



วารสารร่วมยูงทอง ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2567)
Rom Yoong Thong Journal Vol.2 No.2 (May – August 2024)

ISSN 2985-0193 (Online)

วัตถุประสงค์ของวารสาร

1. เพื่อส่งเสริมให้คณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา และผู้สนใจทั่วไป ใช้เป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ผลงานวิจัยและความรู้ทางวิชาการ
2. เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านวิชาการของคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา และผู้สนใจทั่วไป ตลอดจนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวิชาการและงานวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ

ประเภทของบทความที่เปิดรับ

ด้านบริหารธุรกิจ เช่น การจัดการ การตลาด โลจิสติกส์ บริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้ประกอบการ ธุรกิจบริการ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ การจัดการธุรกิจดิจิทัล บริหารจัดการภาครัฐ ฯลฯ **ด้านการบัญชี** การเงิน การธนาคาร เศรษฐศาสตร์ ฯลฯ **ด้านสังคมศาสตร์** เช่น นิเทศศาสตร์ สื่อสารมวลชน การท่องเที่ยว การโรงแรม รัฐประศาสนศาสตร์ ฯลฯ

กำหนดระยะเวลาการเผยแพร่

กำหนดระยะเวลาการเผยแพร่ จำนวน 3 ฉบับต่อปี

ฉบับที่ 1 เปิดรับบทความเดือนมกราคม – เมษายน

เผยแพร่เดือนพฤษภาคม

ฉบับที่ 2 เปิดรับบทความเดือนพฤษภาคม – สิงหาคม

เผยแพร่เดือนกันยายน

ฉบับที่ 3 เปิดรับบทความเดือนกันยายน – ธันวาคม

เผยแพร่เดือนมกราคม

ที่ปรึกษา

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพการศึกษา

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

บรรณาธิการ

ผศ.ดร.ณัฐชา หน่อทอง

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

ผศ.ดร.จิราวรรณ สมหวัง

อ.ดร.สาวิตรี จูเจีย

กองบรรณาธิการ

รศ.ดร.ศศิธร	วชิรปัญญาพงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ผศ.ดร.สุรยุทธ	ทองคำ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
อาจารย์ ดร.ทศพร	พีสะระ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ผศ.ดร.ธัญญา	จันทร์ตรง	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
รศ.ดร.ณัฐนันท์	วิริยะวิทย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
รศ.ดร.สุกัญญา	บุรณเดชาชัย	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ผศ.ดร.ภูษิตต์	ภูริปานิก	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ผศ.ดร.บุปผา	บุญสมสุข	มหาวิทยาลัยรังสิต
อาจารย์ ดร.มานะ	ตรีรยาภิวัดน์	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
รศ.เรื่อโท ดร.ทวีศักดิ์	รูปสิงห์	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ผศ.ดร.ธีรเวช	ทิตยสีแสง	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
รศ.ดร.กุลชลี	พวงเพ็ชร	นักวิชาการอิสระ
รศ.ดร.กาสิก	เต๊ะชนหมาก	นักวิชาการอิสระ
รศ.ดร.พนิตสุภา	ธรรมประมวล	นักวิชาการอิสระ

เลขานุการกองบรรณาธิการ

อาจารย์กานต์	เชื้อวงศ์
อาจารย์เพ็ญนภา	จุมพลพงษ์
นางสาวสุจิรา	สาหา

ฝ่ายประชาสัมพันธ์และสมาชิก

ผศ.นฤมลวรรณ	สุขไมตรี
นางสาวชนิษฐา	สุกใส
นางสาวปวีณา	ทรัพย์นิมิต

สำนักงาน

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
 321 ถ.นารายณ์มหาราช ต.ทะเลชุบศร อ.เมือง จ.ลพบุรี 15000
 โทรศัพท์ 090 008 4248, 036 421 448
 โทรสาร 036 421 448
 อีเมล journal.mstru@gmail.com

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ (Peer Review)

ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2567)

รศ.ดร.พรรณราย	ละตา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง
ผศ.ดร.ศิริรัตน์	พ่วงแสงสุข	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ผศ.ดร.เพ็ญญา	หวังที่ชอบ	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ผศ.ดร.กฤษณา	ณ หนองคาย	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
อ.ดร.ศศิธร	ก๊กฝ้าย	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
ผศ.ดร.กฤตชน	วงศ์รัตน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ผศ.ดร.ภูวดล	จุลสุคนธ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
อ.ดร.ไกรวิชญ์	ดีเอม	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผศ.ดร.กฤษดา	ผ่องพิทยา	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
อ.ดร.วโรประภา	มหาสำราญ	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
รศ.ดร.สุทินันท์	พรหมสุวรรณ	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อ.ดร.พงศ์วัช	จันทบุลย์	มหาวิทยาลัยเกริก
ผศ.ดร.นันทนา	แจ้สว่าง	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
รศ.วัชรินทร์	อรรคศรีวร	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
อ.ดร.พรรณนภา	เชื้อบาง	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
ผศ.ดร.บุญญาเลขา	มากบุญ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ผศ.ดร.จำเริญ	คังคะศรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ผศ.ดร.โสภาพร	กล้าสกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

| บทบรรณาธิการ |

วารสารร่มยุงทอง (Rom Yoong Thong Journal) วารสารฉบับออนไลน์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2567) กองบรรณาธิการยังคงมีความมุ่งมั่นที่จะสรรหาบทความที่มีคุณค่าทั้งเชิงวิชาการ วิชาชีพ และเป็นประโยชน์ต่อสังคม อีกทั้งเตรียมพร้อมรองรับการประเมินคุณภาพวารสารเพื่อเข้าสู่ฐาน TCI เมื่อถึงรอบระยะเวลาตามเกณฑ์ที่กำหนดต่อไป

ฉบับนี้นำเสนอบทความวิจัยจำนวน 5 เรื่อง และบทความวิชาการ จำนวน 1 เรื่อง ดังนี้

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ของ ปัทมราช ใจนันทะ, พิชชาภรณ์ เรือนใจ, จุฬานันท์ ชัดแข็งแรง, ดารารัตน์ ธาตุรักษ์ และ ผงจิต ตีบประสอน เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ผลการศึกษา พบว่าบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางที่มีเพศ และสังกัดกองหรือฝ่าย แตกต่างกัน มีความสุขในการทำงาน แตกต่างกัน และสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านความยืดหยุ่นระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และด้านการสนับสนุนในการทำงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มโรงเรียนวชิราชนก อำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ของ ณัฐฤติ ไตรรัตน์, จิตภา เอี่ยมสำอางค์ และนันทิมา นาคาพงศ์ อัครรักษ์ เป็นงานวิจัยการวิจัยเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่าระดับการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียน มีการบริหารจัดการเวลาหน้าจออยู่ในระดับปานกลาง ระดับการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียน มีพฤติกรรมก้าวร้าว อยู่ในระดับปานกลาง และการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าว มีความสัมพันธ์ทางลบระดับต่ำ สรุปได้ว่า การบริหารจัดการเวลาหน้าจอไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมก้าวร้าว

คุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พรินซ์เอ็นเอเนียร์ จำกัด ของ ณอมร เครือวัลย์, นันทนา แจ้งสว่าง และสุนทรีย์ วิพัฒน์ครุฑ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานที่ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง ภายในบริษัท พรินซ์เอ็นเอเนียร์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปี ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการเมื่อจำแนกตามเพศไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อแยกตามอายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย ของ เสกสรร สายสีสอด, วไลดา จันท์ทา และเมษา สุวรรณหอม การวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวอำเภอสังขม ผลการวิจัยพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว อำเภอสังขมจังหวัดหนองคายพบว่า นักท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ โดยมีอิทธิพลมาจากครอบครัว เดินทางมาเที่ยวกับเพื่อนและครอบครัวในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์ - อาทิตย์) ค่าเฉลี่ย 1 คืน ส่วนใหญ่มาเที่ยวเป็นครั้งแรก มีค่าใช้จ่าย 1,000 – 2,000 บาท สถานที่ที่นักท่องเที่ยวไปมากที่สุดคือน้ำตกธารทอง และนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวอำเภอสังขมอยู่ในระดับมากที่สุด

ความพร้อมของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานราชการส่วนกลาง ในการใช้ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ ของ ขวัญวลี อัมพวา, สมชาย เลิศภิรมย์สุข และสุขมงคล เลิศภิรมย์สุข เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานราชการส่วนกลาง ผลการวิจัยพบว่าความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีของหน่วยงานราชการส่วนกลางในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีของหน่วยงานราชการส่วนกลางที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ยกเว้น ระดับการศึกษา จะมีความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การบัญชีดิจิทัลกับการเสริมสร้างความยั่งยืนในองค์กร เป็นบทความวิชาการ ของ สุกานดา สมานทอง ผลการวิเคราะห์พบว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบัญชีจะช่วยส่งเสริมความยั่งยืนขององค์กร โดยช่วยลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ลดการผลิตของเสีย เพิ่มความแม่นยำ และประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากร รวมถึงการตัดสินใจทางธุรกิจ ซึ่งมีผลทำให้องค์กรมีความเสถียรและความเชื่อถือได้จากสังคมและผู้ลงทุนอย่างยั่งยืน โดยมีข้อเสนอแนะสำคัญว่าองค์กรควรลงทุนในระบบดิจิทัลและจัดอบรมพนักงาน ได้แก่ การใช้บล็อกเชนและระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อเพิ่มความแม่นยำในการบันทึกข้อมูลทางบัญชีและลดการทุจริต รวมถึงใช้ข้อมูลจากระบบบัญชีดิจิทัลในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐชา หน่อทอง)
บรรณาธิการ

| สารบัญ |

หน้าบรรณาธิการ	(ก)
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ (Peer Review)	(ค)
บทบรรณาธิการ	(ง)
สารบัญ	(ฉ)

บทความวิจัย

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ปัทมราช ใจนันทะ, พิชชาภรณ์ เรือนใจ, จุฬานันท์ ชัดแข็งแรง, ดารารัตน์ ธาตุรักษ์ และผจงจิต ตีบประสอน	1 - 16
การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรม ก้าวร้าวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มโรงเรียนวชิรราษฎร์ อำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ณัฐภาณุ ไตรรัตน์, จิตภา เอี่ยมสำอางค์ และนันทิมา นาคาพงศ์ อัครรักษ์	17 - 29
คุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พีรซีเอส เอ็นยีเนียริง จำกัด อนุสรณ์ เครือวัลย์, นันทนา แจ้งสว่าง และสุนทรีย์ วิพัฒน์ครุฑ	30 - 40
พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย เสกสรร สายสีสุด, วไลดา จันทร์ทา และเมษา สุวรรณหอม	41 - 58
ความพร้อมของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานราชการส่วนกลาง ในการใช้ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ ขวัญวลี อัมพวา, สมชาย เลิศภิรมย์สุข และสุขมงคล เลิศภิรมย์สุข	59 - 74

บทความวิชาการ

การบัญชีดิจิทัลกับการเสริมสร้างความยั่งยืนในองค์กร สุกานดา สมานทอง	75 - 88
---	---------

| สารบัญ |

ภาคผนวก

เกี่ยวกับวารสาร	89
จริยธรรมการเผยแพร่	90
คำแนะนำสำหรับผู้นิพนธ์บทความ	91 – 92
แบบฟอร์มจัดพิมพ์ต้นฉบับบทความวิจัย	93 – 95
แบบฟอร์มจัดพิมพ์ต้นฉบับบทความวิชาการ	96 – 97

บทความวิจัย

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน
ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง
Work Environment Affecting Work Happiness of the Personnel of Lampang
Provincial Administrative Organization

ปัทมราช ใจนันทะ¹, พิชชาภรณ์ เรือนใจ¹, จุฬานันท์ ชัดแข็งแรง¹, ดารารัตน์ ธาตุรักษ์²
และผจงจิต ตีบประสอน²

Patthamarach Jainanta¹, Pichchaporn Ruanjai¹, Julanan Khatkhaengrang¹, Dararat Thatrak²
and Phachongchit Tibprasorn²

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ วิชาเอกการจัดการธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิชาเอกการจัดการธุรกิจ
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง

Corresponding Author: phachongchit@rmu.ac.th

Received: March 21, 2024. Revised: April 12, 2024. Accepted: April 28, 2024.

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง และ 2) ศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง จำนวนประชากร 197 คน โดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า 1) บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางที่มีเพศ และสังกัดกองหรือฝ่าย แตกต่างกัน มีความสุขในการทำงาน แตกต่างกัน และ 2) สภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านความยืดหยุ่นระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และด้านการสนับสนุนในการทำงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ความสุขในการทำงาน, องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

Abstract

This research aims to 1) compare demographic characteristics to work happiness of Lampang Provincial Administrative Organization personnel and 2) study the work environment influenced on the work happiness of Lampang Provincial Administrative Organization personnel. The sample group used in the research consisted of 197 persons from the Lampang Provincial Administrative Organization by using quota sampling method. Data were collected using questionnaires. The statistics used in data analysis consist of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance, and multiple regression analysis. The study results found that 1) Lampang Provincial Administrative Organization personnel, with different genders and belonging to various divisions or departments, exhibit varying levels of happiness in their work. and 2) the working environment in terms of bonding between co-workers' support from supervisors and support in work had positively influence on the happiness at work of Lampang Provincial Administrative Organization personnel significantly at a .05 level.

Keywords: Work Environment, Work Happiness, Lampang Provincial Administrative Organization

บทนำ

ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม สภาพแวดล้อม และเทคโนโลยี อยู่ตลอดเวลา องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ การกำหนดโครงสร้างการบริหาร การจัดการองค์การ การบริหารกลยุทธ์ จึงเป็นปัจจัยสำคัญเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โดยทรัพยากรที่มีส่วนสำคัญประการในการพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพ สามารถสร้างผลิตภาพ แข่งขันกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วนั้นก็คือทรัพยากรมนุษย์ (สุกริน ทวีสุต, 2562) การบริหารจัดการองค์การยุคใหม่จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ดีให้แก่บุคลากร เนื่องจากหากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่บั่นทอนทางกายรวมทั้งทางจิตใจ ส่งผลไปยังการใช้ชีวิตในแต่ละวัน ดังนั้นการใช้เวลาทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่ดีและมีความเหมาะสมต่องานจะทำให้บุคลากรมีความรู้สึที่ดีและปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์การให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งตามแนวคิดของ Moos, R.H & Moos, R.S. (1986) สภาพแวดล้อมในการทำงานแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความยืดหยุ่นระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ด้านการสนับสนุนเสรีในการทำงาน และด้านความกดดันในงาน

การทำงานอย่างมีความสุขเป็นสิ่งที่บุคลากรปรารถนาและมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากคนส่วนใหญ่ใช้เวลาในแต่ละวันอยู่กับการทำงาน บางคนใช้เวลาในที่ทำงานเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สอง ดังนั้นการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพราะหากได้ทำงานในองค์การที่น่าอยู่ บุคลากรจะมีความสุขสนุกสนาน มีความสุข เกิดความผูกพันต่อองค์การ ความรู้สึกที่ไม่อยากมาทำงาน จะหมดไป กลายเป็นรู้สึกสนุกกับการทำงาน ส่งผลให้ผลิตผลงานที่มีคุณภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (ภัทรดนัย ฉลองบุญ, 2561) จะเห็นได้ว่าการสร้างความสุขในการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นต่อองค์การเป็นอย่างมาก องค์การจะขับเคลื่อนไปในทิศทางใดขึ้นอยู่กับความสุขในการทำงาน หากบุคลากรไม่มีความสุขในการทำงานจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิผล จนอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์การ (นุรป่าชียะห์ ภูนา, 2562) ซึ่งองค์ประกอบสำคัญของความสุขในการทำงานตามแนวคิดของ Warr, P. (1990) ประกอบด้วย ความรื่นรมย์ในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน

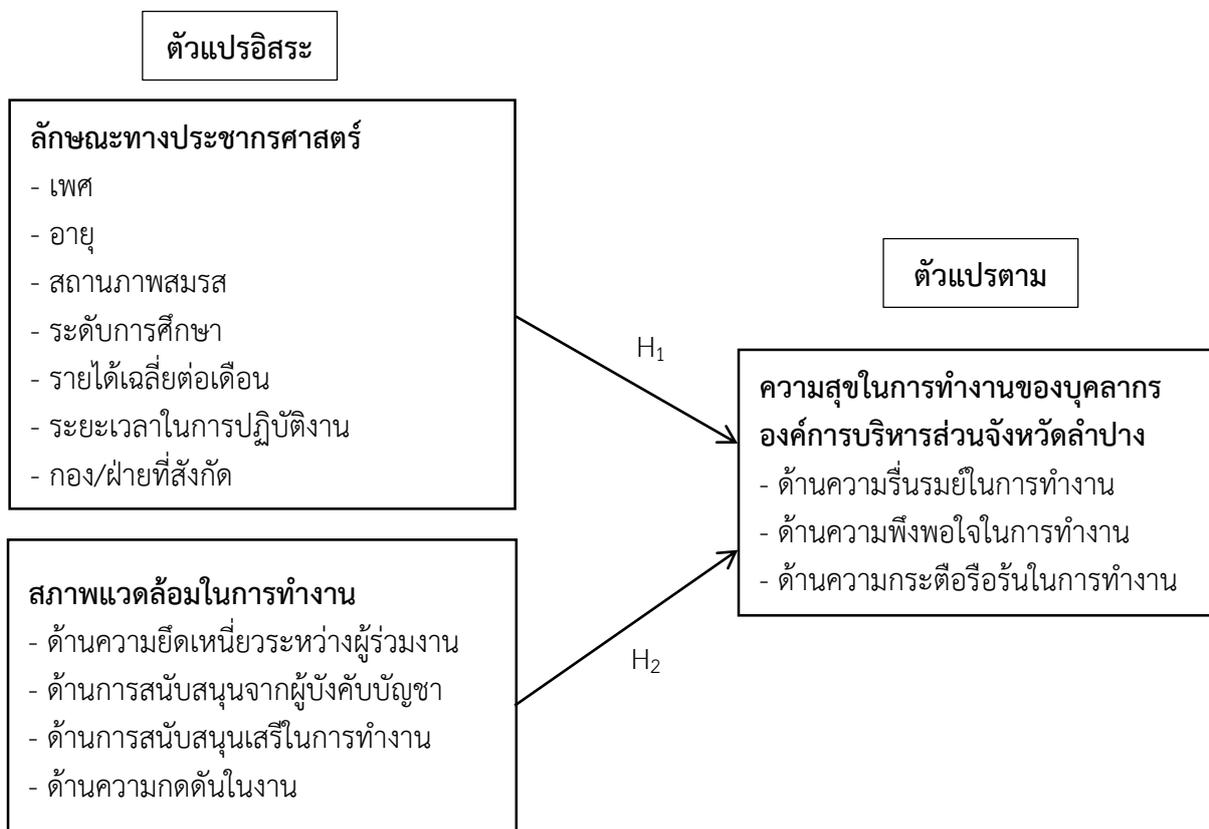
องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางมีนโยบายที่จะพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การคุณภาพ ปรับปรุงสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัย และมีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานครบถ้วน พัฒนางานองค์การสัมพันธ์เพื่อกระชับความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน พัฒนาคุณภาพชีวิตและการให้บริการสาธารณสุขประชาชน มีการเตรียมความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลง และภารกิจการถ่ายโอนงานสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง, 2566) ดังนั้นการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีในองค์การจะส่งผลให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางทำงานได้อย่างมีความสุข อันจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนผลการดำเนินงานขององค์การบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังผลการศึกษาของ สุกริน ทวีสุต (2562), สุมาลี ทองดี (2563) และภนิดา บุญทวี (2561)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษา เรื่อง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง เพื่อสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 (H₁) ความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และสังกัดกอง/ฝ่าย มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 (H₂) สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

นิยามศัพท์

1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความต้องการของบุคลากรทางด้านร่างกาย จิตใจ อยุ่อย่างมีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากองค์การอย่างที่สุด ทำให้รับรู้ถึงการมีความสุขในการทำงาน จนเกิดเป็นความสมดุลในชีวิตที่จะส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

2. ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความต้องการปฏิบัติงาน การอยู่ต่อในองค์การอย่างต่อเนื่อง ในระยะยาว นับเป็นกระบวนการรักษาบุคลากรให้ผูกพัน จงรักภักดีต่อองค์การ และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่บริเวณรอบ ๆ ตัวผู้ปฏิบัติงานและมีความเกี่ยวข้อง หรือเกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติกิจกรรมที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งส่งผลต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานรวมถึงความต้องการของแต่ละบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อในด้านต่าง ๆ (สุกริน ทวีสุต, 2562) ซึ่งตามแนวคิดของ Moos, R.H & Moos, R.S. (1986) ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความยืดหยุ่นระหว่างผู้ร่วมงาน 2) ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา 3) ด้านการสนับสนุนเสรีในการทำงาน และ 4) ด้านความกดดันในงาน

ด้านความยืดหยุ่นระหว่างผู้ร่วมงาน หมายถึง ความเป็นมิตรระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการให้แรงสนับสนุนซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน

ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา หมายถึง การได้รับการสนับสนุนยกย่องชมเชยและให้กำลังใจจากผู้บังคับบัญชาและให้การสนับสนุนให้กำลังใจเมื่อนักปฏิบัติงานได้ดีผู้บังคับบัญชาให้คำชมเชยหรือรางวัลแก่บุคลากรเหล่านี้ และกระตุ้นแก่บุคลากรให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน

ด้านการสนับสนุนเสรีในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ว่าหน่วยงานส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรให้มีเสรีในการตัดสินใจ หรือปฏิบัติด้วยตนเอง ทำให้มีโอกาสใช้ความรู้ ใช้ทักษะส่วนตัว และทักษะการทำงานที่ทำให้สามารถนำมาพัฒนาการตนเอง

ด้านความกดดันในงาน หมายถึง การรับรู้ถึงการมีงานที่เร่งรีบ ที่จะต้องปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ แม้กระทั่งการที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ทันตามกำหนดเวลาของหัวหน้างานและตามกำหนดระยะเวลาของงานนั้น ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงาน หมายถึง การทำงานที่ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจต่องาน และเพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคลากรในองค์การ อันจะส่งผลต่อความรู้สึกด้านบวกในการปฏิบัติงานของตัวบุคคลที่ทำให้เกิดความรู้สึกสนุกสนานเพลิดเพลินต่องานที่ได้รับมอบหมาย โดยผลงาน

ที่ปฏิบัตินั้นจะออกมาตามวัตถุประสงค์ตั้งเป้าหมายที่ตั้งไว้เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจและมีความสุขในการทำงาน (นवल สมศรี, 2564) ซึ่งตามแนวคิดของ Warr, P. (1990) ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรื่นรมย์ในการทำงาน 2) ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และ 3) ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

ความรื่นรมย์ในงาน หมายถึง เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานโดยเกิดความรู้สึกสนุกกับการทำงาน และไม่มีความวิตกกังวลในการทำงาน

ด้านความพึงพอใจในงาน หมายถึง เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน มีความพอใจ เต็มใจ สนใจ และยินดีทำงานที่ได้รับมอบหมาย

ความกระตือรือร้นในการทำงาน หมายถึง เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน มีความรู้สึกอยากทำงาน ทำงานด้วยความคล่องแคล่ว กระตือรือร้น กระฉับกระเฉง มีชีวิตในการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง จำนวน 386 คน (องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง, 2566) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 197 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการหาคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความยืดหยุ่นระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ด้านการสนับสนุนเสรีในการทำงาน และด้านความกดดันในงาน และตอนที่ 3 ความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรื่นรมย์ในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยคำถามส่วนที่ 2 และ 3 เป็นคำถามที่ผู้ตอบเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว เกณฑ์การให้คะแนนเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ชนิด 5 ระดับ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) คือ เห็นด้วยมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ใช้วิธีการแปลผลแบบสอบถาม โดยใช้หลักการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) และการแปลความแต่ละระดับจะใช้อันตรภาคชั้น ช่วงความกว้างเท่ากับ 0.80 (มาลิณี ศรีไมตรี และคณะ, 2561) จึงกำหนดการแปลความหมายเกณฑ์การวัดความคิดเห็นได้ดังนี้ 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับ มากที่สุด 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับ มาก 2.61-3.40 หมายถึง มีความ คิดเห็นในระดับปานกลาง 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับ น้อย และ 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) รายข้อ แล้วนำผลการพิจารณาวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัดด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งได้เท่ากับ 0.91 และใช้เกณฑ์การพิจารณาเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 และปรับปรุงตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขไปทำการทดสอบ (Try-out) กับบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน

30 คน และทำการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' Alpha Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความยืดหยุ่นระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ด้านการสนับสนุนเสรีในการทำงาน ด้านความกดดันในงาน เท่ากับ 0.91, 0.89, 0.86 และ 0.90 ตามลำดับ และความสุขในการทำงาน ด้านความรื่นรมย์ในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน เท่ากับ 0.87, 0.88 และ 0.84 ตามลำดับ โดยแต่ละตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาไม่ต่ำกว่า .70 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์การพิจารณาความเชื่อมั่นของ Garrett (1965) ถือว่าข้อคำถามมีความความเชื่อมั่นสูง สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือชี้แจงวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือเก็บข้อมูลผ่านคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง ถึงนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 2 ครั้ง ครั้งแรกดำเนินการทดสอบแบบสอบถาม จำนวน 30 คน และครั้งที่สองดำเนินการเก็บข้อมูลจริง โดยใช้เอกสารออนไลน์กูเกิล (Google Docs) และสเปรดชีตกูเกิล (Google Spreadsheet) จำนวน 197 คน ตามที่ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้

2. เมื่อได้รับอนุญาตจากนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางแล้ว ทำการติดต่อประสานงานกับบุคลากรผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามดำเนินการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows ประมวลผล และจัดทำตารางวิเคราะห์ผลทางสถิติ เพื่อนำเสนอข้อมูลและสรุปผลการวิจัย โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานและมีความสุขในการทำงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ดังนี้

3.1 สมมติฐานที่ 1 (H_1) ความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และสังกัดกอง/ฝ่าย มีความแตกต่างกัน ในการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ค่าสถิติ t-test (Independent Sample t-test) ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน คือ เพศ และใช้ค่า F-test (Independent Sample F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (One Way Analysis of Variance) ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และกอง/ฝ่ายที่สังกัด

3.2 สมมติฐานที่ 2 (H₂) สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ในการทดสอบสมมติฐานนี้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) และทำการตรวจสอบความสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) โดยใช้ค่า Tolerance และค่า Variance Inflation Factor (VIF)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง แสดงรายละเอียดดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	103	52.30
หญิง	94	47.70
รวม	197	100.00
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	6	3.30
25-35 ปี	91	46.20
36-45 ปี	75	38.10
46-55 ปี	22	11.20
55 ปี ขึ้นไป	3	1.50
รวม	197	100.00
สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	85	43.10
สมรส	105	53.30
หย่าร้าง	7	3.60
รวม	197	100.00
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	1	0.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	17	8.60
ปริญญาตรี	161	81.70
สูงกว่าปริญญาตรี	18	9.10
รวม	197	100.00

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	9	4.60
10,001-20,000 บาท	91	46.20
20,001-30,000 บาท	79	40.10
30,001-40,000 บาท	8	4.10
40,000 บาท ขึ้นไป	10	5.10
รวม	197	100.00
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	50	25.40
5-10 ปี	98	49.70
11-15 ปี	23	11.70
16-20 ปี	13	6.60
21-25 ปี	4	2.00
26-30 ปี	5	2.50
30 ปี ขึ้นไป	4	2.00
รวม	197	100.00
กอง/ฝ่ายที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานปลัด	21	10.70
สำนักงานเลขานุการ	8	4.10
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	16	8.10
กองคลัง	16	8.10
กองช่าง	84	42.60
กองพัสดุและทรัพย์สิน	14	7.10
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	12	6.10
กองการเจ้าหน้าที่	12	6.10
กองสาธารณสุข	12	6.10
หน่วยตรวจสอบภายใน	2	1.00
รวม	197	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 สถานภาพสมรส จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 81.70 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 49.70 และสังกัดกองช่าง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.60

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมและรายด้าน แสดงรายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมและรายด้าน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
ด้านความยืดหยุ่นระหว่างผู้ร่วมงาน	4.31	0.56	มากที่สุด
ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	4.06	0.75	มาก
ด้านการสนับสนุนเสรีในการทำงาน	4.12	0.67	มาก
ด้านความกดดันในงาน	4.10	0.62	มาก
ภาพรวม	4.15	0.48	มาก

จากตาราง 2 พบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า บุคลากร เห็นด้วยกับด้านความยืดหยุ่นระหว่างผู้ร่วมงาน ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.56) มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการสนับสนุนเสรีในการทำงาน ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.67) ด้านความกดดันในงาน ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.62) และด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ในภาพรวมและรายด้าน แสดงรายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางเกี่ยวกับความสุขในการทำงานในภาพรวมและรายด้าน

ความสุขในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
ด้านความรื่นรมย์ในงาน	4.04	0.61	มาก
ด้านความพึงพอใจในงาน	4.26	0.54	มากที่สุด
ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.15	0.65	มาก
ภาพรวม	4.15	0.51	มาก

จากตาราง 3 พบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า บุคลากร เห็นด้วยกับด้านความพึงพอใจในงาน ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.54) มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.65) และด้านความรื่นรมย์ในงาน ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.61) ตามลำดับ

4. ผลการเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ แสดงรายละเอียดดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงการเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ความสุขในการทำงาน			
	t-test	F-test	P-value	ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1
เพศ	13.471*	-	.001	ยอมรับ
อายุ	-	1.094	.363	ปฏิเสธ
สถานภาพสมรส	-	0.051	.951	ปฏิเสธ
ระดับการศึกษา	-	2.373	.079	ปฏิเสธ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	2.056	.092	ปฏิเสธ
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	-	0.588	.754	ปฏิเสธ
สังกัดกอง/ฝ่าย	-	7.785*	.003	ยอมรับ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4 พบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางที่มีเพศและสังกัดกอง/ฝ่ายแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางไม่แตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง แสดงรายละเอียดดังตาราง 5

ตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Enter ในการพยากรณ์สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ความสุขในการทำงาน					
	B	Beta (β)	t-test	P-value	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (a)	1.569	-	6.088*	.000	-	-
ด้านความยืดหยุ่นระหว่างผู้ร่วมงาน (X_1)	0.133	0.145	2.202*	.029	0.847	1.025
ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (X_2)	0.159	0.230	3.278*	.001	0.591	1.654
ด้านการสนับสนุนเสรีในการทำงาน (X_3)	0.288	0.374	5.157*	.000	0.487	1.764
ด้านความกดดันในงาน (X_4)	0.043	0.052	0.875	.383	0.932	1.016

R = .649^a, R² = 0.421, Adjusted R² = 0.409, F = 34.935, S.E._{est Y} = 0.39558

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 5 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 มีค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.487 - 0.932 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) อยู่ระหว่าง 1.016 - 1.764 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (Lee, 2000) ดังนั้นจึงมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Enter ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการสนับสนุนเสรีในการทำงาน (X_3) ($\beta = 0.374$) มีอิทธิพลทางบวกต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง มากกว่า ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (X_2) ($\beta = 0.230$) และด้านความยืดหยุ่นระหว่างผู้ร่วมงาน (X_1) ($\beta = 0.145$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เท่ากับ .649³ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรทั้งสามรวมกันพยากรณ์ความสุขในการทำงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางได้ร้อยละ 42.10 ($R^2 = 0.421$) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ ($S.E_{est Y}$) เท่ากับ 0.39558 และสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.569 + 0.133X_1 + 0.159X_2 + 0.288X_3$$

อภิปรายผลการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ และสังกัดกอง/ฝ่าย ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง แตกต่างกัน การที่บุคลากรฯ เพศชายและหญิงมีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน เนื่องจากเพศชายจะมีกิจกรรมคลายเครียดจากการทำงานให้ทำมากกว่า เพศหญิง มีสมดุลระหว่างชีวิตกับงานได้ดีกว่าเพศหญิง เพราะมีกิจกรรมผ่อนคลายให้ทำหลังเลิกงาน มีสถานที่พบปะสังสรรค์กับเพื่อนฝูงมากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงใจ ตั้งประเสริฐ (2565) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายอนุมัติสินเชื่อบุคคล ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ พบว่าบุคลากรฯ เพศชายและหญิงมีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน และการที่บุคลากรฯ ที่สังกัดกอง/ฝ่ายแตกต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน เนื่องจากความแตกต่างในลักษณะการทำงาน โดยส่วนมากบุคลากรฯ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานจะเน้นเรื่องการประสานงานจึงมีความขัดแย้งน้อย ส่วนบุคลากรฯ ที่ปฏิบัติงานด้านการบริการ มีหน้าที่ทำให้การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ไม่เกิดความยุ่งยากกับผู้รับบริการ จึงมีผลกระทบต่อความสุขในการทำงานมากกว่าบุคลากรฯ ที่อยู่ในสำนักงาน รวมไปถึงบุคลากรฯ ที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารมีความซับซ้อนในการปฏิบัติงาน และต้องใช้อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจจึงมีความเครียดสูงกว่าบุคลากรฯ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาณี ธนสมบัติ (2565) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ความสุขในการทำงานของบุคลากร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี พบว่า บุคลากรฯ ที่มีลักษณะงานต่างกันมีความสุขในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ส่วนการที่บุคลากรฯ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากปัจจุบันการทำงานร่วมกันไม่มีช่องว่างระหว่างวัย ผู้ร่วมงานยอมรับและเข้าใจความต่างของแต่ละวัยได้มากขึ้น มีการวางตัวอย่างเหมาะสม อ่อนน้อมถ่อมตน ให้เกียรติการตัดสินใจ ชมเชยกันมากขึ้น รวมทั้งพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นนอกเหนือจากเรื่องงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรากรณ์ ก้านเหลือง (2562) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานจังหวัดชลบุรี พบว่าบุคลากรฯ ที่มีอายุต่างกัน มีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน และการที่บุคลากรฯ ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากมีการยอมรับความรู้ความสามารถของบุคคลนั้น ๆ

มากกว่าเรื่องของสถานภาพการสมรส เพราะเมื่อบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่แล้ว ไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพสมรสใด ก็ต้องอยู่ในกฎระเบียบที่เหมือนกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาณี ธนสมบัติ (2565) พบว่า บุคลากรฯ ที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพแต่งงานและอยู่ร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงาน สูงกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพหย่า/แยกทาง/เลิกกัน และการที่บุคลากรฯ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบุคลากรฯ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะได้รับมอบหมายงานที่มีระดับความยากง่ายที่เหมาะสม และมีความท้าทายตามระดับการศึกษาของบุคลากรนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรากรณ์ ก้านเหลือง (2562) พบว่า บุคลากรฯ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน และการที่บุคลากรฯ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก บุคลากรฯ มีความพึงพอใจในระดับรายได้ที่เหมาะสมกับงานของตนเอง รู้สึกมีความสุขในการทำงานและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงทำงานได้อย่างมีความสุข ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภนิดา บุญทวี (2561) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 กรมสรรพากร พบว่า เจ้าหน้าที่ฯ ที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน และการที่บุคลากรฯ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบุคลากรฯ มีความสามารถในการปรับตัวกับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามตามระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง อาทิ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ตลอดจนระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาณี ธนสมบัติ (2565) พบว่า บุคลากรฯ ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2. สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความยืดหยุ่นระหว่างผู้ร่วมงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง อาจเนื่องจากการปฏิบัติงานให้สำเร็จต้องอาศัยความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รับฟังความคิดเห็น ยอมรับความสามารถ มีการทำงานเป็นทีม มอบหมายงานตามความถนัดและความเหมาะสม เพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ ส่งผลให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร ทองลิ้ม (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของสัมพันธภาพในที่ทำงานและความไม่มั่นคงในงานต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ผ่านความสุขในการทำงาน พบว่า สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน และการที่สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลทางบวกต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง อาจเนื่องมาจากเมื่อบุคลากรฯ ทำงานสำเร็จตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมายขององค์กรแล้วได้รับการยกย่องชมเชยทั้งจากผู้บังคับบัญชาและได้รับกำลังใจจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ เป็นกำลังใจสำคัญในการทำงาน ช่วยเพิ่มความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐวิณี ฉายสุวรรณ (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสุขในการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขาคันทรง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า การเป็นที่ยอมรับมีความสัมพันธ์กับระดับความสุขในการทำงานของพนักงานฯ ในระดับสูง และการที่สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการสนับสนุนเสริมในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง อาจเนื่องจาก บุคลากรฯ มีความไว้วางใจต่อองค์กรและผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชามีความไว้วางใจต่อบุคลากรฯ นั้น แสดงถึงการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันทางหนึ่ง เมื่อบุคลากรฯ ได้ให้ความไว้วางใจในองค์กร บุคลากรฯ จะแสดงศักยภาพในการ

ทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพส่งผลให้องค์การบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ บุคลากรฯ ส่วนใหญ่มีความสามารถไตร่ตรองได้ด้วยประสบการณ์ของตนเอง รวมถึงการทำงานเมื่อได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา บุคลากรฯ จะสามารถวางแผนจากประสบการณ์ที่สั่งสมมา ดังนั้นหากมีผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานขัดขวางกระบวนการ บุคลากรฯ จะเกิดความไม่พึงพอใจ ไม่มีความสุขในการทำงาน อีกทั้งการได้รับอำนาจในการตัดสินใจจากผู้บังคับบัญชาจะส่งเสริมให้บุคลากรฯ รู้สึกว่าตนเองได้รับความไว้วางใจซึ่งสามารถส่งเสริมความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรลักษณ์ มากศิริ (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การมีอิสระในงาน ความหลากหลายในงานและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่พยากรณ์พฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพนักงานระดับปฏิบัติการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โรงไฟฟ้าแม่เมาะ พบว่า การให้อำนาจในการตัดสินใจมีผลกระทบในเชิงบวก และมีนัยสำคัญต่อความสุขในงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน เช่น ด้านภาวะผู้นำ เนื่องจากภาวะผู้นำเป็นปัจจัยที่สำคัญ รูปแบบผู้นำที่ดี มีศักยภาพในการทำงานมีผลทำให้บุคลากรในองค์การให้การยอมรับในตัวบุคคลนั้น ๆ ซึ่งส่งผลกับความสุขในการทำงานด้วย เป็นต้น
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เช่น ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด และพนักงานส่วนตำบล หรือเทศบาลอื่น เนื่องจากมีสภาพแวดล้อมการทำงานและความเป็นอยู่ที่ต่างกัน
3. ศึกษาสภาพแวดล้อมด้านอื่น ๆ เช่น การศึกษาความสุขในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพัน ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นต้น เพื่อให้ผู้บริหารสามารถวางกลยุทธ์วิธีการในการทำให้บุคลากรฯ ทำงานอย่างมีความสุข ซึ่งจะส่งผลต่อการลดอัตราการลาออก การขาดงาน การสูญเสียทรัพยากรต่าง ๆ ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพ และยังเกิดความรักและภักดีต่อองค์กร ต่องาน ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บังคับบัญชาอีกด้วย

ข้อเสนอแนะเชิงการบริหาร

จากการศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง พบว่า ด้านความยืดหยุ่นระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และด้านการสนับสนุนเสรีในการทำงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านความยืดหยุ่นระหว่างผู้ร่วมงาน ควรให้ความสำคัญกับเพื่อนร่วมงานพูดคุยกันอย่างเป็นมิตรเป็นกันเอง เป็นลำดับแรก
2. ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนและช่วยเหลือของผู้บังคับบัญชา เมื่อบุคลากรพบปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เป็นลำดับแรก
3. ด้านการสนับสนุนเสรีในการทำงาน ควรให้ความสำคัญกับการได้ใช้ความรู้ความสามารถทักษะส่วนตัวในการทำงานอย่างเต็มที่ เป็นลำดับแรก

เอกสารอ้างอิง

- ดวงใจ ตั้งประเสริฐ. (2565). ความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายอนุมัติสินเชื่อบุคคล ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่. (การค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐวิณัฒน์ ฉายสุวรรณ. (2563). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสุขในการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขาคันทรง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. (งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นवल สมศรี. (2564). ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบความสุขในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานในกลุ่มบริษัท A. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นันทพร ทองลิ้ม. (2563). ผลกระทบของสัมพันธภาพในที่ทำงาน และความไม่มั่นคงในงานต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ผ่านความสุขในการทำงาน. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นุรป่าชียะห์ ภูนา. (2562). ความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ภนิดา บุญทวี. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 กรมสรรพากร. (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภัทรดนัย ฉลองบุญ. (2561). ความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร, 6 (ฉบับพิเศษ), 590-599.
- มาลินี ศรีไมตรี, ปิยกนิษฐา โชติวนิช และสุภาวดี ขุนทองจันทร์. (2561). อิทธิพลของภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ภาคการผลิต) เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2. *Journal of HRintelligence*, 14(1), 45-67.
- วรลักษณ์ มากศิริ. (2562). การมีอิสระในงาน ความหลากหลายในงานและการรับรู้ การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่พยากรณ์ พฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพนักงานระดับปฏิบัติการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โรงไฟฟ้าแม่เมาะ. (การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วราภรณ์ ก้านเหลือง. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานจังหวัดชลบุรี. (การค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุกริน ทวีสุต. (2562). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ของบุคลากรเทศบาลนครหาดใหญ่. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุภาณี ธนสมบัติ. (2565). ความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม, 6(12), 111-121.

- สุมาลี ทองดี. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ, *วารสารวิชาการ ปชมท*, 9(1), 141-155.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง. (2566). *นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง*. https://www.lppao.go.th/Main60/images/documents/2567/Prakart_13_9_Sep66.pdf
- Garett. (1965). *Testing for teachers*. New York: Van No strand Reinhold.
- Lee, F., Lee, C., & Lee, A. (2000). *Marketing Research*. New York: John Wiley and Son.
- Moos, R.H. & Moos, R.S. (1986). *Family environment scale manual* (2nd ed.). CA: Consulting Psychologists.
- Warr, P. (1990). The measurement of well - being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 193-210.
- Yamane. (1967). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper& Row.

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าว
ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มโรงเรียนวชิรราชบุรี อำเภอขามเฒ่า
จังหวัดกำแพงเพชร

A study on the relationship between screen time management and
aggressive behavior among sixth-grade students from Wachirarat School
group, Khanuworalaksaburi District, Kamphaeng Phet Province.

ณัฐวุฒิ ไตรรัตน์¹, จิดาภา เอี่ยมสำอางค์² และนันทิมา นาคาพงศ์ อัสวรักษ์³

Natthawut Trairat¹, Jidapha Aiamsumarn² and Nanthima Nakaphong Asvaraksha³

^{1,2}นิสิตสาขาวิจัยและประเมินทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

³อาจารย์ประจำภาควิชาบริหาร วิจัย และพัฒนานวัตกรรมทางการศึกษา มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

Corresponding Author: Jidapha.aiamsumarn@gmail.com

Received: August 8, 2024. Revised: August 21, 2024. Accepted: August 23, 2024.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าว
2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้น
ประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มโรงเรียนวชิรราชบุรี อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกำแพงเพชร กลุ่มตัวอย่าง คือ
นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2566 จำนวน 103 คน ได้มาจากการคำนวณตามสูตรของ Taro
Yamane เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการเวลาหน้าจอและพฤติกรรม
ก้าวร้าวของนักเรียน มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ แบ่งเป็น 2 ตอน จำนวน 25 ข้อ โดยใช้
การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าว ของนักเรียนชั้น
ประถมศึกษาปีที่ 6 มีการบริหารจัดการเวลาหน้าจอ อยู่ในระดับปานกลาง 2) ระดับการบริหารจัดการเวลา
หน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีพฤติกรรมก้าวร้าว อยู่ในระดับปานกลาง
และ 3) การบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าว มีความสัมพันธ์ทางลบ ระดับต่ำ (Correlation
Coefficient = -.011) สรุปได้ว่า การบริหารจัดการเวลาหน้าจอไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมก้าวร้าว

คำสำคัญ: การบริหารจัดการเวลาหน้าจอ, พฤติกรรมก้าวร้าว

Abstract

The purpose of this research is to study the level of screen time management and aggressive behavior, as well as to examine the relationship between screen time management and aggressive behavior among 6th - grade students at Wachirarat School Group, Khanuworalaksaburi District, Kamphaeng Phet Province. The sample group consists of 103 sixth-grade students from the academic year 2023 obtained by purposive sampling and calculated according to Taro Yamane's formula. The research tool used is a questionnaire on screen time management and aggressive behavior of students, it has the characteristics of a 4-level rating scale, divided into 2 sections with 25 questions. Analyzed using Pearson correlation analysis.

The research findings are as follows: 1) The level of screen time management and aggressive behavior among 6th-grade students ,the screen time management is at a medium level. 2) The level of screen time management and aggressive behavior among 6th-grade students ,aggressive behavior is at a moderate level. 3) There is a negative correlation between screen time management and aggressive behavior, with a low level of correlation (Correlation Coefficient = -.011). The conclusion is that screen time management does not affect aggressive behavior.

Keywords: Screen time management, Aggressive behavior

บทนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศจัดว่าเป็นเทคโนโลยียุทธศาสตร์สำคัญแห่งยุคปัจจุบันและอนาคต เนื่องจากมีความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพและสมรรถภาพในเกือบทุกๆ กิจกรรม ช่วยเพิ่มคุณภาพงาน การสร้างกระบวนการหรือกรรมวิธีใหม่ๆ แก่ผู้ใช้ ได้รับสารสนเทศตามต้องการ เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้หลากหลายสาขา อาทิ ด้านการศึกษา การแพทย์ ด้านอุตสาหกรรม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านความบันเทิง ตลอดจนอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตประจำวันมากยิ่งขึ้น (สุขุม เฉลยทรัพย์ และคณะ, 2555, หน้า 14) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีทั้งด้านบวกและด้านลบ หากนำมาใช้ให้เหมาะสมก็จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น และเพิ่มศักยภาพการทำงานในหลายสาขาอาชีพ แต่หากใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยไม่ระมัดระวังและขาดจิตสำนึก ก็ส่งผลกระทบหลายด้านเช่นกัน เช่น ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อสุขภาพจิตพฤติกรรมของเยาวชน โดยเฉพาะเกมคอมพิวเตอร์ทำให้เยาวชนมีพฤติกรรมก้าวร้าว ชอบการต่อสู้ และการใช้กำลัง เป็นต้น (สุขุม เฉลยทรัพย์ และคณะ, 2555, หน้า 17)

ประเทศไทยเป็นประเทศที่ใช้เวลาต่อวันอยู่กับอินเทอร์เน็ต (รวมทุกอุปกรณ์) มากที่สุดในโลก โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 9 ชั่วโมง 38 นาทีต่อวัน และหากวัดเฉพาะการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนสมาร์ทโฟน ประเทศไทยยังคงเป็นประเทศที่ใช้เวลาท่องเน็ตต่อวันมากที่สุดในโลกโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 4 ชั่วโมง 56 นาที ไม่เพียงแต่ผู้ใหญ่ที่ใช้เวลาหน้าจอมากขึ้น แต่จำนวนเด็กไทยที่มีพฤติกรรมติดหน้าจอ เริ่มมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างน่าตกใจ เป็นเรื่องที่น่ากังวลมากที่พ่อแม่สมัยใหม่ใช้เทคโนโลยีในทางที่ผิด โดยปล่อยให้อุปกรณ์ดิจิทัลเป็นพี่เลี้ยงเด็ก ดังที่เคยเห็นเด็กเล็กวัยไม่ถึง 2 ขวบ สามารถใช้สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต หรือเครื่องมือสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ อย่างคล่องแคล่ว โดยพ่อแม่ไม่ทราบว่ หากใช้โดยไม่รู้เท่าทันเทคโนโลยี อุปกรณ์เหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพและพัฒนาการของเด็กได้ เด็กไทยจำนวนไม่น้อยยังไม่สามารถสร้างความสมดุลระหว่างกิจกรรมที่ใช้เวลาอยู่กับหน้าจอ ไม่ว่าจะเป็น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ หรือโทรทัศน์ กับกิจกรรมอื่นๆ ได้ (สรานนท์ อินทนนท์, 2563, หน้า 3) การใช้เวลาหน้าจอมากเกินไปส่งผลเสียต่อพัฒนาการในวัยเด็ก สุขภาพร่างกาย และจิตวิทยาทางสังคมของเด็ก ทำให้มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งหน้ากับสมาชิกในครอบครัวน้อยลง การรับรู้ปฏิสัมพันธ์ต่อผู้อื่นส่งผลให้เด็กขาดการเรียนรู้ที่จะผูกมิตรกับผู้อื่น หากปล่อยให้เด็กอยู่ตามลำพังกับโลกดิจิทัลอย่างต่อเนื่องในระยะยาว เด็กจะมีปัญหาการแยกตัวออกจากสังคม และมีพฤติกรรมต่อต้านสังคม นอกจากนั้นการใช้เวลาหน้าจอมากเกินไปยังทำให้โอกาสที่เด็กจะเล่น หรือทำกิจกรรมสร้างสรรค์อื่นๆ น้อยลงไปในแต่ละวัน และยังส่งผลต่อพฤติกรรมก้าวร้าว การติดมือถือ และไม่ได้ใช้เวลาที่ต้องการมักเกิดอาการหงุดหงิด ก้าวร้าว เพราะไม่ได้ตั้งใจ พบได้บ่อยกับเด็กที่ติดเล่นเกมในสมาร์ทโฟน (สรานนท์ อินทนนท์, 2563, หน้า 9)

จากการสังเกตพฤติกรรมของนักเรียนในกลุ่มโรงเรียนนวมวิชรราษฎร์ พบว่า นักเรียนจดจ่ออยู่กับหน้าจอ มือถือ แท็บเล็ต และคอมพิวเตอร์เป็นเวลานาน ส่งผลให้นักเรียนไม่มีสมาธิในการเรียนหรือการทำกิจกรรมต่างๆ นักเรียนหงุดหงิดง่าย รอคอยนานๆ ไม่เป็น และมีการใช้คำพูดหยาบคายกับเพื่อนในชั้นเรียน (ครูประจำชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มโรงเรียนนวมวิชรราษฎร์)

การมีทักษะในการจัดสรรเวลาหน้าจอ จึงมีความสำคัญในการบริหารเวลาที่ใช้ใช้อุปกรณ์ดิจิทัลเป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดสมดุลระหว่างโลกออนไลน์ และโลกภายนอก สามารถตระหนักถึงอันตรายจากการใช้เวลาหน้าจอมากเกินไป และผลเสียของการเสพติดสื่อดิจิทัล (สรานนท์ อินทนนท์, 2563, หน้า 10) ในการจำกัดเวลาหน้าจอ จึงเป็นการจัดสรรเวลาให้เด็กใช้ใช้อุปกรณ์ดิจิทัลในระดับที่พอดีต่อพัฒนาการของเด็กในแต่ละวัย เพื่อพ่อแม่จะมั่นใจได้ว่าการเล่นอุปกรณ์ดิจิทัลของลูกจะไม่ส่งผลกระทบต่ออารมณ์และพฤติกรรมอื่นๆ ที่มี

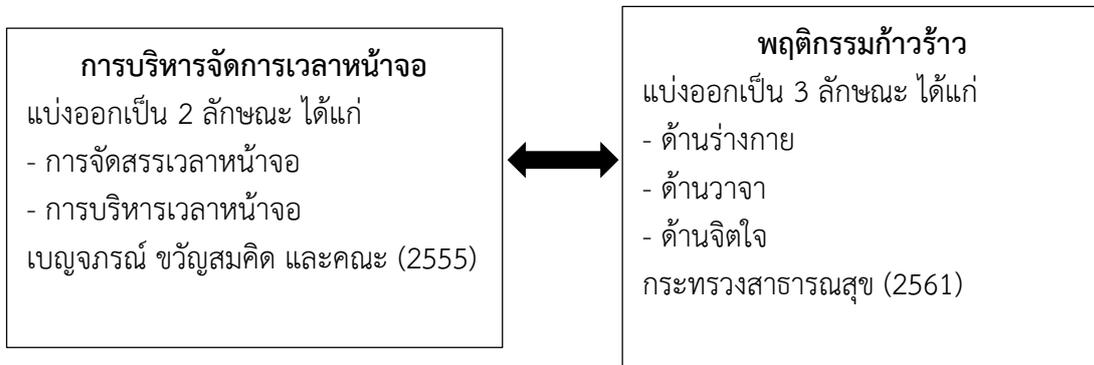
ประโยชน์ต่อพัฒนาการของเด็ก เช่น การเล่นกลางแจ้ง การอ่าน การวาดรูปรวมไปถึงการมีปฏิสัมพันธ์กับพ่อแม่ สมาชิกในครอบครัวและเพื่อนๆ เพื่อเด็กจะมีโอกาสทำกิจกรรมที่สนุกและมีประโยชน์ ทั้งกิจกรรมการใช้เวลาหน้าจอและกิจกรรมการเล่นในชีวิตจริง การจำกัดเวลาหน้าจอจึงไม่ได้หมายความว่า พ่อแม่ห้ามลูกเล่นอุปกรณ์ดิจิทัล ดูโทรทัศน์ หรือเล่นวิดีโอเกม แต่หมายถึงการสร้างสมดุลระหว่างการใช้อุปกรณ์ดิจิทัลกับการใช้ชีวิตประจำวันโดยไม่กระทบต่อสุขภาพและปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของเด็ก (สรานนท์ อินทนนท์, 2563, หน้า 6)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มโรงเรียนนวมวิชรราษฎร์ อำเภอลำลูกเกด จังหวัดกำแพงเพชร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มโรงเรียนนวมวิชรราษฎร์ อำเภอลำลูกเกด จังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มโรงเรียนนวมวิชรราษฎร์ อำเภอลำลูกเกด จังหวัดกำแพงเพชร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

การบริหารจัดการเวลาหน้าจอมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มโรงเรียนนวมวิชรราษฎร์ อำเภอลำลูกเกด จังหวัดกำแพงเพชร

นิยามศัพท์

การบริหารจัดการเวลาหน้าจอ หมายถึง ความสามารถในการควบคุมการใช้เวลาบนหน้าจอ โดยไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อชีวิตประจำวัน รวมถึงใช้เวลาบนหน้าจอให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สามารถแบ่งการบริหารจัดการเวลาหน้าจอ ออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดสรรเวลาหน้าจอ และด้านการบริหารเวลาหน้าจอ

1. ด้านการจัดสรรเวลาหน้าจอ คือ การรู้จักวางแผน จัดสรรเวลาในการใช้งานกิจกรรมบนหน้าจอเพื่อสืบค้นข้อมูล และหาความรู้ให้เกิดประโยชน์ การกำหนดเวลาสำหรับการเล่นเกมออนไลน์ และโซเชียลมีเดียต่างๆ เช่น Facebook, YouTube, TikTok, Twitter โดยรู้จักแบ่งเวลา ว่าเวลาใดควรทำอะไร ทำกิจกรรมใด กิจกรรมใดที่สำคัญที่ควรจะทำก่อนและหลัง และสามารถควบคุมความสมดุลระหว่างการใช้เวลาหน้าจอกับกิจกรรมในชีวิตประจำวันได้ อีกทั้งจัดสรรเวลาการใช้งานหน้าจอตามวันเวลาที่กำหนดโดยไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ

2. ด้านการบริหารเวลาหน้าจอ คือ การควบคุมเวลาในการใช้งานหรือการทำกิจกรรมต่างๆ บนหน้าจอ มีการบริหารเวลาในการใช้งานอุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ การตระหนักถึงปัญหาที่เกิดจากการใช้เวลาบนหน้าจอจนเกินไป โดยไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกาย จิตใจ ความสัมพันธ์กับครอบครัว และคนรอบข้าง รวมทั้งไม่ตกเป็นเหยื่อจากการใช้เทคโนโลยี และสามารถห้ามตัวเองให้หยุดใช้เวลาบนหน้าจอได้

พฤติกรรมก้าวร้าว หมายถึง การกระทำความรุนแรง การปลดปล่อยความเครียด ความคับข้องใจ ความโกรธ และความรู้สึกที่ไม่ดีต่างๆ โดยแบ่งพฤติกรรมความก้าวร้าว ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านวาจา และด้านจิตใจ

1. ด้านร่างกาย คือ พฤติกรรมการแสดงออกทางร่างกายที่รุนแรง การใช้กำลังกายทำร้ายผู้อื่น ชกต่อย การทุบตี ทำลายข้าวของ หรือทรัพย์สินของผู้อื่น ใช้อาวุธทำร้ายร่างกายผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นรับบาดเจ็บ อาจก่อให้เกิดทำร้ายตนเองให้ได้รับบาดเจ็บ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น

2. ด้านวาจา คือ พฤติกรรมแสดงออกทางคำพูดที่รุนแรง โดยการพูดจาข่มขู่ คุกคามเหยียดหยาม ส่งเสียงดัง พูดคำหยาบ นินทาผู้อื่นลับหลัง ต่อว่า และด่าทอผู้อื่น พุดคุยเหยียดหยามผู้อื่นผิดใจกัน

3. ด้านจิตใจ คือ พฤติกรรมแสดงออกทางจิตใจที่รุนแรง การปลดปล่อยความเครียด ความคับข้องใจ ความโกรธหรือหงุดหงิดง่าย ความโมโหง่าย และความรู้สึกที่ไม่ดีต่างๆ การแสดงออกถึงการเรียกร้องสิทธิแห่งตน โดยไม่สนใจผู้อื่นการบีบบังคับ เรียกร้องหรือทำร้ายให้ผู้อื่นเจ็บช้ำน้ำใจ โดยที่นักเรียนทำไปโดยขาดความยับยั้งชั่งใจ และควบคุมตนเองได้น้อย

การทบทวนวรรณกรรม

สรานนท์ อินทนนท์ (2563) กล่าวว่า การบริหารจัดการเวลาบนโลกดิจิทัล (Screen Time Management) เป็นความสามารถควบคุมตนเอง ความสามารถในการจัดสรรเวลาในการใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัล และอุปกรณ์เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการใช้งานสื่อสังคม (Social Media) และเกมออนไลน์ (Online Games) ด้วยความรับผิดชอบต่อตนเอง สามารถบริหารเวลาที่ใช้กับอุปกรณ์ยุคดิจิทัล รวมไปถึงการควบคุมเพื่อให้เกิดสมดุลระหว่างโลกออนไลน์ และโลกความเป็นจริง อีกทั้งตระหนักถึงอันตราย และสุขภาพจากการใช้เวลาหน้าจอจนเกินไป และผลเสียของการเสพติดสื่อดิจิทัล

จากการศึกษางานวิจัยของ เบญจภรณ์ ขวัญสมคิด และปวรวรรณ พันแจ่ม (2555) สรุปได้ว่าการบริหารจัดการเวลาบนหน้าจอ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การจัดสรรเวลาหน้าจอ คือ การรู้จักวางแผน จัดสรรเวลาในการใช้งานกิจกรรมบนหน้าจอได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และเหมาะสม โดยใช้เวลาอยู่บนหน้าจอน้อยกว่า วันละ 1 ชั่วโมง การกำหนดเวลาสำหรับการเล่นเกมออนไลน์ และโซเชียลมีเดียต่างๆ เช่น Facebook, YouTube, TikTok, Twitter โดยรู้จักแบ่งเวลา ว่าเวลาใดควรทำอะไร ทำกิจกรรมใด กิจกรรมใดที่สำคัญที่ควรจะทำก่อนและหลัง และสามารถ

ควบคุมความสมดุลระหว่างการใช้เวลาหน้าจอกับกิจกรรมในชีวิตประจำวันได้ อีกทั้งจัดสรรเวลาการใช้งานหน้าจอตามวันเวลาที่กำหนดโดยไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพในภายหลัง

2. การบริหารเวลาหน้าจอ คือ การควบคุมเวลาในการใช้งานหรือการทำกิจกรรมต่างๆ บนหน้าจอ มีการบริหารเวลาในการใช้งานอุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ และสามารถใช้เวลาอยู่บนหน้าจอได้อย่างคุ้มค่า และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งตระหนักถึงปัญหาที่เกิดจากการใช้เวลาบนหน้าจอมากเกินไป โดยไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกาย จิตใจ ความสัมพันธ์กับครอบครัว และคนรอบข้าง รวมทั้งตกเป็นเหยื่อจากการใช้เทคโนโลยี และสามารถห้ามตัวเองให้หยุดใช้เวลาบนหน้าจอได้ การที่บุคคลนั้นสามารถบริหารเวลาหน้าจออย่างมีประสิทธิภาพได้ แสดงว่าบุคคลนั้นบริหารเวลาบนหน้าจอเป็น

ลักษณะพฤติกรรม ความก้าวร้าว	กระทรวง สาธารณสุข (2561)	ทัสติน แก้ววิชิต (2559)	ธัญญา ธีรอนิษฐ์ (2555)	ทิพย์วัลย์ สุทิน (2539)	Cairns & Cairns (2005)	Coon, D. &Mitterer, J.O.(2013)	รวม
ด้านร่างกาย	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
ด้านวาจา	✓	✓		✓	✓		4
ด้านจิตใจ	✓					✓	2
ด้านแรงเสริม			✓			✓	2
ด้านที่ไม่ใช่วาจา					✓		1
ด้านการกระทำระหว่างบุคคล					✓		1
ด้านที่ไม่ได้แสดงออก					✓		1

จากการสังเคราะห์ลักษณะพฤติกรรมก้าวร้าว สรุปได้ว่า ลักษณะของพฤติกรรมก้าวร้าว แบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

