



M S UDRU JOURNAL

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

JOURNAL OF MANAGEMENT SCIENCE UDON THANI RAJABHAT UNIVERSITY

ปีที่ 3 ฉบับที่ 3 (พฤษภาคม – มิถุนายน 2564) Vol.3 No.3 (May – June 2021)

ISSN 2228-8031 (Print) ISSN 2697-5300 (Online)

บทความวิจัย

- การพัฒนาการจัดทำบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพของสถาบันการเงินชุมชนบ้านห้วยศาลาใต้ ตำบลหนองบัวโคก อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ 1
ทิพย์สุดา ทาสีดำ และ พกามาศ บุตสาส์
- ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนและผลการดำเนินงาน ด้านเศรษฐกิจ: กรณีศึกษาผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการผลิตและแปรรูป 11
กัญญา แสนนามวงษ์, วิลาสินี วงศ์แก้ว และ ดนุพล หุ่นโสภณ
- การวิเคราะห์ต้นทุนการผลิตนักศึกษาโดยประยุกต์ใช้ระบบต้นทุนฐานกิจกรรม : กรณีศึกษา คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคนิคปากปำสัก นครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว 25
อุทอน สัมพันดอน และ รชต สอนสวัสดิ์
- การแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีต้องบการเงินของบริษัทจดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 41
ฐานิตย์ เกสร, สุบินกร เบ้าธรรม, กนกทิพย์ สีทรงฮาด, ปิยวรรณ ปานพรหม, และ รัชฎาพร เรืองสวัสดิ์
- อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการ ผลิตภัณฑ์รถพลังงานไฟฟ้า บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮัวเฮงหลี กรุ๊ป) 51
ปิยะวัลย์ ไยบัว และ วสุธิดา นุริตมณต์
- ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน1 67
จินตนา สุริยะศรี
- ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด โกลเบิล เมอริค 85
วาสนา สุขพุ่ม และ สุธรรม พงษ์สำราญ
- การศึกษารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตพื้นที่ค่ายฝึกการรบพิเศษประจวบฯ จังหวัดลำปาง 97
กิตติศักดิ์ กลิ่นหมื่นไวย, ปุณทริกา ปันธ์พันธ์ และ กมลธร กาญจนพงศ์



วารสารวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
ปีที่ 3 ฉบับที่ 3 (พฤษภาคม – มิถุนายน 2564)
JOURNAL OF MANAGEMENT SCIENCE
UDON THANI RAJABHAT UNIVERSITY
Vol. 3 No. 3
MAY - JUNE 2021
ISSN 2228-8031 (Print)
ISSN 2697-5300 (Online)

วารสารวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
ปีที่ 3 ฉบับที่ 3 (พฤษภาคม – มิถุนายน 2564)

วัตถุประสงค์

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อพิมพ์เผยแพร่บทความวิจัยและบทความวิชาการในกลุ่มสาขาต่าง ๆ ได้แก่ บริหารธุรกิจ การจัดการทั่วไป การบัญชี นิเทศศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ การจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว และสาขาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานีและผู้เขียนจากหน่วยงานภายนอก เพื่อเป็นการเผยแพร่และส่งเสริมการนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ รวมทั้งเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ทางวิชาการระหว่างคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และบุคคลทั่วไป โดยบทความที่ได้รับการตีพิมพ์นั้น ล้วนผ่านการประเมินคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะศาสตร์บทความละ 2 ท่าน กำหนดรูปแบบการประเมินโดยผู้ประเมินไม่ทราบชื่อผู้เขียนบทความ และผู้เขียนบทความไม่ทราบชื่อผู้ประเมิน (Double-blind peer review)

เจ้าของ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

กำหนดการเผยแพร่

6 ฉบับต่อปี

ฉบับที่ 1 มกราคม – กุมภาพันธ์ (กำหนดออกเดือนกุมภาพันธ์)

ฉบับที่ 2 มีนาคม – เมษายน (กำหนดออกเดือนเมษายน)

ฉบับที่ 3 พฤษภาคม – มิถุนายน (กำหนดออกเดือนมิถุนายน)

ฉบับที่ 4 กรกฎาคม – สิงหาคม (กำหนดออกเดือนสิงหาคม)

ฉบับที่ 5 กันยายน – ตุลาคม (กำหนดออกเดือนตุลาคม)

ฉบับที่ 6 พฤศจิกายน – ธันวาคม (กำหนดออกเดือนธันวาคม)

การจัดพิมพ์

ฉบับละ 300 เล่ม

สถานที่พิมพ์

ศักดิ์ศรีอักษรการพิมพ์

เลขที่ 33 ถนนทหาร ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี 41000

โทรศัพท์: 042-341202 โทรสาร: 042-341203

สถานที่ติดต่อ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

อาคาร 3 เลขที่ 64 ถนนทหาร ตำบลหมากแข้ง

อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี 41000

โทรศัพท์: 042-211040 ต่อ 1160 โทรสาร: 042-211069

วารสารวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
ปีที่ 3 ฉบับที่ 3 (พฤษภาคม – มิถุนายน 2564)

ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรูญ ถาวรจักร์

อธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนา ดุลยพัชร

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

บรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร. ณัฐ อมรภิญโญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

กองบรรณาธิการ

ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

รองศาสตราจารย์ ดร.สืบชาติ อันทะไชย

สาขาวิชาการตลาด

รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐ อมรภิญโญ

สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา ณ หนองคาย

สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสกสรรค์ สายสีสด

สาขาวิชานิติศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปณิธาน เมฆกมล

สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพ์สิริ ชูศรีโสม

สาขาวิชาการท่องเที่ยว

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุริสา จิตชัย

สาขาวิชาการบัญชี

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบัน

ศาสตราจารย์ ดร.ภูมิฐาน รังคกุลวัฒน์

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

รองศาสตราจารย์ ดร.สุวรรณ หวังเจริญเดช

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รองศาสตราจารย์ ดร.เผ่าไทย วงศ์เหลา

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

รองศาสตราจารย์ ดร.สุพินันท์ พรหมสุวรรณ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา จิงสุวดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกอร บุญมี

มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญฤดี พรชัยวิวัฒน์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุรงค์ ศรีวัชรธรรมะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผไทรัตน์ ภาสน์พิพัฒนกุล

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรีสุนันท์ ประเสริฐสังข์

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

วารสารวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
ปีที่ 3 ฉบับที่ 3 (พฤษภาคม – มิถุนายน 2564)

คณะกรรมการดำเนินงาน

รองศาสตราจารย์ ดร. ญัฐ อมรภิญโญ	ประธานกรรมการ
อาจารย์กนกกานดา ไตจันทร์ทอง	ผู้ช่วยประธานกรรมการ
อาจารย์สุชีรา สิ้นทรัพย์	ผู้ช่วยประธานกรรมการ
อาจารย์ณัฐศิริ พงศาพลี	ผู้ช่วยประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร.นภาพรพย์ เลิศปรีดากร	กรรมการฝ่ายตรวจสอบภาษาต่างประเทศ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาวิตรี บุญมี	กรรมการฝ่ายพิสูจน์อักษร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรชума มูลศรี	กรรมการฝ่ายพิสูจน์อักษร
ดร.สมคิด นามพร	กรรมการฝ่ายพิสูจน์อักษร
นางธนารีย์ เลิศนราพันธ์	กรรมการฝ่ายดำเนินการและจัดการ วารสารและฝ่ายพิสูจน์อักษร
นายชินโชติ หล้ามาชน	กรรมการฝ่ายดำเนินการและจัดการ วารสารและฝ่ายพิสูจน์อักษร
นายพีระชัย ศรีบุญเรือง	กรรมการฝ่ายสารสนเทศ
นางสาวชวพร แสงราม	กรรมการฝ่ายการเงินและพัสดุ
นายศุภกิตติ์ แก้วมะ	กรรมการฝ่ายการเงินและพัสดุ
นายนฤพนธ์ ลาลด	กรรมการฝ่ายออกแบบรูปเล่ม

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
ปีที่ 3 ฉบับที่ 3 (พฤษภาคม – มิถุนายน 2564)

รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา จิ่งสุวดี	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
รองศาสตราจารย์ ดร.เผ่าไทย วงศ์เหลา	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ อินตะขัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
รองศาสตราจารย์ ดร.สุพรรณ หวังเจริญเดช	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา ณ หนองคาย	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุรงค์ ศรีวังษ์วรรณะ	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลภัสสรดา พิษญาธิธนาถ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศุภกฤต ปิติพัฒน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัญชลี โกกะนุช	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัฒน์จิรัชย์ เวชนินนาท	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุริสา จิตุชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
ดร.สมคิด นาพรม	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

บทบรรณาธิการ

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เป็นสื่อกลางสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ทางวิชาการ ยึดมั่นในการเป็นเวทีทางวิชาการ ในการพัฒนาผลงานทางวิชาการที่หลากหลายสาขา เผยแพร่ผลงานวิจัยที่มีประโยชน์ทั้งในเชิงวิชาการและเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจโดยรวม ทุกบทความได้ผ่านการพิจารณาถ้อยแถลงจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องจากหลากหลายสถาบันการศึกษา โดยบทความในฉบับนี้มีองค์ความรู้หลากหลายแง่มุม ไม่ว่าจะเป็นด้านการพัฒนาจัดทำบัญชี การดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียน การวิเคราะห์ต้นทุนฐานกิจกรรม ความคิดเห็นของผู้สอบบัญชีต่อการเงินบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ คุณภาพการบริการ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การคงอยู่ของพนักงาน และการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กองบรรณาธิการวารสารฯ ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิและทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของวารสารฯ ไว้เป็นอย่างสูง

การบริหารจัดการการแพร่ระบาดของ COVID-19 (โควิด-19) จากการกระจายและการเร่งฉีดวัคซีนโควิด เพื่อสุขภาพของประชาชน ฟื้นความเชื่อมั่น การค้า การลงทุน การท่องเที่ยว และเศรษฐกิจในภาพรวมให้ขับเคลื่อนต่อไปได้ในเร็ววัน กองบรรณาธิการวารสารฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า จากความร่วมมือในทุกภาคส่วน จะช่วยให้วิกฤตคลี่คลาย ประชาชนกลับมาใช้ชีวิตตามปกติได้โดยเร็ว เพราะเมื่อคนมีสุขภาพดี ก็ย่อมสร้างผลิตผลทางเศรษฐกิจได้ดีเช่นกัน

ณัฐ อมรภิญโญ
บรรณาธิการ

จริยธรรมในการตีพิมพ์ผลงานวิจัยในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

บทบาทและหน้าที่ของผู้เขียนบทความ (Duties of Authors)

- บทความที่ส่งมาพิจารณาตีพิมพ์จะต้องเป็นบทความที่ไม่เคยตีพิมพ์ที่ไหนมาก่อน
- ผู้เขียนบทความต้องไม่ส่งต้นฉบับบทความซ้ำซ้อนกับวารสารอื่น
- ข้อมูลในบทความจะต้องเกิดจากผลการทำวิจัยของผู้เขียน ไม่มีการบิดเบือนข้อมูลหรือให้ข้อมูลอันเป็นเท็จ
- ผู้เขียนบทความต้องอ้างอิงผลงานของผู้อื่น หากมีการนำผลงานเหล่านั้นมาใช้ในผลงานตนเอง เช่น ภาพ ตาราง หรือข้อความที่เป็นเนื้อหา เป็นต้น รวมทั้งจัดทำรายการอ้างอิงท้ายบทความตามรูปแบบที่กำหนด
- ผู้เขียนต้องเขียนบทความให้ถูกต้องตามรูปแบบและขนาดตัวอักษรที่วารสารกำหนดไว้
- ผู้เขียนที่มีชื่อในบทความ ต้องเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการบทความนั้นๆ จริง
- ผู้เขียนต้องระบุแหล่งทุนที่ให้การสนับสนุนในการทำวิจัยนี้ และหากมีผลประโยชน์ทับซ้อนจะต้องระบุในบทความและแจ้งให้บรรณาธิการได้รับทราบ

บทบาทและหน้าที่ของบรรณาธิการ (Duties of Editors)

- บรรณาธิการมีหน้าที่พิจารณาคุณภาพบทความ เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารนี้ และไม่ตีพิมพ์บทความที่เคยผ่านการตีพิมพ์จากที่อื่นมาก่อนแล้ว
- บรรณาธิการต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้เขียน และผู้ประเมินบทความ แก่บุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องได้รับทราบ
- บรรณาธิการมีหน้าที่ในการคัดเลือกบทความมาตีพิมพ์หลังจากผ่านกระบวนการประเมินบทความแล้ว โดยพิจารณาจากความถูกต้องของระเบียบวิธีวิจัย และความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย มาเป็นหลักเกณฑ์ประกอบการตัดสินใจ
- บรรณาธิการต้องไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกับผู้เขียนและผู้ประเมินบทความ
- บรรณาธิการต้องมีการตรวจสอบบทความในด้านการคัดลอกผลงานผู้อื่น (Plagiarism) อย่างจริงจัง
- หากตรวจพบการคัดลอกผลงานของผู้อื่น จะต้องหยุดกระบวนการประเมิน และติดต่อผู้เขียนบทความทันที เพื่อแจ้งผลตอบรับหรือปฏิเสธการตีพิมพ์
- หากบรรณาธิการตรวจสอบพบว่า บทความมีการคัดลอกบทความอื่นโดยมิชอบ หรือปลอมแปลงข้อมูลอันเป็นเท็จ และเป็นเหตุให้ถูกถอดถอนบทความ หากผู้เขียนปฏิเสธการถอดถอนบทความ บรรณาธิการสามารถดำเนินการถอดถอนบทความได้ โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากผู้เขียนบทความ

จริยธรรมในการตีพิมพ์ผลงานวิจัยในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

บทบาทหน้าที่ของผู้ประเมินบทความ (Duties of Reviewers)

- ผู้ประเมินบทความ ต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของบทความที่ส่งมาเพื่อพิจารณาแก่บุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง ในช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความ
- หากผู้ประเมินบทความรับทราบว่าตนเองอาจมีผลประโยชน์ทับซ้อนกับผู้เขียนบทความ ผู้ประเมินบทความควรแจ้งให้บรรณาธิการวารสารทราบและปฏิเสธการประเมินบทความนั้น ๆ
- ผู้ประเมินบทความ ควรประเมินบทความในสาขาวิชาที่ตนมีความเชี่ยวชาญเท่านั้น โดยพิจารณาจากเนื้อหาสาระในบทความว่ามีความสอดคล้องกับความเชี่ยวชาญของตนเอง
- หากผู้ประเมินบทความพบว่ามีส่วนหนึ่งส่วนใดของบทความที่มีความเหมือนหรือซ้ำซ้อนกับผลงานชิ้นอื่นๆ ผู้ประเมินบทความต้องแจ้งให้บรรณาธิการได้รับทราบ

สารบัญ

บทบรรณาธิการ.....	vi
จริยธรรมในการตีพิมพ์ผลงานวิจัยในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	vii
สารบัญ.....	ix
บทความวิจัย	
การพัฒนาการจัดทำบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพของสถาบันการเงินชุมชนบ้านห้วยศาลาใต้ ตำบลหนองบัวโคก อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์	
ทิพย์สุดา ทาสีดำ และ ผกามาศ บุตสาลี.....	1
ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนและผลการดำเนินงาน ด้านเศรษฐกิจ: กรณีศึกษาผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการผลิตและแปรรูป	
กัญญา แสนนามวงษ์, วิลาสินี วงศ์แก้ว และ ดนุพล หุ่นโสภณ.....	11
การวิเคราะห์ต้นทุนการผลิตนักศึกษาโดยประยุกต์ใช้ระบบต้นทุนฐานกิจกรรม : กรณีศึกษา คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคนิคปากปำสัก นครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว	
อุทอน สีพันดอน และ รชต สอนสวัสดิ์.....	25
การแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีต่อการเงินของบริษัทจดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	
ฐานิตย์ เกสร, สุมินทร เป้าธรรม, กนกทิพย์ สีทรงฮาด, ปิยวรรณ ปานพรหม, และ รัชฎาพร เรืองสวัสดิ์.....	41
อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการ ผลิตภัณฑ์รถพลังงานไฟฟ้า บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วเฮงหลี กรุ๊ป)	
ปิยะวัลย์ ไยบัว และ วสุธิดา นุริตมนต์.....	51
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน1	
จินตนา สุริยะศรี.....	67
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด โกลเบล เมอริท	
วาสนา สุขพุ่ม และ สุธรรม พงษ์สำราญ.....	85
การศึกษารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตพื้นที่ค่ายฝึกการรบพิเศษประจวบ จังหวัดลำปาง	
กิตติศักดิ์ กลิ่นหมื่นไวย, ปุณทริกา ปินธ์พันธ์ และ กมลธร กาญจนพงศ์.....	97
คำแนะนำสำหรับผู้เขียน.....	109

ข้อความที่ปรากฏในบทความแต่ละเรื่องในวารสารวิชาการเล่มนี้
ไม่ใช่ความคิดเห็นและความรับผิดชอบของผู้จัดทำ บรรณาธิการ
กองบรรณาธิการ และคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
ความรับผิดชอบด้านเนื้อหาและการตรวจร่างบทความแต่ละเรื่อง
เป็นของผู้เขียนบทความแต่ละท่าน

การพัฒนาการจัดทำบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพของสถาบันการเงินชุมชนบ้านห้วยศาลาใต้
ตำบลหนองบัวโคก อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

EFFICIENT-ACCOUNTING DEVELOPMENT OF THE FINANCIAL INSTITUTION
OF BAN HUAI SAI TAI COMMUNITY, KHOK SUBDISTRICT, LAM PLAI MAT, BURIRAM

ทิพย์สุดา ทาสีคำ¹ และ ผกามาศ บุตสาเลอี¹

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

Thipsuda Thasedom¹ and Pakamat Butsalee¹

¹Faculty of Management, Buriram Rajabhat University

(Received: December 14, 2020; Revised: December 14, 2020; Accepted: January 4, 2021)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาของระบบบัญชี และพัฒนารูปแบบระบบบัญชีที่เหมาะสมเพื่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพของสถาบันการเงินชุมชนบ้านห้วยศาลาใต้ ตำบลหนองบัวโคก อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจาก คณะกรรมการสถาบันการเงินชุมชนบ้านห้วยศาลาใต้ ตำบลหนองบัวโคก อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ รวมทั้งสิ้น 10 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ผลการวิจัย พบว่า 1. การดำเนินงานมีปัญหาเกี่ยวกับระบบบัญชีของสถาบันการเงินชุมชน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเอกสารทางการเงินบัญชี พบว่า เอกสารดังกล่าวยังไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพของสถาบันการเงินชุมชน จำเป็นต้องมีแบบฟอร์มเอกสารอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน 2) ด้านวิธีปฏิบัติงาน พบว่า การลงบัญชีนั้นยังคงเป็นการบันทึกด้วย สมุดตึ่เส้นรายรับ-รายจ่ายทั่วไปและบันทึกแบบระบบบัญชีเดียว ไม่มีการจัดทำรายงานทางการเงินมีเพียงการแสดงยอดเงินคงเหลือในสมุดรายวันทั่วไป 3) ด้านผู้ปฏิบัติงาน พบว่า คณะกรรมการไม่มี ความรู้ความเข้าใจเพียงพอเกี่ยวกับการจัดทำบัญชี และ 4) ด้านเครื่องจักรและเครื่องทุนแรงต่าง ๆ พบว่า สถาบันการเงินชุมชนยังขาดทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี 2. มีการพัฒนาระบบบัญชีที่เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินงานของสถาบันการเงินชุมชน โดยมีการจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ 1) ด้านการบันทึกบัญชี 2) ด้านการใช้โปรแกรม และ 3) ด้านรายงานทางการเงินแก่คณะกรรมการสถาบันการเงินชุมชน 3. รูปแบบระบบบัญชีที่เหมาะสมเพื่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพของสถาบันการเงินชุมชน พบว่า การพัฒนาในส่วนของการจัดตั้งฝ่ายการเงินขึ้นมาอย่างเป็นทางการและการเพิ่มเอกสารต่าง ๆ ในแต่ละฝ่าย ฝ่ายการเงินมีเอกสารใบสำคัญรับเงินและใบสำคัญจ่ายเงิน ฝ่ายสินเชื่อ มีทะเบียนคุมยอดลูกหนี้เงินกู้ และฝ่ายบัญชี มีทะเบียนคุมยอดเงินฝาก บัญชีแยกประเภท และงบการเงิน จึงสามารถจัดรูปแบบระบบบัญชีที่เหมาะสม เพื่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นใน ด้านการกู้ยืม ด้านการรักษาเงินสดย่อย และมีการควบคุมภายในที่ดีสามารถตรวจสอบการดำเนินงาน สถาบันการเงินชุมชนได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: รูปแบบระบบบัญชี , สถาบันการเงินชุมชน

ABSTRACT

This research purposes to receive an appropriate accounting system for the effective operation of the financial institution Ban Huai Sala Tai, Nong Bua Khok Sub-district, Amphoe Lam Plai Mat, Buriram Province. Data are collected from 10 committees of financial institution Ban Huai Sala Tai, Nong Bua Khok Sub-district, Amphoe Lam Plai Mat, Buriram Province using the tools, including in-depth interview form, focus-group discussion, and observation. The result finds that 1. there is a problem with the accounting system of the financial institution 4 categories as follows; 1) Accounting documents: those of documents are not enough for the effective performance of the community financial institution. Other supporting document forms are required to promote efficient operation. 2) Work instruction: accounting records are performed in the general income-expense drawing book and carried out with the single-entry system. Financial reports are not provided, only having the displaying balance in the general journal. 3) Worker: committees are insufficient knowledge for bookkeeping. 4) Machinery and other labor-saving machines: the community financial institution is an insufficient skill for using computer and accounting software. 2. There is the development of an appropriate accounting system of the community financial institution by providing the training courses in various fields in the following; 1) Bookkeeping, 2) Program, and 3) Financial report for committees of the community financial institution. There is the official establishment of the financial department and increasing document in each segment. The financial department possesses a receipt and a payment voucher. The credit department has a loan balance control registration. The accounting department provides a deposit control registration, ledger, and financial statement. This management leads to a suitable accounting system to efficiently perform in part of loaning, keeping petty cash, and suitable-internal control for the investigation of the community financial institution more clearly.

Keywords: Accounting system, Financial institution

บทนำ

การจัดทำบัญชีมีความสำคัญและจำเป็นต่อการประกอบธุรกิจ เนื่องจากการจัดทำบัญชีเป็นการรวบรวมข้อมูลทางการเงินมาจัดทำในรูปแบบของเอกสาร รายงานพิเศษต่าง ๆ และรายงานทางการเงิน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการบริหารขององค์กร เพื่อใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพของผู้บริหารและผู้ใช้ภายนอกที่สนใจการบริหารงานขององค์กร ข้อมูลทางการเงินที่ดีจะมีการรวบรวม จัดเตรียม และผ่านกระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ มากมายในระบบงานหนึ่งเรียกว่า “ระบบบัญชี” ซึ่งหมายถึงระบบงานที่เก็บรวบรวมข้อมูลกิจกรรมทางการเงิน และรายการต่าง ๆ ที่อยู่ในรูปของแบบฟอร์ม และเอกสารทางธุรกิจเพื่อนำมาสรุป ประมวลผล จัดเก็บ เปลี่ยนรูป และแจกจ่ายข้อมูลนั้นให้แก่ผู้ใช้ประโยชน์ต่าง ๆ ระบบบัญชีที่ดีจะช่วยให้กิจการดำเนินงานได้ง่ายขึ้น ช่วยป้องกันการทุจริตอีกทางหนึ่ง และการทำบัญชี

โดยมีระบบบัญชีที่ดีจะคอยควบคุมและ แสดงสถานภาพทางการเงิน ตลอดจนวิเคราะห์สถานการณ์ดำเนินงานของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (รัตนชนก พรหมณศิริ และคณะ, 2555)

การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีการวางแผนในการทำงานให้เป็นระบบและทำงานอย่างชาญฉลาดเรียกว่า Work Smart ที่เป็นการทำงานโดยมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า เพื่อทำงานให้มีคุณค่ามากที่สุด ในการทำงานข้อมูลทางการเงินเป็นสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งในการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จและเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ เป็นการที่องค์กรจะกระทำการกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพนั้น จะช่วยทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลเพิ่มกลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงานและช่วยลดความซ้ำซ้อนของงาน ทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า หรือพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ได้ผลงานที่มีคุณภาพ เสร็จทันเวลา รวดเร็ว และถูกต้อง ก่อให้เกิดความเข้มแข็งภายในองค์กร (ไอลัดดา โองกลาง, 2562)

ปัจจุบันมีองค์กรของรัฐเกิดขึ้นมากมาย เพื่อช่วยแก้ปัญหาและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น สถาบันการเงินชุมชนเป็นหนึ่งในองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ตัวกลางทางการเงินที่สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกในชุมชน มีระบบการออม การปล่อยเงินกู้ และการบริหาร จัดการธุรกิจ โดยอาศัยความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมภายในชุมชนเป็นเครื่องมือหลักในการบริหารจัดการ การมีเป้าหมายเพื่อสร้างสวัสดิการ และการพึ่งพาตนเองของสมาชิก ลดปัญหานี้ในระบบ กล่าวคือเป็นการบริหารจัดการโดยชุมชน ซึ่งเป็นการรวมทุนไว้ในชุมชนเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ภายใต้กรอบแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง จากการศึกษารูปแบบการดำเนินงานของสถาบัน การเงินชุมชนบ้านห้วยศาลาใต้ ตำบลหนองบัวโคก อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ รายการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งหมดมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานระหว่างสมาชิกกับสถาบันการเงินชุมชน ปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินงานขององค์กร คือ ด้านการวางระบบบัญชีของชุมชน สิ่งที่พบชุมชนยังมีรูปแบบการวางระบบบัญชีที่ไม่สมบูรณ์ เป็นการบันทึกรายการเฉพาะด้านเดบิตเครดิตเพียงด้านเดียว ไม่มีการผ่านรายการไปยังบัญชีแยกประเภททำให้ไม่สามารถพิสูจน์ความถูกต้องของการบันทึกบัญชีได้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงศึกษาปัญหาของระบบบัญชี เพื่อพัฒนารูปแบบระบบบัญชีที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของสถาบันการเงินชุมชนบ้านห้วยศาลาใต้ ตำบลหนองบัวโคก อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ อีกทั้งใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และผู้นำชุมชนสามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนระบบบัญชีให้กับกองทุนอื่นภายในหมู่บ้านห้วยศาลาใต้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาของระบบบัญชีของสถาบันการเงินชุมชนบ้านห้วยศาลาใต้ ตำบลหนองบัวโคก อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อพัฒนารูปแบบระบบบัญชีที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของสถาบันการเงินชุมชน บ้านห้วยศาลาใต้ ตำบลหนองบัวโคก อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ คณะกรรมการสถาบันการเงินชุมชน บ้านห้วยศาลาใต้ ตำบลหนองบัวโคก อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 10 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ประกอบด้วย การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) จากผู้รู้ (Key Informant Interview) การสนทนากลุ่ม และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะเตรียมการ ระยะปฏิบัติการ และระยะสรุปผล ดังนี้

ระยะที่ 1 ระยะเตรียมการ

ระยะการเตรียมการวิจัย เพื่อเตรียมชุมชน และพื้นที่เป้าหมาย ผู้วิจัยได้ประสานงานกับ กลุ่มสถาบันการเงินของชุมชนบ้านห้วยศาลาใต้ ตำบลหนองบัวโคก อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ และ การกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการวิจัยกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ระยะที่ 2 ระยะปฏิบัติการ

ในระยะปฏิบัติการเพื่อพัฒนารูปแบบบัญชีที่เหมาะสม แบ่งเป็น 3 ช่วง ได้แก่ ช่วงศึกษา ปัญหา ช่วงพัฒนา และช่วงคืนข้อมูล

2.1 ช่วงการศึกษาปัญหาของระบบบัญชีของสถาบันการเงิน

โดยใช้เครื่องมือการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม กับกลุ่มเป้าหมาย

2.2 ช่วงพัฒนาระบบบัญชีที่เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินงานของสถาบันการเงิน

ช่วงนี้ผู้วิจัยได้จัดเวทีระดมสมองเพื่อการศึกษากระบวนการพัฒนาระบบบัญชีที่เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินงาน และได้จัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำบัญชี

2.3 ช่วงคืนข้อมูล

ช่วงนี้เป็นขั้นตอนสำคัญในการพัฒนารูปแบบระบบบัญชีที่เหมาะสมแก่กลุ่ม โดยผู้วิจัยได้จัดเวทีคืนข้อมูลการศึกษาทั้งหมด เพื่อเสนอให้คณะกรรมการสถาบันการเงินได้เห็นภาพรวมทั้งหมด เพื่อให้ได้ข้อสรุปรูปแบบระบบบัญชีที่เหมาะสมที่สุดแก่กลุ่ม

ระยะที่ 3 ระยะสรุปผล และรายงานผล

ระยะที่ 3 เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้วิจัยได้ทำรายงานเพื่อสรุปผลการวิจัยการพัฒนารูปแบบระบบบัญชีที่เหมาะสมมอบให้กลุ่ม

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบระบบบัญชีที่เหมาะสมของสถาบันการเงินชุมชนบ้านห้วยศาลาใต้ ตำบลหนองบัวโคก อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษาปัญหาของระบบบัญชีของสถาบันการเงินชุมชนบ้านห้วยศาลาใต้ ตำบลหนองบัวโคก อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า

ด้านโครงสร้างสถาบันการเงินชุมชนบ้านห้วยศาลาใต้ มีการจัดตั้งผู้จัดการสถาบันการเงิน รองผู้จัดการสถาบันการเงิน และแบ่งฝ่ายต่าง ๆ ได้แก่ ฝ่ายฝาก - ถอน ฝ่ายบัญชี ฝ่ายสินเชื่อ ฝ่ายติดต่อ - สอบถาม และ ฝ่ายตรวจสอบ ซึ่งคณะกรรมการสถาบันการเงินชุมชนทั้งหมดมาจากคนในชุมชน โดยการดำเนินงาน คณะกรรมการใช้ความรู้และประสบการณ์จากการดำเนินงานเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้าน

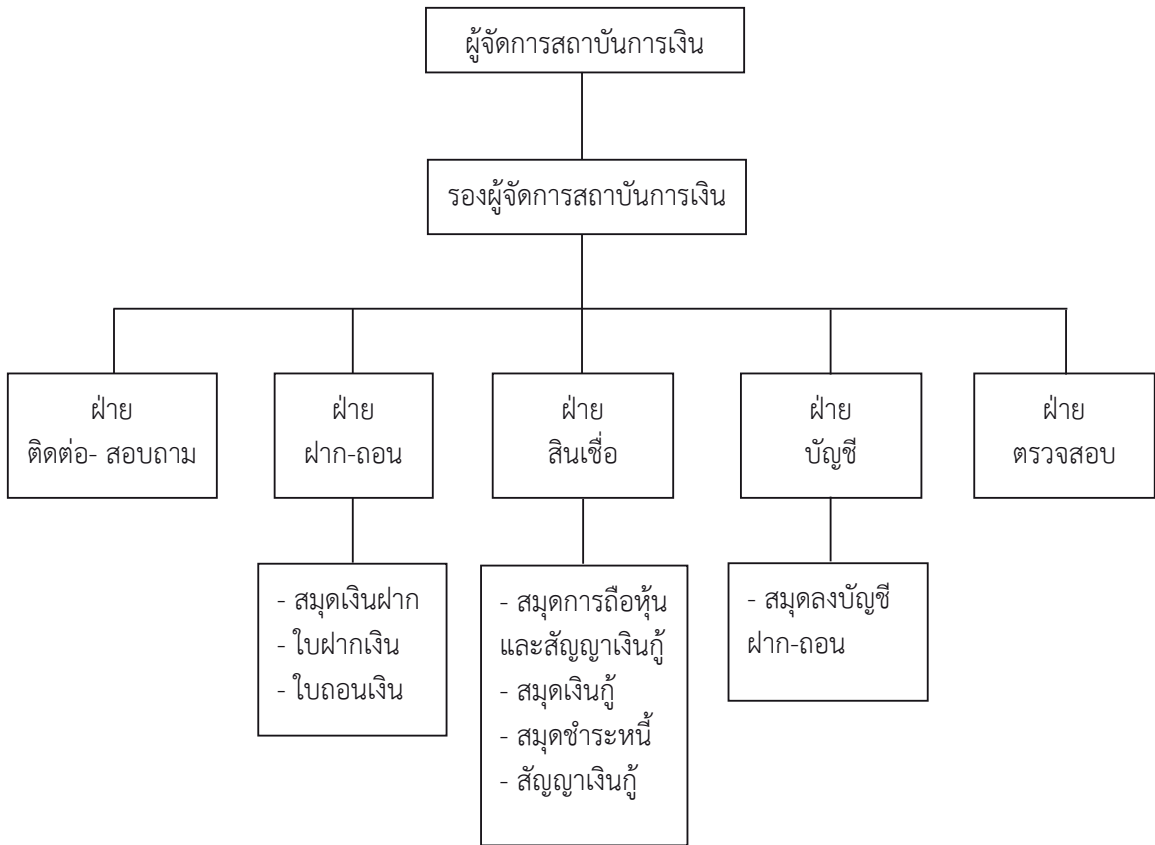
ด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร และการปฏิบัติงานทางบัญชี พบว่า ยังขาดการควบคุมภายใน ไม่ครอบคลุมการทำงานในทุกฝ่าย ทำให้ระบบบัญชีและการควบคุมภายในยังขาดประสิทธิภาพ ทำให้ระหว่างการทำงานมีปัญหาเกี่ยวกับระบบบัญชีของสถาบันการเงินชุมชน 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านเอกสารทางการบัญชี เอกสารของสถาบันการเงินชุมชนที่ใช้ในปัจจุบัน ได้แก่ สมุดเงินฝาก ใบฝากเงิน ใบถอนเงิน สมุดการถือหุ้นและ สัญญาเงินกู้ สมุดเงินกู้ สมุดชำระหนี้ สัญญาเงินกู้ และสมุดลงบัญชีฝาก - ถอน ซึ่งเอกสารดังกล่าวยังไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพของสถาบันการเงินชุมชน จำเป็นต้องมีแบบฟอร์มเอกสารอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

2) ด้านวิธีปฏิบัติงาน เนื่องจากการลงบัญชีนั้นยังคงเป็นการบันทึกด้วยสมุดตีสั้นรายรับ - รายจ่ายทั่วไปและบันทึก แบบระบบบัญชีเดียว ไม่มีการจัดทำรายงานทางการเงินมีเพียงแสดงยอดเงินคงเหลือในสมุดรายวัน ทั่วไป

3) ด้านผู้ปฏิบัติงาน คณะกรรมการไม่มีความรู้ความเข้าใจเพียงพอเกี่ยวกับการจัดทำบัญชี และ

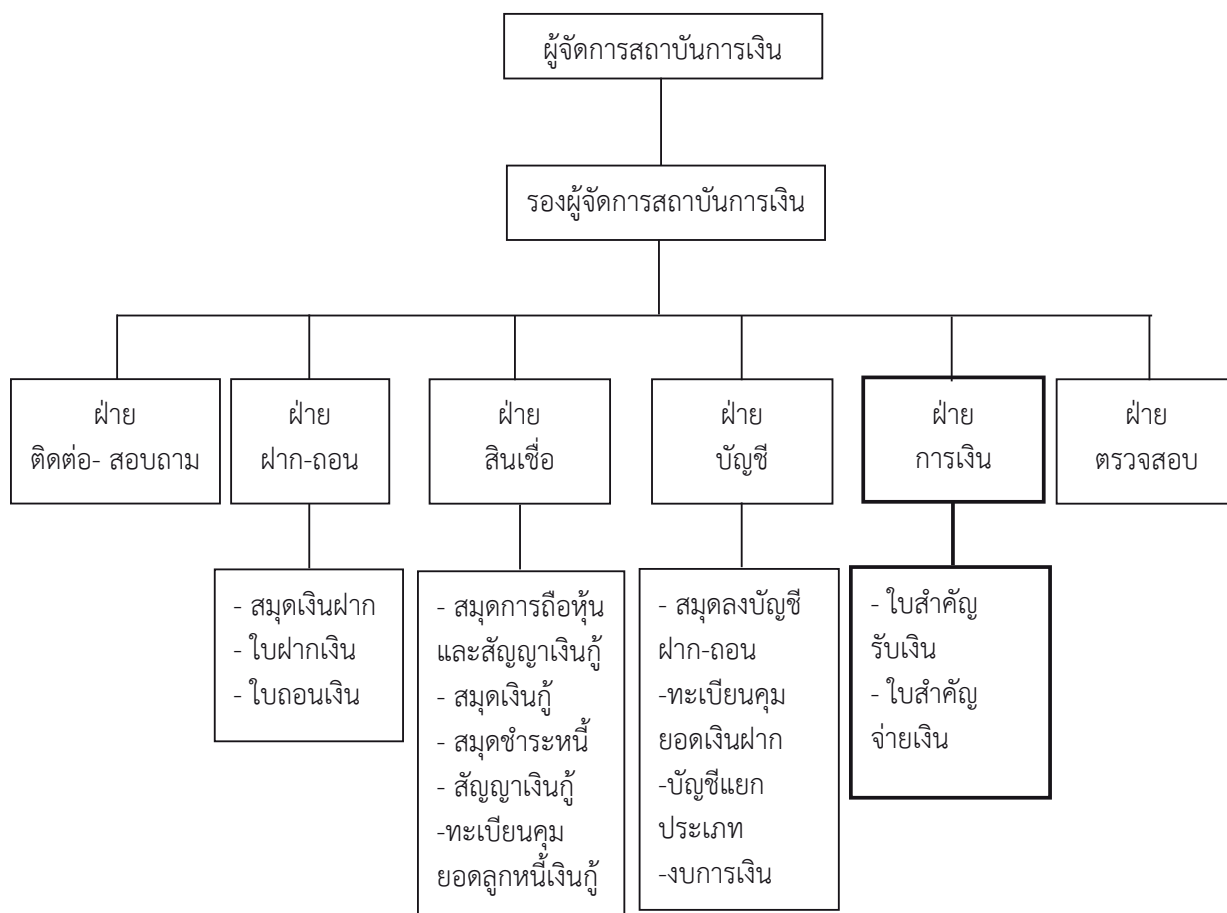
4) ด้านเครื่องจักรและเครื่องทุ่นแรงต่าง ๆ สถาบันการเงินชุมชนยังขาดทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 รูปแบบระบบบัญชีเดิม (ก่อนการพัฒนา)

2. ผลการพัฒนาระบบบัญชีที่เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินงานของสถาบันการเงิน ชุมชนบ้านห้วยศาลาใต้ ตำบลหนองบัวโคก อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยการจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ด้านการบันทึกบัญชี 2) ด้านการใช้โปรแกรม และ 3) ด้านรายงานทางการเงินแก่คณะกรรมการสถาบันการเงินชุมชน พบว่า คณะกรรมการได้รับความรู้ความเข้าใจเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำบัญชี เอกสารการลงบัญชีต่าง ๆ การใช้โปรแกรม Microsoft Word และ Microsoft Excel เบื้องต้น ในการจัดทำแบบฟอร์มเอกสาร และรายงานทางการเงิน เช่น งบแสดงฐานะทางการเงิน งบกำไรขาดทุน เป็นต้น และมีการจัดแบ่งหน่วยงานและหน้าที่ความรับผิดชอบเป็น 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายบัญชี และฝ่ายสินเชื่อ และมีการเสนอแนะระบบบัญชีการเงินที่เหมาะสม ซึ่งประกอบไปด้วย ฝ่ายบัญชีและรหัสบัญชี สมุดบัญชี เอกสารทางการเงินบัญชี ฝ่ายทางเดินเอกสารและรายงานทางการเงิน ระบบบัญชีที่เสนอแนะให้กับกลุ่มคือ ระบบบัญชีสำหรับการบริการ และระบบบัญชีสำหรับค่าใช้จ่าย และระบบบัญชีสำหรับเงินสด เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการจัดทำรายงานทางการเงินที่มีความน่าเชื่อถือ เพื่อให้คณะกรรมการสถาบันการเงินชุมชนทราบถึงการดำเนินงาน ทำให้ได้รูปแบบบัญชีที่เหมาะสมกับกลุ่มดังกล่าวที่ 2

