

MSUDRU JOURNAL

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี



JOURNAL OF MANAGEMENT SCIENCE UDON THANI RAJABHAT UNIVERSITY

ปีที่ 7 ฉบับที่ 1
มกราคม - กุมภาพันธ์
2568

Vol.7 No.1
JANUARY - FEBRUARY
2025

● พัฒนาการและพลวัตของวิสาหกิจการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคมในประเทศไทย

อัมภกรณ ฉัตรานันท์, ประกอบศิริ กักคัพพิณ, วาริชต์ มัธยมบุรุษ และ สุริยา สัมจันทร์

● แนวทางการกำหนดกลยุทธ์ของผู้ประกอบการแปรรูปอาหารจากเนื้อสุกรในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

สิริรัตน์ ทองดี และ อารีย์ นัยพินิจ

● การพัฒนาระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย

ชวลิต ยศสุนทร, ชรินทร์ญา หวังวัชรกุล, สุนันทา รัตนสุนทร และ เสาวภา เจริญบุตร

● การพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อการบริหารจัดการสถานศึกษา ตามนโยบายคุณภาพสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2

อดาวลัย สโมทาน, นฤงรี เจริญสุข และ นันทพงศ์ หมั้นเหละหมั่น

● ผลกระทบของทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ

ธนัญญา วิบูลอาจ, สลักจิต นิลผาย และ อัครวิช รอนคอบ

● อิทธิพลของทักษะในการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ลลิตา พินทา

● การสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

กฤษณา ณ หนองคาย, ปรภากร พิพัฒน์สูงเนิน, สมศักดิ์ กิจธนวัฒน์ และ นริพร พ่องอ่อน

● ปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยืมแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

สุภารัตน์ แก้วสุทอ, อภิญา นุตพันธ์, มณีนันท์ วรรณโชติ, รุ่งนภา บาทอง, สุริสา จิตชัย, รชต สอนสวัสดิ์ และ ชนัญญา สิ้นชิ้น



วารสารวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม – กุมภาพันธ์ 2568)
JOURNAL OF MANAGEMENT SCIENCE
UDON THANI RAJABHAT UNIVERSITY
Vol. 7 No. 1
(JANUARY – FEBRUARY 2025)

วารสารวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม – กุมภาพันธ์ 2568)

วัตถุประสงค์

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อพิมพ์เผยแพร่บทความวิจัยและบทความวิชาการในกลุ่มสาขาต่าง ๆ ได้แก่ บริหารธุรกิจ การจัดการทั่วไป การบัญชี นิเทศศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ การจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว และสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานีและผู้เขียนจากหน่วยงานภายนอก เพื่อเป็นการเผยแพร่และส่งเสริมการนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ รวมทั้งเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ทางวิชาการระหว่างคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และบุคคลทั่วไป โดยบทความที่ได้รับการตีพิมพ์นั้น ล้วนผ่านการประเมินคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะศาสตร์บทความละ 3 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)

สถานที่ติดต่อ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

อาคาร 3 เลขที่ 64 ถนนทหาร ตำบลหมากแข้ง

อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี 41000

โทรศัพท์: 042-211040 ต่อ 5351 โทรสาร: 042-211069

วารสารวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม – กุมภาพันธ์ 2568)

ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณิตรา ธัญสุนทรสกุล

อธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภกฤต ปิติพัฒน์

รองคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

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 ชูศรีโณม

สาขาวิชาการท่องเที่ยว

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบัน

ศาสตราจารย์ ดร.ภูมิฐาน รังคกุลนุวัฒน์

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 พรชัยทวีศักดิ์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุรงค์ ศรีวัชรธรรมะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พทธีรัตน์ ภาสน์พิพัฒนกุล

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรีสุนันท์ ประเสริฐสังข์

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

วารสารวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม – กุมภาพันธ์ 2568)

คณะกรรมการดำเนินงาน

รองศาสตราจารย์ ดร. ณัฐ อมรภิญโญ	ประธานกรรมการ
อาจารย์กนกกานดา ไต้จันทร์กอง	ผู้ช่วยประธานกรรมการ
อาจารย์สุชีรา สิ้นทรัพย์	ผู้ช่วยประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร.นภาพรพิทย์ เลิศปรีดากร	กรรมการฝ่ายตรวจสอบภาษาต่างประเทศ
ดร.ชนาภา บุตรเพ็ง	กรรมการฝ่ายตรวจสอบภาษาต่างประเทศ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์มานน เขียวประประจบ	กรรมการฝ่ายพิสูจน์อักษร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิชา ศักดิ์ชูวงศ์	กรรมการฝ่ายพิสูจน์อักษร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิยะธิดา อมรภิญโญ	กรรมการฝ่ายพิสูจน์อักษร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรชума มูลศรี	กรรมการฝ่ายพิสูจน์อักษร
ดร.สมคิด นาพรม	กรรมการฝ่ายพิสูจน์อักษร
นางธนารีย์ เลิศนราพันธ์	กรรมการฝ่ายดำเนินการและจัดการ วารสารและฝ่ายพิสูจน์อักษร
นายชินโชติ หล้ามาชน	กรรมการฝ่ายดำเนินการและจัดการ วารสารและฝ่ายพิสูจน์อักษร
นายพีระชัย ศรีบุญเรือง	กรรมการฝ่ายสารสนเทศ
นางสาวชวพร แสงราม	กรรมการฝ่ายการเงินและพัสดุ
นายณฤพนธ์ ลาลด	กรรมการฝ่ายออกแบบรูปเล่ม

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม – กุมภาพันธ์ 2568)

ศาสตราจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ เจริญศิริประเสริฐ
รองศาสตราจารย์ ดร.กัญฐณา ดิษฐ์แก้ว

รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา จิงสุวดี
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนพร ศรียากุล
รองศาสตราจารย์ ดร.ธัญปวีณ์ รัตน์พงศ์พร
รองศาสตราจารย์ ดร.ลักขมี งามมีศรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกอร บุญมี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา ณ หนองคาย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิปไตย โสตะฉัตร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วนิชย์ ไชยแสง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภกฤต ปิติพัฒน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริพัฒน์ เสวิกุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาวีพร ปานทอง
ดร.ประภาพร ธรรมศรี
ดร.ศมานินท์ รัตนศิริวิไล
ดร.ศฤงคาร คล้ายแขก
ดร.สรพงษ์ เจริญกฤตยาวิวัฒน์

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ล้านนาตาก
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
นักวิชาการอิสระ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
มหาวิทยาลัยบูรพา

บทบรรณาธิการ

วารสารฉบับนี้นำเสนอองค์ความรู้ที่สะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ผ่านบทความที่ครอบคลุมหลากหลายมิติ

เริ่มจาก "พัฒนาการและพลวัตของวิสาหกิจการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคมในประเทศไทย" ที่มุ่งเน้นการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ต่อด้วย "แนวทางการกำหนดกลยุทธ์ของผู้ประกอบการแปรรูปอาหารจากเนื้อสุกรในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น" และ "การพัฒนาระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย" ซึ่งเน้นการปรับตัวของธุรกิจในยุคดิจิทัล

ด้านการศึกษา บทความ "การพัฒนารูปแบบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา" ชี้ให้เห็นความสำคัญของภาวะผู้นำที่ทันสมัย ขณะที่บทความ "ผลกระทบของทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่" และ "อิทธิพลของทักษะในการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี" มุ่งเน้นการพัฒนาแรงงานในสายงานบัญชี

นอกจากนี้ บทความ "คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง" และ "ปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต" ยังสะท้อนถึงแนวโน้มพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัล

วารสารฉบับนี้เป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม หวังว่าบทความเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน นักวิชาการ และผู้ประกอบการในการต่อยอดความรู้เพื่อพัฒนาธุรกิจและองค์กรของตน

ณัฐ อมรภิญโญ
บรรณาธิการ

จริยธรรมในการตีพิมพ์ผลงานวิจัยในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

บทบาทและหน้าที่ของผู้เขียนบทความ (Duties of Authors)

- บทความที่ส่งมาพิจารณาตีพิมพ์จะต้องเป็นบทความที่ไม่เคยตีพิมพ์ที่ไหนมาก่อน
- ผู้เขียนบทความต้องไม่ส่งต้นฉบับบทความซ้ำซ้อนกับวารสารอื่น
- ข้อมูลในบทความจะต้องเกิดจากผลการทำวิจัยของผู้เขียน ไม่มีการบิดเบือนข้อมูลหรือให้ข้อมูลอันเป็นเท็จ
- ผู้เขียนบทความต้องอ้างอิงผลงานของผู้อื่น หากมีการนำผลงานเหล่านั้นมาใช้ในผลงานตนเอง เช่น ภาพ ตาราง หรือข้อความที่เป็นเนื้อหา เป็นต้น รวมทั้งจัดทำรายการอ้างอิงท้ายบทความตามรูปแบบที่กำหนด
- ผู้เขียนต้องเขียนบทความให้ถูกต้องตามรูปแบบและขนาดตัวอักษรที่วารสารกำหนดไว้
- ผู้เขียนที่มีชื่อในบทความ ต้องเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการบทความนั้น ๆ 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
- หากผู้ประเมินบทความพบว่ามีส่วนหนึ่งส่วนใดของบทความที่มีความเหมือนหรือซ้ำซ้อนกับผลงานชิ้นอื่น ๆ ผู้ประเมินบทความต้องแจ้งให้บรรณาธิการได้รับทราบ

สารบัญ

บทบรรณาธิการ.....	vi
จริยธรรมในการตีพิมพ์ผลงานวิจัยในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	vii
สารบัญ.....	ix
บทความวิจัย	
พัฒนาการและพลวัตของวิสาหกิจการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคมในประเทศไทย	
อัษฎาภรณ์ ฉัตรานันท, ประกอบศิริ ภักดีพินิจ, วารัฐ มัธยมบุรุษ และ สุริยา สัมจันทร์.....	1
แนวทางการกำหนดกลยุทธ์ของผู้ประกอบการแปรรูปอาหารจากเนื้อสุกร	
ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น	
สิริรัตน์ ทองดี และ อารีย์ นัยพินิจ.....	18
การพัฒนาระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย	
ขวลิต ยศสุนทร, ชรินทร์ญา หวังวัชรกุล, สุนันทา รัตนสุนทร และ เสาวภา เนธิบุตร.....	30
การพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อการบริหารจัดการสถานศึกษา	
ตามนโยบายคุณภาพ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2	
อดาวลย์ สโมทาน, นัฏจรี เจริญสุข และ นันทพงศ์ หมีแหละหมั่น.....	46
ผลกระทบของทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	
ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ	
ธัญญา วิมูลอาจ, สลักจิต นิลผาย และ อัครวิรัช รอบคอบ.....	57
อิทธิพลของทักษะในการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาค	
ตะวันออกเฉียงเหนือ	
ลลิตา พิมพ์.....	68
การสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	
ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	
กฤษฎา ณ หนองคาย, ปราการ พิพัฒน์สูงเนิน, สมศักดิ์ กิจธวัชนัน	
และ นรเพชร พองอ่อน.....	79
ปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ	
อินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี	
สุภารัตน์ แก้วสุทอ, อภิญญา บุติพันคา, มนัสนันท์ วรรณโชติ, รุ่งนภา บาทอง,	
สุริสา จิตชัย, รชต สอนสวัสดิ์ และ ชนัญญา สิ้นขึ้น.....	90
คำแนะนำสำหรับผู้เขียน.....	103

ข้อความที่ปรากฏในบทความแต่ละเรื่องในวารสารวิชาการเล่มนี้
ไม่ใช่ความคิดเห็นและความรับผิดชอบของผู้จัดทำ บรรณาธิการ
กองบรรณาธิการ และคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
ความรับผิดชอบด้านเนื้อหาและการตรวจร่างบทความแต่ละเรื่อง
เป็นของผู้เขียนบทความแต่ละท่าน

พัฒนาการและพลวัตของวิสาหกิจการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคมในประเทศไทย

THE DEVELOPMENT AND DYNAMICS OF COMMUNITY-BASED TOURISM AS SOCIAL ENTERPRISE IN THAILAND

อัษฎากรณ์ ฉัตรานันท์¹ ประกอบศิริ ภักดีพินิจ¹ วารชต์ มัชฌิมบุรุษ¹ และ สุริยา สัมจันทร¹

¹คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

Adsadakorn Chadtranant¹ Prakobsiri Pakdeepinit¹ Warach Madhyamapurush¹ and Suriya Somchan¹

¹School of Business and Communication Arts, University of Phayao

(Received: January 27, 2024; Revised: October 12, 2024; Accepted: February 11, 2025)

บทคัดย่อ

การศึกษาพัฒนาการและพลวัตของการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคมในประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Documentary research) จำนวน 40 ฉบับ และสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียจากภาครัฐ เอกชน และการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT) ต้นแบบที่ได้รับรองเป็นกิจการเพื่อสังคมในประเทศไทย รวมจำนวน 10 คน โดยมีคุณสมบัติสำคัญคือ เป็นผู้บริหารระดับนโยบายของการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT) และวิสาหกิจเพื่อสังคม (SE) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้เทคนิคการวิเคราะห์เอกสารหรือการวิเคราะห์เนื้อหา (Documentary or Content Analysis) ผลการวิจัยพบว่า พัฒนาการและพลวัตของวิสาหกิจการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคมในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 4 ระยะคือ ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2512-2534) เป็นช่วงก่อตัวของแนวคิดกิจการเพื่อสังคม โดยเฉพาะโครงการในพระราชดำริ ซึ่งมีสถาบันพระมหากษัตริย์และกลุ่มชนชั้นนำในการขับเคลื่อน อันมีแรงผลักดันสำคัญมาจากปัญหาความยากจนและปัญหาเสียดสี ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2535-2544) เป็นช่วงที่มีการนำการท่องเที่ยวไปเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชน ซึ่งขับเคลื่อนโดยองค์กรไม่แสวงหากำไรในรูปแบบมูลนิธิต่าง ๆ แรงผลักดันไปสู่ความเปลี่ยนแปลงนี้คือวิกฤตสิ่งแวดล้อมโลก จนต่อมาได้เกิดรูปแบบการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างเป็นรูปธรรมหลังช่วงวิกฤตเศรษฐกิจต้มยำกุ้ง โดยมีองค์กรภาครัฐและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เป็นผู้ขับเคลื่อนหลัก ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2544-2554) เป็นช่วงวางรากฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT) และส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม (SE) ทั่วประเทศ โดยมีภาควิชาการเข้ามามีส่วนร่วมสร้างองค์ความรู้ CBT อย่างโดดเด่น แรงผลักดันสำคัญมาจากแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม ระยะที่ 4 (พ.ศ. 2556-ปัจจุบัน) เป็นช่วงยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคมอย่างยั่งยืน โดยมีสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม (สวส.) ร่วมกับ องค์กรการบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) (อพท.) กรมการท่องเที่ยว และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร่วมออกแบบโจทย์การพัฒนา กับ CBT ในระดับพื้นที่จริง จนเกิดวิสาหกิจการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคม (CBT-SE) แห่งแรกของประเทศไทย ซึ่งความสำเร็จนี้เกิดจากการที่รัฐบาลกำหนดนโยบายอย่างชัดเจน พร้อมทั้งขับเคลื่อนการตราพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคมจนสำเร็จ และตั้งหน่วยงานสนับสนุนภาครัฐ ที่เน้นความร่วมมือจากภาคเอกชนและประชาสังคม ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับปัจจุบัน

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวโดยชุมชน, วิสาหกิจการท่องเที่ยวโดยชุมชน, วิสาหกิจเพื่อสังคม, พัฒนาการ, พลวัต

ABSTRACT

This qualitative research study explores the development and dynamics of community-based tourism (CBT) as a social enterprise (SE) in Thailand. Utilizing documentary research, the study analyzes 40 relevant publications and conducts in-depth interviews with 10 key stakeholders, including policymakers and executives from CBT models certified as social enterprises in Thailand. Data analysis employs documentary or content analysis techniques. The research findings indicate that the development of community-based tourism as a social enterprise (CBT-SE) in Thailand can be divided into four phases: Phase 1 (BE 2512-2534): Emergence of the social enterprise concept, particularly in royal-initiated projects, driven by the monarchy and influential community leaders. It focuses on addressing poverty and drug issues. Phase 2 (BE 2535-2544): Utilization of tourism as a tool for community development, led by non-profit organizations, state organizations, and the Tourism Authority of Thailand (TAT). The primary driving force was the global environmental crisis, leading to the formation of community-based tourism after the economic crisis. Phase 3 (BE 2544-2554): Focuses on institutionalizing CBT and promoting SE nationwide, with academia significantly contributing to CBT knowledge, driven by social responsibility concepts. Phase 4 (BE 2556-present): Emphasizes the enhancement of sustainable CBT standards, with collaboration among the Office of Social Enterprise Promotion Thailand (OSEP), the Tourism Authority of Thailand (TAT), the Department of Tourism of the Ministry of Tourism and Sports, designated areas, public administrations, local government organizations, and CBT initiatives that have collectively developed Thailand's first recognized community-based tourism as a social enterprise (CBT-SE). Success is attributed to clear government policies, legislative support for social enterprises, and strong partnerships among public, private, and civil society sectors in line with Sustainable Development Goals (SDGs) and the current National Economic and Social Development Plan.

Keywords: Community-based tourism, Community-based Tourism Enterprise, Social Enterprise, Development, Sustainable Development

บทนำ

รัฐบาลไทยเริ่มประกาศใช้แผนแม่บทการสร้างเสริมกิจการเพื่อสังคม ขึ้นเป็นครั้งแรกใน พ.ศ. 2553 โดยมีสำนักงานสร้างเสริมกิจการเพื่อสังคมแห่งชาติ (สกส.) เป็นหน่วยดำเนินการ และต่อมาได้แต่งตั้งคณะกรรมการสร้างเสริมกิจการเพื่อสังคมแห่งชาติ (คกส.) ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างเสริมกิจการเพื่อสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2554 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560 เพื่อให้เป็นคณะทำงานเริ่มต้นในการกำหนดนโยบายและทิศทางการสร้างเสริมกิจการเพื่อสังคมภายในประเทศไทย (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างเสริมกิจการเพื่อสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2554, 2554) ระหว่างนั้นใน พ.ศ. 2558 สถาปนาวิสาหกิจเพื่อสังคม (สพช.) ได้ศึกษาและจัดทำร่างกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิสาหกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise) ซึ่งถือเป็นวาระปฏิรูปพิเศษตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) ที่มุ่งหมายให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนทั่วโลก (Sustainable Development Goal : SDGs) (คณะกรรมการศึกษาและจัดทำรายงานเรื่องวิสาหกิจเพื่อสังคม

พร้อมร่างกฎหมาย สถาปนาปฏิรูปแห่งชาติ, 2558) ต่อมาได้ออกพระราชบัญญัติการประมวลรัษฎากร ฉบับที่ 721 เพื่อให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีแก่วิสาหกิจเพื่อสังคมในปี พ.ศ.2559 (ได้ปรับปรุงแก้ไขเป็นฉบับที่ 735 เพื่อบังคับใช้แทนใน พ.ศ. 2564) (มนิรัตน์ จันทรหนิ้ว, 2564) จนในที่สุดได้ตรา “พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม” สำเร็จในปี พ.ศ. 2562 โดยมีสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม (สวส.) ภายใต้การกำกับดูแลของนายกรัฐมนตรี เป็นองค์กรขับเคลื่อนการส่งเสริมสนับสนุนวิสาหกิจเพื่อสังคมในประเทศไทย

“วิสาหกิจเพื่อสังคม” (Social Enterprise) มีหลักการสำคัญคือการใช้กลไกและรูปแบบการบริหารธุรกิจเข้ามาแก้ไขปัญหาทางสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีหลักฐานเชิงประจักษ์ทั่วโลกที่ยืนยันผลลัพธ์ว่า วิสาหกิจเพื่อสังคมเป็นหนึ่งในโมเดลทางเลือกสำคัญของการพัฒนาที่ยั่งยืนในอนาคต (คณะกรรมการศึกษาและจัดทำรายงานเรื่องวิสาหกิจเพื่อสังคมพร้อมร่างกฎหมาย สถาปนาปฏิรูปแห่งชาติ, 2558) ด้วยเหตุนี้ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) ซึ่งดำเนินการในช่วงการปฏิรูปประเทศในระยะที่ 2 ของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) ต้องการนำชาติไปสู่ “ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” จึงได้กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดต่าง ๆ บนพื้นฐานแนวคิดไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ.2566-2570), 2565) และเพื่อให้สอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2566-2570) จึงได้มุ่งเน้นการพัฒนาและยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้เกิดความเข้มแข็ง ต่อยอดพลิกวิกฤติเป็นโอกาสในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอุตสาหกรรมให้สอดคล้องกับภาวะความปกติถัดไป (Next Normal) และมีพันธกิจสำคัญประการหนึ่งว่า จะส่งเสริมความยั่งยืนของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวบนพื้นฐานความสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อัตลักษณ์ของสังคมชุมชน ศิลปวัฒนธรรม และการบริหารจัดการนักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2566)

จากสาระสำคัญของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติดังกล่าว จะเห็นว่าหากพิจารณาถึงรูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวในประเทศไทยที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนนั้น พบว่า “การท่องเที่ยวโดยชุมชน” (Community-Based Tourism : CBT) เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่มาจากแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UNWTO) โดยมีสมาคมไทยท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย (TEATA) และสถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT-I) เป็นองค์กรเริ่มต้นที่ได้ร่วมกันพัฒนาองค์ความรู้และวางรากฐาน CBT ในประเทศไทยมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 แต่อย่างไรก็ตามตลอดระยะเวลาเกือบ 30 ปีที่ผ่านมา แม้ว่า CBT บางส่วนจะประสบความสำเร็จทั้งในระดับประเทศและประชาคมอาเซียน แต่ก็พบว่า CBT จำนวนมากยังมีจุดอ่อนและอุปสรรคหลายประการ ดังที่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2561) ได้สรุปในแผนปฏิบัติการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์ (พ.ศ. 2561- 2565) ว่าชุมชนยังขาดความรู้และทักษะในการบริหารจัดการ ขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ยิ่งไปกว่านั้นพบว่าบางชุมชนขาดระบบการจัดการผลประโยชน์ที่สมาชิกในชุมชนควรได้รับทั้งทางตรงและทางอ้อม ทำให้เกิดความขัดแย้งในชุมชนตามมา แต่จะมีบางชุมชนเท่านั้นที่มีการกำหนดอัตราการตัดส่วนแบ่งจากรายได้เข้ากองทุนหมู่บ้านและใช้กองทุนนั้นในการพัฒนาชุมชน เพื่อให้ CBT สามารถอยู่ร่วมกับชุมชนนั้นได้อย่างยั่งยืน ซึ่งในกรณีหลังนี้คล้ายกับแนวคิดของ “วิสาหกิจเพื่อสังคม” ที่มีหลักการสำคัญข้อหนึ่ง คือ การแบ่งปันผลประโยชน์เพื่อแก้ปัญหาสังคมส่วนรวมเป็นสำคัญ เป็นไปได้หรือไม่ว่า CBT จะสามารถพัฒนารูปแบบไปเป็นวิสาหกิจเพื่อสังคม ให้ได้รับการพัฒนาส่งเสริมตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม พ.ศ. 2562 ที่รัฐบาลขับเคลื่อนอยู่ในปัจจุบันนี้

อย่างไรก็ตาม แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) ได้กำหนดเป้าหมายให้พัฒนาส่งเสริมชุมชนท่องเที่ยวให้เป็นวิสาหกิจเพื่อสังคม (SE) อย่างน้อยปีละ 50 ชุมชน แต่จาก

การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องเบื้องต้น พบว่า ในปัจจุบันนี้ยังไม่มีการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT) แห่งใดที่สามารถจดทะเบียนเต็มรูปแบบเป็นวิสาหกิจเพื่อสังคม (SE) ตามกฎหมายดังกล่าว (ชัยญภัทร บุนนาค, 2559; รัฐบาลไทย, 2561; วฐิ วิจารณ์, 2559; วันรัชต์ พิรุณจินดา, 2559; สฤณี อาชวานันทกุล, 2553; สำนักงานส่งเสริมกิจการเพื่อสังคมแห่งชาติ, 2558) แม้ว่ารัฐบาลจะจัดตั้งหน่วยงานเพื่อส่งเสริมเรื่องนี้โดยเฉพาะ คือ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม (สวส.) และหน่วยงานหลักด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน อาทิ กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักท่องเที่ยวโดยชุมชน องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) (อพท.) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ตลอดจนภาควิชาการ เช่น สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT-I) และภาคประชาสังคม เช่น สมาคมธุรกิจเพื่อสังคม SE Thailand ที่ร่วมดำเนินการตั้งแต่ระดับนโยบายไปจนถึงปฏิบัติการส่งเสริม CBT ในระดับพื้นที่ แต่ทั้งนี้พบว่าข้อจำกัดหลายประการที่กฎหมายส่งเสริม SE ไม่สอดคล้องกับธรรมชาติของการเป็นกิจการเพื่อสังคมในประเทศไทยในปัจจุบัน (ประพิน นุชเปี่ยม, ดิษฐธรณ์ ประทีปพรรณรงค์ และบงกช เจนจรัสสกุล, 2561)

การทำความเข้าใจถึงพัฒนาการและพลวัตของวิสาหกิจการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคมในประเทศไทย (Community Based Tourism as Social Enterprise: CBT-SE) จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยให้เกิดความเข้าใจถึงที่มาที่ไปตลอดจนบริบทของการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT) ในรูปแบบวิสาหกิจเพื่อสังคม (SE) ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม พ.ศ. 2562 ซึ่งอาจจะช่วยให้ CBT ที่มีอยู่เป็นจำนวนมากในประเทศไทยนั้นได้เกิดการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ เกิดระบบเศรษฐกิจที่เหมาะสมและสมดุล สามารถพึ่งพาตนเองได้ และสามารถพัฒนาชุมชน ตลอดจนสามารถแก้ปัญหาทางสังคมได้ด้วยตนเอง เป็นไปตามเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของประเทศไทยต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาพัฒนาการและพลวัตของวิสาหกิจการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคมในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Documentary research) คือ พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม พ.ศ. 2562 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2566-2570) และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2566-2570 พร้อมทั้ง หนังสืองานวิจัย วิทยานิพนธ์ สื่อวิทยุทัศน์ สื่อออนไลน์ และข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับวิสาหกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise : SE) และ การท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community-Based Tourism : CBT) ในประเทศไทย จำนวน 40 ฉบับ และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. **ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ** ผู้วิจัยได้ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีเกณฑ์คัดเลือกคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ เป็นผู้บริหารในระดับของการกำหนดนโยบายที่มาจากหน่วยงานที่รัฐบาลจัดตั้งขึ้นโดยตรงในระดับประเทศ หรือเป็นผู้บริหารหน่วยงานภาคเอกชน ภาคประชาสังคมที่เกี่ยวข้องในระดับการกำหนดนโยบายด้านวิสาหกิจเพื่อสังคม (SE) และการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT) จำนวน 7 หน่วยงาน/ภาคส่วน ประกอบด้วย (1) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม (สวส.) (2) สำนักท่องเที่ยวโดย

ชุมชน องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) (3) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (4) กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (5) สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT-I) (6) ชมรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนท่าชัย-ศรีสัชนาลัย กลุ่มกิจการเพื่อสังคมแห่งแรกของประเทศไทย ที่ได้รับการจดทะเบียนรับรองตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม พ.ศ. 2562 และ (7) บริษัท โลเคิลอะไลค์ จำกัด องค์การธุรกิจต้นแบบด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อสังคม รวมจำนวน 10 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ซึ่งพัฒนาประเด็นคำถามจากการศึกษาภาคเอกสาร โดยมีคำถามที่เกี่ยวข้องกับ ความเป็นมา พัฒนาการ แรงผลักดัน พลวัตการเปลี่ยนแปลง นโยบายที่รัฐบาลใช้ขับเคลื่อน แนวโน้มและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนในรูปแบบวิสาหกิจเพื่อสังคม (CBT-SE) ในประเทศไทย ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมีดัชนีความสอดคล้อง IOC เท่ากับ 0.89 ผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามตามผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำแล้วนำไปใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคล

3. วิธีการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ จากนั้นสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ละหน่วยงาน และตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Data Triangulation) คือการตรวจสอบข้อมูลในหัวข้อเดียวกันจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคน เมื่อพบว่าเริ่มให้ข้อมูลซ้ำหรือมีความอึดตัวของข้อมูลมากเกินไปแล้วจึงหยุดสัมภาษณ์ ทั้งนี้ยังใช้วิธีการสุ่มแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) เพื่อสอบถามอ้างอิงไปยังแหล่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญอื่น ๆ เพิ่มเติม จากนั้นนำข้อมูลสัมภาษณ์ที่มีการบันทึกเสียง ถอดเทป ไปวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) นำข้อมูลมาเรียบเรียงจัดลำดับประเด็นความสำคัญของเนื้อหา และสรุปข้อมูลตามลำดับเวลา (Timeline) ของเหตุการณ์สำคัญที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาการและพลวัตของการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคมในประเทศไทย

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ “วิสาหกิจเพื่อสังคม” (Social Enterprise) ในประเทศไทยพบว่า ก่อนที่จะมีการตราพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม พ.ศ. 2562 นั้นมีการกล่าวถึง ชื่อ รูปแบบการทำงาน และ องค์การดำเนินงาน ที่แตกต่างกันออกไป และกรณีองค์กรที่ดำเนินการเพื่อสังคม ก็มีทั้งที่เป็นองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร องค์กรสาธารณประโยชน์ องค์กรภาคประชาสังคม และองค์กรธุรกิจ ส่วนรูปแบบการทำงานก็ใช้คำที่หลากหลายเช่น “กิจกรรมเพื่อสังคม” “กิจการเพื่อสังคม” “การประกอบการเพื่อสังคม” ชื่อเรียกองค์กรก็มีหลายแบบ เช่น “ผู้ประกอบการเพื่อสังคม” “ธุรกิจเพื่อสังคม” “กลุ่มกิจการเพื่อสังคม” และ “วิสาหกิจเพื่อสังคม” เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม เนื้อหาสาระสำคัญของการดำเนินการเพื่อสังคมนั้นมีหลักการร่วมกันคือการใช้กลไกและรูปแบบการจัดการทางธุรกิจเข้ามาเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาด้านสังคมและเพื่อการพัฒนาชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ ต่อมาเมื่อมีการตราพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม พ.ศ. 2562 แล้วจึงมีการเรียกชื่อตามกฎหมาย 2 รูปแบบคือ (1) วิสาหกิจเพื่อสังคม ซึ่งหมายถึง บริษัท ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล หรือนิติบุคคลอื่น ที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ที่ดำเนินการเกี่ยวกับการผลิต การจำหน่ายสินค้าหรือการบริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะทำ “เพื่อสังคม” เป็นเป้าหมายหลักของกิจการ และ (2) กลุ่มกิจการเพื่อสังคม หมายถึง บุคคลธรรมดา กลุ่มบุคคล ชุมชน หรือนิติบุคคลตามกฎหมายไทย ที่ประสงค์จัดตั้งเป็นกลุ่มกิจการเพื่อสังคม ซึ่งมีข้อกำหนดและเงื่อนไข

น้อยกว่าการจดทะเบียนเป็นวิสาหกิจเพื่อสังคม แต่ก็มีวัตถุประสงค์ “เพื่อสังคม” เป็นเป้าหมายหลักของกิจการเช่นกัน โดยคำว่า “เพื่อสังคม” ที่กล่าวถึงนี้ มีนัยยะสำคัญตามกฎหมาย คือ เพื่อการส่งเสริมการจ้างงานแก่บุคคลที่สมควรได้รับการส่งเสริมเป็นพิเศษ ตลอดจนเพื่อแก้ไขปัญหาทางสังคม สิ่งแวดล้อม และเพื่อการพัฒนาชุมชนหรือ ประโยชน์ส่วนรวมของชุมชนในด้านอื่น ๆ (พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม พ.ศ. 2562, 2562)

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับองค์การการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community-Based Tourism : CBT) ในประเทศไทย พบว่าเนื่องจากยังไม่มีคำบัญญัติเรียก CBT ที่ดำเนินการในรูปแบบกิจการเพื่อสังคม (SE) ผู้วิจัยจึงใช้คำว่า “วิสาหกิจการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคม” Community-Based Tourism as Social Enterprise (CBT-SE) หมายถึง CBT ที่ดำเนินการในรูปแบบ “วิสาหกิจเพื่อสังคม”หรือเป็น “กลุ่มกิจการเพื่อสังคม” ที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม พ.ศ. 2562 กล่าวคือ เป็น CBT ที่นำวิธีคิดและวิธีการบริหารจัดการแบบองค์การธุรกิจมาใช้ดำเนินงาน โดยมุ่งหมายที่จะนำผลกำไรไปแก้ไขปัญหาของสังคม พัฒนาชุมชนท้องถิ่นช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ กลุ่มเปราะบาง หรือแบ่งปันผลประโยชน์จากการดำเนินการคืนให้กับชุมชน ครบทั้ง 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม

จากการศึกษาวิจัยพบว่าเริ่มมี “แนวคิดการท่องเที่ยวเพื่อสังคม” โดยนำการท่องเที่ยวเข้ามาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชน ที่นักอนุรักษ์หรือนักพัฒนาจะเลือกใช้วิธีเข้าไปท่องเที่ยวและไปร่วมทำงานพัฒนาแบบมีส่วนร่วมกับคนในชุมชนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 (พจนา สวนศรี, 2560ข) โดยต่อมาแนวคิดนี้ได้ถูกขยายไปเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการท่องเที่ยวโดยชุมชนในเวลาต่อมา นอกจากนี้ในส่วนการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า เนื่องจากพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม พ.ศ. 2562 นั้นเพิ่งเกิดขึ้นไม่นานนี้ และโดยส่วนมากผู้เข้ารับการรับรองทะเบียนตามกฎหมายจะเป็นกลุ่มกิจการเพื่อสังคมในรูปแบบอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ CBT ซึ่งในปัจจุบันนี้มี CBT เพียง 1 รายเท่านั้น คือ ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนท่าชัย-ศรีสัชชาลัย จังหวัดสุโขทัย ที่ได้จดทะเบียนในประเภท “กลุ่มกิจการเพื่อสังคม” ซึ่งได้รับรองไปเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2566 ถือว่าเป็นการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคมตามกฎหมาย (CBT-SE) แห่งแรกในประเทศไทย แต่อย่างไรก็ตามผู้มีส่วนได้เสียจากทุกภาคส่วนได้ให้ความเห็นตรงกันว่า CBT นั้นมีรูปแบบการดำเนินงานที่สอดคล้องกับความเป็นวิสาหกิจเพื่อสังคม อยู่แล้ว โดยเฉพาะด้านแนวคิดและหลักการทำงาน โดยองค์ประกอบของการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคม (CBT-SE) มีจุดรวมสำคัญประกอบไปด้วย 7 ส่วน คือ (1) มีโครงสร้างองค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยชุมชนบริหารจัดการโดยชุมชน มีเป้าหมายเพื่อชุมชน (2) มีการแผนงานหรือกลยุทธ์การดำเนินงานที่เน้นความเป็นอัตลักษณ์วิถีชีวิต รักษารากเหง้าภูมิปัญญา และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่น (3) มีการกระจายรายได้ให้สมาชิกอย่างเป็นธรรม (4) มีหลักคิดในการแบ่งปันผลประโยชน์ส่วนหนึ่งเพื่อพัฒนาชุมชนส่วนรวม (5) เน้นการบริหารจัดการที่มีส่วนร่วมทุกภาคส่วน (6) มีการส่งเสริมพัฒนาสมาชิกให้มีศักยภาพที่เหมาะสมกับการบริการที่มีมาตรฐาน และ (7) สมาชิกมีความสามารถในการถ่ายทอดเรื่องราวและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้นักท่องเที่ยว ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้เกิดขึ้นจากการวางรากฐานที่เหมาะสมตั้งแต่ยุคเริ่มต้นขับเคลื่อน CBT ในประเทศไทย แม้ว่าจะไม่ได้เรียกว่า “วิสาหกิจการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคม” (CBT-SE) มาตั้งแต่แรก แต่ด้วยรายละเอียดที่บัญญัติไว้ตามกฎหมายนั้น ถือว่าการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นกิจการเพื่อสังคมประเภทหนึ่งได้ ดังนั้นในการสรุปข้อมูลพัฒนาการและพลวัตของการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคมในประเทศไทย ผู้วิจัยจึงได้นำองค์การการท่องเที่ยวโดยชุมชน ตลอดจน องค์กรธุรกิจด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน ที่แม้ไม่ได้ดำเนินการโดยชุมชนโดยตรงแต่หลายแห่งมีรูปแบบการดำเนินงานร่วมกับชุมชนและสอดคล้องกับแนวคิดกิจการเพื่อสังคม ผู้วิจัยจึงได้นำเนื้อหาวิเคราะห์สังเคราะห์เรียบเรียงให้เข้าใจถึงพัฒนาการความเป็นมาตลอดจนพลวัตหรือแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้เกิด CBT-SE ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม พ.ศ. 2562 ในปัจจุบัน

สรุปผลการศึกษาวิจัย

ตารางที่ 1 ข้อมูลสรุปของพัฒนาการและพลวัตของการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคมในประเทศไทย

ระยะที่ (ช่วง พ.ศ.)	พัฒนาการของการท่องเที่ยว โดยชุมชนเพื่อสังคม	องค์กรหลัก ในการขับเคลื่อน	พลวัต แรงผลักดันให้เกิดความ เปลี่ยนแปลง
ระยะที่ 1 2512-2533 (~20 ปี)	- เกิดโครงการหลวง โครงการพัฒนา ดอยตุง และกิจกรรมเพื่อสังคม (อุทยานมีชัยเพื่อการกุศลกำเนิด) ซึ่ง เป็นต้นแบบให้เกิดกิจการเพื่อสังคม ด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนต่อมา	- สถาบันพระมหากษัตริย์ - กลุ่มชนชั้นนำ	- ปัญหาความยากจน - ปัญหายาเสพติด ในกลุ่ม ราษฎรชาวไทยภูเขา
ระยะที่ 2 2534 -2544 (10 ปี)	- จุดเริ่มต้นการท่องเที่ยวเพื่อสังคม (ใช้การท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาชุมชน)	- องค์กรไม่แสวงหากำไรใน รูปแบบมูลนิธิต่าง ๆ	- แนวคิดเพื่อสังคมในยุโรป และอเมริกา
	- เกิดโฮมสเตย์ในแหล่งท่องเที่ยว โบราณคดีชุมชนบ้านปราสาท - เกิดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศควบคู่ไป กับการท่องเที่ยวโดยชุมชน	- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) - โครงการ REST (การวิจัย ท้องถิ่น)	- ปัญหาสิ่งแวดล้อมโลก - Earth Summit 1992 - PATA Award
	- ส่งเสริม CBT - ส่งเสริมธุรกิจเพื่อสังคม CSR	- รัฐบาลต้องการฟื้นฟู เศรษฐกิจชุมชน	- วิกฤตต้มยำกุ้ง - Amazing Thailand 1998
ระยะที่ 3 2545-2555 (10 ปี)	- วางรากฐานสร้างองค์ความรู้ CBT	- ภาควิชาการ (สกว.) ร่วมกับชุมชน CBT	- แนวคิดเรื่องความ รับผิดชอบต่อสังคม - แนวคิดการพัฒนาอย่าง ยั่งยืนทั่วโลก
	- เกิดมาตรฐาน CBT Thailand (พัฒนาขึ้นจากเกณฑ์การท่องเที่ยว ยั่งยืนโลก (GSTC))	- ททท. + อพท. + กรมการ ท่องเที่ยว	
	- ส่งเสริมกิจการเพื่อสังคมทั่วประเทศ อย่างเป็นรูปธรรม	- สนง.สร้างเสริมกิจการ เพื่อสังคมแห่งชาติ (สกล.) - ตลาดหลักทรัพย์ฯ	
ระยะที่ 4 2556- ปัจจุบัน (~10 ปี)	- พ.ร.บ.วิสาหกิจเพื่อสังคม 2562	- รัฐบาล	- วิกฤตการณ์ COVID-19 - การพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs - การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (sustainable tourism) - กระแส Social Enterprise ทั่วโลก
	- การวิจัยเพื่อทดลองพัฒนาโมเดล SE ในพื้นที่ท่องเที่ยวโดยชุมชน เนินทราย อ.ปะทิว จ.ชุมพร	- กรมการท่องเที่ยว	
	- เกิด CBT-SE จดทะเบียนรายแรก ของประเทศไทย (CBT ทำชัย – ศรีสันชาลัย จ.สุโขทัย)	- อพท. ร่วมกับ เทศบาล เมืองศรีสันชาลัย - สำนักงานส่งเสริม วิสาหกิจเพื่อสังคม (สวส.)	
	- Local Alike ร่วมเป็นกรรมการ SE Thailand Association	- ภาคเอกชน	- พระราชบัญญัติส่งเสริม วิสาหกิจเพื่อสังคม 2562