1. ด้านร่างกาย คือ พฤติกรรมการแสดงออกทางร่างกายที่รุนแรง การใช้กำลังกายทำร้ายผู้อื่น ชกต่อย การทุบตี ทำลายข้าวของ หรือทรัพย์สินของผู้อื่น ใช้อาวุธทำร้ายร่างกายผู้อื่น ทำให้ได้ผู้อื่นรับบาดเจ็บ อาจก่อให้เกิดทำร้ายตนเองให้ได้รับบาดเจ็บ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น
2. ด้านวาจา คือ พฤติกรรมการแสดงออกทางคำพูดที่รุนแรง โดยการพูดจาข่มขู่ คุกคามเหยียดหยาม ส่งเสียงดัง พูดคำหยาบ นินทาผู้อื่นลับหลัง ต่อว่า และด่าทอผู้อื่น พุดุ่ยเหยียดให้ผู้อื่นผิดใจกัน
3. ด้านจิตใจ คือ พฤติกรรมการแสดงออกทางจิตใจที่รุนแรง การปลดปล่อยความเครียด ความคับข้องใจ ความโกรธหรือหงุดหงิดง่าย ความโมโหง่าย และความรู้สึกที่ไม่ดีต่างๆ การแสดงออกถึงการเรียกร้องสิทธิแห่งตน โดยไม่สนใจผู้อื่นการบีบบังคับ เรียกร้องหรือทำร้ายให้ผู้อื่นเจ็บช้ำน้ำใจ โดยที่นักเรียนทำไปโดยขาดความยับยั้งชั่งใจ และควบคุมตนเองได้น้อย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlational Research) เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าว และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มโรงเรียนวชิรราษฎร์ อำเภอลำลูกขัน จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาเป็นนักเรียนชายและหญิงที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มโรงเรียนวชิรราษฎร์ อำเภอลำลูกขัน จังหวัดกาฬสินธุ์

กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชายและหญิงที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มโรงเรียน วชิรราษฎร์ อำเภอลำลูกขัน จังหวัดกาฬสินธุ์ ปีการศึกษา 2566 จำนวน 103 คน

การหาขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane และเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคำนึงถึงคุณสมบัติที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ได้แก่ นักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มโรงเรียนวชิรราษฎร์ อำเภอลำลูกขัน จังหวัดกาฬสินธุ์ ปีการศึกษา 2566 เหตุผลในการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกวิธีดังกล่าว เพื่อให้ได้กลุ่มนักเรียนที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เช่น นักเรียนจะต้องเป็นผู้ที่สามารถใช้สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต หรือเครื่องมือสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ อย่างคล่องแคล่ว และทำกิจกรรมต่างๆ ผ่านเครื่องมือดังกล่าวได้ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจึงถูกแบ่งออกเป็น 7 กลุ่ม จำนวน 103 คน

จำนวนนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2566 กลุ่มโรงเรียนวชิรราษฎร์ อำเภอลำลูกขัน จังหวัดกาฬสินธุ์			
ลำดับ	โรงเรียน	ชาย (คน)	หญิง (คน)
1	โรงเรียนบ้านหัวเสลา	11	7
2	โรงเรียนวัดปริวารราษฎร์บำรุง	21	11
3	โรงเรียนวัดพัฒนราษฎร์บำรุง	3	2
4	โรงเรียนอนุบาลลำลูกขัน	4	1
5	โรงเรียนบ้านบึงหล่มสามัคคี	10	12
6	โรงเรียนบ้านหนองตะเคียน	5	2
7	โรงเรียนบ้านวังพลับ	6	8
รวม		60	43
		103	

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามการบริหารจัดการเวลาหน้าจอและพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มโรงเรียนนวิราชราษฎร์ อำเภอลำดวนบุรี จังหวัดกำแพงเพชร โดยมีรายละเอียดของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ และโรงเรียนของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการบริหารจัดการเวลาหน้าจอของนักเรียน เป็นแบบสอบถาม จำนวน 10 ข้อ เป็นข้อมูลลักษณะพฤติกรรมการใช้เวลาบนหน้าจอของนักเรียน ประกอบด้วย การจัดสรรเวลาหน้าจอ (การจัดสรรเวลาในการใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัล การใช้งานสื่อสังคม และเกมออนไลน์ และการบริหารเวลาหน้าจอ (ความสามารถในการควบคุมตนเอง และตระหนักถึงอันตรายต่อสุขภาพจากการใช้เวลาหน้าจอานานเกินไป) ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) มี 4 ระดับ โดยกำหนดระดับพฤติกรรม ดังนี้

- ปฏิบัติบ่อยมาก หมายถึง นักเรียนปฏิบัติพฤติกรรมนั้นเป็นประจำ (4 คะแนน)
- ปฏิบัติบ่อย หมายถึง นักเรียนปฏิบัติพฤติกรรมนั้นบ่อยครั้ง (3 คะแนน)
- ปฏิบัติบางครั้ง หมายถึง นักเรียนปฏิบัติพฤติกรรมนั้นเป็นบางครั้ง (2 คะแนน)
- ไม่เคยปฏิบัติเลย หมายถึง นักเรียนไม่เคยปฏิบัติพฤติกรรมนั้นเลย (1 คะแนน)

การแปลผลระดับคุณภาพจากคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ตามแนวทางของ บุญชม ศรีสะอาด (2535, หน้า 100) ดังนี้

- 3.51 - 4.00 หมายถึง พฤติกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด
- 2.51 - 3.50 หมายถึง พฤติกรรมอยู่ในระดับมาก
- 1.51 - 2.50 หมายถึง พฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.00 - 1.50 หมายถึง พฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาโดยการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ใช้สำหรับวัดพฤติกรรมหรือการกระทำที่แสดงออกถึงความก้าวร้าวของนักเรียน แบ่งเป็นทางด้านร่างกาย ทางด้านวาจาและทางด้านจิตใจ เมื่ออยู่ในโรงเรียนและก่อให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าวระหว่างนักเรียนกับผู้อื่น จำนวน 15 ข้อ โดยให้นักเรียนเลือกตอบเพียง 1 ตัวเลือก ในข้อความที่ตรงกับพฤติกรรมจริงของนักเรียน ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) มี 4 ระดับ โดยกำหนดระดับพฤติกรรม ดังนี้

- ปฏิบัติบ่อยมาก หมายถึง นักเรียนปฏิบัติพฤติกรรมนั้นเป็นประจำ (4 คะแนน)
- ปฏิบัติบ่อย หมายถึง นักเรียนปฏิบัติพฤติกรรมนั้นบ่อยครั้ง (3 คะแนน)
- ปฏิบัติบางครั้ง หมายถึง นักเรียนปฏิบัติพฤติกรรมนั้นเป็นบางครั้ง (2 คะแนน)
- ไม่เคยปฏิบัติเลย หมายถึง นักเรียนไม่เคยปฏิบัติพฤติกรรมนั้นเลย (1 คะแนน)

การแปลผลระดับคุณภาพจากคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ตามแนวทางของ บุญชม ศรีสะอาด (2535 : 100) ดังนี้

- 3.51 - 4.00 หมายถึง พฤติกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด
- 2.51 - 3.50 หมายถึง พฤติกรรมอยู่ในระดับมาก
- 1.51 - 2.50 หมายถึง พฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.00 - 1.50 หมายถึง พฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย

3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ โดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้ทำวิจัยค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าว เพื่อนำมาสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ สำหรับเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมตามนิยามศัพท์เฉพาะและวัตถุประสงค์ของการวิจัย จำนวน 28 ข้อ

3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยอาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย เพื่อตรวจสอบความเหมาะสม และปรับปรุงแก้ไขด้านเนื้อหาและสำนวนภาษาในเบื้องต้น

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วจากข้อ 3 จำนวนทั้งหมด 28 ข้อ ไปให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) แล้วนำตารางวิเคราะห์ค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องโดยใช้สูตรคำนวณ จากนั้นผู้วิจัยทำการคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งมีข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 ทั้งหมดจำนวน 2 ข้อ ผู้วิจัยได้ทำการตัดข้อคำถามหรือปรับปรุงข้อคำถามเหล่านั้นให้สมบูรณ์มากขึ้นตามที่ผู้เชี่ยวชาญได้ให้คำแนะนำมาเหลือข้อคำถามจำนวน 26 ข้อ

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับนักเรียนโรงเรียนวัดปริธาราษฎร์บำรุง กลุ่มโรงเรียนวชิรราษฎร์ ซึ่งไม่ได้อยู่ในกลุ่มประชากรที่ศึกษา และไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 32 คน

6. นำคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม คำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ พบว่ามีจำนวนข้อคำถามที่มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อ และรวมทั้งฉบับ (Item-Total Correlation) ไม่ถึง .2 จำนวน 1 ข้อ ทำให้การตัดข้อคำถามเหลือข้อคำถามทั้งสิ้น 25 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .87

7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง และมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการพัฒนาและปรับปรุงจนมีคุณภาพในระดับที่ยอมรับได้ไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 103 คน โดยได้รับการตอบแบบสอบถามคืนมาจำนวน 103 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาจัดเรียง และนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ได้ทั้งหมด 103 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และดำเนินการลงรหัส

3. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานทางสถิติต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยเพศ และโรงเรียน ใช้สถิติเชิงบรรยาย (descriptive statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ระดับการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มโรงเรียนนวมวิรัชราษฎร์ โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มโรงเรียนนวมวิรัชราษฎร์ โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาระดับการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มโรงเรียนนวมวิรัชราษฎร์ อำเภอขามเฒ่าศรีสุรินทร์ จังหวัดกำแพงเพชร

ตาราง 1 ผลการศึกษาระดับการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มโรงเรียนนวมวิรัชราษฎร์ อำเภอขามเฒ่าศรีสุรินทร์ จังหวัดกำแพงเพชร (n = 103)

ตัวแปร	องค์ประกอบ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
การบริหารจัดการ เวลาหน้าจอ (a)	ด้านการจัดสรรเวลาหน้าจอ (a1)	2.20	.59	ปานกลาง
	ด้านการบริหารเวลาหน้าจอ (a2)	2.44	.54	ปานกลาง
	รวม	2.20	.59	ปานกลาง
พฤติกรรมก้าวร้าว (b)	ด้านร่างกาย (b1)	1.67	.50	ปานกลาง
	ด้านวาจา (b2)	1.97	.52	ปานกลาง
	ด้านจิตใจ (b3)	2.22	.70	ปานกลาง
	รวม	1.99	.49	ปานกลาง

จากตาราง 1 ระดับการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มโรงเรียนนวมวิรัชราษฎร์ อำเภอขามเฒ่าศรีสุรินทร์ จังหวัดกำแพงเพชร การบริหารจัดการเวลาหน้าจออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.20$, $SD = .59$)

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การบริหารจัดการเวลาหน้าจอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการบริหารเวลาหน้าจอ ($\bar{X} = 2.44$, $SD = .54$) และด้านการจัดสรรเวลาหน้าจอ ($\bar{X} = 2.20$, $SD = .59$) ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมก้าวร้าว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านจิตใจ ($\bar{X} = 2.22$, $SD = .70$) ด้านวาจา ($\bar{X} = 1.97$, $SD = .52$) และด้านร่างกาย ($\bar{X} = 1.67$, $SD = .50$) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มโรงเรียนนวมวิรัชราษฎร์ อำเภอขามเฒ่าศรีสุรินทร์ จังหวัดกำแพงเพชร

ตาราง 2 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มโรงเรียนนวมวิชรราชฎร์ อำเภอลำปางบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

ตัวแปร	ด้านร่างกาย (b1)	ด้านวาจา (b2)	ด้านจิตใจ (b3)	พฤติกรรมก้าวร้าว (b)
ด้านการจัดสรรเวลาหน้าจอ (a1)	-.056	-.092	.096	-.011
ด้านการบริหารเวลาหน้าจอ (a2)	-.022	-.015	.135	.053
การบริหารจัดการเวลาหน้าจอ (a)	-.056	-.092	.096	-.011

จากตาราง 2 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียน ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มโรงเรียนนวมวิชรราชฎร์ อำเภอลำปางบุรี จังหวัดกำแพงเพชร พบว่าการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าว มีความสัมพันธ์ทางลบ ระดับต่ำ (cor = -.011)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าว มีความสัมพันธ์ทางลบ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง -.015 ถึง -.092 โดยการบริหารจัดการเวลาหน้าจอ ด้านการจัดสรรเวลาหน้าจอ (a1) กับพฤติกรรมก้าวร้าว ด้านวาจา (b2) มีความสัมพันธ์ทางลบระดับสูงที่สุด ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -.092 มีบางคู่ที่มีความสัมพันธ์ทางบวก ได้แก่ การบริหารจัดการเวลาหน้าจอ ด้านการจัดสรรเวลาหน้าจอ (a1) กับพฤติกรรมก้าวร้าวด้านจิตใจ (b3) และการบริหารจัดการเวลาหน้าจอ ด้านการบริหารเวลาหน้าจอ (a2) กับพฤติกรรมก้าวร้าว ด้านจิตใจ (b3) ที่มีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .096 และ .135 ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาระดับการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มโรงเรียนนวมวิชรราชฎร์ อำเภอลำปางบุรี จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ระดับการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีการบริหารจัดการเวลาหน้าจออยู่ในระดับปานกลาง และสูงกว่าพฤติกรรมก้าวร้าวอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ โดยการบริหารจัดการเวลาหน้าจอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ และพฤติกรรมก้าวร้าว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ แสดงให้เห็นว่านักเรียนส่วนใหญ่มีการบริหารจัดการเวลาหน้าจอได้ดีปานกลาง และมีพฤติกรรมก้าวร้าวอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถยอมรับได้สำหรับยุคดิจิทัลนี้ เพราะเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันอย่างมาก โดยเฉพาะในกิจวัตรประจำวันของนักเรียนที่เติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยี ถ้านักเรียนมีการบริหารจัดการเวลาในการใช้งานที่เหมาะสมก็จะทำให้เกิดผลกระทบตามมา เช่น พฤติกรรมเลียนแบบสื่อ ความก้าวร้าว และขาดสมาธิ เป็นต้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยในด้านการเลี้ยงดูจากครอบครัวที่ส่งผลให้นักเรียนมีพฤติกรรมในระดับปานกลางทั้งคู่ เพราะแต่ละครอบครัวก็มีการอบรมเลี้ยงดูบุตรที่แตกต่างกัน บางครอบครัวมีการควบคุมและไม่ปล่อยให้เด็กใช้เวลาบนหน้าจอมากเกินไป จนเกิดพฤติกรรมความก้าวร้าวระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตฤณห์ โพธิ์รักษา (2565) เรื่อง อิทธิพลของสื่อที่มีผลต่อพฤติกรรมความรุนแรงของเด็กและเยาวชน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความรุนแรงของเด็กและเยาวชน ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ ครอบครัว สถาบันการศึกษา เด็กและเยาวชน และสื่อ ผลการศึกษาการป้องกันความก้าวร้าว และความรุนแรงของเด็กและเยาวชน คือ การส่งเสริมความผูกพันทางสังคม สถาบันครอบครัวควรให้ความรักและความอบอุ่นแก่เด็กและเยาวชน มีการอบรมสั่งสอน ปลูกฝังค่านิยมและ

วัฒนธรรมอันดีงามของสังคม มีการว่ากล่าวตักเตือนเมื่อกระทำผิดและการลงโทษด้วยเหตุผล และกล่าวชื่นชมเมื่อทำความดี ซึ่งเด็กและเยาวชนจะซึมซับพฤติกรรมที่เหมาะสมกับช่วงวัยและหลีกเลี่ยงการกระทำผิดได้

2. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มโรงเรียนวชิรราษฎร์ อำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัดกำแพงเพชร พบว่าการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าว มีความสัมพันธ์ทางลบ ระดับต่ำ นั้นหมายความว่า ถ้านักเรียนมีการบริหารจัดการเวลาหน้าจอที่ดีจะทำให้พฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนลดลง และพฤติกรรมทั้งสองมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างต่ำ จนแทบไม่มีความสัมพันธ์กันเลย ทั้งนี้เป็นเพราะพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนไม่ได้ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการเวลาหน้าจอเพียงอย่างเดียว การเล่นเกมโซเชียลมีเดียบนหน้าจอของนักเรียนอาจส่งผลต่อพฤติกรรมการลอกเลียนแบบสื่อจนทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าวก็จริง แต่ก็ไม่ใช่เหตุผลทั้งหมด ยังมีอีกหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมก้าวร้าว เช่น รูปแบบการอบรมเลี้ยงดู อิทธิพลของกลุ่มเพื่อน และเจตคติต่อพฤติกรรมก้าวร้าว เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฏชา ศรีมหาพรหม และคณะ (2565) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียน คือ รูปแบบการอบรมเลี้ยงดู อิทธิพลของกลุ่มเพื่อน การเลียนแบบสื่อ และเจตคติต่อพฤติกรรมก้าวร้าว และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมก้าวร้าว คือ ตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ และจากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียน พบว่า พฤติกรรมก้าวร้าวด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบริหารจัดการเวลาหน้าจอด้านการบริหารเวลาหน้าจอ ทั้งนี้อาจเพราะว่าพฤติกรรมก้าวร้าว ด้านจิตใจของนักเรียนได้รับอิทธิพลจากหลายปัจจัย เช่น ปัจจัยการคบเพื่อน ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลจากสื่อ และปัจจัยการอบรมเลี้ยงดูแบบเข้มงวดกวดขัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จริญญา ทองเจริญ (2561) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาตอนปลายในกลุ่มสหวิทยศึกษากองค้อยร่วมใจ อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาตอนปลายในกลุ่มสหวิทยศึกษากองค้อยร่วมใจ อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียน ดังกล่าว ได้แก่ ปัจจัยการคบเพื่อน ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลจากสื่อ และปัจจัยการอบรมเลี้ยงดูแบบเข้มงวดกวดขัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่ว่านักเรียนจะบริหารจัดการเวลาหน้าจอได้ดีหรือไม่ก็ตาม ก็ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมก้าวร้าวด้านจิตใจของตนเองได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหาร ครู และผู้ปกครองได้ทราบข้อมูล เพื่อนำไปวางแผนพัฒนาหรือหาวิธีการในการส่งเสริมให้นักเรียนมีพฤติกรรมก้าวร้าวลดลง ดังนี้

1) ให้ผู้ปกครองหรือคุณครูช่วยควบคุมการใช้งานหน้าจอ หรือให้นักเรียนรู้จักบริหารจัดการเวลาในการใช้งานหน้าจอ

2) ให้นักเรียนทำกิจกรรมอื่นๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์มากกว่าการเล่นโซเชียลมีเดียบนหน้าจอ เช่น ศึกษานานาชาติออนไลน์ ดูสื่อที่ให้ความรู้ต่างๆ เล่นเกมเซาว์ปัญญา เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการเวลาหน้าจอกับพฤติกรรมก้าวร้าวในระดับชั้นอื่นๆ หรือกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบระดับ และหาความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปร

เอกสารอ้างอิง

- จรรยา ทองเจริญ. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาตอนปลายในกลุ่มสหวิทยาการศึกษาแก่งคอยร่วมใจ อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ณัชชา ศรีมหาพรหม. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 12(1), 86.
- ตฤณห์ โพธิ์รักษามหาพรหม. (2565). อิทธิพลของสื่อที่มีผลต่อพฤติกรรมความรุนแรงของเด็ก และเยาวชน. วารสารรัฐศาสตร์รอบรู้และสหวิชาการ, 5(2), 97.
- เบญจภรณ์ ขวัญสมคิด และปวรวรรณ พันแจ่ม. (2555). พฤติกรรมการใช้มือถือ Smartphone และการใช้เวลาของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี. (จุลนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- สรานนท์ อินนนท์. (2562). การบริหารจัดการเวลาบนโลกดิจิทัล. ปทุมธานี : บริษัท วอล์ค ออน คลาวด์ จำกัด. (2563). ความฉลาดทางดิจิทัล. ปทุมธานี: บริษัท วอล์ค ออน คลาวด์ จำกัด.
- สุขุม เฉลยทรัพย์ และคณะ. (2555). เทคโนโลยีสารสนเทศ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

คุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน
บริษัท พรีซีสชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด

The Service Quality through the Service Desk System
at Precision Engineering Company Limited

ณอมร เครือวัลย์¹, นันทนา แจงสว่าง², และสุนทรีย์ วิพัฒน์ครุฑ³
Naamorn Kruewan, Nantana Jaengawang, and Sunthree Wiphatkrut

¹นักศึกษาลัทธิศาสตร์การจัดการมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ลัทธิศาสตร์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจดิจิทัล

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

³ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ลัทธิศาสตร์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

Corresponding Author: 63277050106@lawasri.tru.ac.th

Received: July 14, 2024. Revised: August 9, 2024. Accepted: August 18, 2024.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายในบริษัท พรีซีสชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงภายในบริษัท จำนวน 170 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าร้อยละ การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที และสถิติทดสอบเอฟ

ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานที่ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงภายในบริษัท พรีซีสชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปี และเมื่อแยกตามวัตถุประสงค์การวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจได้ และด้านบริการที่เป็นรูปธรรม ส่วนด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพ และด้านการตอบสนองต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากันตามลำดับ และ 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการเมื่อจำแนกตามเพศไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อแยกตามอายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพในการให้บริการ, ความคิดเห็นของพนักงาน, เซอร์วิส เดส

Abstract

This research aimed to 1) examine employees' opinions on the quality of service provided through the Service Desk system at Precision Engineering Co., Ltd., and 2) compare employees' opinions on the service quality of the Service Desk system, classified by personal factors. This quantitative study utilized a sample of 170 employees who used computers and peripherals within the company, selected through simple random sampling. Data were collected using a questionnaire, and statistical analysis involved mean calculations, percentages, standard deviations, t-tests, and F-test.

The findings revealed that the personal factors of employees using computers and peripherals at Precision Engineering Co., Ltd. predominantly included being female, aged 31-40 years, holding operational positions, and having over 6 years of work experience. In terms of the research objectives: 1) Overall, employees' opinions on the quality of the Service Desk system's repair service were at a high level. When considering individual aspects, the highest average scores were for understanding and empathy, followed by confidence and tangible service. The reliability of quality standards and responsiveness had equal average scores. 2) The comparison of employees' opinions on service quality based on gender showed no significant differences. However, significant statistical differences were found based on age, job position, and length of service at the .05 level.

Keywords: Service Quality, Employee Opinions, Service Desk

บทนำ

ในปัจจุบัน องค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยลง จึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ โดยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานและเครื่องมือสำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการจัดเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้กับบุคลากรในองค์กร รวมถึงดูแลตรวจสอบประสิทธิภาพในการทำงานของอุปกรณ์ ซ่อมบำรุงเมื่ออุปกรณ์เกิดปัญหา และจัดหาอุปกรณ์ทดแทนในระหว่างการซ่อมแซม เพื่อให้องค์กรและบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน การให้บริการของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศจำเป็นต้องดำเนินงานด้วยความถูกต้อง เหมาะสม และรวดเร็ว รวมถึงต้องให้ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบและติดตามสถานะการดำเนินงานได้

บริษัท พีรซีเอส เอ็นวีเนียริง จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2515 (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, ม.ป.ป.) ในช่วงแรกมุ่งเน้นด้านการซ่อมข้อเหวี่ยงและงานวิศวกรรมหลายแขนง ก่อนจะกลายเป็นผู้เชี่ยวชาญในการผลิตและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันเคลือบแข็งโพลียูรีเทน และสีย้อมและรักษาเนื้อไม้วูดเสตน บริษัทฯ มีพันธกิจในการนำเสนอผลิตภัณฑ์คุณภาพพรีเมียมที่เหมาะสมกับการใช้งานทั้งภายในและภายนอกและเป็นผู้แทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของลอร์ด คอร์ปอเรชั่น แต่เพียงผู้เดียวในประเทศไทยตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง บริษัทฯ ได้เปิดตัวแบรนด์ "วูดเทค" เพื่อตอบสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้นของผู้บริโภคในการดูแลรักษาเนื้อไม้ให้มีประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานของบริษัทฯ จำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการควบคุมการผลิต และพนักงานมีหน้าที่ดูแลคอมพิวเตอร์ของตนให้พร้อมใช้งานเสมอ หากมีการชำรุดต้องแจ้งแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตรวจสอบหรือรับอุปกรณ์ทดแทน การดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอมีความจำเป็นเพื่อให้อุปกรณ์คงประสิทธิภาพการทำงานและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ แต่เมื่ออายุการใช้งานเริ่มมากขึ้นอาจทำให้เกิดปัญหา ส่งผลกระทบต่อการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องติดต่อส่งอุปกรณ์ให้กับแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อดำเนินการตรวจสอบหาสาเหตุและแก้ไขปัญหา

ความสำคัญของการใช้คอมพิวเตอร์ในการควบคุมการผลิตและการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยทุกฝ่ายจำเป็นต้องมีคอมพิวเตอร์ที่พร้อมใช้งานตลอดเวลา และการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นต้องมีการติดต่อกับแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ถึงแม้จะมีการนำระบบ Service Desk มาใช้ แต่พบปัญหาด้านความล่าช้าในการให้บริการและมาตรฐานคุณภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของระบบ Service Desk ภายในบริษัทฯ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่และแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลา

วัตถุประสงค์การวิจัย

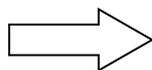
1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายในบริษัท พีรซีเอส เอ็นวีเนียริง จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดในการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบริการการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พรี่ซีสชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด โดยอ้างอิงจากหนังสือ Marketing Management ของฟิลลิป คอตเลอร์ และเควิน เคน เคลเลอร์ (Kotler and Keller, 2012) ซึ่งใช้แนวคิดของ พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman, et al., 1988) เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพ ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจ ดังภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ (independent variables)

ปัจจัยส่วนบุคคล
1. เพศ
2. อายุ
3. ตำแหน่งงาน
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน



ตัวแปรตาม (dependent variable)

คุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พรี่ซีสชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด
1. ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม
2. ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพ
3. ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ
4. ด้านความมั่นใจได้
5. ด้านความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจ

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐาน

จากกรอบแนวคิด สามารถนำเสนอเป็นสมมติฐานการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายในบริษัท พรี่ซีสชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด แตกต่างกันไปเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

พนิตสุภา ธรรมประมวล (2563) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรม การกระทำ พฤติกรรม หรือผลประโยชน์ใด ๆ ก็ตามรวมเป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง โดยสร้างคุณค่าและประโยชน์ที่จัดไว้ให้ตามเวลาและสถานที่หนึ่ง ๆ ให้ได้รับความพึงพอใจ ประทับใจ และมีความสุขต่อการรับบริการนั้น ๆ

คอตเลอร์ (Kotler, 1997, p. 331) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (intangible) ถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยมิได้มีการเป็นเจ้าของและกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกนำเสนอร่วมกันกับสินค้าที่จับต้องได้

ความสำคัญของการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า สร้างความพึงพอใจ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน ความภักดีของลูกค้า รายได้ และชื่อเสียงขององค์กร (Kotler and Keller, 2012)

อาจกล่าวได้ว่า การให้บริการ หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดทางด้านจิตใจซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ จากฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง และไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้ แต่อาจนำเสนอร่วมกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง การประเมินความรู้สึกหรือการลงความเห็นว่าการบริการนั้นเป็นการบริการที่ดีเลิศ เกิดประโยชน์และความสุข เป็นที่พึงพอใจตามความรู้สึกของผู้รับบริการ

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561, หน้า 16-17) ได้กล่าวถึง คุณภาพในการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง คุณสมบัติ คุณลักษณะที่สามารถจับต้องและไม่สามารถจับต้องได้ของบริการที่ดี เป็นที่รับรู้และพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการที่ได้รับ ทั้งในความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าที่ได้ตรงมาตรฐาน และการบริการที่ตรงกับคุณภาพการให้บริการที่องค์การคาดหวัง และตรงหรือเหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการตั้งไว้

พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1988) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Servqual : A Multitem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality พบว่า ปัจจัยที่ใช้ในการวัดคุณภาพบริการมี 5 ปัจจัย คือ 1) บริการที่เป็นรูปธรรม (tangibles) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการบริการ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการภายในเวลาที่เหมาะสม 3) การตอบสนองต่อการให้บริการ (responsiveness) หมายถึง ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ 4) ความมั่นใจได้ (assurance) หมายถึง การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน 5) ความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจ (empathy) หมายถึง การดูแลและเอาใจใส่ให้บริการลูกค้าด้วยความตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายๆ ไป

ระบบ Service Desk

ระบบ Service Desk เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการและสนับสนุนการให้บริการต่าง ๆ ภายในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการบริการลูกค้า ระบบนี้มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การจัดการปัญหา และการตอบสนองคำขอจากผู้ใช้ ทางแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศจึงได้นำระบบ Service Desk เข้ามาใช้งานภายในบริษัท พีริซีสชั้น เอนยีเนียร์ริง จำกัด

เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของทางผู้ใช้งาน และเพื่อให้องค์กรมีเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการเข้ามาจัดการบริการที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท พีรซีเอส เอ็นยีเนียร์ จำกัด ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 293 คน ซึ่งใช้จากจำนวนพนักงานที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงเลือกใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ในการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง กำหนดขนาดของตัวอย่าง โดยใช้ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีระดับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ($e = 0.05$) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 170 คน (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563)

ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของพนักงานภายใน บริษัท พีรซีเอส เอ็นยีเนียร์ จำกัด

ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ คุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พีรซีเอส เอ็นยีเนียร์ จำกัด จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) บริการที่เป็นรูปธรรม 2) ความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพ 3) การตอบสนองต่อการให้บริการ 4) ความมั่นใจได้ 5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามประเภทปลายปิด แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พีรซีเอส เอ็นยีเนียร์ จำกัด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็นด้านละ 5 ข้อ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) บริการที่เป็นรูปธรรม 2) ความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพ 3) การตอบสนองต่อการให้บริการ 4) ความมั่นใจได้ 5) ความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจ

การหาค่าความเที่ยงตรง (validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาเนื้อหาสาระ โครงสร้างคำถาม และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือลักษณะพฤติกรรม (IOC) ซึ่งแบบสอบถามในครั้งนี้ได้ค่าความสอดคล้องระหว่าง 0.67-1.00

การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัย เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการ และมีความเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้รับการทดสอบทุกฉบับมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของครอนบาค (cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พรี่ซีส์ชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 89 คน คิดเป็น ร้อยละ 52.35 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 35.88 มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับ ปฏิบัติงาน จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 88.24 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วงมากกว่า 6 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 35.29

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการ ของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พรี่ซีส์ชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด แสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พรี่ซีส์ชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด ในด้านภาพรวม

คุณภาพในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อ		แปลผล
	คุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม	4.01	0.62	เห็นด้วยมาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพ	3.95	0.75	เห็นด้วยมาก
3. ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ	3.95	0.75	เห็นด้วยมาก
4. ด้านความมั่นใจได้	4.07	0.71	เห็นด้วยมาก
5. ด้านความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจ	4.10	0.73	เห็นด้วยมาก
ภาพรวม	4.02	0.71	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 1 พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พรี่ซีส์ชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x}=4.02$, $S.D.=0.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้บริการสูงสุดได้แก่ ด้านความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจ ($\bar{x}=4.10$, $S.D.=0.73$) รองลงมาได้แก่ ด้านความมั่นใจได้ มี ($\bar{x}=4.07$, $S.D.=0.71$) และด้านบริการที่เป็น รูปธรรม ($\bar{x}=4.01$, $S.D.=0.62$) ส่วนรายข้อที่มีคุณภาพในการให้บริการต่ำสุดได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือใน มาตรฐานคุณภาพ และด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x}=3.95$, $S.D.=0.75$)

ส่วนผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อ คุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าสถิติทดสอบค่าที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพ 2 กลุ่ม การ วิเคราะห์ทางเดียว (one – way ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบ นัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Scheffe โดยแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พรินซ์สชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	t,F	P
เพศ	-1.114	.267
อายุ	8.347	.000*
ตำแหน่งงาน	3.792	.025*
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	14.340	.000*