เมื่อเปรียบเทียบรูปแบบบริหารก่อนและหลังพัฒนา ระหว่างภาพที่ 1 และภาพที่ 2 จะเห็นส่วนที่พัฒนาเพิ่มเติม คือ ตัวอักษรตัวหนาและกรอบสีแดงเข้ม ดังภาพที่ 2 โดยการจัดตั้งฝ่ายการเงินขึ้นมาอย่างเป็นทางการและเพิ่มเอกสารต่าง ๆ ในแต่ละฝ่ายเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ฝ่ายการเงินใบสำคัญรับเงินและใบสำคัญจ่ายเงิน ฝ่ายสินเชื่อ ทะเบียนคุมยอดลูกหนี้เงินกู้ และฝ่ายบัญชี ทะเบียน คุมยอดเงินฝาก บัญชีแยกประเภท และงบการเงิน เพื่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นในด้านการกู้ยืม ด้านการรักษาเงินสดย่อย และมีการควบคุมภายในที่ดีสามารถตรวจสอบการดำเนินงานสถาบันการเงิน ชุมชนได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 2 รูปแบบระบบบัญชีใหม่ (หลังการพัฒนา)

อภิปรายผล

การวิจัยเพื่อพัฒนาการจัดทำบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพของสถาบันการเงินชุมชนบ้านห้วยศาลาใต้ ตำบลหนองบัวโคก อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ในครั้งนี้ พบว่า ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงพื้นที่อื่นๆ เช่นเดียวกันไม่ว่าจะเป็นปัญหาของการไม่มีระบบบัญชีที่ถูกต้องและตรวจสอบได้ ความไม่เข้าใจระบบบัญชีของประธานหรือคณะกรรมการดำเนินงาน ไปจนถึงการแบ่งงานที่ไม่ครอบคลุมระบบการควบคุม ได้แก่งานศึกษาของ เกศขุภา ธงประชา และคณะ (2557) ดวงเดือน เกตุราและคณะ (2560) ทิพย์วรรณ ศิบุญนันท์ (2558) ซึ่งการพัฒนาระบบบัญชีที่เหมาะสมแต่ละกลุ่มก็จะมีเพิ่มเติมฝ่ายที่จำเป็น ที่ยังขาด เช่นเดียวกัน รวมไปถึงการจัดอบรมเพิ่มความรู้ให้กับสมาชิกและคณะกรรมการดำเนินงาน ได้แก่ งานวิจัยของ นภาพร เคลื่อนเพชร (2557) บันเฉย ศรีแก้วและคณะ (2558) ผกามาศ มูลวันดีและคณะ (2559) และผลการพัฒนารูปแบบบัญชีที่เหมาะสมกับกลุ่มในครั้ง นี้ ที่ผู้วิจัยได้แนะนำให้เพิ่มหมวดงานที่จำเป็นให้กับฝ่ายสินเชื่อ ฝ่ายบัญชี และเพิ่มฝ่ายการเงินเข้ามาในโครงสร้าง สอดคล้องกับงานศึกษาของ วิจิตรรัตน์ บุญทอง (2559)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยในครั้งนี้ เป็นผลการศึกษาเฉพาะชุมชนบ้านห้วยศาลาใต้ ตำบลหนองบัวโคก อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนั้น ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในแต่ละพื้นที่เป็นประเด็นที่ควรนำมาพิจารณาศึกษาร่วมด้วย

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งถัดไปควรเป็นการศึกษาผลของการดำเนินงาน ของรูปแบบการดำเนินงานตามโครงสร้างใหม่ เพื่อศึกษาข้อดี ข้อเสีย ข้อจำกัด ปัจจัยและเงื่อนไขอื่นๆ ของโครงสร้างการดำเนินงานใหม่ ที่ทำให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว

เอกสารอ้างอิง

- เกศขุภา ธงประชา และคณะ. (2557). การพัฒนาระบบบัญชีตามหลักปรัชญาแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อพัฒนาวิสาหกิจชุมชนของกลุ่มหัตถกรรมผ้าไหมบ้านตู ตำบลเมืองปัก อำเภอบักรังชัย จังหวัดนครราชสีมา. รายงานการวิจัย คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ดวงเดือน เกตุรา และคณะ. (2560). การพัฒนาระบบบัญชีและการเงินกองทุนหมู่บ้านท่าม่วง หมู่ที่ 4 : กรณีศึกษากองทุนหมู่บ้านท่าม่วง หมู่ที่ 4 ตำบลท่าม่วง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. รายงานการวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด.
- ทิพย์วรรณ ศิบุญนันท์. (2558). ระบบบัญชีการเงินของโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ กรณีศึกษากลุ่มแม่บ้านชุมชนปิ่นดำริห์ อำเภอเมือง จังหวัดกาแพงเพชร. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ “วิทยาการจัดการวิชาการ 2015 : วิจัย เพื่อสร้างสรรค์เศรษฐกิจชุมชนสู่ประชาคมอาเซียน”, เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

- นภาพร เคลื่อนเพชร. (2557). การพัฒนาระบบบัญชีให้กับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนสมุนไพรอินทรีย์ ตำบลสันมหาพน อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บันเญ ศรีแก้วและคณะ. (2559). การพัฒนารูปแบบบัญชีการเงินวิสาหกิจชุมชนทอผ้าสี่ธรรมชาติ :กรณีศึกษา กลุ่ม บ้านหนองหัววัว ตำบลโคกสี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. 22(2), 121-130.
- ผกามาศ มูลวันดี และคณะ. (2559). การศึกษาระบบบัญชีชุมชนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนกลุ่มทอผ้าไหมบ้านโนนศิลา ตำบลถลุงเหล็ก อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 11(พิเศษ 2559), 14-20.
- รัตน์ชนก พรหมณศิริ, ณรงค์ พิมสาร, และ ณัฐพล ชุมวรฐายี(2559). รูปแบบการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชนสู่ความเป็นเลิศ. วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 10(2), 106-116.
- วิจิตรรัตน์ บุญทอง. (2559). ระบบบัญชีและการควบคุมภายในของกองทุนหมู่บ้าน : กรณีศึกษาอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ไอลัดดา โอ่งกลาง. (2562). การพัฒนาระบบบัญชีสำหรับสถาบันการเงินชุมชน : กรณีศึกษาชุมชนบ้านดอนเงิน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนและผลการดำเนินงานด้าน
เศรษฐกิจ: กรณีศึกษาผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการผลิตและแปรรูป
THE RELATIONSHIP BETWEEN CIRCULAR ECONOMY OPERATIONS AND ECONOMIC
PERFORMANCE: A STUDY OF MANUFACTURING AND PROCESSING INDUSTRIES

กัญญา แสนนามวงศ์¹ วิลาสินี วงศ์แก้ว¹ และ ดนุพล หุ่นโสภณ¹

¹คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Kanya Sannamwong¹ Wila-sini Wongkaew¹ (Corresponding Author) and Danupol Hoonsopon¹

¹Chulalongkorn Business School, Chulalongkorn University

(Received: December 1, 2020; Revised: December 16, 2020; Accepted: December 25, 2020)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนและผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการผลิตและแปรรูปในประเทศไทย งานวิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ข้อมูลจาก 87 บริษัทที่อยู่ในอุตสาหกรรมที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจำนวน 9 อุตสาหกรรมนำมาวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าการดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนด้านการเลือกใช้วัสดุ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมการผลิตและแปรรูปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นผู้ประกอบการควรเลือกใช้วัสดุที่มาจากกรีซไคเคิล หรือสามารถรีไซเคิลได้ โดยนำมาเป็นวัตถุดิบหลัก เพื่อสร้างความมั่นคงด้านทรัพยากร และความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: เศรษฐกิจหมุนเวียน, ความยั่งยืน, ความได้เปรียบทางการแข่งขัน, ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ, รีไซเคิล

ABSTRACT

The purpose of this research is to study the relationship between circular economy operations and economic performance of manufacturing and processing industries in Thailand. To collect data, questionnaire survey is used. Multiple regression analysis is used to analyze data from 87 firms in nine high-polluting industries. The results show that circular supplies have a positive relationship with firm's economic performance at statistically significant level of 0.01. Therefore, firms may adopt circular supplies to strengthen their resources security and sustainable competitive advantage.

Keywords: Circular Economy, Sustainability, Competitive Advantage, Economic Performance, Recycle

บทนำ

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน นอกเหนือจากการมุ่งหวังผลกำไรซึ่งเป็นเป้าหมายด้านเศรษฐกิจแล้ว ยังควรตระหนักและให้ความสำคัญกับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการดำเนินงานของธุรกิจ และการบริโภคสินค้าของผู้บริโภค จากเดิมที่มีการใช้ทรัพยากรในทิศทางเดียว (one-way consumption) ซึ่งเป็นการนำทรัพยากรมาผลิต แปรรูป จำหน่าย บริโภค และถูกกำจัดทิ้ง (สำนักงานที่ปรึกษาด้านอุตสาหกรรมในต่างประเทศ, 2559) หากธุรกิจได้มีการนำกากและของเสียมาใช้ประโยชน์อีกครั้ง หรือมีการจัดการของเสียที่เหมาะสม อาจส่งผลให้ธุรกิจมีต้นทุนในการดำเนินงานเพิ่มสูงขึ้น เช่น การขาดแคลนทรัพยากร ต้นทุนในการจัดหาวัตถุดิบสูงขึ้น หรือมีต้นทุนในการฟื้นฟูสภาพแวดล้อม หรือต้นทุนในการถูกฟ้องร้องจากความเสียหายที่เกิดจากขยะเป็นพิษ เป็นต้น ดังนั้นการปรับรูปแบบการดำเนินงานตามหลักแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) โดยการนำของเสียจากกระบวนการผลิตหรือการบริโภค กลับมาแปรรูป และนำกลับมาใช้ใหม่อีกครั้ง (closing material loops) ซึ่งเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด จะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจอย่างยั่งยืนในอนาคต (อาภารัตน์ มหาพันธ์ และเรวดี อนุวัฒนา, 2562; McKinsey & Company, 2014)

การดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนมีหลายรูปแบบ (อาภารัตน์ มหาพันธ์ และเรวดี อนุวัฒนา, 2562; De los Rios & Charnley, 2017; Zink & Geyer, 2017) ตัวอย่างเช่น

1.การออกแบบตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Design) คือการออกแบบสินค้าให้ง่ายต่อการแยกชิ้นส่วน (disassembly) และการนำกลับมาประกอบขึ้นใหม่ (reassembly) เช่น Phillips Health™ ได้นำเสนอทางเลือกให้กับโรงพยาบาล ในการที่จะเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ถ่ายภาพทางการแพทย์ (Medical Imaging Product) ที่ผ่านการประกอบใหม่จากชิ้นส่วนเดิม และเสริมด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งเป็นการช่วยยืดอายุการใช้งานของผลิตภัณฑ์ให้ยาวนานขึ้น (De los Rios & Charnley, 2017)

2.การนำกลับมาใช้ใหม่ (Resource Recovery) เป็นการนำวัสดุเหลือใช้หรือวัสดุที่ต้องการกำจัด กลับเข้าสู่กระบวนการผลิตอีกกระบวนการหนึ่ง เป็นการลดปริมาณขยะที่ต้องกำจัดทิ้งโดยการเผาหรือการฝังกลบ ตัวอย่างเช่น บริษัท เอ็น15 เทคโนโลยี จำกัด ได้นำขยะสำนักงานและขยะอุตสาหกรรมที่ไม่เป็นอันตราย ไปบดย่อย เพื่อแปรรูปเป็นเชื้อเพลิงผสม (Refuse Derived Fuel : RDF) เป็นการช่วยลดปริมาณขยะที่ต้องกำจัดทิ้งโดยสูญเปล่าให้เหลือปริมาณน้อยที่สุด (Zero Waste to Landfill) (บริษัท เอ็น15 เทคโนโลยี จำกัด, ม.ป.ป.)

3.การเลือกใช้วัสดุ (Circular Supplies) คือการใช้วัตถุดิบที่มาจากการรีไซเคิล (recycled raw materials) หรือวัตถุดิบที่สามารถรีไซเคิลได้ (recyclable raw materials) นำมาผลิตและแปรรูปเพื่อเพิ่มมูลค่า เช่น ผลิตภัณฑ์ของ moreloop ที่มีการนำผ้าที่เหลือจากกระบวนการผลิตจากโรงงานตัดเย็บเสื้อผ้า มาแปรรูปเป็นเสื้อผ้า กระเป๋า หน้ากากอนามัย ของชำร่วย (moreloop, n.d.) หรือผลิตภัณฑ์ของ Bope ที่เกิดจากการแปรรูปขยะพลาสติก โดยการนำไปบดย่อย และหลอมให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ เช่น จานรองแก้ว กระเบื้อง กระเป๋า แจกัน เฟอร์นิเจอร์ ซึ่งเป็นการนำของเหลือใช้มาเพิ่มมูลค่าด้วยการผลิตอย่างสร้างสรรค์ (Upcycling) (พิมพ์ใจ พิมพ์พิลา, 2563)

4.การสนับสนุนความพอเพียง (Encourage Sufficiency) เป็นการนำเสนอสินค้าเพื่อให้ผู้บริโภคได้ใช้สินค้าที่มีคุณภาพดีและคงทน เพื่อยืดอายุใช้งานของสินค้าให้สามารถใช้ประโยชน์ได้สูงสุด รวมถึง

ไม่ยัดเยียดสินค้าให้ผู้บริโภค ไม่ให้ค่านายหน้าเพื่อกระตุ้นยอดขาย (Bocken et al., 2016) ตัวอย่างธุรกิจที่สนับสนุนแนวคิดนี้ คือ Patagonia ผู้ผลิตเครื่องแต่งกายและอุปกรณ์สำหรับกิจกรรมกลางแจ้ง ได้ออกแคมเปญ “DON’T BUY THIS JACKET” โดยให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับปริมาณการใช้ทรัพยากรและการก่อให้เกิดมลพิษที่เกิดขึ้นจากกระบวนการผลิตเสื้อ เพื่อเป็นการสร้างความตระหนักให้ผู้บริโภคคิดก่อนซื้อ รวมไปถึงใช้ประโยชน์จากสิ่งที่ซื้ออย่างคุ้มค่าที่สุด ซึ่งการกระทำเช่นนี้สะท้อนให้เห็นถึงความตระหนักในการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ Patagonia ซึ่งส่งผลให้ได้รับความสนใจจากกลุ่มลูกค้าที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม และส่งผลให้บริษัทมีผลประกอบการที่ดี ดังที่ Yvon Chouinard ผู้ก่อตั้งแบรนด์ Patagonia กล่าวไว้

“I know it sounds crazy, but every time I’ve made a decision that’s best for the planet, I’ve made money.” (Yvon Chouinard, n.d. cited in Farré, 2020)

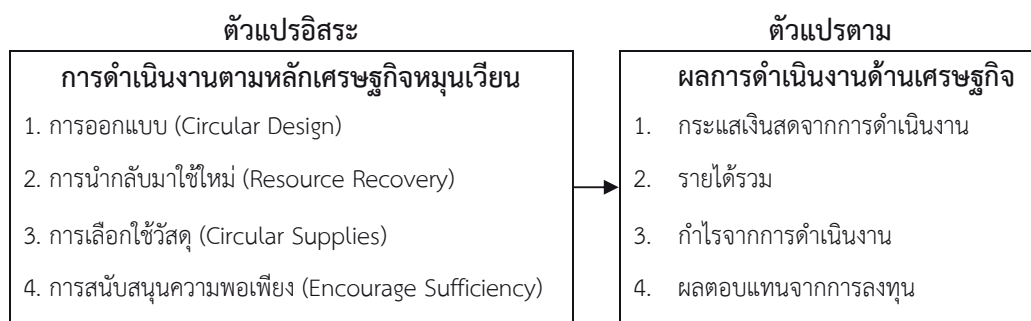
งานวิจัยในอดีตชี้ให้เห็นว่าการที่ธุรกิจมีการดำเนินการตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนนั้น จะส่งผลให้ธุรกิจมีผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจที่ดีขึ้น เนื่องจากการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต ลดต้นทุนการใช้พลังงานและวัตถุดิบ ลดต้นทุนด้านการจัดการของเสีย (Burnett & Hansen, 2008; Chen et al., 2006; Journeault et al., 2016; Virtanen et al., 2013) รวมไปถึงสามารถเพิ่มรายได้และผลกำไรจากกลุ่มลูกค้าที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม (Banerjee et al., 2003; Chen et al., 2006; Journeault et al., 2016) เป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนของธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ De los Rios and Charnley (2017) ที่ศึกษาถึงกลยุทธ์และวิธีการดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนของอุตสาหกรรมการผลิตของธุรกิจกรณีศึกษาในทวีปยุโรป แต่อย่างไรก็ตาม งานวิจัยของ De los Rios and Charnley (2017) มิได้มีการระบุอย่างชัดเจนว่าหากธุรกิจมีการดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนในหลายด้าน การดำเนินงานในด้านใดจะมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจมากที่สุด นอกจากนี้ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอาจก่อให้เกิดต้นทุนที่เพิ่มขึ้นของธุรกิจ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจได้เช่นเดียวกัน (Plaza-Úbeda et al., 2009) ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนและผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ โดยแบ่งการดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนออกเป็น 4 ด้านคือ 1) ด้านการออกแบบ 2) ด้านการนำกลับมาใช้ใหม่ 3) ด้านการเลือกใช้วัสดุ และ 4) ด้านการสนับสนุนความพอเพียง

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนในแต่ละด้าน และผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการผลิตและแปรรูป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยนี้กำหนดให้การดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนเป็นตัวแปรอิสระ และผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมการผลิตและแปรรูปเป็นตัวแปรตาม ดังกรอบแนวคิดในการวิจัย ภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

การดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมการผลิตและแปรรูป

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือบริษัทในอุตสาหกรรมการผลิตและแปรรูป ที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภายใต้การดูแลของกรมการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกจำนวน 4 จังหวัด ได้แก่ ปราจีนบุรี ฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยอง ซึ่งมีสัดส่วนพื้นที่คิดเป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ของนิคมอุตสาหกรรมในประเทศไทย (พุทธชาติ ลุนคำ, 2563)

กลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจำนวน 9 อุตสาหกรรม ได้แก่ 1) ผลิตภัณฑ์จากกระดาษ 2) ปิโตรเคมี 3) เคมีภัณฑ์ 4) ผลิตภัณฑ์โลหะ 5) เครื่องจักรและเครื่องกล 6) อิเล็กทรอนิกส์ 7) ยานยนต์และชิ้นส่วน 8) สิ่งทอและเครื่องหนัง และ 9) ไรโซเคิล (Christ & Burritt, 2013; Henri & Journeault, 2018; Mokhtar et al., 2016; Setthasakko, 2010; Suansawat, 2013) รวมทั้งสิ้นจำนวน 1,243 บริษัท (การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.), 2563)

ผู้ตอบแบบสอบถาม (Key Informant) เป็นผู้มีความสามารถอ่านเขียนภาษาไทยได้ดี และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานเพื่อเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมและผลการดำเนินงานของบริษัท เช่น กรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการโรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม วิศวกร เป็นต้น

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการตอบแบบสอบถามทางออนไลน์ (Web – based questionnaire) ข้อคำถามประยุกต์มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (Aragón-Correa, 1998; Bocken et al., 2016; De los Rios & Charnley, 2017; González-Benito & González-Benito, 2005; Journeault et al., 2016; Melnyk et al., 2003; Moraga et al., 2019)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม และ ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Checklist) โดยเป็นคำถามให้เลือกตอบแบบคำตอบเดียว

ส่วนที่ 3 การดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียน สอบถามถึงระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนของบริษัท ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงาน 4 ด้าน ได้แก่ 1) การออกแบบ (Circular Design) 2) การนำกลับมาใช้ใหม่ (Resource Recovery) 3) การเลือกใช้วัสดุ (Circular Supplies) และ 4) การสนับสนุนความพอเพียง (Encourage Sufficiency) โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งออกเป็น 7 ระดับ คือ ระดับ 1 หมายถึง ไม่ได้ดำเนินการเลย ถึงระดับ 7 หมายถึง ได้ดำเนินการอย่างเต็มที่

ส่วนที่ 4 ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สอบถามถึงระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจโดยเฉลี่ยในช่วง 3 ปีที่ผ่านมาของบริษัท เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ซึ่งครอบคลุมผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน (Cash Flow from Operations) 2) รายได้รวม (Total Revenue) 3) กำไรจากการดำเนินงาน (Operating Profits) และ 4) ผลตอบแทนจากการลงทุน (Return on Investment) โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งออกเป็น 7 ระดับ คือระดับ 1 หมายถึง ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยอย่างมาก ถึงระดับ 7 หมายถึง ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจสูงกว่าค่าเฉลี่ยอย่างมาก

ส่วนที่ 5 เป็นส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเสนอแนะเพิ่มเติมได้ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผ่านการพิจารณาจากนักวิชาการที่เกี่ยวข้องด้านการบริหารสิ่งแวดล้อมจำนวน 2 ท่าน ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อมจำนวน 1 ท่าน (Hazzi & Maldaon, 2015) หลังจากนั้น แบบสอบถามได้ถูกกลั่นกรอง และได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยจึงดำเนินการใช้แบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลในขั้นต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อชี้แจงและขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และได้ขอทราบข้อมูลที่อยู่อีเมล (email address) เพื่อส่งลิงค์แบบสอบถามออนไลน์ให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม (Key Informant) จากนั้น ผู้วิจัยได้ส่งอีเมลรวมทั้งสิ้นจำนวน 492 ฉบับ มีระยะเวลาการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนกันยายนถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 ได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาจำนวน 90 ฉบับ

จากการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับจำนวน 90 ชุดนั้น พบว่ามีความสมบูรณ์และความครบถ้วนในเนื้อหา สามารถนำไปวิเคราะห์ได้จำนวน 87 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 17.68 ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 492 บริษัท ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เนื่องจากธุรกิจมีแนวโน้มที่จะไม่เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานของบริษัทและปฏิเสธการเข้าร่วมโครงการวิจัย (White & Luo, 2005) นอกจากนี้เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 รัฐบาลประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินเนื่องจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (ราชกิจจานุเบกษา, 2563) ทำให้ธุรกิจต้องปิดการประกอบกิจการเป็นการชั่วคราว แม้สถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 คลี่คลายดีขึ้นในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563 แต่เนื่องจากผลกระทบทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นทั่วโลก ทำให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต้องใช้มาตรา 75 ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 มีการหยุดประกอบกิจการ เลิกจ้าง หรือลดจำนวนพนักงานลง (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2563) ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความสนใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำรหัสของข้อมูลที่ได้มาประมวลผลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรม SPSS version 22 โดยได้วิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือวิจัยโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach พบว่า มีค่า 0.88 (ตัวแปรอิสระ) และ 0.93 (ตัวแปรตาม) ซึ่งมากกว่า 0.70 แสดงว่าเครื่องมือวิจัยมีความเหมาะสมในการเก็บข้อมูล เนื่องจากข้อคำถามที่ใช้วัดตัวแปรแต่ละตัวมีความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Reliability) (ประสพชัย พสุนนท์, 2557)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนและผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจคือการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังสมการ

$$FINPERF = \beta_0 + \beta_1DESIGN + \beta_2RECOVERY + \beta_3SUPPLY + \beta_4SUFFICIENCY + e$$

โดยที่	FINPERF	แทน	ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ
	DESIGN	แทน	การออกแบบ
	RECOVERY	แทน	การนำกลับมาใช้ใหม่
	SUPPLY	แทน	การเลือกใช้วัสดุ
	SUFFICIENCY	แทน	การสนับสนุนความพอเพียง

ผลการวิจัย

ข้อมูลตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 87 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรฝ่ายสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย 58 ราย (ร้อยละ 67) รองลงมาเป็นบุคลากรฝ่ายบุคคล 16 ราย (ร้อยละ 18) บุคลากรอื่น เช่น วิศวกร เจ้าหน้าที่ฝ่ายสื่อสารและกิจกรรมองค์กร ฯลฯ 9 ราย (ร้อยละ 10) และผู้บริหารระดับสูง 4 ราย (ร้อยละ 5)

ข้อมูลประเภทอุตสาหกรรมของผู้ประกอบการจำนวน 87 บริษัท พบว่าส่วนใหญ่อยู่ใน อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน 35 บริษัท(ร้อยละ 40) รองลงมาคือ โลหะ 15 บริษัท(ร้อยละ 17) อิเล็กทรอนิกส์ 14 บริษัท(ร้อยละ 16) เครื่องจักรและเครื่องกล 9 บริษัท(ร้อยละ 11) ปิโตรเคมี 5 บริษัท(ร้อยละ 6) เคมีภัณฑ์ 5 บริษัท(ร้อยละ 6) รีไซเคิล 2 บริษัท(ร้อยละ 2) สิ่งทอ 1 บริษัท(ร้อยละ 1) และผลิตภัณฑ์จากกระดาษ 1 บริษัท(ร้อยละ 1)

ในจำนวน 87 บริษัทนั้น เป็นบริษัทที่มีการส่งออกสินค้า 64 บริษัท(ร้อยละ 74) เป็นบริษัท รับจ้างผลิตโดยไม่มีตราสินค้าเป็นของตนเอง 65 บริษัท(ร้อยละ 75) บริษัทข้ามชาติ 66 บริษัท(ร้อยละ 76) ไม่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ 66 บริษัท(ร้อยละ 76) ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการระบบสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) 66 บริษัท(ร้อยละ 76) ส่วนบริษัทที่ได้รับรางวัลทางด้าน สิ่งแวดล้อม เช่น รางวัลอุตสาหกรรมสีเขียว รางวัลธงขาวดาวทอง รางวัลธงขาวดาวเขียว ฯลฯ ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา มีจำนวน 35 บริษัท(ร้อยละ 40)

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับการดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจ หมุนเวียนในอุตสาหกรรมการผลิตและแปรรูปในประเทศไทยพบว่า ธุรกิจมีการดำเนินงานอยู่ในระดับ ปานกลาง แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับการดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนในอุตสาหกรรมการผลิตและแปรรูป

การดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับการ ดำเนินงาน
1. การออกแบบ (Circular Design)	5.29	1.65	ปานกลาง
2. การนำกลับมาใช้ใหม่ (Resource Recovery)	5.47	1.67	ปานกลาง
3. การเลือกใช้วัสดุ (Circular Supplies)	5.11	1.85	ปานกลาง
4. การสนับสนุนความพอเพียง (Encourage sufficiency)	5.61	1.85	ปานกลาง

การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ โดยวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระแต่ละด้าน พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 2.068 ถึง 2.529 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่เกิดปัญหา Multicollinearity จากการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ กัน (Durongwatana, 2015)

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรการดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจ หมุนเวียนที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินการด้านเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมการผลิตและแปรรูป ด้วยวิธี Enter พบว่ามีเพียงด้านการเลือกใช้วัสดุ ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้าน เศรษฐกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = 1.996$) สำหรับการดำเนินงานตามหลัก เศรษฐกิจหมุนเวียนด้านการออกแบบ หรือด้านการนำกลับมาใช้ใหม่ หรือด้านการสนับสนุนความ พอเพียง ไม่พบว่ามีสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดัง แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ความถดถอย วิธี Enter

การดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจ หมุนเวียน	สัมประสิทธิ์ ความถดถอย	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน	t	p-value
ค่าคงที่	3.514	0.447	7.855	0.000
การออกแบบ	-0.104	0.107	-0.970	0.335
การนำกลับมาใช้ใหม่	0.034	0.109	0.315	0.754
การเลือกใช้วัสดุ	0.203	0.102	1.996	0.049*
การสนับสนุนความพอเพียง	0.082	0.092	0.895	0.374
F = 3.259 P = 0.016 Adjusted R Square = 0.095				

*p<0.05

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรการดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินการด้านเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมการผลิตและแปรรูปด้วยวิธี Stepwise พบว่าการเลือกใช้วัสดุ มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($t = 3.397$) ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจเชิงพหุที่ปรับค่า (Adjusted R Square) มีค่า 0.109 หมายถึง การดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนด้านการเลือกใช้วัสดุสามารถพยากรณ์ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจได้ร้อยละ 11 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ความถดถอย วิธี Stepwise

การดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจ หมุนเวียน	สัมประสิทธิ์ ความถดถอย	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน	t	p-value
ค่าคงที่	3.549	0.344	10.310	0.000
การเลือกใช้วัสดุ	0.215	0.063	3.397	0.001**
F = 11.536 P = 0.001 Adjusted R Square = 0.109				

**p<0.01

อภิปรายผล

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการออกแบบ ด้านการนำกลับมาใช้ใหม่ ด้านการเลือกใช้วัสดุ และด้านการสนับสนุนความพอเพียง ที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมการผลิตและแปรรูปในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

การดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนด้านการเลือกใช้วัสดุ (Circular Supplies) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมการผลิตและแปรรูป ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การนำวัสดุรีไซเคิลมาใช้เป็นวัตถุดิบหลักในการผลิต เป็นการลดการใช้ทรัพยากรใหม่ ทำให้ธุรกิจมีต้นทุนวัตถุดิบที่ต่ำลง เนื่องจากเป็นของเหลือใช้จากกระบวนการผลิตอื่น เช่น แบรินด์ tonlé (tonlé, n.d.) ได้ซื้อผ้าจากโรงงานตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูปที่ผลิตเครื่องแต่งกาย fast fashion ซึ่งเมื่อหมดฤดูกาลจะมีผ้าที่เหลือจากการตัดเย็บจำนวนมากและจำเป็นต้องกำจัดทิ้งเพื่อให้โรงงานมี

พื้นที่สำหรับเก็บผ้าลื้อดใหม่ ดังนั้น การที่ tonlé ได้ซื้อผ้าที่โรงงานไม่ต้องการอีกต่อไป นอกจากจะได้อะไรในราคาที่ต่ำ ยังเป็นวัตถุดิบที่มีคุณภาพดี สามารถนำมาตัดเย็บสินค้าที่มีคุณภาพสูง ส่งผลให้มีต้นทุนที่ต่ำลง มีรายได้เพิ่มขึ้นจากการขายสินค้าคุณภาพในราคาที่เหมาะสม ทำให้ธุรกิจมีผลกำไรเพิ่มขึ้น (กรรณา บัวคำศรี, 2562)

นอกจากนี้ การเลือกใช้วัสดุที่สามารถนำไปรีไซเคิลได้ หมุนเวียนกลับมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ เช่น Café Amazon Circular Living สาขา พิพิธ สเตชั่น สามย่าน ได้นำเยื่อกาแฟ (Coffee Chaff) ซึ่งเป็นของเหลือใช้จากโรงคั่วกาแฟ นำมาใช้เป็นวัสดุตั้งต้นในการทำโต๊ะ ตู้ เคา์เตอร์ ชั้นวางของ และเฟอร์นิเจอร์ (บริษัท พิพิธ โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน), 2562) ซึ่งเป็นการนำทรัพยากรมาใช้อย่างเต็มประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด สร้างความมั่นคงด้านทรัพยากรให้กับธุรกิจ รวมถึงสร้างความดึงดูดใจจากลูกค้าที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจมีผลประกอบการที่ดีอย่างยั่งยืน (อาภารัตน์ มหาพันธ์ และเรวดี อนุวัฒนา, 2562)

การดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนด้านการออกแบบ (Circular Design) และด้านการนำกลับมาใช้ใหม่ (Resource Recovery) ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ อาจเนื่องจากการออกแบบเพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบสินค้า หรือปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตใหม่เพื่อให้ง่ายต่อการแยกชิ้นส่วนและการประกอบชิ้นใหม่ รวมถึงการนำวัตถุดิบเหลือใช้กลับเข้าสู่กระบวนการผลิตใหม่นั้น จำเป็นต้องมีการลงทุนด้านเทคโนโลยี มีต้นทุนในการจัดหาวัตถุดิบเพิ่มขึ้น วิศวกรต้องใช้เวลาอย่างมากในการทำโครงการสิ่งแวดล้อม คนงานต้องสูญเสียเวลาในการคัดแยกขยะ ฯลฯ (Whitehead & Walley, 1994) ซึ่งอาจก่อให้เกิดต้นทุนที่เพิ่มขึ้นอย่างมากในปัจจุบัน และอาจต้องใช้ระยะเวลาพอสมควรในการคืนทุน ทำให้ไม่สามารถได้ข้อสรุปอย่างชัดเจน ว่าการออกแบบและการนำกลับมาใช้ใหม่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจในช่วงระยะเวลาอันสั้น

การดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนด้านการสนับสนุนความพอเพียง (Encourage Sufficiency) ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจของอุตสาหกรรม การผลิตและแปรรูป อาจเนื่องมาจากบริษัทกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ซึ่งมีจำนวนถึงร้อยละ 75 เป็นบริษัทรับจ้างผลิตตามคำสั่งซื้อและการออกแบบของเจ้าของตราสินค้า ซึ่งลูกค้าของบริษัทเหล่านี้มิใช่ผู้บริโภคลำดับสุดท้าย (end users) ดังนั้นการสนับสนุนความพอเพียงจึงไม่ส่งผลที่ชัดเจนต่อผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจของบริษัทกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย

อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนด้านการเลือกใช้วัสดุ สามารถพยากรณ์ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจได้เพียงร้อยละ 11 ดังนั้นอาจมีปัจจัยอื่นที่สามารถพยากรณ์ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการผลิตและแปรรูปได้อีกร้อยละ 89 ตัวอย่างเช่น การดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนด้านการแบ่งปัน (Sharing Platform) ที่มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่นการให้บริการสถานที่ทำงานร่วมกัน (Co-working Spaces) (อาภารัตน์ มหาพันธ์ และเรวดี อนุวัฒนา, 2562) หรือ บริษัทผู้ผลิตรถยนต์ Audi® เปิดให้บริการ car sharing ในแต่ละสาขา ซึ่งเป็นการช่วยลดทั้งการใช้ทรัพยากรในการผลิตและช่วยลดปริมาณยานพาหนะบนท้องถนน (De los Rios & Charnley, 2017)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

งานวิจัยของ De los Rios & Charnley (2017) ได้ศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจที่มีรูปแบบการดำเนินงาน (business model) ต่างกัน มีการดำเนินตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนที่แตกต่างกันไปในแต่ละด้าน ซึ่งธุรกิจสามารถเลือกใช้ไปประยุกต์ให้เหมาะสมกับลักษณะธุรกิจแต่ละแห่งได้ แต่จากการศึกษาอิทธิพลของการดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนในแต่ละด้านจากอุตสาหกรรมการผลิตและแปรรูปในประเทศไทย พบว่าการเลือกใช้วัสดุตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียน มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ อันประกอบด้วยกระแสเงินสดจากการดำเนินงาน รายได้รวม กำไรจากการดำเนินงาน และผลตอบแทนจากการลงทุน ดังนั้นผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการผลิตและแปรรูป ควรจัดหาหรือเลือกใช้วัสดุที่มาจากการใช้เศษหรือสามารถนำไปรีไซเคิลได้ นำมาเป็นวัตถุดิบหลักเพื่อสร้างความมั่นคงด้านทรัพยากรให้กับธุรกิจ แต่อย่างไรก็ตาม ต้นทุนในการดำเนินงานต้องไม่มากเกินไปกว่าประโยชน์ที่ธุรกิจจะได้รับ มิเช่นนั้นแล้วการดำเนินการตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนจะเป็นการก่อให้เกิดต้นทุนธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้น (Additional costs) (Plaza-Úbeda et al., 2009) รวมไปถึงธุรกิจยังคงต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ดีของสินค้า เพื่อที่จะได้รับการสนับสนุนและความจงรักภักดี (brand loyalty) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zink & Geyer (2017) ที่เสนอให้ธุรกิจที่มีการผลิตขั้นทุติยภูมิ (secondary production) ทำการผลิตและนำเสนอสินค้า ที่สามารถทดแทนสินค้าที่เกิดจากผลิตขั้นปฐมภูมิ (primary production) ได้อย่างแท้จริง ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูงและมีอายุการใช้งานยาวนาน ให้กับกลุ่มลูกค้าเดิมที่เคยบริโภคผลิตภัณฑ์ที่เกิดจากการผลิตขั้นปฐมภูมิ และมีการจัดจำหน่ายผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายเดิม เพื่อให้ลูกค้าเปลี่ยนมาบริโภคผลิตภัณฑ์ที่เกิดจากการผลิตขั้นทุติยภูมิโดยสิ้นเชิง เพื่อให้การดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนเกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งจากการลดปริมาณการผลิต (less production) และการลดปริมาณการบริโภคทรัพยากร (less consumption) อย่างแท้จริง (Zink & Geyer, 2017)

ผู้ประกอบการที่เป็นผู้รับจ้างผลิต (Original Equipment Manufacturers - OEM) ที่ไม่มีตราสินค้าเป็นของตนเอง นอกจากจะเพิ่มการลงทุนด้านการวิจัยเพื่อจัดหาและแปรรูปผลิตภัณฑ์จากวัสดุรีไซเคิลแล้ว ยังควรเพิ่มการลงทุนเพื่อพัฒนาตราสินค้าเป็นของตนเอง เพื่อสร้างความแตกต่างในสินค้าและบริการ (Differentiation Strategy) อันเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen et al. (2016)

นอกจากนี้ธุรกิจควรนำการปฏิบัติทางบัญชีสิ่งแวดล้อม เช่น การประเมินวัฏจักรชีวิตของผลิตภัณฑ์ (Life Cycle Assessment) มาประยุกต์ใช้ (Zink & Geyer, 2017) เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบต้นทุนและผลกำไรที่เกิดจากการดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียน และมีข้อมูลเพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง นำไปสู่การจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี ส่งผลให้อายุการใช้งานขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลีพร ไสสุทธิ์ และคณะ (2563)

หน่วยงานของรัฐควรมีการสนับสนุนส่งเสริมให้ธุรกิจมีการพัฒนาวัตถุดิบทดแทนที่ได้จากการรีไซเคิลจากขยะหรือของเสีย รวมถึงสนับสนุนให้มีการแยกประเภทขยะตั้งแต่ต้นทาง เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถนำไปแปรรูปได้ง่าย เป็นการลดต้นทุนการได้มาของวัตถุดิบสำหรับ

ผู้ประกอบการ รวมถึงลดต้นทุนด้านการกำจัดของเสียทั้งภาครัฐและเอกชน (อาภารัตน์ มหาจันทร์ และเรวดี อนุวัฒนา, 2562)

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ไม่สามารถระบุความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจด้านการออกแบบ หรือด้านการนำกลับมาใช้ใหม่ ที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมการผลิตและแปรรูปในประเทศไทย อาจเนื่องมาจากการศึกษาแบบตัดขวาง (cross sectional study) ซึ่งการลงทุนในเทคโนโลยีการผลิตเพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบสินค้าและกระบวนการผลิตตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียน อาจต้องอาศัยระยะเวลานานพอสมควรจึงคุ้มค่าแก่การลงทุน ดังนั้นควรมีการศึกษาระยะยาว (longitudinal study) รวมถึงศึกษาถึงปัจจัยอื่น หรือการดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนในด้านอื่น เช่น ด้านการแบ่งปัน (Sharing Platform) ที่อาจมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจในอนาคต

นอกจากนี้ ยังควรมีการศึกษาวิชาญกลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการผลิตและแปรรูป ที่มีตราสินค้าเป็นของตนเอง เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของการที่ธุรกิจมีนโยบายสนับสนุนความพอเพียง เช่นการมีพันธกิจที่ดำเนินธุรกิจไปพร้อมกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ทำให้ได้รับการสนับสนุนและสร้างความดึงดูดใจจากผู้บริโภค ส่งผลให้ธุรกิจมีผลการดำเนินงานทางเศรษฐกิจที่ดี และมีความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยได้รับการสนับสนุนจาก “ทุน 90 ปี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” กองทุนรัชดาภิเษกสมโภช

เอกสารอ้างอิง

- กรรณา บัวคำศรี. (2562). **รอบโลก by กรรณา บัวคำศรี | แพชั่นเบื่อง่าย หน่ายเร็ว. สืบค้นเมื่อ 22 ตุลาคม 2563, จาก** <https://www.youtube.com/watch?v=28Nnn4VESzQ>
- การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.). (2563). **ค้นหาโรงงาน. สืบค้นเมื่อ 29 มีนาคม 2563, จาก** <https://www.ieat.go.th/ieat-industry-port-factory/ieat-factory-search>
- พิมพ์ใจ พิมพ์พิลา. (2563). **‘BOPE’ แบรินด์รักษ์โลกไทย ที่ใช้ประโยชน์จากขยะพลาสติกจนหยุดสุดท้าย. สืบค้นเมื่อ 14 ตุลาคม 2563, จาก** <https://www.smethailandclub.com/entrepreneur-5729-id.html>
- บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน). (2562). **ปตท. – พีทีที โออาร์ – จีซี เปิด คาเฟ่ อเมซอน เซอร์คูล่า ลิฟวิ่ง คอนเซ็ปต์ แห่งแรกของไทย ใส่ใจสิ่งแวดล้อม ร่วมสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ตกแต่งร้านจากขยะแปรรูป. สืบค้นเมื่อ 14 ตุลาคม 2563, จาก** <https://www.pttggroup.com/th/updates/news/1112/>
- บริษัท เอ็น15 เทคโนโลยี จำกัด, (ม.ป.ป.) สืบค้นเมื่อ 14 ตุลาคม 2563, จาก <http://www.n15technology.com>

- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2563). ธุรกิจโคมา ปลดคนรายวัน ปิด 4 พันโรงงาน ช้อกกระลอกสอง. สืบค้นเมื่อ 14 ตุลาคม 2563, จาก <https://www.prachachat.net/csr-hr/news-485802>
- ประสพชัย พสุนนท์. (2557). ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในการวิจัยเชิงปริมาณ. วารสาร ปาฐกถา มหาวิทยาลัยทักษิณ, 27(1), 144-163.
- พุทธชาติ ลุนคำ. (2563). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2563-65 ธุรกิจนิคมอุตสาหกรรม มกราคม 2563. สืบค้นเมื่อ 29 มีนาคม 2563, จาก <https://www.krungsri.com/bank/th/Other/research/industry/industry-outlook.html?page=2>
- ราชกิจจานุเบกษา. (2563). ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในทุกเขตท้องที่ทั่วราชอาณาจักร. สืบค้นเมื่อ 14 ตุลาคม 2563, จาก http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2563/E/069/T_0001.PDF
- สำนักงานด้านที่ปรึกษาอุตสาหกรรมในต่างประเทศ.(2559) เศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy). สืบค้นเมื่อ 13 ตุลาคม 2563, จาก <https://thaiindustrialoffice.wordpress.com/2016/07/03>
- อัญชลีพร ไสสุทธิ์ และคณะ (2563). นวัตกรรมทางการบัญชีสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อการอยู่รอดขององค์กร: กรณีศึกษาของธุรกิจที่ได้รับการรับรอง ISO 14001 ในประเทศไทย. วารสาร วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 2(3), 29-41.
- อารัตน์ มหพันธ์ และ เรวดี อนุวัฒนา. (2562). Circular Economy เศรษฐกิจหมุนเวียน...ที่ทุกคนควรรู้. พิมพ์ครั้งที่ 1. ปทุมธานี: กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.).
- Aragón-Correa, J. A. (1998). Strategic proactivity and firm approach to the natural environment. *Academy of management journal*, 41(5), 556-567.
- Banerjee, S. B., Iyer, E. S., & Kashyap, R. K. (2003). Corporate environmentalism: Antecedents and influence of industry type. *Journal of marketing*, 67(2), 106-122.
- Bocken, N. M., De Pauw, I., Bakker, C., & van der Grinten, B. (2016). Product design and business model strategies for a circular economy. *Journal of Industrial and Production Engineering*, 33(5), 308-320.
- Burnett, R. D., & Hansen, D. R. (2008). Ecoefficiency: Defining a role for environmental cost management. *Accounting, Organizations and Society*, 33(6), 551-581.
- Chen, D., et al. (2016). "Survival strategy of OEM companies: a case study of the Chinese toy industry." *International Journal of operations & Production Management.*, 36(9) 1065-1088.