ที่มา : ผู้วิจัย

จากตารางที่ 1 สามารถแบ่งพัฒนาการและพลวัตวิสาหกิจการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคมในประเทศไทย ได้เป็น 4 ระยะ มีรายละเอียดดังนี้

ระยะที่หนึ่ง : ช่วริเริ่มแนวคิดกิจการเพื่อสังคมในประเทศไทย (พ.ศ. 2512 – 2534)

เกิดการก่อตัวของแนวคิดเพื่อสังคมในประเทศไทย โดย พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ทรงมีพระราชดำริให้จัดตั้ง “โครงการหลวง” (Royal Project) เพื่อช่วยเหลือแก้ไขปัญหาคุณภาพชีวิตของราษฎรชาวไทยภูเขาและแก้ไขปัญหาการปลูกฝิ่นค้ำฝิ่น ทั้งยังได้ส่งเสริมอาชีพใหม่ให้ราษฎรด้วยการนำความรู้ด้านการเกษตรเข้าไปเปลี่ยนแปลงระบบการปลูกฝิ่นและการทำไร่เลื่อนลอย ในช่วงเวลาเดียวกันนั้นมีชนชั้นนำ เช่น คุณมิชัย วีระไวทยะ ได้รณรงค์การใช้ถุงยางอนามัยสำหรับการคุมกำเนิด และป้องกันโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ผ่านการทำงานภายใต้สมาคมพัฒนาประชากรและชุมชนที่ท่านตั้งขึ้นใน พ.ศ. 2517 (ชนฐนนท์ ม่วงวิเชียร, 2561) และต่อมาใน พ.ศ. 2530 สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี (สมเด็จย่า) ได้ทรงริเริ่ม “โครงการพัฒนาถอยตุง” โดยมีเป้าหมายเพื่อแก้ปัญหาเดียวกันคือเพื่อช่วยเหลือคุณภาพชีวิตของกลุ่มราษฎรชาวไทยภูเขาในถิ่นทุรกันดารในภาคเหนือ ซึ่งดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ พ.ศ. 2514 ในนาม มูลนิธิส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชาวเขา (ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น มูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์) และแม้ว่าในช่วงนี้จะยังไม่มีการพัฒนาในมิติที่เกี่ยวข้องกับด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยตรง แต่ทั้งโครงการหลวงและโครงการพัฒนาถอยตุงถือเป็นต้นแบบในเรื่องกิจการเพื่อสังคมที่ได้มีการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ชนบท ซึ่งให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนา จึงนับว่ามีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคมในช่วงระยะที่ 2 ในเวลาต่อมา

ระยะที่ 2 : กระแสการพัฒนาอย่างยั่งยืนและเกิดการท่องเที่ยวโดยชุมชน (พ.ศ. 2535 – 2544)

ด้วยสถานการณ์วิกฤตด้านสิ่งแวดล้อมทั่วโลก สหประชาชาติจึงได้จัดให้มีการประชุม Earth Summit กรุงริโอ เดอจาเนโร สหพันธ์สาธารณรัฐบราซิล พ.ศ.2535 โดยให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาที่ยั่งยืนควบคู่ไปกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ พร้อมกันนี้ได้จัดทำ “แผนแม่บทเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน” ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม และในปีต่อมาจึงได้เกิดกระแส “การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ” (Ecotourism) ขึ้น ซึ่งถือเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและการจัดการการท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบต่อไม่ก่อให้เกิดผลกระทบทั้งต่อสิ่งแวดล้อมตลอดจนอัตลักษณ์ของชุมชนท้องถิ่น โดยในช่วงเวลาเดียวกันนี้ กรมศิลปากรได้ร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้เริ่มจัดการอนุรักษ์และส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวเชิงโบราณคดีชุมชนบ้านปราสาท พร้อมได้ส่งเสริมจัดการที่พักให้นักศึกษาและนักท่องเที่ยวนาร่องแบบ “โฮมสเตย์” ขึ้นเป็นครั้งแรก (ศศิธร นิธิปริชา และคณะ, 2548) ต่อมาอีก 2 ปีชุมชนก็ได้รับรางวัลชนะเลิศ PATA GOLD AWARD 1994 (พ.ศ. 2537) ประเภท Heritage & Culture จากสมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก (PATA) และในช่วงปีเดียวกันนั้น “พจนา สวนศรี” ผู้ก่อตั้งสถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT-i) ผู้ที่มีส่วนสำคัญในการผลักดันขับเคลื่อน CBT ในประเทศไทย ได้เริ่ม “นำการท่องเที่ยวเข้ามาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชน” ของคนชั้นกลางในเมือง จากนั้นในช่วง พ.ศ. 2538-2539 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) จึงได้เริ่มพัฒนาแผนการท่องเที่ยวเชิงนิเวศขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม และได้มีการกำหนดให้ “การมีส่วนร่วมของชุมชน” ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญข้อหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศขึ้น (พจนา สวนศรี, 2560ก) หลังจากนั้นไม่นานในปี พ.ศ. 2540 ได้เกิดวิกฤตการณ์การเงินในเอเชีย หรือที่เรียกกันว่า “วิกฤตต้มยำกุ้ง” ซึ่งวิกฤตนี้ได้เริ่มก่อตัวขึ้นในประเทศไทยและมีผลกระทบไปทั่วภูมิภาค โดยรัฐบาลไทยได้พยายามกู้วิกฤตเศรษฐกิจดังกล่าวด้วยการน้อมนำแนวคิด “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” มาใช้เป็นหลักนำในการฟื้นฟูเศรษฐกิจ พร้อมกันนี้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้พัฒนาแคมเปญท่องเที่ยว “Amazing Thailand 1998-1999” (พ.ศ. 2541-2542) และได้

สนับสนุนให้ชุมชนจัดทำ “ที่พักเพื่อสัมผัสวัฒนธรรมชนบท” หรือ “โฮมสเตย์” (Homestay) ให้นักท่องเที่ยว ได้ศึกษาธรรมชาติ วิถีชีวิต วัฒนธรรมท้องถิ่น ระยะนี้ “การท่องเที่ยวโดยชุมชน” (Community Based Tourism : CBT) จึงเริ่มก่อตัวและเติบโตคู่ขนานไปกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผ่านการทำงานของโครงการท่องเที่ยวเพื่อชีวิตและธรรมชาติ (REST) จึงทำให้เกิดการตื่นตัวในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนกระจายทั่วประเทศไทย (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) และจากกระแสวิกฤตการณ์การเงินดังกล่าว จึงได้เกิดการพัฒนาแนวคิด “กิจการเพื่อสังคม” ขึ้นมากมาย เช่น มูลนิธิอภัยภูเบศรชวนคนในชุมชนร่วมผลิตยาสมุนไพรและมีการปันผลกำไรคืนสู่สังคม ในขณะที่สถาบันไทยพัฒน์ (องค์กรสาธารณประโยชน์) จากภาคธุรกิจมาร่วมตัวกันก็ได้เริ่มขับเคลื่อนแนวคิด “ธุรกิจร่วมรับผิดชอบต่อสังคมไทย” ใน พ.ศ. 2544 อันเป็นมูลเหตุให้ต่อมาได้เกิดการพัฒนาผลิตภัณฑ์เรื่องกิจการเพื่อสังคมขององค์กรธุรกิจ (Corporate Social Responsibility : CSR) ในช่วงเดียวกันนี้ มูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้พัฒนาธุรกิจเพื่อสังคมอย่างเต็มรูปแบบในชื่อ “แบรนด์ดอยตุง” โดย 1 ใน 5 กิจกรรมตามโมเดลธุรกิจเพื่อสังคมของแบรนด์ดอยตุง คือ การท่องเที่ยว ซึ่งมุ่งเน้นให้คนในชุมชนบนดอยตุงได้ร่วมดำเนินการเพื่อให้เกิดการจ้างงานในพื้นที่และเป็นสร้างผู้ประกอบการรุ่นใหม่ที่รักถิ่นฐานบ้านเกิด นำการท่องเที่ยวเข้ามาเพื่อพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนด้วย (มูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2564ข)

ระยะที่ 3 : ยุครุ่งเรืองของการท่องเที่ยวโดยชุมชน (พ.ศ. 2545 – 2554)

รัฐบาลพยายามฟื้นฟูวิกฤตเศรษฐกิจด้วยส่งเสริมการท่องเที่ยวจนเกิดกระแสการท่องเที่ยวโดยชุมชนขึ้นทั่วประเทศ ทั้งยังได้ตั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในปี พ.ศ. 2545 และตั้งองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) (อพท.) ในปีต่อมา โดยในปีเดียวกันนี้ กรมการท่องเที่ยว ได้สนองต่อนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการมุ่งเน้นบทบาท “การพัฒนาชุมชนท้องถิ่นโดยใช้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือ” และเริ่มมีการผลักดันกฎหมายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เห็นถึงความสำคัญของการสร้างงานให้คนในชุมชนโดยการนำการท่องเที่ยวมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน จึงได้เริ่มมีการจัดทำ “มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย” ใน พ.ศ. 2546 โดยมีหลักการสำคัญคือ การให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านวัฒนธรรม ภูมิปัญญา ตลอดจนทรัพยากรธรรมชาติของชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืน (กรมการท่องเที่ยว, 2558) นอกจากนี้ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ได้เข้ามามีบทบาทร่วม “สร้างองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน” โดยได้ส่งเสริมสนับสนุนให้มี “การวิจัยท้องถิ่น” ขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม เน้นให้ภาคชุมชนได้เข้ามาร่วมศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ระยะนี้ สกว. ยังได้จัดตั้งสถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT-i) ขึ้นใน พ.ศ. 2549 ให้เป็นหน่วยประสานงานในการขับเคลื่อนทำงานร่วมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนทั่วประเทศ จึงเรียกได้ว่าเป็น “ยุครุ่งเรืองของการท่องเที่ยวโดยชุมชน” ขณะเดียวกันในปี พ.ศ. 2549 โครงการจัดการทรัพยากรชายฝั่ง (CHARM) และโครงการท่องเที่ยวเพื่อชีวิตและธรรมชาติ (REST) ได้ร่วมกันริเริ่มพัฒนา “เกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชนในประเทศไทย” ขึ้นมาเป็นครั้งแรก และได้ถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่องภายใต้โครงการ CSR-MAP ซึ่งเป็นการร่วมมือกันระหว่างสถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT-i) สมาคมไทยท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย (TEATA) มูลนิธิใบไม้เขียว และ European Centre for Ecological and Agricultural Tourism (ECEAT) พร้อมทั้งได้นำผู้แทนองค์กร CBT ไปแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศลาว ถือเป็นการผลักดันให้เกิดการยอมรับรูปแบบการท่องเที่ยวโดยชุมชนในทุกกระดับ (สำนักท่องเที่ยวโดยชุมชน, 2565) ส่งผลให้ในปีต่อมา พ.ศ. 2553 ได้มี CBT มากกว่า 60 แห่งที่ได้เข้าร่วมประกวดรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย (Thailand Tourism Award) และได้รับรางวัลชุมชนดีเด่นด้านการท่องเที่ยวเฉลิมพระเกียรติรัชกาลที่ 9 สอดรับกับที่สำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) ได้ทูลเกล้าฯ ถวายรางวัล

ความสำเร็จสูงสุดด้านการพัฒนามนุษย์ จากการที่ได้ทรงปฏิบัติพระราชกรณียกิจน้อยใหญ่มากมายเพื่อยังประโยชน์และความเจริญอย่างยั่งยืนมาสู่ประชาชนชาวไทยมาโดยตลอด ในช่วงเวลาเดียวกันนี้ รัฐบาลไทยได้เริ่มศึกษา “แนวคิดกิจการเพื่อสังคม” จากตัวอย่างในต่างประเทศ เช่น The Office of The Third Sector ที่รัฐบาลอังกฤษตั้งขึ้นและให้อยู่ภายใต้กำกับของสำนักนายกรัฐมนตรี โดยจะดำเนินการร่วมกับภาคประชาสังคมที่เกี่ยวข้องเฉพาะด้าน เพื่อสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนากิจการเพื่อสังคม จากตัวอย่างนี้ รัฐบาลไทยจึงได้จัดตั้ง สำนักงานสร้างเสริมกิจการเพื่อสังคม (สกส.) ให้อยู่ในความดูแลของสำนักนายกรัฐมนตรี โดยการขับเคลื่อนจากกระเปาะกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ซึ่งต่อมาได้ออกระเบียบกิจการเพื่อสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2554 พร้อมกันนี้ องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) (อพท.) ก็ได้จัดตั้ง “สำนักการท่องเที่ยวโดยชุมชน” โดยมุ่งเน้นให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมทำงานเพื่อรับประโยชน์สูงสุดจากการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ระยะที่ 4 : ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคมอย่างยั่งยืน (พ.ศ. 2555 - ปัจจุบัน)

สภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สปช.) เริ่มศึกษาข้อมูลและจัดทำรายงาน “ร่างพระราชบัญญัติวิสาหกิจเพื่อสังคม” ขึ้นในปี พ.ศ. 2558 และ สำนักงานสร้างเสริมกิจการเพื่อสังคม (สกส.) ได้เสนอข้อมูลว่าประเทศไทยขณะนั้นได้มีกิจการเพื่อสังคมมากกว่า 1,000 แห่ง แต่อย่างไรก็ตามในรายงานนี้ไม่ได้มีประเด็นของการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่เป็นรูปแบบกิจการสังคมโดยเฉพาะ และในขณะเดียวกันรัฐบาลได้ตั้ง “บริษัทประชารัฐรักสามัคคี วิสาหกิจเพื่อสังคม (ประเทศไทย) จำกัด” ขึ้นด้วยความร่วมมือจากภาคเอกชนรายใหญ่ในประเทศคือกลุ่มเซ็นทรัล และ บริษัทไทยเบฟเวอเรจ จำกัด โดยมีแนวคิด “ชุมชนลงมือทำ เอกชนขับเคลื่อน รัฐบาลสนับสนุน” และมีตัวอย่างของการส่งเสริม “การท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคม” คือ แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านสวนนอก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ โดยการประสานพลังจาก กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และตัวบริษัท ประชารัฐรักสามัคคี วิสาหกิจเพื่อสังคม (ประเทศไทย) จำกัด นอกจากนี้ยังมีอีกหลายชุมชน CBT ที่ได้รับการสนับสนุนส่งเสริม เช่น ท่องเที่ยวโดยชุมชนถ้ำรงค์ จังหวัดเพชรบุรี และโครงการเปลี่ยนนาเกลือเป็นกระชังเลี้ยงปลาเกาะพวงทอง จังหวัดอุดรธานี เป็นต้น (คณะทำงานการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและประชารัฐ, 2559)

ในส่วนของการผลักดันด้านกฎหมายก็ได้มีการออกพระราชกฤษฎีกาวิสาหกิจเพื่อสังคม พ.ศ. 2559 ตามด้วยการรับฟังความคิดเห็นร่างพระราชบัญญัติวิสาหกิจเพื่อสังคม พ.ศ. 2560 และปีต่อมา คณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้ตราพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคมพร้อมได้ออกหลักเกณฑ์และกำหนดวิธียื่นคำขอรับรองกิจการเพื่อสังคม จนในที่สุดได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคมสำเร็จในปีพ.ศ. 2562 โดยมีสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม (สวส.) เป็นหน่วยงานดำเนินการ พร้อม ๆ กับที่รัฐบาลได้ประกาศใช้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) โดยมีเป้าหมายด้านการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยด้วยการสร้างมูลค่าเพิ่มในภาคการเกษตร อุตสาหกรรม การบริการ และด้านการท่องเที่ยว (ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2561-2580), 2561) ต่อมา องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) (อพท.) จึงได้จัดทำ “แผนปฏิบัติการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์ พ.ศ. 2561-2565” ขึ้นเป็นฉบับแรก และในระหว่างนี้ CBT ที่เป็นต้นแบบในประเทศไทยก็เข้าสู่การประกวดแข่งขันในระดับสากล เช่น CBT บ้านไร่กองขิง จังหวัดเชียงใหม่ ได้รับรางวัล PATA Tourism INSPIRE Awards 2015 (พ.ศ. 2558) สาขา Best Community Based Tourism Initiative และ CBT บ้านเชียง CBT บ้านไร่กองขิง CBT บ่อหินฟาร์มสเตย์ ได้รับรางวัล ASEAN Tourism Forum (ATF) 2017 (พ.ศ. 2560) และในปี พ.ศ. 2563 CBT บ้านไร่กองขิงได้รับรางวัล ASEAN Sustainable Tourism Award 2020 ในระยะนี้ CBT ในประเทศไทยได้รับการกล่าวถึงว่า “การท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน” (Sustainable Tourism) ทั้งยังเป็นต้นแบบของการ

พัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนในกลุ่มประเทศอาเซียนอีกด้วย CBT ในระยะนี้มีโอกาสให้นักท่องเที่ยวระดับโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักท่องเที่ยวชาวยุโรป เช่น เยอรมัน ฝรั่งเศส สเปน และเนเธอร์แลนด์ ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เป็นแบบกลุ่มศึกษาดูงานและกลุ่มท่องเที่ยวอิสระ (FIT) (พจนา สวนศรี, 2560)

ในช่วงปี พ.ศ. 2559 เป็นต้นมา สหประชาชาติได้ประกาศวาระการพัฒนายั่งยืนโลก (SDGs) พร้อมด้วยกระแสการพัฒนา Social Enterprise ที่เกิดขึ้นทั่วโลก ตลอดจนการประกาศใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ. 2566-2570 ในช่วงเวลานี้ประเทศไทยจึงได้ขับเคลื่อนทั้ง กิจกรรมเพื่อสังคม (SE) และการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคม (CBT-SE) ควบคู่กันไป โดยในส่วนของรางวัลรากฐานด้านกิจการเพื่อสังคม (SE) ก็มีความก้าวหน้าไปตามลำดับ โดยสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม (สวส.) ได้เริ่มวางแผนพัฒนาวิสาหกิจเพื่อสังคม เริ่มสร้างเครือข่ายร่วมกับภาครัฐ ภาคเอกชน และภาควิชาการ มากกว่า 18 แห่ง ใน พ.ศ. 2564 มีการจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม พ.ศ. 2566-2570 และได้จัดกิจกรรมและประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ โดยคณะทำงานหลักในการขับเคลื่อนวิสาหกิจเพื่อสังคมในประเทศไทยจะมีผู้แทนของ Local Alike ซึ่งเป็นธุรกิจด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนร่วมด้วย และจากพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม พ.ศ. 2562 ก็ยังทำให้เกิดการจัดตั้ง “สมาคมธุรกิจเพื่อสังคม (SE Thailand Association)” โดยมีประธานกรรมการ Local Alike ร่วมเป็นกรรมการบริหารด้วย จึงอาจกล่าวได้ว่าการพัฒนากิจการเพื่อสังคมในประเทศไทยได้มีส่วนของการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นผู้ร่วมวางรากฐานที่สำคัญและต่อเนื่องในการร่วมพัฒนากิจการเพื่อสังคมอย่างยั่งยืนในอนาคต

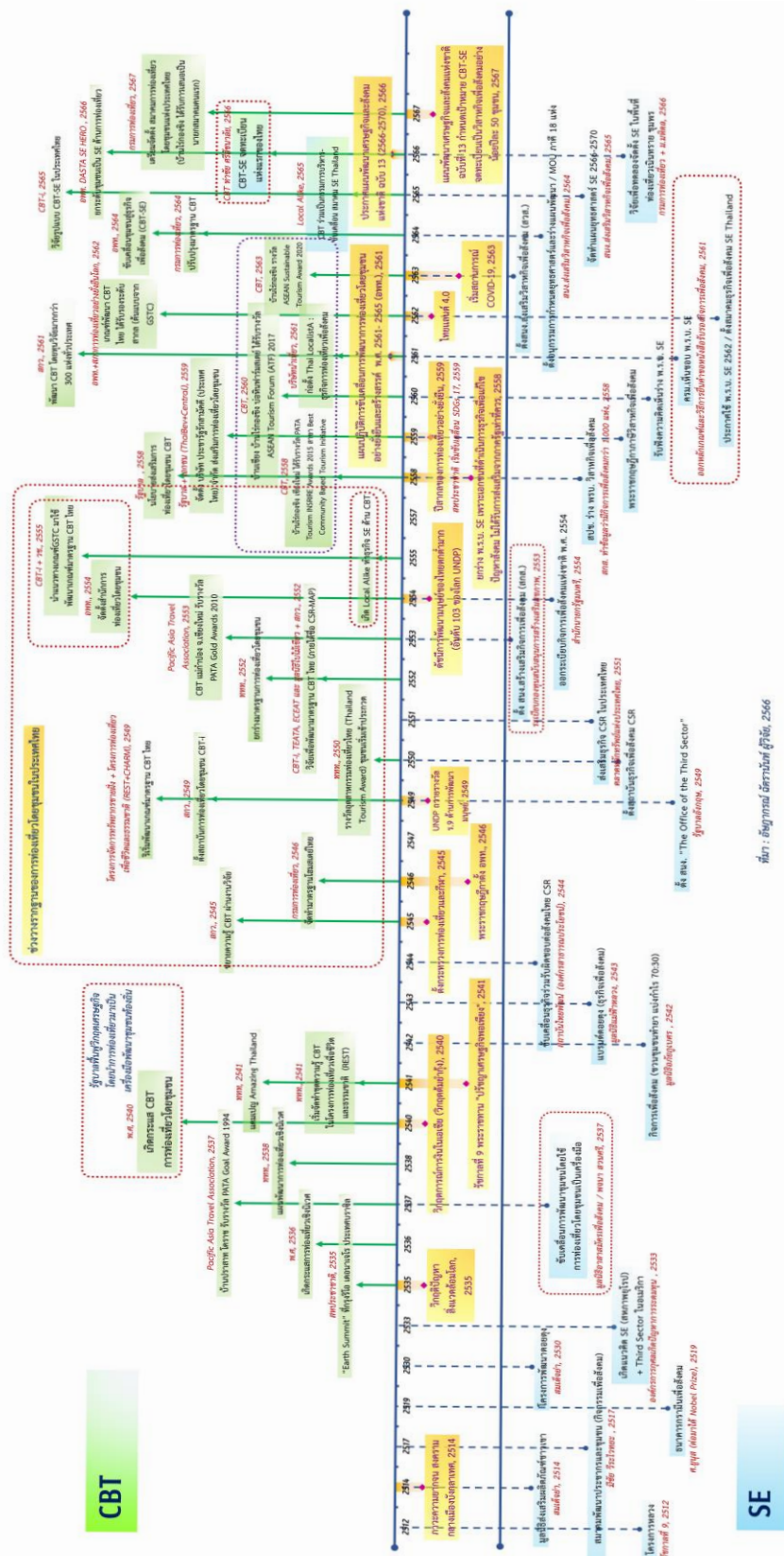
อย่างไรก็ตามในส่วน CBT จำนวนมากที่ดำเนินการอยู่ก่อนหน้านี้แล้วก็จะเห็นว่ามืองค์กรที่เสี่ยงจากภาครัฐมากมายที่เข้ามาช่วยส่งเสริมสนับสนุน กอปรกับยังมีภาควิชาการ คือ มหาวิทยาลัยในท้องถิ่นทั่วประเทศที่ร่วมทำงานวิจัยเพื่อพัฒนา โดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) (ปัจจุบันคือสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมหรือ สกสว.) ได้สรุปว่ามีโครงการวิจัยเพื่อพัฒนา CBT เกิดขึ้นมากกว่า 300 ชุมชนทั่วประเทศ ทั้งยังมีการเผยแพร่องค์ความรู้ CBT ในรูปแบบต่าง ๆ มากมาย และมีการพัฒนาเกณฑ์การท่องเที่ยวโดยชุมชนที่ได้รับการรับรองในระดับสากลจากสภาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโลก Global Sustainable Tourism Council (GSTC) ยิ่งไปกว่านั้นจากกระแสของ การพัฒนา Social Enterprise ทำให้หน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจโดยตรงด้านการพัฒนา CBT อย่างเช่น กรมการท่องเที่ยว ได้จัดทำ “โครงการการศึกษาความเป็นไปได้และกำหนดรูปแบบการจัดตั้งวิสาหกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise) เพื่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเนินทรายอย่างยั่งยืน” ด้วยแนวทางการขับเคลื่อน “การท่องเที่ยวเพื่ออนาคตที่ยั่งยืนกับเส้นทางสู่การเป็นวิสาหกิจเพื่อสังคมในมาตรฐานสากล” (Sustainable Tourism Futures: Linking Social Enterprise to Global Standard) พ.ศ. 2565 ในขณะที่ อพท. ก็ได้ยกระดับชุมชนขึ้นต้นแบบผู้ประกอบการวิสาหกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise) ด้านการท่องเที่ยวที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน ภายใต้ชื่อโครงการ DASTA SE HERO 2022 เพื่อการพัฒนาองค์ความรู้และประสบการณ์ให้แก่เยาวชนคนรุ่นใหม่ ตลอดจนชุมชนท่องเที่ยวที่มีศักยภาพให้มุ่งไปสู่การเป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจเพื่อสังคมด้านการท่องเที่ยวที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน กิจกรรมเหล่านี้ได้สอดคล้องกับเป้าหมายด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ. 2566-2570 ที่ระบุว่าต้องมีการผลักดันให้ “ชุมชนท่องเที่ยวจดทะเบียนเป็นวิสาหกิจเพื่อสังคมปีละอย่างน้อย 50 ชุมชน” อย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลา 4 ปีของแผนดังกล่าว และนอกจากองค์กรหลักทางด้านการท่องเที่ยวดังที่กล่าวไปแล้ว ยังเริ่มเห็นบทบาทของราชการส่วนท้องถิ่น (องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล) เข้ามาสนับสนุนส่งเสริม CBT อย่างเป็นรูปธรรม จนในที่สุด ชมรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนท่าชัย-ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ภายใต้การดูแลอย่างใกล้ชิดของ เทศบาลเมืองศรีสัชนาลัย และ อพท. โดยสำนัก

ท่องเที่ยวโดยชุมชนที่ได้ลงพัฒนา CBT ร่วมด้วยอย่างต่อเนื่อง ก็ได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม พ.ศ. 2562 สำเร็จในวันที่ 28 กันยายน 2566 ในประเภทกลุ่มกิจการเพื่อสังคม จึงถือว่าเป็น CBT-SE รายแรกของประเทศไทย และกำลังพัฒนาจดทะเบียนองค์กรในรูปแบบ “สมาคม” อันเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายที่จะยกระดับไปสู่ความเป็น “วิสาหกิจการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคม” (CBT-SE) ต่อไป



ภาพที่ 1 พัฒนาการ 4 ระยะของการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคมในประเทศไทย
ที่มา : ผู้วิจัย

พัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT) และวิสาหกิจเพื่อสังคม (SE) ในประเทศไทย



ภาพที่ 2 แผนภาพแสดงลำดับพัฒนาการการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT) และวิสาหกิจเพื่อสังคม (SE) ในประเทศไทย (พ.ศ.2512-2567)

อภิปรายผล

พัฒนาการเริ่มแรกของการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคมในประเทศไทยได้เริ่มก่อตัวขึ้นในปี พ.ศ. 2512 โดยในช่วงแรกเป็นการทำงานของหน่วยงานที่ไม่ใช่องค์กรของรัฐในรูปแบบมูลนิธิหรือสมาคมที่ขับเคลื่อนโดยสถาบันพระมหากษัตริย์และชนชั้นนำ เพื่อแก้ปัญหาความยากจนและยาเสพติด สอดคล้องกับที่ นันทกานต์ สมบัติสวัสดิ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องแนวคิดธุรกิจเพื่อสังคมที่ก่อตัวในต่างประเทศราว พ.ศ. 2519 คือ ธนาคารกรามีนเพื่อสังคม (ธนาคารคนจน) ก่อตั้งโดย ศาสตราจารย์ มุฮัมหมัด ยูนุส (Muhammad Yunus) เพื่อช่วยเหลือคนยากจนในบังกลาเทศที่ประสบภัยจากสงครามกลางเมืองอย่างต่อเนื่องมาหลายปี โดยไม่ต้องพึ่งพาเงินบริจาคหรือการสนับสนุนจากภาครัฐ แม้ว่าในช่วงนี้ยังไม่มีมิติด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยตรง แต่โครงการในพระราชดำริ เช่นโครงการพัฒนาอtoyดตุนั้นต่อมาได้มีการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ชนบทซึ่งให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนา ดังที่ ชัยญา ปัญญาภาพล (2563) ได้ศึกษาถึงบทเรียนจากอดีตและแนวทางสำหรับอนาคตของกิจการเพื่อสังคมในประเทศไทยกล่าวว่า มูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผู้ก่อตั้งแบรนด์อtoyดตุนั้นได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เป็นธุรกิจเพื่อสังคมอย่างหนึ่งนั้น ถือเป็นกิจการเพื่อสังคมรุ่นแรกๆ ที่เริ่มดำเนินการมาก่อนที่ประเทศไทยจะรู้จักกับแนวคิดเพื่อสังคม

ต่อมาในระยะที่ 2 ถือเป็นช่วงเริ่มต้นของ “การท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคม” โดยมีแรงผลักดันสำคัญ คือ วิกฤตสิ่งแวดล้อมทั่วโลกและวิกฤตการณ์การเงินในเอเชีย (วิกฤตต้มยำกุ้ง) ทำให้ทั่วโลกเกิดความสนใจต่อการพัฒนาที่ยั่งยืน และในประเทศไทยได้เริ่มเห็นว่ “การมีส่วนร่วมของชุมชน” เป็นประเด็นสำคัญที่จะละเลยไม่ได้ในการวางรูปแบบการพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อก้าวผ่านวิกฤตการณ์ดังกล่าว ทั้งยังได้นำ “การท่องเที่ยวโดยชุมชนไปเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาสังคม” ได้เกิดรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศควบคู่ไปกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน เกิดโฮมสเตย์ (ที่พักเพื่อสัมผัสวัฒนธรรมชนบท) เกิดการขับเคลื่อนธุรกิจที่ร่วมรับผิดชอบต่อสังคม และเกิดธุรกิจเพื่อสังคมด้านการท่องเที่ยว เช่น แบรนด์อtoyดตุนั้นดังกล่าวไปแล้ว โดยทุกภาคส่วนต่างได้ขับเคลื่อนในแบบของตนเอง แต่ยังไม่มีการสอดประสานหรือทำงานแบบบูรณาการร่วมกันมากนัก

ต่อมาในระยะที่ 3 รัฐบาลได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อฟื้นฟูวิกฤตเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิด CBT ตามกระแสจำนวนมากมายทั่วประเทศ และเมื่อไม่มีหน่วยงานที่สามารถเป็นพี่เลี้ยงดูแลได้อย่างครอบคลุมทำให้ CBT บางแห่งเริ่มประสบปัญหาโดยเฉพาะเรื่องการบริหารจัดการผลประโยชน์และมาตรฐานของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน สอดคล้องกับรายงานภาวการณ์ CBT ของ พจนา สอนศรี (2560ก) กล่าวว่า CBT เกิดขึ้นรวดเร็วแต่ก็ล่มสลายรวดเร็วเช่นกัน สาเหตุส่วนหนึ่งเกิดจากชุมชนไม่มีความพร้อมในการดำเนินงานและมักจะทำตามกระแสเท่านั้น แต่ไม่มีโครงสร้างและระบบการทำงานที่แข็งแรง ขาดการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ตลอดจนมีปัญหาภายในเรื่องการบริหารจัดการผลประโยชน์ที่ไม่เป็นธรรม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับที่ กรมการพัฒนาชุมชน (2560) ได้ศึกษาหาต้นแบบการต่อยอดและขยายผลความสำเร็จของการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก พบว่าจากพื้นที่ตัวอย่างใน 9 จังหวัดจากทุกภูมิภาคในประเทศไทย บริษัท ประชาธิปไตยรักสามัคคี (วิสาหกิจเพื่อสังคม) จำกัด ประจำจังหวัดนั้น ๆ จะมีการทำงานร่วมกับชุมชนใน 3 ด้านหลัก คือ การเกษตร การแปรรูป และการท่องเที่ยวโดยชุมชน ซึ่งกรณี CBT ต่างได้ร้องขอให้ภาครัฐให้การสนับสนุนอย่างมากโดยเฉพาะในพื้นที่จังหวัดหนองคาย และเพชรบุรี เป็นต้น ในช่วงดังกล่าวนี้จึงได้มีการพยายามที่พัฒนามาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างเป็นระบบระเบียบ โดยมีองค์การองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) (อพท.) และกรมการท่องเที่ยว ร่วมกันดำเนินการกับภาควิชาการ แต่ก็ไม่สามารถทำได้ครอบคลุมเป้าหมายที่วางไว้ ดังที่รายงานผลปฏิบัติการของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2566) รายงานว่าเนื่องจากงบประมาณภาครัฐมีจำกัด ทำให้ไม่สามารถจัดการพัฒนาและตรวจประเมินชุมชนท่องเที่ยวได้อย่างครอบคลุมทั่วประเทศ ในระยะ

หลังชุมชนท่องเที่ยวที่ได้รับการประเมินในอัตราที่ต่ำกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้มาก และจากแรงขับเคลื่อนมาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่เกิดขึ้นในระยะนี้ ทำให้สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT-i) โดยทุนวิจัยของสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ได้เริ่มนำแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน Global Sustainable Tourism Criteria (GSTC) มาใช้พัฒนามาตรฐาน CBT Thailand ระยะนี้ได้เกิด “ธุรกิจเพื่อสังคมด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน” เช่น SiamRise Travel, Thai LocalisTa และ บริษัท Local Alike เป็นต้น ที่ถือว่าเป็นองค์กรภาคเอกชนในรูปแบบบริษัทจำกัดและองค์กรสาธารณประโยชน์ที่ได้ก่อตั้งขึ้นเพื่อเข้าไปร่วมพัฒนาการท่องเที่ยวร่วมกับชุมชนทั่วประเทศ อันเป็นโมเดลใหม่ที่ภาคเอกชนเข้าไปร่วมพัฒนาและส่งเสริม CBT และได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรม ถือว่าเป็นโมเดลธุรกิจเพื่อสังคมด้านการท่องเที่ยวที่ประสบผลสำเร็จอย่างมาก สอดคล้องกับที่ จริญญา แดงน้อย และคณะ (2563) ได้ศึกษาวิจัยรูปแบบการพัฒนา CBT ที่เหมาะสมสำหรับกิจการเพื่อสังคมพบว่ามี 4 รูปแบบที่เป็นไปได้ หนึ่งในนั้นคือ การบริหารจัดการแบบเครือข่ายที่มีภาคเอกชนเป็นบริษัทที่ปรึกษาให้ความช่วยเหลือในบทบาทการวิจัยและพัฒนา ตลอดจนช่วยชุมชนกำหนดทิศทางและช่วยเหลือชุมชนในการปรับตัวตามปัจจัยเปลี่ยนแปลงของธุรกิจการท่องเที่ยวโดยชุมชนทั้งภายนอกและภายในชุมชน อย่างไรก็ตามในระยะนี้ได้เกิดวิกฤตการณ์ COVID-19 ทั่วโลกอันส่งผลให้กิจการ CBT ทั่วประเทศไทยได้หยุดชะงักไปด้วย

ในระยะที่ 4 หลังจากวิกฤต COVID-19 จะเห็นได้ว่าทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคชุมชน และภาควิชาการ ต่างก็ได้ร่วมกันผลักดันให้เกิด พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม พ.ศ. 2562 ขึ้น และรัฐบาลยังได้ตั้ง สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม (สวส.) ขึ้นเป็นหน่วยงานดำเนินงาน พร้อมทั้งกับที่รัฐบาลได้ประกาศใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ. 2566-2570 ซึ่งระบุเป้าหมายการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคมในรูปแบบวิสาหกิจเพื่อสังคม (CBT-SE) อย่างเป็นรูปธรรม แต่อย่างไรก็ตามมี CBT ที่ได้รับการยกระดับพัฒนาเป็น CBT-SE เพียงแห่งเดียวในประเทศไทยเท่านั้น ส่วนที่เหลือจำนวนมากทั่วประเทศที่แม้ว่าจะรับทราบว่ามีภารกิจจดทะเบียนเป็นวิสาหกิจเพื่อสังคมได้ แต่ก็ยังมีความประสงค์น้อยเพราะกฎระเบียบที่ตั้งไว้ไม่สอดคล้องกับบริบทของการบริหารจัดการของ CBT ซึ่งสอดคล้องกับที่ ประพิน นุชเปี่ยม, ติญธรณ์ ประทีปพรณรงค์ และบงกช เจนจรัสกุล (2561) ได้ศึกษาวิจัยพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม พบว่า เงื่อนไขการจดทะเบียนที่ระบุรูปแบบว่าจะต้องเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายเท่านั้น อาจจะเป็นการจำกัดเรื่องความหลากหลายของรูปแบบธุรกิจ ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไม่เข้าใจวิสาหกิจเพื่อสังคม นอกจากนี้ CBT บางส่วนไม่ได้ทราบข้อมูลเชิงลึกตลอดจนผลประโยชน์ที่จะได้รับ สอดคล้องกับที่ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม (2566) รายงานในการประชุมสมัชชาวิสาหกิจเพื่อสังคมประจำปี 2566 ว่าควรสร้างการรับรู้และตระหนักรู้เกี่ยวกับความสำคัญของวิสาหกิจเพื่อสังคมให้กับทุกภาคส่วนโดยเฉพาะเยาวชน เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของรูปแบบธุรกิจที่เปลี่ยนไปในอนาคต ทั้งยังควรส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของวิสาหกิจเพื่อสังคมเนื่องจากมีความเฉพาะไม่ใช้รูปแบบธุรกิจทั่วไป วิสาหกิจเพื่อสังคมมีพัฒนาการหลายระดับ ตั้งแต่ขั้นแนวคิด ขั้นเริ่มต้น ขั้นเติบโต และขั้นอยู่รอด การพัฒนาจึงแตกต่างกันไป และควรจัดการอบรมหรือสร้างความเข้าใจในการประเมินผลกระทบทางสังคมโดยนำเกณฑ์ผลกระทบทางสังคมมาใช้สร้างแรงจูงใจให้เกิดผู้ประกอบการเพื่อสังคมมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญที่ทำให้เกิดความเข้าใจที่เท่าเทียมของการเกิดขึ้นของวิสาหกิจการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคม (CBT-SE) ในประเทศไทย ทำให้เห็นภาพการบูรณาการทำงานของหน่วยงานที่

เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน การส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน ตลอดจนการส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม ที่จำเป็นต้องอาศัยหลายภาคส่วนในการทำงานขับเคลื่อน และทำให้เข้าใจมากขึ้นว่า การท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาชุมชนสังคมในประเทศไทยภายใต้กรอบการพัฒนาอย่างยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษารูปแบบ ลักษณะการดำเนินการ และปัจจัยสำเร็จของการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคมจากองค์กรต้นแบบ ซึ่งในปัจจุบันมี ชมรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนทาชัย - ศรีสะเกษ (กลุ่มกิจการเพื่อสังคม) ที่ได้รับการรับรองเพียง 1 แห่ง ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม พ.ศ. 2562 ซึ่งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (2566-2570) ได้ตั้งเป้าหมายไว้ว่าต้องการส่งเสริมให้การท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นวิสาหกิจเพื่อสังคมอย่างน้อยปีละ 50 ชุมชน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการนำข้อมูลการวิจัยไปใช้พัฒนาส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคมตามพระราชบัญญัติและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดังกล่าว

2.2 ควรมีการศึกษาพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ท้องถิ่นด้านการส่งเสริมวิสาหกิจการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสังคม (CBT-SE) เนื่องจากองค์การการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT) ส่วนใหญ่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานพี่เลี้ยงที่ใกล้ชิดและ อปท.ยังมีการกิจในด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวซึ่งจะเป็นประโยชน์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้นำแนวทางไปใช้พัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว. (2558). **มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย**. กรุงเทพฯ: กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2561). **แผนปฏิบัติการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์ พ.ศ. 2561- 2565**. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). **โครงการส่งเสริมเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน**. สืบค้น 15 มกราคม 2567, จาก <https://www.mots.go.th/download/Research/ProjectToPromoteSustainableTourism.pdf>.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2566). **รายงานผลสัมฤทธิ์ของแผนปฏิรูปราชการ ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 – 2565)**. สืบค้น 15 มกราคม 2566, จาก <https://secretary.mots.go.th/category/60>.
- คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. (2566). **แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2566-2570)**. สืบค้น 31 กันยายน 2566, จาก https://secretary.mots.go.th/more_news.php?cid=60.
- คณะกรรมการศึกษาและจัดทำรายงานเรื่องวิสาหกิจเพื่อสังคมพร้อมร่างกฎหมาย สถาปนาวิสาหกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise). สืบค้น 5 พฤศจิกายน 2562, จาก library2.parliament.go.th/giventake/content_nrc2557.
- คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและประชารัฐ. (2559). **สานพลังประชารัฐ**. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง.
- จริญญา แดงน้อย, ปณต ประคองทรัพย์, นิทัศน์ บุญ ไพบูลย์, ปาริณา ประยุกต์วงศ์, ธนาจุ คุ้งกนก และพรนันทน์ วงศ์ตระกูล. (2563). **แนวทางการพัฒนาวิสาหกิจเพื่อสังคมการท่องเที่ยวโดยชุมชนใน**

- ประเทศไทยในรูปแบบองค์กรจัดการจุดหมายปลายทาง.** สืบค้น 28 ตุลาคม 2566, จาก http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:177644.
- ชนัฐนันท์ ม่วงวิเชียร. (2561). **กิจการเพื่อสังคมกับบทบาทภาคส่วนที่สามเพื่อการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน**
กรณี คุณมิชัย วีระไวทยะ. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์,
มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ชัยญภัทร บุณนาค. (2559). **แนวความคิดการสร้างธุรกิจกิจการเพื่อสังคม (Social Enterprise) ใน**
ประเทศไทย. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชัยญา ปัญญากำพล. (2563) **กิจการเพื่อสังคมในประเทศไทย : บทเรียนจากอดีตและแนวทางสำหรับอนาคต.**
กรุงเทพฯ: มูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- นันทกานต์ สมบัติสวัสดิ์. (2559). **แนวคิดเรื่องธุรกิจเพื่อสังคมของมุฮัมหมัด ยูनुส.** วารสารปณิธาน, 12(1), 1-16.
- ประพิน นุชเปี่ยม, ติญทรรณ ประทีปพรณรงค์ และบงกช เจนจรัสสกุล. (2561). **วิสาหกิจเพื่อสังคมใน**
ประเทศไทย: ข้อเสนอแนะบางประการต่อ ร่างพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม. Journal of
Thai Ombudsman, 1(1), 109-141.
- พจนา สวนศรี. (2560ก). **การทอ้งเกี่ยวโดยชุมชนรายงานภาวะเศรษฐกิจทอ้งเกี่ยว.** กรุงเทพฯ: สำนักงาน
ปลัดกระทรวงการทอ้งเกี่ยวและกัฬา.
- พจนา สวนศรี. (2560ข). **ทิศทางการทอ้งเกี่ยวโดยชุมชนในบริบทการทอ้งเกี่ยวโลก ประสบการณ์จากต่าง**
แดน. กลุ่มวิจัยและพัฒนานวัตกรรมด้านการทอ้งเกี่ยวและกัฬา กระทรวงการทอ้งเกี่ยวและกัฬา.
- มนิรัตน์ จันทรนี้้ว. (2564). **การพัฒนากรอบแนวคิดทางกฎหมายเพื่อส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคมในประเทศ**
ไทย. วิทยานิพนธ์นิติศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2564). **มูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์.** กรุงเทพฯ:
กรุงเทพฯ (1984).
- วรุโธจนาวงศ์. (2559). **การพัฒนาโมเดลสนับสนุนการดำเนินกิจการเพื่อสังคมในประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วันรัชฌ์ พิรุณจินดา. (2559). **ปัญหาเกี่ยวกับการจัดตั้งวิสาหกิจเพื่อสังคมในรูปแบบบริษัทจำกัด.** วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (2562). **พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม**
พ.ศ. 2562. (2562, 22 พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 136 ตอนที่ 67 ก. หน้า 32-56.
กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับ**
ที่ 13 (พ.ศ.2566-2570). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 139 ตอนพิเศษ 258 ง. หน้า 1-143.
กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2554). **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างเสริมกิจการเพื่อสังคมแห่งชาติ**
พ.ศ. 2554. (2554, 18 พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 128 ตอนที่ 55 ง. หน้า 1-4.
กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักเลขาธิการรัฐมนตรี. (2561). **ประกาศเรื่อง ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2561-2580). (2561, 13 ตุลาคม). ราช**
กิจจานุเบกษา. เล่มที่ 135 ตอน 82 ก. กรุงเทพฯ: สำนักเลขาธิการรัฐมนตรี.

แนวทางการกำหนดกลยุทธ์ของผู้ประกอบการแปรรูปอาหารจากเนื้อสุกรในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

GUIDELINES FOR DETERMINING THE STRATEGY OF ENTERPRISES PROCESSING FOOD FROM PORK IN KHON KAEN

สิริรัตน์ ทองดี¹ และ อารีย์ นัยพินิจ¹

¹คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Sirirat Thongdee¹ and Aree Naipinit¹

¹Faculty of Business Administration and Accountancy Khon Kaen University

(Received: October 6, 2023; Revised: February 27, 2025; Accepted: February 27, 2025)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้ประกอบการแปรรูปอาหารจากเนื้อสุกรในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ของผู้ประกอบการแปรรูปอาหารจากเนื้อสุกรในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงผสม (Mixed Method Research) โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการแปรรูปอาหารจากเนื้อสุกรในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น และกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ T-Test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยหลักที่ส่งผลให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์แปรรูปจากเนื้อสุกรในพื้นที่จังหวัดขอนแก่นได้แก่ ปัจจัยด้านคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ตามลำดับ แนวทางการพัฒนากลยุทธ์ของผู้ประกอบการแปรรูปอาหารจากเนื้อสุกรในพื้นที่จังหวัดขอนแก่นควรเลือกใช้กลยุทธ์ ประกอบด้วย 1) เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายในตลาดออนไลน์เพิ่มมากยิ่งขึ้น 2) เปิดช่องทางการแสดงความคิดเห็น 3) ใช้เทคโนโลยีการผลิตสร้างเครือข่ายจำหน่ายสินค้า 4) เพิ่มการชำระเงินให้มีหลากหลายมากขึ้น 5) เลือกซื้อวัตถุดิบที่ใกล้แหล่งผลิต 6) พัฒนาสายการผลิตให้ได้ผลผลิตที่รวดเร็ว นอกจากนี้ยังสามารถกำหนดกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด 4Ps ได้แก่ ปรับปรุงให้ผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย กำหนดราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า การส่งเสริมการตลาดโดยการลดราคาสินค้าในโอกาสต่าง ๆ เพิ่มช่องทางการจำหน่ายตามร้านค้าสมัยใหม่ ร้านค้าสะดวกซื้อ หรือร้านจำหน่ายของฝากและออนไลน์ จากการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับพฤติกรรมของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์แปรรูปอาหารจากเนื้อสุกร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อปริมาณการซื้อผลิตภัณฑ์แปรรูปอาหารจากเนื้อสุกรของผู้บริโภคแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

คำสำคัญ: ผู้ประกอบการ, พฤติกรรมผู้บริโภค, กลยุทธ์, อาหารแปรรูป

ABSTRACT

The main purpose of this research is 1) to study the strategies of pork processing operators in Khon Kaen province and 2) to study the behavior of consumers of processed pork products in Khon Kaen province. This study utilized quantitative research methodologies. The sample group consisted of one pork processing enterprise and 400 consumers located in Khon Kaen province. We used interviews and questionnaires as research instruments to collect data. The statistics used in analyzing the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-Test, and Pearson's correlation coefficient. The results of this research found that the main factors that affect consumer

behavior toward purchasing processed pork products in Khon Kaen Province include product placement, price, and product quality. Guidelines for the strategic development of pork processing enterprises in Khon Kaen province include: 1) Increase distribution channels in the online market; 2) Open comment channels; 3) Use production technology to create a distribution network; 4) Increase payment channels; 5) Source raw materials within close proximity to the production source; 6) Develop production lines designed for quick production. Additionally, the 4Ps of the marketing mix strategy can be utilized for specific purposes, such as improving product variety, setting a price that is appropriate for the quality of the product, initiating marketing promotions that reduce product prices, and increasing distribution channels in modern stores, convenience stores, souvenir shops, and online. The results of the hypothesis test revealed that gender affected consumers consumption of processed pork products at a significance level of 0.05.

Keywords: Entrepreneur, Strategy, Consumer Behavior, Processed Foods, Quality Assurance, Product Design

บทนำ

การผลิตสุกรในประเทศไทยเป็นการผลิตเพื่อการบริโภคในประเทศเป็นหลัก จึงทำให้ปัจจุบันการเลี้ยงสุกรได้มีการพัฒนาการเลี้ยงให้ก้าวหน้าขึ้นเป็นลำดับจากการเลี้ยงฟาร์มขนาดเล็กไปจนถึงฟาร์มขนาดใหญ่แบบครบวงจรมากขึ้นเพราะความต้องการในการบริโภคเนื้อสุกรเพิ่มมากขึ้น มีการเริ่มพัฒนารูปแบบการเลี้ยงเนื่องจากความต้องการบริโภคมีความต้องการมากขึ้นไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงมีความคิดริเริ่มพัฒนารูปแบบด้านการเลี้ยงเพื่อให้เข้ากับสถานะแวดล้อมในประเทศให้เลี้ยงง่ายโตไวให้ปริมาณเนื้อที่มาก ก่อให้เกิดเป็นอุตสาหกรรมและอาชีพที่เกี่ยวข้องมากมายเกิดขึ้น โดยกรมปศุสัตว์ได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือจากองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ ได้ส่งนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญมาร่วมวางแผนพัฒนารูปแบบการเลี้ยงสุกรในประเทศไทยเป็นผลให้การพัฒนารูปแบบการเลี้ยงสุกรได้มีการปรับตัวและพัฒนาอย่างรวดเร็วพร้อมอุปกรณ์การเลี้ยงที่ทันสมัย

สถานการณ์สินค้าสุกรระหว่างปี 2559 - 2563 การผลิตสุกรของไทยเพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 1.88 ต่อปี โดยปี 2563 มีปริมาณการผลิตสุกร 20.45 ล้านตัว ลดลงจาก 20.48 ล้านตัว ในปี 2562 ร้อยละ 0.15 เนื่องจากเกษตรกรมีชะลอการเลี้ยงสุกร เป็นผลมาจากการระบาดของโรค ASF ในประเทศเพื่อนบ้าน อาทิจา เวียดนาม และกัมพูชา โดยแม้ว่าไทยจะไม่มีการระบาดของโรคดังกล่าว แต่เกษตรกรต้อง เองการลดความเสี่ยงจึงชะลอการเลี้ยงสุกร ทำให้ปริมาณการผลิตสุกรในภาพรวมลดลง โดยมีความต้องการบริโภคเนื้อสุกรของไทยเพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 0.66 ต่อปี สุกรที่ผลิตได้ใช้บริโภคภายในประเทศเป็นหลักประมาณร้อยละ 84.75 ของปริมาณการผลิตทั้งหมด และมีการส่งออกสุกรแปรรูปและสุกรมีชีวิตเพิ่มขึ้นมากจากความต้องการของประเทศที่การผลิตสุกรได้รับความเสียหายจากโรค ASF ส่งผลให้ปริมาณความต้องการบริโภคในภาพรวมลดลง สำหรับการส่งออกสุกรพันธุ์และสุกรมีชีวิต ปี 2563 ไทยส่งออกปริมาณ 2,676,880 ตัว มูลค่า 17,164.40 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2562 ซึ่งส่งออกปริมาณ 750,061 ตัว มูลค่า 3,570.75 ล้านบาท คิดเป็น 3.57 เท่า และ 4.81 เท่า ตามลำดับ เนื่องจากประเทศเพื่อนบ้านมีความต้องการสุกรมีชีวิตเพื่อไปทดแทนผลผลิตที่เสียหายจากโรค ASF จึงทำให้ประเทศไทยส่งออกสุกรมีชีวิตได้เพิ่มขึ้นหลายเท่าตัว โดยการนำเข้าส่วนใหญ่ ไทยนำเข้าผลิตภัณฑ์เนื้อสุกรปริมาณ 362 ตัน มูลค่า 90.37 ล้านบาท ซึ่งมีปริมาณเพิ่มขึ้นจาก 358 ตัน ของปี 2562 ร้อยละ 1.12 แต่มูลค่าลดลงจาก 101.08 ล้านบาท ของปี

2562 ร้อยละ 10.60 โดยส่วนใหญ่นำเข้าผลิตภัณฑ์เนื้อสุกรจากประเทศอิตาลี จีน และเดนมาร์ก (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2564) สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรคาดว่า ปี 2564 การผลิตสุกรจะมีปริมาณ 20.50 ล้านตัว ซึ่งเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจาก 20.45 ล้านตัว ของปี 2563 ร้อยละ 0.24 เนื่องจากราคาของสุกรมีชีวิตสูงใจให้เกษตรกรเพิ่มปริมาณการผลิต และเกษตรกรได้มีการบริหารจัดการฟาร์มเพื่อป้องกันโรคระบาดได้มากยิ่งขึ้น จึงทำให้ประสิทธิภาพในการเลี้ยงสุกรเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ปริมาณการผลิตเพิ่มขึ้น

เนื่องจากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นนี้ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องมีการวางแผนในระยะยาวเพื่อเตรียมรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และพัฒนาศักยภาพการผลิตโดยมีการนำเอากลยุทธ์ทางการตลาด การพัฒนาธุรกิจแปรรูป และเทคโนโลยีเข้ามาผสมผสานเพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันของผู้ประกอบการด้วยกันเอง จากที่กล่าวมาข้างต้นนี้ทำให้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา แนวทางการกำหนดกลยุทธ์ของผู้ประกอบการแปรรูปอาหารจากเนื้อสุกรในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น เนื่องจากจังหวัดขอนแก่นสามารถผลิตสุกรได้เป็นอันดับที่ 3 ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 204,737 ตัว (สำนักงานปศุสัตว์อำเภอ, 2564) ส่งผลให้ผู้ประกอบการและอุตสาหกรรมแปรรูปเลือกจังหวัดขอนแก่นเป็นที่ตั้งโรงงานเนื่องจากใกล้แหล่งวัตถุดิบ กรณีศึกษาผู้ประกอบการ A ที่มีปัญหาไม่สามารถผลิตสินค้าให้ได้ตามความต้องการของผู้บริโภค ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์สำหรับผู้ประกอบการรายย่อยในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดรูปแบบการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับบริบทเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกิจการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคอาหารแปรรูปจากเนื้อสุกรในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาการกำหนดกลยุทธ์ของผู้ประกอบการอาหารแปรรูปอาหารจากเนื้อสุกร ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยเจ้าของกิจการแปรรูปอาหารจากเนื้อสุกร และผู้บริโภคที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น โดยใช้การสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ในการเลือกผู้ประกอบการแปรรูปอาหารจากสุกร ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่นเพื่อทราบถึงปัจจัยภายในของกิจการ และการสุ่มตัวอย่างใช้แบบสุ่มบังเอิญ (Accidental Sampling) ในการทำแบบสอบถามเพื่อทราบถึงความต้องการของผู้บริโภค โดยวิธีการคำนวณหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamana สำหรับการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง คือประชากรในจังหวัดขอนแก่นจำนวน 1,767,601 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่จะสามารถยอมรับได้อยู่ที่ร้อยละ 5 จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 399.98 คน ผู้วิจัยจึงได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 400 คน เพื่อให้ครอบคลุมของกลุ่มเป้าหมายและสะดวกในการคำนวณข้อมูล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการแปรรูปอาหารจากเนื้อสุกร โดยเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) เป็นการสัมภาษณ์ในกรณีที่มีการกำหนดหัวข้อไว้แล้วค่อย ๆ ขยายรายละเอียดให้เห็นภาพที่ชัดเจนขึ้น เครื่องมือในการประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ

อุปสรรค (SWOT Analysis) เครื่องมือในการวิเคราะห์ เลือกกลยุทธ์ (TOWS Matrix Analysis) และสอบถามพฤติกรรมผู้บริโภคโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close – ended question)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ประกอบการแปรรูปอาหารจากเนื้อสุกรในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น และแบบสอบถามพฤติกรรมของผู้บริโภคที่อาศัยในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น จำนวน 400 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการมาวิเคราะห์เพื่อหา จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) นำข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถามนำเสนอในรูปแบบของการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม โดยมีการเปรียบเทียบพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้บริโภคอาหารแปรรูปจากเนื้อสุกรในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้และการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์แปรรูปอาหารจากเนื้อสุกรที่วิเคราะห์จากส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านช่องทางจัดจำหน่าย โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์แปรรูปจากเนื้อสุกรในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

รายการประเมิน	ปัจจัยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์			
รสชาติดี อร่อยถูกปาก	4.69	มากที่สุด	.56
ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์	4.08	มาก	.57
การรับรองคุณภาพและความปลอดภัยในการบริโภค	4.04	มาก	.85
ความสด ใหม่ของผลิตภัณฑ์	4.04	มาก	.78
มีหลากหลายขนาด	4.09	มาก	.76
มีคุณค่าทางโภชนาการ	4.11	มาก	.78
โซเดียมต่ำ	4.10	มาก	.88
ตำแหน่งผลิตภัณฑ์	4.14	มาก	.82

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์แปรรูปจากเนื้อสุกรในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

รายการประเมิน	ปัจจัยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
สะดวกในการบริโภค	4.33	มากที่สุด	.70
อาหารตามสมัยนิยม ทันสมัย	4.19	มาก	.77
เป็นอาหารที่เหมาะสมในการบริโภคเวลาเร่งรีบ	4.37	มากที่สุด	.71
บรรจุภัณฑ์			
บรรจุภัณฑ์อำนวยความสะดวกในการบริโภค	4.50	มากที่สุด	.64
บรรจุภัณฑ์อำนวยความสะดวกในการพกพา	4.15	มาก	.71
บรรจุภัณฑ์ช่วยยืดอายุของผลิตภัณฑ์	4.14	มาก	.78
บรรจุภัณฑ์อำนวยความสะดวกในการเก็บรักษา	4.22	มากที่สุด	.75
บรรจุภัณฑ์ทำจากวัสดุรีไซเคิล	4.22	มากที่สุด	.80
บรรจุภัณฑ์ทำจากวัสดุย่อยสลายในธรรมชาติได้ง่าย	4.38	มากที่สุด	.77
ตราสินค้า			
พบเห็นตราสินค้าได้ทั่วไปตามสื่อต่าง ๆ	4.50	มากที่สุด	.65
ตราสินค้าที่คนทั่วไปนิยม	4.51	มากที่สุด	.68
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด	4.25	มากที่สุด	

จากตารางที่1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับนัยสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมทางด้านผลิตภัณฑ์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านตราสินค้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 รองลงมา ได้แก่ ด้านบรรจุภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และด้านคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ตามลำดับ

ด้านคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ปัจจัยที่ผู้บริโภคอาหารแปรรูปจากเนื้อสุกรให้ความสำคัญมากที่สุด คือ รสชาติดีอร่อยถูกปาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดมีสองปัจจัย คือ การรับรองคุณภาพและความปลอดภัย และความสดใหม่ของผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

ด้านบรรจุภัณฑ์ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ปัจจัยที่ผู้บริโภคอาหารแปรรูปจากเนื้อสุกรให้ความสำคัญมากที่สุด คือ บรรจุภัณฑ์อำนวยความสะดวกในการบริโภค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5 ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ บรรจุภัณฑ์ช่วยยืดอายุของผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

ด้านตราสินค้า เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ปัจจัยที่ผู้บริโภคอาหารแปรรูปจากเนื้อสุกรในพื้นที่จังหวัดขอนแก่นให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ตราสินค้าที่คนทั่วไปนิยม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และปัจจัยที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ พบเห็นตราสินค้าได้ทั่วไปตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์แปรรูปจากเนื้อสุกรในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

รายการประเมิน	ปัจจัยปัจจัยด้านราคา		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
ราคาคู่มือค่ากับสินค้าบริการ	4.51	มากที่สุด	.62
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	4.26	มากที่สุด	.70
ราคาเหมาะสมกับปริมาณ	4.21	มากที่สุด	.76
ราคาแพงเพื่อแสดงความเป็นสินค้าพรีเมียม	4.17	มาก	.81
ราคาถูกกว่าราคาผลิตภัณฑ์แปรรูปชนิดอื่น	4.25	มากที่สุด	.79
ราคาไม่แพงกว่าอาหารอื่น ๆ ทั่วไปมากนัก	4.37	มากที่สุด	.70
ค่าเฉลี่ยรวม	4.30	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 โดยปัจจัยที่ผู้บริโภคอาหารแปรรูปจากเนื้อสุกรในพื้นที่จังหวัดขอนแก่นให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ราคาคู่มือค่ากับสินค้าบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ ราคาแพงเพื่อแสดงความเป็นสินค้าพรีเมียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์แปรรูปจากเนื้อสุกรในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

รายการประเมิน	ปัจจัยปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
หาซื้อได้ง่าย สะดวก	4.58	มากที่สุด	.56
สินค้ามีขายอยู่ในร้านค้าปลีกทั่วไป เช่น ร้านสะดวกซื้อ ซูเปอร์มาร์เก็ต ตลาดสด	4.29	มากที่สุด	.67
จุดจำหน่ายสามารถจอดรถได้	4.11	มาก	.77
มีสินค้าจำหน่ายเมื่อต้องการบริโภค	4.23	มากที่สุด	.66
ความรวดเร็วในการบริการ	4.35	มากที่สุด	.65
มีการจำหน่ายออนไลน์	4.31	มากที่สุด	.70
มีบริการส่งถึงบ้าน	4.39	มากที่สุด	.72
ค่าเฉลี่ยรวม	4.32	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยปัจจัยที่ผู้บริโภคอาหารแปรรูปจากเนื้อสุกรในพื้นที่จังหวัดขอนแก่นให้ความสำคัญมากที่สุด คือ หาซื้อได้ง่าย สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ จุดจำหน่ายสามารถจองรถได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านส่งเสริมการขายที่มีผลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์แปรรูปจากเนื้อสุกรในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

รายการประเมิน	ปัจจัยปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
การสื่อสารผ่านการโฆษณาทาง โทรทัศน์	4.56	มากที่สุด	.72
การสื่อสารผ่านการโฆษณาทางวิทยุ	4.12	มาก	.76
การสื่อสารผ่านการโฆษณาด้วยสื่อออนไลน์	4.21	มากที่สุด	.78
การสื่อสารผ่านการโฆษณาด้วยสื่อ Below the Line เช่น ป้าย หน้าร้าน วิดีโอในร้านค้า	4.25	มากที่สุด	.71
การสื่อสารผ่านการโฆษณาด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ เช่นหนังสือพิมพ์	4.15	มาก	.82
ดารา ผู้มีชื่อเสียงเป็นแบบโฆษณาประชาสัมพันธ์	4.23	มากที่สุด	.75
ผู้เชี่ยวชาญทางวิชาการอาหาร สุขภาพ ที่มีชื่อเสียงเป็นแบบ โฆษณา ประชาสัมพันธ์	4.24	มากที่สุด	.78
การจัดทดลองชิม	4.29	มากที่สุด	.74
บริการหลังการขาย เช่น การปรุงสุก อุ่นร้อน ให้ ฟรี	4.28	มากที่สุด	.72
การลด แลก แจก แถม	4.37	มากที่สุด	.70
การสื่อสารผ่านการโฆษณาทางวิทยุ	4.12	มาก	.76
ค่าเฉลี่ยรวม	4.27	มากที่สุด	

ตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการขายภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 โดยปัจจัยที่ผู้บริโภคอาหารแปรรูปจากเนื้อสุกรในพื้นที่จังหวัดขอนแก่นให้ความสำคัญมากที่สุด คือ โปรโมชั่นการลด แลก แจก แถม มีค่าเฉลี่ย 4.37 และปัจจัยที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ การสื่อสารผ่านการโฆษณาด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ เช่นหนังสือพิมพ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์แปรรูปอาหารจากเนื้อสุกร โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)
 H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์แปรรูปอาหารจากเนื้อสุกร
 H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์แปรรูปอาหารจากเนื้อสุกร

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้กับการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์แปรรูปอาหารจากเนื้อสุกร

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 4Ps	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้			
	Pearson Correlation	Sig (2- tailed)	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	.159	.001	เดียวกัน	ต่ำ
ปัจจัยด้านราคา	.107	.032	เดียวกัน	ต่ำ
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	.133	.001	เดียวกัน	ต่ำ
ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย	.112	.025	เดียวกัน	ต่ำ

*Sig $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้และ การตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์แปรรูปอาหารจากเนื้อสุกรที่วิเคราะห์จากส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านช่องทางจัดจำหน่าย โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้มีความสัมพันธ์กับการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์แปรรูปอาหารจากเนื้อสุกร ในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อเทียบแต่ละปัจจัยในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์แปรรูปมีระดับความสัมพันธ์ ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = 0.159$, $\text{sig} = 0.001$) ปัจจัยด้านราคา มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = 0.107$, $\text{sig} = 0.032$) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = 0.133$, $\text{sig} = 0.001$) และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = 0.112$, $\text{sig} = 0.025$)

ตารางที่ 6 วิเคราะห์ Swot Analysis ของธุรกิจแปรรูปอาหารจากเนื้อสุกรในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
S1. มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายเหมาะกับผู้บริโภคหลายช่วงอายุ S2. มีการจัดหาซัพพลายเออร์ใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา และฐานการผลิตอยู่ใกล้แหล่งวัตถุดิบ S3. มีการคัดสรรวัตถุดิบที่มีมาตรฐาน ใช้หมูและวัตถุดิบที่สดใหม่วันต่อวัน S4. ใส่ใจในเรื่องของแพคเกจที่ใช้เทคโนโลยีแบบสุญญากาศ ซึ่งจะสามารถยืดอายุของผลิตภัณฑ์ S5. มีการรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปปรับปรุง S6. ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก ขยายออนไลน์และมีการจัดส่งสินค้าทั่วประเทศ S7. นำเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	W1 โครงสร้างแบ่งงานความรับผิดชอบยังไม่เหมาะสมและไม่ชัดเจน W2. ขาดเครือข่ายการจัดจำหน่าย W3. ผู้รับผิดชอบไม่ทราบขอบเขตการทำงานและขาดความเชื่อมโยงข้อมูล และการประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหา W4. ขาดทักษะในตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหา W5. พนักงานไม่สามารถดำเนินงานทดแทนกันได้อย่างสมบูรณ์ W6. การผลิตที่มีคุณภาพตามคุณภาพต้องใช้เงินทุนค่อนข้างสูง W7. ขาดความร่วมมือในการดำเนินการในภาพรวมขององค์กร

ตารางที่ 6 วิเคราะห์ Swot Analysis ของธุรกิจแปรรูปอาหารจากเนื้อสุกรในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
S8. ผู้บริหารมีรูปแบบการบริหารแบบทฤษฎี Y โดยให้สิทธิเสรีภาพในการออกแบบความคิดเห็นของพนักงาน S9. ทัศนคติของการมีส่วนร่วมในการทำงานพนักงานที่มีระดับการมีส่วนร่วมในการทำงานสูง	
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threats.)
O1. พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนเข้าสู่การซื้อของบนโลกออนไลน์เพิ่มมากขึ้น O2. มีช่องทางการขายออนไลน์เพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมายในช่องทาง Facebook, Line, Lazada, Shopee O3. พฤติกรรมการบริโภคอาหารที่มีความสะดวกและรวดเร็วมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น O4. เศรษฐกิจโลกในระยะ 3 ปีข้างหน้ามีแนวโน้ม O5. เศรษฐกิจโลกในระยะ 3 ปีข้างหน้ามีแนวโน้มขยาย เศรษฐกิจไทยในปี 2564 และปี 2565 มีแนวโน้มการฟื้นตัวต่อเนื่อง O6. เทคโนโลยีสมัยใหม่กำลังเข้ามาปฏิรูปโครงสร้างภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว O7. มีการสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจของภาคเอกชน ทั้งการฟื้นตัวในภาคบริการและการขยายตัว	T1. ประสบปัญหาหาการแพร่ระบาดของโควิด 19 ส่งผลให้ยอดขายลดลง T2. ปัญหาโรคระบาดในสุกรในประเทศเพื่อนบ้าน T1. ประสบปัญหาหาการแพร่ระบาดของโควิด 19 ส่งผลให้ยอดขายลดลง T2. ปัญหาโรคระบาดในสุกรในประเทศเพื่อนบ้าน T3. ผู้บริโภคให้ความสนใจในสิ่งแวดล้อมเพิ่มมากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการต้องมีการปรับเปลี่ยนการผลิตให้เป็นมิตรกับธรรมชาติเพิ่มมากขึ้น T4. ต้นทุนในการผลิตเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากรายได้ลดลงแต่ค่าใช้จ่ายเท่าเดิม T5. รัฐบาลมีการปรับนโยบายการเงินให้เป็นปกติ ส่งผลให้ต้นทุนในการผลิตเพิ่มมากขึ้น

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคและสภาพแวดล้อมภายในของผู้ประกอบการแปรรูปอาหารจากเนื้อสุกรในพื้นที่จังหวัดขอนแก่นทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ กลยุทธ์ โครงสร้างองค์กร ระบบ รูปแบบ บุคลากร ทักษะ ค่านิยมร่วม จุดแข็ง คือ การวางระบบการบริการเชิงกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการผลิตสินค้าที่มีความหลากหลาย ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค ใส่ใจในคุณภาพของสินค้าและบริการโดยการคัดสรรวัตถุดิบที่มีมาตรฐาน ใช้บรรจุภัณฑ์แบบสุญญากาศเพื่อลดการปนเปื้อนและสามารถเก็บสินค้าได้นานมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการผลิต นอกจากนี้ผู้บริหารยังมีแนวคิดที่รับฟังความคิดเห็นของพนักงานและผู้บริหาร เพื่อให้นำมาปรับปรุงพร้อมพัฒนาการทำงานขององค์กรและคุณภาพของสินค้าแต่ จุดอ่อน คือ ด้านการวางกลยุทธ์ที่ไม่ชัดเจนที่ทำให้ไม่สามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่นในจังหวัดขอนแก่นได้เท่าที่ควร อีกทั้งยังขาดแรงงานในกระบวนการผลิตเพราะเป็นแรงงานฝีมือและความชำนาญ ส่วนสภาพแวดล้อมภายนอกนั้นชี้ให้เห็นถึงโอกาสที่เศรษฐกิจไทยในปี 2564 และปี 2565 มีแนวโน้มการฟื้นตัวอย่างต่อเนื่อง และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ต้องการความสะดวกสบายปรับเปลี่ยนวิถีการสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น เช่น Facebook, Line, Lazada, Shopee อีกทั้งสินค้าเป็นผลิตภัณฑ์ที่พร้อมทานใช้เวลาในปรุงอาหารไม่นาน สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ต้องการความสะดวกสบาย นอกจากนี้ยังชี้ให้เห็นถึงอุปสรรคด้านโรคระบาด

ที่พบในสุกรของประเทศไทยและประเทศเพื่อนบ้าน ส่งผลให้ต้นทุนการผลิตสูงขึ้น ดังนั้นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์สำหรับผู้ประกอบการแปรรูปอาหารจากเนื้อสุกร ได้แก่

กลยุทธ์เชิงรุก คือ 1) ให้ความสำคัญกับการตลาดออนไลน์ เพื่อแสดงผลประโยชน์ที่ผู้บริโภคจะได้รับจากการซื้อสินค้าที่มีมาตรฐาน สะดวกสบาย และมีความหลากหลาย 2) เปิดช่องทางการแสดงความคิดเห็น เพื่อนำยกระดับสินค้าให้ตอบสนองกับผู้บริโภคได้ทันเวลา

กลยุทธ์เชิงแก้ไข คือ 1) ใช้เทคโนโลยีการผลิตเพื่อลดจำนวนแรงงานที่ไม่มีความจำเป็น 2) สร้างเครือข่ายจำหน่ายสินค้าโดยการรับตัวแทนจำหน่ายร่วมกับการหาคู่ค้าทางธุรกิจ จากการประชาสัมพันธ์ทั้งออนไลน์และออฟไลน์

กลยุทธ์เชิงป้องกัน คือ 1) พัฒนาระบบการชำระเงินให้มีหลากหลายช่องทางเพื่อลดการสัมผัสโดยตรงกับเชื้อโรค และให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี 2) เน้นการจัดหาวัตถุดิบจากแหล่งกำเนิดที่ใกล้เคียงแหล่งผลิต มาสร้างมูลค่าเพิ่มด้วยเทคโนโลยีที่มีอยู่ เพื่อเพิ่มยอดขาย และลดต้นทุนคงที่เฉลี่ยต่อหน่วยของสินค้า

กลยุทธ์เชิงรับ 1) พัฒนาสายการผลิตให้ได้ผลผลิตที่รวดเร็วควบคู่ไปกับคุณภาพ และเตรียมพร้อมสำหรับการจัดลำดับความสำคัญ การพัฒนาความคิดริเริ่มการเปลี่ยนแปลง และการวางแผนพัฒนาการเปลี่ยนแปลง

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณช วาณิชนาม (2558) ได้ศึกษาการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการโรงพิมพ์ไปสู่โรงพิมพ์ดิจิทัลและหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ กลยุทธ์ปัจจัยพื้นฐานได้แก่ ด้านทีมงานและอุปกรณ์ ด้านคุณภาพงาน ด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์ ใหม่ ๆ ที่มีความแตกต่างเพื่อสร้างมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ซอฟต์แวร์เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงลูกค้าและการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น และการสร้างความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

นอกจากนี้ยังสามารถกำหนดกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด 4Ps ที่เทียบการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์เป็นช่องที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุด ควรให้ความสำคัญในการส่งเสริม ปรับปรุง ให้ผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย สามารถรักษาความสดใหม่ มีสีสันที่สวยงามโดดเด่นแตกต่างเป็นเอกลักษณ์ สามารถอำนวยความสะดวกสบายในการบริโภคได้ 2) ด้านช่องทางจำหน่าย ส่งเสริมปรับปรุง และพัฒนาการการจัดจำหน่ายโดย มุ่งเน้นจำหน่ายในสถานที่ที่สะดวกสบาย มีที่จอดรถเพียงพอจำหน่ายตามร้านค้าสมัยใหม่ ร้านค้าสะดวกซื้อ หรือร้านจำหน่ายของฝาก พร้อมทั้งพัฒนาระบบให้มีบริการจัดส่งสินค้าโดยจำหน่ายผ่านเครือข่ายออนไลน์ 3) ด้านราคา ควรให้ความสำคัญในการส่งเสริม ปรับปรุง และพัฒนาการกำหนดราคาผลิตภัณฑ์ โดยกำหนดราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า 4) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ให้ความสำคัญในการส่งเสริม และพัฒนาการด้านการส่งเสริมการตลาดโดยการลดราคาสินค้าในโอกาสต่าง ๆ การเข้าร่วมงานแสดงสินค้า แจกตัวอย่างให้ทดลองชิม โฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ แสดงป้ายหน้าร้านให้มีความน่าสนใจประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์เพิ่มมากขึ้น เรียงตามปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้บริโภคอาหารแปรรูปจากเนื้อสุกรในพื้นที่จังหวัดขอนแก่นมากที่สุดเรียงตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา ลิขิตวานิช (2561) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำพริกผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภค พบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และช่องทางการจัดจำหน่ายมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กร อบรมณ์ให้ความรู้และเพิ่มศักยภาพของพนักงานอยู่ตลอดเวลา ประยุกต์นำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้ในการผลิต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการผลิต และเพิ่มความสามารถการผลิตเพิ่มมากขึ้น จัดการระบบการทำงานให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้นเพื่อง่ายต่อการติดตาม
2. ผู้ผลิตความเก็บข้อมูลหรือศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคอยู่ตลอดเวลา เพิ่มความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ให้มีความแตกต่าง เพิ่มช่องทางจัดจำหน่ายที่สะดวกสบายให้กับผู้บริโภค มีโปรโมชั่นที่น่าสนใจให้กับผู้บริโภคอยู่ตลอดเวลา และไม่หยุดพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆที่ตอบสนองความต้องการที่เพิ่มมากขึ้นของผู้บริโภค

เอกสารอ้างอิง

- กัญสพัฒน์ นบถือตรง. (2564). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารเดลิเวอรี่ในจังหวัดสุรินทร์. *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 7(2), 104-113.
- กาญจพรพรหม เมฆอรุณ และ กนกพร ชัยประสิทธิ์. (2562). ปัจจัยที่ผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูป. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย*, 9(2), 205-2016.
- กิริฐากร บุณรอด, สุณิสา ผลโชติ และ รุชยา คำนวน. (2565). แนวทางในการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมในช่วงวิกฤต โควิด-19. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*, 15(9), 139-148.
- ธนพล วีราสา และ สุพัตรา ลิขิตวานิช. (2561). การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำพริกผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขต กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธนาทิวีปวเรช และ ภูษิต วงศ์หล่อสายชล. (2562). การพัฒนากลยุทธ์สำหรับธุรกิจที่วิวัฒนาการของบริษัท A. ใน *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 12 ประจำปี 2562*, หน้า 1139-1178. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- นงคณัฐ บุญกล้า, วิษญานัน รัตนวิบูลย์สม และ สุกิจ ขอเชื้อกลาง. (2563). การศึกษาการรับรู้ลำดับวัฏจักรอุตสาหกรรมที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันและผลดำเนินงานส่งออก: กรณีศึกษาบริษัทส่งออกอาหารทะเลกระป๋องและแปรรูปไทย. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 37(2). 31-57.
- ปิยธิดา พุทธา และคณะ. (2564). พฤติกรรมการซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 8(2), 75-88.
- สำนักงานปศุสัตว์อำเภอ. (2563). สืบค้น 18 พฤศจิกายน 25564, จาก <https://region6.dld.go.th>.
- สำนักงานพัฒนาคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). สืบค้น 18 พฤศจิกายน 25564, จาก <https://www.nesdc.go.th/>.
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กรมศุลกากร. (2564). สืบค้น 18 พฤศจิกายน 25564, จาก <https://www.oae.go.th/>.
- สุวรรณี โกษากรณ์ และคณะ. (2559). การวิเคราะห์ปัจจัยเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันสำหรับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้ยางพาราแปรรูปในประเทศไทย. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.

