศาสตร์ด้านบริหารธุรกิจ ศิลปศาสตร์ สหวิทยาการสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์

#### ขนาดของบทความ

บทความควรมีความยาวระยะระหว่าง 8-15 หน้า (ไม่รวมหน้าปก) พิมพ์หน้าเดียวบนกระดาษ A4 พิมพ์แบบแนวตั้ง (Portrait) ใส่หมายเลขหน้าทุกหน้าที่ด้านขวาของกระดาษ (Page setup) และส่วนระยะขอบ (margins) ดังนี้

ด้านบน (Top) 2.54 ซม.

ด้านล่าง (Bottom) 2.54 ซม.

ด้านซ้าย (Left) 2.54 ซม.

ด้านขวา (Right) 2.54 ซม.

ขอบเย็บกระดาษ (Gutter) 0 ซม.

หัวกระดาษ (Header) 1.25 ซม.

ท้ายกระดาษ (Footer) 1.25 ซม.

#### รูปแบบการพิมพ์บทความ

พิมพ์ด้วยโปรแกรม Microsoft word 2003 ขึ้นไปรูปแบบตัวอักษร (Font) ให้ใช้ตัวอักษร TH SarabunNew หรือ TH SarabunPSK และขนาดอักษร (Size) 16 ระยะห่างระหว่างบรรทัด 1 บรรทัด

#### ประเภทผลงานวิชาการ

##### 1. บทความวิชาการ (Academic article)

ประกอบด้วย บทนำ สารະสำคัญที่จะเสนอสรุปและเอกสารอ้างอิง

##### 2. บทความวิจัย (Research article)

ประกอบด้วย บทนำ วัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย ผล อภิปรายผล สรุปผลหรือข้อเสนอแนะ กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) และเอกสารอ้างอิง

##### 3. บทความปริทัศน์ (Review article)

ประกอบด้วย บทนำ สารະปริทัศน์ในประเด็นต่าง ๆ อภิปรายผล กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) และเอกสารอ้างอิง

##### 4. บทวิจารณ์หนังสือ (Book article)

ประกอบด้วย ชื่อหนังสือที่ต้องการนำมาวิจารณ์ ชื่อผู้เขียนและสังกัด ชื่อผู้แต่งหนังสือ รายละเอียดการตีพิมพ์ของหนังสือ ภาพหน้าปกหนังสือ รายละเอียดการวิจารณ์หนังสือให้แสดง

ข้อดีและข้อด้อยของหนังสือ และข้อเสนอแนะ  
ควรมีจำนวนหน้าอยู่ระหว่าง 3-5 หน้า

## รายละเอียดของหัวข้อหลักแบ่งออกเป็น

### 2 ส่วน ดังนี้

#### 1. ส่วนหน้าปก (Title page) ประกอบด้วย

##### ชื่อเรื่อง (Title)

ไม่ควรใช้ชื่อเรื่องที่ยาวเกินไป ควรมี  
ความกระชับ ชัดเจน และครอบคลุมเนื้อหาสำคัญ

##### ผู้เขียน (Author)

ระบุชื่อ และนามสกุลของผู้เขียนทุกคน  
โดยไม่ต้องใส่ตำแหน่งหน้าชื่อ

##### ที่อยู่ (Address)

ให้ระบุสังกัดและสถานที่ติดต่อโดย  
ละเอียด เช่น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
ล้านนา ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัด  
เชียงใหม่ 50300 เป็นต้น และอีเมล (เฉพาะผู้  
ติดต่อหลัก)