- Chen, Y.-S., Lai, S.-B., & Wen, C.-T. (2006). The influence of green innovation performance on corporate advantage in Taiwan. **Journal of business ethics**, 67(4), 331-339.
- Christ, K. L., & Burritt, R. L. (2013). Environmental management accounting: the significance of contingent variables for adoption. **Journal of cleaner production**, 41, 163-173.
- De los Rios, I. C., & Charnley, F. J. (2017). Skills and capabilities for a sustainable and circular economy: The changing role of design. **Journal of cleaner production**, 160, 109-122.
- Durongwatana, S. (2015). **Regression Models: Analytics-based Approach**. Bangkok: Protexts.com.
- Farré, Kenji. (2020). “Don’t Buy This Jacket” — Patagonia’s Daring Campaign Marketing lessons from a company defying the odds. Retrieved October 15, 2020, from <https://medium.com/better-marketing/dont-buy-this-jacket-patagonia-s-daring-campaign-2b37e145046b>
- González-Benito, J., & González-Benito, Ó. (2005). A study of the motivations for the environmental transformation of companies. **Industrial Marketing Management**, 34(5), 462-475.
- Hazzi, O., & Maldaon, I. (2015). A pilot study: Vital methodological issues. **Business: Theory and Practice**, 16(1), 53-62.
- Henri, J. F., & Journeault, M. (2018). Antecedents and Consequences of Eco-Control Deployment: Evidence from Canadian Manufacturing Firms. **Accounting Perspectives**, 17(2), 253-273.
- Journeault, M., De Ronge, Y., & Henri, J.-F. (2016). Levers of eco-control and competitive environmental strategy. **The British Accounting Review**, 48(3), 316-340.
- McKinsey & Company. (2014). **Moving toward a circular economy**. Retrieved October 22, 2020, from <https://www.mckinsey.com/business-functions/sustainability/our-insights/moving-toward-a-circular-economy#>
- Melnik, S. A., Sroufe, R. P., & Calantone, R. (2003). Assessing the impact of environmental management systems on corporate and environmental performance. **Journal of operations management**, 21(3), 329-351.
- Mokhtar, N., Jusoh, R., & Zulkifli, N. (2016). Corporate characteristics and environmental management accounting (EMA) implementation: evidence from Malaysian public listed companies (PLCs). **Journal of cleaner production**, 136, 111-122.

- Moraga, G., Huysveld, S., Mathieux, F., Blengini, G. A., Alaerts, L., Van Acker, K., De Meester, S., & Dewulf, J. (2019). Circular economy indicators: What do they measure? **Resources, Conservation and Recycling**, **146**, 452-461.
- Moreloop. (n.d.). **Moreloop**. Retrieved October 14, 2020, from <https://moreloop.ws/>
- Plaza-Úbeda, J., Burgos-Jiménez, J., Vazquez, D., & Liston-Heyes, C. (2009). The 'win-win' paradigm and stakeholder integration. **Business Strategy and the Environment**, **18**(8), 487-499.
- Setthasakko, W. (2010). Barriers to the development of environmental management accounting: An exploratory study of pulp and paper companies in Thailand. **EuroMed Journal of Business**, **5**(3), 315-331.
- Suansawat, R. (2013). **The Influence of Supply Chain Integration and Green Supply Chain Management Practices on Sustainable Firm Performance in Thai Manufacturing Industry**. Degree of Doctor of Philosophy, The university of Hull.
- Tonlé. (n.d.), Retrieved October 22, 2020, from <https://tonle.com/>
- Virtanen, T., Tuomaala, M., & Pentti, E. (2013). Controllability in a search for sustainability—case: energy efficiency in process industry. **Management accounting research**, **24**, 401-416.
- White, D. & Luo, A. (2005). Business survey response rates—Can they be improved. in **The American Statistical Association Proceedings of the Section on Survey Research Methods**, 3666-3668.
- Whitehead, B., & Walley, N. (1994). It's not easy being green. **Harvard Business Review**, **72**(3), 171-180.
- Zink, T. and R. Geyer (2017). Circular economy rebound. **Journal of Industrial Ecology**, **21**(3), 593-602.

การวิเคราะห์ต้นทุนการผลิตนักศึกษาโดยประยุกต์ใช้ระบบต้นทุนฐานกิจกรรม : กรณีศึกษา คณะ
บริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคนิคปากปาสัก นครหลวงเวียงจันทน์
ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

AN ANALYSIS OF STUDENT PRODUCTION COSTS BY APPLYING THE ACTIVITY BASED
COSTING SYSTEM : A CASE STUDY OF FACULTY OF BUSINESS ADMINISTRATION IN
PAKPASAK TECHNICAL COLLEGE, VIENTIANE CAPITAL,
LAOS PEOPLE'S DEMOCRATIC REPUBLIC

อุทอน สัพพันดอน¹ และ รชต สุวนสวัสดิ์²

¹บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี¹

²คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

Outhone Siphadone¹ and Rachata Suansawat²

¹Master of Business Administration, The Faculty of Graduate Studies,
Udon Thani Rajabhat University

²Faculty of Management Science, Udon Thani Rajabhat University

(Received: December 1, 2020; Revised: December 4, 2020; Accepted: January 13, 2021)

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากิจกรรมและตัวหลักต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการผลิตนักศึกษา เพื่อกำหนดต้นทุนการผลิตนักศึกษา โดยใช้ระบบต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity-based Costing : ABC) ในการคำนวณต้นทุนรายหลักสูตร และต้นทุนต่อหัวนักศึกษารายปี เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการทางการศึกษา โดยคำนวณหาต้นทุนการผลิตนักศึกษาต่อคนทั้งในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นกลาง (ปวช.) จำนวน 996 คน และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จำนวน 836 คน รวมทั้งสิ้น 1,802 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้บริหาร บุคลากรสายสนับสนุนและบุคลากรสายผู้สอนที่เกี่ยวข้องทราบเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์กรและทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในปีงบประมาณ 2562 จากเอกสารรายรับรายจ่ายเงินงบประมาณทั้งจากงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณรายได้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย เพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูลต้นทุนการผลิตนักศึกษาแต่ละหลักสูตร

ผลการวิจัยพบว่าการคำนวณต้นทุนการผลิตนักศึกษาทุนตลอดทั้งหลักสูตร (ระยะเวลา 2 ปี) ของระดับปวช. มีจำนวน 18,944.32 บาท โดยแบ่งเป็นของสาขาการบัญชีซึ่งมีต้นทุนสูงสุด (ในระดับปวช.) มีต้นทุนตลอดหลักสูตร 7,056.05 บาท มีต้นทุนต่อหัวนักศึกษา 3,528.03 บาท/ปี และสาขาเลขานุการมีจำนวนต้นทุนตลอดหลักสูตร 11,888.27 บาท มีต้นทุนต่อหัวนักศึกษา 5,944.14 บาท/ปี ส่วนหลักสูตรในระดับปวส. ต้นทุนตลอดทั้งหลักสูตรของระดับปวส. (ระยะเวลา 3 ปี) จำนวน 47,183.97 บาท โดยแบ่งเป็นของสาขาโลจิสติกส์มีต้นทุนตลอดหลักสูตร 15,519.41 บาท มีต้นทุนต่อหัวนักศึกษา 5,173.14 บาท/ปี สาขาการค้ำระหว่างประเทศมีต้นทุนตลอดหลักสูตร จำนวน 12,163.13 บาท มีต้นทุนต่อหัวนักศึกษา 4,054.37 บาท/ปี สาขาการตลาดมีต้นทุนตลอดหลักสูตร 11,916.85 บาท มีต้นทุนต่อหัวนักศึกษา 3,972.28 บาท/ปี และสาขาการจัดการสำนักงานมีต้นทุนตลอดหลักสูตร จำนวน 7,584.58 บาท มีต้นทุนต่อหัวนักศึกษา 2,528.19 บาท/ปี เรียงตามลำดับ

คำสำคัญ: ต้นทุนฐานกิจกรรม วิเคราะห์ต้นทุน การคำนวณต้นทุนการผลิตนักศึกษา

ABSTRACT

The purpose of this study was to study activities and cost drivers related to student production to calculate the cost of student production by using the activity-based costing (ABC) for course costs and the cost per student yearly to be a guideline for educational management by calculating the cost of student production per one student of the level in vocational certificate 996 students and the level of high vocational certificate (Diploma) 836 students, a total of 1,802 students. Executives, support staff and instructor personnel were interviewed; collecting data in the fiscal year 2019 from the documents of income, expenditure, budgetary budget, including the national budget and income budget. Statistics used in analysis included descriptive statistics, including percentage and mean, to describe the nature of the cost of a student in each course.

The results of the research showed that the total cost per course (for 2 years) at the vocational level was 18,944.32 baht, separated by the program of accounting cost 7,056.05 baht/year, the cost per student was 3,528.03 baht/year, the secretary program cost 11,888.27 baht/course, the cost per student was 5,944.14 baht/year. For the diploma level (for 3 years), the total cost per course was 47,183.97 baht/course. The highest cost is logistics program cost, which is 15,519.41 baht per course, 5,173.14 baht per student/year. Furthermore, the international trade program cost is 12,163.12 baht per course, and 4,054.37 baht per student/year. In addition, the marketing program cost is 11,916.85 baht, the cost per student was 3,972.28 baht/year and the program of office management cost is 7,584.58 baht, the cost per student was 2,528.19 baht/year.

Keywords: Activity-Based Costing, cost analysis, calculation of student's cost

บทนำ

ในปัจจุบันรัฐบาลของประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) จะใช้การบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ของแผนการพัฒนาศรษฐกิจในการบริหารงบประมาณให้มีประสิทธิภาพ งบประมาณแห่งรัฐของสถาบันหรือหน่วยงานของรัฐทุกแห่งได้มีการจัดทำข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การบริหารจัดการด้านทรัพยากรสินได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล การใช้จ่ายงบประมาณของรัฐบาลสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารงบประมาณของหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน ที่จะแสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่า ภายใต้อำนาจกฏของงบประมาณที่หน่วยงานภาครัฐได้รับ ซึ่งสามารถตรวจสอบ

ได้และควบคู่กับความสามารถในการจัดสรรงบประมาณเพื่อให้บรรลุตามยุทธศาสตร์ชาติ หน่วยงานศึกษาที่ได้รับงบประมาณแต่ละปี จึงต้องคิดหาแนวทางในการบริหารงบประมาณที่ได้รับตามนโยบายของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การปฏิบัติตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการและกีฬาเป็นการพัฒนาตามสภาพการณ์การเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี กระทรวงศึกษาธิการและกีฬาของสปป.ลาว ได้กำหนดให้มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวและวิทยาลัยเทคนิคปากปาก้าสักในสังกัดเขตอาชีวศึกษาเป็นสถาบันการศึกษาต้นแบบ เพื่อเป็นตัวอย่างในการจัดระบบการบริหารจัดการเกี่ยวกับรายรับ - รายจ่ายด้านวิชาการเพื่อให้สามารถสร้างเป็นกองทุนงบประมาณในการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน มีการปรับปรุงนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายหลักของสถาบันการศึกษาแต่ละแห่งในประเทศให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ เพื่อมุ่งสู่มาตรฐานและความเป็นเลิศด้านคุณภาพการศึกษาของสปป.ลาว (กระทรวงศึกษาธิการและกีฬา, 2562)

บทบาทของการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานราชการโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถาบันการศึกษา จะเห็นได้จากการพัฒนาระบบการบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน ในประเด็นของการคำนวณต้นทุนการผลิตนักศึกษา ซึ่งต้องการคำนวณค่าใช้จ่ายที่แท้จริงจากการดำเนินงาน เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการมากขึ้น อันส่งผลให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง สิ่งเหล่านี้ถือว่าเป็นการบริหารจัดการต้นทุนที่ทุกองค์กรควรให้ความสนใจอย่างยิ่ง เพื่อให้สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติของสปป.ลาว ในปี 2563 ซึ่งได้กล่าวถึงการศึกษาและพัฒนาสังคมให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล ทั้งนี้จะต้องให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ซึ่งเป็นแม่บทสำคัญในการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพและคุ้มครองทางสังคม (สำนักงานนายกรัฐมนตรี, 2560)

วิทยาลัยเทคนิคปากปาก้าสักก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2479 เป็นสถาบันอาชีวศึกษาภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลสปป.ลาว มีที่ตั้งอยู่ที่นครหลวงเวียงจันทน์ เปิดการเรียนการสอน 2 หลักสูตร คือ หลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มีทั้งสิ้น 17 สาขาวิชา 34 หลักสูตร มีจำนวนบุคลากรและครูทั้งสิ้น 184 คน จำนวนนักศึกษาทั้งหมด 5,961 คน (บทสรุปและแผนการพัฒนาวิทยาลัยเทคนิคปากปาก้าสัก, 2562)

ในปี 2562 ที่ผ่านมารูปแบบการดำเนินธุรกิจ ปฏิบัติตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการและกีฬา การดำเนินงานของวิทยาลัยได้ใช้จ่ายงบประมาณที่ได้รับจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งไม่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจริงของต้นทุนและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งทำให้มองเห็นเพียงแค่ภาพรวมเท่านั้น ไม่สามารถนำข้อมูลมาใช้ในการบริหารจัดการต้นทุนเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจได้เท่าที่ควร หากในปัจจุบันได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดนโยบายใหม่เพื่อความเป็นเอกภาพทั่วประเทศ ดังนั้นผู้บริหารจึงเห็นความสำคัญของข้อมูลต้นทุนแยกตามกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลต้นทุนและค่าใช้จ่ายของแต่ละส่วนงานอันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารทุกระดับในการวัดผลการดำเนินงาน การปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานโดยการมุ่งเน้นผลงานและผลลัพธ์ เช่น การควบคุมปัจจัยนำเข้าซึ่งต้องกระจายความรับผิดชอบในการบริหารการเงินให้หน่วยงานมีการจัดการที่เป็นระบบและมีความสอดคล้องกับการจัดสรรทรัพยากรเพื่อผลิตผลงานตามพันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของสถานศึกษาแต่ละแห่ง จึงจำเป็นต้องมีข้อมูลทางบัญชีที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง ครบถ้วนและนำไปใช้ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานต้นทุนใน

การผลิตและบริหารการจัดการทรัพยากรและการตรวจสอบกำกับดูแลองค์การของผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (อัจฉรา กลิ่นจันทร์, 2550) ส่งผลให้รัฐบาลได้นำระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ การคำนวณต้นทุนการผลิตจึงเป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงบประมาณที่สถานศึกษาต้องคำนวณต้นทุนการผลิตให้มีความถูกต้องและเหมาะสม เพื่อช่วยให้การบริหารงบประมาณมีประสิทธิภาพและที่สำคัญผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและทันที่

การศึกษาเรื่องต้นทุนการผลิตนักศึกษาจึงเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับการเป็นวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ซึ่งจะทำให้ทราบต้นทุนการผลิตนักศึกษาที่แท้จริง อีกทั้งเป็นการวัดผลการดำเนินงานในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริง สะท้อนให้เห็นถึงการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ ประหยัด คุ่มค่า โปร่งใส และเป็นธรรม รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการนำข้อมูลไปใช้เพื่อกำหนดนโยบายในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและเพื่อการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

คณะบริหารธุรกิจเป็นคณะหนึ่งของวิทยาลัยเทคนิคปากปาสัก ซึ่งมีจำนวนนักศึกษาประมาณ 47% ของจำนวนนักศึกษาทั้งหมดในวิทยาลัย คณะบริหารธุรกิจ ประกอบด้วย 6 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาการบัญชี สาขาเลขานุการ สาขาการตลาด สาขาการจัดการสำนักงาน สาขาโลจิสติกส์ สาขาการค้ำระหว่างประเทศ โดยแบ่งเป็น 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) คณะบริหารธุรกิจมีพันธกิจหลักในการผลิตนักศึกษาออกสู่ตลาดแรงงาน แต่มีคำถามที่น่าสนใจว่า คณะต้องจ่ายเงินจำนวนเท่าใดเพื่อใช้ในการผลิตนักศึกษาหนึ่งคนหรือที่เรียกว่าค่าใช้จ่ายต่อหัวนักศึกษา โดยจำแนกตามระดับสาขาและค่าใช้จ่ายในการจัดการเรียนการสอนมาจากกิจกรรมใดมากที่สุด และจากแหล่งใดเป็นสัดส่วนจำนวนเท่าใด ระหว่างงบประมาณแผ่นดินที่ได้รับจัดสรรให้กับวิทยาลัยและงบประมาณเงินรายได้ของวิทยาลัยเอง เพื่อให้เห็นถึงสัดส่วนภาระค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาจากแหล่งต่าง ๆ ว่ามีสัดส่วนเป็นอย่างไร ประกอบกับในยุคปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคแห่งการแข่งขัน การคำนวณ ต้นทุนที่ถูกต้องสามารถสะท้อนถึงการทำงานที่แท้จริงและถือเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารย่อมต้องคำนึงถึงอย่างยิ่ง เพื่อช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารทางการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ

ระบบต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity-Based Costing : ABC) เป็นระบบการคำนวณต้นทุนที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้การคำนวณต้นทุนผลิตภัณฑ์มีความถูกต้องมากขึ้นเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่กำลังเปลี่ยนไป โดยระบบ ABC เป็นระบบของการจัดสรรต้นทุนโดยในขั้นแรกจะจัดสรรค่าใช้จ่ายการผลิตให้กับกลุ่มหรือศูนย์กิจกรรม หลังจากนั้นแต่ละกลุ่มหรือศูนย์กิจกรรมจัดสรรค่าใช้จ่ายการผลิตภายในกลุ่มหรือศูนย์กิจกรรมของตนให้กับหน่วยของต้นทุน ซึ่งจะถูกรวมเข้าเป็นต้นทุนของผลิตภัณฑ์ตามจำนวนกิจกรรมที่ผลิตภัณฑ์นั้นๆ ใช้ โดยจะถูกเรียกจำนวนกิจกรรมที่นำมาเป็นฐานในการคำนวณต้นทุนภายในแต่ละกลุ่มหรือศูนย์กิจกรรมนั้นว่าตัวผลักดันต้นทุน (ศรีวิมล มีอำพล, 2560)

วิธีการคิดต้นทุนตามระบบต้นทุนฐานกิจกรรม ซึ่งเป็นระบบบัญชีที่ให้ข้อมูลตามความเป็นจริงของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นตามกิจกรรมจริง โดยระบบ ABC นี้ จะเป็นการให้ข้อมูลทางการเงินที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตนักศึกษาและการทำงานแก่ผู้บริหาร ระบบ ABC เป็นระบบการคำนวณและบริหารต้นทุนที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ดีกว่าการใช้ข้อมูลจากระบบบัญชีต้น

ทุนเดิม โดยมีข้อมูลทางด้านต้นทุนของกระบวนการและผลผลิตที่มีความถูกต้องแม่นยำ การวางระบบ ต้นทุนฐานกิจกรรม ทำในลักษณะของระบบการรายงานเพื่อบริหารงานมากกว่าที่จะนำเอาระบบ ต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้แทนที่ระบบต้นทุนบัญชีที่ใช้ในปัจจุบัน

การบริหารต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity Based Management : ABM) คือการพยายามที่จะลดต้นทุนในการผลิต โดยพยายามปรับปรุงกระบวนการผลิตเพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจต่อไปโดย นำกิจกรรมต่างๆ มาพิจารณาว่ากิจกรรมใดเป็นกิจกรรมที่เพิ่มมูลค่า หรือ กิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่า เมื่อสามารถระบุได้ว่ากิจกรรมใดเป็นกิจกรรมที่เพิ่มมูลค่า หรือ กิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่าจากนั้นฝ่ายบริหาร ต้องกำหนดนโยบายเพื่อพยายามลดหรือยกเลิกกิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่า เพื่อลดต้นทุนการผลิตลงอันจะทำให้ประสิทธิภาพการผลิตเพิ่มขึ้นและสามารถประหยัดต้นทุนการผลิตลงได้มาก

ในมุมมองของสถาบันการศึกษา ระบบ ABC เป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารงานเพื่อให้ฝ่าย บริหารบรรลุวัตถุประสงค์ นั่นคือ ฝ่ายบริหารมีการจัดเก็บข้อมูลต้นทุนของกิจกรรมและสาเหตุของ การเกิดต้นทุนที่แม่นยำกว่าระบบต้นทุนแบบเดิม วิธีนี้ทำให้การคำนวณต้นทุนการผลิตนักศึกษาที่ ถูกต้องมากยิ่งขึ้น โดยต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เป็นประเภทเดียวกันและมีพฤติกรรมเหมือนกันจะรวมไว้ ในจุดสะสมต้นทุนเดียวกัน และระบุเข้ากิจกรรมเป็นต้นทุนกิจกรรมที่อาศัยข้อมูลที่แท้จริงจากการ ปฏิบัติงานจริง นอกจากนี้ ฝ่ายบริหารสามารถเข้าใจการปฏิบัติงานโดยแบ่งกิจกรรมการทำงาน โดย แบ่งเป็นกิจกรรมที่เพิ่มมูลค่า และกิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่า โดยพยายามลดกิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่าลง เพื่อลดต้นทุนที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อสถาบันการศึกษา ภาควิชาและส่วนงานย่อยต่างๆ และทำ สำคัญสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ต้นทุนการผลิต นักศึกษาโดยประยุกต์ใช้ระบบต้นทุนฐานกิจกรรม กรณีศึกษาคณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคนิคปาก ป่าสัก นครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพื่อให้ทราบว่า คณะบริหารธุรกิจมีค่าใช้จ่ายในการผลิตนักศึกษาหนึ่งคนจำนวนเท่าใด โดยคำนวณค่าใช้จ่ายจริง ซึ่ง ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ต้นทุนในการผลิตนักศึกษาต่อ 1 คน จะเป็นแนวทางในการวางแผน บริหารต้นทุนเพื่อนำไปจัดสรรค่าใช้จ่ายหรืองบประมาณให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อคณะบริหารธุรกิจต่อไป และที่สำคัญนำรูปแบบการคำนวณนี้ไปเป็น ต้นแบบให้กับสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ที่มีบริบทหรือมีลักษณะที่คล้ายคลึงกับวิทยาลัยปากป่าสัก

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปคำนวณหาต้นทุนและกำหนดตัวหลักต้นทุน การศึกษาต่อหลักสูตรสาขาวิชา ต้นทุนการศึกษาต่อหัวนักศึกษา ที่เกิดขึ้นจริงในคณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคนิคปากป่าสัก
2. เพื่อวิเคราะห์ต้นทุนการผลิตนักศึกษา โดยประยุกต์ใช้ระบบต้นทุนฐานกิจกรรมในการ คำนวณต้นทุน
3. เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการจัดตั้งกองทุนงบประมาณการบริหารจัดการ ภายในวิทยาลัยเทคนิคปากป่าสัก

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องด้วยงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจกรณีศึกษา ดังนั้น ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยจึงได้จากการสัมภาษณ์กับผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารคณะบริหารธุรกิจ โดยผู้ให้ข้อมูลหลักประกอบด้วย บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการเรียนการสอนของหลักสูตรประกอบด้วย ผู้อำนวยการกับคณะผู้บริหาร 3 คน หัวหน้าฝ่ายวิชาการ 2 คน หัวหน้าฝ่ายกิจการนักศึกษา 1 คน หัวหน้าฝ่ายบริหาร 1 คน หัวหน้าฝ่ายแผนการร่วมมือ 1 คน หัวหน้าฝ่ายบุคลากร 1 คน หัวหน้าการเงิน 2 คน หัวหน้าคณะวิชาบริหารธุรกิจ 4 คน และหัวหน้า สาขาวิชาในคณะบริหารธุรกิจ จำนวน 6 คน รวมทั้งสิ้น 21 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เพื่อสัมภาษณ์คณะผู้บริหาร บุคลากรสายผู้สอน บุคลากรสายสนับสนุน และ หัวหน้าสาขาวิชาในคณะบริหารธุรกิจ และออกแบบสอบถามไดแนวทางการออกแบบจากลักษณะการปฏิบัติงาน โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ให้สัมภาษณ์ ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถามที่เกี่ยวกับ ข้อมูล วิสัยทัศน์ นโยบาย กลยุทธ์ และแผนงาน สัดส่วนของเวลาทำงานที่ใดใช้ในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.2 แบบเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลตามประเด็นเพื่อให้ได้ข้อมูลจำแนกตามรายละเอียดดังนี้

2.2.1 ข้อมูลจำนวนนักศึกษา และ ครูผู้สอนคณะบริหารธุรกิจของวิทยาลัยเทคนิคปากป้าสัก เพื่อใช้ประกอบในการคำนวณต้นทุนค่าใช้จ่ายในการผลิตนักศึกษา

2.2.2 ข้อมูลค่าใช้จ่ายจากเงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินงบประมาณรายได้ของวิทยาลัยเทคนิคปากป้าสัก

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการกับคณะผู้บริหาร 3 คน หัวหน้าฝ่ายวิชาการ 2 คน หัวหน้าฝ่ายกิจการนักศึกษา 1 คน หัวหน้าฝ่ายบริหาร 1 คน หัวหน้าฝ่ายแผนการร่วมมือ 1 คน หัวหน้าฝ่ายบุคลากร 1 คน หัวหน้าการเงิน 2 คน หัวหน้าคณะวิชาบริหารธุรกิจ 4 คน และหัวหน้าสาขาวิชาในคณะบริหารธุรกิจ 6 คน ใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ การศึกษาครั้งนี้จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ดังนี้

3.2.1 ข้อมูลจำนวนนักศึกษา จากข้อมูลพื้นฐานของวิทยาลัยเทคนิคปากป้าสัก ในปี พ.ศ. 2562 เพื่อนำมาใช้ในการคำนวณต้นทุนการผลิตนักศึกษา

3.2.2 ข้อมูลจำนวนบุคลากรสายผู้สอน และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการปันส่วนค่าใช้จ่ายของบุคลากรเข้าในต้นทุนการผลิตนักศึกษา

3.2.3 ข้อมูลด้านโครงสร้างของวิทยาลัยเทคนิคปากป้าสัก จากข้อมูลพื้นฐานประจำปีของวิทยาลัยเทคนิคในปีการศึกษา 2562 เพื่อนำมาจำแนกต้นทุนทางตรง ต้นทุนทางอ้อม และสาเหตุของการเกิดต้นทุนหรือตัวผลักดันต้นทุน

3.2.4 ข้อมูลด้านงบประมาณที่ใช้ได้รับจัดสรรจากงบประมาณแผ่นดิน และ งบประมาณเงินรายได้ จากเอกสารงบประมาณรายจ่ายประจำปีของวิทยาลัยเทคนิคปากป้าสัก และ เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับค่าเสื่อมราคาสินทรัพย์ จากรายงานของฝ่ายพัสดุ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์ดังนี้

4.1 วิเคราะห์และกำหนดกิจกรรม โดยวิเคราะห์จากภารกิจของหน่วยงานต้นทุนหลัก วิเคราะห์จากค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง

4.2 วิเคราะห์ตัวหลักต้นทุนที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปคำนวณหาต้นทุนการผลิตนักศึกษา ต่อหลักสูตร ของแต่ละสาขาวิชาในคณะบริหารธุรกิจ

4.3 พิจารณาข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องและผู้บริหาร

4.4 วิเคราะห์โดยการคำนวณค่าใช้จ่ายต่อหน่วยโดยใช้ระบบต้นทุนแบบเต็มของคณะ บริหารธุรกิจ เพื่อคำนวณต้นทุนการผลิตนักศึกษา

4.5 การวิเคราะห์ต้นทุนการผลิตนักศึกษา โดยใช้วิธีต้นทุนตามฐานกิจกรรม กับหลักสูตร ของคณะบริหารธุรกิจทั้ง 6 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาการบัญชี สาขาเลขานุการ สาขาการจัดการ สำนักงาน สาขาการตลาด สาขาโลจิสติกส์ และสาขาการค้าระหว่างประเทศ

ผลการวิจัย

จากข้อมูลที่น่ามาใช้เป็นข้อมูลค่าใช้จ่ายงบประมาณแผ่นดิน งบประมาณเงินรายได้และข้อมูล อื่น ๆ ที่ใช้ในการคำนวณที่เกิดขึ้นจริงสำหรับรอบระยะเวลาหนึ่งปี ในปีงบประมาณ 2562 (1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2562) รวมทั้งในการพิจารณาการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายต่อหน่วย โดยแยกตาม ต้นทุนทางตรงและต้นทุนทางอ้อมที่มีความชัดเจนของแต่ละหลักสูตรทั้งประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประกอบด้วย สาขาวิชาการบัญชี สาขาวิชาเลขานุการและประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประกอบด้วย สาขาวิชาตลาด สาขาวิชาการจัดการสำนักงาน สาขาวิชาโลจิสติกส์ สาขาวิชาการค้า ระหว่างประเทศ ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบการคำนวณเพื่อเป็นต้นแบบของการนำไปใช้ในสถานศึกษา ในรูปแบบระบบของการคำนวณต้นทุนการศึกษา ซึ่งนำหลักการคำนวณในการคิดต้นทุนกิจกรรม มาปรับใช้และทำการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายด้วยวิธีที่ผู้วิจัยได้ออกแบบแนวทางการคำนวณทางการศึกษา ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์และกำหนดกิจกรรมของคณะบริหารธุรกิจ เริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์ และการกำหนดกิจกรรมของคณะ เป็นการวิเคราะห์กิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในคณะบริหารธุรกิจ วิเคราะห์กิจกรรมที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้อง พร้อมนำกิจกรรมที่มีความสัมพันธ์กันนำมาจัดกลุ่ม รวมกันเป็น 6 กิจกรรม คือ กิจกรรมการเรียนการสอน กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา กิจกรรมการ แนะนำและที่ปรึกษา กิจกรรมการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน กิจกรรมการให้บริการสู่ชุมชน และกิจกรรมการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร แต่ละกิจกรรมถือเอาเกณฑ์จำนวนชั่วโมงของกิจกรรม เป็นหลักในการกำหนดตัวหลักต้นทุน

ขั้นตอนที่ 2 คำนวณหาต้นทุนทางตรงและต้นทุนทางอ้อมในการหาต้นทุนกิจกรรม ในแต่ละหน่วยงานจำแนกจากบัญชีแยกประเภทค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงของคณะบริหารธุรกิจของ

วิทยาลัยเทคนิคปากป้าสัก ในตารางที่ 1 ตารางแสดงต้นทุนทางตรงและต้นทุนทางอ้อมของคณะบริหารธุรกิจสำหรับรอบระยะเวลา 1 ปี 2562 (1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2562) โดยแยกต้นทุนทางตรงกับต้นทุนทางอ้อมเพื่อให้เห็นความชัดเจน ข้อมูลของค่าใช้จ่ายที่เกิดผลกระทบต่อต้นทุนการศึกษา ซึ่งต้นทุนรวมของคณะบริหารธุรกิจมีจำนวน 6,638,955.97 บาท แยกเป็นต้นทุนทางตรง เป็นจำนวน 2,886,294.81 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.47 ของค่าใช้จ่ายจากบัญชีแยกประเภท ต้นทุนทางอ้อม เป็นจำนวน 3,752,661.16 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.53 ของค่าใช้จ่ายจากบัญชีแยกประเภท ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการคำนวณต้นทุนทางตรง และ ต้นทุนทางอ้อมประจำปีงบประมาณ 2562
ของคณะบริหารธุรกิจ

รายการ	หน่วย : บาท		
	ปี 2562		
	ต้นทุนรวม คณะบริหารธุรกิจ	ต้นทุนทางตรง	ต้นทุนทางอ้อม
1. งบประมาณ			
เงินเดือนพื้นฐาน	2,110,348.37		2,110,348.37
เงินประจำตำแหน่ง	299,758.90		299,758.90
2. งบดำเนินงาน			
ค่าตอบแทนเงินนอกเวลาราชการ	563,877.05	563,877.05	
ค่าสอนนอกเวลาราชการ (เงินสอนพิเศษ)	1,417,050.15	1,417,050.15	
ค่าเงินเวรยาม	95,835.28		95,835.28
ค่าวัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่น	20,002.94		20,002.94
ค่าเครื่องแบบ	59,262.75		59,262.75
ค่าวัสดุสำนักงาน	309,501.86		309,501.86
ค่าวัสดุการศึกษา	706,564.07	706,564.07	
ค่าสาธารณูปโภค	495,082.52		495,082.52
ค่าพัฒนาบุคลากร	118,187.92	118,187.92	
3. งบลงทุน			
ค่าซ่อมแซมบำรุงครุภัณฑ์	33,921.20		33,921.20
ค่าซ่อมแซมบำรุงพาหนะ	2,642.55		2,642.55

ตารางที่ 1 ผลการคำนวณต้นทุนทางตรง และ ต้นทุนทางอ้อมประจำปีงบประมาณ 2562
ของคณะบริหารธุรกิจ (ต่อ)

หน่วย : บาท

รายการ	ปี 2562		
	ต้นทุนรวม คณะบริหารธุรกิจ	ต้นทุนทางตรง	ต้นทุนทางอ้อม
ค่าซ่อมแซมบำรุงอาคารและ สิ่งก่อสร้าง	107,708.79		107,708.79
4. งบเงินอุดหนุน (จัดสรรให้คณะโดยตรง)			
เงินนโยบายครอบครัว	31,944.21		
ก่อนรับบำนาญ	51,880.16		
5. งบรายจ่ายอื่น (รวม)			
ค่าใช้จ่ายกับงานราชการ	56,410.03		56,410.03
5. งบรายจ่ายอื่น (ต่อ)			
ค่าใช้จ่ายบริหารอื่น ๆ	75,686.78		75,686.78
ค่าใช้จ่ายส่งเสริมงานต่าง ๆ	80,615.62	80,615.62	
ซื้อสินทรัพย์คงที่รับใช้บริหาร	86,499.18		86,499.18
รวม	6,722,780.33	2,886,294.81	3,752,661.16

หมายเหตุ :

รายชื่อค่าใช้จ่ายบางรายการใช้ชื่อตามที่สปป.ลาว ที่ใช้จริง และการจัดสรรค่าใช้จ่ายบางรายการจะไม่ได้นำเข้าเป็น
ต้นทุนทางตรงและทางอ้อม เนื่องจากเป็นงบสวัสดิการสังคม เช่น เงินนโยบายครอบครัวก่อนรับบำนาญ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 3 ทำการปันส่วนต้นทุนทางตรงและทางอ้อมลงสู่สาขาวิชา ดังแสดงในตารางที่ 2
เป็นตารางสรุปต้นทุนทางตรงและต้นทุนทางอ้อมของแต่ละหลักสูตร ซึ่งเป็นการแยกต้นทุนทางตรง
และทางอ้อมลงสู่สาขาวิชา พบว่าสาขาวิชาการบัญชีมีต้นทุนทางตรงมากที่สุดเป็นจำนวน
1,338,823.02 บาท รองลงมาเป็นสาขาการตลาดตามลำดับ ต้นทุนทางตรงน้อยที่สุดคือสาขาวิชาโลจิสติกส์
เป็นจำนวน 203,843.55 บาท ส่วนต้นทุนทางอ้อมเป็นสาขาวิชาการบัญชีที่มีต้นทุนสูงที่สุด จำนวน
1,661,878.66 บาท น้อยที่สุดคือสาขาวิชาโลจิสติกส์จำนวน 297,644.33 บาท

ตารางที่ 2 ผลการสรุปต้นทุนทางตรงและต้นทุนทางอ้อมของแต่ละหลักสูตร

สาขา	ต้นทุนทางตรงรวม (บาท)	ต้นทุนทางอ้อมรวม (บาท)
สาขาวิชาการบัญชี	1,338,823.02	1,661,878.66
สาขาวิชาการตลาด	466,223.22	597,586.70
สาขาการจัดการสำนักงาน	364,956.70	470,529.62
สาขาวิชาเลขานุการ	294,189.15	416,338.61
สาขาวิชาการค้าระหว่างประเทศ	218,259.16	308,683.24
สาขาวิชาโลจิสติกส์	203,843.55	297,644.33
รวม	2,886,294.81	3,752,661.16