- อรนุช วาณิชนาม. (2558). การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการโรงพิมพ์ไปสู่โรงพิมพ์ดิจิทัลและหนังสืออิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อักรกิตติ์ พัฒนสัมพันธ์. (2565). ประสิทธิภาพ ตามแนวคิด 7s ของ McKinsey กรณีศึกษา บริษัท เอกชนแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. วารสารวิจัยรำไพพรรณ, 16(1), 5-14.

การพัฒนาระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอลำดวน จังหวัดเลย
DEVELOPMENT OF AN ONLINE STORE MANAGEMENT SYSTEM FOR SUAN THIP
COMMUNITY ENTERPRISE THA LI DISTRICT, LOEI PROVINCE

ชวลิต ยศสุนทร¹ ชรินทร์ญา หวังวัชรกุล¹ สุนันทา รัตนสุนทร¹ และ เสาวภา เนธิบุตร¹

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

Chawalit Yotsunthorn¹ Charinya Wangwacharakul¹ Sunanta Rattanasunthorn¹ and Saowapa Nathibutr¹

¹Faculty of Management Science, Loei Rajabhat University

(Received: September 11, 2024; Revised: February 27, 2025; Accepted: February 28, 2025)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอลำดวน จังหวัดเลย 2) ประเมินคุณภาพระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอลำดวน จังหวัดเลย 3) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอลำดวน จังหวัดเลย มีกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ในการประเมินคุณภาพ และลูกค้าและบุคคลทั่วไปจำนวน 400 คน ในการประเมินความพึงพอใจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) แบบประเมินคุณภาพ 2) แบบประเมินความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระบบสามารถช่วยบริหารจัดการข้อมูลสินค้า ข้อมูลประชาสัมพันธ์ กิจกรรม ข่าวสาร สร้างโอกาสให้ถึงนักท่องเที่ยวหรือลูกค้ากลุ่มใหม่ๆ ที่สนใจเข้ามาศึกษาเรียนรู้ เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการเลือกซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ช่วยให้กระบวนการขายเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ 2) คุณภาพของระบบอยู่ในระดับดีมาก ระบบทำงานได้อย่างถูกต้อง มีฟังก์ชันตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน มีประสิทธิภาพสูง สะดวกและใช้งานง่าย พร้อมทั้งมีมาตรฐานความปลอดภัยสูง 3) ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อระบบในระดับมากที่สุด ระบบทำงานมีประสิทธิภาพ ประมวลผลข้อมูลถูกต้องและเชื่อถือได้ การออกแบบหน้าจอมีสีสันสวยงาม แสดงรายละเอียดคำสั่งซื้อและสินค้าครบถ้วน ระบบมีความปลอดภัยด้วยการพิสูจน์ตัวตนและช่องทางการชำระเงินที่ปลอดภัย สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ โดยสรุประบบที่พัฒนาขึ้นสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ และส่งเสริมโอกาสทางธุรกิจของวิสาหกิจชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ระบบบริหารจัดการร้านค้า, ระบบอีคอมเมิร์ซ, วิสาหกิจชุมชน, ธุรกิจออนไลน์

ABSTRACT

The objectives of this research are: 1) to develop an online store management system for the Sunti Community Enterprise, Tha Li District, Loei Province; 2) to assess the quality of the online store management system; and 3) to examine user satisfaction with the system. The sample group consisted of five experts in quality evaluation and 400 customers or general users who completed satisfaction assessments. The research tools included quality evaluation forms and user satisfaction evaluation forms. Statistical methods utilized for data analysis were percentage, mean, and standard deviation. The research findings revealed that 1) the system helps manage product information, public relations, activities, and news. This created opportunities to reach new

tourists and customers interested in learning. It served as an additional channel for purchasing products online, making the sales process more systematic and efficient; 2) The system's quality is rated as excellent. It works correctly with functions that meet user needs, offers high performance, is convenient and simple to use, and meets high security standards; 3) Users are satisfied with the system. The system works efficiently, processes data correctly and reliably, and the screen design is colorful and beautiful. It displays complete order and product details. The system is secure, with identity verification and secured payment channels. Lastly, it builds trust with users. The developed system enhances the efficiency of online store management and effectively contributes to expanding the business opportunities of the community enterprise.

Keywords: Online Store Management System, E-commerce System, Community Enterprise, Online Business, Product Management, Consumer Satisfaction

บทนำ

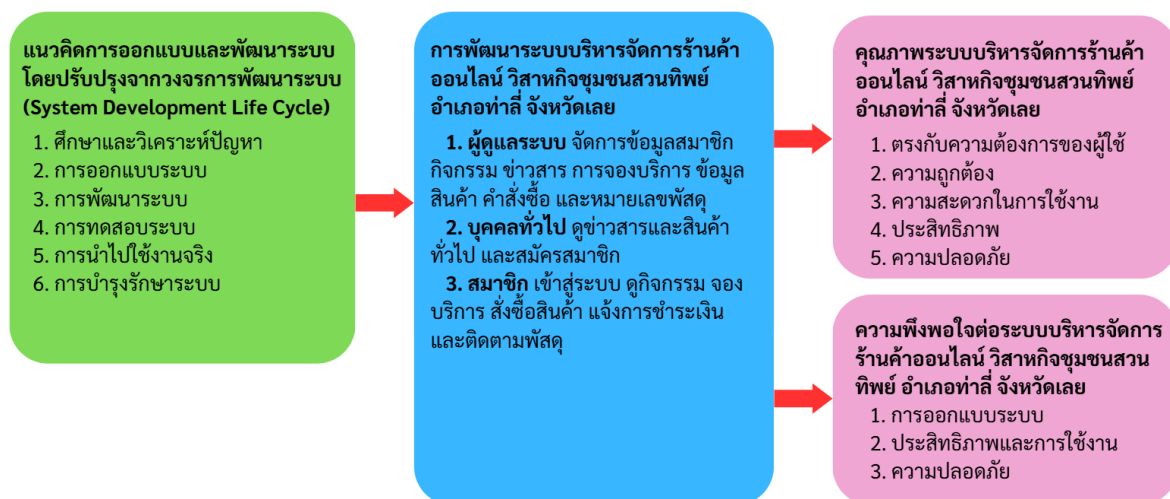
ในปัจจุบันประเทศไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล ผ่านนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561-2580) โดยเน้นการขยายโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Broadband Internet) เพื่อเพิ่มการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลของประชาชนและภาคธุรกิจ ส่งผลให้ประชาชนมีโอกาสรสร้างรายได้และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562) แผนแม่บทการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (พ.ศ. 2561-2565) มุ่งผลักดันประเทศไทยสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ โดยส่งเสริมให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั้งภาคเกษตร อุตสาหกรรมและบริการ ในกลุ่ม S-Curve มุ่งเสริมศักยภาพธุรกิจให้สามารถดำเนินการขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digitalized Enterprise) เพิ่มประสิทธิภาพการผลิต ลดต้นทุน เพิ่มคุณภาพสินค้าและบริการ ขยายตลาด และส่งเสริมการพัฒนาสินค้า บริการ หรือรูปแบบธุรกิจใหม่ๆ พร้อมส่งเสริมให้วิสาหกิจเริ่มต้นด้านดิจิทัล (Digital Startup) (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, 2561) การซื้อขายออนไลน์หรืออีคอมเมิร์ซ มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัล ช่วยให้ธุรกิจดำเนินการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เชื่อมโยงตลาดโลก และลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ นอกจากนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยให้การทำธุรกรรมมีความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ณัฐภัทร สุวรรณศิลป์ และคณะ, 2566) ด้วยความสำคัญของอีคอมเมิร์ซและเทคโนโลยีดิจิทัล การนำมาประยุกต์ใช้ในวิสาหกิจชุมชนจึงเป็นการเสริมสร้างโอกาสในการเติบโตและพัฒนาความยั่งยืนของชุมชนในยุคดิจิทัล

วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย เป็นแหล่งเรียนรู้และการท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่มุ่งเน้นการใช้พืชสมุนไพรเพื่อสุขภาพและความงาม ควบคู่ไปกับการแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์เพื่อจำหน่าย โดยมีกิจกรรมให้ผู้เยี่ยมชมได้สัมผัสและเรียนรู้เกี่ยวกับสมุนไพร แบ่งเป็น 4 สถานีการเรียนรู้ ได้แก่ 1) สมุนไพรบำรุงผิวพรรณ 2) อาหารสุขภาพ เช่น เมี่ยงคั้นและส้มตำน้ำพริกสะทอน 3) สมุนไพรเพื่อการรักษา และ 4) การทำตุ๊กตาหอมจากตะไคร้หอมและการบูร อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันวิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ยังไม่เป็นที่รู้จักในวงกว้าง การประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่จำกัดอยู่ในพื้นที่อำเภอท่าลี่และอำเภอใกล้เคียง อีกทั้งช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยังพึ่งพาการออกร้านในงานแสดงสินค้าต่าง ๆ เช่น งานโอท็อปและงานที่จัดโดยหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งทำให้การเข้าถึงกลุ่มลูกค้ายังมีข้อจำกัด นอกจากนี้วิสาหกิจชุมชนยังขาดระบบจัดการข้อมูลและบริการที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การดำเนินงานด้านการจูงใจกิจกรรม การสั่งซื้อสินค้า และการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้าเป็นไปอย่างล่าช้าและไม่มี

ประสิทธิภาพ อีกทั้งการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนธุรกิจยังมีข้อจำกัด ทำให้ไม่สามารถขยายตลาดและเข้าถึงลูกค้าได้อย่างเต็มศักยภาพ (นิติตา แพทย์เพียร, 2565)

ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะพัฒนาระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดเลย ให้สามารถทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ในรูปแบบออนไลน์ โดยผู้ดูแลระบบสามารถจัดการข้อมูลสมาชิก จัดการข้อมูลกิจกรรมข่าวสาร จัดการการจองเข้าใช้บริการ จัดการข้อมูลสินค้า จัดการคำสั่งซื้อและแจ้งหมายเลขพัสดุ ในส่วนของลูกค้าที่เป็นสมาชิก สามารถดูกิจกรรมและข่าวสารการจองเข้าใช้บริการและติดตามสถานการณ์จอง ดูสินค้า สั่งซื้อสินค้าและแจ้งหลักฐานการชำระเงิน รวมถึงติดตามข้อมูลพัสดุได้ โดยระบบพัฒนาขึ้นในรูปแบบของเว็บแอปพลิเคชัน และใช้ฐานข้อมูล MySQL ซึ่งระบบดังกล่าวจะเข้ามาช่วยให้วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมข่าวสารและรายละเอียดสินค้าต่าง ๆ สร้างโอกาสให้ถึงนักท่องเที่ยวหรือลูกค้ากลุ่มใหม่ๆ ที่สนใจเข้ามาศึกษาเรียนรู้และเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการเลือกซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ส่งผลให้วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์มีรายได้เพิ่มเติมจากการขายผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดเลย
2. เพื่อศึกษาคุณภาพของระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดเลย
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดเลย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ ลูกค้าหรือบุคคลทั่วไปที่มีความสนใจสินค้าของวิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

1.2.1 กลุ่มตัวอย่าง ในการประเมินคุณภาพระบบ ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ซึ่งคัดเลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดให้เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี ในด้านด้านเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงมีความเชี่ยวชาญด้านการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์หรือระบบอีคอมเมิร์ซ มีความรู้ด้านการจัดการฐานข้อมูลและโครงสร้างระบบสารสนเทศ มีประสบการณ์ในการประเมินหรือทดสอบระบบเพื่อวิเคราะห์คุณภาพและประสิทธิภาพของระบบ

1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ในการประเมินความพึงพอใจระบบ ประกอบด้วย ลูกค้าและบุคคลทั่วไป เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรการคำนวณของ W.G.Cochran (1953) และกำหนดสัดส่วนประชากรที่ต้องการสุ่ม ซึ่งยอมให้คลาดเคลื่อน 5% หรือ 0.05 ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเท่ากับ 384.16 หรือประมาณ 385 ตัวอย่าง ขนาดตัวอย่างผู้วิจัยสำรองไว้ 4% หรือเท่ากับ 15 ตัวอย่าง รวมเป็น 400 ตัวอย่าง ใช้วิธีการแบบสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยให้โอกาสลูกค้าและบุคคลทั่วไปที่เข้ามามีส่วนร่วมกับระบบหรือแสดงความสนใจในสินค้าและบริการของวิสาหกิจชุมชน ได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมการประเมินโดยไม่มีเงื่อนไขเฉพาะ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้

2.1 แบบประเมินคุณภาพระบบ สำหรับผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย ด้านตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ด้านความถูกต้องของการทำงานของระบบ ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานระบบ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ และด้านความปลอดภัยของระบบ

2.2 แบบประเมินความพึงพอใจต่อระบบ สำหรับกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ด้านการออกแบบระบบ ด้านประสิทธิภาพและการใช้งานของระบบ และด้านความปลอดภัยของระบบ

มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบประเมิน (Validity) โดยการหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยนำแบบประเมินคุณภาพระบบสำหรับผู้เชี่ยวชาญ และแบบประเมินความพึงพอใจต่อระบบ ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ตรวจสอบเครื่องมือและประเมินความสอดคล้อง ซึ่งผลของการวัดค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถาม อยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 จากนั้นจึงปรับปรุงข้อคำถามและคำนวณหาความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหาแบบประเมินโดยมีค่าความสอดคล้องเท่ากับ 1.00

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

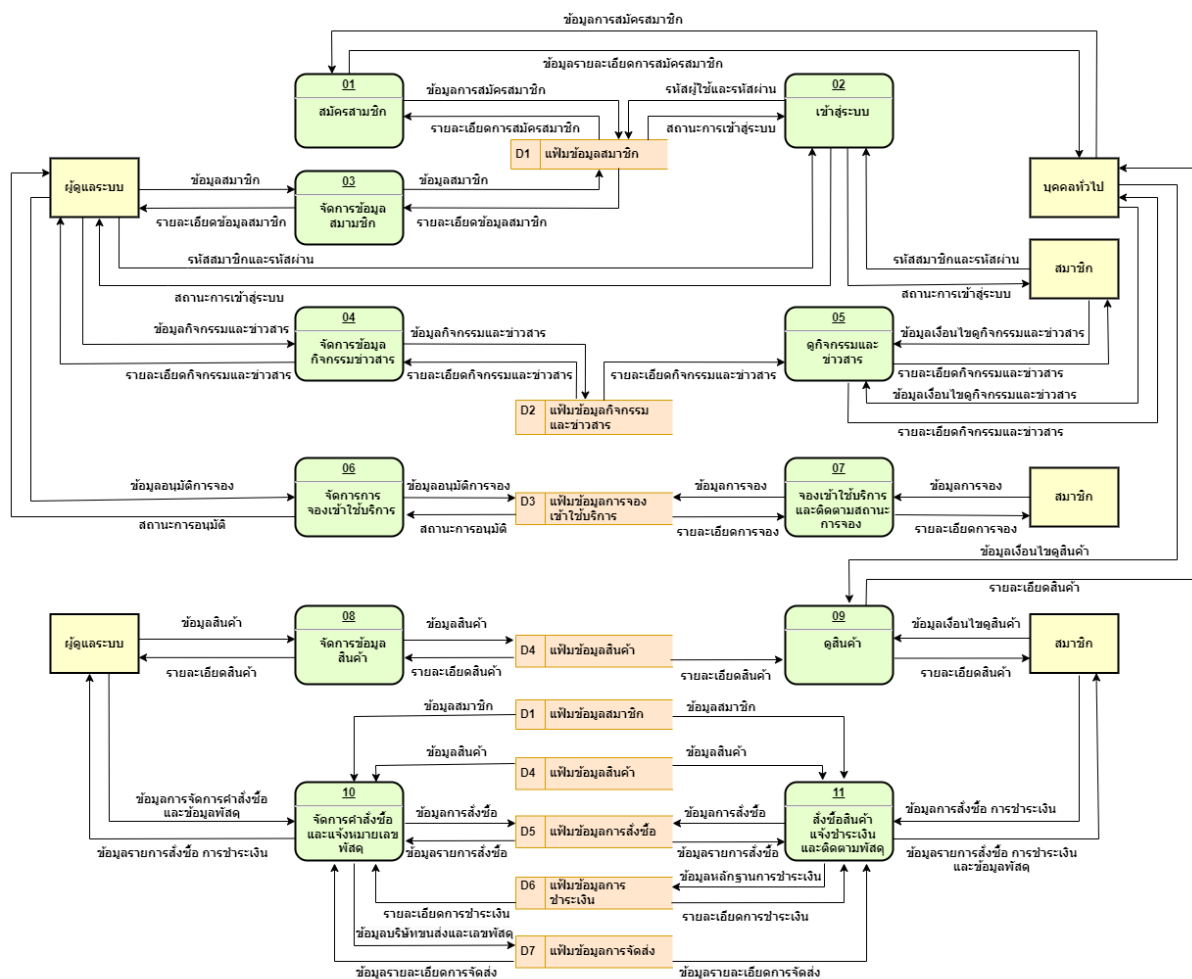
งานวิจัยนี้มุ่งเน้นการออกแบบและพัฒนาระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ใช้รูปแบบการออกแบบและพัฒนาระบบโดยปรับปรุงจากแนวคิดวงจรการพัฒนา (System Development Life Cycle : SDLC) Kendall and Kendall (1998) แบ่งเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 ศึกษาและวิเคราะห์ปัญหา

ศึกษาปัญหาและความต้องการในการพัฒนา โดยการลงพื้นที่สอบถาม เพื่อวิเคราะห์ปัญหา โอกาส และเก็บความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับตัวแทนกลุ่มวิสาหกิจชุมชน สวนทิพย์ และลูกค้าประจำที่มาใช้บริการ มีการศึกษาเทคโนโลยีที่จะใช้ในการออกแบบและพัฒนาระบบ โดยมีการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบ และวิเคราะห์ความต้องการในการออกแบบและการสร้างระบบ

3.2 การออกแบบระบบ

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และออกแบบระบบ จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และรวบรวม โดยผลการวิเคราะห์ระบบทำให้ได้แผนภาพการทำงานของระบบต่าง ๆ ประกอบด้วย แผนภาพบริบท (Context Diagram) แผนภาพกระแสข้อมูล (Dataflow Diagram) แบบจำลองอธิบายโครงสร้างและความสัมพันธ์ของข้อมูล E-R Model ส่วนที่เกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้ใช้งาน (User experience) และส่วนเชื่อมต่อกับผู้ใช้งาน (User Interface) ดังภาพที่ 2 แสดงการออกแบบแผนภาพกระแสข้อมูลของระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์



ภาพที่ 2 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 1 (Dataflow Diagram)

จากภาพที่ 2 แสดงแผนภาพกระแสข้อมูลในระดับที่ 1 ของระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีภายนอกกับกิจกรรมหรือขั้นตอนการทำงาน รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลและการไหลของข้อมูล เพื่อใช้ในการพัฒนาระบบต่อไป

3.3 การพัฒนาระบบ

ผู้วิจัยได้พัฒนาระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ในรูปแบบของเว็บแอปพลิเคชัน พัฒนาโปรแกรมด้วยภาษา PHP, Java Script, CSS ร่วมกับฐานข้อมูล MySQL โดยใช้ Bootstrap Framework มาช่วยในการออกแบบหน้าจอของระบบและส่วนการแสดงผล (User Interface)

3.4 การทดสอบระบบ

หลังจากพัฒนาระบบ ผู้วิจัยได้ทดสอบระบบโดยใช้วิธีแบบ Black Box Testing มุ่งเน้นที่ข้อมูลนำเข้า (Input) และการแสดงผลลัพธ์ (Output) มีการออกแบบ Test case เป็นช้อย่อย ๆ ให้ครอบคลุมกับความต้องการของระบบ ทำการทดสอบโดยป้อนข้อมูลทั้งแบบค่าที่ถูกต้อง (Valid input) และแบบค่าที่ไม่ถูกต้อง (Invalid input) และพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ว่าสัมพันธ์กันหรือไม่ ในขั้นตอนนี้ผู้เชี่ยวชาญได้ประเมินคุณภาพของระบบ และให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุง

3.5 การนำไปใช้งานจริง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการอบรมและติดตั้งระบบให้กับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ ทั้งนี้การอบรมจะให้คำแนะนำกับตัวแทนกลุ่ม ในการดูแลและอัปเดตข้อมูล ผู้วิจัยได้สอบถามความพึงพอใจในการใช้งานระบบของลูกค้าและกลุ่มวิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์

3.6 การบำรุงรักษาระบบ

ผู้วิจัยได้มีการติดตามผลการใช้งานระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ กับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ เพื่อนำมาวิเคราะห์และช่วยแก้ปัญหาในการใช้งานระบบ ตลอดจนช่วยในการอัปเดตข้อมูลและปรับปรุงฟังก์ชันการทำงานเพิ่มเติม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์คุณภาพระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์จากผู้เชี่ยวชาญ และความพึงพอใจต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ ของกลุ่มตัวอย่าง ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งกำหนดค่าเฉลี่ยและแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยอาศัยการปรับปรุงเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2560) ดังนี้

4.1 เกณฑ์การประเมินคุณภาพระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์

- ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีคุณภาพดีมาก
- ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีคุณภาพดี
- ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีคุณภาพปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีคุณภาพน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีคุณภาพน้อยที่สุด

4.2 เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

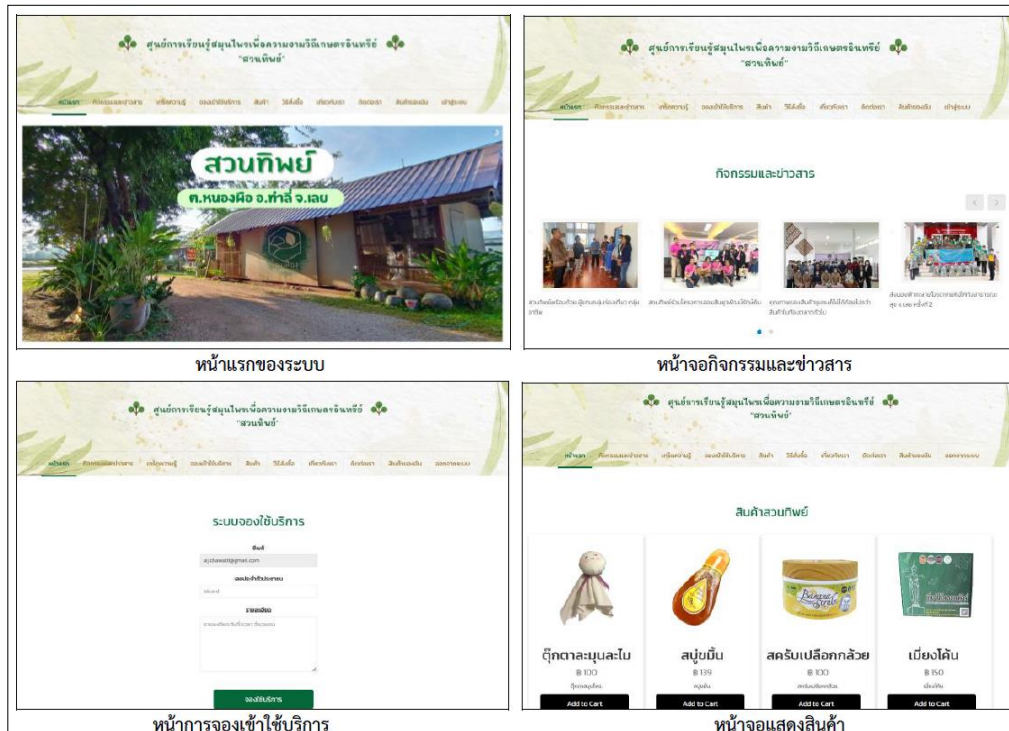
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิจัย ออกเป็น 3 ส่วนตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ผลการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย

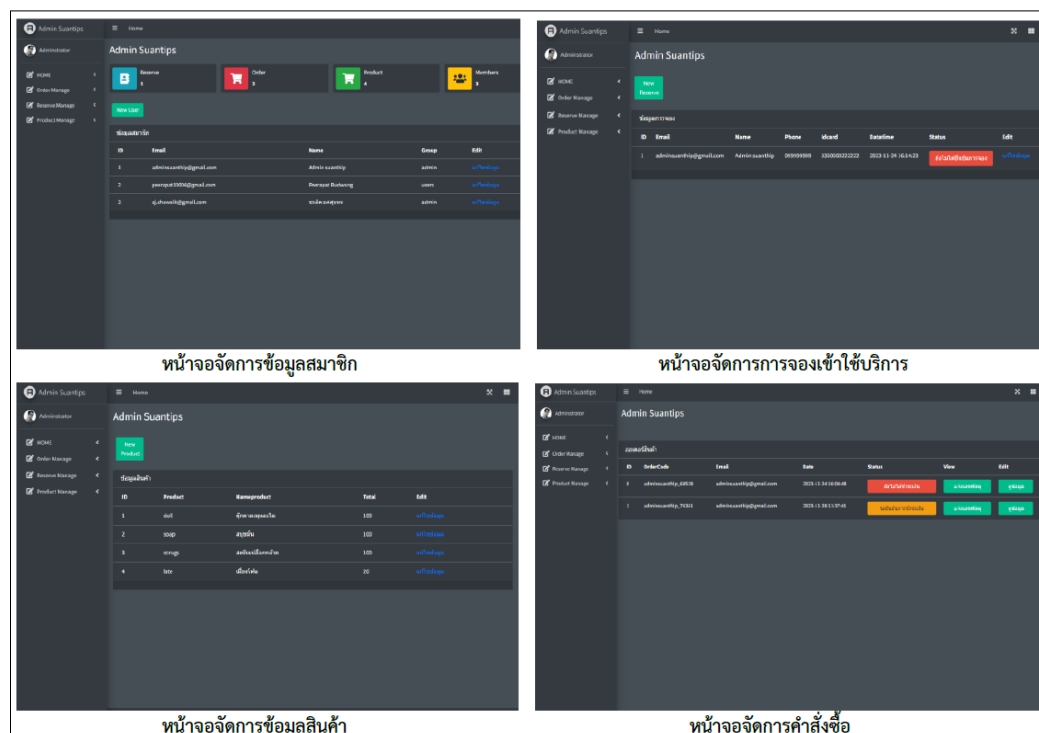
ระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ สามารถทำงานได้จริง ช่วยในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมข่าวสาร และรายละเอียดสินค้าต่าง ๆ สร้างโอกาสให้ถึงนักท่องเที่ยวหรือลูกค้ากลุ่มใหม่ๆ เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการเลือกซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ มีโครงสร้างของระบบ ประกอบด้วย 1) ส่วนของผู้ดูแลระบบ สามารถจัดการข้อมูลสมาชิก จัดการข้อมูลกิจกรรมข่าวสาร จัดการการจองเข้าใช้บริการ จัดการข้อมูลสินค้า จัดการคำสั่งซื้อและแจ้งหมายเลขพัสดุ 2) ส่วนของบุคคลทั่วไป สามารถดูข่าวสารกิจกรรม ดูสินค้า และสามารถสมัครสมาชิกได้ 3) ส่วนของสมาชิก สามารถเข้าสู่ระบบ ดูกิจกรรมและข่าวสาร จองเข้าใช้บริการและติดตามสถานการณ์จอง ดูสินค้าสั่งซื้อสินค้าและแจ้งหลักฐานการชำระเงิน รวมถึงติดตามข้อมูลพัสดุได้ ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 3 หน้าจอส่วนของผู้ใช้งานทั่วไปและส่วนสมาชิก



ภาพที่ 4 หน้าจอการสั่งซื้อสินค้าของสมาชิก



ภาพที่ 5 หน้าจอผู้ดูแลระบบ

2. ผลการประเมินคุณภาพระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอนาทวี จังหวัดเลย โดยผู้เชี่ยวชาญ

ตารางที่ 1 ผลการประเมินคุณภาพในภาพรวม ที่มีต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอนาทวี จังหวัดเลย โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน

ผลการประเมินคุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน	4.60	0.25	ดีมาก
ด้านความถูกต้องของการทำงานของระบบ	4.70	0.37	ดีมาก
ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานระบบ	4.55	0.19	ดีมาก
ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ	4.50	0.16	ดี
ด้านความปลอดภัยของระบบ	4.50	0.22	ดี
เฉลี่ยรวม	4.57	0.27	ดีมาก

จากตารางที่ 1 ภาพรวมผลการประเมินคุณภาพ โดยผู้เชี่ยวชาญ ที่มีต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอนาทวี จังหวัดเลย พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.27) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ลำดับแรกคือ ด้านความถูกต้องของการทำงานของระบบ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.37) ด้านตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.25) ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานระบบ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.19) ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.16) และด้านความปลอดภัยของระบบ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.22) ตามลำดับ

3. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอนาทวี จังหวัดเลย โดยกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวม ที่มีต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอนาทวี จังหวัดเลย โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการออกแบบระบบ	4.52	0.42	มากที่สุด
ด้านประสิทธิภาพและการใช้งานของระบบ	4.57	0.38	มากที่สุด
ด้านความปลอดภัยของระบบ	4.53	0.44	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.54	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอนาทวี จังหวัดเลย พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.35) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ลำดับแรกคือ คือ ด้านประสิทธิภาพและการใช้งานของระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.38)

ด้านความปลอดภัยของระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53, S.D. = 0.44) และด้านการออกแบบระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52, S.D. = 0.42) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ด้านการออกแบบระบบ โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการออกแบบระบบ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
หน้าจอระบบมีสีสันความสวยงามน่าใช้งาน	4.53	0.71	มากที่สุด
แบ่งหมวดหมู่ข้อมูลและเมนูชัดเจนมีความเหมาะสมและใช้งานง่าย	4.47	0.65	มาก
การจัดวางองค์ประกอบ ตำแหน่งภาพประกอบ มีความสวยงาม	4.52	0.71	มากที่สุด
ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษรมีความสวยงามและอ่านได้ง่าย	4.55	0.68	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.52	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ด้านการออกแบบระบบ พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52, S.D. = 0.42) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ลำดับแรกคือ คือ ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษรมีความสวยงามและอ่านได้ง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55, S.D. = 0.68) หน้าจอระบบมีสีสันความสวยงามน่าใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53, S.D. = 0.71) การจัดวางองค์ประกอบ ตำแหน่งภาพประกอบ มีความสวยงาม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52, S.D. = 0.71) และแบ่งหมวดหมู่ข้อมูลและเมนูชัดเจนมีความเหมาะสมและใช้งานง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.47, S.D. = 0.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ด้านประสิทธิภาพและการใช้งานของระบบ โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ผลการประเมินความพึงพอใจ ด้านประสิทธิภาพและการใช้งานของระบบ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ระบบใช้งานง่ายการเข้าถึงข้อมูลรวดเร็ว	4.54	0.72	มากที่สุด
ระบบประมวลผลข้อมูลถูกต้องและเชื่อถือได้	4.55	0.70	มากที่สุด
การค้นหาสินค้าและบริการมีความสะดวก รายละเอียดสินค้าครบถ้วน	4.49	0.72	มาก
คำสั่งซื้อสินค้ามีความถูกต้องตรงกับที่ต้องการ	4.70	0.61	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.57	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ด้านประสิทธิภาพและการใช้งานของระบบ พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57, S.D. = 0.38) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ลำดับแรกคือ คือ คำสั่งซื้อสินค้ามีความถูกต้องตรงกับที่ต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.70, S.D. = 0.61) ระบบประมวลผลข้อมูลถูกต้องและเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55,

S.D. = 0.70) ระบบใช้งานง่ายการเข้าถึงข้อมูลรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54, S.D. = 0.72) และการค้นหาสินค้าและบริการมีความสะดวก รายละเอียดสินค้าครบถ้วน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.49, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่ง จังหวัดเลย ด้านความปลอดภัยของระบบ โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ผลการประเมินความพึงพอใจ ด้านความปลอดภัยของระบบ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
การเข้าใช้งานระบบมีความปลอดภัยด้วยการพิสูจน์ตัวตนก่อนเข้าใช้ระบบ	4.54	0.69	มากที่สุด
ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานระบบได้เฉพาะในส่วนงานของตนเองเท่านั้น	4.54	0.70	มากที่สุด
ข้อมูลในระบบมีความเป็นส่วนตัวและปลอดภัย	4.52	0.69	มากที่สุด
ช่องทางการชำระเงินมีความปลอดภัย	4.51	0.72	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.53	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่ง จังหวัดเลย ด้านความปลอดภัยของระบบ พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53, S.D. = 0.44) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ลำดับแรกคือ การเข้าใช้งานระบบมีความปลอดภัยด้วยการพิสูจน์ตัวตนก่อนเข้าใช้ระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54, S.D. = 0.69) ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานระบบได้เฉพาะในส่วนงานของตนเองเท่านั้น ($\bar{X}$ = 4.54, S.D. = 0.70) ข้อมูลในระบบมีความเป็นส่วนตัวและปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52, S.D. = 0.69) และช่องทางการชำระเงินมีความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.5, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการพัฒนาระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่ง จังหวัดเลย สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่ง จังหวัดเลย โดยระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถทำงานได้จริง โดยระบบสามารถทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ในรูปแบบออนไลน์ ในส่วนผู้ดูแลระบบ สามารถเพิ่มข้อมูลข่าวสาร จัดการประเภทสินค้า จัดการข้อมูลสินค้า และจัดการการสั่งซื้อของลูกค้า ในส่วนของลูกค้า สามารถดูรายละเอียดสินค้า สั่งซื้อสินค้าและตรวจสอบคำสั่งซื้อพิมพ์ใบสั่งซื้อ แจ้งที่อยู่ในการจัดส่งสินค้า แจ้งการชำระเงิน การติดตามหมายเลขจัดส่งสินค้าและการจองเพื่อเข้ามาศึกษาเรียนรู้ สอดคล้องกับผลวิจัยของ ยุทธการ ชาจันทร์ และคณะ (2564) พบว่า เว็บไซต์ที่พัฒนาขึ้น สามารถแสดงข้อมูลเอกสาร แสดงข้อมูลผลิตภัณฑ์ แสดงข้อมูลกิจกรรมการเรียนรู้ แสดงข้อมูลการจอง แสดงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์จากเว็บไซต์ มีการอัปเดตข่าวสารใหม่ ๆ และค้นหาข้อมูลต่างๆได้ สามารถสมัครสมาชิกออนไลน์ และสามารถจองวันศึกษาดูงานได้

2. การประเมินคุณภาพระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาประเด็นในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความถูกต้องของการทำงานของระบบ อยู่ในระดับดีมาก เนื่องจาก ระบบสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง ระบบสามารถประมวลผลและตอบสนองคำสั่งของผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง รวมถึงข้อมูลที่ได้มีความถูกต้อง สอดคล้องกับผลวิจัยของ ชูติมา นิมนวล และสลิทธิพย์ ผ่องแผ้ว (2566) พบว่า ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบ อยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากระบบบริหารจัดการร้านค้าวัสดุก่อสร้างที่พัฒนาขึ้น เป็นระบบที่ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และระบบสามารถนำไปใช้งานได้จริง ทำให้การดำเนินงานของร้านในภาพรวมดีขึ้นจากเดิม รองลงมาคือ ด้านตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน อยู่ในระดับดีมาก เนื่องจาก ระบบสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานได้ ระบบมีคุณลักษณะและฟังก์ชันการทำงานที่สำคัญ รวมถึงการทำงานของระบบตรงตามความต้องการของผู้ใช้ สอดคล้องกับผลวิจัยของ นันทนิตี เอ็บอ้ม และ วาริสรา โพธิ์พึ้ง (2566) พบว่า ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบ อยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากระบบสามารถทำงานและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างเต็มที่และแม่นยำ นอกจากนี้ระบบยังช่วยในการจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มความสะดวกในการดำเนินงานของร้านกาแฟ ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานระบบ อยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากการใช้งานระบบเป็นไปอย่างง่ายและไม่ยุ่งยาก การเรียนรู้วิธีการใช้งานระบบใหม่ ๆ ทำได้ง่าย และการออกแบบสอดคล้องกับมาตรฐานการใช้งานเป็นมิตรกับผู้ใช้ สอดคล้องกับผลวิจัยของ พรรณธิภา เพชรบุญมี และจักรพันธ์ วงศ์ฤกษ์ (2563) พบว่า ผลการประเมินคุณภาพของระบบด้านความง่ายในการใช้งาน อยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากระบบมีความง่ายในการใช้งาน มีขั้นตอนการเข้าถึงที่สะดวกสบาย สามารถจัดการข้อมูลต่างๆ ได้ เช่น ข้อมูลสินค้า ข้อมูลการซื้อขายสินค้า ข้อมูลผู้ใช้งาน ข้อมูลการแสดงความคิดเห็น ข้อมูลการชำระเงิน รวมถึงข้อมูลการสั่งซื้อ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ อยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากระบบมีความเร็วและมีประสิทธิภาพสามารถรองรับปริมาณข้อมูลและผู้ใช้จำนวนมาก และมีระยะเวลาในการประมวลผลที่รวดเร็ว และด้านความปลอดภัยของระบบ อยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากระบบมีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่ไม่ได้รับอนุญาต มีการเข้ารหัสข้อมูลรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลผู้ใช้ให้ปลอดภัย สอดคล้องกับผลวิจัยของ ชรินทร์ ญา หวังวัชรกุล และคณะ (2566) พบว่า การประเมินประสิทธิภาพระบบ อยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากการพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นี้ ระบบสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว ช่วยเพิ่มช่องทางการจำหน่ายสินค้าและยกระดับธุรกิจขนาดเล็กให้เข้าสู่โลกดิจิทัลด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อีกทั้งพฤติกรรมของลูกค้าได้เปลี่ยนแปลงไป มีความมั่นใจในการซื้อขายสินค้าออนไลน์มากขึ้น และคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยี ลูกค้าสามารถเข้าถึงสินค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านอุปกรณ์ต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์หรือสมาร์ทโฟน

3. การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ภาพรวม มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาเป็นรายด้าน มีประเด็นดังต่อไปนี้ ด้านประสิทธิภาพและการใช้งาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เนื่องจากระบบใช้งานง่าย การเข้าถึงข้อมูลรวดเร็ว การประมวลผลข้อมูลถูกต้องเชื่อถือได้ การค้นหาสินค้าและบริการมีความสะดวกรวดเร็ว การแสดงรายละเอียดสินค้าครบถ้วน และคำสั่งซื้อสินค้ามีความถูกต้องตรงกับที่ต้องการ สอดคล้องกับผลวิจัยของ อรสา เตติวัฒน์ และจงดี ศรีนพรัตน์วัฒน์ (2563) พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในประสิทธิภาพด้านฟังก์ชันและการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากระบบสามารถจัดการข้อมูลสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแสดงรายละเอียดวัตถุดิบและขั้นตอนการผลิตอย่างชัดเจน พร้อมทั้งให้ข้อมูลการพัฒนาสินค้าแต่ละชนิดอย่างครบถ้วน มีบริการสั่งซื้อที่หลากหลายและคำแนะนำที่ชัดเจนเกี่ยวกับวิธีการสั่งซื้อ นอกจากนี้ ระบบยังรวมข้อมูลการจัดส่งที่