*p ≤ .05

จากตาราง 2 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พรินซ์สชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด จำแนกตามเพศไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามอายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายในบริษัท พรินซ์สชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด พบว่า ด้านความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณัฐตล สังขมณี และฐิตารีย์ ศิริมงคล (2566) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจส่งผลเชิงบวกต่อภาพลักษณ์มากที่สุด อาจเป็นไปได้ว่าการที่เจ้าหน้าที่แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศให้ความสำคัญในกรณีการแจ้งเหตุจำเป็นเร่งด่วนนั้นสร้างความพึงพอใจให้ผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า

2.1 คุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พรินซ์สชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด เมื่อพิจารณาตามความแตกต่างทางด้านเพศ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย แต่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กัญญณัฏพัชร เหมือนจินดา (2563) ได้ศึกษาคุณภาพในการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงิน และบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในปีการศึกษา 2563 เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อารยา ลิ้มทวีสมเกียรติ (2563) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Nail Spa ของผู้บริโภค Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศแตกต่างกันมีการตัดสินใจใช้บริการ Nail Spa ของผู้บริโภค Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันเช่นกัน อาจเป็นไปได้ว่าคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พรินซ์สชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศ

2.2 คุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พรินซ์สชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด เมื่อพิจารณาตามความแตกต่างทางด้านอายุ พบว่ามีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยและสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิลาสินี จงกลพิช (2563)

ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์ ทัศนศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการตัดสินใจซื้อเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์ ของบริษัท เอ็น เค แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามอายุ พบว่าอายุมีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์ ของบริษัท เอ็น เค แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริธัญญา คลื่นแก้ว (2564) ได้ศึกษาความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงเข้ม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ที่ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ส่งผลให้ความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงเข้มต่างกัน อาจเป็นไปได้ว่าคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พร็ชีส์ซัน เอนยีเนียร์ริง จำกัด ขึ้นอยู่กับอายุ

2.3 คุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พร็ชีส์ซัน เอนยีเนียร์ริง จำกัด เมื่อพิจารณาตามความแตกต่างทางด้านตำแหน่งงาน พบว่ามีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยและสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อริสรา อินทรขุนทด และคณะ (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกัน อาจเป็นไปได้ว่าคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พร็ชีส์ซัน เอนยีเนียร์ริง จำกัด ขึ้นอยู่กับตำแหน่งงาน

2.4 คุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พร็ชีส์ซัน เอนยีเนียร์ริง จำกัด เมื่อพิจารณาตามความแตกต่างทางด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่ามีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยและสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Wenjun Jiang (2561) ได้ศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลคุณภาพการให้บริการและคุณค่าตราสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางของผู้บริโภคชาวจีนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าจากการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุการทำงาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในแต่ละระดับมีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางของนักท่องเที่ยวชาวจีนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเป็นไปได้ว่าคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พร็ชีส์ซัน เอนยีเนียร์ริง จำกัด ขึ้นอยู่กับอายุการทำงาน หรือระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท พร็ชีส์ซัน เอนยีเนียร์ริง จำกัด ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบริการการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk โดยจะต้องจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นให้เพียงพอ ติดตามผลการปฏิบัติงานหลังให้บริการเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ ตั้งดัชนีชี้วัดผลงานเพื่อเพิ่มความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ จัดอบรมเจ้าหน้าที่ในด้านมารยาทและการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงจัดทำฐานข้อมูลประวัติการซ่อมของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าใจและให้บริการได้ตรงตามความต้องการมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากระบบบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พรี่ซีสชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด นั้นในปัจจุบันไม่ได้มีเพียงแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้ใช้งานอยู่เพียงแผนกเดียว แต่ยังมีในส่วนของแผนกวิศวกรรม ซึ่งประกอบไปด้วยหน่วยวิศวกรรม และหน่วยซ่อมสร้าง ซึ่งใช้การรับแจ้งงานผ่านระบบบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พรี่ซีสชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัดอีกด้วย ทางผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้ศึกษาถึงคุณภาพในการให้บริการของทั้งสองหน่วยงานเพิ่มเติมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (ม.ป.ป). **ข้อมูลนิติบุคคล**. <https://shorturl.asia/7eDik>
- กัญญณ์พัชร เหมือนจินดา. (2563). **คุณภาพในการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงิน และบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม**. งานการเงินและบัญชีกองกลาง สำนักงานอธิการบดี.
- ณัฐพล สังข์มณี และจิตตารีย์ ศิริมงคล. (2566). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์**. (ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 18)**. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญปิเศษเนสอาร์แอนดี.
- พนิตสุภา ธรรมประมวล. (2563). **การตลาดบริการ (SERVICES MARKETING)**. ลพบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). **คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต**. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิลาสินี จงกลพิช. (2563). **คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบบอราทอรี(ประเทศไทย) จำกัด**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิริกัญญา คลื่นแก้ว. (2564). **ความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงเข้ม**. (ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อริสรา อินทรขุนทด, อภิชาติ ใจอารีย์ และประสงค์ ต้นพิชัย. (2557). **ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร**. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal*, 7(3), 1083 – 1097.
- อารยา ลิ้มทวิสมเกียรติ. (2563). **คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Nail Spa ของผู้บริโภค Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Kotler. (1997). **Marketing Management**. Singapore: Prentice-Hall.
- Kotler, & Keller. (2012). **Marketing Management**. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- Parasuraman, et al. (1988). **SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer Perceptions of service quality**. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Wenjun Jiang. (2561). **การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลคุณภาพการให้บริการและคุณค่าตราสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางของผู้บริโภคชาวจีนในเขตกรุงเทพมหานคร**. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว
อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย

Behavior and satisfaction of tourists towards tourist attractions
in Sangkhom District, Nong Khai Province

เสกสรร สายสีสอด¹, วไลดา จันท์ทา² และเมษา สุวรรณหอม³
Seksun Saiseesod¹, Walida Chantha² and Maysa Suwanhom³

¹อาจารย์ประจำสาขาวิชานิติศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

²⁻³นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

Corresponding Author: seksun@yahoo.com

Received: July 13, 2024. Revised: August 16, 2024. Accepted: August 20, 2024.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวอำเภอสังขมจังหวัดหนองคาย 2) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวอำเภอสังขมจังหวัดหนองคาย โดยศึกษาจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวอำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย จำนวน 400 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในอำเภอสังขม ส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุ 20 – 30 ปี มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. รายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท 2) พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวอำเภอสังขมจังหวัดหนองคายพบว่านักท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ โดยมีอิทธิพลมาจากครอบครัว เดินทางมาเที่ยวกับเพื่อนและครอบครัว ในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์ - อาทิตย์) ค้างคืน 1 คืน นักท่องเที่ยวส่วนมากมาครั้งแรก ค่าใช้จ่าย 1,000 – 2,000 บาท นักท่องเที่ยวจะกลับมาเที่ยวอำเภอสังขมอีกแน่นอน สถานที่ที่นักท่องเที่ยวไปมากที่สุดคือน้ำตกธารทองและชื่นชอบมากที่สุดคือน้ำตกธารทองเช่นเดียวกัน 3) ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว อำเภอสังขมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.53) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.15) ด้านประชาชนในท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.20) ด้านร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.01)

คำสำคัญ : พฤติกรรมนักท่องเที่ยว, ความพึงพอใจนักท่องเที่ยว, แหล่งท่องเที่ยวอำเภอสังขม

Abstract

This research aimed to 1) study the behavior of tourists towards tourist attractions in Sangkhom District, Nong Khai Province, and 2) study the satisfaction of tourists towards tourist attractions in Sangkhom District, Nong Khai Province. The study was conducted with 400 tourists who traveled to Sangkhom District, Nong Khai Province. The research instrument was a questionnaire with 400 sets created by the researcher. The data were collected by the researcher himself and analyzed using a social science software program using percentage, mean, and standard deviation.

The findings revealed that, first, the general demographic of the respondents indicated that most tourists visiting Amphoe Sangkhom were female, aged 20-30 years, with an associate degree/vocational diploma, and a monthly income of 10,000-20,000 baht. Second, tourist behavior towards attractions in Amphoe Sangkhom showed that tourists visited for leisure purposes, influenced by family, traveling with friends and family during weekends (Saturday-Sunday), staying overnight for one night. Most tourists visited for the first time, spent 1,000-2,000 baht, and were likely to return. The most visited location was Tharn Thong Waterfall, which was also the most favored. Third, the study of tourist satisfaction revealed that respondents were highly satisfied with the tourist attractions ($\bar{x} = 4.53$), with a high level of satisfaction regarding facilities ($\bar{x} = 4.15$), local residents ($\bar{x} = 4.20$), and shops, restaurants, and beverages ($\bar{x} = 4.01$).

Keywords: Tourist Behavior, Tourist satisfaction, Sangkhom District Tourist Attractions

บทนำ

สถานการณ์การท่องเที่ยวตลาดในประเทศเดือนมกราคม-มีนาคม 2566 มีทิศทางฟื้นตัวที่ดีขึ้นอย่างชัดเจน เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา โดยมีจำนวนผู้เยี่ยมเยือนชาวไทย 42.87 ล้านคน-ครั้ง เพิ่มขึ้นร้อยละ 49 และมีรายได้ทางการท่องเที่ยว 187,861 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 30 ซึ่งทิศทางการท่องเที่ยวที่ดีขึ้นนี้เป็นผลมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 คลี่คลายลง จึงไม่ใช่อุปสรรคหลักต่อการเดินทางท่องเที่ยว และประเทศไทยเปิดประเทศพร้อมกักกันโรคมาตรการต่าง ๆ เพื่อเอื้อให้การท่องเที่ยวในประเทศพลิกฟื้นกลับมาเท่ากับปีปกติ รวมทั้งเป็นฤดูท่องเที่ยวและมีช่วงวันหยุดยาวต่อเนื่องอย่างวันสงกรานต์ปีเก่าต้อนรับปีใหม่ ส่งผลให้คนไทยออกเดินทางท่องเที่ยวหรือเดินทางกลับบ้าน ผวนกับหลายพื้นที่ยังมีอากาศที่หนาวเย็นเหมาะกับการท่องเที่ยวพักผ่อน จึงเป็นแรงกระตุ้นให้คนไทยออกเดินทางท่องเที่ยว อีกทั้งยังได้รับปัจจัยสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชนในหลาย ๆ กิจกรรม (งานวิเคราะห์ตลาดในประเทศ กองกลยุทธ์การตลาด, 2566)

การท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีการเติบโตเพิ่มขึ้น คาดว่ามีจำนวนผู้เยี่ยมเยือนชาวไทย 6.01 ล้านคน-ครั้ง เพิ่มขึ้นร้อยละ 87 และมีรายได้ทางการท่องเที่ยว 15,525 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 36 โดยปัจจัยสนับสนุนหลัก ๆ ยังคงมาจากกระแสการเดินทางท่องเที่ยวตามรอยพญานาค ท้าวเวสสุวรรณ และองค์พญาปฐิสารท ของกลุ่มสายมูทั้งจากภายในภูมิภาคและข้ามภาค ผวนกับการจัดกิจกรรมกระตุ้นให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวเข้าพื้นที่ อาทิ ท่องเที่ยววิถีชุมชน BURIRAM ถิ่นภูเขาไฟ ไดโนเสาร์ บุรีรัมย์ มาราธอน 2023 เทศกาลตรุษจีนที่โคราช เส้นทางไหว้พระขอพร 8 สิ่งศักดิ์สิทธิ์ จ.อุดรธานี การแข่งขัน Big Bike Iron Man Rally จ.อุดรธานี งาน Flora Park “7 มหัศจรรย์ งานศิลป์ ดินแดนแห่งความสุข ผีเสื้อ ดอกไม้ ศิลปะธรรมชาติ” ณ สวนดอกไม้ Flora Park อ.วังน้ำเขียว จ.นครราชสีมา เป็นต้น

จังหวัดหนองคาย ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีพื้นที่ จำนวน 3,026.5 ตารางกิโลเมตร 1,893,726 ไร่ มีจำนวนประชากร 516,843 คน ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบสูง แยกเป็น 4 บริเวณ ประกอบด้วย พื้นที่ค่อนข้างราบ พื้นที่เป็นคลื่นลอนลาด พื้นที่เป็นคลื่นลอนชัน และสภาพพื้นที่เป็นภูเขา ลักษณะภูมิอากาศโดยทั่วไปแบ่งเป็น 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาว ด้านประเพณีวัฒนธรรมประจำปี คือ งานนมัสการหลวงพ่อบุญเหลือเจ้าองค์โต ในวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 4 งานอนุสาวรีย์ปราบฮ่อจัดประมาณเดือนมีนาคมของทุกปี งานวันสงกรานต์ เป็นงานประจำปี จัดขึ้นที่วัดโพธิ์ชัย (พระอารามหลวงชั้นตรี) งานแข่งเรือประเพณีท้องถิ่น มีขึ้นในวันแรม 1 ค่ำ เดือน 11 ของทุกปี งานแห่ปราสาทผึ้ง บริเวณวัดสิริมหาภักจาย (วัดธาตุ) เขตเทศบาลเมืองหนองคายจัดขึ้นในวันเพ็ญเดือน 11 จัดพร้อมกันกับงานแข่งเรือประจำปี งานวันออกพรรษาบั้งไฟพญานาค ในพื้นที่ อำเภอสังคม อำเภอเมืองหนองคาย อำเภอโพนพิสัย และอำเภอรัตนวาปี (รายงานสถานการณ์ทางสังคมจังหวัดหนองคาย, 2565)

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคายได้ทำการวิเคราะห์กรอบการจัดทำยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยเทคนิค SWOT Analysis ด้านจุดแข็ง (Strengths) ของจังหวัด พบว่ามีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมที่เป็นแม่เหล็กและสามารถนำไปพัฒนาและส่งเสริมได้ เช่น วัดผาตากเสื้อ น้ำตกธารทอง น้ำตกธารทิพย์ ทะเลหมอก ถ้ำเพียงดิน วัดอรัญบรรพต วัดหินหมากเป้งพิพิธภัณฑสถาน (แผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย, 2567) จะเห็นได้ว่าสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นจุดแข็งของจังหวัดหนองคาย ล้วนแต่อยู่ในอำเภอสังคมแทบทั้งสิ้น

อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย เป็นอำเภอเล็ก ๆ ที่สงบและเรียบง่าย เป็นอำเภอชายแดนติดฝั่งลาว ซึ่งมีเพียงแม่น้ำโขงกั้นขวาง หากแต่ความเป็นอยู่และสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจให้นักท่องเที่ยวออกเดินทางไปค้นหาที่เที่ยวนำอำเภอสังขม ที่มีชื่อเสียงด้านการท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในแถบนี้ และอำเภอสังขมยังเป็นอำเภอที่มีสถานที่ท่องเที่ยวมากที่สุดในจังหวัดหนองคายอีกด้วย อำเภอสังขมตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกสุดของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อกับอำเภอข้างเคียง ทิศเหนือ ติดกับ นครหลวงเวียงจันทน์ (ประเทศลาว) ทิศตะวันออก โดยมีแม่น้ำโขงเป็นเขตแดนตลอดระยะเวลาความยาว 45 กิโลเมตร ติดกับอำเภอศรีเชียงใหม่และอำเภอโพธิ์ตาก ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอบ้านผือ และอำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอปากชม จังหวัดเลย สถานที่ท่องเที่ยวในอำเภอสังขมตัวอย่างเช่น วัดผาตากเสื้อ น้ำตกธารทอง วัดอรุณบรรพต วัดหินหมากเป้ง วัดผาตากเสื้อ น้ำตกธารทอง วัดอรุณบรรพต (พระสุธรรมเจดีย์) วัดหินหมากเป้ง ภูห้วยอีสน์ ภูผาดัก ภูหนอง ผาชมหมอก ภูโล้น ถ้ำดินเพียง เป็นต้น

ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย เพื่อให้ทราบและได้มาซึ่งข้อมูลพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เลือกมาเที่ยวอำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย ข้อมูลเหล่านี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปในพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดหนองคาย อีกทั้งยังสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการท่องเที่ยวและพัฒนาสถานที่นั้นๆ ให้ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ดียิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ไปเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวในอำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย ตั้งแต่ช่วงอายุ 15 ปีขึ้นไป โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม และลงพื้นที่ ณ แหล่งท่องเที่ยวในอำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย เพื่อให้เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวอำเภอ
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย โดยวางแผนเก็บ รวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน กันยายน – เดือนตุลาคม พ.ศ. 2566

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว หมายถึง กระบวนการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลจะทำการตัดสินใจในการซื้อบริการ ตลอดจนวิธีการซื้อและการใช้บริการนั้นๆ ทางการท่องเที่ยว ซึ่งจะเกิดจากกระบวนการรับรู้ ความชอบหรือไม่ชอบ ทักษะคติ ตลอดจนปัจจัยภายนอกต่าง ๆ ที่มีอิทธิพล เช่น สถานภาพของบุคคล ครอบครัว สังคม สิ่งแวดล้อม เป็นต้น ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมทำให้นักท่องเที่ยวแสดงออกแตกต่างกัน (กุลวรา สุวรรณพิมล, 2548)

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว หมายถึงการแสดงออกของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้สินค้าและบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมทั้งกระบวนการในการตัดสินใจที่มีผลต่อการแสดงออกทางด้านร่างกายและจิตใจของนักท่องเที่ยว

องค์ประกอบของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว 7 ประการ คือ (ชวลินช อุทยาน, 2552)

1. เป้าหมาย หมายถึง พฤติกรรมนักท่องเที่ยวทุก ๆ พฤติกรรม จะต้องมียุทธศาสตร์ในการกระทำ เช่น นักท่องเที่ยวกลุ่มอนุรักษ์ต้องการ เกียรติยศโดยการแสดงให้ผู้อื่นเห็นว่าตนเดินทางท่องเที่ยวโดยที่สภาพแวดล้อมในสถานที่ตนเดินทางยังคงสภาพความสมบูรณ์ของระบบนิเวศดั้งเดิม

2. ความพร้อม หมายถึง ความมีวุฒิภาวะ และความสามารถในการทำกิจกรรม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เช่น นักท่องเที่ยวกลุ่มที่รักความผจญภัย นิยมโต้เขา ปีนหน้าผาต้องมีความพร้อมทั้งสภาพร่างกายและจิตใจแล้วสามารถจะทำกิจกรรมที่ตนชอบได้

3. สถานการณ์ หมายถึง เหตุการณ์หรือโอกาสที่เอื้ออำนวยให้เลือกกระทำกิจกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการ เช่น การท่องเที่ยวตามหมู่เกาะ ควรกระทำในยามคลื่นลมสงบ ไม่ควรทำในขณะที่มีพายุฝนฟ้าคะนอง

4. การแปลความหมาย หมายถึง วิธีการคิดแบบต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่พอใจมากที่สุด สถานการณ์หนึ่ง ๆ เช่น เวลาสิบสองนาฬิกา เป็นเวลาที่นักท่องเที่ยวควรเป็นเวลาให้นักท่องเที่ยวควรหยุดพักรับประทานอาหารกลางวัน

5. การตอบสนอง คือ การตัดสินใจกระทำกิจกรรมตามที่ตนได้ตัดสินใจเลือกสรรแล้ว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เช่น นักท่องเที่ยวได้ตัดสินใจที่จะเดินทางท่องเที่ยวในช่วงวันหยุด เพื่อพักผ่อน ดังนั้นนักท่องเที่ยวจะต้องวางแผนการเดินทาง และจัดการดำเนินการล่วงหน้า ในการกระทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตั้งแต่กิจกรรมการกำหนดสถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรมการเดินทาง กิจกรรมการจองที่พัก เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

6. ผลลัพธ์ที่ตามมา คือ ผลจากการกระทำหนึ่ง ๆ อาจได้ผลตามที่คาดหมายไว้ หรืออาจตรงกันข้ามกับความคาดหวังที่ตั้งใจไว้ เช่น นักท่องเที่ยวได้มีกำหนดการเดินทางไว้เพื่อมาพักผ่อนวันหยุดในประเทศไทย แต่ปรากฏว่าในเวลานั้นเกิดการชุมนุมที่สนามบิน และทำให้สนามบินต้องปิดทำการ เครื่องบินไม่สามารถลงจอดได้ มีผลลัพธ์ทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถบรรลุผลตามที่คาดหมายไว้ได้

7. ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่กระทำลงไปไม่บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ จึงต้องกลับมาแปลความหมาย ไตร่ตรอง เพื่อเลือกหาวิธีใหม่ ๆ มาตอบสนองความต้องการ หรืออาจจะเลิกความต้องการไป เพราะเห็นว่าเป็นสิ่งที่เกินความสามารถของนักท่องเที่ยว

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว (Tourist Behavior) จึงเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้สินค้าและบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมทั้งกระบวนการในการตัดสินใจที่มีผลต่อการแสดงออก

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ความพึงพอใจหมายถึง ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการโดยการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกเมื่อได้ใช้บริการผลิตภัณฑ์ชนิดหนึ่ง ซึ่งความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมและสถานการณ์สอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ที่อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจของมนุษย์มาจากลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ 5 ขั้น เพื่อให้เป็นไปตามสิ่งที่มนุษย์ต้องการตามที่คาดหวังไว้ดังนี้ (Kotler & Keller, 2016, p. 188)

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นมาจากความคาดหวังสิ่งต่าง ๆ ของมนุษย์ให้เป็นไปในสิ่งที่ตนต้องการเช่น จากประสบการณ์การเดินทางแต่ละครั้งของนักท่องเที่ยวหากมีประสบการณ์ที่ดีก็จะเกิดความพึงพอใจและอาจกลับมาเที่ยวอีกครั้ง แต่หากมีประสบการณ์จากการเดินทางที่รู้สึกไม่ดีจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและไม่กลับมาเที่ยวซ้ำอีกแน่นอน จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจนั้นเกิดจากความรู้สึกของมนุษย์ 2 แบบ คือ ความรู้สึกเชิงบวกและความรู้สึกเชิงลบ จึงต้องศึกษาและทำความเข้าใจถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวที่แท้จริง เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการของสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ (ทักษญา เปรมชุติวัด, 2561)

องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

องค์ประกอบของการท่องเที่ยว ประกอบด้วยส่วนสำคัญดังนี้ (ดวงใจ ฤดีสถิต, 2563)

1. สิ่งดึงดูดใจ (Attractions) จัดเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งจูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว ณ สถานที่นั้น ๆ ซึ่งสามารถแบ่งแยกเป็นสถานที่สำคัญทาง ศาสนา หาดทราย ชายหาด ภูเขา อุทยานแห่งชาติเทศกาลต่าง ๆ หรือสถานที่ที่มีความสวยงาม เป็นเอกลักษณ์และเป็นที่โด่งดังมีชื่อเสียง

2. กิจกรรม (Activities) สถานที่ท่องเที่ยวควรจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ (Activities) ที่นักท่องเที่ยวสามารถทำในช่วงเวลาที่พำนักและท่องเที่ยว ณ สถานที่นั้น เพื่อเพิ่มความดึงดูดใจในการท่องเที่ยวและรวมถึงระยะเวลาท่องเที่ยวสถานที่ควรมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่หลากหลายและมีความน่าดึงดูดใจในการท่องเที่ยว อาทิ กิจกรรมซื้อสินค้า กิจกรรมทางทะเล เช่น ดำน้ำ วายน้ำ

3. การเข้าถึง (Access) สภาพการเข้าถึง (เส้นทางคมนาคม) หมายถึง การเดินทางเข้าไปสู่แหล่งท่องเที่ยว หลากหลายช่องทางในการเดินทาง และแต่ในละช่องทางมีความสะดวกสบาย เหมาะต่อการ เดินทางท่องเที่ยว มากน้อยเพียงใดโดยจะดูจากศูนย์การในการคมนาคมไปยังแหล่งท่องเที่ยว ปลายทางโดยพิจารณาจาก ระยะทางท่องเที่ยว เช่น ระยะทางจากตัวเมือง ซึ่งจะเป็นศูนย์กลางการ ท่องเที่ยวของพื้นที่นั้น

4. สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งบริการขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ที่เป็นต่อการ ท่องเที่ยวและระบบสาธารณูปการ ซึ่งมีอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ ที่นักท่องเที่ยวสามารถจะใช้ได้ อย่างสะดวกสบาย มากน้อยเพียงใด เช่น ที่พักแรม ร้านอาหารและเครื่องดื่ม สถานเริงรมย์ สถาน บริการ อื่น ๆ ระบบไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ สถานรักษาพยาบาล สถานีตำรวจ หรือระบบรักษาความปลอดภัย

5. ที่พัก (Accommodation) สถานที่ท่องเที่ยวควรมีจำนวนที่พักที่เพียงพอ และราคา การบริการต้อง มา พร้อมกับความพร้อมของสถานที่ และที่พักควรต้องตั้งอยู่ในละแวกสถานที่ท่องเที่ยว เดินทางไปมา สะดวก และมีความปลอดภัย ที่พักในแหล่งท่องเที่ยว (Accommodation) เช่น โรงแรม รีสอร์ท บังกะโล เกสต์เฮาส์ อพาร์ทเมนต์

แหล่งท่องเที่ยวอำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย

อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย เป็นอำเภอเล็ก ๆ ที่สงบและเรียบง่าย เป็นอำเภอชายแดนติดฝั่งลาว ซึ่งมีเพียงแม่น้ำโขงกั้นขวาง หากแต่ความเป็นอยู่และสถานที่ท่องเที่ยวที่นี้ล้วนน่าดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวออกเดินทางไปค้นหาที่เที่ยวนำอำเภอสังขม ที่มีชื่อเสียงด้านการท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในแถบนี้ และอำเภอสังขมยังเป็นอำเภอที่มีสถานที่ท่องเที่ยวมากที่สุดของจังหวัดหนองคายอีกด้วย

สถานที่ท่องเที่ยวในอำเภอสังขมตัวอย่างเช่น วัดผาตากเสื้อ น้ำตกธารทอง วัดอรุณบรรพต วัดหินหมากเป้ง วัดผาตากเสื้อ น้ำตกธารทอง วัดอรุณบรรพต (พระสุธรรมเจดีย์) วัดหินหมากเป้ง ภูห้วยอีสน์ ภูผาดัก ภูหนอง ผาชมหมอก ภูโล้น ถ้ำดินเพียง

1. **วัดผาตากเสื้อ** ตั้งอยู่บนเนินเขาในเขตบ้านดงตอง อำเภอสังขม เป็นสถานปฏิบัติธรรม มีจุดชมวิวแม่น้ำโขงที่สวยงามที่สุดแห่งหนึ่งของภาคอีสาน สามารถมองเห็นเมืองริมน้ำโขงอย่างอำเภอสังขม แม่น้ำโขงที่ไหลโค้งไปมาอย่างสง่างาม และยังสามารถมองเห็นฝั่งลาวได้อย่างชัดเจน ปัจจุบันมีการสร้างสกายวอล์กกระจกใสแห่งแรกของเมืองไทย เป็นจุดชมวิวใหม่ของอีสาน เป็นทางเดินกระจกใสนี้ยื่นจากหน้าผาออกไป 6 เมตร สามารถรองรับน้ำหนักได้ประมาณ 20 คน และสร้างราวกันตลอดแนวสองด้าน อีกทั้งยังปรับปรุงภูมิทัศน์รอบด้านให้สวยงาม เพื่อให้เป็นจุดชมวิวแม่น้ำโขงสุดอันซีนแห่งใหม่ของจังหวัดหนองคายและประเทศไทย



ภาพที่ 1 สกายวอล์ค วัดผาตากเสื้อ

ที่มา: <https://www.facebook.com/Watphataksue/>

2. **น้ำตกธารทอง** มีลักษณะเป็นธารน้ำไหลไปตามลานหิน มีแอ่งน้ำให้เล่นน้ำได้ ก่อนจะลดระดับเกิดเป็นชั้นน้ำตกเล็ก ๆ เป็นระยะลดหลั่นกันไปประมาณ 30 เมตร และไหลลงสู่ลำน้ำโขงในที่สุด ช่วงเวลาที่มีน้ำมากเหมาะแก่การมาเที่ยวชม คือ ระหว่างเดือนมิถุนายน-ตุลาคม บริเวณโดยรอบเป็นสวนรุกขชาติมีป่าไม้

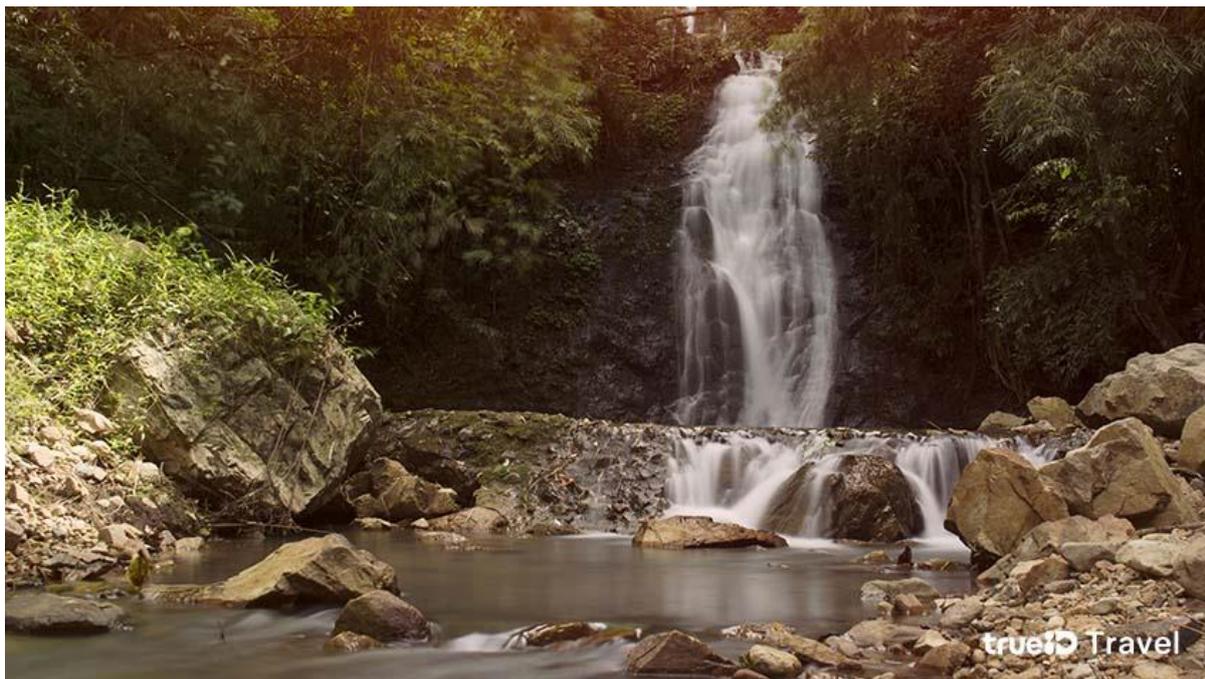
ขึ้นอยู่หนาแน่น นักท่องเที่ยวนิยมมาพักผ่อนเป็นจำนวนมาก ช่วงวันหยุดจะมีร้านค้าจากชาวบ้านจำนวนมาก นำสินค้าการเกษตรมาจำหน่าย รวมถึงร้านอาหารก่อนทางลงไปน้ำตกก็มีมากเช่นกัน นักท่องเที่ยวท่านใดจะทานอาหารก็สามารถทานได้ที่ร้านอาหารก่อนทางลงน้ำตก เพราะบริเวณน้ำตกห้ามนำอาหารลงไปรับประทาน