ขั้นตอนที่ 4 ทำการปันส่วนต้นทุนทางตรงและต้นทุนทางอ้อมลงสู่กิจกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้สำหรับการคำนวณต้นทุนการศึกษาของคณะบริหารธุรกิจ การปันส่วนค่าใช้จ่ายทั้งทางตรงและทางอ้อมลงสู่แต่ละกิจกรรมเข้าสู่แต่ละหลักสูตร เมื่อปันส่วนต้นทุนกิจกรรมได้แล้ว กิจกรรมการจัดการเรียนการสอนมีต้นทุนมากที่สุด เป็นจำนวนเงิน 4,457,370.36 บาท คิดเป็นร้อยละ 67.14 และกิจกรรมการวัดและประเมินผลการเรียนการสอนมีต้นทุนกิจกรรมน้อยที่สุด เป็นจำนวนเงิน 337,809.63 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.09 ดังแสดงในตารางที่ 3 และเมื่อพิจารณาต้นทุนกิจกรรมที่ปันส่วนเข้าหลักสูตรจะพบว่า สาขาการบัญชีได้รับการปันส่วนค่าใช้จ่ายมากที่สุด เป็นจำนวนเงิน 3,000,701.68 บาทคิดเป็นร้อยละ 45.20 และสาขาวิชาโลจิสติกส์ได้รับการปันส่วนค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด เป็นจำนวนเงิน 501,487.88 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.55 ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 3 แสดงการรวมต้นทุนรวมแต่ละกิจกรรมของแต่ละสาขาวิชา

กิจกรรม	ต้นทุนรวม (บาท)	ร้อยละ
กิจกรรมการเรียนการสอน	4,457,370.36	67.14
กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา	341,921.40	5.15
กิจกรรมการแนะแนวและที่ปรึกษา	562,547.31	8.47
กิจกรรมการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน	337,809.63	5.09
กิจกรรมการให้บริการสู่ชุมชน	562,547.31	8.47
กิจกรรมการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร	376,759.97	5.67
รวม	6,638,955.98	100.00

ตารางที่ 4 แสดงต้นทุนรวมแต่ละกิจกรรมที่ปันส่วนเข้าหลักสูตร

หลักสูตร	ต้นทุนรวมกิจกรรม (บาท)	ร้อยละ
สาขาการบัญชี	3,000,701.68	45.20
สาขาการตลาด	1,063,809.91	16.02
สาขาการจัดการสำนักงาน	835,486.32	12.58
สาขาเลขานุการ	710,527.76	10.70
สาขาการค้าระหว่างประเทศ	526,942.41	7.94
สาขาวิชาโลจิสติกส์	501,487.88	7.55
รวม	6,638,955.98	100.00

ขั้นตอนที่ 5 คำนวณต้นทุนต่อตัวผลิตภัณฑ์ต้นทุน มีการกำหนดตัวผลิตภัณฑ์ต้นทุนตามสาเหตุที่ก่อให้เกิดกิจกรรม โดยผู้วิจัยได้พิจารณาจากข้อมูลและผลลัพธ์ที่เกิดจากกิจกรรม ได้ถือเอาเกณฑ์จำนวนชั่วโมงที่เกิดขึ้นของแต่ละกิจกรรม เป็นการกำหนดตัวผลิตภัณฑ์ต้นทุนของค่าใช้จ่ายจากกิจกรรมต่างๆ เข้าสู่หลักสูตร ซึ่งได้สำรวจจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ทำให้สามารถกำหนดต้นทุนต่อตัวผลิตภัณฑ์และใช้เป็นฐานในการคำนวณต้นทุนผลิตภัณฑ์นักศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหารในการวัดผลการปฏิบัติงาน และ ใช้เป็นแนวทางในการควบคุมต้นทุนที่เกี่ยวข้องได้อีกด้วย

ขั้นตอนที่ 6 คำนวณต้นทุนการผลิตนักศึกษาต่อหนึ่งคน ดังแสดงในตารางที่ 5 เป็นการคำนวณต้นทุนต่อหัวนักศึกษารายปีของหลักสูตรในคณะบริหารธุรกิจแยกตามสาขา พบว่าในปีงบประมาณ 2562 ต้นทุนต่อหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ต้นทุนตลอดหลักสูตรของระดับ ปวช. จำนวน 18,944.32 บาท โดยแยกเป็นของสาขาการบัญชีมีต้นทุนตลอดหลักสูตร (2 ปี) 7,056.05 บาท มีต้นทุนต่อหัวนักศึกษา 3,528.032 บาท/ปี สาขาเลขานุการมีจำนวนต้นทุนตลอดหลักสูตร (2ปี) 11,888.27 บาท มีต้นทุนต่อหัวนักศึกษา 5,944.14 บาท/ปี และต้นทุนรวมต่อหลักสูตรของระดับ ปวส. จำนวน 47,183.97 บาท สาขาการจัดการสำนักงานมีต้นทุนตลอดหลักสูตร (3ปี) จำนวน 7,584.58 บาท มีต้นทุนต่อหัวนักศึกษา 2,528.19 บาท/ปี สาขาการตลาดมีต้นทุนตลอดหลักสูตร (3ปี) 11,916.85 บาท มีต้นทุนต่อหัวนักศึกษา 3,972.28 บาท/ปี สาขาโลจิสติกส์มีต้นทุนตลอดหลักสูตร (3ปี) 15,519.41 บาท มีต้นทุนต่อหัวนักศึกษา 5,173.14 บาท/ปี และสาขาการค้าระหว่างประเทศมีต้นทุนตลอดหลักสูตร (3ปี) จำนวน 12,163.13 บาท มีต้นทุนต่อหัวนักศึกษา 4,054.37 บาท/ปี

ตารางที่ 5 การสรุปต้นทุนต่อหัวนักศึกษาระดับปวช.และระดับปวส. แยกตามหลักสูตร

หน่วย : บาท

หลักสูตร	ต้นทุนรวมตลอดหลักสูตร	ต้นทุนต่อหัวนักศึกษาต่อปี
ระดับปวช. (ระยะเวลา 2 ปี)		
สาขาการบัญชี	7,056.05	3,528.03
สาขาเลขานุการ	11,888.27	5,944.14
รวม	18,944.32	
ระดับปวส. (ระยะเวลา 3 ปี)		
สาขาการจัดการสำนักงาน	7,584.58	2,528.19
สาขาการตลาด	11,916.85	3,972.28
สาขาโลจิสติกส์	15,519.41	5,173.14
สาขาการค้าระหว่างประเทศ	12,163.13	4,054.37
รวม	47,183.97	

สำหรับการคำนวณต้นทุนการผลิตนักศึกษาต่อหลักสูตรคือให้นำข้อมูลจากต้นทุนแต่ละหลักสูตรในแต่ละระดับหารด้วยจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนของแต่ละหลักสูตรและ เพื่อให้ได้ต้นทุนต่อหัวนักศึกษา คือนำต้นทุนการผลิตนักศึกษาตลอดหลักสูตรหารด้วยจำนวนปีที่ศึกษาตลอดหลักสูตร โดยมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ต้นทุนการผลิตต่อหลักสูตร} = \frac{\text{ต้นทุนทางตรง} + \text{ต้นทุนทางอ้อม}}{\text{จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนแต่ละหลักสูตร}}$$

$$\text{ต้นทุนต่อหัวนักศึกษา} = \frac{\text{ต้นทุนการผลิตต่อหลักสูตร}}{\text{จำนวนปีที่ศึกษาตลอดหลักสูตร}}$$

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ต้นทุนรวมของคณะบริหารธุรกิจวิทยาลัยเทคนิคปากป้าสัก จำแนกตามแหล่งเงินงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ โดยใช้ต้นทุนฐานกิจกรรมมีการจัดจำแนกต้นทุนทางตรงและทางอ้อมของค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยนำข้อมูลสนับสนุนมาจากการสัมภาษณ์ของหัวหน้าฝ่ายงานต่าง ๆ เช่น คณะผู้บริหาร ฝ่ายบริหาร ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายบุคลากร ฝ่ายกิจการนักศึกษา และฝ่ายแผนการและการร่วมมือ พร้อมกับหัวหน้าคณะและหัวหน้าสาขาวิชาพร้อมกับงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการคำนวณต้นทุนการศึกษา

การจำแนกต้นทุนทางตรงและทางอ้อม เพื่อนำข้อมูลไปคำนวณ ผู้วิจัยวิเคราะห์หาค่าใช้จ่ายของแต่ละรายการของต้นทุนทางตรงและต้นทุนทางอ้อมที่พร้อมกับการวิเคราะห์กิจกรรมของวิทยาลัยที่มีหลักเกณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สนธิญา สุวรรณราช (2552) อุมพร เกยเลื่อน (2555) และ ผกามาศ มูลวันดี (2560) ที่ศึกษาต้นทุนการผลิตนักศึกษาของสถาบันโดยใช้ต้นทุนฐานกิจกรรม ในขณะที่การวิเคราะห์กิจกรรมของต้นทุนในการกำหนดตัวผลิตภัณฑ์ต้นทุนตามระบบต้นทุนฐานกิจกรรม ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์กิจกรรมได้ 6 กิจกรรม ต้นทุนแต่ละกิจกรรมมีความแตกต่างกัน ดังนั้นในการกำหนดกิจกรรมจะไม่มีกิจกรรมที่ซ้ำซ้อนกันและกิจกรรมเหล่านั้นจะต้องมีความสัมพันธ์กับหลักสูตร การกำหนดกิจกรรม การกระจายต้นทุนหรือทรัพยากรสู่กิจกรรมแล้ว จึงกระจายต้นทุนกิจกรรมไปสู่ต้นทุนโดยอาศัยตัวผลิตภัณฑ์ต้นทุน สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงมณี โกมารทัต (2552) ที่ได้ให้แนวคิดว่ารระบบต้นทุนฐานกิจกรรมเป็นระบบการรวบรวมต้นทุนในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สนธิญา สุวรรณราช (2552) ที่ศึกษาการประยุกต์ใช้ต้นทุนฐานกิจกรรม มีการปันส่วน 2 ระดับ คือ การปันส่วนค่าใช้จ่ายเข้าสู่กิจกรรม โดยการใช้เกณฑ์การปันส่วนตามสัดส่วนค่าใช้จ่ายของแต่ละสาขา แล้วจึงปันส่วนค่าใช้จ่ายจากกิจกรรมเข้าสู่หลักสูตรตามตัวผลิตภัณฑ์ต้นทุนของแต่ละกิจกรรม ซึ่งแต่ละกิจกรรมของสาขาจะปันส่วนตามเกณฑ์จำนวนรายวิชา จำนวนชั่วโมงที่เกิดขึ้นและจำนวนนักศึกษา ซึ่งถือเป็นตัวผลิตภัณฑ์ต้นทุนของแต่ละกิจกรรม

จากการสรุปการคำนวณต้นทุนการศึกษาของคณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคนิคปากป้าสัก พบว่าในปี 2562 ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) โดยต้นทุนต่อหลักสูตรในระดับ ปวช. สาขาเลขานุการมีต้นทุนที่สูงที่สุด มีต้นทุนต่อหัวนักศึกษา 5,944.14 บาท/ปี เนื่องจากการจัดการเรียนการสอนนักศึกษาในแต่ละสาขามีการนำวัสดุและอุปกรณ์ในการพัฒนานักศึกษาที่ไม่เหมือนกัน และมีความแตกต่างกันออกไป ทั้งจำนวนนักศึกษาและการแบ่งปันบางกิจกรรมที่มีมูลค่าใกล้เคียงกันเกือบทุก ๆ สาขาจึงอาจเป็นสาเหตุทำให้ต้นทุนของสาขาเลขานุการสูงที่สุด ต้นทุนต่อหลักสูตรในระดับ ปวส. สาขาโลจิสติกส์มีต้นทุนที่สูงที่สุด โดยมีต้นทุนต่อหัวนักศึกษา 5,173.14 บาท/ปี ผลเนื่องจากค่าใช้จ่ายทางอ้อมมีกิจกรรมแต่ละกิจกรรมในสาขาเป็นสัดส่วนที่ค่อนข้างสูงตลอดหลักสูตร เพราะว่าในแต่ละปีการศึกษาในสาขาดังกล่าวมีกิจกรรมการเรียนการสอนที่ต้องมีการศึกษาดูงานและการฝึกอบรมพัฒนาครูบ่อยครั้งเพื่อพัฒนาหลักสูตร จึงทำให้ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากร รวมถึงค่าเดินทางในการพัฒนางานในต่างประเทศที่มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง จึงทำให้ต้นทุนทางอ้อมมีจำนวนมากและบางกิจกรรมมีการดำเนินกิจกรรมของบุคลากรสายสนับสนุนที่ให้การสนับสนุนกิจกรรมของทุกระดับการศึกษาส่งผลให้การปันส่วนค่าใช้จ่าย

จำเป็นต้องปันส่วนค่าใช้จ่ายลงไปที่ระดับการศึกษา จึงอาจเป็นสาเหตุทำให้ต้นทุนของสาขาโลจิสติกส์สูงขึ้น ผลจากค่าใช้จ่ายทางอ้อมมีการใช้กิจกรรมแต่ละกิจกรรมในสัดส่วนที่ค่อนข้างสูงส่วนหลักสูตรที่มีต้นทุนทางตรงสูงสุดคือสาขาการบัญชี เนื่องจากการจัดการเรียนการสอน และจำนวนนักศึกษามากกว่าสาขาอื่น ทำให้มีค่าใช้จ่ายทางตรงเกิดขึ้นมากกว่าสาขาอื่นๆ ต้นทุนทางตรง เช่น ค่าตอบแทน เงินสอนพิเศษ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของลัดดาภรณ์ อินตาทามแห (2557) และเจนจิรา ทิบุ่ง (2557) ที่กล่าวไว้ว่าค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการบริหารจัดการแต่ละกิจกรรม กิจกรรมใดที่ใช้ค่าใช้จ่ายมากน้อยเพียงใด ที่ได้รับภาระต้นทุนเข้ากิจกรรมนั้นจะทำให้ได้ต้นทุนการผลิตที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงที่สุด

การคำนวณต้นทุนการศึกษาเพื่อให้การบริหารจัดการทั้งแนวทางการศึกษาต่อไปในอนาคต การปันส่วนต้นทุนฐานกิจกรรมจะมีความสลับซับซ้อนมากขึ้นขึ้นอยู่กับโครงสร้างขององค์กรและวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งในการปันส่วนค่าใช้จ่ายจะต้องมีการจัดทำแผนงบประมาณให้ชัดเจนเพื่อกำหนดแนวทางในการปันส่วนค่าใช้จ่ายและอธิบายความสัมพันธ์ของโครงสร้างการปันส่วนที่เชื่อมโยงไปยังผลผลิตนั้น ระบบต้นทุนฐานกิจกรรมจึงมีความสำคัญต่อองค์กร เพราะจะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายกับกิจกรรมที่เกิดขึ้นทำให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรให้คณะบริหารธุรกิจ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่ผลิตนักศึกษา นำผลการคำนวณต้นทุนต่อหัวนักศึกษามาวิเคราะห์หาสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงการเพิ่มขึ้นหรือลดลง เพื่อสามารถควบคุมต้นทุนได้อย่างเหมาะสม

1.2 ระบบ ABC เป็นระบบที่ต้องใช้เวลาและค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงหากต้องการความละเอียดของแต่ละกิจกรรมการผลิตนักศึกษา การพัฒนาระบบ ABC จำเป็นต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานซึ่งมาจากฝ่ายต่าง ๆ ในวิทยาลัยเทคนิคปากป้าสัก ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมภายในวิทยาลัยเป็นอย่างดีและบุคคลที่มีความรู้เรื่องต้นทุนฐานกิจกรรม มีการทำความเข้าใจชี้แจงถึงสาเหตุการนำระบบ ABC มาใช้แก่บุคลากรและให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรม ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการคำนวณต้นทุนการศึกษา

1.3 การนำระบบ ABC ไปเป็นแนวทางในการคำนวณต้นทุนการศึกษา แนวทางปฏิบัติ ต้องมีการจำแนกกิจกรรมในการดำเนินงานของแต่ละส่วนงานได้อย่างละเอียดรวมทั้งสามารถกำหนดตัวหลักต้นทุนกิจกรรมได้อย่างถูกต้องและทำให้คำนวณต้นทุนได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้นและได้ข้อมูลที่มีประโยชน์ และนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจสำหรับการคิดต้นทุนการผลิตนักศึกษาได้อย่างถูกต้อง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไป การคำนวณต้นทุนกิจกรรมต่อหน่วยและสามารถทำให้ทราบว่ากิจกรรมใดที่จะส่งผลประโยชน์ต่อการดำเนินงานของวิทยาลัยอย่างไร เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการวาง

แผนการดำเนินงานและจัดทำกลยุทธ์ในการผลิตนักศึกษาในอนาคต ในเรื่องของการวิเคราะห์ต้นทุน นอกจากจะวิเคราะห์ต้นทุนการศึกษา ควรวิเคราะห์ต้นทุนทางด้านอื่นๆดังนี้

2.1 ศึกษาหลักการบริหารต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity Based Management : ABM) มาใช้ในวิทยาลัย เพื่อกำหนดเป็นกลยุทธ์ของวิทยาลัย และนำไปสู่การตัดสินใจเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงาน โดยพยายามลดกิจกรรมที่ไม่มีคุณค่าหรือไม่มีมูลค่า (Non value-added Activity) ให้กับองค์กรและพยายามส่งเสริมกิจกรรมที่มีคุณค่าหรือสร้างมูลค่า (Value-added Activity) ให้เพิ่มขึ้นกับองค์กร เพื่อให้การบริหารเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ศึกษาต้นทุนกิจกรรมต่อหน่วยอย่างต่อเนื่อง จะสามารถทำให้ทราบว่ากิจกรรมใด คุ่มค่าต่อการลงทุนหรือไม่ เพื่อการวางแผนที่ดีในอนาคต

2.3 วิเคราะห์ต้นทุนการผลิตสาขาอื่น ๆ ของวิทยาลัยด้วย นอกเหนือจากคณะ บริหารธุรกิจ เพื่อเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ของวิทยาลัย กับกิจกรรมการเรียนการสอน รวมไปถึงต้นทุน ต่างๆที่เกิดขึ้นในแต่ละกิจกรรม

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการและกีฬา. (2562). คำสั่งของรัฐมนตรีกระทรวงศึกษาธิการฉบับเลขที่ 309/ สสท. เกี่ยวกับการประหยัดรายจ่ายงบประมาณแห่งรัฐของแผนการศึกษาธิการและ กีฬา. กระทรวงศึกษาธิการและกีฬา.
- เจนจิรา ทีปุง. (2557). การวิเคราะห์ต้นทุนต่อหัวในการผลิตบัณฑิตหลักสูตรมหาบัณฑิต คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. รายงานการศึกษาระบบบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ดวงมณี โกมารทัต. (2559). การบัญชีต้นทุน. พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- บงกช อนันต์พันธ์. (2552). การประยุกต์ใช้ต้นทุนฐานกิจกรรมในการคำนวณต้นทุนผลิตนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ. วารสารคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์, 1(3), 33-45.
- ผกามาต มุลวันดี. (2560). การศึกษาการใช้ระบบต้นทุนฐานกิจกรรมในการคำนวณต้นทุนการผลิตนักเรียนของวิทยาลัยการอาชีพในเขตภาคเหนือ. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. 9(1), 137-138.
- แผนงานวิทยาลัยเทคนิคปากป้าสัก. (2560). บทสรุปและแผนการดำเนินงานประจำ วิทยาลัยเทคนิคปากป้าสัก (2559-2561). วิทยาลัยเทคนิคปากป้าสัก.
- ลัดดาภรณ์ อินตาหามแห. (2557). ต้นทุนฐานกิจกรรมหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิตสาขา วิศวกรรมไฟฟ้าและสาขาวิศวกรรมเครื่องกล คณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัย ขอนแก่น. รายงานการศึกษาระบบบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- วิทยาลัยเทคนิคปากป้าสัก. (2562). บทสรุปผลการจัดตั้งปฏิบัติงานประจำปีการศึกษา 2560-2561 และแผนการดำเนินงานประจำปีการศึกษา 2560-2561. วิทยาลัยเทคนิคปากป้าสัก.
- ศศิวิมล มีอำพล. (2560). การบัญชีเพื่อการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 24. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- สนธิญา สุวรรณราช. (2552). การประยุกต์ใช้ต้นทุนฐานกิจกรรมในสถานศึกษาเอกชน กรณีศึกษา โรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี. การค้นคว้าแบบอิสระบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (2560). การประหยัดรายจ่ายงบประมาณของรัฐ ฉบับเลขที่ 09/มิ.ย.ลง วันที่ 19 พฤษภาคม 2017. สำนักงานนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (2560). แผนพัฒนาเศรษฐกิจ-สังคมแห่งชาติ 5 ปี ครั้งที่ 8 (2016-2020) ผ่านกองประชุมครั้งประชุมฤกษ์ของสภาแห่งชาติชุดที่ 8. นครหลวงเวียงจันทน์ กระทรวงแผนการและการลงทุน.
- อัจฉรา กลิ่นจันทร์. (2550). การวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์, 13(1), 72-77.
- อุมาพร เกยเลื่อน. (2555). ต้นแบบการคำนวณต้นทุนการศึกษาโดยใช้ต้นทุนฐานกิจกรรมใน สถาบันอาชีวศึกษาเอกชน กรณีศึกษาโรงเรียนชุมชนแพบริหารธุรกิจเทคโนโลยี จังหวัดขอนแก่น. สารนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

การแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีต่อการเงิน
ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

OPINION OF THE CERTIFIED PUBLIC ACCOUNTANT

ON THE FINANCIAL STATEMENTS OF THAI LISTED COMPANIES

ฐานิตย์ เกษร¹ สุมินทร เบ้าธรรม¹ กนกทิพย์ สิริหงษา¹ ปิยวรรณ ปานพรหม¹ และ รัชฎาพร เรืองสวัสดิ์¹

Thanit Kesorn¹ Sumintorn Baotham¹ Kanoktip Srisonghad¹ Piyawan Panprom¹
and Ratchaporn Rueangsawat¹

¹คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

¹Faculty of Industry and Technology, Rajamangala University of Technology Isan,
Sakon-Nakhon Campus

(Received: August 30, 2020; Revised: November 24, 2020; Accepted: December 25, 2020)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีต่อการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยทำการศึกษาจากรายงานของผู้สอบบัญชีที่เปิดเผยในรายงานประจำปี พ.ศ. 2559-2561 ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทั้ง 8 กลุ่มอุตสาหกรรม จำนวน 678 บริษัท ผลการศึกษาพบว่า ผู้สอบบัญชีมีการแสดงความเห็นอย่างไม่มีเงื่อนไขมากที่สุด รองลงมาคือ การแสดงความเห็นอย่างมีเงื่อนไข และการไม่แสดงความเห็น ตามลำดับ และพบว่า ทั้ง 3 ปี ผู้สอบบัญชีไม่มีการแสดงความเห็นว่างบการเงินไม่ถูกต้องต่อการเงินของบริษัทจดทะเบียนฯ เมื่อจำแนกรายกลุ่มอุตสาหกรรม พบว่าการแสดงความเห็นอย่างมีเงื่อนไขของผู้สอบบัญชีที่มีต่อการเงินของบริษัทจดทะเบียนฯ ภาพรวมทั้ง 3 ปี ส่วนใหญ่พบที่กลุ่มสินค้าอุตสาหกรรม กลุ่มอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง และกลุ่มบริการ ส่วนการไม่แสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีที่มีต่อการเงินของบริษัทจดทะเบียนฯ ภาพรวมทั้ง 3 ปี พบที่กลุ่มสินค้าอุตสาหกรรม กลุ่มอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง และกลุ่มบริการ เช่นกัน

เหตุผลของการไม่แสดงความเห็นของผู้สอบบัญชี เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ผู้สอบบัญชีไม่สามารถหาหลักฐานการสอบบัญชีที่เหมาะสมอย่างเพียงพอเพื่อเป็นเกณฑ์ในการแสดงความเห็นต่อการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการ และการที่บริษัทถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

คำสำคัญ: การแสดงความเห็นอย่างไม่มีเงื่อนไข, การแสดงความเห็นอย่างมีเงื่อนไข, การแสดงความเห็นว่างบการเงินไม่ถูกต้อง, การไม่แสดงความเห็น, บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the opinions of certified public accountants as stated on the financial statements of Thai listed companies. This research surveys auditor's reports disclosed in the Company's Annual Reports for the year 2016-2018 of 678 companies in eight industry groups. The results showed that; the auditor has the most unqualified opinion. The second is qualified opinion and disclaimer, respectively. In all 3 years, the auditors did not give any adverse opinions regarding the accuracy of the financial statements. When identifying industry groups, the auditor's qualified opinion on the financial statements, for all 3 years, was mainly found at the industrials group, property & construction group, and services group. The auditor's use of a disclaimer on the financial statements was also mainly found at the industrials group, property & construction group, and services group.

The auditor's opinion contained a disclaimer when he could not find sufficient and appropriate auditing evidence to provide an opinion on the consolidated and separate financial statements, and if the company was involved in litigation.

Keywords: Unqualified Opinion, Qualified Opinion, Adverse Opinion, Disclaimers, Thai listed Companies

บทนำ

ตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 (มาตรา 11) ได้ระบุว่าผู้สอบบัญชีมีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบและแสดงความเห็นต่อการเงินโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้สอบบัญชีสามารถแสดงความเห็นต่อรายงานทางการเงินโดยให้ความเชื่อมั่นอย่างมีเหตุผลว่ารายงานทางการเงินนั้นได้แสดงฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของกิจการไว้อย่างถูกต้อง และเชื่อถือได้ด้วยเหตุผลว่าผู้ใช้งบการเงินให้ความสำคัญกับรายงานทางการเงินที่น่าเชื่อถืออันนั้นว่าควรต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชี ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกของกิจการ (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2562ค) โดยที่มาตรฐานการสอบบัญชีรหัส 700 (ปรับปรุง) ระบุว่า การแสดงความเห็นและการรายงานต่อการเงิน มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีและผู้บริหารให้มากขึ้น (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2562ก) นอกจากนี้ ในมาตรฐานการสอบบัญชี รหัส 705 (ปรับปรุง) ยังได้ระบุถึงการแสดงความเห็นแบบที่เปลี่ยนแปลงไปในรายงานของผู้สอบบัญชี ในกรณีไม่สามารถได้มาซึ่งหลักฐานการสอบบัญชีที่เหมาะสมอย่างเพียงพอ (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2562ข) จากงานวิจัยในอดีตพบว่า การแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดในมาตรฐานการสอบบัญชี รหัส 700 และรหัส 705 ในรายงานประจำปี 2558 (56-1) ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้สอบบัญชีแสดงความเห็นแบบไม่มีเงื่อนไขมากที่สุด รองลงมาคือ การแสดงความเห็นแบบมีเงื่อนไข โดยผู้สอบบัญชีได้ออกรายงานแบบ

ไม่แสดงความเห็น 0.82% เนื่องจากคดีฟ้องร้องเกี่ยวกับงบการเงินในประเภท สินทรัพย์ หนี้สิน และ ส่วนของผู้ถือหุ้นเป็นส่วนใหญ่ รวมถึง การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ทางราชการ ยกย่อง ทรัพย์สินในการอนุมัติให้สินเชื่อโดยมิชอบ (สินีนารถ พ่อไชย และคณะ, 2560) และ สุนิย์รัตน์ วุฒิจินดา นนท์ และปัญญา อิศระวรารณิข (2562) ได้ทำการเปรียบเทียบรายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตใน 2 ปีแรกที่รูปแบบรายงานเปลี่ยนไป พบว่า 3 อันดับแรกของเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ หรือ Key Audit Matter (KAM) ในรายงานของผู้สอบบัญชีทั้ง 2 ปีแรกเป็นเรื่องการรับรู้รายได้ การด้อยค่าของ สินทรัพย์ และการแสดงมูลค่าสินค้าคงเหลือ ตามลำดับ จากเหตุการณ์ดังกล่าว จึงจัดประกายให้ ผู้วิจัยสนใจที่ศึกษาการแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่อเนื่อง และศึกษาถึงสาเหตุของการไม่แสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีที่มีต้องงบการเงิน ของบริษัทจดทะเบียนฯ โดยทำการศึกษาเฉพาะรายงานของผู้สอบบัญชี ปี 2559-2561 รายงาน ประจำปี (56-1) ทั้ง 8 กลุ่มอุตสาหกรรมในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีต้องงบการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยปี พ.ศ. 2559-2561
2. เพื่อศึกษาถึงสาเหตุของการไม่แสดงความเห็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีต้องงบการเงินของ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยปี พ.ศ. 2559-2561

การทบทวนวรรณกรรม

รูปแบบการแสดงความเห็นและรายงานผู้สอบบัญชี

มาตรฐานการสอบบัญชี รหัส 700 (ปรับปรุง) เรื่อง การแสดงความเห็นและการรายงานต้องงบการเงิน กำหนดให้ผู้สอบบัญชีทำการพิจารณาเกี่ยวกับรูปแบบของความเห็นตามมาตรฐานการสอบบัญชี (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2562ก) ดังนี้

1. ผู้สอบบัญชีต้องแสดงความเห็นอย่างไม่มีเงื่อนไข เมื่อผู้สอบบัญชีสรุปว่างบการเงินได้จัดทำขึ้นในสาระสำคัญตามแม่บทการรายงานทางการเงินที่เกี่ยวข้อง

2. หากผู้สอบบัญชี

- (ก) สรุปจากหลักฐานการสอบบัญชีที่ได้รับว่า งบการเงินโดยรวมมิได้ปราศจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ หรือ

- (ข) ไม่สามารถได้มาซึ่งหลักฐานการสอบบัญชีที่เหมาะสมอย่างเพียงพอ เพื่อสรุปว่างบการเงินโดยรวมปราศจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ผู้สอบบัญชีต้องเปลี่ยนแปลงความเห็นในรายงานของผู้สอบบัญชีตามมาตรฐานการสอบบัญชีรหัส 705 (ปรับปรุง) เรื่อง การแสดงความเห็นแบบที่เปลี่ยนแปลงไปในรายงานของผู้สอบบัญชี (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2562ข)

3. มาตรฐานการสอบบัญชีรหัส 705 (ปรับปรุง) กำหนดไว้ว่า ผู้สอบบัญชีควรแสดงความเห็นอย่างมีเงื่อนไข ในกรณีนี้

(ก) ผู้สอบบัญชีได้รับหลักฐานการสอบบัญชีที่เหมาะสมอย่างเพียงพอให้สรุปได้ว่าแต่ละรายการหรือผลรวมหลายรายการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ แต่ไม่แผ่กระจายไปยังงบการเงิน หรือ

(ข) ผู้สอบบัญชีไม่สามารถหาหลักฐานการสอบบัญชีที่เหมาะสมอย่างเพียงพอเพื่อเป็นหลักฐานสนับสนุนการแสดงความเห็น แต่ผู้สอบบัญชีสรุปว่ามีความเป็นไปได้ที่การแสดงผลข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงซึ่งตรวจไม่พบ (ถ้ามี) จะส่งผลกระทบต่ออันเป็นสาระสำคัญ แต่ไม่แผ่กระจายไปยังงบการเงิน

4. ผู้สอบบัญชีควรแสดงความเห็นว่างบการเงินไม่ถูกต้อง เมื่อผู้สอบบัญชีได้รับหลักฐาน การสอบบัญชีที่เหมาะสมอย่างเพียงพอให้สรุปได้ว่าแต่ละรายการหรือผลรวมหลายรายการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ และแผ่กระจายไปยังงบการเงิน

5. ผู้สอบบัญชีต้องไม่แสดงความเห็นต่องบการเงิน เมื่อผู้สอบบัญชีไม่สามารถหาหลักฐานการสอบบัญชีที่เหมาะสมอย่างเพียงพอเพื่อเป็นหลักฐานสนับสนุนการแสดงความเห็น และผู้สอบบัญชีสรุปว่ามีความเป็นไปได้ที่การแสดงผลข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงซึ่งตรวจไม่พบ (ถ้ามี) จะส่งผลกระทบต่ออันเป็นสาระสำคัญ และแผ่กระจายไปยังงบการเงิน รวมไปถึง ผู้สอบบัญชีต้องไม่แสดงความเห็นต่องบการเงิน (ในกรณีที่มีความไม่แน่นอนหลายสถานการณ์ ซึ่งเกิดขึ้นได้ยาก) เมื่อผู้สอบบัญชีสรุปว่า ถึงแม้จะได้รับหลักฐานการสอบบัญชีที่เหมาะสมอย่างเพียงพอสำหรับความไม่แน่นอนแต่ละสถานการณ์ ก็ไม่สามารถสรุปได้ว่าจะแสดงความเห็นต่องบการเงินอย่างไร เนื่องจากความไม่แน่นอนต่าง ๆ อาจมีความสัมพันธ์กัน และมีความเป็นไปได้ที่จะสะสมผลกระทบต่องบการเงินเพิ่มมากขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร คือ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 8 กลุ่ม จำนวน 678 บริษัท โดยการเก็บข้อมูลบนเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2562)

ตารางที่ 1 จำนวนบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม ปี 2559-2561

ลำดับ	กลุ่มอุตสาหกรรม	จำนวนบริษัท
1	เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร	57
2	สินค้าอุปโภคบริโภค	45
3	ธุรกิจการเงิน	66
4	สินค้าอุตสาหกรรม	115
5	อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง	157
6	ทรัพยากร	53
7	บริการ	139
8	เทคโนโลยี	46
	รวม	678

2. **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** คือ แบบสำรวจรายการด้วยตนเอง (Checklist) ที่ผู้ศึกษาได้กำหนดขึ้นมาในรูปแบบตาราง และตารางสรุป โดยวิเคราะห์จากมาตรฐานการสอบบัญชี รหัส 700 (ปรับปรุง) และรหัส 705 (ปรับปรุง) รูปแบบการแสดงความเห็น ประกอบด้วย 1) การแสดงความเห็นอย่างไม่มีเงื่อนไข 2) การแสดงความเห็นอย่างมีเงื่อนไข 3) การแสดงความเห็นว่างบการเงินไม่ถูกต้อง และ 4) การไม่แสดงความเห็น

3. **การเก็บรวบรวมข้อมูล** ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากรายงานของผู้สอบบัญชี ในแบบแสดงรายการประจำปี (56-1) ปี 2559-2561

4. **การวิเคราะห์ข้อมูล** ทำการวิเคราะห์รูปแบบการแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีที่มีต่อบงการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปี พ.ศ. 2559-2561 โดยอธิบายผลลัพธ์ในรูปของค่าความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage) และประเด็นสรุปถึงสาเหตุในแต่ละรูปแบบของการแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชี

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีที่มีต่อบงการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปี พ.ศ. 2559-2561 ดังแสดงในตารางที่ 2 พบว่า ผู้สอบบัญชีมีการแสดงความเห็นอย่างไม่มีเงื่อนไขมากที่สุด รองลงมาคือ การแสดงความเห็นอย่างมีเงื่อนไข และการไม่แสดงความเห็น ตามลำดับ และพบว่า ทั้ง 3 ปี ผู้สอบบัญชีไม่มีการแสดงความเห็นว่างบการเงินไม่ถูกต้องต่อบงการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย นอกจากนี้ เมื่อทำการวิเคราะห์แนวโน้มของการแสดงความเห็นพบว่า การแสดงความเห็นแบบไม่มีเงื่อนไขมีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้น การแสดงความเห็นแบบมีเงื่อนไขมีแนวโน้มที่ลดลง และการไม่แสดงความเห็นนั้น พบว่า มีความไม่สม่ำเสมอ

สำหรับการแสดงความเห็นอย่างมีเงื่อนไขของผู้สอบบัญชีที่มีต่อบงการเงินของบริษัทจดทะเบียนฯ ภาพรวมทั้ง 3 ปี ส่วนใหญ่พบที่กลุ่มสินค้าอุตสาหกรรม กลุ่มอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง และกลุ่มบริการ เมื่อจำแนกรายปี พบว่า 1) ปี 2559 กลุ่มอุตสาหกรรมที่มีการแสดงความเห็นอย่างมีเงื่อนไขมากที่สุดคือ กลุ่มสินค้าอุตสาหกรรม กลุ่มอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง และกลุ่มบริการ 2) ปี 2560 กลุ่มอุตสาหกรรมที่มีการแสดงความเห็นอย่างมีเงื่อนไขมากที่สุดคือ กลุ่มอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง และ 3) ปี 2561 กลุ่มอุตสาหกรรมที่มีการแสดงความเห็นอย่างมีเงื่อนไขมากที่สุดคือกลุ่มบริการ ส่วนการไม่แสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีฯ ที่มีต่อบงการเงินของบริษัทจดทะเบียนฯ ภาพรวมทั้ง 3 ปี พบที่กลุ่มสินค้าอุตสาหกรรม กลุ่มอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง และกลุ่มบริการเช่นกัน

ตารางที่ 2 รูปแบบการความเห็นของผู้สอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปี พ.ศ. 2559-2561 จำแนกรายกลุ่มอุตสาหกรรม

กลุ่มอุตสาหกรรม	จำนวนบริษัท	รูปแบบการความเห็นของผู้สอบบัญชี					
		ไม่มีเงื่อนไข			มีเงื่อนไข		
		พ.ศ. 2559	พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561	พ.ศ. 2559	พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561
1. เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร	57	55	56	54	2	1	3
2. สินค้าอุปโภคบริโภค	45	44	44	44	1	1	1
3. ธุรกิจการเงิน	66	66	65	64	-	1	2
4. สินค้าอุตสาหกรรม	115	110	112	111	4	2	3
5. อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง	157	152	151	154	4	5	3
6. พยากร	53	50	50	50	3	3	3
7. บริการ	139	135	134	134	4	4	4
8. เทคโนโลยี	46	44	42	43	2	4	3
รวม	678	656	654	654	20	21	22
ร้อยละ	100	96.76	96.46	96.46	2.95	3.10	3.25

ตารางที่ 2 รูปแบบการความเห็นของผู้สอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปี พ.ศ. 2559-2561 จำแนกรายกลุ่มอุตสาหกรรม (ต่อ)

กลุ่มอุตสาหกรรม	จำนวนบริษัท	รูปแบบการความเห็นของผู้สอบบัญชี					
		งบการเงินไม่ถูกต้อง			ไม่แสดงความเห็น		
		พ.ศ. 2559	พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561	พ.ศ. 2559	พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561
1. เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร	57	-	-	-	-	-	-
2. สินค้าอุปโภคบริโภค	45	-	-	-	-	-	-
3. ธุรกิจการเงิน	66	-	-	-	-	-	-
4. สินค้าอุตสาหกรรม	115	-	-	-	1	1	1
5. อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง	157	-	-	-	1	1	-
6. พยากร	53	-	-	-	-	-	-
7. บริการ	139	-	-	-	-	1	1
8. เทคโนโลยี	46	-	-	-	-	-	-
รวม	678	-	-	-	2	3	2
ร้อยละ	100	-	-	-	0.29	0.44	0.29

นอกจากนี้ ผู้สอบบัญชีได้อธิบายเหตุผลของการไม่แสดงความเห็นที่มีต่อการเงินของบริษัทจดทะเบียนฯ โดยสรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มสินค้าอุตสาหกรรม ผู้สอบบัญชีได้อธิบายเหตุผลของการไม่แสดงความเห็นไว้ว่า

ปี พ.ศ. 2559 ผู้สอบบัญชีไม่สามารถหาหลักฐานการสอบบัญชีที่เหมาะสมอย่างเพียงพอเพื่อเป็นเกณฑ์ในการแสดงความเห็นต่อการเงินดังกล่าว