ครบถ้วน ครอบคลุมช่องทางการจัดส่ง ค่าใช้จ่ายการจัดส่ง และรายละเอียดการส่งเสริมการขาย นอกจากนี้ยังมีลิงก์ไปยังแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook YouTube และ LINE เพื่อช่วยในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สินค้าชุมชนโอท็อป ผู้ใช้สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ของสินค้าแต่ละชนิดได้อย่างง่ายดายโดยการสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) ทำให้ระบบเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการขายสินค้าและเป็นที่รู้จักได้อย่างรวดเร็วโดยรวมแล้ว ระบบสนับสนุนการตลาดออนไลน์นี้ช่วยยกระดับผลิตภัณฑ์ชุมชนโอท็อป สอดคล้องกับโครงการยุทธศาสตร์พัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และสอดคล้องกับผลวิจัยของ กิตติยา ไสยญาติ และจันจิรา ดีเลิศ พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเนื่องจากระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานร้านจำหน่ายอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพระบบนี้เพิ่มประสิทธิภาพของร้านได้อย่างมากด้วยการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ทำให้ทำงานได้รวดเร็วและแม่นยำยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ระบบยังรองรับการวางแผนและการตัดสินใจของเจ้าของร้าน รวมถึงการจัดการสินค้าคงคลัง การสั่งซื้อสินค้า และการวิเคราะห์ยอดขาย ที่สำคัญ ระบบนี้ยังส่งเสริมให้ลูกค้ามีความมั่นใจในร้าน ตลอดจนเสริมสร้างภาพลักษณ์และความเป็นมืออาชีพของธุรกิจอีกด้วย ด้านความปลอดภัยของระบบ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เนื่องจากการเข้าใช้งานระบบมีความปลอดภัยด้วยการพิสูจน์ตัวตนก่อนเข้าใช้ โดยด้วย Username และ Password เพื่อรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้และผู้ใช้งานระบบได้เฉพาะในส่วนงานของตนเองเท่านั้น รวมถึงช่องทางการชำระเงินมีความปลอดภัยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้ในการใช้บริการชำระเงิน สอดคล้องกับผลวิจัยของ ชาลีสา ดิษฐ์เจริญ (2563) พบว่า ปัจจัยความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย (Privacy and Security) มีผลบวกต่อพฤติกรรมในการซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคในช่วงโควิด-19 โดยเว็บไซต์ซื้อสินค้าออนไลน์มักจะเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เช่น ชื่อ อีเมล เบอร์ติดต่อ และที่อยู่ เพื่อให้บริการในการซื้อสินค้าออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการออกแบบระบบ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เนื่องจากหน้าจอร์บบมีสีสันสวยงามน่าใช้งาน การแบ่งหมวดหมู่ข้อมูลและเมนูชัดเจน การจัดวางองค์ประกอบและตำแหน่งภาพมีความเหมาะสม รวมถึงขนาดตัวอักษรและรูปแบบตัวอักษรมีความสวยงามและอ่านได้ง่าย สอดคล้องกับผลวิจัยของ อภิสิทธิ์ ไทยสมบูรณ์ และคณะ (2564) พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบอยู่ในระดับดี โดยเว็บไซต์ได้รับการออกแบบให้ใช้งานง่าย สีสันสอดคล้องกับการออกแบบเว็บไซต์และมีความเหมาะสม เมนูใช้งานง่ายและเข้าใจง่าย เลือกใช้แบบอักษรและสีพื้นหลังเพื่อให้อ่านง่าย ทั้งรูปแบบและขนาดของตัวอักษรมีความสวยงามและอ่านง่าย

โดยภาพรวมระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย มีข้อดีคือช่วยในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมข่าวสารและรายละเอียดสินค้าต่าง ๆ สร้างโอกาสให้ถึงนักท่องเที่ยวหรือลูกค้ากลุ่มใหม่ๆ ที่สนใจเข้ามาศึกษาเรียนรู้ เป็นอีกหนึ่งช่องทางการเลือกซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์และยังช่วยให้กระบวนการขายเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาดในการจัดการสินค้าและคำสั่งซื้อ ส่งผลให้วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์มีรายได้เพิ่มเติมจากการขายผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งอาจเป็นช่องทางหลักในอนาคต อย่างไรก็ตาม ระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ ยังคงมีข้อจำกัดอยู่บ้าง โดยเฉพาะด้านการตลาดออนไลน์ในชนบทที่ต้องใช้กลยุทธ์ที่แตกต่างจากการตลาดในตัวเมือง เช่น การเลือกแพลตฟอร์มที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าในพื้นที่ และการสร้างความเชื่อมั่นให้กับร้านค้าออนไลน์ และข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐาน การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตในบางพื้นที่อาจไม่เสถียร ส่งผลต่อประสบการณ์ของผู้ใช้และความสามารถในการดำเนินธุรกิจออนไลน์ได้อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับผลวิจัยของ Jamjang and Kraiwanit (2019) พบว่า การรับรู้ข้อมูล พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต และนวัตกรรมสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับรูปแบบธุรกิจในยุคดิจิทัล เนื่องจากการรับรู้ข้อมูลส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล

การเข้าถึงข้อมูลออนไลน์อย่างเท่าเทียมจึงเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น จึงมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินนโยบายอินเทอร์เน็ตฟรี เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม นอกจากนี้ควรออกแบบระบบที่ขับเคลื่อนด้วย AI เพื่อช่วยวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค แนะนำสินค้าอัตโนมัติ และปรับปรุงกระบวนการจัดการร้านค้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับผลวิจัยของ Thamma and Anywatnapong พบว่า การรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับความสะดวกในการใช้งานและประโยชน์ของ AI มีผลอย่างมากต่อความตั้งใจในการใช้ AI ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์และความพึงพอใจจากการซื้อสินค้านั้น ๆ การศึกษาเน้นย้ำถึงความสำคัญของการออกแบบแพลตฟอร์มที่ขับเคลื่อนด้วย AI ให้ใช้งานง่าย เป็นมิตรกับผู้ใช้ และมีประโยชน์อย่างชัดเจน ในส่วนของการส่งเสริมการนำไปใช้และพัฒนาประสิทธิภาพของผู้ใช้ให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้ระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการให้การสนับสนุนด้านนโยบาย เช่น การสร้างเครือข่ายการตลาดระหว่างวิสาหกิจชุมชน หรือการสร้างความร่วมมือกับวิสาหกิจชุมชนอื่น ๆ เพื่อเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงตลาดออนไลน์และขยายโอกาสในการจัดจำหน่ายสินค้า นอกจากนี้ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาองค์ความรู้ด้านการตลาดออนไลน์ การบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้วิสาหกิจชุมชนสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบการจัดการร้านค้าออนไลน์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างวิสาหกิจชุมชนในยุคดิจิทัล อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่นโดยเปิดช่องทางใหม่ให้สินค้าและบริการจากวิสาหกิจชุมชนเข้าสู่ตลาดออนไลน์ ทำให้สามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

องค์ความรู้ใหม่

ระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน โดยทำให้การจัดการร้านค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น ตั้งแต่การเพิ่มข้อมูลข่าวสาร การจัดการสินค้า การดำเนินการสั่งซื้อ ตรวจสอบการชำระเงินและแจ้งหมายเลขจัดส่งสินค้า ทำให้การทำงานเป็นระบบและลดข้อผิดพลาด นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มช่องทางการเข้าถึงลูกค้าผ่านทางออนไลน์ ซึ่งสามารถขยายตลาดจากลูกค้าท้องถิ่นไปสู่ตลาดที่กว้างขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูลจากระบบยังช่วยให้วิสาหกิจชุมชนสามารถตัดสินใจด้านกลยุทธ์การขายได้แม่นยำยิ่งขึ้น เช่น การปรับปรุงสินค้าและบริการตามความต้องการของลูกค้า อีกทั้งยังช่วยประหยัดทรัพยากรในการดำเนินงานและลดต้นทุน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1.1 ควรดูแลระบบควบคู่กับการโปรโมทบนสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้เข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย
- 1.2 ควรปรับปรุงเนื้อหาให้มีความทันสมัย เกิดองค์ความรู้ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน เพื่อเป็นแหล่งความรู้และเกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรพัฒนาระบบรายงานสำหรับวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า เช่น พฤติกรรมการซื้อ ลักษณะการซื้อสินค้า ความถี่ในการซื้อ เพื่อนำมาพัฒนากลยุทธ์การขายที่มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งถือเป็นกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์

- 2.2 ควรพัฒนาระบบให้สามารถเชื่อมโยงกับเครื่องมือสังคมออนไลน์ที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน เพื่อเชื่อมโยงไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

2.3 การพัฒนาระบบที่ขับเคลื่อนด้วย AI เช่น สิ่งการด้วยเสียง วิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค แนะนำสินค้าอัตโนมัติ ปรับปรุงกระบวนการจัดการร้านค้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กิตติยา ไสยญาติ และจันจิรา ดีเลิศ. (2567). การพัฒนาระบบสารสนเทศร้านขายอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา ร้าน ส.บ้านศิลป์. **วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี**, 6(1), 40-52.
- ชรินทร์ญา หวังวัชรกุล, พิมพ์พิชชา ประภาวิมลพัชร และดานุกา นามวงศ์ษา. (2566). การพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อยกระดับธุรกิจและเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย สำหรับธุรกิจ SMEs ในจังหวัดเลย: กรณีศึกษา ห้าง ส.ทวีวัฒน์สโตร์ จังหวัดเลย. **วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี**, 11(3), 1-15.
- ชาลีสา ดิษฐ์เจริญ. (2563). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ยุค new normal. **มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**.
- ชุติมา นิ่มนวล และสลิลทิพย์ ผ่องแผ้ว. (2566). ระบบบริหารจัดการร้านขายวัสดุก่อสร้าง กรณีศึกษา: ร้าน ป. รุ่งเรืองค้าวัสดุ. **วารสารเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.พระนคร**, 8(2), 16-25.
- นิติตา แพทย์เพียร. (2565, 23 สิงหาคม). ผู้ดูแลวิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์. **สัมภาษณ์**.
- นันทนีย์ เอื้ออิม และวาริตรา โพธิ์พิง. (2566). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการร้านกาแฟ. **วารสารเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร. พระนคร**, 8(2), 16-25.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). **หลักการวิจัยเบื้องต้น**. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พรรณธิดา เพชรบุญมี, & จักรพันธ์ วงศ์ฤกษ์ดี. (2563). การพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์บ้านโฮ้ง ตำบลแม่ระมาด อำเภอแม่ระมาด จังหวัดตาก. **วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มทร.สุพรรณภูมิ**, 4(2), 1-11.
- ยุทธการ ขาจันทร์, สิทธิศักดิ์ พิรุณ, ขวลิต ยศสุนทร และชรินทร์ญา หวังวัชรกุล. (2564). การพัฒนาเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์: กรณีศึกษาร้านสวนอุ้นรักฮักแพง อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย. ใน **วารสารการประชุมสัมมนาทางวิชาการเพื่อนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ e-Proceeding National Research conference 2021: NRC2021 Business Beyond the Pandemic**, หน้า 727-734. มหาสารคาม: คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). **นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ.2561-2580)**.จาก <https://onde.go.th/assets/portals/1/files/620425-Government%20Gazette.PDF>.
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2561). **แผนแม่บทการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล พ.ศ. 2561-2565**.จาก <https://www.depa.or.th/storage/app/media/file/depa-Promotion-Plan-Book61-65.pdf>.
- อภิสิทธิ์ ไทยสมบุญ, ยุวธิดา ชิวปรีชา และเปรมรัตน์ พูลสวัสดิ์. (2564). การพัฒนาระบบการจัดการซื้อขายออนไลน์. ใน **การประชุมวิชาการระดับชาติวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีระหว่างสถาบัน ครั้งที่ 8 (ASTC 2021)**, หน้า 1067-1076. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

- อรสา เตติวัฒน์ และจงดี ศรีนพรัตน์วัฒน. (2563). ต้นแบบระบบสนับสนุนการตลาดออนไลน์ภายใต้โครงการยกระดับผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP. ใน การประชุมวิชาการ งานวิจัย และพัฒนาเชิงประยุกต์ ครั้งที่ 12 การพัฒนานวัตกรรมเพื่อก้าวสู่สังคมอัจฉริยะ 4.0 วันที่ 26-27 พฤษภาคม 2563, หน้า 422-426. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- Jamjang, A., & Kraiwanit, T. (2019). Business Model Transformation in Digital Era. **Asian Administration and Management Review**, 2(2), 37–44.
- Kendall, K. E., & Kendall, J. E. (1998). **Systems analysis and design**. (8th ed.). Pearson Education.
- Thamma, N., Anywatnapong, W., Tunpornchai, W., & Saetang, C. (2024). Transforming E-Commerce: Artificial Intelligence Effect on Purchase Decision and Happiness. **Asian Administration and Management Review**, 7(1), 133-144.
- W.G. Cochran. (1953). **Sampling Techniques**. New York : John Wiley & Sons.

การพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อการบริหารจัดการสถานศึกษา
ตามนโยบายคุณภาพ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2
DEVELOPMENT OF INNOVATIVE LEADERSHIP OF SCHOOL DIRECTORS AFFECTING THE
EFFICIENCY OF SCHOOL MANAGEMENT ACCORDING TO THE QUALITY POLICY UNDER THE
SURATHANI PRIMARY EDUCATIONAL SERVICE AREA OFFICE 2

อดาวัลย์ สโมธาน¹ นัจจรี เจริญสุข¹ และ นันทพงศ์ หมิแหลมหมื่น¹

¹บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Adawan Samothan¹ Natjaree Jaroensuk¹ and Nanthapong Mileman¹

¹Graduate School, Suratthani Rajabhat University

(Received: May 24, 2023; Revised: July 4, 2024; Accepted: August 9, 2024)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สังเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา 2) ศึกษาแนวทางพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา และ 3) ประเมินความเหมาะสมของแนวทางพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหาร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ และวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 112 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน ใช้การสุ่มอย่างง่าย กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการเกี่ยวกับการบริหารการศึกษา ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 7 คนเครื่องมือที่ใช้คือแบบประเมินความเหมาะสมของรูปแบบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา มีค่าความสอดคล้อง 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่น 0.97 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบและการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการมีวิสัยทัศน์ต่อการเปลี่ยนแปลง ด้านการทำงานเป็นทีมและมีส่วนร่วม ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการจัดการอุปสรรคต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการตัดสินใจในการแก้ปัญหา ด้านการให้กำลังใจเชิงบวก และด้านการจัดหาทรัพยากรที่เพียงพอ 2) แนวทางพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อการบริหารจัดการสถานศึกษาตามนโยบายคุณภาพ พบว่า ควรมีการนำเอาแนวทางไปใช้กำหนดเป็นองค์ประกอบของร่างรูปแบบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการและสนับสนุนการสร้างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา อันประกอบด้วย หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ เป้าหมาย รูปแบบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา องค์ประกอบ และตัวชี้วัดของรูปแบบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานศึกษาตามนโยบายคุณภาพ และ 3) ความเหมาะสมของรูปแบบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานศึกษาตามนโยบายคุณภาพ พบว่า ความเหมาะสมของรูปแบบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: การพัฒนารูปแบบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม, การบริหารจัดการสถานศึกษา

ABSTRACT

The objectives of this research are: 1) synthesize innovative leadership components for school administrators; 2) develop an innovative leadership model for school administrators; 3) assess the suitability of the innovative leadership model for school administrators. This research utilizes both quantitative research and qualitative research methodologies. The quantitative research sample consisted of 112 school administrators. The sample was analyzed using Krejci and Morgan's ready-made table and simple randomization. The qualitative research sample group consisted of 7 experts and academics in educational administration from Surat Thani Province. Specialized forms were utilized to assess the suitability of innovative leadership styles for school administrators. The specialized forms have a consistency index of 1.00 and a reliability coefficient of 0.97. The statistics used to analyze data were mean, standard deviation, and average. The research findings were: 1) innovative leadership of school administrators in Surat Thani Primary Educational Service Area Office 2 consists of 8 components: vision, teamwork, participation, creative innovation, utilization of information technology, problem-solving, positive encouragement, and resource obtainment; 2) development of innovative leadership models for school administrators enhanced the efficiency of school management; 3) appropriateness of the innovative leadership model of school administrators was at a high level.

Keywords: Development Model, Innovative Leadership, School Management

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ทำให้เกิดผลกระทบต่อการศึกษา โดยเฉพาะการจัดการศึกษาต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขของการแข่งขันเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยมีการพัฒนาและส่งเสริมการวิจัยและพัฒนา เพื่อสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมที่สร้างผลผลิตและมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ การพัฒนาศักยภาพคนทุกช่วงวัยและการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ (ประหยัด พิมพา, 2561) โดยมุ่งเน้นพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่จำเป็นในยุค 21 century ยุคแห่ง Disruptive Technology ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การแข่งขันที่สูงขึ้น สร้างปัญหาการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มากยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกันการเปลี่ยนแปลงนี้ก็สร้างโอกาสใหม่ๆทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคลเพื่อเสริมสร้างการปรับเปลี่ยนมุมมองและทัศนคติ จึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องใช้เทคนิคในการบริหารจัดการ (Management) และความเป็นผู้นำ (Leadership) เพื่อนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงได้ (ศุภภัทรวิริศรา เกตุสุนทร และฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี, 2564) ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งผู้บริหารที่จะทำภารกิจในการนำองค์กรสู่ความสำเร็จได้นั้น ต้องเป็นผู้รอบรู้ในทุก ๆ ด้าน ที่จะสามารถใช้กลยุทธ์แห่งการนำองค์กร นำบุคลากรให้สำเร็จตามเป้าหมาย เข้าใจกระบวนทัศน์ Paradigm แห่งการบริหารงาน และมีมิติการพัฒนาคน พัฒนางาน ตลอดจนพัฒนาองค์กร ส่งเสริมการเรียนรู้แบบคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์โดยใช้ทักษะกระบวนการ ในการนำหลักการไปประยุกต์ใช้และขยายสู่การสร้างความรู้เชิงวิจัยและพัฒนาเพื่อนำไปสู่การสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อพัฒนาตนเองและสร้างประโยชน์ต่อสังคม ในระบบการให้บริการข้อมูล สื่อและนวัตกรรมการเรียนรู้ผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ผู้เรียนและผู้ให้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายสามารถ

เข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์เป็นการสร้างโอกาสใหม่ ๆ เพื่อเสริมสร้างการปรับเปลี่ยนมุมมองและทัศนคติ (พิตติภรณ์ สิงคราช, 2560)

ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม เป็นรูปแบบที่เหมาะสมที่ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถนำมาประยุกต์ในการบริหารสถานศึกษา ผู้นำสถานศึกษาต้องมีเป้าหมายในการพัฒนานวัตกรรมที่ชัดเจน ชอบเปลี่ยนแปลงสิ่งรอบตัวให้เป็นไปในทางที่ดี มีประโยชน์ต่อส่วนรวม มีความสนใจในกระบวนการและขั้นตอนและสามารถมองเห็นเป้าหมายในเชิงสร้างสรรค์ที่เป็นจริงที่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้ (กนกวรรณ จันทนิมะ, อมร มาศรี และสุพจน์ ดวงเนตร, 2565)

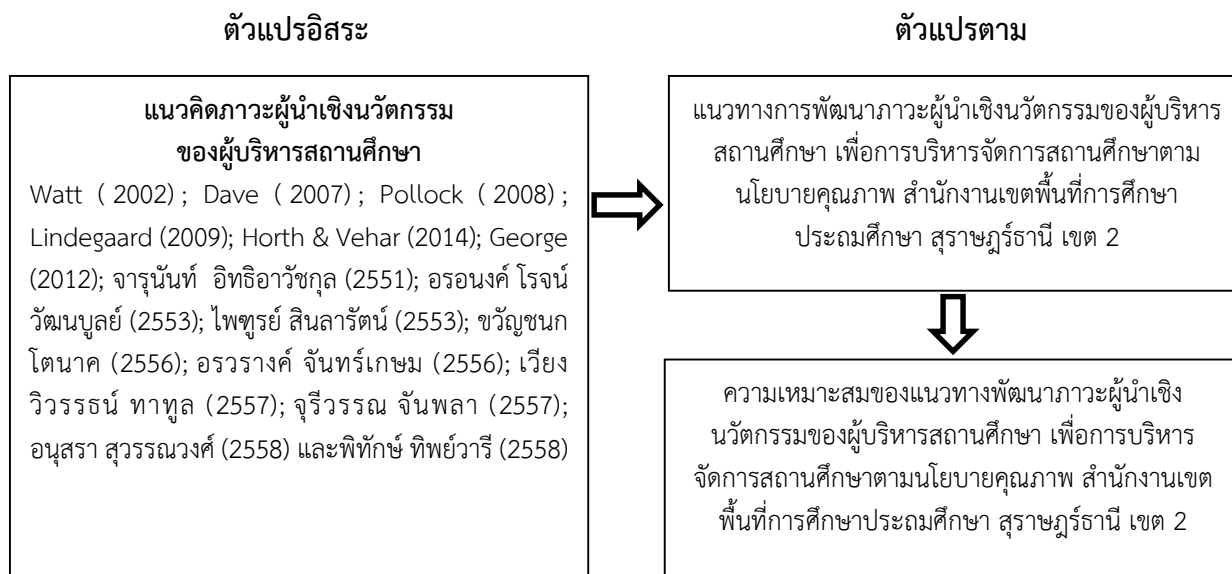
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้กับสถานศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยมีนโยบายคุณภาพ (QUALITY POLICY) ในการพัฒนาระบบและกลไกการดูแลความปลอดภัยให้กับครู ผู้เรียน บุคลากรทางการศึกษา สถานศึกษาจากภัยพิบัติ และภัยคุกคามทุกรูปแบบ ส่งเสริมให้ผู้เรียนทุกคนได้รับโอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างเต็มศักยภาพ การจัดการศึกษาให้ผู้เรียนมีสมรรถนะ มีทักษะการเรียนรู้และทักษะที่จำเป็นของโลกในศตวรรษที่ 21 พัฒนาคูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีศักยภาพในการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรสมรรถนะ พัฒนาตนเองด้วยชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง พัฒนาระบบบริหารจัดการโดยใช้เครือข่ายสถานศึกษาเป็นฐาน มีนวัตกรรมเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนบนฐานข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง ทันสมัยและการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน สามารถดำรงอยู่ได้อย่างมีคุณภาพสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ ส่งเสริมและสนับสนุนให้สถานศึกษาทุกแห่งพัฒนานวัตกรรมเป็นกลไกในการยกระดับคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพิ่มประสิทธิภาพระบบการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และนิเทศการจัดการศึกษา (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2, 2565)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานศึกษาตามนโยบายคุณภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 เป็นอย่างไร แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อการบริหารจัดการสถานศึกษาตามนโยบายคุณภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 มีความสอดคล้องหรือไม่ และความเหมาะสมของแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อการบริหารจัดการสถานศึกษาตามนโยบายคุณภาพ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 อยู่ในระดับใด เพื่อใช้เป็นแนวทางให้หน่วยงานต้นสังกัด ผู้บริหารสถานศึกษา และครูสามารถนำผลการวิจัยเป็นข้อมูลในการส่งเสริมภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาและสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบายหรือวางแผนทางในการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาได้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อการบริหารจัดการสถานศึกษาตามนโยบายคุณภาพ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อการบริหารจัดการสถานศึกษาตามนโยบายคุณภาพ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2
3. เพื่อประเมินความเหมาะสมของแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อการบริหารจัดการสถานศึกษาตามนโยบายคุณภาพ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาเชิงคุณภาพ คือ ผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการเกี่ยวกับการบริหารการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในเชิงคุณภาพ คือ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการเกี่ยวกับการบริหารการศึกษา ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แก่ ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา และผู้อำนวยการสถานศึกษาเชี่ยวชาญ รวมทั้งหมดจำนวน 7 คน

ประชากรที่ใช้ศึกษาเชิงปริมาณ คือ ผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 จำนวนทั้งสิ้น 179 โรงเรียน ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 159 คน (แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2, 2565) และกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 จำนวน 112 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบบันทึกประเด็นการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อการบริหารจัดการสถานศึกษาตามนโยบายคุณภาพ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบประเมินความเหมาะสมของรูปแบบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานศึกษาตามนโยบายคุณภาพ สำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษาประมณศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา เกี่ยวกับความเหมาะสมของการนำรูปแบบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมไปใช้ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนำรูปแบบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมไปใช้ในการบริหารสถานศึกษา มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ นำแบบประเมินความเหมาะสมตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 คน ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อความถามและเนื้อหา การคำนวณหาความตรงเชิงเนื้อหา (กัลยา วานิชปัญญา, 2557) โดยการหาค่า IOC (Index of Congruence) โดยพบว่าค่า IOC มีค่า 1.00 หลังจากนั้น นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขและตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับผู้อำนวยการสถานศึกษาหรือรองผู้อำนวยการสถานศึกษา ครูผู้สอน คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 30 คน ในโรงเรียนสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำมาตรวจสอบด้านความเชื่อมั่น (reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .97

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

3.1 ในการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์และร่วมมือไปยังผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลผู้บริหาร จากนั้นจึงดำเนินการเข้าสัมภาษณ์ตามวันเวลาที่ผู้ให้สัมภาษณ์กำหนด

3.2 ในการรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์และร่วมมือไปยังผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผ่านแบบสอบถามออนไลน์ด้วย Google form

3.3 ส่งหนังสือขอความร่วมมือพร้อมแบบสอบถามออนไลน์ด้วย Google Form ผ่าน QR-Code ไปยังผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแล้วขอให้ส่งกลับมาให้ผู้วิจัยภายในระยะเวลาที่กำหนด

3.4 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืนตรวจสอบความสมบูรณ์เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) นำข้อมูลที่ได้มาสรุป โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Document Analysis) และสร้างข้อสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินความเหมาะสมฯ ได้แก่ ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาต่อความเหมาะสมของรูปแบบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เพื่อจัดทำเป็นหมวดหมู่ หาค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อและรายด้าน

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ของผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานศึกษาตามนโยบายคุณภาพ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสวราชธานี เขต 2 สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

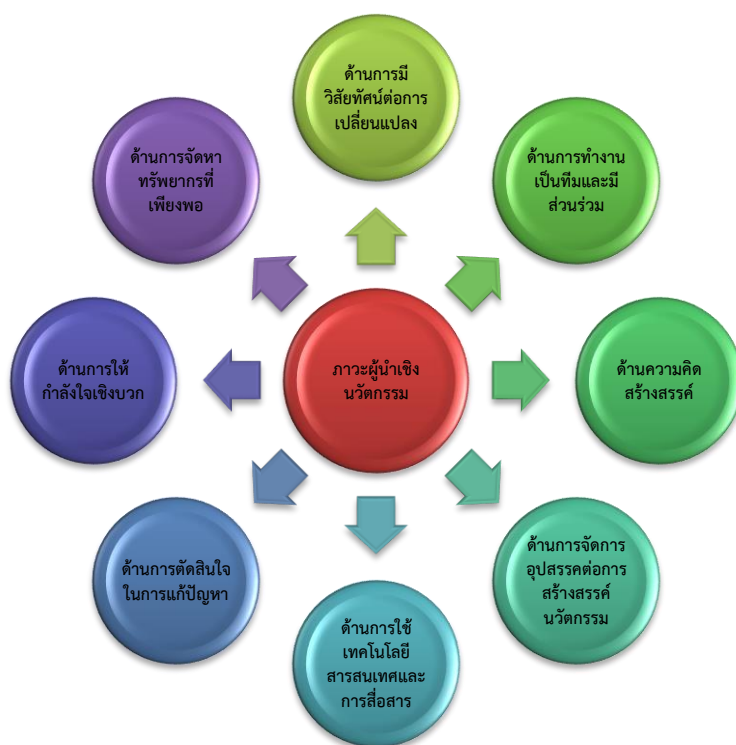
1. การสังเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ของผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานศึกษาตามนโยบายคุณภาพ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสวราชธานี เขต 2 โดยการสังเคราะห์เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การสังเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ของผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานศึกษาตามนโยบายคุณภาพ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสวราชธานี เขต 2

ภาวะผู้นำเชิง นวัตกรรม	Watt (2002)	Dave(2007)	Pollock(2008)	Lindegard(2009)	Horth (2014)	George(2012)	จรรยาธิธิวิทย์กุล(2551)	อรอนงค์ วัฒนบุญ(2553)	ไพฑูรย์ สันติรัตน์(2553)	ขวัญชนก โนนาค(2556)	อรรณงค์ จันทร์เกษม(2556)	เวียงวิจิตร ทัพุด(2557)	จิรวัฒน์ จันทลา(2557)	อนุสรณ์ สารณวงศ์(2558)	พิทักษ์ ทัพยาวี(2558)	สรุปคะแนน	องค์ประกอบที่เลือกศึกษา
การมีวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง	✓	✓		✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	12	*
การทำงานเป็นทีมและมีส่วนร่วม	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	13	*
การคิดสร้างสรรค์						✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	8	*
การขจัดอุปสรรคต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓		✓		11	*
การวัดและประเมินผล						✓	✓		✓	✓				✓		5	
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	✓		✓	✓		✓		✓	✓	✓		✓				8	*
การตัดสินใจและแก้ปัญหา	✓					✓	✓	✓		✓			✓	✓	✓	8	*
การให้กำลังใจเชิงบวกแก่บุคลากรในองค์กร		✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	10	*
การกำหนดภาระงานที่เหมาะสม		✓			✓	✓	✓				✓					5	
การจัดหาทรัพยากรที่เพียงพอ		✓			✓				✓	✓	✓	✓		✓	✓	8	*
ผลงานนวัตกรรมที่ทำหาย	✓				✓		✓		✓		✓					5	
การมีเสรีภาพ			✓		✓	✓	✓			✓				✓		6	

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานศึกษาตามนโยบายคุณภาพ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสวราชธานี เขต 2 มีองค์ประกอบที่สำคัญ 8 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการมีวิสัยทัศน์ต่อการเปลี่ยนแปลง ด้านการทำงานเป็นทีมและมีส่วนร่วม ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการจัดการอุปสรรคต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการตัดสินใจในการแก้ปัญหา ด้านการให้กำลังใจเชิงบวก และด้านการจัดหาทรัพยากรที่เพียงพอ

2. ผลการศึกษาแนวทางพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อการบริหารจัดการสถานศึกษาตามนโยบายคุณภาพ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 โดยการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) จากทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน สรุปได้ว่า ควรมีการนำเอาแนวทางไปใช้กำหนดเป็นองค์ประกอบของร่างรูปแบบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการ และสนับสนุนการสร้างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา อันประกอบด้วย หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ เป้าหมาย รูปแบบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา องค์ประกอบ และตัวชี้วัดของรูปแบบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานศึกษาตามนโยบายคุณภาพโดยร่างของรูปแบบฯ สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ร่างรูปแบบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม

3. ผลการประเมินความเหมาะสมของแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อการบริหารจัดการสถานศึกษาตามนโยบายคุณภาพ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 รายละเอียด ดังตาราง 2-3

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเหมาะสมของแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อการบริหารจัดการสถานศึกษาตามนโยบายคุณภาพ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสวราชบุรีธานี เขต 2

ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม
1. ด้านการมีวิสัยทัศน์ต่อการเปลี่ยนแปลง	4.60	0.44	มากที่สุด
2. ด้านการทำงานเป็นทีมและมีส่วนร่วม	4.60	0.41	มากที่สุด
3. ด้านความคิดสร้างสรรค์	4.58	0.43	มาก
4. ด้านการจัดการอุปสรรคต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม	4.51	0.43	มากที่สุด
5. ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	4.45	0.45	มาก
6. ด้านการตัดสินใจในการแก้ปัญหา	4.61	0.44	มากที่สุด
7. ด้านการให้กำลังใจเชิงบวก	4.63	0.42	มากที่สุด
8. ด้านการจัดหาทรัพยากรที่เพียงพอ	4.48	0.47	มาก
ภาพรวม	4.56	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความเหมาะสมของแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานศึกษาตามนโยบายคุณภาพ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสวราชบุรีธานี เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มี 5 ด้าน ระดับมาก มี 3 ด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านการให้กำลังใจเชิงบวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการตัดสินใจในการแก้ปัญหา และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด

ตารางที่ 3 ความเหมาะสมของการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาโดยภาพรวม

องค์ประกอบของการบริหารจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม
ขั้นตอนที่ 1 ปัจจัยนำเข้า (Inputs)	4.43	0.51	มาก
ขั้นตอนที่ 2 กระบวนการ (Processes)	4.42	0.54	มาก
ขั้นตอนที่ 3 ผลผลิต/ผลลัพธ์ (Outputs/Outcomes)	4.48	0.51	มาก
ภาพรวม	4.44	0.52	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความเหมาะสมของการบริหารจัดการ เพื่อสนับสนุนการสร้างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ ขั้นตอนที่ 3 ผลผลิต/ผลลัพธ์ (Outputs/Outcomes) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ ขั้นตอนที่ 1 ปัจจัยนำเข้า (Inputs) และขั้นตอนที่ 2 กระบวนการ (Processes) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย แนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อการบริหารจัดการสถานศึกษาตามนโยบายคุณภาพ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาอภิปรายไว้ดังนี้

ผลการศึกษาค้นคว้าประกอบและแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ผู้วิจัยได้ศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา โดยการสังเคราะห์เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และศึกษาแนวทางทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 โดยการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) จากทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน ถึงแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สรุปได้ 8 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการมีวิสัยทัศน์ต่อการเปลี่ยนแปลง ด้านการทำงานเป็นทีมและมีส่วนร่วม ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการจัดการอุปสรรคต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการตัดสินใจในการแก้ปัญหา ด้านการให้กำลังใจเชิงบวก และด้านการจัดหาทรัพยากรที่เพียงพอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้นำเชิงนวัตกรรมจะมีบุคลิกหรือลักษณะที่ต้องทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ โดยเฉพาะในเรื่องเทคโนโลยีซึ่งเป็นนวัตกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา สอดคล้องกับแนวความคิดของ Weiss & Legrand (2011) กล่าวว่า ผู้นำเชิงนวัตกรรม หมายถึง การแสดงออกของผู้นำที่มีความสามารถในการเข้าถึงปัญหา หรือโอกาสที่ซับซ้อน และค้นพบแนวทางในการดำเนินการใหม่ ๆ หรือไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนโดยผู้นำหรือผู้บริหารจะต้องมีความฉลาดทางนวัตกรรม (Innovative Intelligence) เพื่อช่วยให้เกิดนวัตกรรมในองค์กรมากขึ้นอีกด้วย ในส่วนของการเป็นผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารนั้น ไม่เพียงแต่ต้องให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีแล้ว การสร้างและกระตุ้นทีมงานให้มีส่วนร่วมในการทำงาน การส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ การให้กำลังใจ สร้างบรรยากาศองค์การให้เกิดการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อพัฒนาทีมให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุภิญญากิจ เกตุวิเศษกุล (2562) ได้ศึกษาการพัฒนาโปรแกรมเสริมสร้างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ประเภทสามัญศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาในเรื่องสภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของครูในสถานศึกษา พบว่า มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาด้านการบริหารจัดการในองค์กร มากที่สุด รองลงมา คือด้านการมีวิสัยทัศน์ และด้านความคิดสร้างสรรค์

การประเมินความเหมาะสมของแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานศึกษาตามนโยบายคุณภาพ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 จากการศึกษา พบว่า ความเหมาะสมของแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในด้านการให้กำลังใจเชิงบวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ทั้งนี้เนื่องจากนวัตกรรมจะมีโอกาสเกิดขึ้นได้จากการทำงานร่วมกันของบุคคลที่มีพื้นฐานหลากหลาย (Cross-functional) ในขณะเดียวกัน ต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร เนื่องจากหน้าที่บุคลากรจะเป็นผู้สามารถคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ได้ บุคลากรเองจะต้องมีความรู้และทักษะที่เหมาะสม สถานศึกษาจะต้องมีความเชื่อมั่นต่อการสร้างนวัตกรรมและให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงและพัฒนา “ทรัพยากรมนุษย์” ในที่นี้ หมายถึง ผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ทำให้การสร้างนวัตกรรม สื่อ วัสดุอุปกรณ์รวมถึงการวิจัยในชั้นเรียนเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน ให้กลายเป็นค่านิยมของครูและบุคลากรทางการศึกษาและเป็นวัฒนธรรมขององค์กรในที่สุด การ

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ดังกล่าวจะช่วยให้ผู้บริหารทราบว่าครูท่านใดต้องการการสนับสนุนด้านใดเพื่อให้การปฏิบัติงานนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ทั้งนี้ผลการศึกษารวบรวมความเหมาะสมของแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา มีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา และเหมาะสมที่จะนำไปบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการสร้างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2 ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรมีนโยบายหรือแนวทางให้ผู้บริหารโรงเรียนคุณภาพ นำองค์ประกอบของแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาตามนโยบายคุณภาพ ทั้ง 8 องค์ประกอบไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการบริหารจัดการโรงเรียน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานศึกษา ได้อย่างมีคุณภาพ

1.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาควรนำองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการการศึกษา

1.3 สถานศึกษาในปัจจุบันควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้กับผู้บริหารสถานศึกษาและครู เพื่อให้เห็นความสำคัญในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม และส่งเสริมให้สถานศึกษาตระหนักและเห็นความสำคัญของการพัฒนาการส่งเสริมการเป็นผู้นำเชิงนวัตกรรมให้กับครูในสถานศึกษาให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงไปของสังคมโลกในปัจจุบัน และทิศทางการพัฒนาสถานศึกษาในอนาคต

1.4 ผู้บริหารโรงเรียนควรสร้างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของครู โดยเปิดโอกาสให้ครูได้นำเสนอความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาสื่อ นวัตกรรมเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาให้มีความทันสมัย โดยผู้บริหารจะต้องสนับสนุนและส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ กระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมและมีส่วนร่วมในกระบวนการนวัตกรรม

1.5 ผู้บริหารสถานศึกษา ควรให้การสนับสนุน ส่งเสริมให้สถานศึกษาตระหนักและเห็นความสำคัญของการพัฒนาการส่งเสริมการเป็นผู้นำเชิงนวัตกรรมให้กับครู โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการจัดการเรียนการสอน ในการพัฒนาตนเอง

1.6 ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหาร ทั้ง 8 ด้าน ไปใช้ในการบริหารงาน ทุกฝ่ายของสถานศึกษา และพัฒนาสถานศึกษาให้บุคลากรมีความสามารถในการใช้นวัตกรรมในการขับเคลื่อนองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของครูในสังกัดอื่น เช่น สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เป็นต้น

2.2 ควรทำการศึกษาและพัฒนาชุดฝึกเพื่อเสริมสร้างภาวะผู้นำของบุคลากรทางการศึกษาดำแหน่งอื่น ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับพื้นฐาน

2.3 ควรมีการศึกษาถึงผลสัมฤทธิ์หลังจากการนำแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2 ไปใช้ในการบริหารงานในสถานศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ จันทนิมะ, อมร มะลาศรี และสุพจน์ ดวงเนตร. (2565). การศึกษาภาวะผู้นำและแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา ชัยภูมิ เขต 2. วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 10(39), 93-101.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). การใช้ SPSS for Windows. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- เกรียงไกร ทานะเวช (2562). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการสะเต็มศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 27. วารสารช่อพะยอม, 30(1), 47-58.
- บุศรา ทับทิมศรี, วัชร ชูชาติ และ พงษ์ศักดิ์ รวมชมรัตน์. (2562). รูปแบบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โรงเรียนมาตรฐานสากล. วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, 7(1), 545-558.
- ประหยัด พิมพ์. (2561). การศึกษาไทยในปัจจุบัน. วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขต ร้อยเอ็ด, 7(1), 242-249.
- พิติภรณ์ สิงคราช. (2560). การศึกษาไทยในยุคปัจจุบัน. สืบค้น 20 สิงหาคม 2565, จาก <http://pittiporn-ja-o.blogspot.com/2010/05/ek.html>.
- ศุภิญญาภิก เกตุวิเศษกุล. (2562). การพัฒนาโปรแกรมเสริมสร้างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ประเภทสามัญศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศุภภัทรวิธรา เกตุสุนทร และฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี. (2564). การศึกษาในยุค Disruptive Technology Education in the Disruptive Technology. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น, 5(3), 73-86.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2. (2565). แผนปฏิบัติการประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2565. กลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.
- Weiss, S. Davic and Legand, P. Claude. (2011). *Innovative Intelligence*. Ontari. Canada: John Wiley & Sons.

ผลกระทบของทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ

EFFECTS OF MODERN ACCOUNTING SOFTWARE SKILLS ON THE EFFICIENCY
OF BOOKKEEPERS IN QUALITY ACCOUNTING FIRMS

ธัญญา วิมูลอาจ¹ สลักจิต นิลผาย¹ และ อัครวิษฐ์ รอบคอบ¹

¹คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Thananya Wimoonart¹ Salakjit Nillaphay¹ and Aukkarawit Robkob¹

¹Maharakham Business School, Maharakham University

(Received: April 30, 2024; Revised: July 7, 2024; Accepted: February)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ จำนวน 86 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคลาวด์ในการเก็บข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ ควรให้ความสำคัญกับทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการใช้เทคโนโลยีคลาวด์ในการเก็บข้อมูล ด้านการประมวลผลรายการค้าสมัยใหม่ และด้านการมุ่งเน้นรายงานทางการเงินเชิงบูรณาการ โดยองค์การนำผลการวิจัยนี้เป็นข้อมูลในการนำไปใช้ประโยชน์เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ ในการปรับตัวให้ทันต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน ในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความเชื่อถือได้ของงบการเงิน และด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง

คำสำคัญ: โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, สำนักงานบัญชีคุณภาพ

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the impact of skills in using modern accounting programs on the performance of accountants in quality accounting firms. We collected data from 86 accountants in a quality accounting office using a questionnaire. The statistics used in the data analysis were mean, standard deviation, multiple correlation analyses, and multiple regression analyses. The research results found that skills in using modern accounting programs, the application of digital technology, and the application of cloud technology for data storage had a positive impact on operational efficiency. Therefore, we should prioritize an accountant's proficiency in using modern accounting programs. The foundational elements of efficient operation include the application of digital technology, specifically cloud technology for data storage,

modern trade transaction processing, and a focus on integrated financial reporting. The organization uses our findings to guide skill development in modern accounting software. Our goal is to adapt to the rapidly changing environment, create a competitive advantage, and achieve maximum efficiency in operations, which includes speed, accuracy, reliability, and satisfaction.

Keywords: Modern Accounting Program, Work Efficiency, Quality Accounting Office

บทนำ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันและการดำเนินธุรกิจมากยิ่งขึ้น ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพมีการจัดทำบัญชีด้วยมือ ซึ่งอาจพบข้อผิดพลาดในการบันทึกบัญชี รวมถึงเกิดความล่าช้าในการจัดทำและนำเสนอการเงินที่ไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ไม่สามารถใช้ข้อมูลทางบัญชีในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ธรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธุ์, 2562) ต่อมาผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพได้มีการนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปมาใช้ในการจัดทำบัญชีและถูกพัฒนาขึ้นมาจนกระทั่งมาเป็นระบบโปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ที่ใช้งานบนระบบคลาวด์หรือระบบออนไลน์ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการทำบัญชีที่ทันสมัยสอดคล้องกับยุคปัจจุบัน ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพจึงต้องมีทักษะในการนำโปรแกรมบัญชีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานทางด้านการจัดทำบัญชี ทำให้รูปแบบการจัดทำบัญชีมีการพัฒนาที่เปลี่ยนแปลงไปช่วยให้การทำบัญชีมีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์เชิงเศรษฐกิจแก่ผู้ใช้งานการเงิน ทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร (วชิรวิทย์ จุลพงษ์สกุล, 2564)

ทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ (Skills for Using Modern Accounting Soft Ware) เป็นความสามารถของผู้ทำบัญชีในการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้กับงานด้านบัญชี ซึ่งผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพสามารถบันทึกและเข้าถึงข้อมูลได้จากทุกที่และหลากหลายอุปกรณ์ เพียงมีอินเทอร์เน็ต อีกทั้งโปรแกรมบัญชียังสามารถประมวลผลได้แบบ Real Time และสามารถเรียกดูรายงานทางการเงินได้ทันที นอกจากนี้ยังมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ป้องกันการเข้าถึงข้อมูลในการเข้าสู่ระบบด้วยรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านอีกด้วย (นฤมล เพ็งจันทร์ และสุวิทย์ ไวยทิพย์, 2565) ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพมีความสามารถในการนำโปรแกรมบัญชีสมัยใหม่มาใช้ในการจัดทำบัญชีบนระบบคลาวด์หรือระบบออนไลน์ นอกจากนี้ระบบบัญชีออนไลน์ยังทำให้มีข้อมูลธุรกิจที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในกิจการ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานมากขึ้น (ชฎาพา สุขสมัย, 2563) ยิ่งไปกว่านั้นสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ ก็ได้ส่งเสริมและผลักดันให้ผู้ประกอบการ ผู้ทำบัญชี และสำนักงานบัญชีนำเทคโนโลยีทางบัญชีมาใช้ในกิจการ (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2564) สำนักงานบัญชีคุณภาพจึงจำเป็นต้องมีผู้จัดทำบัญชีที่มีทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 1) ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 2) ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคลาวด์ในการเก็บข้อมูล 3) ด้านการประมวลผลรายการค้าสมัยใหม่ และ 4) ด้านการมุ่งเน้นรายงานทางการเงินเชิงบูรณาการ ดังนั้นสำนักงานบัญชีคุณภาพจึงจำเป็นต้องมีผู้ทำบัญชีที่มีความสามารถเพื่อทำให้การนำโปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ มาใช้ในการจัดทำบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพต่อไป

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Operational Efficiency) เป็นผลการปฏิบัติงานจากการนำเทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีที่มีความทันสมัยมาใช้ในองค์กรให้เกิดเป็นประโยชน์สูงสุด ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กร

บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงความทันต่อเวลา มีการรายงานผลอย่างถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ (หทัยรัตน์ คำฟั่น และจิราภรณ์ พงศ์พัฒนนะ, 2560) ทั้งนี้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางการเงินที่ดียังช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งผู้บริหารสามารถนำข้อมูลรายงานทางการเงินไปใช้ในการตัดสินใจและวางแผนการดำเนินงาน และใช้ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจได้ จึงต้องให้ความสำคัญในการเรื่องการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี เพื่อให้งบการเงินถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (จุฑารัตน์ คุณทุม และคณะ, 2561) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน 2) ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน 3) ด้านความเชื่อถือได้ของงบการเงิน 4) ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหากสำนักงานบัญชีคุณภาพมีองค์ประกอบตามที่ระบุข้างต้นจะทำให้สำนักงานบัญชีคุณภาพ มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

สำนักงานบัญชีคุณภาพ (Certified Accounting Practice) เป็นการให้บริการจัดทำบัญชีในรูปแบบสำนักงานที่มีโครงสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ชัดเจน และมีประสบการณ์การจัดทำบัญชีไม่น้อยกว่า 5 ปี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564) ซึ่งสำนักงานบัญชีคุณภาพจะต้องมีผู้จัดทำบัญชีที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านบัญชี มีทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีที่ทันสมัยเพื่อช่วยในการจัดทำงบการเงิน จะทำให้สำนักงานบัญชีคุณภาพมีความน่าเชื่อถือ อีกทั้งยังได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าในการปฏิบัติงานที่มีความถูกต้อง แม่นยำ และสามารถนำตัวเลขทางบัญชีไปบริหารจัดการวางแผนงานทางธุรกิจต่อไปได้ กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีโครงการรับรองคุณภาพตามประกาศหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2564 และแนวคิดข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่ใช้เป็นหลักเกณฑ์ ในการกำกับและพัฒนาสำนักงานบัญชีให้มีการจัดทำบัญชีให้แก่ผู้ประกอบการให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564) นอกจากนี้การที่ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพได้รับการพัฒนาส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานที่ดีมีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้มีข้อมูลทางการเงินที่มีคุณภาพน่าเชื่อถือ อันเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา ผลกระทบของทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะทดสอบว่าทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ หรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บข้อมูลจากสำนักงานบัญชีคุณภาพ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาความสามารถผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

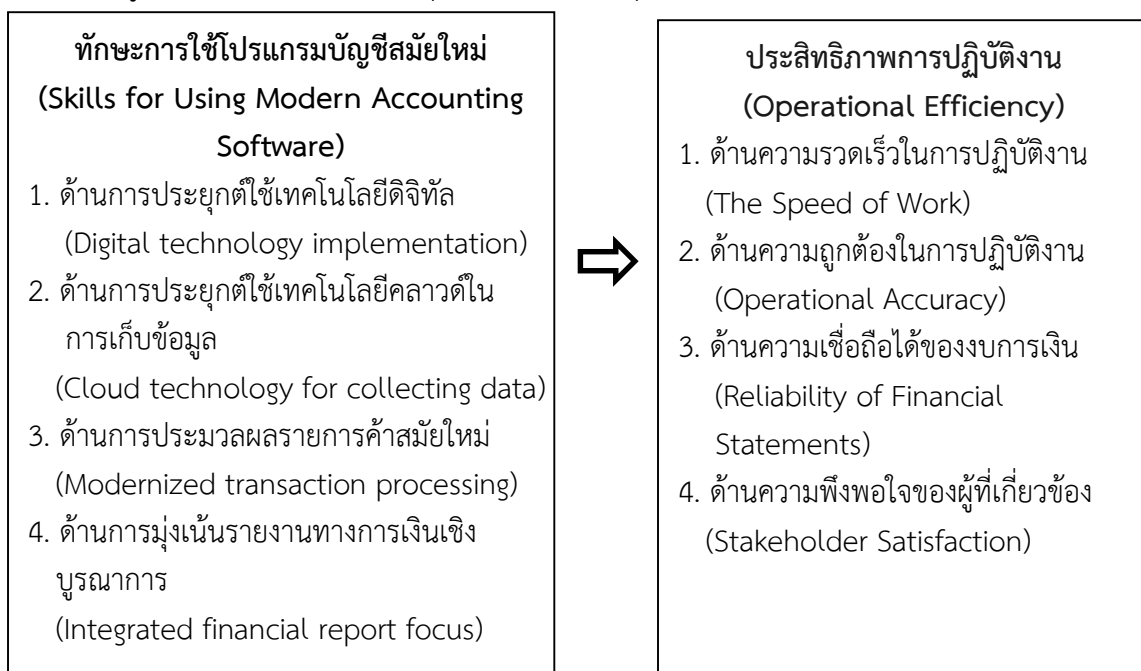
1. เพื่อศึกษาทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ

สมมติฐานการวิจัย

1. ทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่มี ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ
2. ทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่มี ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคลาวด์ในการเก็บข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ
3. ทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่มี ด้านการประมวลผลรายการค้าสมัยใหม่ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ
4. ทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่มี ด้านการมุ่งเน้นรายงานทางการเงินเชิงบูรณาการมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เรื่อง ผลกระทบของทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ สามารถสรุปกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ที่มา : ของ วรณพร เลิศสหพันธ์ และคณะ(2563),
วิยะดา สุวรรณเพชร และคณะ (2563) และ โชษิตา
คล้ายศรี และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์ (2564)

ที่มา : ของ หทัยรัตน์ คำฟั่น และจิราภรณ์
พงศ์พันธ์พัฒนนะ (2560), นครศ เพ็ชรมณี
(2561) และ สุภาภรณ์ ทับเทศ และฉัตรพล
มณีกุล (2563)

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สำนักงานบัญชีคุณภาพ จำนวนทั้งหมด 166 แห่ง สำนักงานบัญชีคุณภาพละ 1 ท่าน โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับประชากรทั้งหมด ได้รับการตอบกลับจำนวน 86 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 51.81 (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2566)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างตามความมุ่งหมาย และกรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดขึ้นโดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ด้านการจัดทำบัญชี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ประกอบด้วย ระยะเวลาการประกอบกิจการ ขนาดของกิจการ จำนวนผู้ช่วยทำบัญชี คุณวุฒิของผู้ช่วยทำบัญชี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยครอบคลุมเนื้อหาของทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล จำนวน 5 ข้อ ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคลาวด์ในการเก็บข้อมูล จำนวน 5 ข้อ ด้านการประมวลผลรายการค้าสมัยใหม่ จำนวน 5 ข้อ และด้านการมุ่งเน้นรายงานทางการเงินเชิงบูรณาการ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยครอบคลุมเนื้อหาของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านความเชื่อถือได้ของงบการเงิน จำนวน 3 ข้อ และด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ข้อ

แบบสอบถามชุดนี้ได้มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์โดยใช้ข้อคำถามในแบบสอบถามฉบับนี้ มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 ซึ่งมีค่า IOC มากกว่า 0.5 ถือว่าข้อคำถามมีความเที่ยงตรงและครอบคลุมวัตถุประสงค์และคำนิยามการวิจัยซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้มีค่า IOC ด้านทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ และด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 จึงถือว่ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและสามารถนำไปใช้ได้ และการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหาสารคามเรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2566 เลขที่การรับรอง : 461-482/2566 ผู้วิจัยพิทักษ์สิทธิ์ของประชากรทั้งหมด โดยข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้จะถูกเก็บเป็นความลับ ไม่มีการระบุหรือเชื่อมโยงถึงผู้วิจัยและผู้เกี่ยวข้องงานวิจัยนำเสนอในภาพรวมและใช้ประโยชน์ในการศึกษาและการดำเนินงานเท่านั้นการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยทำการทดสอบหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.412 - 0.899 และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.707 - 0.942

สอดคล้องกับ สมบัติ ท้ายเรือคำ (2552: 90) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกมีค่ามาก 0.40 เป็นที่ยอมรับได้

การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Crobach) ด้านทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.753 – 0.805 และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.780 - 0.818 ซึ่งเป็นการหาค่าแต่ละด้าน ซึ่งสอดคล้องกับ Hair และคณะ (2006) ได้นำเสนอว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่ามากกว่า 0.7 เป็นค่าที่ยอมรับได้ สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการดังนี้

3.1 ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม ตามจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.2 ขออนุญาตจากคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยแนบสำเนาพร้อมกับแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สำนักงานบัญชีคุณภาพ จำนวน 166 ฉบับ เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3.3 ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามถึงสำนักงานบัญชีคุณภาพ จำนวน 166 ฉบับ ตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2566 ตามชื่อ ที่อยู่ โดยแนบซองจดหมายตอบกลับไปด้วยพร้อมกับแบบสอบถาม เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบกลับทางไปรษณีย์ภายใน 15 วัน หลังจากได้รับแบบสอบถาม

3.4 เมื่อครบตามระยะเวลา 15 วัน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 43 ฉบับ จึงได้รอแบบสอบถามเพิ่มเติม เมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2566 ครบกำหนดระยะเวลา 30 วัน ได้รับแบบสอบถามกลับมาอีก 15 ฉบับ มีแบบสอบถามตอบกลับมารวม 58 ฉบับ ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการสอบถามทางโทรศัพท์ไปยังผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ตอบ และดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามทาง E-mail อีกครั้ง เพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลและความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอีกครั้ง เมื่อวันที่ 15 มกราคม 2567 ได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 28 ฉบับ รวมทั้งหมด 86 ฉบับ รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 45 วัน

3.5 ตรวจสอบความสมบูรณ์ ความครบถ้วนในเนื้อหาของแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับมาทั้งสิ้น 86 ฉบับ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด โดยแบบสอบถามทั้งหมด 86 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 51.81 ของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar & Day (2010)

3.6 เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อทดสอบทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

สมการ $OE = DTI + CTD + MTP + IFR$

เมื่อ OE แทน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม

DTI แทน ทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

CTD แทน ทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคลาวด์ในการเก็บข้อมูล

MTP แทน ทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ ด้านการประมวลผลรายการค้าสมัยใหม่

IFR แทน ทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ ด้านการมุ่งเน้นรายงานทางการเงินเชิงบูรณาการ

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 45 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สถานภาพสมรส และประสบการณ์ด้านการจัดทำบัญชี 16 - 20 ปี

2. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการประกอบกิจการมากกว่า 15 ปี ขนาดของกิจการเป็นขนาดใหญ่ จำนวนผู้ช่วยทำบัญชี มากกว่า 6 คน และคุณสมบัติของผู้ช่วยทำบัญชี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

3. ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคลาวด์ในการเก็บข้อมูล ด้านการประมวลผลรายการค้าสมัยใหม่ และด้านการมุ่งเน้นรายงานทางการเงินเชิงบูรณาการ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน และด้านความเชื่อถือได้ของงบการเงิน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ของทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ

ตัวแปร	OE	DTI	CTD	MTP	IFR	VIFs
$\bar{x}$	4.56	4.48	4.49	4.19	4.25	
S.D.	0.41	0.48	0.46	0.42	0.52	
OE	-	0.657*	0.574*	0.527*	0.628*	
DTI		-	0.520*	0.491*	0.615*	1.514
CTD			-	0.305*	0.510*	1.396
MTP				-	0.390*	1.724
IFR					-	2.076

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ ทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ มีค่าตั้งแต่ 1.396 – 2.076 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน แต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black, 2006: 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ ในแต่ละด้าน พบว่า ความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม (OE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.527 – 0.657 จากนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม (OE) ได้ดังนี้

$$OE = 0.713 + 0.323DTI + 0.255CTD + 0.127MTP + 0.169IFR$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม (OE) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 27.462$; $p > 0.000$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ 0.585 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่แต่ละด้านกับตัวแปรตามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม (OE) ปรากฏผลดังตาราง 2

ตารางที่ 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ

ทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ (SMA)	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม (OE)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.713	0.395	1.803	0.076
ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (DTI)	0.323	0.079	4.099	0.000*
ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคลาวด์ในการเก็บข้อมูล (CTD)	0.255	0.080	3.196	0.002*
ด้านการประมวลผลรายการค้าสมัยใหม่ (MTP)	0.127	0.097	1.312	0.194
ด้านการมุ่งเน้นรายงานทางการเงินเชิงบูรณาการ (IFR)	0.169	0.086	1.968	0.053
$F = 27.462$ $p = 0.000$ $Adj R^2 = 0.585$				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ (SMA) ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (DTI) และด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคลาวด์ในการเก็บข้อมูล (CTD) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม (OE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 และ 2 สำหรับทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ (SMA) ด้านการประมวลผลรายการค้าสมัยใหม่ (MTP) และด้าน

การมุ่งเน้นรายงานทางการเงินเชิงบูรณาการ (IFR) ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม (OE) จึงปฏิเสธสมมติฐาน 3 และ 4

อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ โดยรวมและรายด้าน ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคลาวด์ในการเก็บข้อมูล ด้านการประมวลผลรายการค้าสมัยใหม่ และด้านการมุ่งเน้นรายงานทางการเงินเชิงบูรณาการ อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ เป็นการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้กับงานด้านบัญชีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือ Cloud Computing สามารถบันทึกข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมีการเชื่อมต่อกับระบบฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ตที่อยู่ของระบบที่ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อช่วยให้ข้อมูลมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ช่วยในการจัดทำบัญชีและรายงานข้อมูลทางการเงิน ช่วยในการประมวลผลข้อมูลที่ดี และนำไปใช้ในการตัดสินใจด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การนำเทคโนโลยีของการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความเชื่อถือได้ของงบการเงิน อยู่ในระดับมากที่สุด และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม และรายด้าน ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีจากการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้งานที่ได้ข้อมูลทางการบัญชีที่ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้ใช้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นในข้อมูล สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ประกอบการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสำเร็จจากกระบวนการดำเนินงานด้านบัญชีจนเกิดการบรรลุเป้าหมาย โดยมีบุคคลที่มีความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรและทันระยะเวลาที่กำหนด มีวิธีการทำงานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงาน และลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยให้เสียทรัพยากรน้อยที่สุด และได้ผลลัพธ์ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ ควรให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านบัญชี โดยการนำทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ที่มีใช้งานผ่านระบบคลาวด์หรือระบบออนไลน์ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ ควรให้ความสำคัญกับทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ทุกด้านเพื่อให้ผู้ทำบัญชีมีความรู้ ความสามารถในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ได้อย่างคล่องแคล่วจะส่งผลให้สำนักงานบัญชีได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า และได้รับความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาผลกระทบของทักษะการใช้โปรแกรมบัญชีสมัยใหม่ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยใช้ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ จะทำให้ผลการวิจัยมีหลายหลายมุมมองจะช่วยให้มีใช้ข้อมูลจากการวิจัยนำข้อมูลไปใช้ให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้ศึกษางานวิจัย

2.2 ควรศึกษาตัวแปรอิสระด้านอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น การนำเทคโนโลยี Blockchain มาใช้ในงานบัญชี ความสามารถในการเลือกใช้โปรแกรมบัญชี ทักษะด้านวิชาชีพบัญชี เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการทำบัญชีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2564). **ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี**. สืบค้น 1 มิถุนายน 2566, จาก https://www.dbd.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6707.
- จุฑารัตน์ คุณทุม และคณะ. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางวิชาชีพบัญชีกับประสิทธิภาพการทำงานของ ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ส่วนราชการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. ใน **การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือครั้งที่ 18 และลำปางวิจัย ครั้งที่ 4**.
- ชฎาพา สุขสมัย. (2563). **เทคโนโลยีกับการบัญชีในยุค 4.0**. สืบค้น 1 มิถุนายน 2566, จาก <https://www.daa.co.th/en/news/audit-news/item/219>.
- โชษิตา คลายศรี และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธุ์. (2564). นวัตกรรมเทคโนโลยีและสารสนเทศส่งผลต่อการพัฒนา บุคลากรทางบัญชีขององค์กรและประสิทธิภาพในงานบัญชีของผู้ทำบัญชีในเขตกรุงเทพและปริมณฑล. **วารสารมหาจุฬานาครพรรณ์**, 8(8), 106-119.
- ณฐมน พิจิตรไพรวัลย์, ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล และฐิตาภรณ์ สีนจัญญศักดิ์. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ และตัดสินใจ เลือกใช้ระบบบัญชีออนไลน์ผ่านเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้ง. **วารสารวิชาชีพบัญชี**, 13(37), 73-83.
- ธรรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธุ์. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยใช้หลักอิทธิบาท 4 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. **วารสารมหาจุฬานาครพรรณ์**, 6(10), 5079-5091.
- นเศรษฐ เพ็ชรเมธ. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติที่บ้าน**
กรณีศึกษา : บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นฤมล เพ็งจันทร์ และสุวิทย์ ไวยทิพย์. (2565). ประสิทธิภาพของระบบบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ที่ส่งผลต่อ การตัดสินใจของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. **วารสารบริหารธุรกิจและ นวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร**, 1(1), 21-35.
- วชิรวิทย์ จุลพงษ์สกุล. (2564). **การศึกษาองค์ประกอบคุณภาพของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย**. สารนิพนธ์ปริญญาสาขาวิชาการบัญชี, วิทยาบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิต.

- วรรณพร เลิศสหพันธ์. (2563). ผลกระทบของระบบสารสนเทศทางการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อการปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชีของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. **วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี**, 2(5), 59-72.
- วิยะดา สุวรรณเพชร และคณะ. (2563). ผลกระทบของทักษะทางการบัญชีดิจิทัลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. **วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี**, 2(6), 33-46.
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2564). **สภาวิชาชีพบัญชีเชิญชวน SMEs ไทย สมัครใช้ Cloud Accounting Software สำหรับธุรกิจ SMEs ตามเกณฑ์ที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนด**. สืบค้น 1 มิถุนายน 2566, จาก <https://www.tfac.or.th/Article/Detail/141249>.
- หทัยรัตน์ คำฟั่น และ จีราภรณ์ พงศ์พันธุ์พัฒนนะ. (2560). วิสัยทัศน์ทางบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือของประเทศไทย. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 11(2), 135-146.
- Aaker, D.A., Kumar, V. & Day, G.S. (2010). **Marketing Research** (7th ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Black, K. (2006). **Business statistics for contemporary decision making** (4th ed.). New York: John Wiley & Sons..
- Hair, J.F., Black, W.C. & Erson, R.E. (2006). **Multivariate Data Analysis** (6th ed.). New Jersey: Pearson.

อิทธิพลของทักษะในการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
THE INFLUENCE OF WORKPLACE SKILLS ON BOOKKEEPER JOB PERFORMANCE
IN THE NORTHEAST

ลลิตา พิมพ์า¹

¹คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

Lalita Pimta¹

¹Accounting Faculty of Business Administration and Accounting, Roi Et Rajabhat University

(Received: January 3, 2024; Revised: August 14, 2024; Accepted: January 16, 2025)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบอิทธิพลของทักษะในการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (N = 285) มีเพียง 240 คนที่ตอบแบบสอบถามและทำการประเมินระดับทักษะในการทำงานและผลการปฏิบัติงานในแต่ละประเด็นคำถามในแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ข้อมูลถูกนำมาวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุเชิงเส้นตรง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทักษะในการทำงานโดยรวม ด้านเทคนิค และด้านการคิดเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีผลการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพผลงาน และด้านปริมาณผลงานอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่า ทักษะในการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านการคิดมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ทักษะในการทำงาน, ผลการปฏิบัติงาน, ผู้ทำบัญชี

ABSTRACT

The purpose of this research was to investigate the influence of workplace skills on the job performance of accountants in Northeast Thailand (N = 285). Only 240 respondents rated their workplace skills and job performance in each item of the questionnaire. The data was analyzed using correlation and linear multiple regression analysis. The results revealed that the samples who had the highest workplace skills, technical skills, conceptual skills, and interpersonal skills had high job performance. They were found to have superior methodology, quality, and quantity of work. Therefore, the results revealed that interpersonal skills and conceptual skills influenced the overall job performance of accountants the most with a value of $p \leq 0.05$.

Keywords: Workplace Skills, Job Performance, Accountants

บทนำ

ในปัจจุบันโลกเริ่มเข้าสู่ยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลที่เทคโนโลยีไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนการทำงานเช่นที่ผ่านมา แต่ได้หลอมรวมเข้ากับชีวิตประจำวันของคนและเปลี่ยนโครงสร้างรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ เช่น การผลิต การบริการ การจัดจำหน่าย เป็นต้น (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2559)

ทำให้ทุกอาชีพล้วนต้องปรับตัวให้ทันกระแสโลก ธุรกิจต้องแข่งขันกันด้วยความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม ธุรกิจที่ตัดสินใจได้เร็วกว่าย่อมได้โอกาสมากกว่า (MyAccount, 2019)

ข้อมูลสารสนเทศทางบัญชี ถือเป็นส่วนประกอบอันสำคัญต่อการนำไปใช้ในการตัดสินใจและการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจ (จันทปภา ปุณยวิจิตรโรจน์, ศรีณยา เลิศพุทธรักษ์ และ ชีรวัฒน์ หังสพฤกษ์, 2563) ทั้งนี้ นอกจากจะช่วยบอกสถานะการเงินในปัจจุบันของธุรกิจแล้วยังสามารถบอกทิศทางการเงินในอนาคตได้อีกด้วย (Accrevo, 2022) งานบัญชีจึงเปรียบเป็นหัวใจหลักขององค์กร (Amtaudit, 2023) ส่วนผู้ทำบัญชี เป็นผู้มีความรู้ที่ปฏิบัติงานด้านบัญชีหรือมีหน้าที่บันทึกและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศทางบัญชีเกี่ยวกับการเงินประจำวันเพื่อการนำรายงานและเหตุการณ์ทางการเงินมาจดบันทึก จัดหมวดหมู่ สรุปผล และวิเคราะห์ ตีความอย่างมีหลักเกณฑ์ตามความต้องการของฝ่ายบริหาร (บุษรา จันทร์ลอย, ฐานันธริน โฆษิตถนิม และนิพนธ์ภา บุญช่วย, 2565) ดังนั้น ผู้ทำบัญชี ต้องพัฒนาความรู้ด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีหรือความรู้ข้ามศาสตร์มากขึ้น และพัฒนาทักษะด้านอื่น ๆ เพื่อช่วยให้การทำงานและการบริหารงานมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะการสื่อสาร ทักษะความร่วมมือ ทักษะการคิดสร้างสรรค์ ทักษะการคิดเป็นเหตุเป็นผล ทักษะชีวิต เป็นต้น (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2559)

ทักษะในการทำงาน (Workplace Skills) เป็นความสามารถและความชำนาญเฉพาะของแต่ละบุคคลในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงาน (ภัทราจิตร แสงสว่าง และวิญญู วีระนนทาเวทย, 2558) ทักษะในการทำงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้ทำบัญชีต้องมุ่งเน้นทักษะในการทำงานโดยการฝึกฝนทักษะอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในการทำงานตามความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ศศิธร ภูสีฤทธิ์, 2556) โดยทักษะที่ต้องมีหรือต้องได้รับการพัฒนา ก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน ประกอบด้วย 3 ทักษะหลัก ได้แก่ 1) ทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี 2) ทักษะการคิดและการตัดสินใจ และ 3) ทักษะการสร้างสัมพันธ์และการทำงานร่วมกับผู้อื่น (กานดา จันทร์แย้ม, 2565) และทักษะที่จำเป็นของผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคนิค ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการคิด (Katz, 1995) นอกจากนี้ บริษัทต่าง ๆ ยังต้องการผู้ทำบัญชีที่มีความพร้อมในการทำงาน คือ มีความรู้และความเข้าใจในการทำงาน และให้ความสำคัญกับทักษะการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์เป็นอย่างมาก (Hayes, Freudenberg and Delaney, 2022)

อย่างไรก็ตาม ยังคงมีช่องว่างความคาดหวังของตลาดแรงงานกับความสามารถผู้ทำบัญชีคือ ผู้ทำบัญชียังขาดทักษะทั่วไป เช่น การทำงานเป็นทีม ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านการแก้ปัญหา (Alsughayera & Alsultanb, 2023) ซึ่งนายจ้างส่วนใหญ่ต้องการผู้ทำบัญชีมีอาชีพที่มีคุณลักษณะเกี่ยวกับทักษะขององค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ คุณลักษณะต่างๆ ได้แก่ ทักษะทางสติปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร และด้านส่วนบุคคล และเมื่อคำนึงถึงทักษะทางด้านวิชาชีพแล้ว ผู้ทำบัญชีมีอาชีพจะต้องมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะการทำงานเป็นทีม มีความรับผิดชอบ มีทักษะการวิเคราะห์ มุ่งมั่นที่จะเรียนรู้ และทักษะการเขียนรายงาน (Andrews & Higson, 2008; Barišić, Novak & Sever Mališ, 2022)

การวิจัยครั้งนี้ จึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะในการทำงาน (Workplace Skills) ตามแนวคิดของ Katz (1995) ได้แก่ ด้านเทคนิค (Technical Skills) ด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Skills) และด้านการคิด (Conceptual Skills) กับผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) ได้แก่ ด้านคุณภาพผลงาน (Quality of Work) ด้านปริมาณผลงาน (Quantity of Work) และด้านการปฏิบัติงาน (Methodology of Work) (ภัทราจิตร แสงสว่าง และวิญญู วีระนนทาเวทย, 2558) และ (สร้อยญา จันทร์ชูสกุล และพินดา วราสุนันท์, 2563;

สภาวิชาชีพบัญชี, 2564) เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ทำบัญชีได้รับทราบถึงทักษะที่จำเป็นต่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและมีทิศทางในการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่องที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับทักษะในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อทดสอบอิทธิพลของทักษะในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือจากฐานข้อมูลสำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนการทำบัญชีของผู้ทำบัญชีกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2566 ถึง 10 สิงหาคม พ.ศ. 2566 และผู้ทำบัญชีต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 โดยฐานข้อมูลดังกล่าวมีจำนวนสำนักงานบัญชีทั้งสิ้น 285 สำนักงาน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้ทำบัญชีจากแต่ละสำนักงาน ๆ ละ 1 คน ดังนั้น มีกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 285 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ทำการสร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 ประเด็นคำถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 การประเมินระดับทักษะในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 ประเด็นคำถาม โดยครอบคลุมถึงเนื้อหาทักษะในการทำงาน มี 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเทคนิค ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการคิด ด้านละ 5 ประเด็นคำถาม

ส่วนที่ 3 การประเมินระดับผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 ประเด็นคำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหาผลการปฏิบัติงาน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพผลงาน ด้านปริมาณผลงาน และด้านการปฏิบัติงานด้านละ 5 ประเด็นคำถาม

ลักษณะแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และ 3 ใช้มาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) โดย 5 คะแนน = มากที่สุด 4 คะแนน = มาก 3 คะแนน = ปานกลาง 2 คะแนน = น้อย และ 1 คะแนน = น้อยที่สุด และใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายระดับของค่าเฉลี่ยดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.54 - 3.50 อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 อยู่ในระดับน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ส่วน ซึ่งทางผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 285 ชุด เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและส่งกลับคืนไปยังผู้วิจัยทางไปรษณีย์ภายใน 15 วัน หลังจากได้รับแบบสอบถามแล้ว

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับทักษะในการทำงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และระดับผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 การทดสอบอิทธิพลของทักษะในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) ประกอบด้วย การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุเชิงเส้นตรง (Linear Multiple Regression Analysis) ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$\text{สมการ JPI} = \beta_0 + \beta_1 (\text{TSS}) + \beta_2 (\text{HSM}) + \beta_3 (\text{CSP})$$

เมื่อ JPI แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานโดยรวม

TSS แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะในการทำงานด้านเทคนิค

HSM แทน เฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะในการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์

CSP แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะในการทำงานด้านการคิด

5. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ต้องผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) รวมถึงความเหมาะสมของภาษาและความสอดคล้องในข้อความกับวัตถุประสงค์และนิยามตัวแปร ซึ่งใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence; IOC) ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 และคัดเลือกข้อคำถามเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปมาใช้ (Rorinelli and Hambleton, 1977) ส่วนการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการของครอนบาช (Cronbach, 1951) เพื่อวัดระดับความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงแล้วไปทำการทดลองใช้ (Try-Out) กับผู้ทำบัญชี จำนวน 30 คนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง และนำผลที่ได้มาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha) ซึ่งผลปรากฏว่าตัวแปรทุกตัวมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ไม่น้อยกว่า 0.70 คือได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาชทั้งหมดเท่ากับ 0.976 ดังนั้น สรุปได้ว่าแบบสอบถามที่นำไปใช้มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่นได้เพียงพอจะนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ผลการวิจัย

จากการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง 285 คน มีการทำแบบสอบถามและตอบกลับ จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 84.21 และเมื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวน 240 คน เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 77.50) อายุ 25-30 ปี (ร้อยละ 45.80) สถานภาพ โสด (ร้อยละ 54.20) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 63.70) ประสบการณ์ในการทำงานบัญชี 3-6 ปี (ร้อยละ 35.40) รายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท (ร้อยละ 39.20) สำหรับระดับทักษะในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ผลแสดงในตารางที่ 1 และระดับของผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ผลแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับทักษะในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง (N = 240)

ทักษะในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านเทคนิค	4.58	0.21	มากที่สุด	1
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.50	0.22	มาก	3
3. ด้านการคิด	4.51	0.25	มากที่สุด	2
รวม	4.53	0.12	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 จะเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับทักษะในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53) เมื่อพิจารณาด้านเทคนิค ($\bar{X}$ = 4.58) และด้านการคิด ($\bar{X}$ = 4.51) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X}$ = 4.50) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง (N = 240)

ผลการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านคุณภาพผลงาน	4.49	0.26	มาก	2
2. ด้านปริมาณผลงาน	4.48	0.23	มาก	3
3. ด้านการปฏิบัติงาน	4.50	0.21	มาก	1
รวม	4.49	0.15	มาก	

จากตารางที่ 2 จะเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.49) เมื่อพิจารณาด้านต่างๆ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 4.50) ด้านคุณภาพผลงาน ($\bar{X}$ = 4.49) และด้านปริมาณผลงาน ($\bar{X}$ = 4.48) อยู่ในระดับมาก

สำหรับผลการวิเคราะห์ทดสอบอิทธิพลของทักษะในการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง แสดงในตารางที่ 3 และ 4

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของทักษะในการทำงานและผลการปฏิบัติงานโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง (N = 240)

ตัวแปร	ผลการปฏิบัติงาน	ด้านเทคนิค	ด้านมนุษยสัมพันธ์	ด้านการคิด	$\bar{x}$	S.D.	VIF
ผลการปฏิบัติงาน	-	0.002	0.093	0.189*	4.49	0.15	
ด้านเทคนิค		-	0.011	0.142*	4.58	0.21	1.022
ด้านมนุษยสัมพันธ์			-	0.185*	4.50	0.23	1.037
ด้านการคิด				-	4.51	0.25	1.058

จากตารางที่ 3 จะเห็นว่า มีเพียงทักษะในการทำงานในด้านการคิดซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันกับผลการปฏิบัติงานรวมซึ่งเป็นตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังพบว่า ทักษะในการทำงานในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงหลายตัวแปรในการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุเชิงเส้นตรง (Multicollinearity) จะทำให้ความแปรปรวนของค่าสัมประสิทธิ์ของสมการมีค่าเพิ่มขึ้น แต่จะทำให้ความน่าเชื่อถือของสมการลดลง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องทำการทดสอบภาวะร่วมเส้นตรงหลายตัวแปร โดยใช้ค่าปัจจัยการขยายตัวของความแปรปรวน (Variance Inflation Factor; VIF) ปรากฏว่าค่า VIF ของทักษะในการทำงาน ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ มีค่าตั้งแต่ 1.022 - 1.058 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงหลายตัวแปร (Black, 2006) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทักษะในการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ผลการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.002 - 0.093

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุเชิงเส้นตรง ทดสอบอิทธิพลของทักษะในการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง (N = 240)

ทักษะในการทำงาน	ผลการปฏิบัติงาน โดยรวม (JPI)		β	t	p-value
	B	S.E.			
ค่าคงที่	3.595	0.341		10.542	0.000*
ด้านเทคนิค	0.026	0.047	0.035	0.546	0.585
ด้านมนุษยสัมพันธ์	0.091	0.044	0.133	2.070	0.040*
ด้านการคิด	0.134	0.040	0.218	3.350	0.001*

R = 0.232, R² = 0.054, Adjusted R² = 0.042, Standard Error of Estimate = 0.150, F = 5.194 and p = 0.002

*p ≤ 0.05

จากตารางที่ 4 จะเห็นว่า ทักษะในการทำงานด้านเทคนิค ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการคิด สามารถร่วมกันทำนายตัวแปรตามอย่างผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 4.20 ($F = 5.194, p = 0.002$) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานโดยรวมกับตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร มีค่าเท่ากับ 0.232 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการทำนายเท่ากับ 0.150 โดยตัวแปรทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นในการพยากรณ์ร้อยละ 5.40 ($R^2 = 0.054$) ทักษะในการทำงานด้านการคิดมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวม ($\beta_3 = 0.218, p \leq 0.05$) รองลงมาคือ ทักษะในการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวม ($\beta_2 = 0.133, p \leq 0.05$) ดังนั้น ผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐาน H2 และ H3 และทักษะในการทำงานด้านเทคนิค ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวม ($\beta_1 = 0.035, p > 0.05$) ของกลุ่มตัวอย่าง

อภิปรายผล

ในการประเมินทักษะในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับทักษะในการทำงานโดยรวม ด้านเทคนิค และด้านการคิดอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญกับการวางแผนในการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่ประยุกต์ใช้กับงานทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อทราบถึงปัญหาและวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหานั้นๆ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขอย่างตรงจุด รวมไปถึงการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน พร้อมเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำกับเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ สร้างทัศนคติและมุมมองเชิงบวกกับการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานได้อย่างบรรลุเป้าหมาย ซึ่งในงานวิจัยของ ภัทราจิตร แสงสว่าง และวิญญู วีระนนทาเวทย์ (2558) และ วรพล จันทะพันธ์ (2563) พบว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และผู้ทำบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบล มีระดับทักษะการทำงานในด้านเทคนิค ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการคิดในระดับมากที่สุด จึงส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานตรงตามเป้าหมายที่กำหนด