ภาพที่ 2 น้ำตกธารทอง

ที่มา: <https://triph.com/?รน้ำตกธารทอง>

3. น้ำตกธารทิพย์ น้ำตกธารทิพย์ ตั้งอยู่ที่ ตำบลบ้านม่วง อำเภอสว่างคึม จังหวัดหนองคาย เป็นน้ำตกที่สูงและสวยงามอยู่ท่ามกลางป่าสีเขียวเลยคະ มีด้วยกันทั้งหมด 3 ชั้น ด้านล่างจะเป็นบริเวณของน้ำตกชั้นแรก สูงประมาณ 30 เมตร ไหลจากหน้าผาเป็นสายสีขาวลงสู่แอ่งน้ำข้างล่าง สวยงามมาก ส่วนชั้นที่ 2 นั้น จะมีความสูง 100 เมตร ชั้นนี้ต้องอาศัยการปีนป่ายขึ้นไปตามเส้นทางถึงจะเห็นความสวยงามของน้ำตก และชั้นสุดท้ายจะสูง 70 เมตร ชั้นนี้จะเป็นชั้นที่มีน้ำไหลอยู่ตลอดทั้งปีเลยคະ และจะมีน้ำมากในช่วงหน้าฝนคະ แต่ทางขึ้นค่อนข้างลำบากและอันตราย ต้องมีเจ้าหน้าที่นำทางขึ้นไปจึงไม่แนะนำให้เล่นน้ำในชั้นนี้ บริเวณของน้ำตกธารทิพย์ จะได้รับการแต่งตั้งเป็น วนอุทยานน้ำตกธารทิพย์ ใช้ระยะทางในการเดินจากจุดเริ่มต้นไปถึงจุดสิ้นสุดแค่ 500 เมตรเท่านั้น แต่บริเวณชั้นของน้ำตกที่สวยงามและนักท่องเที่ยวนิยมมาเล่นน้ำกัน คือ บริเวณชั้น 2 ที่จะเดินเท้าไม่ไกลมากนัก และมีบริเวณแอ่งน้ำ สามารถลงเล่นได้



ภาพที่ 3 น้ำตกธารทิพย์

ที่มา: <https://travel.trueid.net/detail/V7RdkZjLQdLr>

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประชากร

ประชากร ประชากรที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยทั่วไปที่อยู่ในสถานที่ท่องเที่ยววัดผาตากเสื้อ น้ำตกธารทอง น้ำตกธารทิพย์ อำเภอสังขม จังหวัดหนองคายที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ W.G. Cochran (1977) ในระดับความเชื่อมั่นที่ 95% $Z = 1.96$ โดยใช้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5% ดังนั้นเนื่องจากไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง พบว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 385 คนผู้วิจัยจึงได้เก็บแบบสอบถาม 400 คน เพื่อป้องกันการคลาดเคลื่อน การสุ่มตัวอย่างเลือกโดยวิธีบังเอิญกับนักท่องเที่ยวที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเดือนกันยายน – เดือนตุลาคม พ.ศ. 2566

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามนี้แบ่ง ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา จำนวน 5 ข้อ คำตอบเป็นปรนัย

ส่วนที่ 2 ด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย จำนวน 10 ข้อ คำตอบเป็นปรนัย

ส่วนที่ 3 ด้านความพึงพอใจพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย จำนวน 10 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาเนื้อหาของกลุ่มพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวอำเภอสังขมจังหวัดหนองคาย

วิธีการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีจากตำรา เอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

2) ศึกษาหลักเกณฑ์วิธีการสร้างแบบสอบถามแบบให้เลือกตอบหลายคำตอบ (Multiple Response Questions or Checklist Questions) และแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert

3) สร้างแบบสอบถามพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว อำเภอสังขม จังหวัดหนองคายเป็นฉบับร่าง

4) นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญพิจารณาให้คะแนนแล้วนำมาหาค่า IOC จนได้แบบสอบถามที่ผ่านเกณฑ์ 0.50 ขึ้นไปทุกข้อ แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงจุดประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา จึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

5) ดำเนินการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการโดยการลงพื้นที่แจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1) วางแผนการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

2) ดำเนินการลงพื้นที่ แหล่งท่องเที่ยวในอำเภอสังขม โดยแจกแบบสอบถามแบบเก็บข้อมูลด้วยผู้วิจัยเอง โดยใช้การแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม จำนวน 400 คน

3) นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจความเรียบร้อยสมบูรณ์ ความถูกต้อง และนำไปวิเคราะห์ข้อมูล ทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในลำดับถัดไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษาจากการเก็บแบบสอบถามและนำมาแปรผลเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวอำเภอสังขมจังหวัดหนองคายของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแปรผลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ทำแบบสอบถามนำเสนอด้วย สถิติแสดงเป็นร้อยละและความถี่

2) พฤติกรรม และความพึงพอใจในการท่องเที่ยวที่อำเภอสังขมจังหวัดหนองคาย

โดยการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปในการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็น รายข้อ รายด้าน และรวมทุกด้าน ดังมีผลสรุปในรูปตารางดังตารางที่ 1

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในอำเภอสังขมพบว่าเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.3 อายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.3 ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา, ปวส. คิดเป็นร้อยละ 27.5 นักท่องเที่ยวมีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 57.5

2. พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย พบว่าวัตถุประสงค์ของนักท่องเที่ยว คือ พักผ่อนหย่อนใจ คิดเป็นร้อยละ 50.0 บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวสังขมมากที่สุด คือ ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 69.0 รูปแบบการเดินทาง พบมากที่สุด คือ เดินทางมากับเพื่อน/ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 92.5 ช่วงเวลาในการท่องเที่ยวพบมากที่สุด คือ เดินทางท่องเที่ยวในวันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์) คิดเป็นร้อยละ 77.5 ด้านระยะเวลาในการท่องเที่ยวพบมากที่สุด คือ ระยะเวลาเที่ยวคือ ค้างคืน 1 คืน คิดเป็นร้อยละ 41.3 พบว่านักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวอำเภอสังขมเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 42.8 ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวพบมากที่สุด คือ ใช้จ่าย 1,000 – 2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.5 นักท่องเที่ยวจะกลับมาเที่ยวสังขมอีกแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 71.8 สถานที่ท่องเที่ยวที่ชื่นชอบมากที่สุด คือน้ำตกธารทอง คิดเป็นร้อยละ 32.3 น้ำตกธารทิพย์ คิดเป็นร้อยละ 24.3 วัดผาตากเสื้อ คิดเป็นร้อยละ 15.5 วัดถ้ำศรีมงคล คิดเป็นร้อยละ 6.3 ภูหัวยี่ฮีสัน คิดเป็นร้อยละ 4.3 หาดทรายขาว คิดเป็นร้อยละ 4.3 ภูโถน คิดเป็นร้อยละ 3.8 หนองปลาบึก คิดเป็นร้อยละ 3.5 เขมืองทองโบราณ คิดเป็นร้อยละ 3.5 และพันโขดแสนไคร้ คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตาราง 1 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวในอำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย

ด้านสถานที่ท่องเที่ยว	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยว	4.59	.894	มากที่สุด
ความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว	4.39	.953	มาก
ความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	4.58	.903	มากที่สุด
ความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยว	4.59	.894	มากที่สุด
ความร่มรื่น บรรยากาศดี	4.44	1.219	มาก
ความโดดเด่นด้านศิลปวัฒนธรรม/ประเพณี	4.61	.875	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.53	0.87	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
การให้บริการด้านที่จอดรถ	4.59	0.894	มากที่สุด
การทำป้ายบอกทางที่ชัดเจน	3.96	1.496	มาก
การจัดการด้านจราจรภายในแหล่งท่องเที่ยว	4.14	1.346	มาก
การให้คำแนะนำหรือข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว	4.21	1.105	มาก
การบริการห้องสุขาในแหล่งท่องเที่ยว	3.89	1.302	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.15	0.76	มาก

ด้านประชาชนในท้องถิ่น	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
การอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ	3.81	1.382	มาก
การมีมิตรไมตรีต่อนักท่องเที่ยว	4.04	1.302	มาก
การให้คำแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว	4.54	.831	มากที่สุด
ความยิ้มแย้มแจ่มใส	4.45	1.007	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.20	0.80	มาก
ร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ร้านค้าต่าง ๆ มีความสะอาด	4.22	1.470	มาก
ร้านค้าต่าง ๆ ตั้งราคาที่เหมาะสม	3.71	1.617	มาก
ความหลากหลายของสินค้า อาหารและเครื่องดื่ม	3.97	1.408	มาก
ร้านค้า ร้านอาหารมีเพียงพอต่อนักท่องเที่ยว	4.19	1.319	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.01	0.85	มาก

3. ความพึงพอใจในการมาเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย พบว่า

1) ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ระดับมากที่สุด ความโดดเด่นด้านศิลปวัฒนธรรม/ประเพณี โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.61) (S.D. = .875) รองลงมาคือความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยว โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.59) (S.D. = .894)

2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับมากที่สุด การให้บริการด้านที่จอดรถ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.59) (S.D. = 0.894) รองลงมาคือการให้คำแนะนำหรือข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.21) (S.D. = 1.105)

3) ด้านประชาชนในท้องถิ่น ระดับมากที่สุด การให้คำแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.54) (S.D. = 0.831) รองลงมาคือความยิ้มแย้มแจ่มใส โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.45) (S.D. = . 1.007)

4) ร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ระดับมากที่สุด ร้านค้าต่าง ๆ มีความสะอาด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.22) (S.D. = 1.470) รองลงมาคือ ร้านค้า ร้านอาหารมีเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.19) (S.D. = 1.319) ความหลากหลายของสินค้า อาหารและเครื่องดื่ม โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 3.97) (S.D. = 1.408) และร้านค้าต่าง ๆ ตั้งราคาที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 3.71) (S.D. = 1.617) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวอำเภอสังคมจังหวัดหนองคาย มากที่สุด คือพักผ่อนหย่อนใจ คิดเป็นร้อยละ 50.0 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมายังอำเภอสังคม จังหวัดหนองคายเพื่อพักผ่อนหย่อนใจสถานที่ท่องเที่ยว ได้แก่ น้ำตกธารทองสูงถึงร้อยละ 79.5 และน้ำตกธารทิพย์ร้อยละ 77.3 เนื่องจากสถานที่เหล่านี้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายในเชิงธรรมชาติ สามารถพักผ่อนหย่อนใจได้ และมีวัฒนธรรมท้องถิ่นที่แฝงอยู่ด้วย จึงทำให้ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้มาท่องเที่ยวที่อำเภอสังคม สอดคล้องกับการศึกษาของปริมา ลาปะ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดนครราชสีมาของนักท่องเที่ยวชาวไทยพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ชอบท่องเที่ยวชมวิว ทิวทัศน์ และสอดคล้องกับ อรทัย มูลคำ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติในภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ : กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์และอุทยานแห่งชาติดอยสุเทพ-ปุย พบว่า นักท่องเที่ยวนิยมมาแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติ เพื่อเป็นการพักผ่อนหย่อนใจ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ พรหมบัว และคณะ (2567) ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวสวนนงนุชพัทยา จังหวัดชลบุรีหลังสถานการณ์โควิด -19 ผลการวิจัยพบว่า พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีแรงจูงใจดึงดูดในการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนนงนุชพัทยา จังหวัดชลบุรีเพื่อชื่นชมสวนดอกไม้บานานานาชนิดและความสมบูรณ์ทางธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวชาวไทยมีแรงจูงใจผลักดันในการเดินทางมาท่องเที่ยวไปยังในสถานที่ที่ตนเองยังไม่เคยไป จะเห็นได้ว่ามีนักท่องเที่ยวให้ความสนใจแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสมบูรณ์ของธรรมชาติเป็นปัจจัยที่เลือกแหล่งท่องเที่ยว อำเภอสังคมเป็นอำเภอเล็ก ๆ ที่มีภูเขาล้อมรอบ มีแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติที่น่าสนใจ ควรมีการอนุรักษ์ให้ธรรมชาติความสวยงามให้คงอยู่ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวมาเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ในการที่จะพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษณกุล เพ็ชรเสนา และศิริเพ็ญ ดาบเพชร (พ.ศ. 2565) ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวตามรอยภาพยนตร์ด้วยแนวคิดแรงบันดาลใจจากคุณค่าของวรรณกรรม ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวตามรอยภาพยนตร์ คือการนำจุดเด่นของวรรณกรรมที่น่าเสนอผ่านภาพยนตร์/ละครมาใช้ในการสร้างเอกลักษณ์ให้กับแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้สามารถตอบสนองกับจินตนาการของนักท่องเที่ยว และความร่วมมือของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งหากพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวสนใจและกลับมาเที่ยวจะส่งผลต่อเศรษฐกิจชุมชนในอำเภอสังคมได้อีกทางหนึ่ง

นอกจากนี้ ยังพบว่าบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยว มากที่สุดคือ ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาคือเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 17.8 จะเห็นได้ว่าบุคคลใกล้ชิดได้แก่ครอบครัวและเพื่อนนั้น มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวในอำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย บุคคลในครอบครัว และกลุ่มเพื่อนจะมีการพูดคุย สื่อสาร ชักชวนกันเกี่ยวกับความสวยงาม ความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอสังคม และได้ชักชวนมาเที่ยวด้วยกันสอดคล้องกับงานวิจัยของชนพัฒน์ ช่วยครุฑ และคณะ (2563) ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของเยาวชนไทยหลังยุคโควิด 19 ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะการเดินทางนิยมไปกับเพื่อน รองลงมาเป็นครอบครัวและนิยมเดินทางโดยรถส่วนตัวมากกว่ารถสาธารณะ ดังนั้นในการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวจะต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในครอบครัว และการสื่อสารกลุ่มเพื่อนในการที่จะประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว และแสวงหาจุดดึงดูดความสนใจ เช่นกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เน้นการสร้าง

ความร่วมมือกันภายในครอบครัว และกลุ่มเพื่อน ทั้งนี้ยังสามารถสร้างให้เกิดความเข้าใจอันดีของกลุ่มครอบครัว และกลุ่มเพื่อนที่มาเที่ยวในอำเภอสังขม จังหวัดหนองคายได้

ช่วงเวลาในการท่องเที่ยวอำเภอสังขมนิยมเดินทางมาในวันเสาร์ – อาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 77.5 รองลงมาคือวันจันทร์ – วันศุกร์ ร้อยละ 13.8 ส่วนมาก ค้าง 1 คืน คิดเป็นร้อยละ 41.3 ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของสุรสิทธิ์ วิเชียร (2561) ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ท ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีภูมิลำเนาจากกรุงเทพฯ มาท่องเที่ยวสนใจโรงแรมที่พักติดทะเล ระดับ 5 ดาว พักห้องมาตรฐาน ราคาต่อคืนประมาณ 6,000 บาทขึ้นไปมาเพื่อการท่องเที่ยว เข้าพักจำนวน 2 คืน ระบบการจองตามเว็บไซต์ของโรงแรม จำนวนเข้าพักจำนวนคนเดียว จากผลการวิจัยจำนวนเข้าพักในอำเภอสังขมเพียง 1 คืน ส่วนการเข้าพักในอำเภอหัวหิน นักท่องเที่ยวนิยมพัก 2 คืน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานที่ท่องเที่ยวต่างกัน มีผลกับจำนวนวันเข้าพัก แหล่งท่องเที่ยวในอำเภอหัวหินมีความน่าสนใจจากนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะจากกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีฐานะทางเศรษฐกิจดีกว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อีกทั้งแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอสังขม ยังไม่สามารถดึงดูดความสนใจให้นักท่องเที่ยวพักมากกว่า 1 คืนได้ หน่วยงานที่ดูแลด้านการท่องเที่ยวอำเภอสังขม จะต้องตระหนัก และให้ความสำคัญในการที่จะคิดแคมเปญการท่องเที่ยวใหม่ ๆ ให้น่าสนใจเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้พำนักนานมากขึ้น อันจะส่งผลดีให้กับเศรษฐกิจของชุมชนในอำเภอสังขมได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นสัญญาณที่ดีของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวอำเภอสังขมส่วนมากอยากกลับมาเที่ยวใหม่แน่นอน ถึงร้อยละ 71.8 ดังนั้นแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งจะต้องมีการพัฒนา ดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวอีกและค้างคืนนานยิ่งขึ้นอีก

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย

1. ด้านสถานที่ท่องเที่ยว พบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวอำเภอสังขม จังหวัดหนองคายนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยวระดับมากที่สุดความโดดเด่นด้านศิลปวัฒนธรรม/ประเพณี อยู่ระดับมากที่สุด รองลงมาคือความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับงานวิจัยของวัลย์จรรยา วิระกุล (2563) ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการมาท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 มีความโดดเด่นแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ และวัฒนธรรม จึงเป็นจุดสำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยว ให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 จะเห็นได้ว่าสถานที่ท่องเที่ยวในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนมีความโดดเด่นด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณี รวมถึงอำเภอสังขม จังหวัดหนองคายด้วย ดังนั้นควรจัดการท่องเที่ยวด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณีของชาวภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนควรจัดเป็นเส้นทางท่องเที่ยว ในลักษณะเชื่อมโยงหลายจังหวัดจะเป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว และสามารถเที่ยวได้หลายจังหวัด และอยู่หลายวันยิ่งขึ้น

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกระดับมาก การให้บริการด้านที่จอดรถ และ รองลงมาคือการทำคำแนะนำหรือข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว ที่เป็นเช่นนี้อาจเพราะนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการหรือความสะดวกสบายที่เหมาะสมในการเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับ สุธิดา เผือกบำรุงและคณะ (2564) ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน

การใช้บริการที่พักเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับ ที่พักเชิงนิเวศควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานที่ครอบคลุม เช่น การเพิ่มที่จอดรถ การปรับปรุงถนน เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ต่อนักท่องเที่ยวและเกิดแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเยอะมากขึ้น

3. ด้านประชาชนในท้องถิ่น ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านประชาชนในท้องถิ่นระดับมาก การให้คำแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว รองลงมาคือความยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งนักท่องเที่ยวได้รับการต้อนรับอย่างดีในแต่ละสถานที่ท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการบริการท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมภรณ์ คงเจริญกาย (2548) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่มีผลต่อการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาพบว่า ผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการได้รู้จักสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาขึ้นมาจากการบอกของญาติและเพื่อนแนะนำที่เข้ามาท่องเที่ยวก่อนแล้ว การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวจำแนกตามพฤติกรรม พบว่าพฤติกรรมความถี่ในการเข้ามาท่องเที่ยว การเดินทาง ลักษณะค่าใช้จ่ายในการเข้ามาท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายที่ใช้ และการกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับสายสุตา ปนตระกูล (2565) ทำการวิจัยเรื่องการจัดการแหล่งเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของชุมชนบ้านศาลาติน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติที่ดีในการจัดการแหล่งเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวพบว่าชุมชนมีแหล่งเรียนรู้ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่มีคุณภาพของท้องถิ่นจุดแข็งของชุมชนบ้านศาลาตินคือความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติที่เป็นสิ่งดึงดูดความสนใจให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในชุมชน ซึ่งในอำเภอสังขมก็มีแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ และนักท่องเที่ยวนิยมมาเที่ยว ซึ่งจะต้องนำจุดเด่นนี้มาพัฒนาให้เป็นการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน สามารถเที่ยวได้ทุกฤดู เพราะน้ำตกในอำเภอสังขมไม่สามารถเที่ยวได้ทุกฤดู ควรหาแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพเพิ่มเติมให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางมาเที่ยวได้ทุกฤดู

4. ร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่มระดับมาก ร้านค้าต่าง ๆ มีความสะอาด รองลงมาคือ ร้านค้า ร้านอาหารมีเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับงานวิจัยของเสฏฐวุฒิ ธนธิติปริดา (2565) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ด้านร้านค้าร้านอาหารและเครื่องดื่ม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จะเห็นได้ว่าแหล่งท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จมีนักท่องเที่ยวสนใจมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากนั้น จำเป็นต้องมีร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่มที่เพียงพอ มีความสะอาดมีสินค้าหลากหลาย เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. หน่วยงานรับผิดชอบ ได้แก่อุทยานแห่งชาติ องค์การบริหารส่วนตำบลควรขยายพื้นที่จอดรถไปยังแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียง และจัดรถบริการฟรีระหว่างแหล่งท่องเที่ยวกับที่จอดรถเพื่อลดปัญหาการจราจรในบริเวณสถานที่ท่องเที่ยว ควรเพิ่มที่นั่งหรือที่พักให้เพียงพอในแต่ละสถานที่ท่องเที่ยว

2. ควรให้ความสำคัญกับรักษาความสะอาดในแหล่งท่องเที่ยว ควรมีถังขยะที่พอเพียง ควรมีป้ายรณรงค์ห้ามทิ้งขยะ และควรห้ามมิให้นักท่องเที่ยวนำขวดแก้ว กล่องโฟมเข้าไปในสถานที่ท่องเที่ยว

3. สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดหนองคาย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยควรมีกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวที่จูงใจให้นักท่องเที่ยวพักค้างคืนในเขตอำเภอสังคมมากกว่า 1 คืน จะทำให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสบรรยากาศของอำเภอสังคม เช่น การชมพระอาทิตย์ขึ้น พระอาทิตย์ตก การเดินชมทัศนียภาพแม่น้ำโขง การเดินป่า เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ชุมชนมีรายได้จากนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

4. ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวอำเภอสังคม ให้สอดคล้องกับประเพณี ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นด้วย ซึ่งถือเป็นจุดเด่นของชุมชนที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวทั่วทั้งจังหวัดหนองคาย เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผน พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้กับจังหวัดได้ในโอกาสต่อไป

2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวสายมูในเขตจังหวัดหนองคาย หรือในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน เพราะในปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวให้ความสนใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวสายมูเป็นจำนวนมากในอันที่จะเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวให้กับจังหวัดหนองคายได้อีกทางหนึ่ง

3. ควรเพิ่มวิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีเชิงคุณภาพในวิจัยครั้งต่อไป จะทำให้ได้ข้อมูลประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงลึก นำมาพัฒนาเป็นแนวทางการท่องเที่ยวในอำเภอสังคม ได้เข้าถึงความต้องการนักท่องเที่ยวได้อีกทางหนึ่ง

เอกสารอ้างอิง

- กุลนทล เพ็ชรเสนา และศิริเพ็ญ ดาบเพชร. (2565). การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวตามรอยภาพยนตร์ด้วยแนวคิด แร่งบันดาลใจจากคุณค่าของวรรณกรรม. *วารสารวิจัยรำไพพรรณี*, (16)1, 24-34.
- กุลวรา สุวรรณพิมล. (2548). *ความหมายของนักท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ด ดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- งานวิเคราะห์ตลาดในประเทศ กองกลยุทธ์การตลาด. (2566). *สรุปสถานการณ์ท่องเที่ยวตลาดในประเทศ (เดือนมกราคม-มีนาคม 2566)*. <https://tatreviewmagazine.com/article/dom-q2-2023/>
- ชวัลนุช อุทยาน. (2552). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ*. <https://touristbehaviour.wordpress.com>
- ชนพัฒน์ ช่วยครุฑ และคณะ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของเยาวชนไทย หลังยุคโควิด 19. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 10(3), 187-201.
- น้ำตกธารทอง. (2567). *ข้อมูลน้ำตกธารทอง*. <https://triphth.com/?s=น้ำตกธารทอง>
- _____ (2567). *ข้อมูลน้ำตกธารทิพย์* <https://travel.trueid.net/detail/V7RdkZjLQdLr>
- ดวงใจ ฤดีสถิต. (2563). *องค์ประกอบด้านการท่องเที่ยวและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจท่องเที่ยว ทวีริ์ให้พระของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทักษญา เปรมชุตีวัต. (2561). *ปัจจัยด้านพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอิทธิพล ต่อแนวโน้มการกลับมาเที่ยวซ้ำยังแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปริณา ลาปะ. (2558). *พฤติกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดนครราชสีมาของนักท่องเที่ยวชาวไทย*. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ*, 4(1), 30-45.
- แผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย. (2567). *การวิเคราะห์กรอบการจัดทำยุทธศาสตร์ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. <https://nongkhaipao.go.th/public/list/data/detail/id/3985/menu/1196/page/1/catid/3>
- รายงานสถานการณ์ทางสังคมจังหวัดหนองคาย. (2565). *สถานการณ์ทางสังคมจังหวัดหนองคาย*. https://www.msociety.go.th/ewtadmin/ewt/mso_web/download/article/article_20220920152250.pdf
- วราภรณ์ พรหมบัว และคณะ. (2567). *แรงจูงใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวสวนนงนุชพัทยา จังหวัดชลบุรีหลังสถานการณ์โควิด -19*. *วารสารร่มยุงทอง*, 2(1), 64-77.
- วัลย์จรรยา วีระกุล. (2563). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการมาท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2*. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 14(1), 191-204.
- สกายเวิร์ค วัดผาตากเสื้อ. (2567). *ข้อมูลวัดผาตากเสื้อ*. <https://www.facebook.com/Watphataksue/>
- สมาภรณ์ คงเจริญกาย. (2548). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่มีผลต่อการท่องเที่ยว แบบยั่งยืนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

- สุธิดา เผือกบำรุง และคณะ. (2564). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการที่พักเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงใหม่. (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. <https://ir.swu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/27745/1/Ece-Suthida-P-2564.pdf>
- สุรสิทธิ์ วิเชียร. (2561). การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 1(1), 13-24.
- เสฏฐวุฒิ ธนธิติปรีดา. (2565). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง จังหวัดสมุทรปราการ. <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/ml10/6114962008.pdf>
- สายสุดา ปนตระกูล. (2565). การจัดการแหล่งเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของชุมชนบานศาลาตินจังหวัดนครปฐม. วารสาร มทร.อีสาน ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 8(1), 95-107.
- อรทัย มูลคำ. (2552) พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติในภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ : กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์และอุทยานแห่งชาติดอยสุเทพ-ปุย. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนเรศวร. https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail? Resolv_DOI=10.14457/NU.the.2009.256
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Analyzing consumer market* (15 ed.). Harlow, Essex, Englan : pearson education.

ความพร้อมของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานราชการส่วนกลาง
ในการใช้ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่
The Readiness of Accounting Practitioners in Central Government Agency
in Using the New Government Fiscal Management Information System

ขวัญวาลี อัมพวา¹, สมชาย เลิศภิรมย์สุข² และสุขมงคล เลิศภิรมย์สุข³
Khuawalee Umpawa¹, Somchai Lertpiromsuk², and Sukmongkol Lertpiromsuk³

¹ นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี

³ อาจารย์ ดร., คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี

Corresponding Author: sukmongkol_ac@thonburi-u.ac.th

Received: August 13, 2024. Revised: August 27, 2024. Accepted: August 28, 2024.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานราชการส่วนกลาง และ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานราชการส่วนกลางที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน การวิจัยในครั้งนี้เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 385 ชุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามคือ ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานราชการส่วนกลาง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเชิงสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่า ความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีของหน่วยงานราชการส่วนกลางในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีของหน่วยงานราชการส่วนกลางที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ยกเว้น ระดับการศึกษา จะมีความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: ความพร้อมในการปฏิบัติงาน, หน่วยงานราชการส่วนกลาง, ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level of readiness for operating the new electronic government financial management information system (New GFMS Thai) among accounting practitioners in central government agencies, and 2) to compare the level of readiness for operating the new electronic government financial management information system (New GFMS Thai) among accounting practitioners in central government agencies with different demographic characteristics. Data were collected using a total of 385 questionnaires, with the respondents being accounting practitioners in central government agencies. The data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, and hypotheses were tested using t-tests, One-way ANOVA, and pairwise comparisons using LSD methods. The results indicated that, overall, the readiness to operate the new electronic government financial management information system (New GFMS Thai) among accounting practitioners in central government agencies was at a high level. However, accounting practitioners with different demographic characteristics, such as gender, age, job position, length of service, and monthly income, except for education level, exhibited statistically significant differences in readiness to operate the new electronic government financial management information system (New GFMS Thai) at the .05 level.