ปี 2560 และ ปี 2561 บริษัทถูกฟ้องร้องดำเนินคดี มีผลทำให้มีความไม่แน่นอนที่มีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่อเนื่อง ทั้งนี้ การดำเนินงานต่อเนื่องของบริษัทขึ้นอยู่กับผลการพิจารณาของศาลฎีกา ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร ปัจจุบันเหล่านี้ชี้ให้เห็นความไม่แน่นอนอย่างเป็นสาระสำคัญซึ่งอาจเป็นเหตุให้เกิดข้อสงสัยอย่างมีนัยสำคัญเกี่ยวกับความสามารถในการดำเนินงานต่อเนื่องของบริษัท

2. กลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง ผู้สอบบัญชีได้อธิบายเหตุผลของการไม่แสดงความเห็นไว้ว่า

ปี 2559 เนื่องจาก 1) บริษัทถูกฟ้อง ในข้อกล่าวหาร่วมกันและสนับสนุนเจ้าพนักงานและพนักงานในองค์การของรัฐ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ทางราชการ ยกย่องทรัพย์สินในการอนุมัติให้สินเชื่อโดยมิชอบ ทั้งนี้ บริษัทได้รับคำสั่งบังคับคดีจากศาลฎีกา จนถึงปัจจุบันยังไม่ได้มีการดำเนินการใดๆในเรื่องดังกล่าว 2) ผู้สอบบัญชีไม่สามารถใช้วิธีการตรวจสอบอื่นให้เป็นที่พอใจว่าการคำนวณประมาณรายได้ของการให้สิทธิการเช่าโดยวิธีกระแสเงินสดคิดลดที่ใช้ในการพิจารณาประเมินมูลค่ายุติธรรมของสิทธิการเช่าดังกล่าวเหมาะสมหรือไม่ เนื่องจากการประเมินราคาดังกล่าวอยู่ ภายใต้สมมุติฐานที่ไม่ปกติตามที่กล่าวข้างต้น ซึ่งมีความไม่แน่นอนอย่างมากว่าสถานการณ์ดังกล่าวจะคลี่คลายเมื่อใด 3) ผู้สอบบัญชีไม่สามารถใช้วิธีการตรวจสอบอื่นให้เป็นที่พอใจในความเหมาะสมของการด้อยค่าในมูลค่าของเงินให้กู้ยืมแก่บริษัทย่อยดังกล่าวได้ และ 4) จากสถานการณ์ของบริษัทในปัจจุบัน มีความไม่แน่นอนเกี่ยวกับความสามารถในการดำเนินงานต่อเนื่องของบริษัทซึ่งมีผลทำให้การจัดทำประมาณการรายได้ของโครงการ จากสภาพตลาดในปัจจุบันจึงไม่สามารถทำได้ อย่างถูกต้องและเหมาะสม จากข้อจำกัดโดยสถานการณ์ผู้สอบบัญชีจึงไม่สามารถใช้วิธีการตรวจสอบอื่นให้เป็นที่พอใจในมูลค่าประมาณการหนี้สิน ดังกล่าวว่าเหมาะสมหรือไม่

ปี 2560 เนื่องจากผู้สอบบัญชีไม่สามารถหาหลักฐานการสอบบัญชีที่เหมาะสมอย่างเพียงพอเพื่อเป็นเกณฑ์ในการแสดงความเห็นต่อรายงานของบริษัทที่ปรึกษาทางการเงินอิสระดังกล่าวเกี่ยวกับการประมาณการรายได้

3. กลุ่มบริการ ผู้สอบบัญชีได้อธิบายเหตุผลของการไม่แสดงความเห็นไว้ว่า

ปี 2560 บริษัทถูกธนาคารแห่งหนึ่งยื่นฟ้อง อันเนื่องมาจากภาระการค้ำประกันของบริษัทฯ ในฐานะผู้ค้ำประกันต่อหนี้สินของอดีตบริษัทย่อย คดีฟ้องร้องอยู่ภายใต้กระบวนการพิจารณาคดีของศาล ผลของคดีฟ้องร้องยังไม่สามารถระบุได้ในขณะนี้ และขึ้นอยู่กับกระบวนการยุติธรรมในอนาคต

ปี 2561 ผู้สอบบัญชีไม่สามารถหาหลักฐานการสอบบัญชีที่เหมาะสมอย่างเพียงพอเพื่อเป็นเกณฑ์ในการแสดงความเห็นต่อการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการดังกล่าว

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ผู้สอบบัญชีมีการแสดงความเห็นอย่างไม่มีเงื่อนไขมากที่สุด รองลงมาคือ การแสดงความเห็นอย่างมีเงื่อนไข และการไม่แสดงความเห็น ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สินีนาถ โพธิ์ไชย และคณะ (2560) ที่พบว่า ร้อยละ 95.69 ผู้สอบบัญชีแสดงความเห็นแบบไม่มีเงื่อนไข รองลงมาคือ ร้อยละ 3.49 ผู้สอบบัญชีแสดงความเห็นแบบมีเงื่อนไข ในขณะที่เหตุผลของการไม่แสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีในการศึกษาในครั้งนี้ ที่มึต้องบการเงินของบริษัทจดทะเบียนฯ ซึ่งได้ให้เหตุผลว่า เพราะผู้สอบบัญชีไม่สามารถหาหลักฐานการสอบบัญชีที่เหมาะสมอย่างเพียงพอเพื่อเป็นเกณฑ์ในการแสดงความเห็นต้องบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการ และการที่บริษัทถูกฟ้องร้องดำเนินคดีในข้อกล่าวหาว่าร่วมกันและสนับสนุนเจ้าพนักงานและพนักงานในองค์การของรัฐ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ทางราชการ ยกย่องทรัพย์สินในการอนุมัติให้สินเชื่อโดยมิชอบ ซึ่งผลก็สอดคล้องเช่นเดียวกันกับ สินีนาถ โพธิ์ไชยและคณะ (2560) ที่พบว่าผู้สอบบัญชีได้ออกรายงานแบบไม่แสดงความเห็นจำนวน 4 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 0.82 เนื่องจากคดีฟ้องร้องเกี่ยวกับงบการเงินในประเภท สินทรัพย์ หนี้สิน และส่วนของผู้ถือหุ้นเป็นส่วนใหญ่ รวมถึง การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ทางราชการ ยกย่องทรัพย์สินในการอนุมัติให้สินเชื่อโดยมิชอบ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้

ผลการวิจัยนี้ ชี้ให้เห็นถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนดในมาตรฐานการสอบบัญชี รหัส 700 (ปรับปรุง) และรหัส 705 (ปรับปรุง) ซึ่งพบว่าผู้สอบบัญชีได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดในมาตรฐานการสอบบัญชีดังกล่าว และเป็นไปตามรูปแบบการแสดงความเห็นทั้ง 4 รูปแบบ ตลอดจนชี้ให้เห็นถึงเหตุผลของการไม่แสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีที่มีต้องบการเงินของบริษัทจดทะเบียนฯ ทั้งนี้ ข้อกำหนดในมาตรฐานวิชาชีพ รวมถึงมาตรฐานการสอบบัญชี มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้น ผู้สอบบัญชี ควรให้ความสำคัญกับการติดตามความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เพื่อให้การตรวจสอบเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และมีการแสดงความเห็นต้องบการเงินได้อย่างถูกต้อง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเชิงลึกในกรณีที่ผู้สอบบัญชีแสดงความเห็นอย่างมีเงื่อนไขต้องบการเงินของบริษัทจดทะเบียนฯ เพื่อจะได้ทราบถึงสาเหตุของการแสดงความเห็นอย่างมีเงื่อนไข

2.2 ควรศึกษาการรับรู้ของผู้ใช้งบการเงินต่อการแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อพิสูจน์ว่า การแสดงความเห็นที่เปลี่ยนแปลงไปจะทำให้ผู้ใช้งบการเงินสนใจรายงานของผู้สอบบัญชีมากขึ้นหรือไม่

เอกสารอ้างอิง

- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2562). รายชื่อบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2562 จาก : <https://www.set.or.th/set/commonslookup.do?language=th&country=TH>.
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2562ก). มาตรฐานการสอบบัญชี รหัส 700 (ปรับปรุง) การแสดงความเห็นและการรายงานต่อการเงิน. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2562 จาก <http://www.fap.or.th/upload/9414/ttjvnkjJdF.pdf>
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2562ข). มาตรฐานการสอบบัญชี รหัส 705 (ปรับปรุง) การแสดงความเห็นแบบที่เปลี่ยนแปลงไปในรายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2562 จาก <http://www.fap.or.th/upload/9414/fKPMCohSnh.pdf>
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2562ค). พ.ร.บ. การบัญชี พ.ศ. 2543. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2562 จาก <https://www.tfac.or.th/Article/Detail/77007>
- สินีนารถ พ่อไชย, เจนจิรา นองแคน, อรรพรรณ สิงลา, และสุมินทร เบ้าธรรม. (2560). รูปแบบการแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. ใน การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- สุนิย์รัตน์ วุฒิจินดานนท์ และ ปัญญา อิศระวรวาณิช. (2562). รายงานของผู้สอบบัญชีแบบใหม่: ประสพการณ์ปีต่อมาในประเทศไทย. จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, 4(162), 24-53.

อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการ
ผลิตภัณฑ์รถพลังงานไฟฟ้า บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วเสงหลี กรุ๊ป)
The Influence of Service Quality Affecting Word-of-mouth
among Users of Electric Vehicle Products of H SEM Motor Company, Ltd.
(HUAHENGLEE GROUP)

ปิยะวัลย์ ไยบัว¹ และ วสุธิดา นูริตมนต์¹

Piyawan Yaibua¹ and Wasutida Nurittamont¹

¹คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
(ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกกรี)

¹Faculty of Business Administration and Information Technology Rajamangala University
of Technology Suvarnabhumi (Phra Nakhon Si Ayutthaya Wasukri)

(Received: July 30, 2020; Revised: December 18, 2020; Accepted: December 29, 2020)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการและการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์รถพลังงานไฟฟ้า และ 2) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์รถพลังงานไฟฟ้า บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วเสงหลี กรุ๊ป) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการรถพลังงานไฟฟ้าของ บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วเสงหลี กรุ๊ป) จำนวน 220 ราย วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์อิทธิพลของการคุณภาพการบริการโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์รถพลังงานไฟฟ้ามีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้ความมั่นใจอยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่ง ด้านการตอบสนองและด้านสิ่งที่สัมผัสได้อยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ และการบอกต่อแบบปากต่อปากอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์รถพลังงานไฟฟ้า พบว่า ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์รถพลังงานไฟฟ้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, การบอกต่อแบบปากต่อปาก, รถพลังงานไฟฟ้า

ABSTRACT

The purposes of this research were as follow. 1) To study the level of opinions of service quality and word-of-mouth of electric vehicle products users. 2) To explore the influence of service quality and word-of-mouth among electric

vehicle products users of H SEM Motor Company Limited (Huahenglee Group). This study is quantitative research. The samples group in this study were 220 electric vehicle products users of H SEM Motor Co., Ltd. (Huahenglee Group). Then use of software packages in analyzing statistical data such as frequency, percentage, average and standard deviation. Using multiple regression analysis to analyze the effect of service quality.

The study showed that electric vehicle products users have opinions about service quality, in empathy issue, reliability issue, and the aspect of giving confidence were at a very satisfying level. Meanwhile, the responsibility issue and impression issue were at a satisfactory level while word-of-mouth was at highly agreed. When the influence of service quality that affecting word-of-mouth among electric vehicle products users toward the quality of service in responsibility issue, reliability issue, and impression issue affecting the word-of-mouth of electric vehicle products users with statistical significance at the level of .05.

Keywords: Quality of Service, Word-of-Mouth, Electric Vehicle

บทนำ

ปัจจุบันหลายประเทศทั่วโลกได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีพลังงานไฟฟ้าเพื่อทดแทนการใช้พลังงานจากน้ำมันเชื้อเพลิง เนื่องจากสถานการณ์ในช่วงที่ผ่านมาเกิดวิกฤตความผันผวนของราคาน้ำมันในตลาดโลก ซึ่งพบว่าประเทศไทยได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าวเพราะเป็นประเทศที่มีการนำเข้าน้ำมันอยู่ในปริมาณสูง จากข้อมูลในปี 2561 ประเทศไทยนำเข้าน้ำมัน 8.2 แสนล้านบาท ต่อปีหรือร้อยละ 63 ของการบริโภคน้ำมันในประเทศ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2558) ซึ่งส่วนใหญ่ใช้เป็นน้ำมันเชื้อเพลิงในยานพาหนะทั้งในการขนส่งสินค้าและการคมนาคมของประเทศ ทั้งนี้ การเผาไหม้ของน้ำมันเชื้อเพลิงจากยานพาหนะยังส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจึงทำให้ผู้ประกอบการต่าง ๆ หันมาให้ความสำคัญกับการใช้พลังงานทดแทนในการดำเนินธุรกิจ และพลังงานที่ถูกนำมาใช้ทดแทนพลังงานเชื้อเพลิงก็คือ พลังงานจากไฟฟ้า ดังนั้น รถพลังงานไฟฟ้าจึงกลายเป็นทางเลือกที่ถูกกล่าวถึงมากขึ้นในกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการ โดยมีการเตรียมความพร้อมรับมือกับราคาน้ำมันในตลาดโลกที่มีการผันผวนอยู่ตลอดเวลา และพิจารณาเลือกใช้เทคโนโลยีพลังงานไฟฟ้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเข้ามาทดแทนซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ และยังจะช่วยลดการสร้างมลพิษในอากาศ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดที่เป็นหนึ่งในแผนนโยบายที่ภาครัฐกำลังเร่งผลักดัน และลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมโดยตั้งเป้าไว้ว่าในปี 2579 ประเทศไทยจะมียานยนต์พลังงานไฟฟ้าให้ได้มากถึง 1.2 ล้านคัน (สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน, 2559)

ทั้งนี้ การเลือกใช้รถพลังงานไฟฟ้าเป็นทางเลือกที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน เพราะมีคุณสมบัติด้านการใช้งานที่มีประสิทธิภาพความปลอดภัยและช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดอันตราย

ต่าง ๆ สามารถขับเคลื่อนได้อย่างสะดวกสบายไร้ความกังวล ลดต้นทุนในด้านการดูแลบำรุงรักษาและที่สำคัญยังช่วยรักษาสีเงาผิวล้อย่อมไม่ว่าจะเป็นมลพิษทางเสียง มลพิษทางอากาศ ในส่วนของการเติมพลังงานไฟฟ้ามีความสะดวกสบายสามารถชาร์จไฟได้กับระบบไฟฟ้าทั่วไป ซึ่งหลายสถานที่ทั้งห้างสรรพสินค้า อาคารสำนักงานรวมถึงสถานที่ท่องเที่ยวหลายแห่งได้ให้ความสำคัญกับพลังงานทางเลือกดังกล่าว ถือได้ว่าเป็นหนึ่งทางเลือกที่น่าสนใจผู้ประกอบการที่จะใช้งานในพื้นที่จำกัด อย่างเช่น ในพื้นที่โครงการหมู่บ้านจัดสรร โรงแรม รีสอร์ท เป็นต้น การใช้รถยนต์เดินทางไปมาระหว่างส่วนต่าง ๆ ของพื้นที่ดังกล่าวนั้นเป็นการสูญเสียทั้งค่าใช้จ่ายและพลังงานเกินความจำเป็น รถพลังงานไฟฟ้า ถือได้ว่าเป็นทางเลือกที่มีความคุ้มค่าคุ้มราคา และมีประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนที่สูง พร้อมทั้งพัฒนาให้สามารถตอบสนองความต้องการคนยุคใหม่ที่ต้องการประหยัดพลังงานและค่าใช้จ่าย (สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน, 2559) บริษัท เอช เชม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮิวสเฮลลี่ กรุ๊ป) เป็นผู้ประกอบธุรกิจด้านการให้บริการรถพลังงานไฟฟ้าที่ขับเคลื่อนด้วยมอเตอร์ไฟฟ้าโดยใช้พลังงานไฟฟ้าซึ่งเก็บอยู่ในแบตเตอรี่หรืออุปกรณ์เก็บพลังงานไฟฟ้าแบบอื่น ๆ ซึ่งข้อดีของมอเตอร์ไฟฟ้าที่ให้แรงบิดได้ทันทีทำให้รถพลังงานไฟฟ้ามีอัตราเร่งที่เรียบและรวดเร็ว รวมทั้ง มุ่งพัฒนาการบริการที่ดี ซึ่งคุณภาพการให้บริการคือความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจผู้ให้บริการ (ณรงค์ คັນวานิช, 2560) คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสามารถสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ (นุชนาถ บัวสุดตา, 2562) นอกจากนี้บริษัทฯ ได้เพิ่มทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการเพื่อตอบสนองการใช้งานที่แตกต่างของแต่ละธุรกิจทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด (ธนภฤต ตปนีย์, 2561) จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าคุณภาพการบริการที่ดีจะส่งผลให้การดำเนินการขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจและเพิ่มความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และบริการ (ไชยชนะ จันทอรารีย์, 2559)

อย่างไรก็ตามการดำเนินธุรกิจผู้ประกอบการต่างก็พยายามจะแสวงหากลยุทธ์ที่จะทำให้อผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ ซึ่งความประทับใจดังกล่าวจะนำไปสู่การกระจายข้อมูลข่าวสารไปยังผู้ใช้บริการด้วยกัน กลยุทธ์ที่สำคัญนั้นก็คือการสร้างคุณภาพการบริการที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น การให้บริการที่ดีเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการบอกต่อแบบปากต่อปากของข้อมูลการใช้งานไปยังผู้ที่สนใจหรือผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมายเดิมที่ยังคงให้ความไว้วางใจที่จะเลือกใช้บริการ การให้บริการที่หลากหลายช่องทางหรือรูปแบบในการขายต่าง ๆ รวมไปถึงความเป็นมืออาชีพของทีมงานในการบริการและดูแลผู้ใช้บริการตั้งแต่เริ่มกระบวนการซื้อจนถึงการบริการหลังการขาย ซึ่งปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและทำให้ประสบความสำเร็จนั้น การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพียงอย่างเดียวคงไม่เพียงพอที่จะเพิ่มยอดขายให้กับธุรกิจ ดังนั้น องค์ประกอบที่สำคัญก็คือ การบริการที่มีคุณภาพเพื่อให้อผู้ใช้บริการเกิดความพอใจและเกิดการบอกต่อ (วสุธิดา นุริตมนต์, 2562) ทั้งนี้ คุณภาพการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของอผู้ใช้บริการให้ได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ความหมายโดยทั่วไปนั้น คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจผู้ให้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสามารถสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ (ณรงค์ คันวานิช, 2560) ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการ โดยคุณภาพการบริการที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจนั้น Parasuraman, Zeithaml and Berry (2013) ได้

เสนอ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Service Quality) ประกอบด้วย (1) สิ่งที่มีสัมผัสได้ (Tangibles) คืองานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น (2) ความน่าเชื่อถือ(Reliability) คือการให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับผู้ใช้บริการ (3) การตอบสนอง (Responsive) คือความเต็มใจและความพร้อมในการบริการอย่างรวดเร็ว (4) การให้ความมั่นใจ (Assurance) คือการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและ (5) การเอาใจใส่ (Empathy) คือความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่องใช้เป็นแนวทางการให้บริการผู้ใช้บริการแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ คุณภาพการบริการที่ตื้นตันอยู่ที่ใช้บริการจะเป็นผู้กำหนดขึ้น ซึ่งผู้ใช้บริการแต่ละคนอาจจะมองคุณภาพบริการในแต่ละฉากเหตุการณ์ของการให้บริการที่แตกต่างกัน (เบญจมาภรณ์, 2561) ซึ่งคุณภาพการบริการที่ตื้นตันจะส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปาก โดยเป็นการสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ใช้บริการด้วยกันเองโดยถ่ายทอดเรื่องราวแบ่งปันข้อมูลความคิดเห็น และประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ (ศิมาภรณ์ สิทธิชัย, 2560) สำหรับการบอกต่อแบบปากต่อปาก ซึ่งถือเป็นกลยุทธ์ที่จะสนับสนุนให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งส่งผ่านข้อมูลเป็นการสร้างความเชื่อและการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมายจำนวนมากในเวลาอันรวดเร็วในการทำการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้สึก และความคิดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ระหว่างกัน ซึ่งนับว่ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการเป็นอย่างยิ่ง การที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ตื้นตันย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจ ประทับใจก่อให้เกิดผลดีต่อธุรกิจทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (รัตนะ พุทธิรักษา, 2560)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์พลังงานไฟฟ้า บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วเฮงหลี กรุ๊ป) เนื่องจากเป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงมาอย่างยาวนานในตลาดพลังงานไฟฟ้าและมีสาขาในการให้บริการถึง 3 สาขา ได้แก่ มหาสารคาม บังนา และภูเก็ต บริษัทเป็นผู้ดำเนินการให้บริการโดยตรงไม่ผ่านตัวแทน โดยมีผู้ใช้บริการทั้งลูกค้ารายเก่าที่ใช้บริการอย่างต่อเนื่องและมีลูกค้ารายใหม่ที่เข้ามาใช้บริการ ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนและปรับปรุงคุณภาพการบริการของบริษัทให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการและการบอกต่อแบบปากต่อปากผลิตภัณฑ์พลังงานไฟฟ้า บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วเฮงหลี กรุ๊ป)
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์พลังงานไฟฟ้า บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วเฮงหลี กรุ๊ป)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์พลังงานไฟฟ้าของ บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วเฮงหลี กรุ๊ป) ซึ่งทราบขนาดของประชากร จำนวน 452 คน ผู้วิจัยได้ใช้สูตรทราบขนาดของประชากรสูตรของ Yamane (1973) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ 220 คน

ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi - Stage Random Sampling) ขั้นตอนที่ 1 กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสาขา ประกอบด้วย สาขาบริหาร จำนวน 35 คน สาขาบางนา จำนวน 115 คน และสาขาภูเก็ต จำนวน 70 คน ขั้นตอนที่ 2 เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาเฉพาะผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (Purposive Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามแบบมีตัวเลือก ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านคุณภาพการบริการ ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบอกต่อแบบปากต่อปาก และส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิด โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามแบบ Rating Scale แบ่งเป็น 5 ระดับ ในขณะที่ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ทำการทดสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความสมบูรณ์ การครอบคลุมเนื้อหา โครงสร้าง และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม (Item-Objective Congruence Index : IOC) โดยพบว่าทุกคำถามมีค่าความสอดคล้องมากกว่า 0.50 ในทุกข้อคำถาม มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 และได้ดำเนินการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยทดลองใช้แบบสอบถาม (Try out) จำนวน 30 ชุด โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มที่มีลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่ผู้ที่ถูกเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.72 – 0.80 มากกว่า 0.70 ทุกตัวแปร ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงมีความเชื่อมั่น และมีความน่าเชื่อถือเพียงพอ สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยเริ่มจากการขอหนังสืออนุญาตเก็บข้อมูลจากทางคณะบริหารธุรกิจ เพื่อเป็นการยืนยันว่าการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาทำการศึกษาไม่ได้มีวัตถุประสงค์อื่นหรือนำข้อมูลทางธุรกิจไปใช่นอกเหนือการศึกษา จากนั้นส่งหนังสือไปยัง บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วหงหลี กรุ๊ป) สาขาบริหาร สาขาบางนา และสาขาภูเก็ต เพื่อขออนุญาตทำการเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการ โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 ถึง มิถุนายน พ.ศ. 2563 และดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2563

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น (1) การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ซึ่งใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับอธิบายระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และอธิบายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์รถพลังงานไฟฟ้าที่ใช้บริการบริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วเสงหลี กรุ๊ป) (2) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อตรวจสอบ คุณสมบัติของข้อมูล และใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter เป็นการทดสอบตัวแปรอิสระโดยการนำตัวแปรอิสระทุกตัวร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตาม ซึ่งจะทำให้ทราบอิทธิพลของตัวแปรทุกตัวที่มีต่อตัวแปรตาม

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ด้านข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 มีอายุอยู่ระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 59.10 ส่วนใหญ่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอนกประสงค์ จำนวน 67 คัน คิดเป็นร้อยละ 30.50 พนักงานขายบริษัทฯ มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการเป็นจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 และวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 50.90 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์รถพลังงานไฟฟ้าบริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วเสงหลี กรุ๊ป)

ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	107	48.60
หญิง	113	51.40
รวม	220	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	00	00.00
20 – 30 ปี	74	33.60
31 – 40 ปี	61	27.70
41 – 50 ปี	34	15.50
51 – 60 ปี	35	15.90
มากกว่า 60 ปี	16	7.30
รวม	220	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	42	19.10
ปริญญาตรี	130	59.10
สูงกว่าปริญญาตรี	48	21.80
รวม	220	100.00

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการ
ผลิตภัณฑ์รถพลังงานไฟฟ้าบริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วเซงหลี กรุ๊ป) (ต่อ)

ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ประเภทของรถไฟฟ้าที่ท่านเลือกใช้บริการ		
รถกอล์ฟไฟฟ้า	55	25.00
รถชมวิวไฟฟ้า	53	24.00
รถไฟฟ้าเอนกประสงค์	67	30.50
รถสามล้อไฟฟ้า	45	20.50
รวม	220	100.00
5. ใครเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการ		
ประสบการณ์ของท่านเอง	64	29.00
เพื่อน/บุคคลที่รู้จัก/บุคคลใกล้ชิด	82	37.30
พนักงานขายบริษัท	71	32.30
อื่นๆ ได้แก่ การโฆษณาโดยใช้บุคคลที่มีชื่อเสียง	3	1.40
รวม	220	100.00
6. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการของท่าน		
การใช้เพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล	112	50.90
ใช้ประกอบธุรกิจ	98	44.50
อื่น ๆ ได้แก่ หน่วยงานราชการ	10	4.60
รวม	220	100.00

การวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวม ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = 0.28) อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการเอาใจใส่ ($\bar{x} = 4.52$, S.D. = 0.34) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 4.37$, S.D. = 0.36) และด้านการให้ความมั่นใจ ($\bar{x} = 4.28$, S.D. = 0.41) อยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่ง และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ ด้านการตอบสนอง ($\bar{x} = 4.19$, S.D. = 0.38) และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = 0.59) อยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์รถพลังงานไฟฟ้า
บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วเซงหลี กรุ๊ป)

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	4.11	0.59	ค่อนข้างพึงพอใจ
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.37	0.36	พอใจอย่างยิ่ง
3. ด้านการตอบสนอง	4.19	0.38	ค่อนข้างพึงพอใจ
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	4.28	0.41	พอใจอย่างยิ่ง
5. ด้านการเอาใจใส่	4.52	0.34	พอใจอย่างยิ่ง
รวม	4.29	0.28	พอใจอย่างยิ่ง

การวิเคราะห์การบอกต่อแบบปากต่อปากของกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวม ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = 0.34) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการของบริษัทฯ กับบุคคลอื่น ๆ เสมอ ($\bar{x} = 4.55$, S.D. = 0.57) รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการมักจะบอกเล่าประสบการณ์ที่ดีในการรับบริการจากบริษัทฯ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่ต้องการใช้บริการรายใหม่ ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = 0.61) ผู้ใช้บริการมักจะแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้บริการของบริษัทฯ ที่ประทับใจกับบุคคลอื่น ($\bar{x} = 4.44$, S.D. = 0.62) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อมีโอกาสจะแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการกับทางบริษัทฯ ($\bar{x} = 4.12$, S.D. = 0.69) และหากมีผู้สนใจซักถามข้อมูลเกี่ยวกับบริการจะแบ่งปันข้อมูลและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของทางบริษัทฯ ในเชิงบวก ($\bar{x} = 4.07$, S.D. = 0.70) อยู่ในระดับเห็นด้วย ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นของการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์รถพลังงานไฟฟ้า บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วเฮงหลี กรุ๊ป)

การบอกต่อแบบปากต่อปาก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการกับบุคคลอื่น ๆ เสมอ	4.55	0.57	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. หากมีโอกาสจะแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ	4.12	0.69	เห็นด้วย
3. มักจะบอกเล่าประสบการณ์ที่ดี เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่ต้องการใช้บริการรายใหม่	4.48	0.61	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. หากมีผู้สนใจซักถามข้อมูลจะแบ่งปันข้อมูลและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการ ในเชิงบวก	4.07	0.70	เห็นด้วย
5. แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารการใช้บริการกับบุคคลอื่น	4.44	0.62	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	4.33	0.34	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อตรวจสอบเงื่อนไขการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณนั้น พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่เป็นองค์ประกอบของคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์ต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์รถพลังงานไฟฟ้า บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วเฮงหลี กรุ๊ป) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.10–0.57 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 0.80 และเมื่อพิจารณาร่วมกับค่า VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 1.04 -1.87 ซึ่งไม่เกิน 10 และ ค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.54–0.96 ซึ่งอยู่ระหว่าง 0–1 สรุปได้ว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระซึ่งเป็นองค์ประกอบของคุณภาพการบริการนั้นไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity จึงสามารถนำไปทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ได้ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ
กับการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์พลังงานไฟฟ้า บริษัท
เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วเซ่งหลี กรุ๊ป)

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	VIF	Tolerance
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	1.00	0.11*	0.19*	0.12*	0.10*	0.14*		
2. ด้านความน่าเชื่อถือ		1.00	0.43*	0.27*	0.57*	0.35*	1.87	0.54
3. ด้านการตอบสนอง			1.00	0.29*	0.57*	0.39*	1.14	0.88
4. ด้านการให้ความมั่นใจ				1.00	0.30*	0.28*	1.58	0.63
5. ด้านการเอาใจใส่					1.00	0.40*	1.55	0.65
6. การบอกต่อแบบปากต่อปาก						1.00	1.04	0.96

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

การวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์พลังงานไฟฟ้า บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วเซ่งหลี กรุ๊ป) ประกอบด้วย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจและด้านการเอาใจใส่ พบว่า ตัวแปรอิสระดังกล่าวร่วมกันอธิบายอิทธิพลของคุณภาพการบริการได้ร้อยละ 22 ซึ่งพิจารณาจากค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.22 และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านโดยเรียงลำดับตามอิทธิพล พบว่า ด้านการตอบสนอง ($b=0.17$, $p < 0.05$) ด้านความน่าเชื่อถือ ($b=0.13$, $p < 0.05$) และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ($b=0.10$, $p < 0.05$) มีอิทธิพลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์พลังงานไฟฟ้า บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วเซ่งหลี กรุ๊ป) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนด้านการให้ความมั่นใจ ($b=0.11$, $p > 0.05$) และด้านการเอาใจใส่ ($b=0.06$, $p > 0.05$) ไม่มีอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์พลังงานไฟฟ้า บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วเซ่งหลี กรุ๊ป) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 ผลการศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการ
ผลิตภัณฑ์พลังงานไฟฟ้า บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วเซ่งหลี กรุ๊ป)

คุณภาพการบริการ	การบอกต่อแบบปากต่อปาก			t	Sig.
	สัมประสิทธิ์การถดถอย (b)	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.D.)	β		
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	0.10	0.05	0.18	2.15	0.03*
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	0.13	0.06	0.13	2.10	0.04*
3. ด้านการตอบสนอง	0.17	0.07	0.19	2.49	0.01*
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	0.11	0.06	0.13	1.74	0.08
5. ด้านการเอาใจใส่	0.06	0.06	0.06	0.92	0.36
Constant = 1.95 $R = 0.49$ $R^2 = 0.24$ Adjusted $R^2 = 0.22$ SEE = 0.30 $F = 13.21$					

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลเพื่อให้เกิดความชัดเจนดังนี้

1. การศึกษาระดับความคิดเห็นของคุณภาพการบริการและการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์พลังงานไฟฟ้า บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วเหงหลี กรุ๊ป) พบว่าระดับความคิดเห็นของคุณภาพการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ ทั้งนี้ เป็นเพราะสภาพแวดล้อมทางกายภาพของการบริการ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน ความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ ตลอดจนการมีความตั้งใจและความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงาน รวมไปถึงความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการด้วย เช่น พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นไปตามกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เพ็ญภิษา สติธธีรานนท์ (2555) และรัชยา สุขสวัสดิ์ (2556) พบว่า คุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้อยู่ในระดับมาก เนื่องจากการรับรู้คุณภาพของการบริการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และการรับรู้ของการกระทำที่เกิดขึ้น เป็นผลรวมของความประทับใจที่มากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กรและบริการ ตลอดจนความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพเต็มใจในการให้บริการและความพร้อมในการให้บริการ สำหรับคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง ทั้งนี้ เป็นเพราะความถูกต้องในกระบวนการในการให้บริการ ได้แก่ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก และสามารถให้บริการแก่ผู้บริการได้ตามที่สัญญาไว้อย่างครบถ้วน การสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริการว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน เช่น ความรู้สึกเชื่อมั่นไว้วางใจในชื่อเสียงและความมั่นคงของบริการความสุภาพของพนักงาน ความพร้อมในการให้บริการของพนักงานการให้บริการผู้บริการด้วยความตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของผู้บริการที่ต้องได้รับการตอบสนองเน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ผู้บริการเป็นราย ๆ ไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฏพณีย์ พยุวงษ์ (2559) และกฤษณะ ดาราเรือง, สิทธิพร เขาอุ่น, และเชาวฤทธิ์ จงเกษกรณ์ (2561) พบว่า คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากเนื่องจากความสามารถในการมอบบริการเพื่อสนองความต้องการของผู้บริการตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้อง และตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการภายในเวลาที่เหมาะสมการรักษาวินัยในการให้บริการ การปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาในการให้บริการ และการรักษาข้อมูลของผู้บริการ รวมถึงการสร้างความมั่นใจให้ผู้บริการเกี่ยวกับชื่อเสียงของบริษัท ความมั่นคง และความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ

2. ระดับความคิดเห็นของการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์พลังงานไฟฟ้า บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วเหงหลี กรุ๊ป) ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้งนี้ เป็นเพราะการสื่อสารแบบปากต่อปาก เป็นรูปแบบการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งเกิดจากการที่กลุ่มเป้าหมายได้ใช้สินค้าหรือบริการแล้วเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ จากนั้นมีการบอกต่อจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กรรณก ชูบวงวาปี (2557) และณัฏพณีย์ พยุวงษ์ (2559) พบว่า การบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้บริการ อยู่ในระดับดี

ผลการศึกษาจะเห็นได้ว่าไม่มีความสอดคล้องกัน เนื่องจากประเภทของการให้บริการและการดำเนินธุรกิจดังกล่าวมีความแตกต่างกัน บริษัทจึงพยายามพัฒนาคุณภาพการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการบอกต่อแบบปากต่อปาก

3. การศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์รถพลังงานไฟฟ้า บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วเหงหลี กรุ๊ป) พบว่า

3.1 คุณภาพการบริการด้านสิ่งสัมผัสได้ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการ แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อการที่บริษัทฯ มีการตกแต่งสถานที่ไว้อย่างสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยพร้อมให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โต๊ะ เก้าอี้ จัดเตรียมไว้ให้กับผู้ใช้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการและอยู่ในสภาพการใช้งานที่ดี จัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการที่ทันสมัยพร้อมใช้งาน เช่น ระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ และมีพื้นที่ในการให้บริการผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น สถานที่จอดรถ พื้นที่สำหรับรับรองผู้ใช้บริการสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญธิยา สติธิธรรานนท์ (2555) รัชยา สุขสวัสดิ์ (2556) และ กรรณก ชุบแวงวารี (2557) พบว่า คุณภาพการบริการด้านสิ่งสัมผัสได้ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์ รถพลังงานไฟฟ้า เนื่องจากการรับรู้คุณภาพของการบริการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ก่อให้เกิดความประทับใจที่มีต่อองค์กรและบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และการบอกต่อระหว่างผู้ใช้บริการไปยังบุคคลอื่น ๆ โดยจะแนะนำสินค้าและบริการ หรือแสดงทัศนคติในเชิงบวกที่มีต่อธุรกิจและบริการที่ได้รับ

3.2 คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการ บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วเหงหลี กรุ๊ป) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความถูกต้องในกระบวนการในการให้บริการ เนื่องจากพนักงานบริษัทมีความสามารถในการบริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจ มีความถูกต้อง รวดเร็ว ตรงกับความต้องการรวมถึงให้บริการตามที่ได้เสนอหรือตรงกับผู้ใช้บริการต้องการ มีความมุ่งมั่นในการแก้ไขข้อผิดพลาดและรับฟังข้อเสนอแนะรวมถึงแสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิดข้อผิดพลาด ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความน่าเชื่อถือและนำไปสู่การบอกต่อแบบปากต่อปากซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ณัชพงษ์ พยุวงษ์ (2559) ญัฐิกานต์ อติศยรัตนกุล (2560) และเพชร เกษโกศล (2561) ที่พบว่า คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือมีความสอดคล้องกัน

3.3 คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์รถพลังงานไฟฟ้า บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วเหงหลี กรุ๊ป) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความตั้งใจและความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงาน รวมไปถึงความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการด้วย เช่น พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เพ็ญธิยา สติธิธรรานนท์ (2555) และ ญัฐิกานต์ อติศยรัตนกุล (2560) ที่พบว่า คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์รถพลังงานไฟฟ้า เนื่องจากความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพเต็มใจในการให้บริการและพร้อมให้บริการตลอดเวลา ย่อมส่งผลต่อความรู้สึกของผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ รวมถึงการถ่ายทอดเรื่องราวเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับไปยังบุคคลรู้จัก

3.4 คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจไม่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์พลังงานไฟฟ้า บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วเฮงหลี กรุ๊ป) เนื่องจากพนักงานบริษัทสามารถให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกสบายใจ ไม่มีความกังวล การได้รับการบริการด้วยอัธยาศัยที่ดีจากพนักงาน พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ตลอดจนบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับอัตราค่าบริการทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นที่จะรับบริการด้วยชื่อเสียงและคุณภาพมาตรฐานการบริการ ดังนั้น การให้ความมั่นใจจึงไม่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ฤชณะ ดาราเรือง, สิทธิพร เขาอุ่น, และ เขาวฤทธิ์ จงเกษกรณ์ (2561) และ พชร เกษโกศล (2561) ที่พบว่า คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจไม่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์พลังงานไฟฟ้า

3.5 คุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ไม่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์พลังงานไฟฟ้า บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วเฮงหลี กรุ๊ป) เนื่องจากพนักงานบริษัทจะรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละรายตั้งแต่แรกเข้ารับบริการเพื่อตอบสนองการบริการในการแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการแต่ละบุคคล บริการด้วยความจริงใจอย่างเสมอภาคให้ความสนใจกับผู้บริการเท่าเทียมกัน และให้บริการอย่างทั่วถึงรวมทั้งการให้เวลาในการบริการผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กรรณก ชูบวงวาปี (2557) และ ณัชพงษ์ พยุวงษ์ (2559) ที่พบว่า คุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ไม่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปาก

คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจและด้านการเอาใจใส่ มีค่าความพึงพอใจสูงแต่ไม่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการที่มีความคุ้นเคย และใช้บริการพลังงานไฟฟ้าของทางบริษัทมาอย่างยาวนาน จึงทำให้เกิดความมั่นใจต่อบริการที่ได้รับ รวมถึงการบริการสำหรับธุรกิจพลังงานไฟฟ้าเป็นลักษณะการบริการเฉพาะกลุ่มลูกค้า ซึ่งตามปกติผู้ใช้บริการจะได้รับการดูแลเอาใจใส่จากพนักงานเป็นอย่างดี จึงทำให้การนำเสนอบริการด้านการให้ความมั่นใจและด้านการเอาใจใส่ไม่ได้มีอิทธิพลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการกับบุคคลอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 บริษัทควรสร้างความมั่นใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะการรับประกันคุณภาพมาตรฐาน และความคุ้มค่ากับอัตราค่าบริการ พร้อมให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการไม่ว่ากรณีใด ๆ อย่างทันท่วงทีเพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกเชื่อมั่นและมั่นใจในการใช้บริการของทางบริษัท

1.2 บริษัทควรมุ่งเน้นให้พนักงาน ดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างจริงใจด้วยความมีมิตรไมตรีที่ดี พร้อมให้คำแนะนำ แก้ปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนต้องให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจในการใช้บริการ และเกิดการบอกต่อแบบปากต่อปากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง หรือระหว่างผู้บริโภคไปยังผู้บริโภคคนอื่น ๆ

1.3 บริษัทควรให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ด้วยการบริการที่มุ่งเน้นคุณภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และนำไปสู่การพูดบอกเล่าถ่ายทอดความรู้สึกประสบการณ์เกี่ยวสินค้าหรือบริการของผู้ใช้บริการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีอิทธิพลกับการบอกต่อแบบปากต่อปาก ได้แก่ การบริหารประสิทธิภาพลูกค้า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และภาพลักษณ์องค์กร เป็นต้น
- 2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการบอกต่อแบบปากต่อปาก กลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันบุคคล เช่น ลักษณะของธุรกิจที่ใช้บริการ ประเภทของรถที่เลือกใช้บริการ เป็นต้น
- 2.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับธุรกิจบริการอื่น ๆ ที่มีลักษณะการให้บริการที่ใกล้เคียงกัน เพื่อให้เกิดความหลากหลาย เช่น รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า เป็นต้น ตลอดจนการนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาด้านการบริการให้มีคุณภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ นำไปสู่ความจงรักภักดีโดยการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์รถพลังงานไฟฟ้า
- 2.4 สำหรับการศึกษารายละเอียดต่อไป ควรมีการศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดที่นำไปสู่การสื่อสารทางการตลาดแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันสำหรับธุรกิจต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรนก ขุบแวงวาปี. (2557). อิทธิพลความเป็นเลิศของคุณภาพบริการที่มีต่อความไว้วางใจในการใช้บริการและการบอกต่อของผู้ใช้บริการบางจาก กรีนวอช เดอะพรีเมียม (สาขาภาวตริังสิต-หลักสี่). *Veridian E - Journal*, 7(2), 48-60.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2554). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษณะ ดาราเรือง, สิทธิพร เขาอู่, และ เขาวฤทธิ จงเกษกรณ์. (2561). การรับรู้คุณภาพการให้บริการและส่วนประสมการตลาดที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ โรงแรมโนอาะเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 12 (ฉบับพิเศษเดือนพฤษภาคม 2561), 57-70.
- ไชยชนะ จันทอรารีย์. (2559). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าโรงพยาบาลพระราม 2. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 8(2), 25-40.
- ณรงค์ คັນวานิช. (2560). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ การได้รับคุณค่าเชิงประสบการณ์จากพนักงานขายและการลดความเสี่ยงโดยพนักงานขายที่มีต่อความภักดีของลูกค้าร้านขายยาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี*, 6(2), 108-123.
- ณัฏพงษ์ พยุงวงศ์. (2559). คุณภาพการบริการและการบริหารประสิทธิภาพที่มีผลต่อความภักดีของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนทนาพรวิทยา. งานนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ณัฐกานต์ อติชัยรัตนกุล. (2560). ความภักดีของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และบริการอินเทอร์เน็ต ประเภท FTTx ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที สาขา สุราษฎร์ธานี. **วารสารการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์**, 6(3), 72-82.
- ชนกฤต ตปณีย์. (2561). อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่สาธารณะ ณ ท่าอากาศยาน ดอนเมือง. **วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี**, 5(2), 101-120.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2558). การกำหนดนโยบายสถาบันการเงิน. สืบค้นเมื่อ 24 สิงหาคม 2562, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/FIPolicy/Pages/default.aspx>
- นุชนาถ บัวสุตตา. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความภักดีของนักศึกษาต่อ มหาวิทยาลัยของรัฐ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. **วารสารมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม**, 9(1), 1-8.
- เบญจภา แฉ่งเวชฉาย. (2561). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร รถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประยูรศรี บุตรแสนคม. (2555). การคัดเลือกตัวแปรพยากรณ์เข้าในสมการถดถอยพหุคูณ. **วารสาร การวัดผลการศึกษา**, 17(1), 43-60.
- พชร เกษโกศล. (2561). อิทธิพลของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อ ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ โรงแรมและรีสอร์ท ในเขตพื้นที่ตำบลหมูสี อำเภอ ปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชพฤกษ์**, 4(3), 102-114.
- เพ็ญกานา สติธีธรรณท์. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดี ของผู้รับบริการ ธนาคารกรุงไทย สาขาสำนักงานนาเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รัตน์ พุทธิรักษา. (2560). คุณภาพการบริการด้านการนำจ่ายที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์รามอินทรา. **วารสารวิชาการ บริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี**, 6(2), 124-134.
- รัชยา สุขสวัสดิ์. (2556). การวัดคุณภาพการบริการและความภักดีต่อบริการของธุรกิจเสริมในสถานี่ บริการน้ำมัน. ใน รายงานการประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 51, หน้า 330-336. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วสุธิดา นุริตมนต์. (2562). อิทธิพลของคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อ ความตั้งใจใช้บริการซ้ำ: การศึกษาเชิงประจักษ์ ลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา. **วารสารสุทธิปริทัศน์**, 33(105), 175-186.
- ศิมาภรณ์ สิทธิชัย. (2560). คุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต**, 13(2), 182-203.

- สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน. (2559). **ข้อมูลพลังงาน**. สืบค้นเมื่อ 26 สิงหาคม 2562,
จาก <http://www.eppo.go.th/index.php/th/>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service
Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing**. 49(4), 41-50.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York: Harper
and Row.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1
FACTORS INFLUENCING DEMAND FOR CULTURAL TOURISM IN THE UPPER
NORTHEAST REGION 1

จินตนา สุริยะศรี¹

¹คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยพินิจบัณฑิต

Jintana Suriyasri¹

¹Faculty of Business Administration. Pitchayabundit College

(Received: August 31, 2020; Revised: November 18, 2020; Accepted: January 8, 2021)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวและปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยว 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยว 3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยว และ 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวที่มีต่ออุปสงค์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 400 ราย เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ t-test และ F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวและปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมมีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ใช้รถยนต์ส่วนตัวในการท่องเที่ยวช่วงวันหยุด 1 วัน (ไป-กลับ) 3) นักท่องเที่ยวที่มีอายุ อาชีพ รายได้ และภูมิสำเนาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ 4) ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว มีอำนาจในการทำนายการเปลี่ยนแปลงของอุปสงค์การท่องเที่ยวได้ดีที่สุดคือ ด้านการให้บริการ(0.238) ด้านสถานที่(0.208) ด้านสินค้าและบริการ(0.190) และด้านกิจกรรมที่จัดให้บริการ(0.113) ตามลำดับ โดยร่วมกันอธิบายความผันแปรของอุปสงค์การท่องเที่ยวได้ร้อยละ 62.7

คำสำคัญ: อุปสงค์การท่องเที่ยว, ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์, การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

ABSTRACT

The objectives of this research wear 1) to study the satisfaction towards the potential of tourist destinations and factors that determine tourism demand 2) to study tourism behavior 3) To compare the tourist satisfaction with the factors that determine the tourism demand 4) To study the influence of the factors that determine the tourism demand on the cultural tourism demand in the upper Northeast Region 1. The sample consisted of 400 Thai tourists using simple sampling methods. The data were analyzed by percentage, mean and standard deviation. The

hypothesis testing was t-test and F-test at the statistical significance level of 0.05 and multiple regression analyzes. The research results were found that 1) The tourists were satisfied with the potential of the attractions and the factors that determine the overall tourism demand at a high level ($\bar{X} = 3.94$) and ($\bar{X} = 3.82$). 2) Cultural tourism behavior is for recreation Use a private car for a 1 day holiday trip (round trip). 3) tourists with different age, occupation, income and domicile They were satisfied with the factors that determine the different tourism demand. Statistically significant at 0.05. And 4) The four independent variables have the power to best predict changes in tourism demand: Services (0.238), location (0.208), goods and services (0.190) and service activities (0.113), respectively, together describing 62.7 percent of the fluctuation in tourism demand.

Keywords: Tourism Demand, Demand Determinants, Cultural Tourism

บทนำ

ประเทศไทยมีทรัพยากรและความสวยงามทางธรรมชาติ มีประวัติศาสตร์วัฒนธรรม วิถีชุมชน ศิลปหัตถกรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่นำรายได้สู่ประเทศเป็นจำนวนมากและมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

ในปี 2562 คาดว่าจะมีจำนวนผู้เยี่ยมเยือนชาวไทยทั้งสิ้นประมาณ 168.8 ล้านคน-ครั้ง เพิ่มขึ้นร้อยละ 5 และมีการใช้จ่ายสร้างรายได้หมุนเวียนภายในประเทศประมาณ 1.13 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 7 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2561 หน้า 36)

ตารางที่ 1 ตลาดในประเทศ รายได้และจำนวนผู้มาเยี่ยมเยือนชาวไทย ปี 2557-2561

ปี พ.ศ.	จำนวนนักท่องเที่ยว (คน-ครั้ง)	เปลี่ยนแปลง (%)	รายได้ (ล้านบาท)	เปลี่ยนแปลง (%)
2561	150,248,462	+5.13	1,051,582.24	+9.28
2560	150,024,155	+5	934,364	+9
2559	142,904,497	+6	856,495	+10
2558	134,451,819	+0.18	777,118	+13
2557	134,215,652	+5	688,250	+7

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2561)

จากตารางที่ 1 พบว่านักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีเม็ดเงินจากการท่องเที่ยวเข้ามาอย่างมาก สถานการณ์เอื้อต่อการเดินทางท่องเที่ยวจากผู้ประกอบการในธุรกิจท่องเที่ยวโดยตรงอย่างโรงแรมและสายการบิน หรือธุรกิจทางอ้อมที่มีการจัด

รายการส่งเสริมการขายกระตุ้นตลาดอย่างต่อเนื่องทั้งปี ประกอบกับการทำตลาดประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและภาคเอกชนผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจวางแผนของนักท่องเที่ยวเป็นอันดับ 1 การจัดแคมเปญการตลาดและการจัดรายการส่งเสริมการขายของภาคธุรกิจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจวางแผนเดินทางท่องเที่ยว (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2559)

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวโดยการนำเอาทรัพยากรหรือภูมิปัญญาท้องถิ่น ขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมมาเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวเป็นการเพิ่มมูลค่าและกระจายรายได้ให้กับสังคมและชุมชนท้องถิ่นได้ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมเป็นเอกลักษณ์ที่แสดงถึงขนบธรรมเนียม ประเพณีอันดีงามและวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของท้องถิ่นเป็นมรดกตกทอดที่ควรค่าแก่การเผยแพร่และช่วยกันอนุรักษ์ฟื้นฟูให้อยู่คู่กับสังคมไทย เป็นสิ่งที่ทำให้ชุมชนเกิดความรักและความภาคภูมิใจในท้องถิ่นของตน (พระครูสมุทรวิราภรณ์ มหานาค, 2552) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หรือภาคอีสานมีเนื้อที่มากที่สุดของประเทศไทย ประมาณ 168,854 ตารางกิโลเมตร หรือมีเนื้อที่ร้อยละ 33.17 เทียบได้กับหนึ่งในสามของพื้นที่ทั้งหมดของประเทศไทยจัดได้ว่าเป็นพื้นที่ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย ประกอบด้วย 20 จังหวัด (วิกิพีเดีย, ออนไลน์ : 1 ก.ย.2562) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือจึงเป็นดินแดนแห่งความหลากหลายทางประเพณีและวัฒนธรรมที่มีความน่าสนใจไม่น้อยไปกว่าภาคอื่นของไทยเต็มไปด้วยเสน่ห์มนต์ขลัง ชวนให้น่าไปสัมผัสความงามดงาม

แนวทางการพัฒนาภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจให้กระจายตัวอย่างทั่วถึงยกระดับการท่องเที่ยวเชิงประเพณีวัฒนธรรม ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงประเพณีวัฒนธรรมในทุกพื้นที่ พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน ส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้สามารถท่องเที่ยวได้ทั้งปี รวมทั้งพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวที่เชื่อมโยงในลักษณะเครือข่ายเพื่อกระจายนักท่องเที่ยวจากเมืองหลักไปสู่เมืองรอง ชุมชนและท้องถิ่น (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12, 2560) เพื่อให้เกิดการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีการจัดตั้งกลุ่มจังหวัดในประเทศไทย สำหรับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน1 ประกอบด้วย จังหวัดเลย จังหวัดหนองคาย จังหวัดบึงกาฬ จังหวัดหนองบัวลำภู และจังหวัดอุดรธานี โดยให้จังหวัดอุดรธานีเป็นศูนย์ปฏิบัติการของกลุ่มจังหวัด กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน1 มีทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่โดดเด่น เช่น มรดกโลก บ้านเชียง การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและวัฒนธรรม การปฏิบัติธรรม เช่น บ้านไม้เก่าเชียงคาน 100 ปี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย วัดผาตากเสื้อ อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย วัดเจติยาศรีวิหาร หรือวัดภูทอก อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเชิงประวัติศาสตร์ ได้แก่ ทะเลบัวแดง จังหวัดอุดรธานี สุสานหอยล้านปี จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นต้น

จำนวนนักท่องเที่ยวผู้เยี่ยมชมในจังหวัดและกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน1 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี โดยในปี พ.ศ. 2559 จำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน1 จำนวน 8,699,030 คน และมีรายได้จากการท่องเที่ยว 17,913.23 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วคิดเป็นร้อยละ 1.42 (แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน1 5 ปี พ.ศ. 2560 – 2564)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน1 ในด้านการให้บริการ ด้านสินค้าและบริการ ด้านกิจกรรมที่จัดให้บริการ และด้านสถานที่ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม อีกทั้งยังสามารถสร้างรายได้ให้กับชุมชนท้องถิ่น ส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ปลุกจิตสำนึกให้ดูแลรักษาวัฒนธรรมให้คงตามคงอยู่อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวและปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน1
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน1
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน1
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวที่มีต่ออุปสงค์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน1

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน1 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 นักท่องเที่ยวที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน1 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน1 มีผลต่ออุปสงค์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน1 จำนวน 8,699,030 คน (แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน1 5 ปี พ.ศ. 2560 – 2564)

กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน1 ได้แก่ มรดกโลกบ้านเชียง จังหวัดอุดรธานี วัดผาตากเสื้อ จังหวัดหนองคาย วัดภูทอกหรือวัดเจติยาคีรีวิหาร จังหวัดบึงกาฬ เขื่อนเก่าเมืองเชียงคาน หรือบ้านเก่าเมืองเชียงคาน 100 ปี จังหวัดเลย และสุสานหอยล้านปี จังหวัดหนองบัวลำภู (แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน1 5 ปี พ.ศ. 2560 – 2564) จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้สูตรการ

คำนวณขนาดตัวอย่างของ Yamane กรณีทราบจำนวนประชากร (Yamane, Taro.1973) ได้
ข้อมูลตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ที่	แหล่งท่องเที่ยว	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
1	มรดกโลกบ้านเชียง จังหวัดอุดรธานี	3,249,307	149
2	วัดผาตากเสื้อ จังหวัดหนองคาย	2,575,998	118
3	บ้านเก่าเมืองเชียงคน 100 ปี จังหวัดเลย	1,980,946	91
4	วัดภูทอกหรือวัดเจติยาศรีวิหาร จังหวัดบึงกาฬ	550,221	25
5	สุสานหอยล้านปี จังหวัดหนองบัวลำภู	342,558	17
รวม		8,699,030	400

ที่มา : แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 5 ปี พ.ศ. 2560 – 2564

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นจากการ
สังเคราะห์ข้อมูลและแนวคิดทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย เพศ อายุ
การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่ง
ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ใน
การท่องเที่ยว ยานพาหนะ ลักษณะการเดินทาง ช่วงเวลา ระยะเวลาในการท่องเที่ยว ค่าใช้จ่าย และ
ปัญหาหาอุปสรรคที่พบในการท่องเที่ยว

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ได้แก่ ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ในแหล่งท่องเที่ยว ด้านคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว และด้านสิ่งบริการรองรับการท่องเที่ยวในพื้นที่
ใกล้เคียง

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมใน
เขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านสินค้าและบริการ ด้าน
กิจกรรมที่จัดให้บริการ ด้านสถานที่ และอุปสงค์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

แบบสอบถามนี้ได้มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน
เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าดัชนี
ความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดย
คำถามในแบบสอบถามฉบับนี้ มีค่า IOC ระหว่าง 0.70-1.00 นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไป
ทดลองใช้ (try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของ
คำถาม แล้วนำข้อมูลการทดลองใช้แบบสอบถามมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่า

สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งการประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือที่มีค่ามากกว่า 0.5 ถือว่าใช้ได้ การพิจารณาจากเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า .9	ดีมาก
มากกว่า .8	ดี
มากกว่า .7	พอใช้
มากกว่า .6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า .5	ต่ำ
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ .5	ไม่สามารถรับได้

ในการหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.97 ซึ่งถือได้ว่าอยู่ในระดับดีมากแสดงว่าสามารถนำแบบสอบถามนี้ไปใช้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) จัดเตรียมแบบสอบถามและทำการแจกแบบสอบถามให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1
- 2) นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ทางสถิติในลำดับต่อไป
- 3) ระยะเวลาผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ตั้งแต่เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2562

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปด้วยวิธีสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน ประกอบด้วย การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : ANOVA) หรือการทดสอบ F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างข้อมูลมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 และหากพบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ผู้วิจัยใช้สถิติทดสอบ LSD (Least Square Difference) เพื่อทดสอบความแตกต่างรายกลุ่มนั้นเป็นรายคู่ต่อไป ต่อจากนั้นใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม ว่ามีความสัมพันธ์กันเช่นใด

ผลการวิจัย

1. ลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน1 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 75.75) อายุระหว่าง 25-35 ปี (ร้อยละ 39.75) รองลงมาอายุน้อยกว่า 25 ปี (ร้อยละ 31.00) ระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 54.00) รองลงมาจบปริญญาตรี (ร้อยละ 37.25) สถานภาพโสด (ร้อยละ 53.00) รองลงมาสถานภาพสมรส (ร้อยละ 46.75) อาชีพส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 33.25) รองลงมารับราชการ (ร้อยละ 17.75) มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท/เดือน (ร้อยละ 29.25) รองลงมา 5,001 – 10,000 บาท (ร้อยละ 22.75) ภูมิลำเนาส่วนใหญ่อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ร้อยละ 91.75) รองลงมาอาศัยอยู่เขตปริมณฑล (ร้อยละ 2.75) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน1

ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	97	24.25
1.2 หญิง	303	75.75
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 25 ปี	124	31.00
2.2 25-35 ปี	159	39.75
2.3 36-45 ปี	55	13.75
2.4 46-55 ปี	62	15.50
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
3.1 ต่ำกว่า ป.ตรี	216	54.00
3.2 ปริญญาตรี	149	37.25
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	35	8.75
4. สถานภาพ		
4.1 โสด	212	53.00
4.2 สมรส	187	46.75
4.3 อื่นๆ	1	0.25
5. อาชีพ		
5.1 ราชการ	71	17.75
5.2 รัฐวิสาหกิจ	37	9.25
5.3 พนักงานเอกชน	53	13.25
5.4 ธุรกิจส่วนตัว	54	13.50
5.5 รับจ้าง	26	6.50
5.6 เกษตรกร	3	0.75
5.7 นักเรียน นักศึกษา	133	33.25
5.8 อื่นๆ	23	5.75

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. รายได้ (บาท/เดือน)		
6.1 น้อยกว่า 5,000 บาท	60	15.00
6.2 5,001-10,000 บาท	91	22.75
6.3 10,001-15,000 บาท	117	29.25
6.4 15,001-20,000 บาท	59	14.75
6.5 มากกว่า 20,000 บาท	73	18.25
7. ภูมิลำเนา		
7.1 กรุงเทพมหานคร	10	2.50
7.2 ปริมณฑล	11	2.75
7.3 ภาคกลาง	9	2.25
7.4 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	367	91.75
7.5 ภาคใต้	3	0.75
รวม	400	100.00

2. พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน1 ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ (ร้อยละ 49.50) ใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็นยานพาหนะในการท่องเที่ยว (ร้อยละ 77.75) เดินทางมาท่องเที่ยวกับครอบครัว/ญาติ (ร้อยละ 59.75) เดินทางท่องเที่ยวช่วงวันหยุด เสาร์-อาทิตย์ (ร้อยละ 62.00) ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยว 1 วัน (ไป-กลับ) (ร้อยละ 48.75) มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวระหว่าง 2,001-3,000 บาท (ร้อยละ 33.75) ส่วนใหญ่พบปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยวเป็นห้องน้ำไม่เพียงพอ / ห้องน้ำไม่สะอาด (ร้อยละ 18.13) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน1

พฤติกรรมการท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
1. วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว		
1.1 เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ	198	49.50
1.2 สร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว	90	22.50
1.3 ประชุม/ สัมมนา	5	1.25
1.4 ศึกษาดูงาน/ เรียนรู้วิถีชีวิตวัฒนธรรม	107	26.75
2. ยานพาหนะที่ใช้		
2.1 รถยนต์ส่วนตัว	311	77.75
2.2 รถจักรยานยนต์	16	4.00
2.3 รถประจำทาง/ รถรับจ้าง	18	4.50
2.4 รถเช่าเหมา เช่น รถตู้/ รถบัส	55	13.75

ตารางที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 (ต่อ)

พฤติกรรมการท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
3. ลักษณะการเดินทาง		
3.1 มาคนเดียว	20	5.00
3.2 มากับครอบครัว/ ญาติ	239	59.75
3.3 มากับเพื่อน 2-3 คน	58	14.50
3.4 มากับเพื่อนร่วมงานเป็นหมู่คณะ	78	19.50
3.5 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	5	1.25
4. ช่วงเวลาในการเดินทาง		
4.1 วันจันทร์-ศุกร์	29	7.25
4.2 วันหยุด เสาร์-อาทิตย์	248	62.00
4.3 วันหยุดนักขัตฤกษ์	121	30.25
4.4 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	2	0.50
5. ระยะเวลาในการท่องเที่ยวเชิง		
5.1 1 วัน (ไป-กลับ)	195	48.75
5.2 2-3 วัน	192	48.00
5.3 4-5 วัน	5	1.25
5.4 มากกว่า 5 วัน	8	2.00
6. ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว		
6.1 ต่ำกว่า 1,000 บาท	41	10.25
6.2 1,001-2,000 บาท	106	26.50
6.3 2,001-3,000 บาท	135	33.75
6.4 3,001 บาท ขึ้นไป	118	29.50
7. ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการท่องเที่ยว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
7.1 ขยะมาก / ที่ทิ้งขยะไม่เพียงพอ	119	10.79
7.2 ห้องน้ำไม่เพียงพอ / ห้องน้ำไม่สะอาด	200	18.13
7.3 ที่จอดรถไม่เพียงพอ	188	17.04
7.4 ขาดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกด้านจราจร	125	11.33
7.5 สินค้า-บริการ ไม่มีคุณภาพ	73	6.62
7.6 การจัดระเบียบที่ขายสินค้าไม่ดี	85	7.71
7.7 ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน	117	10.61
7.8 ขาดบริการด้านอินเทอร์เน็ตสาธารณะ	178	16.14
7.9 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	18	1.63
รวม	1,103	100.00

3. ศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

การสำรวจศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวผ่านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่า มีความพึงพอใจต่อศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X}$ = 4.02) ด้านสิ่งบริการรองรับการท่องเที่ยวในพื้นที่ใกล้เคียง ($\bar{X}$ = 3.96) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X}$ = 3.92) และด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X}$ = 3.85) ตามลำดับดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

ศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	3.85	0.66	มาก
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว	3.92	0.65	มาก
3. ด้านคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว	4.02	0.57	มาก
4. ด้านสิ่งบริการรองรับการท่องเที่ยวในพื้นที่ใกล้เคียง	3.96	0.63	มาก
โดยรวม	3.94	0.52	มาก

4. ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

ในขณะทำการสำรวจความพึงพอใจต่อปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ของแหล่งท่องเที่ยวโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านสถานที่ ($\bar{X}$ = 3.86) ด้านสินค้าและบริการ ($\bar{X}$ = 3.83) ด้านกิจกรรมที่จัดให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.80) และด้านการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.78) ตามลำดับ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านของนักท่องเที่ยวที่มีต่อปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการ	3.78	0.64	มาก
2. ด้านสินค้าและบริการ	3.83	0.64	มาก
3. ด้านกิจกรรมที่จัดให้บริการ	3.80	0.55	มาก
4. ด้านสถานที่	3.86	0.64	มาก
โดยรวม	3.82	0.54	มาก

5. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงตอนบน 1 แตกต่างกัน ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ t-test พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงตอนบน 1 ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านของนักท่องเที่ยวที่มีต่อปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 จำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยว	เพศชาย		เพศหญิง		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการให้บริการ	3.73	0.66	3.80	0.64	-0.947	0.344
2. ด้านสินค้าและบริการ	3.80	0.59	3.83	0.65	-0.059	0.953
3. ด้านกิจกรรมที่จัดให้บริการ	3.74	0.48	3.82	0.57	-1.194	0.233
4. ด้านสถานที่	3.85	0.65	3.86	0.64	-0.237	0.813
โดยรวม	3.79	0.53	3.83	0.55	-0.670	0.503

สมมติฐานที่ 2 นักท่องเที่ยวที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิถิ่นกำเนิดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงตอนบน 1 แตกต่างกัน ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA (F-test) พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านสินค้าและบริการ และด้านสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

นักท่องเที่ยวที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านสินค้าและบริการ ด้านกิจกรรมที่จัดให้บริการ และด้านสถานที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวรายด้าน ได้แก่ ด้านสินค้าและบริการ ด้านกิจกรรมที่จัดให้บริการ และด้านสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวด้านการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

นักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวด้านกิจกรรมที่จัดให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความพึงพอใจรายด้านของนักท่องเที่ยวที่มีต่อปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนา

ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ ลักษณะทั่วไป	ด้านการให้บริการ		ด้านสินค้าและบริการ		ด้านกิจกรรมที่จัดให้บริการ		ด้านสถานที่	
	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig
1. อายุ	4.749*	.003	4.466*	.004	0.853	.466	4.527*	0.004
2. ระดับการศึกษา	2.222	0.110	0.583	0.559	1.025	0.360	0.880	0.416
3. อาชีพ	0.981	0.445	3.342*	0.002	2.043*	0.049	2.669*	0.010
4. รายได้	5.041*	0.001	2.251	0.063	0.751	0.558	0.650	0.627
5. ภูมิลำเนา	1.692	0.151	2.100	0.080	3.323*	0.011	1.908	0.108

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของอุปสงค์การท่องเที่ยวกับปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของอุปสงค์การท่องเที่ยวกับปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ระดับความเชื่อมั่น 95%

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 มีผลต่ออุปสงค์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

H_0 : ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ไม่มีผลต่ออุปสงค์การท่องเที่ยว

H_1 : ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 มีผลต่ออุปสงค์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ซึ่งถือว่าตัวแปรอิสระทุกตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม จึงนำตัวแปรอิสระทุกตัวเข้าระบบสมการพร้อมกันทีเดียว ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตารางที่ 9 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว ร่วมกันอธิบายความผันแปรของอุปสงค์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ได้ร้อยละ 62.7 โดยพบว่าปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านสินค้าและบริการ ด้านกิจกรรมที่จัดให้บริการ และด้านสถานที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการทำนายการเปลี่ยนแปลงของอุปสงค์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ได้ดีที่สุดคือ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านสินค้าและบริการ และด้านกิจกรรมที่จัดให้บริการ ตามลำดับ โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$Y(\text{อุปสงค์การท่องเที่ยว}) = 1.075 + 0.238(\text{ด้านการให้บริการ}) + 0.190(\text{ด้านสินค้าและบริการ}) + 0.113(\text{ด้านกิจกรรมที่จัดให้บริการ}) + 0.208(\text{ด้านสถานที่})$

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ตัวกำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

ตัวแปรอิสระ (ตัวแปรพยากรณ์)	B	SE	Beta	t	Sig.
ด้านการให้บริการ	0.238	0.041	0.293	5.835*	0.000
ด้านสินค้าและบริการ	0.190	0.044	0.232	4.297*	0.000
ด้านกิจกรรมที่จัดให้บริการ	0.113	0.043	0.119	2.655*	0.008
ด้านสถานที่	0.208	0.039	0.255	5.277*	0.000
(Constant)	1.075	0.118		9.096*	0.000
$R^2 = 0.627$ $SEE = 0.31874$ $F = 168.834^*$					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-35 การศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท/เดือน ภูมิลำเนาส่วนใหญ่อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื่องจากสถานที่ท่องเที่ยวเป็นที่รู้จักและระยะทางของแหล่งท่องเที่ยวไม่ไกลมากเกินไป สอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา สุคันธสิริกุล (2556) การพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่านักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนใหญ่เดินทางมาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากที่สุด

พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็นยานพาหนะเนื่องจากสะดวกสบายและสามารถปรับแผนการท่องเที่ยวระหว่างทางได้ตลอด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชินินทร์ เก่งกล้าและธิดิ มีปลื้ม (2555) ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีผลต่อสถานที่ท่องเที่ยวในเขตจังหวัดเพชรบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ใช้ยานพาหนะในการเดินทางมาท่องเที่ยว คือ รถยนต์ส่วนบุคคล เดินทางมากับครอบครัว/ญาติ ช่วงวันหยุด เสาร์-อาทิตย์ แบบ 1 วัน (ไป-กลับ) ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวระหว่าง 2,001-3,000 บาท สอดคล้องกับงานวิจัยของดลใจ มณีงาม (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวที่มีต่อการบริการจัดการสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า พฤติกรรมของผู้มาเที่ยวส่วนใหญ่มาเที่ยวในวันเสาร์-วันอาทิตย์ เดินทางมาโดยรถส่วนตัว ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 1,001-5,000 บาท

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวโดยรวมในระดับมาก เนื่องจากเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวมีความต้องการไปสัมผัสด้วยตนเอง การคมนาคมและสิ่งอำนวยความสะดวกตลอดเส้นทาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ผกามาศ ชัยรัตน์ และชวลีย์ ณ ถลาง (2560) ได้ศึกษาศักยภาพทรัพยากรการท่องเที่ยวจังหวัดอุดรธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของการประเมินศักยภาพของการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของจังหวัดอุดรธานีในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้าน

คุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งบริการรองรับการท่องเที่ยวในพื้นที่ใกล้เคียง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว และด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจกับปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ของแหล่งท่องเที่ยวโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน เนื่องจากนักท่องเที่ยวประทับใจกับแหล่งท่องเที่ยว อีกทั้งสินค้าและบริการมีความหลากหลายกลมกลืนสัมพันธ์กับสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆ โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านสถานที่ ด้านสินค้าและบริการ ด้านกิจกรรมที่จัดให้บริการ และด้านการให้บริการ

ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน1 โดยรวมพบว่า ห้างน้ำไม่เพียงพอ/ไม่สะอาด ที่จอดรถไม่เพียงพอหรือไกลเกินไป ขาดบริการด้านอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ขาดแคลนเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกด้านจราจร มีขยะมาก/ที่ทิ้งขยะไม่เพียงพอ ป้ายบอกทางไม่ชัดเจนเกิดความสับสน การจัดระเบียบที่ขายสินค้าไม่ดี สินค้าและบริการบางอย่างไม่มีคุณภาพ และอื่นๆ เช่น ทางลาด ห้างน้ำสำหรับผู้สูงอายุหรือคนพิการ การให้บริการรถเข็น (Wheel Chair) สอดคล้องกับงานวิจัยของประกิจ ลอยเลิศฤทธิ์ และรานนท์ ทวีผล (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินศักยภาพขององค์ประกอบการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในจังหวัดเพชรบุรี กรณีศึกษา:พระราชนิเวศน์มฤคทายวัน พบว่า สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุสามารถเลือกใช้บริการรถเข็นสำหรับการเยี่ยมชมภายในสถานที่สำคัญ และมีบริการห้างน้ำสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ปัญหาที่พบอีกอย่างคือ จุดบริการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วงศ์ธีรา สุวรรณิน และคณะ, (2557) วิจัยเรื่อง การศึกษาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของวัดในจังหวัดปทุมธานี พบว่า นักด้านศักยภาพการให้บริการของวัด ไม่มีจุดประชาสัมพันธ์ที่เป็นระบบ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ สอดคล้องกับงานวิจัยของนิดา บัวงาม และคณะ (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำวัดลาพญา อ.บางเลน จ.นครปฐม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ การพัฒนากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ทุกระดับและมีจุดประชาสัมพันธ์ที่เป็นระบบซึ่งจะทำให้ผู้คนรู้จักสถานที่สำคัญมากยิ่งขึ้น

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน1 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวด้านการให้บริการ ด้านสินค้าและบริการ และด้านสถานที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของกาญจนา สุคันธสิริกุล (2556) พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความต้องการด้านการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านค่าใช้จ่าย ด้านสถานที่ในการจัดงาน และด้านกระบวนการให้บริการที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543) พบว่า ช่วงอายุมีผลต่อการรับรู้ในองค์ประกอบของความพึงพอใจเพราะอายุจะเป็นตัวบ่งชี้การพัฒนาในรูปร่างกาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาตามสมอง และความคิดซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวด้านสินค้าและบริการ ด้านกิจกรรมที่จัดให้บริการ และด้านสถานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของปราโมทย์ เลิศจิตรการุณ (2555) พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความ

พึงพอใจของแหล่งท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติที่ต่างกัน โดยนักท่องเที่ยวที่เป็นนักเรียน และนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติมากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจและพนักงาน นักท่องเที่ยวที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวด้านการให้บริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ปราโมทย์ เลิศจิตรการุณ (2555) พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของแหล่งท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติที่ต่างกัน โดยนักท่องเที่ยวที่มีรายได้น้อยกว่า มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติมากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีภูมิสำเนาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวด้านกิจกรรมที่จัดให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณพบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวร่วมกันอธิบายความผันแปรของอุปสงค์การท่องเที่ยว(Y) ได้ร้อยละ 62.7 โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการทำนายการเปลี่ยนแปลงของอุปสงค์การท่องเที่ยวได้ดีที่สุดคือ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านสินค้าและบริการ และด้านกิจกรรมที่จัดให้บริการ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล, เทศบาลตำบล, วิสาหกิจชุมชน ควรมีแนวทางให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในเส้นทางการท่องเที่ยวมากขึ้นเพื่อเป็นการยกระดับความสำเร็จการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับและเป็นแหล่งศึกษาดูงานของชุมชนอื่นๆ ในอนาคต

1.2 ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวผ่านการรักษาประเพณี วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น การละเล่นของชุมชนให้แพร่หลายในเด็ก เยาวชนและประชาชนทั่วไป เพื่อเสริมสร้างรายได้ให้ชุมชนนำไปสู่ความยั่งยืนนอกแบบรายการนำเที่ยวที่สามารถเชื่อมโยงไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ใกล้เคียงแบบทั้งไป-กลับและค้างคืน

1.3 ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นเกิดความรักภาคภูมิใจ ดูแลรักษา อนุรักษ์และเล็งเห็นคุณค่าประโยชน์ศิลปวัฒนธรรมของชุมชนมากขึ้น สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากงานวิจัยทางหน่วยงานภาครัฐและเอกชนรวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบและจะดำเนินการแบบบูรณาการปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นในลำดับโอกาสต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวควรใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) ที่สามารถสรุปความสัมพันธ์ของตัวแปรออกมาเป็นกลุ่มหรือโครงสร้างได้

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์เส้นทางการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน1 เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนท้องถิ่นในการบริหารจัดการและพัฒนาการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น เชื่อมโยงเส้นทางการท่องเที่ยวในพื้นที่ใกล้เคียงเพื่อเป็นการกระจายรายได้ลงสู่ชุมชนได้อีกทางด้วย

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2561). รายงานประจำปี ททท.2561 หน้า 36. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กาญจนา สุคันธสิริกุล. (2556). การพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- จิตติ นันท์ เตชะคุปต์. (2543). จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชนินทร์ เก่งกล้าและธิดา มีปลื้ม. (2555). ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีผลต่อสถานที่ท่องเที่ยวในเขตจังหวัดเพชรบุรี. หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ดลใจ มณีงาม. (2550). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- นิดา บัวงาม และคนอื่นๆ. (2546). การศึกษาการจัดการท่องเที่ยวตลาดนาวัดลาดพญา อ.บางเลน จ. นครปฐม. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ประกิจ ลอยเลิศฤทธิ์ และรณนท ทวีผล. (2560). การประเมินศักยภาพขององค์ประกอบการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในจังหวัดเพชรบุรี กรณีศึกษา:พระราชินีเวศน์มฤคทายวัน. การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 9 “ราชมงคลสร้างสรรค์กับนวัตกรรมที่ยั่งยืนสู่ประเทศไทย 4.0” นนทบุรี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เลขหน้า : 497-504.
- ปราโมทย์ เลิศจิตการุณ. (2550). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ วท.ม.(การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ผกามาต ชัยรัตน์ และ ขวลิ้ง ณ ถลาง. (2560). ศักยภาพทรัพยากรการท่องเที่ยวจังหวัดอุดรธานีวารสารวิทยาลัยดุสิตธานี ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม - สิงหาคม 2560 หน้า 124-142
- พระครูสมุทรวิราภรณ์ มหานาค. (2552). การพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของอำเภอพระสมุทรเจดีย์จังหวัดสมุทรปราการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน. วิทยานิพนธ์. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วงศ์ธิดา สุวรรณิน และคณะ. (2557). การศึกษาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของวัดในจังหวัดปทุมธานี. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีที่ 8 ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม 2557. หน้า 63-82.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). การเลือกโชสถิตที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2559). บทวิเคราะห์แนวโน้มธุรกิจ. ค้นคว้าเมื่อ 22 กันยายน 2562. จาก <https://kasikomresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/36180.aspx>

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอุดรธานี. (2561). คู่มือเส้นทางท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเชื่อมโยงกลุ่ม
จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 : อุดรธานี เลย หนองคาย หนองบัวลำภู
บึงกาฬ . วัฒนธรรมจังหวัดอุดรธานี. สำนักงาน.

สำนักนายกรัฐมนตรี. (2560). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 -
2564). กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี.

สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด. (2560). แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ตอนบน 1 ปี (พ.ศ. 2560 - 2564). อุดรธานี : สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

เอกสารประกอบการประชุมคณะรัฐมนตรี (2562.) กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1
จาก <http://www.osmnortheast-n1.moi.go.th/ud/images/stories/plan/banyay.pdf>
ค้นคว้าเมื่อ 1 ก.ย.2562.