ส่วนการประเมินระดับผลการปฏิบัติงานของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีระดับผลการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านคุณภาพผลงาน ด้านปริมาณผลงาน และด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก อาจเป็นไปได้ว่า งานบัญชีมีความสำคัญต่อการนำไปใช้เป็นเครื่องมือทางการบริหารของฝ่ายบริหาร ผู้ทำบัญชีจึงควรต้องใช้ความระมัดระวังและละเอียดรอบคอบอย่างมากในการบันทึก วิเคราะห์ จำแนก และสรุปผลรายงานทางการเงินให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และความเชื่อถือได้ ช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริหารที่ต้องนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากงานวิจัยของ อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2566), ธราพร บุตรสาร, ญาณินท์ ตั้งภิญโญพุดผิคุณ และไตรรงค์ สวัสดิกุล (2561) และ ภัทราจิตร แสงสว่าง และวิญญู วีระนนทาเวทย์ (2558) พบว่า ระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับมาก คุณภาพผลงาน ด้านปริมาณผลงาน และด้านการปฏิบัติงานเช่นกัน

สำหรับการทดสอบอิทธิพลของทักษะในการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุเชิงเส้นตรง พบว่า ทักษะในการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวม อาจเป็นไปได้ว่า ในการปฏิบัติงาน ผู้ทำบัญชีได้ให้ความสำคัญกับการประสานงานภายในองค์กรทุกฝ่ายเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความครบถ้วนประกอบการลงบัญชี มีศาสตร์และศิลป์ในการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน มีมุมมองทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงาน พัฒนาบุคลิกภาพให้มีความเหมาะสมกับการทำงานส่งผลให้รายงานทางการเงินที่สำเร็จมีคุณภาพได้มาตรฐานมีความน่าเชื่อถือและสร้างความเชื่อมั่น เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจของผู้ใช้ข้อมูล โดยผู้ทำบัญชีมีอาชีพควรต้องให้ความสำคัญกับทักษะการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์เป็นอย่างมาก (Andrews and Higson, 2008; Barišić, Novak and Sever Mališ, 2022; Hayes,

Freudenberg and Delaney, 2022) ซึ่งทักษะทางด้านนี้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ทำบัญชี (บุษรา จันทรลอย, ฐนันวริน โฆษิตคณิน และนิกชนิภา บุญช่วย, 2565; พิมพ์ ฉัตรเงิน และกุสุมา คำพิทักษ์, 2563; วรพล จันทะพันธ์, 2563)

ทักษะการทำงานในด้านการคิดมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมของกลุ่มเป้าหมายเช่นกัน อาจเป็นไปได้ว่า ในการปฏิบัติงานผู้ทำบัญชีได้ให้ความสำคัญกับการวางแผนในการทำงานทุกครั้งอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันความผิดพลาดและมุ่งเน้นในการประยุกต์ใช้วิธีการจัดการใหม่ๆ ในกระบวนการทำงาน มีแนวคิดสร้างบรรยากาศการปฏิบัติงานภายใต้ความเสี่ยงและความกดดันจากสภาวะแวดล้อมที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดีส่งผลให้รายงานทางการเงินมีความถูกต้อง ครบถ้วน เที่ยงธรรม และสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาหรือมาตรฐานเวลาที่กำหนดไว้ (สุภารักษ์ สุจारी และพรณทิพย์ อย่างกลิ่น, 2565) และยังมีอิทธิพลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานทางการบัญชี (อรอุชา ด้วงช้าง และประเวศ เพ็ญภูมิกุล, 2561) จนสามารถกล่าวได้ว่าทักษะการทำงานด้านการคิด มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวม (ภัทราจิตร แสงสว่าง และวิญญู วีระนนทาเวทย, 2558)

อย่างไรก็ตาม ในงานวิจัยนี้ทักษะการทำงานในด้านเทคนิค ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวม ประกอบด้วยการใช้ความรู้ วิธีการ เทคนิค เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่จำเป็นในการดำเนินงาน ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ความชำนาญจากประสบการณ์ การศึกษา และการอบรมของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ อาจเป็นไปได้เช่นกันว่า ผู้ทำบัญชีมีทักษะวิชาชีพเป็นทักษะขั้นพื้นฐานที่มีอยู่ในตัวเองในการปฏิบัติงานอยู่เดิม และผู้ทำบัญชีต้องมีการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชี (Continuing Professional Development; CPD) เพื่อคงสถานะความรู้ทางวิชาชีพไว้ตลอดเวลา รวมทั้งต้องเพิ่มพูนความรู้ใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการทำบัญชี ทั้งในปัจจุบัน และอนาคต ซึ่งต้องเข้ารับการอบรมรายชั่วโมงไม่น้อยกว่า 12 ชั่วโมงต่อปีปฏิทิน มีชั่วโมงเพิ่มพูนความรู้ด้านบัญชีไม่น้อยกว่า 6 ชั่วโมง โดยมีสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์และกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากำกับติดตามคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สายฝน อุไร (2565) ที่พบว่า ผู้ทำบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพให้ความสำคัญมากที่สุดคือ สมรรถนะด้านความรู้ความสามารถที่ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องเนื่องจากมาตรฐานการบัญชีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และผลของงานวิจัยนี้คล้ายกันกับของ ภัทราจิตร แสงสว่าง และวิญญู วีระนนทาเวทย (2558) ที่พบว่า ทักษะด้านเทคนิค ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานตามความคาดหวังของผู้ประกอบการในจังหวัดอุบลราชธานี และงานวิจัยของ ปรีศนิ ภายพันธ์ และนธิ เหมมนันต์ (2557) พบว่า ทักษะทางเทคนิคไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชี รวมถึงงานวิจัยของ จันทปภา ปุณยวิทิตโรจน์, ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ และธีรวัฒน์ หังสพฤกษ์ (2563) พบว่า ทักษะทางเทคนิคไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ทำบัญชี

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ค้นพบว่า ทักษะในการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านการคิดมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะในการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ เช่น สร้างทัศนคติและปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นทั้งบุคคลภายนอกและเพื่อนร่วมงานทุกคน และควรพัฒนาทักษะในการทำงานด้านการคิด เช่น การวางแผนในการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ การคิดวิเคราะห์ แยกแยะสาเหตุและปัญหาเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจและพัฒนากระบวนการในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

และจากผลการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพียงเฉพาะผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่อาจอนุมานไปถึงผู้ทำบัญชีในเขตภาคอื่น หรือผู้ทำบัญชีบริษัท ผู้ทำบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นต้น ที่อาจมีบริบทและสภาพแวดล้อมในการทำบัญชีที่แตกต่างกันไป จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อเป็นประโยชน์ต่อวงการวิชาการและวิชาชีพทางการบัญชี หรืออาจทำการศึกษาต่อกับกลุ่มเป้าหมายเดิมซ้ำแต่เป็นทักษะในการทำงานด้านอื่น ๆ เช่น ด้านทักษะการสื่อสาร ด้านความสามารถในการปรับตัว ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ กับตัวแปรผลงาน การปฏิบัติงานอื่น เช่น ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านผลงานได้มาตรฐาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2559). **ความสำคัญของผู้ทำบัญชีต่อธุรกิจในยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล**. สืบค้น 23 เมษายน 2566, จาก <https://www.myaccount-cloud.com/Article/Detail/88467>.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2566). **รายชื่อสำนักงานบัญชีในแต่ละจังหวัด**. สืบค้น 11 มกราคม 2566, จาก https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=469403169.
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2559). **แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม**. สืบค้น 20 กุมภาพันธ์ 2566, จาก http://cio.mhesi.go.th/sites/default/files/document_download_file/1467115019.pdf.
- กานดา จันทรแย้ม. (2565). **ทักษะที่จำเป็นสำหรับเยาวชนเพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานในยุคศตวรรษที่ 21: กรณีศึกษา ภาคใต้ประเทศไทย**. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา*, 17(3), 127-137.
- จันทปภา ปุณยวิจิตรโรจน์, ศรีณยา เลิศพุทธรักษ์ และธีรวัฒน์ หังสพฤกษ์. (2563). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ทำบัญชี**. สืบค้น 25 กันยายน 2566, จาก <https://incbaa.kku.ac.th/img/files/articles/e441d-9.c9-149.pdf>.
- ณัฐภูมิ สิ้นเคราะห์. (2564). **อิทธิพลของทักษะวิชาชีพบัญชีที่มีต่อความพร้อมในการทำงานด้านบัญชีนิติเวชของผู้ทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร**. *ค้นคว้าอิสระปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต, คณะบัญชีมหาวิทยาลัยศรีปทุม*.
- ธราพร บุตรสาร, ญาณินท์ ตั้งภิญโญพุดผิคุณ และไตรรงค์ สวัสดิกุล. (2561). **ผลกระทบของบรรยากาศในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย**. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 37(5), 31-41.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน.
- บุษรา จันทรลอย, ฐนันวริน โฆษิตคณิน และนิกษนิภา บุญช่วย. (2565). **ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ทำบัญชีในธุรกิจนำเข้าและส่งออกที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในประเทศไทย**. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 3(1), 139-152.
- ปรัศนี กายพันธ์ และนธิ เหมมันต์. (2557). **ผู้ทำบัญชีไทยกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน**. *วารสารการจัดการ*, 3(3), 14-21.
- พิมพ์ ฉัตรเงิน และกุสุมา คำพิทักษ์. (2563). **ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะวิชาชีพและแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง**. *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 6(2), 162-171.

- ภัทรจิตร แสงสว่าง และวิญญู วีระนนทาเวทย. (2558). ความคาดหวังของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย: กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี. **วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ**, 25(2), 55-70.
- รวิวรรณ อรรถกรวิกรัย. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของผู้ทำบัญชี ความรู้ความสามารถตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศและความสำเร็จในสายงานบัญชี: กรณีศึกษา ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. งานนิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วรพล จันทะพันธ์. (2563). ผลกระทบของทักษะผู้ทำบัญชีคุณภาพที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ทำบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วสันต์ ครอบมี, ปุณยวีร์ ยังดี และพุดิสสรค์ เกตุมรรค. (2563). ผลกระทบของทักษะผู้ทำบัญชียุคดิจิทัลที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบริการด้านบัญชีจังหวัดเชียงใหม่. **วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้**, 2(1), 67-86.
- วินัย ปณิธานรักษ์ชัย. (2563). อิทธิพลของทักษะด้านภาษาการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ทางอีเมลของผู้ทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. **วารสารมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**, 7(2), 121-131.
- ศศิธร ภูสีฤทธิ. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สร้อยญา จันทรชูสกุล และ พินดา วราสุนันท์. (2563). การประเมินทักษะการปฏิบัติ: จากหลักการสู่แนวทางการปฏิบัติ. **วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**, 26(2), 36-56.
- สายฝน อุไร. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพบัญชีกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์**, 14(1), 49-68.
- สุภารักษ์ สุจารี และพรรณทิพย์ อย่างกลั่น. (2565). อิทธิพลของทักษะนักตรวจสอบภาษีที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. **วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 5(4), 1529-1545.
- อนงค์วรรณ อุปประดิษฐ์. (2566). ระบบการควบคุมภายในที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีจังหวัดลำปาง. **วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง**, 6(1), 138-153.
- อรอุษา ดั่งช้าง และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชีของผู้ทำบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี**, 12(28), 223-230.
- อลงกรณ์ มีสุทธา และสุมิตร สัจญกร. (2551). การประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินโดยใช้ Competency. พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- Accrevo. (2022). บัญชีและข้อมูลทางบัญชีมีความสำคัญอย่างไรกับธุรกิจ?. สืบค้น 1 มีนาคม 2566, จาก <https://www.accrevo.com/articles/item/315>.

- Alsughayera, S.A., & Alsultanb, N. (2023). Expectations Gap, Market Skills, and Challenges of Accounting Education in Saudi Arabia. **Journal of Accounting, Finance and Auditing Studies**, 9(1), 22-60.
- Amtaudit. (2023). **งานบัญชีหัวใจหลักขององค์กร**. สืบค้น 1 มีนาคม 2566, จาก https://www.amtaudit.com/view_news.php?id=283.
- Andrews, J., & Higson, H. (2008). Graduate Employability, ‘Soft Skills’ Versus ‘Hard’ Business Knowledge: A European Study. **Higher Education in Europe**, 33(4), 411-422.
- Barišić, I., Novak, A., & Sever Mališ, S. (2022). Skills Required of Professional Accountants: Evidence from Labour Market in Croatia. **Ekonomski Vjesnik/Econviews**, 35(2), 383-396.
- Black, K. (2006). **Business Statistics for Contemporary Decision Making** (7th ed.). USA: John Wiley & Sons.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. **Psychometrika**, 16(3), 297-334.
- Hayes, S., Freudenberg, B., & Delaney, D. (2022). Work ready graduates for Australian small and medium Accounting firms. **Journal of Teaching and Learning for Graduate Employability**, 13(1), 1-19.
- Katz, R.L. (1995). “Skill of an Effective Administrator”. Harvard Business Review.
- MyAccount. (2019). **ความสำคัญของนักบัญชีต่อธุรกิจในยุคระบบเศรษฐกิจและสังคม ดิจิทัล**. สืบค้น 20 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.myaccount-cloud.com/Article/Detail/88467>.
- Rorinelli, R.J. & Hambleton, R.K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion referenced test item validity. **Dutch Journal of Educational Research**, 2(1), 49-60.

การสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

PREDICTIVE MODELING FOR CUSTOMER SATISFACTION OF BROADBAND INTERNET
SERVICES FROM NATIONAL TELECOM PUBLIC COMPANY LIMITED

กฤษฎา ณ หนองคาย¹ ปราการ พิพัฒน์สูงเนิน¹ สมศักดิ์ กิจธนวัฒน์¹ และ นรเพชร ฟองอ่อน¹

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

Krisda Na Nongkhai¹ Prakarn Piputsoognern¹ Somsak Kittanawat¹ and Norapech Fongon¹

¹Faculty of Management Sciences, Udon Thani Rajabhat University

(Received: August 27, 2024; Revised: February 28, 2025; Accepted: February 28, 2025)

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าที่ใช้บริการในเขตพื้นที่ 5 จังหวัด ได้แก่ อุดรธานี เลย หนองบัวลำภู หนองคาย และบึงกาฬ จำนวน 399 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลจากการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการ ได้แก่ การเอาใจใส่ลูกค้า ความเป็นรูปธรรมของบริการ การตอบสนองต่อลูกค้า และการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ ได้แก่ $Y = 0.509 + 0.291 (\text{การเอาใจใส่ลูกค้า}) + 0.231 (\text{ความเป็นรูปธรรมของบริการ}) + 0.207 (\text{การตอบสนองต่อลูกค้า}) + 0.153 (\text{การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า})$ และสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่ $Z = 0.296 (\text{การเอาใจใส่ลูกค้า}) + 0.212 (\text{ความเป็นรูปธรรมของบริการ}) + 0.209 (\text{การตอบสนองต่อลูกค้า}) + 0.148 (\text{การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า})$

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจ, อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง, บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)

ABSTRACT

This research aimed to generate a predictive model for customer satisfaction of broadband internet services from National Telecom Public Company Limited. The sample group consisted of 399 customers utilizing the service of the National Telecom Public Company Limited across 5 provinces: Udon Thani, Loei, Nong Bua Lam Phu, Nong Khai, and Bueng Kan. A five-point Likert scale questionnaire was utilized for data collection. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, and stepwise multiple regression analysis. The results of the study found that service quality, empathy, tangibility, responsiveness, and assurance were variables that significantly affected customer satisfaction at a statistical level of 0.05. The predictive model for raw data was $Y = 0.509 + 0.291 (\text{Empathy}) + 0.231 (\text{Tangibility}) + 0.207 (\text{Responsiveness}) + 0.153 (\text{Assurance})$, and the predictive model for the standard score was $Z = 0.296 (\text{Empathy}) + 0.212 (\text{Tangibility}) + 0.209 (\text{Responsiveness}) + 0.148 (\text{Assurance})$.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Broadband Internet, National Telecom Public Company Limited

บทนำ

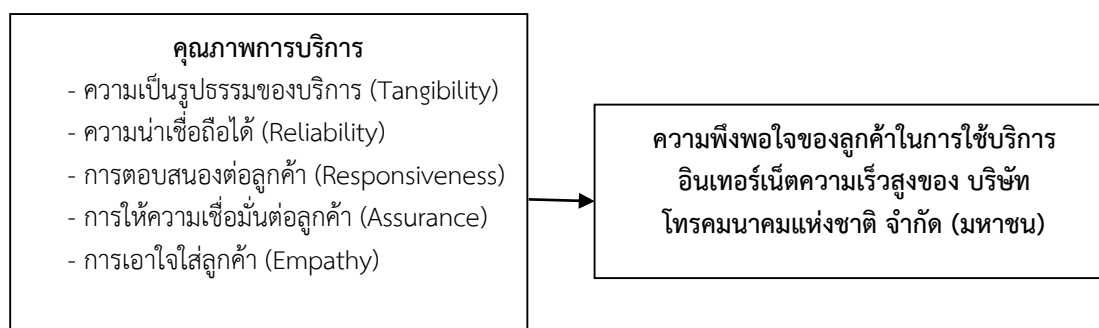
ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญต่อการคุณภาพการบริการ (Services Quality) อย่างกว้างขวาง (Miller, R., 2022) ซึ่งการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีความต้องการและมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่มีความประทับใจเป็นไปตามความต้องการ (Nguyen, T., & Lee, S., 2021) การวัดคุณภาพบริการถูกสะท้อนผ่านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Klunpakdee, P., 2020) ซึ่งรัฐบาลให้ความสำคัญต่อการให้บริการ จึงได้กำหนดในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ. 2561 - 2580) มุ่งเน้นพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัย มีขนาดเหมาะสมกับภารกิจ มีสมรรถนะสูง ตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนและสนับสนุนให้เป็นประเทศไทย 4.0 ที่สามารถก้าวทันความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้อย่างยั่งยืน ด้วยหลักการ “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” (Engel, E., Fischer, R., & Galetovic, A., 2020) คุณภาพการให้บริการของภาครัฐจะต้องมีไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ภายในช่วง ปี พ.ศ. 2561-2580 (Hodge, G. A., & Greve, C., 2019) ซึ่งจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในปี พ.ศ. 2561 พบว่าประชาชนชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของภาครัฐร้อยละ 84 (สุนทรชัย, ส., 2563) จากดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดอันดับของยูเอ็น (UN) กำหนดให้ประเทศไทยจะต้องได้รับการจัดอันดับให้อยู่ในอันดับที่ 1 ใน 10 ของโลกภายในช่วงปี พ.ศ. 2561 - 2180 (Thai Government., 2024) ดังนั้น เพื่อให้เป้าหมายข้างต้นเกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐจึงมุ่งเน้นพัฒนาการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการและเป็นการพัฒนาแบบครอบคลุมทั่วถึงไร้รอยต่อโดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการดิจิทัล ดำเนินการพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการให้บริการภาครัฐเพื่อให้ประชาชน (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562)

เพื่อให้การดำเนินการมีความสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (National Telecom Public Company Limited) (NT) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ถือเป็นหน่วยงานหลักที่ให้บริการด้านสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศไทย (National Telecom Public Company Limited, 2023) มีการกำหนดวิสัยทัศน์เป็นองค์กรหลักขับเคลื่อนและยกระดับการสื่อสารและดิจิทัลให้กับประเทศ เพื่อธุรกิจที่ยั่งยืน โดยมีพันธกิจที่สำคัญคือ การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมดิจิทัลให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยเฉพาะธุรกิจบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (MCOT, 2023) อย่างไรก็ตาม แม้ว่า บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาตินั้น เป็นหน่วยงานของภาครัฐที่ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายระบบงานภาครัฐ แต่มีการดำเนินงานในรูปแบบการให้บริการต่าง ๆ คล้ายกับภาคเอกชน (ชัชชัย สุจริต, & เบญจวรรณ สุจริต, 2566) จึงให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการ เพื่อการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการและให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เพื่อให้การดำเนินการให้สอดคล้องตามนโยบายที่กล่าวมาข้างต้น การสร้างความพึงพอใจต่อการบริการของภาครัฐด้านกระบวนการและเจ้าหน้าที่บุคลากร ไม่น้อยกว่าร้อยละ 84 ตลอดจนเพื่อแก้ไขปัญหาความไม่สะดวกในการรับบริการ จำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพบริการให้ลูกค้าได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น จึงมีความท้าทายต่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสามารถพัฒนาต่อยอดได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวความคิดคุณภาพการบริการ

Parasuraman et al. (1988) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศ ของการบริการในภาพรวมในมิติของการรับรู้ของผู้บริโภค ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้ เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่ มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับ ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อเสนอที่น่าสนใจประการหนึ่ง ก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือ ผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

การวัดคุณภาพบริการประเมินจาก 5 มิติ Parasuraman et al. (1988) ดังนี้

ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่ง อำนาจความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการ รู้สึกว่า “ได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ”

ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับ ผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมสม่ำเสมอ จะทำให้ ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้

การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิ ดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและ ให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

การเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

การวิจัยนี้ ได้นำแนวคิดคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1988) มาใช้เป็นกรอบในการศึกษา โดยกำหนดให้คุณภาพการบริการ 5 มิติ เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจลูกค้าในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นลูกค้าที่ใช้บริการของบมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติในเขตพื้นที่ 5 จังหวัด ได้แก่ อุตรธานี เลย หนองบัวลำภู หนองคาย และบึงกาฬ จำนวน 122,414 คน (บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนที่ 2, 2565) กำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1967) ณ ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม จำนวน 399 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) ตามสัดส่วนประชากร แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงรายละเอียดการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

จังหวัด	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
เลย	22,598	72
หนองบัวลำภู	14,730	48
อุตรธานี	46,116	152
หนองคาย	24,494	80
บึงกาฬ	14,476	47
รวม	122,414	399

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) การเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีตัวเลือก 5 ระดับ โดยมีลักษณะการตอบตั้งแต่ “น้อยที่สุด” จนถึง “มากที่สุด”

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีตัวเลือก 5 ระดับ โดยมีลักษณะการตอบตั้งแต่ “น้อยที่สุด” จนถึง “มากที่สุด”

โดยแบบสอบถามชุดนี้ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ด้วยค่าดัชนีความสอดคล้องข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน โดยข้อคำถามในแบบสอบถามฉบับนี้ มีค่า IOC ระหว่าง 0.67 – 1.00 ซึ่งมีความมากกว่า 0.50 จึงถือว่ามีความตรงเชิงเนื้อหา (ประสพชัย พสุนนท์, 2558) จากนั้นจึงทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง (Try Out) ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟาเท่ากับ 0.974 ซึ่งมีความมากกว่า 0.70 สรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (Cortina, 1993)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืนจากการติดตามด้วยตนเองทั้งหมด จำนวน 399 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ตามขนาดตัวอย่างที่กำหนดไว้ จากนั้นจึงตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.39 มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81 มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.63 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.12 ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.12 และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

ตัวแปร	Y	X1	X2	X3	X4	X5
Y	1					
X1	0.602**	1				
X2	0.653**	0.691**	1			
X3	0.693**	0.616**	0.784**	1		
X4	0.683**	0.579**	0.737**	0.715**	1	
X5	0.707**	0.591**	0.727**	0.786**	0.716**	1

หมายเหตุ: ** $p < 0.01$ โดยกำหนดให้ Y = ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง; X1 = ความเป็นรูปธรรมของบริการ; X2 = ความน่าเชื่อถือได้; X3 = การตอบสนองต่อลูกค้า; X4 = การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า; X5 = การเอาใจใส่ลูกค้า

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.579 ถึง 0.786 แสดงถึงความสัมพันธ์กันของตัวแปรในระดับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.51 ถึง 0.70 (Hinkle, 1998)

3. ผลการสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 3 – 6

ตารางที่ 3 แสดงค่า Tolerance และ VIF ของตัวแปรพยากรณ์

ตัวแปรพยากรณ์	Tolerance	VIF
คุณภาพการบริการ 5 ด้าน		
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (X1)	0.587	1.702
2. ความน่าเชื่อถือได้ (X2)	0.294	3.398
3. การตอบสนองต่อลูกค้า (X3)	0.275	3.636
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (X4)	0.254	3.939
5. การเอาใจใส่ลูกค้า (X5)	0.283	3.530

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรพยากรณ์มีค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.254 – 0.587 และ VIF มีค่าระหว่าง 1.702 – 3.939 โดยค่าทั้ง 2 อยู่ในเกณฑ์ที่ถือว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันน้อย จึงถือว่าตัวแปรพยากรณ์ที่นำมาวิเคราะห์ในครั้งนี้ ไม่เกิดปัญหาตัวแปรอิสระสัมพันธ์กันมาก (Multicollinearity) ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยที่กำหนดให้ค่า Tolerance ต้องมีค่ามากกว่า 0.10 และค่า VIF ต้องน้อยกว่า 10 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556)

ตารางที่ 4 สมการพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ลำดับที่	ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	ร้อยละความผันแปร
1	การเอาใจใส่ลูกค้า (X5)	0.707	0.499	49.9
2	การเอาใจใส่ลูกค้า (X5) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (X1)	0.743	0.552	55.2
3	การเอาใจใส่ลูกค้า (X5) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (X1) การตอบสนองต่อลูกค้า (X3)	0.760	0.577	57.7
4	การเอาใจใส่ลูกค้า (X5) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (X1) การตอบสนองต่อลูกค้า (X3) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (X4)	0.764	0.583	58.3

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าสมการพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่าการเอาใจใส่ลูกค้า (X5) เป็นตัวแปรแรกที่น่าเข้าสมการและสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ร้อยละ 49.9 ($R^2 = 0.499$)

ตัวแปรที่น่าเข้าสมการเป็นลำดับที่สอง ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (X1) สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ร้อยละ 55.2 ($R^2 = 0.552$)

ตัวแปรที่น่าเข้าสมการเป็นลำดับที่สาม ได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (X3) สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ร้อยละ 57.7 ($R^2 = 0.577$)

ตัวแปรที่น่าเข้าสมการเป็นลำดับที่สี่ ได้แก่ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (X4) สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ร้อยละ 58.3 ($R^2 = 0.583$)

ตารางที่ 5 แสดงค่าความแปรปรวนในการพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
สมการถดถอย	107.413	4	26.853	137.727*	0.000
ความคลาดเคลื่อน	76.820	394	0.195		
รวม	184.233	398			

หมายเหตุ * $p < 0.05$

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าความแปรปรวนในการพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติพบว่า ตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 4 ตัวแปร ได้แก่ การเอาใจใส่ลูกค้า (X5) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (X1) การตอบสนองต่อลูกค้า (X3) และการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (X4) สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์

ตัวแปรพยากรณ์	b	S.E. b	β	t	p
การเอาใจใส่ลูกค้า (X5)	0.291	0.060	0.296	4.851*	0.000
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (X1)	0.231	0.046	0.212	5.006*	0.000
การตอบสนองต่อลูกค้า (X3)	0.207	0.062	0.209	3.362*	0.001
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (X4)	0.153	0.067	0.148	2.291*	0.022
ค่าคงที่ (Constant) = 0.509					

หมายเหตุ * $p < 0.05$

จากตารางที่ 6 พบว่า คุณภาพการบริการ ได้แก่ การเอาใจใส่ลูกค้า (X5) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (X1) การตอบสนองต่อลูกค้า (X3) และการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (X4) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ (b) คือ 0.291, 0.231, 0.207 และ 0.153 ตามลำดับ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) คือ 0.296, 0.212, 0.209 และ 0.148 ตามลำดับ โดยเขียนเป็นสมการพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 0.509 + 0.291 (\text{การเอาใจใส่ลูกค้า}) + 0.231 (\text{ความเป็นรูปธรรมของบริการ}) + 0.207 (\text{การตอบสนองต่อลูกค้า}) + 0.153 (\text{การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า})$$
 หรือ

$$Y = 0.509 + 0.291 (X5) + 0.231 (X1) + 0.207 (X3) + 0.153 (X4)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.296 (\text{การเอาใจใส่ลูกค้า}) + 0.212 (\text{ความเป็นรูปธรรมของบริการ}) + 0.209 (\text{การตอบสนองต่อลูกค้า}) + 0.148 (\text{การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า})$$
 หรือ

$$Z = 0.296 (X5) + 0.212 (X1) + 0.209 (X3) + 0.148 (X4)$$

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติในครั้งนี้ สนับสนุนทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1988) บางส่วน ได้แก่ การเอาใจใส่ลูกค้า ความเป็นรูปธรรมของบริการ การตอบสนองต่อลูกค้า และการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า หากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าวได้ จะทำให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี เกิดความประทับใจ เกิดการแนะนำและบอกต่อกับคนรู้จัก และนำไปสู่การใช้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ ทิวพรรณ ดิขุนทด (2561) พบว่า คุณภาพการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประเภทไฟเบอร์ออปติกของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ อภิวิทย์ ตั้งจิตการุญ (2554) พบว่า คุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ Alnsour et al. (2014) พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านโทรคมนาคมในประเทศจอร์แดน ประกอบด้วย สิ่งที่ต้องได้ การตอบสนอง การรับประกัน และความเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ

อภิปรายผล

ผลจากการสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติในครั้งนี้ สนับสนุนทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1988) บางส่วน ได้แก่ การเอาใจใส่ลูกค้า ความเป็นรูปธรรมของบริการ การตอบสนองต่อลูกค้า และการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า หากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าวได้ จะทำให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี เกิดความประทับใจ เกิดการแนะนำและบอกต่อกับคนรู้จัก และนำไปสู่การใช้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ ทิวพรรณ ดิขุนทด (2561) พบว่า คุณภาพการบริการ ด้านการ

สร้างความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประเภทไฟเบอร์ออฟติกของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ อภิวิทย์ ตั้งจิตการุณ (2554) พบว่า คุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ Alnsour et al. (2014) พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านโทรคมนาคมในประเทศจอร์แดน ประกอบด้วย สิ่งที่ต้องได้ การตอบสนอง การรับประกัน และความเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติควรให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการตามลำดับความสำคัญ ดังต่อไปนี้

1.1 การเอาใจใส่ลูกค้า พนักงานผู้ให้บริการควรให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ และเรียนรู้ความแตกต่างและปัญหาของลูกค้าแต่ละราย

EMP4: พนักงานผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของลูกค้า

1.2 ความเป็นรูปธรรมของบริการ ควรจัดหาอุปกรณ์ที่ให้บริการที่มีคุณภาพโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและตรงกับความต้องการของลูกค้า และพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

1.3 การตอบสนองต่อลูกค้า พนักงานให้บริการด้วยความพร้อม ความเต็มใจ และกระตือรือร้น รวมทั้งการกำหนดระยะเวลาให้บริการที่ชัดเจน

1.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า พนักงานผู้ให้บริการเป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีความคล่องแคล่วในการให้บริการ สามารถอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และให้ข้อเสนอแนะที่ดีต่อลูกค้า

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาผลกระทบการสื่อสารการตลาด เพื่อศึกษาถึงกระแสมโนทัศน์ของกลุ่มผู้ใช้บริการเปรียบเทียบกับระหว่างอินเทอร์เน็ตประเภทไฟเบอร์ออฟติก และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประเภทผ่านสายทองแดง เพื่อให้ทราบถึงการปรับตัวของคู่แข่ง และจุดเด่นจุดด้อยของเทคโนโลยีดังกล่าว เพื่อใช้ประโยชน์จากการวิจัยในการทำกิจกรรมส่งเสริมการขายต่อไป

2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โดยข้อมูลที่ได้สามารถนำไปปรับปรุงให้คุณภาพการบริการมีความเหมาะสมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2556). **การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย** (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ซัชชัย สุจริต, & เบญจวรรณ สุจริต. (2566). การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการและความคาดหวังของลูกค้าที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการซื้อซ้ำของผู้บริโภคบนแอปพลิเคชัน ผ่านความพึงพอใจในการใช้บริการ. **วารสารการจัดการและการวิจัย**, 11(2), 1-15. from <https://so02.tcithaijo.org/index.php/jmsr/article/view/265564>
- ทิวพรรณ ดิขุนทด. (2561). **ความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประเภทไฟเบอร์ออฟติกของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนที่ 2. (2565). **แผนวิสาหกิจ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติปี 2566-70**. สืบค้น 5 สิงหาคม พ.ศ. 2566, จาก <https://www.ntplc.co.th/about-nt/strategies-develop>.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2558). ความเที่ยงตรงของแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์. **วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**, 18(18), 375-396.
- สุนทรชัย, ส. (2563). การสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในการให้บริการของภาครัฐ. **วารสารการบริหารการพัฒนาสังคม**, 6(2), 45-56. from <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jcr/article/view/246980>.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). **แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2566-2580) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม)**. สืบค้น 5 สิงหาคม พ.ศ. 2566, จาก <http://nsr.nesdc.go.th/ns/>.
- อภิรุฒิ ตั้งจิตการุญ. (2554). **คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต จำกัด ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร**. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Alnsour, M. S., Abu Tayeh, B., & Alzyadat, M. A. (2014). Using SERVQUAL to assess the quality of service provided by Jordanian telecommunications sector. **International Journal of Commerce and Management**, 24(3), 209-218.
- Cortina, J. M. (1993). What is coefficient alpha: An examination of theory and applications. **Journal of Applied Psychology**, 78(1), 98-104.
- Engel, E., Fischer, R., & Galetovic, A. (2020). The impact of public-private partnerships in infrastructure, health, and education. **Journal of Economic Literature**, 58(4), 923 – 987. <https://doi.org/10.1257/jel.20211607>.
- Hinkle, D. E. (1998). **Applied statistics for the behavior sciences**. Boston: Houghton Mifflin.
- Hodge, G. A., & Greve, C. (2019). The effect of public-private partnerships on innovation in infrastructure. **Public Works Management & Policy**, 24(2), 145–172. from <https://doi.org/10.1177/1087724X18807860>.

- Klunpakdee, P. (2020). **Service quality, service marketing strategy, and new normal service satisfaction are affecting foreign tourists' loyalty to Thai world-class spa services in Thailand** (Doctoral dissertation, Dhurakij Pundit University). from <https://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Pakdee.Klu.pdf>.
- MCOT. (2023, January 15). **NT adjusts customer service centers to reduce redundancy**. from <https://www.mcot.net/view/wab0Hw2Q>.
- Miller, R. (2022). The New Public Management approach in governance reform. **Journal of Public Sector Innovation**, 12(2), 78-90. from <https://ojs.ru.ac.th/index.php/MPA/article/view/178>.
- National Telecom Public Company Limited (NT). (2023). **Strategic plan 2024-2028**. from <https://www.ntplc.co.th/docs/default-source/budgetplan/nt-strategic-plan-2567-2571.pdf>
- Nguyen, T., & Lee, S. (2021). Enhancing public sector management quality: A case study of award-winning agencies. **Journal of Government Performance Review**, 15(4), 110-125. from <https://library.parliament.go.th/sites/default/files/assets/files/works/academic%20office/books/pdf/NALT-work-academic-2561-nareeluck.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, 64(1), 12–40.
- Thai Government. (2024, October). **Thailand elected to UN Human Rights Council with highest votes**. from <https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/88982>.
- Yamane, T. (1967). **Statistics, an introductory analysis** (2nd ed.). New York: Harper & Row.

ปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

FACTORS AFFECTING THE INTENTION TO USE OF FILING PERSONAL INCOME TAX RETURNS
VIA THE INTERNET IN THE REVENUE OFFICE, MUANG DISTRICT, UDON THANI PROVINCE

สุภารัตน์ แก้วสุโท¹ อภิญญา บุติพнка¹ มนัสนันท์ วรรณโชติ¹ รุ่งนภา บาททอง¹

สุริสา จัตุชัย¹ รชต สวนสวัสดิ์¹ และชนัญญา สินชื่น¹

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

Suparat Kaewsutho¹ Aphinya Butipanka¹ Manatsanan Wannachot¹ Rungnapha Bathong¹

Surisa Jatuchai¹ Rachata SuanSawat¹ and Chananda Sinchuen¹

¹Faculty of Management Science, Udon Thani Rajabhat University

(Received: December 3, 2023; Revised: July 4, 2024; Accepted: November 27, 2024)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 2) เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่เข้ารับบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 400 คน จากการคำนวณตามสูตรของทาร์โร ยามาเน่ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.902 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ 2) การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.50) ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.51) และการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.52) 2) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ และด้านคุณภาพของการบริการ ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้, ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, สำนักงานสรรพากรพื้นที่อำเภอเมืองอุดรธานี

ABSTRACT

The objectives of this research are: 1) to study the factors for acceptance of information technology, quality of information technology systems, and intention to use the service for filing of personal income tax returns via the internet system; 2) to study the factors affecting the acceptance of information technology and the intention to use the service for filing personal income tax returns via the internet system; 3) to study variables affecting the quality of information technology systems and the intention to use the service for filing personal income tax returns via the internet system. The sample group consisted of 400 people who have duties to pay personal income tax in the area of the Mueang District Revenue Office in Udon Thani Province. We collected data using questionnaires, ensuring a confidence value of 0.902 for the entire document. The data analysis involved using descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, and standard deviation. Additionally, hypothesis testing was conducted using multiple regression analysis. The results of the research found that individuals with personal income tax duties had opinions on factors affecting acceptance of information technology overall at a high level ($\bar{X}=4.03$, S.D.=0.50). Factors regarding the quality of information technology systems had high opinions with ($\bar{X}=3.98$, S.D.=0.51), and the overall opinion of intention to use the service for filing personal income tax returns via the internet was at a high level ($\bar{X}=4.09$, S.D.=0.52). Factors affecting acceptance of information technology include performance expectations, expectations for use, social influence, and the condition of the facilities. All variables affect the intention to use the service for filing personal income tax returns via the internet system, with a statistical significance of 0.05. Lastly, the quality factors affecting the information technology system include the quality of the system, the quality of information, and the quality of service. The factors that affect the intention to use the service for filing personal income tax returns via the internet system were statistically significant at 0.05.