Keywords: readiness to work, central government agencies, New GFMS Thai

บทนำ

การขับเคลื่อนประเทศด้วยยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 เพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ผ่านการส่งเสริมและสร้างสรรค์นวัตกรรม ภายใต้ฐานคิดหลักคือ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์สู่การเป็นสินค้าเชิงนวัตกรรม เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศจากภาคอุตสาหกรรมสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการ ดังนั้นระบบราชการไทยในแง่ที่เป็นกลไกหลักในการบริหารราชการแผ่นดินจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงและยกระดับไปสู่ ระบบราชการ 4.0 ด้วยเช่นเดียวกัน โดยการเปลี่ยนแปลงนี้จะส่งผลให้มีการทำงานเปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกันมากขึ้น และการสร้างขีดสมรรถนะที่สูงขึ้นและทันสมัย โดยอาศัยปัจจัยหลักสำคัญคือ การสร้างนวัตกรรม และการปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล ทั้งนี้ต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2563) โดยในการบริหารจัดการด้านการเงินการคลังของภาครัฐได้มีการมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานครั้งแรกในปี พ.ศ. 2547 ด้วย ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ซึ่งมีส่วนสำคัญสำหรับการบริหารจัดการด้านงบประมาณ การบัญชี การจัดซื้อจัดจ้าง การเบิกจ่ายงบประมาณ และการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยเน้นประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นระบบงานที่บังคับใช้กับหน่วยงานราชการทุกหน่วยงานของประเทศ ต่อมาในปี พ.ศ. 2565 จึงได้ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นเป็นระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) โดยมีการปรับปรุงการดำเนินงานระบบการจัดการด้านการเงินการคลังของภาครัฐให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นสำหรับการตอบสนองต่อนโยบายยุทธศาสตร์ 4.0 ในการขับเคลื่อนประเทศ (กรมบัญชีกลาง, 2565)

ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) เป็นระบบที่สามารถออกแบบและจัดสร้างระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐของประเทศไทยได้อย่างสมบูรณ์แบบ ทั้งในด้านรายรับรายจ่าย เงินคงคลัง บัญชีการเงินตามเกณฑ์คงค้าง บัญชีทรัพย์สินถาวร บัญชีต้นทุน บัญชีบริหาร รวมถึงการจัดซื้อจัดจ้าง การจัดทำ การอนุมัติ การเบิกจ่าย การปรับปรุง และการติดตามการใช้งบประมาณ ที่เน้นการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแบบ Output – Outcome เพื่อให้เกิดฐานข้อมูลกลางด้านการเงินการคลังภาครัฐแบบ Matrix และ Online Real Time ตามโครงสร้างราชการ (กรมบัญชีกลาง, 2565) การปฏิบัติงานในระบบ New GFMS Thai ควรเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยการนำเข้าข้อมูลจะต้องมีการตรวจสอบทุกครั้ง เพื่อให้การส่งออกของข้อมูลในรูปแบบการเงิน เช่น งบแสดงฐานะการเงิน ผลการดำเนินงานทางการเงิน และกระแสเงินสด แสดงข้อมูลโดยถูกต้องตามที่ควร การแสดงข้อมูลโดยถูกต้องตามที่ควรคือ การเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรมของผลกระทบของรายการ เหตุการณ์อื่น ๆ และสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งควรจะต้องเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี (ประกาศสภาวิชาชีพบัญชี เรื่องมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 1 เรื่องการนำเสนองบการเงิน, 2566)

อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของระบบงานทำให้บุคลากรด้านการเงินและบัญชีภาครัฐต้องมีการปรับรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับระบบงานบัญชีที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งบางหน่วยงานก็สามารถปฏิบัติงานได้ดีซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากหาก หากแต่ก็พบว่าบางหน่วยงานยังเกิดข้อผิดพลาดในการดำเนินงานอยู่บ้างเช่นเดียวกัน (ปาไลดา เซซุซุซุนทด, อูสารัตน์ เจนวนิชยานนท์, อาทิตยา เลี้ยววัฒนศิริ, ปรีชญัฐ เอื้อยศิริเมธี และวิลาวรรณ ชุกกลาง, 2565) เช่น ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานของระบบ New GFMS Thai อย่างเพียงพอ (จารุกัญญา คำพรม, 2565) ปัญหาการจัดทำ

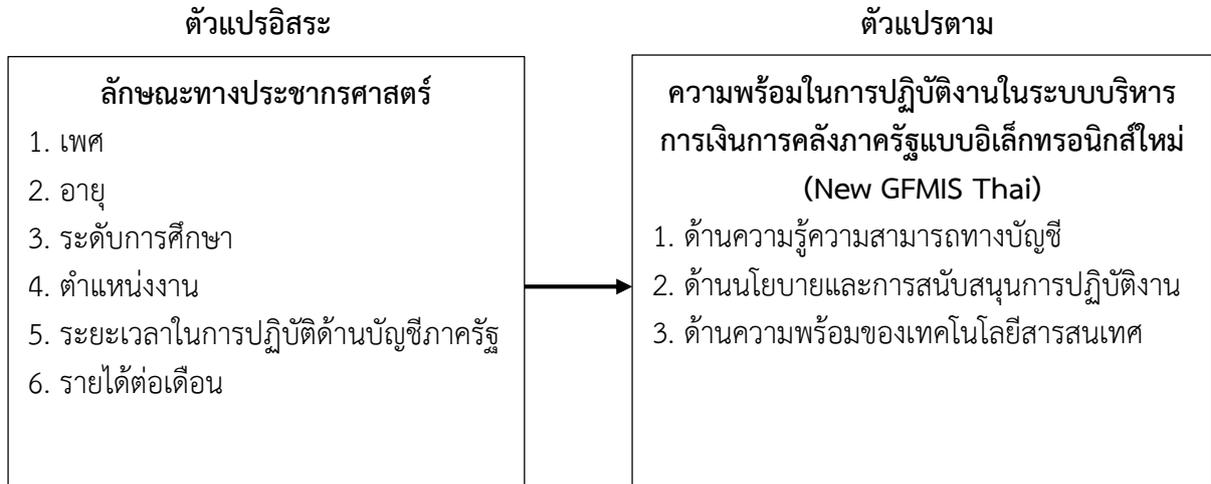
งบการเงินที่ประมวลผลจากระบบ New GFMS Thai ไม่ถูกต้องตามเกณฑ์คงค้าง (ทิพย์ประภา สีชาเหง้า และ รัชดา ภัคดียิ่ง, 2563) ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นดังกล่าว สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาด้านความพร้อมในการปฏิบัติงาน ในระบบ New GFMS Thai ของผู้ปฏิบัติงานในหลายๆ ด้าน เช่น ความพร้อมของบุคลากรในแง่ของ ประสบการณ์และความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านบัญชีและการปฏิบัติงาน การมอบหมายภาระความ รับผิดชอบแก่บุคลากรยังไม่เหมาะสม ข้อจำกัดด้านอุปกรณ์และสถานที่ ตลอดจนปัญหาเกี่ยวกับการขาดการ ส่งเสริมบุคลากรเกี่ยวกับความรู้เรื่องระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบัญชีและการใช้งานระบบ New GFMS Thai (นฤมล เกสรล้ำ, นพดล อุดมวิศวกุล และจำเนียร ราชแพทยาคม, 2566) ผลดังกล่าว นำไปสู่การนำเข้าข้อมูลในระบบ New GFMS Thai ที่ผิดพลาด ซึ่งข้อผิดพลาดนี้ส่งผลให้รายงานการเงินไม่เข้า ลักษณะเชิงคุณภาพซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญที่จะทำให้ข้อมูลในรายงานการเงินมีประโยชน์ต่อผู้ใช้รายงาน การเงิน (ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่องมาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2564, 2564)

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นแสดงให้เห็นว่า หากต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีภาครัฐมีความสามารถ ในการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาความพร้อมของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีภาครัฐในการใช้งาน ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) เพื่อที่จะทำให้เกิดการพัฒนา บุคลากรในแนวทางที่เหมาะสม อีกทั้งการวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาในบริบทของหน่วยงานราชการส่วนกลางซึ่งเป็น หน่วยงานที่ครอบคลุมหน่วยงานราชการสำคัญของประเทศไทย ซึ่งครอบคลุมสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง และกรม ตลอดจนส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรมซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัด สำนักนายกรัฐมนตรี ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความพร้อมในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี ในหน่วยงานราชการส่วนกลางในการใช้ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) โดยผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาแนวทางในการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี ของหน่วยงานราชการส่วนกลางให้มีความพร้อมและสามารถปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารการเงินการคลัง ภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบ อิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานราชการส่วนกลาง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบ อิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานราชการส่วนกลางที่มีลักษณะ ทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย
ที่มา: ผู้วิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีของหน่วยงานราชการส่วนกลางที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีของหน่วยงานราชการส่วนกลางที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีของหน่วยงานราชการส่วนกลางที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีของหน่วยงานราชการส่วนกลางที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีของหน่วยงานราชการส่วนกลางที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติด้านบัญชีภาครัฐแตกต่างกันจะมีความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีของหน่วยงานราชการส่วนกลางที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะมีความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ที่แตกต่างกัน

การทบทวนวรรณกรรม

ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai)

ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) เป็นการปรับปรุงการดำเนินงานของระบบการจัดการด้านการเงินการคลังของภาครัฐให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในด้านงบประมาณ การบัญชี การจัดซื้อจัดจ้าง การเบิกจ่าย ตลอดจนการบริหารทรัพยากรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับนโยบายการปฏิรูประบบราชการภายในองค์กร เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลทางการคลังภาครัฐที่ถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถตอบสนองต่อนโยบายการบริหารเศรษฐกิจของประเทศ และได้มีการปรับปรุงระบบงานเป็นระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ในปี 2565 (กรมบัญชีกลาง, 2565) ซึ่งครอบคลุมระบบงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ระบบบริหารงบประมาณ ระบบจัดซื้อจัดจ้าง ระบบการเงินและบัญชี ระบบบัญชีต้นทุน และระบบบริหารบุคคล ภายใต้ความรับผิดชอบในการควบคุมของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบเป็นหน่วยงานกลางในการให้บริการด้านเทคโนโลยี โปรแกรมระบบงาน และเครือข่ายการดำเนินการของระบบแบบ Online Real Time และกรมบัญชีกลาง ซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมดูแลระบบงานให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลเป็นที่ปรึกษาและเป็นศูนย์กลางในการถ่ายทอดความรู้และให้คำแนะนำแก่หน่วยงานต่าง ๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพร้อมในการปฏิบัติงาน

ความพร้อมในการปฏิบัติงานเป็นรากฐานและแนวโน้มที่สำคัญของบุคคลที่สามารถทำงานประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลว โดยบุคคลที่มีความพร้อมเป็นอย่างดีทำงานด้วยความราบรื่นและประสบกับความสำเร็จอย่างน่าพอใจ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ผ่านศักยภาพ (Capacity) หรือวุฒิภาวะ (Maturity) ในด้านต่าง ๆ ที่มีอยู่ในตัวบุคคลที่นำไปสู่การแสดงออกผ่านการกระทำหรือปฏิกิริยาตอบสนองต่อ (Response) ความต้องการหรือความมุ่งหมายที่กำหนดไว้แล้ว (Cronbach, 1970) ตลอดจนความเต็มใจในการทำงาน (Willingness) เพื่อให้งานใดงานหนึ่งประสบผลสำเร็จ (Hersey & Blanchard, 1993)

ทั้งนี้การจะสร้างให้บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน Psycharis (2005) ระบุว่าต้องมีปัจจัยที่เป็นสาเหตุ 3 ประการ คือ

1. การศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ความพร้อมของความรู้ ความสามารถหรือทักษะของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการศึกษาในระบบตลอดจนการอบรมและพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถหรือทักษะของผู้ปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจง
2. สภาพแวดล้อมองค์การ ซึ่งประกอบด้วย ความพร้อมขององค์กร ความพร้อมของวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งแสดงออกผ่านการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร
3. ทรัพยากร ซึ่งประกอบด้วย ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยี ระบบเทคโนโลยีที่มีอยู่ อุปกรณ์และวิธีการใช้งานที่เกี่ยวข้องตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่ส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความพร้อมในการปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai)

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความพร้อมในการปฏิบัติงานข้างต้น ผู้วิจัยจึงประสงค์องค์ประกอบของความพร้อมในการปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีของหน่วยงานราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ

1. ความรู้ความสามารถทางบัญชีของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีจะต้องมีสมรรถนะทางบัญชีที่เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศ (International Education Standard: IES) ซึ่งได้ระบุทักษะที่สำคัญสำหรับนักบัญชีไว้ ประกอบด้วย 1. ทักษะทางปัญญา 2. ทักษะทางปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร 3. ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน 4. ทักษะทางองค์กรและจัดการธุรกิจ และ 5. ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล (สภาวิชาชีพบัญชี, 2560) ตลอดจนจรรยาบรรณสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีซึ่งประกอบด้วย 1. ความซื่อสัตย์สุจริต 2. ความเที่ยงธรรม 3. ความรู้ ความสามารถ และความเอาใจใส่ทางวิชาชีพ 4. การรักษาความลับ 5. พฤติกรรมทางวิชาชีพ และ 6. ความโปร่งใส ซึ่งเป็นไปตามคู่มือประมวลจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีของสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ พ.ศ. 2564 (สภาวิชาชีพบัญชี, 2564)

2. นโยบายงานและนโยบายการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นนโยบายที่กำหนดมาเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และหลักเกณฑ์ด้านการเงินการคลัง การบัญชี การพัสดุภาครัฐ และการตรวจสอบภายใน ประกอบด้วย 1. นโยบายการจัดโครงสร้างและแต่งตั้งบุคลากรให้ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติ 2. การเปิดเผยนโยบายการบัญชีที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย และ 3. การสนับสนุนการอบรมการปฏิบัติงานในระบบ New GFMS Thai

3. ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นความพร้อมที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของเครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงานบนระบบ New GFMS Thai ทั้งส่วนที่เป็น ฮาร์ดแวร์ (Hardware) และ ซอฟต์แวร์ (Software) ซึ่งต้องสามารถรองรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ได้ตลอดจนแนวทางการป้องกันความเสียหายที่สามารถเกิดขึ้นกับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีของหน่วยงานราชการส่วนกลาง ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่ชัดเจนการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของ Cochran (1977) โดยกำหนดความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 5% จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 385 ตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability) ตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยผู้วิจัยได้ประสานกับหน่วยงานราชการส่วนกลางเพื่อประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีด้วยแบบสอบถาม ตลอดระยะเวลา 4 เดือนในการเก็บรวบรวมข้อมูล (เดือนกุมภาพันธ์ ถึง พฤษภาคม 2567) ผู้วิจัยได้รับการตอบกลับแบบสอบถามทั้งสิ้น 394 ชุด จากนั้นจึงคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 385 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.72 ของแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับทั้งหมด และเป็นขนาดตัวอย่างที่มีความเหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ผ่านการทดสอบความความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 4 ท่าน พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) อยู่ในช่วง 0.75 -1.00 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ที่ 0.6 (Rovinelli & Hambleton, 1976) และผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงด้วยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่ามีค่าอยู่ในช่วง 0.908 - 0.981 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ที่ 0.7 (Nunnally, 1978) โดยแบบสอบถามมีทั้งสิ้น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านบัญชีภาครัฐ และรายได้ต่อเดือน ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check list) จำนวนรวม 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ แบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความรู้ความสามารถทางบัญชีของผู้ปฏิบัติงาน 2. ด้านนโยบายและการสนับสนุนการปฏิบัติงาน และ 3. ด้านความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อคำถามด้านละ 5 ข้อ จำนวนรวมทั้งสิ้น 15 ข้อ ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคือ

- 5 คะแนน หมายถึง มีความพร้อมในการปฏิบัติงานมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีความพร้อมในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และสถิติค่าร้อยละ (Percentage) ในขณะที่การความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้ค่าพิสัย (Range) ในการแบ่งอันดับความถี่ซึ่งสามารถแปลความหมายดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายความว่า มีความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายความว่า มีความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายความว่า มีความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายความว่า มีความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายความว่า มีความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การเปรียบเทียบระดับความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานราชการส่วนกลางที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ใช้สถิติ t-test และ One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 318 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.34 มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี จำนวน 176 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.71 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 293 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.10 ดำรงตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน จำนวน 177 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.97 มีระยะเวลาในการปฏิบัติด้านบัญชีภาครัฐ น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 142 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.88 และมีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 225 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.44 แสดงดังตาราง 1

ตาราง 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	68	17.66
หญิง	317	82.34
รวม	385	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	151	39.22
31 - 40 ปี	176	45.71
41 - 50 ปี	52	13.51
51 ปี ขึ้นไป	6	1.56
รวม	385	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	5.20
ปริญญาตรี	293	76.10
สูงกว่าปริญญาตรี	72	18.70
รวม	385	100.00
ตำแหน่งงาน		
ระดับปฏิบัติงาน	177	45.97
ระดับปฏิบัติการ	156	40.52
ระดับชำนาญการ	44	11.43
ระดับชำนาญการพิเศษ	8	2.08
รวม	385	100.00
ระยะเวลาในการปฏิบัติด้านบัญชีภาครัฐ		
น้อยกว่า 3 ปี	142	36.88
3 ถึง 5 ปี	141	36.62
5 ถึง 10 ปี	73	18.96
มากกว่า 10 ปี	29	7.54
รวม	385	100.00

ตาราง 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	20	5.19
15,001 – 25,000 บาท	225	58.44
25,001 – 35,000 บาท	90	23.38
35,001 – 50,000 บาท	36	9.35
50,001 บาท ขึ้นไป	14	3.64
รวม	385	100.00

2. การวิเคราะห์ระดับความพร้อมของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีของหน่วยงานราชการส่วนกลางในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่

ความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
1. ด้านความรู้ความสามารถทางบัญชีของผู้ปฏิบัติงาน	4.06	0.80	มาก
2. ด้านนโยบายและการสนับสนุนการปฏิบัติงาน	4.11	0.78	มาก
3. ด้านความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.19	0.78	มาก
รวมทั้งสิ้น	4.12	0.79	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีของหน่วยงานราชการส่วนกลางมีระดับความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) โดยภาพรวมมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$, S.D. = 0.79) และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นด้านที่มีความพร้อมมากที่สุด ($\bar{x} = 4.19$, S.D. = 0.78) รองลงมาคือ ด้านนโยบายและการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = 0.78) และด้านความรู้ความสามารถทางบัญชีของผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.06$, S.D. = 0.80) ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ด้านข้างต้นผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีของหน่วยงานราชการส่วนกลางมีความพร้อมอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น

3. การเปรียบเทียบระดับความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานราชการส่วนกลางที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน

ตาราง 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหาร การเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่				ผลการทดสอบ สมมติฐาน
	t-test	F-test	p-value		
เพศ	ชาย ($\bar{x} = 3.96$)	3.410	-	0.001*	ยอมรับ สมมติฐานที่ 1
	หญิง ($\bar{x} = 4.22$)				
อายุ	น้อยกว่า 30 ปี ($\bar{x} = 4.11$)	-	2.692	0.046*	ยอมรับ สมมติฐานที่ 2
	31-40 ปี ($\bar{x} = 4.18$)				
	41-50 ปี ($\bar{x} = 4.37$)				
	51 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 3.98$)				
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{x} = 3.99$)	-	2.191	0.113	ปฏิเสธ สมมติฐานที่ 3
	ปริญญาตรี ($\bar{x} = 4.16$)				
	สูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{x} = 4.28$)				
ตำแหน่งงาน	ระดับปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.95$)	-	2.794	0.026*	ยอมรับ สมมติฐานที่ 4
	ระดับปฏิบัติการ ($\bar{x} = 4.17$)				
	ระดับชำนาญการ ($\bar{x} = 4.14$)				
	ระดับชำนาญการพิเศษ ($\bar{x} = 4.39$)				
ระยะเวลาใน การปฏิบัติด้าน บัญชีภาครัฐ	น้อยกว่า 3 ปี ($\bar{x} = 3.97$)	-	9.557	0.000*	ยอมรับ สมมติฐานที่ 5
	3 ถึง 5 ปี ($\bar{x} = 4.28$)				
	5 ถึง 10 ปี ($\bar{x} = 4.27$)				
	มากกว่า 10 ปี ($\bar{x} = 4.39$)				
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 15,000 บาท ($\bar{x} = 3.76$)	-	3.756	0.005*	ยอมรับ สมมติฐานที่ 6
	15,001 – 25,000 บาท ($\bar{x} = 4.21$)				
	25,001 – 35,000 บาท ($\bar{x} = 4.12$)				
	35,001 – 50,000 บาท ($\bar{x} = 4.34$)				
	50,001 บาท ขึ้นไป ($\bar{x} = 4.13$)				

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานราชการส่วนกลางที่มี เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติด้านบัญชีภาครัฐ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1, 2, 4, 5 และ 6 ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานราชการ

ส่วนกลางที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 3 ข้างต้น ทั้งนี้สามารถแสดงระดับความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานราชการส่วนกลางจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. เพศ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานราชการส่วนกลางเพศหญิงมีระดับความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่มากที่สุด ($\bar{x} = 4.22$) รองลงมาคือเพศชาย ($\bar{x} = 3.96$)

2. อายุ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานราชการส่วนกลางที่มีอายุ 41-50 ปีมีระดับความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่มากที่สุด ($\bar{x} = 4.18$) รองลงมาคือ 31-40 ปี ($\bar{x} = 4.18$) น้อยกว่า 30 ปี ($\bar{x} = 4.37$) และ 51 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 3.98$) ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานราชการส่วนกลางที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีระดับความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่มากที่สุด ($\bar{x} = 4.28$) รองลงมาคือ ปริญญาตรี ($\bar{x} = 4.16$) และต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{x} = 3.99$) ตามลำดับ

4. ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานราชการส่วนกลางที่มีตำแหน่งระดับชำนาญการพิเศษมีระดับความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่มากที่สุด ($\bar{x} = 4.39$) รองลงมาคือ ระดับปฏิบัติการ ($\bar{x} = 4.17$) ระดับชำนาญการ ($\bar{x} = 4.14$) และระดับปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.95$) ตามลำดับ

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติด้านบัญชีภาครัฐ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานราชการส่วนกลางที่มีประสบการณ์ มากกว่า 10 ปี มีระดับความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่มากที่สุด ($\bar{x} = 4.39$) รองลงมาคือ 3 ถึง 5 ปี ($\bar{x} = 4.28$) 5 ถึง 10 ปี ($\bar{x} = 4.27$) และน้อยกว่า 3 ปี ($\bar{x} = 3.97$) ตามลำดับ

6. รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานราชการส่วนกลางที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 50,000 บาท มีระดับความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่มากที่สุด ($\bar{x} = 4.34$) รองลงมาคือ 15,001 – 25,000 บาท ($\bar{x} = 4.21$) 50,001 บาท ขึ้นไป ($\bar{x} = 4.13$) 25,001 – 35,000 บาท ($\bar{x} = 4.12$) และต่ำกว่า 15,000 บาท ($\bar{x} = 3.76$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานราชการส่วนกลางในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ ปาลิตา เซซฐ์ขุนทด และคณะ (2565) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ความรู้และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์จัดทำรายงานบัญชี ในระบบ GFMS โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ การจัดสรรงบประมาณสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งจัดทำคู่มือการใช้งานของระบบอย่างละเอียด จะมีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานมีความ

พร้อมมากยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับการศึกษาของ ทิพย์ประภา สีชาเหง้า และรัชดา ภัคดียง (2563) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบัญชีด้วยระบบ GFMIS ของศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากร จะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จได้ แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อรอนงค์ จิระกุล (2565) ที่ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในสถานศึกษาสังกัดคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคกลาง พบว่า ด้านความรู้ความสามารถทางบัญชี ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) ซึ่งได้ถึงสาเหตุอธิบายไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานบัญชีทุกคนมีความรู้ความสามารถทางบัญชีเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงานไม่ต่างกันเนื่องจากการปฏิบัติงานบัญชีใดก็ตามจะใช้พื้นฐานทางบัญชีเดียวกัน

ในขณะที่ผลการเปรียบเทียบระดับความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานราชการส่วนกลางที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานราชการส่วนกลางที่มีเพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติด้านบัญชีภาครัฐ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ พัชฌณ ปัญจงามพัฒนา และเฉลิมพร เย็นเยือก (2567) ที่ศึกษาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการ พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์อื่นได้แก่ เพศ อายุ ระดับเงินเดือน และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันทำให้ข้าราชการมีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg (1959) ที่กล่าวว่า รายได้เป็นแรงจูงใจหนึ่งส่งผลให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อรอนงค์ จิระกุล (2565) พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีที่เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) ไม่ต่างกันและไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ รวีวรรณ อรรถกรวิกรัย (2561) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของผู้ทำบัญชี ความรู้ความสามารถตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศและความสำคัญในรายงานบัญชี พบว่า เพศ และอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี ซึ่งได้ถึงสาเหตุอธิบายไว้ว่า ผู้ทำบัญชีแม้ว่าจะมีลักษณะทางประชากรศาสตร์ดังกล่าวที่แตกต่างกัน หากแต่ผู้ทำบัญชีสามารถฝึกฝนและพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อให้ตนเองมีความรู้ความสามารถทางการบัญชีได้ไม่แตกต่างจากผู้อื่น

อย่างไรก็ตาม การวิจัยในครั้งนี้ยังพบว่า ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานราชการส่วนกลางที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นตัวแปรนี้ สอดคล้องกับการศึกษาก่อนหน้าที่ได้กล่าวแล้วว่าข้างต้น (รวีวรรณ อรรถกรวิกรัย, 2561; อรอนงค์ จิระกุล, 2565) เนื่องจากการปฏิบัติงานบัญชีด้วยระบบใดก็ตามจะใช้พื้นฐานทางบัญชีเดียวกันซึ่งอยู่ภายใต้มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเดียวกัน จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่แม้มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันก็จะทักษะในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้และทักษะในการใช้งานระบบซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถฝึกฝนและหาความรู้เพิ่มเติมหรือสามารถศึกษาจากคู่มือได้ แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พัชฌณ

ปัญจางามพัฒนา และเฉลิมพร เย็นเยือก (2567) ที่พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพร้อมที่แตกต่างกันได้ เนื่องจากระดับการศึกษามีผลต่อการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ เช่นเดียวกับการศึกษาของ อโนชา โรจนพานิช (2565) ที่ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรับชั่น พบว่านักบัญชีที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าจะมีการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่มากกว่าอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสามารถนำไปสู่ความพร้อมในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. หน่วยงานราชการส่วนกลางควรมีนโยบายที่แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญสนับสนุนบุคลากรในสังกัดในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) เช่น การประสานกับกรมบัญชีกลางเพื่อจัดให้มีการอบรมพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ตลอดจนการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพร้อมในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

2. หน่วยงานราชการส่วนกลางควรมีการตรวจสภาพความพร้อมของอุปกรณ์อยู่เสมอ พร้อมทั้งจัดให้มีการอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นและการดูแลรักษาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีสถานะที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

3. หน่วยงานราชการส่วนกลางจะต้องให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานกลุ่มที่เป็นเพศชาย กลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป กลุ่มที่เป็นระดับปฏิบัติงาน (ระดับเริ่มต้น) กลุ่มที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านบัญชีภาครัฐไม่ถึง 3 ปี และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีระดับความพร้อมในการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานกลุ่มอื่น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาจากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีของหน่วยงานราชการส่วนกลางเท่านั้น จึงมีข้อเสนอแนะให้ผู้วิจัยครั้งต่อไปศึกษาการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีของหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคหรือส่วนท้องถิ่นเพิ่มเติมเพื่อให้ผลการศึกษาคอบคลุมหน่วยงานราชการทั่วทั้งประเทศ

2. การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีเท่านั้น ซึ่งทำให้ทราบถึงกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เป็นกลุ่มที่หน่วยงานราชการต้องให้ความสำคัญมากกว่ากลุ่มอื่น จึงมีข้อเสนอแนะให้ผู้วิจัยครั้งต่อไปศึกษาปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อระดับความพร้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นแนวทางการในการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีภาครัฐในภาพรวมมีความพร้อมในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

3. การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ จึงมีข้อเสนอแนะให้ผู้วิจัยครั้งถัดไปศึกษาเพิ่มเติมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการทำสนทนากลุ่ม กับผู้ปฏิบัติงาน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึกที่จะทำให้ผลการศึกษามีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมบัญชีกลาง. (2565). แนวทางการขึ้นระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai). <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTE R79/DRAWER050 /GENERAL/DATA0000/00000246.PDF>
- จารุกัญญา คำพรหม. (2565). สภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) เฉพาะระบบการเงินและบัญชีกรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม. <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/sat18 /6314060085.pdf>.
- ทิพย์ประภา สีชาเหง้า และรัชดา ภักดียิ่ง. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบัญชี ด้วยระบบ GFMS ของหน่วยงานศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 10(1), 88-98.
- นฤมล เกสรล้ำ, นพดล อุดมวิศวกุล, และจำเนียร ราชแพทยาคม. (2566). แนวทางการนำนโยบายการพัฒนา ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ไปปฏิบัติของกรมบัญชีกลาง. วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 18(1), 103-121.
- ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่องมาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2564. (20 เมษายน 2564). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 138 ตอนพิเศษ 84 ง หน้า 17-18.
- ประกาศสภาวิชาชีพบัญชี เรื่องมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 1 เรื่อง การนำเสนองบการเงิน. (12 กรกฎาคม 2566). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 140 ตอนพิเศษ 188 ง หน้า 1.
- ปาลิตา เชษฐ์ขุนทด, อุสารัตน์ เจนวนิชยานนท์, อาทิตยา เลี้ยงวัฒนศิริ, ปรีชญัฐ เอี่ยมศิริเมธี, และ วิลาวรรณ ชุกกลาง. (2565). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 14(1), 41-56.
- พัชรมณ ปัญจงามพัฒนา และเฉลิมพร เย็นเยือก (2567). สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการ : กรณีศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพไทย. วารสารสมาคมนักวิจัย, 29(1), 167-178.
- สภาวิชาชีพบัญชี. (2560). มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ฉบับที่ 3 เรื่อง ทักษะทางวิชาชีพ. <https://www.tfac.or.th/upload/9414/ 1s721TNQoM.pdf>.
- สภาวิชาชีพบัญชี. (2564). คู่มือประมวลจรรยาบรรณสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2564. <https://acpro-std.tfac.or.th>
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2563. คู่มือแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563 – 2565. <https://www.ocsc.go.th>.
- อโนชา โรจนพานิช. (2565). การพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการนิติบุคคลในเขต กรุงเทพมหานครภายใต้ยุคดิจิทัล ดิสรัปชั่น. วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 9(1), 89-106.
- อรอนงค์ จิระกุล. (2565). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในสถานศึกษาสังกัดคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคกลาง. <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/ twin92/6214154697.pdf>.

- รวีวรรณ อรรถกรวิกรัย. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของผู้ทำบัญชีความรู้ความสามารถตามมาตรฐาน การศึกษาระหว่างประเทศและความสำเร็จในสายงานบัญชี: กรณีศึกษา ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Cochran, W. G. (1977). **Sampling Techniques**. (3rd ed.), New York: John Wiley & Sons.
- Cronbach, L. J. (1970). **Essentials of Psychological Testing**. New York: Harper & Row.
- Hersey, P., & Blanchard, K. H. (1993). **Management of organizational behavior: Utilizing human resources** (6th ed.). Prentice-Hall, Inc.
- Herzberg, F. (1959). **The Motivation to Work**. New York: John Wiley & Sons
- Nunnally, J. C. (1978). **Psychometric Theory**. (2nd ed). New York: McGraw-Hill.
- Psycharis, S. (2005). Presumptions and actions affecting an e-learning adoption by the educational system - Implementation using virtual private networks. **The European Journal of Open, Distance and E-Learning**, 8(2), 1-10.
- Rovinelli, R. J., and Hambleton, R. K. (1976). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. **Tijdschrift voor Onderwijsresearch**, 2(2), 49-60

บทความวิชาการ

การบัญชีดิจิทัลกับการเสริมสร้างความยั่งยืนในองค์กร
Digital Accounting and Enhancing Sustainability in Organizations

สุกานดา สมานทอง
Sukanda Samantong

นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

Corresponding Author: sukanda.sam@rmutr.ac.th

Received: July 14, 2024. Revised: August 10, 2024. Accepted: August 18, 2024.