**\*ส่วนของหน้าปกต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ**

#### 2. ส่วนของเนื้อหา (Content) ประกอบไปด้วย

##### บทคัดย่อ (Abstract)

บทคัดย่อต้องมีทั้งภาษาไทยและ  
ภาษาอังกฤษและเขียนให้อยู่คนละหน้า และให้ใส่  
ชื่อเรื่องไว้บนบทคัดย่อ ขนาดตัวอักษร 18 นิ้ว  
ตัวหนา โดยบทคัดย่อควรระบุจุดมุ่งหมายและ  
วัตถุประสงค์โดยย่อของงานวิจัย ขอบเขตของ  
งานวิจัยและผลวิจัยหลัก และมีจำนวนคำระหว่าง  
300-350 คำ และต้องมีคำสำคัญจำนวน 3-5 คำ ที่  
เกี่ยวข้องกับหัวเรื่องที่ทำการศึกษาด้วย

#### บทนำ (Introduction)

กล่าวถึงที่มาของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง  
เขียนเพื่อนำเสนอประเด็นปัญหาการวิจัยและการตี  
กรอบปัญหาการวิจัยให้ชัดเจน ประกอบด้วยความ  
เป็นมาของปัญหาการวิจัยและความสำคัญ

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives)

ควรกำหนดวัตถุประสงค์ให้มีความ  
เป็นไปได้ และสามารถปฏิบัติได้จริง นอกจากนี้ยัง  
ควรมีความชัดเจน เพื่อเข้าใจความหมายได้ตรงกัน

#### การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง  
ในงานวิจัยเพื่อนำไปสู่สมมติฐานในการวิจัย

#### วิธีการดำเนินการวิจัย (Materials and methods)

เขียนบรรยายถึงวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการ  
วิจัย วิธีการทดลอง วิธีการสุ่ม เป็นต้น และควร  
เขียนบรรยายให้สามารถทำการทดลองได้

#### ผล (Result)

เขียนบรรยายผลการวิจัยให้ละเอียด  
และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษา หากมี  
ภาพ แผนภูมิ หรือตารางที่เกี่ยวข้องให้ใส่ลงในส่วน  
ของผลด้วย

#### อภิปรายผล (Discussion)

กล่าวเน้นถึงการค้นพบที่สำคัญของ  
งานวิจัยและอาจเชื่อมโยงผลเพื่อ เปรียบเทียบกับ  
งานวิจัยที่เคยมีค้นคว้าไว้ก่อน

#### กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี)

#### (Auknowledgement)

ให้กล่าวถึงแหล่งเงินทุนที่ได้รับในการทำ  
วิจัยเท่านั้น (หาก ไม่มีไม่ต้องใส่หัวข้อนี้ในบทความ)

### เอกสารอ้างอิง (References)

ข้อกำหนดการเขียนเอกสารอ้างอิง มีดังนี้

1. การอ้างอิงใช้ระบบ APA 6
2. จำนวนบทความที่นำมาอ้างอิงต้องไม่เกิน

20 บทความ แต่ละบทความไม่ควรมีอายุเกิน 10 ปี (แต่หากเป็นบทความที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีซึ่งมีอายุมากกว่า 10 ปี อนุโลมให้นำมาใช้อ้างอิงได้)

### วิธีการอ้างอิงในเนื้อหา

อ้างอิงโดยใช้ชื่อภาษาอังกฤษเท่านั้น และใช้ระบบนามปี (นามสกุล , ปี หรือ นามสกุล (ปี)) เช่น Weasly (2015) หรือ (Weasly, 2015) หากมีผู้แต่ง 2 คน ให้ใส่ชื่อและนามสกุลทั้งสองท่าน เช่น Weasly and Potter (2015) หรือ (Weasly and Potter, 2015) หากมีผู้แต่งมากกว่า 2 คน ให้ใส่ชื่อนามสกุลของผู้แต่งแรก และตามด้วย “et al.” เช่น Weasly et al. (2012) หรือ (Weasly et al, 2012) เป็นต้น

### การส่งบทความฉบับ 2 ช่องทาง โดย

กำหนดส่งเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณา ลงตีพิมพ์ Microsoft word 1 ชุดตามช่องทางดังนี้

1. เว็บไซต์: <https://www.tci-thaijo.org/index.php/balajhss/index>