Keywords: Income Tax Filing, Personal Income Tax, The Revenue Office Muang District
Udon Thani Province

บทนำ

การจัดเก็บภาษีที่ภาครัฐเรียกเก็บจากประชาชนและองค์กรภาคเอกชนนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์การบริหารและพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าทั้งทางเศรษฐกิจ การศึกษา สาธารณสุข การคมนาคม การประชาสัมพันธ์ และรักษาความสงบภายในประเทศ สร้างสาธารณูปโภค รวมไปถึงเงินเดือนของราชการ ทหาร ตำรวจ การจัดเก็บภาษีนี้ถือเป็นเครื่องมือการคลังของรัฐบาลที่สำคัญในการบริหารประเทศ โดยกระทรวงการคลังทำหน้าที่เป็นผู้ดูแล ภาระหน้าที่ในการเสียภาษีนี้นั้นมิใช่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่เป็นหน้าที่ของทุกคนที่พึงต้องปฏิบัติในฐานะที่เป็นพลเมืองของประเทศชาติที่มีความรับผิดชอบคนหนึ่ง ทั้งนี้รัฐบาลได้มอบหมายงานให้แก่ กรมสรรพากร กรมศุลกากร กรมสรรพสามิต และหน่วยงานอื่นๆ เป็นผู้ควบคุมดูแลในการจัดเก็บภาษี (ดวงพร เพชรคง, 2560) โดยกรมสรรพากรมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีจากฐานรายได้และฐานการ

บริโศกภายในประเทศ ตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาล นำมาพัฒนาประเทศได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรแสตมป์ และนอกจากนี้ยังมีการพิจารณาปรับปรุงตัวบทตามกฎหมายเพื่อส่งเสริมการออม การลงทุนและการแข่งขันเพื่อส่งออกกับนานาประเทศ และยังได้มีการทำความตกลงระหว่างประเทศเพื่อจัดการเก็บภาษีซ้ำซ้อนระหว่างกัน เพื่อสนับสนุนการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ (กรมสรรพากร, 2561) ภาษีอากรนั้นแบ่งมีทั้งภาษีอากรทางตรงและภาษีทางอ้อม ซึ่งภาษีที่รัฐเรียกเก็บจากบุคคลธรรมดาอันคือภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งกฎหมายที่รัฐบาลใช้ในการเรียกเก็บภาษี คือ ประมวลรัษฎากร

การจัดเก็บภาษีอากรนั้นแบ่งเป็นภาษีทางตรงและภาษีทางอ้อม ซึ่งภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอันถือเป็นภาษีทางตรง ที่มีการจัดเก็บภาษีจากบุคคลธรรมดาหรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษ ตามที่กฎหมายกำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ เข้าข่ายอยู่ในเกณฑ์ ที่ต้องเสียภาษี ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป และเพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระ บางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วนเพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย (กรมสรรพากร, 2561)

การจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอัน กรมสรรพากรได้วางระบบการให้บริการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้บริการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและเพื่อให้บริการข้อมูลแบบออนไลน์ อันเป็นการเพิ่มช่องทางการชำระภาษี เพื่อช่วยให้ผู้เสียภาษีที่เลือกใช้บริการแบบออนไลน์ ได้รับความสะดวกและรวดเร็วมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งจำนวนผู้ลงทะเบียนในระบบและยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี แต่การที่มีผู้ให้ความสนใจในการยื่นแบบฯ ทางออนไลน์มีจำนวนมากก็ไม่ได้ แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของกรมสรรพากร เนื่องมาจากประชาชนผู้มีหนี้ยื่นแบบฯ บางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ทั้งในด้านการเข้าใช้งานของระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความรู้เกี่ยวกับการวางแผนภาษีความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่น ๆ (อนันธิตรธา ดอนบันเทา, 2560) นอกจากนี้ สาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นผลมาจากขั้นตอนในการขออนุมัติและการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตที่ยุ่งยากล่าช้า (สัญญา เนียมเปรมและคณะ, 2563) และการขาดความรู้ความเข้าใจในประมวลกฎหมายรัษฎากร (เอมอร พลวัฒนกุล และสมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร, 2550) และจากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ยังพบอีกว่า การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (กัญญารัตน์ วิลามาศร์ และจิรพงษ์ จันทรงาม, 2566) ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-filing ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (อภิสร่า คงแก้ว, 2566)

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่เป็นผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับมีประโยชน์และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เสียภาษี มีความเข้าใจและความสามารถใช้เทคโนโลยีในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องจากมีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่เข้ารับบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่เข้ารับบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่เข้ารับบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี

ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Venkatesh et al. (2003) ที่ได้พบว่าปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานระบบและการใช้งานระบบ ประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ หมายถึง ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าระบบเทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ 2) ความคาดหวังในการใช้งาน หมายถึง ความคาดหวังในการใช้งานที่มีความชัดเจนเข้าใจได้ง่าย และสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง 3) อิทธิพลทางสังคม หมายถึง การคาดหวังว่าเมื่อใช้ระบบเทคโนโลยีแล้วจะได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้าง และ 4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน หมายถึง ระบบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต ที่มีส่วนช่วยสนับสนุนต่อการใช้งานระบบ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

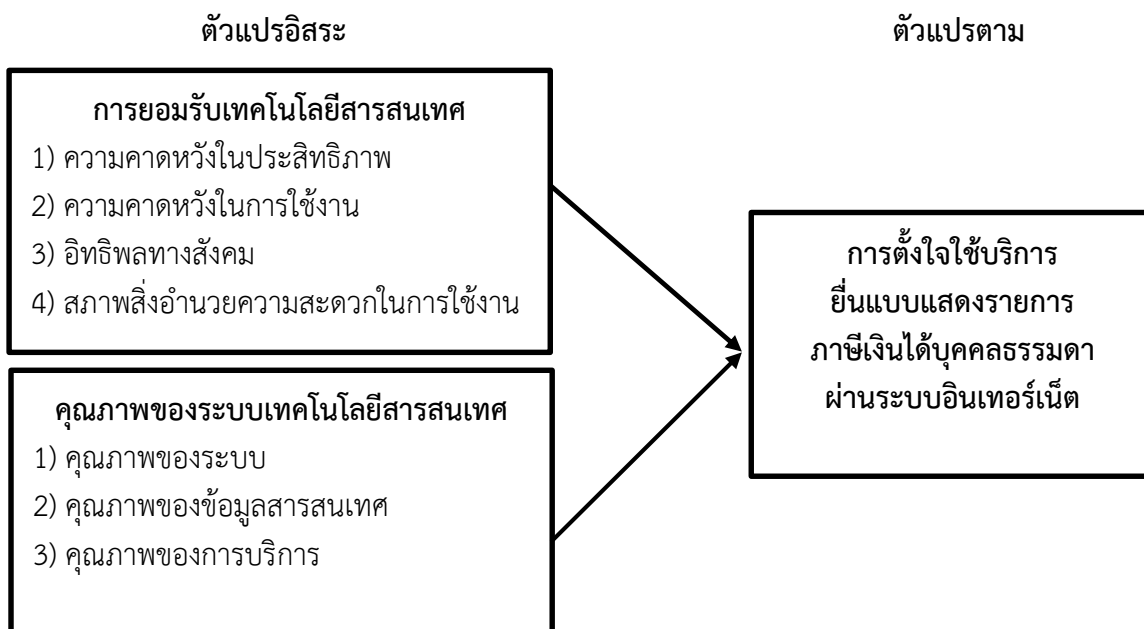
ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามแนวคิดของ Delone & McLean (2003) ได้กล่าวไว้ว่าความสำเร็จของระบบเทคโนโลยี ประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพของระบบ หมายถึง ระบบที่มีการใช้งานง่ายและเข้าถึงได้ง่าย พร้อมในการใช้งานอยู่ตลอดเวลา และมีเสถียรภาพต่อการใช้งานที่ดี 2) ด้านคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลมีความเข้าใจได้ง่าย ข้อมูลมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ และมีความสมบูรณ์ครบถ้วนของเนื้อหา และ 3) ด้านคุณภาพของการบริการ หมายถึง การที่บริการที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้เมื่อพบปัญหาในการใช้งานจะมีเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรพร้อมในการแก้ไขปัญหาให้ในทันที

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 (H₁): ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ 2) ความคาดหวังในการใช้งาน 3) อิทธิพลทางสังคม และ 4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

สมมติฐานที่ 2 (H₂): ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 1) คุณภาพของระบบ 2) คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ และ 3) คุณภาพของการบริการ มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรสำหรับงานวิจัยนี้ ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่เข้ารับบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 130,530 คน (ลักขณา ต่อพล, 2566)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 400 คน ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคาดเคลื่อนอยู่ที่ร้อยละ 5 ซึ่งมีจำนวนเท่ากับ 399 คน แต่ผู้วิจัยปัดเป็นเลขกลม จึงเก็บข้อมูลทั้งหมดเท่ากับ 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยชุดคำถามมีเนื้อหาครอบคลุมการให้บริการประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนที่ 3 คุณภาพของระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนที่ 4 การตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาร่างแบบสอบถาม (Questionnaire) จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและแบบสอบถามได้ผ่านการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยค่า IOC (Index of item objective congruence) ข้อคำถามที่ถือว่ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ผลการวิเคราะห์พบว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่าเท่ากับ 1.00 ซึ่งถือว่าเป็นค่าที่ยอมรับได้

เมื่อแบบสอบถามผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try out) กับผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) ซึ่งเกณฑ์ยอมรับได้ต้องมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 (Hair et al. 2019) เพื่อแสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นเพียงพอ ซึ่งข้อคำถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.902 – 0.913 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ ดังนั้น แบบสอบถามจึงสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยมีการขอหนังสืออนุญาตจากคณะวิทยาการจัดการเพื่อเก็บข้อมูลโดยส่งผ่านสรรพากรพื้นที่จังหวัดอุดรธานี และได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) และมีการจัดทำคิวอาร์โค้ด (QR Code) แบบสอบถามสำหรับคนที่สะดวกสแกน โดยข้อมูลที่ได้เก็บในรูปแบบของแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) โดยการแจกแบบสอบถามหรือสแกนคิวอาร์โค้ดผู้วิจัยได้ส่งให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่เข้ารับบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 400 คน เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนผู้วิจัยมีการตรวจสอบความเรียบร้อยก่อน แล้วจึงส่งข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อเตรียมทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลประชากร ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และความคิดเห็นการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยมีเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

5.2 สถิติเชิงอ้างอิง คือ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานงานวิจัย โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.20 และมีช่วงอายุ 21 – 30 ปี 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.50 มีสถานภาพสมรส 228 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีอาชีพเป็นพนักงานลูกจ้าง 203 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.70 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี 187 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.80 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท 253 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.20

2. ผลการศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	4.10	0.57	มาก
2. ความคาดหวังในการใช้งาน	3.98	0.63	มาก
3. อิทธิพลทางสังคม	3.98	0.58	มาก
4. สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	4.04	0.56	มาก
โดยรวมเฉลี่ย	4.03	0.50	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศอันดับหนึ่งคือ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ความคาดหวังในการใช้งาน และอันดับสุดท้ายคือ อิทธิพลทางสังคม

3. ผลการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

คุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. คุณภาพของระบบ	3.93	0.58	มาก
2. คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ	4.02	0.59	มาก
3. คุณภาพของการบริการ	3.99	0.56	มาก
โดยรวมเฉลี่ย	3.98	0.51	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอันดับหนึ่งคือ คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ คุณภาพของการบริการ และอันดับสุดท้ายคือ คุณภาพของระบบ

4. ผลการศึกษาการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

การตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. การเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอย่างเต็มใจ	4.13	0.67	มาก
2. การใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแล้วตั้งใจที่จะยื่นแบบแสดงรายการภาษี เงินได้ประเภทอื่น ๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้วย	4.10	0.76	มาก
3. การใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ	4.04	0.73	มาก
4. การแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.09	0.67	มาก
โดยรวมเฉลี่ย	4.09	0.52	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ การเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างเต็มใจ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.67)

5. ผลการทดสอบตามสมมติฐาน

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อทดสอบปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	B	Std. Error	Beta	t	P-value	VIF
ค่าคงที่	0.918	0.143		6.433	0.000*	
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	0.194	0.042	0.213	4.663	0.000*	1.899
ความคาดหวังในการใช้งาน	0.108	0.04	0.132	2.708	0.007*	2.157
อิทธิพลทางสังคม	0.112	0.044	0.125	2.535	0.012*	2.230
สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	0.371	0.052	0.396	7.104	0.000*	2.834
R = 0.753 R ² = 0.566 Adj.R ² = 0.562 S.E. = 0.345						

*P < .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาจากด้านน้ำหนักของปัจจัย พบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ซึ่งมีด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานมีอิทธิพลมากที่สุด (B=0.371, P=0.000*) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R²) เท่ากับ 0.566 นั่นคือ ตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 56.60

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อทดสอบปัจจัยคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยด้านคุณภาพเทคโนโลยีสารสนเทศ	B	Std. Error	Beta	t	P-value	VIF
ค่าคงที่	1.182	0.143		8.271	0.000*	
คุณภาพของระบบ	0.267	0.047	0.296	5.722	0.000*	2.192
คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ	0.219	0.05	0.246	4.358	0.000*	2.605
คุณภาพของการบริการ	0.245	0.048	0.265	5.090	0.000*	2.221
R = 0.719 R ² = 0.516 Adj.R ² = 0.513 S.E. = 0.364						

*P < .05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ผลการถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาด้านน้ำหนักของปัจจัย พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยี

สารสนเทศที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศและด้านคุณภาพของการบริการ ซึ่งมีด้านคุณภาพของระบบมีอิทธิพลมากที่สุด ($B = 0.267$, $P = 0.000^*$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R^2) เท่ากับ 0.516 นั่นคือ ตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 51.60

อภิปรายผล

1. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มี 4 ด้านเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านความคาดหวังในการใช้งาน

1.1 ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาริสรานนทะกุล (2561) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้เสียภาษีต้องมีความมั่นใจว่าเมื่อยื่นแบบรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแล้ว ข้อมูลการเสียภาษีจะถูกคำนวณได้อย่างถูกต้อง และมีการเก็บรักษาไว้เป็นอย่างดี มีความปลอดภัย มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ผู้เสียภาษีเกิดการยอมรับและนำไปสู่การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

1.2 ด้านความคาดหวังในการใช้งานมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์ศิริภาพ ทองศิริวิสุรเกศ (2562) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากร ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลคือด้านความง่ายต่อการใช้งาน นอกจากนี้ ผลที่ได้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดมลักษณ์ แซ่หลิว และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล (2565) ที่พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้เสียภาษีเมื่อมีการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย สามารถทำความเข้าใจและเรียนรู้การยื่นแบบฯ ได้ด้วยตนเอง จึงทำให้ผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

1.3 อิทธิพลทางสังคมมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมภรณ์ บำรุงผล (2563) ที่ว่าอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้เสียภาษีคาดหวังว่าเมื่อยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแล้วจะได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้าง เพื่อน พี่น้อง และคนอื่น ๆ ที่อยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกันว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างดี

1.4 ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญารัตน์ วิลามাত্র และจิรพงษ์ จันทรงาม (2566) ที่ว่าผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้ความสำคัญกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ และนอกจากนี้ ผลการวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมภรณ์ บำรุงผล (2563) ที่ว่าสิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคล ทั้งนี้เนื่องจาก สิ่งสำคัญอันดับต้นๆ ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนั้นคือ ระบบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต หากผู้เสียภาษีมีระบบดังกล่าวพร้อมในการใช้งาน จะทำให้สามารถทำการยื่นแบบได้ด้วย

ตนเองทันตามกำหนดเวลา และยังสามารถลดข้อจำกัดด้านสถานที่ในการยื่นแบบแสดงรายการ ซึ่งเป็นผลจากความสะดวกของการใช้งาน รวมไปถึงอุปกรณ์ที่ใช้ในการเสียภาษีไม่ยุ่งยาก เพียงแค่ใช้โทรศัพท์มือถือเพียงเครื่องเดียวก็สามารถจ่ายภาษีได้

2. ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต มี 3 ด้านเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ

2.1 ด้านคุณภาพของระบบมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา สุภาพอาภรณ์ และฐิตาภรณ์ สินจรรย์ศักดิ์ (2562) ที่ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต จึงทำให้ผู้เสียภาษีมีความตั้งใจที่จะใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการฯ และนอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wareerat Poolsuk and Preecha Methavasasraphak (2019) ที่พบว่า คุณภาพของระบบมีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีผ่านระบบ e-filing ทั้งนี้เนื่องจาก ถ้าหากกรมสรรพากรมีการออกแบบระบบให้มีรูปแบบการใช้งานที่ง่าย พร้อมในการใช้งานอยู่ตลอดเวลา และมีเสถียรภาพต่อการใช้งานที่ดี มีผลทำให้ผู้เสียภาษีมีความพร้อมที่จะยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

2.2 คุณภาพของการบริการมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา สุภาพอาภรณ์ และฐิตาภรณ์ สินจรรย์ศักดิ์ (2562) ที่ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมาภรณ์ บำรุงผล (2563) ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้เสียภาษีคาดว่าเมื่อพบปัญหาในการใช้งานจะมีเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรพร้อมในการแก้ไขปัญหาให้ในทันที ผู้เสียภาษีจึงเกิดความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการ จึงเป็นผลทำให้มีความตั้งใจในการบริการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

2.3 คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา สุภาพอาภรณ์ และฐิตาภรณ์ สินจรรย์ศักดิ์ (2562) ที่ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wareerat Poolsuk and Preecha Methavasasraphak (2019) ที่พบว่า คุณภาพของสารสนเทศมีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีผ่านระบบ e-filing ทั้งนี้เนื่องจาก หากการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผู้เสียภาษีสามารถเข้าใจได้ง่าย มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ และมีความสมบูรณ์ครบถ้วน ผู้เสียภาษีก็พร้อมที่จะยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการฯ มากที่สุดคือ ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ดังนั้น กรมสรรพากรควรจัดเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไว้คอยให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีอย่างเพียงพอ รวมทั้งจัดเตรียมคู่มือหรือขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อให้ผู้เสีย

ภาษีสามารถที่จะศึกษาขั้นตอนและสามารถยื่นแบบแสดงรายการได้ด้วยตนเอง อันจะเป็นการส่งเสริมให้ผู้เสียภาษีเข้าสู่ระบบการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้มากที่สุด

1.2 ปัจจัยคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการฯ มากที่สุดคือ ด้านคุณภาพของระบบ ดังนั้น กรมสรรพากรควรมีระบบสารสนเทศที่พร้อมในการใช้งาน และมีเสถียรภาพในการติดต่อสื่อสารและเวลาที่ใช้ในการตอบสนองของระบบ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมในเชิงลึก การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มเติม เช่น ทักษะคนที่ติดต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แรงจูงใจ เป็นต้น เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุมเนื้อหามากขึ้น

2.3 ควรมีการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างในแต่ละอาชีพว่ามีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอย่างไร เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีได้ตรงกับแต่ละกลุ่มอาชีพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2561). **คู่มือภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา**. กรุงเทพฯ: ศูนย์สารนิเทศสรรพากรกรมสรรพากร.
- กัญญารัตน์ วิลามাত্র และจิรพงษ์ จันทรงาม. (2566). ทักษะคนและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. **วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น**, 9(7), 198-214.
- ดวงพร เพชรคง. (2560). **ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา**. กรุงเทพฯ: กลุ่มงานกฎหมาย 2 สำนักกฎหมายสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ปฐมาภรณ์ บำรุงผล. (2563). **การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พงศ์ศิริภาพ ทองศิริวิสุรเกตุ. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (E-FILING). **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี**, 8(2), 169-181.
- พนิดา สุภาพอาภรณ์ และจิตาภรณ์ สีนจัญญศักดิ์. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร. **การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 3 “GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2019”**, 385-392.
- ลักขณา ต่อพล. (2566, 24 สิงหาคม). ผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุดรธานี. เลขที่ 11/39 ถนนมุขมนตรี ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี 41000. สัมภาษณ์.

- สัญญา เนียมเปรม, วนันพรณ์ ชื่นพิบูลย์, เมชยา ท่าพิมาย และกนกวรรณ ศิริแก้ว. (2563). ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากร ภายในโครงการชลประทานขอนแก่น. *วารสารศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ*, 7(1), 90-103.
- อนันธิตรา ดอนบันเทา. (2560). ปัญหาและสาเหตุการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในตำบลลานดอกไม้ตก. ใน *รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 4 สถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร*, 614-620.
- อภิสร คงแก้ว. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue department E-filing. *วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*.
- อริสรา ธนภาวัฒน์ และสมบุญ สาระพัด. (2566). กรอบแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต. *วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒนา*, 5(2), 363-374.
- อาริสรา นนทะคุณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 8(12), 394-407.
- อุดมลักษณ์ แซ่หลิว และประเวศ เพ็ญอุทัยกุล. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 8(12), 394-407.
- เอมอร พลวัฒน์กุล และสมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร. (2550). สาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต. *วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่*, 25(1), 1-11.
- Delone W. H., & Mclean, E. R. (2003). The Delone and Mclean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper & Row.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 27(3), 425-478.
- Wareerat Poolsuk and Preecha Methavasaphak. (2019). A study of factors affecting to taxpayer's satisfaction of E-Filing system in Thailand. *Ganesha Journal*, 15(1), 139-150.

คำแนะนำสำหรับผู้เขียน

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาตีพิมพ์บทความ

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

การเตรียมต้นฉบับ

ทางกองบรรณาธิการยินดีรับตีพิมพ์ผลงานวิชาการทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK พิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ ตัวอักษรสีดำ พิมพ์ในกระดาษขาว ขนาดมาตรฐาน A4 และไม่มีเส้นบรรทัด การตั้งค่านำกระดาษ เว้นขอบบนและขอบซ้าย 3.81 ซม. ขอบล่างและขอบขวา 2.54 ซม. มีความยาวไม่เกิน 15 หน้า และใช้ระบบการอ้างอิง APA 7th

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 วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	16 [ชิดซ้ายหน้ากระดาษ]	ตัวหนา
เนื้อหาภายในหัวข้อหลักต่างๆ ได้แก่ บทนำ วัตถุประสงค์การวิจัย สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี) แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	16 [กระจายแบบไทย]	ตัวปกติ
หัวข้อกิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี)	16 [ชิดซ้ายหน้ากระดาษ]	ตัวหนา
เนื้อหาภายในหัวข้อกิตติกรรมประกาศ	16 [กระจายแบบไทย]	ตัวปกติ
หัวข้อเอกสารอ้างอิง	16 [ชิดซ้ายหน้ากระดาษ]	ตัวหนา
เนื้อหาภายในหัวข้อ	16 [ชิดซ้ายหน้ากระดาษ]	ตัวปกติ

การอ้างอิงในเนื้อหาและเอกสารอ้างอิง

การอ้างอิงในเนื้อหาทุกการอ้างอิงที่ปรากฏในเนื้อหาจะต้องมีในส่วนเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ และห้ามใส่เอกสารอ้างอิงโดยปราศจากการอ้างอิงในเนื้อหาบทความ และให้ใช้การอ้างอิงตามระบบอ้างอิงแบบนาม-ปี โดยมีรายละเอียดการอ้างอิงดังนี้

1. การอ้างอิงในเนื้อหา

1.1. การอ้างอิงแบบนาม-ปี (author-date citation system)

ผู้แต่ง 1 คน

ภาษาไทย ชื่อ/สกุล/(ปี) หรือ (ชื่อ/สกุล,ปี)

ภาษาอังกฤษ สกุล/(ปี) หรือ (สกุล,ปี)

ตัวอย่าง มานน เขียวประจวบ (2567) หรือ (มานน เขียวประจวบ, 2567)

Tanyaros (2019) หรือ (Tanyaros, 2019)

ผู้แต่ง 2 คน

ภาษาไทย ชื่อ/สกุล/และชื่อ/สกุล/(ปี) หรือ (ชื่อ/สกุล/และชื่อ/สกุล,ปี)

ภาษาอังกฤษ สกุล/&สกุล/(ปี) หรือ (สกุล/&สกุล,ปี)

ตัวอย่าง มนตรีมีบุญ และริสา ยาวัง (2567) หรือ (มนตรีมีบุญ และริสา ยาวัง, 2567)

Paul & Voss (2024) หรือ (Paul & Voss, 2024)

ผู้แต่ง 3 คน ขึ้นไป

ภาษาไทย ชื่อ/สกุล/และคณะ/(ปี) หรือ (ชื่อ/สกุล/และคณะ,/ปี)

ภาษาอังกฤษ สกุล/et/al./(ปี) หรือ (สกุล/et/al.,/ปี)

ตัวอย่าง ดำรง สืบสกุล และคณะ (2567) หรือ (ดำรง สืบสกุล และคณะ, 2567)

Paul et al. (2024) หรือ (Paul et al., 2024)

กรณีที่มีการระบุเลขหน้า

ภาษาไทย ชื่อ/สกุล/(ปี,/น./เลขหน้า) หรือ (ชื่อ/สกุล,/ปี,/น./เลขหน้า)

ภาษาอังกฤษ สกุล/&/สกุล/(ปี,/pp./เลขหน้า) หรือ (สกุล/&/สกุล,/ปี,/pp./เลขหน้า)

ตัวอย่าง มนตรีมีบุญ (2567, น. 17-18) หรือ (มนตรีมีบุญ, 2567, น. 17-18)

Paul & Voss (2024, pp. 24-26) หรือ (Paul & Voss, 2024, pp. 24-26)

1.2 เอกสารที่นำมาอ้างอิงมากกว่าสองแหล่งข้อมูล

กรณีอ้างอิงหน้าข้อความ

ให้เขียนเรียงตามลำดับตัวอักษร หากอ้างอิง 2 เรื่องใช้ “และ” ระหว่างสองแหล่งข้อมูล กรณีอ้างอิง 3 เรื่องขึ้นไป ใช้เครื่องหมายจุลภาค “,” ระหว่างแหล่งข้อมูล ใช้ “และ” ระหว่างแหล่งข้อมูลสุดท้าย

ตัวอย่าง กนกอร ชันเยี่ยม (2564), ขจร บุญมา (2565) และมานน เขียวประจวบ (2567)

Aran (2017), Paul et al. (2024) และ Tanyaros (2019)

กรณีอ้างอิงท้ายข้อความ

ให้เรียงลำดับตามตัวอักษร โดยคั่นด้วยเครื่องหมายอัฒภาค “;” ไม่ต้องเว้นหน้าเครื่องหมายนี้แต่ให้มี หนึ่งเว้น 1 ตัวอักษรบรรทัดหลังเครื่องหมายระหว่างแหล่งข้อมูล

ตัวอย่าง (กนกอร ชันเยี่ยม, 2564; ขจร บุญมา, 2565; มานน เขียวประจวบ, 2567)

(Aran, 2017; Paul et al., 2024; Tanyaros, 2019)

1.3 การอ้างอิง กรณีที่มีเอกสารมากกว่าหนึ่งชื่อเรื่อง

เอกสารมากกว่าหนึ่งชื่อเรื่อง โดยผู้แต่งคนเดียวกันและพิมพ์ปีเดียวกันควรกำหนดอักษร ก ข ค... กำกับไว้ที่ปี พ.ศ. ด้วย สำหรับเอกสารภาษาไทย และอักษร a, b, c, ... สำหรับภาษาต่างประเทศ

ตัวอย่าง สุทัศน์ยกส้าน (2529ก) หรือ (สุทัศน์ยกส้าน, 2529ก)

Jackson (2009a) หรือ (Jackson, 2009a)

1.4 การอ้างอิงเอกสารที่ผู้แต่งเป็นสถาบัน

ในการอ้างอิงทุกครั้งให้ระบุชื่อเต็มของสถาบัน

ตัวอย่าง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (2567) หรือ (ธนาคารกรุงไทย จำกัด, 2567)

สมาคมเศรษฐศาสตร์เกษตรแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ (2566) หรือ

(สมาคมเศรษฐศาสตร์เกษตรแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์, 2566)

อนึ่ง หากชื่อสถาบันนั้นยาวและมีชื่อย่อ ในการอ้างอิงครั้งแรกให้ระบุชื่อเต็มของสถาบัน และให้มีชื่อย่อในวงเล็บ ในการอ้างอิงครั้งต่อไปให้ระบุชื่อย่อของสถาบัน

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

การอ้างอิงครั้งต่อ ๆ ไป (ส.ป.ก., 2542)

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

อ้างอิงครั้งต่อ ๆ ไป (FAO, 1997)

1.5 การอ้างอิงเอกสารที่ไม่ปรากฏนามผู้แต่ง

ภาษาไทย ("ชื่อเรื่อง",/ปีที่เผยแพร่)

ภาษาอังกฤษ ("Title",/ปีที่เผยแพร่)

ตัวอย่าง (“การเตรียมตัวของนักศึกษาใหม่”, 2560)

(“Active Learning”, 2019)

1.6 การอ้างอิงสองทอดจากข้อมูลทุติยภูมิ

ในกรณีที่ไม่สามารถสืบค้นจากเอกสารต้นฉบับ ต้องสืบค้นจากเอกสารที่ผู้อื่นได้อ้างอิงไว้ (Secondary Source) เขียนโดยการอ้างอิงโดยระบุชื่อผู้แต่งต้นฉบับ (Original) ที่ผู้อื่น นำมาอ้างอิงต่อในกรณีหนังสือ ให้ระบุชื่อผู้แต่งและปีที่พิมพ์ ตามด้วย “อ้างถึงใน” สำหรับเอกสารภาษาไทย หรือคำว่า “cited in” สำหรับเอกสารภาษาต่างประเทศ แล้วระบุชื่อผู้ที่นำผลงานนั้นมาอ้างอิง

กรณีอ้างอิงหน้าข้อความ

งานของผู้เขียน (1) ถูกอ้างอยู่ในงานของผู้เขียน (2)

ภาษาไทย ชื่อ1/สกุล1/(ปี,/อ้างถึงใน/ชื่อ2/สกุล2,/ปี)

ภาษาอังกฤษ สกุล1/(ปี,/cited in/สกุล2,/ปี)

ตัวอย่าง สุวัจน์ ธีธรรมา (2560, อ้างถึงใน ยุทธนา พงษ์พิริยะเดช, 2561)

Tanyaros (2018, cited in Pongpiriyadacha, 2019)

กรณีอ้างอิงท้ายข้อความ

งานของผู้เขียน (1) ถูกอ้างอยู่ในงานของผู้เขียน (2)

ภาษาไทย (ชื่อ1/สกุล1, /ปี/อ้างถึงใน/ชื่อ2/สกุล2,/ปี)

ภาษาอังกฤษ (สกุล1,/ปี/cited in/สกุล2,/ปี)

ตัวอย่าง (McCracken, 1996 อ้างถึงใน ผ่องพรรณ ตรัยมงคลกุล, 2543)

(Campbell & Stanley, 1969 cited in Gay, 1992)

1.7 การอ้างอิงเอกสารที่ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์

ในตำแหน่งที่ต้องระบุปีที่พิมพ์ ให้ระบุ ม.ป.ป. สำหรับเอกสารภาษาไทย และ n.d. สำหรับเอกสาร ภาษาต่างประเทศ

ตัวอย่าง (สถาบันอินทรีจันทรสถิตย์เพื่อการค้นคว้าและพัฒนาด้านพืชศาสตร์, ม.ป.ป.)
(Miller, n.d.)

1.8 การอ้างอิงจากบทสัมภาษณ์

ภาษาไทย ชื่อ/สกุลผู้ถูกสัมภาษณ์/(การสื่อสารส่วนบุคคล,/วัน/เดือน/ ปี) หรือ
(ชื่อ/สกุลผู้ถูกสัมภาษณ์,/การสื่อสารส่วนบุคคล,/วัน/เดือน/ ปี)

ภาษาอังกฤษ สกุลผู้ถูกสัมภาษณ์/(personal communication,/เดือน/วัน,/ปี)
หรือ (สกุลผู้ถูกสัมภาษณ์,/ personal communication,/เดือน/วัน,/ปี)

ตัวอย่าง สุวัจน์ธัญรส (การสื่อสารส่วนบุคคล, 1 ตุลาคม 2562) หรือ
(สุวัจน์ธัญรส, การสื่อสารส่วนบุคคล, 1 ตุลาคม 2562)
Tanyaros (personal communication, October 1, 2019)
(Tanyaros, personal communication, October 1, 2019)

2. รูปแบบการเขียนเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ

ให้ระบุชื่อสกุลผู้แต่งให้ครบถ้วนทุกคน กรณีที่ผู้แต่งเป็นสถาบัน ให้ระบุชื่อเต็มของสถาบัน ดังนี้
ผู้แต่ง 1 คน

ภาษาไทย ชื่อ/สกุล. เช่น มานน เชี่ยวประจวบ.

ภาษาอังกฤษ สกุล,/ชื่อย่อ. เช่น Kotler, P.

ผู้แต่ง 2 คน

ภาษาไทย ชื่อ1/สกุล1/และชื่อ2/สกุล2. เช่น มานน เชี่ยวประจวบ และนิชา ศักดิ์ชูวงศ์.

ภาษาอังกฤษ สกุล1,/ชื่อย่อ1./&/สกุล2,/ชื่อย่อ2. เช่น Kotler, P., & Keller, K. L.

ผู้แต่ง 3 คน ขึ้นไป

ภาษาไทย ชื่อ1/สกุล1,/ชื่อ2/สกุล2/และชื่อ3/สกุล3.

เช่น มานน เชี่ยวประจวบ, ณัฐ อมรภิญโญ และนิชา ศักดิ์ชูวงศ์.

ภาษาอังกฤษ สกุล1,/ชื่อย่อ1./&/สกุล2,/ชื่อย่อ2./&/ สกุล3,/ชื่อย่อ3.

เช่น Kotler, P., Keller, K. L., & Miller, M.

หมายเหตุกรณีมีชื่อย่อกลางให้เว้น 1 เคาะจากชื่อย่อต้นแล้วย่อชื่อย่อกลางเช่นเดียวกัน

2.1 หนังสือ เป็นรูปเล่ม

การอ้างอิงท้ายบทความไม่ต้องระบุเลขหน้า ให้ระบุเลขหน้าเฉพาะการอ้างอิงในเนื้อหา
ภาษาไทย

ชื่อ/สกุลผู้แต่ง./ (ปีพิมพ์)./ชื่อเรื่อง/ครั้งที่พิมพ์ (ครั้งที่ 2 เป็นต้นไป)./สถานที่พิมพ์:/สำนักพิมพ์.

ภาษาอังกฤษ

สกุลผู้แต่ง,/ชื่อย่อ./ (ปีพิมพ์)./ชื่อเรื่อง/ครั้งที่พิมพ์ (ครั้งที่ 2 เป็นต้นไป)./สถานที่พิมพ์:/สำนักพิมพ์.

หมายเหตุกรณีการอ้างอิงมีเนื้อหาเกิน 1 บรรทัดให้เว้นระยะ 7 ตัวอักษรหรือ 1 แท็บ

ตัวอย่าง

ชุตินันต์ เกิดวิบูลย์เวช. (2560). **สื่อดิจิทัลใหม่สื่อแห่งอนาคต** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). **Marketing Management** (14th ed.). New Jersey: Pearson Education.

2.2 บทความจากวารสาร

ภาษาไทย

ชื่อ/สกุลผู้แต่ง./ (ปีพิมพ์)./ชื่อบทความ./ชื่อวารสาร,/ปีที่(ฉบับที่),/เลขหน้าที่ปรากฏ.

ภาษาอังกฤษ

สกุลผู้แต่ง,/ชื่อย่อ./ (ปีพิมพ์)./ชื่อบทความ./ชื่อวารสาร,/ปีที่(ฉบับที่),/เลขหน้าที่ปรากฏ.

หมายเหตุกรณีการอ้างอิงมีเนื้อหาเกิน 1 บรรทัดให้เว้นระยะ 7 ตัวอักษรหรือ 1 แท็บ

ตัวอย่าง

ประภาส ศิริภาพ, สุขุมพงศ์ชาญวงศ์, เฉลียว วิฑูรปกรณ์, วีระ ลาดหนองขุ่น และจรีภรณ์เมฆินไกรลาศ. (2564). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสถาบันอุดมศึกษาไทย. **วารสารการบริหารปกครอง**, 10(1), 197-220.

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/ดุษฎีนิพนธ์

ใช้ชื่อลักษณะผลงานตามสถาบันการศึกษานั้น ๆ เช่น ดุษฎีนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ปริญญา
นิพนธ์ สาร นิพนธ์ภาคนิพนธ์ การค้นคว้าอิสระ รายงานการวิจัย

ภาษาไทย

ชื่อ/สกุลผู้แต่ง./ (ปีพิมพ์)./ชื่อวิทยานิพนธ์./วิทยานิพนธ์ชื่อปริญญา./ชื่อสถาบัน.

ภาษาอังกฤษ

สกุลผู้แต่ง./ชื่อย่อ./ (ปีพิมพ์)./ชื่อวิทยานิพนธ์./วิทยานิพนธ์ชื่อปริญญา./ชื่อสถาบัน.

หมายเหตุกรณีการอ้างอิงมีเนื้อหาเกิน 1 บรรทัดให้เว้นระยะ 7 ตัวอักษรหรือ 1 แท็บ

ตัวอย่าง

ปลื้มใจ สีนอากร, บัณฑิต ฝั่งนิรันดร์และอรุณรุ่ง วงศ์กังวาน. (2554). **บุพปัจจัยของความสำเร็จในการพัฒนา
ผลิตภัณฑ์ใหม่อุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ไม้ยางพาราในเขตกรุงเทพและปริมณฑล**. วิทยานิพนธ์
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Smith, J. D. (2023). **The impact of social media on adolescent mental health**. Doctoral
dissertation, Stanford University.

2.4 เอกสารประกอบการสัมมนา/การประชุมทางวิชาการ

ภาษาไทย

ชื่อ/สกุลผู้แต่ง./ (ปีพิมพ์)./ชื่อบทความ./ใน/ชื่อการประชุม/วัน/เดือน/ปี./เลขหน้าที่ปรากฏ.
/////////สถานที่พิมพ์:/สำนักพิมพ์.

ภาษาอังกฤษ

สกุลผู้แต่ง./ชื่อย่อ./ (ปีพิมพ์)./ชื่อบทความ./ใน/ชื่อการประชุม/เดือน/วัน/ปี./เลขหน้าที่ปรากฏ.
/////////สถานที่พิมพ์:/สำนักพิมพ์.

หมายเหตุกรณีการอ้างอิงมีเนื้อหาเกิน 1 บรรทัดให้เว้นระยะ 7 ตัวอักษรหรือ 1 แท็บ

ตัวอย่าง

สุขน ตั้งทวีพัฒนา และบุญล้อม ชีวะอิสระกุล. (2533). การใช้เมล็ดทานตะวันเป็นแหล่งโปรตีน
และพลังงานในอาหารสัตว์ปีก. ใน **รายงานการประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ครั้งที่ 28 วันที่ 13 ธันวาคม 2533**, 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 January
12, 1978**, pp. 121-136. Alabama: Auburn University.

2.5 ข้อมูลที่สืบค้นได้จากอินเทอร์เน็ต

ภาษาไทย

ชื่อ/สกุลผู้แต่ง./ (ปีพิมพ์)./ชื่อหัวเรื่องบทความ./สืบค้น/วัน/เดือน/ปี./จาก/แหล่งที่เข้าถึงได้.

ภาษาอังกฤษ

สกุลผู้แต่ง./ชื่อย่อ./ (ปีพิมพ์)./ชื่อหัวเรื่องบทความ./สืบค้น/ เดือน/วัน/ปี./จาก/แหล่งที่เข้าถึงได้.

หมายเหตุ กรณีการอ้างอิงมีเนื้อหาเกิน 1 บรรทัดให้เว้นระยะ 7 ตัวอักษรหรือ 1 แท็บ หากไม่ทราบชื่อสกุลผู้เผยแพร่ให้ใช้ชื่อบริษัท องค์กร หรือสถาบันที่เผยแพร่ หากยังไม่ทราบให้ใช้ชื่อเต็มเว็บเพจที่ปรากฏ

ตัวอย่าง

ประสพ รัตนกร. (2548). **ใจเขาใจเรา**. สืบค้น 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 เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ได้มีการจัดพิมพ์ จะไม่มีสถานที่พิมพ์และสำนักพิมพ์ ให้อ้างอิงตามประเภท ของเอกสาร ระบุหน่วยงานที่เผยแพร่ตามด้วยแหล่งที่เข้าถึงได้ของเอกสาร โดยไม่ต้องระบุวันที่สืบค้น

ตัวอย่าง

มานน เขียวประจวบ. (2564). **เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการจัดการสมัยใหม่**. มหาวิทยาลัยราชภัฏ

อุดรธานี. จาก <http://www.ms.udru.ac.th/management.pdf>.

Smith, J. D., & Johnson, M. R. (2023). The impact of online learning on academic

achievement of university students. **Journal of Educational Research**, 52(3), 215-

230. from <https://doi.org/10.1234/jer.2023.52.3.215>

2.7 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ภาษาไทย

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

//////ชื่อหน่วยงานหรือที่อยู่ผู้ให้สัมภาษณ์. สัมภาษณ์.

ภาษาอังกฤษ

สกุล./ชื่อย่อของผู้ให้สัมภาษณ์./ (ปี./เดือน/วันที่สัมภาษณ์)./ตำแหน่งผู้ให้สัมภาษณ์(ถ้ามี),

//////ชื่อหน่วยงานหรือที่อยู่ผู้ให้สัมภาษณ์. สัมภาษณ์.

หมายเหตุ กรณีการอ้างอิงมีเนื้อหาเกิน 1 บรรทัดให้เว้นระยะ 7 ตัวอักษรหรือ 1 แท็บ

ตัวอย่าง

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://so08.tci-thaijo.org/index.php/MSJournal/index>
และสามารถติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
อาคาร 3 เลขที่ 64 ถนนทหาร ตำบลหมากแข้ง
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี 41000
โทรศัพท์: 042-211040 ต่อ 5351 โทรสาร: 042-211069

งานวิจัยและบริการวิชาการ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
อาคาร 3 เลขที่ 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>