บทคัดย่อ

การศึกษาวเคราะห์ที่มีวัตถุประสงค์หลักและมุ่งเน้นการวิเคราะห์เกี่ยวกับการบัญชีดิจิทัลกับการเสริมสร้างความยั่งยืนในองค์กร ผลการวิเคราะห์พบว่า 1) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบัญชีจะช่วยส่งเสริมความยั่งยืนขององค์กร โดยช่วยลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ลดการผลิตของเสีย เพิ่มความแม่นยำ และประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากร รวมถึงการตัดสินใจทางธุรกิจ ซึ่งมีผลทำให้องค์กรมีความเสถียรและความเชื่อถือได้จากสังคมและผู้ลงทุนอย่างยั่งยืน ซึ่งการบัญชีดิจิทัลมีประโยชน์หลายด้าน เช่น ช่วยลดข้อผิดพลาดและเพิ่มความรวดเร็วในการบันทึกข้อมูล เพิ่มความโปร่งใส ลดการใช้ทรัพยากรสิ้นเปลือง และสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังช่วยพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของพนักงาน และ 2) ข้อเสนอแนะที่สำคัญคือองค์กรควรลงทุนในระบบดิจิทัลและจัดอบรมพนักงาน ได้แก่ การใช้บล็อกเชน และระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อเพิ่มความแม่นยำในการบันทึกข้อมูลทางบัญชีและลดการทุจริต รวมถึงใช้ข้อมูลจากระบบบัญชีดิจิทัลในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ อย่างไรก็ตามข้อจำกัดที่อาจพบคือการลงทุนที่สูงและความต้องการในการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ : การบัญชีดิจิทัล, การเสริมสร้างความยั่งยืนในองค์กร

Abstract

The analytical study had the main objective of analyzing digital accounting and its role in enhancing sustainability in organizations. The analysis revealed that, first, the adoption of digital technology in accounting contributed to organizational sustainability by reducing the use of natural resources, minimizing waste production, increasing accuracy and efficiency in resource management, and improving business decision-making. This, in turn, enhanced the organization's stability and credibility with society and investors in a sustainable manner. Digital accounting offered various benefits, including reducing errors, speeding up data recording, increasing transparency, reducing resource wastage, and supporting strategic decision-making. Additionally, it helped in developing employees' digital technology skills. Second, key recommendations included organizations investing in digital systems and training employees. This involved using blockchain and artificial intelligence (AI) systems to improve the accuracy of accounting data and reduce fraud, as well as utilizing data from digital accounting systems for strategic decision-making. However, potential limitations included high investment costs and the need for ongoing employee training

Keywords : Digital Accounting, Enhancing Sustainability in Organizations

บทนำ

ในอดีตการจัดการข้อมูลทางการเงินในองค์กรต้องพึ่งพากระบวนการทางกายภาพและเอกสารเป็นหลัก ซึ่งกระบวนการนี้มีข้อเสียอยู่หลายด้าน เช่น ความล่าช้าและข้อผิดพลาดในการจัดทำรายงานทางการเงิน การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในวงการบัญชีช่วยปรับปรุงการจัดการข้อมูลทางการเงินให้มีความสะดวก รวดเร็ว และแม่นยำมากขึ้น ตัวอย่างเช่น การใช้ระบบบัญชีดิจิทัลที่สามารถบันทึกและประมวลผลข้อมูลได้แบบเรียลไทม์ (Warren et al., 2015) อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงนี้ยังไม่เพียงพอสำหรับการพัฒนาองค์กรในระยะยาว หากขาดการบริหารจัดการที่เน้นความยั่งยืน เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนองค์กรต้องผสมผสานเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ากับแนวคิดและวิธีการบริหารที่คำนึงถึงผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะในบริบทของการบริหารองค์กรที่มุ่งเน้นความยั่งยืน การทำเช่นนี้จะช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดีขึ้นและสามารถดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนได้ในระยะยาว (สุภัทรา ศรีสว่าง, 2562)

การบัญชีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความยั่งยืนในองค์กร โดยช่วยให้การจัดการทรัพยากร และการตัดสินใจทางการเงินมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เทคโนโลยีดิจิทัลในการบัญชี เช่น การใช้ระบบคลาวด์และบล็อกเชนช่วยให้ข้อมูลทางการเงินสามารถบันทึกผล ประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ ลดข้อผิดพลาดในการทำบัญชีและเพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงาน นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลยังช่วยลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ลดของเสีย และการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เช่น การลดการใช้กระดาษและพลังงานในกระบวนการทำบัญชี ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างความยั่งยืนในองค์กร (Smith, 2018) ดังนั้น การศึกษาและการวิเคราะห์บทบาทของการบัญชีดิจิทัลในการเสริมสร้างความยั่งยืนจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ควรให้ความสนใจ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (สมชาย พัฒนเกียรติ, 2561)

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่การศึกษายุทธศาสตร์และผลกระทบของการบัญชีดิจิทัลต่อการเสริมสร้างความยั่งยืนในองค์กร รวมถึงการวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้การบัญชีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาองค์กรในระยะยาว โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีจากงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศเป็นกรอบในการศึกษาวิเคราะห์ และรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้โดยพิจารณาจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่ ระบบคลาวด์ บล็อกเชน และระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการบัญชี การลดข้อผิดพลาด และการเพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังเน้นการวิเคราะห์การปรับใช้การบัญชีดิจิทัลในบริบทขององค์กรไทย เพื่อหาแนวทางในการเสริมสร้างความยั่งยืนในบริบทของธุรกิจไทย ดังนั้นการศึกษานี้พบว่าแม้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในงานบัญชีจะช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และแม่นยำในการจัดการข้อมูลทางการเงิน แต่ยังไม่เพียงพอต่อการพัฒนาองค์กรในระยะยาว หากขาดการบริหารที่เน้นความยั่งยืน องค์กรต้องผสมผสานเทคโนโลยีกับการบริหารที่คำนึงถึงผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนและการเติบโตอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะในบริบทขององค์กรในประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์หลัก คือ การบัญชีดิจิทัลกับการเสริมสร้างความยั่งยืนในองค์กร และเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความยั่งยืนในองค์กร

การทบทวนวรรณกรรม

การบัญชีดิจิทัลกับการเสริมสร้างความยั่งยืนในองค์กรเกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีหลายประการที่สามารถอธิบายและวิเคราะห์ได้ 5 ทฤษฎี ได้แก่

แนวคิดเกี่ยวกับการบัญชีดิจิทัล

การบัญชีดิจิทัลเป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในกระบวนการบัญชีทั้งหมด ตั้งแต่การบันทึกข้อมูล การประมวลผล ไปจนถึงการรายงานข้อมูลทางการเงิน เพื่อเพิ่มความแม่นยำ ความรวดเร็ว และความโปร่งใส ตัวอย่างของเทคโนโลยีที่ใช้ในบัญชีดิจิทัล ได้แก่

1) ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) เป็นระบบซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการจัดการทรัพยากรองค์กรอย่างรวมศูนย์ โดยสามารถบูรณาการข้อมูลจากหลายหน่วยงานในองค์กรให้เป็นระบบเดียวกัน ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการตัดสินใจทางการเงิน (Turban, E., Leidner, D., McLean, E., & Wetherbe, J., 2008)

2) บล็อกเชน (Blockchain) เป็นเทคโนโลยีที่มีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบที่เชื่อมโยงกันโดยใช้การเข้ารหัส ทำให้ข้อมูลมีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน การใช้บล็อกเชน (Blockchain) ในการบัญชีช่วยเพิ่มความเชื่อถือได้ในการจัดการข้อมูลทางการเงินและลดความเสี่ยงในการทุจริต (Tapscott, D., & Tapscott, A., 2016)

3) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลในปริมาณมากอย่างรวดเร็วและแม่นยำ การใช้ AI ในการบัญชีช่วยให้สามารถคาดการณ์แนวโน้มทางการเงิน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก และเพิ่มความสามารถในการตัดสินใจของผู้บริหาร (Brynjolfsson, E., & McAfee, A., 2014)

สรุปได้ว่า การบัญชีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินงานทางการเงินขององค์กร การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยช่วยให้การจัดการข้อมูลทางการเงินมีความแม่นยำและรวดเร็วขึ้น ทั้งยังเพิ่มความโปร่งใสในการรายงานข้อมูล ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความยั่งยืนในองค์กร

ทฤษฎีการจัดการเชิงยั่งยืน

การจัดการเชิงยั่งยืนเป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาเศรษฐกิจ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และความเป็นธรรมในสังคม โดยมีเป้าหมายที่จะให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน แนวคิดนี้สอดคล้องกับแนวคิดบรรทัดล่างสามประการ (Triple Bottom Line: TBL) ซึ่งพิจารณาผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานขององค์กร แนวคิด TBL มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยไม่ละเลยผลกระทบที่เกิดขึ้นกับสังคมและสิ่งแวดล้อม (Elkington, J., 1997)

การบัญชีดิจิทัลสามารถสนับสนุนการจัดการเชิงยั่งยืนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการข้อมูลทางการเงินและการดำเนินงานขององค์กร การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการรายงานข้อมูลทางการเงิน ลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ตัวอย่างเช่น การใช้ระบบ ERP ช่วยในการจัดการทรัพยากรขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ลดของเสีย และเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต (Turban, E., Leidner, D., McLean, E., & Wetherbe, J., 2008) นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) ยังช่วยเพิ่มความโปร่งใสและความเชื่อถือได้ในการจัดการข้อมูลทางการเงิน (Tapscott, D., & Tapscott, A., 2016)

การบัญชีดิจิทัลสามารถช่วยสนับสนุนการจัดการเชิงยั่งยืนได้ในหลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความปลอดภัยและการลดการใช้ทรัพยากร การบันทึกและรายงานข้อมูลทางการเงินผ่านระบบดิจิทัลช่วยให้การตรวจสอบและการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็วและแม่นยำ ลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากการทำงานด้วยมือ นอกจากนี้การใช้ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ในการวิเคราะห์ข้อมูลยังช่วยให้สามารถคาดการณ์และวางแผนการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Brynjolfsson, E., & McAfee, A., 2014)

การจัดการเชิงยั่งยืนจึงไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับการดูแลสิ่งแวดล้อมและสังคมเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และสร้างความเชื่อมั่นในข้อมูลทางการเงินขององค์กร การบัญชีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้การจัดการเชิงยั่งยืนเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและสังคมโดยรวม

สรุปได้ว่า การจัดการเชิงยั่งยืนมุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และความเป็นธรรมในสังคม โดยอิงแนวคิดบรรทัดฐานสามประการ (TBL) ที่พิจารณาผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม การบัญชีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการจัดการเชิงยั่งยืน โดยเพิ่มความโปร่งใส ลดการใช้ทรัพยากร และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานผ่านเทคโนโลยี เช่น การใช้ระบบ ERP บล็อกเชน และปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถเติบโตอย่างยั่งยืนและมีความเชื่อมั่นในข้อมูลทางการเงิน

ทฤษฎีข้อมูลและการตัดสินใจ

ทฤษฎีข้อมูลและการตัดสินใจเน้นถึงความสำคัญของข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลาในการตัดสินใจ การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยข้อมูลที่ครบถ้วนและมีความแม่นยำ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถช่วยให้ผู้บริหารสามารถวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบัญชีเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลทางการเงิน ทำให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลที่มีความแม่นยำและรวดเร็ว สามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ที่ส่งเสริมความยั่งยืนขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Simon, H. A., 1977)

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบัญชี เช่น ระบบ ERP และ AI ช่วยให้การประมวลผลข้อมูลทางการเงินเป็นไปอย่างรวดเร็วและแม่นยำ ทำให้ผู้บริหารสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นในการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์และเสริมสร้างความยั่งยืนขององค์กร (Laudon, K. C., & Laudon, J. P., 2020)

ในทฤษฎีการตัดสินใจผู้บริหารต้องสามารถประเมินและเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากข้อมูลที่มีอยู่ ซึ่งการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้การเข้าถึงข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างมั่นใจและทันเวลา นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลยังช่วยลดความเสี่ยงในการตัดสินใจที่ผิดพลาด ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเสริมสร้างความยั่งยืนขององค์กร (Davenport, T. H., & Harris, J. G., 2007)

สรุปได้ว่า ทฤษฎีข้อมูลและการตัดสินใจเน้นความสำคัญของข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลาในการตัดสินใจ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบัญชี เช่น ระบบ ERP และ AI ช่วยเพิ่มความแม่นยำและรวดเร็วในการประมวลผลข้อมูลทางการเงิน ทำให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความเสี่ยงในการตัดสินใจผิดพลาด และส่งเสริมความยั่งยืนขององค์กร

ทฤษฎีการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ทฤษฎีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management Theory) เป็นแนวคิดและกระบวนการที่ใช้ในการจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพและสามารถใช้ทักษะและความสามารถของตนเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำงานและช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ของตน (Dessler, G., 2019)

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการงานบัญชีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลทางการเงินต้องการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง การฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะของพนักงานในด้านนี้มีบทบาทสำคัญ เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจและสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Laudon, K. C., & Laudon, J. P., 2020)

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพมีบทบาทสำคัญในการเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ซึ่งจะช่วยเพิ่มความยั่งยืนและความสามารถในการปรับตัวขององค์กรในกาลเปลี่ยนแปลง (Dessler, G., 2019)

สรุปได้ว่า ทฤษฎีการจัดการทรัพยากรมนุษย์มุ่งเน้นการพัฒนาและจัดการบุคลากรในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์องค์กร การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการงานบัญชีต้องการบุคลากรที่มีความรู้และทักษะที่เหมาะสม ดังนั้นการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานเป็นสิ่งสำคัญเพื่อเตรียมความพร้อมให้บุคลากรรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ซึ่งจะช่วยเพิ่มความยั่งยืนและความสามารถในการปรับตัวขององค์กร

ทฤษฎีการสร้างคุณค่า

ทฤษฎีการสร้างคุณค่า (Value Creation Theory) เน้นการสร้างคุณค่าและประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดในองค์กร โดยการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณค่าสูงและสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าได้ (Porter, M. E., 1996)

การบัญชีดิจิทัลเป็นเครื่องมือที่สามารถช่วยให้การจัดการทรัพยากรทางการเงินมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการให้ข้อมูลทางการเงินที่แม่นยำและเชื่อถือได้เพื่อให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการลงทุนและกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมเพื่อสร้างคุณค่าให้กับผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน และสังคมได้อย่างยั่งยืน (Choo, F., Suwunniponth, W., & Voradetbhakdhi, P., 2020)

สรุปได้ว่า ทฤษฎีการสร้างคุณค่าเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณค่า การบัญชีดิจิทัลช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากรทางการเงิน โดยให้ข้อมูลที่แม่นยำเพื่อช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจเชิงกลยุทธ์และสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนให้กับผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน และสังคม

จากการวิเคราะห์แนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมาในเบื้องต้นสรุปได้ว่า การนำระบบการบัญชีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กรไม่เพียงแต่เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลทางการเงิน แต่ยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเสริมสร้างความยั่งยืน องค์กรที่ใช้การบัญชีดิจิทัลจะสามารถลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ลดของเสียและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ทำให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงานและลดโอกาสในการเกิดการทุจริต ยิ่งไปกว่านั้นข้อมูลที่ได้จากการบัญชีดิจิทัลยังช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ได้อย่างแม่นยำและสอดคล้องกับเป้าหมายระยะยาวขององค์กร

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งเน้นศึกษาวิเคราะห์โดยใช้ระเบียบวิธีการวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Research) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบของการบัญชีดิจิทัลกับการเสริมสร้างความยั่งยืนในองค์กร โดยอาศัยการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เช่น รายงานการศึกษาวิจัย เอกสารทางราชการ กฎหมาย คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี และข้อมูลออนไลน์จากอินเทอร์เน็ต เพื่อสำรวจและวิเคราะห์ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการบัญชีดิจิทัลกับการเสริมสร้างความยั่งยืนในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการและรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทราบถึงปัญหาและความท้าทายที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาที่รวดเร็ว ซึ่งมีผลกระทบต่อการศึกษาดิจิทัลกับการเสริมสร้างความยั่งยืนในองค์กร เพื่อทำให้เกิดข้อสรุปและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาต่อไป การศึกษานี้ยังมุ่งเสนอแนวทางและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถรับมือกับการบัญชีดิจิทัลกับการเสริมสร้างความยั่งยืนในองค์กรอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพได้ดียิ่งขึ้น และความเป็นไปได้นี้จะเสนอแนวทางการจัดทำข้อสรุปและข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปัญหาต่อไปในอนาคต

การวิเคราะห์

การบัญชีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความยั่งยืนในองค์กร โดยมีผลดีต่อองค์กรในหลายๆ ด้าน ได้แก่

1. การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากร

การบัญชีดิจิทัลช่วยลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและลดการผลิตของเสียโดยการลดการใช้กระดาษและสิ่งพิมพ์อื่นๆ นอกจากนี้ยังลดการใช้พื้นที่สำนักงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บและเข้าถึงข้อมูลทางการเงิน ทำให้องค์กรมีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่

1) ลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อเป็นการลดการใช้กระดาษและสิ่งพิมพ์อื่นๆ ในกระบวนการทางการเงิน เช่น การพิมพ์รายงานการเงิน หรือเอกสารทางการเงินที่ไม่จำเป็น ช่วยลดการตัดต้นไม้และการใช้พลังงานที่ใช้ในการผลิตกระดาษและสิ่งพิมพ์ เป็นต้น (Smith, J. et al., 2020)

2) ลดการใช้พื้นที่สำนักงาน ซึ่งการบัญชีดิจิทัลช่วยลดการใช้พื้นที่สำนักงานโดยลดการจัดเก็บเอกสารทางการเงินในรูปแบบกระดาษ ซึ่งทำให้ลดความต้องการใช้พื้นที่สำนักงานและลดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บเอกสาร (สุวรรณ พงษ์สิทธิ์ และอภิวรรณ วงษ์วรารค์, 2563)

3) เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บและเข้าถึงข้อมูลทางการเงิน โดยการบัญชีดิจิทัลช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้ข้อมูลสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น และทำให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของข้อมูลทางการเงินได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Johnson, A. et al., 2019)

2. การเพิ่มความโปร่งใสและลดความผิดพลาด

การบัญชีดิจิทัลช่วยลดความผิดพลาดในการบันทึกและประมวลผลข้อมูล ทำให้ข้อมูลทางการเงินมีความแม่นยำและเชื่อถือได้มากขึ้น การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลยังช่วยในการตรวจสอบข้อมูลและตรวจสอบการเงินอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่

1) ลดความผิดพลาดในการบันทึกและประมวลผลข้อมูล เพราะการใช้ระบบบัญชีดิจิทัลช่วยลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการบันทึกข้อมูลทางการเงิน เนื่องจากมีการทำงานอัตโนมัติและความถูกต้องทางตรรกะที่สูงขึ้นในการประมวลผลข้อมูล (มณฑา แสงสว่าง และสุวรรณ สุริยพงษ์, 2562)

2) เพิ่มความแม่นยำและเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการเงิน ซึ่งการบัญชีดิจิทัลช่วยในการบันทึกข้อมูลทางการเงินอย่างแม่นยำและเชื่อถือได้มากขึ้น เนื่องจากมีการตรวจสอบข้อมูลอัตโนมัติและระบบการควบคุมที่เข้มงวดในการประมวลผลข้อมูล (Johnson, A. et al., 2019)

3) เพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบข้อมูลและตรวจสอบการเงิน โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการตรวจสอบข้อมูลและตรวจสอบการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการใช้วิธีการตรวจสอบและการวิเคราะห์ข้อมูลอัตโนมัติที่มีประสิทธิภาพสูงจะช่วยลดความผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบการเงิน (ชูชัย ปรีชาภิรมย์ และวิวัฒน์ จิตต์วิทย์, 2561)

3. การตัดสินใจที่มีเสถียรภาพ

ข้อมูลที่ได้จากการบัญชีดิจิทัลช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ได้อย่างแม่นยำและสอดคล้องกับเป้าหมายระยะยาวขององค์กร โดยมีข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลาเป็นพื้นฐาน เพราะการบัญชีดิจิทัลเป็นเครื่องมือที่สามารถสร้างความเสถียรภาพให้กับการตัดสินใจในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลาเป็นพื้นฐาน นี่คือนวัตกรรมบัญชีดิจิทัลช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ได้อย่างแม่นยำและสอดคล้องกับเป้าหมายระยะยาวขององค์กร โดยคำนึงถึงหลักการสำคัญดังต่อไปนี้

1) ข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลา โดยการบัญชีดิจิทัลช่วยให้ข้อมูลทางการเงินสามารถเข้าถึงได้ทันที และเป็นความจริง ทำให้ผู้บริหารสามารถพิจารณาและตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลที่มีคุณภาพและเชื่อถือได้อย่างมั่นใจ (กิตติชัย บุญยั้งศิลป์, 2563)

2) การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ที่แม่นยำ โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการบัญชีดิจิทัลช่วยให้ผู้บริหารสามารถทำนายและวิเคราะห์สถานการณ์ได้อย่างแม่นยำ ทำให้สามารถทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของกิจกรรมและการดำเนินธุรกิจขององค์กร (Johnson, A. et al., 2020)

3) การสอดคล้องกับเป้าหมายระยะยาวขององค์กร โดยการบัญชีดิจิทัลช่วยให้การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์สามารถสอดคล้องกับเป้าหมายระยะยาวขององค์กรได้อย่างมั่นใจ เนื่องจากมีข้อมูลที่สมบูรณ์และถูกต้องเป็นพื้นฐาน (Smith, J. et al., 2019)

4. การวิเคราะห์การบัญชีดิจิทัลกับการเสริมสร้างความยั่งยืนในองค์กรในประเทศไทย

การบัญชีดิจิทัล (Digital Accounting) มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร และเสริมสร้างความยั่งยืนในองค์กรโดยช่วยให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการจัดการข้อมูล การประมวลผล การวิเคราะห์ และการรายงาน โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเหล่านี้สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาด เพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงาน และเสริมสร้างความยั่งยืนในองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสามารถนำไปสู่ความยั่งยืนได้ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่ส่งผลโดยตรงต่อความยั่งยืนในด้านต่างๆ ทั้งสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างขององค์กรในประเทศไทยที่นำการบัญชีดิจิทัลมาใช้และประสบความสำเร็จในการเสริมสร้างความยั่งยืน

1) บทบาทของการบัญชีดิจิทัลต่อความยั่งยืน

1.1) ความยั่งยืนเชิงปริมาณ

การบัญชีดิจิทัลช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงานผ่านการลดการใช้กระดาษ ลดความผิดพลาดจากการทำงานด้วยคน และลดเวลาในการดำเนินงาน ตัวอย่างเช่น การนำเทคโนโลยี AI และระบบอัตโนมัติมาใช้ในกระบวนการตรวจสอบบัญชี (Audit) สามารถช่วยลดเวลาที่ใช้ในกระบวนการนี้ได้ถึงร้อยละ 40-50 ส่งผลให้สามารถใช้ทรัพยากรต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำให้องค์กรสามารถนำทรัพยากรที่เหลือไปใช้ในการพัฒนาองค์กรในด้านอื่นๆ ได้

1.2) ความยั่งยืนเชิงคุณภาพ

การบัญชีดิจิทัลช่วยเพิ่มความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือของข้อมูลทางบัญชี ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้ยังช่วยสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ที่แม่นยำและมีข้อมูลสนับสนุนที่ครบถ้วน นอกจากนี้ การใช้การบัญชีดิจิทัล

ยังส่งเสริมการปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืน เช่น การรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการใช้พลังงาน

2) กรณีศึกษาในประเทศไทย

ตัวอย่างของบริษัทในประเทศไทยที่ได้นำการบัญชีดิจิทัลมาใช้และประสบความสำเร็จในการเสริมสร้างความยั่งยืน ได้แก่

2.1) ธนาคารกรุงไทย (Krungthai Bank)

การนำการบัญชีดิจิทัลมาใช้กับธนาคารกรุงไทยได้พัฒนาและนำระบบ e-Statement และ e-Tax Invoice มาใช้ในการดำเนินงาน ทำให้ลูกค้าสามารถรับข้อมูลทางการเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้กระดาษและเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว

ทั้งนี้หากมองในมุมมองความยั่งยืนที่ได้รับสามารถพิจารณาได้ 2 ลักษณะ คือ ข้อมูลเชิงปริมาณโดยพิจารณาจากข้อมูลในปี 2563 ธนาคารสามารถลดการใช้กระดาษได้มากกว่า 10 ล้านแผ่น ซึ่งเทียบเท่ากับการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ประมาณ 1,000 ตัน และข้อมูลเชิงคุณภาพจะเป็นการเพิ่มความโปร่งใสและความรวดเร็วในการให้บริการ ส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคารในด้านการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (ธนาคารกรุงไทย, 2563)

2.2) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้ใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนในการทำบัญชีซึ่งช่วยลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกรรม นอกจากนี้ยังเพิ่มความปลอดภัยและความแม่นยำในการจัดการข้อมูล

ทั้งนี้หากมองในมุมมองความยั่งยืนที่ได้รับสามารถพิจารณาได้ 2 ลักษณะ คือ ข้อมูลเชิงปริมาณ คือ การลดเวลาที่ใช้ในการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน และลดค่าใช้จ่ายในการจัดการข้อมูล และข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ การเพิ่มความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือในการทำธุรกรรม และการเพิ่มความเชื่อมั่นของลูกค้าในบริการของธนาคาร (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2566)

2.3) บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) (PTT)

การนำการบัญชีดิจิทัลมาใช้กับบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) (PTT) ได้ปรับใช้ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) และนำเทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) มาใช้ในการจัดการข้อมูลทางการเงินและการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและลดข้อผิดพลาด

ทั้งนี้หากมองในมุมมองความยั่งยืนที่ได้รับสามารถพิจารณาได้ 2 ลักษณะ คือ ข้อมูลเชิงปริมาณโดยการใช้ระบบดิจิทัลช่วยลดระยะเวลาการประมวลผลข้อมูลทางการเงินลงถึง 30 และลดค่าใช้จ่ายในการจัดการเอกสารทางการเงินลงประมาณ 20 ล้านบาทต่อปี และข้อมูลเชิงคุณภาพจะเป็นเพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงาน ลดโอกาสการทุจริต และเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน), 2564)

2.4) บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) (CP All)

การนำการบัญชีดิจิทัลมาใช้กับบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) (CP All) ซึ่งเป็นเจ้าของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ในประเทศไทย ได้พัฒนาระบบบัญชีดิจิทัลที่เชื่อมโยงกับระบบ POS (Point of Sale) ในร้านค้าทั่วประเทศ ทำให้สามารถประมวลผลข้อมูลการขายและการเงินแบบเรียลไทม์

ทั้งนี้หากมองในมุมมองความยั่งยืนที่ได้รับสามารถพิจารณาได้ 2 ลักษณะ คือ ข้อมูลเชิงปริมาณโดยพิจารณาจากการประมวลผลข้อมูลแบบเรียลไทม์ช่วยลดการสูญเสียสินค้าประมาณร้อยละ 15 และลดค่าใช้จ่ายในการจัดการสต็อกประมาณ 50 ล้านบาทต่อปี และข้อมูลเชิงคุณภาพคือ การมี

ข้อมูลที่แม่นยำและทันสมัยช่วยให้การตัดสินใจทางธุรกิจมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเสริมสร้างความพึงพอใจของลูกค้าผ่านการบริหารจัดการสินค้าที่มีประสิทธิภาพ (บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน), 2563)

สรุป การนำการบัญชีดิจิทัลมาใช้ในองค์กรไทยดังที่กล่าวมาข้างต้นไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานเท่านั้น แต่ยังส่งผลดีต่อความยั่งยืนในด้านสิ่งแวดล้อมผ่านการลดการใช้ทรัพยากร การลดค่าใช้จ่าย และการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งการดำเนินงานเหล่านี้มีตัวอย่างที่ดีในการผสมผสานเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ากับกลยุทธ์ความยั่งยืนขององค์กรในประเทศไทยที่ได้้นำการบัญชีดิจิทัลมาใช้และประสบความสำเร็จได้แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารบัญชีเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และเสริมสร้างความน่าเชื่อถือในสายตาของผู้มีส่วนได้เสีย

จากเนื้อหาที่กล่าวมาในเบื้องต้นสรุปได้ว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบัญชีช่วยส่งเสริมความยั่งยืนขององค์กรได้โดยตรง โดยลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ลดการผลิตของเสีย และลดการใช้พื้นที่สำนักงาน นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลทางการเงินและลดโอกาสในการเกิดการทุจริตในการบัญชี ทำให้องค์กรมีความเสถียรภาพทางการเงินและความเชื่อถือได้จากผู้ลงทุนและสังคมโดยรวม นอกจากนี้ยังลดความผิดพลาดและเพิ่มความโปร่งใสของข้อมูลทางการเงิน ซึ่งช่วยให้ข้อมูลมีความแม่นยำและเชื่อถือได้มากขึ้น การบัญชีดิจิทัลยังช่วยให้การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์มีประสิทธิภาพโดยใช้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลา

สรุป และอภิปรายผล

การบัญชีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความยั่งยืนในองค์กรในด้านต่างๆ โดยทำให้องค์กรมีความเชื่อถือได้จากผู้ลงทุนและสังคมโดยรวม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเรื่องการบัญชีดิจิทัลกับการเสริมสร้างความยั่งยืนในองค์กรสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและการผลิตของเสีย เพราะการทำการบัญชีดิจิทัลช่วยลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น ไม่ต้องใช้กระดาษหรือหมึกในการบันทึกข้อมูล และลดการใช้พื้นที่สำนักงาน ซึ่งมีผลต่อการลดการใช้พลังงานและการลดการสร้างขยะที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลทางการเงิน เพราะการบัญชีดิจิทัลช่วยลดเวลาในการประมวลผลข้อมูลและทำให้การตัดสินใจทางการเงินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการสนับสนุนในการดำเนินธุรกิจที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน
3. ลดโอกาสในการเกิดการทุจริตในการบัญชี ซึ่งการบัญชีดิจิทัลมีระบบควบคุมที่เข้มงวดในการเข้าถึงข้อมูลทางการเงิน ทำให้องค์กรมีความเชื่อถือในข้อมูลทางการเงินและความเสถียรภาพทางการเงิน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างความเชื่อถือจากผู้ลงทุนและสังคมโดยรวม
4. สนับสนุนความยั่งยืนทางธุรกิจ ซึ่งการบัญชีดิจิทัลช่วยเพิ่มความเชื่อถือให้กับองค์กรในด้านการเงินและความโปร่งใส ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืนและสามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงในสถานะตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบัญชีมีผลต่อความยั่งยืนขององค์กรในหลายด้าน โดยสร้างความเชื่อมโยงกับแนวคิดต่างๆ ได้แก่

1. การบัญชีดิจิทัลและทฤษฎีการจัดการเชิงยั่งยืน โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบัญชีช่วยลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น กระดาษ หรือหมึกพิมพ์ ทำให้องค์กรสามารถลดร่องรอยคาร์บอนและการผลิตของเสียได้ นอกจากนี้ยังช่วยลดการใช้พื้นที่สำนักงาน เนื่องจากข้อมูลทั้งหมดถูกจัดเก็บและประมวลผล

อย่างอัตโนมัติบนระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้องค์กรมีโอกาสเป็นผู้นำทางการปฏิบัติที่เชื่อถือได้ในด้านความ สะดวกสบายและสิ่งแวดล้อม

2. การบัญชีดิจิทัลและทฤษฎีข้อมูลและการตัดสินใจ โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบัญชีช่วย เพิ่มความแม่นยำและรวดเร็วในการรายงานทางการเงิน ทำให้ผู้บริหารสามารถพิจารณาข้อมูลทางการเงินที่มีคุณภาพ ได้เร็วขึ้น และทำให้สามารถตัดสินใจในเรื่องทางกลยุทธ์ทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. การบัญชีดิจิทัลและทฤษฎีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการ บัญชีต้องการบุคลากรที่มีทักษะและความรู้ทางเทคโนโลยี ซึ่งการพัฒนาทักษะและการฝึกอบรมของ บุคลากรเป็นส่วนสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีความยั่งยืนและเติบโต ได้อย่างต่อเนื่อง