Yamane, Taro.1973. *Statistics: An Introductory Analysis*. Third editio. Newyork : Harper
and Row Publication.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด โกลเบล เมอริท
FACTORS INFLUENCING THE RETENTIVE OF EMPLOYEE
OF GLOBAL MERIT COMPANY

วาสนา สุขพุ่ม¹ และ สุธรรม พงษ์สำราญ¹

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต¹

Wasana Sukphum¹ and Sutham Pongsomlam¹

Master of Business Administration. Graduate School KasemBundit University¹

(Received: August 3, 2020; Revised: November 25, 2020; Accepted: January 11, 2021)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการดำรงรักษาและการคงอยู่ของพนักงานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการดำรงรักษาและการคงอยู่ของพนักงาน และเพื่อสร้างสมการพยากรณ์การคงอยู่ของพนักงานห้างหุ้นส่วน โกลเบล เมอริท กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของห้างหุ้นส่วน โกลเบล เมอริท จำนวน 110 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลจากการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยการดำรงรักษาและการคงอยู่ของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด โกลเบล เมอริท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยการดำรงรักษามีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด โกลเบล เมอริท มีความสัมพันธ์ระดับสูงในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) สมการพยากรณ์การคงอยู่ของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด โกลเบล เมอริท คือ

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 1.098 + .281 (\text{การฝึกอบรมและพัฒนา}) + .241 (\text{วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน}) + .184 (\text{บทบาทของหัวหน้า}) \text{ หรือ}$$

$$Y = 1.098 + .281(X_2) + .241(X_1) + .184 (X_4)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .384 (\text{การฝึกอบรมและพัฒนา}) + .281(\text{วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน}) + .244 (\text{บทบาทของหัวหน้า}) \text{ หรือ}$$

$$Z = .281(X_2) + .282(X_1) + .244 (X_4)$$

คำสำคัญ: การดำรงรักษาพนักงาน, การคงอยู่

ABSTRACT

The objective of this research was to study the factors influencing the retention and intention of employees and the relationship between the retention and intention of employees to create an equation of retention forecasting of the employees working at Global Merit Company, city, Thailand. The samples in this study were 110 employees of the aforesaid company. A five-rating scale questionnaire was applied as the tool for the data collection. The statistics for the data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient, and stepwise multiple regression analysis. The findings demonstrated that 1) the overall retention and intention factors of the employees of Global Merit Company was at a high level, and 2) the intention factors were relevant and in the same direction to the retention of the employees of Global Merit Company with a statistical significance of 0.05. 3) The equation of retention forecasting of the employees working at Global Merit Company was as follows:

The raw score formula for the equation of retention forecasting

$$Y = 1.098 + .281 (\text{Training and development}) + .241 (\text{Culture and environment at work}) + .184 (\text{Role of the supervisor}) \text{ or} \\ Y = 1.098 + .281(X_2) + .241(X_1) + .184 (X_4)$$

The standard score formula for the equation

$$Z = .384 (\text{Training and development}) + .281(\text{Culture and environment at work}) + .244 (\text{Role of the supervisor}) \text{ or} \\ Z = .281(X_2) + .282(X_1) + .244 (X_4)$$

Keywords: Employee retention, Existence

บทนำ

ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันธุรกิจมีการแข่งขันค่อนข้างสูง ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดเล็กหรือธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจใดที่มีความพร้อมในการรับมือกับผลกระทบต่างๆ ได้ดีย่อมส่งผลต่อความก้าวหน้าของธุรกิจนั้นๆ ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันในด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย นวัตกรรมใหม่ของสินค้าหรือบริการ ในส่วนของบุคลากรก็มีความสำคัญเช่นกัน องค์กรที่มีบุคลากรที่มีความสามารถ มีระบบการจัดการทรัพยากรที่ดี บุคลากรมีความพร้อมที่จะทำงานให้กับองค์กร ย่อมส่งผลให้ องค์กรสามารถที่จะเติบโตไปได้อย่างไม่สะดุด การลาออก เปลี่ยนงานหรือย้ายองค์กร เป็นปัญหาที่ทุกองค์กรกำลังเผชิญอยู่ หนึ่งในกระบวนการที่องค์กรยุคใหม่กำลังให้ความสนใจมากเป็นพิเศษคือการรักษาบุคลากรให้ทำงานอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด บางครั้งเรื่องของเงินหรือสวัสดิการก็ไม่ใช่ว่าปัจจัยสำคัญเสมอไป อีกหนึ่งสิ่งที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งก็คือการพัฒนาศักยภาพของคนในองค์กร

บางคนรักที่จะทำงานให้กับองค์กรหนึ่งไปนานๆ ก็เพราะว่าองค์กรนี้ใส่ใจในการพัฒนาบุคลากร ตลอดจนมีการบริหารจัดการด้านบุคคลที่ดี ทำให้อยู่แล้วสบายใจ อยู่แล้วรู้สึกมีคุณค่า สิ่งเหล่านี้ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคลากรตัดสินใจอยู่กับองค์กรในระยะยาวได้เช่นกัน (สุนิศา อุดมโชค และ อิงอร ตันพันธ์, 2562)

เนื่องจากความสำเร็จของธุรกิจนั้นจะต้องอาศัยบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันผลงานให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และการที่จะทำให้ผลงานขององค์กรดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอได้นั้นต้องอาศัยพนักงานที่ทำงานอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เมื่อองค์กรหาพนักงานที่มีฝีมือเข้ามาทำงานได้แล้ว และมีการพัฒนาจนกระทั่งสามารถทำงานได้แล้ว สิ่งที่ต้องคิดจะต้องทำต่อก็คือ จะต้องหาแนวทางในการรักษาไว้ซึ่งพนักงานเหล่านั้น เพื่อทำงานกับองค์กรให้นานที่สุด มีองค์การจำนวนมากที่ต้องประสบกับปัญหาและได้รับผลกระทบจากการที่พนักงานลาออก เนื่องจากในการจ้างงานแต่ละครั้งองค์การลงทุนไม่น้อยในการว่าจ้างพนักงาน 1 คน โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการสรรหา ว่าจ้าง จนถึง การฝึกอบรมและการพัฒนาศักยภาพ งบประมาณค่าใช้จ่ายสวัสดิการและเวลา เพื่อที่จะหาพนักงานที่สามารถทำงานได้อย่างยาวนานที่สุดให้กับองค์กร (ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย, 2557)

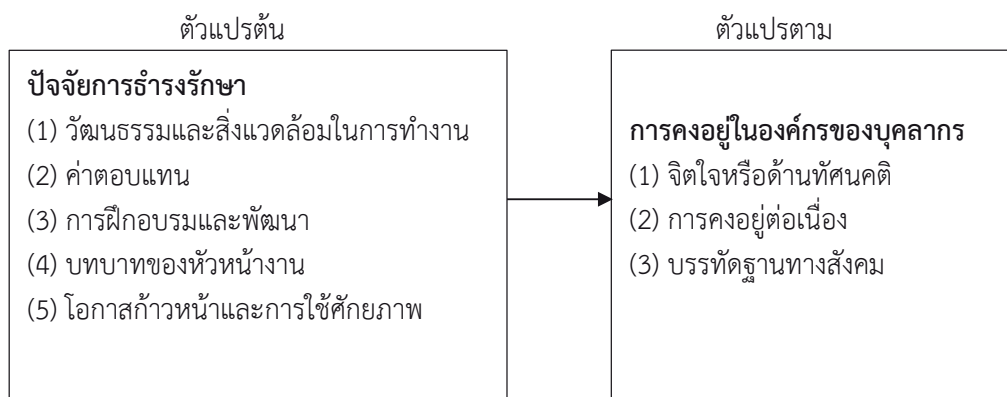
ห้างหุ้นส่วนจำกัด โกลเบล เมอริท เป็นธุรกิจจำหน่ายเครื่องประดับ ที่ตั้ง 188 ตำบลบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี พนักงานทั้งสิ้น 148 คน (อ้างอิงข้อมูลพนักงาน : วันที่ 30 พฤศจิกายน 2562) องค์กรตระหนักอยู่เสมอว่าบุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญ ดังนั้นองค์กรจึงให้ความสำคัญกับการหาแนวทางรักษาทรัพยากรบุคลากรให้เกิดความรู้สึกรักอยากที่จะทำงานกับองค์กรไปนานๆ จากความเป็นมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด โกลเบล เมอริท เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการลดจำนวนการลาออกให้น้อยลง และหาแนวทางแก้ไขปัญหามาปรับปรุงและหลีกเลี่ยงการสูญเสียพนักงาน ตลอดจนนำข้อมูลดังกล่าวไปพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการดำรงรักษาและการคงอยู่ของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด โกลเบล เมอริท
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการดำรงรักษาและการคงอยู่ของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด โกลเบล เมอริท
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์การคงอยู่ของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด โกลเบล เมอริท

กรอบแนวคิด

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด โกลเบล เมอริท โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีการดำรงรักษาของ Eric มีจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านบทบาทของหัวหน้างาน และด้านโอกาสก้าวหน้าและการใช้ศักยภาพ ในส่วนของการคงอยู่ของพนักงานอาศัยแนวคิดทฤษฎีของ Allen และ Meyer มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจหรือด้านทัศนคติ ด้านการคงอยู่ต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานที่ทำงานภายในห้างหุ้นส่วนจำกัด โกลเบล เมอริท ประชากรจำนวน 148 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2562) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample size) ตามแนวคิดของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 110 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ที่ผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง และได้ค่าความเที่ยงตรงที่ผ่านเกณฑ์ โดยแบบสอบถามชุดนี้ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) ด้วยค่าดัชนีความสอดคล้องข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน โดยข้อคำถามในแบบสอบถามฉบับนี้มีค่า IOC ระหว่าง 0.67 – 1.00 และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง (Try out) ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 20 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรของ ครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) พบว่า แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.955 ดังตารางที่ 1 สรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความเหมาะสมที่จะใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

ตารางที่ 1 ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน ทางหุ้นส่วนจำกัด โกลเบล เมอริท	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค
ปัจจัยการดำรงรักษา	0.937
ด้านวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	0.841
ด้านค่าตอบแทน	0.678
ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	0.857
ด้านบทบาทของหัวหน้างาน	0.796
ด้านโอกาสก้าวหน้าและการใช้ศักยภาพ	0.883
การคงอยู่ของพนักงาน	0.893
ด้านจิตใจหรือด้านทัศนคติ	0.891
ด้านการคงอยู่ต่อเนื่อง	0.733
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	0.669
ภาพรวม	0.955

โดยแบบสอบถามประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะ ส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยการดำรงรักษา ตามแนวคิดของ Eric 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (2) ด้านค่าตอบแทน (3) ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา (4) ด้านบทบาทของหัวหน้างาน และ (5) ด้านโอกาสก้าวหน้าและการใช้ศักยภาพ โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งกำหนดค่าไว้ดังนี้ ระดับ 5 = สำคัญมากที่สุด ระดับ 4 = สำคัญมาก ระดับ 3 = สำคัญปานกลาง ระดับ 2 = สำคัญน้อย ระดับ 1 = สำคัญน้อยที่สุด ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยการคงอยู่ ตามแนวคิดของ Allen และ Meyer 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านจิตใจหรือด้านทัศนคติ (2) ด้านการคงอยู่ต่อเนื่อง และ (3) ด้านบรรทัดฐานทางสังคม โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) เช่นเดียวกันกับส่วนที่ 2

การประเมินผลการวิเคราะห์ ค่าคะแนน 5 ระดับ กำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับ คือ ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 = มาก ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 = น้อย และ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 = น้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามและรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากการติดตามด้วยตนเองทั้งหมด จำนวน 110 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) โดยกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 61) มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี (จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 55) สถานภาพโสด (จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 72) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 54) เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 85) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท (จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 43) และอายุงาน 1 – 5 ปี (จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 39) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	หญิง	67	61
	ชาย	43	39
อายุ	26 - 35 ปี	61	55
	36 - 45 ปี	33	30
	ไม่เกิน 25 ปี	7	6
	มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	6	6
	46 - 55 ปี	3	3
สถานภาพ	โสด	79	72
	สมรส	20	18
	หม้าย/แยกกันอยู่/หย่าร้าง	11	10
ระดับการศึกษา	ระดับปริญญาตรี	60	54
	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	26	24
	สูงกว่าปริญญาตรี	24	22
ตำแหน่งงาน	ระดับปฏิบัติการ	94	85
	ระดับหัวหน้า	14	13
	ระดับบริหาร	2	2

ตารางที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง		จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	15,001 – 25,000 บาท	47	43
	25,001 – 35,000 บาท	24	22
	35,001 – 45,000 บาท	16	14
	ไม่เกิน 15,000 บาท	16	14
	45,001 – 50,000 บาท	5	5
	50,001 บาทขึ้นไป	2	2
ประสบการณ์ในการทำงาน	1 – 5 ปี	43	39
	ต่ำกว่า 1 ปี	35	12
	6 – 10 ปี	28	25
	10 ปีขึ้นไป	4	4

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานห้างหุ้นส่วน โกลเบล เมอริท พบว่า ปัจจัยการดำรงรักษาภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.67 (S.D. = 0.94) และรายด้านอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.92 (S.D. = 0.87) ด้านโอกาสก้าวหน้าและการใช้ศักยภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.68 (S.D. = 0.95) ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีค่าเฉลี่ย 3.66 (S.D. = 0.95) ด้านบทบาทของหัวหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.65 (S.D. = 0.97) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ย 3.43 (S.D. = 0.96) ตามลำดับ ในส่วนของปัจจัยการคงอยู่ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.74 (S.D. = 0.91) โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านจิตใจและทัศนคติ มีค่าเฉลี่ย 3.97 (S.D. = 0.83) ด้านการคงอยู่ต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.63 (S.D. = 0.95) และด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.63 (S.D. = 0.94) ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการดำรงรักษาและการคงอยู่ของพนักงานห้างหุ้นส่วน โกลเบล เมอริท

ปัจจัยการดำรงรักษาและการคงอยู่ของพนักงานห้างหุ้นส่วน โกลเบล เมอริท	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ปัจจัยการดำรงรักษา	3.67	0.94	มาก
1. วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	3.92	0.87	มาก
2. โอกาสก้าวหน้าและการใช้ศักยภาพ	3.68	0.95	มาก
3. การฝึกอบรมและพัฒนา	3.66	0.95	มาก
4. บทบาทของหัวหน้า	3.65	0.97	มาก
5. ค่าตอบแทน	3.43	0.96	ปานกลาง
ปัจจัยการคงอยู่	3.74	0.91	มาก
1. จิตใจและทัศนคติ	3.97	0.83	มาก
2. การคงอยู่ต่อเนื่อง	3.63	0.95	มาก
3. บรรทัดฐานทางสังคม	3.63	0.94	มาก

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการดำรงรักษาและการคงอยู่ของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด โกลเบล เมอริท จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยการดำรงรักษาที่มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของพนักงาน ห้างหุ้นส่วนจำกัด โกลเบล เมอริท โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูงในทิศทางเดียวกัน (มีค่าระหว่าง 0.60 - 0.79) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พิจารณาความสัมพันธ์จากสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา (X3) ด้านโอกาสก้าวหน้าและการใช้ศักยภาพ (X5) ด้านวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (X1) ด้านบทบาทของหัวหน้างาน (X4) ยกเว้นตัวแปรบางคู่ที่มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง (ระหว่าง 0.40 - 0.59) คือ ด้านค่าตอบแทน (X2)

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการดำรงรักษาและการคงอยู่ของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด โกลเบล เมอริท

ตัวแปร	Y	X1	X2	X3	X4	X5
Y	1					
X1	.687**	1				
X2	.491**	.395**	1			
X3	.726**	.645**	.475**	1		
X4	.678**	.646**	.534**	.655**	1	
X5	.710**	.651**	.521**	.778**	.696**	1

หมายเหตุ: **p < 0.05 โดยกำหนดให้ Y = การคงอยู่ของพนักงาน; X1 = ด้านวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน; X2 = ด้านค่าตอบแทน; X3 = ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา; X4 = ด้านบทบาทของหัวหน้างาน; X5 = ด้านโอกาสก้าวหน้าและการใช้ศักยภาพ

4. ผลการสร้างสมการพยากรณ์การคงอยู่ของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด โกลเบล เมอริท โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน แสดงรายละเอียดตามขั้นตอนของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ดังนี้

ผลการตรวจสอบปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ (Multicollinearity) ดังตารางที่ 5 พบว่า มีค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.314 - 0.668 และ VIF มีค่าระหว่าง 1.498 - 3.186 โดยค่าทั้ง 2 อยู่ในเกณฑ์ที่ถือว่าตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์กันน้อย สรุปได้ว่าเป็นตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถนำมาใช้ในแบบจำลองการวิเคราะห์ได้ ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยที่กำหนดให้ค่า Tolerance ต้องมีค่ามากกว่า 0.10 และค่า VIF ต้องน้อยกว่า 10 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556)

ตารางที่ 5 แสดงค่า Tolerance และ VIF ของตัวแปรพยากรณ์

ตัวแปรพยากรณ์	Tolerance	VIF
ปัจจัยการดำรงรักษา		
1. วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (X1)	.479	2.088
2. โอกาสก้าวหน้าและการใช้ศักยภาพ (X2)	.668	1.498
3. การฝึกอบรมและพัฒนา (X3)	.350	2.857
4. บทบาทของหัวหน้า (X4)	.411	2.436
5. ค่าตอบแทน (X5)	.314	3.186

ผลการวิเคราะห์การนำเข้าตัวแปรอิสระในแบบจำลอง ดังตารางที่ 6 พบว่า วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (X1) เป็นตัวแปรแรกที่น่าเข้าสมการ สามารถอธิบายความผันแปรของการคงอยู่ของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด โกลเบล เมอริท ได้ร้อยละ 47

ตัวแปรที่น่าเข้าลำดับที่สอง ได้แก่ การฝึกอบรมและพัฒนา (X3) สามารถอธิบายความผันแปรของความผันแปรของการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด โกลเบล เมอริท ได้ร้อยละ 60

ตัวแปรที่น่าเข้าลำดับที่สาม ได้แก่ บทบาทของหัวหน้า (X4) สามารถอธิบายความผันแปรของความผันแปรของการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด โกลเบล เมอริท ได้ร้อยละ 64

ตารางที่ 6 สมการพยากรณ์การคงอยู่ของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด โกลเบล เมอริท จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ลำดับที่	ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	ร้อยละความผันแปร
1	วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (X1)	.687	.473	47%
2	วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (X1) การฝึกอบรมและพัฒนา (X3)	.781	.602	60%
3	วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (X1) การฝึกอบรมและพัฒนา (X3) บทบาทของหัวหน้า (X4)	.799	.638	64%

สรุปได้ว่าทั้ง 3 ตัวแปร ได้แก่ วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (X1) การฝึกอบรมและพัฒนา (X3) บทบาทของหัวหน้า (X4) สามารถใช้เป็นตัวแปรอธิบายความผันแปรของการคงอยู่ของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด โกลเบล เมอริท ได้

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวแปร ดังตารางที่ 7 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด โกลเบล เมอริท ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 1.098 + .281(\text{การฝึกอบรมและพัฒนา}) + .241(\text{วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน}) + .184(\text{บทบาทของหัวหน้า}) \text{ หรือ}$$

$$Y = 1.098 + .281(X2) + .241(X1) + .184(X4)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .384(\text{การฝึกอบรมและพัฒนา}) + .281(\text{วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน}) + .244(\text{บทบาทของหัวหน้า}) \text{ หรือ}$$

$$Z = .281(X2) + .282(X1) + .244(X4)$$

ตารางที่ 7 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์

ตัวแปรพยากรณ์	B	S.E.	β	t	P
1. วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (X1)	.241	.071	.282	3.405	.001
2. การฝึกอบรมและพัฒนา (X3)	.281	.061	.384	4.586	.000
3. บทบาทของหัวหน้า (X4)	.184	.063	.244	2.908	.004
ค่าคงที่ (Constant) = 1.098					

หมายเหตุ * $p < 0.05$

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด โกลเบล เมอริท ข้างต้น โดยการสำรวจปัจจัยการดำรงรักษา 5 ปัจจัยจากความเห็นของพนักงาน เมื่อนำเข้าแบบจำลองพยากรณ์ พบว่า มีเพียง 3 ปัจจัยที่มีผลในทางสถิติ ได้แก่ วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน การฝึกอบรมและพัฒนา และ บทบาทของหัวหน้า ในขณะที่ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าและการใช้ศักยภาพ และปัจจัยด้านค่าตอบแทน ไม่มีนัยสำคัญในทางสถิติ แสดงให้เห็นว่า สำหรับห้างหุ้นส่วนจำกัด โกลเบล เมอริท พนักงานที่ยังคงอยู่ให้ความสำคัญกับ 3 ปัจจัยดังกล่าวมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรรยญา บัลลังก์ (2557) ธัญญรัตน์ สุทธิประภา และคณะ (2559) ปิณมา สุคันธนาถ (2561) และ สุนิศา อุดมโชค และ อิงอร ต้นพันธ์ (2562) ที่พบว่า พนักงานให้ความสำคัญในเรื่องของวัฒนธรรมองค์การ นโยบายองค์การ สิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของตัวพนักงานเอง พนักงานรับรู้ได้ถึงความเหมาะสมในค่าตอบแทนที่ได้รับ และเมื่อเทียบกับองค์การอื่นๆ ที่เป็นสายธุรกิจเดียวกัน ความรู้ที่ได้รับจากการอบรมสามารถนำมาพัฒนาในงานได้ ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น บทบาทของหัวหน้างาน จำเป็นต้องวางตัวให้เป็นตัวอย่างที่ดี สามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ส่งผลให้พนักงานเกิดความไว้วางใจ รับรู้ได้ถึงความยุติธรรม ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกอยากอยู่ไปนานๆ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากข้อค้นพบในงานวิจัย ผู้บริหารทางหุ้นส่วนจำกัด โกลเบล เมอริท สามารถนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์เปรียบเทียบกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในที่ทำงาน เพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งต่อไป ควรศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของพนักงาน เพื่อให้ได้ประเด็นที่ควรปรับปรุงหรือเพิ่มเติมให้กับพนักงานได้ตรงตามความต้องการมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา.(2556). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธัญญรัตน์ สุทธิประภา, ทศพร มะหะหมัด, และชินโสณ วิสิฐนิธิกิจา. (2559). การดำรงรักษาพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. 12(1), 59-69.
- ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย. (2557). ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปฎิมา สุคันธนาถ. (2561). ปัจจัยการดำรงรักษาที่มีผลต่อการคงอยู่ของคนเก่งใน บจก.วิฑูการบิน แห่งประเทศไทย. วารสารศรีนครินทร์วิโรฒวิจัยและพัฒนา(สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 10(19), 71-87.
- สรัญญา บัลลังก์ และ ปิยะ วัฒนพานิชย์. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาบุคลากรในธุรกิจแบบครอบครัว กรณีศึกษา: บริษัท AAA ในจังหวัดลำปาง. ใน รายงานสืบเนื่องจากการประชุมสัมมนาวิชาการนำเสนองานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ (Proceeding) เครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 15, หน้า 173.187. นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- สุนิศา อุดมโชค และ อิงอร ตันพันธ์. (2562). การดำรงรักษาพนักงานประจำร้าน บริษัท วิลล่า มาร์เก็ต เจพี จำกัด. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 14(1), 39-52.
- Yamane, T. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis*. 2nd Ed. New York: Harper and Row.

การศึกษารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตพื้นที่ค่ายฝึกการรบพิเศษประตุผา จังหวัดลำปาง
THE STUDY OF ECOTOURISM PATTERNS, FOR MILITARY CAMPING AREA,
PHATUPA LAMPANG CAMP AREA, LAMPANG PROVINCE.

กิตติศักดิ์ กลิ่นหมื่นไวย¹ ปุณธริกา ปินธ์พันธ์¹ และ กมลธร กาญจนพงศ์¹

¹คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น

Kittisak Klinmuenwai¹ Puntharika Pinphan¹ and Gamontorn Garnjanapong¹

¹Faculty of Business Administration, Northern College

(Received: July 26, 2020; Revised: November 6, 2020; Accepted: January 11, 2021.)

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพและรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่เหมาะสมในเขตพื้นที่ค่ายฝึกการรบพิเศษประตุผา จังหวัดลำปาง ประกอบด้วยการศึกษารูปแบบของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ รูปแบบด้านกิจกรรม รูปแบบคุณค่าการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและความสนใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยแบบสอบถามเก็บกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน ในขณะที่แบบสัมภาษณ์เก็บกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเชิงลึกระดับนโยบายจำนวน 7 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา และการวิเคราะห์ SWOT เพื่อให้ได้ชุดข้อมูลศักยภาพสำหรับการสนทนากลุ่มในการศึกษารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่เหมาะสมในเขตพื้นที่ค่ายฝึกการรบพิเศษประตุผา จังหวัดลำปาง

ผลการวิจัยพบว่าเขตพื้นที่ค่ายฝึกการรบพิเศษประตุผามีศักยภาพมากในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เนื่องจากมีทรัพยากรเชิงนิเวศทางธรรมชาติที่เหมาะสมมีความหลากหลาย และมีความพร้อมทางด้านการจัดกิจกรรมเชิงนิเวศ โดยรูปแบบการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจเป็นพิเศษ คือ การศึกษาเส้นทางธรรมชาติ การเดินป่า การตั้งเต็นท์และการทำกิจกรรมผจญภัยต่าง ๆ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่หาทำได้ยาก เช่น การโดดหอค ไต่หน้าผาจำลอง เป็นต้น ซึ่งรูปแบบการท่องเที่ยวที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตพื้นที่ค่ายฝึกการรบพิเศษประตุผานี้ จะนำไปสู่รูปแบบการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ที่เป็นการสอดแทรกความรู้ให้กับนักท่องเที่ยวได้เรียนรู้และเกิดประสบการณ์จริงและนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

คำสำคัญ: รูปแบบการท่องเที่ยว, การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ, ค่ายฝึกการรบพิเศษประตุผา จังหวัดลำปาง

ABSTRACT

This research aims to study the potential and promote Eco-Tourism in the military camping area of Pratupa, Lampang Province by studying the patterns of Eco-Tourism attraction. Activity format pattern of Eco-Tourism value and tourists' interest in Eco-Tourism model data were collected by questionnaires and interviews. A sample of 380 people were interviewed from a group of 7 key informants. The data were analyzed for mean and qualitative data were analyzed. And SWOT Analysis of basic

information in organizing a group discussion meeting in the study of ecotourism patterns in the area of the military camping area of Pratupa, Lampang Province.

The result of this research found that tourist the military camping area of Pratupa, Lampang Province has great potential for organizing such tourism formats, having suitable natural ecological resources, diversity of resources and being readily available for organizing activities. Ecological A form of tourism that tourists pay particular attention to is the study of nature trails, trekking, setting up tents and doing various adventure activities, which are rare activities such as tower jumping, climbing artificial cliffs, etc., which is a suitable form of tourism for organizing ecotourism activities in this Pratupa Special Training Camp area. It will lead to a sustainable tourism model which is the insertion of knowledge for tourists to learn and gain real experiences and apply them in daily life.

Keywords: Tourism Model, Eco –Tourism, Military Camping Area, Phatupa Lampang Camp Area, Lampang Province

บทนำ

จังหวัดลำปางตั้งอยู่ทางภาคเหนือตอนบนมีสภาพภูมิประเทศอุดมสมบูรณ์ด้วยป่าไม้และภูเขาสูง และเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ที่เก่าแก่ยาวนาน เหมาะสำหรับการเดินทางมาเยือนของนักท่องเที่ยว จังหวัดลำปางมีสภาพภูมิศาสตร์ที่เหมาะสมทางธรรมชาติและระบบนิเวศรวมถึงศักยภาพทางการท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ ทั้งทางธรรมชาติที่มีความพร้อมของระบบนิเวศในพื้นที่รวมไปถึงคุณค่าทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม วิถีชีวิตและประเพณีของท้องถิ่นที่มีเอกลักษณ์เฉพาะสืบทอดกันมาอย่างยาวนาน โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงนิเวศถือว่าการท่องเที่ยวอีกรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้กำหนดและผลักดันให้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการท่องเที่ยวที่ต้องมีการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามวิสัยทัศน์ในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพและไม่เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกับแหล่งท่องเที่ยวโดยให้มีการจัดการสิ่งแวดล้อมภายใต้การมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์กรท้องถิ่นเพื่อให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนสืบไป นโยบายและแนวทางการท่องเที่ยวนี้ยังสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-พ.ศ.2564) ที่ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เกิดสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรกับการอนุรักษ์ พื้นฟู โดยการสร้างชุมชนให้เกิดจิตสำนึกและมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาพื้นฟูและใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติอย่างเหมาะสมและเกิดความยั่งยืน ดังนั้นการมีส่วนร่วมของชุมชนในท้องถิ่นจึงถือว่าเป็นเป้าหมายสำคัญที่สุดของการพัฒนาการท่องเที่ยว เนื่องจากประชาชนจะเป็นเจ้าของท้องถิ่นย่อมมีความรู้สึกในการเป็นเจ้าของที่มีความรักความหวงแหน พึ่งพิงและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว จึงสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดการพัฒนาแบบยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลรักษาและจัดการ

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้มีความสมบูรณ์ควบคู่ไปกับการเจริญเติบโตของแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่เพื่อที่จะคงสภาพความสมบูรณ์ต่อไป (กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร, 2562)

จังหวัดลำปางมีแหล่งท่องเที่ยวในเขตทหารเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความน่าสนใจและแตกต่างจากแหล่งท่องเที่ยวอื่นทั่วไป เพราะมีความหลากหลายทั้งในด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ระบบนิเวศ และธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรม การผจญภัย และการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ที่สามารถนำมารวมไว้ในแหล่งท่องเที่ยวแห่งเดียวกันได้อย่างสอดคล้องซึ่งการท่องเที่ยวในแต่ละค่ายทหารนั้นจะแตกต่างกันไปตามสภาพที่ตั้ง อีกทั้งยังมีความปลอดภัยสูง เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านคอยให้คำแนะนำและดูแลการประกอบกิจกรรม มีอุปกรณ์สำหรับการประกอบกิจกรรมแต่ละกิจกรรมที่ได้ มาตรฐาน จึงถือได้ว่าแหล่งท่องเที่ยวในเขตทหารเป็นแหล่งท่องเที่ยวอีกประเภทหนึ่งที่เหมาะสมได้รับการส่งเสริมและพัฒนาให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้าไปท่องเที่ยวมากขึ้นสอดคล้องกับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ทหารในยุโรปและสหรัฐอเมริกาเป็นการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นมาเป็นระยะเวลานานและได้รับความนิยมอย่างยิ่ง เพราะในเขตพื้นที่ทหารแทบทุกประเทศล้วนแต่มีความอุดมสมบูรณ์ในด้านทรัพยากรทางธรรมชาติ ระบบนิเวศ หรือคุณค่าทางประวัติศาสตร์ในอดีต สิ่งเหล่านี้ล้วนสะท้อนถึงรูปแบบของพื้นที่และความมั่นคงของแต่ละประเทศได้เป็นอย่างดี การนำทรัพยากรทั้งในรูปธรรมและนามธรรมในพื้นที่มาสร้างกิจกรรมและรูปแบบการท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้และผลประโยชน์ (Lauku , 2011) ด้วยเหตุนี้ค่ายฝึกการรบพิเศษประจัญบานจึงได้จัดทำโครงการการท่องเที่ยวในเขตทหาร โดยมีแผนการดำเนินงานส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในเขตทหารเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและให้สอดคล้องกับแผนแม่บทอุตสาหกรรมบริการแห่งชาติ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศจึงถือว่าการท่องเที่ยวแบบทางเลือกและมีระบบนิเวศที่หลากหลายโดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เชิงธรรมชาติ โดยหน่วยงานต่าง ๆ ได้มีส่วนผลักดันให้จังหวัดลำปางได้มีแหล่งท่องเที่ยวทางเลือกมากขึ้น ค่ายฝึกการรบพิเศษประจัญบานเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่มีการทรัพยากรทางธรรมชาติที่สวยงามไม่ว่าจะเป็นป่าภูเขา ถ้ำ ต้นไม้ ที่ยังคงความสมบูรณ์และยังมีศาลเจ้าพ่อประจัญบาน ภาพเขียนสีบนหน้าผาสมัยก่อนประวัติศาสตร์ อายุ 3,000 - 5,000 ปี ถ้ำเจ็ดยอย และถ้ำพญามือเหล็ก แหล่งป่าไม้สักทองเป็นที่น่าสนใจว่าหากจะดำเนินการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ค่ายฝึกการรบพิเศษประจัญบานให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ ก็ควรที่จะมีการบริหารจัดการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเป็นการเฉพาะ เพื่อเป็นตัวกระตุ้นให้หน่วยทหารของค่ายฝึกการรบพิเศษประจัญบานที่มีแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ ได้ปรับปรุงคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว การบริหารจัดการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อไป ภายใต้หลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งถือว่าค่ายฝึกการรบพิเศษประจัญบานมีศักยภาพทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่หลากหลายจึงเหมาะสมที่จะศึกษารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่เหมาะสมในเขตพื้นที่ค่ายฝึกการรบพิเศษประจัญบาน เพื่อหาศักยภาพและการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวที่เหมาะสมและเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ตามแนวนโยบายเชิงกลยุทธ์ด้านการตลาดเพื่อขยายฐานการท่องเที่ยวจากจังหวัดหลักที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางไปเยือนเป็นจำนวนมากอยู่แล้วเชื่อมโยงท่องเที่ยวไปยังจังหวัดทางเลือกทั้ง 12 จังหวัด และจังหวัดลำปาง เป็นอีกหนึ่งจังหวัดที่มีศักยภาพ มีจุดเด่นที่หลากหลายและมีความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยว และยังคงสนับสนุนส่งเสริมการท่องเที่ยว “ลำปางเมืองต้องห้าม...พลาด เมืองที่ไม่หมุนไปตามกาลเวลา” (การท่องเที่ยว

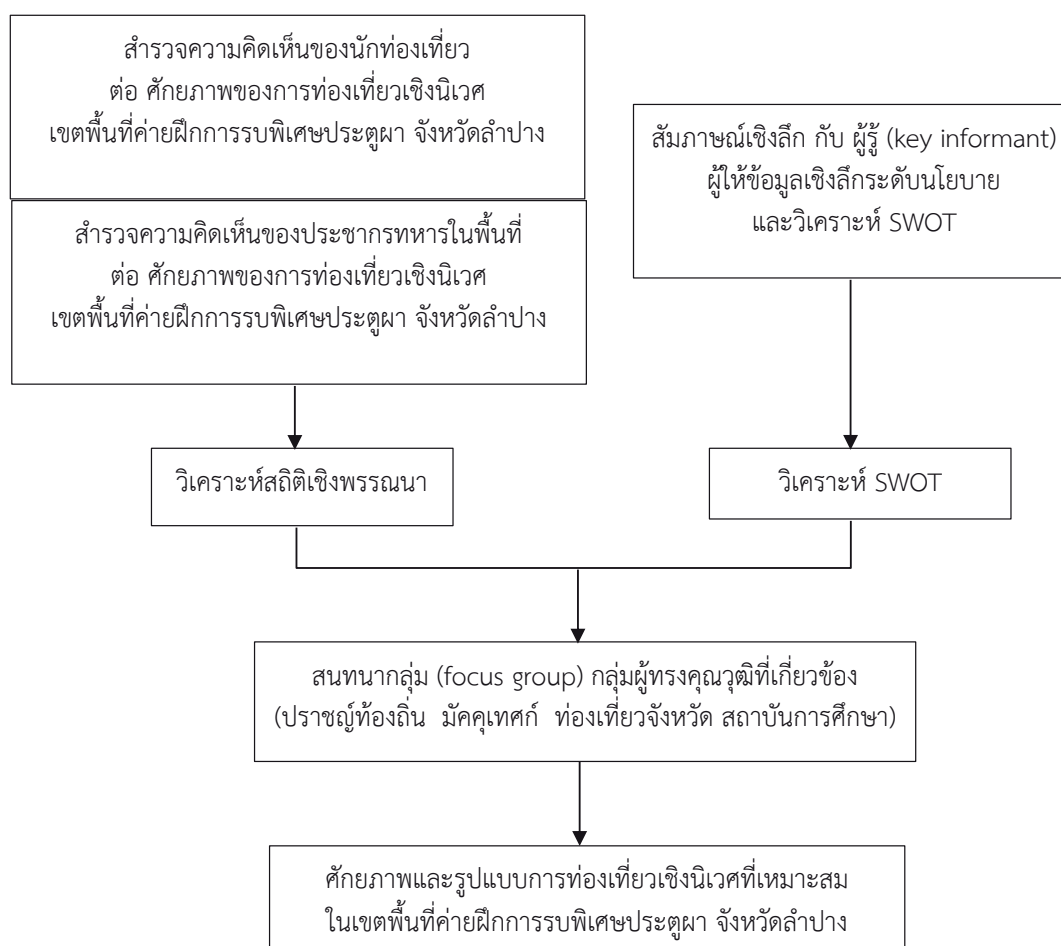
แห่งประเทศไทย, 2559) ซึ่งมีการเปิดเส้นทางและแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ และส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดลำปางและเพื่อสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวให้กับชุมชนในพื้นที่ท้องถิ่นได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตพื้นที่ค่ายฝึกการรบพิเศษประจัญบาน จังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่เหมาะสมในเขตพื้นที่ค่ายฝึกการรบพิเศษประจัญบาน จังหวัดลำปาง

กรอบแนวคิดการวิจัย

เพื่อรับรู้ศักยภาพและรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่เหมาะสมในเขตพื้นที่ค่ายฝึกการรบพิเศษประจัญบาน จังหวัดลำปาง มีกรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ มีกลุ่มประชากรที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 4 กลุ่มได้แก่

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าไปท่องเที่ยวและทำกิจกรรมในพื้นที่ จำนวน 5,800 คน (กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ค่ายฝึกการรบพิเศษประจัญบาน จังหวัดลำปาง, 2562)
2. ทหารที่อยู่ในเขตพื้นที่ค่ายฝึกการรบพิเศษประจัญบาน จังหวัดลำปาง จำนวน 270 นาย (กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ค่ายฝึกการรบพิเศษประจัญบาน จังหวัดลำปาง, 2562)
3. ผู้ให้ข้อมูลหลักในเชิงสถิติบนนโยบาย ได้แก่ นายทหารเจ้าของพื้นที่ ผู้นำชุมชนในพื้นที่โดยรอบ ปราชญ์ท้องถิ่นและมัคคุเทศก์อาชีพ
4. ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ผู้นำชุมชนในพื้นที่โดยรอบและปราชญ์ท้องถิ่น มัคคุเทศก์อาชีพ สถาบันการศึกษา และทหารในเขตพื้นที่

กลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความเห็นต่อ ศักยภาพของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตพื้นที่ค่ายฝึกการรบพิเศษประจัญบาน จังหวัดลำปาง ตามกรอบแนวคิดวิจัย ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรที่ 1 และ 2 คำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 จากจำนวนกลุ่มประชากรที่เป็นนักท่องเที่ยว 5,800 คน และจำนวนประชากรทหาร 270 คน รวมทั้งหมด 6,070 คน ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มระดับความเชื่อถือในการทดสอบทางสถิติ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลทั้งหมด 380 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยว จำนวน 190 คน และกลุ่มตัวอย่างจากทหารในพื้นที่ จำนวน 190 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก และวิเคราะห์ SWOT คือ ผู้ที่สามารถให้รายละเอียดในเชิงนโยบายได้ ได้แก่ นายทหารเจ้าของพื้นที่ ผู้นำชุมชนในพื้นที่โดยรอบ ปราชญ์ท้องถิ่นและมัคคุเทศก์อาชีพ จำนวน 7 คน
3. กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ผู้นำชุมชนในพื้นที่โดยรอบและปราชญ์ท้องถิ่น มัคคุเทศก์อาชีพ สถาบันการศึกษา และทหารในเขตพื้นที่จำนวน 15-20 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมี 3 เครื่องมือได้แก่

1. แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้ในการสำรวจความเห็นต่อ ศักยภาพของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตพื้นที่ค่ายฝึกการรบพิเศษประจัญบาน จังหวัดลำปาง ที่สร้างขึ้นตามขั้นตอนการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยว จำนวน 5 ท่าน และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item-Objective Congruence Index) จากนั้นทำการคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่ได้ค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 เป็นต้นไป (สมชาย วรภิเษมสกุล, 2554) โดยค่า IOC ที่หาค่าได้ 0.86 เพื่อพิจารณาความถูกต้อง และความชัดเจนของเนื้อหา แล้วนำมาแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสมตามข้อเสนอแนะก่อนทดลองใช้ จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ผ่านการแก้ไข

จากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ต้องการศึกษา ในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (ค่ายฝึกการรบพิเศษค่ายกาวิละ จังหวัดเชียงใหม่) จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) (Cronbach, 1984) ซึ่งเป็นค่าที่วัดความเชื่อถือได้ ตามสูตรซึ่งได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามในการหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.96 ซึ่งถือได้ว่าอยู่ในระดับดีมากหมายถึงแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงที่ใช้ในการสำรวจ โดยแบบสอบถาม มีคำถาม 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน ภูมิลำเนา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check - List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพและการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตพื้นที่ค่ายประจักษ์ จังหวัดลำปาง สร้างตามมาตรการวัดของของลิเคิร์ต (Likert's , 1967) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบเป็นแบบให้เลือกตอบ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยการให้คะแนนความต้องการจะเรียงจากมากไปน้อย คือ 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็น ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตพื้นที่ค่ายฝึกการรบพิเศษประจักษ์ จังหวัดลำปาง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open -Ended questions)

2. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีคำถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ตามประเด็นหลักดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพและความพร้อม นโยบายด้านการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและกิจกรรมทางการท่องเที่ยวของค่ายฝึกการรบพิเศษประจักษ์ จังหวัดลำปาง ได้แก่ 1) ด้านองค์ประกอบของการท่องเที่ยว 2) ด้านการจัดการการท่องเที่ยว 3) ด้านการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว 4) ด้านการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ และ 5) ด้านผู้นำเที่ยว มัคคุเทศก์ท้องถิ่น

3. การสนทนากลุ่ม (Focus group) การสนทนากลุ่มจัดทำเพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้แสดงความคิดเห็นต่อรูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตพื้นที่ค่ายฝึกการรบพิเศษประจักษ์ จังหวัดลำปาง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทีมผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในพื้นที่และนายทหารในพื้นที่ค่ายฝึกการรบพิเศษประจักษ์ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 380 คนและใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ระหว่างเดือนกันยายน ถึงธันวาคม 2562 และได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญเชิงลึก ได้แก่ นายทหารเจ้าของพื้นที่ ผู้นำชุมชนในพื้นที่โดยรอบ ปราชญ์ท้องถิ่นและมัคคุเทศก์อาชีพที่จะเป็นผู้กำหนดและพัฒนากิจกรรมทางการท่องเที่ยวในเชิงลึกและในระดับนโยบาย รวมทั้งหมดจำนวน 7 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์

และใช้เครื่องบันทึกเสียงในการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกเพื่อรวบรวมและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากนั้นนำเสนอข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก มาจัดการสนทนากลุ่มเพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนข้อมูลและเสนอแนวคิดจากผู้มีประสบการณ์ ผู้เชี่ยวชาญ และทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยมีผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบการท่องเที่ยว ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการนำเสนอค่าร้อยละ และความถี่ การวิเคราะห์รูปแบบการท่องเที่ยวใช้การวิเคราะห์ SWOT และสรุปความเห็นจากการสนทนากลุ่ม

ผลการวิจัย

ผลการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการศึกษารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตพื้นที่ค่ายฝึกการรบพิเศษประจัญบาน จังหวัดลำปาง พบว่า ส่วนใหญ่มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ในทุกด้านขององค์ประกอบการท่องเที่ยวเรียงตามลำดับค่าร้อยละ ได้แก่ ด้านคุณค่าของการท่องเที่ยวร้อยละ 48.2 ด้านแหล่งท่องเที่ยวร้อยละ 35.8 ด้านความประทับใจในการท่องเที่ยวร้อยละ 35 ด้านความสามารถในการเข้าถึงร้อยละ 31.8 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ร้อยละ 31.3 ตามลำดับดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละ (Percentage) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตพื้นที่ค่ายฝึกการรบพิเศษประจัญบาน จังหวัดลำปาง ในการส่งเสริมศักยภาพการท่องเที่ยวด้านองค์ประกอบการท่องเที่ยว

รายการ	ระดับความคิดเห็น						
	5	4	3	2	1	$\bar{X}$	SD
การส่งเสริมศักยภาพการท่องเที่ยว ด้านองค์ประกอบการท่องเที่ยว							
1. ด้านแหล่งท่องเที่ยว	35.8	28.7	19.7	14.2	1.6	3.83	1.11
2. ด้านความสามารถในการเข้าถึง	31.8	31.1	23.2	8.9	5.0	3.76	1.14
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่	31.3	25.3	21.3	14.5	7.6	3.58	1.27
4. ด้านความประทับใจในการท่องเที่ยว	35.0	30.5	18.7	10.8	5.0	3.80	1.18
5. ด้านคุณค่าของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	48.2	41.8	10.0	0.0	0.0	4.38	0.66
รวม	36.4	31.5	18.6	9.7	3.8	3.87	1.13

ในขณะที่การสำรวจความเห็นในคำถามปลายเปิด พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้แสดงความเห็นต่อการจัดการท่องเที่ยวในหลายประเด็น ได้แก่ บริเวณในเขตพื้นที่ค่ายฝึกการรบพิเศษประจวบและชุมชนใกล้เคียงมีศักยภาพมากในด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเนื่องจากมีความอุดมสมบูรณ์ของพื้นที่ป่าและมีสัตว์ป่าที่หายากอาศัยอยู่บริเวณพื้นที่ป่า มีการผสมผสานการทำงานกับท่องเที่ยวเชิงนิเวศเนื่องจากเขตทหารค่ายฝึกการรบพิเศษเป็นหน่วยงานหลักที่สามารถขับเคลื่อนในการพัฒนาระบบนิเวศเพราะเขตพื้นที่โดยเฉพาะพื้นที่ป่าเบญจพรรณ ที่ค่อนข้างสมบูรณ์ มีระบบนิเวศที่ยังไม่ถูกทำลายจากชาวบ้านเพราะมีทหารคอยดูแล ทั้งนี้บริเวณค่ายฝึกหน่วยรบประจวบมีทรัพยากรด้านป่าไม้ โดยเฉพาะต้นสักทองที่มีลักษณะพิเศษคือลำต้นตรงไม่โค้งงอและมีความสวยงามและถือได้ว่าเป็นสักทองที่ดีที่สุดในโลกและลักษณะภูมิประเทศเป็นภูผาสลับลำห้วยเป็นแหล่งที่อุดมสมบูรณ์ มีสัตว์ป่าที่หายากหรือใกล้สูญพันธุ์อาศัยอยู่ เช่น หมูป่า ลิงป่า นกยูง ไก่ป่า เก้งและงู และเป็นบริเวณทางผ่านเป็นจุดที่นักท่องเที่ยวสามารถเข้ามาถึงได้ง่ายและมีบรรยากาศดี ควรมีรูปแบบการท่องเที่ยวแบบผจญภัย เช่น กิจกรรมโดดหอสองกว่า 34 ฟุต การผจญภัยไต่หน้าผาผ่านเครื่องกีดขวางการฝึกระเบียบแถว กิจกรรมนันทนาการที่ทางหน่วยงานจัดให้และกิจกรรมที่ขาดไม่ได้คือกิจกรรมการเดินป่าศึกษาธรรมชาติที่มีผู้ชำนาญในการนำทำกิจกรรม นอกจากนี้ควรจัดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนเพื่อจะได้รักษาพื้นที่ป่าไว้ เช่น การเดินป่า ซึ่งจะเป็นการสอดแทรกความรู้ เกี่ยวกับการเข้ามาใช้สถานที่ ค่ายฝึกการรบพิเศษ ประจวบ จังหวัดลำปาง เพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับการกางเต็นท์นอนป่า เพราะอาจจะเข้าไปทำลายทรัพยากรทางธรรมชาติดังกล่าวซึ่งกิจกรรมเหล่านี้จะได้รับความสนใจอย่างมากต่อนักท่องเที่ยวที่ชอบผจญภัย เพื่อให้เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงการศึกษาเรียนรู้ที่นักท่องเที่ยวได้ศึกษาและสัมผัสกับบรรยากาศและประสบการณ์ได้ด้วยตนเอง

ผลการวิเคราะห์ SWOT

จุดแข็งและโอกาส สำหรับเขตพื้นที่ค่ายฝึกการรบพิเศษประจวบ จังหวัดลำปาง พบว่าในเขตพื้นที่ที่มีจุดแข็งและข้อได้เปรียบคือระบบนิเวศที่สมบูรณ์ และในเรื่องของกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายของระบบนิเวศ กิจกรรมการเดินป่าศึกษาธรรมชาติที่มีบุคลากรเป็นคนในพื้นที่ที่มีความรู้และความชำนาญเส้นทาง ปัจจุบันยังไม่ได้เปิดเป็นสถานที่ท่องเที่ยวอย่างเต็มตัวจึงมีนักท่องเที่ยวจำนวนน้อย หากมีการจัดการที่ดีจะเป็นโอกาสในการสร้างจุดดึงดูดให้กับนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมชม

ปัญหาและอุปสรรค สำหรับพื้นที่ชุมชนใกล้เคียงและค่ายฝึกการรบพิเศษประจวบ จังหวัดลำปาง พบว่าในเขตพื้นที่โดยเฉพาะบริเวณศาลสักการะเจ้าพ่อประจวบจะมีจุดอ่อนในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกในส่วนห้องน้ำที่ไม่ค่อยสะอาดและยังไม่เพียงพอที่จะบริการนักท่องเที่ยวหรือผู้ที่เข้ามาใช้บริการทั้งในบริเวณพื้นที่ทำกิจกรรมของค่ายฝึกการรบพิเศษประจวบและศาลสักการะเจ้าพ่อประจวบ อีกทั้งในเรื่องของร้านค้าที่จะรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวยังไม่เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยวเพราะ ปัจจุบันยังไม่ได้เปิดเป็นสถานที่ท่องเที่ยวอย่างสมบูรณ์แบบ และการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อกลางต่าง ๆ เช่น ทางเว็บไซต์ แผ่นพับ ใบปลิวเพื่อประชาสัมพันธ์ถึงกิจกรรมต่าง ๆ ของค่ายฝึกการรบพิเศษประจวบ และศาลเจ้าพ่อประจวบจังหวัดลำปาง ให้เป็นที่รู้จักเพราะ

ปัจจุบันในพื้นที่รองรับยังเป็นที่พักผ่อนชั่วคราวอยู่เพราะยังไม่มีหน่วยงานไหนมารับผิดชอบเป็นผู้นำในการจัดการทางการท่องเที่ยวของพื้นที่อย่างชัดเจน

ผลจากการสนทนากลุ่ม

การศึกษารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตพื้นที่ค่ายฝึกการรบพิเศษประจวบ จ.ประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมมีศักยภาพและสามารถพัฒนาให้เกิดรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่เหมาะสมโดยอาศัยทรัพยากรที่มีอยู่ในพื้นที่ ได้แก่ ป่าดิบชื้น ต้นไม้สักทอง เส้นทางศึกษาธรรมชาติ กิจกรรมโหดห่อ และภาพเขียนสีโบราณที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ในพื้นที่เป็นต้น แต่ยังต้องพัฒนาในด้านงบประมาณมาสนับสนุนในการปรับปรุงสถานที่ หน่วยงานที่เข้ามารับผิดชอบทั้งภาครัฐและเอกชน มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น ร้านค้า ร้านอาหาร ห้องน้ำ เพื่อที่จะเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืนได้ในอนาคต และการจัดการให้ความรู้เรื่องการนำเที่ยวให้กับเจ้าหน้าที่ นายทหารและประชาชนในชุมชนใกล้เคียงในพื้นที่เพื่อการเป็นเจ้าบ้านที่ดีในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ และการให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมประชาสัมพันธ์ทางด้านการกิจกรรมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่

อภิปรายผล

1. ด้านแหล่งท่องเที่ยว พบว่าในเขตพื้นที่ค่ายฝึกการรบพิเศษประจวบและชุมชนใกล้เคียงมีศักยภาพและความพร้อมมากในด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเนื่องจากมีความอุดมสมบูรณ์ของพื้นที่ป่า และมีสัตว์ป่าที่หายากอาศัยอยู่บริเวณพื้นที่ป่าและมีความพร้อมและมีศักยภาพทางการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและมีความหลากหลายของทรัพยากรท่องเที่ยว เนื่องจากเขตทหารค่ายฝึกการรบพิเศษเป็นหน่วยงานหลักที่สามารถขับเคลื่อนในการพัฒนาระบบนิเวศเพราะเขตพื้นที่โดยเฉพาะพื้นที่ป่าเบญจพรรณที่ค่อนข้างสมบูรณ์ และมีการอนุรักษ์จากชาวบ้านเพราะมีทหารคอยดูแล มีสัตว์ป่าที่หายากหรือใกล้สูญพันธุ์อาศัยอยู่ถือว่ามีความพร้อมที่สมบูรณ์ของพื้นที่ สอดคล้องกับงานศึกษาของ ไพฑูรย์ พงศ์บุตร (2552) ที่สรุปว่า “ศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและระบบนิเวศที่เอื้อต่อการพัฒนาการปรับปรุงหรือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพื้นที่ หรือมีเป็นเอกลักษณ์ทางธรรมชาติ ระบบนิเวศ ประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุสถานที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบนิเวศวัฒนธรรมประเพณีในท้องถิ่น รวมทั้งต้องมีปัจจัยอื่นที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่

2. ด้านความสามารถในการเข้าถึง พบว่าควรมีการส่งเสริมในเรื่องของการเดินทางและรถโดยสารที่เข้ามาถึงแหล่งท่องเที่ยวให้มากขึ้นเพื่อความความสะดวกสบาย และในเรื่องของป้ายบอกทางที่มีจำนวนน้อยที่จะบอกทางมายังแหล่งท่องเที่ยวให้มีความชัดเจน จึงสรุปผลได้ว่าด้านความสามารถในการเข้าถึงแม้จะอยู่ในระดับดีมากแต่ก็ต้องมีการแก้ไขและปรับปรุงในบางส่วน และควรเร่งปรับปรุงลานจอดรถสำหรับรองรับนักท่องเที่ยวให้มีความสะดวกมากขึ้น สอดคล้องกับ Buhalis (2000) ที่ระบุว่าด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวต้องมีระบบโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสม เช่น สนามบิน ระบบ

คมนาคม ตลอดจนบริการด้านอุตสาหกรรมขนส่ง เช่น การขนส่งทางอากาศ ทางบก และทางน้ำ ซึ่ง
จะเอื้ออำนวยให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปถึงจุดหมายปลายทาง

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ พบว่าในจุดให้บริการของร้านอาหารและร้านของฝาก
ยังมีไม่เพียงพอต่อจำนวนของนักท่องเที่ยว สถานที่จอดรถไม่เพียงพอและคับแคบต้องจอดบริเวณริม
ถนน ควรพัฒนาบริเวณจอดรถให้เหมาะสมในการรองรับ จึงสรุปผลได้ว่าในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ในพื้นที่ควรมีการส่งเสริมอย่างรวดเร็วเพื่ออำนวยความสะดวกกับความต้องการของ
นักท่องเที่ยว สอดคล้องกับ Dickman (1997) ที่ระบุว่าสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภคขั้น
พื้นฐานต่อนักท่องเที่ยวต้องมี เช่น ร้านอาหาร ร้านของฝาก ลานจอดรถ สาธารณูปโภคน้ำ ไฟฟ้า
โทรศัพท์ ห้องสุขา และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นที่นักท่องเที่ยวมีความจำเป็นต้องใช้ในพื้นที่

4. ด้านความประทับใจในการท่องเที่ยว ความมีคุณค่าเอกลักษณ์ของพื้นที่ และ
เอกลักษณ์เฉพาะของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่โดดเด่นและมีลักษณะภูมิประเทศเป็นภูผาสลับลำห้วย
เป็นแหล่งที่อุดมสมบูรณ์ มีสัตว์ป่าที่หายากหรือใกล้สูญพันธุ์อาศัยอยู่ เช่น หมูป่า ลิงป่า นกยูง ไก่
ป่า เก้งและงู เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาสัมผัสบรรยากาศความร่มรื่นในบริเวณพื้นที่
นักท่องเที่ยวสามารถเข้ามาถึงได้ง่ายและมีบรรยากาศดี สอดคล้องกับ Tsiotsou & Goldsmith
(2012) พบว่าภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวเกิดจากการสะสมของการรับรู้เรื่องราวต่าง ๆ เอกลักษณ์
จุดเด่น คุณค่าที่เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ความประทับใจและภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวที่เกิด
จากพื้นที่ทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและกิจกรรมทางการท่องเที่ยว ทำให้กลุ่มเป้าหมายรู้จักและ
ตัดสินใจเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว โดยเฉพาะการสร้างเอกลักษณ์ในแหล่งท่องเที่ยว
ของพื้นที่

5. ด้านคุณค่าของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ พบว่าเป็นการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่
เกี่ยวเนื่องกับธรรมชาติเป็นหลัก มีแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะพื้นที่ รวมถึงแหล่ง
ประวัติศาสตร์ในพื้นที่เกี่ยวกับระบบนิเวศ และมีการจัดการให้เป็นการท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบ
ไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม มีการจัดการที่ยั่งยืนครอบคลุมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากร การ
จัดการสิ่งแวดล้อม การป้องกันและกำจัดมลพิษ และควบคุมการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีขอบเขต
จึงเป็นการท่องเที่ยวที่มีการจัดการอย่างยั่งยืน และคุณค่าด้านกิจกรรมเดินป่า ส่องสัตว์หายากเป็น
การท่องเที่ยวที่เอื้อต่อกระบวนการเรียนรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและระบบนิเวศของแหล่งท่องเที่ยว
เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์และความประทับใจเพื่อสร้างความตระหนักและปลูกจิตสำนึก
ต่อนักท่องเที่ยวและประชาชนในพื้นที่การท่องเที่ยวที่คำนึงถึงการมีส่วนร่วม สอดคล้องกับงานศึกษา
ของ ชีราภรณ์ นกแก้ว (2555) ที่พบว่าคุณค่าของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และแหล่งท่องเที่ยวทั้งทาง
ธรรมชาติและวัฒนธรรมที่มีคุณค่าให้คงอยู่ต่อไป ควรคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับแหล่ง
ท่องเที่ยวให้น้อยที่สุด ต้องคำนึงถึงความสามารถในการรองรับของแหล่งท่องเที่ยว ช่วยส่งเสริมไป
พร้อมกับการอนุรักษ์และสร้างรายได้ให้กับท้องถิ่น และต้องมีการกระจายผลประโยชน์อย่างทั่วถึงและ
เท่าเทียมกัน และกลับไปพัฒนาอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวต่อไป ซึ่งการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
โดยการอนุรักษ์และคุณค่าควรเป็นความคิดริเริ่มของชุมชนเอง ซึ่งมีหน่วยงานภาครัฐคอยให้การ
สนับสนุน ต้องเตรียมความพร้อมเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับพื้นที่ชุมชนโดยรอบ จึงจะก่อให้เกิด
ความยั่งยืนต่อไป

รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตพื้นที่ค่ายฝึกการรบพิเศษประจวบฯ จังหวัดลำปาง ที่ได้

1. การเดินเส้นทางธรรมชาติ เส้นทางธรรมชาติ (Nature Trail) หมายถึง เส้นทางที่กำหนดไว้หรือแนะนำให้นักท่องเที่ยวเดินชมสภาพธรรมชาติของพื้นที่ เช่น บริเวณป่าไม้สักทอง สวนพฤกษศาสตร์ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ป่าชายเลน ป่าพรุ เป็นต้น

2. การส่องสัตว์ การดูนก เป็นการท่องเที่ยวเพื่อศึกษาพฤติกรรมของสัตว์ป่าและนกชนิดต่างๆ ในแหล่งที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติ โดยการมองจากกล้องส่องทางไกลการส่องไฟฉายในช่วงเวลากลางคืน และการถ่ายภาพ

3. การสำรวจถ้ำเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่นิยมกันมาก เนื่องจากมีแหล่งท่องเที่ยวประเภทนี้เป็นจำนวนมากในประเทศไทย ถ้ำเป็นลักษณะภูมิประเทศที่พบมากในบริเวณภูเขาหินปูนภายในถ้ำมักมีหินงอกหินย้อยสวยงาม หากเป็นถ้ำขนาดใหญ่อาจมีความยาวหลายร้อยเมตร

4. การปีนเขาหรือการไต่เขา เป็นรูปแบบของการท่องเที่ยวที่คนไทยส่วนใหญ่ยังไม่เคยชินและเพิ่งจะเริ่มนำเข้ามาเผยแพร่โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเมื่อไม่นานมานี้ และต้องอาศัยประสบการณ์เพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดอุบัติเหตุ

5. การขี่รถจักรยานชมภูมิประเทศ การขี่รถจักรยานชมภูมิประเทศให้ทั้งความเพลิดเพลินในการชมภูมิประเทศสองข้างทาง และการออกกำลังกาย จึงเป็นรูปแบบของการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมค่อนข้างมาก ปัจจุบันมีรถจักรยานที่ออกแบบให้ขี่ได้คล่องแคล่วและเบาแรง เหมาะสำหรับการเดินทางในระยะไกล และการเดินทางขึ้นลงตามลาดเขา

6. การกางเต็นท์นอนพักแรม การกางเต็นท์นอนพักแรมเป็นกิจกรรมที่นิยมทำกันในบริเวณพื้นที่หรือในสถานที่ซึ่งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้โดยเฉพาะ เป็นรูปแบบของการท่องเที่ยวซึ่งนักท่องเที่ยวได้สัมผัสกับธรรมชาติอย่างใกล้ชิด

7. การศึกษาประวัติศาสตร์เรื่องเล่าถึงตำนานความศักดิ์สิทธิ์และวีรกรรมผู้กล้าของยอดขุนพลนักรบแห่งเมืองลำปาง ผู้พลีชีพขับไล่ศัตรูพม่าด้วยความองอาจทรนงและน่านมาแล้วที่เรื่องราวของมนุษย์ยุคก่อนประวัติศาสตร์และความลับแห่งประจวบฯ ดินแดนที่ได้ชื่อว่า ป่าศักดิ์สิทธิ์ ดอยวิเศษ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ควรให้ความสำคัญด้านการพัฒนาปรับปรุงสถานที่และการส่งเสริมสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรม

1.2 ควรพัฒนาปรับปรุงบริเวณ ภาพเขียนสีโบราณทางประวัติศาสตร์อายุ 3,000 – 5,000 ปี เพื่อให้เป็นแหล่งพิพิธภัณฑสถานภาพเขียนสีโบราณบริเวณศาลเจ้าพ่อประจวบฯและเป็นส่วนหนึ่งในคำขวัญของจังหวัดลำปาง และพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวโดยชุมชนมีส่วนร่วมในเขตพื้นที่หมู่บ้านท่าสี จังหวัดลำปาง ซึ่งก็มีภาพเขียนสีโบราณอายุหลายพันปีเช่นเดียวกับเขตพื้นที่ค่ายฝึกการรบพิเศษประจวบฯ จังหวัดลำปาง

เอกสารอ้างอิง

- กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์. (2562). “ข้อมูลทั่วไปกองร้อยฝึกรบพิเศษที่ 3 ค่ายฝึกการรบพิเศษประตุมหา อำเภอมะแมะ จังหวัดลำปาง”. สืบค้นเมื่อ 9 สิงหาคม 2562, จาก http://www.thaipatch.com/index.php?lay=boardshow&ac=webboard_show&No=332441
- กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร. (2562). “ประวัติศาสตร์นครลำปาง”. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2562, จาก <http://www.lampang.go.th/lamp.html>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2559). บทวิเคราะห์สถานการณ์การตลาดการท่องเที่ยวไทยในต่างประเทศ. *จุลสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย : กรุงเทพฯ* 11(1), 12-14.
- ธีรารักษ์ นกแก้ว. (2555). การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ กรณีศึกษาตลาดน้ำวัดไทร กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 8(1), 49-60.
- ไพฑูรย์ พงศบุตร, ณีฐารัตน์ ปภาวสิทธิ์, จิรายุพิน จันทระประสงค์, และ ก่องกานดา ชยามฤต. (2552). *สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน ฉบับเสริมการเรียนรู้ เล่ม 5*. กรุงเทพฯ: โครงการสารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน โดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว.
- สมชาย วรภิเษมสกุล. (2554). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุดรธานี: อักษรศิลป์การพิมพ์.
- Buhalis, D. (2000). *Strategic uses of information technologies in the tourism industry*. Tourism Management. Essex: Pearson Education.
- Cronbach, L. J. (1984). *Essential of psychology testing*. New York: Harper and Row Publishers.
- Dickman, S. (1997). *Tourism: An Introductory Text*. Holder Education, New South Wales: Rydalmere.
- Lauku, C. (2011). *Service Marketing*. New York : Harper Collins.
- Likert, R. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale. Reading in Attitude Theory and Measurement*. New York: Wiley & Son.
- Tsiotsou, R. H., & Goldsmith, R. E. (2012). *Strategic marketing in tourism services*. Bingley: Emerald Group
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. Singapore: Harper International Editor.

คำแนะนำสำหรับผู้เขียน

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาตีพิมพ์บทความ

1. ผลงานที่ส่งมาเพื่อตีพิมพ์ต้องไม่เคยผ่านการเผยแพร่ที่ไหนมาก่อน
2. ผลงานที่ส่งมาเพื่อตีพิมพ์ต้องไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่น
3. ผลงานที่ส่งมาเพื่อตีพิมพ์ต้องเป็นบทความที่มีคุณค่าทางวิชาการ เกิดขึ้นจากผู้เขียนได้ทำการทดลอง สร้างสรรค์ สังเคราะห์ หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง หรือเป็นบทความที่เสนอถึงความคิด หรือหลักการใหม่ที่เป็นไปได้และมีทฤษฎีสนับสนุนอย่างเพียงพอ มีประโยชน์ต่อการศึกษาและการวิจัย
4. ผลงานที่ส่งมาเพื่อตีพิมพ์ต้องไม่ได้ลอกเลียนหรือคัดลอกมาจากผลงานวิจัยของผู้อื่นหรือจากบทความอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตหรือปราศจากการอ้างอิงที่ถูกต้อง
5. ผู้เขียนต้องจัดเตรียมต้นฉบับตามรูปแบบตามข้อกำหนดในการส่งต้นฉบับอย่างเคร่งครัด
6. ผู้เขียนได้แก้ไขความถูกต้องของบทความที่ส่งตีพิมพ์ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว
7. บทความจะต้องผ่านการตรวจสอบความถูกต้องจากกองบรรณาธิการและการประเมินคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะศาสตร์บทความละ 2 ท่าน

การเตรียมต้นฉบับ

ทางกองบรรณาธิการยินดีรับตีพิมพ์ผลงานวิชาการทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK พิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ ตัวอักษรสีดำ พิมพ์ในกระดาษขาว ขนาดมาตรฐาน A4 และไม่มีเส้นบรรทัด การตั้งค่าน้ำกระดาษ เว้นขอบบนและขอบซ้าย 3.81 ซม. ขอบล่างและขอบขวา 2.54 ซม. มีความยาวไม่เกิน 15 หน้า และใช้ระบบการอ้างอิง APA

รูปแบบและขนาดตัวอักษร

ส่วนประกอบบทความ	บทความภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (Font: TH SarabunPSK)	
	ขนาดตัวอักษร	ลักษณะตัวอักษร
ชื่อเรื่องภาษาไทย	16 [กึ่งกลางหน้ากระดาษ]	ตัวหนา
ชื่อเรื่องภาษาอังกฤษ	16 [กึ่งกลางหน้ากระดาษ]	ตัวหนา/ตัวพิมพ์ใหญ่
ชื่อผู้เขียน และผู้เขียนร่วม	14 [กึ่งกลางหน้ากระดาษ]	ตัวปกติ
ชื่อหน่วยงานของผู้เขียนบทความ	14 [กึ่งกลางหน้ากระดาษ]	ตัวปกติ
บทคัดย่อ และ ABSTRACT	16 [กึ่งกลางหน้ากระดาษ]	ตัวหนา
เนื้อหาในบทคัดย่อ และ ABSTRACT	16 [กระจายแบบไทย]	ตัวปกติ
หัวข้อคำสำคัญ	16 [ชิดซ้ายหน้ากระดาษ]	ตัวหนา
เนื้อหาภายในหัวข้อคำสำคัญ	16 [กระจายแบบไทย]	ตัวปกติ

ส่วนประกอบบทความ	บทความภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (Font: TH SarabunPSK)	
	ขนาดตัวอักษร	ลักษณะตัวอักษร
หัวข้อหลักต่างๆ ได้แก่ บทนำ วัตถุประสงค์การวิจัย สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี) แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา วิธีดำเนินการ วิจัย ผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	16 [ชิดซ้ายหน้ากระดาษ]	ตัวหนา
เนื้อหาภายในหัวข้อหลักต่างๆ ได้แก่ บทนำ วัตถุประสงค์การวิจัย สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี) แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา วิธีดำเนินการ วิจัย ผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	16 [กระจายแบบไทย]	ตัวปกติ
หัวข้อกิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี)	16 [ชิดซ้ายหน้ากระดาษ]	ตัวหนา
เนื้อหาภายในหัวข้อกิตติกรรมประกาศ	16 [กระจายแบบไทย]	ตัวปกติ
หัวข้อเอกสารอ้างอิง	16 [ชิดซ้ายหน้ากระดาษ]	ตัวหนา
เนื้อหาภายในหัวข้อ	16 [ชิดซ้ายหน้ากระดาษ]	ตัวปกติ

การอ้างอิงในเนื้อหาและเอกสารอ้างอิง

การอ้างอิงในเนื้อหาบทความทุกการอ้างอิงที่ปรากฏในเนื้อหาจะต้องมีในส่วนเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ และห้ามใส่เอกสารอ้างอิงโดยปราศจากการอ้างอิงในเนื้อหาบทความ และให้ใช้การอ้างอิงตามระบบอ้างอิงแบบนาม-ปี โดยมีรายละเอียดการอ้างอิงดังนี้

1. การอ้างอิงในเนื้อหา

1.1 กรณีการอ้างอิงเอกสารภาษาต่างประเทศ ให้ใช้ชื่อสกุลตามด้วยปีที่ตีพิมพ์ ในเอกสาร เช่น (Voss, 1998) หรือ Voss (1998) แล้วแต่โครงสร้างประโยค และ ในกรณีที่ผู้นิพนธ์มากกว่า 3 คนขึ้นไป (Paul et al., 1999) หรือ Paul et al. (1999)

1.2 กรณีการอ้างอิงเอกสารภาษาไทย ให้ใส่ชื่อและนามสกุลของผู้นิพนธ์ ตามด้วยปี พ.ศ. เช่น (กริช สืบสนธิ์, 2545) หรือ กริช สืบสนธิ์ (2545) และ (ดำรง สืบสกุล และคณะ, 2550) หรือ ดำรง สืบสกุล และคณะ (2550) ในกรณีที่ผู้นิพนธ์มากกว่า 3 คนขึ้นไป

1.3 การอ้างอิง กรณีที่มีเอกสารมากกว่าหนึ่งชื่อเรื่อง โดยผู้แต่งคนเดียวกันและพิมพ์ปีเดียวกันควรกำหนดอักษร ก ข ค... กำกับไว้ที่ปี พ.ศ. ด้วย สำหรับเอกสารภาษาไทย เช่น สุทัศน์ ยกส้าน (2529ก) หรือ (สุทัศน์ ยกส้าน, 2529ก) และอักษร a, b, c, ... สำหรับภาษาต่างประเทศ Jackson (2009a) หรือ (Jackson, 2009a)

1.4 การอ้างอิงเอกสารมากกว่าหนึ่งรายการในวงเล็บเดียวกัน ให้เรียงลำดับตามตัวอักษร โดยค้นด้วยเครื่องหมายอัฒภาค “;” ไม่ต้องเว้นหน้าเครื่องหมายนี้ แต่ให้มีหนึ่งเว้น 1 ตัวอักษร วรรคหลังเครื่องหมาย เช่น (เยวานุช แสงยนต์, 2551; สุพาดา อินทรานุกูล, 2545) และ (Kartner, 1973; Kartner & Russel, 1975)

1.5 การอ้างอิงเอกสารที่ผู้แต่งเป็นสถาบัน ในการอ้างอิงทุกครั้งให้ระบุชื่อเต็มของสถาบัน เช่น ธนาคารกรุงไทย จำกัด (2542) หรือ (ธนาคารกรุงไทย จำกัด, 2542) หรือ สมาคมเศรษฐศาสตร์เกษตรแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2545) หรือ (สมาคมเศรษฐศาสตร์เกษตรแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์, 2545) อนึ่ง หากชื่อสถาบันนั้นยาวและมีชื่อย่อ ในการอ้างอิงครั้งแรกให้ระบุชื่อเต็มของสถาบัน และให้มีชื่อย่อในวงเล็บตรง ส่วนในการอ้างอิงครั้งต่อไป ให้ระบุชื่อย่อของสถาบัน ดังตัวอย่าง

การอ้างอิงครั้งแรก (สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม [ส.ป.ก.], 2542)
การอ้างอิงครั้งต่อไป (ส.ป.ก., 2542)

การอ้างอิงครั้งแรก (Food and Agriculture Organization [FAO], 1997) การ
อ้างอิงครั้งต่อไป (FAO, 1997)

1.6 การอ้างอิงเอกสารที่ไม่ปรากฏนามผู้แต่งให้ใช้คำว่า นิรนาม สำหรับเอกสารภาษาไทย และคำว่า Anonymous สำหรับเอกสารภาษาต่างประเทศแทนชื่อผู้แต่ง เช่น (นิรนาม, 2541) (Anonymous, 1999)

1.7 การอ้างอิงสองทอด ในกรณีที่ไม่สามารถสืบค้นจากเอกสารต้นฉบับ ต้องสืบค้นจากเอกสารที่ผู้อื่นได้อ้างอิงไว้ (Secondary Source) เขียนโดยการอ้างอิงโดยระบุชื่อผู้แต่งต้นฉบับ (Original) ที่ผู้อื่นนำมาอ้างอิงต่อในกรณีหนังสือของ ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล (2543) ให้ระบุชื่อผู้แต่งและปีที่พิมพ์ ตามด้วย “อ้างใน” สำหรับเอกสารภาษาไทยหรือคำว่า “cited in” สำหรับเอกสารภาษาต่างประเทศ แล้วระบุชื่อผู้ต้นฉบับงานนั้นมาอ้างอิง เช่น (McCracken, 1996 อ้างใน ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล, 2543) หรือ (สุภาพ ฉัตรภรณ์, 2542 อ้างถึงใน จรูวรรณ พฤกษติกุล, 2549) (Campbell and Stanley, 1969 cited in Gay, 1992)

1.8 การอ้างอิงเอกสารที่ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์ ในตำแหน่งที่ต้องระบุปีที่พิมพ์ ให้ระบุ ม.ป.ป. สำหรับเอกสารภาษาไทย เช่น (สถาบันอินทรีจันทร์สถิตย์เพื่อการค้นคว้าและพัฒนาด้าน พืชศาสตร์, ม.ป.ป.) และ n.d. สำหรับ เอกสารภาษาต่างประเทศ เช่น (Miller, n.d.)

2. รูปแบบการเขียนเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ

2.1 หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง./ (ปีที่พิมพ์)./ ชื่อเรื่อง./ ครั้งที่พิมพ์ (ครั้งที่ 2 เป็นต้นไป)./
////////// สถานที่พิมพ์./ สำนักพิมพ์.

ตัวอย่างเช่น

สำนักงานรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา. (2546). **กรอบแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฑาทอง.

ภิญโญ สาร. (2521). **หลักบริหารการศึกษา**. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.

Cogan, J. J. (1986). **Global Education: An Interview with John J. Cogan**. Teaching and Learning Elementary Social Studies. Boston: Allyn and Bacon, Inc.

2.2 บทความจากวารสาร

ชื่อผู้เขียนบทความ./ (ปีพิมพ์)./ ชื่อบทความ./ ชื่อวารสาร./ ปีที่ (ฉบับที่)./
//////// เลขหน้าที่ปรากฏ.

ตัวอย่างเช่น

สายสนม ประดิษฐ์ดวง. (2541). ข้าวกล้องและรำข้าว-อาหารป้องกันโรค. **วารสารอุตสาหกรรมเกษตร**, 9(2), 38-41.

ณรงค์ ศรีสุวรรณ สุรพล เจริญพงศ์ และพิชัย วิชัยดิษฐ์. (2539). คุณสมบัติของชุดดินที่จัดตั้งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและความเหมาะสมในการใช้ประโยชน์ที่ดิน. **เอกสารวิชาการกองสำรวจและจำแนกดิน กรมพัฒนาที่ดิน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์**, 2(12), 12-18.

Nguyen, H. V., Dommel, H. W., & Marti, J. R. (1997). Direct phase-domain modeling of frequency-dependent overhead transmission lines. **IEEE Transaction on Power Delivery**, 12(3), 1335-1342.

2.3 รายงานการวิจัย/วิทยานิพนธ์

ชื่อผู้เขียนวิทยานิพนธ์./ (ปีพิมพ์)./ ชื่อวิทยานิพนธ์./ วิทยานิพนธ์/
//////// ชื่อปริญญา/ ชื่อสถาบัน.

ตัวอย่างเช่น

จิรพร สร้อยสุวรรณ. (2547). การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการสูบบุหรี่ของนักศึกษาชายในสถาบันราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกสุศึกษา ภาควิชาพลศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นพวรรณ อีร์พันธ์เจริญ. (2546). การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมศิลปกรรมในสถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

2.4 เอกสารประกอบการสัมมนา/การประชุมทางวิชาการ

ชื่อผู้เขียนบทความ./ (ปีพิมพ์)./ ชื่อบทความ./ ใน/ ชื่อการประชุม./
//////// เลขหน้าที่ปรากฏ./ สถานที่พิมพ์./ สำนักพิมพ์.

ตัวอย่างเช่น

สุขน ตั้งทวีพัฒนา และ บุญล้อม ชีวะอิสระกุล. (2533). การใช้เมล็ดทานตะวันเป็นแหล่งโปรตีนและพลังงานในอาหารสัตว์ปีก. ใน **รายงานการประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ครั้งที่ 28 (สาขาสัตวศาสตร์และประมง)**, หน้า 47-59.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Henderson, S. (1978). An evaluation of the filter feeding fishes, silver and bighead carp, for water quality improvement. In **Symposium on the Culture of Exotic Fishes**, pp. 121-136. Alabama: Auburn University.

2.5 ข้อมูลที่สืบค้นได้จากอินเทอร์เน็ต

ชื่อผู้แต่ง./ (ปีพิมพ์)./ ชื่อเอกสาร./ สืบค้นเมื่อ/วัน/เดือน/ปี./ จาก/
//////// แหล่งที่เข้าถึงได้

ตัวอย่างเช่น

ประสพ รัตนกร. (2548). **ใจเขาใจเรา**. สืบค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2548, จาก
<http://www.bnn.go.th/files/library/c-a03.htm>

Boyles, S. (2001). **World diabetes day has people pondering their risk**. Retrieved
November 16, 2001, from <http://my.webmd.com/content/article/1667.51328>

2.6 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ชื่อ-สกุลของผู้ให้สัมภาษณ์./ (ปี./วัน/เดือนที่สัมภาษณ์)./
//////// ตำแหน่งผู้ให้สัมภาษณ์ (ถ้ามี), ชื่อหน่วยงานหรือที่อยู่ผู้ให้สัมภาษณ์.
สัมภาษณ์.

ตัวอย่างเช่น

สมควร ดีประเสริฐ. (2543, 12 เมษายน). ราษฎร. หมู่บ้านโนนม่วง ต.ศิลา อ.เมือง จ.ขอนแก่น.
สัมภาษณ์.

Chindaprasert, P. (1999, August 20). President. Khon Kaen University. **Interview**.

การส่งต้นฉบับ

สามารถส่งต้นฉบับผลงานออนไลน์ได้ที่ <https://ms.udru.ac.th/msjournals/> และ
สามารถติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
อาคาร 3 เลขที่ 64 ถนนทหาร ตำบลหมากแข้ง
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี 41000
โทรศัพท์: 042-211040 ต่อ 1160 โทรสาร: 042-211069



งานวิจัยและบริการวิชาการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

อาคาร 3 เล่งที่ 64 ถนนทหาร ตำบลหมากแข้ง

อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี 41000

โทร : 042-211040 ต่อ 1160 โทรสาร : 042-211069

E-mail : msudru.journal@udru.ac.th

Website : <http://ms.udru.ac.th/msjournals>