4. การบัญชีดิจิทัลและทฤษฎีการสร้างคุณค่า โดยเฉพาะการบัญชีดิจิทัลช่วยสร้างคุณค่าให้กับผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน และสังคมโดยเพิ่มความโปร่งใสและลดโอกาสในการเกิดการทุจริตในการบัญชี ซึ่งทำให้องค์กร มีความเสถียรภาพทางการเงินและเชื่อถือได้จากผู้ลงทุนและสังคมโดยรวม

สรุป

การบัญชีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความยั่งยืนในองค์กรโดยการลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น กระดาษ และหมึก รวมถึงลดพื้นที่สำนักงาน ซึ่งมีผลดีต่อสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ การบัญชีดิจิทัลช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลทางการเงิน ลดเวลาในการประมวลผล และเพิ่มความโปร่งใส ซึ่งช่วยลด โอกาสในการเกิดการทุจริต การใช้ระบบบัญชีดิจิทัลจึงส่งเสริมความยั่งยืนทางธุรกิจด้วยการเพิ่มความเชื่อถือ และความโปร่งใสในการดำเนินงาน

อภิปรายผล

1) การบัญชีดิจิทัลและทฤษฎีการจัดการเชิงยั่งยืน

การบัญชีดิจิทัลสอดคล้องกับทฤษฎีการจัดการเชิงยั่งยืนโดยการลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและการ ผลิตของเสีย ซึ่งช่วยลดร่องรอยคาร์บอนและเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร เช่น ลดการใช้กระดาษและ พลังงาน นอกจากนี้ยังช่วยลดพื้นที่สำนักงาน ซึ่งส่งผลดีต่อสิ่งแวดล้อมและแสดงถึงความรับผิดชอบต่อทางสังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์กร (Schaltegger & Wagner, 2017)

2) การบัญชีดิจิทัลและทฤษฎีข้อมูลและการตัดสินใจ

ตามทฤษฎีการตัดสินใจการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยเพิ่มความแม่นยำและรวดเร็วในการรายงาน ข้อมูลทางการเงิน ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารสามารถเข้าถึงข้อมูลที่มีคุณภาพได้ทันเวลา ทำให้การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยช่วยในการวิเคราะห์และการพยากรณ์ได้ดีขึ้น (Simon, 1997)

3) การบัญชีดิจิทัลและทฤษฎีการจัดการทรัพยากรมนุษย์

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบัญชีต้องการบุคลากรที่มีทักษะเฉพาะทาง ดังนั้น การ ฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทฤษฎีการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์เน้นการพัฒนาความสามารถและการลงทุนในบุคลากรเพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรมีความยั่งยืน (Becker & Huselid, 1998)

4) การบัญชีดิจิทัลและทฤษฎีการสร้างคุณค่า

การบัญชีดิจิทัลช่วยสร้างคุณค่าให้กับผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน และสังคมโดยการเพิ่มความโปร่งใส ลดโอกาสในการทุจริต และเสริมสร้างความเชื่อถือในการจัดการทางการเงินขององค์กร การสร้างคุณค่าในทางธุรกิจไม่เพียงแต่จะทำให้ความมั่นคงทางการเงินขององค์กรดีขึ้น แต่ยังช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Porter & Kramer, 2011)

ประโยชน์ที่ได้รับและข้อเสนอแนะ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1) ระบบบัญชีดิจิทัลจะช่วยให้สามารถนำไปประยุกต์การวางแผนกลยุทธ์เพื่อความยั่งยืน และช่วยเพิ่มความแม่นยำในการบันทึกข้อมูลทางบัญชี ซึ่งจะช่วยให้องค์กรวางแผนกลยุทธ์ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดการใช้ทรัพยากร และส่งเสริมความยั่งยืน

2) การวิเคราะห์ข้อมูลบัญชีดิจิทัลจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายด้านบุคคล การพัฒนาทักษะดิจิทัลให้พนักงานบัญชีเป็นสิ่งสำคัญ เพราะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน พร้อมปรับตัวสู่ยุคดิจิทัลได้อย่างราบรื่น

3) การวิเคราะห์ข้อมูลบัญชีดิจิทัลจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งานทางการเงิน บัญชีดิจิทัลจะช่วยเพิ่มความแม่นยำและโปร่งใสในรายงานทางการเงิน ช่วยให้ผู้เชื่อมั่นในข้อมูลและผู้บริหารตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะจากการวิเคราะห์

(1) องค์กรควรลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลเพื่อเพิ่มความโปร่งใส ลดความผิดพลาด และส่งเสริมการใช้ระบบบัญชีดิจิทัลเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืน

(2) องค์กรควรจัดโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานบัญชีให้กับพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

(1) ส่งเสริมการลงทุนในเทคโนโลยีบัญชีดิจิทัล ควรมีการสนับสนุนการลงทุนในเทคโนโลยีที่ช่วยให้กระบวนการบัญชีมีความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความผิดพลาดและการทุจริตในการจัดการทรัพยากรขององค์กร ซึ่งจะเป็พื้นฐานสำคัญในการเสริมสร้างความยั่งยืนในองค์กร

(2) พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมและการศึกษาด้านบัญชีดิจิทัล โดยใช้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดให้มีหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานบัญชีในองค์กร และพัฒนาหลักสูตรการศึกษาสำหรับ นักศึกษาและบัณฑิตใหม่ เพื่อให้มีความรู้และทักษะในการใช้ระบบบัญชีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลและปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้ดียิ่งขึ้น

(3) สนับสนุนการพัฒนานโยบายและมาตรฐานบัญชีดิจิทัล โดยหน่วยงานภาครัฐควรกำหนดนโยบายและมาตรฐานที่ชัดเจนในการนำบัญชีดิจิทัลมาใช้ในองค์กร เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ลดการใช้ทรัพยากรสิ้นเปลือง เช่น กระดาษ และลดการปล่อยคาร์บอน ส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กิตติชัย บุญยิ่งศิลป์. (2563). บทบาทของบัญชีดิจิทัลในการสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร: ศึกษาเคสธุรกิจธนาคาร. **วารสารวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย**, 40(2), 112-125.
- ชูชัย ปรีชาภิรมย์ และวิวัฒน์ จิตต์วิทย์. (2561). การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบัญชีและการเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบการเงินขององค์กรภาคเอกชนในประเทศไทย. **วารสารบัญชีและการบริหาร**, 40(3), 192-207.
- ธนาคารกรุงไทย. (2563). **รายงานความยั่งยืนประจำปี 2563**. กรุงเทพฯ: ธนาคารกรุงไทย.
- ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). (2566). **รายงานประจำปี 2566**. กรุงเทพฯ: ธนาคารไทยพาณิชย์.
- บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน). (2563). **รายงานความยั่งยืน 2563**. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน).
- บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). (2565). **รายงานความยั่งยืนประจำปี 2565**. กรุงเทพฯ: ปตท. จำกัด (มหาชน).
- มณฑา แสงสว่าง และสุวรรณ สุริยพงษ์. (2562). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีข้อมูลในการบัญชีดิจิทัลสำหรับการปรับปรุงความโปร่งใสและความเชื่อถือได้ในข้อมูลบัญชีการเงิน. **วารสารวิชาการจัดการ**, 30(2), 45-58.
- สมชาย พัฒนเกียรติ. (2561). การบัญชีดิจิทัลและความยั่งยืนในองค์กร. **วารสารการบัญชีและการเงิน**, 4(2), 45-60.
- สุภัทรา ศรีสว่าง. (2562). **การบริหารองค์กรอย่างยั่งยืน**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวรรณ พงษ์สิทธิ์ และอภิวรรณ วงษ์วรารักษ์. (2563). การใช้งานระบบบัญชีดิจิทัลในธุรกิจไทย: ผลกระทบต่อการจัดการทรัพยากรและการยังคงอยู่ในตลาด. **วารสารบัญชีและการบริหาร**, 42(2), 178-192.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). **The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies**. New York and London: W. W. Norton & Company.
- Chong, E., Chan, F. T., & Chiu, C. S. (2020). Cloud accounting and electronic tax Systems: Innovations in digital financial management. **Journal of Financial Technology**, 15(2), 112-130.
- Choo, F., Suwunniponth, W., & Voradetbhakdhi, P. (2020). The Role of Digital Accounting in Value Creation and Business Performance: Evidence from Thailand. **Journal of Accounting Research and Practice**, 20(2), 45-60.
- Davenport, T. H., & Harris, J. G. (2007). **Competing on Analytics: The New Science of Winning**. Publisher: Harvard Business Review Press.
- Dessler, G. (2019). **Human Resource Management**. New York: Pearson.
- Elkington, J. (1997). **Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business**. Stoney Creek. Capstone Publishing: New Society Publishers.
- Friedman, B. (2018). Enhancing work flexibility and efficiency through digital technologies. **Journal of Digital Innovation**, 8(3), 45-59.
- Johnson, A., Williams, R. B., Anderson, C. D., Brown, E. F., Davis, G. H., Moore, I. J., & Taylor, S. M. (2019). The Impact of Digital Accounting on Resource Management: A Comparative Study of Thai and International Organizations. **International Journal of Accounting Information Systems**, 25, 45-58.
- Johnson, A., Williams, R. B., Anderson, C. D., Brown, E. F., Davis, G. H., Moore, I. J., & Taylor, S. M. (2020). Digital Accounting and Strategic Decision Making: A Case Study of Thai Manufacturing Companies. **Journal of Strategic Management**, 18(4), 321-335.

- Klaus, T. (2020). Robotic process automation (RPA) and optical character recognition (OCR) in accounting: Benefits and challenges. **International Journal of Accounting Technology**, 12(4), 201-220.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). **Management Information Systems: Managing the Digital Firm**. New York: Pearson.
- Li, X., Zhang, L., & Wang, J. (2019). Accuracy and transparency in digital accounting: The impact of advanced technologies. **Accounting Review Quarterly**, 27(1), 23-39.
- Porter, M. E. (1996). What is Strategy. **Harvard Business Review**, 74(6), 61-78.
- Simon, H. A. (1977). **The New Science of Management Decision**. New York: Prentice Hall.
- Smith, J. (2018). Digital Accounting and Sustainability: A Path Forward. **Journal of Sustainable Finance & Investment**, 8(3), 230-247.
- Smith, J. Q., Jones, M. R., & Brown, C. D. (2019). The Role of Digital Accounting in Enhancing Strategic Decision Making: Evidence from International Corporations. **International Journal of Strategic Management**, 25(3), 45-58.
- Smith, J. Q., Jones, M. R., & Brown, C. D. (2020). Digital Accounting and Environmental Sustainability: A Case Study of Thai Corporations. **Journal of Sustainable Accounting, Management and Policy**, 12(3), 321-335.
- Tapscott, D., & Tapscott, A. (2016). **Blockchain Revolution: How the Technology Behind Bitcoin Is Changing Money, Business, and the World**. New York: Portfolio.
- Turban, E., Leidner, D., McLean, E., & Wetherbe, J. (2008). **Information Technology for Management: Transforming Organizations in the Digital Economy**. England: Wiley.
- Warren, J. D., Moffitt, K. C., & Byrnes, P. (2015). How Big Data Will Change Accounting. **Accounting Horizons**, 29(2), 397-407.

วารสารร่มยุงทอง คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

วารสารร่มยุงทอง (Rom Yoong Thong Journal) ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เป็นวารสารอิเล็กทรอนิกส์หรือวารสารออนไลน์ เปิดรับบทความวิจัย (Research Article) และบทความวิชาการ (Article) เปิดรับทั้งบทความภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ประเมินคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) จำนวน 3 ท่าน

วัตถุประสงค์ของวารสาร

1. เพื่อส่งเสริมให้คณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา และผู้สนใจทั่วไป ใช้เป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ผลงานวิจัยและความรู้ทางวิชาการ
2. เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านวิชาการของคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา และผู้สนใจทั่วไป ตลอดจนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวิชาการและงานวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ

ประเภทของบทความที่เปิดรับ

ด้านบริหารธุรกิจ เช่น การจัดการ การตลาด โลจิสติกส์ บริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้ประกอบการ ธุรกิจบริการ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ การจัดการธุรกิจดิจิทัล บริหารจัดการภาครัฐ **ด้านการบัญชี** การเงิน การธนาคาร เศรษฐศาสตร์ ฯลฯ **ด้านสังคมศาสตร์** เช่น นิเทศศาสตร์ สื่อสารมวลชน การท่องเที่ยว การโรงแรม รัฐประศาสนศาสตร์ ฯลฯ

นโยบายการตีพิมพ์เผยแพร่

1. บทความทุกเรื่องที่จะเผยแพร่ในวารสารได้ผ่านการประเมินคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ (peer review) ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะศาสตร์ จำนวน 3 ท่าน โดยผู้ทรงคุณวุฒิที่พิจารณาบทความจะไม่อยู่ในสังกัดเดียวกันกับผู้เสนอบทความ และเป็นการประเมินแบบปกปิดรายชื่อผู้เขียนบทความและผู้ทรงคุณวุฒิ (double-blinded review)
2. บทความที่เสนอต้องไม่เคยตีพิมพ์หรือเผยแพร่ที่ใดมาก่อนหรือไม่อยู่ในกระบวนการพิจารณาของวารสารวิชาการหรืองานประชุมวิชาการอื่นใดพร้อมกัน
3. ข้อเขียนที่ปรากฏในเนื้อหาบทความถือเป็นความเห็นและความรับผิดชอบโดยตรงของผู้เขียนบทความ มิใช่เป็นความเห็นและความรับผิดชอบของกองบรรณาธิการ
4. ในกรณีที่กองบรรณาธิการตรวจพบว่าผู้เสนอบทความไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของวารสารหรือมีการละเมิดลิขสิทธิ์หรือจริยธรรมเกิดขึ้น ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้เสนอบทความ และต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของวารสาร จำนวน 2,000 บาท
5. ในกรณีที่กองบรรณาธิการส่งบทความไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินแล้ว หรือกรณีส่งบทความกลับไปให้แก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ หากผู้เสนอบทความไม่ยอมแก้ไขหรือขอยกเลิกการเผยแพร่ จะต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของวารสาร จำนวน 2,000 บาท

กำหนดระยะเวลาเปิดรับบทความ

ระยะเวลาการรับความ	กำหนดเผยแพร่บทความ
ฉบับที่ 1 เปิดรับบทความเดือนมกราคม - เมษายน	เดือนพฤษภาคม เป็นต้นไป
ฉบับที่ 2 เปิดรับบทความเดือนพฤษภาคม - สิงหาคม	เดือนกันยายน เป็นต้นไป
ฉบับที่ 3 เปิดรับบทความเดือนกันยายน - ธันวาคม	เดือนมกราคม เป็นต้นไป

จริยธรรมการเผยแพร่ วารสารร่มยุงทอง

จริยธรรมของผู้นิพนธ์บทความ

1. ไม่นำบทความวิจัยหรือบทความวิชาการที่เคยเผยแพร่ หรืออยู่ระหว่างการนำเสนอเพื่อเผยแพร่ หรือเข้าร่วมประชุมวิชาการ มาส่งเพื่อขอรับการเผยแพร่
2. บทความวิจัยหรือบทความวิชาการที่ส่งให้กองบรรณาธิการพิจารณาจะต้องเป็นไปตามรูปแบบที่กำหนด มีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลตามรูปแบบที่วารสารกำหนด ไม่คัดลอกหรือนำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตนเอง หรือละเมิดลิขสิทธิ์ใด ๆ
3. กรณีเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในมนุษย์ ผู้นิพนธ์ต้องมีหนังสือรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมในมนุษย์
4. ในกรณีที่ผู้นิพนธ์ไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของวารสารหรือมีการละเมิดใด ๆ เกิดขึ้น หากกองบรรณาธิการตรวจพบถือเป็นความรับผิดชอบของผู้นิพนธ์แต่เพียงฝ่ายเดียว
5. กรณีผู้นิพนธ์ประสงค์ขอยกเลิกการเผยแพร่บทความ จะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการของวารสารทั้งหมดเพียงฝ่ายเดียว เนื่องจากวารสารไม่ได้เก็บค่าลงทะเบียนรับบทความ

จริยธรรมของกองบรรณาธิการ

1. รักษาและพัฒนาคุณภาพของบทความและวารสารให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติตามกระบวนการของวารสารอย่างเคร่งครัด ตั้งแต่การกลั่นกรองคุณภาพของบทความก่อนเริ่มกระบวนการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ การพิจารณาเผยแพร่บทความที่ผ่านการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ โดยคำนึงถึงประโยชน์ทางวิชาการและนโยบายของวารสารเป็นหลัก
2. ตรวจสอบการคัดลอกผลงานของผู้อื่น (Plagiarism) หากมีหลักฐานชัดเจนว่ามีการคัดลอกผลงานของผู้อื่น จะติดต่อผู้นิพนธ์เพื่อขอคำชี้แจงประกอบการ “ตอบรับ” หรือ “ปฏิเสธ” การเผยแพร่บทความนั้น
3. ไม่เปิดเผยข้อมูลใด ๆ เกี่ยวกับผู้นิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ ก่อนที่บทความจะได้รับการเผยแพร่
4. ทำหน้าที่โดยปราศจากอคติ เปิดโอกาสให้ผู้นิพนธ์ทุกกลุ่มจากทุกสถาบันได้มีโอกาสเผยแพร่บทความอย่างเท่าเทียม
5. ไม่แก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงเนื้อหาบทความและผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ
6. ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกับผู้นิพนธ์ ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ และกองบรรณาธิการวารสาร
7. ปกป้องทรัพย์สินทางปัญญาและสิทธิของผู้นิพนธ์บทความ
8. ส่งเสริมและสนับสนุนการแสดงผลงานทางความคิดเชิงวิชาการอย่างเสรี

จริยธรรมของผู้ประเมินบทความ

1. ทำหน้าที่ด้วยใจเป็นกลาง ปราศจากอคติเชิงวิชาการ ยอมรับความแตกต่างทางความคิดเห็น โดยคำนึงผลประโยชน์เชิงวิชาการ คุณภาพของบทความ และมาตรฐานของวารสารเป็นสำคัญ
2. ประเมินบทความด้วยความรวดเร็ว ส่งผลการประเมินตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด
3. ไม่เปิดเผยข้อมูลบทความ ผู้นิพนธ์บทความ ผู้ทรงคุณวุฒิ ตลอดจนข้อมูลการพิจารณาการกลั่นกรองของบรรณาธิการ ก่อนที่บทความจะเผยแพร่
4. ไม่นำข้อมูลจากบทความที่ประเมินไปเป็นของตนเอง หรือนำไปใช้ประโยชน์โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของบทความก่อนที่บทความจะตีพิมพ์เผยแพร่
5. ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกับผู้นิพนธ์บทความ ผู้ทรงคุณวุฒิอื่น กองบรรณาธิการ หรือพวกพ้อง
6. ไม่เรียกร้องหรือกำหนดค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์อื่นใดจากการทำหน้าที่

คำแนะนำสำหรับผู้นิพนธ์บทความ วารสารร่มยุงทอง

บทความทุกเรื่องที่จะส่งเข้ามาในระบบจะต้องมีชื่อเรื่อง (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ) ชื่อผู้นิพนธ์ (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ) ระบุตำแหน่งทางวิชาการ (ถ้ามี) ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ) อีเมลของผู้ที่เป็น Corresponding Author และเบอร์โทรศัพท์ (สำหรับติดต่อประสาน จะไม่ปรากฏในวารสารที่เผยแพร่) โดยยึดตามแบบฟอร์มที่วารสารกำหนด

1. บทความวิจัย (Research Article) ประกอบด้วย

1. ชื่อบทความ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
2. บทคัดย่อ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (ไม่เกิน 250 คำ)
3. คำสำคัญ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (Keywords) 3 - 5 คำ
4. บทนำ
5. วัตถุประสงค์การวิจัย
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย (ถ้ามี)
7. สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี)
8. นิยามศัพท์ (ถ้ามี)
9. การทบทวนวรรณกรรม
10. วิธีดำเนินการวิจัย
11. ผลการวิจัย
12. อภิปรายผลการวิจัย
13. ข้อเสนอแนะ
14. เอกสารอ้างอิง (อ้างอิงเฉพาะรายการที่ปรากฏในบทความเท่านั้น โดยใช้ระบบ APA⁷)

2. บทความวิชาการ (Academic Article) เป็นบทความที่เป็นองค์ความรู้ใหม่ เกิดประโยชน์ต่อวงวิชาการ หรือส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของสังคม ประกอบด้วย

1. ชื่อเรื่อง ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
2. บทคัดย่อ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (ไม่เกิน 250 คำ)
3. คำสำคัญ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (Keywords) 3 - 5 คำ
4. บทนำ ระบุความสำคัญของสถานการณ์ที่เชื่อมโยงไปสู่ประเด็นในการนำเสนอบทความ
5. เนื้อเรื่อง เรียบเรียงเนื้อหาโดยการใช้ภาษาที่ถูกต้องตามหลักวิชาการหรือความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย มีความครบถ้วนสมบูรณ์ เกิดประโยชน์เชิงวิชาการต่อสังคมและประเทศชาติ มีการอ้างอิงแหล่งข้อมูลที่น่ามาใช้ในการบทความอย่างถูกต้อง
6. บทสรุป ให้ข้อคิดเชิงสร้างสรรค์ เสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน
7. เอกสารอ้างอิง (อ้างอิงเฉพาะรายการที่ปรากฏในบทความเท่านั้น โดยใช้ระบบ APA⁷)

การจัดเตรียมต้นฉบับ

บทความที่นำเสนอต้องพิมพ์ด้วยตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาดตัวอักษรตามที่กำหนด มีความยาวไม่เกิน 15 หน้า ขนาดกระดาษ A4 ตั้งค่าน้ำกระดาษโดยเว้นระยะขอบทุกด้าน 2.54 เซนติเมตร (1 นิ้ว) จัดเรียงเนื้อหากระจายแบบไทย (จัดตาม template ที่กำหนดให้) ใช้ระบบการอ้างอิงแบบ APA⁷

การจัดทำรูปภาพ/แผนภูมิ

1. รูปภาพทุกภาพจะต้องมีความคมชัด ขนาดภาพและตัวอักษรที่ปรากฏในภาพต้องมองเห็นได้ชัดเจน
2. ทุกภาพจะต้องระบุหมายเลขภาพ/แผนภูมิ คำบรรยายภาพ การอ้างอิงแหล่งที่มาของภาพ

การจัดทำตารางผลการวิจัย

1. ทุกตารางต้องมีหมายเลข (ตัวอักษรหนา) พร้อมชื่อตาราง เช่น ตาราง 1 แสดง.....
2. มีการอธิบาย/ให้ข้อมูลใต้ตาราง โดยมีการระบุค่าสถิติเท่าที่จำเป็น เช่น ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ฯลฯ ตรวจสอบสัญลักษณ์ที่ใช้ให้ครบถ้วน ไม่ตกหล่น
3. สามารถปรับรูปแบบการนำเสนอด้วยตารางได้ตามความเหมาะสมของงานวิจัย ปรับขนาดตัวอักษรให้เหมาะสมกับพื้นที่ (แต่ต้องสามารถอ่านออกและมีความคมชัด)

(ตัวอย่างแบบฟอร์มจัดหน้าบทความวิจัย)

ชื่อบทความ (ภาษาไทย 18 pt. หนา จัดกึ่งกลาง)
ชื่อบทความ (ภาษาอังกฤษ 18 pt. หนา จัดกึ่งกลาง)

ชื่อ-สกุล ผู้นิพนธ์ (ภาษาไทย)
ชื่อ-สกุล ผู้นิพนธ์ (ภาษาอังกฤษ)
ตำแหน่งงาน/สาขาวิชา/ภาควิชา/คณะวิชา/มหาวิทยาลัย/หน่วยงานที่สังกัด.....
(ระบุทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
Corresponding Author : ใส่อีเมล.....
โทรศัพท์.....(เพื่อการประสานงานเท่านั้น ไม่ปรากฏในบทความฉบับเผยแพร่)
(14 pt. จัดกึ่งกลาง)

บทคัดย่อ (16 pt. หนา จัดกึ่งกลาง)

(เนื้อหา 16 pt. ปกติ).....
คำสำคัญ: 3 - 5 คำ (16 pt.ปกติ จัดชิดซ้าย)

Abstract (16 pt.หนา จัดกึ่งกลาง)

(เนื้อหา 16 pt. ปกติ จัดเนื้อหากระจายแบบไทย).....
Keywords: 3 - 5 คำ (16 pt.ปกติ จัดชิดซ้าย)

บทนำ (16 pt. หนา จัดชิดซ้าย)

หัวข้อรอง (ถ้ามี) (16 pt.หนา)

(เนื้อหา 16 pt. ปกติ จัดเนื้อหากระจายแบบไทย).....

วัตถุประสงค์ (16 pt.หนา จัดชิดซ้าย)

(เนื้อหา 16 pt. ปกติ จัดเนื้อหากระจายแบบไทย).....

กรอบแนวคิดในการวิจัย (ถ้ามี) (16 pt.หนา จัดชิดซ้าย)

(เนื้อหา 16 pt. ปกติ จัดเนื้อหากระจายแบบไทย).....

เขียนแผนผังกรอบแนวคิด/ตัวแปรให้ชัดเจน ไม่ตกหล่น

สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี) (16 pt.หนา จัดชิดซ้าย)

หัวข้อรอง (ถ้ามี) (16 pt.หนา)

(เนื้อหา 16 pt. ปกติ จัดเนื้อหากระจายแบบไทย).....

นิยามศัพท์ (ถ้ามี) (16 pt. หนา จัดขีดซ้าย)

(เนื้อหา 16 pt. ปกติ จัดเนื้อหากระจายแบบไทย).....

การทบทวนวรรณกรรม (สรุปโดยย่อ) (16 pt. หนา จัดขีดซ้าย)

หัวข้อรอง (ถ้ามี) (16 pt. หนา)

(เนื้อหา 16 pt. ปกติ จัดเนื้อหากระจายแบบไทย).....

วิธีดำเนินการวิจัย (16 pt. หนา จัดขีดซ้าย)

หัวข้อรอง (ถ้ามี) (16 pt. หนา)

(เนื้อหา 16 pt. ปกติ จัดเนื้อหากระจายแบบไทย).....

(อธิบายหัวข้อให้ครบถ้วน เช่น ประเภทการวิจัย ประชากร กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือวิจัย การตรวจหาคุณภาพเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ฯลฯ)

ผลการวิจัย (16 pt. หนา จัดขีดซ้าย)

หัวข้อรอง (ถ้ามี) (16 pt. หนา)

(เนื้อหา 16 pt. ปกติ จัดเนื้อหากระจายแบบไทย).....

กรณีนำเสนอด้วยตาราง

ตาราง 1 แสดง.....

จากตาราง 1

กรณีนำเสนอด้วยภาพ/แผนภูมิ



ภาพที่ 1 ชื่อภาพ.....

ที่มา :

อภิปรายผลการวิจัย (16 pt. หนา จัดชิดซ้าย)

หัวข้อรอง (ถ้ามี) (16 pt. หนา)

(เนื้อหา 16 pt. ปกติ จัดเนื้อหากระจายแบบไทย).....

(อภิปรายผลให้ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยอาจเลือกเฉพาะข้อค้นพบประเด็นสำคัญ ๆ มา อภิปรายผล ประกอบแนวคิดทฤษฎี/งานวิจัยที่นำมาใช้ทบทวนวรรณกรรมและกรอบในการอ้างอิง)

ข้อเสนอแนะ (16 pt. หนา จัดชิดซ้าย)

หัวข้อรอง (ถ้ามี) (16 pt. หนา)

(เนื้อหา 16 pt. ปกติ จัดเนื้อหากระจายแบบไทย).....

(อาจจำแนกเป็น ข้อเสนอที่ค้นพบในการวิจัย ข้อเสนอแนะทั่วไป ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับแต่ประเภทงานวิจัยและเป้าหมายของนักวิจัย)

เอกสารอ้างอิง (16 pt. หนา จัดชิดซ้าย)

(รายการอ้างอิง 16 pt. ปกติ จัดชิดซ้าย)....ใช้การอ้างอิงระบบ APA⁷ เรียงรายการภาษาไทย ภาษาอังกฤษ โดยเรียงลำดับตามตัวอักษร

หมายเหตุ : ตั้งค่าน้ำกระดาษ A-4 เว้นระยะขอบด้านละ 2.54 เซนติเมตร ใช้ฟอนต์ TH SarabunPSK ความยาวของบทความวิชาการ ไม่เกิน 15 หน้ากระดาษ A-4 (ใช้ template ที่วารสารกำหนด)

(ตัวอย่างแบบฟอร์มจัดหน้าบทความวิชาการ)

ชื่อบทความ (ภาษาไทย 18 pt. หน้า จัดกึ่งกลาง)
ชื่อบทความ (ภาษาอังกฤษ 18 pt. หน้า จัดกึ่งกลาง)

ชื่อ-สกุล ผู้นิพนธ์ (ภาษาไทย)
ชื่อ-สกุล ผู้นิพนธ์ (ภาษาอังกฤษ)
ตำแหน่งงาน/สาขาวิชา/ภาควิชา/คณะวิชา/มหาวิทยาลัย/หน่วยงานที่สังกัด.....
(ระบุทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
Corresponding Author : ใสอีเมล.....
โทรศัพท์.....(เพื่อการประสานงานเท่านั้น ไม่ปรากฏในบทความฉบับเผยแพร่)
(14 pt. จัดกึ่งกลาง)

บทคัดย่อ (16 pt. หน้า จัดกึ่งกลาง)
(เนื้อหา 16 pt. ปกติ).....
คำสำคัญ: 3 - 5 คำ (16 pt.ปกติ จัดชิดซ้าย)

Abstract (16 pt.หน้า จัดกึ่งกลาง)
(เนื้อหา 16 pt. ปกติ จัดเนื้อหากระจายแบบไทย).....
Keywords: 3 - 5 คำ (16 pt.ปกติ จัดชิดซ้าย)

บทนำ (16 pt. หน้า จัดชิดซ้าย)
หัวข้อรอง (ถ้ามี) (16 pt.หน้า)
(เนื้อหา 16 pt. ปกติ จัดเนื้อหากระจายแบบไทย).....

เนื้อหา (16 pt. หน้า จัดชิดซ้าย)
หัวข้อรอง (ถ้ามี) (16 pt.หน้า)
(เนื้อหา 16 pt. ปกติ จัดเนื้อหากระจายแบบไทย).....

บทสรุป (16 pt. หน้า จัดชิดซ้าย)
หัวข้อรอง (ถ้ามี) (16 pt.หน้า)
(เนื้อหา 16 pt. ปกติ จัดเนื้อหากระจายแบบไทย).....

กรณีนำเสนอด้วยตาราง

ตาราง 1 แสดง.....

จากตาราง 1

กรณีนำเสนอด้วยภาพ/แผนภูมิ

ภาพที่ 1 ชื่อภาพ.....

ที่มา :

เอกสารอ้างอิง (16 pt. หนา จัดชิดซ้าย)

(รายการอ้างอิง 16 pt. ปกติ จัดชิดซ้าย) ใช้การอ้างอิงระบบ APA⁷ เรียงรายการภาษาไทย
ภาษาอังกฤษ โดยเรียงลำดับตามตัวอักษร

หมายเหตุ : ตั้งค่าน้ำกระดาษ A-4 เว้นระยะขอบด้านละ 2.54 เซนติเมตร ใช้ฟอนต์ TH SarabunPSK
ความยาวของบทความวิชาการ ไม่เกิน 15 หน้ากระดาษ A-4 (ใช้ template ที่วารสารกำหนด)